

Institucija ombudsmena/ombudsmana  
za ljudska prava Bosne i Hercegovine



Институција омбудсмeна/омбудсмана  
за људска права Босне и Херцеговине

# *Specijalni izvještaj*

## *Uloga centara za socijalni rad*

### *u zaštiti prava djeteta*

uz podršku



**Save the Children**

Institucija ombudsmena/ombudsmana  
za ljudska prava Bosne i Hercegovine



Институција омбудсмeна/омбудсмана  
за људска права Босне и Херцеговине

# **SPECIJALNI IZVJEŠTAJ OMBUDSMENA BOSNE I HERCEGOVINE „ULOGA CENTARA ZA SOCIJALNI RAD U ZAŠTITI PRAVA DJETETA“**

uz podršku



**Save the Children**

**BANJALUKA, novembar 2013. godine**

*Mišljenja i stavovi u ovom izvještaju su stavovi Institucije ombudsmena za ljudska prava BiH i ne predstavljaju obavezno stav Save the Children.*

# SADRŽAJ

I UVOD .....	5
II METODOLOGIJA I CILJEVI ISTRAŽIVANJA .....	7
III PRAVNI OKVIR .....	9
3.1. Uvodne napomene .....	9
3.2. Federacija Bosne i Hercegovine .....	10
3.2.1. Kantonalni nivo .....	11
3.3. Republika Srpska.....	11
3.4. Brčko Distrikt Bosne i Hercegovine.....	12
IV RAZVOJ CENTARA ZA SOCIJALNI RAD U BOSNI I HERCEGOVINI .....	14
V DJECA KAO KORISNICI USLUGA SOCIJALNE I DJEČIJE ZAŠTITE.....	18
5.1. Prava djece sa posebnim potrebama/smetnjama u psihofizičkom razvoju.....	19
5.2. Prava djece smještene u ustanove, sa posebnim osvrtom na normative i standarde .....	20
5.3. Problem prosjačenja djece u BiH.....	21
5.4. Mladi i djeca u sukobu sa zakonom .....	22
5.5. Uloga CSR u ostvarivanju prava djece na zdravstvenu zaštitu djece.....	22
VI PREPORUKE UN KOMITETA ZA PRAVA DJETETA DRŽAVI BOSNI I HERCEGOVINI.....	25
VII REZULTATI ISTRAŽIVANJA .....	27
7.1. Uvjeti rada.....	27
7.2. Ljudski resursi.....	29
7.3. Institucionalna saradnja.....	29
7.4. Nadležna ministarstva iz oblasti socijalne zaštite u BiH.....	31
VIII ZABRINUTOSTI I ZAPAŽANJA OMBUDSMENA BiH .....	36
IX PREPORUKE OMBUDSMENA.....	38
ANEKS I.....	41
ANEKS II .....	46
ANEKS III.....	51
ANEKS IV .....	53



# I UVOD

Ombudsmeni za ljudska prava Bosne i Hercegovine (u daljnjem tekstu Ombudsmeni) u saradnji s organizacijom Save the Children, u 2013. godini u okviru Projekta „Jačanje kapaciteta Odjela za praćenje prava djece Institucije ombudsmena za ljudska prava BiH“ proveli su istraživanje sa ciljem da se ustanovi i sagleda što realnija slika i stanje u kojem se nalaze nadležne službe socijalne zaštite/centri za socijalni rad (u daljnjem tekstu CSR) u Bosni i Hercegovini, sa aspekta zaštite prava djeteta.

U ostvarivanju socijalne pravde, socijalnih prava, smanjivanju društvenih nejednakosti i općoj humanizaciji društva posebnu ulogu imaju socijalna politika i socijalni rad. Ustanove socijalne zaštite u BiH treba da budu prepoznatljive po svojoj stručnosti, inicijativnosti, kreativnosti, razvoju usluga primjerenih potrebama korisnika, te da budu nosioci istraživanja, planiranja, realiziranja socijalnih aktivnosti u lokalnim zajednicama za zadovoljavanje pojedinačnih i zajedničkih socijalnih potreba i razvoja sistema socijalne zaštite. CSR, u ostvarivanju svoje djelatnosti, treba da sarađuju, razvijaju partnerstva sa organima države, entiteta, kantona i lokalne zajednice, javnim službama, udruženjima građana i nevladinim organizacijama, mjesnim zajednicama, vjerskim organizacijama, preduzećima, ustanovama, medijima, porodicama i pojedincima. Socijalni rad je profesija koja se zasniva na humanističkim idealima i ljudskim pravima kako su ona koncipirana u najvažnijim međunarodnim dokumentima. Socijalni rad se primarno bavi ljudskim pravima, a njihovo ispunjavanje je usko vezano uz nivo poštivanja ljudskih prava u jednom društvu. Zagovaranje ljudskih prava je sastavni dio socijalnog rada, što daje Ombudsmenima pravo da konstatiraju da je mandat Institucije ombudsmena i CSR u mnogo čemu istovjetan, a to je u najširem smislu riječi - poštivanje i zagovaranje ljudskih prava. CSR su najvažnije ustanove u sistemu socijalne zaštite, a uvažavajući brojne međunarodne i domaće propise, zaštita prava djece u sistemu socijalne zaštite ima prioritetno mjesto.

Ombudsmeni su ocijenili kako je neophodno pristupiti izradi jedne ovakve analize, u cilju dobivanja podataka i informacija, s obzirom na to da Ombudsmeni godinama zagovaraju jačanje kapaciteta CSR. U godišnjim izvještajima o aktivnostima Institucije ombudsmena i specijalnim izvještajima/istraživanjima u oblasti prava djeteta, Ombudsmeni, polazeći od svojih saznanja, iskustava i utvrđenih kršenja/ugrožavanja prava, vlastita u BiH ukazuju na loš položaj CSR i potrebu da se CSR i uopće oblasti socijalne zaštite mora posvetiti više pažnje, značaja i finansijskih sredstava. Kako bi zagovaranje Ombudsmena dobilo veći značaj i realne statističke pokazatelje, zahvaljujući saradnji sa Save the Children, Ombudsmeni su proveli istraživanje, sa

krajnjim ciljem da se ovim izvještajem/preporukama upućenim nadležnim organima položaj CSR unaprijedi, kao i da se na osnovu rezultata istraživanja identificiraju pravci i načini djelovanja Ombudsmena u budućnosti, radi zaštite prava djece.

## II METODOLOGIJA I CILJEVI ISTRAŽIVANJA

Specijalni izvještaj „Uloga centara za socijalni rad u zaštiti prava djeteta“ je istraživačkog karaktera, te je njegova izrada obuhvatila analizu uloge i značaja CSR od njihovog osnivanja do danas, te trenutno stanje u ovoj oblasti. Istraživanje je provedeno u tri faze, i to:

1. Analiza relevantnog domaćeg zakonodavstva,
2. Historijski razvoj CSR, te
3. Analiza stanja na terenu, koja je provedena slanjem upitnika CSR na području cijele Bosne i Hercegovine, te slanjem upitnika ministarstvima nadležnim za socijalnu zaštitu<sup>1</sup>

Prikupljanje podataka obavljeno je u periodu april-juni 2013. godine.

Analizom historijskog razvoja CSR, Ombudsmeni su imali za cilj ukazati na ulogu i nadležnosti CSR od njihovog osnivanja do danas, kao i na promjene u ovoj oblasti posmatrane sa stanovišta nadležnosti CSR u oblasti zaštite prava djece.

Istraživanjem stanja u ovoj oblasti zaštite prava djece, kojim je obuhvaćeno područje Bosne i Hercegovine, Ombudsmeni su dostavili 134 upitnika CSR, od čega 72 upitnika ustanovama u Federaciji, 61 upitnik ustanovama u Republici Srpskoj, te 1 upitnik CSR u Brčko Distriktu.

Analizom stanja na terenu Institucija ombudsmena obuhvatila je i prikupljanje informacija od resornih ministarstava, te su u tom smislu dostavljeni upitnici Federalnom ministarstvu rada i socijalne politike, Ministarstvu zdravlja i socijalne zaštite Republike Srpske, te kantonalnim ministarstvima nadležnim u oblasti socijalne zaštite.

U cilju podsticanja efikasnije saradnje i razmjene informacija radi provođenja aktivnosti sa krajnjim ciljem izrade sveobuhvatnog specijalnog izvještaja, Ombudsmeni su potpisali Memorandum o saradnji sa CSR Sarajevo, Banjaluka, Mostar, Bihać, Tuzla i Brčko<sup>2</sup>.

Značaj i uloga koju CSR imaju u zaštiti prava građana i djece, te činjenica da nesmetano i efikasno djelovanje CSR predstavlja stub u razvoju jednog društva, kao i potreba da se osigura permanentno jačanje kapaciteta CSR, predstavljaju osnov i cilj provođenja

---

<sup>1</sup> Primjeri upitnika u Aneksu I Izvještaja

<sup>2</sup> Tekst MEMORANDUMA O SARADNJI u Aneksu II Izvještaja



sveobuhvatne analize Ombudsmena. Izrada specijalnog izvještaja „Uloga centara za socijalni rad u zaštiti prava djeteta“ ima za cilj ukazati na prednosti i nedostatke, naročito nedostatke kadrovskih kapaciteta CSR, te ostale probleme sa kojima se CSR susreću u pružanju usluga socijalne zaštite, naročito zaštite prava djece. Informacije i statistički podaci prikupljeni provođenjem istraživanja u oblasti socijalne zaštite i zaštite prava djece, bili su osnov izdavanja preporuka nadležnim nivoima vlasti.

Odjel za praćenje prava djece počeo je sa radom u junu mjesecu 2009. godine i, zahvaljujući saradnji sa Save the Children, urađen je značajan broj istraživanja koja su rezultirala specijalnim izvještajima<sup>3</sup> u oblasti prava djeteta (prosjačenje djece, predškolski odgoj i obrazovanje, zdravstvena zaštita djece, participacija djece i odraslih u školama u interesu djece, mladi i djeca u sukobu sa zakonom, prava djece sa posebnim potrebama/smetnjama u psihofizičkom razvoju, prava djece smještene u ustanovama i dr.), a urađena je i sveobuhvatana Analiza o usklađenosti zakonodavstva Bosne i Hercegovine sa Konvencijom o pravima djeteta. S obzirom na mandat i nadležnost CSR u oblasti prava djeteta, svaki specijalni izvještaj se u manjoj ili većoj mjeri morao baviti položajem ili ulogom CSR. Kako određen broj preporuka iz ranije sačinjenih specijalnih izvještaja nije realiziran, niti su nadležni poduzeli aktivnosti i mjere radi njihove implementacije, Ombudsmeni se koriste prilikom da pojedine preporuke ponove u ovom izvještaju. Dakle, Ombudsmeni pojedine preporuke ponovno upućuju nadležnim organima, posebno one koje su u direktnoj vezi sa poboljšanjem položaja CSR u zaštiti prava djece.

Zajedno sa ovim izvještajem, Ombudsmeni su radili izvještaj na temu Djeca u konfliktnim razvodima, gdje je posebna pažnja posvećena međunarodnom i domaćem pravnom/zakonodavnom okviru, te je također dat prikaz svih važnijih propisa iz oblasti zaštite prava djeteta i uloge CSR. Naime, iako je uloga CSR uopće u zaštiti prava djeteta mnogo šira od one koja je navedena u specijalnom izvještaju „Djeca u konfliktnim razvodima“, Ombudsmeni su izradom ovog izvještaja željeli ustanoviti stanje na terenu u CSR, ali i ukazati na nerealizirane preporuke Ombudsmena iz ranije sačinjenih specijalnih izvještaja. Pored toga, namjera je Ombudsmena da na osnovu sopstvenih statističkih podataka o CSR (opći podaci o strukturi zaposlenih, način finansiranja, stručni timovi, broj stanovnika koji pokrivaju, uvjeti rada, podaci o saradnji sa relevantnim akterima, o zakonodavstvu) dobiju argumente i pokrića za permanentno zagovaranje jačanja kapaciteta CSR, kao i da se u budućnosti identificiraju pravci i načini djelovanja Ombudsmena.

---

<sup>3</sup> Svi izvještaji dostupni na web stranici [www.ombudsmen.gov.ba](http://www.ombudsmen.gov.ba)

## III PRAVNI OKVIR

### 3.1. Uvodne napomene

Ustavom Bosne i Hercegovine propisano je da će entiteti ispuniti sve uvjete za pravnu sigurnost i zaštitu osoba pod svojom jurisdikcijom, održavanjem civilnih ustanova za primjenu pravnih propisa, koje će funkcionirati u skladu sa međunarodno priznatim standardima uz poštovanje međunarodno priznatih ljudskih prava i osnovnih sloboda, iz člana II ovog Ustava, i poduzimanjem ostalih odgovarajućih mjera.<sup>4</sup>

Pitanje socijalne zaštite regulirano je prvenstveno Ustavom Federacije i Ustavom Republike Srpske.

Ovu oblast, na nivou Federacije BiH, regulira Zakon o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite porodice sa djecom FBiH<sup>5</sup>, dok je na nivou kantona detaljnije uređena sljedećim zakonima: Zakonom o socijalnoj zaštiti, zaštiti civilnih žrtava rata i zaštiti porodica sa djecom Unsko-sanskog kantona<sup>6</sup>, Zakonom o socijalnoj zaštiti Posavskog kantona<sup>7</sup>, Zakonom o socijalnoj zaštiti, zaštiti civilnih žrtava rata i zaštiti porodice sa djecom Tuzlanskog kantona<sup>8</sup>, Zakonom o socijalnoj zaštiti, zaštiti civilnih žrtava rata i zaštiti porodice sa djecom Bosansko-podrinjskog kantona<sup>9</sup>, Zakonom o socijalnoj zaštiti, zaštiti civilnih žrtava rata i zaštiti porodice sa djecom Srednjobosanskog kantona<sup>10</sup>, Zakonom o socijalnoj zaštiti Hercegovačko-neretvanskog kantona<sup>11</sup>, Zakonom o socijalnoj zaštiti, zaštiti civilnih žrtava rata i zaštiti porodice sa djecom Zapadnohercegovačkog kantona<sup>12</sup>, Zakonom o socijalnoj zaštiti, zaštiti civilnih žrtava rata i zaštiti porodice sa djecom Kantona Sarajevo<sup>13</sup>, Zakonom o socijalnoj zaštiti

---

<sup>4</sup> Član III stav 2. tačka c)

<sup>5</sup> „Službene novine FBiH“, broj: 36/99, 54/04, 39/06 i 14/09

<sup>6</sup> „Službene novine Unsko-sanskog kantona“, broj: 5/00 i 7/01

<sup>7</sup> „Narodne novine Posavskog kantona“, broj: 5/04

<sup>8</sup> „Službene novine Tuzlanskog kantona“, broj: 12/00, 5/02, 13/03, 8/06 i 11/09

<sup>9</sup> „Službene novine Bosansko-podrinjskog kantona“, broj: 7/08

<sup>10</sup> „Službene novine Srednjobosanskog kantona“, broj: 10/05 i 2/06

<sup>11</sup> „Narodne novine Hercegovačko-neretvanskog kantona“, broj: 3/05

<sup>12</sup> „Narodne novine Zapadnohercegovačkog kantona“, broj: 16/01, 11/02, 4/04 i 9/05

<sup>13</sup> „Službene novine Kantona Sarajevo“, broj: 16/02, 8/03, 22/05, 2/06 i 21/06

Kantona 10<sup>14</sup> i Zakonom o socijalnoj zaštiti, zaštiti civilnih žrtava rata i zaštiti porodice sa djecom Zeničko-dobojskog kantona<sup>15</sup>.

U Republici Srpskoj oblast socijalne zaštite regulirana je Zakonom o socijalnoj zaštiti Republike Srpske<sup>16</sup>, a u Brčko Distriktu BiH Zakonom o socijalnoj zaštiti Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine<sup>17</sup>.

