

# **Z A K O N**

## **O PRAVIMA KORISNIKA USLUGA PRIVREMENOG SMEŠTAJA U SOCIJALNOJ ZAŠTITI**

### **I. OSNOVNE ODREDBE**

#### **Predmet zakona**

##### **Član 1.**

Ovim zakonom uređuje se način ostvarivanja prava korisnika usluga privremenog smeštaja u socijalnoj zaštiti, kao i prava korisnika usluga privremenog smeštaja u ustanovama socijalne zaštite koje su u procesu deinstitutionalizacije, načela, postupak smeštaja, postupak pripreme korisnika za život u zajednici smeštenih u ustanovama u procesu deinstitutionalizacije, zaštita od zlostavljanja, eksploatacije i zanemarivanja, kao i druga prava i obaveze korisnika prilikom korišćenja usluga privremenog smeštaja do obezbeđivanja uslova za život u zajednici, načini postupanja u incidentnim situacijama neposredne opasnosti po život ili bezbednost korisnika ili drugih lica.

#### **Unapređenje položaja korisnika**

##### **Član 2.**

Ovim zakonom unapređuje se položaj korisnika usluga privremenog smeštaja, kroz proces očuvanja kvaliteta života i potencijala korisnika, razvoja i pripreme korisnika za život u zajednici, bez diskriminacije, pod ravnopravnim uslovima uz aktivno, efektivno i informisano učešće korisnika usluga socijalne zaštite, kao i osoba od poverenja koje im pružaju podršku u donošenju odluka, u skladu sa pristupom zasnovanim na ljudskim pravima.

Ostvarivanje prava korisnika usluga privremenog smeštaja u socijalnoj zaštiti podrazumeva kontinuirano osposobljavanje korisnika za samostalan život i puno i ravnopravno učešće u društvu i ostvarivanje socijalne inkluzije i kroz proces deinstitutionalizacije i usmereno je na osnaživanje korisnika u cilju očuvanja i razvoja potencijala, kao i dugoročno napuštanje privremenog smeštaja i uključenost u lokalnu zajednicu uz korišćenje usluga u zajednici.

#### **Korišćenje pojmova**

##### **Član 3.**

Svi pojmovi u ovom zakonu upotrebljeni u gramatičkom muškom rodu podrazumevaju prirodni muški i ženski rod lica na koja se odnose.

#### **Značenje izraza**

##### **Član 4.**

U ovom zakonu koriste se sledeći pojmovi:

1) „usluge privremenog smeštaja” (u daljem tekstu: usluge smeštaja) označavaju privremeni smeštaj kroz usluge socijalne zaštite: domski smeštaj, predah smeštaj, smeštaj u prihvatilište, kao i druge vrste smeštaja, osim smeštaja u drugu porodicu, u skladu sa zakonom kojim se uređuje socijalna zaštita;

2) „ustanova socijalne zaštite” označava oblik organizovanja u kome je organizacija socijalne zaštite osnovana za obavljanje delatnosti socijalne zaštite, odnosno pružanja usluge smeštaja u oblasti socijalne zaštite, u skladu sa propisima koji uređuju socijalnu zaštitu (u daljem tekstu: ustanova);

3) „licencirani pružalac usluge privremenog smeštaja” je pružalac usluga socijalne zaštite koji je dobio licencu za pružanje te usluge u smislu propisa o socijalnoj zaštiti (u daljem tekstu: pružalac usluge);

4) „korisnik usluge privremenog smeštaja” (u daljem tekstu: korisnik) je dete ili mlada osoba, ili odraslo ili starije lice koje u skladu sa zakonom kojim je uređena socijalna zaštita koristi određenu uslugu smeštaja u ustanovi, odnosno kod licenciranog pružaoca te usluge;

5) „informisani pristanak” je pristanak korisnika dat na osnovu prethodno dobijenih relevantnih informacija u razumljivom i pristupačnom obliku o uslovima i sadržaju usluge socijalne zaštite od strane nadležnog centra za socijalni rad, odnosno licenciranog pružaoca usluge;

6) „incidentna situacija” je okolnost ili događaj koji nastaje za vreme pružanja usluge ili u vezi sa njom, koja je mogla prouzrokovati, ili je već prouzrokovala nenamernu ili neočekivanu štetu i ugroženost života i zdravlja ili bezbednost korisnika ili drugih lica;

7) „deinstitucionalizacija” je proces usmeren ka prevenciji smeštaja u institucije socijalne zaštite i pripremu korisnika usluge privremenog smeštaja za povratak u prirodno okruženje, što se ostvaruje kroz razvoj usluga u zajednici, njihovo održivo finansiranje, poštovanje prava korisnika na vlastiti izbor i učešće u procesima donošenja odluka;

8) „član uže porodice” u smislu ovog zakona je: bračni partner, vanbračni partner, deca, braća, sestre, roditelji, babe, dede, usvojenik i usvojitelj.

Članom uže porodice, u smislu ovog zakona, smatraće se i srodnici u pravoj liniji do trećeg stepena srodstva i srodnici u pobočnoj liniji do drugog stepena srodstva pod uslovom da žive u zajedničkom domaćinstvu sa korisnikom;

9) „osoba od poverenja” je član uže porodice, punomoćnik ili drugo lice koje korisnik može odabrati prilikom dolaska na privremeni smeštaj u ustanovu socijalne zaštite, odnosno kod licenciranog pružaoca usluge privremenog smeštaja, koja korisniku pruža različite vrste podrške po izboru i na osnovu volje korisnika, bez prava donošenja odluka u ime korisnika, a koju korisnik može promeniti u bilo kom trenutku svojom slobodnom voljom.

