



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА

Београд
414-37/2024



Заштитник грађана
Zaštitnik građana



дел. бр. 760 датум: 13. јануар 2025. 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 "Станко Пауновић"

Београд, јануар 2025. 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 Кликаktiv – 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 "Станко Пауновић"
ВРЕМЕ ПОСЕТЕ	30. август 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 стручном радницом Дома, представљен је тим НПМ и циљ посете. Потом је тим НПМ од запослених прибавио информације од значаја за предмет овог извештаја, па је обишао просторије за смештај и активности корисника и разговарао са корисницима који се овде налазе. Напоследку, тим је остварио увид у релевантну документацију од значаја за предмет посете.

1.4. САРАДЊА СЛУЖБЕНИХ ЛИЦА СА ТИМОМ НПМ

Службеници Дома су остварили пуну сарадњу са тимом НПМ, омогућивши му да 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 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:

МДЗ је отворена како би се преселили штићеници из Дома Кулине, ради пружања индивидуалније неге и бољих животних услова, а са крајњим циљем њиховог удомљавања у породице кроз специјално хранитељство, уколико није могућ повратак у биолошку породицу. Иницијално је овде смештено 12 корисника, али само један је отишао у сопствену породицу у Црну Гору. Остали су премештени у установе за одрасле након што су напунили 26. годину, а један корисник је и даље овде и очекује га премештај у установу за одрасле.

Упражњена места се одмах попуњавају на основу листе чекања или налога ресорног Министарства. Међутим, ни ови корисници не излазе из система домова, они такође буду премештени у друге установе социјалне заштите и није било прихвата у хранитељским или биолошким породицама. Од 1. јануара 2021. године до дана посете НПМ, пет корисника је прешло у другу установу а два су преминула. Истовремено, примљено је седам малолетних корисника.

У дану посете НПМ, у МДЗ се налазило 12 корисника, од тога њих девет је овде између 1 до 5 година, њих двоје између 5 до 10 година и један корисник између 10 до 15 година. Од тога, њих 9 је дошло из друге установе, 1 из биолошке породице, 1 из хранитељске и 1 из породице сродника. Сви су под старатељством центара за социјални рад, који имају законску обавезу преиспитивања одлуке о смештају на шест месеци за малолетне кориснике, односно једном годишње за пунолетне и Дом редовно доставља извештаје.

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 ЦПТ 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 ЦПТ 2021, пар. 160.

У време посете НПМ, 4 корисника су били малолетни, а 1 је тек недавно напунио 18 година.

Сви корисници захтевају I или II степен подршке и према службеним наводима не постоји интересовање за њихов прихват нити од стране биолошке породице (ако уопште постоји), нити од специјализованих хранитељских породица, којих је мало. Сходно степену менталне ометености и бројним обољењима и дефицитима (слепило, глувоћа, психијатријске болести, телесни инвалидитет), нико од досадашњих корисника МДЗ не би могао да живи ван установе без снажне и непрекидне подршке. Међутим, проблем је не постојање одговарајућих облика смештаја и подршке ван институција.

У неколико наврата, Дом је угостио специјализоване хранитељске породице које су организовано долазиле у посету. Према службеним наводима, на почетку је постојала нада да ће неко од корисника заменити живот у институцији мање рестриктивним окружењем, али се убрзо испоставило да ове породице нису биле заинтересоване.

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,⁸ 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,⁹ 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 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 и то за цео период њеног важења.¹⁰ Министарство је обавестило НПМ да је израда Акционог плана у току.¹¹

Имајући у виду уочене недостатке специјализованог хранитељства, последице и ризике које они са собом носе и усвојене мере да се ти недостаци отклоне, 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

⁸ Стратегија деинституционализације и развоја услуга социјалне заштите у заједници за период 2022. – 2026. године ("Сл. гласник РС", бр. 12/22).

⁹ Извештај о посети Дому за смештај одраслих лица Кулина, бр. 414-42/23 од 29. децембра.

¹⁰ Извештај о посети Дому за смештај одраслих лица Кулина.

¹¹ Акт Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања бр. 000377806 2024 13400 004 003 000 001 од 14. октобра 2024. год.

над пружањем ове услуге. Министарство је известило НПМ о локалним кампањама за регрутовање нових хранитељских породица и спроведеним обукама, те да је у периоду од 1. новембра 2023. године до 31. октобра 2024. године укупно 223 деце и младих смештено у хранитељске породице, од тога специјализовано хранитељство је обезбеђено за 9 деце и младих, а повремено за њих 10.¹²

У једној од зграда Дома, поред објекта у којем је МДЗ, функционише Дневни боравак за децу и младе са сметњама у развоју. Корисници су деца и млади из Неготина и околине и тренутно их је 10. Са њима раде 1 психолог и 1 специјални педагог од 09 до 14 часова радним данима. У пракси, не буду сви ту у исто време и не током целог радног времена боравка.

