



**HRVATSKI SABOR**

KLASA: 021-12/17-09/12  
URBROJ: 65-17-02

Zagreb, 21. ožujka 2017.

**ZASTUPNICAMA I ZASTUPNICIMA  
HRVATSKOGA SABORA**

**PREDSJEDNICAMA I PREDSJEDNICIMA  
RADNIH TIJELA**

Na temelju članka 33. stavka 1. podstavka 3. Poslovnika Hrvatskoga sabora u prilogu upućujem *Izvješće o radu Odbora za predstavke i pritužbe za 2016. godinu*, koje je predsjedniku Hrvatskoga sabora, sukladno odredbi članka 107. stavka 1. podstavka 4. Poslovnika, dostavio Odbor za predstavke i pritužbe, aktom od 5. veljače 2017. godine.

**PREDSJEDNIK**

*Božo Petrov*  
**Božo Petrov**



**HRVATSKI SABOR**  
**Odbor za predstavke i**  
**pritužbe**

Zagreb, 5. veljače 2017.

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

Primljeno:	20-03-2017		
Klasifikacijska oznaka:	017-12/17-09/12.		Org. jed. 65
Uredbeni broj:	6521-19-17-01	Prij. 1	Vrij. -

**PREDSJEDNIKU HRVATSKOGA SABORA**

**Predmet: Izvješće o radu Odbora za predstavke**  
**i pritužbe za 2016. godinu**  
- dostavlja se

Poštovani,

Sukladno članku 107. Poslovnika Hrvatskoga sabora, („Narodne novine“ broj 81/13.), Odbor za predstavke i pritužbe podnosi Izvješće o svom radu za 2016. godinu.

Za svog predstavnika, koji će u ime Odbora sudjelovati u radu Hrvatskoga sabora i njegovih radnih tijela, Odbor je odredio Zdravka Ronka, predsjednika Odbora, a u slučaju njegove spriječenosti potpredsjednika dr. sc. Zlatka Hasanbegovića.

S poštovanjem,

**PREDSJEDNIK ODBORA**

Zdravko Ronko



**HRVATSKI SABOR**  
**Odbor za predstavke i pritužbe**

---

**IZVJEŠĆE O RADU ODBORA ZA PREDSTAVKE  
I PRITUŽBE ZA 2016. GODINU**

**Zagreb, veljača 2017.**

---

# IZVJEŠĆE O RADU ODBORA ZA PREDSTAVKE I PRITUŽBE ZA 2016. GODINU

## SADRŽAJ

	Stranica
<b>1. UVODNE NAPOMENE .....</b>	<b>3</b>
<b>2. PREGLED PREDSTAVKI I PRITUŽBI PO PODRUČJIMA .....</b>	<b>5</b>
<b>U izvješću Odbora upozorava se na:</b>	
a) predstavke i pritužbe vezane za rad pravosuđa i uprave	
b) predstavke i pritužbe koje se odnose na prava iz mirovinskog i zdravstvenog osiguranja, socijalne skrbi i zaštite obitelji	
c) predstavke i pritužbe u vezi sa stambenom, komunalnom i imovinskopравnom problematikom	
d) predstavke i pritužbe iz područja radnih odnosa, predstavke i pritužbe sindikata koji zastupaju interese javnih i državnih službenika i namještenika	
e) predstavke i pritužbe iz ostalih područja	
f) ostale podneske	
 <b>Pregled broja predstavki i pritužbi po područjima u 2015., 2016. godini i ostalo – tablični prikaz .....</b>	<b>6</b>
2.1. Pravosuđe i uprava .....	9
2.2. Prava iz mirovinskog i zdravstvenog osiguranja, socijalne skrbi i zaštite obitelji .....	11
2.3. Stambena, komunalna i imovinskopравna problematika .....	13
2.4. Rad i radni odnosi .....	15
2.5. Ostala područja .....	18
2.6. Ostali podnesci .....	19
 <b>3. ANALIZA PREDSTAVKE - KARAKTERISTIČNI SLUČAJ .....</b>	<b>20</b>
 <b>4. ZAKLJUČNA RAZMATRANJA .....</b>	<b>22</b>

# IZVJEŠĆE O RADU ODBORA ZA PREDSTAVKE I PRITUŽBE ZA 2016. GODINU

## 1. UVODNE NAPOMENE

Odbor za predstavke i pritužbe Hrvatskoga sabora jednom godišnje, sukladno članku 107. Poslovnika Hrvatskoga sabora („Narodne novine“, broj 81/13.), podnosi izvješće o svom radu Hrvatskom saboru i tom prigodom informira zastupnike Hrvatskoga sabora o uočenim nepravilnostima kršenja zakonskih propisa, kao i prava građana u postupku pred tijelima državne uprave i pravnim osobama koje imaju javne ovlasti.

Dana 10. studenoga 2016. zastupnici u Hrvatskom saboru raspravljali su o Izvješću Odbora za predstavke i pritužbe za 2015. godinu. Rasprava je zaključena 10. studenoga 2016. godine. Izvješće Odbora prihvaćeno je na 1. sjednici Hrvatskoga sabora 11. studenoga 2016. godine, (jednoglasno, 123 glasa „za“).

Godišnje izvješće o radu Odbora za 2016. godinu prikazuje rad Odbora te daje pregled podataka o predstavkama i pritužbama za 2016. godinu. Tijekom 2016. godine Odbor je u razdoblju za koje se ovo Izvješće podnosi (4.1-31.12.2016.) zaprimio i obradio ukupno 317 predmeta, a u taj broj uključeni su predmeti iz prethodnih godina. Od toga broja je 228 novih predstavki i 89 opetovanih predstavki i pritužbi te njihove nadopune iz prethodnih godina, 2012., 2013., 2014. i 2015., a koje su Odboru upućene u 2016. godini.

U razdoblju u kojem se Izvješće podnosi Odbor je održao četiri (4) sjednice na kojima je, među ostalim, razmatrao predstavke i pritužbe karakterističnog sadržaja, upozoravao na štetne pojave od šireg značenja te predlagao poduzimanje potrebnih mjera za njihovo otklanjanje.

Od navedenog ukupnog broja predstavki i pritužbi njih 143 bile su iz područja pravosuđa i uprave, 51 predstavka sa socijalnom i zdravstvenom problematikom te iz područja zaštite obitelji, 52 iz područja stambene, komunalne i imovinskopravne problematike, 30 iz područja rada i radnih odnosa, 31 predmet čine ostala područja te ostali podnesci 10 predmeta.

Odbor je tijekom izvještajnog razdoblja s građanima osim pisanim putem (redovitom poštom, telefaksom, elektroničkom poštom ili u osobnim dolascima), komunikaciju ostvarivao izravno telefonski.

Pravodobno se odgovaralo na upite građana, u izravnom kontaktu telefonom (svaki telefonski upit se evidentira), davale su im se informacije te su savjetovani u ostvarivanju svojih prava u ukupno 229 slučajeva. Osim toga Odbor je primio na razgovor sve građane koji su tražili da usmeno iznesu svoje probleme te ih se nakon toga uputilo na podnošenje pisanog podneska Odboru ili nadležnom tijelu.

Sve pristigle pisane predstavke i pritužbe Odbor je obradio sukladno s Poslovníkom Hrvatskoga sabora i uputio nadležnim tijelima na postupanje ili je neposredno pisano odgovoreno podnositeljima predstavki. O tome su obaviješteni podnositelji predstavki i pritužbi ili je neposredno odgovoreno podnositelju predstavke, u roku od 30 dana.

