РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА
Б е о г р а д
414-19/2025
дел. бр. 23630 датум: 26. август 2025. год.

Заштитник грађана
Zaštitnik građana

GRUPA

НАЦИОНАЛНИ МЕХАНИЗАМ ЗА ПРЕВЕНЦИЈУ ТОРТУРЕ

МОНИТОРИНГ УСТАНОВА СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ ДОМСКОГ ТИПА

Извештај о посети
Дому за децу и омладину "Вера Благојевић"

Београд, август 2025. године

САДРЖАЈ

1. УВОД 3
1.1. МАНДАТ НАЦИОНАЛНОГ МЕХАНИЗМА ЗА ПРЕВЕНЦИЈУ ТОРТУРЕ 3
1.2. ПОДАЦИ О ПОСЕТИ 4
1.2.1. ОПШТИ ПОДАЦИ 4
1.2.2. ТОК ПОСЕТЕ 4
1.2.3. САРАДЊА СА НПМ 4
1.3. ПОСЕТА ЦПТ 4
2. УТВРЂЕНО СТАЊЕ И ПРЕПОРУКЕ 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 поступака[1]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 омбудсманима 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. ПОДАЦИ О ПОСЕТИ

1.2.1. ОПШТИ ПОДАЦИ

УСТАНОВА	Дому за децу и омладину "Вера Благојевић" – Мала домска заједница
ВРЕМЕ ПОСЕТЕ	23. мај 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 Група 484
САСТАВ ТИМА	Марко Анојчић, *Заштитник грађана/Одељење НПМ* др Наташа Љубомировић, *Група 484*

1.2.2. ТОК ПОСЕТЕ

У уводном разговору са руководством 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. Напослетку, тим је остварио увид у релевантну документацију од значаја за предмет посете.

1.2.3. САРАДЊА СА 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.

1.3. 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 И ПРЕПОРУКЕ

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. Нажалост, овај процес није дао жељене резултате и ови корисници су враћени у Кулине или су смештени у друге установе за одрасле као што је Дом Ветерник након што су напунили 26. годину. Овај тренд је настављен и наредних година. Од 1. јануара 2021. године до дана посете НПМ, 7 корисника је напустило установу и свих 7 тако што су одрасли и прешли у установу за одрасле. Упражњена места се убрзо попуњавају и то по правилу децом из биолошких породица које нису у могућности да брину о њима. У горе наведеном периоду, примљено је 5 корисника.

У дану посете НПМ, у МДЗ се налазило 9 корисника, од тога њих пет је овде између 10 и 15 година, њих двоје између 5 до 10 година и двоје корисника између 1 до 5 година. 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. Од постојећих корисника, два су малолетни.

Према службеним наводима не постоје могућности за прихват ових корисника нити од стране биолошке породице нити од специјализованих хранитељских породица. За њихов живот ван установе је потребна већа подршка породицама, уколико постоје или на други начин обезбедити одговарајуће облике смештаја и подршке ван институција.

---

[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.

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] међутим, овај документ јавне политике до данас није усвојен. У периоду од 22. јануара до 12. фебруара 2025. године на јавној расправи је био Предлог акционог плана за период 2025. –2026. године, у којем се између осталог наводи да је из објективних разлога организационе природе дошло до кашњења у доношењу Акционог плана за период 2022. - 2023. године, да Акциони план за период 2024. -2025. године такође није донет, али да су и поред тога надлежно министарство, државне институције и установе спроводиле активности везане за деинституционализацију.[12] Ни Акциони план за период 2025. –2026. године није донет.

Имајући у виду наведено, НПМ је у Извештају о посети Заводу за смештај одраслих лица "Мале Пчелице"[13] затражио од Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања детаљне информације о активностима везаним за деинституционализацију које су спровођене од усвајања важеће Стратегије, као и о плановима за наредни период.

НПМ је још раније од Министарства за рад, запошљавање, борачка о 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. 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

[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 од 14. октобра 2024. год.