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

НАЛАЗ НПМ:

Дом заузима само један, мањи део велелепне зграде из 1923. године, која је данас под заштитом као споменик културе. До пре неколико година, поред деце са сметњама у развоју или без родитељског старања, Дом је пружао смештај ученицима који се школују у Неготину, средњошколцима и студентима. Иако је интернат био одвојен од простора који користе корисници Дома, суживот деце и младих са сметњама у развоју и ученика могао је да буде користан за обе групе, па је нејасно зашто је интернат укинут иако за њим постоји потреба, локалне заједнице а такође је доносио Дому додатне приходе. Сада је највећи део објекта неискоришћен и није у употреби.

У тренутку посете НПМ, Дом се користи за смештај 12 деце и младих са тежим и тешким сметњама у развоју и функционише као Мала домска заједница. Званични капацитет Дома је иначе за 24 корисника, али је цео спрат углавном празан, мада су у време посете НПМ тамо били смештени мајка и њених седморо деце.¹⁴

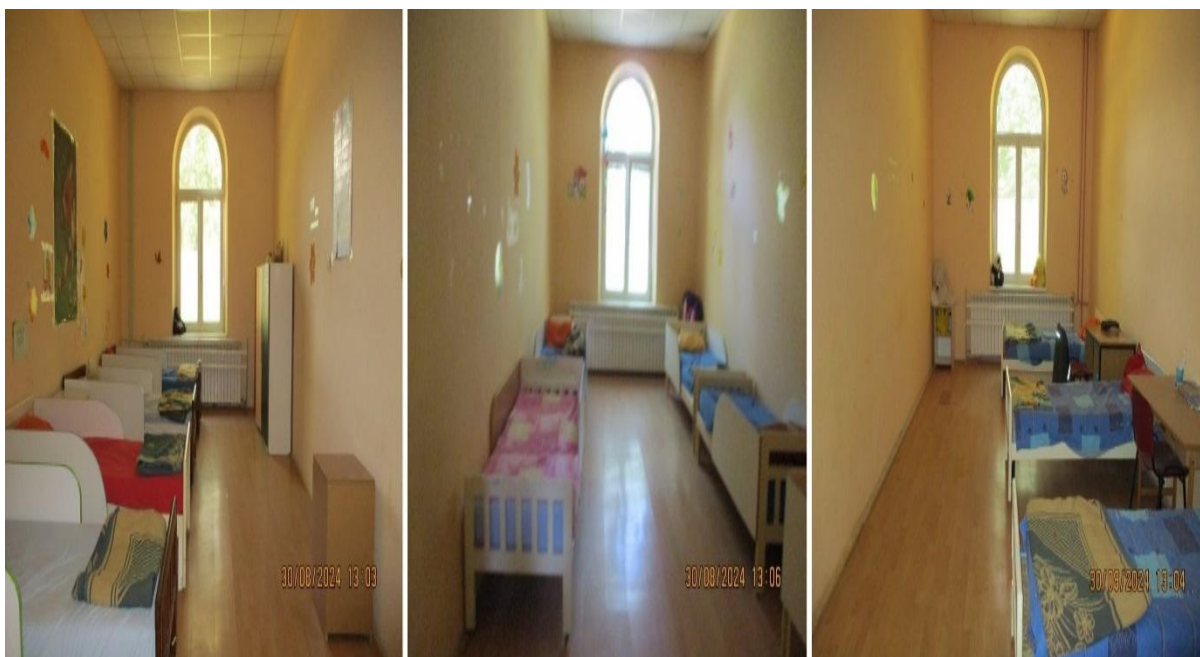
МДЗ и цео објекат реновиран су 2012. године и може се рећи да је простор у коме су смештени корисници у пристојном стању и добро се одржава. Све просторије су окречене, свака соба има прозор и грејно тело (велики радијатор), а мада је посета била ненајављена, све просторије, укључујући мушко и женско купатило и тоалете, биле су чисте, уредне и без непријатних мириса.

¹² Акт Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања бр. 001937593 2024 13400 004 003 051 001 од 11. новембра 2024. год.

¹³ Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 164.

¹⁴ Брак српске држављанке и страног држављанина са историјом насиља у породици.

Корисници су смештени у 5 соба у приземљу: 2 мушке собе су са четири, односно три кревета и оне су пуне, док је у још 2 двокреветне собе смештен по један корисник. Тренутно су у МДЗ три кориснице, смештене у 1 собу са пет кревета. У све собе се улази из једног ходника, собе се налазе на једној страни а заједнички мушки тоалет на другој страни ходника. У собама нема довољно гардеробера и ноћних ормарића. Иако су у појединим собама уочени радни столови, ормарићи и ормани, гардероба се чува у неколико ормана у једној празној соби, према наводима запослених ради заштите корисника, односно како не би пали на њих. Иако је на зидовима уочено неколико слика – на пример један корисник има постер фудбалера изнад свог кревета, неки су на зидове залепили понеки цвет и сл., цео простор делује деперсонализовано – изузев мало играчака, нема фотографија, цртежа, биљака и сличног.



