



HRVATSKI SABOR

KLASA: 021-03/24-09/11

URBROJ: 65-24-4

Zagreb, 17. svibnja 2024.

**ZASTUPNICAMA I ZASTUPNICIMA
HRVATSKOGA SABORA**

**PREDSJEDNICAMA I PREDSJEDNICIMA
RADNIH TIJELA**

Na temelju članka 33. stavka 1. podstavka 3. Poslovnika Hrvatskoga sabora u prilogu upućujem *Izješće o radu Povjerenstva za rad po pritužbama za 2023. godinu i Izješće o radu Povjerenstva za rad po pritužbama od 1. siječnja 2024. do 28. veljače 2024. godine*, koja je predsjedniku Hrvatskoga sabora u skladu s odredbom članka 5.c stavka 8. Zakona o policiji ("Narodne novine", broj 34/11, 130/12, 89/14, 151/14, 33/15, 121/16 i 66/19), dostavilo Povjerenstvo za rad po pritužbama, aktom od 28. veljače 2024. godine.

PREDSJEDNIK

Gordan Jandroković



REPUBLIKA HRVATSKA

Povjerenstvo za rad po pritužbama

KLASA: 050-01/24-01/27
URBROJ: 511-01-12-24-19
Zagreb, 28. veljače 2024.

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

Primljeno: 05-03-2024	
Klasifikacijska oznaka:	Org. jed.
021-03/24-09/11	65
Uredbeni broj:	Pril. Vrij.
511-24-1	Spis -

HRVATSKI SABOR
n/r predsjednika Hrvatskoga sabora g. Gordana Jandrokovića

**PREDMET: Izvješće o radu Povjerenstva za rad po pritužbama za 2023. godinu i
Izvješće o radu Povjerenstva za rad po pritužbama od 1.1.2024.-28.2.2024.**

Poštovani,

na temelju čl. 5. c st. 8. Zakona o policiji (NN 34/11., 130/12., 89/14. – vjerodostojno tumačenje, 151/14., 33/15., 121/16 i 66/19) dostavljamo Vam Izvješće o radu Povjerenstva za rad po pritužbama za 2023. godinu i Izvješće o radu Povjerenstva za rad po pritužbama od 1.1.2024.-28.2.2024.

Predsjednik Povjerenstva za rad po
pritužbama

dr. sc. Teo Giljević



O tome obavijest:

1. predsjednik Odbora za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Hrvatskoga sabora
2. predsjednik Odbora za unutarnju politiku i nacionalnu sigurnost Hrvatskoga sabora
3. potpredsjednik Vlade Republike Hrvatske i ministar unutarnjih poslova



Hs**NP*021-03/24-09/11*511-24-1**Hs

Povjerenstvo za rad po pritužbama

**Izvješće o radu
Povjerenstva za rad po pritužbama
za 2023. godinu**

Zagreb, veljača 2024. godine

SADRŽAJ

1. UVOD	1
1.1. Građanski nadzor nad radom policije ključ povjerenja javnosti u rad policije	1
1.2. Pravni okvir Povjerenstva za rad po pritužbama	2
1.3. Uloga Povjerenstva za rad po pritužbama u zaštiti, praćenju i promicanju ljudskih prava	2
2. RAD POVJERENSTVA ZA RAD PO PRITUŽBAMA U 2023. GODINI	6
2.1. Uvodne napomene	6
2.2. Osnovni pokazatelji rezultata rada Povjerenstva za rad po pritužbama u 2023. godini..	7
2.2.1. Odluke Povjerenstva u kojima je pritužba podnositelja bila utemeljena u 2023. godini	13
2.2.2. Odluke Povjerenstva u kojima je pritužba podnositelja bila djelomično utemeljena u 2023. godini	16
2.2.3. Odluke Povjerenstva u kojima je pritužba podnositelja bila neutemeljena u 2023. godini	19
2.2.4. Odluke Povjerenstva u kojima je pritužba podnositelja bila nepotvrđena u 2023. godini	22
2.2.5. Zaključci Povjerenstva o tome kako se ne radi o pritužbama već o upravnom postupku ili se pritužba odnosi na događaje koji su se dogodili prije 31. ožujka 2011. godine u 2023. godini	23
2.2.6. Zaključci Povjerenstva u kojima je postupak radi smrti podnositelja pritužbe obustavljen u 2023. godini	23
2.3. Najznačajniji pokazatelji rada Povjerenstva za rad po pritužbama u 2023. godini	24
3. OCJENA STANJA I PRIJEDLOZI ZA UNAPRJEĐENJE RADA POVJERENSTVA ZA RAD PO PRITUŽBAMA	25

1. UVOD

1.1. Građanski nadzor nad radom policije ključ povjerenja javnosti u rad policije

Pravo na građanski nadzor Hrvatskog sabora nad radom oružanih snaga i službama sigurnosti Republike Hrvatske zajamčeno je Ustavom Republike Hrvatske (NN 56/90., 135/97., 8/98., 113/00., 124/00., 28/01., 41/01., 55/01., 76/10., 85/10. i 5/14.), člankom 81. točka 7., koji glasi:

Hrvatski sabor ostvaruje građanski nadzor nad oružanim snagama i službama sigurnosti Republike Hrvatske

Pravni instrumenti za kontrolu rada tijela javne vlasti, naročito policije, razvijaju se usporedno s razvojem demokratske države i trebaju se pravilno primjenjivati kako bi se ostvarila njihova temeljna svrha, zaštita temeljnih prava i sloboda građana u odnosu na djelovanje tijela javne vlasti.

Zakon o policiji (NN 34/11., 130/12., 89/14. – vjerodostojno tumačenje, 151/14., 33/15., 121/16. i 66/19.; u daljnjem tekstu: ZoP) određuje da policija građanima pruža zaštitu njihovih temeljnih ustavnih prava i sloboda i zaštitu drugih Ustavom Republike Hrvatske zaštićenih vrijednosti (članak 2. stavak 2. ZoP). Policijski službenici ovlaštene su obavljati policijske poslove primjenom policijskih ovlasti temeljem Zakona o policijskim poslovima i ovlastima (ZoPPO; 76/09., 92/14. i 70/19.; u daljnjem tekstu: ZoPPO). Temelj policijskog postupanja isključivo može biti zakon.

U obavljanju policijskih poslova i ovlasti policijski službenici mogu zadirati u temeljna prava i slobode čovjeka i građanina zaštićene međunarodnim ugovorima i Ustavom Republike Hrvatske. Iz tog razloga je pitanje građanskog nadzora nad radom policijskih službenika od iznimne važnosti zbog: zaštite građana od nepravilnog i nezakonitog postupanja policijskih službenika: zaštite temeljnih ljudskih prava i sloboda; radi redovitog općeg i specijalističkog obrazovanja te informalnog profesionalnog učenja policijskih službenika, kao i sustava cjeloživotnog učenja; za pravilno provođenje policijskih poslova i primjenu policijskih ovlasti kojima će se u najmanjoj mjeri zadirati u slobode i prava čovjeka, a kako bi se postigla svrha policijskog posla (usvajanje novih kompetencija – znanja, vještina i sposobnosti) poštivanjem načela razmjernosti (članak 5. ZoPPO). Podredno, Etički kodeks policijskih službenika (NN 62/12.) propisuje da policijski službenici osiguravaju čuvanje i poštovanje ljudskih prava i temeljnih sloboda te da pri zakonitom ograničavanju sloboda i prava poštuju dostojanstvo, ugled i čast svake osobe. Europski kodeks policijske etike (Preporuka Vijeća Europe (2001)10 od 19. rujna 2001. godine) sukladno Konvenciji za zaštitu temeljnih ljudskih prava i sloboda propisuje obvezu policije da poštuje ljudsko pravo na slobodu (članak 35.); policija ne smije niti pod kojim uvjetom ili okolnostima počiniti, izazivati ili dopuštati nikakve radnje torture ili nehumanog i ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja (članak 36.); policija može primijeniti

silu samo kada je to nužno potrebno i samo u tolikom opsegu koje je neophodno za postizanje zakonitog cilja (članak 37.).

Građanski nadzor nad radom policije promiče najviše europske standarde u policijskom radu, poštovanje vladavine prava i ljudskih prava u policijskom postupanju, te doprinosi povjerenju javnosti u rad policije.

1.2. Pravni okvir Povjerenstva za rad po pritužbama

Zakonski okvir rada Povjerenstva za rad po pritužbama uređen je člancima 5. - 5.d Zakona o policiji (NN 66/19.).

Važeći podzakonski propisi i opći akti doneseni temeljem zakona uključuju: Poslovnik o načinu rada i odlučivanja Povjerenstva za rad po pritužbama (<https://mup.gov.hr/gradjani-281562/pritužbe/povjerenstvo-za-rad-po-pritužbama-gradjanski-nadzor-nad-radom-policije/290130>) i Pravilnik o načinu rada i postupanja po pritužbama (NN 16/21. i 51/21.).

1.3. Uloga Povjerenstva za rad po pritužbama u zaštiti, praćenju i promicanju ljudskih prava

Građanski nadzor nad radom policije provodi **Povjerenstvo za rad po pritužbama** (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) čije članove imenuje Hrvatski sabor na razdoblje od četiri godine prema članku 5.d ZoP-a, temeljem javnog poziva.

U srpnju 2019. godine Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o policiji (NN 66/19.), propisano je osnivanje Povjerenstva od devet članova koje imenuje i razrješava Hrvatski sabor. Odbor za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Hrvatskoga sabora 16. listopada 2019. godine (KLASA: 200-01/19-01/49; URBROJ: 6521-8-19-01) uputio je Javni poziv za podnošenje prijedloga za imenovanje članova Povjerenstva za rad po pritužbama. Hrvatski sabor imenovao je 28. veljače 2020. godine devet članova Povjerenstva (NN 24/20.). Povjerenstvo je konstituirano 13. svibnja 2020. godine.

Građanski nadzor nad radom policije u Republici Hrvatskoj je po prvi put uveden 2011. donošenjem Zakona o policiji (NN 34/11.¹) kojim je predviđeno osnivanje Povjerenstva za rad

¹ Članak 5. ZoP (NN 34/11.)

(1) Kad fizička ili pravna osoba podnese predstavku ili pritužbu na rad policijskog službenika ili drugog zaposlenika Ministarstva, odnosno ustrojstvene jedinice policije ili druge ustrojstvene jedinice Ministarstva, smatrajući da su njoj ili nekome drugom nezakonitom ili nepravilnom radnjom policijskog službenika ili drugog zaposlenika Ministarstva povrijeđena prava ili prekršen zakon, obveza je rukovoditelja mjerodavne ustrojstvene jedinice obavijestiti podnositelja predstavke ili pritužbe o utvrđenom činjeničnom stanju i poduzetim mjerama u roku od 30 dana od dana primitka predstavke, odnosno pritužbe.

(2) Ako je podnositelj pritužbe nezadovoljan odgovorom i provedenim postupkom provjere navoda, spis predmeta se bez odgode dostavlja na daljnje postupanje i rješavanje povjerenstvu za rad po pritužbama u Ministarstvu.

po pritužbama u MUP-u. Povjerenstvo za rad po pritužbama u MUP-u su činila tri člana: policijski službenik MUP-a te dva predstavnika javnosti koje je imenovao Odbor za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Hrvatskoga sabora na prijedlog organizacija civilnog društva, organizacija stručne javnosti i nevladinih organizacija (članak 5. stavak 3. ZoP; NN 34/11.). Osnovna svrha Povjerenstva za rad po pritužbama u MUP-u bila je provođenje građanskog nadzora nad radom policije u postupku rješavanja pritužbi fizičkih i pravnih osoba.

Povjerenstvo za rad po pritužbama u MUP-u je započelo s radom početkom 2013. godine te je uz određene poteškoće radilo do stupanja na snagu Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o policiji od 31. ožujka 2015. godine (NN 33/15.²), kojim je za rješavanje pritužbi predviđeno osnivanje Povjerenstva u sjedištu MUP-a te u svakoj policijskoj upravi. Na javni poziv za podnošenje prijedloga za imenovanje članova Povjerenstva u sjedištu MUP-a te u svakoj policijskoj upravi odaziv je bio veoma slab te povjerenstva po policijskim upravama nisu ustrojena što je dovelo do potpunog prestanka građanskog nadzora nad radom policije.

Odbor za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Hrvatskog sabora donio je Odluku (URBROJ: 6521-8-15-04; KLASA: 021-01/15-08/11 od 29. travnja 2015. godine) kojom stupanjem na snagu Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o policiji (NN 33/15.) privremeno prestaje rad Povjerenstva za rad po pritužbama u Ministarstvu unutarnjih poslova do osnivanja novog.

Informacije o Povjerenstvu za rad po pritužbama – članovi, akti, izvješća i shema postupka po pritužbama – dostupni su na internetskoj stranici Ministarstva unutarnjih poslova

(3) Povjerenstvo iz stavka 2. ovoga članka čine tri člana: policijski službenik Ministarstva te dva predstavnika javnosti koje imenuje saborski Odbor za ljudska prava i prava nacionalnih manjina na prijedlog organizacija civilnog društva, organizacija stručne javnosti i nevladinih organizacija.

(4) Ministarstvo vodi evidenciju predstavki i pritužbi.

(5) O načinu rada i postupanja po predstavkama i pritužbama, vođenju evidencije iz stavka 4. ovoga članka te o radu povjerenstva ministar donosi pravilnik.

² Članak 5.c ZoP (NN 33/15.)

(1) Za rješavanje pritužbi na rad policijskih službenika u sjedištu Ministarstva osniva se Povjerenstvo za rad po pritužbama koje čine 3 predstavnika građana. Za rješavanje pritužbi na rad policijskih službenika u policijskim upravama osnivaju se povjerenstva za svaku policijsku upravu koja čine po 3 predstavnika građana. Svaki član povjerenstva ima zamjenika koji ga zamjenjuje u slučaju spriječenosti.

(2) U radu Povjerenstva za rad po pritužbama u sjedištu Ministarstva i u povjerenstvima za rad po pritužbama u policijskim upravama, bez prava odlučivanja, sudjeluje policijski službenik kojeg imenuje ministar, a koji pruža stručnu i administrativnu pomoć povjerenstvu.

(3) Članove Povjerenstva za rad po pritužbama u sjedištu Ministarstva, kao i njihove zamjenike imenuje i razrješuje Hrvatski sabor po prijedlogu Odbora za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Hrvatskoga sabora na prijedlog organizacija civilnog društva, organizacija stručne javnosti i nevladinih organizacija.

(4) Članove povjerenstva za rad po pritužbama u policijskim upravama, kao i njihove zamjenike imenuje i razrješuje Hrvatski sabor po prijedlogu Odbora za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Hrvatskoga sabora na prijedlog organizacija civilnog društva, organizacija stručne javnosti i nevladinih organizacija koje djeluju na njihovom području.

(5) Povjerenstvo za rad po pritužbama u sjedištu Ministarstva objedinjeno godišnje izvješće, o svome radu i radu povjerenstava za rad po pritužbama u policijskim upravama, podnosi Odboru za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Hrvatskoga sabora.

