



Ured za pritužbe javnosti

Broj: 01-03-3152-3/19
Zenica, 05.03.2020.godine

05-03/06.03.20. 68

SKUPŠTINA ZENIČKO - DOBOJSKOG KANTONA			
Primljeno:	06.03.2020.		
Org. jed.	Broj	Prilog	Vrijednost
01-03	3637	-1	20

SKUPŠTINA ZENIČKO-DOBOJSKOG KANTONA
n/r predsjedavajućeg

PREDMET: Izvještaj o radu Ureda za pritužbe javnosti za 2019. 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 i 22/19) Ured za pritužbe javnosti podnosi Skupštini Zeničko-dobojskog kantona Izvještaj o radu Ureda za pritužbe javnosti za 2019. godinu, koji je utvrđen na 17. sjednici Ureda održanoj, 05.03.2020. godine.

Prilog: kao u tekstu.

Dostavljeno:

1 x Naslovu
1 x a/a (Ured)

PREDSJEDAVALA UREDA

Vukica Marjanović-Suljić, dipl.pravnik



ZENIČKO-DOBOJSKI KANTON

SKUPŠTINA ZENIČKO-DOBOJSKOG KANTONA

Ured za pritužbe javnosti

Broj: 01-03-3637/20

ZENIČKO-DOBOJSKI KANTON

SKUPŠTINA KANTONA

PREDMET: IZVJEŠTAJ O RADU UREDA ZA PRITUŽBE JAVNOSTI

ZA 2019.godinu

1. Osnov za izvještavanje Skupštine

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) koji glasi :

"priprema i podnosi godišnji izvještaj o svom radu Skupštini Kantona, na zahtjev Skupštine Kantona sačinjava i dostavlja dodatni izvještaj o svom radu ".

2. Uvod

Osnovni razlozi za uspostavljanje Ureda za pritužbe javnosti su bili da se na efikasan, djelotvoran i društveno transparentan način sprječavaju i smanjuju svaka eventualna prekoračenja ovlaštenja i zloupotrebe polažaja kao i neprofesionalno, nezakonito i nedolično ponašanje policijskih službenika.

Sastav Ureda, uslovi koje moraju ispunjavati članovi i predsjedavajući, funkcionisanje kao nezavisnog tijela Skupštine Kantona, te rad istog na profesionalnim osnovama, uz transparentno obavještavanje podnosioca pritužbi o radnjama i činjenicama koje su utvrđene u rješavanju pritužbi, opravdavaju razlog uspostavljanja.

3. Nadležnost Ureda

Odredbe člana 54. stav 2) Zakona o unutrašnjim poslovima Zeničko-dobojskog kantona ("Službene novine Zeničko-dobojskog kantona" broj: 13/18) 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 prikrivao 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. Pregled održanih sjednica i rada Ureda

Ured je u 2019. godini, održao **14 sjednica**, na kojima je razmatrao žalbe građana i pravnih lica, anonimne i unutrašnje žalbe, kao i druge zahtjeve koji nemaju karakter žalbi.

Unutrašnje žalbe razmatrane su do sredine 2019. godine, nakon čega nisu bile više predmet razmatranja od strane Ureda, što je rezultat primjene člana 54. Zakona o unutrašnjim poslovima Zeničko-dobojskog kantona, a koji regulišu nadležnosti Ureda za pritužbe javnosti.

Ured je na svakoj sjednici redovno usvajao zapisnike sa predhodne sjednice, kao i redovne sedmične 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 konstatuje da je Uprava policije, imajući u vidu zaključke i preporuke iz polugodišnjih i godišnjih izvještaja Ureda iz prethodnih godina a koje se odnose na otklanjanje razloga za žalbe građana preduzimala aktivnosti i donosila mjere o čemu je pismeno obavještavala Ured.

