

Bosna i Hercegovina
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
ZENIČKO - DOBOJSKI KANTON
SKUPŠTINA



Ured za pritužbe javnosti

Broj: 01-03-1187-2/26
Zenica, 29.01.2026. godine

SKUPŠTINA
ZENIČKO-DOBOJSKOG KANTONA
n/r predsjedavajućeg

Bosnia and Herzegovina
FEDERATION OF BOSNIA AND HERZEGOVINA
ZENICA - DOBOJ CANTON
CANTON ASSEMBLY

05-03/30.01/26. E

SKUPŠTINA ZENIČKO-DOBOJSKOG KANTONA			
Primijeno 30.01.2026.			
Org. jed.	Broj	Prilog	Vrijednost
01-03	1187	-2/26	

05-01/30.01/26 1
04-01/

PREDMET: Izvještaj o radu Ureda za pritužbe javnosti za 2025. 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, 21/20, 10/21 i 8/23), Ured za pritužbe javnosti podnosi Skupštini Zeničko-dobojskog kantona Izvještaj o radu Ureda za pritužbe javnosti za 2025. godinu, broj: 01-03-1187-1/26 od 29.01.2026. godine, koji je utvrđen na 18. sjednici Ureda održanoj dana 29.01.2026. godine, radi razmatranja istog na sjednici Skupštine Zeničko-dobojskog kantona.

Prilog: kao u tekstu

PREDSJEDAVALAČI UREDA

Hajrudin Mehić



Dostavljeno:

1x Naslovu

1x U spis predmeta 18. sjednice Ureda/04-03

**BOSNA I HERCEGOVINA
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
ZENIČKO-DOBOJSKI KANTON
SKUPŠTINA
Ured za pritužbe javnosti**

**IZVJEŠTAJ O RADU UREDA ZA PRITUŽBE JAVNOSTI
za 2025. godinu**

Zenica, januar 2026. 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, 21/20, 10/21 i 8/23), 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, 21/20, 10/21 i 8/23) 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. SASTAV UREDA ZA PRITUŽBE JAVNOSTI

Ured za pritužbe javnosti imenovan Odlukom o imenovanju Ureda za pritužbe javnosti, broj: 01-30-11863/24 od 27.06.2024. godine, donesenoj na 27. sjednici Skupštine Zeničko-dobojskog kantona, održanoj dana 27.06.2024. godine, na period od 4 godine, u sastavu:

1. **Hajrudin Mehić**, predsjedavajući, predstavnik iz reda građana,
2. **Mugdim Vranac**, predstavnik iz reda građana,
3. **Mirzad Ćosić**, predstavnik iz reda građana,
4. **Tijana Galić**, predstavnica iz reda građana,
5. **Lejla Begić**, državna službenica zaposlena u Upravi policije Ministarstva unutrašnjih poslova Zeničko-dobojskog kantona

Mandat aktuelnog saziva Ureda za pritužbe javnosti je započeo 03.12.2024. godine.

5. PREGLED ODRŽANIH SJEDNICA I RADA UREDA

Ured za pritužbe javnosti je u izvještajnom periodu održao ukupno 15 sjednica na kojima je razmatrao žalbe građana i pravnih lica, anonimne žalbe, kao i druge zahtjeve koji nemaju karakter žalbi, protiv policijskih službenika.

Od ukupnog broja sjednica Ureda tj. 15 sjednica, Ured je održao 12 redovnih sjednica mjesečno, dok je 3 sjednice održao elektronskim putem, i to u slučajevima kada je bilo potrebno razmatrati izvještaje o provedenom internom postupku, kako ne bi došlo do proteka propisanih rokova za vođenje internih postupaka i nastupanja zastare.

Ured je na svakoj sjednici redovno usvajao zapisnike sa održanih sjednica, i primao na znanje redovne mjesečne izvještaje organizacionih jedinica Ministarstva o pristiglim žalbama.

Ured je razmatrao prijedloge o postupanju Jedinice za profesionalne standarde po žalbama građana kao i pravnih osoba, 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 razmatrao i primao na znanje obavijesti Jedinice za profesionalne standarde o produženju roka provođenja internog postupka, shodno članu 108. stav 5. Zakona o policijskim službenicima („Službene novine Zeničko-dobojskog kantona”, broj: 4/14, 2/18, 1/25 i 16/25), uzimajući u obzir navedene razloge Odsjeka za unutrašnju kontrolu, kao i opterećenost u radu Odsjeka koji je imao zaprimljen veći broj složenih predmeta po kojima se postupalo, te nedostatak kadrova.