## 2. PREGLED PREDSTAVKI I PRITUŽBI PO PODRUČJIMA

U izvješću Odbora upozorava se na:

- a) predstavke i pritužbe vezane za rad pravosuđa i uprave te na rad sudova:
  - dugotrajnost sudskih postupaka
  - područje nadležnosti Državnog odvjetništva Republike Hrvatske i Ureda za suzbijanje korupcije i organiziranog kriminaliteta
  - postupanje policijskih službenika
  - statusna prava (državljanstvo, privremeni i stalni boravak, osobna iskaznica)
  - prigovori osoba lišenih slobode
  - provođenje ovrha na računima pravnih i fizičkih osoba
  - prava hrvatskih branitelja i članova njihovih obitelji, zapošljavanje, stambeno zbrinjavanje i siromaštvo
  
- b) predstavke i pritužbe koje se odnose na prava iz mirovinskog osiguranja i zdravstvenog osiguranja, socijalne skrbi i zaštite obitelji:
  - prava na starosnu, invalidsku i obiteljsku mirovinu
  - isplata domobranske mirovine
  - dokup mirovine
  - pravo na obvezno zdravstveno osiguranje i statusna prava
  - zdravstvo - ponašanje medicinskog osoblja – nepristranost i nesavjesno liječenje
  - socijalna skrb, obiteljsko pravo - skrbništvo
  
- c) predstavke i pritužbe u vezi sa stambenom, komunalnom i imovinskopравnom problematikom:
  - vlasnička prava i povrat imovine
  - stambena prava
  - bespravna gradnja i zaštita okoliša
  - dugotrajnost postupaka zbrinjavanja
  - dodjela gradskih ili općinskih stanova
  - najam socijalnih stanova
  - otkup državnih stanova
  
- d) predstavke i pritužbe iz područja rada i radnih odnosa:
  - povreda prava iz radnog odnosa, raspored i premještanje u državnoj službi, prestanak radnog odnosa, neisplaćeni osobni dohodak, nepravilnosti pri zapošljavanju, zlostavljanje na radnom mjestu (*mobbing*) i diskriminacija u području zapošljavanja i rada
  - nepravilnosti počinjene u natjecajnom postupku
  - predstavke i pritužbe sindikata koji zastupaju interese javnih i državnih službenika i namještenika
  
- e) predstavke i pritužbe iz ostalih područja
  - područje zaštite potrošača i ostalo (plin, voda, struja, grijanje, hrt pristojbe, banke, odvjetnici, javni bilježnici, prijevoz putnika i telekomunikacijske usluge)
  
- f) ostale podneske – nemaju karakter predstavke i pritužbe
  - mišljenja, komentari i osvrti građana
  - nepotpuni (nedopunjeni) podnesci

**Pregled broja predstavki i pritužbi po područjima u 2015., 2016. godini i ostalo -  
tablični prikaz**

<b>Redni broj</b>	<b>Predstavke i pritužbe po područjima</b>	<b>Predmeti iz 2015. godine</b>	<b>Novopristigli predmeti u 2016. godini</b>	<b>Predmeti iz prijašnjih godina, (2012., 2013., 2014. i 2015. godina), obrađeni u 2016. godini</b>	<b>Ukupan broj predmeta (4+5)</b>
1	2	3	4	5	6
1.	Pravosuđe i uprava	158	100	43	143
2.	Prava iz mirovinskog i zdravstvenog osiguranja, socijalne skrbi i zaštite obitelji	59	39	12	51
3.	Stambena, komunalna i imovinskopravna problematika	62	37	15	52
4.	Rad i radni odnosi	17	24	6	30
5.	Ostala područja	38	22	9	31
6.	Ostali podnesci	15	6	4	10
7.	<b>Ukupno:</b>	<b>349</b>	<b>228</b>	<b>89</b>	<b>317</b>

Tijekom 2016. godine u Odboru je zaprimljeno i obrađeno 317 predmeta, od toga je novih predstavki i pritužbi 228 i 89 iz prijašnjih godina.



**Pregled broja predstavki i pritužbi po područjima za četiri tromjesečna razdoblju u 2016. godine i ostalo - tablični prikaz**

Redni broj	Predstavke i pritužbe po područjima	Predmeti u razdoblju 4. 1. – 31. 3. 2016.	Predmeti u razdoblju 1. 4. – 30. 6. 2016.	Predmeti u razdoblju 1. 7. – 30. 9. 2016.	Novopristigli predmeti u razdoblju 1. 10. - 31. 12. 2016.	Predmeti iz prijašnjih godina (2012., 2013., 2014., i 2015. godina), obrađeni u 2016. godini	Ukupan broj predmeta (6+7)
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Pravosuđe i uprava	58	45	10	25	5	30
2.	Prava iz mirovinskog i zdravstvenog osiguranja, socijalne skrbi i zaštite obitelji	15	16	1	16	3	19
3.	Stambena, komunalna i imovinskoppravna problematika	17	16	4	11	4	15
4.	Rad i radni odnosi	6	12	2	10	0	10
5.	Ostala područja	10	10	1	7	3	10
6.	Ostali podnesci		6	0	2	2	4
7.	<b>Ukupno:</b>	106	105	18	<b>71</b>	17	<b>88</b>

U razdoblju u kojem se Izvješće podnosi Odbor je održao četiri (4) sjednice na kojima su se, među ostalim, razmatrala četiri tromjesečna izvješća Odbora za predstavke i pritužbe.

**Usporedni prikaz predmeta iz 2013., 2014., 2015. i 2016. razvrstano prema područjima - tablični prikaz**

<b>Redni broj</b>	<b>Predstavke i pritužbe po područjima</b>	<b>Predmeti iz 2013. godine</b>	<b>Predmeti iz 2014. godine</b>	<b>Predmeti iz 2015. godine</b>	<b>Predmeti iz 2016. godine</b>
1	2	3	4	5	6
1.	Pravosuđe i uprava	216	193	158	143
2.	Prava iz mirovinskog i zdravstvenog osiguranja, socijalne skrbi i zaštite obitelji	100	64	59	51
3.	Stambena, komunalna i imovinskopravna problematika	121	56	62	52
4.	Rad i radni odnosi	37	16	17	30
5.	Ostala područja		38	38	31
6.	Ostali podnesci	17	18	15	10
7.	<b>Ukupno:</b>	491	385	349	<b>317</b>

U tablici je prikazan broj predmeta, odnosno predstavki i pritužbi koje je Odbor zaprimio i obradio u 2016. godini te prikaz predmeta iz prethodnih godina. Iz tabličnog prikaza vidljivo je da je u 2016. godini smanjen broj obraćanja građana Odboru u odnosu na prethodne godine.

## 2.1. Pravosuđe i uprava

U Odboru su u 2016. godini iz područja pravosuđa i uprave zaprimljena i obrađena ukupno 143 predmeta. Od toga se 45 pritužbi odnosilo na rad sudova, dugotrajnost sudskih postupka pred pojedinim sudovima (ili na nepostupanje pojedinih sudova i/ili odugovlačenje postupanja), na nezadovoljstvo vođenjem sudskih postupaka, na nezakonitost i pristranost u radu pojedinih sudaca (tražili su izuzeće nekih sudaca) i nezadovoljstvo donesenim sudskim presudama (odlukama), na rad i ponašanje pojedinih sudaca ili drugih djelatnika suda prema strankama u tijeku postupka ili obavljanja drugih službenih radnji, na nemogućnost ostvarivanja prava na donošenje odluka u razumnom roku te pritužbe u kojima se upozoravali na probleme koji su nastali nakon provedene reorganizacije mreže općinskih i prekršajnih sudova.

Neke pritužbe građana na rad Ministarstva pravosuđa Republike Hrvatske odnosile su se na nezadovoljstvo odgovorima odnosno neodgovaranjima na pritužbe.

Tijekom izvještajnog razdoblja Odboru je upućeno pet (5) pritužbi i opetovanih pritužbi osoba lišenih slobode (pritužba osobe s invaliditetom). Nakon njihova razmatranja proizlazi da su prigovarali zbog kršenja prava zatvorenika, da su se žalili na neodgovarajuće uvjete smještaja odnosno premještaja na drugi odjel i na postupanje upravitelja i službenika kaznionice, odnosno zatvora prema zatvorenicima (zbog navodne diskriminacije, onemogućavanja korištenja pogodnosti unutar zatvora i zlostavljanja zatvorenika).

Odbor je pritužbe građana upućivao na mjerodavno postupanje Ministarstvu pravosuđa Republike Hrvatske i Pravobraniteljici za osobe s invaliditetom te katkad požurivao očitovanja.

