



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА
Београд
414-39/2025

дел. бр. 11251 датум: 1.4.2026.



Заштитник грађана
Zaštitnik građana



48P
GRUPA

НАЦИОНАЛНИ МЕХАНИЗАМ ЗА ПРЕВЕНЦИЈУ ТОРТУРЕ
МОНИТОРИНГ УСТАНОВА СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ ДОМСКОГ ТИПА

Извештај о посети
Установи за децу и младе "Сремчица"

Београд, април 2026. године

САДРЖАЈ

1.	УВОД	3
1.1.	МАНДАТ НАЦИОНАЛНОГ МЕХАНИЗМА ЗА ПРЕВЕНЦИЈУ ТОРТУРЕ.....	3
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, Кликактив – Центар за развој социјалних политика и Групу 484.

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 на интернет страници Заштитника грађана 02. септембра 2024. год.

1.2. ОСНОВНИ ПОДАЦИ О ПОСЕТИ

УСТАНОВА	Установа за децу и младе "Сремчица" (Установа „Сремчица“)
ВРЕМЕ ПОСЕТЕ	17. октобар 2025. 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 Центар за интеграцију младих, Група 484
САСТАВ ТИМА	Вођа тима: Маја Јовић, <i>Заштитник грађана/Одељење НПМ</i> Чланови тима: Данијела Радојевић, <i>Заштитник грађана/Сектор за заштиту права детета</i> др Наташа Љубомировић, <i>Група 484</i> Марко Тошић, <i>Центар за интеграцију младих</i>

1.3. ТОК ПОСЕТЕ

У уводном разговору представљени су тим НПМ и циљ посете. Потом је тим НПМ обишао просторије за смештај и активности корисника и разговарао са корисницима. Такође, чланови тима су од руководства и запослених прибавили информације од значаја за предмет овог извештаја и остварили увид у релевантну документацију.

1.4. САРАДЊА СЛУЖБЕНИХ ЛИЦА СА ТИМОМ НПМ

Руководство и запослени у Установи 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 Установе, преглед и фотокопирање затражене документације и 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 које се односе на поступање према корисницима установа социјалне заштите.

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:

Према наводима запослених, Установа „Сремчица“ је од маја 2024. године део пројекта⁸ који подразумева и активности у погледу трансформације установе, односно деинституционализације. У складу са тим 34 корисника са четвртим степеном подршке се континуирано припрема за напуштање ове установе и повратак у средину из које су дошли на становање уз подршку. У оквиру установе постоји објекат који служи за припрему корисника за излазак, као и у оквиру дечијег павиљона. Међутим до дана посете НПМ овој установи, није дошло до реализације јер локалне самоуправе нису у том смислу оснажене, односно нису у могућности да пруже подршку.

Министарство надлежно за социјалну заштиту би требало да приступи креирању услова за прелазак са институционалног на ванинституционално збрињавање, уз успостављање мреже установа за подршку животу у заједници. Непостојање система подршке у заједници је свакако кључни проблем због кога особе са менталним сметњама често остају доживотно у институцијама, иако је то крајње непримерен и рестриктиван модел који додатно урушава све личне потенцијале.

Стратегијом деинституционализације предвиђено је 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, Акциони план за спровођење Стратегије деинституционализације усвојен је тек крајем 2025. године, иако је 2026.

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.

⁸ Унапређење и јачање ефикасности регулаторних механизма социјалне заштите на националном нивоу, алата за спровођење политика и оквира за осигурање квалитета и јачање капацитета за учешће у Европском социјалном фонду

година последња година важења Стратегије. **Овакво значајно кашњење у усвајању Акционог плана доприноси застоју у спровођењу процеса деинституционализације и отежава правовремено и ефикасно остваривање циљева предвиђених Стратегијом.**

НПМ је од Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања затражио 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.⁹ Такође, НПМ је од поменутог министарства затражио и детаљне информације о активностима везаним за деинституционализацију које су спровођене од усвајања важеће Стратегије деинституционализације и развоја услуга социјалне заштите у заједници, као и о плановима за наредни период.¹⁰ Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања је обавестило НПМ да је 2023. године организована обука за спровођење локалних кампања за регрутовање нових хранитељских породица, а као резултат спроведених кампања регрутоване су 82 нове хранитељске породице; у 2024. години је организовано пет обука за професионалце, од тога једна за припрему и подршку хранитељским породицама за прихват детета са Даун синдромом; у периоду од 1.11.2023. године до 31.10.2024. године укупно 223 деце и младих је смештено у хранитељске породице, од тога специјализовано хранитељство је обезбеђено за деветоро деце и младих, а повремено за њих 10.¹¹ Такође, НПМ је обавештен о активностима везаним за деинституционализацију које су спровођене од усвајања важеће стратегије, а као кључна достигнућа су наведени повећање броја лиценцираних пружалаца услуга социјалне заштите, повећан број општина у којима се пружају услуге и број запослених и постигнут плурализам пружалаца услуга. У плану је израда и Генералног плана трансформације установа, на основу планова трансформације израђених за укупно пет резиденцијалних установа.¹²

ПРЕПОРУКА ЦПТ

ЦПТ препоручује да српске власти предузму кораке у Дому Кулина како би побољшале животне услове:

- **побољшање санитарних чворова и обезбеђивање хигијенских услова, материјал у добром стању и доступан свим корисницима, укључујући и оне којима је потребна помоћ или су приковани за кревет;**
- **нудећи више животног простора за становнике у собама и смањујући број особа у једној просторији на највише четири корисника;**
- **обезбеђивање корисницима ормарића и простора за складиштење њихових ствари у њиховој соби или одељењу;**
- **пружање могућности корисницима да персонализују своје животно окружење.¹³**

⁹ Извештај о посети Дому за децу и омладину "Душко Радовић", бр. 414-17/24 од 7. јуна 2024. год.

¹⁰ Извештај о посети Заводу за смештај одраслих лица "Мале Пчелице", бр. 414-15/25 од 18. јула 2025. год.

¹¹ Акт Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања 1937593/2024 од 11. новембра 2024. год.

¹² Акт Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања 3306277/2025 од 17. децембра 2025. год.

¹³ Србија: Посета 2021, пар. 164.

НАЛАЗ НПМ:

Установа „Сремчица“ има капацитет за смештај 300 корисника, а у тренутку посете тима НПМ било је 279 корисника. Од укупног броја корисника у установи је 27 деце и то 7 девојчица и 20 дечака, 93 жена и 159 мушкараца.

Установа „Сремчица“ има 3 објекта за смештај корисника и то павиљон за мушкарце, жене и децу. Ти објекти имају више спратова, павиљони и собе се не закључавају, осим два спрата која користе деца. Собе у сва три павиљона су вишекреветне и то од трокреветних до шестокреветних. Стање намештаја у собама је различитог квалитета и очуваности те су поједини делови намештаја уништени или оштећени. Прозори су од ПВЦ, а ламинат је у свим собама. У појединим собама је оштећен под – недостају делови ламината, зидови су огуљени, оштећени, креч или масна фарба отпадају. Корисници гардеробу држе у собама, односно ормарима тамо где их има, у кутијама, у ходницима на полицама или заједничким ормарима.