Ured je davao saglasnost na odustajanje od žalbe (neformalno razrješenje), kao i povlačenje pritužbe od strane podnosioca pritužbe.

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.

Predsjedavajući Ureda je prisustvovao 37. sjednici skupštinske Komisije za nadzor rada policije održanoj dana 21.05.2025. godine, koja je razmatrala i usvojila Izvještaj o radu Ureda za 2024. godinu, kao i 39. sjednici Skupštine Zeničko-dobojskog kantona, održanoj dana 26.05.2025. godine, koja je isti Izvještaj razmatrala i na koji nije bilo primjedbi, te je isti prihvatila Zaključkom broj: 01-03-10541/25 od 26.05.2025. godine.

O radu Ureda javnost je upoznata kroz izvještavanje medija o radu 39. sjednice Skupštine Zeničko-dobojskog kantona na kojoj je razmatran i Izvještaj o radu Ureda za 2024. 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 2025. godini Ured je razmatrao ukupno **161 žalbu**, od čega je u 2025. godini zaprimljeno ukupno **156 žalbi**, a preneseno neriješenih žalbi iz 2024. godine ukupno **5**, sa sljedećom strukturom po podnosiocima i sa uporednim podacima za 2023. i 2024. godinu:

(tabela 1.)

R. br.	Podnosioci žalbi	2023.	2024.	2025.
1.	Građani/pravna lica	115 (88%)	108 (86%)	148 (92%)
2.	Unutrašnje	4 (3%)	0 (0%)	1 (1%)
3.	Anonimne	12 (9%)	18 (14%)	12 (7%)
	Ukupno:	131 (100%)	126 (100%)	161 (100%)

Tabela 1. Struktura žalbi po podnosiocima

U strukturi ukupno podnesenih žalbi u 2025. godini (161), 148 (92%) se odnosi na žalbe građana/pravnih lica, 1 (1%) na unutrašnje žalbe i 12 (7%) na anonimne.

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 preporuka, te u rješavanju svih **161 podnesenih žalbi** odlučivao prihvatajući ili ne prijedloge i ocjene Jedinice za profesionalne standarde, kao:

- **osnovane** (utvrđene činjenice ukazuju da su navodi iz pritužbe na rad policijskog službenika tačni te se cijeni da postoji osnovana sumnja da je isti počinio povredu službene dužnosti),
- **neosnovane** (utvrđene činjenice ukazuju da su navodi iz pritužbe na rad policijskog službenika netačni te nema sumnje da je isti počinio povredu službene dužnosti),

- **bez dovoljno dokaza** (u internom postupku je utvrđeno da ne postoji dovoljno činjenica i dokaza na osnovu kojih bi se mogla potvrditi ili odbaciti osnovanost navoda koji se stavljaju na teret policijskom službeniku),

Imajući u vidu da je ministar Ministarstva unutrašnjih poslova Zeničko-dobojskog kantona, na prijedlog policijskog komesara, shodno članu 84. stav 2. Zakona o unutrašnjim poslovima Zeničko-dobojskog kantona („Službene novine Ze-do kantona“, broj: 13/18, 6/19 i 22/19), donio Pravilnik o načinu rada Jedinice za profesionalne standarde u Upravi policije MUP-a Ze-do kantona, broj: 08-02-04/02-1-1185-1/20 od 29.05.2020. godine, koji je stupio na snagu dana 09.06.2020. godine, u izvještaju se pojavljuju i ocjene:

- **oslobađajuća** (kada činjenice ukazuju da su navodi i tvrdnje o ponašanju i radnjama policijskog službenika tačni ali su bili zakoniti, opravdani i u skladu sa propisima),
- **obustava** (kada utvrđene činjenice ukazuju da je nastupila zastara za pokretanje i vođenje disciplinskog postupka tako da nema stvrhe provoditi interni postupak),
- **odustanak od pritužbe** (tokom internog postupka podnosilac pritužbe svojevrijedno je odustao od iste-potpisao izjavu ili dostavio pismeno, a nema uslova za davanje ocjene osnovana).

