



Ured za pritužbe javnosti

Broj: 01-03-4712-3/21  
Zenica, 13.04.2021. godine

SKUPŠTINA ZENIČKO-DOBOJSKOG KANTONA			
Primljeno:	13.04.2021.		
Org. j.s.d.	Broj	Prilog	Vrijednost
01	03	4712	3/21

**SKUPŠTINA ZENIČKO-DOBOJSKOG KANTONA**  
n/r predsjedavajućeg

**PREDMET:** Izvještaj o radu Ureda za pritužbe javnosti za 2020. godinu, dostavlja se

Na osnovu člana 54. stav 2. tačka m) Zakona o unutrašnjim poslovima Zeničko-dobojskog kantona („Službene novine Zeničko-dobojskog kantona“ broj: 13/18, 6/19, 22/19 i 21/20) Ured za pritužbe javnosti podnosi Skupštini Zeničko-dobojskog kantona Izvještaj o radu Ureda za pritužbe javnosti za 2020. godinu, koji je utvrđen na 5. sjednici Ureda održanoj dana 12.04.2021. godine.

**Prilog:** kao u tekstu.

**Dostavljeno:**

Naslovu  
1 x a/a (Ured)

**PREDSJEDAVALAJUĆI UREDA**

*Hajrudin Mehčić*



ZENIČKO-DOBOJSKI KANTON  
SKUPŠTINA  
*Ured za pritužbe javnosti*

Broj: 01-03-4712-4/21

**IZVJEŠTAJ O RADU UREDA ZA PRITUŽBE JAVNOSTI  
za 2020. godinu**

**Zenica, april 2021. godine**

## **1. Pravni osnov za izvještavanje Skupštine**

Pravni osnov za izvještavanje Skupštine Zeničko-dobojskog kantona sadržan je u odredbi člana 54. stav 2) tačka m) Zakona o unutrašnjim poslovima Zeničko-dobojskog kantona ("Službene novine Zeničko-dobojskog kantona", broj: 13/18, 6/19, 22/19 i 21/20) kojim je propisano da je nadležnost Ureda, (između ostalog), i da "priprema i podnosi godišnji izvještaj o svom radu Skupštini Kantona, a na zahtjev Skupštine Kantona sačinjava i dostavlja dodatni izvještaj o svom radu".

## **2. Uvod**

Ured za pritužbe javnosti je donošenjem novog Zakona o unutrašnjim poslovima Zeničko-dobojskog kantona ("Službene novine Zeničko-dobojskog kantona", broj: 13/18), koji se počeo primjenjivati od 01.01.2019. godine, postao nezavisno tijelo Skupštine Kantona, što je propisano odredbom člana 54. navedenog Zakona, a prije toga, shodno odredbama ranijeg Zakona o unutrašnjim poslovima Zeničko-dobojskog kantona, Ured za pritužbe javnosti se osnivao unutar Ministarstva unutrašnjih poslova.

## **3. Nadležnost Ureda**

Odredbe člana 54. stav 2) Zakona o unutrašnjim poslovima Zeničko-dobojskog kantona ("Službene novine Zeničko-dobojskog kantona", broj: 13/18, 6/19, 22/19 i 21/20) jasno definišu nadležnost i odgovornost Ureda za pritužbe javnosti, a isti glasi:

- a) „priprema, razmatra, procjenjuje i prosljeđuje pritužbe na rad policijskih službenika Uprave policije izjavljenih od građana, pravnih lica i drugih subjekata;
- b) podnosi inicijativu za pokretanje internog postupka protiv policijskog službenika zbog povrede službene dužnosti;
- c) prati, nadzire predmete i interni postupak koje provodi Jedinica za profesionalne standarde;
- d) prati i nadgleda izvršenje disciplinskih sankcija izrečenih od nadležnih disciplinskih tijela i provođenje tih disciplinskih sankcija kako bi se osigurala pravičnost i dosljednost, kao i svrha kažnjavanja;
- e) prati i nadgleda da li Jedinica za profesionalne standarde obavještava podnosioca pritužbe o ishodu internog postupka u pisanoj formi;
- f) vodi evidencije i baze podataka o pritužbama građana i rezultatima istrage na osnovu kojih je pokrenut disciplinski, prekršajni ili krivični postupak;
- g) zahtijeva dodatno izvođenje dokaza u internom postupku ako mišljenje Ureda nije jednako mišljenju Jedinice za profesionalne standarde;

