



Specijalno izvješće
o stanju i problemima s kojima se susreću
centri/službe za socijalni rad
u Bosni i Hercegovini



**SPECIJALNO IZVJEŠĆE O STANJU I PROBLEMIMA S
KOJIMA SE SUSREĆU CENTRI/SLUŽBE ZA SOCIJALNI RAD
U BOSNI I HERCEGOVINI**

Banja Luka, listopad 2019. godine

Izdavač**Institucija ombudsmana za ljudska prava Bosne i Hercegovine****78 000 Banja Luka/Akademika Jovana Surutke broj 13****e-mail: bl.ombudsman@ombudsmen.gov.ba****www.ombudsmen.gov.ba****Autori Izvješća****Ombudsmani****Nives Jukić****Prof. dr. Ljubinko Mitrović****Dr. Jasminka Džumhur****Radna grupa****Prof. dr. Ljubinko Mitrović, koordinator****Aleksandra Marin Diklić, pomoćnica ombudsmana****Selma Jahić, stručna savjetnica****Budimir Petković, stručni savjetnik****Tehnički uredio****Dragan Perić, šef Odjela za informacione tehnologije**

KAZALO

1. UVOD	5
2. METODOLOGIJA IZRADE IZVJEŠĆA	6
3. SPECIJALNO IZVJEŠĆE OMBUDSMANA BOSNE I HERCEGOVINE I PREDMETI REGISTRIRANI U INSTITUCIJI OMBUDSMANA KOJI SE ODOSE NA SOCIJALNU ZAŠTITU	6
3.1. Rad Ombudsmana po pojedinačnim žalbama građana radi ostvarivanja prava iz socijalne zaštite	7
4. MEĐUNARODNI INSTRUMENTI ZA LJUDSKA PRAVA RELEVANTNI ZA EKONOMSKA, SOCIJALNA I KULTURNA PRAVA	8
4.1. Zakonodavstvo u Bosni i Hercegovini	11
4.1.1. Zakonodavstvo na razini Bosne i Hercegovine	11
4.1.2. Zakonodavstvo na razini Federacije Bosne i Hercegovine	12
4.1.2.1. Kantonalna/županijska razina	14
4.1.3. Zakonodavstvo za razini Republike Srpske	15
4.1.4. Zakonodavstvo u Brčko distriktu Bosne i Hercegovine	16
5. SITUACIONA ANALIZA	16
5.1. Republika Srpska	17
5.2. Federacija Bosne i Hercegovine	30
5.3. Brčko distrikt Bosne i Hercegovine	49
6. GENERALNE ZABRINUTOSTI I ZAPAŽANJA OMBUDSMANA PROISTEKLA IZ ODGOVORA CENTARA/SLUŽBI ZA SOCIJALNI RAD	49
7. PREPORUKE	51

1. UVOD

Institucija ombudsmana za ljudska prava Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: Ombudsman Bosne i Hercegovine), neovisna je institucija, uspostavljena u cilju promoviranja dobre uprave i vladavine prava, zaštite sloboda fizičkih i pravnih osoba, kako je zajamčeno Ustavom Bosne i Hercegovine i međunarodnim sporazumima, a koji se nalaze u dodatku Ustava. Na osnovi nadležnosti utvrđenih Zakonom o ombudsmanu za ljudska prava Bosne i Hercegovine, razvijaju se strateški ciljevi, kako bi se ostvarila misija i vizija Ombudsmana Bosne i Hercegovine, a to su, između ostalog, što efikasnija zaštita i promoviranje ljudskih prava i suradnja sa tijelima i institucijama Bosne i Hercegovine, kao i suradnja sa nevladinim organizacijama i građanima. Pored postupanja po pojedinačnim žalbama i registriranim predmetima, Ombudsman Bosne i Hercegovine poduzima niz aktivnosti i mjera u cilju zaštite i promocije ljudskih prava od kojih su svakako značajna istraživanja o određenim pojavama, edukacije, izrada specijalnih izvješća, učešće na stručnim skupovima na kojima se raspravlja o ljudskim pravima uopće, davanje mišljenja i sugestija prilikom izrade zakona, strategija i slično. S tim u svezi, na četvrtoj sjednici Ombudsmana Bosne i Hercegovine, dana 04.02.2019. godine, usvojen je zaključak da se tijekom 2019. godine, pristupi izradi šest specijalnih izvješća, od kojih se jedno odnosi na problematiku stanja i problema sa kojima se susreću centri za socijalni rad u Bosni i Hercegovini.

Opći cilj istraživanja je analiza položaja centara za socijalni rad/skrb u sustavu implementiranja njihove nadležnosti utvrđene zakonom koja treba da posluži nadležnim tijelima za kreiranje mjera za unaprjeđenje njihovog funkcioniranja, koje bi u konačnici trebalo da rezultira unaprjeđenjem pristupa pravima građana. Izvješće je zasnovano na slabostima sustava prepoznatim od strane samih centara za socijalnu skrb/rad, ali i putem žalbi kojima su se građani obratili Ombudsmanu Bosne i Hercegovine, tražeći zaštitu svojih prava. Izvješće daje odgovor na pitanja da li postojeća zakonska rješenja koja reguliraju ovu oblast odgovaraju aktualnom stanju i potrebama, da li su trenutačno raspoloživi resursi centara dovoljni da odgovore svim obvezama propisanim zakonskim i podzakonskim aktima i kakve sve probleme imaju centri za socijalnu skrb u svom svakodnevnom radu.

U svrhu izrade Izvješća pristupilo se analizi međunarodnih standarda koji obuhvaćaju segment socijalne skrbi/zaštite, kao i zakonskih propisa na svim razinama vlasti u Bosni i Hercegovini. Budući da se Izvješće odnosi na stanje i probleme centara za socijalnu skrb/rad, Ombudsman Bosne i Hercegovine je svim centrima za socijalni rad u Bosni i Hercegovini uputo pismo namjere u kome su ih upoznali o izradi Izvješća, istovremeno tražeći od njih sve relevantne informacije koje obuhvaćaju problematiku socijalne zaštite prema korisnicima, kao i one informacije koje se odnose na status samih centara i radno-pravni status osoba uposlenih u centrima.¹

Ombudsmani Bosne i Hercegovine koriste priliku da se zahvale svim centrima za socijalni rad/skrb na dostavljenim odgovorima. Istovremeno, ističu da pojedini centri nisu dostavili tražene informacije ni nakon upućenih urgencija, i to za Republiku Srpsku: Služba socijalne zaštite opštine Istočni Drvar, Služba socijalne zaštite opštine Jezero, Služba socijalne zaštite opštine Kupres, Služba socijalne zaštite opštine Oštra Luka, Centar za socijalni rad Kalinovik i

¹ Akt Ombudsmana Bosne i Hercegovine broj OI-K-BL-212/19 od 27.03.2019. godine

Centar za socijalni rad Šipovo; dok iz Federacije Bosne i Hercegovine to nisu učinili: Bosanski Petrovac, Doboj-Jug, Zavidovići, Kantonalni centar za socijalni rad Goražde, Služba socijalne zaštite Foča-Ustikolina, Centar za socijalni skrb/rad općine Prozor-Rama, Ured socijalne skrbi općine Ravno, Centar za socijalni rad Travnik, Služba za socijalnu zaštitu općine Centar Sarajevo, Centar za socijalni rad Glamoč, Služba za opću upravu i društvene djelatnosti općine Drvar, Služba za opću upravu i društvene djelatnosti općine Bosansko Grahovo.

