



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА

13 – 2979 / 12

Београд

дел.бр. 8090 датум 20.03.2014.

Заштитник грађана
Заštitnik građana

На основу члана 138. став 1. Устава Републике Србије¹ и члана 31. став 2. Закона о Заштитнику грађана² поступајући по притужби С. Х. из В. Т. у поступку контроле законитости и правилности рада Центра за социјални рад Бујановац, Заштитник грађана:

У Т В Р Ђ У Ј Е

Центар за социјални рад Бујановац је пропустио да предузме делотворне мере заштите С. Х. у складу са одредбама закона и Општег протокола о поступању и сарадњи установа, органа и организација у ситуацијама насиља над женама у породици и партнерским односима, тако што:

- притужиљи није обезбедио безбедно окружење;
- упркос њеним изјашњавањима да то не жели, инсистирао је на повратку у примарну породицу;
- није обезбедио услуге ради њеног опоравка, оснаживања и осамостаљивања.

На основу утврђених недостатаца у раду, Заштитник грађана упућује органу следеће:

ПРЕПОРЕДКЕ

I

Центар за социјални рад Бујановац ће извршити анализу свог поступања и пропуста у раду приликом заштите С.Х. и доставити је Заштитнику грађана, Министарству рада, запошљавања и социјалне политике и Републичком заводу за социјалну заштиту.

II

Потребно је да директор Центра за социјални рад Бујановац предузме све мере како би се запослени упознали са обавезама и у будућем раду примењивали одредбе Општег протокола о поступању и сарадњи установа, органа и организација у ситуацијама насиља над женама у породици и партнерским односима и Посебног протокола о поступању центара за социјални рад – органа старатељства у случају насиља у породици и женама у партнерским односима.

III

Потребно је да директор Центра за социјални рад Бујановац, путем Центра за социјални рад Врање, притужиљи упути писано извиђење због пропуста који су начињени приликом њене заштите од насиља у породици.

¹ „Сл. гласник РС“ бр. 98/06

² „Сл. гласник РС“ бр. 79/05 и 54/07

Центар за социјални рад Бујановац ће без одлагања, а најкасније у року од 15 дана од пријема овог акта обавестити Заштитника грађана о поступању по препоруци III и доставити доказе о томе.

Центар за социјални рад Бујановац ће без одлагања, а најкасније у року од 60 дана од пријема овог акта обавестити Заштитника грађана о поступању по препорукама I и II и доставити доказе о томе.

Разлози

С. Х. је Заштитнику грађана 13. септембра 2012. године поднела притужбу на рад Центра за социјални рад Бујановац (у даљем тексту Центар), наводећи да су приликом пружања заштите од насиља у породици којем је била изложена дуги низ година директор и стручни радници Центра поступали неадекватно и незаконито те да јој нису пружили потребну помоћ и заштиту.

Заштитник грађана је, сагласно одредби члана 29. став 2. Закона о Заштитнику грађана, 5. октобра 2012. године покрену поступак контроле правилности и законитости рада Центра за социјални рад Бујановац о чему је писаним путем обавестио притужиљу, контролисани орган и Министарство рада, запошљавања и социјалне политике (у даљем тексту Министарство).

Министарство је 30. октобра 2012. године Заштитнику грађана доставило закључке овог органа бр: 551-00-00126/2012-14 након спроведене анализе стручног рада Центра, а Центар је доставио изјашњење бр: 849 од 20. новембра 2012. године, те након додатних упита Заштитнику грађана и допуну изјашњења број: 1719 од 03. јануара 2013. године.

Како је притужиља у току поступка контроле рада Центра променила адресу пребивалишта, Заштитник грађана је, 11. јануара 2013. године покрену поступак контроле правилности и законитости рада Центра за социјални рад Врање. Министарство је Заштитнику грађана обавестило о поступањима овог органа дописом број: 551-00-00027/2013-14 од 08. фебруара 2013. године; а контролисани орган је доставио извештаје о предузетим мерама број: 56099-294 од 04. фебруара 2013. године и број 56099-4178 од 24. септембра 2013. године.

