



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА
Београд
414-17/2024



Заштитник грађана
Zaštitnik građana



дел. бр. 14051 датум: 7. јун 2024. год.

Helsinki odbor za ljudska prava u Srbiji

НАЦИОНАЛНИ МЕХАНИЗАМ ЗА ПРЕВЕНЦИЈУ ТОРТУРЕ
МОНИТОРИНГ УСТАНОВА СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ ДОМСКОГ ТИПА

Извештај о посети
Дому за децу и омладину "Душко Радовић"

Београд, јун 2024. године

САДРЖАЈ

1.	УВОД	3
1.1.	МАНДАТ НАЦИОНАЛНОГ МЕХАНИЗМА ЗА ПРЕВЕНЦИЈУ ТОРТУРЕ.....	3
1.2.	ОСНОВНИ ПОДАЦИ О ПОСЕТИ.....	4
1.3.	ТОК ПОСЕТЕ	4
1.4.	САРАДЊА СЛУЖБЕНИХ ЛИЦА СА ТИМОМ НПМ	4
1.5.	ПОСЕТА ЦПТ	4
2.	УТВРЂЕНО СТАЊЕ	5

1. УВОД

1.1. МАНДАТ НАЦИОНАЛНОГ МЕХАНИЗМА ЗА ПРЕВЕНЦИЈУ ТОРТУРЕ

Законом о ратификацији Опционог протокола уз Конвенцију против тортуре и других сурових, нељудских или понижавајућих казни или поступака¹ прописано је да Национални механизам за превенцију тортуре (НПМ) обавља посете установама у којима се налазе или се могу налазити лица лишена слободе, у циљу одвраћања државних органа и службених лица од било каквог облика мучења или било ког другог облика злостављања, као и ради усмеравања државних органа ка стварању смештајних и осталих животних услова у установама у којима се смештају лица лишена слободе у складу са важећим прописима и стандардима.

НПМ има право: на несметан, ненајављен и свакодобан приступ свим установама и свим просторијама у којима се налазе или се могу налазити лица лишена слободе; да насамо разговара са тим лицима и са службеним лицима, која су обавезна да сарађују тим поводом, као и са свим осталим лицима која могу имати информације значајне за поступање према лицима лишеним слободе; на приступ свој документацији која се односи на та лица; да надлежним органима даје препоруке у циљу побољшања начина поступања према лицима лишеним слободе и унапређења услова у којима се она задржавају или затварају. По обављеним посетама, НПМ сачињава извештаје које доставља посећеним установама. Након тога, НПМ одржава стални дијалог са посећеном установом, као и органом у чијем је саставу та установа, у циљу отклањања утврђених недостатака који могу довести до појаве тортуре, нељудског или понижавајућег поступања.

У члану 2а Закона одређено је да Заштитник грађана обавља послове НПМ и да у обављању тих послова сарађује са омбудсменима аутономних покрајина и удружењима чијим је статутом предвиђени циљ удруживања унапређење и заштита људских права и слобода, у складу са законом.

У институцији Заштитника грађана формирана је посебна организациона јединица Одељење националног механизма за превенцију тортуре, која обавља стручне послове НПМ.

Заштитник грађана и Покрајински омбудсман АП Војводине су потписали Меморандум о сарадњи у обављању послова НПМ,² којим је предвиђено је да ће Покрајински омбудсман активно учествовати у посетама мониторинг тима НПМ установама у којима су смештена лица лишена слободе, а које се налазе на територији АП Војводине.

На основу спроведеног јавног позива,³ Заштитник грађана је изабрао удружења са којима ће остваривати сарадњу у обављању послова НПМ и то: Комитет правника за људска права, Виктимолошко друштво Србије, Центар за интеграцију младих, Хелсиншки одбор за људска права у Србији, Одбор за људска права Ваљево и Кликактив – Центар за развој социјалних политика.

¹ "Сл. лист СЦГ – Међ. уговори", бр. 16/05 и 2/06 и "Сл. гласник РС – Међ. уговори", бр. 7/11.

² Потписан 12. децембра 2011. год.

³ Објављен у "Сл. гласнику РС", бр. 82/22.

1.2. ОСНОВНИ ПОДАЦИ О ПОСЕТИ

УСТАНОВА	Дому за децу и омладину "Душко Радовић" – Мала домска заједница
ВРЕМЕ ПОСЕТЕ	21. и 21. март 2024. године
ОСНОВ ПОСЕТЕ	Послови НПМ, у складу са чланом 2а Закона о ратификацији Опционог протокола уз Конвенцију против тортуре и других сурових, нељудских или понижавајућих казни и поступака
ВРСТА ПОСЕТЕ	Тематска посета
ЦИЉ ПОСЕТЕ	Праћење поступања по препорукама Европског комитета за спречавање мучења и нечовечног или понижавајућег поступања или кажњавања (ЦПТ)
НАЈАВА ПОСЕТЕ	Ненајављена посета
ПОСЕТУ ОБАВИО	Заштитник грађана, у сарадњи са удружењем Хелсиншки одбор за људска права у Србији
САСТАВ ТИМА	Марко Анојчић, <i>Заштитник грађана/Одељење НПМ</i> Љиљана Палибрк, <i>Хелсиншки одбор за људска права у Србији</i>

1.3. ТОК ПОСЕТЕ

У уводном разговору са директорком Дома, представљен је тим НПМ и циљ посете. Потом су чланови тима од руководства и запослених прибавили информације од значаја за предмет овог извештаја и остварили увид у релевантну документацију. Напошетку, тим НПМ је обишао просторије за смештај и активности Мале домске заједнице и разговарао са корисницима који се овде налазе.

1.4. САРАДЊА СЛУЖБЕНИХ ЛИЦА СА ТИМОМ НПМ

Службеници Дома су остварили пуну сарадњу са тимом НПМ, омогућивши му да несметано обави посету у складу са својим мандатом.

Тиму НПМ су пружене све тражене информације, омогућен приступ свим просторијама и инсталацијама, фотографисање свих делова Дома, преглед и фотокопирање затражене документације и ненадзирани разговори са корисницима по избору чланова тима.

1.5. ПОСЕТА ЦПТ

ЦПТ је у марту 2021. године обавио периодичну посету Републици Србији. Када су у питању установе социјалне заштите домског типа, ЦПТ је тада посетио Дом за смештај одраслих лица Кулина у Алексинцу и Дом за децу и омладину "Душко Радовић" у

Нишу. Чињенично стање које је утврдио приликом посете ЦПТ је изнео у Извештају о посети, у ком је упутио и препоруке које је сматрао неопходним.⁴

Извештај је достављен Републици Србији, која је након тога одговорила на Извештај.⁵ Извештај ЦПТ и одговор државе су јавно објављени и доступни на интернет страници ЦПТ.⁶

Током ове посете, НПМ је пратио начин на који је поступљено по препорукама ЦПТ. Имајући у виду да је посета ЦПТ била фокусирана искључиво на Малу домску заједницу (МДЗ), намењеној деци и младима са сметњама у развоју, НПМ је посетио само ову организациону јединицу Дома и пратио поступање према корисницима који су овде смештени.