Собе у павиљону за децу су оскудно опремљене, имају кревете, али ретко која има ормаре, столице, столове, завесе, а хигијена у појединим собама није на задовољавајућем нивоу. Собе нису персонализоване, на зидовима нема слика, фотографија, постера, цртежа, изузев плишаних играчака у појединим собама.



Собе у дечијем павиљону

Последњи спрат тог павиљона је преуређен у просторије намењене за осамостаљивање корисника и на дан посете у њима се налазило више одраслих корисника.



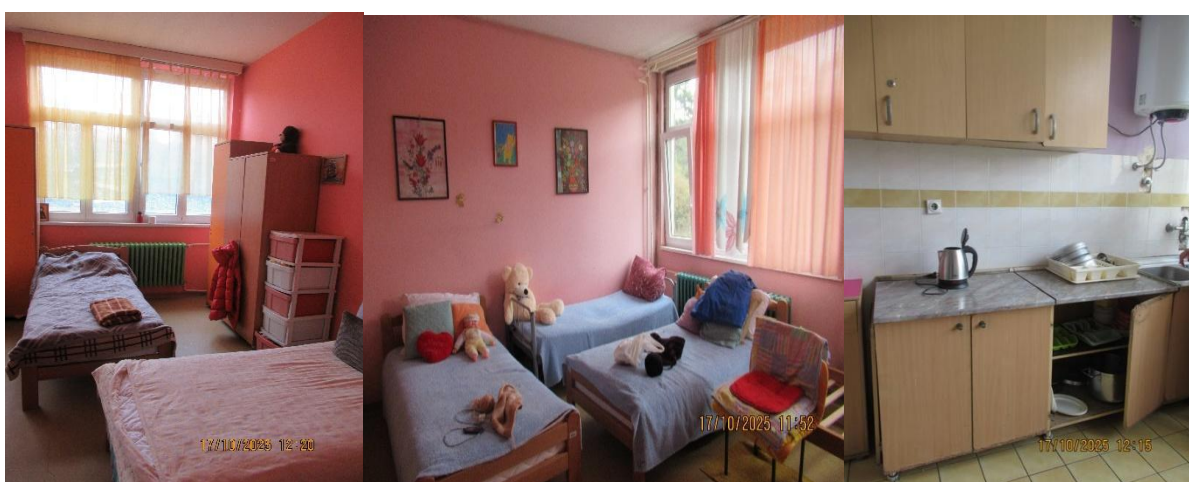
Просторије за осамостаљивање корисника

На истом спрату је и простор за различите врсте радионица и терапија, изгледа веома уредно и одржавано са разноврсним реквизитима.



Сензомоторна просторија

Собе у женском павиљону су уредне и персонализоване, осликавају креативност и посвећеност корисница да бораве у пријатном окружењу. У женском павиљону се налази кухиња коју кориснице користе за припремање једноставнијих оброка, кување кафе и чаја. Трпезарија се налази у оквиру овог павиљона у којој се сервирају оброци и коју кориснице користе.



Собе и мини кухиња у женском павиљону

Ипак више соба у женском павиљону има влагу на зиду и буђ, са плафона и зидова отпада креч и осећа се непријатан мирис влаге и устајалости.



Влага у собама у женском павиљону

Собе у мушком павиљону су оскудно опремљене, имају кревете, ретко ормаре, столице, столове, изгледају запуштено и хигијена није на задовољавајућем нивоу. Такође, собе нису персонализоване, односно нема комода са личним стварима, у већини соба на зидовима нема слика, фотографија, као ни завеса на прозорима.



Собе у мушком павиљону

1.

УТВРЂЕНО

У Установи „Сремчица“ поједине собе су вишекреветне и не задовољавају прописане стандарде у погледу минималне квадратуре по кориснику.

РАЗЛОЗИ

Лежаји у спаваоници прилагођени су узрасту и потребама корисника према степену подршке. Размак између лежајева омогућава несметано функционисање корисника у складу са њиховим потребама и могућностима.

Простор у спаваоницама прилагођен је потребама корисника.

Једнокреветна спаваоница треба да има површину најмање 10 м².

Простор у вишекреветним спаваоницама треба да има најмање 5 м² по кориснику.

Спаваће собе су одвојене за лица различитог пола, осим када су смештена деца до седам година старости, ванбрачни партнер и брачни супружници.

Објекат има просторију за несметане сусрете и дружења корисника и лица из блиског окружења.

У једној спаваоници смештена су највише четири корисника.¹⁴

ПРЕПОРУКА

Установа „Сремчица“ ће корисницима обезбедити смештај у собама које испуњавају прописане стандарде у погледу квадратуре.

2.

УТВРЂЕНО

Собе корисника у дечијем и мушком павиљону не одражавају индивидуалност корисника.

РАЗЛОЗИ

Да би се обезбедило поштовање ових основних начела и основних права детета, следеће конкретна права деце која живе у резиденцијалним установама би требало признати:

...

право на идентитет;

...

право на учешће у процесима доношења одлука које се тичу детета и услова живота у установи

...¹⁵

Установе социјалног старања требају да пруже домаће, индивидуализовано окружење које нуди одређен степен приватности. Сваки корисник треба да има лични ормарић са кључем у којем може чувати своје личне ствари и мора се моћи обући и свући, опрати, истуширати и купати у условима који поштују његову приватност. Посебну пажњу треба посветити специфичним потребама старијих и/или корисника са физичким инвалидитетом. Кориснике треба охрабрити да персонализују своје собе.¹⁶

Корисник има право да користи услугу смештаја уз поштовање његовог физичког и психичког интегритета, достојанства, аутономије, као и уважавања његових етничких, културних и религијских убеђења, у складу са зајемченим људским правима и слободама.¹⁷

ПРЕПОРУКА

Установа „Сремчица“ ће заједно са корисницима оплеменити њихове собе личним предметима и украсним детаљима.

¹⁴ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 34. и 42. ст. 1.

¹⁵ Препорука Рец(2005)5 Комитета министара Савета Европе државама чланицама о правима деце у резиденцијалним установама (Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама), Посебна права деце која живе у резиденцијалним установама.

¹⁶ Информативни документ ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, ЦПТ/Инф (2020) 41, пар. 10.

¹⁷ Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити ("Сл. гласник РС", бр. 126/21), чл. 6.

Готово сва купатила у Установи „Сремчица“ су у лошем стању, присутна је влага на зидовима и плафону, оштећене су санитариие и хигијена није на задовољавајућем нивоу.



Купатила у Установи

3.

УТВРЂЕНО

У Установи "Сремчица" подови од ламината, зидови и плафони у собама и заједничким купатилима, затим санитариие и делови намештаја су оштећени и захтевају санирање, а собе и заједничка купатила бољу хигијену.

Поједини корисници гардеробу држе у кутијама.

РАЗЛОЗИ

Да би се обезбедило спровођење ових принципа и права, следеће смернице и стандарди би требало да буду узети у обзир:

...

требало би предвидети унутрашњу организацију установе на основу:

– квалитета и стабилност стамбених јединица;...¹⁸

Услуге смештаја остварују се кроз програмске активности, којима се у складу са проценом потреба корисника, обезбеђује задовољавање основних животних потреба и осигурање безбедног и пријатног окружења.¹⁹

ПРЕПОРУКА

Установа "Сремчица" ће санирати сва постојећа оштећења ламината, зидова и плафона у собама и заједничким купатилима, затим санитарнија и делова намештаја и побољшати хигијену у собама и заједничким купатилима.

