



**HRVATSKI SABOR**

KLASA: 021-03/24-09/63

URBROJ: 65-24-2

Zagreb, 23. srpnja 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 *Godišnje izvješće o radu Povjerenstva iz članka 150. Zakona o socijalnoj skrbi za 2023. godinu*, koje je predsjedniku Hrvatskoga sabora u skladu s odredbom članka 159. Zakona o socijalnoj skrbi ("Narodne novine", broj 18/22, 46/22, 119/22, 71/23 i 156/23), dostavilo Povjerenstvo iz članka 150. Zakona o socijalnoj skrbi, aktom od 12. srpnja 2024. godine.

**PREDSJEDNIK**  
  
**Gordan Jandroković**



REPUBLIKA HRVATSKA  
MINISTARSTVO RADA, MIROVINSKOGA SUSTAVA,  
OBITELJI I SOCIJALNE POLITIKE

KLASA: 022-03/22-08/6  
URBROJ: 524-08-03-01/10-24-41  
Zagreb, 12. srpnja 2024.



Hs\*\*NP\*021-03/24-09/63\*524-24-1\*\*Hs

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

Primljeno: 22-07-2024	Org. jed.
Klasifikacijska oznaka: 021-03/24-09/63	65
Uredbeni broj: 524-24-1	Pril. Vrij.
	1 -

HRVATSKI SABOR  
Trg sv. Marka 6  
10000 Zagreb

**PREDMET: Povjerenstvo iz članka 150. Zakona o socijalnoj skrbi**

- *Godišnje izvješće o radu Povjerenstva iz članka 150. Zakona o socijalnoj skrbi za 2023. godinu, dostavlja se*

Poštovani,

Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike, kao tijelo zaduženo za pružanje administrativne i tehničke pomoći Povjerenstvu iz članka 150. Zakona o socijalnoj skrbi (Narodne novine, br.: 18/22, 46/22, 119/22, 71/23 i 156/23; u daljnjem tekstu: Povjerenstvo), u prilogu Vam dostavlja dopis Povjerenstva i Godišnje izvješće o radu Povjerenstva za 2023. godinu, podneseno sukladno odredbi članka 159. Zakona o socijalnoj skrbi.

S poštovanjem,

Prilog: kao u tekstu



DRŽAVNA TAJNICA  
Margareta Mađerić

**REPUBLIKA HRVATSKA**  
**Povjerenstvo za rad po pritužbama**  
**u sustavu socijalne skrbi**

KLASA: 022-03/22-08/6  
UR.BROJ: 524-08-03-01/10-24-34  
Zagreb, 17. lipnja 2024

**HRVATSKI SABOR**

Trg sv. Marka 6  
10 000 Zagreb

**PREDMET: Godišnje izvješće o radu Povjerenstva iz članka 150. Zakona o socijalnoj skrbi za 2023. godinu**  
- *dostavlja se*

Poštovani predsjedniče Hrvatskoga sabora, gospodine Jandroković,

u skladu s odredbom članka 159. Zakona o socijalnoj skrbi (Narodne novine, broj 18/22, 46/22, 119/22, 71/23 i 156/23) dostavljamo Vam Godišnje izvješće o radu Povjerenstva iz članka 150. Zakona o socijalnoj skrbi (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo).

Povjerenstvo iz tehničkih razloga povlači iz procedure ranije dostavljeno izvješće o radu za 2023. godinu.

S poštovanjem,

**PREDSJEDNICA POVJERENSTVA**

**Ljubica Matijević – Vrsaljko, dipl. jur.**



**Povjerenstvo za rad po pritužbama u sustavu socijalne skrbi**

## **Godišnje izvješće o radu za 2023. godinu**

---

**Zagreb, lipanj 2024.**

## **1. Uvod**

### **1.1. Povjerenstvo iz članka 150. Zakona o socijalnoj skrbi – građanski nadzor nad radom sustava socijalne skrbi**

Zakonom o socijalnoj skrbi (Narodne novine, broj 18/22) uređuje se osnivanje Povjerenstva za odlučivanje o osnovanosti pritužbe podnositelja koji nije zadovoljan odgovorom Ministarstva (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo).

