. 5

REPUBLIKA SRBIJA
GRAD BEOGRAD
Gradski centar za socijalni rad
BEOGRAD
ul. Ruska br. 4
tel. 011-2650-093, fax 011-2650-542
broj: 550-17/111
datum: 2.2.2010. godine

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА
Београд
Примљено:
Орг. јед.
Број:
980-2229/08
1347

REPUBLIKA SRBIJA
ZAŠTITNIK GRAĐANA

11070 NOVI BEOGRAD
Milutina Milankovića br. 106

PREDMET: Postupanje Gradskog centra za socijalni rad u Beogradu po preporuci Zaštitnika građana br. 070-980-2229/08-6

Poštovani,

U prilogu dopisa, a skladu sa Vašim preporukama pod gornjim brojem, koje se odnose na postupak koji je pokrenut po pritužbi S.S. , dostavljamo Vam:

- izjavu koja je uzeta neposredno i na zapisnik od strane podnosioca pritužbe
- izjave stručnih radnika koji su bili angažovani u radu na predmetu
- izjavu rukovodioca odeljenja Novi Beograd
- odgovor V.D. gradskog centra za socijalni rad u Beogradu

S poštovanjem,

V.D. DIREKTORA
Snežana Stošković

REPUBLIKA SRBIJA
GRAD BEOGRAD
GRADSKI CENTAR ZA
SOCIJALNI RAD
Ul. Ruska br.4
Tel/fax: 2650-093; 2650-542
Broj: 550-17/10
Datum: 29.01. 2010. god.

Poštovani,

Obaveštavamo Vas da smo shodno, od Vaše strane utvrđenim ocenama o sprovođenju postupka utvrđivanja osnovanosti prigovora, datim preporukama i navedenim razlozima, a na osnovu Vašeg dopisa od 2.12.09. preduzeli korake u svrhu otklanjanja naznačenih propusta u postupku utvrđivanja osnovanosti pritužbe gospođe S.S. , sada M. , na rad stručnog tima opštinskog Odeljenja GCSR Beograd, Novi Beograd.

Po usmenom nalogu VD direktorke GCSRa, datog na osnovu analize rada na slučaju, dosadašnjih odgovora na prigovor gospođe M. , Vaših dosadašnjih dopisa u vezi sa valjanošću postupka utvrđivanja osnovanosti prigovora i iz ovih analiza proisteklog predloga rukovodioca Odeljenja za analitičko istraživački rad GCSRa, obezbeđeni su uslovi za nepristrasano i objektivno utvrđivanje ex post facto osnovanosti prigovora o kojem je reč.

Na osnovu Vaše preporuke o postupanju po prigovoru S.S. iz Novog Beograda na rad stručnog tima Odeljenja Novi Beograd tokom intervjua od 18.11.2008. godine obaveštavamo Vas da smo u potpunosti ispunili Vašu preporuke i to tako što su obavljene sledeće procedure:

- Neposredno i na zapisnik uzeta je izjava podnosioca prigovora gospođe S.S. , sada M.
- Neposredno i na zapisnik su uzete pojedinačne izjave stručnih radnika Odeljenja Novi Beograd koji su postupali u slučaju razvoda braka S. i G.S.
- Nakon uzimanja pojedinačnih izjava stručnih radnika obavljen je razgovor sa celokupnim timom odeljenja Novi Beograd sa svrhom prikupljanja činjenica u vezi sa bitnim aspektima prigovora i svrhom zatvaranja procesa utvrđivanja njegove osnovanosti kroz davanje pojedinačnih izjava
- Pribavljena je izjava rukovodioca Odeljenja Novi Beograd o načinu na koji je utvrdila da u radu stručnog tima nije bilo propusta i da nema elemenata za pokretanje disciplinske odgovornosti stručnih radnika
- Ponovo je urađena analiza spisa dosijea korisnika

Postupak su neposredno sproveli stručni radnici Gradskog centra za socijalni rad u Beogradu ulica Ruska br.4, i to pravnica, stručna radnica na poslovima unapređenja kvaliteta stručnog rada i rukovodilac Odeljenja za analitičko istraživački rad GCSRa.