Потребно је додатним бенефитима мотивисати кориснике да више воде рачуна о одржавању и хигијени простора у коме живе и реализовати радионице на ову тему.

Сваком кориснику обезбедиће се ормар за чување гардеробе.

ПРЕПОРУКА ЦПТ

ЦПТ позива власти да осигурају да се појединачни планови редовно ревидирају, најмање сваке године, уз учешће дотичног становника.²⁰

НАЛАЗ НПМ:

Стручни радници ревидирају појединачне планове једном годишње, а корисницима смештеним у дечијем павиљону на 6 месеци. Увидом у поједине досијее корисника примећено је да одређени број корисника и даље нема ревидиране планове, а као главни разлог наводе недовољан број стручних радника у установи. Планови, као и извештаји о њиховом спровођењу, достављају се упутним центрима за социјални рад.

Приликом израде индивидуалних планова, стручни радници се труде да укључе кориснике када год је то могуће али они тешко разумеју шта им се објашњава јер то зависи од психофизичког стања корисника. Као кључне методолошке алате социјална радница наводи разговоре које дефектолози обављају са корисницима, радним терапеутима, социјалним радницима и лекарима. **Због тога, потребно је уложити додатне напоре у циљу успостављања ближег односа са корисницима и упознавања са њиховим жељама и потребама. За ово је потребно адекватно специфично знање које је неопходно за рад са децом и младима са тежим и тешким сметњама у развоју.** Индивидуалне планове треба правити заједно са корисницима, користећи разне технике споразумевања. Њихово укључивање захтева посебан приступ прилагођен личним способностима.

Стручни радници врше ревизију индивидуалних планова једном годишње, док се за кориснике смештене у дечјем павиљону ревизија спроводи на сваких шест месеци. Увидом у поједине досијее корисника уочено је да одређени број корисника и даље нема ревидиране планове. Као главни разлог за то наводи се недовољан број стручних радника у установи. **Имајући у виду значај индивидуалног планирања за квалитет пружених услуга и праћење потреба корисника, неопходно је обезбедити редовно и благовремено ревидирање индивидуалних планова, како би се осигурало да**

¹⁸ Препорука Рец (2005) 5 Комитета министара Савета Европе државама чланицама о правима деце у резиденцијалним установама (Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама), Смернице и стандарди квалитета.

¹⁹ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 29. т. 1.

²⁰ Србија: Посета 2021, пар. 165.

подршка која се корисницима пружа буде усклађена са њиховим актуелним потребама и променама у функционисању.

4.

УТВРЂЕНО

У Установи „Сремчица“ поједини индивидуални планови услуга не воде се уредно.

РАЗЛОЗИ

На основу идентификованих потреба, способности и ризика, за сваког корисника сачињава се индивидуални план услуге.

Индивидуални план услуге, обавезно садржи:

- 1) циљеве који се желе постићи пружањем услуге;
- 2) очекиване исходе;
- 3) конкретизоване активности које ће се предузимати, укључујући и активности у процесу прилагођавања;
- 4) временски оквир у којем се реализује индивидуални план услуге;
- 5) рок за поновни преглед индивидуалног плана услуге;
- 6) имена лица одговорних за реализацију индивидуалног плана услуге.

У изради индивидуалног плана услуге учествује стручни радник, корисник или његов законски заступник, задужени запослени, а по потреби и други стручњаци у организацији и заједници.

У изради индивидуалног плана услуге учествује и водитељ случаја упутног центра за социјални рад, ако је корисник упућен преко центра за социјални рад.

Корисник, односно његов законски заступник добијају примерак индивидуалног плана услуге.²¹

Поновни преглед, врши се у складу са роковима наведеним у индивидуалном плану услуге, процењеним интензитетом подршке, дефинисаним циљевима и исходима, и омогућава прилагођавање активности потребама и циљевима корисника и оствареним ефектима услуге.

Поновни преглед сваког индивидуалног плана услуге врши се најмање:

- 1) једном у шест месеци, за децу и младе;
- 2) једном у дванаест месеци, за одрасле и старије кориснике.

У поновном прегледу учествују стручни радник, корисник, односно његов законски заступник и задужени запослени, а по потреби и други стручњаци пружаоца услуге и стручњаци из заједнице.

У поновном прегледу учествује и водитељ случаја уколико је корисник упућен преко центра за социјални рад.

Пружалац услуге може утврдити и краћи рок од рока прописаног ставом 2. овог члана за поновни преглед, у складу са индивидуалним планом услуге и посебним прописима.

Извештај о реализацији индивидуалног плана услуге доставља се надлежном водитељу случаја, ако је корисник упућен преко центра за социјални рад, у складу са роковима утврђеним у ст. 1, 2. и 5. овог члана.²²

ПРЕПОРУКА

Установа „Сремчица“ ће убудуће редовно вршити поновне прегледе свих индивидуалних планова услуга корисника.

²¹ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл.16.ст.1,3,5 и 6.

²² Ибид, чл. 17

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.²³

НАЛАЗ НПМ:

У установи „Сремчица“ налази се 7 корисника са интелектуалним тешкоћама, са аутизмом 5, са дијагнозом менталног поремећаја 248 и 19 корисника са вишеструком ометеношћу.

Услед недовољног броја запослених у васпитној служби индивидуални програми рехабилитационих активности, који имају за циљ побољшање квалитета живота корисника, као и програми ресоцијализације, не могу се спроводити у пуном обиму. Према наводима запослених, њихов недовољан број значајно утиче на квалитет услуга које се пружају корисницима, као и на квалитет рада и могућност испуњавања свакодневних активности. У време посете НПМ, сви запослени у смени су водили рачуна о задовољавању само основних потреба корисника.

Дневна динамика подразумева обављање личне хигијене, обедовање, као и поспремање соба. На дневном нивоу се ради стимулација за осамостаљивање у основним радњама самозбрињавања и тај део посла углавном обављају дефектолози и неговатељи. Велики број корисника је укључен у образовни систем те после доручка одлази на наставу у школу. У току дана корисници имају обезбеђено време за боравак у дворишту (летњиковац, справе за вежбање) или у дневним боравцима. Међутим, наведено слободно време није плански организовано кроз унапред осмишљене и структурисане активности, већ су корисници углавном препуштени сами себи и међусобном дружењу, што је такође последица недостатка стручног кадра.

Постојећа, добро опремљена, сензомоторна соба се не користи или веома ретко из разлога недовољног капацитета запослених у васпитној служби.

Установа би требало да креира озбиљне програме за подизање вештина и очуваних капацитета корисника, као и да припреми посебне планове за припрему корисника за излазак из установе. Поред окупационих, за кориснике треба осмислити и друге активности, посебно оне које доприносе подизању интелектуалних, емотивних и социјалних капацитета. Корисно је укључити кориснике у послове и активности које се одвијају у установи, а које би могле допринети развоју животних вештина (нпр. уређивање дворишта, гајење цвећа, помоћ у кухињи и трпезарији, сређивању просторија и одржавању хигијене и сл.). У циљу обогаћивања активности и поспешивања социјализације корисника, Установа би могла, а и било би пожељно, да се ослони на локалну заједницу, кроз ангажовање волонтера, сарадњу са школама и удружењима грађана.