U skladu s člankom 150. stavkom 2. Zakona o socijalnoj skrbi, Povjerenstvo čini pet predstavnika građana koji su na javni poziv, predložile organizacije civilnog društva ili su se osobno javili na javni poziv. Članove Povjerenstva, temeljem odredbe članka 150. stavka 3. imenuje i razrješava Hrvatski sabor na prijedlog Odbora za zdravstvo i socijalnu politiku Hrvatskoga sabora.

U skladu s člankom 152. stavkom 1. Zakona o socijalnoj skrbi, član Povjerenstva je osoba koja uživa profesionalni i osobni ugled u javnosti i ima najmanje pet godina iskustva u području obiteljskoppravne zaštite, rada sa žrtvama nasilja u obitelji ili području socijalne skrbi.

Članovi Povjerenstva imenuju se na vrijeme od četiri godine i nakon isteka mandata mogu biti ponovno imenovani te se za člana Povjerenstva provodi postupak temeljne sigurnosne provjere, sukladno zakonu kojim se uređuje područje sigurnosnih provjera.

Na temelju članka 150. stavaka 2. i 3. Zakona o socijalnoj skrbi, Odbor za zdravstvo i socijalnu skrb Hrvatskoga sabora je na 61. sjednici, održanoj 5. svibnja 20220. godine, donio odluku o raspisivanju javnog poziva za podnošenje prijedloga za imenovanje članova Povjerenstva iz članka 150.

Javni poziv je objavljen u Narodnim novinama, broj 55/2022 od 13. svibnja 2022. godine.

Na 78. (zatvorenoj) sjednici Odbor za zdravstvo i socijalnu skrb, održanoj 4. studenoga 2022. godine, razmotrene su sve kandidature te je jednoglasno sa 11 glasova „ZA“ utvrđen Prijedlog Odluke o imenovanju članova Povjerenstva u sljedećem sastavu: Ljubica Matijević - Vrsaljko, Maja Vučinić – Knežević, Ivona Balić, Karolina Šestak i Katarina Radat.

Hrvatski sabor je na 13. sjednici, 29. studenog 2022. godine sa 88 glasova „ZA“, 15 „PROTIV“ i 11 „SUZDRŽANIH“, donio odluku kako je to predložio Odbor za zdravstvo i socijalnu skrb Hrvatskoga sabora.

### **1.2. Pritužba**

Institut pritužbe u okviru sustava socijalne skrbi propisan je člancima 147. do 161. Zakona o socijalnoj skrbi (Narodne novine, broj 18/22., 46/22., 118/22., 71/23. i 156/23, u daljnjem tekstu: Zakon).

#### **1.2.1. Razlog za podnošenje pritužbe**

Pritužbu u sustavu socijalne skrbi može podnijeti onaj korisnik u sustavu socijalne skrbi koji nije zadovoljan postupanjem ili propuštanjem postupanja osobe u djelatnosti socijalne skrbi.

#### **1.2.2. Što pritužba mora sadržavati**

Pritužba je svaki razumljiv, čitko napisan i potpisan podnesak kojim podnositelj izražava nezadovoljstvo postupanjem ili propuštanjem postupanja osoba u djelatnosti socijalne skrbi čiji je osnivač Republika Hrvatska, a mora sadržavati:

- ime, prezime i adresu podnositelja,
- mjesto, vrijeme i opis pružene usluge, postupanja ili propuštanja postupanja kojima su povrijeđena prava ili pravni interes,
- potpis podnositelja.