собе МДЗ

1.

УТВРЂЕНО

Просторије за смештај и боравак 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 учешће у процесима доношења одлука које се тичу детета и услова живота у институцији;

...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

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.

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

Организација рада и програмске активности у малим домским заједницама конципиране су на начин који је близак породичним условима живота, уз подстицање индивидуалности сваког корисника.

Активности помоћи и подршке усмерене су ка задовољавању основних потреба и осигурању безбедног и пријатног окружења корисника, и у складу са проценом потреба корисника, обухватају обезбеђивање прикладне декорације која одражава индивидуалне укусе и жеље корисника.¹⁸

ПРЕПОРУКА

Дому за децу и омладину "Станко Пауновић" ће заједно са корисницима оплеменили просторије за њихов смештај и боравак личним предметима и украсним детаљима.

Мушки тоалет се састоји из три кабине са шољама, три лавабоа и једним тушем који није ограђен.



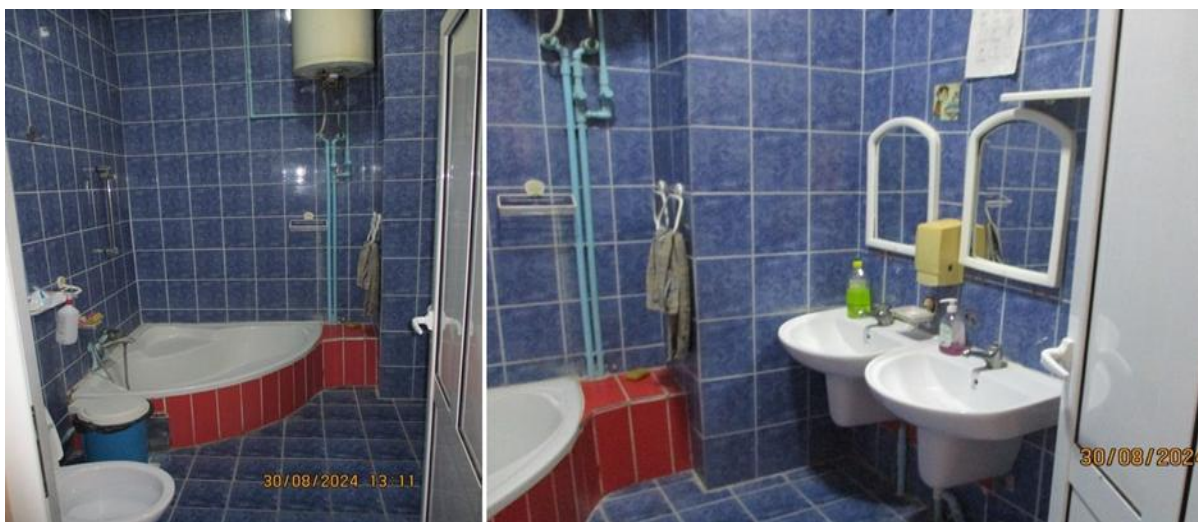
мушки тоалет МДЗ

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.

¹⁸ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите ("Сл. гласник РС", бр. 42/13, 89/18 и 73/19), чл. 23. ст. 4. и чл. 30. т. 13.

Из другог, мањег ходника, је приступ трпезарији, женском тоалету и дворишту. Женски тоалет је опремљен са туш кабином, два лавабоа и шољом. У трпезарији је видно пропао под који је потребно санирати.



женски тоалет МДЗ



трпезарија МДЗ

Дом иначе још увек нема лиценцу, из техничких разлога. Према информацији из ресорног министарства, њихов пројекат је још увек у надлежној дирекцији у Београду, а средства за реконструкцију су обезбеђена.

2.

УТВРЂЕНО

Под у трпезарији Мале домске заједнице је оштећен.

РАЗЛОЗИ

Смештај у окружењу у којем се пружа алтернативна брига треба да задовољава здравствене и безбедносне услове.¹⁹

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:

¹⁹ Смернице Уједињених нација за алтернативно старање о деци, А/НRC/11/L.13, (Смернице УН), смерн. 91.

– квалитета и стабилност стамбених јединица;...²⁰

Пружалац услуге обезбеђује безбедно окружење за боравак корисника, запослених и трећих лица. 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.²¹

ПРЕПОРУКА

Дому за децу и омладину "Станко Пауновић" ће санирати под у трпезарији Мале домске заједнице.

ПРЕПОРУКА ЦПТ

ЦПТ позива власти да осигурају да се појединачни планови редовно ревидирају, најмање сваке године, уз учешће дотичног становника.²²

НАЛАЗ НПМ:

Дом има годишњи Програм рада МДЗ, који служи као база за израду појединачних планова који се праве за сваког новопридошлог корисника и редовно ревидирају. Васпитачи прате развој сваког корисника и према здравственом стању и могућностима детета уносе новине и врше неопходна прилагођавања. Лични картони корисника су обимни и врло детаљни. Садрже лични лист и лист праћења, документацију везану за смештај корисника, процену степена подршке, здравствене и извештаје других професионалних служби, личну и школску документацију, похвале и дипломе.

