Na temelju članka 30. Zakona o komunalnom gospodarstvu („Narodne novine“ broj 68/18, 110/18, 32/20 i 145/24), članka 10. Zakona o grobljima („Narodne novine“ broj 78/25 i 80/25) i Odluke o grobljima Grada Vukovara („Službeni vjesnik“ Grada Vukovara broj 9/26), uz prethodnu suglasnost Gradskog vijeća Grada Vukovara, trgovačko društvo Komunalac d.o.o., Sajmište 174, Vukovar, OIB: 83101904488, zastupano po direktoru Bruni Mariću, mag. oec., donosi

OPĆE UVJETE
ISPORUKE KOMUNALNE USLUGE UKOPA POKOJNIKA UNUTAR GROBLJA I DRUGIH USLUGA GROBLJA NA PODRUČJU GRADA VUKOVARA

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Općim uvjetima, sukladno Zakonu o komunalnom gospodarstvu, Zakonu o grobljima i Odluci o grobljima Grada Vukovara, uređuju se uvjeti isporuke komunalne usluge ukopa pokojnika unutar groblja i drugih usluga groblja na području Grada Vukovara, prava i obveze korisnika i Isporučitelja, način obračuna i plaćanja, način podnošenja i rješavanja pisanih prigovora te druga pitanja važna za korištenje groblja.

Članak 2.

Upravitelj groblja na području Grada Vukovara i isporučitelj komunalne usluge ukopa pokojnika unutar groblja je trgovačko društvo Komunalac d.o.o. Vukovar (u daljnjem tekstu: Isporučitelj).
Isporučitelj upravlja grobljima, obavlja komunalnu uslugu ukopa pokojnika unutar groblja i druge usluge groblja te obavlja poslove i javne ovlasti koje su mu povjerene Zakonom o grobljima i Odlukom o grobljima Grada Vukovara.

Članak 3.

Korisnici i druge osobe na koje se primjenjuju ovi Opći uvjeti su:

- fizičke osobe koje su evidentirane kao korisnici grobnog mjesta,
- fizičke osobe koje na temelju nasljeđivanja, ustupanja prava korištenja ili druge pravne osnove zahtijevaju upis prava korištenja grobnog mjesta,
- fizičke i pravne osobe koje u postupcima propisanim Odlukom o grobljima Grada Vukovara zahtijevaju dodjelu prava korištenja grobnog mjesta u posebnom statusu ili grobnog mjesta bez evidentiranog korisnika,
- fizičke i pravne osobe koje naručuju ukop ili druge usluge groblja,
- druge osobe koje na temelju zakona, Odluke o grobljima Grada Vukovara, drugog propisa ili pravnog posla koriste usluge Isporučitelja.

Fizička osoba koja dokaže nasljedno pravo, srodstvo, drugi pravni ili osobito opravdani interes može podnijeti zahtjev za dodjelu prava korištenja grobnog mjesta u posebnom statusu ili grobnog mjesta bez evidentiranog korisnika, sukladno Odluci o grobljima Grada Vukovara.
Pravna osoba koja dokaže povijesni, kulturni, vjerski, društveni ili drugi osobito opravdani interes povezan s umrlom osobom može podnijeti zahtjev za dodjelu prava korištenja grobnog mjesta u posebnom statusu ili grobnog mjesta bez evidentiranog korisnika.
O zahtjevu iz prethodnih stavaka Isporučitelj odlučuje rješenjem nakon provedenog postupka propisanog Odlukom o grobljima Grada Vukovara i posebnim pravilnikom Isporučitelja.

Pravomoćnošću rješenja o dodjeli grobnog mjesta fizička ili pravna osoba stječe svojstvo korisnika grobnog mjesta i preuzima sva prava i obveze korisnika, uključujući obvezu održavanja grobnog mjesta i plaćanja godišnje grobne naknade.

Članak 4.

U smislu ovih Općih uvjeta pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

- groblje je ograđeni prostor zemljišta na kojem se nalaze grobna mjesta, prateće građevine i komunalna infrastruktura namijenjena potrebama ukopa, ispraćaja pokojnika, posjeta i održavanja groblja;
- grobno mjesto je grob, grobnica ili drugo mjesto namijenjeno ukopu ili trajnoj pohrani posmrtnih ostataka, uključujući kosturnicu. Kremirani posmrtni ostaci mogu se položiti isključivo u urni u grobno mjesto ili nišu, sukladno Zakonu o grobljima, Odluci o grobljima Grada Vukovara i posebnim propisima;
- grobno mjesto u posebnom statusu je grobno mjesto u kojem je obavljen socijalni ukop ili drugo grobno mjesto za koje nije evidentiran aktivni korisnik koji ostvaruje pravo korištenja i preuzima prava i obveze korisnika grobnog mjesta;
- grobno mjesto bez evidentiranog korisnika je grobno mjesto u kojem su pokopani posmrtni ostaci osoba čiji je identitet poznat, ali u grobnom očevidniku nije upisan korisnik ili su svi upisani korisnici preminuli, a novi korisnik nije upisan, kao i grobno mjesto u kojem su pokopani posmrtni ostaci osoba nepoznatog identiteta, a u grobnom očevidniku nije upisan korisnik;
- napušteno grobno mjesto je grobno mjesto za koje je, nakon provedenog postupka propisanog Zakonom o grobljima i Odlukom o grobljima Grada Vukovara, pravomoćnim rješenjem utvrđen prestanak prava korištenja zbog neplaćanja godišnje grobne naknade u razdoblju od deset godina;
- korisnik grobnog mjesta je fizička ili pravna osoba kojoj je grobno mjesto dodijeljeno na korištenje rješenjem Isporučitelja ili koja je pravo korištenja stekla na temelju pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju, ustupanjem prava korištenja od ranijeg korisnika ili na drugoj valjanoj pravnoj osnovi, sukladno Zakonu o grobljima i Odluci o grobljima Grada Vukovara;
- ukop je polaganje tijela umrle osobe u lijesu ili kremiranih posmrtnih ostataka u urni u grobno mjesto;
- privremeni ukop je ukop koji se obavlja do ispunjenja uvjeta za konačni ukop ili premještanje posmrtnih ostataka u drugo grobno mjesto odnosno na drugo groblje, bez stjecanja prava korištenja grobnog mjesta u kojem je privremeni ukop obavljen;
- socijalni ukop je ukop osobe za koju troškove ukopa podmiruje nadležno tijelo socijalne skrbi sukladno posebnim propisima;
- ispraćaj pokojnika je obredni čin koji se obavlja prije ukopa, uključujući tehničke i organizacijske radnje potrebne za dostojanstven oproštaj od pokojnika;
- iskopavanje i premještanje posmrtnih ostataka je postupak vađenja posmrtnih ostataka iz grobnog mjesta i njihova ponovnog ukopa ili trajne pohrane u drugom grobnom mjestu, kosturnici ili na drugom groblju, sukladno posebnim propisima;
- produbljenje groba je izvođenje radova kojima se povećava dubina postojećeg groba radi omogućavanja daljnjeg ukopa, uz odgovarajuće postupanje s ranije ukopanim posmrtnim ostacima i poštivanje sanitarnih, zdravstvenih, tehničkih i sigurnosnih uvjeta;