Nadalje, Odbor je zaprimio i obradio 30 predstavlki i pritužbi te opetovane pritužbe iz nadležnosti Državnog odvjetništva Republike Hrvatske, općinskih i županijskih državnih odvjetništava i Ureda za suzbijanje korupcije i organiziranog kriminaliteta (USKOK-a) u kaznenim i građansko-upravnim predmetima i pritužbe građana na rad i postupanje općinskih i županijskih državnih odvjetništava, u kojima su iskazivali nezadovoljstvo odlukama u predmetu u kojem su uslijedile odluke nadležnih državnih odvjetništava ili zbog nepokretanja kaznenih postupaka po kaznenim prijavama i zbog odugovlačenja postupanja pri donošenju državnoodvjetničke odluke. Odbor je zaprimio predstavke u kojima se upozoravalo na moguću zlouporabu položaja osoba iz pravosuđa (sumnja u moguće počinjenje kaznenog djela u radu sutkinje i suca), koje su upućene DORH-u na nadležno postupanje.

U pojedinačnim pritužbama građani su zatražili nadzor nad radom državnog odvjetništva i USKOK-a.

Predstavke i pritužbe Odbor je prosljedio Državnom odvjetništvu Republike Hrvatske odnosno Uredu Glavnog državnog odvjetnika, USKOK-u i Ministarstvu pravosuđa Republike Hrvatske (vezano za rad i postupanje državnih odvjetništava) te je zatražio očitovanja i katkad upućivao požurnice.

U 21 predmetu Odbor je razmatrao predstavke građana na postupanje policijskih službenika prilikom obavljanja policijskih poslova, na neprofesionalno i nemarno ponašanje prema građanima, na propuste u postupanju i na prekoračenja u primjeni ovlasti te pritužbe u kojima se navodi kako policijski službenici postupaju pristrano i selektivno.

Bilo je pritužbi vezanih uz statusna prava građana – zahtjevi za stjecanje hrvatskog državljanstva, za izdavanje odobrenja za privremeni boravak u Republici Hrvatskoj, za stalni boravak, za izdavanje osobne iskaznice i prijavu prebivališta, izdavanje dozvole za boravak i rad, izdavanje putne isprave te predstavki vezanih za rješavanje sudbina osoba nestalih u Domovinskom ratu.

Odbor je zaprimio pojedinačnu predstavku u kojoj podnositelj upozorava na potrebu uspostave civilnog nadzora nad radom policije (prijedlog za osnivanje povjerenstva za civilni nadzor policije).

Takve predstavke Odbor je nakon razmatranja dostavljao na mjerodavno postupanje Ministarstvu unutarnjih poslova Republike Hrvatske i katkad upućivao požurnice.

U proteklom razdoblju Odbor je zaprimio i obradio ukupno 42 pisane predstavke i pritužbe, a koje su se odnosile na rad upravnih tijela i tijela koja imaju javne ovlasti Odbor ih je prosljeđivao na mjerodavno postupanje, nadležnim tijelima, ovisno o sadržaju predstavke i pritužbe, i to:

- predstavke hrvatskih branitelja, njih 12, u svezi su s ostvarivanjem prava hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji (pojedinačna predstavka vezana za statusna i materijalna prava branitelja Hrvatskog vijeća obrane), odnosile su se na poteškoće zbog utvrđivanja statusa branitelja iz Domovinskog rata, utvrđivanje statusa hrvatskog ratnog vojnog invalida iz Domovinskog rata, na dužinu trajanja postupaka kojima se utvrđuju njihova materijalna prava, na probleme oko zapošljavanja branitelja, djece poginulih branitelja i stambenog zbrinjavanja te zbog teške materijalne situacije i siromaštva
- 21 pritužba i opetovane pritužbe vezane su uz ovrhe na novčanim sredstvima građana, plaćama i mirovinama (blokada tekućih računa građana i zabrana raspolaganja novčanim sredstvima), građani su dobivali ovrhe na nekretnine zbog nemogućnosti vraćanja kredita, zbog duga za plin, struju, grijanje, vodu i nepodmirenja HRT pristojbe. Građani su upozoravali da nisu bili obaviješteni o pokretanju ovršnih postupaka. Neke pritužbe vezane su uz postupak prisilne naplate tražbine te predstavke u vezi sa zahtjevima za otpis dugova građana, odnosno otpis duga zbog zastare
- predstavke građana u kojima su izražavali nezadovoljstvo radom i postupanjem pojedinaca u tijelima lokalne i područne (regionalne) samouprave, upozoravali su na moguće nezakonitosti u njihovu radu, tražili su nadzor nad radom i njihovo sankcioniranje, u ukupnom broju od devet (9) predmeta.

Pisane predstavke i pritužbe koje su zaprimljene i odrađene u Odboru za predstavke i pritužbe, a koje se odnose na rad tijela državne uprave i tijela koja imaju javne ovlasti, Odbor je prosljeđivao na mjerodavno postupanje, nadležnim ministarstvima (Ministarstvu hrvatskih branitelja, Ministarstvu obrane, a Ministarstvu financija Odbor je upućivao požurnice) i drugim nadležnim tijelima (FINA-i, HRT-u i dr.), ovisno o sadržaju predstavke i pritužbe te je zatražio očitovanja o utvrđenom i učinjenom.

Osim pisanih predstavki i pritužbi i mnogobrojnih telefonskih poziva tijekom 2016. godine, veliki broj građana došao je i osobno u Hrvatski sabor tražeći pravnu pomoć. Na sve upite i zamolbe za pružanje pravnih savjeta i mišljenja u mnogim slučajevima Odbor je

građane u slučaju traženja konkretnih pravnih savjeta ili pomoći upućivao da zatraže stručnu pravnu pomoć odvjetnika te da mogu zatražiti besplatnu pravnu pomoć u Ministarstvu pravosuđa Republike Hrvatske ili uredima državne uprave u županijama, gdje im se mogu pružiti pravni savjeti ili opće pravne informacije, odnosno izraditi (sastaviti) podnesci.

## **2.2. Prava iz mirovinskog i zdravstvenog osiguranja, socijalne skrbi i zaštite obitelji**

Tijekom 2016. godine Odbor je zaprimio i obradio 51 predmet iz ovog područja. Predstavke i pritužbe građana odnosile su se na povredu prava iz područja mirovinskog i zdravstvenog osiguranja, socijalne skrbi i zaštite obitelji u kojima se upozoravali na probleme pri ostvarivanju prava kod Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje (HZMO) i Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje (HZZO) te kod centara za socijalnu skrb.

Iz nadležnosti Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje građani su u 11 predstavki i pritužbi upozoravali na probleme na koje su nailazili pri ostvarivanju i korištenju prava iz mirovinskog osiguranja, vezano uz ostvarivanje prava na starosnu mirovinu i prijevremenu starosnu mirovinu, ostvarivanje prava na obeštećenje i isplatu iznosa za obeštećenja korisniku mirovine, smanjenje iznosa starosne mirovine, invalidsku mirovinu, obiteljsku invalidsku mirovinu, obiteljsku mirovinu, priznavanje prava na sportsku mirovinu, priznavanje prava mirnodopskih vojnih invalida, isplatu domobranske mirovine, dokup mirovine te trajanje postupaka medicinskog vještačenja. Bilo je anonimnih predstavki - zahtjeva za revizijom invalidske mirovine (prijava lažnih invalidskih mirovina), koje je nakon razmatranja Odbor uputio Ministarstvu rada i mirovinskog sustava Republike Hrvatske i HZMO-u na nadležno postupanje.

U pojedinačnim predstavkama bilo je pritužbi na moguće propuste u radu Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje, Zagreb i Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje Područnog ureda u Karlovcu, zbog nepravilne primjene propisa (vezano uz obračun mirovine).

Odbor je predstavke građana uputio na nadležno postupanje Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje (HZMO-u) te je zatražio očitovanja o poduzetome, a katkad i požurivao očitovanja.

U području zdravstvenog osiguranja građani su u 12 predstavki i pritužbi upozoravali na poteškoće u postupku ostvarivanja prava na obvezno zdravstveno osiguranje, u ostvarivanju statusa u obveznom zdravstvenom osiguranju u slučaju ozljede na radu i profesionalne bolesti, odnosno nesposobnosti za samostalan život i rad.

Pojedinačne pritužbe osiguranika vezane su uz nepriznavanja prava na povećanu količinu ortopedskih pomagala te pritužbe zbog gubitka dopunskog zdravstvenog osiguranja na teret državnog proračuna.