2. УТВРЂЕНО СТАЊЕ

ПРЕПОРУКА ЦПТ

ЦПТ још једном препоручује да српске власти појачају своје напоре на реорганизацији система пружања неге особама са менталним инвалидитетом, у светлу горе наведених напомена. Такође би желео да добије преглед планова за деинституционализацију штићеника из Дома Кулина, као и других великих институција у земљи.⁷

НАЛАЗ НПМ:

МДЗ је иницијално отворена како би се преселили штићеници из Дома Кулине, у циљу пружања индивидуалније неге и бољих животних услова. У време посете ЦПТ 2021. године, у МДЗ је било 10 корисника и осим једног сви су 2012. године премештени из Дома Кулине.

Од прве групе корисника МДЗ, њих три је отишло у хранитељску породицу, један се вратио у биолошку породицу и два су преминула. У међувремену, било је и нових пријема, из других установа социјалне заштите – из Центра за заштиту одојчади, деце и омладине Звечанска (три корисника) и Дома Кулине (један корисник) или из породица – хранитељских и биолошких.

Од 1. јануара 2021. године до дана посете НПМ, један корисник МДЗ се вратио у биолошку породицу и два су преминула. Сви су били пунолетни. Истовремено, примљена су 3 корисника, један малолетни и два пунолетна.

У дану посете НПМ, у МДЗ се налазило 12 корисника, од тога њих три је овде између 1 до 5 година, њих 2 између 5 до 10 година и њих 7 између 10 до 15 година. Дом редовно доставља извештаје надлежним центрима за социјални рад који периодично

⁴ Извештај Влади Србије о посети Србији коју је извршио Европски комитет за спречавање мучења и нечовечног или понижавајућег поступања или кажњавања (ЦПТ) од 9. до 19. марта 2021. год, ЦПТ/Инф (2022) 03 (Србија: Посета 2021).

⁵ Одговори и коментари надлежних власти Републике Србије на Извештај ЦПТ поводом пете периодичне посете Републици Србији спроведене у периоду од 9. до 19. марта 2021. године, ЦПТ/Инф (2022) 04. (одговор државе). Коментари државе на налазе и препоруке које се односе на установе социјалне заштите се налазе у поглављу Д. Објекти за које је надлежно Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања (пар. 163. и 164. одговора државе).

⁶ <https://www.coe.int/en/web/cpt/serbia>.

⁷ Србија: Посета 2021, пар. 160.

преиспитују одлуку о смештају. Међутим, и даље је проблем не постојања одговарајућих облика смештаја ван институција.

Мало је могућности за измештање ових корисника из установе. Један бивши корисник из МДЗ је у хранитељској породици бивше раднице која га познаје из времена док је радила у установи и његов прелазак у мање рестриктивну средину протиче без проблема. Један корисник је враћен у установу из хранитељске породице, јер се хранитељка разболела и више није могла да брине о њему.⁸ Према процени запослених, шест корисника МДЗ би могло да живи у заједници, уз одговарајућу подршку, док за остале тренутно не виде другу могућност изузев институционалног смештаја.

Специјализовано хранитељство није у значајнијој мери развијено у Републици Србији, услед чега су деца и млади са сметњама у развоју у већем ризику од институционализације. Ово је препознато Стратегијом деинституционализације,⁹ па је као трећа мера која би требало да допринесе остварењу другог посебног циља Стратегије (Територијално усклађен и одржив развој услуга у заједници) одређен Развој специјализованог, повременог и ургентног хранитељства за децу и породичног смештаја за одрасле, а као показатељи резултата, између осталог, и: повећање броја породица које пружају услугу специјализованог хранитељства и број деце са сметњама у развоју корисника специјализованог хранитељства, при чему је планирано да се до краја примене Стратегије достигне број од 400 деце који су корисници ове врсте хранитељства, у односу на 347 колико их је било у 2020. години. Међутим, одсуство акционог плана за спровођење Стратегије ствара опасност да циљеви и мере одређени Стратегијом остану мртво слово на папиру и, као што је НПМ већ указивао,¹⁰ доприноси застоју у спровођењу деинституционализације. Стратегијом је иницијално предвиђено да се у року од 90 дана од дана њеног објављивања, односно од 1. фебруара 2022. године изради Акциони план за њено спровођење за период 2022. – 2023. године, међутим до половине 2024. године Акциони план није сачињен, на шта је НПМ такође већ указао и упутио препоруку Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања да сачини Акциони план за спровођење Стратегије за цео период њеног важења.¹¹

Без обзира на то, а имајући у виду уочене недостатке специјализованог хранитељства, последице и ризике које они са собом носе и усвојене мере да се ти недостаци отклоне, НПМ би овом приликом желео да од надлежног министарства добије додатне информације о тренутном стању ствари у погледу наведеног.

НПМ би желео да од Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања добије информације о мерама које су од доношења Стратегије деинституционализације и развоја услуга социјалне заштите у заједници за период 2022. – 2026. године предузете у циљу развоја специјализованог хранитељства, посебно које мере су предузете ради повећања броја породица које пружају ову услугу, њихове обуке и унапређења надзора над пружањем ове услуге.

⁸ Такође, једна корисница Дома, дете без родитељског старања, је враћена из хранитељске породице у Дом у јако лошем стању, изгладнела и запуштена.

⁹ Стратегија деинституционализације и развоја услуга социјалне заштите у заједници за период 2022. – 2026. године ("Сл. гласник РС", бр. 12/22).

¹⁰ Извештај о посети Дому за смештај одраслих лица Кулина, бр. 414-42/23 од 29. децембра.

¹¹ Извештај о посети Дому за смештај одраслих лица Кулина. До упућивања овог извештаја, НПМ није добио одговор на наведену препоруку.

ПРЕПОРУКА ЦПТ

Најзад, Комитет би желео да буде обавештен о корацима који су предузети за спровођење планова реконструкције у домовима Кулина и Радовић.¹²

НАЛАЗ НПМ:

Влада Републике Србије је још 2016. године уврстила Дом "Душко Радовић" у Програм обнове и унапређења објеката јавне намене у јавној својини у области образовања, здравства и социјалне заштите. По захтеву инвеститора, Републике Србије, предвиђена је реконструкција, адаптација и доградња Дома, који ће обухватати површину од чак 6500 m². Пројекат предвиђа и реконструкцију партерног уређења са формирањем новог садржаја за одмор и рекреацију "потпуно прилагођеног и корисницима са тежим и тешким сметњама у развоју". Дакле, поред корисника децу и младе без родитељског старања, Дом ће и даље бити предвиђен и за кориснике децу и младе са сметњама у развоју.

Као што се и наводи у одговору државе, Дом је у децембру 2021. године добио сагласност да прибави сву потребну техничку и другу документацију за извођење радова на изградњи и доградњи објекта у коме се налази.

Од тада, Канцеларија за локални економски развој и Дом су прибавили сву потребну документацију: израђено је идејно решење, прибављени локацијски услови и добијено решење о грађевинској дозволи у марту 2022. године. Сада се чека потврда Министарства за јавна улагања да су се стекли услови да се упути захтев Републичкој дирекцији за имовину за доношење закључка Владе о прибављању путем изградње објекта и о преносу инвеститорских права на град Ниш.

Поред ових опширних радова који се очекују, у мају 2024. године је у плану санација подова, реновирање тоалета и набавка медицинских кревета.