## **II. NAČELA**

### **Načelo nediskriminacije korisnika**

#### **Član 5.**

Ostvavljanje prava korisnika omogućeno je bez diskriminacije po osnovu rase, boje kože, predaka, nacionalne pripadnosti ili etničkog porekla, pola, roda, rodnog identiteta, seksualne orijentacije, polnih karakteristika, jezika, državljanstva, nacionalne pripadnosti, verskog, političkog ili drugog uverenja, obrazovanja, pravnog ili socijalnog statusa, rođenja, genetskih osobenosti, bračnog i porodičnog statusa, imovnog stanja, starosnog doba, izgleda, članstva u političkim, sindikalnim i drugim organizacijama, fizičkog ili mentalnog invaliditeta, mentalnih smetnji, drugih zdravstvenih stanja, osuđivanosti ili bilo kojeg drugog ličnog svojstva.

Deinstitucionalizacija korisnika smeštaja uključujući i prevenciju smeštaja u institucije socijalne zaštite, kao i priprema korisnika za povratak u prirodno okruženje i samostalni život uključuje, bez diskriminacije, sve korisnike, bez obzira na tip i stepen podrške, uzrast ili drugo lično svojstvo.

## **Načelo poštovanja integriteta, dostojanstva i autonomije korisnika**

### **Član 6.**

Korisnik ima pravo da koristi uslugu smeštaja uz poštovanje njegovog fizičkog i psihičkog integriteta, dostojanstva, autonomije, kao i uvažavanja njegovih etničkih, kulturnih i religijskih ubeđenja, u skladu sa zajemčenim ljudskim pravima i slobodama.

## **Načelo pružanja usluge smeštaja u skladu sa voljom i najboljim interesom korisnika**

### **Član 7.**

Usluge smeštaja u procesu deinstitutionalizacije pružaju se u skladu sa najboljim interesom deteta, a kod punoletnih osoba u skladu sa voljom i željama korisnika uz poštovanje dostojanstva i primenu načela odlučivanja bez ili uz podršku, u skladu sa kapacitetima i procenom potreba korisnika, uz uvažavanje njegovog životnog ciklusa, etničkog i kulturnog porekla, životnih navika, razvojnih i drugih potreba u svakodnevnom i drugom životnom funkcionisanju.

## **Načelo nužnosti i srazmernosti ograničavanja prava korisnika**

### **Član 8.**

Prava korisnika ustanovljena Ustavom, ovim ili drugim zakonom, odnosno na zakonu zasnovanom propisu neće biti ograničavana.

Izuzetno, u slučaju nužnosti sprečavanja ugrožavanja života ili bezbednosti korisnika ili drugih lica ili povrede prava drugih lica, mere koje se preduzimaju biće srazmerne otklanjanju opasnosti koja je nastupila, u skladu sa ovim zakonom.

## **Načelo javnosti rada ustanove, odnosno pružaoca usluga smeštaja**

### **Član 9.**

Ustanova, odnosno pružalac usluge obezbeđuje korisniku, zakonskom zastupniku maloletnog korisnika, izabranoj osobi od poverenja koja korisniku obezbeđuje podršku, kao i članovima uže porodice korisnika informacije o delokrugu rada, uslugama koje obezbeđuje, kućnom redu i pravilima ponašanja zaposlenih, kao i o pravima i obavezama korisnika tokom trajanja usluge smeštaja, uključujući i mogućnost svakodnevne, nesmetane komunikacije sa spoljnim svetom i slobodnog podnošenja prigovora i/ili pritužbe na uslugu smeštaja ili žalbe na odluku o smeštaju.

Ustanova, odnosno pružalac usluge je dužan da korisniku prenese informacije iz stava 1. ovog člana na razumljiv i pristupačan način, što osim prilagođavanja teksta može podrazumevati i druge načine informativne pristupačnosti.

## **III. POSTUPAK SMEŠTAJA**

### **Razlozi smeštaja**

#### **Član 10.**

Smeštaj kao oblik privremene zaštite obezbeđuje se prvenstveno punoletnom korisniku kome se ne može obezbediti ostanak u sopstvenom domu, porodici ili usluge podrške za samostalan život, u smislu zakona kojim je uređena socijalna zaštita, uz puno poštovanje volje i želje korisnika izražene u formi informisanog pristanka, dok se ne stvore uslovi za smeštaj u manje restriktivnom okruženju ili u procesu deinstitutionalizacije.

Smeštaj maloletnog korisnika zasniva se na principu najboljeg interesa i punog razvoja deteta u porodičnom okruženju.

Smeštaj maloletnog korisnika može se obezbediti izuzetno, ako za to postoje naročito opravdani razlozi, u kom slučaju smeštaj prestaje kada se stvore uslovi za alternativni, vaninstitucionalni smeštaj.

Smeštaj se ne može realizovati za potencijalnog korisnika koji ima akutno oboljenje ili akutizaciju hroničnog oboljenja koje zahteva hospitalizaciju.