- h) prati i nadgleda je li Jedinica za profesionalne standarde dostavila izvještaj nadležnom tužilaštvu u slučaju kada postoji osnovana sumnja da se radi o krivičnom djelu;
- i) inicira pokretanje postupka za utvrđivanje odgovornosti protiv policijskog službenika Uprave policije koji bude odlagao, opstruirao ili prikrijavao informacije vezane uz bilo koju povredu službene dužnosti;
- j) zahtijeva pokretanje disciplinskog postupka protiv zaposlenika Jedinice za profesionalne standarde zbog zloupotrebe ili zapostavljanja postupka;
- k) vrši nadzor na ostvarivanje nezavisnosti u radu Jedinice za profesionalne standarde koji se odnose na pokrenuti interni postupak;
- l) dostavlja Nezavisnom odboru pritužbe koje se odnose na rad policijskog komesara;
- m) priprema i podnosi godišnji izvještaj o svom radu Skupštini Kantona, a na zahtjev Skupštine Kantona sačinjava i dostavlja dodatni izvještaj o svom radu;
- n) obavještava javnost o svom radu;
- o) donosi poslovnik o svom radu i
- p) obavlja i druge poslove propisane zakonom i podzakonskim propisima.”

#### **4. Sastav Ureda za pritužbe javnosti**

Postojeći Ured za pritužbe javnosti je imenovan Odlukom o imenovanju Ureda za pritužbe javnosti broj: 01-03-18337/20 od 24.11.2020. godine, donesenoj na 28. sjednici Skupštine Zeničko-dobojskog kantona, održanoj dana 24.11.2020. godine, na period od 4 godine, u sastavu:

1. **Hajrudin Mehić**-predsjedavajući, predstavnik iz reda građana,
2. **Erna Bradarić**, predstavnica iz reda građana,
3. **Tijana Galić**, predstavnica iz reda građana,
4. **Mirzad Ćosić**, predstavnik iz reda građana,
5. **Miralem Duraković**, državni službenik zaposlen u Ministarstvu unutrašnjih poslova

Mandat novog saziva Ureda za pritužbe javnosti je započeo 02.12.2020. godine, a do tada Ured je radio u sastavu:

1. **Vukica Marjanović-Suljić**-predsjedavajuća, predstavnica iz reda građana,

2. **Ranislav Milešić**-član, policijski službenik-predstavnik Ministarstva unutrašnjih poslova,
3. **Dževad Drino**- član, predstavnik iz reda građana,
4. **Mustafa Dizdarević**- član, predstavnik iz reda građana,
5. **Semir Đulić**- član, predstavnik iz reda građana

Od 01.01.2019. godine Ured je radio bez jednog člana i to bez policijskog službenika-predstavnika Ministarstva unutrašnjih poslova, iz razloga što je isti razrješen po sili zakona dužnosti člana Ureda za pritužbe javnosti sa danom 01.01.2019. godine, Odlukom o razrješenju člana Ureda za pritužbe javnosti, policijskog službenika-predstavnika Ministarstva unutrašnjih poslova, koja je donesena na 4. sjednici 8. saziva Skupštine Zeničko-dobojskog kantona održane dana 18.02.2019. godine, a na osnovu člana 85. stav 2) Zakona o unutrašnjim poslovima Zeničko-dobojskog kantona („Službene novine Zeničko-dobojskog kantona“, broj: 13/18), kojim je propisano slijedeće:

*„Danom početka primjene ovog zakona članovima Nezavisnog odbora i Ureda imenovanim iz reda zaposlenih u Upravi policije prestaje mandat.“*

Odredbom člana 90. istog Zakona propisano je: *“Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u „Službenim novinama Zeničko-dobojskog kantona“, a primjenjivat će se od 01.01.2019. godine.“*

Iz naprijed navedenog je očito da se navedeni Izvještaj uglavnom odnosi na rad Ureda za pritužbe javnosti u ranijem sastavu.