НПМ би желео да од Дома "Душко Радовић" добије:

- додатне информације о даљим корацима у вези са реконструкцијом, адаптацијом и доградњом објекта Дома;
- информације о реализацији плана санације подова, реновирања тоалета и набавке медицинских кревета у Малој домској заједници.

ПРЕПОРУКА ЦПТ

ЦПТ позива власти да осигурају да се појединачни планови редовно ревидирају, најмање сваке године, уз учешће дотичног становника.¹³

НАЛАЗ НПМ:

Индивидуални планови се ревидирају периодично, за пунолетне кориснике једном годишње, а за малолетнике једном у шест месеци. Они се достављају надлежним центрима за социјални рад, којима се достављају и извештаји о спровођењу планова. Према речима запослених, учешће корисника зависи пре свега од њихових капацитета, с обзиром да се у МДЗ налазе корисници са I и II степеном подршке и сви имају вишеструке сметње. Половина корисника има тежак инвалидитет укључујући и немогућност говора, док је шесторо корисника комуникативно.

¹² Србија: Посета 2021, пар. 164.

¹³ Србија: Посета 2021, пар. 165.

Немогућност говора и/или отежано разумевање не смеју бити препрека за укључивање корисника у израду индивидуалних планова и месечних планова активности. Без обзира на степен ометености, свака особа је у стању да изрази осећања и посредно сугерише шта јој се допада и шта јој прија, а шта не. Васпитачи су ти који морају да препознају знаке и осећања, те да на основу тако изражене воље корисника креирају планове рада и активности. Дуготрајан боравак корисника у Дому, уколико се са њима активно ради и ако им се посвећује пажња, неминовно ће открити њихове преференције.

Иако стручни радници настоје да не пропуштају рокове за преиспитивање планова, пропусти су могући у појединачним случајевима, до чега је вероватно и дошло приликом посете ЦПТ 2021. године. Посебно јер је 2020. годину обележила епидемија заразне болести.

Брига о корисницима би требало да обухвати сачињавање индивидуалног плана неге за сваког корисника, који одређује циљеве третмана, терапеутска средства која се користе и одговорног стручних радника. Ове планове би требало редовно анализирати и прилагођавати на основу детаљне процене психичког и физичког стања сваког корисника. У том циљу би требало обезбедити и мултидисциплинарни приступ овом питању. Поред тога, о чему је већ било речи горе, корисници би требало да буду укључени у сачињавање њихових индивидуалних планова и требало би их обавештавати о њиховом напретку.¹⁴

НПМ разуме да може доћи до пропуштања рокова за преиспитивање индивидуалних планова услед објективних околности, као што су мањак особља, попуњеност смештајних капацитета или ванредни догађаји који захтевају ванредно ангажовање стручних радника, али ипак указује на значај индивидуалних планова и подстиче Дом да настоји да их редовно преиспитује, у складу са проценом стања корисника.

НПМ би желео да од Дома "Душко Радовић" добије потврду да су сви индивидуални планови корисника који се тренутно налазе у Малој домској заједници преиспитани у складу са предвиђеном динамиком (једна година за пунолетне кориснике и шест месеци за малолетне).

ПРЕПОРУКА ЦПТ

ЦПТ препоручује да се предузму мере како би се свим корисницима осигурао свакодневни приступ индивидуалном програму рехабилитационих активности у циљу побољшања квалитета живота, као и програмима ресоцијализације који становнике припремају за самосталнији живот.¹⁵

НАЛАЗ НПМ:

Већина корисника МДЗ заврши Школу за основно и средње образовање "Царица Јелена". Од актуелних, два корисника похађа наставу у просторијама МДЗ, а један у школи.

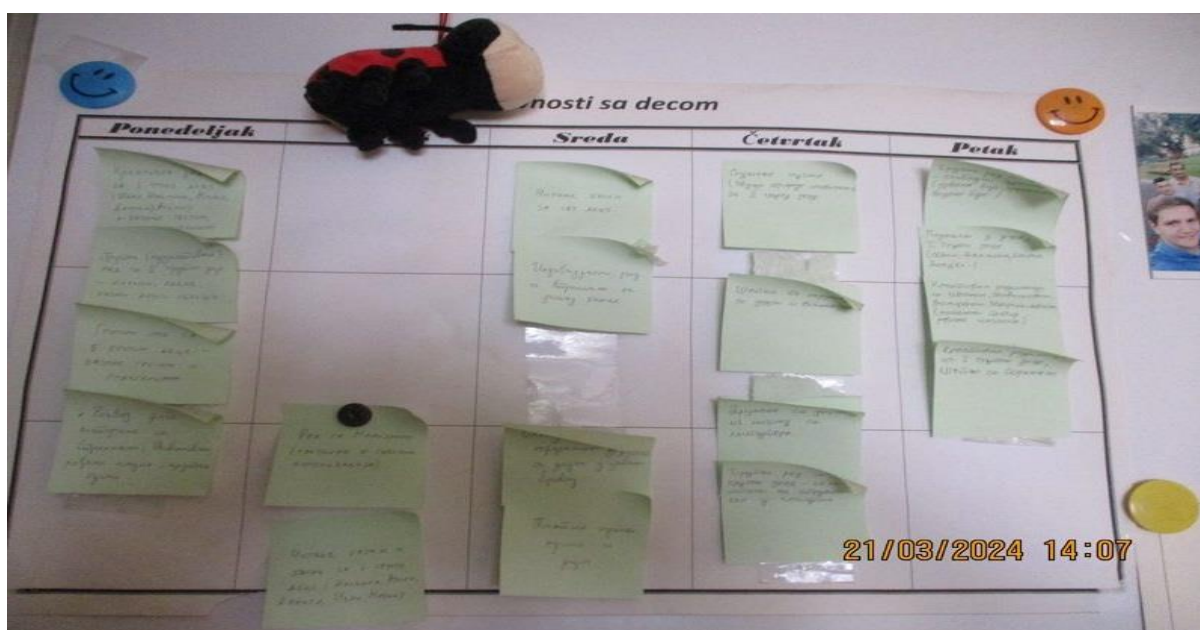
У вези са радним ангажовањем је било разговора са једном хуманитарном организацијом, али без конкретних резултата.

¹⁴ Стандарди ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, ЦПТ/Инф (2020) 41, пар. 18.

¹⁵ Србија: Посета 2021, пар. 166.

Корисници МДЗ су подељени у две групе за које је задужен по један васпитач. Васпитачи припремају месечне планове активности за своје групе, које одобрава директорка. У овим плановима се за сваког корисника појединачно наводи шта ће се у том месецу радити. Ове активности обухватају активности које имају за циљ развијање интеракције са вршњацима у групи, продубљивање контаката са осталим корисницима и одраслим особама у Дому, подстицање самосталности, бриге о себи и одржавања личне хигијене, помоћ око оброка и слично. У дневном режиму активности је предвиђено време када се обављају едукативне и креативне радионице и индивидуални рад. Корисници се подстичу и на развијање личних интересовања, тако један корисник компоује музику на рачунару. Васпитачи настоје да свакодневно организују неке активности и недељни план је истакнут у ходнику.

Поред месечног плана активности, постоје и индивидуални планови, о којима је било речи горе.