### 1.2.3. Kome se pritužba podnosi

Pritužba u sustavu socijalne skrbi se podnosi:

- prvi stupanj** - ravnatelju ustanove socijalne skrbi čiji je osnivač Republika Hrvatska,
- drugi stupanj** - Ministarstvu rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike, (u daljnjem tekstu: Ministarstvo),
- treći stupanj** - Povjerenstvu za rad po pritužbama u sustavu socijalne skrbi (Povjerenstvo iz članka 150. Zakona)

Naime, da bi Povjerenstvo moglo pravilno i na zakonom propisani način pristupiti analizi i ocjeni osnovanosti navoda iz pritužbe, prethodno je potrebno ispuniti sve zakonom propisane pretpostavke za postupanje po pritužbi od strane ovog Povjerenstva, propisane člancima 147. do 150. Zakona.

Odredbama članaka 147. do 150. Zakona, propisan je točno određeni red podnošenja pritužbe, kojim redom je propisana tzv. stupnjevanost u podnošenju pritužbe.

Tako, korisnik u sustavu socijalne skrbi koji nije zadovoljan postupanjem ili propuštanjem postupanja osobe u djelatnosti socijalne skrbi može podnijeti pritužbu ravnatelju ustanove socijalne skrbi čiji je osnivač Republika Hrvatska, temeljem koje pritužbe je ravnatelj dužan postupiti bez odgađanja i pisanim putem u roku od 15 dana obavijestiti korisnika o utvrđenom odnosu o poduzetim mjerama. Ovdje se radi o pritužbi u tzv. I. stupnju koja se podnosi ravnatelju ustanove socijalne skrbi. (*članak 147. stavak 1. i 2. Zakona*).

Nakon toga, ukoliko pritužitelj nije zadovoljan odgovorom ravnatelja i poduzetim mjerama od strane ravnatelja, podnosi u roku od 15 dana od dana zaprimanja odgovora ravnatelja pritužbu nadležnom Ministarstvu, koje je dužno odgovoriti pritužitelju u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove pritužbe. Ovdje se radi o tzv. pritužbi u tzv. II. stupnju koja se podnosi Ministarstvu. (*članak 147. stavak 3. i članak 149. Zakona*).

Konačno, tek u slučaju da postoji nezadovoljstvo pritužitelja odgovorom Ministarstva, pritužitelj se može pritužiti Povjerenstvu iz članka 150. Zakona o socijalnoj skrbi u roku od 15 dana od primitka odgovora Ministarstva kojim nije zadovoljan, a Povjerenstvo je dužno donijeti odluku o osnovanosti pritužbe u roku od 30 dana od dana kada je pritužbu Povjerenstvo zaprimilo. Ovdje se radi o pritužbi u tzv. III. stupnju koja se podnosi ovom Povjerenstvu, a koje predstavlja tzv. građanski nadzor nad radom u sustavu socijalne skrbi. (*članak 150. Zakona, članak 8. stavak 5. i 6. Pravilnika o načinu rada i postupanja po pritužbama u sustavu socijalne skrbi (Narodne novine, broj 123/2022.)*)

### 1.2.4. Svrha stupnjevanja pritužbe

Radi se, dakle, o situaciji u kojoj su prije podnošenja pritužbe Povjerenstvu, i ravnatelj ustanove i Ministarstvo, smatrali da pritužba nije osnovana. Stoga, Povjerenstvo može odlučivati o osnovanosti pritužbe samo uz uvjet da su tome prethodno odlučivali ravnatelj

ustanove i Ministarstvo, nakon čega je podnositelj pritužbe i dalje nezadovoljan njihovim odgovorom odnosno poduzetim mjerama.

Stoga, ukoliko nije ispunjen ovaj uvjet iz članka 150. stavak 1. Zakona, neće biti ispunjeni niti uvjet za postupanje odnosno odlučivanje Povjerenstva o osnovanosti pritužbe, s kojom pritužbom će u tom slučaju Povjerenstvo postupati kao preuranjenom, bez mogućnosti donošenja odluke o njezinoj osnovanosti.