Građani su se obraćali Odboru s upitima vezanim za dopunsko zdravstveno osiguranje, cijenu dopunskog zdravstvenog osiguranja, obvezu plaćanja osiguranja, odnosno vezano uz uvjete za oslobođenje od plaćanja troškova zdravstvene zaštite (participacije), a na

teret sredstava državnog proračuna. Odbor je upite proslijedio na nadležno postupanje u HZZO ili su podnositelji upućeni da se izravno obrate HZZO-u.

Sve predstavke gore navedene problematike Odbor je uputio na postupanje Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje (HZZO-u).

Iz područja socijalne skrbi i zaštite obitelji građani su se obraćali Odboru zbog nemogućnosti ostvarivanja prava i usluga iz nadležnosti socijalne skrbi.

U 2016. godini Odbor je zaprimio i obradio 19 predstavki i pritužbi građana radi nemogućnosti ostvarivanja prava na jednokratnu novčanu pomoći, zbog niskih iznosa jednokratne novčane pomoći kojom ne mogu podmiriti osnovne životne potrebe ili nedobivanja jednokratne novčane pomoći, vezano uz pravo na zajamčenu minimalnu naknadu, ostvarivanje prava na pomoć za uzdržavanje i priznavanje prava na dodatak za pomoć i njegu i u svezi s ostvarivanjem prava na doplatak za njegu djeteta s težim oštećenjem zdravlja.

Odbor je razmatrao pritužbe obitelji s malim primanjima, samohranih roditelja, umirovljenika s najnižim primanjima, nezaposlenih osoba, beskućnika i osoba neriješenog stambenog pitanja (koje žive u teškim socijalno-zdravstvenim i stambenim uvjetima).

Bilo je pritužbi vezanih uz zaštitu prava i interesa maloljetne djece (smještenih kod udomitelja, oduzimanje djeteta i kršenje obiteljskih obveza).

Odboru su se pritužile osobe (bake i roditelji) vezano uz postupke obiteljske pravne zaštite djece (pravo na roditeljsku skrb i moguće oduzimanje roditeljske skrbi), postupanje djelatnika zbog navodnog neetičnog ponašanja (stručnih radnika) u centrima i na postupanje centara za socijalnu skrb (Zagreb-Trešnjevka, Velika Gorica, Županja, Zaprešić i Slavonski Brod). Bilo je pojedinačnih pritužbi na nezakonita imenovanja u Upravno vijeće Centra.

Neposrednom komunikacijom i pisanom pritužbom Odboru se obratila pritužiteljica vezano uz zaštitu prava i dobrobiti maloljetnog unuka, u kojoj se pritužila na nemogućnost ostvarivanja susreta (osobnih odnosa) i druženja s maloljetnim unukom, djetetom njezina sina, osobe s invaliditetom. Ujedno se pritužila na postupanje nadležnih centara za socijalnu skrb i drugih institucija koje vode postupke radi zaštite maloljetnog djeteta. Nakon razmatranja Odbor je pritužbu uputio nadležnim centrima za socijalnu skrb (u Županji i Slavonskom Brodu), Ministarstvu za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku Republike Hrvatske, pravobraniteljici za djecu i pravobraniteljici za osobe s invaliditetom.

U pojedinačnim predstavkama Odboru su se obraćali roditelji djece s poteškoćama u razvoju, u kojima su upozoravali na povredu svojih prava. Samohrana majka sa statusom njegovateljice tražila je obnovu poreznog postupka za priznavanje poreznih olakšica za dijete sa 100 %-tnim invaliditetom.

U ovom izvještajnom razdoblju Odbor je zaprimio šest (6) predstavki koje su se odnosile na zdravstvenu zaštitu i zaštitu toga prava.

Neke pritužbe građana odnosile su se na nepravilnosti u radu pojedinih liječnika opće prakse i nezadovoljstvo radom liječnika psihijatra/psihoterapeuta u mirovini i na neprofesionalni rad medicinskog osoblja prema pacijentima u primarnoj i sekundarnoj zdravstvenoj zaštiti (vezano uz nezadovoljstvo kvalitetom, sadržajem i vrstom pruženih zdravstvenih usluga) te su upućivali prijave (predstavke) za pokretanje disciplinskih

postupaka protiv njih. Odbor je zaprimio predstavke u svezi s utvrđivanjem statusa osiguranika i listom čekanja (za pregled ili terapiju).

Predstavke i pritužbe Odbor je upućivao na nadležno postupanje Ministarstvu zdravstva Republike Hrvatske i požurivao očitovanja te Hrvatskoj liječničkoj komori.

Osobe s invaliditetom uputile su Odboru tri (3) predstavke (opetovana predstavka) zbog diskriminacije u području pristupačnosti, odnosno zbog nepostojanja uvjeta za pristup uslugama u domu zdravlja (u ovom slučaju problem primanja usluge dentalne zdravstvene zaštite) i zahtjev za izdavanje i postavljanje znaka pristupačnosti. Nakon razmatranja upućene su na postupanje nadležnim tijelima jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave i domu zdravlja.

Građani su došli i osobno u Hrvatski sabor i tražili pravnu pomoć, a bilo je i telefonskih poziva u kojima su izražavali nezadovoljstvo ostvarivanjem svojih prava pred nadležnim tijelima i postupkom ostvarivanja tih prava.

Odbor je predstavke i pritužbe građana vezano uz spomenute probleme uputio HZMO-u, Sisak, Ministarstvu rada i mirovinskog sustava Republike Hrvatske, preporučio nadležnim centrima za socijalnu skrb, a HZMO, Zagreb, Ministarstvo zdravstva Republike Hrvatske, Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku Republike Hrvatske, Centar za socijalnu skrb Zaprešić i požurivao zbog sporosti u postupanju te savjetovao građane na postupak za ostvarivanje njihovih prava.

### **2.3. Stambena, komunalna i imovinskopravna problematika**

U ovom izvještajnom razdoblju u Odboru su zaprimljena i obrađena ukupno 52 predmeta koja su se odnosila na stambenu, komunalnu i imovinskopravnu problematiku.

Odbor je tijekom 2016. godine zaprimio i obradio 19 predavki i pritužbi građana vezano uz probleme rješavanja stambenih pitanja.

U predstavkama su se prituživali na dugotrajnost postupaka za stambeno zbrinjavanje, vezano za rješavanje zahtjeva za stambeno zbrinjavanje po osnovi bivših nositelja stanarskog prava, visinu i plaćanje zaštićene najamnine za stan u državnom vlasništvu, ostvarivanje prava na otkup državnog stana, dodjelu gradskih stanova (po zahtjevu za stambeno zbrinjavanje izvan Liste reda prvenstva), socijalnih stanova u najam (po zahtjevu siromašnih građana koji imaju lošije stambene uvjete u teškoj su materijalnoj i zdravstvenoj situaciji ili imaju neriješeno stambeno pitanje), dugotrajnost postupaka za rješavanje zahtjeva za obnovu ratom oštećenih kuća, obnovu stambenih zgrada oštećenih u poplavi te pojedinačna pritužba zbog bespravnog useljenja nekretnine.

Nadalje, u 2016. godini Odbor je zaprimio 13 pritužbenih navoda građana koji su se odnosili na bespravnu gradnju, nezakonito građenje investitora, dogradnju stambene zgrade i ograde (velikih metalnih dvokrilnih vrata između dviju stambenih nekretnina) na javnoj površini, rekonstrukciju građevine bez zakonom propisane dokumentacije, bespravnu gradnju i devastaciju u pomorskom dobru.

Bilo je pojedinačnih pritužbenih navoda na nezakonitosti u upravnom postupku, u predmetu bespravnih građevinskih zahvata (utvrđivanja stupnja i kategorije oštećenja nekretnine radi bespravne gradnje) pred nadležnim tijelima zbog neprovođenja postupka prisilnog uklanjanja i predstavljanja radi osiguranja, ostvarivanja i zaštite prava u postupku kod nadležne upravne inspekcije te pritužbi na rad građevinskih inspektora zbog nepravodobne intervencije, odnosno dugotrajnosti postupaka pred građevinskom inspekcijom i nedobivanja obavijesti na prijavu bespravne gradnje.