Надлежним центрима за социјални рад се достављају извештаји о стању и напретку корисника, а редовно их позивају када се прави или ревидира план рада за корисника коме је упутни центар старатељ.

Како је већ наведено, корисници МДЗ су теже и тешко ометени у развоју, што значајно утиче на могућност комуникације и редукује вољни елемент. Социјална радница наводи да су корисници добра и углавном кооперативни, тако да су укључени у израду појединачних планова, у границама сопствених могућности.

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:

Годишњи Програм рада МДЗ садржи најважније личне податке за све кориснике и обухвата више области са детаљно разрађеним и бројним активностима. Документ се фокусира на развој животних вештина корисника, здравствено – хигијенско васпитање, радно-окупационе терапије и развој манипулативне спретности, комуникацију и развој говора са одговарајућим вежбама, овладавање социјалним вештинама које подстичу самопоштовање и самопоуздање и доприносе бољој прихваћености особе, физичке и

²⁰ Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Смернице и стандарди квалитета.

²¹ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 6. ст. 5. и чл. 29. т. 1.

²² Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 165.

²³ Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 166.

рекреативне активности, коришћење слободног времена, музичко и ликовно васпитање са вежбама за препознавање и разликовање звукова и ритма, односно боја, облика и различитих материјала, припрему и подршку деци која похађају Основну школу за децу и ученике са сметњама у развоју "12. септембар" у Неготину, контакте са родитељима и сродницима итд.

Структура корисника у МДЗ је таква да им је потребна стална подршка, па је њихово оспособљавање захтевније. Ипак, већина корисника је показала напредак након доласка у Дом. Једна девојчица је тек током боравка у МДЗ проходила, сви корисници су научили да се облаче и одржавају личну хигијену (мењају пелене, иду у тоалет, купају се), али им је за сваку радњу потребна помоћ.

Корисници од 10 до 12 часова имају слободне активности које подразумевају и излазак у велико двориште. По повратку у зграду и након прања руку и обављања других хигијенских потреба, време до ручка (од 12:15 до 13:30) проводе у заједничкој просторији где могу да гледају ТВ, слушају музику или се играју играчкама. Заједничка просторија је оскудно опремљена и корисници углавном прате телевизијски музички програм или бораве у дугачком ходнику из ког се улази у собе. Две кориснице не учествују ни у каквим активностима и готово све време проводе унутар или испред своје собе: једна је слепа и у страху од било ког простора изузев своје собе, док друга једноставно одбија да иде било где и углавном седи испред собе. Након ручка, поподневног одмора и ужине, васпитачи од 17 до 19 сати спроводе разне рехабилитационе активности у дворишту или заједничкој просторији (креативне, музичке, ликовне и спортске активности, индивидуални или групни рад са едукативним и дидактичким материјалом).

„Ритам дана“ садржи сатницу и опис предвиђених активности и истакнут је у ходнику МДЗ, али с обзиром на то да већина корисника није у стању да чита и пише, више служи као подсетник особљу. Не постоји месечни план активности, али постоји документ у коме су детаљно образложене методе рада са децом са тешким сметњама у развоју, описане активности које треба спроводити итд. Према речима социјалне раднице, корисницима прија распоред са познатим активностима и чврсто га се држе, јер код њих ствара осећај сигурности.

Корисници МДЗ такође користе простор Дневног боравка за децу и младе са сметњама у развоју. Они одлазак у Дневни боравак доживљавају као награду, јер је велики простор лепо опремљен, располаже са више едукативних и дидактичких средстава него МДЗ, а тим НППМ се уверио да им прија присуство друге деце и стручних радника који се према њима односе са пуно пажње.

Недалеко од Дневног боравка налази се и потпуно опремљена сензорна соба која није у функцији због влаге. У непосредној близини је и кућа са два стана намењена становању уз подршку, која се такође не користи.

3.

УТВРЂЕНО

Сензорна соба се не користи због влаге.

РАЗЛОЗИ

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

...

приоритет треба дати физичком и менталном здрављу детета и његовом потпуном, хармоничном развоју као суштинском услову за успех плана неге;

...²⁴

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 пружања рехабилитационих и терапијских услуга.²⁵

ПРЕПОРУКА

Дому за децу и омладину "Станко Пауновић" ће санирати влагу и ставити у употребу сензорну собу.

ПРЕПОРУКА ЦПТ

Треба хитно предузети мере како би се осигурало да се помоћ корисницима у исхрани спроводи на начин с поштовањем.²⁶

НАЛАЗ НПМ:

Јеловник се прави на месечном нивоу и садржи уравнотежену исхрану у којој има меса, млека, сезонског воћа. Само 1 корисник добија пасирану храну, а 3 корисника се хране уз помоћ особља. НПМ није уочио проблеме у погледу помоћи у исхрани.