Ovo izvješće prvenstveno je namijenjeno profesionalnim djelatnicima u oblasti socijalne skrbi/zaštite, nadležnim tijelima koja predlažu i donose zakone, organizacijama civilnog društva, kao i široj javnosti.

2. METODOLOGIJA IZRADE IZVJEŠĆA

Izrada Specijalnog izvješća zasnovana je na principu monitoringa stanja, što uključuje analizu relevantnog pravnog okvira i analizu odgovora dostavljenih od strane centara/službi za socijalni rad/skrb.

U tom smislu:

1. Izvršena je analiza relevantnog pravnog okvira, koji obuhvaća analizu međunarodnih standarda i domaćeg zakonodavstva u ovoj pravnoj oblasti.
2. Svim centrima/službama za socijalni rad u Bosni i Hercegovini upućeno je pismo namjere u kome su upoznati o aktivnostima izrade Izvješća.

3. SPECIJALNO IZVJEŠĆE OMBUDSMANA BOSNE I HERCEGOVINE I PREDMETI REGISTRIRANI U INSTITUCIJI OMBUDSMANA KOJI SE ODNOSU NA SOCIJALNU ZAŠTITU

Tijekom ranijih godina, Ombudsman Bosne i Hercegovine, izradio je i objavio nekoliko specijalnih izvješća koja se tiču i problema iz oblasti socijalne zaštite i to:

- Analiza usklađenosti zakonodavstva u Bosni i Hercegovini sa UN Konvencijom o pravima djeteta (2009. godine);
- Specijalno izvješće o problemu prosjačenja djece u Bosni i Hercegovini (2009. godine);
- Specijalno izvješće o stanju ljudskih prava starih osoba u Bosni i Hercegovini (2010. godine);
- Specijalno izvješće o pravima osoba sa invaliditetom u Bosni i Hercegovini (2010. godine);
- Specijalno izvješće o stanju prava djece sa posebnim potrebama/smetnjama u psihotjelesnom razvoju u Bosni i Hercegovini (2010. godine);
- Specijalno izvješće o pravima djece smještene u ustanove, sa posebnim osvrtom na normative i standarde (2010. godine);
- Mladi i djeca u sukobu sa zakonom (2012. godine);
- Specijalno izvješće Djeca u konfliktnim rastavama (2013. godine);
- Specijalno izvješće Uloga centara za socijalni rad u zaštiti prava djeteta (2013. godine);
- Specijalno izvješće o položaju Roma u Bosni i Hercegovini (2013. godine);

- Specijalno izvješće Zdravstvena zaštita djece u Bosni i Hercegovini (2013. godine);
- Specijalno izvješće o stanju zaštite majke i materinstva na području Federacije Bosne i Hercegovine (2014. godine);
- Izvješće o realiziranju preporuka Ombudsmana Bosne i Hercegovine iz Specijalnog izvješća o položaju Roma u Bosni i Hercegovini (2014. godine);
- Analiza stanja u ustanovama u kojima su smješteni maloljetnici u sukobu sa zakonom u Bosni i Hercegovini (2016. godine);
- Specijalno izvješće o stanju prava osoba sa intelektualnim i mentalnim poteškoćama u Bosni i Hercegovini (2018. godine);
- Izvješće o realiziranju preporuka iz dokumenta pod nazivom Analiza stanja u ustanovama u kojima su smješteni maloljetnici u sukobu sa zakonom u Bosni i Hercegovini i ocjena trenutačnog stanja (2018. godine);
- Specijalno izvješće o stanju u oblasti migracija u Bosni i Hercegovini (2018. godine).

Navedena izvješća u svojim zaključnim razmatranjima sadrže zapažanja vezana za slabosti centara za socijalni rad/skrb, kao i preporuke čije implementiranje je trebalo da doprinese poboljšanju stanja u ovoj oblasti. Nažalost, inertnost nadležnih tijela i nedovoljna svijest o ulozi ovih ustanova u društvu, do sada, je rezultirala veoma malim brojem implementiranih preporuka.

Sva navedena izvješća dostupna su na web stranici Institucije ombudsmana www.ombudsmen.gov.ba

3.1. Rad Ombudsmana po pojedinačnim žalbama građana radi ostvarivanja prava iz socijalne zaštite

Imajući u vidu mandat i nadležnosti Ombudsmana Bosne i Hercegovine, često se u postupcima, kao odgovorne strane - strane na koje se žale građani, javljaju centri za socijalni rad. U našim godišnjim izvješćima posebna se pozornost posvećuje centrima za socijalni rad. Centri imaju veliki obujam posla i velika su očekivanja koja prevazilaze mogućnosti i resurse što dovodi do povećanog rizika od profesionalne pogreške. U tom pravcu stručni radnici centara često zahtijevaju profesionalnu pomoć i pravne savjete pravnika u Instituciji ombudsmana Bosne i Hercegovine, jer stručnom osoblju centara potrebna su žurna i praktična rješenja, a izvjesno je i očekivati da će se u centrima poslovi u budućnosti samo usložnjavati². Ombudsman Bosne i Hercegovine zagovara jačanje kapaciteta centara za socijalni rad, zbog već istaknutih razloga, ali i zbog nedovoljne kadrovske osposobljenosti, loših uvjeta za rad, odgovornosti i osjetljivosti, izloženosti profesionalnom stresu i sagorijevanju, a tu je i pitanje percepcije profesije od strane građana i korisnika. U tom pravcu bilo bi izuzetno korisno, cijeneći, prije svega, potrebu zaštite ljudskih prava, da se stručnom osoblju u centrima obezbijedi supervizija³ kao profesionalna potpora i da se, gdje god je to moguće, izvrše specijalizirane podjele poslova i da se obezbijedi kontinuirano educiranje uposlenog osoblja, uz punu potporu lokalne zajednice i obezbjeđivanje adekvatnih novčanih sredstava kako za sva priznata prava koja podrazumijevaju novčana davanja, ali i za mnoga druga prava koja ne podrazumijevaju novčana davanja i druge aktivnosti.

² Uvažavajući trendove globalizacije, krizu obitelji i poremećen sustav vrijednosti

³ „Supervizija je posebna edukativna, razvojna i podupiruća metoda koja omogućava pojedincu da putem vlastitog iskustva dođe do novih stručnih spoznaja i proširi spoznaje o sebi samom, da integriira praktična iskustva s teoretskim znanjem, da se oslobodi napetosti i tjeskobe, pa čak i stresa, i da kontinuirano izgrađuje svoj stručni identitet.” Kobolt, A., Žorga, S. (2000). Supervizija. Ljubljana: Univerza v Ljubljani.

