

Na osnovu člana 68. stav (2) Zakona o organizaciji organa uprave u Federaciji Bosne i Hercegovine („Službene novine Federacije Bosne i Hercegovine“ broj 35/05), Direktorica Kantonalnog Zavoda za pružanje besplatne pravne pomoći (u daljnjem tekstu: Direktor), donosi

**UPUTSTVO  
O RADU SA STRANKAMA I  
NAČINU POSTUPANJA I UPRAVLJANJA PREDMETIMA  
U PROVEDBI ZAKONA O PRUŽANJU BESPLATNE PRAVNE POMOĆI**

**POGLAVLJE I  
OPĆE ODREDBE**

Član 1.  
(Predmet Uputstva)

Uputstvom o radu sa strankama i načinu postupanja i upravljanja predmetima u provedbi Zakona o pružanju besplatne pravne pomoći (u daljnjem tekstu: Uputstvo), uređuje se način rada i postupanje zaposlenika Kantonalnog Zavoda za pružanje besplatne pravne pomoći (u daljnjem tekstu: Zavod) u postupku pružanja besplatne pravne pomoći po usmenom i/ili pismenom zahtjevu stranke koji se odnosi na: prijem, identifikaciju stranaka i utvrđivanje uslova za ostvarivanje prava na besplatnu pravnu pomoć; obavljanje razgovora sa strankom i pomoći pri popunjavanju zahtjeva i obrazaca; obustavljanje i otkazivanje pravne pomoći korisniku; zabranu diskriminacije korisnika; neprimjereno ponašanja stranke/korisnika; način postupanja i upravljanja predmetima; zaštitu identiteta stranke/korisnika, internu evidenciju, poštivanje rokova i obavezu informisanja korisnika, vođenje elektronske i pismene evidencije korisnika u odgovorajućim upisnicima/dnevniciima.

Član 2.  
(Značenje izraza)

(1) Pojedini izrazi koji se koriste u ovom Uputstvu imaju sljedeće značenje:

- a) Pravo na besplatnu pravnu pomoć predstavlja pravo fizičkog lica da uz ispunjenje određenih uslova, traži i dobije od nadležnog organa za pružanje besplatne pravne pomoći besplatnu pravnu pomoć.
- b) Oblik ostvarivanja besplatne pravne pomoći predstavlja radnje i postupke kojima se korisniku besplatne pravne pomoći omogućava zaštita prava na pravično suđenje i jednak pristup pravdi.
- c) Stranka je fizičko lice koje se Zavodu obratilo za pružanje besplatne pravne pomoći.
- d) Korisnik besplatne pravne pomoći je fizičko lice kojem je odobrena besplatna pravna pomoć na osnovu Zakona o pružanju besplatne pravne pomoći (u daljnjem tekstu: Zakon).
- e) Opća informacija je informacija koja se daje stranci u usmenom obliku o pravima i obavezama u postupku utvrđivanja uslova i kriterija za ostvarivanje prava na besplatnu pravnu pomoć u postupku za ostvarivanje prava na besplatnu pravnu pomoć i o pravima i obavezama u drugim postupcima iz kojih se pruža besplatna pravna pomoć.
- f) Usmeni pravni savjet je detaljno usmeno informisanje o načinu i mogućnostima rješavanja

određenog pravnog pitanja u konkretnoj pravnoj stvari.

- g) Pismeni pravni savjet je detaljno informisanje o načinu i mogućnostima rješavanja određenog pravnog pitanja u konkretnoj pravnoj stvari, a isto se daje na zahtjev korisnika.
- h) Redovna procedura u postupku pružanja besplatne pravne pomoći predstavlja slučajeve kada je po zahtjevu stranke potrebno preduzeti neke od sljedećih pravnih radnji – postupaka:
- davanje pismenih pravnih savjeta,
  - sastavljanje i podnošenje svih vrsta pismena,
  - zastupanje u postupcima pred sudom i/ili organima uprave i drugim institucijama,
  - pravnu pomoć u postupcima mirnog rješavanja spora (medijacija) i
  - sačinjavanje apelacija i podnesaka međunarodnim tijelima za zaštitu ljudskih prava, i dr.