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.²⁷

НАЛАЗ НПМ:

Корисници имају могућност свакодневног изласка на свеж ваздух, што они углавном сви и користе, осим две кориснице о којима је било речи горе.

Дом располаже изузетно великим екстерним простором, нажалост недовољно уређеним и нефункционалним. Изузев пар клупа, на огромној зеленој површини нема никаквог мобилијара, справа за играње и одржавање физичке активности, не постоји никакво игралиште. Такође, не постоји наткривен простор где би корисници могли да проводе време на свежем ваздуху, заштићени од атмосферских падавина.

²⁴ Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Смернице и стандарди квалитета.

²⁵ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 31. т. 10.

²⁶ Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 166.

²⁷ Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 167.

Иако НПМ има разумевања за то да унапређење у овом делу отежава недостатак новчаних средстава, напомиње да је постојање адекватно опремљеног екстеријера значајно јер пружа могућност за обогаћивање активности, здравља и живота корисника.



двориште Дома

4.

УТВРЂЕНО

Двориште Дома није опремљено.

РАЗЛОЗИ

Пружаоци бриге треба да осигурају да се поштују права сваког детета на сопствени развој уз игру и слободне активности, укључујући и децу с тешкоћама у развоју, децу заражену или оболелу од ХИВ-а/АИДС-а или с било каквим другим посебним потребама, а такође и стварање могућности за такве активности, како у окружењу у којем се деци пружа заштита, тако и ван њега. Треба омогућити и подстицати контакте с децом и осталим члановима локалне заједнице.²⁸

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

...

приоритет треба дати физичком и менталном здрављу детета и његовом потпуном, хармоничном развоју као суштинском услову за успех плана неге;

...²⁹

Вежбање на отвореном би требало да буде доступно сваки дан, без обзира на временске услове. У подручјима намењеним рекреацији на отвореном, требало би да постоји место где корисници могу да се склопе од кише и сунца. Недостатак одговарајуће одеће не треба да се користи као разлог да се не понуди вежбање на отвореном. Циљ би требало да буде да се обезбеди да сви корисници уживају предности неограниченог приступа вежбањима на отвореном током дана осим ако распоред предвиђених активности не захтева да буду присутни на одељењу.

²⁸ Смернице УН, смерн. 86.

²⁹ Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Смернице и стандарди квалитета.

Особље треба да пружи личну безбедност корисницима током боравка на отвореном, те да пружи потребну помоћ свим корисницима са физичким недостацима.³⁰

Пружалац услуге, у складу са потребама корисника, обезбеђује услове за рекреацију, физикалну и радно-окупациону терапију и сусрете и контакте са члановима породице и другим лицима значајним за корисника.

Пружалац услуге обезбеђује простор за игру и рекреацију, у складу са развојним потребама деце и младих.

Пружалац услуге обезбеђује простор за игру и рекреацију, у складу са развојним потребама деце и младих.³¹

ПРЕПОРУКА

Дому за децу и омладину "Станко Пауновић" ће опремити двориште одговарајућим мобилијаром за игру и рекреацију корисника и заштитом од атмосферских падавина.

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 бензодиазепинима³² такође би требало применити у овом контексту.³³

НАЛАЗ НПМ:

Сви корисници имају интелектуалне тешкоће и дијагнозе менталних поремећаја и сви примају терапију. Малолетни иду на лекарске контроле у Центар за заштиту менталног здравља Универзитетског клиничког центра Ниш, док пунолетни корисници иду код психијатра у локалну болницу. Социјална радница наводи да са болницом имају добру сарадњу, психијатри узимају у обзир информације од запослених у МДЗ, нпр. ако пријаве да корисник не реагује на неки лек, психијатри коригују дозу или промене лек. Највећу забринутост тренутно представља нестабилно стање корисника који има шизофренију и честе нападе, током којих баца и ломи ствари и удара у зид, па га особље склања у његову собу како не би повредио друге. Ово, међутим, није добро решење, јер корисник може озбиљно да повреди себе.

Као и у другим МДЗ, корисници имају озбиљне терапије, али је утисак да им је преписано мање лекова него у неким другим установама истог типа. Ипак, приметно је да су у употреби неки лекови старије генерације, иако постоје адекватне боље замене. **НПМ доставља овај извештај Министарству здравља, како би у оквиру својих надлежности преиспитало терапију која је преписана корисницима Установе, имајући у виду налаз НПМ и препоруку коју је упутио ЦПТ.**

Рецепте за лекове издаје педијатар за малолетнике, односно лекар из „кућне неге“ за пунолетне кориснике, на основу мишљења специјалисте. Лекове у апотеци преузима неко од запослених, за све кориснике.

³⁰ Информативни документ ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 12.