- kosturnica je objekt ili prostor na groblju namijenjen trajnoj pohrani posmrtnih ostataka, uključujući kosti i urne, koji su izvađeni prilikom iskopavanja, produbljenja groba ili premještanja;
- mrtvačnica je građevina ili prostor unutar groblja ili uz groblje namijenjen privremenom smještaju pokojnika prije ukopa i organizaciji ispraćaja;
- grobni očevidnik je službena evidencija koju vodi Isporučitelj i koja sadrži podatke o groblju, grobnim mjestima, ukopanim osobama, korisnicima grobnih mjesta, pravu ukopa i korištenja te promjenama povezanim s grobnim mjestima, sukladno Zakonu o grobljima i posebnom propisu;
- registar umrlih osoba je službena evidencija umrlih osoba koju Isporučitelj vodi i trajno čuva sukladno Zakonu o grobljima i posebnom propisu;
- naknada za dodjelu grobnog mjesta na korištenje je jednokratna naknada koja se plaća prilikom dodjele grobnog mjesta na korištenje, u visini utvrđenoj važećim aktom odnosno Cjenikom Isporučitelja;
- godišnja grobna naknada je naknada koju evidentirani korisnik grobnog mjesta plaća za održavanje i upravljanje zajedničkim dijelovima groblja, u visini utvrđenoj važećim aktom odnosno Cjenikom Isporučitelja;
- cjenik je akt Isporučitelja kojim se utvrđuju cijene komunalne usluge ukopa pokojnika unutar groblja i drugih usluga groblja te naknade povezane s korištenjem groblja, uz prethodnu suglasnost nadležnog tijela kada je ona propisana zakonom ili Odlukom o grobljima Grada Vukovara;
- pisani prigovor je prigovor korisnika u vezi s pruženom uslugom, obračunom ili naplatom cijene odnosno drugim postupanjem Isporučitelja, podnesen na način propisan ovim Općim uvjetima i propisima kojima se uređuje zaštita potrošača.

Na pojmove koji nisu posebno definirani ovim Općim uvjetima primjenjuju se pojmovi određeni Zakonom o grobljima, Zakonom o komunalnom gospodarstvu i Odlukom o grobljima Grada Vukovara.

Članak 5.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na groblja na području Grada Vukovara kojima upravlja Isporučitelj, i to:

- Novo groblje Dubrava,
- Katoličko groblje Vukovar Stari,
- Katoličko groblje Vukovar Novi,
- Pravoslavno groblje Vukovar Stari,
- Židovsko groblje,
- Katoličko groblje Sotin,
- Pravoslavno groblje Sotin,
- Groblje Lipovača.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se i na korištenje kosturnice koja se nalazi na Novom groblju Dubrava i kojom upravlja Isporučitelj.

Isporučitelj na grobljima iz stavka 1. ovoga članka obavlja poslove upravljanja, održavanja i razvoja groblja, pruža komunalnu uslugu ukopa pokojnika unutar groblja i druge usluge groblja te vodi propisane evidencije, sukladno Zakonu o grobljima, Zakonu o komunalnom gospodarstvu i Odluci o grobljima Grada Vukovara.

II. USLUGE KOJE SE ISPORUČUJU

Članak 6.

Isporučitelj na grobljima kojima upravlja pruža sljedeće usluge:

- ukop pokojnika unutar groblja, uključujući zaprimanje prijave ukopa, privremeni smještaj pokojnika u mrtvačnici, organizaciju i provedbu ispraćaja te polaganje pokojnika u grobno mjesto,
- korištenje mrtvačnice i prostora za ispraćaj,
- iskopavanje i premještanje posmrtnih ostataka,
- produbljenje groba i premještanje posmrtnih ostataka unutar grobnice,
- polaganje urne u grobno mjesto ili nišu,
- uklanjanje vijenaca i cvjetnih aranžmana nakon ukopa,
- usluge povezane s uređenjem i održavanjem pojedinačnog grobnog mjesta kada ih korisnik posebno naruči,
- druge usluge groblja koje Isporučitelj pruža u skladu sa zakonom, Odlukom o grobljima Grada Vukovara, ovim Općim uvjetima i važećim Cjenikom.

Isporučitelj obavlja redovito održavanje zajedničkih dijelova groblja, što osobito obuhvaća čišćenje i uređenje zajedničkih površina, zemljišta, staza i puteva, košnju i održavanje zelenih površina, skupljanje i odvoz otpada, održavanje pratećih građevina i postojeće komunalne opreme manjeg obujma, zamjenu potrošnih dijelova rasvjete te manje zahvate i sanacije potrebne radi sigurnosti posjetitelja i urednog funkcioniranja groblja.

Isporučitelj, kao upravitelj groblja, obavlja i sljedeće poslove:

- vodi grobni očevidnik, registar umrlih osoba i druge propisane evidencije,
- dodjeljuje grobna mjesta na korištenje i donosi rješenja u okviru povjerenih javnih ovlasti,
- izdaje potvrde i druge isprave iz službenih evidencija, u skladu s posebnim propisima,
- daje prethodne pisane suglasnosti za gradnju, preinaku ili uklanjanje opreme i uređaja grobnog mjesta,
- obavlja druge poslove upravljanja grobljem propisane Zakonom o grobljima, Odlukom o grobljima Grada Vukovara i drugim važećim propisima i općim aktima.

Uklanjanje vijenaca i cvjetnih aranžmana nakon ukopa obavlja Isporučitelj u primjerenom roku, a trošak te radnje uključen je u cijenu ukopa.

III. UVJETI KORIŠTENJA USLUGA

Članak 7.

Ukop se obavlja na temelju pisanog zahtjeva osobe koja organizira ukop i potpune dokumentacije potrebne za obavljanje ukopa te upis umrle osobe u grobni očevidnik i registar umrlih osoba.

Zahtjev za ukop podnosi se Isporučitelju na propisanom obrascu, neposredno u poslovnim prostorijama Isporučitelja ili u elektroničkom obliku, u pravilu najkasnije 24 sata prije željenog termina ukopa.

U opravdanim i izvanrednim okolnostima Isporučitelj može prihvatiti zahtjev podnesen u kraćem roku ako postoje tehnički, organizacijski, sanitarni i sigurnosni uvjeti za obavljanje ukopa.

Uz zahtjev za ukop prilažu se:

- dokaz o smrti odnosno druga odgovarajuća isprava propisana posebnim propisima,
- podaci i isprave potrebni za upis umrle osobe u grobni očevidnik i registar umrlih osoba,
- dokaz o pravu korištenja grobnog mjesta odnosno podaci na temelju kojih Isporučitelj može provjeriti korisnika grobnog mjesta,
- suglasnost korisnika grobnog mjesta kada je ona potrebna za ukop,
- osobni podaci osobe koja organizira ukop i naručuje uslugu,
- punomoć, ako ukop u ime osobe koja ga je dužna organizirati ugovara zastupnik,
- druge isprave potrebne prema posebnim propisima i okolnostima pojedinog ukopa.

Ako se ukop obavlja u novo grobno mjesto, prije ukopa provodi se postupak dodjele grobnog mjesta na korištenje, osim u slučajevima u kojima se prema Odluci o grobljima Grada Vukovara ne donosi rješenje o dodjeli grobnog mjesta.

Ako zahtjev nije potpun, Isporučitelj će pozvati podnositelja da ga dopuni i obavijestiti ga koja je dokumentacija potrebna. Isporučitelj nije dužan obaviti ukop dok nije dostavljena potpuna dokumentacija, osim kada se ukop obavlja na temelju naloga ili odluke nadležnog tijela.

Nakon zaprimanja potpunog zahtjeva Isporučitelj određuje i potvrđuje termin ukopa, vodeći računa o redoslijedu zaprimljenih zahtjeva, raspoloživosti mrtvačnice, grobnog mjesta i potrebnih zaposlenika te, kada je to moguće, o opravdanim potrebama obitelji pokojnika.

Ukopi se obavljaju u vrijeme određeno Odlukom o ponašanju na grobljima, a izvan toga vremena samo iznimno, uz prethodno odobrenje Isporučitelja i kada za to postoje opravdani razlozi.

Članak 8.

Ukop u postojeće grobno mjesto može se obaviti ako umrla osoba ima pravo ukopa u to grobno mjesto sukladno Zakonu o grobljima, Odluci o grobljima Grada Vukovara, pravomoćnom rješenju o nasljeđivanju, izjavi korisnika grobnog mjesta ili drugoj valjanoj pravnoj osnovi.

