

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



Ured za pritužbe javnosti

Broj: 01-03-4728-1-2/23  
Zenica, 31.03.2023. godine

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

05-03/31.03.23. \*  
Bosnia and Herzegovina  
FEDERATION OF BOSNIA AND HERZEGOVINA  
ZENICA - DOBOJ CANTON  
CANTON ASSEMBLY

SKUPŠTINA ZENIČKO - DOBOJSKOG KANTONA			
Primljeno	31.03.2023.		
Org. jed.	Broj	Prilog	Vrijednost
	01-03-4728-1-2/23		

**PREDMET:** Izvještaj o radu Ureda za pritužbe javnosti za 2022. 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 i 10/21) Ured za pritužbe javnosti podnosi Skupštini Zeničko-dobojskog kantona Izvještaj o radu Ureda za pritužbe javnosti za 2022. godinu, koji je utvrđen na 34. sjednici Ureda održanoj dana 30.03.2023. godine.

**Prilog:** kao u tekstu

**Dostavljeno:**

1x Naslovu  
1x U spis predmeta 34. sjednice Ureda/04-03

**PREDSJEDAVAJUĆI UREDA**

*Hajrudin Mehić*



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

**IZVJEŠTAJ O RADU UREDA ZA PRITUŽBE JAVNOSTI  
za 2022. godinu**

**Zenica, mart 2023. 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 i 10/21), 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 i 10/21) 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**

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 aktuelnog saziva Ureda za pritužbe javnosti je započeo 02.12.2020. godine.

#### **5. PREGLED ODRŽANIH SJEDNICA I RADA UREDA**

Ured je u 2022. godini, održao ukupno **13 sjednica**, na kojima je razmatrao žalbe građana i pravnih lica, anonimne žalbe, kao i druge zahtjeve koji nemaju karakter žalbi, protiv policijskih službenika.

Pored toga, Ured je održao i četiri sjednice telefonskim putem i to u slučajevima kada je bilo potrebno razmatrati prijedloge Jedinice za profesionalne standarde za produženje roka za vođenje internih postupaka u određenim predmetima, ili izvještaja o provedenom internom postupku, a sve kako ne bi došlo do protoka propisanih rokova za vođenje internih postupaka i nastupanja zastare.

Ured je na svakoj sjednici redovno usvajao zapisnike sa održanih sjednica, kao 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 prihvatao prijedloge Jedinice za profesionalne standarde za produženje roka provođenja internog postupka, shodno članu 108. stav 5. Zakona o policijskim službenicima („Službene novine Ze-do kantona”, broj: 4/14, 2/18), u slučajevima kada Jedinici nisu dostavljene tražene informacije od drugih organa koje su potrebne radi utvrđivanja svih okolnosti u predmetima.

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.

Predsjedavajući Ureda je prisustvovao 23. sjednici skupštinske Komisije za nadzor rada policije održanoj dana 13.04.2022. godine, koja je razmatrala i usvojila Izvještaj o radu Ureda za 2021. godinu, kao i 44. sjednici Skupštine Zeničko-dobojskog kantona, održanoj dana 13.04.2022. godine, koja je isti Izvještaj razmatrala i na koji nije bilo primjedbi, te je isti prihvatila Zaključkom broj: 01-03-6163/22 od 13.04.2022. godine.

O radu Ureda javnost je upoznata kroz izvještavanje medija o radu 44. sjednice Skupštine Zeničko-dobojskog kantona na kojoj je razmatran i prihvaćen Izvještaj o radu Ureda za 2021. 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 za pritužbe javnosti je dana 25.10.2022. godine održao radni sastanak sa predstavnicima Jedinice za profesionalne standarde Ministarstva unutrašnjih poslova Zeničko-dobojskog kantona, na kojem su nakon međusobnog upoznavanja pristupili zajedničkom sastanku, sa ciljem uspostavljanja saradnje i zauzimanja stava povodom određenih nedoumica s obzirom na kompleksnost postupaka za utvrđivanje odgovornosti za povrede službene dužnosti po pritužbama, te kratkih rokova za vođenje internih postupaka za lakše povrede službene dužnosti, o potrebi izmjene važećih propisa, te poteškoća u radu Jedinice za profesionalne standarde s obzirom na povećan priliv predmeta i nedostatak kadrova u Jedinici, donijeli određene zaključke.

## 6. STRUKTURA ŽALBI PO PODNOSIOCIMA

U 2022. godini Ured je razmatrao ukupno **136 žalbi**, od čega je u 2022. godini zaprimljeno ukupno **125 žalbi**, a preneseno neriješenih žalbi iz 2021. godine ukupno **11**, sa sljedećom strukturom po podnosiocima i sa uporednim podacima za 2020. i 2021. godinu:

(tabela 1.)

R. br.	Podnosioci žalbi	2020.	2021.	2022.
1.	Građani/pravna lica	81 (81%)	91 (86%)	129 (95%)
2.	Unutrašnje	5 (5%)	1 (1%)	1 (1%)
3.	Anonimne	14 (14%)	14 (13%)	6 (4%)
	<b>Ukupno:</b>	<b>100 (100%)</b>	<b>106 (100%)</b>	<b>136 (100%)</b>

Tabela 1. Struktura žalbi po podnosiocima

U strukturi ukupno podnesenih žalbi u 2022. godini (136), 129 (95%) se odnosi na žalbe građana/pravnih lica, 1 (1%) na unutrašnje žalbe, 6 (4%) na anonimne.