[12] https://www.minrzs.gov.rs/sr/dokumenti/predlozi-i-nacrti/sektor-za-socijalnu-zastitu/pocela-izrada-akcionog-plana-za-2023-2024-strategije-deinstitucionalizacije-i-razvoja-usluga-socijalne-zastite.

[13] Бр. 414-15/25 од 18. јула 2025. год.

специјализовано хранитељство је обезбеђено за 9 деце и младих, а повремено за њих 10.[14]

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.[15]**

НАЛАЗ НПМ:

Дом се налази у пријатном окружењу у центру насеља. Комплекс се простире на око 2*ha*, има 3 објекта, а корисници су смештени у један од њих - једноспратну кућу. На првом спрату су заједничке просторије и собе корисника Мале домске заједнице, а на спрату собе и заједничке просторије Одељење за децу без родитељског старања.

Корисницима МДЗ су на располагању 4 собе, две за смештај по 4 и две за смештај по 3 корисника, дакле укупан капацитет је 14. Корисници женског и мушког пола подељени су у одвојене собе. Собе се не закључавају.



собе

[14] Акт Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања бр. 001937593 2024 од 11. новембра 2024. год.

[15] Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 164.

Собе су чисте, простране, осветљене и проветрене и опремљене комплетним намештајем, укључујући и ормане за личне ствари. У свему изгледају као дечије собе у породичном дому, персонализоване су играчкама, сликама и другим предметима корисника који су у њима смештени.

Објекат се загрева преко градског централног грејања. Топла вода је стално доступна.

Два заједничка купатила, мушко и женско, су уредна, добро осветљена и проветрена, не уочава се влага. Санитарије су исправне. Тоалети су прилагођени за кориснике са развојним поремећајима.



купатила

Собе за дневни боравак и учење су адекватно опремљене и затечене су чисте и одржаване. Уочено је да се деца не деле и да корисници обе организационе јединице слободно време проводе заједно, у дворишту или у заједничким просторијама у приземљу.

ПРЕПОРУКА ЦПТ

ЦПТ позива власти да осигурају да се појединачни планови редовно ревидирају, најмање сваке године, уз учешће дотичног становника.[16]

НАЛАЗ НПМ:

Индивидуални план рада садржи идентификоване проблеме, капацитете и снаге корисника, основни циљ третмана и у оквиру њега специфичне циљеве са задацима. Одређени су опис задатка, одговорна лица и индикатори мерења. Побројане су методе и технике које ће се користити. Стање корисника се периодично процењује, а план рада тимски ревидира у сарадњи са надлежним центром за социјални рад. Корисници углавном не учествују у прављењу плана због лимитираних могућности. После ревидирања прави се нови план услуга.

[16] Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 165.

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.[17]

НАЛАЗ НПМ:

Дневни режим активности предвиђа устајање у 7:00, обављање хигијене, доручак, ко похађа школу одлази на наставу, ко не иде добија задатке од логопеда или има слободне активности и тако је до ручка који је у 12:30. У поподневним сатима је планирано неколико сати за социјално интегративне активности.

Логопед ради психомоторну реедукацију, а у дворишту се одвија окупационо радна терапија.

Основне радње самозбрињавања неки корисници могу даураде сами, неки пак делимично, а неки су потпуно зависни од помоћи другог лица. На дневном нивоу се ради стимулација за осамостаљивање у основним радњама самозбрињавања. Осамостаљивање се процењује на основу опште организованости психомоторике, сазнајне организованости, понашања, организованости говора и сл.

У заједничкој просторији имају телевизор, који се спорадично гледа, корисници су углавном заинтересовани за музику. У овој просторији имају на располагању мекане и чврсте играчке. Напољу имају могућности за спортске активности, воле да трче, имају клацкалицу, воле да копају земљу, некад и цртају.

Приликом посете НПМ корисници су у заједничкој просторији били заокупљени активностима, у складу са својим годинама и могућностима.