### 3.2. Federacija Bosne i Hercegovine

Zakon o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite porodice sa djecom FBiH donesen je s ciljem uspostavljanja okvira na osnovu kojeg će kantoni donijeti svoje zakone. Federalno ministarstvo rada i socijalne politike je prema navedenom zakonu nadležno nadgledati provođenje zakona i pratiti usaglašenost i primjenu federalnog zakona na kantonalnom nivou, u skladu sa članom<sup>18</sup>:

*„Nadzor nad provođenjem ovog zakona i propisa Federacije donesenih za njihovo provođenje, kao i nad stručnim radom ustanova koje osniva Federacija, vrši Federalno ministarstvo rada i socijalne politike“.*

Članom 1. Zakona o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite porodica sa djecom FBiH, uređuju se:

- osnove socijalne zaštite građana i njihovih porodica, osnovna prava iz socijalne zaštite i korisnici prava iz socijalne zaštite,
- osnivanje i rad ustanova zaštite i invalidskog udruženja,
- osnovna prava civilnih žrtava rata i članova njihovih porodica,
- osnove zaštite porodice sa djecom,
- finansiranje i druga pitanja od značaja za ostvarivanje osnovnih prava iz socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite porodice sa djecom u Federaciji Bosne i Hercegovine.

Korisnici socijalne zaštite su osobe koje se nalaze u stanju socijalne potrebe i to<sup>19</sup>:

- djeca bez roditeljskog staranja,
- odgojno zanemarena djeca,
- odgojno zapuštena djeca,
- djeca čiji je razvoj ometen porodičnim prilikama,
- osobe sa invaliditetom i osobe ometene u fizičkom ili psihičkom razvoju,
- materijalno neosigurane i za rad nesposobne osobe,
- stare osobe bez porodičnog staranja,

---

<sup>14</sup> „Narodne novine Kantona 10“, broj: 5/98

<sup>15</sup> „Službene novine Zeničko-dobojskog kantona“, broj: 13/07 i 13/11

<sup>16</sup> „Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 37/12

<sup>17</sup> „Službeni glasnik Brčko Distrikta BiH“, broj: 1/03, 4/04 i 19/07

<sup>18</sup> Član 9.

<sup>19</sup> u smislu člana 12. istog zakona

- osobe sa društveno negativnim ponašanjem,
- osobe i porodice u stanju socijalne potrebe, kojima je uslijed posebnih okolnosti potreban odgovarajući oblik socijalne zaštite.

### 3.2.1. Kantonalni nivo

Prava iz socijalne zaštite se u Federaciji BiH ostvaruju na nivou kantona. Ukoliko neka prava nisu određena kantonalnim zakonima, primjenjuje se Zakon o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite porodice sa djecom FBiH.

Kako je Ustavom Federacije BiH propisano, kantoni imaju sve nadležnosti koje nisu izričito povjerene federalnoj vlasti, što, između ostalog, uključuje i provođenje socijalne politike i uspostavu službi socijalne zaštite.<sup>20</sup>

Zakone o socijalnoj zaštiti, zaštiti civilnih žrtava rata i zaštiti porodice sa djecom imaju Sarajevski, Srednjobosanski, Bosansko-podrinjski, Zeničko-dobojski, Tuzlanski, Unsko-sanski i Zapadnohercegovački kanton, dok Hercegovačko-neretvanski, Posavski i Livanjski kanton imaju kantonalne zakone isključivo o socijalnoj zaštiti koji ne obuhvataju zaštitu porodice sa djecom i civilnih žrtava rata.

### 3.3. Republika Srpska

Ustavom Republike Srpske garantira se minimum socijalne sigurnosti građana i osigurava funkcioniranje javnih službi u skladu sa zakonom. Finansiranje javnih službi vrši se putem fondova i budžeta.<sup>21</sup>

Republika Srpska ima centraliziraniji sistem socijalne zaštite u odnosu na Federaciju BiH.

Članom 10. Zakona o socijalnoj zaštiti Republike Srpske garantirana su sljedeća prava:

- novčana davanja,
- socijalne usluge i
- druge mjere koje se pružaju pojedincu, članovima porodice ili porodici u cjelini i koje imaju za cilj zadovoljavanje socijalnih potreba, te sprečavanje nastanka socijalnih problema.

Korisnici socijalne zaštite su osobe koje se nalaze u stanju socijalne potrebe, i to<sup>22</sup>:

a) dijete:

- bez roditeljskog staranja,
- sa smetnjama u razvoju,
- čiji je razvoj ometen porodičnim prilikama,
- žrtva nasilja,

---

<sup>20</sup> Član 4. tačka j)

<sup>21</sup> Član 61.

<sup>22</sup> Član 17.

- žrtva trgovine djecom,
- sa društveno neprihvatljivim ponašanjem,
- izloženo socijalno rizičnim ponašanjima,
- kome je zbog posebnih okolnosti potrebna socijalna zaštita,

b) punoljetna osoba:

- materijalno neosigurana i za rad nesposobna osoba,
- sa invaliditetom,
- starija, bez porodičnog staranja,
- sa društveno negativnim ponašanjem,
- žrtva zloupotrebe psihoaktivnih supstanci,
- žrtva nasilja u porodici,
- žrtva trgovine ljudima i
- kome je zbog posebnih okolnosti potrebna socijalna zaštita.

### **3.4. Brčko Distrikt Bosne i Hercegovine**

U smislu člana 28. Zakona o socijalnoj zaštiti Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine, prava u socijalnoj zaštiti su sljedeća:

- usluge socijalnog i drugog stručnog rada;
- novčana i druga materijalna pomoć;
- osposobljavanje za život i rad maloljetnih osoba sa posebnim potrebama i odraslih invalidnih osoba;
- smještaj u ustanovu socijalne zaštite ili u drugu porodicu;
- kućna njega i pomoć u kući.

Korisnici socijalne zaštite u smislu ovog zakona su osobe koje se nalaze u stanju socijalne

potrebe:

1. maloljetnici;

- bez roditeljskog staranja,
- ometeni u fizičkom ili psihičkom razvoju,
- odgojno zanemareni i zapušteni,
- čiji je razvoj ometen porodičnim prilikama,
- zlostavljana djeca,

2. punoljetne osobe;

- materijalno neosigurane osobe, za rad nesposobne osobe,
- stare osobe bez porodičnog staranja,
- invalidne osobe,
- osobe s društveno negativnim ponašanjem,

- ostale osobe u stanju socijalne potrebe kojima je zbog posebnih okolnosti potrebna socijalna zaštita,
- zlostavljane osobe,
- samohrani roditelj.

## IV RAZVOJ CENTARA ZA SOCIJALNI RAD

Historijski gledano, socijalni rad svoje korijene i osnovno polazište ima u različitim dobrovoljnim humanitarnim aktivnostima, zasnovanim na samoorganiziranju manjih ili većih društvenih grupa ili dijelova društvene zajednice. Ti prvi oblici samoorganiziranja, protkani motivom za pružanjem pomoći drugom čovjeku, koji sam ne bi mogao zadovoljiti osnovne životne potrebe, bili su zasnovani na načelima solidarnosti i uzajamnosti.<sup>23</sup>

Historijski razvoj socijalnog rada, kao stručne, profesionalne djelatnosti, zbog specifičnosti tradicije u socijalnoj zaštiti, kulture i društveno-političkog sistema, vladajućih ideologija i odnosa, ekonomskih, pravnih i drugih mogućnosti i uvjeta, počinje zaživljavati tek u pedesetim godinama 20. stoljeća.<sup>24</sup>

Ideja o formiranju Centra za socijalni rad proizišla je iz elaborata koji je 1956. godine razmatralo tadašnje Savezno izvršno vijeće. Naime, procijenjeno je da u tom trenutku niti jedna od postojećih ustanova niti organ ne može adekvatno biti angažiran na rješavanju novonastalih socijalnih problema, zboga čega je predloženo da se na nivou FNRJ formiraju centri za socijalnu zaštitu, kao samostalne ustanove. Plan rada centara sadržavao je, pored ostalih, i sljedeće zadatke:

- Primjena zakonodavstva o djeci i porodici;
- Usvojenje;
- Starateljstvo;
- Ekonomske pomoći i dr.<sup>25</sup>

Centri su se, posebno u prvih nekoliko godina svog postojanja, bavili primjenom propisa koji su uređivali zaštitu porodice i djece. Specifični problemi kao što su odgojno zapuštena djeca ometena u razvoju bili su fokus djelatnosti centara.<sup>26</sup>

Bosna i Hercegovina je, u odnosu na druge republike bivše Jugoslavije, posljednja počela obrazovanje za socijalni rad, osnivanjem škole za socijalne radnike tek 1958. godine. Godine 1957. dolazi do formiranja Centra za zbrinjavanje djece bez roditeljskog staranja u Općini Centar u Sarajevu, koji je 1958. godine prerastao u prvi centar za socijalni rad

---

<sup>23</sup> Prof. dr. Milanka Miković, *Historija socijalnog rada i obrazovanja socijalnih radnika u Bosni i Hercegovini*, Fakultet političkih nauka – Godišnjak, 2006, str. 447

<sup>24</sup> Ibid, str. 448

<sup>25</sup> [http://www.kcsr.ba/index.php?option=com\\_content&view=article&id=4&Itemid=6](http://www.kcsr.ba/index.php?option=com_content&view=article&id=4&Itemid=6)

<sup>26</sup> Ibid

na području SR BiH. Potreba za uvođenjem stručnog, profesionalnog rada u BiH bila je uvjetovana specifičnošću socioekonomskog stanja u društvu, opterećenog velikim brojem socijalnih problema, s jedne strane, i poimanjem socijalno-zaštitne funkcije socijalističke države, s druge strane. Stoga Savjet za socijalnu zaštitu R BiH, vršeći pripreme osnivanja škole za obrazovanje iz socijalnog rada, u koncipiranju profila odgovarajućeg stručnjaka, 1956. godine, o socijalnom radniku govori kao o službeniku "čiji osnovni zadatak leži u tome da na osnovu postojećih propisa radi na obezbjeđenju prava građanina", i to "davanjem uputstava onima kojima je to potrebno i koji tu pomoć traže", odnosno "i kad oni sami otkriju te slučajeve".<sup>27</sup>

Opravdanost osnivanja prvih centara za socijalni rad, kroz njihovu nepobitnu afirmaciju u praksi, potvrdila je i Savezna skupština FNRJ 1961. godine donošenjem Preporuka o formiranju centara za socijalni rad, kao samostalnih stručnih službi za poslove socijalne zaštite. Preporukama je podržano osnivanje centara za socijalni rad "svuda gdje za to postoje uslovi i mogućnosti". Također, pored opredjeljenja da centri za socijalni rad "vrše analizu socijalnih problema u okviru opština, otkrivaju uzroke njihovog nastanka, predlažu nadležnim organima preduzimanje mjera za njihovo rješavanje i uklanjanje, kao i donošenje zakonskih propisa i drugih akata". Preporuke Savezne skupštine FNRJ su, kao važan zadatak centara za socijalni rad u rješavanju socijalnih problema, izdvojile poslove iz oblasti starateljstva... "Centri treba da preuzmu stručne poslove iz oblasti starateljstva koje prema važećim zakonskim i drugim propisima vrše organi uprave opštinskih narodnih odbora... centri naročito treba da rade na rješavanju onih socijalnih problema čije je rješavanje stavljeno u djelokrug organa starateljstva u vezi sa sprovođenjem Krivičnog zakona i Zakona o krivičnom postupku".<sup>28</sup>

Period do 1965. godine karakterizira, osim završenog školovanja prvih generacija socijalnih radnika<sup>29</sup> u Socijalističkoj Republici BiH, i zapošljavanje socijalnih radnika, pored ustanova socijalne zaštite, odnosno centara za socijalni rad, u zdravstvu, invalidskom osiguranju, većim privrednim organizacijama, zajednicama za zapošljavanje i djelomično u obrazovanju. Tokom šezdesetih godina dolazi do osnivanja novih centara i jačanja postojećih, dok se tamo gdje nije bilo osnova za formiranje centara, formiraju samoupravne interesne zajednice. U ovom periodu centri za socijalni rad obavljaju stručne poslove za potrebe općine, a upravne poslove obavljaju organi uprave nadležni za poslove socijalne zaštite i socijalnog staranja. Sve do sedamdesetih godina centri obavljaju stručne poslove koji im se stavljaju u nadležnost, dok upravne poslove i dalje obavlja općina.<sup>30</sup>

Period od 1966. do 1973. godine karakterizira, na državnom nivou postavljena, obaveza donošenja Republičkog zakona o socijalnoj zaštiti, 1971. godine, sa tendencijom razvoja

---

<sup>27</sup> Prof. dr. Milanka Miković, *Historija socijalnog rada i obrazovanja socijalnih radnika u Bosni i Hercegovini*, Fakultet političkih nauka – Godišnjak, 2006, str. 448

<sup>28</sup> Ibid, str. 449

<sup>29</sup> U Izveštaju nije korišten rodno osjetljiv jezik, radi preglednosti Izveštaja, s tim da se pod imenicama muškog roda podrazumijevaju imenice i ženskog roda

<sup>30</sup> Ibid, str. 450



socijalne politike i socijalne zaštite u organizacijama udruženog rada i društveno-političkim zajednicama. Navedenim, socijalni rad, kao profesionalna djelatnost, sve više dobija na značaju, proširujući svoje polje djelovanja. Najznačajniji poslovi koje općina sedmadesetih godina prenosi u nadležnost centara su poslovi propisani u osnovnom Zakonu o starateljstvu (kasnije Porodičnom zakonu), Zakonu o smještaju djece u druge porodice, Zakonu o pomoći žrtvama fašističkog terora, zakonu o pomoći slijepim građanskim osobama žrtvama rata (kasnije Zakon o zaštiti civilnih žrtava rata), Zakonu o osnovnom obrazovanju i Pravilniku o kategorizaciji i evidenciji djece ometene u psihičkom i fizičkom razvoju.<sup>31</sup>

Period od 1974. do 1984. godine obilježen je donošenjem Ustava SFRJ, 1974. godine, a kasnije donošenjem Zakona o udruženom radu i Zakona o sistemu društvenog planiranja. Primjenom odredaba ovih dokumenata dolazi do organiziranog procesa podruštvljavanja socijalne politike i socijalne zaštite, što je imalo direktnog utjecaja i na normativno reguliranje i planiranje razvoja socijalnog rada, kao instrumenta socijalne politike. S tim u vezi način i oblik provođenja određenih poslova iz oblasti socijalnog rada utvrđuje se društvenim dogovorima i samoupravnim sporazumima, samoupravnim planiranjem socijalnog i ekonomskog razvoja, samoupravnim finansiranjem rada i razvoja, nasuprot budžetskom finansiranju, samoupravnim udruživanjem i organiziranjem u samoupravne interesne zajednice socijalne sigurnosti (socijalna i dječija zaštita, zdravstveno i penzijsko-invalidsko osiguranje, zapošljavanje i sl.). Tako je Zakonom o socijalnoj zaštiti SRBiH precizirano da centar za socijalni rad "prati i proučava probleme i pojave u oblasti socijalne, dječije i porodične zaštite i daje opštinskoj skupštini prijedloge za njihovo rješavanje, pruža pomoć pojedinim nosiocima socijalne zaštite, razvija i unapređuje socijalni rad i vrši stručni nadzor nad radom socijalnih ustanova od interesa za opštinu".<sup>32</sup>

Period od 1985. do 1991. godine predstavlja fazu razvoja u kojoj socijalni rad, ne samo kao stručna društvena djelatnost i profesija nego i kao akademska disciplina, ostvaruje puno priznanje, razvoj i afirmaciju u društvu. Ranije osnovano profesionalno udruženje, Savez društava socijalnih radnika BiH, izdaje stručni časopis "Socijalni rad i socijalna zaštita", čiji je prvi broj štampan 1983. godine; razmatraju se aktuelni problemi iz prakse; socijalni radnici/radnice razmjenjuju međusobna iskustva; povezuju se sa socijalnim radnicima/radnicama iz drugih republika i susjednih država itd.<sup>33</sup>

Period od 1992. do 1995. godine obilježen je ratom i ratnim stradanjima stanovništva u BiH. U ratnim uvjetima socijalni rad kao gotovo jedina pomažuća profesija pruža neophodnu zaštitu i pomoć stotinama hiljada izbjeglih, raseljenih, gladnih, nezbrinutih, starih i nemoćnih. U ovom periodu socijalni radnici rade, osim u ustanovama socijalne zaštite, u izbjegličkim centrima, humanitarnim organizacijama, bolnicama, domovima za

---

<sup>31</sup> Ibid, str. 451

<sup>32</sup> Ibid, str.451

<sup>33</sup> Ibid, str.452

nezbrinutu djecu, jednostavno na svim mjestima gdje je potrebna pomoć čovjeku u nevolji.<sup>34</sup>

Period od 1996. godine karakteriziraju, s jedne strane, izrazite teškoće u provođenju različitih oblika praktične djelatnosti socijalnog rada, zbog lošeg socio-ekonomskog stanja društva i velikog broja socijalnih problema, a, s druge strane, učenje i ovladavanje novim vještinama i znanjima. Te nove vještine i znanja su psihosocijalni rad sa povratnicima, sa duševnim bolesnicima, sa zlostavljanim i sl., uz neophodnost poznavanja menadžmenta u socijalnom radu, supervizije, ljudskih prava, ali i uspostavljanje saradnje i partnerstva sa nevladinim sektorom, koji u BiH sve više dobija na značaju. Stoga različite promjene i zbivanja u poslijeratnom bosanskohercegovačkom društvu, gdje su siromaštvo – oko 50% stanovništva živi ispod ili na samoj generalnoj liniji siromaštva (UNDP, 2003, 16), nezaposlenost – stopa nezaposlenosti u BiH je među najvećim u Evropi, više od 40% radno sposobnog stanovništva je nezaposleno (UNDP, 2000, 27) i socijalne nejednakosti su najveća prepreka društvenoj stabilnosti i demokratiji, stavljaju pred socijalni rad, kao profesiju i naučno područje, obavezu daljnjeg razvijanja i unapređenja. Počevši od poduzimanja preventivnih aktivnosti do rada sa pojedincem i njegovim okruženjem, uz puno poštivanje osnovnih načela prava čovjeka i socijalne pravde, što čini temeljna određenja ove profesije.<sup>35</sup>

Također, značajno je napomenuti da je donošenjem različitih zakona i podzakonskih akata CSR „pridodano“ i „nametnuto“ mnogo obaveza (civilne žrtve rata, pitanje žrtava trgovine ljudima, žrtava nasilja u porodici), a imajući u vidu globalne društvene promjene, za realno je očekivati da će se usluge i obaveze CSR u budućnosti samo dodatno proširivati i usložnjavati.

