PRIJEDLOG

Na temelju članka 30. stavka 2. Zakona o komunalnom gospodarstvu („Narodne novine“ 68/18, 110/18 – Odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske, 32/20 i 145/24) i članka 3. Odluke o grobljima (Službeni glasnik Grada Osijeka, broj 10/26) uz prethodnu suglasnost Gradskog vijeća Grada Osijeka, UKOP d.o.o., Osijek, Vinkovačka 63d, isporučitelj komunalne usluge ukopa i kremiranja pokojnika dana _____ donio je

OPĆE UVJETE ISPORUKE KOMUNALNE USLUGE UKOPA I KREMIRANJA POKOJNIKA UNUTAR GROBLJA

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Ovim općim uvjetima (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) utvrđuju se uvjeti pružanja odnosno korištenja komunalne usluge ukopa i kremiranja pokojnika u krematoriju unutar groblja na području grada Osijeka (u daljnjem tekstu: usluge), međusobna prava i obveze isporučitelja i korisnika komunalne usluge, način mjerenja, obračuna i plaćanja isporučene komunalne usluge te zaštita prava korisnika usluge.

UKOP d.o.o. za pogrebne usluge, Osijek,Vinkovačka 63d, OIB: 00509601366 (u daljnjem tekstu: Isporučitelj komunalne usluge) isporučitelj je komunalne usluge ukopa i kremiranja pokojnika u krematoriju unutar groblja temeljem Odluke o grobljima (Službeni glasnik Grada Osijeka br. 10/26) i Odluke o obavljanju komunalnih djelatnosti (Službeni glasnik Grada Osijeka br. 8/23, 8/24, 3/25 i 9/26).

II. ODREĐIVANJE POJMOVA

Članak 2.

Bitni pojmovi u smislu ovih Općih uvjeta jesu:

1.) usluge ukopa i kremiranja u krematoriju unutar groblja podrazumijevaju ispraćaj, kremiranje i ukop pokojnika unutar groblja sukladno posebnim propisima,

2.) groblje je ograđeni prostor na kojem se nalaze grobna mjesta, komunalna i druga infrastruktura te prateće građevine,

3.) ukop je polaganje pokojnika ili posmrtnih ostataka u grobno mjesto,

4.) ispraćaj – posljednji ispraćaj pokojnika koji započinje izlaskom iz mrtvačnice, a završava ukopom u grobno mjesto,

5.) isporučitelj komunalne usluge na grobljima na području grada Osijeka je trgovačko društvo UKOP d.o.o., Vinkovačka 63d, Osijek,

6.) korisnik grobnog mjesta je osoba kojoj je grobno mjesto dano na korištenje rješenjem u skladu s propisima kojima se uređuju groblja,

7.) korisnik usluge je osoba koja s isporučiteljom ugovara korištenje usluge, ne mora ujedno biti i korisnik grobnog mjesta,

8.) naknada za dodjelu grobnog mjesta na korištenje je naknada koju korisnik grobnog mjesta plaća prilikom dodjele grobnog mjesta na korištenje na neodređeno vrijeme.

III. UVJETI PRUŽANJA USLUGE UKOPA UNUTAR GROBLJA

Članak 3.

Isporučitelj komunalne usluge istu obavlja u skladu sa Zakonom o komunalnom gospodarstvu, Zakonom o grobljima, Pravilnikom o grobljima, Odlukom o grobljima te ovim Općim uvjetima isporuke komunalne usluge ukopa i kremiranja pokojnika unutar groblja.

Članak 4.

Prijava za ukop može se obaviti radnim danom od ponedjeljka do subote u pogrebnom uredu Isporučitelja komunalne usluge, na adresi Prolaz Josipa Leovića 11, Osijek, u radnom vremenu koje se određuje posebnom Odlukom Isporučitelja komunalne usluge, osobnim dolaskom korisnika usluge.

Članak 5.

Ukop se obavlja svakog radnog dana od ponedjeljka do subote u radnom vremenu koje se određuje posebnom Odlukom Isporučitelja komunalne usluge.

Članak 6.

Ukopi se ne obavljaju nedjeljom te u dane blagdana određenih zakonom kojim se uređuju blagdani, spomendani i neradni dani u Republici Hrvatskoj.