Dvanaest (12) pritužbi upućenih Odboru odnosilo se na probleme iz područja komunalne djelatnosti, u kojima su građani upozoravali na probleme vezane za uskraćivanje priključenja nekretnine na vodovodnu i elektroenergetsku mrežu u naselju, zbog visine cijene priključka na kanalizacijsku mrežu, vezano za izgradnju komunalne infrastrukture u ulici (asfalta), u svezi s povredom vlasništva (utvrđivanje vlasništva nekretnine i grobnog mjesta) i probleme ometanja posjeda (izravnim odlaganjem građevinskog otpada na put, devastacija prostora), zbog prekomjerne buke koja dolazi s gradilišta i pritužbe na buku iz ugostiteljskih objekata u naseljenom mjestu.

Anonimnim (opetovanim) podnescima obratili su se Odboru stanari zgrada u Zagrebu koji su se godinama žalili zbog prekomjerne buke u ugostiteljskim objektima (noćnom klubu i restoranu) i upozoravali na moguću korupciju koja se navodno očitovala u protuzakonitom postupanju službenih osoba nadležnih institucija odnosno propuštanju dužnih radnji službenih osoba nadležnih državnih tijela i tijela Grada Zagreba koja su postupala po pritužbama stanara.

U okviru područja imovinskopravnih odnosa građani i udruge obraćali su se Odboru predstavkama i pritužbama, ukupno je zaprimljeno osam (8) predmeta.

Vezano uz rješavanje problema vlasnika privatnih stanova i zaštićenih najmoprimaca upozoravali su na sporo rješavanje problema zaštićenih najmoprimaca privatnih stanova i prava vlasnika ovih stanova, ujedno su uputili prijedloge, primjedbe i sugestije na Nacrt prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o najmu stanova, koje je Odbor proslijedio na nadležno postupanje Ministarstvu graditeljstva i prostornog uređenja Republike Hrvatske.

Pojedinačnu pritužbu korisnika stana u vlasništvu Republike Hrvatske vezano uz visinu i plaćanje zaštićene najamnine za stan u državnom vlasništvu Odbor je uputio na mjerodavno postupanje trgovačkom društvu Državne nekretnine d.o.o. i zatražio žurno postupanje požurnicom.

U nekim pritužbama i opetovanim pritužbama upozoravalo se na probleme u vezi s povratom imovine oduzete za vrijeme jugoslavenske komunističke vladavine, a prigovori se odnose na rješavanje u razumnom roku, odnosno na dugotrajnost postupka pred nadležnim tijelima te na načine i oblike vraćanja takve imovine.

Tijekom 2016. godine zaprimljene su pritužbe i opetovane pritužbe vezane za postupak izvlaštenja nekretnine, odnosno na visinu naknada za izvlaštene objekte prema podnesenom zahtjevu, te prigovori na duljinu trajanja postupaka. Odbor je pritužbe uputio na nadležno postupanje u Ministarstvo pravosuđa Republike Hrvatske.



Opetovanu pritužbu upućenu Odboru vezano za zakup ili prodaju poljoprivrednog zemljišta u vlasništvu države, odnosno nepravilnu primjenu kriterija za davanje u zakup Odbor je uputio Agenciji za poljoprivredno zemljište i Ministarstvu pravosuđa Republike Hrvatske, koje je Odbor i požurivao na postupanje.

Odbor je predstavke i pritužbe vezane za imovinskopravne odnose prosljeđivao uredima državne uprave u županijama i gradovima, ovisno o tome na čijem se području nalazi nekretnina i Ministarstvu pravosuđa Republike Hrvatske.

Neke pritužbe građana koji su se žalili da nisu ostvarili pravo na obnovu i izgradnju kuća uništenih poplavom i pucanjem nasipa u Vukovarsko-srijemskoj županiji, nakon razmatranja Odbor je uputio na mjerodavno postupanje Ministarstvu graditeljstva i prostornog uređenja Republike Hrvatske.

Pojedinačni prigovor na raspodjelu sredstava pomoći za nastalu štetu od poplava, nakon razmatranja Odbor je prosljedio na mjerodavno postupanje Ministarstvu financija Republike Hrvatske, Državnom povjerenstvu za procjenu štete od elementarne nepogode i općinskim povjerenstvima za procjenu štete.

Odbor je predstavke i pritužbe građana vezane uz navedenu problematiku upućivao nadležnim ministarstvima, Ministarstvu zdravstva Republike Hrvatske, Ministarstvu zaštite okoliša i energetike Republike Hrvatske, Ministarstvu mora, prometa i infrastrukture Republike Hrvatske, Ministarstvu graditeljstva i prostornog uređenja Republike Hrvatske i inspekcijama nadležnim za pojedina područja (sanitarnoj, građevinskoj i dr.), Državnom uredu za obnovu i stambeno zbrinjavanje, Državnim nekretninama, DORH-u, Agenciji za poljoprivredno zemljište te uredima državne uprave u županijama i nadležnom upravnom tijelu Grada Zagreba.

U manjem broju predstavki bilo je pritužbi građana na rad Ministarstva graditeljstva i prostornog uređenja Republike Hrvatske i Građevinske inspekcije, Državnog ureda za obnovu i stambeno zbrinjavanje, Zagreb, Državnog ureda za upravljanje državnom imovinom jer neredovito odgovaraju na traženje (predstavke i pritužbe) Odbora.

Odbor je upućivao požurnice Ministarstvu graditeljstva i prostornog uređenja Republike Hrvatske, Ministarstvu pravosuđa Republike Hrvatske, Ministarstvu mora, prometa i infrastrukture Republike Hrvatske, Državnom uredu za obnovu i stambeno zbrinjavanje, Zagreb, Državnom uredu za obnovu i stambeno zbrinjavanje, Knin, Državnom uredu za upravljanje državnom imovinom, Agenciji za poljoprivredno zemljište te je zatražio žurno postupanje i okončanje postupaka.

## **2.4. Rad i radni odnosi**

Tijekom 2016. godine Odbor je zaprimio 30 pritužbi u kojim su pritužitelji upozoravali na moguće povrede prava iz radnog odnosa u državnim i javnim službama. Pritužbe su vezane uz radnopravni status službenika, raspored na radno mjesto, premještaj na

drugo radno mjesto i/ili u drugo mjesto rada (po potrebi službe i na osobni zahtjev), promicanje i napredovanje u državnoj službi, nepotizam, razliku u plaći (između djelatnih vojnih osoba i državnih službenika koji obavljaju posao iste razine složenosti), umanjene plaće, neisplatu plaće (odnosno naknade plaća radnicima), umanjene naknade za prijevoz s posla i na posao, otkaz ugovora o radu. Bilo je pritužbi koje su se odnosile na *mobbing* (izloženost zlostavljanju i omalovažavanju) na radnom mjestu te pritužbe na moguće neetično ponašanje državnih i javnih službenika.

Odbor je obradio pojedinačnu pritužbu osobe s invaliditetom na navodnu diskriminaciju temeljem spola, dobi, obrazovanja i političkog uvjerenja.

U nekim pritužbama upozoravalo se na propuste u postupanju službenih osoba prigodom donošenja rješenja o ocjenjivanju službenika.

Neke pritužbe odnosile su se na moguće nepravilnosti u postupku prijma u državnu službu („nepravilnosti počinjene u natječajnom postupku pri izboru kandidata po rodbinskoj/prijateljskoj/političkoj vezi“), zbog neispunjavanja propisanih stručnih uvjeta.

U pojedinim pritužbama upozoravalo se na neučinkovitost, odnosno dugotrajnost postupka (vezano za rješavanje neriješenih žalbi) u ostvarivanju prava državnih službenika i namještenika pred Odborom za državnu službu.

Pojedini policijski službenici prituživali su se na povrede prava iz radnog odnosa od strane Ministarstva unutarnjih poslova Republike Hrvatske i na diskriminaciju od strane nadređenih djelatnika. Odbor je razmatrao anonimnu pritužbu policijskih službenika Policijske postaje koji su zatražili provedbu službenog nadzora nad radom načelnika Policijske postaje, zbog mogućih nezakonitosti i propusta u radu.

Službenici Ministarstva financija, Carinske uprave i Porezne uprave Odboru su se obratili pritužbenim navodima na nepravilnosti i nezakonitosti u radu nadređenih službenika, izražavali su nezadovoljstvo trenutnim službeničkim statusom i upozoravali na navodnu nepravilnu primjenu propisa. Odbor je pritužbe nakon razmatranja uputio Ministarstvu uprave Republike Hrvatske, Ministarstvu financija Republike Hrvatske, Carinskoj upravi i Poreznoj upravi te Odboru za državnu službu.