### Član 3.

(Ravnopravnost spolova)

Svi izrazi u ovom Uputstvu navedeni u jednom gramatičkom rodu, odnose se, bez diskriminacije, i na muškarce i na žene.

### Član 4.

(Rad sa strankama)

Prijem i rad sa strankama je svakim radnim danom u terminu od 9:00 do 13:00 sati.

## **POGLAVLJE II**

### **PRIJEM, IDENTIFIKACIJA STRANAKA I UTVRĐIVANJE USLOVA ZA OSTVARIVANJE PRAVA NA BESPLATNU PRAVNU POMOĆ**

#### Član 5.

(Prijem i identifikacija stranaka)

- (1) Prijem stranaka vrši se u prijemnoj kancelariji Zavoda, a u skladu sa ukazanim potrebama prijem stranka će se vršiti i u drugim prostorijama Zavoda.
- (2) Viši referent - tehnički sekretar vrši prijem i identifikaciju stranaka koje pristupe u prostorije Zavoda.
- (3) Identifikacija stranke vrši se uvidom u identifikacioni dokument - ličnu kartu, pasoš ili neki drugi dokument sa fotografijom.

#### Član 6.

(Utvrdjivanje uslova)

- (1) Korisnik besplatne pravne pomoći (u daljnjem tekstu: korisnik), ostvaruje pravo na pružanje besplatne pravne pomoći u skladu sa uslovima i kriterijima koji su propisani Zakonom.
- (2) Viši referent - tehnički sekretar strankama pruža opće informacije o pravima i obavezama u postupku za ostvarivanje besplatne pravne pomoći, a na osnovu usmenog kazivanja i dokumentacije sa kojom raspolaže stranka, utvrđuje uslove i kriterije za ostvarivanje prava na

besplatnu pravnu pomoć (imovinsko stanje i/ili status korisnika) u skladu sa Zakonom.

- (3) Viši referent - tehnički sekretar uzet će lične i druge podatke koji su potrebni za ostvarivanje prava na besplatnu pravnu pomoć, i to:
- ime (ime jednog roditelja) i prezime,
  - datum rođenja,
  - mjesto prebivališta/boravišta,
  - visina primanja za podnosioca zahtjeva i članove domaćinstva i druge podatke o posjedovanju nekretnina i druge imovine, u skladu sa članom 13. Zakona, ako pravo na besplatnu pravnu pomoć ostvaruje po osnovu lošeg imovinskog stanja,
  - dokaz iz člana 12. Zakona (Dokazivanje statusa) ukoliko stranka pravo ostvaruje po samom statusu,
  - činjenično stanje, odnosno informacije o pravnoj situaciji radi koje se korisnik obratio Zavodu, kao i druge potrebne podatke.
- (4) Viši referent - tehnički sekretar vrši unos ličnih podataka o stranci i vodi evidenciju o vrsti pravne pomoći za koju stranka traži besplatnu pravnu pomoć u elektronskoj formi.

#### Član 7.

(Dokazivanje uslova o ispunjavanju prava na pružanje pravnog savjeta)

- (1) Stranka je dužna, pravo na ostvarivanje besplatne pravne pomoći po statusu, dokazati odgovarajućim dokumentima izdatim od nadležnog organa, koje će tehnički sekretar kopirati, uložiti u spis, a stranku uputiti na razgovor sa pravnim zastupnikom.
- (2) Stranka je dužna, kao dokaz o ispunjavanju uslova o lošem imovinskom stanju, uredno popuniti obrazac 3/Izjava o imovinskom stanju (u daljnjem tekstu: izjava), te potpis na izjavi ovjeriti u općini.
- (3) Viši referent - tehnički sekretar dužan je stranku upoznati sa sadržajem izjave i upozoriti je da svojim potpisom odgovora za istinitost sadržaja pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću, kao i o posljedicama davanja lažne izjave.
- (4) Kada Viši referent - tehnički sekretar utvrdi da korisnik ispunjava Zakonom propisane uslove i kriterije za ostvarivanje prava na besplatnu pravnu pomoć, a utvrđuje ih u skladu sa članom 6. stav (3) ovog Upustva i nakon uvida u dokumentaciju iz stava (1) i (2), korisnika upućuje da obavi razgovor sa pravnim zastupnikom radi utvrđivanja osnovanosti svog zahtjeva i pružanja nekog od oblika ostvarivanja besplatne pravne pomoći iz člana 5. stav (1) Zakona.