режим и распоред активности у МДЗ

Корисници МДЗ су укључени у све групне активности које се организују и за друге кориснике Дома: приредбе, обележавање празника, израда честитки, ручни радови и слично. Ово зависи и од њихових капацитета и заинтересованости.

Дом има на располагању теретану, која је недавно добила нове справе за вежбање, као и сензорну собу. Дефектолози долазе два пута недељно, а физиотерапеути једном недељно.



теретана



сензорна соба

ПРЕПОРУКА ЦПТ

ЦПТ препоручује српским властима да предузму неопходне кораке како би осигурали да сви корисници домова Кулина и Радовић имају неограничен приступ свежем ваздуху, у разумно пространом и заштићеном окружењу, барем опремљено средствима за одмор и заштитом од лошег времена. У том контексту, треба уложити посебне напоре да се помогне корисницима са физичким оштећењима.

Док се ова препорука не спроведе, сви корисници би требало да имају приступ отвореном, барем свакодневно.¹⁶

НАЛАЗ НПМ:

Корисници МДЗ се и даље налазе на другом спрату објекта и за излазак напоље користе лифт. Тренутно, један корисник за кретање користи штап, а осталих једанаест се креће помоћу колиџа, с тиме што је седам корисника потребна помоћ у управљању колиџима (двоје има електрични мотор и двоје може самостално да користи колиџа).



С обзиром на мали број особља, излазак напоље, нарочито тешко покретних корисника, је захтевна операција и укључује и помоћ других корисника Дома (деце и младих без родитељског старања). Приступ отвореном није свакодневан и зависи од временских прилика и других активности које су у плану за одређени дан. МДЗ има две терасе које корисници могу да користе, што само донекле компензује недовољно времена на отвореном.

тераса МДЗ

Уз то, простор на отвореном Дома није подстицајан нити безбедан за кориснике, будући да се ослања на јавни паркинг намењен станарима стамбених објеката који се граниче са Домом, а чак се и сам простор користи за паркирање запослених у Дому, градске општине "Пантелеј", чије се просторије налазе у истом објекту као и Дом само са посебним улазом, као и других институција које се ту налазе. Простор је лоше и недовољно опремљен за боравак на свежем ваздуху и делује запуштено.

Како је већ наведено, планирани радови на реконструкцији предвиђају и реконструкцију партерног окружења, а предвиђено је и да корисници МДЗ буду смештени у део објекта који ће имати директан приступ дворишту.

¹⁶ Србија: Посета 2021, пар. 167.

НПМ истиче да је апсолутно неприхватљиво да корисници немају редован приступ отвореном простору, без обзира на степен инвалидитета, и апелује на Министарство да у оквиру својих надлежности убрза поступак реконструкције објекта и измештање корисника МДЗ. У међувремену, док се не стекну услови да сви корисници МДЗ имају свакодневан приступ отвореном простору, НПМ указује Дому да је потребно уложити додатне напоре како би се обезбедио што чешћи боравак на отвореном за што је могуће више корисника, када је време повољно и погодује њиховом здравственом стању.

ПРЕПОРУКА ЦПТ

Комитет препоручује да српске власти предузму кораке за повећање броја запослених у оба дома, у светлу горе наведених напомена. Конкретно, број радних терапеута и неговатеља треба повећати у оба дома како би се обезбедила индивидуализованија нега, а медицинска сестра треба редовно бити присутна у Дому Радовић.¹⁷

НАЛАЗ НПМ:

Кадровско стање се није значајно променило у односу на посету ЦПТ: у Дому ради шест неговатеља који су сви задужени за МДЗ; васпитна служба има осам запослених, задужених за свих 29 корисника Дома (од тога је четири психолога, један педагог, један социјални радник). Од тога, два васпитача се воде као матични за кориснике МДЗ. Дом нема здравствених радника, који нису предвиђени ни систематизацијом радних места. Као што је раније наведено, физиотерапеути долазе једном недељно, за шта НПМ сматра да не задовољава потребе корисника и да би они морали да раде са њима чешће, барем 3 пута недељно. Такође би требало обезбедити опрему потребну за рад физиотерапеута у оквиру Дома, како би корисници са тежим и тешким физичким недостацима имали одговарајући третман.

1.

ПРЕПОРУКА

Дом "Душко Радовић" ће у МДЗ:

- обезбедити редовно присуство здравственог радника, који има звање најмање медицинског техничара;
- повећати број посета физиотерапеута и унапредити услове за њихов рад са корисницима;
- повећати број стручних радника и неговатеља.

ПРЕПОРУКА ЦПТ

ЦПТ препоручује да српске власти регулишу употребу спутавања у домовима социјалне заштите пружањем јасне правне основе и усвајањем заједничких смерница, узимајући у обзир горе наведене примедбе.¹⁸

НАЛАЗ НПМ:

Законом о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити¹⁹ је забрањена примена свих мера принуде и третмана без пристанка корисника, односно законског заступника малолетника, посебно коришћење мере ограничавања кретања и

¹⁷ Србија: Посета 2021, пар. 170.

¹⁸ Србија: Посета 2021, пар. 171.

¹⁹ "Сл. гласник РС", бр. 126/21.

издвајања корисника у посебно опремљену просторију.²⁰ Прописано је и да је установа дужна да организује пружање услуге смештаја на начин којим се неће ограничавати права и слободе корисника, а у случају нужности спречавања угрожавања живота или безбедности корисника или других лица или повреде права других лица, мере које се предузимају морају бити сразмерне отклањању опасности која је наступила, док начин и ближе услове поступања установе у инцидентним ситуацијама прописује министар надлежан за социјалну заштиту,²¹ актом који је требао да буде донет у року од девет месеци од дана ступања на снагу овог закона,²² односно од 31. децембра 2021. године. НПМ је већ указао Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања да овај акт још увек није донет и шта би њиме између осталог требало да буде обухваћено. Међутим, упркос томе што је овај акт требао бити донет до 30. септембра 2022. године, НПМ је обавештен да још није израђен ни његов нацрт, а да су установе у обавези да поступају по налогу министарства из новембра 2016. године којим је установама наложено да сачине интерне процедуре поступања запослених и план заштите корисника у случају инцидентних ситуација.²³

Имајући у виду потребу да се на јединствен начин уреди поступање установа у случају инцидентних ситуација и да се одреде мере којима ће се постићи заштита корисника, запослених и имовине, уз поштовање ограничења које је поставио Закон и осигуравање остваривања сврхе боравка у установи, као и временски период од када је овај акт требао бити донет, НПМ поново указује на ову околност Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања.

Дом има Процедuru поступања у случају инцидентних догађаја,²⁴ која уређује план поступања у односу на заштиту корисника. Овом процедуром, нити било којом другом која постоји у Дому, нису предвиђене мере спутавања корисника. Процедуром је предвиђена листа корака, од позивања хитних служби, интерног извештавања (социјалног радника и директора) и спољног извештавања (надлежни центар за социјални рад и министарство) о догађају, те поступање Тима за руковођење инцидентним догађајем, који се састоји од 6 запослених са прецизираним овлашћењима и задужењима и који би између осталог требали да "руководећи се правилима струке и професионалне етике, предузме све неопходне мере из своје надлежности, ради заштите корисника погођених инцидентним догађајем и свих осталих корисника, заштите запослених, као и несметаног организовања процеса рада у Дому".