³¹ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 6. ст. 8, чл. 44. и чл. 48.

³² Србија: Посета ЦПТ 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.

³³ Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 169.

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.³⁴

НАЛАЗ НПМ:

Број запослених у Дому (20) је за троје мањи од оног предвиђеног систематизацијом радних места (23). Поред тога што систематизација не предвиђа неговатеље у малим домским заједницама (иако су неопходни), и овде највише недостају стручни радници. У васпитној служби су запослена четири васпитача, сви су учитељи по образовању и имају више од 15 година радног искуства. Они покривају поподневну и ноћну смену, као и викенде. Пре подне корисници проводе са јединим стручним радником, социјалном радницом, која део пошаље у Дневни боравак где са њима раде стручни радници Боравка, док други остају са њом. Помоћ у надгледању деце пружају и 4 неговатељице које раде по сменама и које су ангазоване локалним средствима (у време посете НПМ, само 2 су биле на располагању, друге 2 су на боловању).

У случају МДЗ у Неготину, непосредна близина градске болнице, која се налази одмах прекопута Дома, као и добра сарадња између две установе омогућују брзу и адекватну здравствену помоћ, будући да Дом нема запослене здравствене раднике.

С обзиром на то да сви корисници имају медицинске проблеме везане за раст, развој коштаног и мишићног система и моторику, опремање просторије за физикалну терапију било би од огромног значаја. Дом располаже простором који би могао да се пренамени за ове потребе. У том случају би требало обезбедити једног физиотерапеута и консултативне прегледе лекара специјалисте физијатрије.

5.

УТВРЂЕНО

Дому за децу и омладину "Станко Пауновић" 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.³⁵

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;

³⁴ Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 170.

³⁵ Смернице УН, смерн. 126.

– мултидисциплинарног тимског рада и других средстава подршке, укључујући супервизију;

...³⁶

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.

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.³⁷

ПРЕПОРУКА

Дом за децу и омладину "Станко Пауновић" ће:

- обезбедити редовно присуство здравственог радника, који има звање најмање медицинског техничара;
- обезбедити редовне посете физијатра и физиотерапеута;
- запослити довољно стручних радника специјализованих за рад са корисницима МДЗ;
- запослити довољно неговатеља и васпитача.

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.³⁸

³⁶ Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Смернице и стандарди квалитета.

³⁷ Информативни документ ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 17. - 19.

³⁸ Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 171.

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.³⁹ 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,⁴⁰ актом који је требао да буде донет у року од девет месеци од дана ступања на снагу овог закона,⁴¹ 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 установе примењују интерне процедуре, које су предмет инспекцијског надзора.⁴²

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 инцидентним ситуацијама, која уређује поступање запослених и план заштите 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, полиција) о догађају, те поступање у случају повређивања корисника, покретање одговарајућих поступака за утврђивање одговорности и евидентирање догађаја. У погледу заштите корисника прописано је да се кориснику који има повреде обезбеђује медицински преглед, да запослени хитно предузимају мере за безбедност корисника и да су дужни да осигурају безбедност и здравље корисника, без навођења конкретних мера које се предузимају.

Међутим, описани проблем са корисником који има шизофренију очигледан је пример да запослени у МДЗ, али ни професионалци ван установе, немају адекватан одговор на ситуације ауто или хетеро агресивних испада корисника. НПМ сматра да би примена мера према корисницима у случају инцидентних ситуација требало да буде прописана макар на нивоу Дома, до доношења акта којим би се ово питање регулисало на нивоу свих установа социјалне заштите домског типа. Ово би поред прецизних упутстава запосленима о поступању у тим ситуацијама омогућило и јасно дефинисање политике Дома према оваквим мерама.

³⁹ Чл. 35.

⁴⁰ Чл. 34.

⁴¹ Чл. 40.

⁴² Акт Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања бр. 001937593 2024 13400 004 003 051 001 од 11. новембра 2024. год.

6.

УТВРЂЕНО

Процедуром поступања у инцидентним ситуацијама нису предвиђене мере које се предузимају у циљу заштите корисника.

РАЗЛОЗИ

Употреба силе или спутавање било које природе не сме се одобрити осим ако је то заиста нужно за очување дететовог физичког и психичког интегритета или физичког и психичког интегритета неке друге особе, у складу са законом и на разуман и сразмеран начин те уз поштовање темељних права детета. Спутавње помоћу опојних средстава и лекова треба се заснивати на терапијским потребама и не сме се никада употребљавати без спроведене евалуације и издавања рецепта од стране специјалисте.⁴³

Све мере контроле и дисциплине које се могу применити у резиденцијалним установама, укључујући и оне са циљем спречавања самоповређивања или повређивања других, би требало да се заснивају на јавним прописима и одобрени стандардима.⁴⁴

Што се тиче употребе средстава обуздавања, као што су средства физичког обуздавања, средства механичког обуздавања и средства хемијског обуздавања (тј. насилно давање лекова у сврху контроле корисничког понашања) и издвајања *vis-à-vis* узнемиренних и/или насилних корисника у установама социјалног старања, ЦПТ обично примењује исте стандарде као у психијатријским установама.⁴⁵

Средства обуздавања увек треба примењивати у складу са принципима законитости, неопходности, пропорционалности и одговорности.