Na ovaj način se osiguravaju uvjeti u kojima ustanova socijalne skrbi u kojoj je zaposlena osoba na čiji rad se pritužba odnosi, odnosno nadležno Ministarstvo postupajući povodom pritužbe, imaju mogućnosti ispraviti eventualne nepravilnosti, što će osigurati poboljšanje kako u konkretnom slučaju, tako i kvalitetnije funkcioniranje sustava u cjelini.

Člankom 8. stavkom 6. Pravilnika o načinu rada i postupanja po pritužbama u sustavu socijalne skrbi (Narodne novine, broj 123/22), Povjerenstvo je dužno odlučiti o osnovanosti pritužbe u roku od 30 dana od njezinog zaprimanja, te je Povjerenstvo svoju odluku dužno dostaviti podnositelju pritužbe, ravnatelju ustanove socijalne skrbi i Ministarstvu.

Ministarstvo je dužno u roku od 30 dana nakon zaprimanja odluke Povjerenstva da je pritužba osnovana ili djelomično osnovana, ponovno ispitati osnovanost pritužbe i o tome, kao i o poduzetim mjerama, izvijestiti podnositelja pritužbe, ustanovu socijalne skrbi i Povjerenstvo.

### **1.2.5. Način podnošenja pritužbi Povjerenstvu**

Pisane pritužbe moguće je dostaviti:

- pisanim putem (osobno u prijamoj pisarnici uz potvrdu o prijemu pritužbe ili poštom preporučeno) na adresi sjedišta Povjerenstva:  
Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike, uz naznaku:  
„Povjerenstvo za rad po pritužbama u sustavu socijalne skrbi“, Trg Nevenke Topalušić 1,10000 Zagreb, ili
- elektroničkim putem na e-mail adresu: [povjerenstvo.prituzbe-socijalnaskrb@mrosp.hr](mailto:povjerenstvo.prituzbe-socijalnaskrb@mrosp.hr) uz potpis podnositelja pritužbe.

Kada pritužbu podnosi zakonski zastupnik ili opunomoćenik pritužbi se obvezno prilaže i dokaz o ovlaštenju za zastupanje.

## **2. Pravni okvir koji se odnosi na rad Povjerenstva**

- Zakon o socijalnoj skrbi (Narodne novine, broj 18/22., 46/22., 119/22., 71/23 i 156/23.)
- Pravilnik o načinu rada i postupanja u sustavu socijalne skrbi (Narodne novine, broj 123/22)
- Poslovnik o radu Povjerenstva iz članka 150. Zakona o socijalnoj skrbi

### **2.1. Inicijativa za dopunom Pravilnika o načinu rada i postupanja u sustavu socijalne skrbi (Narodne novine, broj 123/22), u daljnjem tekstu: Pravilnik)**

Naime, članak 12. Pravilnika\_ propisuje tri vrste odluka koje je moguće donijeti u postupku odlučivanja o osnovanosti pritužbe, na način da može biti odlučeno da je pritužba osnovana, djelomično osnovana i neosnovana.

Sve nabrojane mogućnosti podrazumijevaju da se subjekt koji odlučuje o osnovanosti pritužbe, bilo da se radi o ravnatelju ustanove, Ministarstvu ili Povjerenstvu, prije donošenja odluke o osnovanosti nužno morao upustiti u analizu i propitivanje cjelokupnog činjeničnog supstrata slučaja odnosno u analizu relevantnih činjenica, što logično obuhvaća dubinsko propitivanje tzv. merituma stvari, na temelju koje činjenične analize uz pravilnu primjenu materijalnog prava slijedi donošenje odluke o osnovanosti, djelomičnoj osnovanosti odnosno neosnovanosti pritužbe, sve slično razlozima i načinu na koji odlučuje sud donoseći odluku o osnovanosti, djelomičnoj osnovanosti odnosno neosnovanosti određenog tužbenog zahtjeva.