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

## 7. OCJENA ŽALBI PODNESENIM 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 **136 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);
- **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)

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:

- **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 ocijenjene jednom ocjenom, a u drugom dijelu drugom ocjenom. U 2022. godini je bilo 5 dvojnih ocjena: bez dovoljno dokaza-osnovana, neosnovana-osnovana i neosnovana-bez dovoljno dokaza-osnovana.
- **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 nakon zaprimanja žalbi za koje nije nadležan, iste dostavljao 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 2022. godini žalbe su riješene, uz uporedne podatke za 2020. i 2021. godinu (tabela 2.) na sljedeći način:**

R. br.	Ocjene žalbi	2020.	2021.	2022.
1.	Neosnovane	20	8 (8%)	11 (8%)
2.	Bez dovoljno dokaza	24	12 (11%)	20 (15%)
3.	Osnovane	14	8 (8%)	6 (4%)
4.	Oslobađajuće	1	0 (1%)	1 (1%)
5.	Ne postupa se	18	55 (52%)	80 (59%)
6.	Neformalno razrješenje	0	1 (1%)	0 (0%)
7.	Povučene žalbe	10	1 (1%)	3 (2%)
8.	Dvojna ocjena	3	3 (3%)	5 (4%)
9.	Obustava	-	1 (1%)	0 (0%)
10.	Odustanak od pritužbe	-	6 (5%)	0 (0%)
11.	Rješavanje u toku	10 (10%)	11 (10%)	10 (7%)
12.	<b>Ukupno:</b>	<b>100 (100%)</b>	<b>106 (100%)</b>	<b>136 (100%)</b>



Tabela 2. Ocjene žalbi

U odnosu na ukupan broj žalbi (136), neosnovanih je bilo 11 (8%), osnovanih 6 (4%), bez dovoljno dokaza 20 (15%), itd., prema tabeli 2.

**8. Po organizacionim jedinicama u 2022. godini podneseno je: (tabela 3.)**

<b>R. br.</b>	<b>Organizacione jedinice</b>	<b>2020.</b>	<b>2021.</b>	<b>2022.</b>
1.	Zenica	41	40	61
2.	Zavidovići	9	6	8
3.	Tešanj	7	10	6
4.	Maglaj	14	20	29
5.	Žepče	5	11	7
6.	Visoko	6	6	9
7.	Kakanj	9	7	6
8.	Breza	3	4	6
9.	Olovo	3	0	2
10.	Usora	0	1	1
11.	Vareš	2	1	1
12.	Doboj-Jug	1	0	0
	<b>Ukupno:</b>	<b>100</b>	<b>106</b>	<b>136</b>

Tabela 3. Podnesene žalbe po organizacionim jedinicama

*U 2022. godini najviše najviše je žalbi podneseno u Zenici (61), Maglaju (29), te u Visokom (9).*

*Najmanje žalbi je podneseno u Usori i Varešu (po 1), dok u općini Doboj- Jug nije bilo žalbi.*

## **9. NAJČEŠĆI RAZLOZI ŽALBI U PERIODU 2022. GODINI**

**Žalbe građana** u 2022. 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, i druge.

**Unutrašnje žalbe** su se odnosile na:

Primjedbe policijskog službenika na rad policijskih službenika unutrašnje kontrole u Jedinici za profesionalne standarde, Uprave policije, kao i na rad Disciplinske komisije za policijske službenike MUP-a Zeničko-dobojskog kantona vezano za disciplinski postupak koji je proveden protiv njega.

**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.

## **10. ZAVRŠNA RAZMATRANJA I PREPORUKE**

1. Ured za pritužbe javnosti je u 2022. 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 podržala Izvještaj o radu Ureda za 2021. godinu, a isti je razmatran i prihvaćen od strane Skupštine Zeničko-dobojskog kantona na 44. sjednici održanoj dana 13.04.2022. godine.

4. U strukturi podnesenih žalbi najveći broj se odnosio na žalbe građana/pravnih lica (96%), na unutrašnje žalbe (1%), dok na anonimne 4%.

6. U strukturi ukupno podnesenih žalbi (136) osnovanih je bilo 6 (4%), neosnovanih 11 (8%), bez dovoljno dokaza 20 (15%), nije se postupalo kod 80 (59%), dok je rješavanje u toku bilo kod 10 žalbi, itd. prema tabeli 2.

7. U 2022. godini najviše žalbi podneseno je u Zenici (61), Maglaju (29), te u Visokom (9), a najmanje žalbi je podneseno u Usori i Varešu (po 1), dok u općini Doboj- Jug nije bilo žalbi.

8. Ured je shodno ranijoj inicijativi održao radni sastanak sa Jedinicom za profesionalne standarde sa ciljem uspostavljanja što boljih međusobnih odnosa i saradnje i rješavanja svih nedoumica i teškoća u radu, sa ciljem daljeg unapređenja rada Jedinice i Ureda.

Broj: 01-03-4728-1/23

Zenica, 30.03.2023. godine

**Dostavljeno:**

Skupštini Zeničko-dobojskog kantona  
1x U spis predmeta 34. sjednice Ureda