Vezano za preporuke i zaključke iz Izvještaja o radu Ureda za 2018. godinu Jedinica za profesionalne standarde je obavijestila, u pismenoj formi Ured da su u organizaciji Odsjeka za edukaciju, uz saradnju sa vladinim i nevladinim organizacijama organizovali u 2019. godini 86 različitih obuka u kojima je učestvovalo 739 policijskih službenika i koje su sigurno doprinijele profesionalnijem i zakonitijem radu policijskih službenika.

Rukovodeći se, između ostalog i zaključcima i preporukama Ureda iz Izvještaja o radu istog za 2018. godinu, u 2020. godini su planirali sljedeće edukacione teme: primjena policijskih ovlaštenja i etičkog kodeksa, uviđaj saobraćajnih nezgoda, uslovi za zakonito lišavanje slobode i postupanje sa osobama lišenih slobode, narušavanje javnog reda i mira i dokumentovanje istog i druge, uz napomenu da se većina žalbi građana odnose na navedene oblasti.

Predsjedavajuća Ureda je prisustvovala sjednici skupštinske komisije za nadzor rada policije koja je razmatrala i usvojila Izvještaj o radu Ureda za 2018. godinu kao i 15. sjednici Skupštine Zeničko-dobojskog kantona koja je isti Izvještaj razmatrala i usvojila.

O radu Ureda javnost je upoznata kroz izvještavanje medija o radu 15. sjednice Skupštine Zeničko-dobojskog kantona na kojoj je razmatran i usvojen Izvještaj o radu Ureda za 2018. 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.

Ured je, u novom sastavu, čitavu 2019. godinu radio bez jednog člana, državnog službenika, zaposlenika Ministarstva ili Uprave policije, što je djelimično otežavalo rad Ureda uz napomenu da je postupak popune pokrenut u novembru 2019. godine.

5. Struktura žalbi po podnosiocima

U 2019. godini Ured je razmatrao **90 žalbi** sa sljedećom strukturom po podnosiocima i sa uporednim podacima za 2017. i 2018. godinu: (tabela 1.)

R. br.	Podnosioci žalbi	2017.	2018.	2019.
1.	Građani/pravna lica	90 (70%)	73 (75%)	72 (80%)
2.	Unutrašnje	32 (25%)	19 (20%)	9 (10%)
3.	Anonimne	6 (5%)	5 (5%)	9 (10%)
	Ukupno:	128 (100%)	97 (100%)	90 (100%)

Tabela 1. Struktura žalbi po podnosiocima

U strukturi ukupno podnesenih žalbi u 2019. godini (90), 72 (80%) se odnosi na žalbe građana/pravnih lica, 9 (10%) na unutrašnje žalbe, 9 (10%) na anonimne.

Šest žalbi su podneseno od strane pravnih, a sve ostale od fizičkih lica.

U 2019.godini je smanjen broj podnesenih žalbi u odnosu na 2017.godinu, za 38 (30%), a u odnosu na 2018.godinu za 7 (7%), čime je zadržan trend smanjenja broja podnesenih žalbi.

6. 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 **90 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)
- **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)
- **neosnovane** (činjenice ukazuju da su tvrdnje o nepropisnom ponašanju službenika netačne i da radnje službenika ne predstavljaju nedopušteno ili nedolično ponašanje)
 - **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 izvještaju se pojavljuju i ocjene Ured **ne postupa** 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 2019. godini su bile 4 dvojne ocjene: neosnovana-bez dovoljno dokaza; oslobađajuća-neosnovana; bez dovoljno dokaza-oslobađajuća; ne postupa se-neosnovana.