Suprotno tome, postoje slučajevi u kojima već iz najpovršnijeg uvida u sadržaj primljenog pismena, proizlazi da se radi o obraćanju koje je nejasno i nerazumljivo, koje sadržajno ne predstavlja pritužbu nego predstavku, iz čijeg sadržaja proizlazi da se ne radi o pritužbi u sustavu socijalne skrbi već se primjedbe odnose na rad nekog drugog tijela ili osobe, odnosno iz čijeg sadržaja proizlazi da još ne postoje uvjeti da bi primatelj o pritužbi mogao relevantno odlučivati, primjerice radi nepoštivanja propisane procedure odnosno rokova.

Primjerice radi, može se raditi o nerazumljivom ili nepotpunom obraćanju koje podnositelj nije ispravio (članak 9. stavak 1. i 2. Pravilnika) kada se smatra da je od pritužbe odustao, ili koje se smatra predstavkom, a ne pritužbom (članak 9. stavak 3. Pravilnika) ili je odmah jasno da se radi o predstavi, dakle o obraćanju u kojem se prijavljuje neka radnja koja nije u izravnoj vezi sa podnositeljem i koja se ne odnosi na njega osobno, ili se radi o obraćanju podnesenom očigledno nenadležnom tijelu ili o obraćanju u kojem su promašeni zakonski rokovi za podnošenje pritužbe. Ili se radi o slučaju, a što je uočeno tijekom rada Povjerenstva, da se radi o pritužbama koje su neposredno podnesene Povjerenstvu, bez da se njezin podnositelj sa istom prethodno nije obratio ravnatelju ustanove ili Ministarstvu, a što je njegova zakonska obveza.

U svim ovim slučajevima subjekt kojem je pritužba podnesena, pa tako niti Povjerenstvo, ne može se upuštati u analizu odnosno ocjenu merituma stvari radi postojanja određenih zapreka sadržajne, formalne odnosno procesne naravi. Stoga, prema stajalištu ovog Povjerenstva, postoji potreba da se, u ovakvim i sličnim slučajevima, u odluke koje se mogu donositi povodom primljene pritužbe svakako uvrsti i mogućnost donošenja odluke o odbacivanju pritužbe, slično razlozima i načinu na koji odlučuje sud prilikom odbacivanja tužbe.

Naime, instituti odbacivanja odnosno odbijanja materijalnopravno i procesnopravno su odvojeni i različiti instituti radi čega smo mišljenja da bi ih na isti način trebalo razlikovati i u okviru članka 12. Pravilnika.

Iz svih navedenih razloga, Povjerenstvo je predložilo Ministarstvu da pokrene proceduru dopune članka 12. važećeg Pravilnika na način da se u vrstu odluka koje se mogu donositi povodom primljene pritužbe, na odgovarajući način i iz zakonom propisanih razloga uvrsti i mogućnost odbacivanja pritužbe, što bi dovelo do bolje jasnoće i veće sadržajne usklađenosti sa postojećim pravnim institutima u drugim sličnim postupcima.



Također, Povjerenstvo je ukazalo Ministarstvu i na potrebu odgovarajućeg postupanja u slučaju preuranjenosti pritužbi (nije prethodno postupio ravnatelj ustanove socijalne skrbi i Ministarstvo), pa i u tom smjeru je potrebno dopuniti članak 12. Pravilnika.

## **2.2. Mišljenje vezano za odredbu članka 147. stavka 1. Zakona**

Ovo Povjerenstvo je uočilo možebitnu manjkavost zakonskog uređenja instituta pritužbe iz članka 147. stavak 1. Zakona o socijalnoj skrbi kojim je propisano da „*.....korisnik u sustavu socijalne skrbi, koji nije zadovoljan postupanjem ili propuštanjem postupanja osobe u djelatnosti socijalne skrbi, može podnijeti pritužbu ravnatelju ustanove socijalne skrbi čiji je osnivač Republika Hrvatska*“.