Из прибављених изјашњења и документације Заштитник грађана је утврдио да је Центар прва сазнања о проблемима са којима се притужиља суочавала стекао 23. марта 2012. године, обавештењем Центра за социјални рад Врање³ о збрињавању и смештају С. Х. у Центар за развој локалних услуга, Прихватилиште за жртве породичног насиља у Врању (у даљем тексту: Прихватилиште) у ком је назначено да именована наводи да је жртва породичног насиља.

Стручни радници Центра су први разговор са притужиљом обавили 27. марта 2012. године, када су дошли до сазнања и утврдили да су проблеми у породици настали након везе са младићем, која је прекинута. Након тога отац, а под његовим утицајем и сви други чланови породице, седам година нису разговарали са притужиљом, она није имала слободу кретања, није комуницирала са члановима породице и другим особама на било који начин а забрањено јој је и даље школовање⁴.

По обављеном разговору притужиљи је признато право на једнократну новчану помоћ у износу од 3000 динара; 10. априла 2012. извршена је почетна процена одрасли и стари а 4.

³ Обавештење ЦСР Врање бр:154/01-12 од 23. марта 2012. године

⁴ Из списка предмета

маја 2012. године је сачињен план услуга и мера којим је као општи циљ утврђен „повратак у примарну породицу и њено осамостаљивање и укључивање у живот заједнице”⁵.

Како је планираним мерама притужиљи предложено да може покренути кривични и парнични поступак за заштиту од насиља у породици и смештај у сигурну кућу у Београду, што је она одбила, у наредном периоду Центар је предузимао активности које су се односиле на одобравање права на смештај у Прихватилиште и враћање притужиље у примарну породицу.

У периоду од марта до новембра 2012. године стучни радници Центра су једанаест пута обавили разговор са С. Х. и то (26. марта, 27. марта, 3. априла, 11. априла, 19. априла, 10. маја, 4. јула, 16. јула, 6. септембра, и 14. и 15. новембра) и шест пута је обављен разговор са члановима њене породице (09. априла, 10. априла, 26. јула, 5. септембра, 7. септембра и 15. новембра).

Након истека рока од шест месеци, Центар је 12. јула 2012. године донео решење којим је С. Х. престало право на смештај у Прихватилишту 06. јула 2012. године, уз образложение водитеља случаја да разлози за боравак С. Х. у овој установи више не постоје. Како је притужиља, услед здравствених проблема, остала смештена у Прихватилишту, ЦСР је накнадно 10. августа, 25. септембра и 01. октобра 2012. године донео решења којима јој је продужено право на смештај у овој установи социјалне заштите⁶.

Након што се С. Х. обратила Министарству притужбом на законитост рада Центра, 26. октобра 2012. године одржан је састанак Комисије министарства и представника Центра на ком је утврђено да је изолованост притужиље била физичка (оганичено кретање), психолошка (губитак поверења шире породице) и емоционална (одбацујуће понашање оца, вербалне поруке мајке), као и да је дугогодишњи притисак који је трпела изазвао гастро-интестиналне тегобе. Након анализе спроведених стручних поступака, усвојени су закључци за даље поступање органа старатељства⁷.

Поступајући по закључцима, Центар је 7. новембра 2012. године одредио новог водитеља случаја, 08. новембра 2012. године формиран је Стручни тим за заштиту одраслих и старих за рад у овом случају а 14. новембра одржана је Конференција случаја. Такође, у складу са закључцима и на захтев притужиље, средином децембра, извршена је промена њеног места пребивалишта пријавом се на адресу Центра за социјални рад Врање и почине њена социјална заштита од стране ове установе.

