



**VLADA REPUBLIKE HRVATSKE**

KLASA: 022-03/23-12/120

URBROJ: 50301-21/22-24-5

Zagreb, 31. siječnja 2024.



Hg\*\*NP\*021-03/23-09/69\*50-24-4\*\*Hg

REPUBLIKA HRVATSKA  
**65 - HRVATSKI SABOR**  
ZAGREB, Trg Sv. Marka 6

Primljeno: 31-01-2024		
Klasifikacijska oznaka:	Org. jed.	
021-03/23-09/69	65	
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.
50-24-4	-	-

**PREDSJEDNIKU HRVATSKOGA SABORA**

**PREDMET:** Izvješće o radu Povjerenstva za rad po pritužbama za 2022. godinu  
- mišljenje Vlade

**Veza:** Pismo Hrvatskoga sabora KLASA: 021-03/23-09/69, URBROJ: 65-23-3, od  
29. studenoga 2023.

Na temelju članka 122. stavka 2. Poslovnika Hrvatskoga sabora („Narodne novine“, br. 81/13., 113/16., 69/17., 29/18., 53/20., 119/20. - Odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske, 123/20. i 86/23. - Odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske), Vlada Republike Hrvatske o Izvješću o radu Povjerenstva za rad po pritužbama za 2022. godinu, daje sljedeće

**MIŠLJENJE**

U odnosu na navode u dijelu Izvješća o radu Povjerenstva za rad po pritužbama za 2022. godinu (u daljnjem tekstu: Izvješće) „Ocjena stanja i prijedlozi za unaprjeđenje rada Povjerenstva za rad po pritužbama“, Vlada Republike Hrvatske ukazuje na sljedeće:

Vezano uz preporuku „I. Omogućiti građanima podnošenje pritužbi na rad policijskih službenika na jednostavan i djelotvoran način“ i to: a) putem obrasca za podnošenje pritužbi građana protiv policijskih službenika, b) putem sustava e-Građani u okviru kategorije „e-Usluge MUP-a“ i c) putem tehničkih i drugih sredstava za podnošenje pritužbi (primjerice: sandučić za pritužbe i prigovore), Vlada Republike Hrvatske ističe da je dosadašnji način zaprimanja pritužbi građana dovoljno učinkovit te građanima pruža punu mogućnost nesmetanog podnošenja pritužbi. To potvrđuje prosječno 1700 podnesenih pritužbi godišnje, u razdoblju unazad pet godina.

- U odnosu na preporuku o potrebi izrade obrasca za podnošenje pritužbi, kao i primjere kojima Povjerenstvo za rad po pritužbama (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) obrazlaže tu preporuku, Vlada Republike Hrvatske ukazuje da uvođenje obrasca ne bi doprinijelo djelotvornosti i jednostavnosti, nego bi obrazac, radi kompleksnosti policijskog postupanja, odnosno znatnog broja policijskih poslova i ovlasti, bio sadržajno preširok i za građane zbujujući.

- U odnosu na preporuku o omogućavanju podnošenja pritužbi putem sustava e-Građani u okviru kategorije „e-Usluge MUP-a“, Vlada Republike Hrvatske već se očitovala u mišljenju na Izvješće o radu Povjerenstva za rad po pritužbama za 2021. godinu te ponovno ukazuje da je podnošenje pritužbe putem elektroničke pošte, u kojoj se dostavljaju i snimke potpisanih pritužbi, znatno jednostavnije za građane.

- U odnosu na preporuku Povjerenstva o potrebi postavljanja tehničkih rješenja u službenim prostorijama policije, Vlada Republike Hrvatske ukazuje da je sadašnji model podnošenja pritužbi učinkovitiji od predloženog primjera postavljanja sandučića za pritužbe, odnosno građani koji s namjerom podnošenja pritužbi protiv policijskih službenika pristupaju u službene prostorije Ministarstva unutarnjih poslova (u daljnjem tekstu: Ministarstvo) radije pribjegavaju neposrednom kontaktu s dežurnim policijskim službenikom ili rukovoditeljima ustrojstvenih jedinica, a ako pritužbu podnose u pisanom obliku, u najvećem broju slučajeva traže potvrdu primitka podneska (urudžbiranje).

Vezano uz preporuku „II. Revidirati postupanje MUP-a po nepotpunim pritužbama“, odnosno da je u slučaju nepotpune pritužbe potrebno analogno primjenjivati odredbe zakona kojim se propisuje opći upravni postupak, Vlada Republike Hrvatske već se očitovala u mišljenju na Izvješće o radu Povjerenstva za rad po pritužbama za 2021. godinu te ponovno ističe da postupak provjere pritužbe nije upravni postupak u kojem se donose akti propisanog sadržaja. Na mrežnoj stranici <https://mup.gov.hr/gradjani-281562/prituzbe/290129> detaljno je objašnjen postupak podnošenja pritužbe, a detaljne upute građani dobivaju i u kontaktima koje ostvaruju s policijskim službenicima Ministarstva u slučajevima telefonskog ili neposrednog kontakta. Ministarstvo uvijek primjenjuje načelo pomoći stranci, odnosno ako je sadržaj podneska manjkav u smislu članka 5. stavka 2. Zakona o policiji („Narodne novine“, br. 34/11., 130/12., 89/14., 151/14., 33/15., 121/16. i 66/19.), podnositelja se upućuje da podnesak nadopuni potrebnim sadržajem.