### **POGLAVLJE III**

### **OBAVLJANJE RAZGOVORA I POMOĆ PRI POPUNJAVANJU ZAHTJEVA I OBRAZACA**

#### Član 8.

(Obavljanje razgovora sa korisnikom pravne pomoći i davanje usmenog pravnog savjeta)

- (1) Pravni zastupnik, na temelju usmeno podnesenog zahtjeva, zavisno od oblasti iz koje se traži pravna pomoć, vrši prijem i obavlja razgovor sa korisnikom u prijemnoj kancelariji ili u nekoj drugoj prostoriji Zavoda.

- (2) U slučaju kada korisnik to traži ili ako pravni zastupnik ocijeni da je to potrebno radi zaštite privatnosti korisnika, čuvanja podataka i informacija koje se dobiju u razgovoru, te izgradnje povjerenja sa korisnikom, razgovor će se obaviti u drugoj prostoriji Zavoda, vodeći računa da svoju komunikaciju prilagodi strankama (djeci, žrtvama nasilja, licima sa oštećenjem govora sluha i sl).
- (3) Ukoliko korisnik raspolaže sa potrebnom dokumentacijom o pravnom problemu, pravni zastupnik je dužan izvršiti uvid u predočenu dokumentaciju i na temelju uvida i razgovora, korisniku pružiti usmeni pravni savjet.
- (4) Ako pravni zastupnik utvrdi da se zahtjev korisnika odnosi isključivo na pružanje pravnog – usmenog savjeta i da nije potrebno preduzimanje neke druge pravne radnje, pravni zastupnik će korisniku pružiti pravni - usmeni savjet.
- (5) Pravni zastupnik je dužan o pruženom usmenom pravnom savjetu, evidentiranom kroz upisnik i predmet „Z“ (zahtjev) sačiniti pismenu zabilješku, u kojoj će navesti ime i prezime korisnika, datum i vrijeme, pravni i činjenični osnov zahtjeva, sadržaj pravnog savjeta i eventualne upute za daljnje postupanje u predmetu, troškovnik, čime se predmet zatvara - arhivira.

Član 9.  
(Dopuna dokumentacije)

Ukoliko stranka ne posjeduje kompletnu dokumentaciju o pravnom problemu, a pravni zastupnik procijeni da nije u mogućnosti pružiti pravni savjet samo na osnovu usmenog kazivanja stranke, tražit će od stranke dopunu dokumentacije, a sve u cilju efikasnijeg pružanja pravne pomoći. Kada je određen rok za postupanje, pravni zastupnik je dužan korisnika upozoriti na rok i na posljedice propuštanja roka.

Član 10.  
(Ocjena osnovanosti zahtjeva)

- (1) U slučaju da pravni zastupnik na temelju predočene dokumentacije zaključi da nema zakonskog osnova za pružanje besplatne pravne pomoći ili zaključi da se radi o neopravdanom vođenju postupka i da je korisnik u očiglednom nesrazmjeru sa stvarnim izgledom na uspjeh u konkretnoj pravnoj stvari, pravni zastupnik je dužan o tome upoznati korisnika, tj. navesti razloge i zakonske odredbe koje se odnose na konkretnu situaciju.
- (2) Ukoliko korisnik i dalje insistira na pružanju pravne pomoći, pravni zastupnik je dužan upozoriti ga o svim posljedicama koje mogu iz toga proizaći, a u svakom slučaju će sačiniti i službenu zabilješku, koja je sastavni dio predmeta, te uputiti korisnika Višem referentu za administrativno–pravne poslove, radi podnošenja zahtjeva za pružanje besplatne pravne pomoći.