* * *

Анализом одговора, који су достављени након покретања поступка Заштитник грађана је утврдио да је у раду контролисаног органа дошло до низа пропуста.

Почетном проценом која је започета 27. марта а завршена 10. априла 2012. године у делу посебних проблема корисника, Центар је утврдио да су проблеми кориснице социјалне природе, осим у делу здравствених проблема и присутном нервозом. Утврђено је да физичко злостављање не постоји, али да је присутно причом, вређањем, емоционалном одбаченошћу мушких сродника и економском необавезење, те да је исто трајало седам година⁸.

На основу почетне процене, израђен је план услуга и мера којим је као општи циљ одређен повратак у примарну породицу и њено осамостаљивање и укључивање у живот заједнице⁹.

⁵ Из списка предмета

⁶ Из списка предмета

⁷ Допис Министарства рада, запошљавања и социјалне политике бр:551-00-00126/2012-04

⁸ Из списка предмета

⁹ Из списка предмета

Планирањем овакве мере, која је у директној супротности са сопственом проценом потреба жртве, стручни радници центра показали су непознавање обавеза органа старатељства прописаних Породичним законом¹⁰, Законом о социјалној заштити¹¹, Правилником о забрањеним поступањима запослених у социјалној заштити¹² и Општим протоколом о поступању и сарадњи установа, органа и организација у ситуацијама насиља над женама у породици и у партнерским односима (у даљем тексту Општи протокол).

Иако је притужиља 19. априла, 04. јула и 6. септембра наглашавала да не жели и да није у могућности да настави живот са примарном породицом; на конференцији случаја писаним путем изјавила да „неопозиво изјављује да више не жели да живи и борави у својој кући као и на територији општине Бујановац“; стручни радници и директор Центра су наставили са предлагањем примене ове мере¹³.

У изјашњењу Заштитнику грађана од 20. новембра 2012. године директор Центра за социјални рад Бујановац, Нијази Амети наводи да „иако је дала писмену изјаву Центру да не жели да се врати кући, заједнички закључак је да она жељи да се врати кући и да због тога пати у дубини своје душе. Из тог разлога, заказан је разговор у просторијама Прихватилишта са члановима њене породице“¹⁴.

На организованом састанку брат притужиље, кога је она недвосмислено означила као починиоца насиља, изјавом на записник је саопштио да он сматра да притужиља може да се врати кући и живи као остали чланови породице уз наводе „једино што јој недозвољавам је да надаље користи мобилни телефон, јер иста нон стоп комуницира са сумњивим лицима која су је навела на корак који је учинила“¹⁵.

Посебно забрињавају ставови стручних радника и директора Центра који су изнети на конференцији случаја, организованој 14. новембра 2012. године по налогу Министарства. У закључцима са конференције случаја, на којој је притужиља дала писану изјаву да не може и не жели да се врати у примарну породицу, узмећу осталог се наводи:

- „да постоји велики раскорак у захтевима природне породице, која жељи да задржи обичајно право и X. да се влада по тим нормама, са одређеним ограничењима“;
- „да је најбоље решење уколико она то жељи, а мислим да жељи и у дубини душе пати за родитељима и фамилијом, и што није са њима, који је прихваталају кући назад, да се врати примарној породици порекла и настави да живи као и сви остали чланови породице, јер за то постоје си услови, са малим кориговањем понашања родитеља и њеног понашања“;
- „да је стање у коме се она налази ових задњих седам година проузроковано њеним прихватљањем стања „статус кво“ јер се осећала кривим за оно што се догодило у младости када је напустила школу и отишла са неким младићем који је искористио и није оженио“.

Директор и стручни радници Центра су поступајући на напред наведене начине више пута прекршили одредбе релевантних прописа и показали неразумевање феномена родно заснованог насиља.