- Primjena načela pomoći stranci odnosi se na podneske upućene Ministarstvu u elektroničkom obliku, na one upućene putem redovite pošte kao i na one neposredno izjavljene od podnositelja. Osim što se načelo pomoći stranci primjenjuje, ono se i kontinuirano unaprjeđuje pa je tako tijekom ove godine u postavke elektroničke pošte uvrštena automatska poruka kojom se svim pošiljateljima, bez obzira jesu li njihovi podnesci cjeloviti ili nisu, ukazuje na eventualne manjkavosti i traži nadopuna podataka u cilju postizanja sadržajne cjelovitosti pritužbe. Pored navedenog, uputa o načinu takvog postupanja, odnosno o primjeni načela pomoći stranci, upućena je svim ustrojstvenim jedinicama Ministarstva u čijoj su nadležnosti poslovi provjere pritužbe na rad policijskog službenika kao i načelnicima policijskih uprava.

- U odnosu na navedeni primjer sudske prakse iz presude Upravnog suda u Zagrebu Uszp-4/19-5, od 2. prosinca 2021., Vlada Republike Hrvatske ukazuje da se radi o izdvojenom slučaju.

Vezano uz preporuku „III. Potrebno je promijeniti metodologiju odgovora MUP-a na pritužbe građana“, Vlada Republike Hrvatske ukazuje na sljedeće:

- U odnosu na navode prema kojima a) odgovori Ministarstva podnositeljima pritužbi često nisu dovoljno činjenično potkrijepljeni te informativno dovoljno obrazloženi i ne sadržavaju dovoljno činjenica iz učinjenih provjera i b) rukovoditelji ustrojstvenih jedinica Ministarstva prilikom dostavljanja obavijesti o utvrđenom činjeničnom stanju i poduzetim mjerama ne donose uvijek ocjenu o utemeljenosti pritužbe kao niti ocjenu o svim pritužbenim navodima


iznesenim u pritužbi ili prigovoru, čime ne postupaju sukladno članku 5. stavku 1. točki 7. Pravilnika o načinu rada i postupanja po pritužbama („Narodne novine“, broj 16/21.), Vlada Republike Hrvatske ističe da su isti generalni i neodređeni, a eventualni takvi slučajevi mogu predstavljati samo iznimku u odnosu na ukupan broj odgovora koje Ministarstvo upućuje podnositeljima i isti se u procesu edukacije ističu kao primjeri loše prakse te se kontinuirano radi na podizanju kvalitete provjera pritužbenih navoda i odgovora o utvrđenom činjeničnom stanju.

- U odnosu na navode o potrebi dostave „izraza nezadovoljstva podnositelja pritužbe na odgovor ustrojstvene jedinice Ministarstva za unutarnju kontrolu (članak 5.b Zakona o policiji) izravno Povjerenstvu“, Vlada Republike Hrvatske ističe da su isti nedovoljno obrazloženi, odnosno ne daju odgovor na pitanje čemu bi opisano postupanje konkretno pridonijelo. Naime, prigovor na odgovor ustrojstvene jedinice za unutarnju kontrolu, u skladu s člankom 5.b Zakona o policiji, zajedno sa spisom predmeta se, bez odgode, dostavlja na rješavanje Povjerenstvu, o čemu se obavještava podnositelj pritužbe.

- U odnosu na navode o tome da odgovori ustrojstvenih jedinica Ministarstva u kojima je raspoređen policijski službenik na kojeg se građanin žali i ustrojstvene jedinice Ministarstva nadležne za unutarnju kontrolu u postupku pritužbi ne sadržavaju uputu o pravnom lijeku podnositelju pritužbe pa su građani stavljeni u nepovoljan položaj jer nisu upoznati s mogućnošću podnošenja prigovora ili izražavanja nezadovoljstva, Vlada Republike Hrvatske ponovno ukazuje da postupak provjere pritužbe nije upravni postupak, a Ministarstvo u svojim odgovorima podnositeljima pritužbe ukazuje na mogućnost korištenja drugih pravnih sredstava za zaštitu prava i sloboda, u skladu s člankom 5.e Zakona o policiji.

Vezano uz preporuku „IV. Omogućiti Povjerenstvu povratnu informaciju o tome što je MUP učinio u predmetima u kojima je Povjerenstvo donijelo odluku da je pritužba utemeljena ili djelomično utemeljena“, Vlada Republike Hrvatske ističe kako će iskazana preporuka biti uzeta u obzir prilikom sljedećih izmjena i dopuna Zakona o policiji. Jednako tako bitno je naglasiti da činjenica što je pojedine pritužbe Povjerenstvo ocijenilo kao utemeljene ili djelomično utemeljene nužno ne znači da se u svim slučajevima radi o drugačijoj ocjeni u odnosu na onu kakvom je dana od ustrojstvene jedinice Ministarstva nadležne za unutarnju kontrolu. Naime, postoji manji broj pritužbi koje su u oba stupnja ocijenjene kao utemeljene ili djelomično utemeljene, a u postupku pred Povjerenstvom donesene su iste ocjene, što je potvrda vjerodostojnosti provjera obavljenih od strane ustrojstvenih jedinica Ministarstva.

Za svoje predstavnike, koji će u vezi s iznesenim mišljenjem biti nazočni na sjednicama Hrvatskog sabora i njegovih radnih tijela, Vlada je odredila potpredsjednika Vlade Republike Hrvatske i ministra unutarnjih poslova dr. sc. Davora Božinovića te državne tajnike Žarka Katića, Tereziju Gras i dr. sc. Irenu Petrijevićanin.

  
PRĀDSJEDNIK  
dr. sc. Andrej Plenković