Odbor je zaprimio predstavke službenika i namještenika jedinica lokalne područne (regionalne) samouprave vezane za navodne nepravilnosti prema zaposlenicima zbog otpuštanja i zapošljavanja mimo Pravilnika o unutarnjem redu upravnih tijela grada te zbog nezakonitih premještaja u službi, raspoređivanja na niža radna mjesta i stavljanja na raspolaganje, a nakon razmatranja predstavke je proslijedio u Ministarstvo uprave Republike Hrvatske i Odboru za državnu službu.

Odboru su se predstavkama i pritužbama obraćali sindikati i njihovi povjerenici koji djeluju u tijelima državne vlasti (Nacionalni sindikat policije MUP-a RH, Sindikat policijskih službenika, Sindikat policije Hrvatske, Glavna podružnica PU istarske), upozoravali su na moguće nezakonito, neprofesionalno i/ili neetično i nemarno postupanje pojedinih službenika policijskih uprava, Službe za unutarnju kontrolu MUP-a i pojedinih osoba u MUP-u zbog kršenja radničkih prava i diskriminacije.

Odboru se predstavkom obratio sindikalni povjerenik Sindikalne podružnice pirotehničara Hrvatskog centra za razminiranje (SPPHCR) u kojoj se pritužuje na načelnika i

druge zaposlenike Sektora za inspekcijske poslove zbog nepostupanja po Zakonu o protuminskom djelovanju i na štetu državnog proračuna.

Odbor je zaprimio predstavke Sindikalnog povjerenika Državne agencije za štedne uloge i sanaciju banaka vezane za otpuštanje radnica („*outsourcing* otpuštanje“) i Sindikata državnih i lokalnih službenika i namještenika Republike Hrvatske u ime radnica na poslovima čišćenja prostora u vlasništvu Republike Hrvatske, odnosno uredskih prostorija javnih i državnih službi, a zbog neisplate plaće. Nakon razmatranja predstavku je Odbor proslijedio u Ministarstvo rada i mirovinskog sustava Republike Hrvatske, DORH-u i pučkoj pravobraniteljici Republike Hrvatske.

Povjerenik Sindikalne podružnice HAKOM-a u pritužbenim navodima upozorio je da je onemogućeno sindikalno djelovanje u HAKOM-u te na nezakonitosti u radu i postupanju pojedinih osoba u HAKOM-u, na što su upozoravali u svojim pritužbama i neki zaposlenici HAKOM-a i bivši djelatnici.

Nadalje, Odboru se ponovljenom pritužbom obratila skupina građana, diplomiranih socijalnih radnika, udružena u Građansku inicijativu za socijalni rad sa zahtjevom za zaštitu prava na rad, koja im svojim djelovanjem (nepravilnostima i nedosljednostima u donošenju rješenja) navodno osporava Hrvatska komora socijalnih radnika, a vezano uz postupak priznavanja inozemnih stručnih kvalifikacija za diplomirane socijalne radnike. Nakon razmatranja pritužbe su upućene na mjerodavno postupanje Hrvatskoj komori socijalnih radnika i Ministarstvu za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku Republike Hrvatske, kojem je upućena i požurnica.

Anonimnom predstavkom braniteljske udruge Splita, Solina i Kaštela pritužile su se na moguće nepravilnosti pri zapošljavanju u javnoj službi - osnovnoj školi, na radno mjesto učitelja tjelesne kulture, odnosno na moguće zlouporabe položaja i ovlasti. Pritužbu je Odbor nakon razmatranja dostavio na postupanje Ministarstvu znanosti i obrazovanja Republike Hrvatske i USKOK-u.

Izvanredni profesor Sveučilišta na znanstveno - nastavnom i stručnom radnom mjestu obratio se ovom Odboru predstavkom zbog postupanja Nacionalnog vijeća za znanost, visoko obrazovanje i tehnološki razvoj u postupku utvrđivanja kriterija nastavne izvrsnosti za produljenje ugovora o radu (65+) nastavnicima, koju je Odbor uputio na nadležno postupanje Ministarstvu znanosti obrazovanja i sporta.

Pritužba koja je upućena Odboru radi moguće nepravilnosti, odnosno sumnje u moguću zlouporabu položaja i ovlasti u vezi s javnim natječajem za imenovanje ravnatelja/ravnateljice javne ustanove prosljeđena je na postupanje Ministarstvu rada i mirovinskog sustava Republike Hrvatske, Državnom odvjetništvu Republike Hrvatske (DORH-u) i Središnjem registru osiguranika (REGOS-u).

Odbor je predstavke i pritužbe iz ovog područja prosljeđivao nadležnim tijelima, odnosno Ministarstvu uprave Republike Hrvatske, Ministarstvu unutarnjih poslova Republike Hrvatske, Ministarstvu za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku Republike Hrvatske, HAKOM-u, DORH-u, a Ministarstvu financija Republike Hrvatske, Poreznoj upravi i Carinskoj upravi, Ministarstvu pravosuđa Republike Hrvatske, Ministarstvu rada i mirovinskog sustava Republike Hrvatske i Odboru za državnu službu upućivao je požurnice zbog izostanka očitovanja u razumnom roku.

Radi prijave mogućih nezakonitosti i zaštite prava iz radnog odnosa građani su upućivani na nadležne inspeksijske službe i u nadležna ministarstva. Ujedno su obaviješteni da pravna mišljenja i tumačenja o primjeni propisa iz radnog odnosa mogu zatražiti od Ministarstva rada i mirovinskog sustava Republike Hrvatske te su upućivani da zaštitu povrijeđenih prava iz radnog odnosa mogu tražiti pred sudom.

## **2.5. Ostala područja**

U 2016. godini Odbor je iz „ostalih područja“ zaprimio i obradio 31 predstavku i pritužbu. Radi se o pojedinačnim pritužbama potrošača (građana i udruga) u kojim su se prituživali na pružatelje javnih usluga i ostale. Prigovarali su (i tražili zaštitu svojih potrošačkih prava) na kvalitetu pruženih usluga od strane javnih poduzeća koja nude plin, toplinsku energiju, vodu, električnu energiju (korištenje mreže i opskrba električnom energijom), usluge odvoza komunalnog otpada, prijevoz putnika u javnom prometu (željeznički prijevoz, javni gradski prijevoz) i telekomunikacije usluge (prigovori na kakvoću pruženih usluga te zbog povreda odredaba pretplatničkog ugovora operatora javnih komunikacijskih usluga).

Odbor je razmatrao predstavke građana u kojima su tražili objašnjenje u vezi s plaćanjem naknade za uređenje voda i prosljeđivao ih na nadležno postupanje Ministarstvu poljoprivrede Republike Hrvatske, Hrvatskim vodama, Vodovodu d.d. te Vodovodu i kanalizaciji d.o.o.

Odbor je razmatrao pritužbe protiv trgovačkog društva Vodoopskrba i odvodnja, isporučitelja vodnih usluga u djelatnosti javne vodoopskrbe i odvodnje zbog načina obračuna potrošnje vode u kućanstvu (navodno nezakonito naplaćivanje usluge dobave i odvodnje vode u kućanstvu), protiv Energa d.o.o. zbog fiksnog dijela troška isporučene energije, protiv Gradske toplane d.o.o., a vezanu za dugogodišnje probleme karlovačkih potrošača korisnika sustava centralnog grijanja, odnosno vezano uz izdvajanje krajnjih kupaca iz zajedničkog toplinskog sustava. Nakon razmatranja Odbor ih je uputio nadležnim tijelima na postupanje.

Odbor je razmotrio opetovanu pritužbu protiv trgovačkog društva u vezi s višegodišnjim problemima naplate parkiranja u stambeno-turističkom naselju Barbariga, u općini Vodnjan, koji je rezultat višegodišnjih neriješenih imovinskopravnih odnosa i uputio na nadležno postupanje Ministarstvu turizma Republike Hrvatske, Ministarstvu unutarnjih poslova Republike Hrvatske, Gradu Vodnjanu, Istarskoj županiji, B. Parking-u d.o.o. te upućivao i požurnice i zatražio žurno postupanje.