Budući da je pravo na podnošenje pritužbe ustavno pravo svih građana Republike Hrvatske, mišljenja smo da ovakvo zakonsko uređenje diskriminira korisnike koji koriste usluge i prava u djelatnosti socijalne skrbi u slučajevima pružanja usluga u ustanovama drugih osnivača, primjerice, jedinica lokalne i regionalne samouprave, udruga i fizičkih osoba, dakle, u ustanovama kojima nije osnivač Republika Hrvatska.

Iskreno vjerujemo da nije bilo nikakve namjere ograničiti pravo na podnošenje pritužbe isključivo u odnosu na ustanove kojima je osnivač isključivo Republika Hrvatska, a zanemariti i time onemogućiti ostale korisnike u sustavu socijalne skrbi u drugim (čak istovrsnim) ustanovama kojima osnivač nije Republika Hrvatska.

Ovo tim više, jer se propisi odnosno osiguranje zaštite prava odnosi na sve građane jednako, Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike sukladno članku 268. stavku 1. Zakona provodi inspeksijski nadzor i nad pružateljima usluga kojima nije osnivač Republika Hrvatska, slijedom čega se logično zaključuje da i korisnici tih usluga imaju jednako pravo na pritužbu kao i oni korisnici u ustanovama kojima je osnivač Republika Hrvatska.

S druge strane, u praksi nije rijedak slučaj da se određeni propisi tumače ili pokušavaju tumačiti na krajnje sužen (restriktivan) način, što potencijalno može dovesti do mnoštva problema u primjeni prava.

Ovo Povjerenstvo je mišljenja da je zakonodavac normiranjem Povjerenstva iz članka 150. Zakona o socijalnoj skrbi želio svim građanima, bez bilo kakve diskriminacije, osigurati pravo na podnošenje pritužbe u sustavu socijalne skrbi bez razlike u tome o kojem osnivaču ustanove socijalne skrbi se radi.

Povjerenstvo je bilo stava da bi ipak bilo od velike koristi radi osiguranja jedinstvene primjene prava primiti odgovarajuće pojašnjenje/mišljenje o primjeni navedene odredbe u smislu njezinog tzv. ciljnog (teleološkog) tumačenja kojim se pravna norma tumači i primjenjuje imajući u vidu razlog (ratio) njezinog donošenja.

Vezano za gore navedeno, na 6. sjednici Povjerenstva gđa Marija Barilić, ravnateljica Uprave za obitelj i socijalnu politiku u resornom Ministarstvu iznijela je način postupanja Ministarstva u odnosu na pritužbe na rad ustanova čiji osnivač nije

Republika Hrvatska, a to je da se iste po zaprimanju dostavljaju u rad Samostalnom sektoru za upravni i inspekcijski nadzor u socijalnoj skrbi.

Povjerenstvo i dalje smatra da je u budućnosti potrebno još jednom analizirati i razmotriti mogućnost proširenja odredbe i na druge osnivače i u skladu s tim izmijeniti i ostale odredbe Zakona.

### **3. Sjednice**

Temeljem ranije citirane Odluke o imenovanju članica Povjerenstva, kao i normativnog okvira, konstituirajuća sjednica Povjerenstva je održana 1. veljače 2023. godine na kojoj su donesene odluke o izboru predsjednice Povjerenstva (Ljubica Matijević-Vrsaljko, dipl. iur.) i zamjenice predsjednice Povjerenstva (Karolina Šestak, dipl. iur.), te odluka o punom nazivu pod kojim će Povjerenstvo djelovati, koji naziv u zakonskom tekstu izostaje, a koji puni naziv glasi: „*Povjerenstvo za rad po pritužbama u sustavu socijalne skrbi*“.

Poslovnik o radu Povjerenstva iz članka 150. Zakona o socijalnoj skrbi donesen je na sjednici održanoj dana 28. veljače 2023. godine, temeljem dogovora Povjerenstva na sastanku održanom dana 18.12.2023. godine.