Nadležni centar za socijalni rad, odnosno pružalac usluge odlučuje o korišćenju usluge smeštaja na zahtev korisnika, odnosno zakonskog zastupnika maloletnog korisnika, uz saglasnost korisnika izraženoj u formi informisanog pristanka.

Prilikom odlučivanja o smeštaju korisnika, uz informisani pristanak punoletnog korisnika, zakonskog zastupnika maloletnog korisnika, kada nadležni centar za socijalni rad donosi odluku, dužan je da ispita sve mogućnosti podrške za korisnika, korišćenjem dnevnih usluga u zajednici, usluga podrške za samostalni život ili korišćenjem drugih usluga vaninstitucionalne podrške ili zaštite.

Individualni plan usluge, u čijem donošenju učestvuje korisnik, obavezno sadrži i plan završetka korišćenja usluge smeštaja i povratka korisnika u zajednicu uz obezbeđivanje usluga podrške za punu integraciju u porodicu i inkluziju u zajednici kroz proces deinstitucionalizacije.

### **Vrste i svrha smeštaja**

#### **Član 11.**

Domski smeštaj je privremen i obezbeđuje korisniku stanovanje i zadovoljenje osnovnih životnih potreba, zdravstvenu zaštitu, psihosocijalnu stručnu podršku i razvoj socijalnih veština i očuvanje potencijala, pristup obrazovanju i druge vidove podrške u svrhu pripreme za njegov povratak u biološku porodicu, odlazak u drugu porodicu, odnosno njegovu pripremu za samostalan život ili život u zajednici uz podršku, u skladu s porodičnim resursima, njegovim potrebama i najboljim interesom deteta, odnosno slobodno izraženom voljom i željom korisnika u okviru procesa deinstitucionalizacije i uz upotrebu usluga podrške iz zakona koji uređuje socijalnu zaštitu.

Predah smeštaj je kratkoročni i povremeni smeštaj koji se obezbeđuje kao dnevni, vikend ili višednevni smeštaj, u svrhu podrške korisniku i njegovoj porodici u održavanju i poboljšanju kvaliteta života, s ciljem njegovog ostanka u porodici. Smeštaj u prihvatilište je kratkotrajan smeštaj u svrhu osiguranja bezbednosti i iznalaženja održivih rešenja za krizne situacije.

### **Smeštaj**

#### **Član 12.**

Smeštaj se obezbeđuje izuzetno, na ograničeni vremenski rok, uz informisani pristanak punoletnog korisnika, odnosno zakonskog zastupnika maloletnog korisnika, kada korisniku nije moguće obezbediti ostanak u porodici, usluge u zajednici ili porodični smeštaj i neophodna mu je društvena pomoć i podrška sistema socijalne zaštite, dok se ne stvore uslovi za prestanak smeštaja, uz obavezu nadležnog organa da kontinuirano procenjuje uslove za izlazak iz institucionalnog smeštaja u porodično ili drugo manje restriktivno okruženje.

Informisani pristanak u smislu stava 1. ovog člana daje se lično, u pismenoj formi ili u drugoj formi koja je prilagođena korisniku.

Smeštaj se pruža korisniku tako da obezbeđuje pripremu za njegov povratak u biološku porodicu i u prirodno okruženje, odlazak u drugu porodicu, odnosno njegovu pripremu za samostalan život, u skladu s porodičnim resursima i njegovim potrebama.

### **Vremensko ograničenje smeštaja**

#### **Član 13.**

Smeštaj u ustanovi, odnosno kod pružaoca usluge, je vremenski ograničen i ne može biti određen na period duži od 12 meseci za punoletna lica, odnosno šest meseci za maloletna lica.

Po isteku roka iz stava 1. ovog člana smeštaj može biti produžen uz detaljno obrazloženje u skladu sa članom 17. ovog zakona.

### **Upoznavanje sa pravima i obavezama**

#### **Član 14.**

Korisnik, bez obzira na stepen poslovne sposobnosti, odnosno zakonski zastupnik maloletnog deteta, ima pravo da od ustanove, odnosno pružaoca usluge blagovremeno dobije obaveštenje koje mu je potrebno kako bi doneo odluku da pristane ili ne pristane na smeštaj, i to o:

- 1) trajanju smeštaja u ustanovi, kao i periodičnim preispitivanjima potreba za ostankom i daljim smeštajem u ustanovi;
- 2) programskim aktivnostima usluga smeštaja;
- 3) pravilima ponašanja i organizacije života u ustanovi odnosno kod pružaoca usluge, uključujući i načine i mogućnosti ostvarivanja komunikacije sa spoljnim svetom;
- 4) obavezi poštovanja pravila ponašanja i organizacije života u ustanovi, odnosno kod pružaoca usluge;
- 5) pravu na podnošenje pritužbe i prigovora na kvalitet zaštite i kvalitet pružanja usluge;
- 6) pravu na povlačenje pristanka na smeštaj u svakom trenutku;
- 7) pravu na izbor osobe od poverenja;
- 8) posledicama nepoštovanja pravila ponašanja u ustanovi, odnosno kod pružaoca usluge.