Све врсте обуздавања и критерији за њихову употребу требају да буду регулисани законом. Свака психијатријска установа требала би да има свеобухватну, пажљиво израђену политику рада о обуздавању. Укљученост и подршка и особља и руководства у изради такве политике рада су од суштинског значаја. Таква политика рада требала би имати за циљ спречити што је више могуће приклањање обуздавању као мери и требала би јасно навести која се средства обуздавања могу користити, под којим околностима се могу применити, практичне начине њихове примене, надзор који је потребан и активности које треба подузети након примене средстава обуздавања. Политика рада требала би такође садржавати одељке о другим важним питањима као што су: обука особља; евиденција; механизми интерног и екстерног извештавања; саветовања/размена информација; те процедуре за улагање притужби. Надаље, пацијентима би требало пружити релевантне информације о политици рада везаној за употребу средстава обуздавања која важи у тој установи.⁴⁶

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, у складу са овим законом.

Начин и ближе услове поступања установе, односно пружаоца услуге у инцидентним ситуацијама прописује министар надлежан за социјалну заштиту.⁴⁷

⁴³ Смернице УН, смерн. 97.

⁴⁴ Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Основна начела.

⁴⁵ Информативни документ ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 27.

⁴⁶ Стандарди ЦПТ: Средства обуздавања у психијатријским установама за одрасле, ЦПТ/Инф (2017) 6, пар. 1.2, 1.3. и 1.7.

⁴⁷ Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, чл. 34. ст. 1. и 2.

ПРЕПОРУКА

Дом за децу и омладину "Станко Пауновић" ће интерном процедуром уредити мере које се у случају инцидентних ситуација могу предузети у циљу заштите корисника.

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,⁴⁹ домски смештај, који укључује и мале домске заједнице, је врста услуге социјалне заштите,⁵⁰ 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.⁵¹

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 жалбу⁵² на одлуку о коришћењу, продужењу, односно престанку коришћења услуге смештаја.⁵³

⁴⁸ Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 173.

⁴⁹ "Сл. гласник РС", бр. 24/11 и 117/22 - одлука УС.

⁵⁰ Чл. 47.

⁵¹ Чл. 68. и 69.

⁵² 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.

⁵³ Чл. 12, 13, 15, 17. и 19.

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 и поступак принудног смештаја 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.

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.⁵⁴ 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.⁵⁵

С обзиром на тежу и тешку ометеност корисника, сагласност за њихов смештај у МДЗ дају само упутни центри који су по правилу и старатељи, који потом крајње формално и продужавају смештај, све док корисници не напуне 26 година. 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.

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,**

⁵⁴ Акт Заштитника грађана бр. 183-36/18 од 4. децембра 2018. год.

⁵⁵ Акт Заштитника грађана бр. 353-27/21 од 24. јуна 2021. год.

- **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.**⁵⁶

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.⁵⁷ 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.⁵⁸ 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.⁵⁹

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.⁶⁰

На рочиште се позива и старалац лица, односно привремени заступник, које је суд дужан да саслуша.⁶¹ 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.⁶² 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.⁶³ 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

⁵⁶ Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 174.

⁵⁷ Породични закон ("Сл. гласник РС", бр. 18/05, 72/11 - др. закон и 6/15), чл. 149. ст. 1.

⁵⁸ Закон о ванпарничном поступку ("Сл. гласник РС", 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.

⁵⁹ Закон о ванпарничном поступку, чл. 40а ст. 1.

⁶⁰ Закон о ванпарничном поступку, чл. 40. ст. 2, чл. 42. ст. 1. - 3. и чл. 42б.

⁶¹ Закон о ванпарничном поступку, чл. 35. ст. 2. и чл. 37.

⁶² 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.

⁶³ Закон о бесплатној правној помоћи ("Сл. гласник РС", бр. 87/18), чл. 4. ст. 3. т. 3.

или управе града Београда, према месту пребивалишта или боравишта подносиоца захтева или месту пружања бесплатне правне помоћи. На овај захтев се не плаћа такса.⁶⁴

Од укупног броја корисника МДЗ, њима седморо је потпуно одузета пословна способност, четворо је малолетника и један је недавно постао пунолетан.

Корисници се најчешће примају у Дом са већ одузетом пословном способношћу или је, евентуално, поступак у току. Догађало се да стручни радници одводе кориснике у суд на рочиште ради одузимања пословне способности. Кад се ради о редовном судском преиспитивању одлуке о лишавању пословне способности, она се доноси формално, на основу извештаја центра за социјални рад и медицинске документације. У два наврата у установу су долазили лекари да би лично видели кориснике и њихове здравствене картоне, након чега су своје налазе доставили судијама у поступку. Судије никада нису долазили да саслушавају кориснике, није било случајева враћања пословне способности, као ни замене потпуног лишавања пословне способности делимичним.