## **5. Pregled održanih sjednica i rada Ureda**

Ured je u **2020.** godini, održao ukupno **14 sjednica**, od čega **12 sjednica** u prethodnom sazivu Ureda, dok su **2 sjednice** održane u novom sazivu Ureda za pritužbe javnosti (**1** konstituirajuća sjednica novog saziva Ureda, te **1** redovna sjednica novog saziva Ureda), na kojima je razmatrao žalbe građana i pravnih lica, anonimne žalbe, kao i druge zahtjeve koji nemaju karakter žalbi.

Ured je na svakoj sjednici redovno usvajao zapisnike sa prethodne sjednice, kao i redovne mjesečne izvještaje organizacionih jedinica Ministarstva o pristiglim žalbama.

Ured je razmatrao prijedloge postupanja Jedinice za profesionalne standarde po žalbama građana, nalagao da se provede interni postupak, te dostavi Uredu preliminarni izvještaj sa prijedlogom konačne ocjene po žalbi.

Ured je razmatrao i prijedloge o postupanju Jedinice za profesionalne standarde po početnom izvještaju o žalbi rukovodnih radnika PU (PS), te nalagao provođenje internog postupka sa zahtjevom za dostavljanje konačnog izvještaja sa prijedlogom ocjene po žalbi.

Ured se redovno izjašnjavao o preliminarnim i konačnim izvještajima Jedinice za profesionalne standarde sa ocjenom osnovanosti podnesene žalbe, na istu davao saglasnost, a u slučaju da nije imao jednako mišljenje kao Jedinica za profesionalne standarde, traženo je dodatno izvođenje dokaza u internom postupku.

Ured je davao saglasnost na odustajanje od žalbe (neformalno razrješenje).

Na svojim sjednicama Ured je primao k znanju obavijesti Jedinice za profesionalne standarde:

- O pismenom obavještavanju građana o osnovanosti podnesenih žalbi (osnovane, neosnovane i dr.)
- O uključivanju drugih organizacionih jedinica Uprave policije u interni postupak (konkretno Sektora kriminalističke policije)
- O dostavljanju Kantonalnom tužilaštvu Izvještaja o počinjenom krivičnom djelu policijskih službenika, te o tužilačkim i sudskim odlukama po istim
- O suspenziji policijskih službenika iz policijskog organa do okončanja krivičnog postupka ili disciplinskog postupka
- O pokretanju disciplinskih postupaka i izrečenim disciplinskim sankcijama policijskim službenicima.

Ured je na 17. sjednici održanoj dana 05.03.2020. godine, nakon razmatranja Prijedloga Pravilnika o načinu rada Jedinice za profesionalne standarde u Upravi policije, Ministarstva unutrašnjih poslova Zeničko-dobojskog kantona broj: 08-02-04-02-1-251/20 od 27.01.2020. godine, dao prijedloge i sugestije kako slijedi:

- član 12. (Neformalno razrješenje) treba propisati da kao i do sada stoji obaveza obavještavanja Ureda o neformalnom razrješenju, bez obaveze davanja saglasnosti na istu;
- u članu 13. stav 1. potrebno je predvidjeti da se utvrdi kao element provjere i nadležnost za postupanje, a da u slučaju ispunjavanja uslova osim iz račke e) kada se pokreće interni postupak, u izvještaju predloži da se „ne postupa“;
- u članu 13. stav 3. prezizno formulisati odobrenje da se pismeni izvještaj o izvršenoj preliminarnoj provjeri dostavlja Uredu, odnosno policijskom komesaru;
- u članu 15. (obavezno pokretanje internog postupka) stav 4. umjesto „početni izvještaj o pritužbi“ treba da stoji „početni izvještaj o događanju iz stava 1. ovog člana“.

Navedene prijedloge i sugestije je Ured dostavio MUP-u Zeničko-dobojskog kantona, Uprava policije, Jedinici za profesionalne standarde.

Član Ureda dr. Dževad Drino je na 23. sjednici Ureda, održanoj dana 16.09.2020. godine obavijestio da je dana, 15.09.2020. godine u Sarajevu, kao predstavnik Ureda, učestvovao na Okruglom stolu u organizaciji Centra za sigurnosne studije na temu: „Policija i poštivanje ljudskih prava u BiH“, a koji projekat finansira Evropska unija posredstvom Evropskog instrumenta za demokratiju i ljudska prava (EIDHR). Istakao je u odnosu na druge urede na području Federacije BiH da je rad Ureda za pritužbe javnosti Skupštine Zeničko-dobojskog kantona ocijenjen povoljno i naveden kao pozitivan primjer. Ispred ovog Ureda dati su određeni prijedlozi i sugestije za unapređenje rada ureda u narednom periodu, a organizatori, kao i predstavnici iz Ženeve su dali određena uputstva za budući rad ureda i poštivanje ljudskih prava u BiH.

