

VODIČ

**Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH
za pristup informacijama**

Mostar, travanj 2011.godine
(Ovaj vodič je besplatan)

1. UVODNE NAPOMENE

Ovaj vodič je urađen kako bi pomogao podnositeljima zahtjeva u ostvarivanju prava pristupa informacijama sukladno odredbama Zakona o slobodi pristupa informacijama u Bosni i Hercegovini ("Službeni glasnik BiH", br. 28/00 i 45/06 - u daljem tekstu: ZOSPI).

Vodič pomaže da se sazna više o tome kako možete pristupiti informacijama koje su u posjedu i pod kontrolom Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini (u daljem tekstu: Instituciji ombudsmana).

Ovaj vodič daje informacije o pravima sukladno sa ZOSPI, i to na način da:

- sadrži jednostavne instrukcije za sačinjavanje i podnošenje zahtjeva,
- obavještava podnositelja zahtjeva o proceduri i rokovima kojih se Institucija ombudsmana mora pridržavati tokom obrade zahtjeva za pristup informacijama,
- obavještava podnositelja zahtjeva o okolnostima pod kojima pristup traženoj informaciji može biti uskraćen,
- sadrži uputstva o podnošenju žalbi i rokovima za podnošenje žalbi na odluke koje su donesene sukladno sa ZOSPI,
- upućuje na ovlaštena lica za informisanje i kontakt telefone na koje se podnositelj zahtjeva može obratiti kako bi se olakšao pristup informacijama, i sadrži spisak informacija potrebnih za obraćanje Instituciji ombudsmana,
- sadrži jedinstveni formular zahtjeva za pristup informacijama,
- regulira troškove umnožavanja traženih informacija, i
- upućuje na Indeks registar Institucije ombudsmana i na način pristupa registru.

Korisnici Vodiča Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH za pristup informacijama mogu davati preporuke i sugestije koje bi doprinijele poboljšanju njegovog sljedećeg izdanja.

2. KOJE VRSTE INFORMACIJA SE MOGU DOBITI

ZOSPI u Bosni i Hercegovini garantira svakom fizičkom i pravnom licu pristup informacijama koje su pod kontrolom Institucije ombudsmana.

Prije uspostavljanja kontakta preporuča se konsultovanje Indeksa registra Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH.

U pravilu, Institucija ombudsmana će odobriti pristup informacijama, osim u izuzetnim okolnostima utvrđenim ZOSPI-jem. U slučaju dileme o tome da li Institucija ombudsmana posjeduje traženu informaciju, a koja je u vezi s nadležnošću iste, može se kontaktirati službeno lice Institucije koje je dužno dati instrukcije.

3. POSTUPAK PRISTUPA INFORMACIJAMA

3.1. Prije nego što se podnese zahtjev za pristup informacijama treba pokušati tražene informacije dobiti na neformalan način

U slučaju kada postoji visok nivo pouzdanosti da Institucija ombudsmana raspolaže traženom informacijom, a prije podnošenja formalnog zahtjeva za pristup informacijama, potrebno je kontaktirati lice ovlašteno za davanje informacija Institucije ombudsmana, kako bi se, na neformalan način, pokušalo doći do potrebne informacije.

Ako se do potrebne informacije ne dođe na jednostavniji, neformalni način, u tom slučaju može se podnijeti formalan zahtjev Instituciji ombudsmana.

3.2. Adresa i informacije za kontakt Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH

Kontakt adresa za podnošenje formalnog zahtjeva za pristup informacijama:

Adresa:
Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH
Kneza Domagoja bb
88000 Mostar
Tel: 036 311 210

Fax: 036 311-211
Web: www.ozp.gov.ba
E-mail:ozp@ozp.gov.ba

3.3. Planiranje zahtjeva za pristup informacijama

Prije podnošenja formalnog zahtjeva za pristup informacijama, neophodno je da se pažljivo isplaniraju i utvrde informacije ili dosjei koji se žele dobiti i da se predvidi iznos eventualno potrebnih financijskih sredstava neophodnih za umnožavanje traženih dokumenata.

Poželjno je da se prethodno utvrdi da se radi o informacijama kojima pristup nije ograničen ili zabranjen.