---

<sup>34</sup> Ibid, str.452

<sup>35</sup> Ibid, str.454

## V DJECA KAO KORISNICI USLUGA SOCIJALNE I DJEČIJE ZAŠTITE

U oba entiteta rad u oblasti socijalne zaštite odvija se putem CSR koji imaju ključnu ulogu u socijalnoj zaštiti, zbrinjavanju i praćenju postupanja prema djeci. U Brčko Distriktu socijalna i dječija zaštita je u nadležnosti Pododjela za socijalnu zaštitu BD.

Ombudsmeni, pored kadrovske jačanja, naglašavaju da je potrebna stalna edukacija stručnog osoblja CSR kao i osoblja iz nevladinog sektora koje je angažirano u oblasti socijalne zaštite, te zagovaramo podjelu poslova u CSR na osnovne i specijalističke, kako bi se profilirali stručnjaci za rad u različitim oblastima.

Federalna i kantonalna vlast nadležna je za oblast socijalne politike, dok su kantoni posebno nadležni za provođenje socijalne politike i uspostavu službi socijalne zaštite (Ustav FBiH, član III. 2. i 4.)<sup>36</sup> Iz samih naziva resornih ministarstava na nivou FBiH i kantona može se uočiti neujednačenost pristupa ovoj oblasti. U nekim kantonima je ministarstvo nadležno za socijalnu zaštitu i zdravstvo, a u nekima za socijalnu zaštitu i rad, dok ima ministarstava gdje je nadležnost utvrđena za sve tri oblasti. Ovo je značajno ako se u obzir uzme ministarstvo kao cjelina u kojem nekada radi veoma mali broj zaposlenih, od kojih je značajan broj administrativno osoblje zaposleno u kabinetu ministra, što za posljedicu ima da se veoma mali broj zaposlenih u ministarstvu bavi specijalizirano pitanjem socijalne zaštite, čime se dovodi u pitanje sam kvalitet ovog oblika zaštite. U kantonima su kao ustanove socijalne zaštite organizirani centri/službe, a u službama za opću upravu ostvaruju se i pojedina prava iz oblasti socijalne i dječije zaštite.<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup> Organi koji provode socijalnu zaštitu u FBiH<sup>36</sup> su: Federalno ministarstvo rada i socijalne politike, Federalno ministarstvo raseljenih osoba i izbjeglica, Ministarstvo zdravstva i socijalne politike Unsko-sanskog kantona; Ministarstvo rada, zdravstva i socijalne politike Posavskog kantona; Ministarstvo za rad, socijalnu politiku Tuzlanskog kantona; Ministarstvo za rad, socijalnu politiku i izbjeglice ZE-DO kantona; Ministarstvo za rad, socijalnu politiku, zdravstvo, raseljene i izbjegle Bosansko-podrinjskog kantona; Ministarstvo zdravstva i socijalne politike Srednjobosanskog kantona; Ministarstvo zdravstva, rada i socijalne politike Hercegovačko-neretvanskog kantona; Ministarstvo zdravstva, rada i socijalne zaštite Zapadnohercegovačkog kantona; Ministarstvo za rad, socijalnu politiku, raseljene osobe i izbjeglice Kantona Sarajevo; Ministarstvo rada, zdravstva, socijalne zaštite i prognanih Kantona 10

<sup>37</sup> Institucija ombudsmena za ljudska prava Bosne i Hercegovine, Specijalni izvještaj o pravima djece smještene u ustanove, s posebnim osvrtom na normative i standarde, 2010. godine

Zakon o ministarstvima Republike Srpske<sup>38</sup> utvrđuje da Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite RS-a vrši upravne i druge stručne poslove koji se odnose i na očuvanje i unapređenje zdravlja građana i praćenje zdravstvenog stanja i potreba stanovništva, a u oblasti socijalne zaštite to je: društvena briga o porodici i djeci, djelatnost društvenih organizacija i udruženja građana u socijalno-humanitarnoj oblasti, pružanje informacija putem medija i drugih vidova informiranja o radu u oblasti socijalne zaštite i drugi poslovi u skladu sa zakonom i drugim propisima RS-a i BiH. Organi koji provode socijalnu zaštitu u RS-u i u prvom stepenu rješavaju o pravima su: CSR, kao ustanove socijalne zaštite s javnim ovlaštenjima čiji su osnivači općine i službe za poslove socijalne i dječije zaštite koje se obavljaju u okviru administrativne uprave grada/općine ili na nivou referata.

Kada je u pitanju Brčko Distrikt, nosilac socijalne zaštite je Vlada BD, a Pododjeljenje za socijalnu zaštitu Brčko Distrikta sastavni je dio Odjeljenja za zdravstvo i ostale usluge pri Vladi BD.

Ministarstvo civilnih poslova BiH u oblasti socijalne zaštite nadležno je za obavljanje poslova i izvršavanje zadataka koji su u nadležnosti BiH, a koji se odnose na utvrđivanje osnovnih principa koordiniranja aktivnosti, usklađivanja planova entitetskih tijela vlasti i definiranja strategija na međunarodnom planu<sup>39</sup>. Kada je u pitanju koordinacija između entitetskih i kantonalnih nadležnih organa u oblasti socijalne zaštite, Ombudsmeni su svjesni da postoje brojni problemi u praksi, te u tom smislu izdvajamo dva primjera iz prakse Institucije ombudsmena. Postupajući u konkretnom predmetu, Institucija ombudsmena, nakon postupka istraživanja, ustanovljava da prema postojećim zakonskim rješenjima u BiH ne postoji organ koji bi eventualno odlučivao o izuzeću CSR, odnosno postoji samo mogućnost da se izuzmu samo službene osobe. Također, u još jednom konkretnom predmetu, Ombudsmeni dolaze do saznanja da kada dođe do sukoba nadležnosti između CSR sa područja različitih entiteta, ne postoji neposredno viši organ koji bi eventualno odlučio koji je CSR nadležan. Ombudsmeni su zahtijevali od Ministarstva civilnih poslova BiH da inicira, u dogovoru sa entitetskim ministarstvima, rješenje problema, ali taj problem nije riješen.

### **5.1. Prava djece s posebnim potrebama/smetnjama u psihofizičkom razvoju**

Ombudsmeni su 2010. godine izradili specijalni izvještaj o stanju prava djece sa posebnim potrebama/smetnjama u psihofizičkom razvoju kojim su ukazali na poteškoće s kojima se susreću djeca i porodice djece, te na nedosljednost u provođenju

---

<sup>38</sup> „Službeni glasnik RS“, br. 70/02, 33/04, 118/05, 33/06

<sup>39</sup> Zakon o ministarstvima i drugim organima uprave BiH („Službeni glasnik BiH“, broj 5/03, 42/03, 26/04, 42/04, 45/06, 88/07, 35/08, 59/09, 103/09)

međunarodnih i domaćih zakonskih propisa i povredu osnovnih prava djeteta. Ombudsmeni su tada konstatairali da je učešće roditelja u postupku identifikacije, odnosno kategorizacije, kao i u čitavom odgoju i obrazovanju djeteta od najveće važnosti. CSR na području jedne lokalne zajednice ima najvažniju ulogu u kategorizaciji/razvrstavanju djece sa posebnim potrebama. Kategorizaciju provodi komisija za kategorizaciju koja je dio centra za socijalni rad i općine, a koja se najčešće sastoji od psihologa, defektologa, socijalnog radnika i doktora medicine. Odlučujući faktor o tome da li će dijete proći proces kategorizacije jeste volja i psihološka spremnost i pripremljenost roditelja, te je na njima odgovornost i odluka da stupe u kontakt sa CSR, a po preporuci školskog pedagoga, učitelja ili mobilnog tima. Stigmatizacija i finansijski troškovi osnovna su prepreka, kojoj dodatno doprinosi diskriminacija u zajednici i otpor roditelja da priznaju da njihovo dijete ima određeni problem. Nepostojanje komisije za kategorizaciju/razvrstavanje u blizini škole je razlogom da djeca čekaju duži vremenski period da bi bila kategorizirana/razvrstana, a premalo vremena planiranog za proces kategorizacije nedovoljno je da se istinski procijene djetetove sposobnosti i teškoće. Postupak kategorizacije koji provodi tim u ime CSR ne treba biti završni korak u procesu procjene djece, te je potrebno rekategorizirati svako dijete. Nažalost, CSR ne provode proces rekategorizacije, te ponovna procjena djetetovih potreba i sposobnosti nije česta.

Imajući u vidu zapažanja i generalne zabrinutosti Ombudsmena, u skladu sa članom 32. Zakona o ombudsmenu za ljudska prava Bosne i Hercegovine, Ombudsmeni su 2010. godine preporučili nadležnim izvršnim organima na svim nivoima vlasti da se proces kategorizacije uredi na način da bude jedinstven na teritoriji čitave FBiH, odnosno da se standardiziraju instrumenti i postupci opservacije i procjene djetetovih sposobnosti, da omoguće da se poveća stručnost članova komisija za kategorizaciju/razvrstavanje i tako omogući da proces kategorizacije bude u pravom smislu multidisciplinaran, da poduzmu neophodne mjere, kako bi u Federaciji BiH, tj. kantonima, iznosi socijalnih davanja bili izjednačeni, odnosno bili razmjerni stvarnim potrebama i na taj način u što većoj mjeri doprinijeli ujednačavanju prava i položaja svih nositelja prava iz socijalne zaštite, bez obzira na to u kojem kantonu žive.

## **5.2. Prava djece smještene u ustanove, sa posebnim osvrtom na normative i standarde**

Jedna od najvećih zabrinutosti Ombudsmena, prilikom izrade specijalnog izvještaja, jeste upravo zanemarivanje CSR. Naime, istraživanjem je sveobuhvatno sagledana uloga CSR u svim fazama koje se odnose na zbrinjavanje i zaštitu prava djece u ustanovama. Od izrade anamneze porodice, upućivanja djeteta ometenog u razvoju na ocjenu sposobnosti, praćenja provođenja alternativnih mjera prema maloljetniku društveno neprihvatljivog ponašanja, starateljskih obaveza koje često preuzimaju i sami djelatnici centara do nužnosti posjeta djeci smještenoj u ustanovama i hraniteljskim porodicama. Imajući u vidu sve te uloge CSR, te činjenicu da uz sve navedeno moraju obavljati niz

administrativnih poslova, te provjerom njihove prakse bilo je lako zaključiti da se administrativni dio posla obavlja nauštrb stručnog.

Nepostojanje primijenjenih normativa za obavljanje stručnog rada u CSR je evidentno i u 2010. godini, a isto je konstatirano još u izvještaju ombudsmena FBiH iz 2005. godine. Vlasti u BiH na svim nivoima moraju konačno postati svjesne važne uloge CSR koji uglavnom prvi evidentira problem, predlaže moguće rješenje i koji konačno evidentira (ne)uspjeh preduzetih aktivnosti. Stoga se bez ikakve sumnje može zaključiti da već donesene strategije iz oblasti socijalne zaštite ili one koje će tek biti donesene na nivou države neće imati željeni rezultat ako se, kao prvi korak, ne donesu primjenjivi normativi i standardi za njihov rad. Uz ovu svojevrsnu reformu istovremeno treba voditi nužnu racionalizaciju prava korisnika i tek tada se može očekivati da se uredi oblast socijalne zaštite, kako to mora biti u zemlji s velikim brojem građana u stanju socijalne potrebe i kako je to uređeno u drugim tranzicijskim zemljama i kod najbližih susjeda, zemalja nekadašnje zajedničke države.

Imajući u vidu zapažanja i generalne zabrinutosti Ombudsmena, u skladu sa članom 32. Zakona o ombudsmenu za ljudska prava Bosne i Hercegovine, Ombudsmeni BiH su 2010. godine preporučili nadležnim organima da razmotre mogućnosti uspostave fonda za socijalnu zaštitu s ciljem postizanja socijalne izjednačenosti prava svih na teritoriji FBiH, po ugledu na već postojeći Javni fond u RS-u, te je Vladama Federacije BiH i RS preporučeno da putem nadležnih ministarstava iniciraju donošenje pravilnika s jedinstvenim kriterijima za otkrivanje i ocjenjivanje sposobnosti, razvrstavanje i evidenciju djece i omladine ometene u fizičkom i psihičkom razvoju koji bi se primjenjivao u oba entiteta.

### **5.3. Problem prosjačenja djece u BiH**

Specijalni izvještaj o problemu prosjačenja djece nastao je kao rezultat empirijskog istraživanja realiziranog u Sarajevu, Banjaluci, Tuzli, Mostaru i Brčko Distriktu, provedenog tokom 2009. godine. U istraživanje su bili direktno uključeni CSR u navedenim gradovima. Ombudsmeni su izvještajem zagovarali rješenje problema prosjačenja na način predložen od stručnog osoblja CSR, a to je kroz zagovaranje uspostavljanja dnevnih centara za djecu zatečenu u prosjačenju u svim općinama u BiH u kojima je ta pojava izražena, te kroz zagovaranje uspostavljanja prihvatnih stanica za djecu i omladinu zatečenu u skitnji i prosjačenju.

Ombudsmeni su nastojali da izradom i prezentacijom ovog izvještaja afirmiraju i pohvale saradnju CSR sa nevladinim sektorom u zaštiti djece koja prose, zbog ostalih nadležnih u drugim gradovima BiH. Međutim, ovogodišnje istraživanje jasno pokazuje da u velikom procentu u oba entiteta CSR nemaju prihvatnih stanica za djecu zatečenu u skitnji i prosjačenju.

#### **5.4. Mladi i djeca u sukobu sa zakonom**

Ulogom CSR u BiH obuhvaćen je širok spektar nadležnosti, što potvrđuje i činjenica da centri imaju značajnu ulogu u zaštiti prava djece sa društveno neprihvatljivim ponašanjem.