Predsjedavajuća Ureda je prisustvovala 11. sjednici skupštinske Komisije za nadzor rada policije koja je razmatrala i usvojila Izvještaj o radu Ureda za 2019. godinu, kao i 21. sjednici Skupštine Zeničko-dobojskog kantona održanoj dana 18.05.2020. godine, koja je isti Izvještaj razmatrala i usvojila i na koji nije bilo primjedbi.

O radu Ureda javnost je upoznata kroz izvještavanje medija o radu 21. sjednice Skupštine Zeničko-dobojskog kantona na kojoj je razmatran i usvojen Izvještaj o radu Ureda za 2019. godinu, a koji je bio postavljen i na web stranici Skupštine i Vlade Zeničko-dobojskog kantona i preuziman od strane medija prije i poslije održavanja Skupštine.

## 6. Struktura žalbi po podnosiocima

U 2020. godini Ured je razmatrao ukupno **100 žalbi**, od čega je u 2020. godini zaprimljeno ukupno **86 žalbi**, a preneseno neriješenih žalbi iz 2019. godine ukupno **14**, sa sljedećom strukturom po podnosiocima i sa uporednim podacima za 2018. i 2019. godinu: (tabela 1.)

R. br.	Podnosioci žalbi	2018.	2019.	2020.
1.	<b>Građani/pravna lica</b>	73 (75%)	<b>72 (80%)</b>	81 (81 %)
2.	<b>Unutrašnje</b>	19 (20%)	<b>9 (10%)</b>	5 ( 5%)
3.	<b>Anonimne</b>	5 (5%)	<b>9 (10%)</b>	14 (14 %)
	<b>Ukupno:</b>	<b>97 (100%)</b>	<b>90 (100%)</b>	<b>100 (100%)</b>

Tabela 1. Struktura žalbi po podnosiocima

U strukturi ukupno podnesenih žalbi u 2020. godini (100), 81 (81%) se odnosi na žalbe građana/pravnih lica, 5 (5%) na unutrašnje žalbe, 14 (14%) na anonimne.

*Pet žalbi je podneseno od strane pravnih, a sve ostale od fizičkih lica.*

*U 2020. godini je smanjen broj podnesenih žalbi (86 zaprimljenih, ne računajući 14 iz prethodne godine) u odnosu na 2018. godinu, za 11 (12,79%), a u odnosu na 2019. godinu za 4 (4,65%), čime je zadržan trend smanjenja broja podnesenih žalbi.*

## **7. Ocjena žalbi podnesenih Uredu**

Prilikom rješavanja podnesenih žalbi Ured je putem Jedinice za profesionalne standarde prikupljao činjenice i dokaze koji su neophodni za donošenje zakonite odluke, zaključka ili preporuke, te u rješavanju svih **100 podnesenih žalbi** odlučivao prihvatajući ili ne prijedloge i ocjene Jedinice za profesionalne standarde, kao:

- **osnovane** (utvrđene činjenice sadrže određene tvrdnje o nepropisnom ponašanju i osnovano se cijeni da takvo ponašanje nije prikladno i nije u skladu sa standardnim ponašanjem i propisima Ministarstva)
- **neosnovane** (činjenice ukazuju da su tvrdnje o nepropisnom ponašanju službenika netačne i da radnje službenika ne predstavljaju nedopušteno ili nedolično ponašanje)
- **bez dovoljno dokaza** ( u istrazi je utvrđeno da ne postoji dovoljno činjenica na osnovu kojih bi se moglo potvrditi ili odbaciti ono što se stavlja na teret službeniku)
- **oslobađajuće** (činjenice ukazuju na to da su navodi i tvrdnje o ponašanju i radnjama službenika tačni, ali su bili zakoniti, opravdani i u skladu sa propisima)

U izvještaju se pojavljuju i ocjene Ured **ne postupa se po žalbi** (nije nadležan i dr.), **povučena žalba** i **dvojna ocjena žalbe**.