Predmeti registrirani u Instituciji ombudsmana uglavnom se tiču **prava djece, ekonomskih i socijalnih prava i prava osoba sa invaliditetom**. Česta je pojava da se među registriranim predmetima kao odgovorne strane javljaju centri/službe za socijalnu skrb. U prikazanom grafikonu vidljiv je točan broj ovakvih predmeta u razdoblju od 2014. do 2019.⁴



Godina	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
Broj žalbi	89	124	109	114	154

4. MEĐUNARODNI INSTRUMENTI ZA LJUDSKA PRAVA RELEVANTNI ZA EKONOMSKA, SOCIJALNA I KULTURNA PRAVA

Međunarodni dokumenti kojima se štite ljudska prava polaze od temeljnog principa da svaki čovjek ima urođena, jednaka, neotuđiva i univerzalna prava, koja proizilaze iz dostojanstva svih ljudskih bića. U okviru međunarodnih dokumenata, svakako je značajno ukazati na one usvojene od strane Ujedinjenih naroda, te regionalne dokumente usvojene od strane Vijeća Europe.

Univerzalna deklaracija o ljudskim pravima (1948.)

Univerzalna deklaracija o ljudskim pravima jamči građanska, politička, kao i ekonomska, socijalna i kulturna prava i naglašava važnost jednakosti i nediskriminacije.

Univerzalna deklaracija o pravima čovjeka propisuje da svako, kao član društva, ima pravo na socijalno osiguranje i pravo da ostvaruje ekonomska, socijalna i kulturna prava neophodna za

⁴ U 2019. godini, do dana 10. listopada registrirano je ukupno 96 predmeta u kojima su odgovorne strane centri za socijalni rad/općinske službe socijalne skrbi/zaštite

svoje dostojanstvo i za razvoj svoje osobnosti putem državne pomoći i međunarodne suradnje a sukladno organizaciji i sredstvima svake države.⁵

Deklaracija također definira da svako ima pravo na životni standard koji odgovara zdravlju i dobrobiti njega samoga i njegove obitelji, uključujući hranu, odjeću, stan i liječničku njegu i potrebne socijalne usluge, kao i pravo na osiguranje za slučaj neposlenosti, bolesti, nesposobnosti, udovišta, starosti ili drugog pomanjkanja sredstava za život u uvjetima i prilikama koje su izvan njegove moći.⁶

Međunarodni pakt o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima (1966.)

Države potpisnice jamče da prava definirana ovim Paktom budu izvršena bez diskriminacije bilo koje vrste, kao što su rasa, boja, spol, jezik, vjera, političko ili drugo mišljenje, nacionalno ili društveno podrijetlo, imovina, rod ili neki drugi status ili okolnosti.⁷

Međunarodni pakt o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima obvezuje države potpisnice da poduzmu odgovarajuće korake, kako bi se u potpunosti ostvarilo, između ostaloga, pravo na socijalnu sigurnost uključujući socijalno osiguranje⁸, pravo na adekvatan standard života⁹, pravo na najveći dostupan standard tjelesnog i mentalnoga zdravlja¹⁰.

Članak 9. navedenog Pakta je posebno relevantan za rad centara za socijalni rad, jer utvrđuje da svako ima pravo na socijalnu sigurnost.

Međunarodni pakt o građanskim i političkim pravima (1966.)

Prava zaštićena ovim Paktom uključuju: pravo na život, zabranu torture i okrutnog, nehumanog ili ponižavajućeg postupanja, pravo na slobodu i sigurnost osobe, slobodu kretanja i izbor prebivališta, jednakost pred zakonom, pravo na privatnost u obitelji, dom i osobnu prepisku, slobodu izražavanja, pravo na mirno okupljanje i pravo na udruživanje.

Važno je istaknuti da je Komitet za ljudska prava utvrdio da će se klauzula o nediskriminaciji¹¹ iz navedenog Pakta primijeniti i na zaštitu ekonomskih, socijalnih i kulturnih prava.

Konvencija o pravima djeteta (1989.)

Konvencijom o pravima djeteta se propisuje da će države potpisnice poštivati i osigurati svakom djetetu prava navedena u ovoj Konvenciji, bez ikakve diskriminacije prema djetetu, njegovim roditeljima ili zakonskim starateljima, glede njihove rase, boje kože, spola, jezika, vjere, političkog ili drugog uvjerenja, nacionalnog, etničkog ili socijalnog podrijetla, imovinskog stanja, teškoća u razvoju, obiteljskog podrijetla ili kakve druge okolnosti.¹²

⁵ Članak 22.

⁶ Članak 25.

⁷ Članak 2.

⁸ Članak 9.

⁹ Članak 11.

¹⁰ Članak 12.

¹¹ Članak 26.

¹² Članak 2.

Važno je istaknuti da Konvencija o pravima djeteta obvezuje države potpisnice da priznaju pravo svakog djeteta na standard života koji je primjeren za njegov tjelesni, mentalni, duhovni, moralni i društveni razvoj.¹³

Konvencija propisuje i da se u svim akcijama koje u svezi sa djecom poduzimaju javne ili privatne ustanove socijalne skrbi/zaštite, sudovi, državna uprava ili zakonodavna tijela, prvenstveno moraju voditi računa o interesima djeteta. Također, države članice obvezuju se da će odgovarajućim zakonodavnim i upravnim mjerama djetetu osigurati zaštitu i skrb kakva je prijeko potrebna za njegovu dobrobit, uzimajući u obzir prava i dužnosti njegovih roditelja, zakonskih skrbnika ili drugih osoba koje su za njega zakonski odgovorne. Države članice sukladno konvenciji su dužne osigurati da službe i ustanove odgovorne za skrb ili zaštitu djece budu pod stručnim nadzorom i da svoje djelovanje usklade sa standardima nadležnih vlasti, posebice glede pitanja sigurnosti, zdravlja te broja i stručnosti osoblja.¹⁴ U cilju jamčenja i promicanja prava utvrđenih u ovoj Konvenciji, države članice pružit će odgovarajuću pomoć roditeljima i zakonskim skrbnicima kako bi oni mogli ispuniti svoju dužnost prema djetetu, te jačati ustanove i službe za dječju zaštitu i skrb.¹⁵

Konvencija o pravima osoba s invaliditetom (2006.)

Konvencija o pravima osoba s invaliditetom promovira, štiti i osigurava punu ravnopravnost uživanja svih ljudskih prava i temeljnih sloboda svih osoba s invaliditetom i promovira poštivanje njihovog urođenog dostojanstva.¹⁶

Obveze država članica su da osiguraju¹⁷:

- jednakost svih osoba pred zakonom, što uključuje obvezu da imaju jednako pravo, bez ikakve diskriminacije, na jednaku zaštitu i jednaku korist na osnovi zakona;
- zabranu bilo kakve diskriminacije na osnovi invaliditeta i jamčenje osobama s invaliditetom jednake i efikasne zaštite od diskriminacije po svim osnovama;
- promociju jednakosti i ukidanje diskriminacije, te poduzimanje svih koraka radi osiguranja provedbe razumne prilagodbe;
- posebne mjere potrebne za ubrzanje ili ostvarivanje de facto jednakosti osoba s invaliditetom, koje se neće smatrati diskriminacijom prema odredbama Konvencije.

Konvencija o eliminiranju svih oblika diskriminacije žena (1979.)