Važećim zakonodavstvom propisane su odgojne preporuke, koje se primjenjuju prema maloljetnom učinitelju krivičnog djela za krivična djela s propisanom novčanom kaznom ili kaznom zatvora do tri godine. Odgojne preporuke koje sud ili tužitelj, ovisno o vrsti preporuke, mogu izreći maloljetnoj osobi su lično izvinjenje oštećenom, naknada štete oštećenom, redovno pohađanje škole, rad u korist humanitarne organizacije ili lokalne zajednice, prihvaćanje odgovarajućeg zaposlenja, smještaj u drugu porodicu, dom ili ustanovu, liječenje u odgovarajućoj zdravstvenoj ustanovi, posjećivanje odgojnih, obrazovnih, psiholoških i drugih savjetovališta. Izbor i primjena odgojnih preporuka vrši se u saradnji s roditeljima ili starateljima maloljetnika i CSR.

Uloga CSR u zaštiti prava djece u sukobu sa zakonom ogleda se naročito u primjeni, izricanju i efikasnom izvršenju odgojnih mjera. Međutim, upravo je analiza rezultata istraživanja CSR pokazala da u velikom procentu CSR u oba entiteta nemaju osposobljene disciplinske centre za odgojno zapuštenu djecu.

Ombudsmeni su u izvještaju, koji je rađen tokom 2012. godine, posebnu pažnju posvetili percepciji maloljetničke delinkvencije u BiH, te je konstatirano da postoji, s obzirom na iskustva u radu sa građanima i na pojedinačno izjavljenim žalbama, tendencije rasta broja krivičnih djela u kojima su počinitelji maloljetnici. Također, kao poseban problem je istaknuto to što maloljetnici čine sve teža krivična djela, a najveći problem je što se starosna dob učinitelja krivičnih djela pomjera naniže, pa se nerijetko dešava da su počinitelji djeca starosti ispod 14 godina, koja krivično i ne mogu odgovarati. Upravo u takvim situacijama uloga CSR je ključna. Npr. iz pojedinačno izjavljenih žalbi i predmeta otvorenih po službenoj dužnosti, nadležni organi unutrašnjih poslova i nadležnih tužilaštava obavještavaju Ombudsmene BiH da je predmet proslijeđen CSR i da daljnju brigu i nadzor nad djetetom i roditeljima treba da vodi CSR.

#### **5.5. Uloga CSR u ostvarivanju prava djece na zdravstvenu zaštitu djece**

Ombudsmeni su tokom prošle 2012. godine proveli sveobuhvatno istraživanje u oblasti zdravstvene zaštite djece u BiH, s posebnom pažnjom na jednak pristup i mogućnosti ostvarivanja zdravstvene zaštite za svako dijete.

Konzultacijski sastanci s predstavnicima CSR (Zenica, Banjaluka, Mostar, Tuzla, Bihać) odnosili su se na njihovu ulogu pri ostvarivanju prava na zdravstveno osiguranje djece. Ombudsmeni su željeli saznati podatke o broju djece koja ostvaruju ovo pravo putem CSR, kao i da ih CSR upoznaju sa eventualnim problemima s kojima se susreću djelujući u ovoj oblasti.

### **CSR Zenica**

Preko CSR Zenica osigurana su sva djeca do polaska u školu, odnosno do šeste godine starosti. Djeca koja se nalaze na redovnom školovanju zdravstveno su osigurana preko Općine Zenica prema Uputstvu Ministarstva za obrazovanje, nauku, kulturu i sport Ze-do kantona iz 2011. godine. Zaključno s mjesecom septembrom 2012., pravo na zdravstvenu zaštitu preko CSR Zenica ostvaruje 127 djece. Djeca su oslobođena plaćanja participacije, odnosno imaju pravo na besplatnu zdravstvenu zaštitu. Predstavnici CSR Zenica istaknuli su da se suočavaju s problemom zdravstvene zaštite romske djece koja nisu upisana u matične knjige rođenih ili im nije određeno lično ime.

### **CSR Banja Luka**

Prema informacijama koje su predstavnici CSR Banja Luka prezentirali na konsultativnom sastanku, preko CSR, pravo na zdravstveno osiguranje imaju djeca koja su smještena u ustanovu socijalne zaštite ili ako je roditelj nosilac socijalne pomoći. Također, ista prava imaju i djeca ako su korisnici prava na tuđu njegu i pomoć, te ako su smještena u hraniteljsku porodicu. Raspoložive informacije ukazuju da je preko CSR Banja Luka osigurano 205 djece. Djeca su oslobođena plaćanja participacije, odnosno imaju pravo na besplatnu zdravstvenu zaštitu. Djeca do 15. godine starosti nisu definirana kao posebna kategorija, te ako im roditelj nije nosilac zdravstvenog osiguranja ili ako nisu na redovnom školovanju, ostaju zdravstveno neosigurana. Djeca s poteškoćama u razvoju od 0-3 godine života nisu osigurana ni po kojoj osnovi ako im roditelj nije nosilac zdravstvenog osiguranja.

### **CSR Bihać**

Pitanje zdravstvene zaštite djece, a prema informacijama dobijenim od direktorice CSR, regulirano je na način da djeca do 7. godine, dakle, djeca predškolskog uzrasta, koja ni po kojoj drugoj osnovi nisu osigurana, osiguravaju se preko Centra, na način da se podnosi zahtjev uz dokumentaciju, te se u veoma kratkom roku djeci osigurava sve što je potrebno da ostvare besplatnu zdravstvenu zaštitu. Statistički podaci CSR pokazuju da se radi o 208 djece, a preko CSR se osiguravaju i djeca koja se nalaze pod starateljstvom CSR i koja se nalaze u ustanovama socijalne zaštite ili u hraniteljskim porodicama. Prema statističkim podacima CSR u vrijeme održavanje sastanka<sup>40</sup> za 23 djece osigurana je zdravstvena zaštita na ovaj način. Uspostavljeni postupak osiguranja prava na zdravstvenu zaštitu ove kategorije djece predviđa da postupak provodi CSR i ta su djeca registrirana kod CSR, a troškove snosi kantonalno ministarstvo zdravlja. Školska djeca koja ni po jednoj drugoj osnovi nisu osigurana, osigurana su preko kantonalnog ministarstva obrazovanja, odnosno ono snosi troškove pružanja zdravstvenih usluga. U praksi je primjetan problem u slučaju kada su u pitanju djeca koja se ne nalaze na

---

<sup>40</sup> novembar 2012



redovnom školovanju, odnosno ne pohađaju srednju školu i nisu zdravstveno osigurana preko roditelja. Najčešće se radi o djeci pripadnicima romske populacije. U ovim se slučajevima pokušava riješiti problem na način da zaposlenici Centra pozivaju roditelje, s njima rade savjetodavno uz davanje preporuke da se djeca prijave na Zavod za zapošljavanje ili, ono što je značajnije, da se djeca vrate školovanju, kako bi stekla status zdravstvenog osiguranika.

### **CSR Mostar**

Djeca s područja Mostara koja nisu osigurana po drugoj osnovi mogu se do polaska u školu osigurati preko CSR, a prema Odluci Vlade Hercegovačko-neretvanskog kantona od 18.07.2012. godine školsku djecu osigurava Ministarstvo obrazovanja, znanosti, kulture i sporta HNK. Predstavnici CSR Mostar suočavaju se sa problemom romske djece koja ostaju zdravstveno neosigurana zbog nepotpune dokumentacije prilikom podnošenja zahtjeva, a koja se najčešće odnosi na potvrdu o prebivalištu. Određeni broj romske djece stekao je status osiguranika preko CSR zahvaljujući pravnoj pomoći i asistenciji Organizacije Vaša prava u Mostaru. Djeca na području Mostara nisu oslobođena participacije i plaćaju godišnju premiju zdravstvenog osiguranja (markicu) u iznosu 20 KM.

### **CSR Tuzla**

Preko CSR Tuzla mogu se osigurati djeca do 18 godina starosti<sup>41</sup>. Djeca nisu oslobođena plaćanja participacije u Tuzlanskom kantonu i moraju uplatiti godišnju premiju zdravstvenog osiguranja u iznosu 20 KM. Međutim, Ministarstvo za rad i socijalnu politiku Tuzlanskog kantona osigurava sredstva za plaćanje markica za tu djecu.

Ombudsmeni su izvještajem posebno ukazali na slabosti sistema zdravstvene zaštite djece u BiH, odnosno da su procedure za ostvarivanje prava na pristup zdravstvenoj zaštiti u suprotnosti s odredbama Konvencije o pravima djeteta, kojom se uređuje pitanje zdravstvene zaštite, a ta zaštita mora biti osigurana svakom djetetu do 18 godina, te da je situacijska analiza pokazala da u okviru zdravstvene zaštite djece u BiH nije osiguran jednak pristup i jednake mogućnosti, uz osiguranje jednakih uvjeta za svu djecu. Jedna od generalnih preporuka Ombudsmena BiH upućenih Federalnom ministarstvu zdravstva, Ministarstvu zdravlja i socijalne zaštite RS i kantonalnim ministarstvima zdravstva je da poduzmu mjere u cilju osiguranja bezuvjetne i besplatne zdravstvene zaštite za svu djecu u BiH.

Ombudsmeni, povodom izdate preporuke, nisu dobili izjašnjenja nadležnih.

---

<sup>41</sup> U vrijeme održavanja sastanka, novembar 2012, 71 dijete je bilo zdravstveno osigurano preko CSR Tuzla

## VI PREPORUKE UN KOMITETA ZA PRAVA DJETETA DRŽAVI BOSNI I HERCEGOVINI

U oblasti prava djeteta, kroz aktivnosti Odjela za praćenje prava djece, Ombudsmeni nastoje da podignu svijest odraslih (roditelja i profesionalaca) o pravima i obavezama prema Konvenciji o pravima djeteta i ostalim međunarodnim i domaćim instrumentima za zaštitu prava djeteta, da podignu svijest djece o njihovim pravima kroz različite edukativne programe, da analiziraju stanje u oblasti prava djece kroz pojedinačne žalbe, obilaske institucija i ustanova koje zbrinjavaju djecu, te procjenu stanja u istima. Poduzimaju se i dodatni naponi kako bi se kontinuirano pratila usklađenost domaćeg zakonodavstva sa Konvencijom o pravima djeteta i ostalim međunarodnim standardima. Također, svake godine, o pravima djeteta se izvještavaju parlamenti entiteta, Parlament BiH, Predsjedništvo BiH, posredstvom godišnjih izvještaja o aktivnostima Institucije ombudsmena, te po potrebi u periodičnim ili specijalnim izvještajima. Ombudsmeni nastoje da promoviraju i zagovaraju međunarodne standarde u zaštiti i ostvarivanju ljudskih prava, te ukažu nadležnim organima na značaj i važnost preporuka Komiteta za prava djeteta državi BiH, radi unapređenja oblasti prava djeteta.

S tim u vezi, odmah po osnivanju Odjela, krajem 2009. godine izrađen je dokument „Analiza usklađenosti zakonodavstva u Bosni i Hercegovini sa Konvencijom o pravima djeteta”<sup>42</sup>, koja je, također, nastala kao rezultat projekta “Jačanje kapaciteta Odjela za praćenje prava djece Institucije ombudsmena za zaštitu ljudskih prava u Bosni i Hercegovini”, koji se realizira u saradnji sa organizacijom Save the Children. Analiza je sačinjena s osnovnim ciljem da se ukaže na disparitet između zakonodavstva u Bosni i Hercegovini u svim oblastima koje se tiču dječijih prava i da se osigura implementacija međunarodnih standarda iz Konvencije o pravima djeteta, kroz primjenu Preporuka UN-ovog Komiteta o pravima djeteta.

U 2010. godini, Odjel je prema UN Komitetu o pravima djeteta uputio izvještaje u vezi sa primjenom dva Opciona protokola u BiH i to: Izvještaj o primjeni fakultativnog protokola uz Konvenciju o pravima djeteta koji se odnosi na prodaju djece, dječiju prostituciju i

---

<sup>42</sup> [www.ombudsmen.gov.ba](http://www.ombudsmen.gov.ba)

dječiju pornografiju (OPSC) i Izvještaj o primjeni fakultativnog protokola uz konvenciju o pravima djeteta o učešću djece u oružanim sukobima (OPAC).

Početkom decembra 2011. godine, Odjel je prvi put izradio i uputio podnesak/izvještaj o primjeni Konvencije o pravima djeteta prema UN Komitetu o pravima djeteta u BiH i o stanju dječijih prava u BiH. Sve navedene aktivnosti Odjela imaju za cilj da se Konvencija u što većoj mjeri primjenjuje i poštuje.

Komiteo za prava djeteta je tijelo sastavljeno od nezavisnih stručnjaka koje prati provođenje Konvencije od strane država potpisnica. Sve države potpisnice imaju obavezu da podnose redovne izvještaje Komitetu o tome kako se prava provode. Komitet ispituje svaki pojedinačni izvještaj i državi potpisnici dostavlja informacije o pitanjima koja ga brinu kao i preporuke u obliku Zaključnih razmatranja. Komitet izdaje Opće komentare radi ilustracije značenja pojedinih članova Konvencije, odnosno kako Konvenciju treba čitati u svjetlu nekog konkretnog pitanja. Komitet za prava djeteta je razmatrao objedinjeni drugi, treći i četvrti periodični izvještaj BiH na 1730. sjednici, održanoj 19. septembra 2012. godine i na 1754. sjednici održanoj 05. oktobra 2012. godine, usvojio zaključna zapažanja.

Komiteo, između ostalog, u pogledu životnog standarda djece ističe da je pozitivno to da djeca imaju pravo da direktno koriste usluge socijalne zaštite, ali izražava zabrinutost jer veliki broj djece u BiH živi ispod granice siromaštva, koja se odražava u uvjetima za stanovanje, sadržajima, zdravlju i obrazovanju što ozbiljno sputava uživanje njihovih prava. Nadalje, napominju da BiH troši tri puta više od regionalnog prosjeka na zdravstvenu zaštitu, ali je Komitet zabrinut što sadašnji sistem socijalne zaštite ne rješava potrebe osoba koje se nalaze u nepovoljnoj finansijskoj situaciji.

Komiteo preporučuje državi da osigura da sva djeca imaju koristi od direktnog prava na socijalnu zaštitu, uključujući zdravstveno osiguranje, te da preduzme mjere kako bi se postiglo potpuno ostvarenje tog prava. Komitet ponavlja svoju prethodnu preporuku da država preduzme mjere kako bi se osigurala podrška i materijalna pomoć za ekonomski ugrožene porodice, kako bi se zagarantirala prava djece na odgovarajući životni standard. Komitet preporučuje BiH da izradi strategije smanjenja siromaštva i programe na lokalnim nivoima i nivoima zajednica, odgovarajući pravičan pristup osnovnim uvjetima poput pravilne ishrane, stanovanja, vode i kanalizacije, kao i socijalnim i zdravstvenim uslugama i obrazovanju. Također, državi je preporučeno da razmotri uvođenje univerzalne sheme dječijeg dodatka za otklanjanje nejednakosti.

Prošle, 2012. godine, Međunarodni dan djeteta obilježen je u Parlamentu Bosne i Hercegovine, sa posebnim osvrtom na preporuke Komiteta, u organizaciji mreže nevladinih organizacija „Snažniji glas za djecu“, Ministarstva za ljudska prava i izbjeglice BiH, Institucije ombudsmena za ljudska prava BiH, međunarodnih organizacija Save the Children i UNICEF-a u BiH.

Uvažavanjem preporuka Komiteta i njihovom implementacijom u velikoj bi se mjeri poboljšao položaj djece u BiH uopće.

## VII REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Stanje u CSR i procjena njihovih kapaciteta analizirano je na osnovu podataka dobivenih putem upitnika koje je ispunilo stručno osoblje u CSR. Upitnik je za cilj imao ocjenu relevantnog zakonodavstva, uvjeta rada, ljudskih resursa, stanovništva, institucionalne saradnje, kao i prepreka u radu.

Istraživanjem su obuhvaćene 72 službe socijalne zaštite na nivou FBiH od kojih su 65 dostavile ispunjene upitnike, 61 služba socijalne zaštite na nivou RS od kojih su 57 dostavile ispunjene upitnike, te 1 služba socijalne zaštite na nivou BD BiH koja nije dostavila ispunjen upitnik.