Kada je za ukop potrebna suglasnost korisnika grobnog mjesta, ona se daje u pisanom obliku. Potpis na suglasnosti ne mora biti ovjeren, osim ako Isporučitelj zbog opravdane sumnje u vjerodostojnost potpisa ili radi zaštite prava drugih osoba zatraži ovjeru potpisa ili drugi odgovarajući dokaz.

Ako je u grobnom očevidniku evidentirano više korisnika istoga grobnog mjesta, njihova prava u pogledu ukopa ostvaruju se sukladno Zakonu o grobljima, Odluci o grobljima Grada Vukovara i drugim važećim propisima.

Ako između korisnika grobnog mjesta, članova obitelji umrle osobe ili drugih zainteresiranih osoba postoji spor o pravu ukopa u određeno grobno mjesto, Isporučitelj može odgoditi ukop u to grobno mjesto dok se spor ne riješi pisanom suglasnošću zainteresiranih osoba ili odlukom nadležnog tijela.

Isporučitelj nije ovlašten odlučivati o spornim obiteljskim, nasljednim ili drugim privatnopravnim odnosima među zainteresiranim osobama.

Osobama iz stavka 4. ovoga članka omogućit će se, kada za to postoje uvjeti, dogovor o ukopu u drugo odgovarajuće grobno mjesto, zajedničku grobnicu ili drugi oblik ukopa dopušten propisima, kako se zbog spora ne bi neopravdano odgađao ukop pokojnika.

U postupanju iz ovoga članka Isporučitelj će posebno voditi računa o dostojanstvu pokojnika, potrebi pravodobnog obavljanja ukopa i zaštiti prava evidentiranih korisnika grobnog mjesta.

Članak 9.

Groblja na području Grada Vukovara otvorena su za posjetitelje u vremenu utvrđenom Odlukom o ponašanju na grobljima.

Radno vrijeme groblja javno se objavljuje na ulazima u groblja i na mrežnim stranicama Isporučitelja, a može se objaviti i na drugi uobičajeni način.

Radno vrijeme mrtvačnice i prostora za ispraćaj određuje Isporučitelj prema vremenu obavljanja ukopa, rasporedu ispraćaja i opravdanim potrebama korisnika.

Ukopi se obavljaju u vrijeme utvrđeno Odlukom o ponašanju na grobljima i u terminu koji odredi Isporučitelj.

Iznimno, ukop se može odobriti i izvan redovito utvrđenog vremena ako za to postoje osobito opravdani razlozi i ako postoje tehnički, organizacijski, sanitarni i sigurnosni uvjeti za njegovo obavljanje.

U slučaju elementarne nepogode, epidemije, katastrofe, velike nesreće, izvođenja radova, neposredne opasnosti za sigurnost posjetitelja ili druge izvanredne okolnosti, Isporučitelj može privremeno ograničiti ili obustaviti pristup pojedinom dijelu groblja, mrtvačnici ili drugom objektu kojim upravlja.

O ograničenju ili obustavi pristupa Isporučitelj će pravodobno obavijestiti korisnike i posjetitelje objavom na ulazu u groblje, na mrežnim stranicama Isporučitelja i, prema potrebi, na drugi primjeren način.

Ograničenja iz stavka 6. ovoga članka primjenjuju se samo u opsegu i trajanju potrebnom za otklanjanje razloga zbog kojeg su uvedena, uz obvezu Isporučitelja da, kada je to moguće, osigura nesmetano i dostojanstveno obavljanje već ugovorenih ukopa.

Članak 10.

U redovnom postupku dodjele raspoloživoga grobnog mjesta grobno mjesto dodjeljuje se fizičkoj osobi na korištenje na neodređeno vrijeme, na temelju pisanog i dokumentiranog zahtjeva, o čemu Isporučitelj donosi rješenje.

Grobno mjesto dodjeljuje se prema raspoloživim grobnim mjestima utvrđenima Planom rasporeda i korištenja grobnih mjesta, uz mogućnost uvažavanja želje podnositelja zahtjeva kada je to moguće i kada nije protivno prostorno-tehničkim uvjetima i raspoloživim kapacitetima groblja.

Grobno mjesto može se dodijeliti kada nastane potreba za ukopom pokojnika ili, na zahtjev žive osobe koja želi osigurati grobno mjesto za sebe ili svoju obitelj, ako na groblju postoji dovoljan broj raspoloživih grobnih mjesta.

Pravo korištenja grobnog mjesta stječe se pravomoćnošću rješenja o dodjeli grobnog mjesta na korištenje i plaćanjem naknade za dodjelu grobnog mjesta utvrđene rješenjem.

Rješenje o dodjeli grobnog mjesta na korištenje donosi se i kod svake promjene korisnika grobnog mjesta.

Rješenje osobito sadrži:

- podatke o korisniku grobnog mjesta,
- naziv groblja,
- položaj i oznaku grobnog mjesta,
- vrstu i površinu grobnog mjesta,
- iznos naknade za dodjelu grobnog mjesta na korištenje,
- prava i obveze korisnika,

- pouku o pravnom lijeku.

U grobnom očevidniku može biti evidentiran jedan ili više korisnika istoga grobnog mjesta. Ako je evidentirano više korisnika, svi imaju jednaka prava u pogledu korištenja grobnog mjesta i dužni su ispunjavati obveze propisane Zakonom o grobljima, Odlukom o grobljima Grada Vukovara i ovim Općim uvjetima.

Protiv rješenja Isporučitelja može se izjaviti žalba Gradu Vukovaru, nadležnom upravnom odjelu, u roku određenom propisima kojima se uređuje opći upravni postupak.

Za ukop u zajedničku grobnicu, privremeni ukop i socijalni ukop ne donosi se rješenje o dodjeli grobnog mjesta na korištenje, nego Isporučitelj vodi posebnu evidenciju o tim ukopima. Takvim ukopom ne stječe se pravo korištenja grobnog mjesta na neodređeno vrijeme.

Fizička osoba koja dokaže nasljedno pravo, srodstvo, drugi pravni ili osobito opravdani interes može podnijeti zahtjev za dodjelu prava korištenja grobnog mjesta koje se vodi u posebnom statusu ili grobnog mjesta bez evidentiranog korisnika.

Pravna osoba koja dokaže povijesni, kulturni, vjerski, društveni ili drugi osobito opravdani interes povezan s umrlom osobom može podnijeti zahtjev za dodjelu prava korištenja grobnog mjesta iz prethodnog stavka.

U postupku odlučivanja o zahtjevu osobito se uzimaju u obzir povezanost podnositelja zahtjeva s umrlom osobom, dosadašnja skrb o grobnom mjestu, svrha za koju se traži pravo korištenja, postojanje drugih zainteresiranih osoba te potreba očuvanja dostojanstva pokojnika i pijeteta prema njemu.

O zahtjevima iz prethodnih stavaka Isporučitelj odlučuje rješenjem nakon provedbe postupka propisanog Odlukom o grobljima Grada Vukovara i posebnim pravilnikom Isporučitelja.

Danom pravomoćnosti rješenja i plaćanjem naknade za dodjelu grobnog mjesta grobno mjesto prelazi u redovni režim korištenja, a fizička ili pravna osoba upisuje se u grobni očevidnik kao korisnik grobnog mjesta te preuzima sva prava i obveze korisnika, uključujući obvezu održavanja grobnog mjesta i plaćanja godišnje grobne naknade od dana upisa u grobni očevidnik.

Članak 11.

Isporučitelj upravlja kosturnicom koja se nalazi na Novom groblju Dubrava.