<https://mup.gov.hr/gradjani-281562/pritužbe/povjerenstvo-za-rad-po-pritužbama-gradjanski-nadzor-nad-radom-policije/290130>

Pored Povjerenstvo, građanski nadzor nad primjenom pojedinih policijskih ovlasti (provjera uspostavljanja elektroničke komunikacije; prikrivene policijske radnje: 1. promatranje, 2. pratnja, 3. klopka i 4. zasjeda) bi trebalo provoditi **Vijeće za građanski nadzor nad primjenom pojedinih policijskih ovlasti** (članak 102.a - 102.e ZoPPO). Unatoč više javnih poziva Hrvatskog sabora, Vijeće za građanski nadzor nad primjenom pojedinih policijskih ovlasti od njegovog uvođenja 2014. godine u ZoPPO (NN 92/14.) do danas nije ustrojeno.

Građanski nadzor nad primjenom pojedinih policijskih ovlasti pored Povjerenstva provodi i **Nezavisni mehanizam nadzora postupanja policijskih službenika Ministarstva unutarnjih poslova u području nezakonitih migracija i međunarodne zaštite**³ (u daljem u tekstu: Nezavisni mehanizam). Za razliku od Povjerenstva i Vijeća za građanski nadzor nad primjenom pojedinih policijskih ovlasti čija su osnivanja temeljena zakonom (Zakonom o policiji i Zakonom o policijskim poslovima i ovlastima) i čije članove imenuje Hrvatski sabor na temelju javnog poziva, Nezavisni mehanizam osnovan je Sporazumom od 8. lipnja 2021. godine između MUP s jedne strane i Akademije medicinskih znanosti Hrvatske, Akademije pravnih znanosti Hrvatske, Centra za kulturu dijaloga, Hrvatskog Crvenog križa i prof. dr. sc. Iris Goldner Lang s druge strane.

Ovlasti i djelovanje Povjerenstva preklapaju se po pitanju postupanja po pritužbama s Nezavisnim mehanizmom. Raščlambom članka 5. stavka 1. ZoP-a (Fizička ili pravna osoba koja smatra da su djelovanjem ili propuštanjem djelovanja policijskog službenika u primjeni policijskih ovlasti povrijeđena njezina prava ili slobode, ima pravo Ministarstvu podnijeti pritužbu u roku od 30 dana od dana saznanja za povredu.); članka 5.b ZoP-a (Ako podnositelj pritužbe, u roku od 15 dana od primitka odgovora ustrojstvene jedinice za unutarnju kontrolu. izrazi nezadovoljstvo postupkom provedenih provjera i sadržajem odgovora, spis predmeta bez odgode dostavlja se na rješavanje Povjerenstvu za rad po pritužbama (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) o čemu se obavještava podnositelja pritužbe.) i članka 5.c stavka 1. ZoP-a (Za rješavanje pritužbi na rad policijskih službenika osniva se Povjerenstvo.); u odnosu na članak 5. stavak 1. točka 3. Sporazuma (... *pritužbama na nezakonito postupanje policijskih službenika prema neregularnim migrantima i tražiteljima međunarodne zaštite* ...): zaključuje se kako je ovlast Nezavisnog mehanizma ujedno i dio ovlasti Povjerenstva. Smatramo stoga da bi se ova pitanja trebala regulirati i propisati u cilju međusobne suradnje između Povjerenstva i Nezavisnog mehanizma radi unaprjeđenja zaštite ljudskih prava i sloboda svakog čovjeka nad postupanjem policije.

³ http://www.amzh.hr/wp-content/uploads/2022/07/Godisnje-izvjesce-Nezavisnog-mehanizma-nadzora_1-srpnja-2022a.pdf

U Izvješću o radu Povjerenstva za rad po pritužbama za 2023. godinu opisan je rad i rezultati rada Povjerenstva za 2023. godinu. Pored podataka o broju riješenih pritužbi građana (drugo poglavlje Izvješća) Povjerenstvo je supsumiralo poduzete radnje policijskih službenika na koje su građani uložili pritužbe pod mjerodavnu pravnu normu (poglavito ZoPPO ali i druge brojne zakone i pravilnike). Podaci u drugom dijelu Izvješća odnose se na riješene pritužbe koje je Povjerenstvo zadužilo na početku svoga mandata (2013. - 2019.) kao i na pritužbe koje je Služba za unutarnju kontrolu dostavilo na rješavanje tijekom mandata Povjerenstva (2020. - 2023.). U trećem dijelu Izvješća sažeto u četiri točke dani su prijedlozi Povjerenstva u cilju što boljeg unaprjeđivanja samog rada Povjerenstva u provođenju građanskog nadzora nad radom policije, ali i radi jačanja što bolje suradnje i sinergije Povjerenstva s MUP-om i Ravnateljstvom policije, ponajviše radi zakonite, učinkovite i pravodobne zaštite prava i temeljnih sloboda građana kako to propisuje Ustav Republike Hrvatske, prihvaćeni međunarodni pravni izvori i zakoni Republike Hrvatske.

2. RAD POVJERENSTVA ZA RAD PO PRITUŽBAMA U 2023. GODINI

Godina 2023. nepuna je četvrta godina funkcioniranja sadašnjeg Povjerenstva. Stoga se u ovom dijelu daje pregled informacija o pokazateljima rezultata rada, kao i organizaciji Povjerenstva.

2.1. Uvodne napomene

Povjerenstvo je u 2023. godini riješilo 153 predmeta (podnesenih pritužbi) od čega je većina predmeta koji su zaostali iz ranijih godina dok Povjerenstvo nije funkcioniralo (2013. - 2020.). Povjerenstvo je tijekom 2023. godine zaprimilo 27 novih predmeta od strane Službe za unutarnju kontrolu, Kabinet ministra, Ministarstvo unutarnjih poslova (u daljnjem tekstu: SZUK) sukladno članku 5. b Zakona o policiji.

Podaci za izradu ovog izvješća temelje se na evidencijama i informacijama Povjerenstva, te podacima dostavljenih od Ministarstva unutarnjih poslova, drugih tijela javne vlasti i neposredno od samih građana.

Izvješće o radu Povjerenstva za rad po pritužbama za 2023. godinu shvaćeno je kao prilika da se zastupnici u Hrvatskom saboru, tijela javne vlasti kao i javnost iscrpno informiraju o provedbi građanskog nadzora nad radom policije, izazovima u provedbi te radu Povjerenstva za rad po pritužbama. Izvješće završava analizom i ocjenom stanja te prijedlozima za otklanjanje nedostataka i nepravilnosti.

2.2. Osnovni pokazatelji rezultata rada Povjerenstva za rad po pritužbama u 2023. godini

Povjerenstvo je tijekom 2023. godine održalo ukupno **jedanaest sjednica**. Sjednice su u pravilu održavane jedanput mjesečno.

Tablica 1.: Raspored održanih sjednica Povjerenstva u 2023. godini

Broj sjednice	Datum održavanja sjednice	Mjesto održavanja sjednice	Trajanje sjednice	Broj usvojenih odluka ili zaključaka
29. sjednica	31.1.2023.	MUP, Ulica grada Vukovara 33	9.00-16.10 sati	11
30. sjednica	28.2.2023.	MUP, Ulica grada Vukovara 33	9.00-17.00 sati	13
31. sjednica	31.3.2023.	MUP, Ulica grada Vukovara 33	9.00-19.00 sati	15
32. sjednica	28.4.2023.	MUP, Ulica grada Vukovara 33	9.00-15.00 sati	11
33. sjednica	31.5.2023.	MUP, Ulica grada Vukovara 33	13.30-23.30 sati	22
34. sjednica	14.7.2023.	MUP, Ulica grada Vukovara 33	9.00-16.30 sati	20
35. sjednica	30.08.2023.	MUP, Ulica grada Vukovara 33	9.00-16.00 sati	9
36. sjednica	28.09.2024.	MUP, Ulica grada Vukovara 33	9.00-15.30 sati	15
37. sjednica	27.10.2023.	MUP, Ulica grada Vukovara 33	9.00-16.00 sati	7
38. sjednica	27.11.2023.	MUP, Ulica grada Vukovara 33	11.00-16.50 sati	12
39. sjednica	27.12.2023.	MUP, Ulica grada Vukovara 33	9.00-16.45 sati	18

Za svaku održanu sjednicu jedan od članova Povjerenstva kao izabrani zapisničar je sačinio zapisnik o održanoj sjednici Povjerenstva koji sadrži podatke o: dnevnom redu; prisutnosti članova Povjerenstva na sjednici; odlukama i/ili zaključcima koje su usvojene na sjednici Povjerenstva temeljem izrađenog prijedloga izvjestitelja člana Povjerenstva i provedene diskusije te uvidom u spis predmeta; broj glasova članova Povjerenstva po pojedinoj usvojenoj odluci i/ili zaključku (suglasan, suzdržan, nije suglasan); vremensko trajanje sjednice kao i sve druge zaključke koje je Povjerenstvo usvojilo pod točkom dnevnog reda: Razno.

Tijekom 2023. godine Povjerenstvo je riješilo 153 predmeta. Od ovog broja 20 predmeta odnosi na novozaprimljene pritužbe koje je Povjerenstvo zaprimilo tijekom 2023. godine, dok se većina predmeta (133 – 86,9%) odnosi na predmete zaprimljene iz ranijih godina.

Tablica 2.: Broj zaprimljenih pritužbi u MUP-u i broj upućenih pritužbi Povjerenstvu po godinama od 2014. do 2023. godine (izvor: Podaci Povjerenstva i SZUK-a)

Godina	Broj ukupno zaprimljenih pritužbi u MUP-u	Broj pritužbi upućenih Povjerenstvu
2013.	1.957	119 (6,08%)
2014.	2.233	268 (12%)
2015.	2.200	100 (4,55%)
2016.	2.045	21 (1,03%)
2017.	1.986	13 (0,65%)
2018.	1.719	9 (0,52%)
2019.	1.694	8 (0,47%)
2020.	1.588	16 (1,01%)
2021.	1.919	25 (1,30%)
2022.	1.575	17 (1,02%)
2023.	1.631	27 (1,66%)
Ukupno:	20.547	623 (3,08%)

Tijekom 2023. godine Povjerenstvu je ukupno zaprimilo 27 predmeta što predstavlja povećanje od 10 predmeta u odnosu na raniju 2022. godinu. Pozitivno je što je došlo do povećanja broja predmeta za koje je zaduženo Povjerenstvo, no to je još uvijek relativno mali broj predmeta u odnosu na ukupan broj pritužbi koje građani podnese na rješavanje MUP-u zbog čega je potrebno nastaviti s informiranjem građana o postojanju neovisnog tijela izvan sustava MUP-a koje razmatra predmete podnositelja pritužbe i obavlja građanski nadzor nad radom policije sukladno članku 5. Zakona o policiji.

Ukupan broj predmeta za koje do sada nije donesena odluka ili zaključak Povjerenstva iznosi 50 predmeta (8%). Najveći broj predmeta za koje nisu donesene odluka su iz 2014. i 2015., ukupno 32 predmeta (5,1%). Podaci iz tablice br. 3. govore da je Povjerenstvo u nepune četiri godine rada (2020. - 2023.), zajedno s novozaprimljenim i zatečenim neriješenim predmetima, ukupno riješilo 92% zaprimljenih predmeta.

Člankom 14. Poslovnika o načinu rada i odlučivanja povjerenstva za rad po pritužbama propisano je da s obzirom na rezultate provjere navoda, pritužba može biti ocijenjena kao:

- a) **utemeljena** - prikupljenim dokazima potvrđeni su svi bitni navodi pritužbe;
- b) **djelomično utemeljena** - argumentirano je potvrđen samo dio navoda, dok je dio navoda ili neutemeljen ili ga nije bilo moguće potvrditi;
- c) **neutemeljena** - u cijelosti je pouzdano potvrđena i dokazana neutemeljenost svih navoda u pritužbi;
- d) **nepotvrđena** - nije bilo moguće prikupiti saznanja koja bi potkrijepila tvrdnje podnositelja pritužbe posebno kad verbalni iskaz podnositelja opovrgavaju iskazi policijskih službenika navedenih u pritužbi, a svjedoka ili očevidaca kao ni materijalnih dokaza nema.

Tablica 3.: Broj zaprimljenih, riješenih i neriješenih predmeta Povjerenstva po godinama (2013. -2023.)

Godina	Broj zaprimljenih predmeta ¹	Broj riješenih predmeta	Broj neriješenih predmeta
2013.	119	110	9
2014.	268	248	20
2015.	100	88	12
2016.	21	21	0
2017.	13	13	0
2018.	9	8	1
2019.	8	7	1
2020.	16	16	0
2021.	25	25	0
2022.	17	16	0
2023.	27	20	7
Ukupno	623	573 92%	50 8%

Od donesenih odluka u 2023. godini, u 26 predmeta (16,99%) Povjerenstvo je utvrdilo da su navodi podnositelja pritužbe utemeljeni, u 24 predmeta (15,69%) Povjerenstvo je utvrdilo da su navodi podnositelja pritužbe djelomično utemeljeni, u 81 predmeta neutemeljeni (52,95%), a u 9 predmeta da su navodi podnositelja pritužbe nepotvrđeni (5,88%). U 9 predmeta (5,88%) Povjerenstvo je utvrdilo kako se ne radi o pritužbama već o upravnom postupku koje stranke vode s MUP-om, za što Povjerenstvo nije nadležno, ili se pritužba odnosi na događaje koji su se dogodili prije 31. ožujka 2011. godine dok Povjerenstvo nije postojalo.

¹ Broj zaprimljenih predmeta u odnosu na 2013. - 2019. godinu odnosi se na broj predmeta koje nije riješilo ranije Povjerenstvo, a koje je ovo Povjerenstvo zaprimilo za rješavanje.

Povjerenstvo je zaključkom u 4 predmeta (2,61%) obustavilo postupak odlučivanja po podnesenoj pritužbi zbog smrti podnositelja pritužbe.

Povjerenstvo je u 2023. godini donijelo 140 odluka i 13 zaključaka. Gledajući statistički Povjerenstvo je u 32,68% riješenih predmeta u 2023. godini utvrdilo da su navodi podnositelja pritužbe u potpunosti ili djelomično utemeljeni (16,99% utemeljena odluka i 15,69% djelomično utemeljena odluka), dok je u 52,95% predmeta utvrdilo da su navodi podnositelja pritužbe neutemeljeni.