Pored CSR, istraživanjem su obuhvaćena i resorna ministarstva u entitetima, kantonima i BD, kojima su upućeni upitnici radi dobivanja informacija potrebnih za izradu Specijalnog izvještaja. Upitnici su upućeni nadležnim kantonalnim ministarstvima (10), Federalnom ministarstvu rada i socijalne politike, Ministarstvu zdravlja i socijalne zaštite RS, kao i nadležnim organima u Brčko Distriktu (3). Od ukupno poslanih 13 upitnika, za potrebe istraživanja, zaprimljeno je 9 ispunjenih upitnika<sup>43</sup>. Primjerak upitnika upućen resornim ministarstvima prikazan je u Aneksu III Izvještaja.

*Nezadovoljstvo  
uvjetima rada u  
centrima /  
službama*

### 7.1. Uvjeti rada

Finansiranje CSR na nivou entiteta FBiH i RS vrši se iz sredstava osnivača<sup>44</sup>.

U velikom procentu<sup>45</sup> CSR na nivou entiteta imaju pravilnike o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta.

Upravni odbor je formiran u velikom broju<sup>46</sup> CSR što proizlazi iz odgovora ispitanika. Strukturu upravnog odbora u RS čine predstavnici osnivača u procentu od 47,4%, a u FBiH 3,1%. Indikativnim se smatra da veliki broj zaposlenika nije odgovorio na pitanje o strukturi upravnog odbora.<sup>47</sup> Na nivou FBiH, 63,1% ispitanika smatra da članovi upravnog odbora primaju naknadu za svoj rad, te na nivou RS 52,6%.

<sup>43</sup> Zapadnohercegovački kanton, Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite RS, nadležni u BD i Federalno ministarstvo rada i socijalne politike nisu dostavili tražene podatke i informacije

<sup>44</sup> FBiH 58,5% i RS 59,6%

<sup>45</sup> U FBiH 98,5%, te u RS 93%

<sup>46</sup> Na nivou FBiH 78,5% i u RS 70,2%. Dok u FBiH 20% i u RS 26,3% centara za socijalni rad/službi socijalne zaštite nema formiran upravni odbor.

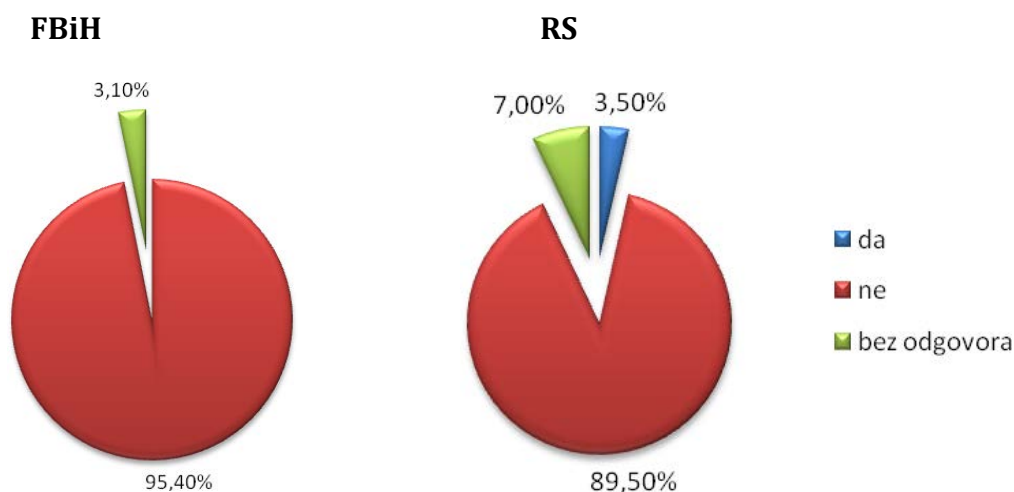
Iz odgovora ispitanika proizilazi da veliki broj CSR na nivou entiteta FBiH i RS nema osposobljen disciplinski centar za odgojno zapaštenu djecu.<sup>48</sup> Također, ista situacija je i u slučaju prihvatne stanice za djecu.<sup>49</sup>

*Veliki broj centara / službi nema osposobljen disciplinski centar za odgojno zapaštenu djecu.*

Nažalost, nije dobiven pozitivan odgovor kada je u pitanju osposobljen dijagnostičko-opservacijski centar za djecu sa teškoćama u razvoju, kao i za odgojno zanemarenu i zapaštenu djecu.<sup>50</sup>

CSR u zabrinjavajućem procentu ne posjeduju osposobljeno prihvatilište za smještaj žrtava porodičnog nasilja<sup>51</sup>, kao ni osposobljen centar za pružanje njege i pomoći u kući<sup>52</sup>.

### Da li CSR ima osposobljeno prihvatilište za smještaj žrtava porodičnog nasilja?



Grafikon 1

Na nivou entiteta FBiH i RS, CSR su većinom smješteni u vlastitom prostoru<sup>53</sup>, dok za one koji su u iznajmljenom prostoru, ispitanicima nije poznat iznos izdvajanja za mjesečni zakup<sup>54</sup>.

<sup>47</sup> U FBiH 76,9%.

<sup>48</sup> U FBiH 92,3% i u RS 93%

<sup>49</sup> Na nivou FBiH 95,4% ispitanika je odgovorilo da nemaju osposobljenu prihvatnu stanicu za djecu, te na nivou RS 91,2%

<sup>50</sup> U FBiH 92,3% ispitanika je negativno odgovorilo, dok u RS 86%.

<sup>51</sup> U FBiH 95,4%, a u RS 89,5%.

<sup>52</sup> U FBiH 98,5%, dok u RS 86%.

<sup>53</sup> U FBiH 53,8% i u RS 54,4%

<sup>54</sup> U FBiH 96,9%, RS 87,7%

Ispitanici su u većem broju odgovorili da nisu zadovoljni uvjetima u kojima rade, na nivou FBiH 58,5% i RS 56,1%, međutim, ne navode šta je to što bi se trebalo poboljšati.

Uprkos izraženom nezadovoljstvu uvjetima u kojima rade, na pitanje ocjene tehničke opremljenosti centara za socijalni rad/službi socijalne zaštite, ocjenjuju je kao zadovoljavajuću.<sup>55</sup>

Prema istraživanju vidljivo je da ispitanici smatraju da stručni saradnici idu na različite edukativne seminare više od tri puta godišnje.<sup>56</sup> Ovaj podatak ohrabruje, s obzirom na to da Ombudsmeni zagovaraju stalnu edukaciju osoblja CSR.

## 7.2. Ljudski resursi

Osnovni podaci o CSR koji se odnose na ukupan broj zaposlenika u ustanovi, broj zaposlenika prema stručnoj spremi, broj službi u ustanovi, broj stručnih timova i stručnih saradnika u stručnom timu, prikazani su u tabelarnom prikazu Aneksa I ovog izvještaja. U pogledu ljudskih resursa, Ombudsmeni BiH ovom prilikom iznose nekoliko zapažanja i zabrinutosti (tabelarni prikaz) proizišlih iz rezultata istraživanja.

Naziv ustanove	Ukupno zaposlenih	VSS	VŠS	SSS	Zapažanja/zabrinutosti Ombudsmena BiH
Opština Trnovo	19	9	/	/	Niko od zaposlenih sa VSS nije angažiran na poslovima dječije i porodične zaštite.
CSR Novi Grad (RS)	14	7	1	6	Nemaju zaposlenog psihologa ili defektologa.
CSR Dobroj	35	14	7	11	Samo jedan psiholog, a pri tome npr. nemaju defektologa, a 11 zaposlenih sa SSS (na administrativnim i dr. poslovima).
JU Centar za socijalni rad BPK Goražde	16	5	5	6	Od ukupnog broja radnika, nemaju zaposlenog socijalnog radnika, psihologa ili defektologa, te imaju samo 1 pravnik. <sup>57</sup>
Odjel socijalne skrbi pri općini Kiseljak	4	2	/	/	Niko nije angažiran na poslovima porodične i socijalne zaštite (nemaju angažiranog pravnik, psihologa niti socijalnog radnika).

## 7.3. Institucionalna saradnja

Saradnju sa nadležnim sudovima ispitanici na nivou entiteta ocjenjuju kao uglavnom uspješnu<sup>58</sup>.

<sup>55</sup> FBiH 64,6% i RS 57,9%.

<sup>56</sup> Na nivou FBiH 46,2% i RS 31,6%

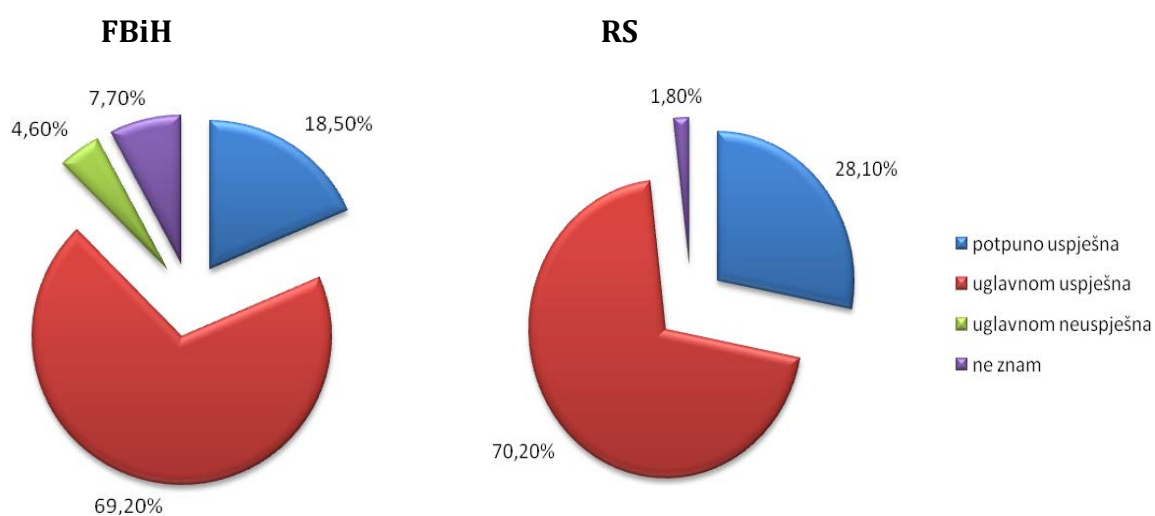
<sup>57</sup> Opravdano se postavlja pitanje stručnosti CSR

<sup>58</sup> U FBiH 66,2% i u RS 75,4%%

Saradnju sa nadležnim ministarstvima na nivou entiteta ocjenjuju kao uglavnom uspješnu, što je procijenilo 69,2% ispitanika u FBiH i 70,2% ispitanika u RS.

Saradnja CSR sa ustanovama za smještaj djece bez roditeljskog staranja ograničena je visinom i dostupnošću sredstava za finansiranje ove vrste pomoći, nedovoljnim brojem ustanova, ograničenim kapacitetima i nespremnošću da rade sa djecom društveno neprihvatljivog ponašanja, zbog čega se mjera izmještanja djeteta iz porodice sa negativnim utjecajem na psihofizičko stanje djeteta vrlo rijetko primjenjuje.

### Kako ocjenjujete saradnju sa nadležnim ministarstvima?



Grafikon 2

CSR svoju međusobnu saradnju 53,8% ispitanika u FBiH i 61,4% u RS ocjenjuje kao uglavnom uspješnu.

Ispitanici saradnju sa policijom i tužilaštvom ocjenjuju kao uglavnom uspješnu<sup>59</sup>, kao i saradnju sa nevladinim sektorom<sup>60</sup>, te medijima<sup>61</sup>.

Na nivou entiteta, ispitanici su podijeljenog mišljenja u vezi sa pitanjem da li imaju neophodnu nezavisnost. Na nivou FBiH 43,1% ispitanika je odgovorilo da imaju neophodnu nezavisnost, dok isti procenat ima suprotno mišljenje. U RS 50,9% ispitanika smatra da CSR imaju neophodnu nezavisnost, dok 40,4% ispitanika smatra da to nije slučaj.

Ispitanici smatraju da CSR nisu podložni različitim vrstama pritisaka.<sup>62</sup>

<sup>59</sup> Na nivou FBiH 63,1% i RS 68,4%

<sup>60</sup> FBiH 64,6%, RS 59,6%

<sup>61</sup> FBiH 56,9% i RS 71,9%

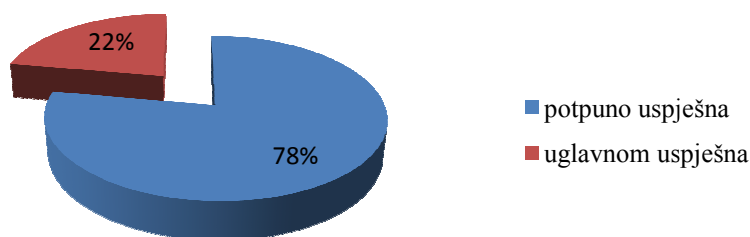
<sup>62</sup> FBiH 53,8% i RS 64,9%

#### 7.4. Nadležna ministarstva iz oblasti socijalne zaštite

Za potrebe istraživanja koje je provedeno u 2013. godini pored CSR istraživanjem su obuhvaćena i resorna ministarstva u entitetima i kantonima, kojima su upućeni upitnici radi dobivanja informacija potrebnih za izradu Specijalnog izvještaja. Podaci dobijeni od resornih ministarstava mogu se sumirati i prikazati na sljedeći način:

Na pitanje o kvalitetu saradnje sa centrima za socijalni rad većina ispitanika je odgovorila da je saradnja uspješna, s tim što je 77,8% ukupnog broja ispitanih odgovorilo da je saradnja uglavnom uspješna, dok je 22,2% ispitanih odgovorilo da je saradnja koju ostvaruju sa CSR potpuno uspješna. Navedene podatke prikazuje Grafikon 3.

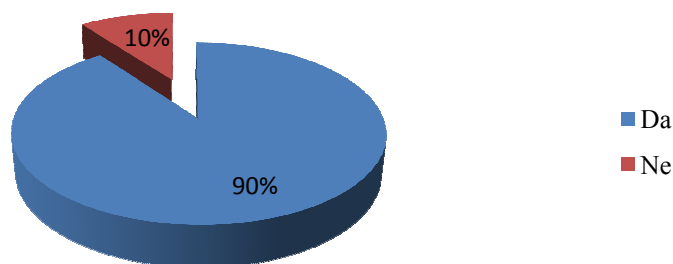
##### Kako ocjenjujete saradnju sa centrom za socijalni rad/službom socijalne zaštite u Vašoj nadležnosti?



**Grafikon 3**

U vezi sa ovim je i pitanje o kvalitetu usluga koje CSR pružaju, pa je na pitanje da li dobro obavljaju posao 90% ispitanih odgovorilo da centri dobro obavljaju posao, dok je 10% ispitanika odgovorilo negativno, što je prikazano u Grafikonu 4.

##### Da li centri za socijalni rad/službe socijalne zaštite u Vašoj nadležnosti dobro obavljaju posao?

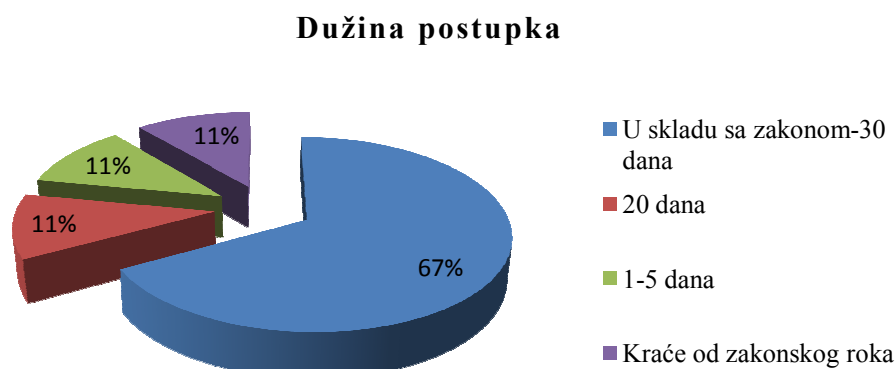


**Grafikon 4**



Grafikon 4 pokazuje prijedlog mjera i aktivnosti koje su neophodne za poboljšanje rada CSR. Na pitanje šta je potrebno poboljšati u radu centara za socijalni rad, ispitanici su istaknuli da ponekad nedostaje adekvatna saradnja sa centrima, odnosno sa direktorima i službenicima, kao i da je potrebno poboljšati uvjete rada centara.