U kosturnicu se mogu trajno pohraniti:

- posmrtni ostaci izvađeni iz grobnog mjesta nakon pravomoćnog prestanka prava korištenja, prije njegove ponovne dodjele drugom korisniku,
- posmrtni ostaci premješteni iz grobnog mjesta na zahtjev ovlaštene osobe,
- posmrtni ostaci izvađeni prilikom produbljenja groba ili uređenja grobnog mjesta, kada ih nije moguće ili nije opravdano ponovno položiti u isto grobno mjesto,
- posmrtni ostaci iz grobnog mjesta kojega se korisnik odrekao,
- posmrtni ostaci iz zajedničke grobnice, nakon isteka vremena i uz ispunjenje uvjeta propisanih za njihovo premještanje,
- posmrtni ostaci za koje je trajno zbrinjavanje u kosturnici odredilo nadležno tijelo,
- drugi posmrtni ostaci kada je njihova pohrana u kosturnici dopuštena zakonom, Odlukom o grobljima Grada Vukovara ili posebnim propisom.

Premještanje i polaganje posmrtnih ostataka u kosturnicu obavlja isključivo Isporučitelj, uz poštivanje dostojanstva pokojnika te propisanih sanitarnih, zdravstvenih, tehničkih i sigurnosnih uvjeta.

Prije premještanja posmrtnih ostataka u kosturnicu Isporučitelj mora utvrditi pravnu osnovu premještanja te pribaviti potrebnu dokumentaciju, suglasnosti i odobrenja, osim kada postupa na temelju izvršnog akta ili naloga nadležnog tijela.
Posmrtni ostaci u kosturnici pohranjuju se na način koji omogućuje njihovu identifikaciju i povezivanje s podacima o umrloj osobi, izvornom grobnom mjestu i datumu premještanja, kada su ti podaci poznati.
O svakom premještanju i polaganju posmrtnih ostataka u kosturnicu Isporučitelj vodi propisanu evidenciju.
Troškove premještanja i polaganja posmrtnih ostataka u kosturnicu snosi podnositelj zahtjeva kada se premještanje obavlja na njegov zahtjev ili zbog odricanja od prava korištenja grobnog mjesta.
Kada se premještanje obavlja po službenoj dužnosti, u postupku ponovne dodjele grobnog mjesta, na temelju naloga nadležnog tijela ili kada ne postoji osoba kojoj se trošak može naplatiti, troškovi se podmiruju sukladno zakonu, Odluci o grobljima Grada Vukovara i posebnom aktu odnosno odluci nadležnog tijela.
Polaganjem posmrtnih ostataka u kosturnicu ne stječe se pravo korištenja određenog dijela kosturnice niti drugo pravo raspolaganja kosturnicom.

IV. PRAVA I OBVEZE ISPORUČITELJA I KORISNIKA

Članak 12.

Isporučitelj je dužan:

- osigurati dostojanstveno, pravodobno i uredno obavljanje ukopa i drugih usluga groblja, uz poštivanje pijeteta prema pokojnicima i osjećaja njihovih obitelji,
- prema svim korisnicima i drugim zainteresiranim osobama postupati jednako, nepristrano i u skladu sa zakonom,
- održavati zajedničke dijelove groblja, mrtvačnice, prostore za ispraćaj i druge objekte kojima upravlja u urednom, funkcionalnom i sigurnom stanju,
- osigurati uvjete za sigurno korištenje groblja, a u slučaju uočene opasnosti poduzeti odgovarajuće mjere radi zaštite korisnika, posjetitelja i grobnih mjesta,
- voditi grobni očevidnik, registar umrlih osoba i druge propisane evidencije uredno, potpuno i ažurno,
- donositi rješenja i druge akte u okviru povjerenih javnih ovlasti, u skladu sa Zakonom o grobljima, Odlukom o grobljima Grada Vukovara i propisima kojima se uređuje opći upravni postupak,
- čuvati podatke o ukopanim osobama, korisnicima grobnih mjesta i osobama koje skrbe o grobnim mjestima te ih obrađivati i učiniti dostupnima samo u opsegu dopuštenom zakonom,
- osigurati javnu dostupnost ovih Općih uvjeta, važećeg Cjenika, radnog vremena groblja i mrtvačnice, obrazaca zahtjeva i drugih obavijesti važnih za korisnike,
- pravodobno obavijestiti korisnike i javnost o privremenim ograničenjima korištenja groblja, promjeni radnog vremena i drugim okolnostima koje mogu utjecati na korištenje groblja ili pružanje usluga,
- omogućiti podnošenje pisanih prigovora i na njih odgovoriti u propisanom roku,

- surađivati s Gradom Vukovarom i drugim nadležnim tijelima u poslovima upravljanja, održavanja, razvoja i nadzora nad grobljima,
- obavljati i druge poslove i obveze propisane Zakonom o grobljima, Zakonom o komunalnom gospodarstvu, Odlukom o grobljima Grada Vukovara i drugim važećim propisima i općim aktima.

Isporučitelj je dužan postupati s osobitom pažnjom u svim slučajevima koji uključuju iskopavanje, premještanje, privremenu pohranu ili trajno zbrinjavanje posmrtnih ostataka te osigurati da se sve radnje obavljaju na način kojim se čuva dostojanstvo pokojnika.
Isporučitelj ne smije uskratiti obavljanje usluge iz razloga koji nisu predviđeni zakonom, Odlukom o grobljima Grada Vukovara ili ovim Općim uvjetima.

Članak 13.

Korisnik grobnog mjesta ima pravo:

- koristiti grobno mjesto u skladu s rješenjem o dodjeli grobnog mjesta, Zakonom o grobljima, Odlukom o grobljima Grada Vukovara i ovim Općim uvjetima,
- organizirati ukop osoba koje imaju pravo ukopa u grobno mjesto,
- uređivati i održavati grobno mjesto te postavljati, preinačavati ili uklanjati opremu i uređaje grobnog mjesta, uz prethodnu pisanu suglasnost Isporučitelja kada je ona propisana,
- raspolagati opremom i uređajima grobnog mjesta kao njihov vlasnik, u skladu sa zakonom i posebnim propisima,
- biti obaviješten o činjenicama i postupcima koji utječu na njegovo pravo korištenja grobnog mjesta,
- podnijeti zahtjev, pisani prigovor, žalbu ili drugo pravno sredstvo u skladu s važećim propisima.

Korisnik grobnog mjesta dužan je:

- koristiti grobno mjesto i usluge Isporučitelja u skladu sa Zakonom o grobljima, Odlukom o grobljima Grada Vukovara, ovim Općim uvjetima i Odlukom o ponašanju na grobljima,
- redovito plaćati godišnju grobnu naknadu i druge dospjele naknade i cijene naručenih usluga,
- samostalno uređivati, čistiti i održavati grobno mjesto i prostor neposredno oko njega na način kojim se iskazuje poštovanje prema umrlim osobama i ne ugrožava sigurnost posjetitelja, stabilnost drugih grobnih mjesta ni cjelokupan izgled groblja,
- uklanjati osušene cvjetne aranžmane, svijeće i druge predmete s grobnog mjesta te ih odlagati na za to predviđena mjesta,
- pribaviti prethodnu pisanu suglasnost Isporučitelja za gradnju, preinaku ili uklanjanje opreme i uređaja grobnog mjesta,
- pridržavati se uvjeta izvođenja radova propisanih Odlukom o ponašanju na grobljima i aktom kojim se uređuju prostorno-tehnički uvjeti na grobljima,
- Isporučitelju dostavljati potpune i točne podatke i isprave potrebne za vođenje grobnog očevidnika i drugih evidencija,
- bez odgađanja prijaviti promjenu adrese, sjedišta i druge podatke važne za dostavu pismena i vođenje evidencija,
- postupiti po pozivu Isporučitelja za dostavu ili dopunu podataka u roku koji odredi Isporučitelj, a koji ne može biti kraći od 15 dana,

- pridržavati se reda i mira na groblju te se prema pokojnicima, drugim korisnicima, posjetiteljima i zaposlenicima Isporučitelja odnositi s dužnim poštovanjem.