Povjerenstvo je održalo ukupno dvanaest (12) sjednica koje se odnose na ovo izvještajno razdoblje.

#### **3.1. Administrativna i tehnička podrška u radu Povjerenstva**

Člankom 157. stavkom 5. Zakona te člankom 16. Poslovnika o radu Povjerenstva propisano je da administrativnu i tehničku pomoć Povjerenstvu pruža Ministarstvo, u skladu sa kojom odredbom doista i postupa (osiguravanjem prostorija i opreme za održavanje sjednica, određivanjem stručnih osoba za pomoć u radu Povjerenstva, vođenje zapisnika sa sjednica, vođenje evidencije pritužbi upućenih Povjerenstvu, tehnička izrada, prijam i otprema pošte i slično).

### **4. Broj pritužbi**

Povjerenstvo je tijekom 2023. godine zaprimilo u rad četiri pritužbe:

1. KLASA: 052-02/23-03/02

Datum primitka u Ministarstvu: 22.3.2023.

Datum donošenja Odluke: 19.5.2023.

Datum otpremanja Odluke: 22.5.2023.

2. KLASA: 052-02/23-03/03

Datum primitka u Ministarstvu: 16.8.2023.

Datum donošenja Odluke: 31.8.2023.

Datum otpremanja Odluke: 4.9.2023.

3. KLASA: 052-02/23-03/4

Datum primitka u Ministarstvu: 20.11.2023.

Datum donošenja Odluke: 28.11.2023.

Datum otpremanja Odluke: 5.12.2023.

#### 4. KLASA: 052-02/23-03/5

Datum primitka u Ministarstvu: 28.11.2023.

Datum donošenja Odluke: 28.11.2023.

Datum otpremanja Odluke: otpremljeno prvi put 5.12.2023 - nisu preuzeli; 15.1.2024. – osobno preuzeli.

U jednom slučaju donesena je **odluka o neosnovanosti pritužbe** budući je pritužiteljici priznato pravo na doplatak za pomoć i njegu na koji ostvaruje pravo temeljem provedenog vještačenja.

U jednom slučaju donesena je **odluka o osnovanosti pritužbe** budući je od strane nadležnog centra za socijalnu skrb (sada područnog ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad) došlo do nepostupanja po ovršnoj sudskoj odluci o osobnim odnosima 3-godišnjeg djeteta sa majkom za koje je izvanparnični sud naložio da će se odvijati u nazočnosti stručne osobe koju će imenovati centar za socijalnu skrb, time da djelatnici centra za socijalnu skrb nisu imenovali tu stručnu osobu gotovo dva mjeseca nakon donošenja ovršne sudske odluke, istovremeno imajući saznanja da dijete mjesecima prije donošenja sudske odluke nije kontaktiralo sa majkom. Iz zaprimljenog odgovora područnog ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad proizlazi da je, nakon Odluke Povjerenstva o osnovanosti pritužbe, vrlo brzo došlo do imenovanja stručne osobe.

U dva slučaja, **povodom dvije pritužbe, donesene su odluke o odbacivanju pritužbi** iz razloga jer Povjerenstvo po istima nije moglo postupati radi njihove preuranjenosti.

Sve odluke donijete su u zakonski propisanim rokovima.

#### **4.1. Postojanje pritužbi koje nisu iz nadležnosti Povjerenstva i način postupanja u tim slučajevima**

Tijekom dosadašnjeg rada Povjerenstva nije bilo zaprimljenih pritužbi koje nisu iz nadležnosti Povjerenstva.

Međutim, svakako dozvoljavamo mogućnost da takve situacije može doći i da će do takvih pritužbi sigurno dolaziti.

Ovakve i slične situacije su prethodno problematizirane pod točkom 2.1. ovog Godišnjeg Izvješća, u vezi kod prijedloga dopune članka 12. Pravilnika, uvođenjem instituta odbacivanja pritužbe, smatrajući da bi takva odluka u ovakvom slučaju bila najprimjerenija.