5.

УТВРЂЕНО

Активности корисника су оскудне и недовољно структурисане, а сензомоторна соба се користи веома ретко.

РАЗЛОЗИ

²³ Србија: Посета 2021, пар. 166.

Старатељи требају осигурати да се право сваког детета – укључујући децу са тешкоћама у развоју, децу која живе са ХИВ/АИДС-ом или су погођена ХИВ/АИДС-ом или децу која имају било какве друге посебне потребе – да се развијају кроз игру и слободне активности поштује и да се прилике за такве активности стварају унутар и изван старатељског окружења. Контакт са децом и другим особама у локалној заједници потребно је подстицати и олакшавати.²⁴

Да би се обезбедило поштовање ових основних начела и основних права детета, следеће конкретна права деце која живе у резиденцијалним установама би требало признати:

...

право да буду спремни за активно и одговорно грађанство кроз игру, спорт, културну активност, неформално образовање и повећање одговорности;

право на учење у процесима доношења одлука које се тичу детета и услова живота у институцији;

...²⁵

Брига о корисницима треба обухватити сачињавање индивидуалног плана неге за сваког корисника, који садржи циљеве третмана, терапеутска средства која се користе и одговорног члана особља. Ови планови би требало да се редовно анализирају и прилагођавају на основу детаљне процене психичког и физичког стања сваког корисника. Заиста, здравствено особље би требало да учествује, заједно са другим категоријама особља, у сачињавању и анализи планова неге како би се обезбедио мулти-дисциплинаран приступ. У том смислу, установе за социјално збрињавање треба да запосле довољан број специјализованог особља обученог за обављање рехабилитационих и терапеутских активности које су релевантне за потребе корисника, укључујући едукаторе, психологе, социјалне раднике и окупационе терапеуте. Посебну пажњу треба посветити изради програма рехабилитационих активности с циљем унапређења квалитета живота корисника, као и програма ресоцијализације који кориснике припремају за самосталнији живот и/или повратак њиховим породицама. Даље, корисници би требало да буду укључени у сачињавање њихових индивидуалних планова и требало би их обавештавати о њиховом напретку. Као апсолутни минимум, сваком кориснику би требало, ако му то здравље допушта, понудити могућност учествовања једној организованој активности сваки дан.²⁶

Ни у једном од центара није постојао програм припреме иштићеника за самосталнији живот и/или повратак породици, што је посебно упадљиво с обзиром на чињеницу да би, званично, по навршетку одређене године, иштићеници требало да напусте центре. Из разговора са особљем и иштићеницима, делегацији се учинило да би изостанак ових рехабилитационих програма могао бити пропуштена прилика: показало се да је неколико иштићеника било способних и вољних да науче основне вештине неопходне за живот ван центара, посебно у Развојном центру у Драчу. Даље, одсуство таквог програма чини иштићеника рањивим када се физички нађе изван центра, чак и на кратак тренутак. Чини се да је ова ситуација у великој мери у супротности са сврхом деинституционализације.

ЦПТ препоручује да се предузму мере како би се осигурало да сви иштићеници имају свакодневни приступ индивидуализованом програму рехабилитационих активности у циљу побољшања квалитета живота, као и програмима ресоцијализације који припремају иштићенике за самосталнији живот.²⁷

²⁴ Смернице Уједињених нација за алтернативно збрињавање деце, А/RES/64/142 (Смернице УН), смерн. 86.

²⁵ Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Посебна права деце која живе у резиденцијалним установама.

²⁶ Информативни документ ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 18.

²⁷ Албанија: Посета ЦПТ 2023, ЦПТ/Инф (2024) 01, пар. 216. и 217.

Циљеви социјалне заштите остварују се пружањем услуга социјалне заштите и другим активностима које предупређују, умањују или отклањају зависност појединаца и породица од социјалних служби.²⁸

Корисник има право да буде укључен у радно-окупационе, културно-забавне и рекреативне активности, у складу са вољом и својим интересовањима.²⁹

Рад са децом и младима усмерен је ка задовољавању њихових краткорочних, средњорочних и дугорочних потреба, развијању способности, знања и практичних вештина неопходних у свакодневном животу, успостављању самопоштовања и поверења у односима са другима.

Активности усмерене ка развијању и очувању потенцијала корисника, као и припреми за одржив независан живот, реализују се у складу са сврхом смештаја, карактеристикама корисничке групе, капацитетима корисника, индивидуалним планом и у складу са проценом потреба корисника обухватају појединачне и групне приступе ради:

- 1) подршке у израдњи и одржавању позитивних односа са другим лицима у окружењу;
- 2) организовања радно-окупационих и едукативних активности које подстичу стицање нових знања и вештина;
- 3) подршке у одржавању контакта са биолошком породицом и другим лицима значајним за корисника;
- 4) организовања слободног времена у складу са потребама и интересовањима корисника;
- 5) организовања културно-забавних садржаја у складу са интересовањима, жељама и способностима корисника у установи и изван ње;
- 6) развоја вештина за препознавање и решавање проблема;
- 7) развоја комуникационих вештина;
- 8) развоја вештина за самозаштиту;
- 9) развоја вештина и знања потребних за живот и рад изван институције;
- 10) пружања рехабилитационих и терапијских услуга;
- 11) помоћи у учвршћивању стечених знања и вештина.³⁰

ПРЕПОРУКА

Установа "Сремчица" ће израдити план сврсисходних активности корисника по данима, сходно њиховим потребама и капацитетима. Овај план би требало континуирано преиспитивати, мењати га и унапређивати на начин да прати и помаже развоју корисника. У сачињавање плана активности ће бити укључени и корисници.

ПРЕПОРУКА ЦПТ

Треба хитно предузети мере како би се осигурало да се помоћ корисницима у исхрани спроводи на начин с поштовањем.³¹

НАЛАЗ НПМ:

НПМ је током обиласка уочио да извесном броју корисника, који нису у могућности да самостално једу, помажу други корисници, уз присуство и активну подршку васпитача и неговатеља.

²⁸ Закон о социјалној заштити ("Сл. гласник РС", бр. 24/11 и 117/22 – одлука УС), чл. 3. ст. 2.

²⁹ Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, чл. 28.

³⁰ Правилник о ближним условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 23. ст. 3. и чл. 31.

³¹ Србија: Посета 2021, пар. 166.

Овакво поступање је проблематично пре свега из разлога што исхрана корисника који нису у стању да самостално једу спада у домен стручне неге и подразумева одговарајућа знања и вештине (правилан положај тела, процена ризика од гушења, прилагођавање темпа храњења, препознавање знакова аспирације и других компликација). Такође, ангажовање других корисника, који за то нису обучени, директно угрожава здравље и безбедност лица којима је помоћ потребна.

Иако је разумљиво да је један од узрока оваквог стања недовољан број запослених, то ни у ком случају не може бити оправдање за угрожавање безбедности и права корисника. Напротив, овакве ситуације јасно указују на постојање озбиљног системског проблема и недовољне кадровске обезбеђености, што директно утиче на квалитет и безбедност пружених услуга.

Управо из тих разлога је и упућена препорука под редним бројем 8, којом се налаже повећање броја запослених, како би се обезбедили услови за адекватно и безбедно пружање услуга корисницима.