ПРЕПОРУКА ЦПТ

Треба хитно предузети мере како би се осигурало да се помоћ корисницима у исхрани спроводи на начин с поштовањем.[18]

НАЛАЗ НПМ:

Корисници имају три оброка и две ужине дневно. У исхрани су свеже месо, воће, поврће и млечни производи на дневном нивоу. Сваког дана им се сервира једно кувано јело. Посебно се обраћа пажња на прилагођену исхрану из здравствених, верских или других разлога. Јеловници се мењају на недељном нивоу, а корисници учествују у формирању јеловника, тако да им се припрема храна коју воле да једу. **НПМ похваљује партиципацију корисника у формирању јеловника.**

Запослени воде евиденцију о провери квалитета хране, коју редовно обавља локални Завод за јавно здравље.

У кухињи су запослена два кувара и два помоћника. Оброци за кориснике МДЗ се сервирају у трпезарији у приземљу објекта за смештај. НПМ није уочио проблеме у погледу помоћи у исхрани.

---

[17] Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 166.

[18] Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 166.



трпезарија

ПРЕПОРУКАЦПТ

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.[19]

НАЛАЗ НПМ:

Дом има пространо двориште, које је ограђено, са зеленилом и мобилијаром за игру и рекреацију, који развијају углавном грубу моторику. Постављене су и наткривене клупе са столом. Осим када извршавају своје дневне обавезе као што су домаћи задаци или обедовање и одржавање хигијене, корисници углавном бораве напољу. Ово зависи и од временских прилика. Корисници МДЗ су смештени у приземљу објекта и обезбеђен је приступ дворишту корисницима који за кретање користе колица.



двориште

[19] Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 167.

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 бензодиазепинима[20] такође би требало применити у овом контексту.[21]

НАЛАЗ НПМ:

Корисници имају једну или више дијагноза због мешане клиничке слике која је у складу са добним узрастом. Један корисник има дијагнозу умерене менталне ометености, у комбинацији са психотичном симптоматологијом. Други има дијагнозу умерене менталне ометености са психотичним елементима, али и са здруженим променама на ЕЕГу те има и неуролошку дијагнозу која означава епилептичне промене. Трећи корисник који је заокупио пажњу тима НПМ је био у инвалидским колицима, он има дијагнозу Дауновог синдрома и тешке менталне ометености, тако да он изискује посебну пажњу запослених јер је несамосталан. Једна корисница има и елементе аутизма, али није нигде верификовано такво стање, само интелектуална ометеност.

Извештаји о лекарским прегледима се чувају у досијеима корисника. Комбинација фармакотерапије је видна, често је у складу са мешовитом клиничком сликом, али је примећено да дозе лекова нису дате до максималне, него се прибегава комбинацији терапије. Фармакотерапију преписују адултни психијатри, а познавање дечије и адолесцентне психијатрије када је фармакотерапија у питању је специфично.

Пожељно је да се не прибегава давању више од три лека, јер се сматра полифармацијом. У једном случају примењени су Нозинан, Лоразепам, Халоперидол, Ефтил и Мендилех. Комбинација лекова је прихватљива, али уз корекцију редовних контрола и фармакотерапије која би изискивала смањење узимања бар једног лека. Лекови се дају у дозерима, који су већ формирани у апотеци, те их службеници Дома дају корисницима у предвиђено време. Такође је примећено да лекови новијих генерација нису примењивани.

Из наведених разлога, НПМ доставља овај извештај Министарству здравља, како би у оквиру својих надлежности преиспитало терапију која је преписана корисницима МДЗ.