Tablica 4.: Broj riješenih predmeta od strane Povjerenstva u 2023. godini

Vrsta povrede	Utemeljena	Djelomično utemeljena	Neutemeljena	Nepotvrđena	Zaključak - obustavljen postupak	Zaključak - smrt pritužitelja	Broj:
Promet	7	4	19	2	-	-	32 20,9%
Kriminalističko istraživanje	9	5	17	2	5	-	38 24,8%
Narušavanje javnog reda i mira	3	8	24	3		1	39 25,5%
Obiteljsko nasilje	3	2	6				11 7,2%
Nezakonito i nepravilno ophođenje prema građanima	-	-	6	1	1		8 5,2%
Neriješeni imovinsko-pravni odnosi	1	-	2		1	3	7 4,6%
Postupanje na granici	-	3	3	1			7 4,6%
Upravni poslovi	1	2	4		2		9 5,9%
Pružanje pomoći (asistencije)	2	-	-				2 1,3%
Ukupno:	26 16,99%	24 15,69%	81 52,95%	9 5,88%	9 5,88%	4 2,61%	153

Pored toga, u 11 predmeta Povjerenstvo je istodobno odlučujući o pritužbi donijelo odluku i zaključak.⁵ U predmetima u kojima je Povjerenstvo pored odluke donijelo i zaključak radi se o sljedećim razlozima:

- a) dio događaja na koje se podnositelj pritužbe pritužio dogodili su se prije 31. ožujka 2011. godine kad je Povjerenstvo započelo s radom;

⁵ Ovi riješeni predmetu u statističkom praćenju Povjerenstva evidentirani su samo kao odluke.

- b) dio pritužbe odnosio se na radnje u postupku ostvarivanja prava za čije rješavanje je nadležan MUP (zahtjevi, žalbe, prigovori i drugi podnesci u upravnom, prekršajnom ili drugom postupku - pitanja vezana za ostvarivanje službeničkog odnosa unutar MUP-a i Ravnateljstva policije, materijalno-financijski sadržaji naknade štete i dr.).

2.2.1. Odluke Povjerenstva u kojima je pritužba podnositelja bila utemeljena u 2023. godini

Tablica 6.: Razvrstavanje utemeljenih odluka Povjerenstva u 2023. godini prema vrstama povreda na koje se građani pritužuju

Vrsta povrede	Broj:
Kriminalističko istraživanje	9 34,6%
Promet	7 26,9%
Narušavanje javnog reda i mira	3 11,5%
Obiteljsko nasilje	3 11,5%
Pružanje pomoći (asistencije)	2 7,7%
Neriješeni imovinsko-pravni odnosi	1 3,9%
Upravni poslovi	1 3,9%
Ukupno:	26 (100%)

Broj Odluke i sažeti opis utvrđenih povreda:

006/2023 - PU vukovarsko-srijemska - promet

Prometna nesreća sa većom materijalnom štetom. Propusti u utvrđivanju odlučnih činjenica nastanka prometne nesreće. Neprovođenje očevida i neobavljanje obavijesnih razgovora sa sudionicima prometne nesreće.

009/2023 – PU osječko-baranjska - promet

Nerazmjerno postupanje policijskih službenika u primjeni policijskih ovlasti prema podnositelju pritužbe. Nepostojanje sigurnosnih uvjeta za prinudno zaustavljanje podnositelja pritužbe sa suprotne strane ceste (članak 17. st. 3. Pravilnika o načinu postupanja policijskih službenika u obavljanju postova nadzora i upravljanja prometom na cestama).

010/2021 - PU istarska - kriminalističko istraživanje

Nepoduzimanje svih mjera i radnji iz nadležnosti policije vezano za dojavu o protuzakonitom lovu na udaljenosti manjoj od 300 metara od naseljenog mjesta. Neobavljanje obavijesnih razgovora s lovočuvarem, lovcima i podnositeljem pritužbe radi utvrđivanja svih činjenica te nije utvrđeno tko je pucao.

015/2023 - PU splitsko-dalmatinska - promet

Neutvrđivanje odlučnih činjenica i dokaza važnih radi utvrđivanja prekršaja iz čl. 229. st. 1. Zakona o sigurnosti prometa na cestama. Neprimjerena i neetička komunikacija i postupanje policijskih službenika prema podnositelju pritužbe tijekom primjene policijskih ovlasti.

018/2023 PU zagrebačka - kriminalističko istraživanje

Neppravilno i neprofesionalno ponašanje i postupanje policijskih službenika tijekom podnošenja prijave, te povreda čl. 63. st. 2. Zakona o policijskim poslovima i ovlastima

020/2023 PU osječko-baranjska – upravni poslovi

Neutvrđivanje odlučnih činjenica u svezi prijavljivanja prebivališta i boravišta zajamčeno čl. 32. st. 1. Ustava Republike Hrvatske.

030/2023 PU dubrovačko-neretvanska - promet

Nepostupanje sukladno čl. 5. Zakona o policiji i čl. 8., 10. i 11. Pravilnika o načinu rada i postupanja po predstavkama i pritužbama, vođenju Evidencije predavki i pritužbi te o radu povjerenstva (nepoduzimanje mjera provjere pritužbenih navoda; propusti u provođenju očevida).

032/2023 PU zagrebačka - narušavanje javnog reda i mira

Neprofesionalno postupanja policijskog službenika u vezi podnošenja kaznene prijave za kazneno djelo prijetnje, propuštanje sastavljanja službenih pismena. Nepotpuno utvrđivanje činjeničnog stanja.

034/2023 PU zadarska - narušavanje javnog reda i mira

Neprofesionalno i neetičko postupanje policijskih službenika PP Zadar prilikom intervencije vezano za narušavanje javnog reda i mira. Površno i nepotpuno sačinjena službena pismena.

037/2023 PU varaždinska - kriminalističko istraživanje

Neprofesionalno postupanje i neutvrđivanja svih činjenica vezano za pronalazak vatrenog oružja: nepoduzimanje svih mjera i radnji iz svoje nadležnosti radi utvrđivanja stvarnog činjeničnog stanja (nisu obavljeni razgovori s građanima, nisu obavljeni razgovori sa dojaviteljima događaja); nisu poduzete sve mjere i radnje iz policijske nadležnosti radi utvrđivanja činjeničnog stanja vezano uz ugrožavanje sigurnosti.

039/2023 PU zagrebačka - kriminalističko istraživanje

Nezakonito postupanje policijskog službenika VII PP prema djetetu suprotno odredbama čl. 18. st. 1. Zakona o policijskim poslovima i ovlastima (u predmetnom događaju postupali su policijski službenici temeljne policije a ne policijski službenik posebno osposobljen za postupanje prema mladeži). Pristranost policijskih službenika prilikom utvrđivanja odlučnih činjenica.

040/2023 PU zagrebačka - kriminalističko istraživanje

Neobavljanje obavijesnih razgovora, nezaprimanje kaznene prijave na zapisnik zbog prijetnje, nametljivog ponašanja i oštećenja tuđe stvari

048/2023 PU istarska - kriminalističko istraživanje

Neprofesionalno postupanje prilikom obavljanja obavijesnog razgovora sa sinom podnositelja pritužbe, te povreda čl. 18. st. 1. Zakona o policijskim poslovima i ovlastima, ispitivanje maloljetnika je obavila policijska službenica koja nije posebno osposobljena za postupanje prema mladeži. Nepredstavljanje pokazivanjem službene značke i službene iskaznice policijskog službenika u građanskom odijelu prije početka primjene policijske ovlasti, suprotno odredbi čl. 17. Zakona o policijskim poslovima i ovlastima.

050/2023 PU zagrebačka - promet

Nerazmjerna uporaba sredstava prisile, tjelesna snaga, prilikom prometne nesreće između bicikla i službenog policijskog vozila na pješačkom prijelazu.

061/2023 PU dubrovačko-neretvanska - neriješeni imovinsko-pravni odnosi

Nepostupanje sukladno odredbama Uredbe o uredskom poslovanju kojom se uređuju pravila i mjere uredskog poslovanja u obavljanju poslova državne uprave - izgubljen podnesak. Povreda Etičkog kodeksa policijskih službenika.

063/2023 PU splitsko-dalmatinska – kriminalističko istraživanje

Nepotpuno i nestručno utvrđivanje odlučnih činjenica u vezi podnesene kaznene prijave (različit opis događaja u prekršajnoj i kaznenoj prijavi za isti događaj). Nepostupanje policijskih službenika u vezi prijava prijetnji i uznemiravanja.

079/2023 PU dubrovačko-neretvanska - promet

Propusti utvrđivanja odlučnih činjenica u vezi prometne nesreće (neprovođenje alkotestiranje vozača i ne obavljanje obavijesnog razgovora sa vozačem). Propusti u obavljanju očevida prometne nesreće s smrtnim posljedicama.

092/2023 PU koprivničko-križevačka – obiteljsko nasilje

Neprofesionalno postupanje. Propusti vezano za kvalifikaciju prekršajnog djela (psihičko nasilje u obitelji te podnošenja prekršajne prijave nadležnim tijelima). Nepoduzimanje izvidnih radnji vezano za postojanje sumnje da je počinjeno kazneno djelo odavanja službene tajne.

098/2023 PU zadarska – pružanje pomoći (asistencije)

Nedozvoljena uporaba sredstava prisile prema osobi koja pruža pasivni otpor: propust kod popunjavanja izvješća o prikupljenim obavijestima i mišljenima o okolnostima uporabe sredstava prisile: neprofesionalno ponašanje policijskih službenika tijekom deložacije prema aktivistima te pokušaj prikriivanja nezakonitog policijskog postupanja (brisanje pojedinih dijelova snimke koji se odnose na nepravilno postupanje policijskih službenika).

129/2023 PU zagrebačka - kriminalističko istraživanje

Neprofesionalno postupanje policijskih službenika prilikom intervencije, uporabe sredstava prisile (nerazmjerna upotreba sredstava prisile) i ocjenjivanja uporabe sredstava prisile te pozivanja hitne medicinske pomoći.

131/2023 PU zagrebačka – obiteljsko nasilje

Neprofesionalno postupanje policijskih službenika prilikom intervencije. Neizuzimanje snimke događaja. Propusti u sačinjenim pismenima.

135/2023 PU istarska - narušavanje javnog reda i mira

Postupanje koje je neprofesionalno i suprotno pravilima policijskog postupanja kod uzimanja izjave od podnositeljice pritužbe te neutvrđivanje svih relevantnih činjenica prijavljenog događaja.

136/2023 PU splitsko-dalmatinska – promet

Prikrivanje nezakonitog postupanja policijskog službenika PP Imotski u postupku provjere pritužbenih navoda (davanje lažnog završnog izvješća s raščlambom poduzetih mjera, utvrđenog stanja i mišljena o utemeljenosti svakog navoda). Pogrešno izricanje zaštitne mjera zabrane upravljanja motornim vozilom „B“ kategorije u trajanju od šest (6) mjeseci iz razloga jer je nesporno utvrđeno kako su utvrđeni prometni prekršaji počinjeni s motornim vozilom „A“ kategorije, a ne motornim vozilom „B“ kategorije.

138/2023 PU primorsko-goranska – obiteljsko nasilje

Na štetu podnositelja pritužbe povrijeđen i čl. 11. Zakona o sustavu državne uprave.

145/2023 PU zadarska - kriminalističko istraživanje

Neprofesionalno postupanje policijskih službenika tijekom kriminalističkog istraživanja vezano za utvrđivanje svih formalnih elemenata prekršaja sukladno čl. 13. st. 1. i 3. i čl. 36. Zakona o policijskim poslovima i ovlastima (propušteno ispitati sve svjedoke događaja, točnije i detaljnije opisati događaj te utvrditi točno mjesto događaja).

148/2023 PU osječko-baranjska – pružanje pomoći (asistencije)

Nerazmjerna uporaba sredstava prisile, tjelesna snaga, iz čl. 84. Zakona o policijskim poslovima i ovlastima. Propusti u pružanju pomoći (asistencije) djelatnicima Hitne medicinske pomoći.

2.2.2. Odluke Povjerenstva u kojima je pritužba podnositelja bila djelomično utemeljena u 2023. godini

Tablica 7.: Razvrstavanje djelomično utemeljenih odluka Povjerenstva u 2023. godini prema vrstama povreda na koje se građani pritužuju

Vrsta povrede	Broj:
Narušavanje javnog reda i mira	8 33,4%
Kriminalističko istraživanje	5 20,8%
Promet	4 16,7%
Postupanje na granici	3 12,5%
Obiteljsko nasilje	2 8,3%
Upravni poslovi	2 8,3%
Ukupno:	24 (100%)

Broj Odluke i sažeti opis utvrđenih povreda:

004/2023 PU zadarska - narušavanje javnog reda i mira

Nepravovremeno dostavljanje odgovora u roku od 30 dana po zaprimanju prigovora, sukladno odredbi čl. 5.a Zakona o policiji.

008/2023 PU primorsko-goranska - promet

Neprofesionalno i nezakonito postupanje policijskih službenika vezano za privremeno oduzimanje oružja i streljiva od podnositelja pritužbe i počinjeni prekršaj s tim u svezi (kontradiktornosti u službenim pismenima).

017/2023 PU karlovačka – postupanje na granici

Propust u ispunjavanju Izvješću o uhićenju i dovođenju u pritvorsku policijsku jedinicu. Nezakonito podnošenje kaznene prijave protiv podnositelja zbog lažnog prijavljivanja kaznenog djela iz čl. 104. Kaznenog zakona.

024/2023 PU varaždinska – obiteljsko nasilje

Nepravilno popunjavanje Izvješća o pruženoj intervenciji povodom dojave o nasilju u obitelji i drugih službenih pismena (utvrđene kontradiktornosti i nedosljednosti u pismenima).

033/2023 PU osječko-baranjska - narušavanje javnog reda i mira

Neutvrđivanje odlučnih činjenica i nemarno provođenje izvidnih radnji.

043/2023 PU vukovarsko-srijemska - postupanje na granici

Nepoštivanje odredbi iz čl. 4. st. 1. i čl. 45. Uredbe o uredskom poslovanju. Neprofesionalno i neetično postupanje policijskog službenika.

049/2023 PU karlovačka - promet

Nepotpuno i netočno navođenje podataka u Zapisniku o ispitivanju prisutnosti alkohola, opojnih droga ili lijekova u organizmu.

052/2023 PU dubrovačko-neretvanska - postupanje na granici

Povreda članka 87. stavka 2. Prekršajnog zakona u svezi uporabljenog jezika i pisma u postupku (podnositelj pritužbe strani državljanin).

053/2023 PU zagrebačka - narušavanje javnog reda i mira

Neprofesionalna i neuljudna komunikaciju od strane policijskog službenika suprotna Etičkom kodeksu policijskih službenike; Kontradiktorno izvješćivanje Općinskog državnog odvjetništva u Samoboru.

060/2023 PU koprivničko-križevačka - kriminalističko istraživanje

Neizdavanje potvrde o ulasku i obavljenom pregledu.

070/2023 PU istarska – upravni poslovi

Nedostavljanje odgovora na dostavljenu prijavu.

071/2023 PU osječko-baranjska - kriminalističko istraživanje

Onemogućavanje podnošenja kaznene prijave na zapisnik, sukladno čl. 62. st. 3. Zakona o policijskim poslovima i ovlastima.

072/2023 PU splitsko-dalmatinska - narušavanje javnog reda i mira

Nepravovremeno izdavanje potvrde o prijavljenom događaju. Propusti u posebnom izvješću.