Članak 7.

Svi dogovori u vezi ukopa (lokacija grobnog mjesta, način ukopa) dogovaraju se s isporučiteljom komunalne usluge osobnim dolaskom korisnika u Ured isporučitelja komunalne usluge najkasnije dan prije termina ukopa u radno vrijeme pogrebnog ureda.

Termin ukopa određuje se redoslijedom dolaska, ako posebne okolnosti ne zahtijevaju drukčiji raspored.

Članak 8.

Mrtvačnice su otvorene za izlaganje i ispraćaj (od ponedjeljka do subote) u razdoblju najkasnije jedan sat prije termina pokopa.

Nedjeljom, blagdanima i neradnim danima, mrtvačnice su zatvorene.

Uredi uprave groblja određeni općim aktima Isporučitelja komunalne usluge otvoreni su za korisnike usluge od ponedjeljka do subote.

Uredi uprave groblja nedjeljom, blagdanima i neradnim danima su zatvoreni izuzev na dan 01.11. kada se radno vrijeme utvrđuje sukladno aktima Isporučitelja komunalne usluge.

Uvjeti i način obavljanja ukopa, određivanje broja ukopnih mjesta, smještaj urni u grobna mjesta te preslagivanje i premještanje posmrtnih ostataka radi oslobađanja mjesta za novi ukop provode se u skladu s Odlukom o grobljima.

Članak 9.

Ekshumacija i prijenos posmrtnih ostataka obavlja se sukladno zakonu kojim se uređuje zaštita pučanstva od zaraznih bolesti.

IV. MEĐUSOBNA PRAVA I OBVEZE ISPORUČITELJA I KORISNIKA USLUGE

Članak 10.

Prava i obveze isporučitelja komunalne usluge regulirane su Zakonom o grobljima, Odlukom o grobljima te ovim Općim uvjetima isporuke komunalne usluge ukopa i kremiranja pokojnika unutar groblja.

Članak 11.

Isporučitelj komunalne usluge se obvezuje izvršiti uslugu za korisnika, u svemu u skladu sa posebnim propisima, pravilima struke i uz dužni pijetet prema pokojniku.
Isporučitelj komunalne usluge dužan je osigurati da se opraštanje od pokojnika obavi suglasno s njegovim željama, ako su iste poznate Isporučitelju komunalne usluge, odnosno s željama obitelji, u skladu sa važećim propisima.

Ovlaštena osoba Isporučitelja komunalne usluge prilikom zaprimanja zahtjeva za ukop, dužna je pružiti sve potrebne informacije korisniku usluge vezane uz ukop kao i ponuditi dodatne usluge vezane uz ukop (pogrebna oprema, cvijeće i sl.).

Članak 12.

Isporučitelj komunalne usluge i korisnik usluge dužni su tijekom organizacije ispraćaja, ukopa i drugih radnji povezanih s pogrebom postupati na način kojim se čuva dostojanstvo pokojnika, pijetet prema umrlom te mir i dostojanstvo groblja.

Članak 13.

Korisnik usluge se obvezuje prilikom podnošenja zahtjeva za ukop i kremiranje dati istinite podatke o:

- umrloj osobi
- korisniku usluge
- grobnom mjestu u kojem će biti izvršen ukop.

Korisnik usluge je dužan platiti cijenu usluge utvrđenu Cjenikom usluge.

Korisnik usluge dužan je pridržavati se općih akata Isporučitelja komunalne usluge kojim se uređuju pravila ponašanja na groblju.

Članak 14.

Korisnik usluge koji nema pravo korištenja grobnog mjesta podnosi Isporučitelju komunalne usluge, prije ugovaranja usluge ukopa, zahtjev za dodjelu grobnog mjesta na korištenje na obrascu koji utvrđuje Isporučitelj komunalne usluge.

Zemljani grob u razini tla predstavlja osnovni standard pri dodjeli grobnog mjesta, dok se druge vrste grobnih mjesta dodjeljuju u skladu s Odlukom o grobljima i raspoloživim mogućnostima.

Pri dodjeli grobnog mjesta Isporučitelj komunalne usluge u najvećoj mogućoj mjeri uvažava želje korisnika, vodeći računa o raspoloživosti grobnih mjesta te uvjetima i načinu dodjele propisanima Odlukom o grobljima.