Инсистирајући да се притужиља врати у примарну породицу, у складу са традиционалним нормама средине, Центар за социјални рад је не само пропустио да жртви породичног насиља пружи адекватну помоћ, отклони последице насиља којем је

¹⁰ „Сл. гласник РС“, бр. 18/05

¹¹ „Сл. гласник РС“, бр 24/11

¹² „Сл. гласник РС“, бр 8/12

¹³ Из списка предмета

¹⁴ Из списка предмета

¹⁵ Из списка предмета

била изложена, оснажи је за самосталан и продуктиван живот и предузме мере за подстицање њене социјалне укључености, већ је додатно виктимизовао.

У складу са закључком Министарства и жељом притужиље, након конференције случаја, примењена је њена адреса пребивалишта, на адресу Центра за социјални рад Врање. Заштитник грађана је, сматрајући неопходним, покренуо поступак контроле правилности и законитости рада овог органа. У поступку контроле рада овог органа установљено је да је притужиљи пружена помоћ приликом пријављивања пребивалишта на адресу Центра за социјални рад Врање, уз њено учешће је сачињен план услуга и мера, по којем је орган у предвиђеном року у потпуности поступио. У фебруару 2013. године подноситељка притужбе је пријављена на евиденцију Националне службе за запошљавање, професионално је оспособљена за рад и запослена у привредном друштву у Врању. Како је након ових активности притужиља напустила Прихватилиште и пронашла стан, престало је и право на смештај у овој установи.

Оваквим поступањем органа старатељства, постигнут је општи циљ планираних мера и заштите кориснице, те је поступак контроле рада Центра за социјални рад Врање обустављен 20. децембра 2013. године.

Забрињавајуће је да жртва насиља, услед вишемесечне секундарне виктимизације, како би добила адекватну помоћ система била приморана да промени место пребивалишта, а тиме и орган старатељства надлежан за њену социјалну заштиту.

* * *

Конвенција о елиминисању свих облика дискриминације жена¹⁶ у члану 5. прописује да државе чланице предузимају све подесне мере ради измене друштвених и културних обичаја а у погледу понашања мушкараца и жена да би се отклониле предрасуде, као и уобичајена и свака друга пракса заснована на схватању инфериорности или супериорности једног или другог пола или традиционалној улози мушкараца, односно жена.

Породични закон прописује да је забрањено насиље у породици, да свако има право на заштиту од насиља, утврђујући даље да се насиљем у породици сматра свако понашање којим један члан породице угрожава телесни интегритет, душевно здравље или спокојство другог члана породице¹⁷.

Закон о социјалној заштити у услуге социјалне заштите убраја услуге процене и планирања - процена стања, потреба, снага и ризика корисника и других значајних особа у његовом окружењу; израду индивидуалног или породичног плана пружања услуга и мера правне заштите и других процена и планова; саветовање и подршку у случајевима насиља; активација и друге саветодавне и едукативне услуге и активности¹⁸.

Општим протоколом о поступању и сарадњи установа, органа и организација детаљније је појашњено да је **психичко насиље** нарушавање спокојства жртве услед понашања, претњи и примене метода застрашивања и да укључује: контролисање њеног понашања, ускраћивање информација, посрамљивање и омаловажавање, окривљивање, изолацију

¹⁶ Закон о ратификацији конвенције о елиминисању свих облика дискриминације жена („Сл. лист СФРЈ- Међународни уговори“, бр. 11/81)

¹⁷ чл. 10., чл. 197 и чл. 284 Породичног закона

¹⁸ чл. 40 Закона о социјалној заштити

од пријатеља и породице, онемогућавање приступа новцу и другим добрима које утиче на ментално и емотивно стање жртве.¹⁹

У циљу избегавања секундарне виктимизације жртава, одговорни су дужни да поступају на начин којим се поштује њихово достојанство. Током поступања према жртвама насиља у породици, сви одговорни су дужни да поступају на родно осетљив начин²⁰.