Kada centar za socijalni rad pokreće postupak smeštaja, dužan je da pre pokretanja postupka punoletnog korisnika, bez obzira na stepen poslovne sposobnosti, odnosno zakonskog zastupnika maloletnog korisnika, na razumljiv i pristupačan način, pored obaveštenja iz stava 1. ovog člana, upozna i sa:

- 1) mogućnostima korišćenja dnevnih usluga u zajednici, usluga podrške za samostalni život ili korišćenjem drugih oblika vaninstitucionalne podrške ili zaštite;
- 2) pravom ustanove, odnosno pružaoca usluge da predloži nadležnom centru za socijalni rad prestanak smeštaja usled nepoštovanja pravila ponašanja i organizacije života kod pružaoca usluge.

### **Izjava o pristanku na smeštaj**

#### **Član 15.**

Izjavu o pristanku na smeštaj pred nadležnim centrom za socijalni rad, odnosno pružaocem usluge, punoletni korisnik, bez obzira na stepen poslovne sposobnosti, odnosno zakonski zastupnik maloletnog korisnika, daje slobodno i lično,

u pismenoj formi ili u drugoj odgovarajućoj formi koja je prilagođena korisniku, nakon što su mu pružene sve informacije potrebne za davanje pristanka.

Punoletni korisnik bez obzira na stepen poslovne sposobnosti, odnosno zakonski zastupnik maloletnog korisnika, ima pravo da izjavu o pristanku na smeštaj izmeni ili povuče u bilo kom trenutku slobodno izraženom ličnom voljom.

Korisnik ima pravo da prilikom davanja izjave koristi podršku osobe od poverenja ili drugu podršku, u skladu sa sopstvenim željama i izborom.

Na pitanja koja nisu regulisana ovim zakonom, primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje opšti upravni postupak.

### **Izbor osobe od poverenja**

#### **Član 16.**

Korisnik ima pravo prilikom davanja izjave o pristanku na smeštaj ili kasnije, da svojom slobodnom voljom izabere osobu od poverenja koja korisniku obezbeđuje različite vrste podrške, bez prava donošenja odluka u ime korisnika.

Osoba od poverenja može biti član uže porodice, punomoćnik ili drugo lice koje korisnik može samostalno odabrati.

Korisnik daje slobodno izraženu izjavu u pismenoj ili drugoj pristupačnoj formi o izboru osobe od poverenja pred nadležnim centrom za socijalni rad, odnosno pružaocem usluge, o čemu se obavezno sačinjava zapisnik.

Korisnik može svojom slobodnom voljom u bilo kom trenutku promeniti izbor osobe od poverenja na način iz stava 3. ovog člana.

Nadležni organ starateljstva prati postupanje osobe od poverenja u pogledu zaštite prava korisnika.

### **Preispitivanje odluke o smeštaju**

#### **Član 17.**

Odluka centra za socijalni rad o korišćenju smeštaja se detaljno preispituje u rokovima koji ne mogu biti duži od šest meseci za maloletna lica, odnosno 12 meseci za punoletna lica, uz obavezu procene uslova za obezbeđivanje manje restriktivnog oblika smeštaja u porodičnom okruženju ili van institucije, u skladu sa načelom deinstitucionalizacije.

Odluka kojom se produžava usluga smeštaja mora sadržati vremenski period na koji se odnosi, a koji ne može biti duži od šest meseci za maloletna lica, odnosno 12 meseci za punoletna lica, kao i detaljno obrazloženje opravdanosti produžavanja smeštaja u ustanovi.

### **Prestanak smeštaja**

#### **Član 18.**

Korišćenje usluge smeštaja korisniku prestaje odlukom nadležnog centra za socijalni rad, odnosno pružaoca usluge.

Nadležni centar za socijalni rad, odnosno pružalac usluge, donosi odluku o prestanku korišćenja usluge smeštaja:

- 1) kada je obezbeđena podrška za život u zajednici;
- 2) smrću korisnika usluge smeštaja;

3) na zahtev korisnika bez obzira na stepen poslovne sposobnosti, odnosno zakonskog zastupnika maloletnog korisnika i povlačenjem informisanog pristanka na smeštaj.

Korisniku može prestati korišćenje usluge smeštaja i na obrazloženi predlog pružaoca usluge, kada je o smeštaju odlučivao nadležni centar za socijalni rad, u slučajevima povrede pravila ponašanja i organizacije života kod pružaoca usluge, propisanih opštim aktima pružaoca usluge, u skladu sa zakonom.

U slučaju donošenja odluke o prestanku korišćenja usluge smeštaja iz stava 3. ovog člana, centar za socijalni rad je dužan da obezbedi smeštaj kod drugog pružaoca usluge, uz informisani pristanak korisnika, u skladu sa članom 15. ovog zakona.

### **Žalba na odluku o smeštaju**

#### **Član 19.**

Žalbu na odluku o korišćenju, produženju, odnosno prestanku korišćenja usluge smeštaja može podneti punoletni korisnik lično, bez obzira na stepen poslovne sposobnosti, odnosno zakonski zastupnik maloletnog korisnika, u skladu sa zakonom.

O žalbi na odluku o korišćenju usluge smeštaja, odnosno prestanku korišćenja usluge smeštaja, kada je o korišćenju usluge smeštaja odlučivao centar za socijalni rad, rešava ministar nadležan za socijalnu zaštitu, pokrajinski organ uprave nadležan za socijalnu zaštitu kada je o korišćenju usluge smeštaja odlučivao centar za socijalni rad sa teritorije Autonomne pokrajine Vojvodine, gradska uprava grada Beograda kada je o korišćenju usluge smeštaja odlučivao centar za socijalni rad sa teritorije grada Beograda, u skladu sa zakonom kojim se uređuje socijalna zaštita.