Budući da je u radu Institucije ombudsmena uočen određen broj žalbi koje se odnose na dužinu trajanja postupka, kako pred centrima za socijalni rad, tako i nadležnim ministarstvima kao drugostepenim organima, upitnikom su obuhvaćena pitanja koja se odnose na dužinu trajanja postupka. Na pitanje koliko traje postupak pred ministarstvom kao drugostepenim organom, skoro 67% ispitanika je odgovorilo da je dužina postupka propisana zakonom, te da se propisanog roka i pridržavaju u radu. Propisani rok iznosi 30 dana od dana ulaganja žalbe na prvostepeni akt. Nadalje, 11% ispitanika je odgovorilo da postupak traje od 1-5 dana, 11% ispitanika je istaknulo da postupak traje kraće od zakonskog roka. Ono što se pokazalo specifičnim je da dužina trajanja postupka zavisi od broja zaprimljenih žalbi, pa tako u ministarstvima u kojima je zaprimljen veći broj žalbi i postupak traje duže. Navedeni podaci su vidljivi u Grafikonu 5.



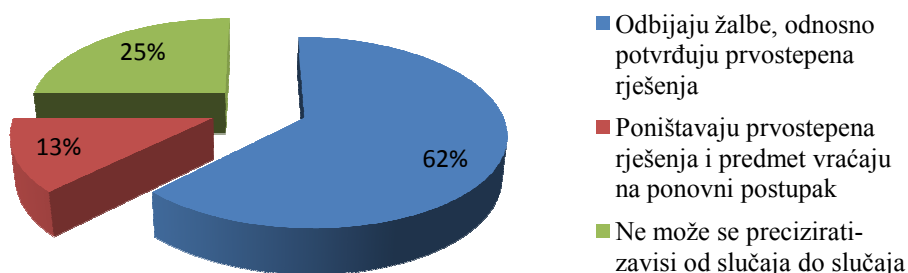
**Grafikon 5**

S tim u vezi od ministarstava su zatraženi statistički podaci o broju razmatranih slučajeva u 2012., kao i podaci o broju žalbi u vezi sa ostvarivanjem prava djece. Prema dobivenim rezultatima 33% ispitanika je odgovorilo da je u ministarstvima bilo u radu do 50 žalbi, isto toliko ih je odgovorilo da je u radu bilo do 100 žalbi. U dva kantona je bilo preko 100 žalbi, i to u resornom ministarstvu Kantona Sarajevo je zaprimljena 361 žalba, dok je u resornom ministarstvu Tuzlanskog kantona u radu bilo 250 žalbi. Zanimljiv je podatak da u Kantonu 10 nije bila niti jedna žalba u radu u 2012. godini. Na pitanje o broju žalbi koje su razmatrane u 2012. godini, a vezane su za prava djece, u većini ministarstava od ukupnog broja žalbi, oko polovina, odnosno trećina žalbi odnosila se na prava djece. U jednom upitniku je istaknuto da se ne vodi odvojena evidencija, te da stoga podaci o broju žalbi koje su vezane za prava djece nisu dostupni.

Na pitanje o najčešćim žalbama koje se zaprimaju u ministarstvima, od ukupnog broja ispitanih, 55% ih je odgovorilo da se najveći broj žalbi koje su zaprimljene odnosi na prava koja se tiču ostvarivanja prava na dječiji doplatak. U jednom od upitnika je navedeno da se u Unsko-sanskom kantonu ne isplaćuje naknada za dječiji doplatak. Nadalje, 55% ispitanih je odgovorilo da je veliki broj žalbi koje se tiču smještaja u specijalne ustanove, dok je 11% ispitanih odgovorilo da su u radu bile i žalbe koje se odnose na ostvarivanje prava porodilja.

Budući da ministarstva kao drugostepeni organi postupaju po žalbama, postavljeno je pitanje kako se najčešće postupa prilikom odlučivanja u drugostepenom postupku. Grafikon 6 pokazuje da je najviše ispitanih, njih 55%, odgovorilo da potvrđuje prvostepena rješenja, odnosno da odbija žalbe, dok je 11% ispitanih odgovorilo da najčešće poništavaju prvostepena rješenja i da predmet vraćaju prvostepenom organu na ponovni postupak. Također, 22% ukupnog broja ispitanih je odgovorilo da ne može precizirati način postupanja, te da isto zavisi od slučaja do slučaja. Iz statističkih podataka o načinu rješavanja u ministarstvima, potvrđeni su naprijed navedeni podaci, tj. da se u najvećem broju slučajeva žalbe odbijaju, odnosno da se potvrđuju prvostepena rješenja.

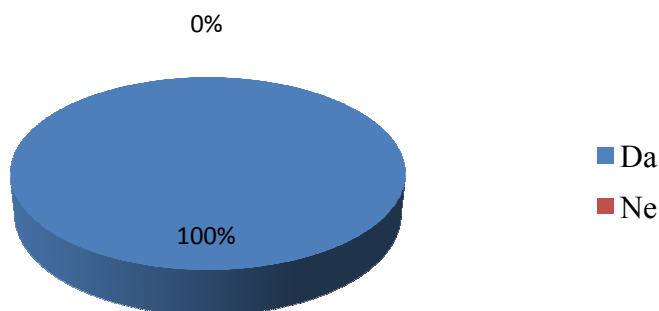
#### Kako se najčešće postupa prilikom odlučivanja u drugostepenom postupku?



**Grafikon 6**

Po pitanju nadzora nad radom centara, iz Grafikona 7 je vidljivo da je 100% ispitanih odgovorilo da vrši nadzor nad radom centara, te da se isto vrši putem upravnih postupaka, kao i putem povremenih kontrola odluka i utroška finansijskih sredstava.

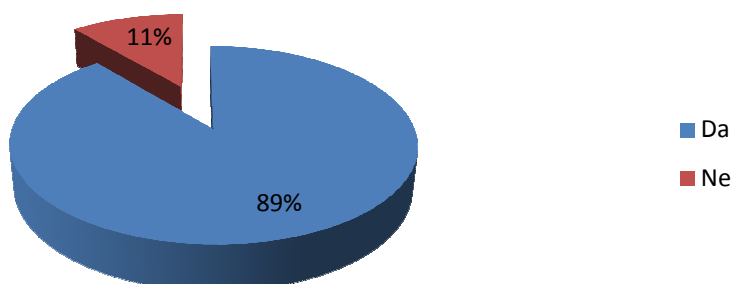
### Da li se vrši nadzor nad radom centara?



Grafikon 7

Od ukupnog broja ispitanih, njih 89% je navelo da centri imaju neophodnu nezavisnost u radu, dok je 11% ispitanih istaknulo da su centri podložni pritiscima u radu, kako pokazuje i Grafikon 8. Na pitanje da navedu na koji način se pojavljuju pritisci, ispitanici su odgovarali da stranke vrše pritiske na službenike centra radi bržeg rješavanja predmeta, da stranke često zahtijevaju prava za koja nisu osigurana potrebna finansijska sredstva.

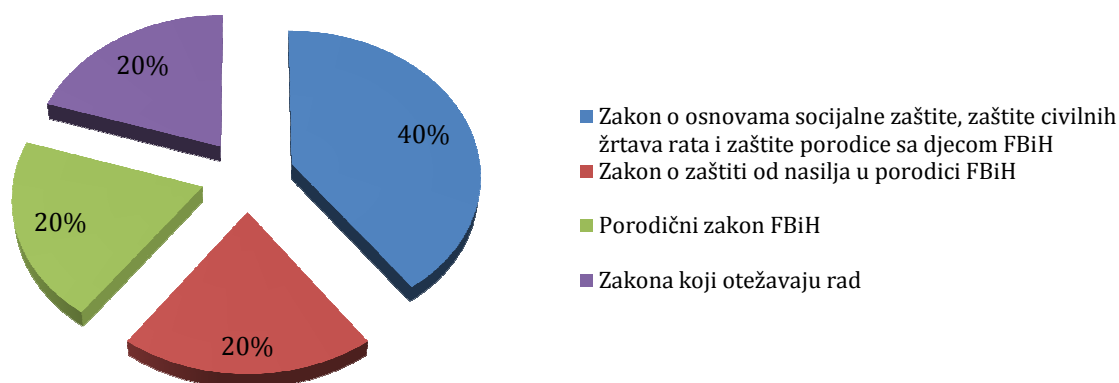
### Da li centri imaju neophodnu nezavisnost u radu?



Grafikon 8

Od ukupnog broja ispitanih, njih 22% je istaknulo da je Zakon o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite porodice sa djecom FBiH jedan od zakona koji otežavaju rad ministarstvima, nadalje 11% ispitanih je navelo Zakon o zaštiti od nasilja u porodici FBiH, 11% ispitanih je navelo da rad otežava Porodični zakon FBiH, 11% ispitanih je navelo da nema zakona koji otežavaju rad, 11% ispitanih je navelo da treba promijeniti sve pozitivne propise i stvoriti uvjete za njihovu primjenu. Podaci su grafički prikazani u Grafikonu 9.

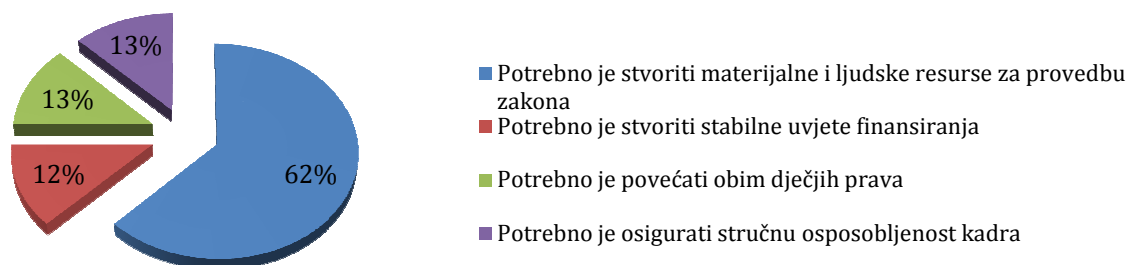
### Koji zakoni otežavaju rad?



**Grafikon 9**

Kako pokazuje Grafikon 10, od ukupnog broja ispitanih, njih 55% je odgovorilo da je potrebno stvoriti materijalne i ljudske resurse za provedbu zakona, zatim 11% ispitanih je navelo da je potrebno stvoriti stabilne uvjete finansiranja, 11% ispitanih je odgovorilo i da je potrebno povećati obim dječijih prava, te 11% ispitanih je istaknulo da je potrebno osigurati stručnu osposobljenost kadra.

### Šta je potrebno promijeniti?



**Grafikon 10**

Na pitanje o sugestijama i prijedlozima najveći broj ispitanih je odgovorio da je potrebno stvoriti uvjete za primjenu zakona, kako materijalne tako i ljudske resurse za rad centara, nadalje da je potrebna edukacija zaposlenika radi što efikasnijeg postupanja u predmetima, da je potrebno osigurati adekvatne prostorne kapacitete za rad osoblja. Oko 11% ispitanih je navelo da je potrebno da se osnivači centara više uključe u osnaživanje kapaciteta centara, kao i da je potrebno zaposliti novi stručni kadar, te da je ključno pitanje finansiranja centara, pa se u tom smislu predlaže uspostavljanje sigurnog sistema finansiranja. Jedan od prijedloga koji je istaknut u upitniku je da je potrebno u jedinicama lokalne zajednice provoditi aktivnosti u cilju promoviranja „zdrave porodice“.

## VIII ZABRINUTOSTI I ZAPAŽANJA OMBUDSMENA

Kroz kompletan tekst Izvještaja, Ombudsmeni su obrazlagali i bavili se značajem i važnošću CSR u BiH. Ponavljamo, od početka rada Odjela za praćenje prava djece, Ombudsmeni BiH zagovaraju jačanje kapaciteta CSR i svjesni su svih poteškoća sa kojima se susreću, iako su u postupcima istraživanja u Instituciji ombudsmena tzv. „odgovorna strana“ čiji rad preispitujemo i nadziremo. Tokom 2013. godine Ombudsmeni i osoblje Odjela su posjetili CSR u Sarajevu, Banjaluci, Tuzli, Bihaću, Mostaru i Brčkom, kako bi se stvorili uvjeti za uspješnu i zajedničku saradnju u zaštiti prava djeteta. Najvažnije je da se zajedno radi na postizanju istog cilja, a to je pružiti zaštitu i omogućiti ostvarenje prava djetetu, a sa krajnjim ishodom da se unaprijede prava djeteta.

S druge strane, Ombudsmeni su svjesni da su posjetili „velike“ CSR (stručno/kadrovski popunjeni, specijaliziran rad po oblastima itd.)<sup>63</sup>, ali da se često javljaju problemi u funkcioniranju „malih“ CSR, odnosno CSR u malim općinama. Sa sigurnošću se konstatira da djelovanja i rad CSR zavisi od finansijskog stanja općine (budžeta općine), ali i od senzibilnosti načelnika općine ili odbornika skupštine općine. CSR je najveći problem finansiranje, jer se ustanove socijalne zaštite doživljavaju kao ustanove „koje samo troše“. Sve ovo se nesumnjivo odražava na obim i kvalitet usluga koje pružaju CSR, a samim tim i onemogućava zadovoljavanje potreba korisnika. CSR imaju i problem sa stručnim osobljem, posebno u malim općinama.

Ombudsmeni izražavaju svoju zabrinutost zbog opterećenosti stručnih radnika u CSR administrativnim poslom, što mora imati za posljedicu smanjen broj, raznovrsnost, ali i kvalitet usluga, ali naglašavaju i da, uvažavajući rezultate istraživanja, u velikom broju CSR radi osoblje koje nije angažirano na stručnim poslovima.

Stranke Institucije ombudsmena, odnosno građani u korespondenciji sa osobljem Institucije ombudsmena često „zamjeraju“ CSR što im ne posvećuju dovoljno vremena, navodeći da oni nisu brojevi, već da upravo njihov slučaj zahtijeva vrijeme, individualan program rada, a ne da rade „šablonski“, jer oni očekuju da se odvoji vrijeme da ih se sasluša, pokaže razumijevanje i želja da se pomogne. Sve ovo neminovno se odražava i na zaštitu prava djeteta. Istovremeno, kod zaposlenih u CSR prisutan je osjećaj

---

<sup>63</sup> Potpisan Memorandum o saradnji CSR i Ombudsmena

nerazumijevanja i nedovoljnog uvažavanja od drugih stručnjaka sa kojima, u okviru svog djelovanja, saraduju. Ombudsmeni se u velikoj mjeri slažu sa mišljenjem CSR da se u društvu uloga CSR ne cijeni adekvatno i da je njihov društveni i materijalni status ispod onoga koji zaslužuju.

S tim u vezi, po mišljenju Ombudsmena, neophodno je da se, prije svega, na entitetskim nivoima i BD pristupi planiranju i izradi strategija razvoja socijalne zaštite. Neophodni su reformski projekti koji bi omogućili sistemske promjene u socijalnoj zaštiti, posebno u pogledu razvoja modela socijalne zaštite na lokalnom nivou i standarda u organizaciji CSR. Mreža CSR dobro je razvijena: svaka općina/grad ima svoj centar ili službu, ali treba raditi na jačanju profesionalnih kapaciteta zaposlenih u socijalnoj zaštiti. Sistem socijalne zaštite treba da je uređen fleksibilno i da odgovara na različite potrebe građana u različitim periodima njihovog života, koji će omogućiti podjednak pristup uslugama, pružati individualizirane usluge podrške, unaprijediti usklađenost troškova u socijalnom sektoru i podsticati razvoj lokalnih kapaciteta za podršku građanima, a naročito djeci. Treba uspostaviti moderan sistem socijalne zaštite usklađen sa mogućnostima društva, zasnovan na ljudskim pravima i jednakim mogućnostima.

