

**Sve više žalbi** na rad javne uprave, često moraju intervenirati i ombudsmeni

# Građani imaju problema s administracijom - traže nepotrebne dokumente, ne žele pomoći

Zlatko Tulić // SARAJEVO

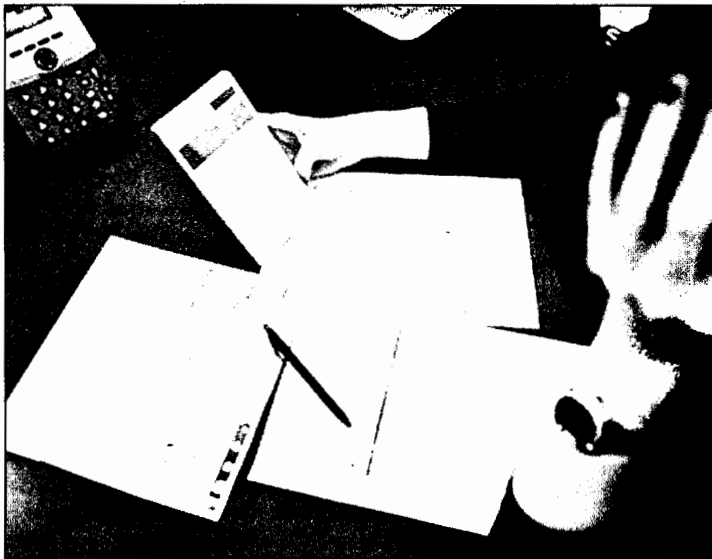
U Odjelu Institucije ombudsmana BiH za praćenje ostvarivanja političkih i građanskih prava, odmah nakon žalbi na rad sudova, po broju žalbi izdvaja se i oblast uprave (389), a izdane su 52 preporuke. Principi dobre uprave i standardi uslužnosti u radu javne uprave u znatnoj su mjeri prisutni u domaćim pozitivno-pravnim propisima. Brojni domaći i međunarodni propisi o ljudskim pravima i slobodama zapravo sadrže i odredbe koje predstavljaju elemente koncepta dobre uprave i mogu se podvesti pod standarde uslužnosti u radu javne uprave.

## Ignoriranje zahtjeva

Postupajući po pojedinačnim žalbama građana, u svojim obraćanjima brojnim tijelima uprave, kao i u preporukama, ombudsmeni inzistiraju da nadležna tijela uprave djeluju zakonito, odgovorno, nepristrano, djelotvorno, pravodobno te da poštuju stranke i javnost rada, a što sve zajedno predstavlja standard uslužnosti u radu javne uprave. Odnos uprave prema građani-

ma itekako je značajan u jednoj pravnoj državi. Institucija ombudsmana jedan je od mehanizama u postojećem pravnom sustavu koji vrši kontrolu uprave i stoga je broj žalbi u odnosu na upravu uvijek visok. Građani većinu svojih prava ostvaruju na području svoje lokalne zajednice i stoga se najčešće obraćaju ombudsmanima kad su

nezadovoljni radom tijela općinske ili gradske uprave (ne postupanje po različitim zahtjevima, ignoriranje zahtjeva građana, nedovoljna podrška lokalne zajednice u kriznim/izvanrednim situacijama ili kad se građani nalaze u stanju socijalne potrebe itd.). U žalbama građani iskazuju nezadovoljstvo činjenicom da se upravni postupci,



pokrenuti po zahtjevima građana pred tijelima uprave, vode suprotno načelima Zakona o upravnom postupku, na način ne donošenja odluka u zakonitim rokovima, inzistiranje na dostavi velikog broja nepotrebne dokumentacije, šutnje administracije, kršenja načela pružanja pomoći neukoj stranci, ne donošenjem odluka po žalbi i dugotrajnim postupcima odlučivanja u drugom stupnju.

## Problem kontrole

Analiza izjavljenih žalbi pokazuje da u značajnom broju predmeta nadležna tijela upravni postupak okončavaju tek nakon intervencije ombudsmana. Ponekad je potrebno uputiti i veći broj pismenih urgencija označenim odgovornim tijelima da bi donijeli odluku u skladu sa svojim zakonskim ovlastima. Obveza javne uprave u izvršavanju obveza prema građanima podrazumijeva da se što više približi građanima, da jamči poboljšanje kvaliteta rada i to tako što će voditi računa da odluke koje utječu na prava ili interese pojedinaca budu osnovane na zakonu, da sadržaj takvih odluka bude u skladu sa zakonom,

da u svom radu poštuju princip jednakog tretmana, da izbjegavaju diskriminaciju baziranu na nacionalnosti, spolu, etničkom podrijetlu, religiji, hendikepiranosti i drugo, da se prema građanima ponašaju uslužno, korektno i pristupačno, da se odluke po zahtjevu ili žalbi donose u razumnom roku, bez odgađanja s obrazloženjem i pravnom osnovom odluke, da odluke koje mogu negativno utjecati na prava ili interese građana obvezno sadrže upute o pravnim lijekovima. Kao i ranijih izvještajnih godina, ombudsmeni ponovno ukazuju na problem neučinkovite sudske kontrole uprave, budući da nadležna tijela uprave ne postupaju u skladu s uputama i odlukama sudova donesenim u upravnim sporovima. Posebno se ističe problem što sudovi ne donose odluke kojima će sami riješiti stvar i zamijeniti upravni akt upravnog tijela i kad se u nekoliko navrata vode ponovni upravni postupci. U brojnim slučajevima često se, i to po nekoliko puta (princip ping-pong loptice) predmeti vraćaju prvostupajnskim, odnosno drugostupajnskim tijelima na ponovno odlučivanje. ●