Корисници имају обезбеђена три главна оброка и две ужине током дана. Исхрана обухвата свакодневни унос меса, воћа, поврћа и млечних производа, а сваког дана се служи и једно кувано јело. Посебна пажња посвећује се прилагођеној исхрани за кориснике који имају специфичне здравствене потребе, верска ограничења или друге разлоге због којих је потребно изменити стандардни јеловник. Корисници имају могућност да учествују у креирању јеловника, како би исхрана у што већој мери одговарала њиховим навикама и жељама.

Уочено је да хигијена кухиње може бити подигнута на виши ниво, а присутан је и интензиван мирис куване хране, те је запосленима на лицу места скренута пажња на потребу унапређења хигијенских стандарда у кухињи, као и чешће проветравање трпезарије ради стварања пријатнијег и здравијег амбијента за кориснике.

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.³²

НАЛАЗ НПМ:

У склопу установе налази се веома пространо двориште које је уређено у више функционалних целина. Ту се налазе фудбалски терен, посебан простор са справама за вежбање и рекреацију, летњиковац, као и паркић у коме је засађено различито цвеће. Двориште је уредно одржавано и свеже покошено, што оставља утисак да се његова уређеност и изглед редовно прате. Током посете, на свежем ваздуху је био велики број корисника. У самом процесу одржавања активно учествују и корисници установе, нарочито они који су моторички способни да се укључе у овакав вид активности.

Када је реч о времену које корисници проводе у дворишту, оно није строго дефинисано, односно активности нису организоване плански и структурирано. Боравак на отвореном зависи од више фактора: дневних обавеза и активности, наставе или школских обавеза,

³² Србија: Посета 2021, пар. 167.

али и психофизичког стања корисника тог дана. Такође, наведено је и из разлога недовољног броја запослених.

Посебан изазов представљају корисници који, услед својих физичких карактеристика или здравствених ограничења, нису у могућности да самостално бораве у дворишту. Реч је о корисницима који захтевају појачан надзор и додатно ангажовање запослених приликом сваког изласка на свеж ваздух. Имајући у виду да је број запослених и иначе недовољан, оваква пракса је тешко изводљива, те се наведени корисници веома ретко изводе у двориште, што би било пожељно са аспекта њихових потреба и квалитета живота.

Иако је разумљиво да је редовно организовање боравка на свежем ваздуху за кориснике који су непокретни или који, из различитих разлога, нису у могућности да самостално излазе, отежано и захтева додатно ангажовање особља, потребно је уложити додатне напоре да се и они свакодневно изводе у двориште.

6.

ПРЕПОРУКА

Установа "Сремчица" ће свим корисницима омогућити да свакодневно бораве на свежем ваздуху.

ПРЕПОРУКА ЦПТ

ЦПТ препоручује да се преиспитају лекови прописани у Дому Кулина како би се ограничио њихов број и ризик од нуспојава. Препоруке формулисане у ставу 116 у вези са бензодиазепинима³³ такође би требало применити у овом контексту.³⁴

НАЛАЗ НПМ:

Већина дијагностичких категорија код младих и деце је умерена или тешка ментална ретардација, која је у појединим случајевима комбинована са психотичном симптоматологијом. Психијатар за одрасле долази једном недељно, а деца се на контроле и прегледе одводе на Клинику за дечију психијатрију и неурологију или на Институт за ментално здравље. Пацијентима терапију одређује и припрема лекар, а деле је васпитачи.

Увидом у поједине историје болести уочена је примена неадекватне терапије код деце и младих, посебно у виду дуготрајног прописивања бензодиазепина и хипнотика. Наведени лекови су намењени искључиво за краткотрајну и строго контролисану употребу, док њихова продужена примена може носити значајне ризике по психофизичко здравље, укључујући развој зависности и нежељених ефеката. Оваква пракса указује на потребу за пажљивијим праћењем терапијских протокола и усклађивањем лечења са важећим стручним смерницама.

Из наведених разлога, НПМ доставља овај извештај Министарству здравља, ради упознавања са налазима.

Такође је уочено да контролни лекарски прегледи нису обављани у континуитету и у складу са потребама пацијената. Након прописивања терапије, у ситуацијама када

³³ Србија: Посета 2021, пар. 116: Комитет подсећа на дугорочне ефекте таквог лечења, укључујући зависност од лека, као и на могућност штетних ефеката на когнитивне функције, физичко и ментално здравље. Комитет препоручује да се трајање прописивања најчешћих врста бензодиазепина ограничи на најкраћи временски период.

³⁴ Србија: Посета 2021, пар. 169.

пацијент није испољавао агресивно понашање или друге акутне симптоме који би захтевали хитну психијатријску интервенцију, изостајало је упућивање на редовне контролне прегледе. Оваква пракса није у складу са стандардима лечења хроничних стања, која подразумевају систематско праћење здравственог стања најмање два пута годишње, нарочито имајући у виду да се ради о деци и младима као посебно осетљивој популацији.

7.

<p>УТВРЂЕНО</p> <p>У Установи „Сремчица“ контролни прегледи психијатра нису спровођени.</p>
<p>РАЗЛОЗИ</p> <p><i>Корисник има право на обезбеђивање и доступност здравствене заштите, у складу са законом³⁵</i></p> <p><i>Лице са менталним сметњама има право на заштиту и унапређење менталног здравља кроз превенцију, негу, лечење и психосоцијалну рехабилитацију у одговарајућим здравственим и другим установама, опоравак и укључење у породичну, радну и друштвену средину, уз уважавање његовог избора.³⁶</i></p>
<p>ПРЕПОРУКА</p> <p>Установа "Сремчица" ће кориснике редовно и благовремено водити на контролне психијатријске прегледе.</p>

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.³⁷

НАЛАЗ НПМ:

Према систематизацији, у установи је предвиђено 37 запослених у васпитној служби, 16 у медицинској и у неговатељској 17. На дан посете НПМ у васпитној служби је 27 (8 дефектолога, 2 социјална радника, 3 радна терапеута и 4 радна инструктора и 1 логопед), у медицинској служби 7 запослених (један лекар у сталном радном односу и 6 медицинских техничара) и у неговатељској 15. Овај број запослених није довољан да се обезбеди квалитетна и континуирана стручна подршка за укупно 279 корисника који су били смештени у установи на дан наше посете.

Установа већ дуже време нема психолога јер, према речима руководиоца, нема заинтересованих за рад у наведеним условима. Према актуелној систематизацији радних места у васпитној служби предвиђено је 37 извршилаца, а како је запослено њих 27, то представља мањак од чак 27%.

³⁵ Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити ("Сл. гласник РС", бр. 126/2021) чл. 22 ст. 1

³⁶ Закон о заштити лица са менталним сметњама ("Сл. гласник РС", бр. 45/2013)

Чл. 7

³⁷ Србија: Посета 2021, пар. 170.

Према речима директорке, главни разлог овакве ситуације је немогућност да се привуку кандидати који су спремни да раде у специфичним и захтевним околностима. Тешко психофизичко стање корисника представља велики изазов, али и радни услови сами по себи нису довољно мотивишући. Наводи се да су током ове године имали 26 кандидата на разговору за посао и да је већина била на пробном раду, али се ниједан кандидат није задржао.