Према службеним наводима, ово практично значи да се сви инцидентни догађаји у МДЗ решавају на терапеутски начин и да се не примењују било какве дисциплинске ни рестриктивне мере.

ПРЕПОРУКА ЦПТ

Комитет препоручује да српске власти обезбеде да се одлуке о смештају у установе социјалне заштите подвргавају редовној судској контроли. Даље, о свим одлукама о смештању особе у специјализовани дом против њене/његове воље треба аутоматски

²⁰ Чл. 35.

²¹ Чл. 34.

²² Чл. 40.

²³ Акт Одељења за инспекцијски надзор Сектора за социјалну заштиту, бр. 021-01-129/22-19 од 12. јануара 2023. год. и акти Сектора за социјалну заштиту бр. 021-01-161/22-19 од 14. априла 2023. год. и бр. 021-01-106/23-19 од 18. октобра 2023. год.

²⁴ Бр. 1014/1 од 25. јула 2014. год.

обавестити надлежни суд - у циљу тражења одобрења суда, а дотична особа би требало да има могућност оспоравања законитости смештаја.²⁵

НАЛАЗ НПМ:

Одлуке о смештају у установе социјалне заштите нису предмет редовне судске контроле нити се за њихово доношење тражи одобрење суда.

Сходно Закону о социјалној заштити,²⁶ домски смештај, који укључује и мале домске заједнице, је врста услуге социјалне заштите,²⁷ за чије коришћење, као и за друге услуге, поступак спроводи центар за социјални рад, који одлучује о коришћењу услуге издавањем кориснику Упута за коришћење услуге.²⁸

Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити прописује да се смештај у установи обезбеђује уз информисани пристанак пунолетног корисника, односно законског заступника малолетног корисника. Изјаву о престанку пунолетни корисник, без обзира на степен пословне способности, односно законски заступник малолетног корисника, дају слободно и лично, у писменој форми или у другој одговарајућој форми која је прилагођена кориснику, након што су му пружене све информације потребне за давање пристанка. Смештај је временски ограничен и не може бити одређен на период дужи од 12 месеци за пунолетна лица, односно 6 месеци за малолетна лица. Одлука центра за социјални рад о коришћењу смештаја се детаљно преиспитује у роковима који не могу бити дужи од 6 месеци за малолетна лица, односно 12 месеци за пунолетна лица, уз обавезу процене услова за обезбеђивање мање рестриктивног облика смештаја у породичном окружењу или ван институције. Одлука којом се продужава услуга смештаја мора садржати временски период на који се односи, а који не може бити дужи од 6 месеци за малолетна лица, односно 12 месеци за пунолетна лица, као и детаљно образложење оправданости продужавања смештаја у установи. Такође, пунолетни корисник, без обзира на степен пословне способности, и законски заступник малолетног корисника могу поднети жалбу²⁹ на одлуку о коришћењу, продужењу, односно престанку коришћења услуге смештаја.³⁰ Напоследку, сходно општим правилима, о законитости акта донетог у другом степену би одлучивао Управни суд у управном спору, покренутом по тужби.

Као што се види, домаћи прописи не предвиђају ситуацију да је корисник смештен у дом без своје сагласности, односно сагласности законског заступника када су у питању малолетници. Закон уопште не предвиђа могућност одбијања смештаја нити поступак који би се примењивао у тим ситуацијама. Другим речима, у очима закона сви корисници су у МДЗ, као и у другим облицима домског смештаја, на основу информисаног личног пристанка, односно пристанка законског заступника малолетног корисника.

²⁵ Србија: Посета 2021, пар. 173.

²⁶ "Сл. гласник РС", бр. 24/11 и 117/22 - одлука УС.

²⁷ Чл. 47.

²⁸ Чл. 68. и 69.

²⁹ Чл. 19. ст. 2. Закона: О жалби на одлуку о коришћењу услуге смештаја, односно престанку коришћења услуге смештаја, када је о коришћењу услуге смештаја одлучивао центар за социјални рад, решава министар надлежан за социјалну заштиту, покрајински орган управе надлежан за социјалну заштиту када је о коришћењу услуге смештаја одлучивао центар за социјални рад са територије Аутономне покрајине Војводине, градска управа града Београда када је о коришћењу услуге смештаја одлучивао центар за социјални рад са територије града Београда, у складу са законом којим се уређује социјална заштита.

³⁰ Чл. 12, 13, 15, 17. и 19.

Ово очигледно не одговара правој ситуацији у установама социјалне заштите домског типа. НПМ је дуги низ година указивао да не постоји правни основ за лишење слободе корисника у овим установама и да је, ради заштите права грађана и превенције тортуре, потребно прописати услове, поступак и орган надлежан да се према кориснику услуге социјалне заштите домског типа примени мера ограничења слободе кретања унутар установе и напуштања установе. У мишљењу на Нацрт закона о изменама и допунама Закона о социјалној заштити које је Заштитник грађана упутио Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања у децембру 2018. године истакнуто је да је ова питања потребно регулисати законом, сходно одговарајућим одредбама Закона о заштити лица са менталним сметњама.³¹ Такође, Заштитник грађана је у извештајима из посета НПМ установама социјалне заштите упућивао препоруке Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања да ова питања уреди у сарадњи са Министарством здравља. На све ово Заштитник грађана је указао и у мишљењу о Нацрту закона о заштити права корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити.³²

Према службеним наводима, питање сагласности се у свакодневном раду једноставно не поставља, с обзиром на недостатак других видова подршке у заједници. Центри за социјални рад редовно добијају извештаје о корисницима и требало би да преиспитују одлуку о смештају и да процењују услове за обезбеђивање мање рестриктивног облика смештаја у породичном окружењу или ван институције, али ово је условљено недостатком других, ван институционалних, видова заштите.

ПРЕПОРУКА ЦПТ

ЦПТ понавља своју препоруку да српске власти предузму мере како би осигурале да:

- **сва лица против којих се води поступак ради лишавања пословне способности, суд систематски лично саслушава суд, даје им копију судске одлуке и обавештава их, усмено и писмено, о могућности и начинима жалбе против одлуке да им се одузме пословна способност, као и да имају ефикасан приступ правној помоћи током целог поступка,**
- **изменити релевантно законодавство како би се осигурало да све одлуке о лишавању пословне способности буду подвргнуте редовном судском преиспитивању и да их дотична особа може оспорити.**

Даље, Комитет још једном препоручује да службеници за социјалну заштиту у начелу не би требало да делују као старатељи особама смештеним у установе у којима су ти службеници били укључени или су имали утицаја у одлуци о смештају. Ако запослени у социјалној заштити мора да делује као старатељ, власти би требало да предузму неопходне кораке како би осигурале да ти старатељи испуне своју одговорност и ефикасно делују у интересу особа које су под њиховом бригом.³³

НАЛАЗ НПМ:

Сходно домаћим прописима, који су важили и у време посете ЦПТ, одлуке о лишењу и враћању пословне способности доноси суд у ванпарничном поступку.³⁴ Суд одлучује на основу расправе на рочишту и дужан је да лично саслуша лице према коме се поступак води. Ако се ово лице налази у здравственој установи, саслушаће се обавезно

³¹ Акт Заштитника грађана бр. 183-36/18 од 4. децембра 2018. год.