Пракса аутоматског одузимања пословне способности на предлог центра за социјални рад, чак и без присуства лица које се лишава пословне способности, постало је пракса и судски поступак свело на крајње формалну бирократску процедуру, као да се не ради о једном од најважнијих личних права.

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.⁶⁵

НАЛАЗ НПМ:

Сви корисници су под непосредним старатељством центара за социјални рад. Према службеним наводима, представници центара за социјални рад не долазе у Дом и не обилазе своје кориснике. Јасно је да њихово одсуство и недостатак интереса за кориснике делује штетно на њих, онемогућавајући стварање осећаја да неко из спољњег света брине о њима. Ако се има у виду и да немају контакте са породицама – само двојицу корисника посећују чланови породице, и то једном годишње – корисници су искључиво усмерени на запослене у МДЗ. Поред тога, центри су недовољно укључени и у сачињавање планова рада, које им Дом редовно доставља – никада нису дали коментаре на планове па је утисак да их само администрирају, а примерци планова неких корисника још увек нису ни враћени из центра па они недостају у досијеима. Дешавало се да и се представници надлежног центра чак и не појаве пред судом у поступку ради лишавања пословне способности.

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 са штићеницима и заступање њихових интереса. НПМ је више пута указивао надлежном

⁶⁴ Закон о бесплатној правној помоћи, чл. 27. ст. 1. и 4.

⁶⁵ Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 174.

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.**

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.⁶⁶

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, 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.

7.

УТВРЂЕНО

Корисници Мале домске заједнице не добијају писмени информатор/брошуру о боравку у Дому.

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.⁶⁷

⁶⁶ Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 175.

⁶⁷ Информативни документ ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 31.

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.⁶⁸

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.⁶⁹

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.⁷⁰

ПРЕПОРУКА

Дом за децу и омладину "Станко Пауновић" 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,⁷¹ који предвиђа да корисник, његов законски заступник или старатељ могу поднети притужбу у усменој или писменој форми било ком стручном раднику или запосленом, који писмену притужбу, односно белешку о усменој, прослеђују на поступање лицу које је задужено за то (директор Дома). Директор утврђује све релевантне чињенице, у оквиру чега обавља разговоре са запосленима или тражи њихово писмено изјашњење, након чега, и то у року од 15 дана од дана пријема притужбе, доноси образложену одлуку. Уколико подносилац није задовољан одлуком, има право нове притужбе надлежном министарству у року од 8 дана од дана пријема одлуке. О исходу поступања и одлучивања по усменој притужби подносилац се по правилу обавештава усмено, осим 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

⁶⁸ Закон о социјалној заштити, чл. 34. ст. 1.

⁶⁹ Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, чл. 9.

⁷⁰ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 5. т. 7.

⁷¹ Процедура о поступању по притужбама корисника, бр. 32/16-9 од 16. марта 2016. год.

појединих група, у овом случају корисника МДЗ. 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.

8.

УТВРЂЕНО

Процедура о поступању по притужбама корисника није усклађена са притужбеним поступком предвиђеним Законом о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити нити прилагођена корисницима Мале домске заједнице.

Дом за децу и омладину "Станко Пауновић" 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.⁷²

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 притужбеници. Ове евиденције би требало да послуже као алат за управљање институцијом; на пример, може се догодити да се многе

⁷² Информативни документ ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 33. и 34.

притужбе односе на исте чланове особља или да одређене категорије лица лишених слободе ретко подносе формалне притужбе.⁷³

Корисник који није задовољан пруженом услугом, поступком или понашањем пружаоца услуга, може поднети притужбу надлежном органу.⁷⁴

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 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.

⁷³ Стандарди ЦПТ: Притужбени механизми, ЦПТ/Инф (2018) 4, пар. 83. и 90.

⁷⁴ Закон о социјалној заштити, чл. 39.

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.⁷⁵

ПРЕПОРУКА

Дом за децу и омладину "Станко Пауновић" ће Процедуру о поступању по притужбама корисника ускладити са притужбеним поступком предвиђеним Законом о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити и прилагодити је корисницима Мале домске заједнице.

Дом за децу и омладину "Станко Пауновић" 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.

9.

ПРЕПОРУКА

Дом за децу и омладину "Станко Пауновић" ће предузети активности у циљу информисања корисника о праву на бесплатну правну помоћ прописану Законом о бесплатној правној помоћи, обезбедити обрасце 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

⁷⁵ Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, чл. 32. и 33.

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 исељења 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.⁷⁶

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.⁷⁷

⁷⁶ Закон о бесплатној правној помоћи, чл. 4. ст. 3. и чл. 10. т. 1.

⁷⁷ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 29. т. 3, чл. 32. т. 3. и 5.