Na pitanja koja nisu regulisana ovim zakonom, primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje opšti upravni postupak.

## **IV. ZAŠTITA OD ZLOSTAVLJANJA, EKSPLOATACIJE I ZANEMARIVANJA**

### **Zabrana zlostavljanja**

#### **Član 20.**

U ustanovi, odnosno kod pružaoca usluga zabranjen je svaki oblik nasilja nad korisnikom, fizičko, emocionalno i seksualno zlostavljanje, iskorišćavanje korisnika, zloupotreba poverenja ili moći u odnosu na korisnika, zanemarivanje korisnika i druga postupanja koja narušavaju zdravlje, dostojanstvo i razvoj korisnika.

Prevenција svih oblika eksploatacije, nasilja i zlostavljanja podrazumeva, između ostalog, odgovarajući oblik podrške u skladu sa invaliditetom, rodnom i starosnom dobi korisnika, uključujući pružanje informacija i edukacije kako izbeći, prepoznati i prijaviti pojavu nasilja i zlostavljanja.

U ustanovi socijalne zaštite, odnosno kod pružaoca usluga zabranjeno je zanemarivanje korisnika.

Zanemarivanje je nemar ili propust zaposlenog da, s obzirom na standarde usluge, pravila struke, etičke standarde, odnosno pravila svog posla, obezbedi adekvatno zadovoljavanje egzistencijalnih potreba, ishrane, smeštaja, zdravstvene zaštite obrazovanja, rekreacije i bezbednih životnih uslova, psiho-socijalnih i duhovnih potreba.

Zanemarivanje obuhvata i propust u obavljanju pravilnog nadzora i zaštite korisnika od povređivanja i samopovređivanja.

Korisnik ima pravo na zaštitu od svakog vida mučenja i drugog okrutnog, nečovečnog ili ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja.

Stručni radnici, stručni saradnici, zdravstveni radnici, saradnici i druga lica angažovana u ustanovi, odnosno kod pružaoca usluge dužni su da se staraju da korisnik ne bude zlostavljan od strane drugih korisnika, zaposlenih u ustanovi, odnosno kod pružaoca usluge ili trećih lica i dužni su da to prijave odgovornom licu i nadležnim organima.

Korisnik ima pravo da ostvari komunikaciju sa osobom od poverenja u svakom trenutku kada oseti rizik od zlostavljanja, nasilja, zanemarivanja.

Ustanova socijalne zaštite, odnosno pružalac usluge, dužni su da obrazuju funkcionalan i pristupačan tim za sprečavanje nasilja, u skladu sa zakonom, odnosno na zakonu zasnovanom propisu.

### **Zaštita od rodno zasnovanog nasilja i zaštitu reproduktivnog zdravlja devojčica i žena**

#### **Član 21.**

Zabranjuje se svaki oblik nasilja prema devojčicama i ženama na smeštaju u ustanovi, odnosno kod pružaoca usluge, a naročito pregled i tretman bez pristanka, prisilna kontracepcija i prekid trudnoće, u skladu sa zakonom.

Ustanova, odnosno pružalac usluge dužan je da:

- 1) blagovremeno, na razumljiv i pristupačan način, upozna i edukuje devojčice i žene na smeštaju kako izbeći, prepoznati i prijaviti pojavu nasilja i zlostavljanja prema devojčicama i ženama;
- 2) obezbedi podršku žrtvama rodno zasnovanog nasilja;
- 3) obezbedi pristup savotovanju u vezi sa reproduktivnim zdravljem.

Stručni radnici, stručni saradnici, zdravstveni radnici, saradnici i druga lica angažovana u ustanovi, odnosno kod pružaoca usluge dužni su da prijave svaki vid nasilja prema devojčicama i ženama na smeštaju za koje saznaju u vršenju poslova iz svoje nadležnosti, odnosno u obavljanju svoje delatnosti, nadležnoj policijskoj upravi ili javnom tužilaštvu.

Ustanova, odnosno pružalac usluge, dužni su da obaveste nadležni centar za socijalni rad o pojavi svakog oblika nasilja prema devojčicama i ženama na smeštaju, u skladu sa pozitivnim propisima.

Policijska uprava i javno tužilaštvo dužni su da obaveste nadležni centar za socijalni rad o prijavljenom nasilju.

### **Pristup zdravstvenoj zaštiti**

#### **Član 22.**

Korisnik ima pravo na obezbeđivanje i dostupnost zdravstvene zaštite, u skladu sa zakonom.

Pružanje zdravstvene zaštite može zatražiti i sam korisnik, odnosno zakonski zastupnik maloletnog korisnika.

Ako korisnik ima povrede, tvrdi da je zlostavljan ili drugo lice ukazuje na to da je korisnik zlostavljan, zaposleni odgovoran za korisnika, njegov neposredni rukovodilac i direktor ustanove, odnosno rukovodilac pružaoca usluge, dužni su da:

- 1) bez odlaganja korisniku obezbede odgovarajući lekarski pregled;
- 2) evidentiraju sve povrede korisnika i mehanizme nastanka povrede;
- 3) zabeleže sve preduzete radnje u dosijeu korisnika;



4) obaveste policiju, javnog tužioca, nadležni centar za socijalni rad, člana njegove uže porodice, izabranu osobu od poverenja, zakonskog zastupnika, ministarstvo nadležno za socijalnu zaštitu i Zaštitnika građana, ako u radnji ili propuštanju kojim su dovedeni u opasnost život ili zdravlje korisnika postoji osnovana sumnja na postojanje krivičnog dela.