073/2023 PU ličko-senjska – obiteljsko nasilje

Neadekvatno postupanje policije s uhićenikom (neadekvatna prehrana u prostoriji za zadržavanje).

093/2023 PU dubrovačko-neretvanska - narušavanje javnog reda i mira

Nehigijenski i nehumani uvjeti u prostoriji za zadržavanje.

095/2023 PU dubrovačko-neretvanska - kriminalističko istraživanje

Neprofesionalno ponašanje i postupanje policijske službenice. Neutvrđivanje činjenica vezano za prijavu podnositeljice pritužbe.

109/2023 PU sisačko-moslavačka - narušavanje javnog reda i mira

Povrede čl. 46. Ustava Republike Hrvatske.

111/2023 PU koprivničko-križevačka – narušavanje javnog reda i mira

Pogrešno i nepotpuno utvrđeno činjenično stanje (policijski službenici PP Križevci na mjestu događaja nisu: pregledali ugostiteljski objekt, sačinili popis zatečenih osoba u ugostiteljskom objektu, prikupili obavijesti o događaju od osoba zatečenih u ugostiteljskom objektu i zaposlenika ugostiteljskog objekta, sačinili popis svjedoka - očevidaca predmetnog događaja i evidentirali oštećenja).

115/2023 PU zagrebačka - narušavanje javnog reda i mira

Propusti u postupanju po kaznenoj prijavi (obavijest oštećeniku kaznenog djela, obavijest žrtvi kaznenog djela i potvrda o podnošenju kaznene prijave nisu dostavljene nadležnom općinskom državnom odvjetništvu).

117/2023 PU primorsko-goranska - promet

Neutvrđivanje odlučnih činjenica: neproslijeđivanje posebnog izvješća nadležnom državnom odvjetništvu.

122/2023 PU splitsko-dalmatinska - kriminalističko istraživanje

Nepostupanje policijskih službenika po zaprimljenoj dojadi.

139/2023 PU zagrebačka - promet

Neutvrđivanje odlučnih činjenica; nedostavljanje zapisnika o očevidu u izvornom obliku i razumnom roku, te zakašnjelo provođenje operativnih radnji.

146/2023 primorsko-goranska - kriminalističko istraživanje

Nepostupanje policijskog službenika sukladno čl. 17. Zakona o policijskim poslovima i ovlastima; nepravovremeno dostavljanje odgovora na prigovor sukladno čl. 5. čl. 5.a Zakona o policiji.

152/2023 PU karlovačka – upravni poslovi

Nepostupanje policijskih službenika sukladno odredbama Pravilnika o načinu zaprimanja izjave o adresi radi dostave u sudskim postupcima.

2.2.3. Odluke Povjerenstva u kojima je pritužba podnositelja bila neutemeljena u 2023. godini

Tablica 8.: Razvrstavanje neutemeljenih odluka Povjerenstva u 2023. godini prema vrstama povreda na koje se građani pritužuju

Vrsta povrede	Broj:
Narušavanje javnog reda i mira	24 29,6%
Promet	19 23,5%
Kriminalističko istraživanje	17 21%
Obiteljsko nasilje	6 7,4%
Nezakonito i nepravilno ophođenje prema građanima	6 7,4%
Upravni poslovi	4 4,9%
Postupanje na granici	3 3,7%
Neriješeni imovinsko-pravni odnosi	2 2,5%
Ukupno:	81 (100%)

Tablica 9.: Utemeljene (U), djelomično utemeljene (DU) i neutemeljene (NE) odluke Povjerenstva razvrstane po policijskim upravama u 2023. godini

Policijska uprava	Promet			Krimi. istraživanje			Javni red i mir			Obiteljsko nasilje			Dokazne radnje			Grantica			Javno okupljanje			Oplodnje građanina			prema			Inovirano-pravni odnosi			Upravni poslovi			Priznanje punoći			Ikupno		
	UT	DU	NE	UT	DU	NE	UT	DU	NE	UT	DU	NE	UT	DU	NE	UT	DU	NE	UT	DU	NE	UT	DU	NE	UT	DU	NE	UT	DU	NE	UT	DU	NE						
zagrebčanka	1	1	1	4	-	4	1	2	3	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	3	15				
splitško-dalmatinska	2	-	5	1	1	1	-	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	2	12				
primorsko-goranska	-	2	2	-	1	-	-	-	3	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3	8				
osječko-baranjska	1	-	4	-	-	2	-	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	3	2	10					
istarska	-	-	1	2	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	1	2					
dubrovačko-neretvanska	2	-	2	-	1	2	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	5					
karlovačka	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3	3					
šibeniko-moslavačka	-	-	-	-	-	1	-	1	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	4					
šibensko-kninska	-	-	2	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4					
vukovarsko-srijemaska	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2					
zadarska	-	-	-	1	-	1	1	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	3	1	5						
bjelovarsko-bilogorska	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3					
brodsko-posavski	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1					
koprivničko-krizevačka	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2					
krupinsko-zagorska	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2				
ličko-senjska	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2					
medimurska	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-					

2.2.4. Odluke Povjerenstva u kojima je pritužba podnositelja bila nepotvrđena u 2023. godini

Tablica 10.: Razvrstavanje nepotvrđenih odluka Povjerenstva u 2023. godini prema vrstama povreda na koje se građani pritužuju

Vrsta povrede	Broj:
Narušavanje javnog reda i mira	3 33,4%
Promet	2 22,2%
Kriminalističko istraživanje	2 22,2%
Nezakonito i nepravilno ophođenje prema građanima	1 11,1%
Postupanje na granici	1 11,1%
Ukupno:	9 (100%)

Broj Odluke i sažeti opis nepotvrđenih povreda:

012/2023 – PU šibensko-kninska - narušavanje javnog reda i mira
Kontradiktornosti izjava podnositeljice pritužbe i policijskih službenika, a druge provjere nisu učinjene.

047/2023 PU zagrebačka - promet
Nije bilo moguće prikupiti saznanja koja bi potkrijepila tvrdnje podnositelja pritužbe jer njegovu tvrdnju opovrgavaju iskazi policijskih službenika, a nema materijalnih dokaza koji bi potkrijepili njegovu tvrdnju; nepostojanje video zapisa mjesta događaja (tzv. detekcijska kamera koja samo evidentira broj vozila koji prolaze).

065/2023 PU osječko-baranjska - promet
Kontradiktornosti izjava podnositeljice pritužbe i policijskih službenika, a druge provjere nisu učinjene.

075/2023 PU međimurska - nezakonito i nepravilno ophođenje prema građanima
Utvrđene kontradiktornosti u svezi s načinom komuniciranja i sadržajem razmijenjenih poruka, a o nije bilo drugih nepristranih izvora saznanja o bitnim i odlučnim činjenicama (izjava nepristranog svjedoka ili više njih, bilo preslušavanjem snimke razgovora vođenog između podnositelja pritužbe i policijske službenice PP Čakovec na čije postupanje i rad je uložena pritužba).

087/2023 PU šibensko-kninska - narušavanje javnog reda i mira
Na temelju dostupne dokumentacije iz spisa predmeta nije bilo moguće utvrditi jesu li povrijeđena prava i slobode podnositelja pritužbe sukladno članku 5. Zakona o policiji.

096/2023 PU splitsko-dalmatinska - postupanje na granici
Sadržaj prikupljenih izjava podnositelja pritužbe i policijskih službenika su bili kontradiktorni, a drugih dokaza, utvrđenih činjenica, izjava svjedoka ili tehničkih snimaka nije bilo.

124/2023 PU zagrebačka - kriminalističko istraživanje

Podnositelj pritužbe zatražio liječničku pomoć tri dana nakon što je obavljen razgovor s istim, te da je iz pismena policijskih službenika koji su postupali prema podnositelju pritužbe (izjava, službenih zabilješki i drugo) razvidno kako isti u potpunosti negiraju navode podnositelja pritužbe, a da nije bilo drugih nepristranih svjedoka tog događaja, Povjerenstvo nije moglo potvrditi niti opovrgnuti pritužbeni navod podnositelja pritužbe o nezakonitoj uporabi sredstava prisile.

151/2023 PU istarska - narušavanje javnog reda i mira

Kontradiktornost u izjavama podnositelja pritužbe i policijskog službenika u svezi neprofesionalnog i neetičnom postupanju te o neprimjerenosti komunikaciji policijskih službenika

153/2023 PU zadarska – kriminalističko istraživanje

Na temelju dostupne dokumentacije iz spisa predmeta nije bilo moguće utvrditi jesu li povrijeđena prava i slobode podnositelja pritužbe na način da su policijski službenici neovlašteno odavali službene informacije.

2.2.5. Zaključci Povjerenstva o tome kako se ne radi o pritužbama već o upravnom postupku ili se pritužba odnosi na događaje koji su se dogodilo prije 31. ožujka 2011. godine u 2023. godini

U 9 predmeta Povjerenstvo je donijelo zaključak kako se ne radi o pritužbama već o upravnom postupku koje stranke vode s MUP-om, za što Povjerenstvo nije nadležno, ili se pritužba odnosi na događaje koji su se dogodili prije 31. ožujka 2011. godine dok Povjerenstvo nije postojalo.

2.2.6. Zaključci Povjerenstva u kojima je postupak radi smrti podnositelja pritužbe obustavljen u 2023. godini

Tablica 11.: Razvrstavanje zaključaka Povjerenstva kojima je postupak obustavljen radi smrti podnositelja pritužbe u 2023. godini prema vrstama povreda na koje se građani pritužuju

Vrsta povrede	Broj:
Neriješeni imovinsko-pravni odnosi	3 75%
Narušavanje javnog reda i mira	1 25%
Ukupno:	4 (100%)

Tablica 12.: Predmeti u kojima je obustavljen postupak zbog smrti podnositelja pritužbe

PRP	Matica umrlih	Broj evidencije iz matice umrlih s godinom smrti
055/2023	MU - Zadar	1521/2022
58/2023	MU - Metković	52/2020
106/2023	MU - Dubrovnik	550/2020
107/2023	MU - Zagreb	1497/2019

	Ukupno:	4
--	----------------	----------

2.3. Najznačajniji pokazatelji rada Povjerenstva za rad po pritužbama u 2023. godini

Kao značajnije pokazatelje rezultata rada tijekom 2023. godine, o kojima se govori u ovom Izvješću, potrebno je istaknuti sljedeće:

- održano je ukupno jedanaest sjednica Povjerenstva;
- doneseno je 153 odluka ili zaključaka o pritužbama;
- održano predstavljanje javnosti rada Povjerenstva u Hrvatskom saboru 6.3.2023.
- redovito se odgovaralo na upite novinara, medija ili građana.

Povjerenstvo je u 2023. godini donijelo 150 odluke jednoglasno (98%), dok su za 3 odluke pojedini članovi Povjerenstva glasali protiv većine članova Povjerenstva (2%) i izradili izdvojena mišljenja temeljem članka 18. Poslovnika o načinu rada i odlučivanja Povjerenstva za rad po pritužbama.

Povjerenstvo se do kraja mandata (28. veljače 2024. godine) planira se i nadalje posvetiti rješavanju novopristiglih predmeta, te rješavanja preostalih zaostalih predmeta iz razdoblja ranijeg Povjerenstva i razdoblja u kojem građanski nadzor nad radom policijskih službenika nije funkcionirao. Također Povjerenstvo planira nastaviti aktivno promovirati građanski nadzor nad radom policije u javnosti te održati na završetka mandata konferenciju za medije na kojoj će predstaviti rezultate rada u četverogodišnjem mandatu Povjerenstva.

Stručne, administrativne i tehničke poslove Povjerenstvu obavlja Ministarstvo unutarnjih poslova sukladno članku 5.c stavku 5. ZoP. Tijekom 2023. godine Povjerenstvu je bio dodijeljen policijski službenik koji je uredno i pravovremeno obavljao različite poslove za Povjerenstvo. Tijekom rješavanja pritužbi građana Povjerenstvo je imalo dobru suradnju sa Službom za unutarnju kontrolu i policijskim upravama u slučajevima kad je Povjerenstvo zatražilo dopunu spisa pritužbenih predmeta kao i druge podatke nužne za rad Povjerenstva.

3. OCJENA STANJA I PRIJEDLOZI ZA UNAPRJEĐENJE RADA POVJERENSTVA ZA RAD PO PRITUŽBAMA

Svrha građanskog nadzora nad radom policije je osiguravanje jačanja zakonitosti i pravilnosti postupanja policije s jedne strane, a s druge strane osnaživanje povjerenje građana u rad policije. Građanski nadzor nad radom policije služi kao učinkovit instrument za ostvarivanje načela vladavine prava i otvorenosti javne vlasti. Kao preduvjet za njegovu provedbu ključan je odgovarajući kapacitet nadzornog tijela - Povjerenstva - da pravodobno i primjereno provodi nadzor nad postupanjem policije rješavajući dostavljene mu pritužbe građana od strane MUP-a.

Članovi Povjerenstvo za rad na predmetima imaju na raspolaganju bez vremenskog ograničenja prostoriju u Ministarstvu unutarnjih poslova, Ulica grada Vukovara 33. 10 000 Zagreb (soba 55, II. kat), a po iskazanom pisanom zahtjevu Povjerenstvu se omogućava korištenje konferencijske ili druge dvorane u MUP-u za potrebe održavanja sjednica Povjerenstva. Povjerenstvu je od dana 31. kolovoza 2021. osigurano za korištenje jedno računalo i printer koji se nalaze u prostoriji Povjerenstva..

Kao preporuke za poboljšanje stanja treba istaknuti slijedeće:

I. Omogućiti građanima podnošenje pritužbi na rad policijskih službenika na jednostavan i djelotvoran način.

Sukladno članku 11. Zakona o sustavu državne uprave (NN 66/19.) koji propisuje da se poslovi državne uprave obavljaju tako da građani mogu na jednostavan i djelotvoran način ostvarivati svoja Ustavom Republike Hrvatske zajamčena prava i zakonom zaštićene interese te ispunjavati svoje građanske dužnosti. Od ukupno 1.631 pritužbe koje su građani podnijeli MUP-u tijekom 2023. više od 1/3 pritužbi - 581 (35,6%) radi se o pritužbama podnesenim nakon isteka zakonskog kao i o nepotpunim pritužbama (ne sadrže sve potrebne podatke propisane čl. 5. st. 2. ZoP) što govori da je potrebno građanima olakšati podnošenje pritužbi. U tu svrhu potrebno je učiniti slijedeće:

- a) Izraditi obrazac za podnošenje pritužbi građana protiv policijskih službenika čime bi se građanima olakšalo podnošenje pritužbi i moguće smanjio broj nepotpunih pritužbi građana (Primjerice kako je to učinilo Ministarstvo pravosuđa i uprave: <https://mpu.gov.hr/predstavke-i-pritužbe/6200> ili Pučka pravobraniteljica: <https://www.ombudsman.hr/hr/kako-podnijeti-pritužbu/>).
- b) Omogućiti podnošenje pritužbi putem sustava e-Građana u okviru kategorije „e-Usluge MUP-a“ na način da se omogući podnošenje skenirane pritužbe koja sadrži podatke iz članka 5. stavka 2. Zakona o policiji ili putem potpisnog certifikata temeljem članak 2. stavak 3. Zakona o osobnoj iskaznici (NN 62/15., 42/20., 144/20.

i 114/22.) (Potpisni certifikat je kvalificirani certifikat koji se koristi za podršku kvalificiranom elektroničkom potpisu koji ima istu pravnu snagu i zamjenjuje vlastoručni potpis sukladno propisima kojima je reguliran elektronički potpis.).