Контроле су ретке. Контролни прегледи би требали да буду организовани минимум два пута годишње уколико је стање пацијента мирно и не изискује модификовање фармакотерапијског одговора. То би умногоме спречило појаву хитних ситуација које се спорадично дешавају. У случају погоршања здравственог стања, позивају службу хитне медицинске помоћи, затим психијатар или други лекар прегледа корисника и хитна помоћ га враћа у Дом. У Бањи Ковиљачи педијатар је доступан два дана недељно, осталих дана корисници се одводе у Дом здравља у Лозници, а у случају потребе за специјалистичким прегледима у Општу болницу у Шапцу, која једина од здравствених установа у окружењу има дечијег психијатра, као и у здравствене установе у Београду. Приступ здравственим услугама ван локалне средине је отежан јер Дом нема сопствено возило па за транспорт користи такси услуге чија цена на годишњем нивоу значајно оптерећује буџет установе. Дом се овим поводом обраћао министарству представљајући

[20] 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.

[21] Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 169.

трошкове транспорта до здравствених установа и тражећи додатна средства за набавку службеног возила. У Извештају о посети Одељењу за децу без родитељског старања Дома НПМ је указао на овај проблем и упутио препоруку у циљу обезбеђивања службеног возила.[22] Извештај је достављен и Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, са позивом да у оквиру својих надлежности да допринос у циљу имплементације ове и других упућених препорука.

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.[23]

НАЛАЗ НПМ:

Систематизација радних места је попуњена. У Дому ради 6 особа у васпитној служби, од тога су 2 дефектолога, 1 социјални радник и 3 васпитача – стручна сарадника. У неговатељској служби је 2 запослених, а у техничкој 9. Дом нема запослених који раде на пословима здравствене заштите. До 2018. године имали су медицинску сестру, али је изменом систематизације ово место избрисано.

Додатна је потешкоћа је да немају мушкарце који непосредно раде са корисницима, па мушкарци из техничке службе помажу око купања старијих адолесцената.

1.

УТВРЂЕНО Дому "Вера Благојевић" 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.*[24] *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;*

[22] Извештај о посети Дому за децу и омладину "Вера Благојевић", бр. 414-16/25 од 30. јула 2025. год.

[23] Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 170.

[24] Смернице Уједињених нација за алтернативно збрињавање деце, A/RES/64/142 (Смернице УН), смерн. 126.

– *мултидисциплинарног тимског рада и других средстава подршке, укључујући супервизију;...*[25]

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.[26]

ПРЕПОРУКА

Дом "Вера Благојевић" ће:

- **запослити здравственог радника, који има звање најмање медицинског техничара;**
- **запослити довољно неговатеља и васпитача, водећи рачуна о родно мешовитом запошљавању**

[25] 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.

[26] Информативни документ ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, ЦПТ/Инф (2020) 41, пар. 17. - 19.

ПРЕПОРУКАЦПТ
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.[27]

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.[28] 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,[29] актом који је требао да буде донет у року од девет месеци од дана ступања на снагу овог закона,[30] односно од 31. децембра 2021. године. НПМ је већ неколико пута 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 обавештаван да још није израђен ни његов нацрт, а да установе примењују интерне процедуре, које су предмет инспекцијског надзора.[31]

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 процедуру поступања у инцидентним ситуацијама,[32] која регулише обавезу обавештавања и извештавања о инцидентним догађајима, обавезу позивања службе хитне медицинске помоћи, полиције и центара за социјални рад, обавези директора да испита евентуалну одговорност запослених и евидентирање предузетих мера.

У случајевима аутоагресивног и агресивног понашања корисника, по потреби се консултује лекар и позива Служба хитне медицинске помоћи, даје се терапија а корисник се измешта из групе како би се удаљио од осталих, уз континуиране разговоре са корисником и повећану пажњу. И овде се манифестује проблем женског особља који непосредно ради са корисницима, па мушкарци из техничке службе морају да помажу у случају потребе за смиривањем мушких корисника.

Процедуром поступања нису предвиђене мере спутавања корисника, нити било које друге мере које се предузимају према корисницима у случају инцидентних ситуација.

---

[27] Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 171.
[28] Чл. 35.
[29] Чл. 34.
[30] Чл. 40.
[31] Акт Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања бр. 001937593 2024 од 11. новембра 2024. год.
[32] Правила о процедурама поступања у случају инцидентних догађаја.