UVODNA NAPOMENA

Napominjemo da je razvod braka jako stresan događaj u životu porodice, da zahteva velike promene i mogućnost prilagođavanja roditelja/partnera, da se sa različitim kapacitetima nose sa tim zadacima. Prema iskustvu u praksi rada na slučajevima poveravanja dece u postupku razvoda braka srećemo se i sa onim delikatnim i posebno izazovnim situacijam u kojima supružnici različito emotivno reaguju na stresogene aspekte procesa razvoda braka. Period

razvoda je period u kome se testiraju razvojni potencijali individue, dovodi do promena na individualnom, partnerskom i porodičnom planu. Partneri su u različitoj meri spremni da se menjaju i prilagođavaju novonastalim okolnostima i različitim ljudima je za ove procese potrebno subjektivno determinisano vreme kao što i njihove investicije u ove procese imaju različit nivo težine u sopstvenom subjektivnom i interaktivnom iskustvu.

IZVEŠTAJ

Na osnovu sprovedenog postupka utvrđeno je da tada gđa. S. sada M. i dalje ostaje pri svojim navodima o uvredljivom ponašanju stručnog tima.

Na osnovu izjava stručnog tima koji su tada bili angažovani u radu na slučaju utvrđeno je:

Da je postupajući stručni tim preuzeo predmet u rad prethodnog i po sastavu, sem pravnice, drugog tima koji je odlukom rukovodioca Odeljenja izuzet a na osnovu zahteva gospodina G.S. , tada supruga gđe. M. .

Da je drugi, novi tim raspolagao opštim informacijama o dotadašnjem toku rada na slučaju i odlukom rukovodioca odeljenja u vezi sa razlozima izuzeća prethodnog tima i proceduralnim razlozima preuzimanja slučaja na njihovo dalje postupanje.

Da stručne radnice navode da u spisima dosijea korisnika nisu postojali u vidu dokumenta privremena mera IV opštinskog suda, i nalaz veštačenja iz IMZea. Ovi dokumenti često u praksi ne prate po uvremenjenosti dostavljanja dinamiku rada organa starateljstva koji je u obavezi da sa svoje strane blagovremeno odgovori na zahteve suda i dostavi sudu korisno mišljenje. Dostavljanje rešenja o privremenoj meri organu starateljstva, nadležnost je suda. Istovremeno, niti prethodni niti drugi tim nisu u završnoj fazi svojih procena roditeljskih sposobnosti u postupku razvoda našli za potrebno pribavljanje mišljenja IMZea a pri tom nisu imali zvaničnu povratnu informaciju o tome da je sud ovo mišljenje tražio.

Da je rok za dostavu mišljenja sudu o vršenju roditeljskog prava u postupku razvoda braka bio vrlo kratak sa zahtevom da bude dostavljen fax-om.

Da je stručna procena drugog tima bila da je ovako traženo mišljenje bilo potrebno dostaviti u što kraćem roku i pružiti sudu konačno mišljenje organa starateljstva imajući u vidu najpre najbolji interes deteta ali i pretežno konfliktno investiran odnos roditelja V.S. , tada supružnika S. .

Da je stručna procena tima bila da u vreme zakazivanja i obavljanja intervjua nema indikacija za prisustvo povišenog i visokog rizika po bezbednost bilo kojeg od supružnika S. u meri koja bi zahtevala da se razgovor sa njima obavi u posebnim, odvojenim terminima.

Da je sam intervju trajao oko 4 sata i da je tokom intervjua stručni tim, zajedno sa supružnicima došao do stanovišta da je gospodin S. saglasan sa predlogom gospođe S. , o modelu regulisanja viđenja sa ocem i poveravanja devojčice majci. Postizanje ovog dogovora, u interesu deteta, između tadašnjih supružnika bilo je istovremeno i postavljeno kao glavni cilj intervjua.

Da su u vođenju intervjua članice stručnog tima imale teškoća da svojim intervencijama preusmere, svrhovito reflektuju i kanališu ponašanje i verbalnu ekspresiju supružnika tako da

se obe ove komponente procesa, uključujući i emocionalna ispoljavanja kod oba partnera, pomere sa partnerskog konflikta na njihove roditeljske uloge.

Prema sadašnjim izjavama članica stručnog tima uočava se i da su one u gore navedenom kontekstu nastojale da supružnicima predoče da se njihove pojedinačno iznete primedbe ne mogu uzeti kao one koje se odnose na suštinu roditeljske kompetencije i da su oboje procenjeni podobnim roditeljima. Prema sadašnjim izjavama članica stručnog tima navodi koje gđa. S. iznosi u svom prigovoru izvučeni su iz konteksta ovakvog , u timu bazično usaglašenog stručnog uverenja – naročito onog koji se odnosi na očekivanja jednog roditelja u odnosu na vršenje roditeljskog prava drugog roditelja, onog kojem dete u ovom slučaju nije povereno. Gospođa S. je sadržaj ovih konfrontacija i pokušaje tima da definiše ulogu organa starateljstva, preuokviri i normalizuje komponente partnerskog sukoba u različitost konstrukata roditeljskih uloga kod supružnika doživela kao ponižavajuće.