Isporučitelj komunalne usluge, kao upravitelj groblja, dodjeljuje grobna mjesta na temelju neposrednog zahtjeva korisnika, osim praznih grobnih mjesta i grobnih mjesta bez korisnika, koja se dodjeljuju po službenoj dužnosti i/ili javnom objavom, u skladu sa Zakonom o grobljima i Odlukom o grobljima.

O dodjeli grobnog mjesta na korištenje na neodređeno vrijeme Isporučitelj komunalne usluge donosi rješenje.

Za dodijeljeno grobno mjesto korisniku se obračunava naknada za dodjelu grobnog mjesta na korištenje na neodređeno vrijeme, prema važećem cjeniku Isporučitelja komunalne usluge, o čemu mu se izdaje račun.

Članak 15.

Ukoliko korisnik usluge već ima grobno mjesto, tada će zajedno sa predstavnikom Isporučitelja komunalne usluge identificirati grobno mjesto u koje će se ukopati pokojnik.

U slučaju da korisnik nije u mogućnosti sam poduzeti radnje iz prethodnog stavka, tada će dati pisanu punomoć ovjerenu od strane javnog bilježnika ili konzularnog predstavnika drugoj osobi, koja će u ime i za račun korisnika grobnog mjesta dati pisanu suglasnost da dozvoljava ukop u grobno mjesto korisnika grobnog mjesta.

Članak 16.

Uslugu ukopa u grobno mjesto čiji je korisnik umro mogu ugovoriti članovi njegove obitelji, punomoćnik ili druga ovlaštena osoba.

Nakon smrti korisnika grobnog mjesta, do upisa novog korisnika u grobni očevidnik, ukop u grobno mjesto može se obaviti pod uvjetima propisanima Odlukom o grobljima.

Ako su članovi obitelji umrlog korisnika grobnog mjesta nepoznati ili nedostupni, privremeni ukop urne može se ugovoriti uz suglasnost svih živućih korisnika grobnog mjesta, pod uvjetima i na način propisan Odlukom o grobljima.

Članak 17.

Po postignutom dogovoru oko usluge, korisnik usluge potpisuje Nalog čime se smatra da je zaključen ugovor te time pristaje na primjenu ovih Općih uvjeta, te mu se ispostavlja račun za dogovorenu uslugu.

Članak 18.

Isporučitelj komunalne usluge vodi grobni očevidnik i registar umrlih osoba sukladno odredbama Zakona o grobljima.

Dio očevidnika koji sadrži podatak o grobnim mjestima, ime i prezime korisnika grobnih mjesta i ukopanih osoba objavljuje se na mrežnim stranicama isporučitelja komunalne usluge.

Članak 19.

Ukop obavlja uslugu kremiranja na zahtjev korisnika usluge ili opunomoćenika. Pokojnik može biti kremiran nakon pregleda mrtvozornika koji obavlja kontrolni pregled pokojnika i dokumentacije prema posebnim propisima uz nazočnost službenog predstavnika Isporučitelja komunalne usluge. Nakon kontrolnog pregleda obavlja se pečaćenje lijesa, sastavlja zapisnik o pregledu umrle osobe i izdaje dozvola za kremiranje.

Kremirane posmrtne ostatke tijela umrle osobe dopušteno je prosipati isključivo na za to određenom mjestu na Groblju Centralno u Osijeku, na način kojim se iskazuje poštovanje prema umrlima. Prosipanje obavlja Isporučitelj komunalne usluge ili osoba koju on ovlasti. Korisnicima usluge nije dopušteno samostalno prosipanje kremiranih posmrtnih ostataka.

Članak 20.

Pravo korištenja grobnog mjesta predmet je nasljeđivanja, a može se ustupiti trećoj osobi na temelju ugovora, pod uvjetima propisanima Zakonom o grobljima i Odlukom o grobljima.

Ako grobno mjesto ima više sukorisnika, za ustupanje prava korištenja trećoj osobi potrebna je prethodna pisana suglasnost svih sukorisnika.

Promjena korisnika grobnog mjesta upisuje se u grobni očevidnik na temelju pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju ili ovjerenog ugovora o ustupanju prava korištenja grobnog mjesta, koji se dostavljaju Isporučitelju komunalne usluge u skladu s Odlukom o grobljima.