## IX PREPORUKE OMBUDSMENA

### **Preporuke Vladi Federacije Bosne i Hercegovine**

Da preduzmu dodatne napore sa ciljem izrade adekvatnog strateškog dokumenta radi sveukupnog razvoja socijalne zaštite u Federaciji Bosne i Hercegovine;

U svrhu izrade Strategija razvoja socijalne zaštite Federalno ministarstvo rada i socijalne politike se obavezuje da u donošenje strategije uključi nadležna kantonalna ministarstva iz oblasti socijalne i dječije zaštite;

Da preduzmu dodatne napore i da razmotre da se proces kategorizacije/razvrstavanja djece u Federaciji Bosne i Hercegovine uredi na način da bude jedinstven na cijeloj teritoriji Federacije Bosne i Hercegovine, odnosno da se standardiziraju instrumenti i postupci opservacije i procjene sposobnosti djeteta, a što bi podrazumijevalo i povećanu stručnost članova komisija za kategorizaciju/razvrstavanje i tako omogućili da proces kategorizacije bude u pravom smislu multidisciplinaran;

Da se u skladu sa raspoloživim finansijskim mogućnostima izvrše dodatna izdvajanja budžetskih sredstava za finansijsku podršku službama socijalne zaštite i zapošljavanju dodatnog stručnog kadra;

Da razmotri mogućnosti uspostave Javnog fonda za dječiju zaštitu s ciljem postizanja socijalne izjednačenosti prava svih na teritoriji FBiH, po ugledu na već postojeći Javni fond u Republici Srpskoj.

### **Preporuka Vladi Republike Srpske**

Da preduzme dodatne napore sa ciljem izrade adekvatnog strateškog dokumenta radi sveukupnog razvoja socijalne zaštite u Republici Srpskoj;

Da se u svrhu izrade Strategije, kao dokumenta dugoročnog poboljšanja i razvoja CSR i socijalne politike, uključe predstavnici CSR sa cijelog područja Republike Srpske;

Da se u skladu sa raspoloživim finansijskim mogućnostima izvrše dodatna izdvajanja budžetskih sredstava za finansijsku podršku službama socijalne zaštite entiteta i zapošljavanju dodatnog stručnog kadra.

### **Preporuka Vladi Brčko Distrikta**

Da preduzmu dodatne napore i mjere sa ciljem izrade adekvatnog strateškog dokumenta radi sveukupnog razvoja socijalne zaštite u Brčko Distriktu;

Da, u skladu sa raspoloživim finansijskim mogućnostima, izvrše dodatna izdvajanja budžetskih sredstava za finansijsku podršku službi socijalne zaštite i zapošljavanju dodatnog stručnog kadra;

### **Preporuka Ministarstvu civilnih poslova BiH**

Da, u skladu s nadležnostima u vezi sa koordinacijom u oblasti rada, zdravstva, socijalne zaštite i obrazovanja sačini sveobuhvatnu informaciju o realizaciji mjera utvrđenih dokumentom "Zaštita djece bez roditeljskog staranja i porodice pod rizikom od razdvajanja u BiH 2006.-2016.", s posebnim fokusom na donošenje akcionog plana za transformaciju institucija za djecu bez roditeljskog staranja i uspostavljanje minimuma socijalnih usluga;

Da, zajedno sa Ministarstvom zdravlja i socijalne zaštite Republike Srpske i Federalnim ministarstvom rada i socijalne politike, razmotri mogućnost uspostavljanja mehanizma rješavanja sukoba nadležnosti između CSR sa područja različitih entiteta, kao i između kantona.

### **Preporuka kantonalnim ministarstvima iz oblasti socijalne zaštite**

Da razmotre mogućnost da se pri CSR uspostave:

1. Disciplinski centar za odgojno zpuštenu djecu;
2. Prihvatna stanica za djecu;
3. Dijagnostičko-opservacijski centar za djecu sa poteškoćama u razvoju.

### **Preporuka Ministarstvu uprave i lokalne samouprave i Ministarstvu zdravlja i socijalne zaštite Republike Srpske**

Da razmotre mogućnost da se pri općinama uspostave:

1. Disciplinski centar za odgojno zpuštenu djecu;
2. Prihvatna stanica za djecu;
3. Dijagnostičko-opservacijski centar za djecu sa poteškoćama u razvoju.



**Preporuka Ministarstvu zdravlja i socijalne zaštite Republike Srpske, Federalnom ministarstvu rada i socijalne politike, Odjeljenju za zdravstvo i ostale usluge Brčko Distrikta BiH i kantonalnim ministarstvima iz oblasti socijalne zaštite**

Da iznađu adekvatna zakonska rješenja kojima će se urediti pitanja u vezi sa izuzećem CSR, na način da će se u konkretnim slučajevima osigurati mogućnost izuzeća CSR od nadležnog organa.

**Pozivaju se nadležni organi da u roku 60 dana od dana prijema Preporuka Ombudsmene BiH obavijeste o preduzetim mjerama po Preporukama.**

# ANEKS I

OPĆI PODACI O USTANOVAMA											
Naziv ustanove	Ukupan broj zaposlenika u ustanovi	Broj zaposlenika sa VSS	Broj zaposlenika sa VŠS	Broj zaposlenika sa SSS	Broj službi u ustanovi	Broj stručnih timova	Dječja i porodična zaštita				
							Broj psihologa	Broj pedagoga	Broj defektologa	Broj socijalnih radnika	Broj pravnika
JU Centar za socijalni rad Bileća	8	5	2	/	/	2	po potrebi	1	po potrebi	1 + 1 dipl. ekonomista	1
Opština Trnovo	19	9	2	3	2	3	/	/	/	/	/
JU Centar za socijalni rad Višegrad	6	2	3	1	/	1	/	/	/	4	/
JU Centar za socijalni rad Trebinje	22	14	2	6	2	6	1	/	1	6	2
JU Centar za socijalni rad Novo Goražde	2	1	1	/	/	1	/	1	/	1	/
JU Centar za socijalni rad Rudo	6	2	2	2	/	/	1	/	/	2	1
JU Centar za socijalni rad Pale	10	2	5	2	/	3	1	/	/	4	1
JU Centar za socijalni rad Rogatica	8	4	2	2	/	1	/	1	1	2	2
Centar za socijalni rad Istočno Novo Sarajevo	5	2	2	1	/	1	1	/	/	2	1
Opština Doboju Jug	4	2	1	1	/	/	/	/	/	/	3
Služba stručnih, općih poslova i društvene djelatnosti	9	3	/	6	/	/	/	/	/	1	2
Opština Kreševo, Služba za gospodarstvo, braniteljsko-invalidsku i socijalnu skrb	3	2	1	/	/	1	/	/	/	2	1
JU Centar za socijalni rad Živinice	12	7	1	1	1	5	1	1	1	4	1

JU Centar za socijalni rad Bosanska Krupa	8	5	/	3	/	1	1 - pripravnik	/	1	3	1
Centar za socijalni rad Orašje	4	2	2	/	/	/	/	/	/	3	1
Općina Drvar, Služba opće uprave i društvenih djelatnosti, Socijalna zaštita	5	1	1	2	1	/	/	/	/	1	1
JU Centar za socijalni rad Bugojno	8	2	4	2	/	1	/	/	/	3	2
Služba za opću upravu i boračko - invalidsku zaštitu Fojnica	3	2	/	1	/	1	/	/	/	/	1
JU Centar za socijalni rad Zavidovići	10	3	3	3	/	/	/	/	/	5	1
JU Centar za socijalni rad BPK Goražde	/	5	5	6	/	3	/	/	/	/	1
JU Centar za socijalni rad Jablanica	6	1	2	2	3	1	spoljni saradnik	/	/	1	1
JU Centar za socijalni rad Sapna	4	3	/	1	/	1	/	/	/	3	/
Centar za socijalni rad Glamoč	2	2	/	/	/	/	/	/	/	1	1
Centar za socijalni rad Platićevo	4	2	1	1	/	/	2	/	/	/	1
JU Centar za socijalni rad Gacko	10	4	2	4	2	2	1	/	/	2	1
JU Centar za socijalni rad Laktaši	17	10	1	5	/	2	2	1	/	5	1
JU Centar za socijalni rad Banja Luka	76	60	/	14	3	3	5	3	1	38	5
Centar za socijalni rad Kozarska Dubica	10	8	/	2	/	2	1	1	/	5	2
JU Centar za socijalni rad Šipovo	6	3	1	2	3	1	/	/	/	2	/

JU Centar za socijalni rad Novi Grad	14	7	1	6	5	1	/	1	/	4	2
Centar za socijalni rad Ljubinje	3	2	/	1	1	1	/	/	/	1	/
Služba socijalne i dječje zaštite Kupres	1	1	/	/	1	/	/	/	/	/	/
JU Centar za socijalni rad Kostajnica	4	1	2	1	1	1	1	/	/	1	1
Općina Vukosavlje	2	1	1	/	/	/	/	/	/	/	1
Općina Istočni Stari Grad	1	1	/	/	1	/	/	1	/	/	/
JU Centar za socijalni rad Srebrenica	4	1	1	2	/	1	/	/	/	2	1
JU Centar za socijalni rad Sokolac	6	3	2	/	1	1	/	1	1	1	1
JU Centar za socijalni rad Nevesinje	7	4	1	1	/	2	/	/	/	2	1
JU Centar za socijalni rad Bratunac	6	2	1	3	1	1	/	/	/	1	1
Centar za socijalnu skrb Tomislavgrad	5	1	3	1	/	1	/	/	/	3	1
JU Centar za socijalni rad Maglaj	9	2	3	3	/	1	/	/	/	2	2
JU Centar za socijalni rad Kakanj	12	5	3	3	/	3	1	/	/	5	2
Centar za socijalni rad Gornji Vakuf – Uskoplje	6	2	3	1	/	1	/	/	/	3	1
JU Centar za socijalni rad Široki Brijeg	8	3	3	2	3	3	1 po potrebi	/	1 po potrebi	2	1
JU Centar za socijalni rad Gračanica	6	3	/	2	/	1	/	/	/	2	1
JU Centar za socijalni rad Velika Kladuša	11	8	/	2	/	7	1	/	/	3	2
JU Centar za socijalni rad Doboj Istok	4	/	2	2	/	1	/	/	/	1	1
JU Centar za socijalni rad Kladanj	6 + 1 na određeno vrijeme	2	1	4	1	1	1	1	/	2	/

JU Kantonalni centar za socijalni rad Sarajevo - Vogošća	12	8	1	3	/	/	1	/	1	1	4	2
JU Centar za socijalni rad Donji Vakuf	6	4	2	/	/	1	/	/	/	/	2	2
JU Centar za socijalni rad Vareš	8	5	/	2	/	2	/	1	1	1	1	/
JU Centar za socijalni rad Ze - do kantona	12	5	1	4	2	2	povremeno	/	spoljni stručni saradnik	3	1	1
JU Centar za socijalni rad, Općina Teočak	4	2	/	2	/	1	/	1	/	/	/	1
JU Centar za socijalni rad Olovo	6	1	3	2	/	1	/	/	/	4	/	/
JU Centar za socijalni rad Gradačac	12	6	2	4	/	1	1 - na određeno vrijeme	/	1	4	4	1
JU Centar za socijalni rad Kalesija	10	6	/	2	5	1	1	/	/	2	2	1
JU Centar za socijalni rad Prozor - Rama	5	3	1	1	/	/	/	/	/	2	2	1
JU Centar za socijalni rad Sanski Most	14	6	1	7	/	1	1	/	1	3	3	2
JU Centar za socijalni rad Busovača	6 + 1 na određeno vrijeme	3 + 1 na određeno vrijeme	1	1	1	3	1	/	1	1	1	1
JU Centar za socijalni rad Konjic	10	7	/	3	/	1	1 spoljni saradnik	/	/	4	4	2
Centar za socijalni rad Domljevac	2	1	/	1	/	/	/	/	/	/	/	/
JU Centar za socijalni rad Cazin	12	9	1	2	3	9	1	/	/	5	5	1
Centar za socijalni rad Stolac	6	2	2	2	2	1	/	/	/	2	2	2
JU Kantonalni centar za socijalni rad Kanton Sarajevo	154	102	21	22	10	3 (u svakoj službi)	1	/	1	1	1	1

Centar za socijalni rad Lopare	6	1	2	2	3	1	/	/	1	1	1
JU Centar za socijalni rad Prnjavor	13	6	3	3	/	2	/	1	5	1	1
JU Centar za socijalni rad Bijeljina	30	15	9	5	4	10	3	1	11	3	3
JU Centar za socijalni rad Srbac	8	3	2	3	3	1	1	/	2	/	/
JU Centar za socijalni rad Foča	/	7	2	2	1	1	/	1	4	1	1
JU Centar za socijalni rad Vlasenica	6	1	4	1	/	1	1	1	3	1	1
JU Centar za socijalni rad Bihać	19	13	3	4	/	11	1	1	8	1	1
Centar za socijalni rad Čajniče	6	3	1	2	/	1	/	1	1	1	1
Odjel socijalne skrbi, Općina Kiseljak	4	2	/	2	/	/	/	/	/	/	/
JU Centar za socijalni rad Istočna Hercegovina	8	5	1	2	/	1	1	1	2	1	1
Opština Krupa na Uni	1	/	/	1	/	/	/	/	/	/	/
Odjeljenje za opštu upravu Ribnik	2	2	/	/	/	/	/	/	/	/	1
Centar za socijalni rad Gradiška	18	13	/	4	1	1	1	/	7	1	1
Centar za socijalni rad Doboj	35	14	7	11	3	3	1	/	9	2	2
JU Centar za socijalni rad Bužim	7	4	2	1	/	1	/	1	1	1	1
JU Centar za socijalni rad, Opština Brod	12	4	3	4	3	3	1	/	2	4	4
JU Centar za socijalni rad Šamac	8	5	2	1	2	2	/	/	2	1	1

## ANEKS II

### Upitnik za centar za socijalni rad/službu socijalne zaštite

Upitnik je kreiran sa ciljem dobivanja uvida u stanje u oblasti uloge centara za socijalni rad u zaštiti prava djeteta i kapaciteta ustanova koje pružaju zaštitu. Na pitanja odgovarate tako što ćete zaokružiti jedan od ponuđenih odgovora, a gdje je predviđeno upisati tražene podatke na praznu liniju. Molimo Vas za iskrenost pri davanju odgovora na pitanja, te da ne preskačete pitanja, jer svaki Vaš odgovor je važan.

Hvala na saradnji!