Konvencijom o eliminiranju svih oblika diskriminiranja žena utvrđeno je što predstavlja diskriminaciju žena i postavljeni su standardi po kojima institucije vlasti moraju štititi prava žena putem zakona i kreiranja politike. U konvenciji se navodi popis raznih područja u kojima države moraju poduzeti odgovarajuće mjere da eliminiraju diskriminaciju po osnovi spola, između ostalog u zapošljavanju¹⁸, kao i u području obrazovanja¹⁹ i zdravstvene zaštite²⁰.

¹³ Članak 27.

¹⁴ Članak 3.

¹⁵ Članak 18.

¹⁶ Članak 1.

¹⁷ Članak 5.

¹⁸ Članak 11.

Međunarodna konvencija o eliminiranju svih oblika rasne diskriminacije (1965.)

Međunarodna konvencija o eliminiranju svih oblika rasne diskriminacije utvrđuje da se pojam rasne diskriminacije odnosi na svako razlikovanje, isključivanje, ograničavanje ili davanje prvenstva koje se zasniva na rasi, boji, precima, nacionalnom ili etničkom podrijetlu i koje ima za svrhu ili za rezultat da naruše ili da kompromitiraju priznavanje, uživanje ili vršenje, pod jednakim uvjetima, prava čovjeka i temeljnih sloboda na političkom, ekonomskom, socijalnom i kulturnom polju ili u svakoj drugoj oblasti javnog života.

Europska konvencija o zaštiti ljudskih prava i temeljnih sloboda

Ova Konvencija jamči širok spektar građanskih i političkih prava, a Protokol 12. Konvencije²¹, značajno proširuje okvir zaštite od diskriminacije i određuje da se klauzula o nediskriminaciji primjenjuje, ne samo na prava navedena u Konvenciji, već i na sva prava predviđena propisima, uključujući i ekonomska, socijalna i kulturna prava.

Europska socijalna povelja (revidirana) (1961.) i (1996.)

Europska socijalna povelja koja jamči ekonomska i socijalna ljudska prava je dodatak Europskoj konvenciji o ljudskim pravima, koja sadrži građanska i politička ljudska prava.

Europska socijalna povelja jamči, između ostaloga, pravo na rad, pravo na stambeno zbrinjavanje, pravo na zdravlje, pravo na obrazovanje, pravo na socijalnu sigurnost, pravo na socijalnu i zdravstvenu pomoć i zabranu diskriminacije. U pogledu prava koja se odnose na rad centara za socijalni rad/skrb, najvažniji su članci 12., 13. i 14. Europske socijalne povelje, koja utvrđuju pravo na socijalnu sigurnost, socijalnu i medicinsku pomoć i pravo na beneficije iz usluga socijalne skrbi. Članak 12. propisuje da svi uposlenici i od njih uzdržavane osobe imaju pravo na socijalnu sigurnost, članak 13. definira da svako bez dovoljno sredstava za život ima pravo na socijalnu i medicinsku pomoć. Sukladno članku 14. navedene Povelje svako ima pravo koristiti se uslugama socijalnih službi.

4.1. Zakonodavstvo u Bosni i Hercegovini

4.1.1. Zakonodavstvo na razini Bosne i Hercegovine

Ustav Bosne i Hercegovine svojim odredbama normira da će Bosna i Hercegovina i oba entiteta osigurati najvišu razinu međunarodno priznatih ljudskih prava i temeljnih sloboda, a prava i slobode predviđene Europskom konvencijom za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda i njenim protokolima direktno se primjenjuju u Bosni i Hercegovini i imaju prioritet nad svim ostalim zakonima. Bosna i Hercegovina je potpisnica svih međunarodnih i regionalnih instrumenata o ljudskim pravima.

Člankom III stavak 2. točka c) Ustava 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 sukladno međunarodno priznatim

¹⁹ Članak 10.

²⁰ Članak 12.

²¹ Članak 1.

standardima uz poštivanje međunarodno priznatih ljudskih prava i temeljnih sloboda, iz članka II ovog Ustava, i poduzimanjem ostalih odgovarajućih mjera,²² dok je koordinacija u oblasti zdravstva, socijalne zaštite i obrazovanja u nadležnosti Ministarstva civilnih poslova Bosne i Hercegovine²³, a praćenje i provedba međunarodnih konvencija i drugih dokumenata iz oblasti ljudskih prava i temeljnih sloboda, te promoviranje i zaštita osobnih i kolektivnih ljudskih prava i sloboda u nadležnosti je Ministarstva za ljudska prava i izbjeglice Bosne i Hercegovine.²⁴

4.1.2. Zakonodavstvo na razini Federacije Bosne i Hercegovine

Ustavom Federacije Bosne i Hercegovine je propisano da su federalne vlasti i županije/kantoni, između ostalog, nadležni za provedbu ljudskih prava i socijalne politike.²⁵ Sukladno potrebama, prethodne nadležnosti mogu biti ostvarene zajednički ili odvojeno, ili od strane županije/kantona koordinirano od federalne vlasti. Glede ovih nadležnosti županije/kantoni i federalna vlast dogovaraju se na trajnoj osnovi. U vršenju ovih nadležnosti, kada se radi o zakonima i drugim propisima koji su obvezujući na području cijele Federacije Bosne i Hercegovine, sukladno ovom Ustavu i odlukama Parlamenta Federacije Bosne i Hercegovine, federalna vlast će postupiti uzimajući u obzir županijske/kantonalne nadležnosti, različite situacije u pojedinim županijama/kantonima i potrebu za fleksibilnošću u provedbi. Federalna vlast ima pravo utvrđivati politiku i donositi zakone koji se tiču svake od ovih nadležnosti. U vršenju ovih nadležnosti, sukladno ovom ustavu i svojim županijskim/kantonalnim ustavima, županije/kantoni će se obraćati međuzupanijskom/međukantonalom savjetu za koordinaciju rješavanja međuzupanijskih/međukantonalih pitanja i za dosljedno rješavanje pitanja koja se tiču interesa van njihovih kantonalih/županijskih granica, te provoditi odluke, učestvovati u odlučivanju, i, kad je potrebno, predlagati odluke u zakonodavnim tijelima. Županije/kantoni imaju pravo utvrđivati politiku i provoditi zakone koji se tiču svake od ovih nadležnosti.²⁶ Županije/kantoni imaju sve nadležnosti koje nisu izričito povjerene federalnoj vlasti. Posebice su nadležni, između ostalog, i za provedbu socijalne politike i uspostavu službi socijalne skrbi.²⁷ Zakon o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite obitelji sa djecom Federacije Bosne i Hercegovine donesen je s ciljem uspostavljanja okvira koji treba da posluži kao osnova kod donošenja županijskih/kantonalih zakona o socijalnoj zaštiti.²⁸

Člankom 1. Zakona o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite obitelji sa djecom Federacije Bosne i Hercegovine, uređuju se:

- osnove socijalne zaštite građana i njihovih obitelji, temeljna prava iz socijalne zaštite i korisnici prava iz socijalne zaštite,
- osnivanje i rad ustanova zaštite i invalidskog udruženja,
- temeljna prava civilnih žrtava rata i članova njihovih obitelji,
- osnove zaštite obitelji sa djecom,

²² Specijalno izvješće o ulozi CSR u zaštiti prava djeteta, str. 9

²³ Članak 15. Zakona o ministarstvima i drugim upravnim tijelima Bosne i Hercegovine,

²⁴ ibidem, članak 12.