- Ured kao ni Ministarstvo ne postupaju po žalbama za koje nisu nadležni, a u praksi se dostavljaju istima.
- **Povučena žalba** se odnosi na samostalno povlačenje žalbe od strane podnosioca.
- **Dvojne ocjene** se odnose na žalbe koje su u jednom dijelu ocijenjene jednom ocjenom, a u drugom dijelu drugom ocjenom. U 2020. godini su bile 3 dvojne ocjene: neosnovana-bez dovoljno dokaza; osnovana-neosnovana; osnovana-neosnovana-bez dovoljno dokaza.

U toku 2020. godine nije bilo žalbi sa ocjenom **neformalno razrješenje** (ako je podnosilac žalbe nakon objašnjenja nadležnog rukovodnog službenika o opravdanosti preduzimanja službenih radnji službenika na koji se isti žalio, zadovoljan sa objašnjenjem, predmetna žalba neće biti procesuirana).



**U 2020. godini žalbe su riješene, uz uporedne podatke za 2018. i 2019. godinu (tabela 2.) na sljedeći način:**

<b>R. br.</b>	<b>Ocjene žalbi</b>	<b>2018.</b>	<b>2019.</b>	<b>2020.</b>
<b>1.</b>	<b>Neosnovane</b>	40	30	<b>20 (20%)</b>
<b>2.</b>	<b>Bez dovoljno dokaza</b>	6	15	<b>24 (24%)</b>
<b>3.</b>	<b>Osnovane</b>	18	14	<b>14 (14%)</b>
<b>4.</b>	<b>Oslobađajuće</b>	4	2	<b>1 (1%)</b>
<b>5.</b>	<b>Ne postupa se</b>	9	10	<b>18 (18%)</b>
<b>6.</b>	<b>Neformalno razrješenje</b>	7	1	<b>0 (0%)</b>
<b>7.</b>	<b>Povučene žalbe</b>	4	5	<b>10 (10%)</b>
<b>8.</b>	<b>Dvojna ocjena</b>	3	4	<b>3 (3%)</b>
<b>9.</b>	<b>Rješavanje u toku</b>	6	9	<b>10 (10%)</b>
<b>10.</b>	<b>Ukupno:</b>	97	90	<b>100 (100%)</b>

Tabela 2. Ocjene žalbi

U odnosu na ukupan broj žalbi (100), osnovanih je bilo 14 (14%), neosnovanih 20 (20%), bez dovoljno dokaza 24 (24%), oslobađajuća 1 (1%), itd., prema tabeli 2.

### 8. Po organizacionim jedinicama u 2020. godini podneseno je: (tabela 3.)

R. br.	Organizacione jedinice	2018.	2019.	2020.
1.	Zenica	31	34	41
2.	Zavidovići	14	7	9
3.	Tešanj	8	6	7
4.	Maglaj	14	11	14
5.	Žepče	8	4	5
6.	Visoko	6	9	6
7.	Kakanj	4	9	9
8.	Breza	4	3	3
9.	Olovo	3	3	3
10.	Usora	1	1	0
11.	Vareš	3	2	2
12.	Doboj-Jug	1	1	1
	<b>Ukupno:</b>	<b>97</b>	<b>90</b>	<b>100</b>

Tabela 3. Podnesene žalbe po organizacionim jedinicama

*U 2020. godini najviše najviše je žalbi podneseno u Zenici (41), Maglaju (14), te u Kakanju i Zavidovićima (po 9).*

*Najmanje žalbi je podneseno u Varešu (2) i Doboj Jugu (1), dok u Usori nije bilo žalbi.*

### 9. Najčešći razlozi žalbi u periodu 2020. godini

**Žalbe građana** u 2020. godini se najvećim dijelom odnose na: -  
Nepравilnosti u radu policijskih službenika koji rade na kontroli saobraćaja kao i na sprječavanju narušavanja javnog reda i mira: neprofesionalno postupanje prilikom

preduzimanja službenih radnji i sačinjavanja policijskih izvještaja; nezakonito postupanje policijskih službenika prilikom intervencije te privođenja u prostorije za zadržavanje; nekorektno ponašanje policijskih službenika; neprofesionalno ponašanje prilikom kontrole saobraćaja kao i na selektivno kažnjavanje učesnika u saobraćaju; nepreduzimanje radnji po prijavi; prekoračenje ovlaštenja i korištenje prekomjerne sile prilikom intervencije i druge.