U izvještaju se također pojavljuju i ocjene:

- **ne postupa se** po žalbi (ne vršiti dalje provjere jer ne postoji dovoljno bitnih činjenica ili informacija za pokretanje internog postupka, nakon izvršenih preliminarnih provjera nema osnova za vođenje internog postupka, nije nadležan npr. u nadležnosti krim policije i tužilaštva, nije stranka u postupku, zastara za pokretanje i vođenje disciplinskog postupka i dr.);
- **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),
- **povučena** žalba se odnosi na samostalno povlačenje žalbe od strane podnosioca,
- **dvojne ocjene** se odnose na žalbe koje su u jednom dijelu prilikom ocjenjivanja osnovanosti navoda iz pritužbe ocijenjene jednom ocjenom, a u drugom dijelu drugom ocjenom. U 2025. godini je bilo 13 dvojnih ocjena: „neosnovana-osnovana“, „osnovana-ne vršiti dalje provjere“, „neosnovana-bez dovoljno dokaza“, bez dovoljno dokaza-osnovana“, dok su u pojedinim izvještajima žalbe ocijenjene i sa više ocjena kao npr. „osnovana-neosnovana-bez dovoljno dokaza“,
- **rješavanje u toku** se odnosi na ukupan broj predmeta koji nije riješen u tekućoj godini za koju je sačinjen predmetni izvještaj.

Ured za pritužbe javnosti je u toku 2025. godine zaprimao pritužbe građana kao i anonimne pritužbe, a također Komisija za nadzor rada policije je prosljeđivala Uredu pritužbe koje je zaprimila, a nije bila nadležna za postupanje, koje pritužbe je Ured shodno članu 54. stav (2) tačka a) Zakona o unutrašnjim poslovima Zeničko-dobojskog kantona prosljeđivao Jedinici za profesionalne standarde na daljnje postupanje.

Također, Ured je u toku 2025. godine zaprimao i pritužbe za koje nije bio nadležan, a koje je prosljedio nadležnim organima na postupanje.

U slučaju kada više podnosioca dostavi pritužbe Uredu ili Jedinici za profesionalne standarde, a čiji sadržaji su identični i odnose se na isti događaj, Ured je zauzimao stav i prihvatao prijedloge Jedinice da se takve pritužbe objedine, te da se po istima sačini jedinstven izvještaj.

U 2025. godini žalbe su riješene, uz uporedne podatke za 2023. i 2024. godinu (tabela 2.) na sljedeći način:

R. br.	Ocjene žalbi	2023.	2024.	2025.
1.	Neosnovane	9 (7%)	7 (6%)	7 (4%)
2.	Bez dovoljno dokaza	20 (15%)	22 (18%)	9 (6%)
3.	Osnovane	9 (7%)	9 (7%)	4 (3%)
4.	Oslobađajuće	0 (0%)	0 (0%)	2 (1%)
5.	Ne postupa se	63 (48%)	67 (53%)	96 (60%)
6.	Neformalno razrješenje	1 (1%)	0 (0%)	6 (4%)
7.	Povučene žalbe	1 (1%)	0 (0%)	18 (11%)
8.	Dvojna ocjena	13 (10%)	12 (10%)	13 (8%)
9.	Obustava	0 (0%)	0 (0%)	2 (1%)
10.	Odustanak od pritužbe	0 (0%)	2 (2%)	0 (0%)
11.	Rješavanje u toku	13 (10%)	5 (4%)	3 (2%)
12.	Pritužba internog karaktera	2 (1%)	0 (0%)	0 (0%)
13.	Ukupno:	131 (100%)	124 (100%)	160 (100%)

Tabela 2. Ocjene žalbi

U odnosu na ukupan broj žalbi (160), neosnovanih je bilo 7 (4%), osnovanih 4 (3%), bez dovoljno dokaza 9 (6%), itd., prema tabeli 2.

U toku 2025. godine Ured za pritužbe javnosti je razmatrao predmet koji nije uračunat u Tabeli 2., obzirom da se način rješavanja isti nije mogao podvesti niti pod jedan način rješavanja predviđen u navedenoj tabeli, a radi se o predmetu koji je Ured zaprimio po pritužbi pravnog lica protiv državnog službenika zaposlenog u Ministarstvu unutrašnjih poslova, koji predmet je prosljedio pomenutom Ministarstvu na daljnje nadležno postupanje, jer se ne radi o pritužbi na rad policijskog službenika nego državnog službenika.