3.4. Podnošenje zahtjeva za pristup informacijama

Nakon što je pažljivo isplaniran, formalni zahtjev za pristup informacijama u formi formulara, koji se nalazi u prilogu ovog vodiča, podnosi se Instituciji ombudsmana. Zahtjev za pristup informacijama naslovljava se na Instituciju, a može se dostaviti osobno uz potpis, putem protokola Institucije ombudsmana uz prijamni pečat, poštom preporučeno, telefaksom ili elektronskom poštom. Dostavljanje zahtjeva treba izvršiti tako da se na odgovarajući način osigura dokaz o podnošenju - potvrda sa oznakom datuma podnošenja zahtjeva.

Zahtjev se podnosi na jednom od jezika koji su u službenoj upotrebi u BiH.

U zahtjevu treba jasno definisati ono što se želi saznati. Potrebno je navesti naziv traženog dokumenta, datum njegovog nastanka, autora, adresanta, ili dati bilo kakve druge podatke koji bi omogućili Instituciji ombudsmana da što lakše pronađe dokumente koji sadrže tražene informacije.

Ako zahtjev nije podnesen u propisanoj formi i ne sadrži podatke koji mogu identifikovati traženu informaciju, Institucija ombudsmana će u roku od osam dana zaključkom obavijestiti podnosioca zahtjeva da njegov zahtjev ne može biti obrađen iz navedenih razloga.

3.5. Kako postupiti u situaciji kada Institucija ombudsmana ne posjeduje informaciju

U slučaju da Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH nema informaciju traženu zahtjevom, kao i u slučaju da nema pristup traženoj informaciji, obavezno je da najkasnije osam dana po prijemu, zahtjev prosljedi onoj instituciji ili pravnom licu koje može po tom zahtjevu postupiti. O tome Institucija ombudsmana pismeno, zaključkom, obavještava podnosioca zahtjeva.

3.6. Rok za dobijanje informacije

U roku od 15 dana po prijemu zahtjeva Institucija ombudsmana je dužna da obavijesti podnosioca zahtjeva o tome da li mu je pristup informacijama odobren ili odbijen.

U slučaju izuzetaka i potrebe ispitivanja povjerljivih komercijalnih informacija i ispitivanja javnog interesa, rok se može, sukladno sa ZOSPI-jem, produžiti. Podnositelj zahtjeva se mora obavještavati o svim radnjama i razlozima produženja roka.

3.7. Pristup informacijama

Kada Institucija ombudsmana odobri pristup traženim informacijama u cijelosti ili djelimično, o tome rješenjem obavještava podnosioca zahtjeva. Rješenjem se utvrđuje mogućnost osobnog pristupa i uvida u informacije u prostorijama Institucije ombudsmana u vrijeme koje odgovara i podnosiocu zahtjeva i zaposlenom osoblju, ili će, pod uvjetom da je informacija kraća od deset strana, dostaviti informaciju u pisanoj formi podnosiocu zahtjeva.

Sukladno s odobrenim zahtjevom, Institucija ombudsmana obavještava podnosioca zahtjeva o mogućnosti da dobije kopiju tražene informacije, ako je informacija duža od deset strana, nakon izvršene uplate naknade troškova umnožavanja.

3.8. Troškovi umnožavanja

Sukladno sa Zakonom, Institucija ombudsmana ne naplaćuje naknade za podnošenje ZOSPI zahtjeva ili za pisana obavještenja u smislu ZOSPI, dok se naknada za izvršene usluge umnožavanja naplaćuje sukladno s Odlukom Vijeća ministara BiH o troškovima umnožavanja traženih informacija sukladno Zakonu o slobodi pristupa informacijama u BiH ("Službeni glasnik BiH", broj 12/01), i to:

- 0,50 KM za svaku stranicu standardnog formata,
- 10 KM po disketi za elektronsku dokumentaciju.

Prvih deset strana umnožavanja materijala standardnog formata je besplatno, a za sve druge tražene informacije s većim brojem strana podnositelj zahtjeva plaća unaprijed.