³² Акт Заштитника грађана бр. 353-27/21 од 24. јуна 2021. год.

³³ Србија: Посета 2021, пар. 174.

³⁴ Породични закон ("Сл. гласник РС", бр. 18/05, 72/11 - др. закон и 6/15), чл. 149. ст. 1.

у тој установи, где ће се одржати и рочиште. Мишљење и ставови лица према коме се поступак води се уважавају у мери у којој је то могуће с обзиром на стање менталног здравља, а суд може одустати од саслушања само ако би то могло да буде штетно по његово здравље или ако саслушање уопште није могуће с обзиром на душевно или физичко стање тог лица.³⁵ Против решења о лишењу пословне способности, лице које је лишено пословне способности може изјавити жалбу без обзира на стање свог менталног здравља у року од осам дана од дана када му је решење достављено.³⁶

У решењу којим је одлучио о лишењу пословне способности суд одређује рок у коме ће се проверити да ли постоје разлози за даље трајање изречене мере, а који не може бити дужи од три године. По истеку овог времена, суд по службеној дужности испитује да ли и даље постоје разлози због којих је лице лишено пословне способности. Ако утврди да и даље постоје, суд доноси решење којим утврђује да не постоје услови за враћање пословне способности и истовремено одређује рок у коме ће се ово поново проверити, а који такође не може бити дужи од три године. Поред тога, суд може по службеној дужности или на предлог органа старатељства и овлашћених лица, у које спада и лице које је лишено пословне способности, одлучити о враћању пословне способности и пре него што истекне време проверавања ако утврди да више не постоје разлози због којих је лице лишено пословне способности. Ово важи и за замену потпуног лишења пословне способности делимичним, као и за одређивање обима послова које лице делимично лишено пословне способности може самостално да предузима.³⁷

На рочиште се позива и старалац лица, односно привремени заступник, које је суд дужан да саслуша.³⁸ Привремени заступник се поставља ако се у току поступка покаже да би редован поступак око постављања законског заступника трајао дуго, па би због тога могле да настану штетне последице. Привремени заступник се поставља по редоследу са списка адвоката који суду доставља надлежна адвокатска комора.³⁹ Поред тога, лице према коме се води поступак делимичног или потпуног лишења или враћања пословне способности има право на бесплатну правну помоћ сходно посебном закону.⁴⁰ Ово лице не мора да доказује да не испуњава имовинске услове за бесплатну правну помоћ, већ само да је поступак за лишење или враћање пословне способности покренут. Захтев за одобравање бесплатне правне помоћи подноси се органу општинске, градске или управе града Београда, према месту пребивалишта или боравишта подносиоца захтева или месту пружања бесплатне правне помоћи. На овај захтев се не плаћа такса.⁴¹

Од укупног броја корисника МДЗ, њима десеторо је потпуно одузета пословна способност, од тога је једном као старалац постављен родитељ, а осталима стручни радник центра за социјални рад. Од корисника којима није одузета пословна способност, један је малолетан и старатељи су му родитељи и један је пунолетан.

³⁵ Закон о ванпарничном поступку ("Сл. гласник СРС", бр. 25/82 и 48/88 и "Сл. гласник РС", бр. 46/95 - др. закон, 18/05 - др. закон, 85/12, 45/13 - др. закон, 55/14, 6/15, 106/15 - др. закон и 14/22), чл. 35. ст. 1. и чл. 36.

³⁶ Закон о ванпарничном поступку, чл. 40а ст. 1.

³⁷ Закон о ванпарничном поступку, чл. 40. ст. 2, чл. 42. ст. 1. - 3. и чл. 42б.

³⁸ Закон о ванпарничном поступку, чл. 35. ст. 2. и чл. 37.

³⁹ Закон о парничном поступку ("Сл. гласник РС", бр. 72/11, 49/13 - одлука УС, 74/13 - одлука УС, 55/14, 87/18, 18/20 и 10/23 - др. закон), чл. 81. ст. 1.

⁴⁰ Закон о бесплатној правној помоћи ("Сл. гласник РС", бр. 87/18), чл. 4. ст. 3. т. 3.

⁴¹ Закон о бесплатној правној помоћи, чл. 27. ст. 1. и 4.

Према службеним наводима, представници центара за социјални рад долазе у Дом и обилазе своје кориснике. Учесталост ових посета зависи од удаљености центра и његових ресурса, али углавном сви долазе, неки и по два пута годишње. Поред тога све активности од значаја за кориснике се обављају уз обавештавање, консултацију или одобрење старатеља.

Корисници се најчешће примају у Дом са већ одузетом пословном способношћу или је, евентуално, поступак у току. Никома није враћена пословна способност нити је потпуно лишење замењено делимичним. Одлуке о одузимању пословне способности се преиспитују, али према оцени нема још кандидата за замену потпуног лишења делимичним. У претходном периоду, један корисник је ишао на рочиште у просторије суда, а за једног је рочиште одржано у Дому. Тада су долазили и вештаци, корисник је саслушан и вршен је увид у документацију. За осталих осморо ће центри за социјални рад иницирати или ће судови по службеној дужности преиспитати у складу са одређеним временом проверавања.

ПРЕПОРУКА ЦПТ

ЦПТ охрабрује власти да осигурају да штићеници, као и њихов старатељ и породица, буду адекватно информисани о функционисању Дома, њиховим правима и могућностима подношења жалби. У домовима Кулина и Радовић требало би успоставити ефикасан поступак по жалбама, а жалбе упућене управи установе евидентирати у посебном регистру.⁴²

НАЛАЗ НПМ:

Корисници се обавештавају о режиму боравка у установи, правима и обавезама усмено, у склопу процедуре смештаја у МДЗ. Ово обављају надлежни центри за социјални рад и стручни радници Дома. Писмени информатор – брошура о наведеном не постоји. У ходницима и другим заједничким просторијама нису истакнуте информације, графичке ни писане, о могућностима за подношење притужби нити има сандучића за писма и обраћање организацијама за заштиту људских права.

Информисање корисника МДЗ би се могло унапредити уколико би Дом израдио свеобухватни писмени информатор који би био уручен сваком кориснику по пријему, у ком би били наведени контакт и друге основне информације о Заводу, информације о васпитном раду, здравственој заштити, о расположивим активностима током слободног времена (библиотека, рачунари, спортске и културне активности, излети и друго), начину контакта са спољним светом, начину подношења притужби, као и сва друга питања која су неопходна како би могли да се прилагоде боравку у МДЗ. Овај информатор би требало саставити тако да буде разумљив корисницима и у складу са околностима би требало да буде доступан и родитељима, старатељима, особама од поверења и другим блиским особама.

2.

УТВРЂЕНО

Корисници МДЗ не добијају писмени информатор/брошуру о боравку у Дому.

⁴² Србија: Посета 2021, пар. 175.

