



**REPUBLIKA HRVATSKA**  
**URED PREDSJEDNIKA**

*PROTOKOL*  
*O POSTUPANJU*  
*PO PISMIMA GRAĐANA*  
*PREDSJEDNIKU REPUBLIKE HRVATSKE*

U vršenju ustavnih ovlasti Predsjednik Republike Hrvatske se brine za redovito i usklađeno djelovanje te za stabilnost državne vlasti (članak 94. stavak 2. Ustava Republike Hrvatske). U tom se smislu skrbi za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda građana.

Odredbom iz članka 46. Ustava Republike Hrvatske propisano je da "Svatko ima pravo slati predstavke i pritužbe, davati prijedloge državnim i drugim javnim tijelima i dobiti na njih odgovor".

Svrha ovog Protokola je stvoriti pretpostavke za:

- primjenu obvezujućih procedura u upravljanju pismima (predstavke, pritužbe, prijedlozi) građana Predsjedniku Republike,
- definiranje odgovornosti u postupanju po pismima građana,
- kreiranje instrumenata za postupanje,
- optimiziranje postupaka,
- otkrivanje i otklanjanje slabosti i pogrešaka u postupcima,
- unaprjeđenje standarda kvalitete rada u postupcima po pismima građana,
- definiranje načina evaluacije (vrednovanja) procesa/postupaka po pismima građana,
- analizu informacija o vrstama problema koje su bile razlogom pisanog obraćanja građana Predsjedniku Republike.

Postupanje po pismima – predstavkama, pritužbama, prijedlozima građana Predsjedniku Republike sredstvo je zaštite prava građana. Isto je tako upravljački instrument Predsjednika i sastavni dio vrednovanja te osiguranja kvalitete rada tijela

državne uprave, lokalne i područne uprave i samouprave te pravnih osoba i drugih tijela koje imaju javne ovlasti.

Analitičke i operativne informacije iz postupaka po pismima građana mogu Predsjedniku Republike koristiti kao dio orijentacijske osnove u obnašanju ustavne ovlasti nadzora nad redovitim i usklađenim djelovanjem i stabilnošću državne vlasti.

Društvene pojave i problemi izneseni u pismima, predstavkama ili pritužbama građana predmetom su analize, rezultati koje se koriste isključivo za potrebe Predsjednika Republike u poticanju rješavanja problema i otklanjanja negativnih društvenih pojava.

## OPĆE ODREDBE

### I.

Svatko se ima pravo obratiti Predsjedniku Republike Hrvatske naslovljenim pismom – predstavkom, pritužbom, prijedlogom, zamolbom, upitom ili mišljenjem.

### II.

Pod pismom građana smatra se svaki čitko pisan, razumljiv i potpun podnesak, istaknutog razloga obraćanja iz kojeg je moguće nedvojbeno utvrditi ime, prezime i adresu pošiljatelja.

Može biti u obliku predstavke, pritužbe, prijedloga, zamolbe, upita ili mišljenja.

### III.

Pod predstavkom građana smatra se svaki čitko pisan, razumljiv i potpun podnesak, istaknutog razloga obraćanja iz kojeg je moguće nedvojbeno utvrditi ime, prezime i adresu pošiljatelja.

U predstavci građanin ukazuje na nezakonitu ili nepravilnu radnju iz ovlasti postupanja bilo kojeg tijela javne vlasti Republike Hrvatske koja se ne odnosi na njega osobno tj. nije u izravnoj vezi s njim.

#### IV.

Pod pritužbom građana smatra se svaki čitko pisan, razumljiv i potpun podnesak, istaknutog razloga obraćanja iz kojeg je moguće nedvojbeno utvrditi ime, prezime i adresu pošiljatelja.

U pritužbi se građanin pritužuje na nezakonitu ili nepravilnu radnju iz ovlasti postupanja bilo kojeg tijela javne vlasti Republike Hrvatske spram njega osobno, uslijed čega smatra da su povrijeđena neka njegova prava.