Član 11.  
(Upućivanje stranke u redovnu proceduru)

- (1) Ukoliko pravni zastupnik utvrdi da je po zahtjevu stranke potrebno preduzeti daljnje pravne radnje (sastav tužbe, žalbe, prigovora, pristup ročištu i/ili druge pravne radnje), pravni zastupnik će uputiti stranku koju dokumentaciju i u kolikom broju primjeraka ju je stranka dužna dostaviti.
- (2) Pravni zastupnik će stranku uputiti kod Višeg referenta za administrativno – pravne poslove u redovan postupak - radi podnošenja zahtjeva za pružanje besplatne pravne pomoći, gdje će stranka uz pomoć pravnog zastupnika precizirati pravnu radnju koja je predmet pružanja pravne pomoći.



- (3) U slučaju da pravni zastupnik prilikom obavljanja razgovora i na temelju dokumentacije koja mu je predočena, naknadno utvrdi da stranka ne ispunjava zakonske uslove za pružanje besplatne pravne pomoći, to će saopćiti stranci, a ukoliko stranka insistira na svom zahtjevu, biće upućena da podnese zahtjev za pružanje besplatne pravne pomoći.

#### Član 12.

(Upućivanje stranke u redovnu proceduru)

- (1) Nakon što pravni zastupnik uputi stranku u redovnu proceduru, Viši referent za administrativno - pravne poslove vrši prijem stranke i pruža pomoć u popunjavanju zahtjeva i drugih obrazaca za ostvarivanje prava na besplatnu pravnu pomoć i daje upute o pribavljanju i dostavljanju dokumentacije koja se predaju uz zahtjev, a koja je potrebna za ostvarivanje prava na besplatnu pravnu pomoć.
- (2) Viši referent za administrativno – pravne poslove dužan je korisniku pružiti pomoć pri popunjavanju zahtjeva i propisanih obrazaca za ostvarivanje prava na besplatnu pravnu pomoć, a ukoliko je korisnik nepismeno lice, dužan je ispuniti zahtjev i druge obrasce, potrebne za ostvarivanje prava na besplatnu pravnu pomoć, u njegovo ime, čiju će sadržinu potom naglas pročitati korisniku, kako bi korisnik razumio sadržaj popunjenog zahtjeva i obrasca te mogao, umjesto potpisa, staviti otisak prsta u prisutnosti 2 (dva) službena lica Zavoda.

#### Član 13.

(Pismena zabilješka u redovnoj proceduri)

Ako stranka koja je upućena u redovnu proceduru nije podnijela pismeni zahtjev u roku od 7 (sedam) dana od dana obavljenog razgovora, pravni zastupnik će postupiti kao u slučaju iz člana 8. stav (5) ovog Uputstva.

### **POGLAVLJE IV**

### **OBUSTAVLJANJE POSTUPKA I OTKAZIVANJE PRAVNE POMOĆI**

#### Član 14.

(Obustavljanje postupka)

- (1) Ako korisnik kojem je odobreno pružanje besplatne pravne pomoći u toku postupka podnese pismeni odustanak od svog zahtjeva, pravni zastupnik će donijeti zaključak o obustavljanju postupka zbog odustanka stranke, čime se predmet zatvara – arhivira.
- (2) Pravni zastupnik će na zahtjev stranke iz spisa predmeta izuzeti dokumentaciju i o naprijed navedenom sačiniti službenu zabilješku.