## **5. Naknade**

Odredbom članka 160. Zakona propisano je pravo članova Povjerenstva na naknadu.

Član Povjerenstva ima pravo na naknadu u visini 1 % prosječne netoplaće isplaćene u Republici Hrvatskoj u prethodnoj godini za svaki završeni predmet.

Također, član Povjerenstva ima pravo na naknadu prijevoznih troškova za dolazak na sjednicu Povjerenstva u visini stvarnih troškova ili naknadu troškova za korištenje privatnog automobila u službene svrhe, kako je utvrđeno za korisnike koji se financiraju iz sredstava državnog proračuna Republike Hrvatske.

Sredstva za naknade osiguravaju se u državnom proračunu Republike Hrvatske u razdjelu Ministarstva.

Tako su članovi Povjerenstva za svoj rad po pritužbama u 2023. godini primili naknadu u ukupnom iznosu od 40,64 eura neto (svaki član), dok bruto iznos primitka iznosi 59,11 eura.

Naknadu za prijevoznih troškova koristi samo jedna članica Povjerenstva te joj je ukupno u 2023. godini isplaćeno 1.337,66 eura neto.

## 6. Suradnja s drugim tijelima

Ured Pučkog pravobranitelja je za potrebe Izvješća pučke pravobraniteljice, dopisom od 19. prosinca zatražio podatke o radu ovog Povjerenstva, a što im je dostavljeno tijekom siječnja te ćemo o tome detaljno izvijestiti u izvještajnom razdoblju za 2024. godinu.

## 7. Zaključak

Jedan od razloga izuzetno malog broja pritužbi tijekom ovoj izvještajnog razdoblja djelovanja Povjerenstva nalazimo u činjenici nedovoljno jasnih informacija koje sada postoje na mrežnim stranicama Ministarstva (<https://mrosp.gov.hr/povjerenstvo-za-rad-po-prituzbama-u-sustavu-socijalne-skrbi-gradjanski-nadzor-nad-radom-sustava-socijalne-skrbi/13048>), te općenito u činjenici da se radi o potpuno novom insitutu u okviru sustava socijalne skrbi za čije postojanje građani još nisu doznali.

Zato je jedna od aktivnosti predsjednice Povjerenstva bila, a upravo na temelju činjenice početnog izuzetno malog broja pritužbi, da putem medija na odgovarajući način oglasi odnosno upozna javnost sa činjenicom postojanja, ovlasti i načinom rada Povjerenstva, do čega je došlo njezinim sudjelovanjem u emisijama Studio 4 voditelja Petra Vlahova na HTV 4 (31.10.2023.) i Briefing voditelja Borisa Orešića na portalu Jutranji.hr (14.11.2023.), nakon čega je došlo do porasta broja pritužbi upućenih Povjerenstvu, pa s ovakvim aktivnostima Povjerenstvo namjeravamo nastaviti.

Povjerenstvo je jednako tako mišljenja da bi odgovarajuće obavijesti u prostorijama centara za socijalnu skrb (sada područnim uredima Hrvatskog zavoda za socijalni rad) temeljem činjenice svakodnevnog osobnog dolazaka stranaka u njihove prostorije, dovele do povećanja vidljivosti postojanja Povjerenstva i bolje obavještenosti građana o mogućnostima podnošenja pritužbe, o čemu odluku mora donijeti nadležno Ministarstvo.

Također, Povjerenstvo se je u suradnji s Ministarstvom maksimalno angažiralo u kreiranju web stranice Povjerenstva, na način da ista bude lakše dostupna upisom naziva Povjerenstva u internet pretraživaču te na kojoj će biti sadržajno obuhvaćene jasne upute o načinu rada Povjerenstva.

**PREDSJEDNICA POVJERENSTVA**

Ljubica Matijević – Vršaljko, dipl. iur.