Предвиђено је да је сваки запослени дужан да предузме "све мере за спречавање настанка штете или последица штетног догађаја".[33] Очигледно је да у Дому постоји потреба да се у случајевима агресивног или аутоагресивног понашања корисника предузму мере којима би се заштитио тај и други корисници, као и имовина Дома. Због тога, НПМ сматра да би примена ових мера 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.

2.

УТВРЂЕНО

Процедуром поступања у инцидентним ситуацијама Дома "Вера Благојевић" 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. Спутавање помоћу опојних средстава и медикамената треба се заснивати на терапијским потребама и не сме се никада употребљавати без спроведене евалуације и издавања рецепта од стране специјалисте.[34]

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.[35]

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 корисниковог понашања) и издвајања vis-à-vis узнемирених и/или насилних корисника у установама социјалног старања, ЦПТ обично примењује исте стандарде као у психијатријским установама:[36]
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 прибегавање 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

[33] Чл. 7. ст. 1. Процедуре.
[34] Смернице УН, смерн. 97.
[35] Европска правила о правима деце у резиденцијалним установама, Основна начела.
[36] Стандарди ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 27.

информације о политици рада везаној за употребу средстава обуздавања која важи у тој установи.[37]

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.[38]

ПРЕПОРУКА

Дома "Вера Благојевић" ће интерном процедуром уредити мере које се у случају инцидентних ситуација могу предузети у циљу заштите корисника.

Процедуром је посебно превиђена потреба за идентификовањем узрока који су довели до инцидентног догађаја, **што НПМ похваљује**. Између осталог, процењују се стање корисника, вештине и знања запослених, рад стручног тима, менаџмент и организација и слично.

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.[39]

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,[40] домски смештај, који укључује и мале домске заједнице, је врста услуге социјалне заштите,[41] 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.[42]

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 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

[37] Стандарди ЦПТ: Средства обуздавања у психијатријским установама за одрасле, ЦПТ/Инф (2017) 6, пар. 1.2, 1.3. и 1.7.
[38] Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити ("Сл. гласник РС", бр. 126/21), чл. 34. ст. 1. и 2.
[39] Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 173.
[40] "Сл. гласник РС", бр. 24/11 и 117/22 - одлука УС.
[41] Чл. 47.
[42] Чл. 68. и 69.

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 жалбу[43] на одлуку о коришћењу, продужењу, односно престанку коришћења услуге смештаја.[44] Напослетку, 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.[45] 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.[46]

С обзиром на структуру корисника МДЗ, сагласност за њихов смештај у МДЗ дају старатељи, коју функцију по правилу имају упутни центри за социјални рад. 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

[43] 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.

[44] Чл. 12, 13, 15, 17. и 19.

[45] Акт Заштитника грађана бр. 183-36/18 од 4. децембра 2018. год.

[46] Акт Заштитника грађана бр. 353-27/21 од 24. јуна 2021. год.

процењују услове за обезбеђивање мање рестриктивног облика смештаја у породичном окружењу или ван институције, али ово је условљено недостатком других, ван институционалних, видова заштите.

ПРЕПОРУКА ЦПТ

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

- **сва лица против којих се води поступак ради лишавања пословне способности, суд систематски лично саслушава суд, даје им копију судске одлуке и обавештава их, усмено и писмено, о могућности и начинима жалбе против одлуке да им се одузме пословна способност, као и да имају ефикасан приступ правној помоћи током целог поступка,**
- **изменити релевантно законодавство како би се осигурало да све одлуке о лишавању пословне способности буду подвргнуте редовном судском преиспитивању и да их дотична особа може оспорити.[47]**

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.[48] 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.[49] 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.[50]

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.[51]

---

[47] Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 174.

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

[49] 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. закони 14/22), чл. 35. ст. 1. и чл. 36.

[50] Закон о ванпарничном поступку, чл. 40а ст. 1.