Odbor je razmatrao pritužbu protiv trgovačkog društva vezanu za probleme nastale nakon ugradnje razdjelnika i naplatu godišnjeg očitavanja razdjelnika i pritužbu u kojoj se izražava nezadovoljstvo Zakonom o tržištu toplinske energije. Odbor ih je uputio na nadležno postupanje Ministarstvu zaštite okoliša i energetike Republike Hrvatske i Hrvatskoj energetske regulatornoj agenciji.

Neke pritužbe građana (studenta koji ne živi u kućanstvu svojih roditelja) u svezi s plaćanjem mjesečne pristojbe HRT-u Odbor je prosljedio na postupanje HRT-u, a predstavku u vezi s radom Vijeća za elektroničke medije uputio je Ministarstvu kulture Republike Hrvatske i zatražio očitovanje o poduzetom.

Pritužbe građana na rad i postupanje odvjetnika, zbog nezadovoljstva obavljenim zastupanjem Odbor je uputio na nadležno postupanje u Hrvatsku odvjetničku komoru i zatražio očitovanja. U Odboru je zaprimljena pojedinačna pritužba odvjetnice na postupanje Hrvatske odvjetničke komore (HOK) i zbog donošenja rješenja kojim joj se zabranjuje rad u odvjetništvu. Nakon razmatranja prosljeđena je HOK-u na postupanje.

Neke pritužbe odnosile su se na postupanje javnih bilježnika u svezi s javnobilježničkim tarifama upućene su Hrvatskoj komori javnih bilježnika. Pritužbe na postupanje banaka Odbor je uputio HNB-u.

Pritužbu pritužiteljice na postupanje banke zbog ustupanja osobnih (povjerljivih) podataka trećoj strani bez znanja i pristanka klijentice banke (moguća povreda prava na zaštitu osobnih podataka) Odbor je uputio na nadležno postupanje Agenciji za zaštitu osobnih podataka (AZOP-u) i PBZ Card d.o.o. Zagreb

Tijekom 2016. godine zaprimljeno je nekoliko pritužbi građana vezanih uz ostvarivanje prava na pristup informacijama, koje im je navodno neosnovano uskraćeno.

Nadalje, bilo je pritužbi građana na rad pučke pravobraniteljice odnosno savjetnice u Uredu pučke pravobraniteljice, Hrvatskog zavoda za zapošljavanje, Ispostave Našice, povjerenika za informiranje, Hrvatske komore socijalnih radnika, HAKOM-a, Hrvatskog Telekom- a, PBZ Card d.o.o. Zagreb, Kentbank d.d. Zagreb, H1 Telekom- a, Zagorskog vodovoda i HEP „Elektrodalmacija“, Split.

Sve pisane predstavke i pritužbe u kojima su se fizičke i pravne osobe prituživale na rad i postupanje pružatelja javnih usluga i ostalih te tražile zaštitu svojih prava Odbor je prosljeđivao na mjerodavno postupanje, ovisno o njihovoj nadležnosti, nadležnim tijelima te nadležnim ministarstvima, ovisno o sadržaju predstavke i pritužbe.

## **2.6. Ostali podnesci**

U ovom izvještajnom razdoblju Odbor je zaprimio manji broj podnesaka građana koji nemaju karakter predstavke ili pritužbe, u kojima nije bilo navedeno ni jedno područje niti je bilo razvidno o kojem je području riječ.

Radilo se o podnescima građana koji su po sadržaju mišljenje, osobni osvrti i komentari na dnevno-politička događanja, u ukupnom broju od 10 predmeta.

Napominjemo, da je Odbor od podnositelja tražio nadopunu podnesaka usmeno, telefonski ili pisanim putem.

### 3. ANALIZA PREDSTAVKE - KARAKTERISTIČNI SLUČAJ

#### 1.

##### **Opis slučaja:**

Pritužiteljica A. Š. K. iz N. obratila se Hrvatskom saboru s predstavkom - Zamolbom za pomoć radi postupanja nadležnih institucija vezano za pljačku obiteljske kuće njezinih roditelja, 20. kolovoza 2016., iz koje je ukradeno 500.000,00 kn i nakit u vrijednosti 16.000,00 kn.

Među ostalim, podnositeljica predstavke navela je da su počinitelji krađe uhićeni od strane PU Čazma i nakon 24 sata pritvora pušteni na slobodu i da se ništa dalje ne poduzima te posebno naglašava da ukradeni novac počiniteljima nije oduzet, već ga oni i dalje troše (na kupnju automobila i namještaja).

Podnositeljica je izjavila da je predmet proslijeđen iz Županijskog državnog odvjetništva u Bjelovaru u Općinsko državno odvjetništvo u Bjelovaru i da je u tijeku postupak istrage.

##### **Poduzete mjere:**

Odbor je na svojoj sjednici 25. studenoga 2016. razmotrio predstavku A. Š. K. iz N. te je nakon provedene rasprave donio zaključke kojima predlaže:

Ministarstvu unutarnjih poslova Republike Hrvatske da sukladno svojim ovlastima ispita sve navode iznesene u predstavi A. Š. K. iz N., kao i usmene iz rasprave te poduzmu odgovarajuće radnje vezane za ovaj predmet.

Ministarstvu pravosuđa Republike Hrvatske da sukladno svojim ovlastima ispita sve navode iznesene u predstavi A. Š. K. iz N., kao i usmene iz rasprave te da u okviru svojih ovlasti potakne Općinski sud u Bjelovaru vezano za zakazivanje sjednice optužnog vijeća radi potvrđivanja optužnice.

Odbor je zatražio nadležna tijela da o ishodu postupka izvijeste podnositeljicu predstavke i ovaj Odbor.

Napominjemo, s obzirom na to da Odbor nije dobio očitovanje Ministarstva unutarnjih poslova Republike Hrvatske po predmetnoj predstavi, upućene su požurnice 30. prosinca 2016. i 31. siječnja 2017. te je zatraženo žurno postupanje i obavijest o poduzetom podnositeljici pritužbe i ovom Odboru.

## **Ishod slučaja:**

Zamjenica Glavnog državnog odvjetnika Republike Hrvatske 24. studenoga 2016. dostavila je Odboru očitovanje u vezi s predmetnom predstavkom, s kronologijom poduzetih radnji i napomenom kako se u konkretnom slučaju radi o kaznenom predmetu iz stvarne i mjesne nadležnosti Općinskog državnog odvjetništva u Bjelovaru. Nadalje, navodi da je provedenim nadzorom utvrđeno da je Općinsko državno odvjetništvo u Bjelovaru dokazne radnje poduzimalo zakonito i ažurno, a optužnica je podignuta u roku od dva mjeseca od dana počinjenja kaznenog djela.

„Povodom podignute optužnice Općinski sud u Bjelovaru još nije zakazao sjednicu optužnog vijeća radi potvrđivanja optužnice“.

Iz odgovora Ministarstva pravosuđa Republike Hrvatske od 19. prosinca 2016. razvidno je da je u vezi s predmetnom predstavkom A. Š. K., a u svezi s kojom je provedena rasprava i doneseni zaključci Odbora, Ministarstvo pravosuđa zatražilo informaciju vezanu uz navode podnositeljice, koja se pritužila na dugotrajnost postupka pred Općinskim sudom u B., kada se može očekivati zakazivanje sjednice optužnog vijeća radi potvrđivanja optužnice u predmetu koji se vodi pred sudom te je zatražilo od predsjednika suda da sukladno svojim ovlastima ispita navode iz predstavke i dostavi izvješće u roku od 30 dana Ministarstvu, koje će o poduzetom izvijestiti Hrvatski sabor.

Ministarstvo pravosuđa Republike Hrvatske obavijestilo je ovaj Odbor, ulazni akt, Urbroj: 514-17-06, od 18. siječnja 2017., veza izvješće od 3. siječnja 2017. iz Ureda predsjednika Općinskog suda u B, da je 24. listopada 2016. dostavljena optužnica J. Š., D. K. i N. F. te braniteljima optuženika radi podnošenja odgovora na optužnicu, nakon čega će sud zakazati sjednicu vijeća i odlučiti o optužnici. Nadalje, navedeno je da uređujuća sutkinja I. Z. postupa žurno i u skladu s odredbama Zakona o kaznenom postupku.