Током обиласка павиљона за смештај деце, у приземљу, у соби за одмор, уочено је да троје деце након доручка лежи на поду, директно на плочицама. Оваква ситуација указује на недостатак адекватне организације простора и надзора над корисницима што се може довести у везу са недовољним бројем запослених, који услед оптерећености послом не успевају да обезбеде континуирану бригу и присуство код свих корисника. **Недостатак запослених у оваквим околностима може довести до неадекватне бриге и поступака који нарушавају достојанство корисника и стандарде стручне етике, чак и када не постоји намера за занемаривање.**

8.

УТВРЂЕНО

Установи "Сремчица" недостаје особље.

РАЗЛОЗИ

Државе требају осигурати да у условима институционалног збрињавања буде довољан број васпитача који омогућава посвећивање индивидуализоване пажње и који детету према потреби пружа прилику да се веже за неког конкретног васпитача. Поред тога, васпитачи требају бити распоређени у установи на такав начин да могу успешно имплементирати намере и циљеве установе и осигурати заштиту деце.³⁸

Да би се обезбедило спровођење ових принципа и права, следеће смернице и стандарди би требало да буду узети у обзир:

...

требало би предвидети унутрашњу организацију установе на основу:

...

- стабилност особља и довољног броја запослених;*
- разноврсног особље, посебно у погледу пола;*
- мултидисциплинарног тимског рада и других средстава подршке, укључујући супервизију;*

...³⁹

Имајући на уму изазовну природу њиховог посла, од суштинске је важности да особље које ради на одељењима (тј. медицинске сестре или помоћно особље) у установама социјалног старања буде пажљиво одабрано и да добије одговарајућу обуку о начину како бринути за кориснике на хуман и безбедан начин пре него ступе у службу, те да добију сталну обуку касније. Посебну пажњу треба посветити присуству довољног броја особља на одељењима током ноћних смена како би се пружила адекватна нега и безбедно окружење свим корисницима (видети такође став 19). Током обављања дужности, то особље треба бити подвргнуто редовном надзору. Важно је да се особљу пружи потребна подршка и савети како би се избегло сагоревање на послу и како би се одржали високи стандарди неге.

³⁸ Смернице УН, смерн. 126.

³⁹ Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Смернице и стандарди квалитета.

Брига о корисницима треба обухватити сачињавање индивидуалног плана неге за сваког корисника, који садржи циљеве третмана, терапеутска средства која се користе и одговорног члана особља. Ови планове треба да се редовно анализирају и прилагођавају на основу детаљне процене психичког и физичког стања сваког корисника. Заиста, здравствено особље би требало да учествује, заједно са другим категоријама особља, у сачињавању и анализи планова неге како би се обезбедио мулти-дисциплинаран приступ. У том смислу, установе за социјално збрињавање треба да запосле довољан број специјализованог особља обученог за обављање рехабилитацијских и терапеутских активности које су релевантне за потребе корисника, укључујући едукаторе, психологе, социјалне раднике и окупационе терапеуте. Посебну пажњу треба посветити изради програма рехабилитативних активности с циљем унапређења квалитета живота корисника, као и програма ресоцијализације који кориснике припремају за самосталнији живот и/или повратак њиховим породицама. Даље, корисници би требали да буду укључени у сачињавање њихових индивидуалних планова и требало би их обавештавати о њиховом напретку. Као апсолутни минимум, сваком кориснику треба, ако му то здравље допушта, понудити могућност учествовања једној организованој активности сваки дан.

Медицински и психијатријски третман саставни су и важни делови свеобухватне неге. У том смислу, лекар опште праксе и психијатар требају да буду редовно присутни у складу са потребама корисника и величином установе, а барем једна медицинска сестра треба бити присутна у сваком моменту, укључујући ноћу.⁴⁰

ПРЕПОРУКА

Установа "Сремчица" ће запослити недостајући кадар у васпитној, неговатељској и медицинској служби.

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.⁴¹

НАЛАЗ НПМ:

Законом о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити је забрањена примена свих мера принуде и третмана без пристанка корисника, односно законског заступника малолетника, посебно коришћење мере ограничавања кретања и издвајања корисника у посебно опремљену просторију.⁴² 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,⁴³ актом који је требао да буде донет у року од девет месеци од дана ступања на снагу овог закона,⁴⁴ 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,

⁴⁰ Стандарди ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 17. - 19.

⁴¹ Србија: Посета 2021, пар. 171.

⁴² Чл. 35.

⁴³ Чл. 34.

⁴⁴ Чл. 40.

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.⁴⁵

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 о поступању у инцидентним ситуацијама,⁴⁶ која уређује интерни план поступања запослених, односно начин и линије међусобног обавештавања и комуникације и плана поступања у односу на заштиту корисника у случају инцидентних догађаја.⁴⁷ Процедуром је прописано шта се сматра инцидентним ситуацијама, обавеза њиховог препознавања, као и обавеза и начин њиховог пријављивања, како интерно (руководилац установе, надлежно министарство) тако и екстерно (полиција).

Овом процедуром нису предвиђене мере спутавања корисника. Мера спутавања се у Установи „Сремчица“ не примењују. У ситуацијама када је корисник агресиван, доводе га у лекарску амбуланту и даје му се терапија по потреби. Наведеном процедуром нису предвиђене ни било које друге мере које се предузимају према корисницима у случају инцидентних ситуација.

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 обавестити надлежни суд - у циљу тражења одобрења суда, а дотична особа би требало да има могућност оспоравања законитости смештаја.⁴⁸

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, домски смештај је врста услуге социјалне заштите,⁴⁹ 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.⁵⁰

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 пристанку пунолетни корисник, без обзира на степен пословне способности, односно законски

⁴⁵ 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.

⁴⁶ Бр. 193/2016 од 22. априла 2016. год.

⁴⁷ Чл. 1. Процедуре.

⁴⁸ Србија: Посета 2021, пар. 173.

⁴⁹ Чл. 47.

⁵⁰ Чл. 68. и 69.

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 жалбу⁵¹ на одлуку о коришћењу, продужењу, односно престанку коришћења услуге смештаја.⁵² 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 овој Установи, као и у другим облицима домског смештаја, на основу информисаног личног пристанка, односно пристанка законског заступника малолетног корисника.

Ово очигледно не одговара правој ситуацији у установама социјалне заштите домског типа. НПМ је дуго 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.⁵³ Такође, Заштитник грађана је у извештајима о посетама 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.⁵⁴

Приликом захтева за смештај у установу „Сремчица“, упутни центри најчешће достављају установи само сагласност ресорног министарства, а тек накнадно, и то често

⁵¹ 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.

⁵² Чл. 12, 13, 15, 17. и 19.

⁵³ Акт Заштитника грађана бр. 183-36/18 од 4. децембра 2018. год.

⁵⁴ Акт Заштитника грађана бр. 353-27/21 од 24. јуна 2021. год.

након поновљених захтева из Установе, шаљу и осталу документацију од важности за конкретног корисника. Приликом смештаја, центри достављају само сагласност старатеља, од корисника се не узима писани информисани пристанак на смештај. Питање сагласности корисника 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. Тако, преиспитивање одлуке о смештају се најчешће своди на формалност – установи се једноставно шаље нова сагласност старатеља о продужењу смештаја.