8. Po organizacionim jedinicama u 2025. godini podneseno je: (tabela 3.)

R. br.	Organizacione jedinice	2023.	2024.	2025.
1.	Zenica	54	46	57
2.	Zavidovići	12	13	12
3.	Tešanj	3	8	13
4.	Maglaj	25	20	22
5.	Žepče	4	6	8
6.	Visoko	12	11	11
7.	Kakanj	13	11	29
8.	Breza	4	4	4
9.	Olovo	0	2	3
10.	Usora	0	3	0
11.	Vareš	3	2	1
12.	Doboj-Jug	1	0	1
	Ukupno:	131	126	161

Tabela 3. Podnesene žalbe po organizacionim jedinicama

U 2025. godini najviše je žalbi podneseno u Zenici (57), Kakanju (29), te u Maglaju (22).

Najmanje žalbi je podneseno u općinama Vareš i Doboju-Jug (po 1), u Olovu (3), dok u općini Usora nije bilo žalbi.

9. NAJČEŠĆI RAZLOZI ŽALBI U PERIODU 2025. GODINI

Žalbe građana u 2025. godini su se najvećim dijelom odnosile na:

Nepravilnosti 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 neselektivno kažnjavanje učesnika u saobraćaju; nepreduzimanje radnji po prijavi; neevidentiranje prijava građana, prekoračenje ovlaštenja i korištenje prekomjerne sile prilikom intervencije, nekorektno i nepristojno ponašanje prema kolegama, zaposlenicima ili građanima, nedolično ponašanje policijskih službenika, pristrasnost u postupanju policijskih službenika, ponašanje koje narušava ugled policijskog organa, zloupotreba službenog položaja, sprečavanje građana ili pravnih lica u ostvarivanju njihovih prava pri donošenju zahtjeva, žalbi, pritužbi, molbi i drugih podnesaka, ili neodlučivanje po istim podnescima u zakonskom roku, itd.

Anonimne žalbe su se odnosile na:

Nezakonito i neprofesionalno ponašanje policijskih službenika, vršenje aktivnosti koje nisu u skladu sa interesima policijskog organa ili bez prethodnog odobrenja policijskog komesara, ponašanje koje narušava ugled policijskog organa, davanje netačnih podataka koji utiču na donošenje odluka nadležnih organa ili izazivaju druge štetne posljedice, zloupotreba službenog položaja i druge, nenošenje ili nepropisno nošenje uniforme, naoružanja ili opreme, nekorektno i nepristojno ponašanje prema kolegama, zaposlenicima, ili građanima, zloupotreba bolovanja, itd.

10. ZAVRŠNA RAZMATRANJA I PREPORUKE

- 1.** Ured za pritužbe javnosti je u 2025. 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).
- 2.** Ured za pritužbe javnosti je u svom radu ostvarivao redovnu i propisanu komunikaciju sa Jedinicom za profesionalne standarde, sve u skladu sa Zakonom utvrđenim nadležnostima Ureda. Uprava policije je kontinuirano postupala po zaključcima i preporukama Ureda.
- 3.** Ostvarena je i propisana komunikacija odnosno saradnja sa skupštinskom Komisijom za nadzor rada policije koja je razmatrala Izvještaj o radu Ureda za 2024. godinu, a isti je razmatran i prihvaćen od strane Skupštine Zeničko-dobojskog kantona na 39. sjednici Skupštine Zeničko-dobojskog kantona, održanoj dana 26.05.2025. godine.

4. U strukturi podnesenih žalbi najveći broj se odnosio na žalbe građana/pravnih lica (92%), na unutrašnje žalbe (1%), dok na anonimne (7%).

5. U strukturi ukupno podnesenih žalbi, osnovanih je bilo 4 (3%), neosnovanih 7 (4%), bez dovoljno dokaza 9 (6%), nije se postupalo kod 96 (60%), itd. prema tabeli 2.

6. U 2025. godini najviše žalbi podneseno je u Zenici (57), Kaknju (29), te u Maglaju (22), a najmanje žalbi je podneseno u općinama Vareš i Doboju-Jug (po 1), Olovu (3), dok u općini Usora nije bilo žalbi.

7. Ured preporučuje da se održi radni sastanak sa Jedinicom za profesionalne standarde sa temom dostignutog stepena međusobnih odnosa i saradnje, te dodatno unapređenje istih u narednom periodu, kao i rješavanja svih nedoumica i teškoća u radu, sa ciljem daljeg unapređenja rada Jedinice i Ureda.

Broj: 01-03-1187-1/26

Zenica, 29.01.2026. godine

Dostavljeno:

Skupštini Zeničko-dobojskog kantona
1x U spis predmeta **18.** sjednice Ureda

PREDSJEDAVAJUĆI

Hajrudin Mehčić