### **Provera bezbednosti korisnika**

#### **Član 23.**

U slučaju zlostavljanja ili zanemarivanja, kao i u slučaju drugog događaja rizičnog za bezbednost i zdravlje korisnika, zaposleni zadužen za korisnika, njegov neposredni rukovodilac i direktor ustanove, odnosno rukovodilac pružaoca usluge, dužni su da provere bezbednost i potrebu za pružanjem zdravstvene zaštite drugim korisnicima, radi preduzimanja odgovarajućih i pravovremenih mera zaštite.

## **V. PRAVA I OBAVEZE KORISNIKA PRILIKOM KORIŠĆENJA USLUGE SMEŠTAJA**

### **Ostvarivanje ljudskih prava**

#### **Član 24.**

Korisnik smeštaja ima pravo na ostvarivanje građanskih, političkih, ekonomskih, socijalnih, kulturnih i drugih prava, u skladu sa Ustavom, zakonom i ratifikovanim međunarodnim ugovorom.

### **Obaveštavanje**

#### **Član 25.**

Korisnik usluge smeštaja ima pravo da od strane ustanove, odnosno pružaoca usluge blagovremeno, na odgovarajući, propisani, razumljiv i prilagođen način dobije obaveštenje o:

- 1) identitetu i profesionalnom statusu stručnih radnika, stručnih saradnika, zdravstvenih radnika i saradnika koji učestvuju u pružanju usluge;
- 2) uslovima, rizicima i pravnim posledicama smeštaja;
- 3) svojim pravima i obavezama, kao i da bude poučen o načinu ostvarivanja prava, uključujući i postupke podnošenja žalbe, prigovora i pritužbe;
- 4) svim pitanjima i svim podacima koji su od značaja za korisnika i za pružanje usluge smeštaja.

### **Učešće u donošenju odluka**

#### **Član 26.**

Korisnik smeštaja ima pravo da učestvuje u proceni svog stanja i potreba i u odlučivanju o tome da li će prihvatiti određene aktivnosti predviđene individualnim planom pružanja usluge, kao i da blagovremeno dobije sva obaveštenja koja su mu za to potrebna, uključujući i opis, cilj i korist od predloženih aktivnosti, kao i obaveštenja o raspoloživim alternativnim aktivnostima i druga obaveštenja od značaja za pružanje usluge na razumljiv način i u pristupačnoj formi, bez obzira na stepen poslovne sposobnosti.

Korisnik ima pravo da, uz upotrebu neophodnih mehanizama podrške (prilagođavanje informacija, upotrebu alternativnih vidova komunikacije, savetovanje sa osobom od poverenja, članovima porodice kao pomoć u tumačenju volje i želja korisnika, firmiranje tima za donošenje odluka), aktivno učestvuje u planiranju i sprovođenju aktivnosti i mera prilikom pružanja usluge smeštaja, bez obzira na stepen poslovne sposobnosti.

## **Privatnost**

### **Član 27.**

Korisnik smeštaja ima pravo na privatnost prilikom pružanja usluge smeštaja, u skladu sa najboljim interesom deteta, odnosno voljom punoletne osobe.

Ne smatra se narušavanje prava na privatnost traženje podataka o ličnosti, ličnim svojstvima i drugim pitanjima, čije je pribavljanje neophodno za pružanje usluge smeštaja, u skladu sa ovim zakonom, koji se prikupljaju u svrhu planiranja i pružanja usluge smeštaja, kao i preduzimanje radnji u vezi sa tim.

Korisnici imaju pravo da, u zavisnosti od pola i starosne dobi, budu smešteni i spavaju u odvojenim prostorijama.

## **Slobodno vreme**

### **Član 28.**

Korisnik ima pravo da bude uključen u radno-okupacione, kulturno-zabavne i rekreativne aktivnosti, u skladu sa voljom i svojim interesovanjima.

## **Porodični život**

### **Član 29.**

Korisnik ima pravo na kontakte sa članovima porodice i drugim licima bez ograničenja, u skladu sa zakonom i pravilima ponašanja i organizacije života kod pružaoca usluge, da prima posete u prostorijama ustanove, odnosno pružaoca usluge i ide u posete izvan prostora ustanove, odnosno pružaoca usluge, izuzev ako je sud odredio meru zaštite kojom se privremeno zabranjuje ili ograničava održavanje kontakta sa članovima porodice i drugim licima.

Kontakte u okviru ustanove, odnosno pružaoca usluge ostvaruje se na način kojim se ne ugrožava privatnost drugih korisnika.

## **Informisanje i komunikacija**

### **Član 30.**

Korisnik ima pravo da:

- 1) o svom trošku šalje i prima, uz punu privatnost, bez nadzora i ograničenja, poštu, pakete, novine i da telefonira;
- 2) prati radio i televizijske programe;
- 3) koristi svoje informaciono-komunikacione uređaje (računar, tablet, pametni telefon i sl.);
- 4) učestvuje na seminarima, obukama i info-sesijama koje organizuju relevantne institucije i organizacije civilnog društva, na temu osnaživanja korisnika, promovisanja i zaštite ljudskih prava, pripreme za samostalni život i uključenost u lokalnu zajednicu u okviru procesa deinstitutionalizacije;
- 5) u pogledu podnošenja pritužbe ili prigovora, obavlja poverljivu i slobodnu komunikaciju.