U 2019.godini žalbe su riješene, uz uporedne podatke za 2017. i 2018.godinu (tabela 2.) na sljedeći način:

R. br.	Ocjene žalbi	2017.	2018.	2019.
1.	Neosnovane	36	40	30 (33%)
2.	Bez dovoljno dokaza	19	6	15 (17%)
3.	Osnovane	26	18	14 (16%)
4.	Oslobađajuće	5	4	2 (2%)
5.	Ne postupa se	16	9	10 (11%)
6.	Neformalno razrješenje	2	7	1 (1%)
7.	Povučene žalbe	6	4	5 (5%)
8.	Dvojna ocjena	8	3	4 (4%)
9.	Rješavanje u toku	10	6	9 (10%)
10.	Ukupno:	128	97	90 (100%)

Tabela 2. Ocjene žalbi

U odnosu na ukupan broj žalbi (90), osnovanih je bilo 14 (16%), neosnovanih 30 (33%), bez dovoljno dokaza 15 (17%), oslobađajuće 2 (2%) neformalno je razriješena 1. žalba itd., prema tabeli 2.

7. Po organizacionim jedinicama u 2019.godini podneseno je: (tabela 3.)

R. br.	Organizacione jedinice	2017.	2018.	2019.
1.	Zenica	43	31	34
2.	Zavidovići	15	14	7

3.	Tešanj	4	8	6
4.	Maglaj	20	14	11
5.	Žepče	9	8	4
6.	Visoko	9	6	9
7.	Kakanj	17	4	9
8.	Breza	2	4	3
9.	Olovo	4	3	3
10.	Usora	1	1	1
11.	Vareš	2	3	2
12.	Doboj-Jug	2	1	1
	Ukupno:	128	97	90

Tabela 3. Podnesene žalbe po organizacionim jedinicama

U 2019.godini najviše najviše je žalbi podneseno u Zenici (34), Maglaju (11), te u Visokom i Kakanju (po 9).

Najmanje žalbi je podneseno u Doboj Jugu i Usori (po 1.).

8. Najčešći razlozi žalbi u periodu 2019.godini

Žalbe građana u 2019. godini se najvećim dijelom odnose na:
 -Neprikladnosti 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, neizdavanje prekršajnog naloga i pored registrovanja prekoračenja brzine radarom, nepostupanje policijskog službenika po anonimnoj prijavi i druge.

9. Završna razmatranja i preporuke

1. Ured je u 2019. 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.

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 usvojila Izvještaj o radu Ureda za 2018. godinu a isti je razmatran i usvojen i od strane Skupštine Zeničko-dobojskog kantona na 15. sjednici.

4. U 2019. godini podneseno je ukupno 90 žalbi što je smanjenje u odnosu na 2017. godinu za 38 (30%) a u odnosu na 2018. godinu za 7 (7%). Dakle, evidentno je značajno smanjenje broja podnesenih žalbi u odnosu na 2017. i 2018. godinu.

5. U strukturi podnesenih žalbi najveći broj se odnosi na žalbe građana/pravnih lica (90%), na unutrašnje žalbe (10%), dok na anonimne takođe 10%. U 2020. godini unutrašnje žalbe neće biti predmet razmatranja Ureda.

6. U strukturi ukupno podnesenih žalbi (90) osnovanih je bilo 14 (16%), neosnovanih 30 (33%), bez dovoljno dokaza 15 (17%), nije se postupalo kod 10 (11%), dok je rješavanje u toku bilo kod 9 žalbi itd. prema tabeli 2.

7. U 2019. godini najviše žalbi podneseno je u Zenici (34), Maglaju (11), Visokom i Kaknju (po 9), a najmanje u Doboju i Usori (po 1).

8. Ured preporučuje da se početkom 2020. 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 prihvata inicijativu i zaključke Skupštinske Komisije za nadzor rada policije o održavanju zajedničkog radnog sastanka sa ciljem daljeg unapređenja rada Ureda.

10. Preporučuje se donošenje Pravilnika o radu Jedinice za profesionalne standarde kao i popunu nedostajućeg člana Ureda iz reda Uprava policije ili Ministarstva.

DOSTAVLJENO:

1x Naslovu

1x Ministru MUP-a

1x Ured za pritužbe javnosti

PREDSJEDAVAJUĆA UREDA


Vukica-Marjanović Suljić, dipl.pravnik