- c) Osigurati u službenim prostorijama policije (primjerice: službeni ulaz u policijske postaje, granični prijelazi) na vidnom mjestu građanima koji se ne koriste ili nisu u mogućnosti koristiti informacijsko komunikacijsku tehnologiju potrebna tehnička i druga sredstva za podnošenje pritužbi i prigovora (npr. sandučić za pritužbe i prigovore).

II. Revidirati postupanje MUP-a po nepotpunim pritužbama.

Na nepotpune pritužbe koje ne sadrže potrebne podatke iz članka 5. Zakona o policiji potrebno je primjenjivati analogno odredbe zakona kojim se propisuje opći upravni postupak. Naime, čak i na internetskim stranicama MUP-a stoji da će se na *„Pritužbe koje su podnesene nakon propisanog roka i ne sadrže potrebne podatke iz članka 5. Zakona o policiji, kao i pritužbe koje se odnose na ostale zaposlenike Ministarstva unutarnjih poslova ili se ne odnose na primjenu policijskih ovlasti, neće se rješavati sukladno odredbama Zakona o policiji, nego će se na njih primjenjivati odredbe zakona kojim se propisuje sustav državne uprave.*

U tom slučaju prigovor na odgovor nadležne policijske uprave i ustrojstvene jedinice Ministarstva unutarnjih poslova neće razmatrati nadležno Povjerenstvo za rad po pritužbama, već će prigovor razmatrati Služba za unutarnju kontrolu čiji se odgovor neće dalje razmatrati.“⁶

Ovakvo postupanje policije u suprotnosti je sa zakonom o čemu postoji i sudska praksa. Članak 7. Zakona o općem upravnom postupku (NN 47/09. i 110/21.) regulira načelo pomoći stranci (Kad službena osoba tijekom postupka sazna ili ocijeni da stranka ima osnovu za ostvarenje nekog prava, upozorit će je na to, kao i na posljedice njezinih radnji ili propuštanja u postupku, a brinut će se i da neznanje odnosno neukost stranke i drugih osoba koje sudjeluju u postupku ne budu na štetu prava koja im po zakonu pripadaju.). Nadalje, člankom 73. stavkom 1. Zakona o općem upravnom postupku propisano je kad podnesak sadržava kakav nedostatak koji onemogućuje postupanje po podnesku odnosno ako je podnesak nerazumljiv ili nepotpun, službena osoba zaključkom će upozoriti na to stranku i odredit će rok u kojem je stranka dužna otkloniti nedostatak, uz upozorenje na pravne posljedice ako to u određenom roku ne učini.

Uz to valja i istaknuti i kako je člankom 5. stavkom 3. Zakona o policiji propisano da s pritužbama podnesenim nakon roka iz stavka 1. ovoga članka, kao i s pritužbama koje

⁶ <https://mup.gov.hr/pritužbe/290129>

ne sadrže podatke iz stavka 2. ovoga članka, postupat će se sukladno odredbama zakona kojim se uređuje sustav državne uprave. Zakon o sustavu državne uprave ne uređuje način postupanja s pritužbama građana osim što propisuje da se odgovor na pritužbu podnositelju dostavlja u roku od 30 dana od zaprimanja podneska te ako je pritužbu zaprimilo nenadležno tijelo, ona će je bez odgode ustupiti stvarno nadležnom tijelu uz obavijest podnositelju (članak 32.). Međutim, člankom 11. istoga Zakona propisano je da se poslovi državne uprave obavljaju tako da građani mogu na jednostavan i djelotvoran način ostvarivati svoja Ustavom Republike Hrvatske zajamčena prava i zakonom zaštićene interese te ispunjavati svoje građanske dužnosti.

Uz to potrebno je ukazati i na sudsku praksu koja nam također govori o tome kako treba postupati s nepotpunim pritužbama. Upravni sud u Zagrebu u presudi Uszp-4/19-5 od 2. prosinca 2021. godine naložio je MUP-u da predmet dostavi na rješavanje Povjerenstvu bez obzira na stav MUP-a da se nepotpune pritužbe ne dostavljaju na rad Povjerenstvu, već će prigovor razmatrati Služba za unutarnju kontrolu čiji se odgovor neće dalje razmatrati (U dopisu KLASA 211-04/18-06/1158, URBROJ 511-01-12-18-7 od 3. prosinca 2018. godine Služba za unutarnju kontrolu navodi kako su zaprimljeni podnesci podnositelja pritužbe koje je uputio ministru unutarnjih poslova i Povjerenstvu za rad po pritužbama 24. listopada 2018. godine. U dopisu navode kako se po pritužbi podnositelja postupalo temeljem odredbi članka 5. stavka 3. Zakona o policiji kojim je propisano da će se sa pritužbama koji ne sadrže podatke iz članka 5. stavka 2. Zakona o policiji postupati sukladno Zakonu o sustavu državne uprave. Zbog toga ističu kako se prigovor na odgovor Službe za unutarnju kontrolu podnositelja ne može dostaviti Povjerenstvu za rad po pritužbama jer je pritužba koju je podnositelj podnio 13. kolovoza 2018. putem telefona Operativno komunikacijskog centra PU krapinsko-zagorske ne udovoljava uvjetima iz članka 5. stavka 2. Zakona o policiji. U dopisu navode i kako policijski službenici prilikom provjera navoda iz pritužbe i prigovora ne postupaju po Zakonu o općem pravnom postupku već po odredbama Zakona o policiji, Pravilnika o načinu rada i postupanju po pritužbama te radu povjerenstava za rad po pritužbama. Zakonu o sustavu državne uprave i dr.).

U odluci Ustavnog suda Republike Hrvatske broj: U-III-3817/2009 od 19. prosinca 2012. ističe se da je zadaća (...) upravnih tijela, da tumače pravne norme polazeći od cilja i svrhe koji je zakonodavac želio postići njihovim propisivanjem te da u skladu s tako utvrđenom svrhom primjenjuju mjerodavnu normu u skladu sa specifičnim okolnostima konkretnog slučaja. Ustavni sud podsjeća da zakonom ustanovljena prava ne mogu biti iluzorna, odnosno da ovlašteniku mora razumno i objektivno biti moguće ostvarenje zakonom propisanog prava. U protivnom, ostaje se na razini proklamiranog prava bez stvarne mogućnosti njegovog ostvarenja u praksi.

Zbog svega navedenog MUP je kao javnopravno tijelo dužan postupati u skladu s načelom pomoći nekoj stranci iz članka 7. Zakona o općem upravnom postupku te zaključkom upozoriti stranku da njegova pritužba nije potpuna uz upozorenje na pravne posljedice ako to u određenom roku ne učini. MUP je u obvezi brinuti se da neznanje odnosno neukost stranke i drugih osoba koje sudjeluju u postupku ne budu na štetu prava koja im po zakonu pripadaju.

Takvo postupanje po nepotpunim pritužbama ne proizlazi ni po ranijem Zakonu o sustavu državne uprave (NN 150/11., 12/13., 93/16., 104/16. i 66/19.) kojim je u članku 84. bilo propisano postupanje po pritužbama, niti po trenutno na snazi Zakonu o sustavu državne uprave (NN 66/19.).

Također, Povjerenstvo je zaprimilo određen broj pisama od građana u kojima su se građani izravno obratili Povjerenstvu i pritužili da MUP njihovu pritužbu (izraz nezadovoljstva odlukom Službe za unutarnju kontrolu) nije proslijedio dalje na postupanje Povjerenstvu.

Stoga je i u drugim takvim slučajevima potrebno omogućiti građanima korištenje zakonom propisanih prava i ne omogućavati građanima pristup Povjerenstvu.

III. Potrebno je unaprijediti metodologiju odgovora MUP-a na pritužbe građana.

Analizom spisa predmeta Povjerenstvo je utvrdilo sljedeće:

- a. Usprkos tome što MUP provodi niz radnji radi provjera navoda iz pritužbi, odgovori policijskih uprava građanima često nisu dovoljno činjenično potkrijepljeni te informativno dovoljno obrazloženi i ne sadržavaju dovoljno činjenica iz učinjenih provjera zbog čega podnositelji pritužbe izražavaju sumnju je li MUP uistinu razmotrio njihovu pritužbu i odgovorio na sve istaknute pritužbene navode na odgovarajući način. Tijekom 2023. godine vidljiv je napredak u odnosu na ranije godine u odgovorima policijskih uprava građanima, no još uvijek je potrebno dodatno raditi na unaprjeđenju odgovora građanima.
- b. Rukovoditelji nadležnih ustrojstvenih jedinica u Ravnateljstvu policije i MUP-u 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 odredbi članka 5. stavka 1. i članka 7. stavka 2. Pravilnika o načinu rada i postupanja po pritužbama. Tijekom 2023. godine vidljiv je napredak u odnosu na ranije godine u odgovorima policijskih uprava građanima, no još uvijek je potrebno dodatno raditi na unaprjeđenju odgovora građanima.
- c. Dostavljanje izraza nezadovoljstva podnositelja pritužbe na odgovor Službe za unutarnju kontrolu (članak 5.b ZoP) izravno Povjerenstvu. Zakon o policiji ne navodi izričito kome podnositelji pritužbe dostavljaju izraz nezadovoljstva na

odgovor Službe za unutarnju kontrolu. No ako primijenimo analogiju na članak 5.a stavak 3. ZoP koji propisuje da podnositelj pritužbe nezadovoljan sadržajem obavijesti rukovoditelja ustrojstvene jedinice MUP-a u kojoj je raspoređen policijski službenik na kojeg se pritužba odnosi može podnijeti prigovor ustrojstvenoj jedinici nadležnoj za unutarnju kontrolu MUP-a, a ne ustrojstvenoj jedinici Ravnateljstva policije (policijska uprava) izraz nezadovoljstva iz članka 5.b. potrebno je izravno dostaviti Povjerenstvu.

- d. Odgovori ustrojstvenih jedinica Ravnateljstva policije u kojoj je raspoređen policijski službenik na kojeg se građanin žali i ustrojstvene jedinice nadležne za unutarnju kontrolu MUP-a u postupku po pritužbi ne sadržavaju uputu o pravnom lijeku podnositelju pritužbe čime su građani stavljeni u nepovoljan položaj jer nisu upoznati s mogućnosti podnošenja prigovora ili izražavanja nezadovoljstva. Bez obzira što postupak po pritužbi građana nije upravni postupak sukladno pravu na dobru upravu državna tijela dužna su građanima omogućiti ostvarivanje najviše razine njihovih prava, kroz, primjerice veću pristupačnost i otvorenost i razumljivo opisivanje procedura određena prava čemu zasigurno koristi i uputa o pravnom lijeku.

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.

U Izvješću o radu Povjerenstva za rad po pritužbama za 2021. godinu (st. 17. t. II.) kao i u Izvješću o radu Povjerenstva za rad po pritužbama za 2022. godinu (st. 33. t. IV.) kao Povjerenstvo je kao preporuku za unaprjeđenje stanja istaknulo potrebu da se omogući Povjerenstvu povratna informacija o tome što je MUP učinio u predmetima u kojima je Povjerenstvo donijelo odluku da je pritužba utemeljena ili djelomično utemeljena. MUP je na sjednici Odbora za unutarnju politiku i nacionalnu sigurnost 23. veljače 2023. godine istaknuo da će se iskazana preporuka uzeti u obzir prilikom sljedećih izmjena i dopuna Zakona o policiji.

Predlažemo izmjenu Zakona o policiji (članak 5.c stavak 7.) na način da se propiše da ukoliko Povjerenstvo utvrdi da je pritužba utemeljena ili djelomično utemeljena da je MUP dužan nakon što ponovo odluči o osnovanosti pritužbe o utvrđenom kao i poduzetim mjerama izvijestiti podnositelja pritužbe u roku od 30 dana od dana zaprimanja odluke Povjerenstva i Povjerenstvo. Ovakvo rješenje propisano je u članak

157. stavak 3. Zakona o socijalnoj skrbi (NN 18/22., 46/22. i 119/22.)⁷ te smatramo da bi se takvo rješenje trebalo ugraditi i u Zakon o policiji.

Do donošenja izmjene Zakona o policiji predlažemo da MUP sukladno pravu na dobru upravu (načela otvorenosti, transparentnosti i partnerstva) dostavlja povratne informacije Povjerenstvu. Na taj način bi Povjerenstvo imalo informacije o tome što je MUP učinio u predmetima u kojima je donesena utemeljena ili djelomično utemeljena odluka Povjerenstva te bi se na taj način ojačala međusobna interakcija između Povjerenstva i MUP-a, ali i mogućnost međusobnog usvajanje najbolje policijske prakse u zaštiti prava i sloboda građana kao i zakonitog i pravilnog postupanja policijskih službenika.

Također, predlažemo da se razmotri izmjena Zakon o policiji na način da se propiše u slučaju da se odluka Povjerenstva odnosi na predmet kojem se vodi sudski postupak, odluka se dostavlja i pravosudnim tijelima.⁸

V. U cilju osiguravanja vidljivosti i prezentacije javnosti rada Povjerenstva osigurati prostorne kapacitete u Hrvatskom saboru za održavanje najmanje jednom godišnje press konferencije o radu Povjerenstvu.

Pravovremeno i učinkovito rješavanje pritužbi građana na rad policije ključna je pretpostavka svakog demokratskog društva, vladavine prava i učinkovite javne vlasti u koju građani imaju povjerenje. Pritužbe građana mogu se shvatiti stoga i kao način na koji svi građani kroz prijavu o nezakonitostima i nepravilnostima u radu policije mogu doprinijeti unaprjeđenju rada policije, boljoj zaštiti ljudskih prava i sloboda te stvaranja partnerskog odnosa i povjerenja u javnu vlast.

Povjerenstvo do kraja svojega mandata 28. veljače 2024. godine planira riješiti sve zadužene i dostavljene pritužbe građana ispunjavajući propisane zadatke člancima 5.b i 5.c Zakona o policiji te planira održati konferenciju za medije na kojoj će predstaviti rezultate rada u četverogodišnjem mandatu.

⁷ Po uzoru na neovisni građanski nadzor nad radom policije Zakonom o socijalnoj skrbi (NN 18/22. i 46/22.) propisano je osnivanje Povjerenstva za odlučivanje o osnovanosti pritužbe podnositelja u Ministarstvu rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike.

⁸ Usp. članak 157. stavak 4. Zakona o socijalnoj skrbi (NN 18/22., 46/22., 119/22 46/2022, 119/2022., 71/2023., 156/2023.)