Institucija ombudsmena/ombudsmana za ljudska prava BiH

### OPĆI/OPŠTI PODACI

1. Puni naziv ustanove:

2. Entitet/Distrikt:

3. Kanton:

4. Općina/Opština:

5. Direktor:

6. Način finansiranja:

- a. sredstva osnivača
- b. entitet
- c. kanton - ukoliko je primjenjivo
- d. vlastita djelatnost
- e. donacije
- f. sve navedeno
- g. drugo \_\_\_\_\_

7. Da li Vaš centar/služba ima Pravilnik o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta?

- 1. DA
- 2. NE

8. Ukupan broj Pravilnikom o unutrašnjoj organizaciji sistematiziranih radnih mjesta i ukupan broj zaposlenih u ustanovi:

9. Broj stručnih timova:

10. Koji su to timovi?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

11. Struktura zaposlenika:	
12. Broj zaposlenika sa VSS:	
13. Broj zaposlenika sa VŠS:	
14. Broj zaposlenika sa SSS:	
15. Broj zaposlenika sa NSS/NK:	
16. Broj službi u ustanovi:	
17. Spolna struktura zaposlenika:	1. muškarci, broj: _____ 2. žene, broj: _____
18. Broj stručnih saradnika u stručnim timovima:	Broj psihologa:
	Broj pedagoga:
	Broj defektologa:
	Broj socijalnih radnika:
	Broj pravnika:
19. Da li Vaš centar/služba ima Upravni odbor:	1. DA 2. NE
20. Ko čini Upravni odbor:	a. predstavnici osnivača, broj: _____ b. predstavnici ustanove, broj: _____ c. predstavnici ministarstva, broj: _____ d. drugo _____
21. Da li članovi Upravnog odbora primaju naknadu?	1. DA 2. NE
21a. Ukoliko je odgovor DA, iz kojih sredstava se ta naknada isplaćuje i u kojem iznosu?	
22. Spolna struktura Upravnog odbora:	1. muškarci, broj: _____ 2. žene, broj: _____
23. Da li Vaš centar/služba ima osposobljen disciplinski centar za odgojno zapuštenu djecu?	1. DA 2. NE
24. Da li Vaš centar/služba ima osposobljenu prihvatnu stanicu za djecu?	1. DA 2. NE
25. Da li Vaš centar/služba ima osposobljen dijagnostičko-opservacijski centar za djecu s teškoćama u razvoju i za odgojno zanemarenu i zapuštenu djecu?	1. DA 2. NE



26. Da li Vaš centar/služba ima osposobljeno prihvatilište za smještaj žrtava porodičnog nasilja i drugo?	1. DA 2. NE
27. Da li Vaš centar/služba ima osposobljen centar za pružanje njege i pomoći u kući?	1. DA 2. NE
<b>STANOVNIŠTVO</b>	
28. Broj stanovnika u nadležnosti centra za socijalni rad/službe socijalne zaštite?	
29. Broj stanovnika – djece u nadležnosti centra za socijalni rad/službe socijalne zaštite?	
30. Broj razmatranih slučajeva u 2012. godini?	
31. Broj razmatranih slučajeva koji se odnose na djecu u 2012. godini?	
<b>UVJETI RADA</b>	
32. Gdje je smješten centar za socijalni rad/služba socijalne zaštite?	a. vlastiti prostor b. iznajmljeni prostor c. drugo
32a. Ako je odgovor b., koji je iznos mjesečne zakupnine prostora i iz kojih sredstava se finansira?	
33. Da li ste zadovoljni uvjetima u kojima radite?	1. DA 2. NE
33a. Ako je odgovor NE, šta bi se trebalo poboljšati? _____ _____ _____	
34. Kako ocjenjujete tehničku opremljenost centra za socijalni rad/službe socijalne zaštite?	a. veoma dobro b. zadovoljavajuće c. loše d. veoma loše
35. Koliko često stručni saradnici idu na različite edukativne seminare?	a. niti jednom u toku godine b. jednom godišnje c. dva puta godišnje

	<p>d. tri puta godišnje</p> <p>e. više od navedenog</p>
<b>SARADNJA SA RELEVANTNIM AKTERIMA</b>	
36. Kako ocjenjujete saradnju sa nadležnim sudovima?	<p>a. potpuno uspješna</p> <p>b. uglavnom uspješna</p> <p>c. ne znam</p> <p>d. uglavnom neuspješna</p> <p>e. potpuno neuspješna</p>
37. Kako ocjenjujete saradnju sa nadležnim ministarstvima?	<p>a. potpuno uspješna</p> <p>b. uglavnom uspješna</p> <p>c. ne znam</p> <p>d. uglavnom neuspješna</p> <p>e. potpuno neuspješna</p>
38. Kako ocjenjujete saradnju sa drugim centrima za socijalni rad/slужbama socijalne zaštite?	<p>a. potpuno uspješna</p> <p>b. uglavnom uspješna</p> <p>c. ne znam</p> <p>d. uglavnom neuspješna</p> <p>e. potpuno neuspješna</p>
39. Kako ocjenjujete saradnju sa policijom i tužilaštvom?	<p>a. potpuno uspješna</p> <p>b. uglavnom uspješna</p> <p>c. ne znam</p> <p>d. uglavnom neuspješna</p> <p>e. potpuno neuspješna</p>
40. Kako ocjenjujete saradnju sa nevladinim sektorom?	<p>a. potpuno uspješna</p> <p>b. uglavnom uspješna</p> <p>c. ne znam</p> <p>d. uglavnom neuspješna</p> <p>e. potpuno neuspješna</p>
41. Kako ocjenjujete saradnju sa medijima?	<p>a. potpuno uspješna</p> <p>b. uglavnom uspješna</p> <p>c. ne znam</p> <p>d. uglavnom neuspješna</p> <p>e. potpuno neuspješna</p>

42. Da li smatrate da centri za socijalni rad/službe socijalne zaštite imaju neophodnu nezavisnost?	1. DA 2. NE
43. Da li smatrate da su centri za socijalni rad/službe socijalne zaštite podložni različitim vrstama pritisaka?	1. DA 2. NE
43a. Ako je odgovor DA, možete li objasniti? _____ _____ _____ _____	
<b>ZAKONODAVSTVO</b>	
44. S obzirom na to da centri za socijalni rad/službe socijalne zaštite djeluju u različitim oblastima i primjenjuju različito zakonodavstvo, možete li identificirati koji zakoni otežavaju rad? _____ _____ _____ _____ _____	
45. Na koji način bi ih trebalo izmijeniti? _____ _____ _____ _____ _____	
46. Molimo Vas da nam istaknete probleme s kojima se centri za socijalni rad susreću u svom radu a da nisu obuhvaćeni upitnikom? _____ _____ _____ _____ _____ _____	

Upitnik ispunio/la (ime i prezime, obrazovanje/naobrazba i pozicija u ustanovi):

**ANEKS III**

<b>Upitnik za resorna ministarstva</b>	
<p><i>Upitnik je kreiran sa ciljem dobivanja uvida u stanje u oblasti uloge centara za socijalni rad u zaštiti prava djeteta i kapaciteta ustanova koje pružaju zaštitu. Na pitanja odgovarate tako što ćete zaokružiti jedan od ponuđenih odgovora, a gdje je predviđeno upisati tražene podatke na praznu liniju. Molimo Vas za iskrenost pri davanju odgovora na pitanja, te da ne preskačete pitanja, jer svaki Vaš odgovor je važan.</i></p> <p style="text-align: right;"><i>Hvala na saradnji!</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Institucija ombudsmena/ombudsmana za ljudska prava BiH</i></p>	
<b>OPĆI/OPŠTI PODACI</b>	
1. Puni naziv ustanove:	
2. Entitet/Distrikt:	
3. Kanton:	
4. Općina/Općina:	
5. Ministar/Ministrica:	
<b>CENTAR ZA SOCIJALNI RAD/SLUŽBA SOCIJALNE ZAŠTITE</b>	
6. Kako ocjenjujete saradnju sa centrom za socijalni rad/službom socijalne zaštite koji je u Vašoj nadležnosti?	a. potpuno uspješna b. uglavnom uspješna c. ne znam d. uglavnom neuspješna e. potpuno neuspješna
7. Da li smatrate da centar za socijalni rad/služba socijalne zaštite dobro obavlja svoj posao?	1. DA 2. NE
7a. Ako je odgovor NE, šta bi trebalo poboljšati?	
_____ _____ _____	
8. Kolika je dužina trajanja postupka po žalbi protiv rješenja centra za socijalni rad/službe socijalne zaštite?	
9. Broj razmatranih slučajeva u 2012. godini?	
10. Broj razmatranih slučajeva koji se odnose na prava djece u 2012. godini?	

<p>11. Šta su najčešće žalbe u vezi sa pravima djece?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>12. Na koji način drugostepeni organ najčešće postupa u drugostepenom postupku?</p>	<p>a. potvrđuju prvostepene</p> <p>b. poništavaju prvostepene i vraćaju na ponovni postupak</p> <p>c. poništavaju prvostepene i drugostepeni organ donosi odluku</p> <p>d. drugo _____</p>
<p>13. Molimo Vas da nam date statističke podatke kako ste u 2012. godini odlučili po žalbama, posebno u slučajevima kada su se žalbe odnosile na prava djece.</p>	
<p>14. Da li vršite i na koji način nadzor nad radom centra za socijalni rad/službe socijalne zaštite?</p>	<p>1. DA</p> <p>2. NE</p>
<p>15. Da li smatrate da centar za socijalni rad/služba socijalne zaštite ima neophodnu nezavisnost?</p>	<p>1. DA</p> <p>2. NE</p>
<p>16. Da li smatrate da je centar za socijalni rad/služba socijalne zaštite podložna različitim vrstama pritisaka?</p>	<p>1. DA</p> <p>2. NE</p>
<p>16a. Ukoliko je odgovor DA, možete li to objasniti?</p> <p>Pritisци su prisutni na način</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p><b>ZAKONODAVSTVO</b></p>	
<p>17. S obzirom na to da centri za socijalni rad/službe socijalne zaštite djeluju u različitim oblastima i primjenjuju različito zakonodavstvo, možete li identificirati koji zakoni otežavaju rad?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>18. Na koji način bi ih trebalo izmijeniti?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	

## ANEKS IV

### Pozivajući se na

međunarodne dokumente: Konvenciju o pravima djeteta, Pakt o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima, Pakt o građanskim i političkim pravima, Konvenciju o eliminaciji svih oblika diskriminacije, Konvenciju o eliminaciji rasne diskriminacije, Konvenciju o sprečavanju torture i drugih surovih, neljudskih i ponižavajućih kazni ili postupaka, te Strategiju djelovanja Institucije ombudsmena za ljudska prava za period 2010 – 2014. kojom je utvrđena obaveza intenziviranja saradnje sa institucijama u BiH u daljnjem razvoju demokratije zasnovane na vladavini prava i poštivanju ljudskih prava, a što prije svega uključuje zajedničke analize i procjene kršenja ljudskih prava;

### Duboko svjesni

da se jačanje vladavine prava i poštivanje ljudskih prava u Bosni i Hercegovini može uspješno osigurati samo uz aktivno učešće i uz neposrednu saradnju i redovnu koordinaciju svih subjekata uključujući i saradnju Institucije ombudsmena za ljudska prava, kao nacionalnog mehanizma za zaštitu ljudskih prava sa institucijama koje su orijentirane prema građanima i koje pružaju određene usluge građanima;

*Ombudsmeni za ljudska prava Bosne i Hercegovine (u daljnjem tekstu Ombudsmeni BiH), gospodin Ljubomir Sandić, gospođa Jasminka Džumhur i gospođa Nives Jukić, i direktorice centara za socijalni rad (u daljnjem tekstu: CSR):*

*Borka Vukajlović, direktorica Centra za socijalni rad Banja Luka,*

*Zora Dujmović, direktorica Centra za socijalni rad Mostar,*

*Mirsada Poturković, direktorica Centra za socijalni rad Sarajevo,*

*Sonja Brčinović, direktorica Centra za socijalni rad Tuzla,*

*Nataša Stevanović, šefica Pododjeljenja za socijalnu zaštitu - Centar za socijalni rad Brčko,*

*Aida Omanović, direktorica Centra za socijalni rad Bihać,*

*saglasili su se da svoju komunikaciju i saradnju urede kroz sljedeći*

## MEMORANDUM O SARADNJI

### I Opći principi

*Potpisnice su saglasne da će podsticati blisku saradnju i razmjenu informacija radi provođenja aktivnosti sa krajnjim ciljem izrade sveobuhvatnog specijalnog izvještaja „Djeca u konfliktnim razvodima“ Institucije ombudsmena za ljudska prava Bosne i Hercegovine tokom 2013. godine, te izrade specijalnog izvještaja “Uloga centara za socijalni rad u zaštiti prava djeteta”.*

*Saradnja će se zasnivati na principima:*

- **Partnerstva** – *Institucija ombudsmena za ljudska prava Bosne i Hercegovine i centri za socijalni rad sarađivat će na partnerskim osnovama,*

- **Transparentnosti** – Institucija ombudsmena za ljudska prava Bosne i Hercegovine će pravovremeno prezentirati informacije o rezultatima svojih aktivnosti,
- **Međusobnog informiranja** – Institucija ombudsmena za ljudska prava Bosne i Hercegovine sačinit će mailing listu, radi lakše i jednostavnije komunikacije i razmjene informacija.

## **II Oblast saradnje**

- Cilj istraživanja Institucije ombudsmena za ljudska prava Bosne i Hercegovine (u daljnjem tekstu: Institucija ombudsmena), a na osnovama zajedničke saradnje sa nadležnim CSR, jeste prepoznati i utvrditi razloge i uzroke koji dovode do kršenja prava djece u konfliktnim razvodima, te nadležnim vlastima na svim nivoima, a na osnovu rezultata istraživanja predložiti moguća rješenja čija bi implementacija trebala unaprijediti i zaštititi djecu u konfliktnim razvodima čime bi se u što većoj mjeri omogućilo neutraliziranje i umanjeње negativnih posljedica razvoda roditelja po emocionalni razvoj djece i njihovo psihofizičko zdravlje.
- Sveobuhvatna analiza problematike konfliktnih razvoda zahtijeva aktivno učešće nadležnih organa starateljstva, koji predstavljaju najvažniju kariku u lancu pružanja zaštite djeci i ostvarivanju njihovih prava na području jedne lokalne zajednice. Predstavnici organa starateljstva se svakodnevno susreću sa svim problemima i direktno su svjedoci brojnih kršenja prava djece, što im svakako daje za pravo da predlažu zakonska i stručna rješenja problema zbog čega su potpisnice memoranduma saglasne da sarađuju na istraživanju koje je predmet ovog memoranduma.
- Značaj i uloga koju CSR imaju u zaštiti prava građana je nemjerljiva i predstavlja stub u razvoju jednog društva zbog čega postoji potreba da se osigura permanentno jačanje kapaciteta CSR, a za što je preduvjet sveobuhvatna analiza trenutnog položaja CSR u BiH. U okviru zajedničke saradnje zasnovane na principima ovog memoranduma potpisnice memoranduma će zajednički realizirati aktivnosti uz puno uvažavanje stručnog mišljenja CSR.

## **III Aktivnosti za ostvarivanje saradnje**

- CSR će omogućiti predstavnicima Institucije ombudsmena intervjue/razgovore sa predstavnicima stručnih timova koji rade na referatima koji se tiču problematike konfliktnih razvoda, odnosno sa stručnim osobljem.
- Predstavnici CSR prihvataju da će ispuniti upitnike/ankete, sa napomenom da će se upitnici/ankete dostaviti svim organima starateljstva u Bosni i Hercegovini.
- CSR će u vremenskom periodu od 60 dana od dana potpisivanja memoranduma, u dogovoru sa predstavnicima Institucije ombudsmena, omogućiti promatranje relevantnih postupaka koji se vode kod nadležnog organa staratelja, a sve prema procjeni stručnog tima CSR, i o predmetu i dinamici promatranja, a koji se tiču razvoda braka i donošenja odluka koje se tiču prava djece, uz prethodnu dobijenu saglasnost stranaka u postupku.
- Predstavnici CSR preuzimaju obavezu da ispune upitnike koji se odnose na njihove kapacitete a koji će od Institucije ombudsmena biti upućeni u cilju izrade specijalnog izvještaja "Uloga centara za socijalni rad u zaštiti prava djeteta".

#### **IV Mehanizmi za ostvarivanje saradnje**

- *Nakon potpisivanja sporazuma, potpisnice sporazuma će imenovati osobe zadužene za koordinaciju aktivnosti utvrđenih ovim memorandumom. Institucija ombudsmena će uspostaviti mailing listu putem koje će biti omogućena stalna razmjena relevantnih informacija.*
- *Institucija ombudsmena će shodno svojim mogućnostima održavati koordinacijski sastanak sa potpisnicima Memoranduma, a najmanje jednom u toku realizacije aktivnosti utvrđenih u Memorandumu.*
- *Prilikom sačinjavanja izvještaja, Ombudsmeni BiH se obavezuju da će, uključujući sve aktivnosti, u potpunosti zaštititi identitete kako stručnih osoba pri centrima, tako i svih stranaka u postupcima. Institucija ombudsmena garantira povjerljivost i profesionalnost u svim situacijama, kao i tajnost svih podataka prilikom izvještavanja i analiziranja.*
- *Ombudsmeni BiH ostavljaju slobodu i prepuštaju stručnom osoblju da procijene u kojim postupcima i aktivnostima će omogućiti prisustvo predstavnika Institucije ombudsmena, uvažavajući sve okolnosti i specifičnosti svakog pojedinačnog slučaja.*
- *Ombudsmeni BiH se obavezuju da direktorima centara na zajedničkom sastanku, prije finaliziranja izvještaja, prezentiraju sve rezultate istraživanja, kao i da im omoguće prezentiranja prijedloga preporuka koje će Ombudsmeni BiH uputiti nadležnim organima izvršne i zakonodavne vlasti u Bosni i Hercegovini.*

#### **V Stupanje na snagu Memoranduma o saradnji**

*Memorandum o saradnji stupa na snagu danom potpisivanja, a zaključuje se na određeno vrijeme, do 31.12.2013. godine.*

*Banja Luka,*

*Datum:*

*Broj:*