Članak 21.

Ako je prilikom obavljanja ukopa potrebno pomaknuti opremu ili uređaj na grobnom mjestu u koje se obavlja ukop, sve troškove nastale u vezi s uspostavom prijašnjeg stanja snosi korisnik usluge.

Članak 22.

Prijenos umrle osobe u drugo grobno mjesto može se odobriti na zahtjev člana obitelji umrle osobe, odnosno druge ovlaštene osobe u slučajevima propisanima Odlukom o grobljima.

Prijenos umrle osobe obavlja Isporučitelj komunalne usluge kao upravitelj groblja, uz ispunjenje uvjeta koji se odnose na protek vremena od ukopa, suglasnosti korisnika grobnih mjesta i potrebnu dokumentaciju, u skladu s Odlukom o grobljima.

Uvjeti za odobravanje prijenosa umrle osobe iz groba, grobnice ili prijenosa urne, kao i potrebne suglasnosti i dokumentacija, utvrđuju se Odlukom o grobljima.

Članak 23.

Isporučitelj komunalne usluge ne odgovara za krađe ili štete nastale na grobnom mjestu koje počine treće ili nepoznate osobe, niti za štetu nastalu djelovanjem više sile (npr. elementarne nepogode), osim ako je šteta posljedica postupanja ili propusta Isporučitelja komunalne usluge za koji odgovara prema važećim propisima.

Isporučitelj komunalne usluge ne odgovara za štetu na grobnom uređaju nastalu tijekom obavljanja ukopa, ekshumacije ili drugih radova ako je šteta posljedica dotrajalosti, nestabilnosti, tehničke neispravnosti ili neadekvatnog održavanja grobnog uređaja.

Isporučitelj komunalne usluge odgovara za štetu koju prouzroče djelatnici Isporučitelja komunalne usluge pri obavljanju njihove djelatnosti, a sukladno općim propisima o odgovornosti za štetu. O nastanku i okolnostima štete sastavlja se službeni zapisnik.

V. NAČIN MJERENJA, OBRAČUNA I PLAĆANJA USLUGE

Članak 24.

Cijene komunalne usluge ukopa i kremiranja pokojnika u krematoriju unutar groblja utvrđene su Cjenikom koji donosi Isporučitelj komunalne usluge uz prethodnu suglasnost gradonačelnika Grada Osijeka.

Cjenik usluga objavljen je na oglasnoj ploči i mrežnim stranicama Isporučitelja komunalne usluge www.ukop.hr

VI. ZAŠTITA PRAVA KORISNIKA USLUGE

Članak 25.

Korisnik usluge može podnijeti pisani prigovor na pruženu komunalnu uslugu neposredno u poslovnim prostorijama Isporučitelja komunalne usluge, poštom ili elektroničkom poštom na adresu ukop@ukop-osijek.hr.

Isporučitelj komunalne usluge obvezan je dostaviti odgovor na prigovor u roku od 15 (petnaest) dana od dana njegova zaprimanja.

O zaprimljenim prigovorima korisnika usluge Isporučitelj komunalne usluge vodi evidenciju koju je dužan čuvati najmanje godinu dana od dana zaprimanja prigovora.

VII. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 26.

Na ove Opće uvjete Gradsko vijeće Grada Osijeka dalo je prethodnu suglasnost Odlukom KLASA: _____ URBROJ: _____ od _____.

Članak 27.

Ovi Opći uvjeti objavljuju se u Službenom glasniku Grada Osijeka te na oglasnoj ploči i mrežnim stranicama Isporučitelja komunalne usluge www.ukop.hr.

Članak 28.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti isporuke komunalne usluge ukopa pokojnika unutar groblja (Službeni glasnik Grada Osijeka br.2/19.) te Izmjene i dopune Općih uvjeta isporuke komunalne usluge ukopa pokojnika unutar groblja (Službeni glasnik Grada Osijeka br. 3/21.).

Članak 29.

Ovi opći uvjeti stupaju na snagu osmoga dana od dana objave u „Službenom glasniku“ Grada Osijeka

U Osijeku,_____ 2026.

Članica uprave - direktorica
mr.sc. Monika Mjertan Orban, dipl.oec.