РАЗЛОЗИ

Информативну брошуру у којој су објашњени свакодневни начин рада установе и права корисника – укључујући информације о процедурама за улагање притужби и телима којима је могуће уложити притужбе – треба сачинити и на систематичан начин поделити корисницима (и њиховим старатељима/породицама) током пријема. Сви корисници који нису у стању разумети ову брошуру требају добити одговарајућу помоћ.⁴³

Корисник има право да у складу са својим потребама и способностима буде информисан о свим подацима који су значајни за утврђивање његових социјалних потреба, као и о томе како те потреба могу бити задовољене.⁴⁴

Установа, односно пружалац услуге обезбеђује кориснику, законском заступнику малолетног корисника, изабраној особи од поверења која кориснику обезбеђује подршку, као и члановима уже породице корисника информације о делокругу рада, услугама које обезбеђује, кућном реду и правилима понашања запослених, као и о правима и обавезама корисника током трајања услуге смештаја, укључујући и могућност свакодневне, несметане комуникације са спољним светом и слободног подношења приговора и/или притужбе на услугу смештаја или жалбе на одлуку о смештају.

Установа, односно пружалац услуге је дужан да кориснику пренесе информације из става 1. овог члана на разумљив и приступачан начин, што осим прилагођавања текста може подразумевати и друге начине информативне приступачности.⁴⁵

Пружалац услуге обезбеђује кориснику, законском заступнику корисника и трећим лицима, информације у писменој форми о делокругу рада, услугама које обезбеђује, кућном реду и правилима понашања запослених.⁴⁶

ПРЕПОРУКА

Дом "Душко Радовић" ће приликом пријема корисницима Мале домске заједнице уручивати и омогућити да задрже код себе писмени информатор, састављен на језику и на начин који могу да разумеју, у којем ће бити наведене све битне информације о боравку у Дому, рачунајући и њихова права и обавезе и начин на који могу заштити своја права и добити правну помоћ.

Овај информатор ће се, у складу са околностима, уручивати и законском заступнику, изабраној особи од поверења и члановима уже породице корисника.

Дом има прописани притужбени поступак,⁴⁷ који предвиђа да корисник, његов законски заступник или старатељ могу поднети притужбу у усменој или писменој форми било ком стручном раднику или сараднику, који писмену притужбу, односно белешку о усменој, прослеђују на поступање лицу које је задужено за то (социјална радница, у њеном одсуству секретар). Лице задужено за поступање утврђује све релевантне чињенице, након чега, најкасније у року од 10 дана од пријема притужбе, подноси директору писмени извештај, након чега директор има рок од 5 дана да донесе образложену одлуку. Уколико подносилац није задовољан одлуком, има право жалбе надлежном министарству у року од 8 дана од дана њеног пријема. О исходу поступања и одлучивања по усменој притужби подносилац се по правилу обавештава усмено, осим

⁴³ Стандарди ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 31.

⁴⁴ Закон о социјалној заштити, чл. 34. ст. 1.

⁴⁵ Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, чл. 9.

⁴⁶ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите ("Сл. гласник РС", бр. 42/13, 89/18 и 73/19), чл. 5. т. 7.

⁴⁷ Процедура за поступање по притужбама корисника, бр. 586/1 од 13. маја 2016. год.

уколико не захтева писмену одлуку. Ова процедура је доступна корисницима објављивањем на огласној табли Дома.

НПМ указује да одредбе интерног прописа који уређује притужбени поступак нису у потпуности у складу са одредбама закона који уређује ово питање и да је потребно ревидирати их.

Имајући у виду да су притужбени механизми често развијени према одраслим, потпуно пословно способним особама, они нису прилагођени узрасту, капацитету и рањивости појединих група, у овом случају корисника МДЗ. Требало би уложити напоре да се развију притужбене процедуре прилагођене њима. На пример, захтев да писмена притужба садржи личне податке лица које подноси притужбу (име и презиме, ЈМБГ, адресу, контакт податке), датум подношења, опис предмета притужбе и евентуалне доказе, који сада прописује тачка 4. важеће Процедуре, осим што корисници МДЗ тешко самостално могу да испуне, може им бити и потпуно неразумљив.

НПМ указује и на потребу и значај уредног вођења евиденција, јер оно доприноси добром управљању институцијом, представља једну од гаранција заштите основних права лица и помаже у оптимизацији управљања подацима у циљу индивидуализације програма поступања.

3.

УТВРЂЕНО

Процедура за поступање по притужбама корисника Дома "Душко Радовић" није усклађена са притужбеним поступком предвиђеним Законом о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити нити прилагођена корисницима МДЗ.

Дом "Душко Радовић" не води евиденцију притужби и приговора.

РАЗЛОЗИ

ЦПТ жели нагласити значај ефикасних процедура за улагање притужби и инспекцију; оне су основни механизми за заштиту корисника од злостављања.

У свим установама социјалног старања треба постојати ефикасан интерни механизам за улагање притужби, а корисници би такође требали имати могућност улагања притужби независном спољном телу, овлашћеном да директно прима поверљиве притужбе и да даје све потребне препоруке. Притужбе упућене управи установе треба забележити у посебном регистру.⁴⁸

Посебно треба обратити пажњу на старост, пол, здравствено стање, било какву инвалидност или било које околности које одређене особе лишене слободе чине посебно рањивим.

Ово имплицира да би требало предузети посебне мере како би се притужбени механизми учинили доступнијим особама са посебним потребама, као што су малолетници, особе са психосоцијалним и/или сметњама у учењу, или особе које имају проблема са разумевањем, говором, читањем или писањем службеног језика дотичне земље, укључујући странце.

Тakoђе треба нагласити да приступ телима за притужбе не би требало да зависи од правне надлежности. На пример, чињеница да неко лице има користи од правног заступања не би требало да утиче на његово или њено право на подношење притужби. Као и сваки други

⁴⁸ Стандарди ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 33. и 34.

подносилац притужбе, он или она би требало да буду саслушани лично. Такође је важно да се, кад год је потребно, пружи одговарајућа подршка. Посебно је препоручљиво да малолетници, особе са инвалидитетом, укључујући психосоцијалне и/или сметње у учењу, или странци лишени слободе имају могућност да им помогне лице или тело које им може помоћи да разумеју и остваре своја права. Поред тога, важно је да дотични професионалци прођу специјализовану обуку о поступању са таквим притужбама.

Свака установа би требало да води евиденцију притужби у посебном регистру, узимајући у обзир горе поменуте принципе поверљивости и безбедности. Такав регистар би требало да садржи имена подносилаца притужби, врсту и предмет притужбе, исход притужбеног и жалбеног поступка, накнадне радње предузете да се отклоне недостаци на које се притужба односи и свака врста одштете коју су добили притужбеници. Ове евиденције би требало да послуже као алат за управљање институцијом; на пример, може се догодити да се многе притужбе односе на исте чланове особља или да одређене категорије лица лишених слободе ретко подносе формалне притужбе.⁴⁹

Корисник који није задовољан пруженом услугом, поступком или понашањем пружаоца услуга, може поднети притужбу надлежном органу.⁵⁰

Корисник, особа од поверења или члан његове уже породице који сматра да пружалац услуге крши права корисника, односно није задовољан квалитетом пружања услуге, поступком или понашањем пружаоца услуге или другог лица, може поднети притужбу одговорном лицу у установи, односно код пружаоца услуге, надлежном центру за социјални рад и другим надлежним органима, у складу са законом и прописима донетим на основу закона.