**Unutrašnje žalbe** se odnose na:

Izazivanje štete na službenom vozilu krivicom policijskog službenika; neopravdano odsustvo sa dužnosti; dolazak na smotru u neurednom stanju; neprofesionalno ponašanje prilikom prijave teške krađe i druge.

**Anonimne žalbe** se odnose na:

Nezakonito i neprofesionalno ponašanje policijskih službenika, učestovanje u političkim aktivnostima koje nisu u skladu sa službom policijskog službenika, bilo za vrijeme ili van dužnosti, neizdavanje prekršajnog naloga i pored registrovanja prekoračenja brzine radarom, nepostupanje policijskog službenika po anonimnoj prijavi i druge.

## **10. Završna razmatranja i preporuke**

1. Ured je u 2020. godini radio kao nezavisno tijelo Skupštine Kantona, u prostorijama i uz administrativnu podršku Stručne službe Skupštine Kantona, a u skladu sa Zakonom o unutrašnjim poslovima Zeničko-dobojskog kantona (član 54. do 59. koji regulišu rad Ureda za pritužbe javnosti) uz napomenu da, u toku godine nije bilo popunjeno mjesto u Uredu jednog člana, državnog službenika, iz reda Uprave policije ili Ministarstva unutrašnjih poslova, te da je u decembru 2020. godine počeo sa radom novoimenovani saziv Ureda za pritužbe javnosti koji je bio u punom sastavu.

2. Ured je u svom radu ostarivao redovnu i propisanu komunikaciju sa Jedinicom za profesionalne standarde a, po potrebi i sa drugim organizacionim jedinicama Ministarstva, sve u skladu sa Zakonom utvrđenim nadležnostima Ureda. Uprava policije je kontinuirano postupala po zaključcima i preporukama Ureda.

3. Ostvarena je i propisana komunikacija sa Skupštinskom Komisijom za nadzor rada policije koja je podržala Izvještaj o radu Ureda za 2019. godinu a isti je razmatran i prihvaćen od strane Skupštine Zeničko-dobojskog kantona na 21. sjednici održanoj dana 18.05.2020. godine.

4. U 2020. godini podneseno je ukupno 86 žalbi što je smanjenje u odnosu na 2018. godinu za 11 (12,79%) a u odnosu na 2019. godinu za 4 (4,65%). Dakle, evidentno je smanjenje broja podnesenih žalbi u odnosu na 2018. i 2019. godinu.

5. U strukturi podnesenih žalbi najveći broj se odnosi na žalbe građana/pravnih lica (81%), na unutrašnje žalbe (5%), dok na anonimne 14%.

6. U strukturi ukupno podnesenih žalbi (100) osnovanih je bilo 14 (14%), neosnovanih 20 (20%), bez dovoljno dokaza 24 (24%), nije se postupalo kod 18 (18%), dok je rješavanje u toku bilo kod 10 žalbi, itd. prema tabeli 2.

7. U 2020. godini najviše žalbi podneseno je u Zenici (41), Maglaju (14), Kaknju i Zavidovićima (po 9), a najmanje u Varešu (2) i Doboju Jugu (1), dok u Usori nije bilo podnesenih žalbi.

8. Ured preporučuje da se tokom 2021. godine održi radni sastanak Ureda sa Jedinicom za profesionalne standarde sa temom dostignutog stepena međusobnih odnosa i saradnje, te dodatnog unapređenja istih u narednom periodu, a što je prijedlog i Uprave policije, Jedinice za profesionalne standarde.

9. Ured je prihvatio ranije podnesenu inicijativu i zaključke Skupštinske Komisije za nadzor rada policije o održavanju zajedničkog radnog sastanka sa ciljem daljeg unapređenja rada Ureda.

**PREDSJEDAVAJUĆI UREDA**

*Hajrudin Mehić, dipl.pravnik*



**DOSTAVLJENO:**

1x Skupštini Zeničko-dobojskog kantona,

1x Ured za pritužbe javnosti