Povjerenstvo za rad po pritužbama
Izvešće o radu Povjerenstva za rad po pritužbama za 2023. godinu
Zagreb, 28. veljače 2024.



Pravna osnova

Članak 5. c st. 8. Zakona o policiji (NN 34/2011., 130/12., 89/14. – vjerodostojno tumačenje, 151/14., 33/15., 121/16 i 66/19)

Članak 214. Poslovnika Hrvatskog sabora (NN 81/13., 113/16., 69/17., 29/18., 53/2020., 119/20., 123/20., 86/23.)

Broj stranica: 31

Povjerenstvo za rad po pritužbama

**Izvješće o radu
Povjerenstva za rad po pritužbama
od 1.1.2024.-28.2.2024. godinu**

Zagreb, veljača 2024. godine

SADRŽAJ

1. UVOD	3
1.1. Građanski nadzor nad radom policije ključ povjerenja javnosti u rad policije	3
1.2. Pravni okvir Povjerenstva za rad po pritužbama	4
1.3. Uloga Povjerenstva za rad po pritužbama u zaštiti, praćenju i promicanju ljudskih prava	4
2. RAD POVJERENSTVA ZA RAD PO PRITUŽBAMA OD 1.1.2024.-28.2. 2024. GODINE.....	8
2.1. Uvodne napomene	8
2.2. Osnovni pokazatelji rezultata rada Povjerenstva za rad po pritužbama od 1.1.2024-28.2.2024. godini	9
2.3. Najznačajniji pokazatelji rada Povjerenstva za rad po pritužbama u četverogodišnjem mandatu Povjerenstva (28.2.2020.-28.2.2024.).....	11
3. OCJENA STANJA I PRIJEDLOZI ZA UNAPRJEĐENJE RADA POVJERENSTVA ZA RAD PO PRITUŽBAMA.....	13

1. UVOD

1.1. Građanski nadzor nad radom policije ključ povjerenja javnosti u rad policije

Pravo na građanski nadzor Hrvatskog sabora nad radom oružanih snaga i službama sigurnosti Republike Hrvatske zajamčeno je Ustavom Republike Hrvatske (NN 56/90., 135/97., 8/98., 113/00., 124/00., 28/01., 41/01., 55/01., 76/10., 85/10. i 5/14.), člankom 81. točka 7., koji glasi:

Hrvatski sabor ostvaruje građanski nadzor nad oružanim snagama i službama sigurnosti Republike Hrvatske

Pravni instrumenti za kontrolu rada tijela javne vlasti, naročito policije, razvijaju se usporedno s razvojem demokratske države i trebaju se pravilno primjenjivati kako bi se ostvarila njihova temeljna svrha, zaštita temeljnih prava i sloboda građana u odnosu na djelovanje tijela javne vlasti.

Zakon o policiji (u daljnjem tekstu: ZoP; NN 34/11., 130/12., 89/14. – vjerodostojno tumačenje, 151/14., 33/15., 121/16. i 66/19.) određuje da policija građanima pruža zaštitu njihovih temeljnih ustavnih prava i sloboda i zaštitu drugih Ustavom Republike Hrvatske zaštićenih vrijednosti (članak 2. stavak 2. ZoP). Policijski službenici ovlašteni su obavljati policijske poslove primjenom policijskih ovlasti temeljem Zakona o policijskim poslovima i ovlastima (u daljnjem tekstu: ZoPPO; 76/09., 92/14. i 70/19.). Temelj policijskog postupanja isključivo može biti zakon.

U obavljanju policijskih poslova i ovlasti policijski službenici mogu zadirati u temeljna prava i slobode čovjeka i građanina zaštićene međunarodnim ugovorima i Ustavom Republike Hrvatske. Iz tog razloga je pitanje građanskog nadzora nad radom policijskih službenika od iznimne važnosti zbog: zaštite građana od nepravilnog i nezakonitog postupanja policijskih službenika; zaštite temeljnih ljudskih prava i sloboda; radi redovitog općeg i specijalističkog obrazovanja te informalnog profesionalnog učenja policijskih službenika, kao i sustava cjeloživotnog učenja; za pravilno provođenje policijskih poslova i primjenu policijskih ovlasti kojima će se u najmanjoj mjeri zadirati u slobode i prava čovjeka, a kako bi se postigla svrha policijskog posla (usvajanje novih kompetencija – znanja, vještina i sposobnosti) poštivanjem načela razmjernosti (članak 5. ZoPPO). Podredno, Etički kodeks policijskih službenika (NN 62/12.) propisuje da policijski službenici osiguravaju čuvanje i poštovanje ljudskih prava i temeljnih sloboda te da pri zakonitom ograničavanju sloboda i prava poštuju dostojanstvo, ugled i čast svake osobe. Europski kodeks policijske etike (Preporuka Vijeća Europe (2001)10 od 19. rujna 2001. godine) sukladno Konvenciji za zaštitu temeljnih ljudskih prava i sloboda propisuje obvezu policije da poštuje ljudsko pravo na slobodu (članak 35.); policija ne smije niti pod kojim uvjetom ili okolnostima počiniti, izazivati ili dopuštati nikakave radnje torture ili nehumanog i ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja (članak 36.); policija može primijeniti

silu samo kada je to nužno potrebno i samo u tolikom opsegu koje je neophodno za postizanje zakonitog cilja (članak 37.).

Građanski nadzor nad radom policije promiče najviše europske standarde u policijskom radu. poštovanje vladavine prava i ljudskih prava u policijskom postupanju, te doprinosi povjerenju javnosti u rad policije.

1.2. Pravni okvir Povjerenstva za rad po pritužbama

Zakonski okvir rada Povjerenstva za rad po pritužbama uređen je člancima 5. - 5.d Zakona o policiji (NN 66/19.).

Važeći podzakonski propisi i opći akti doneseni temeljem zakona uključuju: Poslovnik o načinu rada i odlučivanja Povjerenstva za rad po pritužbama (<https://mup.gov.hr/gradjani-281562/pritužbe/povjerenstvo-za-rad-po-pritužbama-gradjanski-nadzor-nad-radom-policije/akti/290134>) i Pravilnik o načinu rada i postupanja po pritužbama (NN 16/21. i 51/21.).

1.3. Uloga Povjerenstva za rad po pritužbama u zaštiti, praćenju i promicanju ljudskih prava

Građanski nadzor nad radom policije provodi **Povjerenstvo za rad po pritužbama** (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) čije članove imenuje Hrvatski sabor na razdoblje od četiri godine prema članku 5.d ZoP-a, temeljem javnog poziva.

U srpnju 2019. godine Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o policiji (NN 66/19.), propisano je osnivanje Povjerenstva od devet članova koje imenuje i razrješava Hrvatski sabor. Odbor za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Hrvatskoga sabora 16. listopada 2019. godine (KLASA: 200-01/19-01/49; URBROJ: 6521-8-19-01) uputio je Javni poziv za podnošenje prijedloga za imenovanje članova Povjerenstva za rad po pritužbama. Hrvatski sabor imenovao je 28. veljače 2020. godine devet članova Povjerenstva (NN 24/20.). Povjerenstvo je konstituirano 13. svibnja 2020. godine.

Građanski nadzor nad radom policije u Republici Hrvatskoj je po prvi put uveden 2011. donošenjem Zakona o policiji (NN 34/11.¹) kojim je predviđeno osnivanje Povjerenstva za rad

¹ Članak 5. ZoP (NN 34/11.)

(1) Kad fizička ili pravna osoba podnese predstavku ili pritužbu na rad policijskog službenika ili drugog zaposlenika Ministarstva, odnosno ustrojstvene jedinice policije ili druge ustrojstvene jedinice Ministarstva, smatrajući da su njoj ili nekome drugom nezakonitom ili nepravilnom radnjom policijskog službenika ili drugog zaposlenika Ministarstva povrijeđena prava ili prekršen zakon, obveza je rukovoditelja mjerodavne ustrojstvene jedinice obavijestiti podnosioca predstavke ili pritužbe o utvrđenom činjeničnom stanju i poduzetim mjerama u roku od 30 dana od dana primitka predstavke, odnosno pritužbe.

(2) Ako je podnositelj pritužbe nezadovoljan odgovorom i provedenim postupkom provjere navoda, spis predmeta se bez odgode dostavlja na daljnje postupanje i rješavanje povjerenstvu za rad po pritužbama u Ministarstvu.

po pritužbama u MUP-u. Povjerenstvo za rad po pritužbama u MUP-u su činila tri člana: policijski službenik MUP-a te dva predstavnika javnosti koje je imenovao Odbor za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Hrvatskoga sabora na prijedlog organizacija civilnog društva, organizacija stručne javnosti i nevladinih organizacija (članak 5. stavak 3. ZoP; NN 34/11.). Osnovna svrha Povjerenstva za rad po pritužbama u MUP-u bila je provođenje građanskog nadzora nad radom policije u postupku rješavanja pritužbi fizičkih i pravnih osoba.

Povjerenstvo za rad po pritužbama u MUP-u je započelo s radom početkom 2013. godine te je uz određene poteškoće radilo do stupanja na snagu Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o policiji od 31. ožujka 2015. godine (NN 33/15.²), kojim je za rješavanje pritužbi predviđeno osnivanje Povjerenstva u sjedištu MUP-a te u svakoj policijskoj upravi. Na javni poziv za podnošenje prijedloga za imenovanje članova Povjerenstva u sjedištu MUP-a te u svakoj policijskoj upravi odaziv je bio veoma slab te povjerenstva po policijskim upravama nisu ustrojena što je dovelo do potpunog prestanka građanskog nadzora nad radom policije.

Odbor za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Hrvatskog sabora donio je Odluku (URBROJ: 6521-8-15-04; KLASA: 021-01/15-08/11 od 29. travnja 2015. godine) kojom stupanjem na snagu Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o policiji (NN 33/15.) privremeno prestaje rad Povjerenstva za rad po pritužbama u Ministarstvu unutarnjih poslova do osnivanja novog.

Informacije o Povjerenstvu za rad po pritužbama – članovi, akti, izvješća i shema postupka po pritužbama – dostupni su na internetskoj stranici Ministarstva unutarnjih poslova

(3) Povjerenstvo iz stavka 2. ovoga članka čine tri člana: policijski službenik Ministarstva te dva predstavnika javnosti koje imenuje saborski Odbor za ljudska prava i prava nacionalnih manjina na prijedlog organizacija civilnog društva, organizacija stručne javnosti i nevladinih organizacija.

(4) Ministarstvo vodi evidenciju predstavki i pritužbi.

(5) O načinu rada i postupanja po predstavkama i pritužbama, vođenju evidencije iz stavka 4. ovoga članka te o radu povjerenstva ministar donosi pravilnik.

² Članak 5.c ZoP (NN 33/15.)

(1) Za rješavanje pritužbi na rad policijskih službenika u sjedištu Ministarstva osniva se Povjerenstvo za rad po pritužbama koje čine 3 predstavnika građana. Za rješavanje pritužbi na rad policijskih službenika u policijskim upravama osnivaju se povjerenstva za svaku policijsku upravu koja čine po 3 predstavnika građana. Svaki član povjerenstva ima zamjenika koji ga zamjenjuje u slučaju spriječenosti.

(2) U radu Povjerenstva za rad po pritužbama u sjedištu Ministarstva i u povjerenstvima za rad po pritužbama u policijskim upravama, bez prava odlučivanja, sudjeluje policijski službenik kojeg imenuje ministar, a koji pruža stručnu i administrativnu pomoć povjerenstvu.

(3) Članove Povjerenstva za rad po pritužbama u sjedištu Ministarstva, kao i njihove zamjenike imenuje i razrješuje Hrvatski sabor po prijedlogu Odbora za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Hrvatskoga sabora na prijedlog organizacija civilnog društva, organizacija stručne javnosti i nevladinih organizacija.

(4) Članove povjerenstva za rad po pritužbama u policijskim upravama, kao i njihove zamjenike imenuje i razrješuje Hrvatski sabor po prijedlogu Odbora za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Hrvatskoga sabora na prijedlog organizacija civilnog društva, organizacija stručne javnosti i nevladinih organizacija koje djeluju na njihovom području.

(5) Povjerenstvo za rad po pritužbama u sjedištu Ministarstva objedinjeno godišnje izvješće, o svome radu i radu povjerenstava za rad po pritužbama u policijskim upravama, podnosi Odboru za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Hrvatskoga sabora.

<https://mup.gov.hr/gradjani-281562/pritužbe/povjerenstvo-za-rad-po-pritužbama-gradjanski-nadzor-nad-radom-policije/290130>

Pored Povjerenstvo, građanski nadzor nad primjenom pojedinih policijskih ovlasti (provjera uspostavljanja elektroničke komunikacije; prikrivene policijske radnje: 1. promatranje, 2. pratnja, 3. klopka i 4. zasjeda) bi trebalo provoditi **Vijeće za građanski nadzor nad primjenom pojedinih policijskih ovlasti** (članak 102.a - 102.e ZoPPO). Unatoč više javnih poziva Hrvatskog sabora, Vijeće za građanski nadzor nad primjenom pojedinih policijskih ovlasti od njegovog uvođenja 2014. godine u ZoPPO (NN 92/14.) do danas nije ustrojeno.

Građanski nadzor nad primjenom pojedinih policijskih ovlasti pored Povjerenstva provodi i **Nezavisni mehanizam nadzora postupanja policijskih službenika Ministarstva unutarnjih poslova u području nezakonitih migracija i međunarodne zaštite**³ (u daljem u tekstu: Nezavisni mehanizam). Za razliku od Povjerenstva i Vijeća za građanski nadzor nad primjenom pojedinih policijskih ovlasti čija su osnivanja temeljena zakonom (Zakonom o policiji i Zakonom o policijskim poslovima i ovlastima) i čije članove imenuje Hrvatski sabor na temelju javnog poziva, Nezavisni mehanizam osnovan je Sporazumom od 8. lipnja 2021. godine između MUP s jedne strane i Akademije medicinskih znanosti Hrvatske, Akademije pravnih znanosti Hrvatske, Centra za kulturu dijaloga, Hrvatskog Crvenog križa i prof. dr. sc. Iris Goldner Lang s druge strane.

Ovlasti i djelovanje Povjerenstva preklapaju se po pitanju postupanja po pritužbama s Nezavisnim mehanizmom. Raščlambom članka 5. stavka 1. ZoP-a (Fizička ili pravna osoba koja smatra da su djelovanjem ili propuštanjem djelovanja policijskog službenika u primjeni policijskih ovlasti povrijeđena njezina prava ili slobode, ima pravo Ministarstvu podnijeti pritužbu u roku od 30 dana od dana saznanja za povredu.); članka 5.b ZoP-a (Ako podnositelj pritužbe, u roku od 15 dana od primitka odgovora ustrojstvene jedinice za unutarnju kontrolu, izrazi nezadovoljstvo postupkom provedenih provjera i sadržajem odgovora, spis predmeta bez odgode dostavlja se na rješavanje Povjerenstvu za rad po pritužbama (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) o čemu se obavještava podnositelja pritužbe.) i članka 5.c stavka 1. ZoP-a (Za rješavanje pritužbi na rad policijskih službenika osniva se Povjerenstvo.); u odnosu na članak 5. stavak 1. točka 3. Sporazuma (... *pritužbama na nezakonito postupanje policijskih službenika prema neregularnim migrantima i tražiteljima međunarodne zaštite* ...): zaključuje se kako je ovlast Nezavisnog mehanizma ujedno i dio ovlasti Povjerenstva. Smatramo stoga da bi se ova pitanja trebala regulirati i propisati u cilju međusobne suradnje između Povjerenstva i Nezavisnog mehanizma radi unaprjeđenja zaštite ljudskih prava i sloboda svakog čovjeka nad postupanjem policije.