²⁵ Članak iii. 2. a) i e) Ustava Federacije Bosne i Hercegovine

²⁶ Članak iii Ustava Federacije Bosne i Hercegovine

²⁷ ibidem, članak iii.4.j)

²⁸ Članak 8. "nadležna tijela županije/kantona, sukladno Ustavu i ovim zakonom, bliže uređuju djelatnost socijalne skrbi, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite obitelji sa djecom.

- financiranje i druga pitanja od značaja za ostvarivanje temeljnih prava iz socijalne skrbi, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite obitelji sa djecom u Federaciji Bosne i Hercegovine.

Člankom 9. navedenog Zakona popisano je da Federalno ministarstvo rada i socijalne politike vrši nadzor nad provedbom ovog zakona i propisa donesenih temeljem ovog zakona, kao i nad stručnim radom ustanova koje osniva Federacija, izdaje instrukcije i vrši upravni nadzor i kontrolu namjenskog trošenja sredstava namijenjenih za ostvarivanje prava po ovom zakonu, a koja se obezbjeđuju iz federalnog proračuna. Nadležno županijsko/kantonalno tijelo uprave, vrši nadzor nad provedbom zakona, drugih propisa i općih akata županija/kantona donesenih suglasno ovom zakonu, kao i nad stručnim radom ustanova koje osniva općina, odnosno kanton/županija, izdaje instrukcije i vrši izravni upravni nadzor i kontrolu namjenskog trošenja sredstava namijenjenih za ostvarivanje prava po ovom zakonu, a koja se obezbjeđuju iz kantonalnog/županijskog proračuna.

Korisnici socijalne zaštite su osobe koje se nalaze u stanju socijalne potrebe i to²⁹:

- djeca bez roditeljskog staranja,
- odgojno zanemarena djeca,
- odgojno zapuštena djeca,
- djeca čiji je razvoj ometen obiteljskim uvjetima,
- osobe sa invaliditetom i osobe ometene u tjelesnom ili psihičkom razvoju,
- materijalno neosigurane i za rad nesposobne osobe,
- stare osobe bez obiteljskog staranja,
- osobe sa društveno negativnim ponašanjem,
- osobe i obitelji u stanju socijalne potrebe, kojima je uslijed posebnih okolnosti potreban odgovarajući oblik socijalne skrbi.

Člankom 19. Zakona definirana su prava iz socijalne zaštite:

- 1) novčana i druga materijalna pomoć,
- 2) osposobljavanje za život i rad,
- 3) smještaj u drugu obitelj,
- 4) smještaj u ustanove socijalne skrbi,
- 5) usluge socijalnog i drugog stručnog rada,
- 6) kućna njega i pomoć u kući.

Nadalje, propisom županija/kantona utvrđuju se iznosi novčanih i drugih davanja, uvjeti i postupak za stjecanje tih prava i njihovo korištenje, ukoliko to nije uređeno ovim zakonom. Propisom kantona/županije mogu se utvrditi i druga prava iz socijalne zaštite sukladno programu razvoja socijalne skrbi i njegovim mogućnostima.

Člankom 97. navedenog zakona propisano je da se sredstva za financiranje socijalne skrbi i zaštite obitelji sa djecom osiguravaju sukladno propisu Federacije i kantona/županija iz: proračuna općine, proračuna županija/kantona, ulaganja osnivača ustanova, osobnog učešća korisnika, legata, poklona i zaviještanja, drugih izvora.

²⁹ u smislu članka 12. istog zakona

4.1.2.1. Kantonalna/županijska razina

Prava iz socijalne zaštite u Federaciji Bosne i Hercegovine ostvaruju se zakonima donesenim na razini kantona/županija. Ukoliko neka prava nisu određena županijskim/kantonalnim zakonima, primjenjuje se Zakon o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite obitelji sa djecom Federacije Bosne i Hercegovine. Nadležna tijela županije/kantona, sukladno ustavu i zakonu, bliže uređuju djelatnost socijalne skrbi, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite obitelji sa djecom.³⁰

Ovu oblast, na razini Federacije Bosne i Hercegovine, regulira Zakon o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite obitelji sa djecom Bosne i Hercegovine³¹, dok je na razini kantona/županija detaljnije uređena sljedećim zakonima:

Zakonom o socijalnoj zaštiti, zaštiti civilnih žrtava rata i zaštiti obitelji sa djecom Unsko-sanskog kantona/županije³²,

Zakonom o socijalnoj zaštiti Posavskog kantona/županije³³,

Zakonom o socijalnoj zaštiti, zaštiti civilnih žrtava rata i zaštiti obitelji sa djecom Tuzlanskog kantona/županije³⁴,

Zakonom o socijalnoj zaštiti, zaštiti civilnih žrtava rata i zaštiti obitelji sa djecom Bosansko-podrinjskog kantona/županije³⁵,

Zakonom o socijalnoj zaštiti, zaštiti civilnih žrtava rata i zaštiti obitelji sa djecom Srednjobosanskog kantona/županije³⁶,

Zakonom o socijalnoj zaštiti Hercegovačko-neretvanskog kantona/županije³⁷,

Zakonom o socijalnoj zaštiti, zaštiti civilnih žrtava rata i zaštiti obitelji sa djecom Zapadnohercegovačkog kantona/županije³⁸,

Zakonom o socijalnoj zaštiti, zaštiti civilnih žrtava rata i zaštiti obitelji sa djecom Kantona Sarajevo³⁹,

Zakonom o socijalnoj zaštiti Kantona 10⁴⁰ i

Zakonom o socijalnoj zaštiti, zaštiti civilnih žrtava rata i zaštiti obitelji sa djecom Zeničko-dobojskog kantona/ županije⁴¹.

Nadalje, propisom županije/kantona utvrđuju se iznosi novčanih i drugih davanja, uvjeti i postupak za sticanje tih prava i njihovo korištenje, ukoliko to nije uređeno ovim zakonom. Propisom županije/kantona mogu se utvrditi i druga prava iz socijalne zaštite sukladno programu razvoja socijalne zaštite i njegovim mogućnostima.

³⁰ Članak 9.

³¹ Službene novine FBiH, br. 36/99, 54/2004, 39/2006, 14/2009 i 45/2016.

³² Službene novine Unsko-sanskog kantona, br. 5/2000 i 7/2001.

³³ Narodne novine Posavskog kantona, broj 5/2004.

³⁴ Službene novine Tuzlanskog kantona, br. 05/2012, 07/2014 i 11/2015.

³⁵ Službene novine Bosansko-podrinjskog kantona, br. 10/2000, 5/2003, 5/2005, 7/2008, 2/2013 i 12/2013.

³⁶ Službene novine Srednjobosanskog kantona, br. 10/2005, 2/2006 i 3/2018.

³⁷ Narodne novine Hercegovačko-neretvanskog kantona, br. 3/2005 i 1/2016.

³⁸ Narodne novine Zapadnohercegovačkog kantona, br. 16/2001, 11/2002, 4/2004 i 9/2005.