## **Poštovanja pravila ponašanja i organizacije života kod pružaoca usluge**

### **Član 31.**

Informisanim pristankom na uslugu smeštaja korisnik se obavezuje da poštuje pravila ponašanja i organizacije života kod pružaoca usluge propisana opštim aktima pružaoca usluge (pravila o kućnom redu i druga pravila).

Ako korisnik ne poštuje pravila iz stava 1. ovog člana u meri da ugrožava prava, integritet, interese, život, bezbednost i zdravlje ostalih korisnika, zaposlenih ili drugih lica, pružalac usluge može odlučiti o prestanku smeštaja, odnosno nadležnom centru za socijalni rad podneti obrazloženi predlog, kada je centar za socijalni rad odlučivao o smeštaju, da korisniku prestane usluga smeštaja kod tog pružaoca usluge.

Ustanova, odnosno pružalac usluge je dužan da korisnika blagovremeno upozna sa pravilima iz stava 1. ovog člana, kao i sa posledicama nepoštovanja ovih pravila na pristupačan i razumljiv način.

## **Pritužba**

### **Član 32.**

Korisnik, osoba od poverenja ili član njegove uže porodice koji smatra da pružalac usluge krši prava korisnika, odnosno nije zadovoljan kvalitetom pružanja usluge, postupkom ili ponašanjem pružaoca usluge ili drugog lica, može podneti pritužbu odgovornom licu u ustanovi, odnosno kod pružaoca usluge, nadležnom centru za socijalni rad i drugim nadležnim organima, u skladu sa zakonom i propisima donetim na osnovu zakona.

Pritužbom se smatra svaki podnesak u kome se iznose primedbe na rad ustanove, odnosno pružaoca usluge ili na postupanje zaposlenih u ustanovi, odnosno kod pružaoca usluge, čak i ako nije naslovljen kao pritužba.

Pritužba ne mora da ima posebnu formu, ali treba da sadrži najmanje: kratak opis postupanja na koje se odnosi, ime i prezime i kontakt podnosioca pritužbe.

Ustanova, odnosno pružalac usluge nema obavezu da postupa po anonimnim pritužbama.

Pritužba se može podneti u pismenoj formi ili usmeno u prostorijama ustanove, odnosno pružaoca usluge, o čemu je zaposleni koji je primio pritužbu dužan da sačini zapisnik.

Pritužbe razmatra rukovodilac osnovne organizacione jedinice na čiji se rad pritužba odnosi, rukovodilac uže organizacione jedinice ili drugi zaposleni koga on ovlasti.

Ako se pritužba odnosi na postupanje rukovodilaca, primeniće se pravila o izuzeću službenog lica iz zakona kojim se uređuje opšti upravni postupak.

Pritužba se ne može odbaciti kao neblagovremena.

Korisnik koji podnese pritužbu biće zaštićen od bilo kakvih negativnih posledica usled podnošenja pritužbe u skladu sa zakonom.

U odluci o pritužbi utvrđuje se da li postoji povreda pravila postupanja ustanove, odnosno pružaoca usluge ili ponašanja zaposlenog.

Ako je utvrđeno da postoji povreda, u odluci se navodi pojedinačna mera koja će biti preduzeta radi njenog ispravljanja u konkretnom slučaju koji se odnosi na podnosioca pritužbe.

Odgovor na pritužbu dostavlja se najkasnije 30 dana od podnošenja, na razumljiv i pristupačan način, što, osim prilagođavanja teksta, može podrazumevati i druge načine informativne pristupačnosti.

U odgovoru na pritužbu podnosilac se poučava koja pravna sredstva i kojim organima može podneti u slučaju nezadovoljstva odgovorom na pritužbu.

Korisnik, osoba od poverenja, član njegove uže porodice ili zakonski zastupnik maloletnog korisnika mogu, ako nisu zadovoljni odgovorom na pritužbu, odnosno informacijom o planiranim i preduzetim merama povodom pritužbe, podneti prigovor organu nadležnom za vršenje inspekcijskog nadzora, u roku propisanom zakonom kojim se uređuje opšti upravni postupak.

Ako prilikom ispitivanja pritužbe, odgovorno lice ustanovi postojanje elemenata odgovornosti za krivična dela, dužan je da preduzme radnje na koje je obavezan i ovlašćen u skladu sa važećim propisima.

### **Prigovor**

#### **Član 33.**

Punoletni korisnik, bez obzira na stepen poslovne sposobnosti, osoba od poverenja, član njegove uže porodice ili zakonski zastupnik maloletnog korisnika mogu da izjave prigovor zbog načina pružanja usluga smeštaja, ako ne može da se izjavi drugo pravno sredstvo u upravnom postupku.

Prigovor se izjavljuje odgovornom licu ustanove, odnosno pružaoca usluge na čije se postupanje odnosi, koji i odlučuje o prigovoru.