³ http://www.amzh.hr/wp-content/uploads/2022/07/Godisnje-izvjesce-Nezavisnog-mehanizma-nadzora_1-srpnja-2022a.pdf

U Izvešću o radu Povjerenstva za rad po pritužbama za 2023. godinu opisan je rad i rezultati rada Povjerenstva za 2023. godinu. Pored podataka o broju riješenih pritužbi građana (drugo poglavlje Izvešća) Povjerenstvo je supsumiralo poduzete radnje policijskih službenika na koje su građani uložili pritužbe pod mjerodavnu pravnu normu (poglavito ZoPPO ali i druge brojne zakone i pravilnike). Podaci u drugom dijelu Izvešća odnose se na riješene pritužbe koje je Povjerenstvo zadužilo na početku svoga mandata (2013. - 2019.) kao i na pritužbe koje je Služba za unutarnju kontrolu dostavilo na rješavanje tijekom mandata Povjerenstva (2020. - 2023.). U trećem dijelu Izvešća sažeto u četiri točke dani su prijedlozi Povjerenstva u cilju što boljeg unaprjeđivanja samog rada Povjerenstva u provođenju građanskog nadzora nad radom policije, ali i radi jačanja što bolje suradnje i sinergije Povjerenstva s MUP-om i Ravnateljstvom policije, ponajviše radi zakonite, učinkovite i pravodobne zaštite prava i temeljnih sloboda građana kako to propisuje Ustav Republike Hrvatske, prihvaćeni međunarodni pravni izvori i zakoni Republike Hrvatske.

2. RAD POVJERENSTVA ZA RAD PO PRITUŽBAMA OD 1.1.2024.-28.2.2024. GODINE

Godina 2024. nepuna je četvrta godina funkcioniranja sadašnjeg Povjerenstva. Stoga se u ovom dijelu daje pregled informacija o pokazateljima rezultata rada, kao i organizaciji Povjerenstva.

2.1. Uvodne napomene

Povjerenstvo je od 1.1.2024.-28.2.2024. godini riješilo 58 predmeta (podnesenih pritužbi) od čega je većina predmeta koji su zaostali iz ranijih godina dok Povjerenstvo nije funkcioniralo (2013. - 2020.). Povjerenstvo je od 1.1.2024.-28.2.2024. godine zaprimilo 8 novih predmeta od strane Službe za unutarnju kontrolu, Kabinet ministra, Ministarstvo unutarnjih poslova (u daljnjem tekstu: SZUK) sukladno članku 5. b Zakona o policiji.

Podaci za izradu ovog izvješća temelje se na evidencijama i informacijama Povjerenstva, te podacima dostavljenih od Ministarstva unutarnjih poslova, drugih tijela javne vlasti i neposredno od samih građana.

Izvješće o radu Povjerenstva za rad po pritužbama od 1.1.2024.-28.2.2024 godine shvaćeno je kao prilika da se zastupnici u Hrvatskom saboru, tijela javne vlasti kao i javnost iscrpno informiraju o provedbi građanskog nadzora nad radom policije, izazovima u provedbi te radu Povjerenstva za rad po pritužbama. Izvješće završava analizom i ocjenom stanja te prijedlozima za otklanjanje nedostataka i nepravilnosti.

2.2. Osnovni pokazatelji rezultata rada Povjerenstva za rad po pritužbama od 1.1.2024.-28.2.2024. godini

Povjerenstvo je u prva dva mjeseca 2024. godine održalo ukupno **tri sjednice**.

Tablica 1.: Raspored održanih sjednica Povjerenstva u 2024.. godini

Broj sjednice	Datum održavanja sjednice	Mjesto održavanja sjednice	Trajanje sjednice	Broj usvojenih odluka ili zaključaka
40. sjednica	31.1.2024.	MUP, Ulica grada Vukovara 33	9.00-16.10 sati	23
41. sjednica	27.2.2024.	MUP, Ulica grada Vukovara 33	9.00-18.30 sati	35
42. sjednica	28.2.2024.	MUP, Ulica grada Vukovara 33	9.00-16.00 sati	-

Za svaku održanu sjednicu jedan od članova Povjerenstva kao izabrani zapisničar je sačinio zapisnik o održanoj sjednici Povjerenstva koji sadrži podatke o: dnevnom redu; prisutnosti članova Povjerenstva na sjednici; odlukama i/ili zaključcima koje su usvojene na sjednici Povjerenstva temeljem izrađenog prijedloga izvjestitelja člana Povjerenstva i provedene diskusije te uvidom u spis predmeta; broj glasova članova Povjerenstva po pojedinoj usvojenoj odluci i/ili zaključku (suglasan, suzdržan, nije suglasan); vremensko trajanje sjednice kao i sve druge zaključke koje je Povjerenstvo usvojilo pod točkom dnevnog reda: Razno.

Tijekom prva dva mjeseca 2024. godine Povjerenstvo je riješilo 58 predmeta. Od ovog broja 15 predmeta (7 predmeta iz 2023. i 8 predmeta iz 2024.)odnosi na novozaprimljene pritužbe koje je Povjerenstvo zaprimilo tijekom 2023. i 2024. godine, dok se većina predmeta (43 – 74,1%) odnosi na predmete zaprimljene iz ranijih godina.

Člankom 8. Pravilnika o načinu rada i postupanja po pritužbama (NN 16/21. i 51/21.) propisano je da s obzirom na rezultate provjere navoda, pritužba može biti ocijenjena kao:

- a) **utemeljena** - prikupljenim dokazima potvrđeni su svi bitni navodi pritužbe;
- b) **djelomično utemeljena** - argumentirano je potvrđen samo dio navoda, dok je dio navoda ili neutemeljen ili ga nije bilo moguće potvrditi;
- c) **neutemeljena** - u cijelosti je pouzdano potvrđena i dokazana neutemeljenost svih navoda u pritužbi;
- d) **nepotvrđena** - nije bilo moguće prikupiti saznanja koja bi potkrijepila tvrdnje podnositelja pritužbe posebno kad verbalni iskaz podnositelja opovrgavaju iskazi policijskih službenika navedenih u pritužbi, a svjedoka ili očevidaca kao ni materijalnih dokaza nema.

Tablica 2.: Broj zaprimljenih, riješenih i neriješenih predmeta Povjerenstva po godinama (2013. -2024⁴.)

Godina	Broj zaprimljenih predmeta ⁵	Broj riješenih predmeta	Broj neriješenih predmeta
2013.	119	119	0
2014.	268	248	0
2015.	100	100	0
2016.	21	21	0
2017.	13	13	0
2018.	9	8	0
2019.	8	7	0
2020.	16	16	0
2021.	25	25	0
2022.	17	17	0
2023.	27	20	0
2024 ⁶	8	8	0
Ukupno	631	631 100%	0 0%

Od donesenih odluka u prva dva mjeseca 2024. godini u 12 predmeta (20,7%) Povjerenstvo je utvrdilo da su navodi podnositelja pritužbe utemeljeni, u 8 predmeta (13,8%) Povjerenstvo je utvrdilo da su navodi podnositelja pritužbe djelomično utemeljeni, u 29 predmeta neutemeljeni (50%), a u 2 predmeta da su navodi podnositelja pritužbe nepotvrđeni (3,4%). U 7 predmeta (4%) Povjerenstvo je utvrdilo kako se sukladno članku 2. stavku 2. Pravilnika o načinu rada i postupanja po pritužbama te radu povjerenstava za rad po pritužbama (NN 16/21. i 51/21) ne radi o pritužbama već o upravnom postupku koje stranke vode s MUP-om, za što Povjerenstvo nije nadležno, ili se pritužba odnosi na događaje koji su se dogodili prije 31. ožujka 2011. godine dok Povjerenstvo nije postojalo. Povjerenstvo je zaključkom u 7 predmeta (12%) obustavilo postupak odlučivanja po podnesenoj pritužbi zbog smrti podnositelja pritužbe.

Povjerenstvo je u prva dva mjeseca 2024. godini donijelo 51 odluku i 7 zaključaka. Gledajući statistički Povjerenstvo je u 34,5% riješenih predmeta utvrdilo da su navodi podnositelja pritužbe u potpunosti ili djelomično utemeljeni (20,7% utemeljena odluka i 13,8% djelomično utemeljena odluka), dok je u 50% predmeta utvrdilo da su navodi podnositelja pritužbe neutemeljeni.

⁴ Zaključno s 28. veljačom 2024. godine.

⁵ Broj zaprimljenih predmeta u odnosu na 2013. - 2019. godinu odnosi se na broj predmeta koje nije riješilo ranije Povjerenstvo, a koje je ovo Povjerenstvo zaprimilo za rješavanje.

⁶ Zaključno do posljednjeg dana mandata članova Povjerenstva - 28. veljače 2024. godine.

Povjerenstvo je u četverogodišnjem mandatu održalo ukupno 42 sjednice na kojima je riješilo svih 631 pritužbu građana na rad policije. U **27,9% riješenih pritužbi građana utvrdilo je da su navodi podnositelja pritužbe u potpunosti ili djelomično utemeljeni** (utemeljenih odluka u 89 pritužbi građana - 14,1%, dok je djelomično utemeljenih odluka u 87 pritužbi građana - 13,8%), dok je u 56,7% pritužbi građana (358) utvrdilo da su navodi podnositelja pritužbe neutemeljeni. U 9 pritužbi građana da su navodi podnositelja pritužbe nepotvrđeni (4,6%), u 34 pritužbi građana (5,3%) Povjerenstvo je utvrdilo kako nije nadležno. U 35 pritužbi građana (5,5%) postupak je obustavljen zbog smrti podnositelja pritužbe.

Tablica 3. Broj riješenih predmeta od strane Povjerenstva u 2021. godini (zaprimitih u razdoblju od 2013. - 2024. godine)

Vrsta odluke	Utemeljena	Djelomično utemeljeno	Neutemeljeno	Nepotvrđena	Izvan nadležnosti	Obustava postupka zbog smrti podnositelja
Ukupno: 631	89 14,19%	87 13,8%	358 51,2%	29 5,1%	34 5,3%	35 5,5%

Gradani se najviše pritužuju na postupanja policijskih službenika u prometu, postupanja u kriminalističkom istraživanju, postupanja prilikom narušavanja javnog reda i mira, nepravilno ophođenje policijskih službenika prema građanima, uporabu sredstava prisile te zatim na postupanja policijskih službenika vezana za nasilje u obitelji.

2.3. Najznačajniji pokazatelji rada Povjerenstva za rad po pritužbama u četverogodišnjem mandatu Povjerenstva (28.2.2020.-28.2.2024.)

Kao značajnije pokazatelje rezultata rada tijekom mandata Povjerenstva, potrebno je istaknuti sljedeće:

- održano je ukupno 42 sjednice Povjerenstva;
- doneseno je 631 odluka ili zaključaka o pritužbama;
- održano u Hrvatskom saboru predstavljanje javnosti rada Povjerenstva 6.3.2023.
- redovito se odgovalo na upite novinara, medija ili građana.

Povjerenstvo je u prva dva mjeseca 2024. godine donijelo 58 odluka i riješilo sve predmete koje je zaprimilo od Ministarstva unutarnjih poslova zaključno s 28. veljače 2024. godine.

Stručne, administrativne i tehničke poslove Povjerenstvu obavlja Ministarstvo unutarnjih poslova sukladno članku 5.c stavku 5. ZoP i članka 13. Pravilnika o načinu rada i postupanja po pritužbama te radu Povjerenstava za rad po pritužbama. Tijekom četverogodišnjeg mandata Povjerenstvu je bio dodijeljen policijski službenik koji je uredno i pravovremeno obavljao različite poslove za Povjerenstvo. Tijekom rješavanja pritužbi građana Povjerenstvo je imalo dobru suradnju sa Službom za unutarnju kontrolu i policijskim upravama u slučajevima kad je Povjerenstvo zatražilo dopunu spisa pritužbenih predmeta kao i druge podatke nužne za rad Povjerenstva.

3. OCJENA STANJA I PRIJEDLOZI ZA UNAPRJEĐENJE RADA POVJERENSTVA ZA RAD PO PRITUŽBAMA

Svrha građanskog nadzora nad radom policije je osiguravanje jačanja zakonitosti i pravilnosti postupanja policije s jedne strane, a s druge strane osnaživanje povjerenje građana u rad policije. Građanski nadzor nad radom policije služi kao učinkovit instrument za ostvarivanje načela vladavine prava i otvorenosti javne vlasti. Kao preduvjet za njegovu provedbu ključan je odgovarajući kapacitet nadzornog tijela - Povjerenstva - da pravodobno i primjereno provodi nadzor nad postupanjem policije rješavajući dostavljene mu pritužbe građana od strane MUP-a.

Članovi Povjerenstvo za rad na predmetima imaju na raspolaganju bez vremenskog ograničenja prostoriju u Ministarstvu unutarnjih poslova, Ulica grada Vukovara 33, 10 000 Zagreb (soba 55, II. kat), a po iskazanom pisanom zahtjevu Povjerenstvu se omogućava korištenje konferencijske ili druge dvorane u MUP-u za potrebe održavanja sjednica Povjerenstva. Povjerenstvu je od dana 31. kolovoza 2021. osigurano za korištenje jedno računalo i printer koji se nalaze u prostoriji Povjerenstva..

Kao preporuke za poboljšanje stanja treba istaknuti sljedeće:

I. **Omogućiti građanima podnošenje pritužbi na rad policijskih službenika na jednostavan i djelotvoran način.**

Sukladno članku 11. Zakona o sustavu državne uprave (NN 66/19.) koji propisuje da se poslovi državne uprave obavljaju tako da građani mogu na jednostavan i djelotvoran način ostvarivati svoja Ustavom Republike Hrvatske zajamčena prava i zakonom zaštićene interese te ispunjavati svoje građanske dužnosti. U tu svrhu potrebno je učiniti sljedeće:

- a) Izraditi obrazac za podnošenje pritužbi građana protiv policijskih službenika čime bi se građanima olakšalo podnošenje pritužbi i moguće smanjio broj nepotpunih pritužbi građana (Primjerice kako je to učinilo Ministarstvo pravosuđa i uprave: <https://mpu.gov.hr/predstavke-i-pritužbe/6200> ili Pučka pravobraniteljica: <https://www.ombudsman.hr/hr/kako-podnijeti-pritužbu/>).
- b) Omogućiti podnošenje pritužbi putem sustava e-Građana u okviru kategorije „e-Usluge MUP-a“ na način da se omogući podnošenje skenirane pritužbe koja sadrži podatke iz članka 5. stavka 2. Zakona o policiji ili putem potpisnog certifikata temeljem članak 2. stavak 3. Zakona o osobnoj iskaznici (NN 62/15., 42/20., 144/20. i 114/22.) (Potpisni certifikat je kvalificirani certifikat koji se koristi za podršku kvalificiranom elektroničkom potpisu koji ima istu pravnu snagu i zamjenjuje vlastoručni potpis sukladno propisima kojima je reguliran elektronički potpis.).