³⁹ Službene novine Kantona Sarajevo, br. 16/2002, 8/2003, 22/2005, 2/2006 i 21/2006.

⁴⁰ Narodne novine Kantona 10, broj 5/98.

⁴¹ Službene novine Zeničko-dobojskog kantona, br. 13/2007, 13/2011, 3/2015 i 2/2016.

4.1.3. Zakonodavstvo za razini Republike Srpske

Ustavom Republike Srpske jamči se minimum socijalne sigurnosti građana i osigurava funkcioniranje javnih službi sukladno zakonu. Financiranje javnih službi vrši se putem fondova i proračuna.⁴²

U Republici Srpskoj oblast socijalne zaštite regulirana je Zakonom o socijalnoj zaštiti Republike Srpske.⁴³

Člankom 10. Zakona o socijalnoj zaštiti Republike Srpske zajamčena su sljedeća prava:

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

Korisnici socijalne zaštite su osobe koje se nalaze u stanju socijalne potrebe, i to⁴⁴:

a) dijete:

- bez roditeljskog staranja,
- sa smetnjama u razvoju,
- čiji je razvoj ometen obiteljskim prilikama,
- žrtva nasilja,
- 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 obiteljskog staranja,
- sa društveno negativnim ponašanjem,
- žrtva zlorabe psihoaktivnih supstanci,
- žrtva nasilja u obitelji,
- žrtva trgovine ljudima i
- kome je zbog posebnih okolnosti potrebna socijalna skrb.

Člankom 132. navedenog zakona definirano je da se socijalna zaštita utvrđena ovim zakonom financira iz javnih prihoda koji se obezbjeđuju u proračunu Republike i jedinicama lokalne samouprave.

⁴² Članak 61.

⁴³ Službeni glasnik Republike Srpske, br. 37/2012 i 90/2016.

⁴⁴ Članak 17.

4.1.4. Zakonodavstvo u Brčko distriktu Bosne i Hercegovine

U Brčko Distriktu Bosne i Hercegovine oblast socijalne zaštite regulirana je Zakonom o socijalnoj zaštiti Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine⁴⁵.

U smislu članka 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 obitelj;
- kućna njega i pomoć u kući.

Korisnici socijalne skrbi u smislu ovog zakona su osobe koje se nalaze u stanju socijalne potrebe:

1. maloljetnici;

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

2. punoljetne osobe;

- materijalno neosigurane osobe, za rad nesposobne osobe,
- stare osobe bez obiteljskog 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.

Člankom 101. Zakona precizirano je da se u proračunu Distrikta osiguravaju sredstva za materijalno osiguranje, doplatka za pomoć i njegu druge osobe, smještaj u ustanovu socijalne zaštite, smještaj u drugu obitelj, pomoć u kući, te usluge socijalnog rada i financiranje ustanova socijalne zaštite za vršenje javnih ovlaštenja povjerenih ovim zakonom.

5. SITUACIONA ANALIZA

U ovom dijelu prezentiraju se odgovori nadležnih tijela - centara za socijalni rad/službi za socijalnu zaštitu u Republici Srpskoj, Federaciji Bosne i Hercegovine i u Brčko Distriktu Bosne i Hercegovine. Analizom pristiglih odgovora pokušali su se prezentirati zajednički problemi i

⁴⁵ Službeni glasnik Brčko Distrikta BiH, br. 1/2003, 4/2004, 19/2007 i 2/2008.

poteškoće u radu centara/službi, uz napomenu da u većini lokalnih zajednica postoje centri za socijalnu skrb, ali i da u pojedinim opštinama u kojima centri za socijalni rad nisu uspostavljeni ove poslove obavljaju službe/odjeljenja socijalne skrbi. U Republici Srpskoj sustav socijalne skrbi je centraliziran na način da centre/službe osnivaju lokalne zajednice (opštine/općine i gradovi). Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite Republike Srpske vrši upravne i druge stručne poslove koji se odnose na sustav socijalne skrbi.⁴⁶ Javni fond za dječiju zaštitu Republike Srpske nadležan je za ostvarivanje prava iz dječije zaštite sukladno Zakonu o dječijoj zaštiti Republike Srpske⁴⁷.

Polazeći od ustavnog uređenja Federacije Bosne i Hercegovine sustav socijalne skrbi drugačije je koncipiran. Naime, federalne vlasti i kantoni/županije nadležni su za provođenje socijalne politike. Kantoni/županije imaju sve nadležnosti koje nisu izričito povjerene federalnoj vlasti, te su posebno nadležni između ostalog i za provedbu socijalne politike i uspostavu službi socijalne skrbi. Prava iz socijalne skrbi se u Federaciji Bosne i Hercegovine ostvaruju zakonima donesenim na razini Federacije Bosne i Hercegovine i županija/kantona. Ukoliko neka prava nisu određena županijskim/kantonalnim zakonima, primjenjuje se Zakon o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite obitelji sa djecom Federacije Bosne i Hercegovine FBiH. U praksi neke centre/službe osniva kanton/županija, a neke jedinica lokalne zajednice, odnosno općine i gradovi.

Na području Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine ne postoji centar kao zasebna ustanova koju bi osnovala lokalna zajednica nego u sklopu Vlade Brčko Distrikta djeluje Odjeljenje – Odjel za zdravstvo i ostale usluge, Pododjeljenje – Pododjel za socijalnu zaštitu. Za razliku od radno-pravnog statusa uposlenih u centrima/službama u entitetima, uposlenici ovog pododjela imaju status državnih službenika.

5.1. Republika Srpska

Centar za socijalni rad Banja Luka⁴⁸

Kao temeljni problemi u radu, između ostalog, ističu:

1. osobe koja po Ustavu Republike Srpske imaju pravo na zdravstveno osiguranje (osobe starije od 65 godina), a Fond zdravstvenog osiguranja Republike Srpske ne želi da im prizna status osiguranog lica, već ih redovito upućuje u Centar;
2. situacije u kojima dobijaju zahtjeve za priznavanje prava na smještaj u ustanovu socijalne zaštite od strane osoba kojima je prioritetno potrebna zdravstvena njega;
3. zloraba osoba starije životne dobi i osoba sa problemima u mentalnom zdravlju kod sklapanja ugovora o doživotnom uzdržavanju;
4. problemi u pogledu realiziranja refundacije troškova Centra prilikom priznavanja određenih prava iz oblasti socijalne zaštite/skrbi;
5. sve veći broj umirovljenika i neuposlenih osoba koje se obraćaju Centru;

⁴⁶ Članak 11. Zakona o ministarstvima Republike Srpske, Službeni glasnik Republike Srpske, br. 44/2014, 14/2015, 54/2015, 96/2015 - dr. zakon i 62/2017.

⁴⁷ Službeni glasnik Republike Srpske, br. 114/2017 i 122/2018.

⁴⁸ Akt broj 02-571.03-1-83/19 od 06.05.2019. godine

6. nedovoljnost stambenih kapaciteta za realiziranje stambenog zbrinjavanja socijalno ugroženih osoba i obitelji, reguliranje kontakata djece sa roditeljem sa kojim ne žive;
7. neujednačena praksa u postupcima povjeravanja djece iz vanbračnih zajednica;
8. nedostatak ljudskih resursa i stručna usavršavanja;
9. nepostojanje supervizije za stručne radnike.