Obveza plaćanja godišnje grobne naknade ne primjenjuje se na grobno mjesto u posebnom statusu za koje nije evidentiran korisnik grobnog mjesta.

Fizička osoba koja dokaže nasljedno pravo, srodstvo, drugi pravni ili osobito opravdani interes može podnijeti zahtjev za dodjelu prava korištenja grobnog mjesta u posebnom statusu ili grobnog mjesta bez evidentiranog korisnika.

Pravna osoba koja dokaže povijesni, kulturni, vjerski, društveni ili drugi osobito opravdani interes povezan s umrlom osobom može podnijeti zahtjev za dodjelu prava korištenja grobnog mjesta iz prethodnog stavka.

Danom pravomoćnosti rješenja, plaćanjem naknade za dodjelu grobnog mjesta i upisom u grobni očevidnik grobno mjesto prelazi u redovni režim korištenja, a fizička ili pravna osoba kao korisnik preuzima sva prava i obveze korisnika grobnog mjesta, uključujući obvezu plaćanja godišnje grobne naknade.

V. OBRAČUN I PLAĆANJE USLUGA

Članak 14.

Cijene komunalne usluge ukopa pokojnika unutar groblja i drugih usluga groblja koje pruža Isporučitelj utvrđuju se važećim Cjenikom Isporučitelja, uz pribavljanje prethodne suglasnosti nadležnog tijela kada je ona propisana zakonom.

Cjenikom se zasebno iskazuju:

- cijene komunalne usluge ukopa pokojnika unutar groblja,
- cijene korištenja mrtvačnice i prostora za ispraćaj,
- cijene iskopavanja i premještanja posmrtnih ostataka,
- cijene produbljenja groba i premještanja posmrtnih ostataka unutar grobnice,
- cijene polaganja urne,
- cijene drugih usluga groblja koje korisnik posebno naručuje,
- naknada za dodjelu grobnog mjesta na korištenje,
- godišnja grobna naknada,
- druge naknade i cijene koje Isporučitelj utvrđuje u skladu s važećim propisima.

Visinu naknade za dodjelu grobnog mjesta na korištenje i godišnje grobne naknade utvrđuje Isporučitelj uz prethodnu suglasnost Gradskog vijeća Grada Vukovara, sukladno Odluci o grobljima Grada Vukovara.

Cjenik mora biti javno dostupan na mrežnim stranicama Isporučitelja i Grada Vukovara te u poslovnim prostorijama Isporučitelja.

Korisniku se prije naručivanja usluge mora omogućiti uvid u važeći Cjenik i upoznavanje s cijenom usluge koju naručuje.

Isporučitelj ne smije korisniku obračunati uslugu koja nije naručena ili stvarno obavljena, osim troška odnosno naknade koja se naplaćuje na temelju zakona, Odluke o grobljima Grada Vukovara ili drugog važećeg akta.

Ako se zbog posebnih okolnosti prije obavljanja usluge ne može utvrditi konačna cijena, Isporučitelj će korisnika upoznati s načinom obračuna i procijenjenim iznosom troška, a konačni obračun sastavit će prema stvarno obavljenim radovima i utrošenom materijalu.

Članak 15.

Usluge Isporučitelja plaćaju se na temelju računa izdanog u skladu s važećim Cjenikom i stvarno obavljenim odnosno naručenim uslugama.

Jednokratne usluge, osobito ukop, korištenje mrtvačnice, iskopavanje i premještanje posmrtnih ostataka, produbljenje groba, polaganje urne i druge posebno naručene usluge, plaćaju se prije obavljanja usluge, osim ako je s Isporučiteljem dogovoreno plaćanje nakon obavljene usluge ili obročno plaćanje.

Isporučitelj ne smije odbiti obavljanje ukopa samo zato što usluga nije unaprijed plaćena ako troškove ukopa snosi Grad Vukovar, nadležno tijelo socijalne skrbi ili drugo nadležno tijelo, odnosno ako se ukop obavlja na temelju njegova naloga ili odluke.

Naknada za dodjelu grobnog mjesta na korištenje utvrđuje se rješenjem o dodjeli grobnog mjesta i plaća u roku određenom tim rješenjem.

Godišnja grobna naknada plaća se jednom godišnje, na temelju uplatnice odnosno računa koji Isporučitelj dostavlja evidentiranom korisniku grobnog mjesta, u roku naznačenom na uplatnici odnosno računu.

Ako je u grobnom očevidniku evidentirano više korisnika istoga grobnog mjesta, godišnja grobna naknada predstavlja jedinstvenu obvezu povezanu s grobnim mjestom. Plaćanjem cjelokupnog iznosa od jednog korisnika obveza se smatra podmirenom za sve evidentirane korisnike za isto obračunsko razdoblje.

Godišnja grobna naknada može se platiti unaprijed za dulje razdoblje, pod uvjetima utvrđenim Odlukom o grobljima Grada Vukovara i posebnim aktom Isporučitelja donesenim uz prethodnu suglasnost Gradskog vijeća Grada Vukovara.

Ako se tijekom unaprijed plaćenog razdoblja promijeni visina godišnje grobne naknade, nova visina primjenjuje se i na razdoblje za koje je naknada unaprijed plaćena. Unaprijed uplaćeni iznos uračunava se prema novoj visini naknade, sukladno Odluci o grobljima Grada Vukovara.

Unaprijed uplaćeni iznos godišnje grobne naknade ne vraća se korisniku grobnog mjesta ni njegovim nasljednicima, osim u slučaju pogrešne ili dvostruke uplate.

Godišnja grobna naknada ne obračunava se za grobno mjesto u posebnom statusu za koje nije evidentiran korisnik. Razdoblje u kojem grobno mjesto ima poseban status ne smatra se razdobljem duga godišnje grobne naknade.

Danom upisa korisnika grobnog mjesta u grobni očevidnik grobno mjesto prelazi u redovni režim korištenja, a korisnik preuzima obvezu plaćanja godišnje grobne naknade od dana upisa.

Plaćanje se može izvršiti putem pružatelja platnih usluga, internetskim bankarstvom, u poslovnim prostorijama Isporučitelja ako je takva mogućnost osigurana ili na drugi način naznačen na računu.

Članak 16.

Ako korisnik ne podmiri dospjelu novčanu obvezu u roku naznačenom na računu, uplatnici ili rješenju, Isporučitelj mu može dostaviti pisanu opomenu, obračunati zakonske zatezne kamate i poduzeti radnje radi naplate potraživanja sukladno važećim propisima.

Dostavljanje opomene nije pretpostavka za obračun zakonskih zateznih kamata niti za pokretanje postupka prisilne naplate, osim kada je obveza prethodnog upozorenja propisana zakonom, Odlukom o grobljima Grada Vukovara ili drugim važećim propisom.