ZAKLJUČAK

1. Prigovor gđe. S. nam ukazuje da je ona u tadašnjim okolnostima izrazito emotivno reagovala, da je imala doživljaj izostanka podrške od strane tima koji je radio na predmetu već se osetila nezaštićenom i ugroženom te stoga u tom kontekstu u ime Gradskog centra za socijalni rad u Beogradu želim da se izvinim gđi S. sada M. na prema njenim navodima doživljenim neprijatnostima.

2. U pogledu pojedinačnih navoda iz prigovora gospođe M. , tada S. , moguće je da su, opet van konteksta sagledane, neke od intervencija članica stručnog tima sadržale formulacije koje nisu bile u skladu sa optimumom kvaliteta finijih komunikacionih veština odnosno karakteristika stručnog rada. Doktrina socijalnog rada počiva i na uvažavanju udela korisnika usluga centara za socijalni rad u efikasnosti komunikacije koju ostvaruje sa stručnjacima, pružaocima usluga. Granica koja deli ove odgovornosti može se definisati time da su stručni radnici odgovorni za ono što izreknu ali i da su korisnici odgovorni za svoje shvatanje izrečenog. Navedene formulacije mogle su da nepovoljno utiču na doživljaj sigurnosti, spokojstva i uvaženosti gospođe M. i njihovu je sadržinu trebalo pažljivije odmeriti, ali se ne može reći da su načnjine po kvalitetu grubi ispadi u toku intervjua koji u celini gledano, prema ex post facto analizi, zadovoljava osnovne kriterijume dovoljno dobre prakse sa stanovišta ostvarenih ciljeva i izostanka nanošenja nepovoljnih, štetnih efekata po celokupni dalji tok razrešenja slučaja razvoda roditelja V.S. .

3. U zatvaranju procesa ispitivanja osnovanosti prigovora gospođe M. na vođenje i sadržaj razmatranog intervjua stručne radnice su na osnovu introspektivnih iskaza i samoprocene preduzetih intervencija našle da su u celini gledano zadovoljne postignutim konstruktivnim ishodima intervjua iako je njegov tok imao predugačke, za sve učesnike zamorne i emocionalno zahtevne sekvence koje su bile pod uplivom nezavršenih poslova sa poreklom u partnerskom sukobu.

4. U vezi sa primedbama koje se odnose na utvrđivanje disciplinske odgovornosti stručnih radnika ističemo sledeće : na osnovu čl.10 statuta Gradskog centra za sovcijalni rad u Beogradu direktor GCSRa ovlastio je sve rukovodioce odeljenja, pa i rukovodioca odeljenja Novi Beograd da podnosi prijave direktoru o povredama radnih obaveza zaposlenih, utvrđenih opštim aktom ili ugovorom o radu. U skladu sa datim

ovlašćenjem (br. 112 – 49/136-3 od 16.05.2007god.) rukovodilac odeljenja Novi Beograd Tarbuk Janković Brankica uzela je zajedničku izjavu stručnog tima i obavila razgovor sa njegovim članicama i kako tom prilikom tako i u ovom navratu objasnila na osnovu čega smatra da nema elemenata za povredu radnih obaveza članica tima.

5. U pogledu odgovornosti zaposlenih ukazujemo na član 184 Zakona o radu kojim je propisano da poslodavac može zaposlenom otkazati ugovor o radu u slučajevima teže povrede radne obaveze u roku od tri meseca od dana saznanja za činjenice koje su osnov za davanje otkaza, odnosno u roku od šest meseci od dana nastupanja činjenica koje su osnov za davanje otkaza. Čak i ukoliko bi se u postupku utvrđivanja osnovanosti prigovora gospođe M. isključivo držali njenih navoda van konteksta i svrhe celokupnog intervjua i van konteksta gore navedenih utvrđenih činjenica, mogli bismo prema najstrožijim kriterijumima da razmotrimo razloge za izricanje disciplinske mere, ali ne bismo mogli i da je izreknemo zbog zastarelosti. Smatramo da je nelagoda prema Vašim preporukama izvedenog nepristrasnog i detaljnog postupka utvrđivanja osnovanosti prigovora gospođe M. sama po sebi dovoljno podsećanje i opomena stručnim radnicima na potrebu stalnog preispitivanja i internog evaluiranja u njihovom vladanju veštinama vođenja intervjua u direktnom radu sa korisnicima usluga GCSRa.

ВД ДИРЕКТОРА
Snežana Stošković