У ситуацији насиља над женама у породици и партнерским односима сви стручњаци који су ангажовани у организовању заштите и подршке женама жртвама породичног насиља треба да се придржавају принципа:

- да је за насиље одговоран искључиво учинилац,
- да све интервенције треба да узму у обзир неједнакост моћи између жртве насиља у породици и насиљника,
- да је потребно поштовати потребе, права и достојанство жртве.²¹

Правилник о забрањеним поступањима запослених у социјалној заштити прописује да је забрањено занемаривање корисника, наводећи да је занемаривање немар или пропуст запосленог, да с обзиром на стандардне услуге, правила струке, етичке стандарде, односно правила свог посла, обезбеди адекватно задовољавање потреба, заштиту корисника и развој детета у области здравља, исхране, смештаја и безбедних животних услова и емоционалног развоја и образовања детета²².

Општи протокол прописује да се за планирање услуга и мера заштите жене жртве насиља и других чланова породице изложених насиљу сазива конференција случаја. Конференцију случаја заказује водитељ случаја (стручно лице центра за социјални рад), осим уколико није другачије договорено. Сви учесници ће кроз сарадњу допринети изради индивидуалног плана интегрисаних услуга који обезбеђује целовиту, кохерентну, делотворну и ефикасну заштиту за жену жртву и ненасилне чланове њене породице. План заштите мора да осигура безбедност жртве, да заустави насиље и да спречи да се дело понови, да заштити права жртве, да омогући да слободно донесе одлуке у свом најбољем интересу, да добије услуге које служе њеном опоравку, оснаживању и осамостаљивању. Планиране мере морају бити међусобно добро усаглашене и усмерене на избегавање секундарне виктимизације жртве²³.

Упућивањем препорука, Заштитник грађана указује Центру за социјални рад Бујановац да је задатак органа старатељства да приликом заштите жена од породичног насиља поступа на родно осетљив начин уз свест да увек постоји разлика у моћи између насиљника и жртве те да је за насиље увек и искључиво одговоран насиљник.

Потврђивањем међународних конвенција, законима и подзаконским актима Република Србија се обавезала да културу, обичаје, религију, традицију и част неће сматрати оправдањем било ког вида насиља над женама, те постоји обавеза свих државних органа да поступају на овај начин.

На основу утврђених чињеница и околности, Заштитник грађана је применом члана 31. став 2. Закона о Заштитнику грађана утврдио пропусте у раду Центра за социјални рад Бујановац и препоручио мере за отклањање уочених пропуста, посебно указујући на Посебни протокол о поступању центара за социјални рад- органа старатељства у случају насиља у породици и женама у партнерским односима, како би се унапредила правилност и

¹⁹ Општи протокол о поступању и сарадњи установа, органа и организација у ситуацијама насиља над женама у породици и партнерским односима, одељак „Препознавање насиља“

²⁰ Општи протокол о поступању и сарадњи установа, органа и организација у ситуацијама насиља над женама у породици и партнерским односима, одељак „Учесници“

²¹ Општи протокол о поступању и сарадњи установа, органа и организација у ситуацијама насиља над женама у породици и партнерским односима, одељак „Општи принципи у заштити жртава насиља у породици“

²² Чл. 12 Правилника о забрањеним поступањима запослених у социјалној заштити

²³ Општи протокол о поступању и сарадњи установа, органа и организација у ситуацијама насиља над женама у породици и партнерским односима, одељак „Пружање помоћи жртви и праћење“

законитост рада установе а посебно спречили слични пропусти у будућем раду приликом заштите жена од родно заснованог насиља.



Достављено:

- Подноситељки притужбе,
- Центру за социјални рад Бујановац,
- Министарству рада, запошљавања и социјалне политике, ради информисања,
- Републичком заводу за социјалну заштиту, ради информисања,
- Центру за социјални рад Врање, ради информисања

Делиградска 16, 11000 Београд

Телефон: (011) 2068 -100 www.zastitnik.rs e-mail: zastitnik@zastitnik.rs