НПМ поново указује на то да Закон предвиђа информисани пристанак на смештај пунолетног корисника без обзира на степен пословне способности, као и да ту изјаву корисник може дати и пред пружаоцем услуге.

9.

УТВРЂЕНО

Пунолетни корисници којима је одузета пословна способност не дају изјаву о престанку на смештај.

РАЗЛОЗИ

Европски суд за људска права је закључио у неколико предмета везаних за смештај правно неспособних лица која имају старатеља и из чијег понашања је било очито да он или она нису дали пристанак на смештај у установе за социјално старање са високим степеном безбедности, да се дотично лице мора посматрати као “лишено слободе” у смислу члана 5, став 1, Европске конвенције о људским правима, упркос одобрењу старатеља.⁵⁵

Корисник има право да учествује у процени свог стања и потреба и у одлучивању о томе да ли ће прихватити услугу, као и да благовремено добије сва обавештења која су му за то потребна, укључујући и опис, циљ и корист од предложене услуге као и обавештења о расположивим алтернативним услугама и друга обавештења од значаја за пружање услуге. Без престанка корисника односно његовог законског заступника, не сме се пружити било каква услуга, изузев у случајевима утврђеним законом.⁵⁶

Смештај се обезбеђује изузетно, на ограничени временски рок, уз информисани пристанак пунолетног корисника, односно законског заступника малолетног корисника, када кориснику није могуће обезбедити останак у породици, услуге у заједници или породични смештај и неопходна му је друштвена помоћ и подршка система социјалне заштите, док се не створе услови за престанак смештаја, уз обавезу надлежног органа да континуирано процењује услове за излазак из институционалног смештаја у породично или друго мање рестриктивно окружење.

Информисани пристанак у смислу става 1. овог члана даје се лично, у писменој форми или у другој форми која је прилагођена кориснику.

Изјаву о престанку на смештај пред надлежним центром за социјални рад, односно пружаоцем услуге, пунолетни корисник, без обзира на степен пословне способности, односно законски заступник малолетног корисника, даје слободно и лично, у писменој форми или у

⁵⁵ Информативни документ ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, ЦПТ/Инф (2020) 41, пар. 2.

⁵⁶ Закон о социјалној заштити, чл. 35. ст. 1. и 2.

другој одговарајућој форми која је прилагођена кориснику, након што су му пружене све информације потребне за давање пристанка.⁵⁷

ПРЕПОРУКА

Установа "Сремчица" ће омогућити пунолетним корисницима којима је одузета пословна способност да дају информисани пристанак на смештај.

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.**

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.⁵⁸ 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 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.⁵⁹ 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.⁶⁰

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

⁵⁷ Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, чл. 12. ст. 1. и 2. и чл. 15. ст. 1.

⁵⁸ Породични закон ("Сл. гласник РС", бр. 18/05, 72/11 - др. закон и 6/15), чл. 149. ст. 1.

⁵⁹ 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.

⁶⁰ Закон о ванпарничном поступку, чл. 40а ст. 1.

способности делимичним, као и за одређивање обима послова које лице делимично лишено пословне способности може самостално да предузима.⁶¹

На рочиште се позива и старалац лица, односно привремени заступник, које је суд дужан да саслуша.⁶² 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.⁶³ 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.⁶⁴ 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.⁶⁵

Потпуно лишено пословне способности је 196 корисника, а 8 корисника је делимично лишено пословне способности.

У протеклих годину дана било је 9 случајева преиспитивања одлуке о лишењу пословне способности, иницијатори су били надлежни центри за социјални рад али није било случајева враћања пословне способности, замене потпуног лишења делимичним нити обрнуто. Корисници се не одводе на рочишта, већ истима присуствују представници центара за социјални рад, а судови одлуке доносе на основу извештаја психијатара.

ПРЕПОРУКА ЦПТ

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.⁶⁶

НАЛАЗ НПМ:

У дану посете, на смештају је било 279 корисника, од чега је 154 корисника под непосредним старатељством, односно дужност старатеља врши непосредно орган старатељства (центар за социјални рад), а 69 корисника под старатељством сродника, а њих 56 без постављеног старатеља.

Према службеним наводима, представници центара за социјални рад нередовно долазе у обилазак својих штићеника кориснике. Учесталост ових посета зависи од удаљености центра и његових ресурса. Запослени су навели и то да је у већини случајева присутан проблем и у достављању потребне документације неопходне за остваривање права корисника (достављање и овера здравствених књижица, посредовање приликом

⁶¹ Закон о ванпарничном поступку, чл. 40. ст. 2, чл. 42. ст. 1. – 3. и чл. 42б.

⁶² Закон о ванпарничном поступку, чл. 35. ст. 2. и чл. 37.

⁶³ 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.

⁶⁴ Закон о бесплатној правној помоћи ("Сл. гласник РС", бр. 87/18), чл. 4. ст. 3. т. 3.

⁶⁵ Закон о бесплатној правној помоћи, чл. 27. ст. 1. и 4.

⁶⁶ Србија: Посета 2021, пар. 174.

достављања здравствених картона, школске и личне документације, израде личних докумената, ревидирање плана услуга и томе сл.).

НПМ приликом својих посета установама социјалне заштите уочава да су старатељи из центара за социјални рад недовољно укључени у живот корисника и старање о њиховим интересима, поготово у ситуацијама када је пребивалиште корисника удаљено од установе у коју је смештен, те је и надлежни центар за социјални рад далеко од те установе. У својим годишњим извештајима⁶⁷ НПМ указује на овај проблем већ дужи низ година и упућује препоруку Министарству за бригу о породици и демографију да је потребно да се унапреди поступање центара за социјални рад у погледу пружања ефикасне старатељске заштите корисницима у установама.

Пракса постављања различитих службеника центара за социјални рад приликом доношења одлуке о смештају и преузимања старатељства постаје сасвим ирелевантна кад се има у виду суштински недостатак бриге за кориснике од стране постављених старатеља. Рад старатеља би морао, пре свега, бити фокусиран на комуникацију саштићеницима и заступање њихових интереса. НПМ је више пута указивао надлежном министарству на потребу за ефективнијом старатељском заштитом корисника који се налазе у домовима и добијао је одговоре да су издате инструкције центрима за социјални рад. Ипак, ово није дало резултат и пасивност центара за социјални рад у погледу старатељске заштите корисника који се налазе у домовима је остао системски проблем. **Потребно је спровести мере које ће повећати ефикасност центара за социјални рад, укључујући обезбеђивање додатних кадрова и финансија, како би нагласак био стављен на квалитет старатељске заштите, уместо на формално-правни аспект.**

10.

ПРЕПОРУКА

Установа „Сремчица“ ће у случајевима несарадње или незадовољавајуће сарадње надлежних центара за социјални рад о томе обавештавати органе надлежне за контролу њиховог рада.

РАЗЛОЗИ

Министарство надлежно за социјалну заштиту врши надзор над радом органа, установа и других ималаца јавних овлашћења у вршењу овим законом поверених послова, у складу са законом којим се уређује државна управа.

Надзор над радом ималаца јавних овлашћења на територији аутономне покрајине врши надлежни орган аутономне покрајине, као поверени посао.⁶⁸

Инспекцијски надзор над радом установа социјалне заштите и пружалаца услуга социјалне заштите врши министарство надлежно за социјалну заштиту, преко инспектора социјалне заштите.