- c) Osigurati u službenim prostorijama policije (primjerice: službeni ulaz u policijske postaje, granični prijelazi) na vidnom mjestu građanima koji se ne koriste ili nisu u mogućnosti koristiti informacijsko komunikacijsku tehnologiju potrebna tehnička i druga sredstva za podnošenje pritužbi i prigovora (npr. sandučić za pritužbe i prigovore).

II. Revidirati postupanje MUP-a po nepotpunim pritužbama.

Na nepotpune pritužbe koje ne sadrže potrebne podatke iz članka 5. Zakona o policiji potrebno je primjenjivati analogno odredbe zakona kojim se propisuje opći upravni postupak. Naime, čak i na internetskim stranicama MUP-a stoji da će se na „*Pritužbe koje su podnesene nakon propisanog roka i ne sadrže potrebne podatke iz članka 5. Zakona o policiji, kao i pritužbe koje se odnose na ostale zaposlenike Ministarstva unutarnjih poslova ili se ne odnose na primjenu policijskih ovlasti, neće se rješavati sukladno odredbama Zakona o policiji, nego će se na njih primjenjivati odredbe zakona kojim se propisuje sustav državne uprave.*

U tom slučaju prigovor na odgovor nadležne policijske uprave i ustrojstvene jedinice Ministarstva unutarnjih poslova neće razmatrati nadležno Povjerenstvo za rad po pritužbama, već će prigovor razmatrati Služba za unutarnju kontrolu čiji se odgovor neće dalje razmatrati.“⁷

Ovakvo postupanje policije u suprotnosti je sa zakonom o čemu postoji i sudska praksa. Članak 7. Zakona o općem upravnom postupku (NN 47/09. i 110/21.) regulira načelo pomoći stranci (Kad službena osoba tijekom postupka sazna ili ocijeni da stranka ima osnovu za ostvarenje nekog prava, upozorit će je na to, kao i na posljedice njezinih radnji ili propuštanja u postupku, a brinut će se i da neznanje odnosno neukost stranke i drugih osoba koje sudjeluju u postupku ne budu na štetu prava koja im po zakonu pripadaju.). Nadalje, člankom 73. stavkom 1. Zakona o općem upravnom postupku propisano je kad podnesak sadržava kakav nedostatak koji onemogućuje postupanje po podnesku odnosno ako je podnesak nerazumljiv ili nepotpun, službena osoba zaključkom će upozoriti na to stranku i odredit će rok u kojem je stranka dužna otkloniti nedostatak, uz upozorenje na pravne posljedice ako to u određenom roku ne učini.

Uz to valja i istaknuti i kako je člankom 5. stavkom 3. Zakona o policiji propisano da s pritužbama podnesenim nakon roka iz stavka 1. ovoga članka, kao i s pritužbama koje ne sadrže podatke iz stavka 2. ovoga članka, postupat će se sukladno odredbama zakona kojim se uređuje sustav državne uprave. Zakon o sustavu državne uprave ne uređuje način postupanja s pritužbama građana osim što propisuje da se odgovor na pritužbu podnositelju dostavlja u roku od 30 dana od zaprimanja podneska te ako je pritužbu

⁷ <https://mup.gov.hr/pritužbe/290129>

zaprimilo nenadležno tijelo, ona će je bez odgode ustupiti stvarno nadležnom tijelu uz obavijest podnositelju (članak 32.). Međutim, člankom 11. istoga Zakona propisano je da se poslovi državne uprave obavljaju tako da građani mogu na jednostavan i djelotvoran način ostvarivati svoja Ustavom Republike Hrvatske zajamčena prava i zakonom zaštićene interese te ispunjavati svoje građanske dužnosti.

Uz to potrebno je ukazati i na sudsku praksu koja nam također govori o tome kako treba postupati s nepotpunim pritužbama. Upravni sud u Zagrebu u presudi Uszp-4/19-5 od 2. prosinca 2021. godine naložio je MUP-u da predmet dostavi na rješavanju Povjerenstvu bez obzira na stav MUP-a da se nepotpune pritužbe ne dostavljaju na rad Povjerenstvu, već će prigovor razmatrati Služba za unutarnju kontrolu čiji se odgovor neće dalje razmatrati (U dopisu KLASA 211-04/18-06/1158, URBROJ 511-01-12-18-7 od 3. prosinca 2018. godine Služba za unutarnju kontrolu navodi kako su zaprimljeni podnesci podnositelja pritužbe koje je uputio ministru unutarnjih poslova i Povjerenstvu za rad po pritužbama 24. listopada 2018. godine. U dopisu navode kako se po pritužbi podnositelja postupalo temeljem odredbi članka 5. stavka 3. Zakona o policiji kojim je propisano da će se sa pritužbama koji ne sadrže podatke iz članka 5. stavka 2. Zakona o policiji postupati sukladno Zakonu o sustavu državne uprave. Zbog toga ističu kako se prigovor na odgovor Službe za unutarnju kontrolu podnositelja ne može dostaviti Povjerenstvu za rad po pritužbama jer je pritužba koju je podnositelj podnio 13. kolovoza 2018. putem telefona Operativno komunikacijskog centra PU krapinsko-zagorske ne udovoljava uvjetima iz članka 5. stavka 2. Zakona o policiji. U dopisu navode i kako policijski službenici prilikom provjera navoda iz pritužbe i prigovora ne postupaju po Zakonu o općem pravnom postupku već po odredbama Zakona o policiji, Pravilnika o načinu rada i postupanju po pritužbama te radu povjerenstava za rad po pritužbama, Zakonu o sustavu državne uprave i dr.).

U odluci Ustavnog suda Republike Hrvatske broj: U-III-3817/2009 od 19. prosinca 2012. ističe se da je zadaća (...) upravnih tijela, da tumače pravne norme polazeći od cilja i svrhe koji je zakonodavac želio postići njihovim propisivanjem te da u skladu s tako utvrđenom svrhom primjenjuju mjerodavnu normu u skladu sa specifičnim okolnostima konkretnog slučaja. Ustavni sud podsjeća da zakonom ustanovljena prava ne mogu biti iluzorna, odnosno da ovlašteniku mora razumno i objektivno biti moguće ostvarenje zakonom propisanog prava. U protivnom, ostaje se na razini proklamiranog prava bez stvarne mogućnosti njegovog ostvarenja u praksi.

Zbog svega navedenog MUP je kao javnopravno tijelo dužan postupati u skladu s načelom pomoći neukoj stranci iz članka 7. Zakona o općem upravnom postupku te zaključkom upozoriti stranku da njegova pritužba nije potpuna uz upozorenje na pravne posljedice ako to u određenom roku ne učini. MUP je u obvezi brinuti se da neznanje

odnosno neukost stranke i drugih osoba koje sudjeluju u postupku ne budu na štetu prava koja im po zakonu pripadaju.

Takvo postupanje po nepotpunim pritužbama ne proizlazi ni po ranijem Zakonu o sustavu državne uprave (NN 150/11., 12/13., 93/16., 104/16. i 66/19.) kojim je u članku 84. bilo propisano postupanje po pritužbama, niti po trenutno na snazi Zakonu o sustavu državne uprave (NN 66/19.).

Također, Povjerenstvo je zaprimilo određen broj pisama od građana u kojima su se građani izravno obratili Povjerenstvu i pritužili da MUP njihovu pritužbu (izraz nezadovoljstva odlukom Službe za unutarnju kontrolu) nije proslijedio dalje na postupanje Povjerenstvu.

Stoga je i u drugim takvim slučajevima potrebno omogućiti građanima korištenje zakonom propisanih prava i ne omogućavati građanima pristup Povjerenstvu.

III. Potrebno je promijeniti metodologiju odgovora MUP-a na pritužbe građana.

Analizom spisa predmeta Povjerenstvo je utvrdilo sljedeće:

- a. Usprkos tome što MUP provodi niz radnji radi provjera navoda iz pritužbi, odgovori policijskih uprava građanima često nisu dovoljno činjenično potkrijepljeni te informativno dovoljno obrazloženi i ne sadržavaju dovoljno činjenica iz učinjenih provjera zbog čega podnositelji pritužbe izražavaju sumnju je li MUP uistinu razmotrio njihovu pritužbu i odgovorio na sve istaknute pritužbene navode na odgovarajući način.
- b. Rukovoditelji nadležnih ustrojstvenih jedinica u Ravnateljstvu policije i MUP-u 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 odredbi članka 5. stavka 1. i članka 7. stavka 2. Pravilnika o načinu rada i postupanja po pritužbama.
- c. Dostavljanje izraza nezadovoljstva podnositelja pritužbe na odgovor Službe za unutarnju kontrolu (članak 5.b ZoP) izravno Povjerenstvu. Zakon o policiji ne navodi izričito kome podnositelji pritužbe dostavljaju izraz nezadovoljstva na odgovor Službe za unutarnju kontrolu. No ako primijenimo analogiju na članak 5.a stavak 3. ZoP koji propisuje da podnositelj pritužbe nezadovoljan sadržajem obavijesti rukovoditelja ustrojstvene jedinice MUP-a u kojoj je raspoređen policijski službenik na kojeg se pritužba odnosi može podnijeti prigovor ustrojstvenoj jedinici nadležnoj za unutarnju kontrolu MUP-a, a ne ustrojstvenoj jedinici Ravnateljstva policije (policijska uprava) izraz nezadovoljstva iz članka 5.b. potrebno je izravno dostaviti Povjerenstvu.

d. Odgovori ustrojstvenih jedinica Ravnateljstva policije u kojoj je raspoređen policijski službenik na kojeg se građanin žali i ustrojstvene jedinice nadležne za unutarnju kontrolu MUP-a u postupku po pritužbi ne sadržavaju uputu o pravnom lijeku podnositelju pritužbe čime su građani stavljeni u nepovoljan položaj jer nisu upoznati s mogućnosti podnošenja prigovora ili izražavanja nezadovoljstva. Bez obzira što postupak po pritužbi građana nije upravni postupak sukladno pravu na dobru upravu državna tijela dužna su građanima omogućiti ostvarivanje najviše razine njihovih prava, kroz, primjerice veću pristupačnost i otvorenost i razumljivo opisivanje procedura određena prava čemu zasigurno koristi i uputa o pravnom lijeku.

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.

U Izvješću o radu Povjerenstva za rad po pritužbama za 2021. godinu (st. 17. t. II.) Povjerenstvo je kao preporuku za unaprjeđenje stanja istaknulo potrebu da se omogući Povjerenstvu povratna informacija o tome što je MUP učinio u predmetima u kojima je Povjerenstvo donijelo odluku da je pritužba utemeljena ili djelomično utemeljena. MUP je na sjednici Odbora za unutarnju politiku i nacionalnu sigurnost 23. veljače 2023. godine istaknuo da će se iskazana preporuka uzeti u obzir prilikom sljedećih izmjena i dopuna Zakona o policiji.

Predlažemo izmjenu Zakona o policiji (članak 5.c stavak 7.) na način da se propiše da ukoliko Povjerenstvo utvrdi da je pritužba utemeljena ili djelomično utemeljena da je MUP dužan nakon što ponovo odluči o osnovanosti pritužbe o utvrđenom kao i poduzetim mjerama izvijestiti podnositelja pritužbe u roku od 30 dana od dana zaprimanja odluke Povjerenstva i Povjerenstvo. Ovakvo rješenje propisano je u članak 157. stavak 3. Zakona o socijalnoj skrbi (NN 18/22., 46/22. i 119/22.)⁸ te smatramo da bi se takvo rješenje trebalo ugraditi i u Zakon o policiji.

Do donošenja izmjene Zakona o policiji predlažemo da MUP sukladno pravu na dobru upravu (načela otvorenosti, transparentnosti i partnerstva) dostavlja povratne informacije Povjerenstvu. Na taj način bi Povjerenstvo imalo informacije o tome što je MUP učinio u predmetima u kojima je donesena utemeljena ili djelomično utemeljena odluka Povjerenstva te bi se na taj način ojačala međusobna interakcija između Povjerenstva i MUP-a, ali i mogućnost međusobnog usvajanje najbolje policijske prakse

⁸ Po uzoru na neovisni građanski nadzor nad radom policije Zakonom o socijalnoj skrbi (NN 18/22. i 46/22.) propisano je osnivanje Povjerenstva za odlučivanje o osnovanosti pritužbe podnositelja u Ministarstvu rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike.

u zaštiti prava i sloboda građana kao i zakonitog i pravilnog postupanja policijskih službenika.

Također, predlažemo da se razmotri izmjena Zakon o policiji na način da se propiše u slučaju da se odluka Povjerenstva odnosi na predmet kojem se vodi sudski postupak, odluka se dostavlja i pravosudnim tijelima.⁹

V. U cilju osiguravanja vidljivosti i prezentacije javnosti rada Povjerenstva osigurati prostorne kapacitete u Hrvatskom saboru za održavanje najmanje jednom godišnje press konferencije o radu Povjerenstvu.

Pravovremeno i učinkovito rješavanje pritužbi građana na rad policije ključna je pretpostavka svakog demokratskog društva, vladavine prava i učinkovite javne vlasti u koju građani imaju povjerenje. Pritužbe građana mogu se shvatiti stoga i kao način na koji svi građani kroz prijavu o nezakornostima i nepravilnostima u radu policije mogu doprinijeti unaprjeđenju rada policije, boljoj zaštiti ljudskih prava i sloboda te stvaranja partnerskog odnosa i povjerenja u javnu vlast.

Povjerenstvo do kraja svojega mandata planira riješiti sve zadužene i dostavljene pritužbe građana ispunjavajući propisane zadatke člancima 5.b i 5.c Zakona o policiji.

⁹ Usp. članak 157. stavak 4. Zakona o socijalnoj skrbi (NN 18/22., 46/22., 119/22.)

Povjerenstvo za rad po pritužbama
Izješće o radu Povjerenstva za rad po pritužbama za 2024. godinu
Zagreb, 28. veljače 2024.



Pravna osnova

Članak 5. c st. 8. Zakona o policiji (NN 34/11., 130/12., 89/14. – vjerodostojno tumačenje, 151/14., 33/15., 121/16 i 66/19)

Članak 214. Poslovnika Hrvatskog sabora (NN 81/13, 113/16, , 53/20, 119/20, 123/20)

Broj stranica: 19