#### Član 15.

(Otkazivanje pravne pomoći)

Ukoliko kod korisnika besplatne pravne pomoći, kojem je odobreno pružanje besplatne pravne pomoći, u toku postupka nastupe promijenjene okolnosti prema kojima ne bi imao pravo na besplatnu pravnu pomoć prema kriterijima propisanim Zakonom, pravni zastupnik, koji je zadužen predmetom i vodi postupak o naprijed navedenom će obavijestiti Direktora Zavoda, radi otkazivanja prava korisniku na besplatnu pravnu pomoć.

## **POGLAVLJE V ZABRANA DISKRIMINACIJE KORISNIKA**

### **Član 16. (Zabrana diskriminacije)**

Korisnik besplatne pravne pomoći ima pravo na besplatnu pravnu pomoć, pod uslovima propisanim ovim Zakonom, bez obzira na njegovu rasu, boju kože, jezik, vjeru, etničku pripadnost, nacionalno i socijalno porijeklo, veze sa nacionalnom manjinom, političko ili drugo uvjerenje, članstvo u sindikatu ili drugom udruženju, obrazovanje, pol, polno izražavanje ili orijentaciju, kao i svaku drugu okolnost koja ima za svrhu ili posljedicu da mu onemogući ili ugrozi priznavanje, uživanje ili ostvarivanje na ravnopravnoj osnovi prava utvrđenih Zakonom.

## **POGLAVLJE VI NEPRIMJERENO PONAŠANJE STRANKE/KORISNIKA**

### **Član 17. (Dužnost korisnika)**

- (1) Stranka, odnosno korisnik je dužan da se u prostorijama Zavoda ponaša u skladu sa pravilima dobrog ponašanja.
- (2) Stranka/korisnik čije se ponašanje može okvalifikovati kao nekulturno, uvredljivo, agresivno ili čije ponašanje ili radnje na bilo koji način uznemiravaju pravnog zastupnika, namještenika ili druge osobe koja se nađe u prostorijama Zavoda, u obavljanju profesionalnih dužnosti ili ometaju normalan proces rada, biće najprije upozorena od strane prisutnog pravnog zastupnika i/ili namještenika.
- (3) Ukoliko stranka/korisnik i dalje nastavi sa neprimjerenim ponašanjem pravni zastupnik i/ili namještenik je dužan o naprijed navedenom obavijestiti direktora Zavoda.
- (4) U slučaju da se stranka/korisnik ponaša krajnje agresivno i nasilnički prema uposlenicima Zavoda, direktor, pravni zastupnik ili namještenik će odmah obavijestiti nadležnu policijsku upravu.

## **POGLAVLJE VII POSTUPANJE I UPRAVLJANJE PREDMETIMA**

### **Član 18. (Postupanje po predmetima)**

- (1) Svi zaposlenici Zavoda dužni su strankama omogućiti jednak pristup besplatnoj pravnoj pomoći u skladu sa Zakonom i postupati po svim zahtjevima stranaka ravnomjerno, bez obzira na predmet zahtjeva, spol, starosnu dob i sl, a smo u slučaju hitnosti i potrebe poštivanja rokova za postupanje i preduzimanje neke pravne radnje može se postupati i van hronološkog reda podnesenih zahtjeva.
- (2) Zaposlenici Zavoda u svom radu obavezni su u skladu sa Pravilnikom o obrascima, načinu vođenja i sadržaja evidencije o pruženoj pravnoj pomoći, a u okviru opisa svog radnog mjesta voditi evidenciju u manuelnoj (upisnici) i elektronskoj formi (Owis program) o strankama/korisnicima, predmetima, preduzetim radnjama i aktivnostima postupajući u

pojedinačnim predmetima.