Centar za socijalni rad Bijeljina⁴⁹

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. činjenicu da novčana primanja iz oblasti socijalne zaštite za korisnike mogu biti predmet izvršenja u sudskom postupku, , te se postavlja pitanje svrhe njihove isplate;
2. nedovoljan broj stručnog kadra;
3. opterećenost velikim brojem predmeta (svakodnevno izlaganje stresu i profesionalno sagorijevanje);
4. nametanje novih nadležnosti bez prethodnih konzultacija sa centrima;
5. nedostatak kontinuiranih edukacija;
6. nepostojanje supervizije za stručne radnike;
7. nedostatak stručnih analiza i izvješća, kao i publikacija i stručne literature;
8. potreba donošenje novog porodičnog/obiteljskog zakona Republike Srpske.

Centar za socijalni rad Prijedor⁵⁰

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. povećan broj obraćanja korisnika;
2. zbrinjavanje osoba sa problemima u mentalnom zdravlju;
3. stvaranje dodatnih obveza za socijalnu skrb novih kategorija stanovnika;
4. sve složenija obiteljska problematika;
5. nedostatak kontinuiranih edukacija;
6. nesuradnja određenog broja korisnika sa Centrom
7. reguliranje kontakata djece sa roditeljem sa kojim ne žive.

Centar za socijalni rad Doboj⁵¹

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. reguliranje kontakata djece sa roditeljem sa kojim ne žive;
2. nerazumijevanje ostalih nadležnih tijela o značaju rada centara za socijalnu skrb.

Centar za socijalni rad Trebinje⁵²

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. reguliranje kontakata djece sa roditeljem sa kojim ne žive;

⁴⁹ Akt broj 01-571.3-14/19 od 23.04.2019. godine

⁵⁰ Akt broj 01-53-38/19 od 25.04.2019. godine

⁵¹ Akt broj 01/2/10-544-43/19 od 30.04.2019. godine

⁵² Akt broj: 04-53.00-16/16, od dana 16.05.2019. godine

2. povećan broj korisnika prava na dodatak za pomoć i njegu drugog lica (nepostojanje materijalnog cenzusa za ostvarivanje ovog prava).

Centar za socijalni rad Gradiška⁵³

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. problem oko ostvarivanja prava na dodatak za pomoć i njegu druge osobe iz razloga što ovo pravo ostvaruje neko drugo tijelo a ne Centar za socijalni rad.

Centar za socijalni rad Gradiška ukazuje Ombudsmenima da bi bilo korisno za sustav socijalne skrbi da se kod ostvarivanja prava na dodatak za pomoć i njegu druge osobe za punoljetne osobe uvede imovinski cenzus ili da postupak za ostvarivanje ovog prava provodi neko drugo tijelo, a ne centar za socijalni rad. Sve to pojašnjavaju na način da ostvarivanje ovog prava u velikoj mjeri opterećuje socijalnu skrb, a po svojoj sadržini više predstavlja zdravstveno stanje.

Centar za socijalni rad Zvornik⁵⁴

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. Stalni porast broja korisnika prava na novčanu pomoć i prava na dodatak za pomoć i njegu druge osobe;
2. Stalni porast troškova stručnih komisija, što dodatno opterećuje proračun (Prvostupanjska stručna komisija za utvrđivanje sposobnosti osoba u postupku ostvarivanja prava iz socijalne skrbi i utvrđivanja funkcionalnog stanja korisnika i Prvostupanjska stručna komisija za procjenu potreba i usmjeravanje djece i mladeži sa smetnjama u razvoju reguliranja kontakata djece sa roditeljem sa kojim ne žive.

Centar za socijalni rad Istočno Novo Sarajevo⁵⁵

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. reguliranje kontakata djece sa roditeljem sa kojim ne žive.

Dakle, u ovom centru najviše se susreću sa problemima u postupcima održavanja osobnih i izravnih odnosa djeteta i roditelja i problem su izvršenja rješenja, kada se postupci i okončaju, donesu odluke. Predlažu izmjene i dopune Porodičnog/Obiteljskog zakona u tom dijelu, kako je to već godinama u Federaciji Bosne i Hercegovine i u susjednim državama, odnosno da donošenje ovih odluka bude u nadležnosti sudova.

Centar za socijalni rad Čelinac⁵⁶

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nemogućnost izvršenja rješenja Centra iz oblasti obiteljsko-pravne zaštite;
2. niska gornja starosna granica djece za potpuno usvojenje;
3. nezaštićenost stručnih radnika;

⁵³ Akt broj 01/08/53-6/19 od 10.04.2019. godine

⁵⁴ Akt broj 04-544-128/19 od 01.06.2019. godine

⁵⁵ Akt broj 01-530-747/19 od 04.06.2019. godine

⁵⁶ Akt broj 02/2-012-010/19 od 24.04.2019. godine

4. nepostojanje standarda u pogledu broja predmeta po jednom stručnom radniku;
5. proračun Centra nije u mogućnosti da u potpunosti odgovori na potrebe osoba koje se nađu u stanju socijalne potrebe;
6. neefikasnost sudova u oblasti zaštite od nasilja u obitelji ili nasilja nad djecom;
7. nemogućnost naplate učešća obveznika uzdržavanja u plaćanju troškova smještaja;
8. nejednaka primanja stručnih radnika centara na području Republike Srpske koja su direktno uvjetovana proračunom lokalne zajednice;
9. nejednake novčane naknade za rad prvostupajskih stručnih komisija koja se razlikuju u ovisnosti od odluka lokalne zajednice.

Ističu da rad stručnih radnika nije jednako vrednovan i plaćen u lokalnim zajednicama u Republici Srpskoj, a i naknade za rad prvostupajskih stručnih komisija se razlikuju u ovisnosti od odluka lokalne zajednice.

Centar za socijalni rad Bileća⁵⁷

Kao temeljni problem u radu ističu:

1. nedostatak finansijskih sredstava i nerazumijevanje značaja profesije socijalnog rada;
2. nedostatak prostora za individualni tretman korisnika;
3. neredovite isplate socijalnih davanja korisnicima;
4. nejednaka primanja stručnih radnika centara na području Republike Srpske, koja su direktno uvjetovana proračunom lokalne zajednice.

Centar za socijalni rad Ugljevik⁵⁸

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. Nedostatak novčanih sredstava za ostvarivanje prava iz socijalne zaštite;
2. nedostatak stručnog kadra;
3. nametanje novih nadležnosti bez prethodnih konzultacija sa centrima;
4. nerazumijevanje lokalne zajednice;
5. nepostojanje jasnih smjernica i instrukcija u cilju iznalaženja rješenja za određene probleme.

Centar za socijalni rad Vukosavlje⁵⁹

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. reguliranje kontakata djece sa roditeljem sa kojim ne žive;
2. potrebu donošenja novog porodičnog/obiteljskog zakona Republike Srpske i novih podzakonskih propisa - uputstava za pojedine institute obiteljsko-pravne zaštite.