Pritužbom se smatra i podnesak građana kojim se ukazuje na moguću nezakonitu ili nepravilnu radnju prema djeci ili drugim osobama koje nisu u mogućnosti samostalno štititi svoja prava i interese.

#### V.

Rok za odgovor je 30 dana od dana zaprimanja pisma, odnosno zaprimanja očitovanja nadležnog tijela javne vlasti po prethodno proslijeđenoj predstavi ili pritužbi građana.

### POSTUPANJE I NAČIN RADA

#### I.

Postupanje po pismima, predstavkama i pritužbama građana Predsjedniku Republike uređeno je člankom 2., 3. i 9. Odluke o Uredu predsjednika Republike Hrvatske (Narodne novine, broj 18/20), te Pravilnikom o unutarnjem redu Ureda predsjednika Republike Hrvatske. Dano je u nadležnost i odgovornost Službe za odnose s građanima (dalje: Služba) u Kabinetu predsjednika Republike Hrvatske (dalje: Kabinet).

U postupanju Službe po pismima, predstavkama i pritužbama građana Predsjedniku Republike predviđena je mogućnost konzultacija sa savjetnicima Predsjednika Republike i drugim ustrojstvenim jedinicama Ureda.

## II.

Na pismo građana upućeno Predsjedniku Republike izravno ili putem web stranice Ureda predsjednika Republike Hrvatske odgovara se putem elektroničke pošte ili poštanske dostave, uz obavijest o predviđenom načinu postupanja.

## III.

Procjena načina postupanja nužno sadrži odziv na poziv u pomoć građaninu, u okviru ovlasti te u cilju zaštite digniteta Predsjednika Republike.

## IV.

Predstavke i pritužbe građana se, pojedinačno ili skupno prema istaknutom problemu, neposredno ustupaju u rad jednog ili više nadležnih tijela državne uprave ili tijela koja imaju javne ovlasti.

Očitovanje nadležnog tijela državne uprave ili drugog tijela koje ima javne ovlasti osnova je za ocjenu navoda iz predstavke ili pritužbe. Očitovanje nadležnog tijela upućuje se podnositelju predstavke ili pritužbe neposredno, odnosno putem Službe.

## V.

Ne postoji obveza postupanja po predstavkama i pritužbama neprimjerenog i uvredljivog sadržaja i načina obraćanja Predsjedniku Republike kao i po predstavkama i pritužbama neimenovanih pošiljatelja, osim ako iz njihovog sadržaja i priložene dokumentacije nije vidljivo da se radi o osnovanoj sumnji na počinjenje kaznenog djela, a da prijava prethodno ili u isto vrijeme nije podnijeta nadležnom tijelu državne vlasti.

## VI.

Ne postoji obveza postupanja po pismima, predstavkama ili pritužbama u kojima se iznova iznose činjenice koje su prethodno bile razmatrane i na temelju kojih je postupljeno ustupanjem pismena nadležnom tijelu vlasti ili odgovorom izravno građanima.

## VII.

Po molbama građana za prijem kod Predsjednika Republike postupa se u Službi za odnose s građanima u Kabinetu predsjednika Republike Hrvatske.

## VIII.

Građanima koji se zateknu u ugrožavajućim socijalnim prilikama može se novčano pomoći iz namjenskih proračunskih sredstava Ureda predsjednika Republike Hrvatske. Dodjela novčanog iznosa je u funkciji izravne financijske pomoći Predsjednika Republike građanima u socijalnoj potrebi.

Način postupanja propisan je Odlukom o sredstvima za hitne socijalne novčane pomoći građanima.

## VIII.

Ovaj Protokol stupa na snagu danom donošenja.

KLASA: 020-01/20-01/03  
URBROJ: 71-01-01-02/1-20-01  
Zagreb, 1. srpnja 2020.



PREDSTOJNIK

dr. sc. Orsat Miljenić