Притужбом се сматра сваки поднесак у коме се износе примедбе на рад установе, односно пружаоца услуге или на поступање запослених у установи, односно код пружаоца услуге, чак и ако није насловљен као притужба.

Притужба не мора да има посебну форму, али треба да садржи најмање: кратак опис поступања на које се односи, име и презиме и контакт подносиоца притужбе.

Установа, односно пружалац услуге нема обавезу да поступа по анонимним притужбама.

Притужба се може поднети у писменој форми или усмено у просторијама установе, односно пружаоца услуге, о чему је запослени који је примио притужбу дужан да сачини записник.

Притужбе разматра руководилац основне организационе јединице на чији се рад притужба односи, руководилац уже организационе јединице или други запослени кога он овласти.

Ако се притужба односи на поступање руководилаца, примениће се правила о изузећу службеног лица из закона којим се уређује општи управни поступак.

Притужба се не може одбацити као неблагоприятна.

Корисник који поднесе притужбу биће заштићен од било каквих негативних последица услед подношења притужбе у складу са законом.

У одлуци о притужби утврђује се да ли постоји повреда правила поступања установе, односно пружаоца услуге или понашања запосленог.

Ако је утврђено да постоји повреда, у одлуци се наводи појединачна мера која ће бити предузета ради њеног исправљања у конкретном случају који се односи на подносиоца притужбе.

Одговор на притужбу доставља се најкасније 30 дана од подношења, на разумљив и приступачан начин, што, осим прилагођавања текста, може подразумевати и друге начине информативне приступачности.

У одговору на притужбу подносилац се поучава која правна средства и којим органима може поднети у случају незадовољства одговором на притужбу.

Корисник, особа од поверења, члан његове уже породице или законски заступник малолетног корисника могу, ако нису задовољни одговором на притужбу, односно информацијом о

⁴⁹ Стандарди ЦПТ: Притужбени механизми, ЦПТ/Инф (2018) 4, пар. 83. и 90.

⁵⁰ Закон о социјалној заштити, чл. 39.

планираним и предузетим мерама поводом притужбе, поднети приговор органу надлежном за вршење инспекцијског надзора, у року прописаном законом којим се уређује општи управни поступак.

Ако приликом испитивања притужбе, одговорно лице установи постојање елемената одговорности за кривична дела, дужан је да предузме радње на које је обавезан и овлашћен у складу са важећим прописима.

Пунолетни корисник, без обзира на степен пословне способности, особа од поверења, члан његове уже породице или законски заступник малолетног корисника могу да изјаве приговор због начина пружања услуга смештаја, ако не може да се изјави друго правно средство у управном поступку.

Приговор се изјављује одговорном лицу установе, односно пружаоца услуге на чије се поступање односи, који и одлучује о приговору.

Приговор се изјављује у року од 15 дана од када се услуга смештаја не пружа тако да обезбеди уредно и квалитетно, под једнаким условима, остваривање права и задовољавање потреба корисника.

О приговору се одлучује решењем, које се издаје у року од 30 дана од пријема приговора.

Директор, односно руководилац одбацује приговор који није благовремен или дозвољен, који је изјавило неовлашћено лице, а одбија приговор ако није основан или усваја приговор ако је основан.

Решењем којим се усваја приговор налаже се предузимање законом одређених мера ради отклањања недостатака у пружању услуга смештаја, ако је приговор изјављен због начина пружања услуга смештаја.

Орган надлежан за вршење инспекцијског надзора дужан је да спроведе поступак по приговору, у складу са законом.

На питања која нису регулисана овим законом, примењују се одредбе закона којим се уређује општи управни поступак.⁵¹

ПРЕПОРУКА

Дом "Душко Радовић" ће Процедuru за поступање по притужбама корисника ускладити са притужбеним поступком предвиђеним Законом о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити и прилагодити је корисницима МДЗ.

Дом "Душко Радовић" ће успоставити и водити евиденцију притужби и приговора.

У пракси, формалне притужбе се не подносе. Према службеним наводима корисници МДЗ се усмено обраћају запосленима са неким проблемом који имају па се то реши. О оваквим притужбама се не води евиденција.

Корисницима би требало јасно објаснити процедуру притуживања и пружити им заштиту, подршку и помоћ у вези са подношењем притужби, посебно ако указују на било који облик злостављања. Помоћ у састављању притужбе би могли да пруже стручни радници, али то не обезбеђује потребне гаранције да ће интереси корисника бити заштићени, како у поступку по притужби, тако и у другим поступцима које би евентуално желели да покрену, као што је на пример преиспитивање одлуке о лишењу пословне способности. Истовремено, Закон о бесплатној правној помоћи препознаје кориснике МДЗ као кориснике ове помоћи.

⁵¹ Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, чл. 32. и 33.

4.

ПРЕПОРУКА

Дом "Душко Радовић" ће предузети активности у циљу информисања корисника о праву на бесплатну правну помоћ прописану Законом о бесплатној правној помоћи, обезбедити образце за подношење захтева за бесплатну правну помоћ и пружити подршку корисницима којима је то потребно или желе да остваре ово право.

РАЗЛОЗИ

Држављанину Републике Србије, лицу без држављанства, страном држављанину са сталним настањем у Републици Србији и другом лицу које има право на бесплатну правну помоћ према другом закону или потврђеном међународном уговору бесплатна правна помоћ може да се пружи и ако је реч о детету о чијем се праву, обавези или интересу заснованом на закону одлучује у поступку пред судом, другим државним органом односно органом јавне власти; лицу према коме се извршава мера безбедности обавезног психијатријског лечења и чувања у здравственој установи или заштитна мера обавезног психијатријског лечења; лицу према коме се води поступак делимичног или потпуног лишења или враћања пословне способности; лицу које остварује правну заштиту од насиља у породици; лицу које остварује правну заштиту од тортуре, нечовечног или понижавајућег поступања или кажњавања или трговине људима; лицу које тражи азил у Републици Србији; избеглици, лицу под супсидијарном заштитом или интерно расељеном лицу; особи са инвалидитетом; детету које је заштићено услугом смештаја у систему социјалне заштите; деци и младима којима је престала услуга социјалног смештаја до навршене 26 године живота; одраслим и старим лицима која су без сопственог пристајка смештена у установу социјалне заштите; лицу које остварује право на утврђивање времена и места рођења сагласно закону којим се уређује ванпарнични поступак; лицу које је погођено поступком принудног иселења и пресељења у складу са законом којим се уређује становање.

Бесплатна правна помоћ заснива се на једнакој доступности права на бесплатну правну помоћ, без дискриминације пружаоца, тражиоца и корисника, и омогућавању приступа објектима у којима се пружа бесплатна правна помоћ.⁵²

Услуге смештаја остварују се кроз програмске активности, којима се у складу са проценом потреба корисника, обезбеђује правна подршка.

Активности правне подршке и усмеравања, у складу са проценом потреба корисника, обухватају обезбеђивање доступности правне помоћи и подршке у складу са потребама корисника; друге послове правне подршке и усмеравања, у складу са посебним прописом.⁵³

⁵² Закон о бесплатној правној помоћи, чл. 4. ст. 3. и чл. 10. т. 1.

⁵³ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 29. т. 3, чл. 32. т. 3. и 5.