Prigovor se izjavljuje u roku od 15 dana od kada se usluga smeštaja ne pruža tako da obezbedi uredno i kvalitetno, pod jednakim uslovima, ostvarivanje prava i zadovoljavanje potreba korisnika.

O prigovoru se odlučuje rešenjem, koje se izdaje u roku od 30 dana od prijema prigovora.

Direktor, odnosno rukovodilac odbacuje prigovor koji nije blagovremen ili dozvoljen, koji je izjavilo neovlašćeno lice, a odbija prigovor ako nije osnovan ili usvaja prigovor ako je osnovan.

Rešenjem kojim se usvaja prigovor nalaže se preduzimanje zakonom određenih mera radi otklanjanja nedostataka u pružanju usluga smeštaja, ako je prigovor izjavljen zbog načina pružanja usluga smeštaja.

Organ nadležan za vršenje inspekcijskog nadzora dužan je da sprovede postupak po prigovoru, u skladu sa zakonom.

Na pitanja koja nisu regulisana ovim zakonom, primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje opšti upravni postupak.

## **VI. POSTUPANJE U INCIDENTNIM SITUACIJAMA**

### **Prava korisnika u incidentnoj situaciji**

#### **Član 34.**

Stručni radnici, stručni saradnici, zdravstveni radnici, saradnici i druga angažovana lica u ustanovi, odnosno kod pružaoca usluge dužni su da organizuju pružanje usluge smeštaja na način kojim se neće ograničavati prava i slobode korisnika.

U slučaju nužnosti sprečavanja ugrožavanja života ili bezbednosti korisnika ili drugih lica ili povrede prava drugih lica, mere koje se preduzimaju moraju biti srazmerne otklanjanju opasnosti koja je nastupila, u skladu sa ovim zakonom.

Način i bliže uslove postupanja ustanove, odnosno pružaoca usluge u incidentnim situacijama propisuje ministar nadležan za socijalnu zaštitu.

## **Zabrana ograničavanja kretanja i izolacije**

### **Član 35.**

Zabranjena je primena svih mera prinude i tretmana bez pristanka korisnika, odnosno zakonskog zastupnika maloletnika.

Posebno se zabranjuje korišćenje mere ograničavanja kretanja i izdvajanja korisnika u posebno opremljenu prostoriju.

## **Pomoć drugih resora u zajednici**

### **Član 36.**

Ako stručni radnik, stručni saradnik, zdravstveni radnik, saradnik ili drugo lice angažovano u ustanovi, odnosno kod pružaoca usluge ne može samo da otkloni neposrednu opasnost po život ili bezbednost korisnika izazvanu ponašanjem korisnika, zaposlenog ili drugog lica dužno je da odmah, bez odlaganja, kada uoči opasnost zatraži pomoć drugih nadležnih organa i o tome odmah obavesti direktora ustanove, odnosno rukovodioca pružaoca usluge.

## **Incidentne situacije**

### **Član 37.**

Ustanova, odnosno pružalac usluge je dužan da o incidentnoj situaciji, koja može dovesti ili je dovela do neposrednog ugrožavanja života ili bezbednosti korisnika i zaposlenih bez odlaganja sačini službenu belešku i obavesti ministarstvo nadležno za socijalnu zaštitu.

## **VII. MEHANIZAM KONTROLE KVALITETA USLUGE**

### **Član 38.**

Nadzor nad primenom odredaba ovog zakona vrši ministarstvo nadležno za socijalnu zaštitu, s tim što nadzor nad radom zdravstvenih radnika u ustanovi, odnosno kod pružaoca usluge vrši ministarstvo nadležno za poslove zdravlja.

Inspekcijski nadzor u ustanovama za smeštaj u procesu deinstitucionalizacije vršiče se, po mogućnosti, jednom godišnje.

Nezavisni mehanizam ovlašćen za kontrolu uspostavljanja kvaliteta pružanja usluga i zaštite prava korisnika vrše nezavisni državni organi za zaštitu prava građana i zaštitu ravnopravnosti.

U saradnji sa ministarstvom nadležnim za socijalnu zaštitu, nezavisni monitoring nad primenama odredaba ovog zakona, obezbediče se i organizacijama civilnog društva koje se bave zaštitom ljudskih prava.

Organizacije civilnog društva imaju obavezu da o nalazima iz nezavisnog monitoringa izveste ministarstvo nadležno za socijalnu zaštitu u roku od 60 dana od dana obavljenog nezavisnog monitoringa.

## **VIII. KAZNE NE ODREDBE**

### **Član 39.**

Novčanom kaznom za prekršaj od 100.000 do 2.000.000 dinara kazniče se ustanova, odnosno pružalac usluge smeštaja, usled:

- 1) postupanja u zaštiti korisnika suprotno odredbama čl. 20-23. ovog zakona;
- 2) postupanja u incidentnim situacijama suprotno odredbama čl. 34- 37. ovog zakona;

Za prekršaj iz stava 1. ovog člana kazniće se i odgovorno lice ustanove, odnosno pružaoca usluge smeštaja novčanom kaznom od 5.000 do 150.000 dinara.

## **IX. DONOŠENJE PODZAKONSKIH AKATA**

### **Član 40.**

Podzakonski akt za sprovođenje ovog zakona doneće se u roku od devet meseci od dana stupanja na snagu ovog zakona.

## **X. STUPANJE NA SNAGU**

### **Član 41.**

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u „Službenom glasniku Republike Srbije”.