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

На рочиште се позива и старалац лица, односно привремени заступник, које је суд дужан да саслуша.[52] 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.[53] 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.[54] 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.[55]

Када корисници постану пунолетни, њима се одузима пословна способност. Свим пунолетним корисницима МДЗ, њих 5, је потпуно одузета пословна способност. По питању редовног судског преиспитивања одлуке о лишавању пословне способности, она се доноси формално, на основу извештаја центра за социјални рад и медицинске документације. Вештачење документације обављају два вештака из Лознице. Судови не долазе у Дом нити корисници одлазе на рочиште. Није било случајева враћања пословне способности, као ни замене потпуног лишавања пословне способности делимичним.

Пракса аутоматског продужавања стања одузете пословне способности, 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.[56]

НАЛАЗ НПМ:

Сви корисници су под непосредним старатељством центара за социјални рад. Према службеним наводима, представници центара за социјални рад периодично долазе у Дом и обилазе своје кориснике. Поред тога, центри су укључени и у сачињавање планова рада, које им Дом редовно доставља, а као старатељи дају сагласности на одлуке које се тичу медицинских интервенција, путовања и сличног.

Поступак смештаја у установу социјалне заштите се врши на основу одлуке донете од стране стручног тима центра за социјални рад, а старатељ не мора нужно бити и део тог тима.

---

[52] Закон о ванпарничном поступку, чл. 35. ст. 2. и чл. 37.

[53] 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.

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

[55] Закон о бесплатној правној помоћи, чл. 27. ст. 1. и 4.

[56] Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 174.

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.[57]

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.

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.

3.

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.[58]* *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.[59]* *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.*

[57] Србија: Посета ЦПТ 2021, пар. 175.
[58] Информативни документ ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 31.
[59] Закон о социјалној заштити, чл. 34. ст. 1.

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.[60]

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.[61]

ПРЕПОРУКА

Дома "Вера Благојевић" 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,[62] који предвиђа да корисник, његов законски заступник или старатељ могу однети притужбу писмену - директору или усмену – било ком стручном раднику који притужбу евидентира и доставља је директору. Поступајући по притужби директор утврђује све релевантне чињенице и доноси образложену одлуку, за коју је рок 15 дана од дана пријема притужбе. Подносилац притужбе има могућност жалбе на одлуку надлежном министарству, која се подноси у року од 8 дана од дана пријема одлуке.

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

Имајући у виду да су притужбени механизми често развијени према одраслим, потпуно пословно способним особама, они нису прилагођени узрасту, капацитету и рањивости појединих група, у овом случају корисника МДЗ. Требало би уложити напоре да се развију притужбене процедуре прилагођене њима.

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.

4.

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.

[60] Закон о правима корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, чл. 9.

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

[62] Процедура за притужбе корисника у малој домској заједници.

Дом "Вера Благојевић" 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.[63]

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.
Такође 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 одштете коју су добили притужиоци. 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.[64]

Корисник који није задовољан пруженом услугом, поступком или понашањем пружаоца услуга, може поднети притужбу надлежном органу.[65]

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.

[63] Информативни документ ЦПТ: Лица лишена слободе у установама социјалног старања, пар. 33. и 34.
[64] Стандарди ЦПТ: Притужбени механизми, ЦПТ/Инф (2018)4, пар. 83.и 90.
[65] Закон о социјалној заштити, чл. 39.

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 општи управни поступак.[66]

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

ПРЕПОРУКА

Дома "Вера Благојевић" 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.

Дома "Вера Благојевић" 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.

5.

ПРЕПОРУКА

Дома "Вера Благојевић" ће предузети активности у циљу информисања корисника Мале домске заједнице 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 настањењем 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 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.[67]

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.[68]

[67] Закон о бесплатној правној помоћи, чл. 4. ст. 3. и чл. 10. т. 1.
[68] Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, чл. 29. т. 3, чл. 32. т. 3. и 5.