Ako korisnik grobnog mjesta ne plaća godišnju grobnu naknadu u razdoblju od deset godina, Isporučitelj će najmanje jednom objaviti poziv korisniku da u roku od 30 dana od dana objave podmiri sva dospjela dugovanja s pripadajućim zakonskim zateznim kamatama.
Poziv iz stavka 3. ovoga članka objavljuje se u javnom glasilu, na oglasnim pločama groblja i na mrežnim stranicama Isporučitelja te se dostavlja na posljednju poznatu adresu korisnika, ako je ona poznata ili dostupna.
U pozivu se korisnik upozorava da će, ako u ostavljenom roku ne podmiri dospjelo dugovanje, izgubiti pravo korištenja grobnog mjesta.
Ako korisnik ne postupi po pozivu, Isporučitelj donosi rješenje o prestanku prava korištenja grobnog mjesta.
Protiv rješenja iz stavka 6. ovoga članka može se izjaviti žalba Gradu Vukovaru, nadležnom upravnom odjelu, u roku od 15 dana od dana dostave rješenja.
Grobno mjesto za koje je pravomoćnim rješenjem utvrđen prestanak prava korištenja evidentira se u grobnom očevidniku kao grobno mjesto bez evidentiranog korisnika.
Prijašnji korisnik može u roku od 30 dana od pravomoćnosti rješenja o prestanku prava korištenja preuzeti izgrađenu opremu i uređaje grobnog mjesta, pod uvjetom da je prethodno podmirio sve dospjele obveze s pripadajućim zakonskim zateznim kamatama.
Ako prijašnji korisnik u roku iz stavka 9. ovoga članka ne preuzme opremu i uređaje grobnog mjesta, smatrat će se da ih je napustio, a Isporučitelj može s njima postupati sukladno Odluci o grobljima Grada Vukovara i propisima kojima se uređuju vlasničkopravni odnosi.
Prije ponovne dodjele grobnog mjesta drugom korisniku Isporučitelj će osigurati odgovarajuće zbrinjavanje posmrtnih ostataka, uz poštivanje zakonskih uvjeta i pijeteta prema pokojnicima.
Odredbe stavaka 3. do 11. ovoga članka ne primjenjuju se na grobna mjesta u posebnom statusu za koja nije evidentiran korisnik, jer se za ta grobna mjesta godišnja grobna naknada ne obračunava.

VI. PISANI PRIGOVORI I JAVNOST RADA

Članak 17.

Korisnik ima pravo podnijeti pisani prigovor u vezi s pružanjem usluge, kvalitetom i načinom njezina obavljanja, obračunom ili naplatom cijene, postupanjem zaposlenika Isporučitelja ili drugim pitanjem povezanim s pružanjem usluga uređenih ovim Općim uvjetima.
Pisani prigovor može se podnijeti:

- poštom na adresu sjedišta Isporučitelja,
- neposredno u poslovnim prostorijama Isporučitelja,
- elektroničkom poštom na službenu adresu Isporučitelja,
- putem drugog sredstva mrežne komunikacije ako je takva mogućnost objavljena na mrežnim stranicama Isporučitelja.

Isporučitelj je dužan na vidljivom mjestu u svojim poslovnim prostorijama i na mrežnim stranicama jasno istaknuti način podnošenja pisanog prigovora, poštansku i elektroničku adresu za njegovo podnošenje.
Pisani prigovor treba sadržavati:

- ime i prezime odnosno naziv podnositelja,
- adresu prebivališta, boravišta ili sjedišta odnosno drugu adresu za dostavu odgovora,

- opis činjenica i razloga zbog kojih se prigovor podnosi,
- podatke o računu, usluzi, grobnom mjestu ili događaju na koji se prigovor odnosi, ako su podnositelju poznati,
- dokumentaciju kojom podnositelj raspolaže, ako je ona važna za razmatranje prigovora.

Ako prigovor ne sadrži sve podatke potrebne za njegovo razmatranje, Isporučitelj će pozvati podnositelja da ga dopuni, kada je iz sadržaja prigovora moguće utvrditi njegov identitet i adresu za dostavu.

Podnošenje prigovora ne odgađa obvezu plaćanja nespornog dijela računa niti izvršenje upravnog rješenja, osim ako je zakonom ili posebnim propisom određeno drukčije.

Odredbe ovoga članka o pisanom prigovoru ne primjenjuju se na žalbe protiv rješenja koja Isporučitelj donosi u okviru javnih ovlasti. Protiv tih rješenja pravna zaštita ostvaruje se na način naveden u pouci o pravnom lijeku.

Članak 18.

Isporučitelj je dužan bez odgađanja potvrditi primitak pisanog prigovora podnesenog u poslovnim prostorijama, elektroničkom poštom ili drugim sredstvom mrežne komunikacije.

Na pisani prigovor Isporučitelj je dužan odgovoriti u pisanom obliku najkasnije u roku od 15 dana od dana njegova zaprimanja te se jasno izjasniti prihvaća li osnovanost prigovora.

Ako je radi odlučivanja o prigovoru potrebno provesti dodatne provjere, pribaviti očitovanje zaposlenika ili pregledati evidencije i dokumentaciju, te će se radnje provesti unutar roka iz stavka 2. ovoga članka.

Odgovor na prigovor dostavlja se na adresu koju je podnositelj naveo u prigovoru, a ako je prigovor podnesen elektroničkom poštom i podnositelj nije zatražio drukčiji način dostave, odgovor se može dostaviti na adresu elektroničke pošte s koje je prigovor podnesen.

Ako korisnik nije zadovoljan odgovorom Isporučitelja na prigovor u vezi s pružanjem javne usluge, može podnijeti reklamaciju Povjerenstvu za reklamacije potrošača Isporučitelja, ako je ono osnovano sukladno propisima kojima se uređuje zaštita potrošača.

Povjerenstvo za reklamacije potrošača dužno je pisano odgovoriti korisniku na zaprimljenu reklamaciju u roku propisanom zakonom.

Isporučitelj vodi evidenciju zaprimljenih pisanih prigovora i reklamacija koja sadrži podatke o datumu zaprimanja, podnositelju, predmetu prigovora odnosno reklamacije, poduzetim radnjama, načinu rješavanja i datumu dostave odgovora.

Evidenciju iz stavka 7. ovoga članka Isporučitelj čuva najmanje godinu dana od dana primitka prigovora odnosno reklamacije, u skladu s propisima kojima se uređuje zaštita potrošača i zaštita osobnih podataka.

Postupanje po pisanom prigovoru ne isključuje pravo korisnika da zaštitu svojih prava zatraži pred nadležnim inspekcijskim, upravnim, sudskim ili drugim tijelom.

Članak 19.

Ovi Opći uvjeti objavljuju se u „Službenom vjesniku“ Grada Vukovara te na mrežnim stranicama Grada Vukovara i Isporučitelja.

Važeći Cjenik objavljuje se na mrežnim stranicama Isporučitelja i Grada Vukovara te mora biti dostupan korisnicima u poslovnim prostorijama Isporučitelja.

Isporučitelj na svojim mrežnim stranicama i, prema potrebi, na oglasnim pločama groblja objavljuje:

- radno vrijeme groblja, mrtvačnica i prostora za ispraćaj,
- vrijeme u kojem se obavljaju ukopi,
- obrasce zahtjeva,
- podatke o načinu podnošenja pisanih prigovora,
- obavijesti o privremenim ograničenjima ili obustavi korištenja pojedinih dijelova groblja,
- druge obavijesti važne za korisnike i posjetitelje groblja.

Putem mrežnih stranica Isporučitelja ili Grada Vukovara javno se objavljuju oni dijelovi grobnog očevidnika za koje je javna objava propisana Zakonom o grobljima i Odlukom o grobljima Grada Vukovara, i to podaci o oznaci grobnog mjesta, imenu i prezimenu ukopane osobe te imenu i prezimenu korisnika grobnog mjesta.
OIB, adresa, kontaktni podaci i drugi osobni podaci koji nisu određeni za javnu objavu ne objavljuju se javno.
Uvid u ostale podatke iz grobnog očevidnika, registra umrlih osoba i drugih evidencija može se omogućiti osobi koja dokaže pravni interes ili drugu odgovarajuću pravnu osnovu, u opsegu potrebnom za ostvarivanje njezinih prava i uz poštivanje propisa o zaštiti osobnih podataka.
Osobni podaci obrađuju se u skladu s Uredbom (EU) 2016/679, Zakonom o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka i drugim propisima kojima se uređuju zaštita osobnih podataka, čuvanje evidencija i arhivsko gradivo.

VII. POSEBNI UVJETI OBAVLJANJA POJEDINIH POSTUPAKA

Članak 20.