Glavni ravnatelj policije je 2. veljače 2017. dostavio Odboru obavijest u vezi s predmetnom predstavkom, s kronologijom poduzetih radnji iz nadležnosti Ministarstva unutarnjih poslova, odnosno Policijske uprave bjelovarsko-bilogorske, koja je u koordinaciji s nadležnim državnim odvjetništvom provela dodatne izvide nad osumnjičenim osobama. Sva prikupljena saznanja dostavljena su posebnim izvješćima Policijske uprave bjelovarsko-bilogorske 8. i 30. prosinca 2016. Općinskom državnim odvjetništvu u Bjelovaru na daljnje postupanje.

#### 4. ZAKLJUČNA RAZMATRANJA

Izvješće Odbora za predstavke i pritužbe, u razdoblju 4. siječnja – 31. prosinca 2016., temelji se na podacima iz zaprimljenih predstavki i pritužbi građana i udruga koji su se obratili Odboru radi zaštite svojih prava, ukazujući na moguće povrede ustavnih i zakonskih prava.

Tijekom izvještajnog razdoblja u 2016. godini Odbor za predstavke i pritužbe Hrvatskoga sabora zaprimio je i obradio ukupno 317 predmeta. U 2016. godini zaprimljeno je 228 novih predstavki i pritužbi, a postupalo se i u 89 predmeta iz proteklih godina 2012., 2013., 2014. i 2015. Najveći broj pritužbi je iz područja pravosuđa i uprave, njih 143, zatim 52 predstavke stambene, komunalne i imovinskopravne problematike, 51 predstavka sa socijalnom i zdravstvenom problematikom te iz područja zaštite obitelji, 31 predmet iz ostalih područja, 30 predmeta iz područja rada i radnih odnosa i 10 predmeta ostalih podnesaka koje po karakteru nisu ni predstavke ni pritužbe.

Građani su se Odboru obraćali telefonskim pozivima s upitima, u izravnom telefonskom kontaktu davale su im se informacije te su savjetovani u ostvarivanju svojih prava u 229 slučajeva. Odbor je omogućio svim građanima koji su to tražili da usmeno iznesu svoje probleme te ih se nakon toga uputilo na podnošenje pisanog podneska Odboru ili nadležnom tijelu.

**U ovom izvještajnom razdoblju od ukupno obrađenih 317 predmeta, pisanih predstavki i pritužbi građana Odbor je zaprimio očitovanja nadležnih tijela za 292 ili – 92,11 % predmeta.**

**Građanima se pomoglo u ostvarivanju njihovih prava i interesa, tj. u njihovu korist riješeno je 57 predmeta ili 17,98 %.**

U slučajevima „šutnje administracije“ Odbor je upućivao požurnice nadležnim tijelima, koji nisu odgovarali ažurno ili uopće.

Za oko pedeset (50) predmeta iz 2012., 2013., 2014., 2015. i 2016. godine Odbor je svaki mjesec, na dan roka, nadležnim tijelima uputio oko 50 dopisa – požurnica od jedne, dvije, tri do deset.

Odbor je po jednu požurnicu uputio Hrvatskom zavodu za mirovinsko osiguranje, Zagreb, Ministarstvu znanosti i obrazovanja Republike Hrvatske, Ministarstvu za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku Republike Hrvatske, Ministarstvu financija Republike Hrvatske, Poreznoj upravi, Ministarstvu graditeljstva i prostornog uređenja Republike Hrvatske, Ministarstvu turizma Republike Hrvatske, Ministarstvu gospodarstva, poduzetništva i obrta Republike Hrvatske, Ministarstvu graditeljstva i prostornog uređenja Republike Hrvatske Područnoj jedinici u Šibeniku, Ministarstvu pravosuđa Republike Hrvatske, Ministarstvu unutarnjih poslova Republike Hrvatske, DORH-u, Financijskoj agenciji Poslovnici Biograd na Moru, Državnim nekretninama d.o.o., Odboru za državnu službu, Agenciji za poljoprivredno zemljište, Centru za socijalnu skrb Zaprešić, Gradu Vodnjanu Uredu gradonačelnice, Gradu Vodicama Uredu gradonačelnice, Istarskoj županiji Općini Sveti Lovreč, Pravobraniteljici za osobe s invaliditetom i B. Parkingu d.o.o., Galijana.



Odbor je dvije požurnice uputio u ovom izvještajnom razdoblju Agenciji za poljoprivredno zemljište.

Odbor je po jednu požurnicu uputio u tromjesečnom izvještajnom razdoblju 1. listopada – 31. prosinca 2016. (od ukupno dvije požurnice upućene do sada) Ministarstvu pravosuđa Republike Hrvatske.

Odbor je jednu požurnicu uputio u izvještajnom razdoblju 1. listopada – 31. prosinca 2016. (od ukupno tri upućene do sada) Ministarstvu graditeljstva i prostornog uređenja Republike Hrvatske, Ministarstvu mora, prometa i infrastrukture Republike Hrvatske, Ministarstvu financija Republike Hrvatske, Ministarstvu gospodarstva, poduzetništva i obrta Republike Hrvatske, Ministarstvu zdravstva Republike Hrvatske. Vladi Republike Hrvatske, Ustavnom sudu Republike Hrvatske, Gradu Šibeniku Uredu gradonačelnika, Gradu Splitu Uredu gradonačelnika.

Odbor je po jednu požurnicu uputio u izvještajnom razdoblju 1. listopada – 31. prosinca 2016. (od ukupno četiri upućene do sada) Državnom ured za obnovu i stambeno zbrinjavanje, Knin, Ministarstvu financija Republike Hrvatske.

Odbor je dvije požurnice uputio u izvještajnom razdoblju (od ukupno četiri upućene do sada) Ministarstvu gospodarstva, poduzetništva i obrta Republike Hrvatske, Gradu Splitu Uredu gradonačelnika, Ministarstvu graditeljstva i prostornog uređenja Republike Hrvatske i Ministarstvu mora, prometa i infrastrukture Republike Hrvatske,

Odbor je jednu požurnicu uputio u izvještajnom razdoblju 1. listopada – 31. prosinca 2016. (od ukupno osam upućenih do sada) Ministarstvu graditeljstva i prostornog uređenja Republike Hrvatske.

Odbor je dvije požurnice uputio u izvještajnom razdoblju 1. listopada – 31. prosinca 2016. (od ukupno osam požurnica do sada) Ministarstvu financija Republike Hrvatske.

Odbor je dvije požurnice uputio u izvještajnom razdoblju 1. listopada – 31. prosinca 2016. (od ukupno devet požurnica do sada) Ministarstvu graditeljstva i prostornog uređenja Republike Hrvatske.

Odbor je jednu požurnicu uputio u izvještajnom razdoblju 1. listopada – 31. prosinca 2016. (od ukupno deset požurnica do sada) Državnom ured za upravljanje državnom imovinom.

Odbor je dvije požurnice uputio u tromjesečnom izvještajnom razdoblju 1. listopada – 31. prosinca 2016. (od ukupno deset požurnica upućenih do sada) Ministarstvu graditeljstva i prostornog uređenja Republike Hrvatske.

Napominjemo, Odbor je 2014. godine dostavio na mjerodavno postupanje dva predmeta Državnom uredu za upravljanje državnom imovinom, Zagreb, u međuvremenu upućeno je ukupno 10 požurnica, na koje se nisu očitovali, očitovanja su stigla iz Ministarstva državne imovine Republike Hrvatske u prosincu 2016. godine.

Odbor je kao radno tijelo Hrvatskoga sabora, osim predstavki i pritužbi upućenih Odboru ili Hrvatskom saboru, obradio i predstavke koje su mu proslijeđene iz Ureda predsjednika Hrvatskoga sabora, iz Ureda potpredsjednika Hrvatskoga sabora, iz radnih tijela, klubova, Tajništva Hrvatskoga sabora, Službe za građane i Službe za medije Hrvatskoga sabora, Ureda službenika za informiranje Hrvatskoga sabora, Ureda predsjednika Ustavnog suda Republike Hrvatske i Ministarstva branitelja Republike Hrvatske, ukupno 100 predmeta.

Određeni broj predstavki bio je anonimn.

U Odboru su obrađene sve anonimne predstavke koje su sadržavale dovoljno elemenata koji upućuju na postojanje nezakonitih radnji i pojava koje treba spriječiti ili otkloniti te su proslijeđene nadležnim tijelima na mjerodavno postupanje.