#### Član 19.

(Pregled, raspoređivanje i signiranje predmeta)

- (1) Direktor Zavoda, a u njegovoj odsutnosti državni službenik koga ovlasti, vrši pregled i raspoređivanje predmeta na sektore, a u slučajevima kada ocjeni potrebnim izvršit će raspoređivanje predmeta određenom pravnom zastupniku u okviru Sektora.
- (2) Pomoćnici Direktora iz nadležnosti svoga sektora, vrše pregled i raspoređivanje i signiranje zaprimljenih - novih predmeta ravnomjerno (po broju i po oblasti prava) i raspoređuju u rad pravnim zastupnicima u okviru sektora.
- (3) Ukoliko je jedan od pomoćnika Direktora Sektora privremeno odsutan, Direktor Zavoda vrši signiranje predmeta pravnom zastupniku iz tog sektora.
- (4) Ukoliko je Direktor Zavoda i jedan od pomoćnika Direktora privremeno odsutan, pomoćnik Direktora koji je prisutan na poslu, vrši pregled i signiranje predmeta pravnim zastupnicima u oba sektora.
- (5) Referenti pisarne o zaprimljenim, signiranim i presigniranim predmetima dužni su voditi knjigu evidencije predmeta kao i elektronsku evidenciju predmeta.

#### Član 20.

(Presignacija predmeta)

- (1) Pomoćnik Direktora može izvršiti presignaciju predmeta iz opravdanih razloga (duže odsustvo pravnog zastupnika ili stručnog saradnika, drugi stvarni ili pravni razlozi, i sl.), uz saglasnost Direktora Zavoda.
- (2) O razlozima presigniranja predmeta pomoćnik Direktora je dužan obavijestiti Direktora Zavoda.

### **POGLAVLJE VIII**

### **ZAŠTITA IDENTITETA STRANKE/KORISNIKA, INTERNA EVIDENCIJA, ROKOVI I OBAVEZA INFORMISANJA**

#### Član 21.

(Čuvanje službene tajne)

Svi zaposlenici Zavoda dužni su stručno i profesionalno postupati u predmetima, poduzeti sve potrebne mjere radi zaštite identiteta stranke/korisnika, podataka koji se nalaze u predmetu i informacija koje im je stranka/korisnik povjerila.

#### Član 22.

(Interna evidencija, rokovi i upućivanje urgencije)

Svi zaposlenici Zavoda dužni su voditi internu evidenciju zaduženih predmeta, poštovati zakonske rokove, blagovremeno upućivati urgencije za postupanje nadležnim organima, uspostaviti komunikaciju sa nadležnim institucijama radi dostavljanja potrebnih podataka i dokumentacije, radi postupanja u konkretnim predmetima.

Član 23.  
(Obaveza informisanja)

Pravni zastupnik je dužan korisnika pravne pomoći informisati o svim poduzetim radnjama u postupku i svim drugim činjenicama relevantnim za tok i ishod konkretnog postupka.

**POGLAVLJE IX**  
**ELEKTRONSKA FORMA I PISMENA EVIDENCIJA KORISNIKA U ODGOVORAJUĆIM UPISNICIMA / DNEVNICIMA**

Član 24.  
(Evidencija i unos podataka u elektronskoj formi)

- (1) Zaposlenici koji postupaju po predmetima dužni su voditi evidenciju u elektronskoj formi (Owis program).
- (2) Zaposlenici su dužni blagovremeno unositi i ažurirati sve podatke u evidenciji iz stava 1. ovog člana.

Član 25.  
(Evidencija korisnika u odgovorajućim upisnicima / dnevnicima)

Zaposlenici koji postupaju po predmetima dužni su voditi evidenciju u pismenoj formi u odgovorajućim upisnicima / dnevnicima.

**POGLAVLJE X**  
**ZAVRŠNE ODREDBE**

Član 26.  
(Primjena Uputstva u vanrednim situacijama)

U vanrednim situacijama primjena odredaba ovog Uputstva i rad sa strankama prilagodit će se novonastaloj situaciji i mjerama koje budu propisane od strane nadležnih organa.

Član 27.  
(Stupanje na snagu Uputstva)

Ovo Uputstvo stupa na snagu narednog dana od dana donošenja i bit će objavljeno na oglasnoj ploči i web stranici Zavoda.

Broj: 28-01-45-251/23  
Sarajevo, 29.12.2023. godine



DIREKTORICA  
[Redacted Signature]  
Emina Herdić Haračić, dipl. pravica