Privremeni ukop može se obaviti kada u trenutku ukopa nisu ispunjeni uvjeti za konačni ukop, kada se očekuje premještanje pokojnika u drugo grobno mjesto ili na drugo groblje, kada postoji spor o pravu ukopa u određeno grobno mjesto ili kada privremeni ukop naloži nadležno tijelo.
Privremeni ukop obavlja se na temelju pisanog zahtjeva osobe koja organizira ukop ili na temelju naloga odnosno drugog akta nadležnog tijela, u grobno mjesto koje odredi Isporučitelj.
Uz zahtjev se prilaže dokumentacija potrebna za ukop te podaci o planiranom mjestu konačnog ukopa, ako su poznati.
O privremenom ukopu ne donosi se rješenje o dodjeli grobnog mjesta na korištenje, nego se ukop evidentira u posebnoj evidenciji. Privremenim ukopom ne stječe se pravo korištenja grobnog mjesta na neodređeno vrijeme.
Isporučitelj će u dogovoru s osobom koja je organizirala privremeni ukop odrediti rok u kojem će se obaviti konačni ukop odnosno premještanje posmrtnih ostataka, vodeći računa o razlogu privremenog ukopa i uvjetima propisanim za iskopavanje i premještanje posmrtnih ostataka.
Osoba koja je organizirala privremeni ukop dužna je bez odgađanja obavijestiti Isporučitelja kada se ispune uvjeti za konačni ukop i podnijeti zahtjev za premještanje posmrtnih ostataka.
Premještanje iz mjesta privremenog ukopa obavlja se nakon dostave potrebne dokumentacije, u terminu koji odredi Isporučitelj te uz poštivanje sanitarnih, zdravstvenih, tehničkih i sigurnosnih uvjeta.
Troškove privremenog ukopa i naknadnog premještanja snosi osoba koja je privremeni ukop zatražila, osim kada je posebnim propisom ili aktom nadležnog tijela određeno drukčije.

Ako osoba koja je organizirala privremeni ukop ne podnese zahtjev za konačni ukop ni nakon pisanog poziva Isporučitelja, Isporučitelj će o tome obavijestiti Grad Vukovar i drugo nadležno tijelo radi određivanja daljnjeg postupanja s posmrtnim ostacima.
Sve radnje povezane s privremenim ukopom i naknadnim premještanjem obavljaju se uz puno poštivanje dostojanstva i pijeteta prema pokojniku.

Članak 21.

Ukop osobe nepoznatog identiteta obavlja se na temelju naloga, odobrenja ili drugog odgovarajućeg akta nadležnog tijela, u grobno mjesto koje odredi Isporučitelj.
Uz dokumentaciju za ukop osobe nepoznatog identiteta Isporučitelju se dostavljaju svi raspoloživi podaci i oznake potrebni za moguću naknadnu identifikaciju umrle osobe.
Ukop osobe nepoznatog identiteta evidentira se u grobnom očevidniku i registru umrlih osoba pod oznakom pod kojom je osoba evidentirana u aktu nadležnog tijela. Dokumentacija i podaci potrebni za moguću naknadnu identifikaciju trajno se čuvaju sukladno posebnim propisima.
Ako se naknadno utvrdi identitet umrle osobe, Isporučitelj će na temelju odgovarajuće isprave nadležnog tijela uskladiti podatke u grobnom očevidniku, registru umrlih osoba i drugim evidencijama.
Ukop osobe koja nema obitelj, osobe za koju ne postoji osoba dužna organizirati ukop ili osobe čija obitelj nije u mogućnosti podmiriti troškove ukopa obavlja se na temelju zahtjeva, odluke ili drugog akta Grada Vukovara, nadležnog tijela socijalne skrbi ili drugog nadležnog tijela.
Grobno mjesto za socijalni ukop određuje Isporučitelj posebnom odlukom ili službenom zabilješkom koja se ulaže u posebnu evidenciju socijalnih ukopa.
Za socijalni ukop ne donosi se rješenje o dodjeli grobnog mjesta na korištenje. Takvo grobno mjesto vodi se kao grobno mjesto u posebnom statusu dok se ne upiše korisnik grobnog mjesta ili dok se drukčije ne postupi sukladno Zakonu o grobljima i Odluci o grobljima Grada Vukovara.
Za grobno mjesto iz prethodnog stavka ne obračunava se godišnja grobna naknada dok se ne evidentira korisnik grobnog mjesta.
Ako se naknadno javi fizička osoba koja dokaže nasljedno pravo, srodstvo ili drugi pravni odnosno osobito opravdani interes, može podnijeti zahtjev za dodjelu prava korištenja grobnog mjesta i upis u grobni očevidnik.
Troškove ukopa snosi obitelj umrle osobe, druga osoba odnosno ustanova koja je za života skrbila o umrloj osobi ili drugo tijelo koje je prema posebnim propisima dužno snositi troškove ukopa.
Ako osoba koja je dužna snositi troškove ukopa to odbije, nije u mogućnosti podmiriti troškove ili takva osoba ne postoji, troškovi se osiguravaju iz proračuna Grada Vukovara, sukladno propisima iz područja socijalne skrbi i Odluci o grobljima Grada Vukovara.
Ukop iz ovoga članka obavlja se na jednak dostojanstven način kao i svaki drugi ukop, bez razlikovanja prema identitetu, imovinskom stanju, podrijetlu ili drugim osobnim okolnostima umrle osobe.

Članak 22.

Iskopavanje i premještanje posmrtnih ostataka može se obaviti:

- na pisani zahtjev osobe ovlaštene odlučivati o premještanju posmrtnih ostataka,
- na temelju izvršnog akta ili naloga nadležnog tijela,
- u postupku prestanka prava korištenja i ponovne dodjele grobnog mjesta,

- u slučaju odricanja korisnika od prava korištenja grobnog mjesta,
- u drugim slučajevima propisanim zakonom, Odlukom o grobljima Grada Vukovara ili posebnim propisima.

Zahtjev za iskopavanje i premještanje mora sadržavati:

- podatke o umrloj osobi,
- oznaku postojećeg grobnog mjesta,
- podatke o grobnom mjestu ili groblju u koje će se posmrtni ostaci premjestiti,
- podatke o podnositelju zahtjeva i dokaz o njegovu pravu da zahtijeva premještanje,
- potrebne suglasnosti, dozvole, odobrenja i druge isprave propisane posebnim propisima.

Ako je u grobnom očevidniku evidentirano više korisnika grobnog mjesta ili više osoba polaže pravo odlučivati o premještanju posmrtnih ostataka, podnositelj je dužan dostaviti potrebne suglasnosti odnosno drugi dokaz da je ovlašten zahtijevati premještanje.

Isporučitelj će prije određivanja termina utvrditi jesu li ispunjeni zakonski, sanitarni, zdravstveni, tehnički i sigurnosni uvjeti za iskopavanje i premještanje.

Iskopavanje i premještanje obavlja se nakon isteka vremena i ispunjenja uvjeta propisanih posebnim propisima, u pravilu u roku od 30 dana od dana zaprimanja potpunog zahtjeva i nastupa svih uvjeta za izvođenje radova.

Rok iz prethodnog stavka može se produljiti zbog nepovoljnih vremenskih prilika, stanja posmrtnih ostataka, tehničkih ili sigurnosnih razloga, naloga nadležnog tijela ili drugih opravdanih okolnosti. O produljenju roka i razlozima produljenja Isporučitelj će obavijestiti podnositelja zahtjeva.

Kada se iskopavanje ili premještanje obavlja na temelju naloga nadležnog tijela, postupa se u roku i na način određen tim nalogom.

Iskopavanje, izdvajanje, prijenos i ponovno polaganje posmrtnih ostataka obavljaju ovlašteni zaposlenici Isporučitelja, uz primjenu odgovarajućih zaštitnih, sanitarnih i sigurnosnih mjera.