Инспекцијски надзор над радом установа социјалне заштите и пружалаца услуга социјалне заштите на територији аутономне покрајине врши надлежни орган аутономне покрајине, као поверени посао.

⁶⁷ Годишњи извештај НПМ, 417-33/24 од 18. јул. 2024. године

⁶⁸ Закон о социјалној заштити ("Сл. гласник РС", бр. 24/2011), чл. 166

Инспекцијски надзор над радом центра за социјални рад и установе социјалне заштите, односно пружаоца услуга социјалне заштите који пружа услуге смештаја у прихватилиште (осим смештаја за жртве трговине људима) или прихватну станицу и дневне услуге у заједници на територији града Београда врши градска управа града Београда - као поверене послове.

На вршење инспекцијског надзора примењују се одредбе овог закона, закона којим се уређује општи управни поступак и посебног закона.⁶⁹

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.⁷⁰

НАЛАЗ НПМ:

Корисници се обавештавају о режиму боравка, правима и обавезама усмено, у склопу процедуре пријема у Установу. Писмени информатор – брошура о наведеном не постоји. У вези са тим, запослени истичу да ретко који корисник зна да чита. 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. Кућни ред је истакнут унутар објеката.

Информисање корисника би се могло унапредити уколико би Установа израдила свеобухватни писмени информатор који би био уручен сваком кориснику по пријему, у ком би били наведени контакт и друге основне информације о Установи, 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 установи. 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.

11.

УТВРЂЕНО

Корисници не добијају писмени информатор/брошуру о боравку у Установи.

РАЗЛОЗИ

У свакој земљи меродавни органи требали би сачинити документ којим се утврђују права деце збринуте у алтернативном смештају у складу са овим Смерницама. Деци збринутој у алтернативном смештају треба омогућити да у потпуности разумеју правила, прописе и циљеве збрињавања и своја права и обавезе које из њега произилазе.⁷¹

⁶⁹ Закон о социјалној заштити, чл. 168

⁷⁰ Србија: Посета 2021, пар. 175.

⁷¹ Смернице УН: смерн. 72.

Да би се обезбедило поштовање ових основних начела и основних права детета, следеће конкретна права деце која живе у резиденцијалним установама би требало признати:

...

право да буду информисани о децјим правима и правилима резиденцијалне установе на начин прилагођен деци;

...⁷²

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.⁷³

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.⁷⁴

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.⁷⁵

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.⁷⁶

ПРЕПОРУКА

Установа "Сремчица" ће приликом пријема корисницима уручавати 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 Установи, 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, уручавати и законском заступнику, изабраној особи од поверења и члановима уже породице корисника.

Установа има прописани притужбени поступак,⁷⁷ који предвиђа да корисник, његов законски заступник или старатељ могу поднети притужбу у усменој или писменој форми директору уколико нису задовољни пруженом услугом, неким конкретним догађајем или ситуацијом или сматрају да су повређена права корисника или да му је ускраћена услуга. Притужба се може поднети писаним путем директору и усмено било

⁷² Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Посебна права деце која живе у резиденцијалним установама.

⁷³ Стандарди ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 31.

⁷⁴ Закон о социјалној заштити, чл. 34. ст. 1.

⁷⁵ Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, чл. 9.

⁷⁶ Правилник о ближним условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 5. т. 7.

⁷⁷ Процедура поступања по притужбама, бр. 892/2016 од 08. марта 2016. год.

ком стручном раднику, који су у обавези да је евидентирају писмено и проследи директору. Директор потом утврђује чињенично стање на основу писаних изјава и обављених разговора и образложено одлуку доноси у року од 15 дана и доставља подносиоцу. Уколико је притужба усвојена, одређују се мере и поступци ради отклањања пропуста и мере дисциплинске одговорности радника. Предвиђено је и право на приговор подносиоца који је незадовољан одлуком, који се подноси у року од 8 дана ресорном министарству. Ова процедура важи и за притужбу која је поднета усменим путем.

Према наводима запослених притужбе су готово увек усмене и односе се на храну, џепарац, хигијену и томе слично. Не постоји посебна евиденција притужби, усмене притужбе се евидентирају у лист праћења и не сачињава се писани одговор. Кутија за притужбе не постоји, а наведено објашњавају чињеницом да 95% корисника не зна да чита и пише.

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 Установе. Требало би уложити напоре да се развију притужбене процедуре прилагођене њима.

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.

12.

УТВРЂЕНО

Процедура поступања по притужбама корисника Установе "Сремчица" није усклађена са притужбеним поступком предвиђеним Законом о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити.

Установа "Сремчица" не води евиденцију притужби и приговора.

РАЗЛОЗИ

Збринута деца требају имати приступ познатом, делотворном и непристрасном механизму којима могу пријавити своје жалбе или бриге у вези са третманом или условима збрињавања. Такви механизми требају укључивати иницијалне консултације, повратне информације, имплементацију и даље консултације. У овај процес требају бити укључене младе особе са ранијим искуством збрињавања, при чему њиховом мишљењу треба дати потребну тежину. Овај процес требају спроводити компетентне особе обучене за рад са децом и омладином.⁷⁸

Да би се обезбедило поштовање ових основних начела и основних права детета, следеће конкретна права деце која живе у резиденцијалним установама би требало признати:

...

право на подношење притужби препознатљивом, непристрасном и независном телу у циљу остваривања основних права деце;

⁷⁸ Смернице УН: смерн. 99.

...⁷⁹

Да би се обезбедило спровођење ових принципа и права, следеће смернице и стандарди би требало да буду узети у обзир:

...

релевантне статистичке податке би требало прикупљати и анализирати и требало би подржати истраживања за потребе ефикасног мониторинга;

...⁸⁰

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.⁸¹

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 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 одитете коју су добили притужоци. 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.⁸²

Корисник који није задовољан пруженом услугом, поступком или понашањем пружаоца услуга, може поднети притужбу надлежном органу.⁸³

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

⁷⁹ Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Посебна права деце која живе у резиденцијалним установама.

⁸⁰ Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Смернице и стандарди квалитета.

⁸¹ Стандарди ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 33. и 34.

⁸² Стандарди ЦПТ: Пригузбени механизми, ЦПТ/Инф (2018) 4, пар. 83. и 90.

⁸³ Закон о социјалној заштити, чл. 39.

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 неблаговремена.

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 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 опишти управни поступак.⁸⁴

ПРЕПОРУКА

Установа "Сремчица" ће Процедуру поступања по притужбама корисника ускладити са притужбеним поступком предвиђеним Законом о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити и прилагодити је корисницима.

Установа "Сремчица" ће успоставити и водити евиденцију притужби и приговора.

Корисници нису до сада користили бесплатну правну помоћ у складу са Законом о бесплатној правној помоћи који их препознаје као кориснике ове помоћи. Такође, Установа „Сремчица“ није предузимала активности у вези са информисањем својих корисника у погледу права на бесплатну правну помоћ.

13.

ПРЕПОРУКА

Установа "Сремчица" 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 пристанка 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.

⁸⁴ Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, чл. 32. и 33.

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.⁸⁵

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.⁸⁶

⁸⁵ Закон о бесплатној правној помоћи, чл. 4. ст. 3. и чл. 10. т. 1.

⁸⁶ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 29. т. 3, чл. 32. т. 3. и 5.