4. USKRAĆIVANJE PRISTUPA INFORMACIJAMA INSTITUCIJE OMBUDSMANA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BIH

ZOSPI daje pravo da se zatraži pristup bilo kojoj informaciji koja je pod kontrolom Institucije ombudsmana. Samo u izuzetnim okolnostima, iznimno predviđenim ZOSPI-jem, Institucija neće odobriti pristup traženim informacijama, i to u slučaju sljedeće dvije kategorije informacija:

Prva kategorija izuzetaka odnosi se na funkcije Institucije ombudsmana kao javnog organa.

U smislu ove kategorije, izuzetak može biti utvrđen u slučajevima kada bi otkrivanje informacija izazvalo značajne štete po zakonske ciljeve sljedećih kategorija u Bosni i Hercegovini:

- zaštitu javne sigurnosti;
- interese odbrane i bezbjednosti;
- inostranu politiku;
- interese monetarne politike;
- sprječavanje kriminala i svako otkrivanje kriminala; i
- zaštitu procesa donošenja odluke javnog organa.

Druga kategorija izuzetaka odnosi se na slučaj kada zahtjev za pristup informacijama uključuje povjerljive komercijalne interese treće strane, čije bi objavljivanje moglo prouzrokovati štetu trećoj strani. Treća kategorija izuzetaka se odnosi na opravdanu zaštitu privatnosti trećeg lica.

5. ZAŠTITA PRAVA U SLUČAJU DA PRISTUP INFORMACIJAMA NIJE ODOBREN

Ako Institucija ombudsmana odbije pristup traženoj informaciji, djelimično ili u cijelosti, o tome će podnositelja zahtjeva obavijestiti rješenjem u roku od 15 dana po prijemu zahtjeva.

U rješenju će se navesti razlozi odbijanja pristupa informaciji, zakonski temelj za status izuzeća informacija, sva materijalna pitanja koja su važna za odluku, te uputiti podnositelja zahtjeva o pravu na ulaganje žalbe.

U navedenom slučaju podnositelj zahtjeva može:

- da uloži upravnu žalbu na takvu odluku
- u slučaju da je podnositelj zahtjeva nezadovoljan u pogledu odluke po žalbi, može da pokrene upravni spor pred Sudom BiH i/ili
- da se obrati Ombudsmenu za ljudska prava u BiH u bilo kojoj fazi postupka.

Rokovi za ulaganje žalbi precizno su definirani i strogo formalni te se njihovim propuštanjem rizikuje gubitak prava na podnošenje žalbe.

6. PRISTUP OSOBNIM INFORMACIJAMA

ZOSPI predviđa posebnu procedure za pristup osobnim informacijama, odnosno informacijama koji se tiču privatnog života. Kao dodatak općim zahtjevima vezanim za zahtjeve za pristup informacijama, važno je istaći da pristup osobnim informacijama može tražiti samo lice na koje se odnosi, tako što će svojeručno potpisati zahtjev i predočiti važeći identifikacioni document s fotografijom.

Zahtjev može podnijeti i zakonski zastupnik odnosno punomoćnik lica na koje se osobne informacije odnose. Zakonski zastupnik i punomoćnik su dužni da predoče validne dokaze o statusu zakonskog zastupnika ili punomoćnika, kao i kopiju važećeg identifikacionog dokumenta s fotografijom lica koje zastupa, te da predoče važeće identifikacione dokumente s fotografijom.

ZOSPI daje pravo kojim se osigurava da osobne informacije, koje su pod kontrolom javnog organa budu točne, aktualne, kompletne, relevantne za zakonito korištenje zbog kojeg su pohranjene, te da na bilo koji drugi način ne budu pogrešne.

Nakon pristupanja osobnoj informaciji, može se zahtjevati izmjena, dopuna ili davanje komentara koji se

dodaje na osobne informacije. Zahtjevi za izmjene ili dopune osobnih podataka nisu vremenski ograničeni.

Ukoliko se utvrdi da nisu ispunjeni zakonski uvjeti u pogledu točnosti, aktualnosti, relevantnosti za zakonito korišćenje zbog kojeg su pohranjeni ili utvrdi da su na bilo koji drugi način pogrešni, javni organ može rješenjem odbiti traženu izmjenu ili dopunu osobnih podataka. Takvo rješenje sadrži i pouku o pravnom lijeku.