Iskopavanju i premještanju mogu prisustvovati samo osobe čiju je nazočnost odobrio Isporučitelj ili nadležno tijelo.

Tijekom cijelog postupka posmrtni ostaci moraju biti zaštićeni od neprimjerenog izlaganja, gubitka, zamjene ili oštećenja te se s njima mora postupati dostojanstveno i s dužnim pijetetom.

O obavljenom iskopavanju i premještanju sastavlja se zapisnik i provodi odgovarajući upis u grobni očevidnik, registar umrlih osoba i druge propisane evidencije.

Troškove iskopavanja i premještanja snosi podnositelj zahtjeva, osim kada je zakonom, odlukom ili nalogom nadležnog tijela određeno drukčije.

Ako između zainteresiranih osoba postoji spor o pravu odlučivanja o premještanju posmrtnih ostataka, Isporučitelj će odgoditi postupanje do postizanja pisanog sporazuma ili donošenja odluke nadležnog tijela, osim kada bi odgoda bila protivna nalogu nadležnog tijela ili bi ugrožavala zdravlje i sigurnost ljudi.

Članak 23.

Produbljenje groba može se obaviti radi osiguravanja uvjeta za novi ukop u postojećem grobnom mjestu, ako je to dopušteno posebnim propisima i ako postoje odgovarajući prostorno-tehnički, sanitarni, zdravstveni i sigurnosni uvjeti.

Premještanje posmrtnih ostataka unutar grobnice može se obaviti radi osiguravanja prostora za novi ukop, uređenja grobnice ili zaštite i primjerenog smještaja ranije ukopanih posmrtnih ostataka.

Produbljenje groba odnosno premještanje posmrtnih ostataka unutar grobnice obavlja se na temelju pisanog zahtjeva korisnika grobnog mjesta.
Ako je evidentirano više korisnika grobnog mjesta, podnositelj zahtjeva dužan je dostaviti suglasnost ostalih korisnika kada se zahvatom utječe na njihova prava ili na posmrtne ostatke osoba o kojima imaju pravo odlučivati.
Uz zahtjev se prilaže:

- dokaz o pravu korištenja grobnog mjesta odnosno podaci na temelju kojih Isporučitelj može provjeriti korisnika,
- podaci o osobama čiji su posmrtni ostaci ukopani u grobnom mjestu,
- potrebne suglasnosti korisnika i drugih ovlaštenih osoba,
- odobrenja, dozvole i druge isprave kada su propisane posebnim propisima.

Prije odobravanja zahvata Isporučitelj pregledava grobno mjesto i utvrđuje mogućnost sigurnog izvođenja radova, stanje grobnog mjesta i opreme te način postupanja s ranije ukopanim posmrtnim ostacima.
Produbljenje groba i premještanje posmrtnih ostataka unutar grobnice obavlja Isporučitelj odnosno druga ovlaštena osoba pod uvjetima i nadzorom Isporučitelja.
Posmrtni ostaci pronađeni tijekom izvođenja radova moraju se pažljivo izdvojiti, primjereno zaštititi i ponovno položiti u isto grobno mjesto, osim ako ovlaštena osoba zatraži njihovo premještanje u drugo grobno mjesto ili kosturnicu i ako su za takvo premještanje ispunjeni svi propisani uvjeti.
Ranije ukopani posmrtni ostaci ne smiju se ukloniti, premjestiti izvan grobnog mjesta niti trajno pohraniti u kosturnicu bez odgovarajuće pravne osnove i potrebnih suglasnosti odnosno odluke nadležnog tijela.
Radovi se obavljaju nakon ispunjenja svih propisanih uvjeta, u pravilu u roku od 30 dana od dana zaprimanja potpunog zahtjeva.
Rok iz prethodnog stavka može se produljiti zbog vremenskih prilika, stanja grobnog mjesta ili posmrtnih ostataka, tehničkih ili sigurnosnih razloga te drugih opravdanih okolnosti, o čemu se obavještava podnositelj zahtjeva.
O obavljenom produbljenju groba odnosno premještanju posmrtnih ostataka unutar grobnice sastavlja se zapisnik i provode odgovarajući upisi u propisane evidencije.
Troškove radova snosi podnositelj zahtjeva, prema važećem Cjeniku.
Sve radnje iz ovoga članka obavljaju se uz zaštitu dostojanstva pokojnika i bez neprimjerenog izlaganja posmrtnih ostataka korisnicima i posjetiteljima groblja.

Članak 24.

Kremirani posmrtni ostaci mogu se položiti isključivo u urni u grobno mjesto ili nišu, sukladno Zakonu o grobljima, Odluci o grobljima Grada Vukovara i ovim Općim uvjetima.
Polaganje urne obavlja se na temelju pisanog zahtjeva osobe koja organizira ukop.
Uz zahtjev se prilaže:

- dokaz o smrti umrle osobe,
- potvrda krematorija ili druga isprava o kremiranju i preuzimanju urne,
- dokaz o pravu korištenja grobnog mjesta odnosno podaci na temelju kojih Isporučitelj može provjeriti korisnika,
- suglasnost korisnika grobnog mjesta kada je potrebna,
- podaci potrebni za upis umrle osobe u grobni očevidnik i registar umrlih osoba,

- punomoć, ako polaganje urne ugovara zastupnik,

- druge isprave potrebne prema posebnim propisima.

Na pravo polaganja urne u postojeće grobno mjesto odgovarajuće se primjenjuju odredbe ovih Općih uvjeta kojima se uređuje pravo ukopa i postupanje u slučaju spora.
Nakon zaprimanja potpunog zahtjeva Isporučitelj određuje termin polaganja urne, vodeći računa o opravdanim potrebama obitelji pokojnika i raspoloživim terminima.
Urnu u grobno mjesto ili nišu polažu ovlašteni zaposlenici Isporučitelja. Polaganje se obavlja na dostojanstven način, uz mogućnost nazočnosti članova obitelji i drugih osoba koje odredi naručitelj.
O polaganju urne provodi se odgovarajući upis u grobni očevidnik i registar umrlih osoba, uz navođenje mjesta i datuma polaganja.
Urna se nakon polaganja ne smije vaditi, premještati niti predati drugoj osobi bez pisanog zahtjeva ovlaštene osobe i ispunjenja uvjeta propisanih za iskopavanje i premještanje posmrtnih ostataka.

VIII. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 25.

Ovi Opći uvjeti donose se uz prethodnu suglasnost Gradskog vijeća Grada Vukovara.
Opći uvjeti objavljuju se u „Službenom vjesniku“ Grada Vukovara te na mrežnim stranicama Grada Vukovara i Isporučitelja.
Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu osmoga dana od dana objave u „Službenom vjesniku“ Grada Vukovara.

Članak 26.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti isporuke komunalne usluge ukopa pokojnika i drugih usluga gradskih groblja na području Grada Vukovara, KLASA: 363-01/19-01/03, URBROJ: 2196-62-8-5-51-1-19-02 od 22. siječnja 2019. godine.

Članak 27.

Na pitanja koja nisu uređena ovim Općim uvjetima primjenjuju se odredbe Zakona o grobljima, Zakona o komunalnom gospodarstvu, Odluke o grobljima Grada Vukovara, propisa kojima se uređuju zaštita potrošača, opći upravni postupak, sanitarni i zdravstveni uvjeti ukopa, zaštita osobnih podataka te drugih važećih propisa i općih akata Grada Vukovara i Isporučitelja.
Ako je pojedino pitanje uređeno različitim aktima, primjenjuje se odredba propisa odnosno akta više pravne snage.
Isporučitelj je pri primjeni ovih Općih uvjeta dužan postupati uz poštivanje dostojanstva pokojnika, pijeteta prema umrlim osobama, prava njihovih obitelji i drugih ovlaštenih osoba te načela jednakog postupanja prema korisnicima.