⁵⁷ Akt broj 01-530-22/19 od 25.04.2019. godine

⁵⁸ Akt broj 01-052-3/19 od 30.04.2019. godine

⁵⁹ Akt broj 01/2-54-25-2/19 od 30.04.2019. godine

Centar za socijalni rad Srebrenica⁶⁰

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. reguliranje kontakata djece sa roditeljem sa kojim ne žive;
2. nedostatak obitelji koje bi pristupile obuci radi sticanja statusa hranitelja.

Centar za socijalni rad Višegrad⁶¹

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. povećan broj korisnika prava na dodatak za pomoć i njegu druge osobe (nepostojanje materijalnog cenzusa za ostvarivanje ovog prava);
2. reguliranje kontakata djece sa roditeljem sa kojim ne žive;
3. poteškoće u radu u postupcima mirenja bračnih supružnika prije razvoda braka.

Centar za socijalni rad Foča⁶²

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nejednaka primanja stručnih radnika centara na području Republike Srpske koja su direktno uvjetovana proračunom lokalne zajednice;
2. nepostojanje fizičkog obezbjeđenja u centrima, budući su stručni radnici izloženi svakodnevnom riziku od mogućeg napada od strane korisnika;
3. reguliranje kontakata djece sa roditeljem sa kojim ne žive;
4. nedovoljan broj edukacija i stručnih usavršavanja;
5. nepostojanje servisa unutar lokalne zajednice kao dio mreže potpore korisnicima;
6. nedostatak materijalnih sredstava u pružanju adekvatne potpore osobama u stanju urgentne socijalne potrebe;
7. nesudjelovanje predstavnika centara u procesima donošenja novih zakonskih i podzakonskih propisa.

Centar za socijalni rad Brod⁶³

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nametanje novih novih nadležnosti bez prethodnih konzultacija sa centrima;
2. nezaštićenost stručnih radnika, profesionalno sagorijevanje i stres;
3. nesuradnja korisnika sa Centrom;
4. nedostatak novčanih sredstava za ostvarivanje prava iz socijalne skrbi;
5. neuvažavanje mišljenja stručnih radnika Centra od strane drugih nadležnih tijela.

⁶⁰ Akt broj 03-571.4-21/19 od 03.05.2019. godine

⁶¹ Akt broj 01-53-490/19 od 10.05.2019. godine

⁶² Akt broj 01-014.08-1/19 od 30.04.2019. godine

⁶³ Akt broj 07-530-223/19 od 09.04.2019. godine

Centar za socijalni rad Ribnik⁶⁴

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. povećan broj korisnika prouzročen problemima mentalnog zdravlja i siromaštva;
2. problemi u postupcima razvoda braka;
3. povećan broj korisnika jednokratne novčane pomoći i prava na dodatak i njegu druge osobe;
4. reguliranje kontakata djece sa roditeljem sa kojim ne žive.

Centar za socijalni rad Vlasenica⁶⁵

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nedostatak kontinuirane edukacije;
2. nedostatak finansijskih sredstava;
3. nedovoljnu suradnju i koordinaciju nadležnih tijela.

Centar za socijalni rad Sokolac⁶⁶

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nedostatak novčanih sredstava za ostvarivanje prava iz socijalne skrbi, posebice prava na novčanu pomoć i prava na dodatak za pomoć i njegu druge osobe;
2. reguliranje kontakata djece sa roditeljem sa kojim ne žive.

Centar za socijalni rad Laktaši⁶⁷

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. situacije kada roditelji odlaze u inozemstvo, a djeca ostaju i povjeravaju ih trećim osobama, odnosno ponašanje nadležnih nije propisano u ovim životnim situacijama;
2. reguliranje kontakata djece sa roditeljem sa kojim ne žive;
3. zaštita prava djece rođenih izvan braka u situacijama kada majka ne prijavi oca i to ne želi da učini;
4. porast broja korisnika prava na dodatak za pomoć i njegu druge osobe;
5. nepostojanje supervizije za stručne radnike.

Centar za socijalni rad Istočna Ilidža⁶⁸

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. reguliranja kontakata djece i roditelja sa kojima ne žive;
2. problemi u svezi sa primjenom Zakona o zaštiti osoba sa mentalnim poremećajima;
3. problemi u svezi sa primjenom Zakona o zaštiti od nasilja u obitelji;
4. nepostojanje adekvatnog fizičkog obezbjeđenja stručnih radnika Centra.

⁶⁴ Akt broj 01-521-8-1/19 od 18.04.2019. godine

⁶⁵ Akt broj 03-530-17/19 od 04.04.2019. godine

⁶⁶ Akt broj 01-052-344/19 od 11.04.2019. godine

⁶⁷ Akt broj 010-005-1/19 od 07.05.2019. godine

⁶⁸ Akt broj 02-530-578-1/19 od 09.04.2019. godine

Centar za socijalni rad Nevesinje⁶⁹

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. reguliranje kontakata djece sa roditeljima sa kojima ne žive;
2. uzdržavanje djece, odnosno neplaćanje alimentacije;
3. ostvarivanje prava na dječiji dodatak.

Centar za socijalni rad Šamac⁷⁰

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nedostatak financijskih sredstava za rad;
2. položaj stručnih radnika Centra i nejednaka primanja
3. stres i profesionalno sagorijevanje;
4. nedovoljna suradnja i koordinacija sa drugim nadležnim tijelima;
5. nedovoljan broj stručnih radnika i nedovoljna kadrovska opremljenost.

Centar za socijalni rad Gacko⁷¹

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. širok spektar zakonskih propisa u pogledu obveza i odgovornosti Centra - tzv. šuma propisa;
2. reguliranje kontakata djece sa roditeljima sa kojima ne žive;
3. uzdržavanje djece, odnosno neplaćanje alimentacije;
4. smještaj duševno oboljelih osoba;
5. kašnjenja u isplata prava iz socijalne skrbi.

Centar za socijalni rad Rogatica⁷²

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. reguliranje kontakata djece sa roditeljima sa kojima ne žive;
2. uzdržavanje djece, odnosno neplaćanje alimentacije.

Centar za socijalni rad Pale⁷³

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. reguliranje kontakata djece sa roditeljima sa kojima ne žive;
2. naplata potraživanja za štice koje nemaju srodnike u obvezi uzdržavanja.

⁶⁹ Akt broj 05-530-14/19 od 18.04.2019. godine

⁷⁰ Akt broj 01-571-6/19 od 08.04.2019. godine

⁷¹ Akt broj 5/01-530-17/19 od 22.04.2019. godine

⁷² Akt broj 01/1-552-39/19 od 22.04.2019. godine

⁷³ Akt broj 01-530-261/19 od 23.04.2019. godine

Centar za socijalni rad Derventa⁷⁴

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. širok spektar zakonskih propisa u pogledu obveza i odgovornosti Centra;
2. nedostatak novčanih sredstava u cilju što adekvatnijeg ostvarivanja prava iz socijalne zaštite (smanjivanje sredstava u proračunu lokalne zajednice koja se izdvajaju za ove namjene);
3. problem ostvarivanja prava na dodatak za pomoć i njegu druge osobe.

Centar za socijalni rad Pelagićevo⁷⁵

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. reguliranje kontakata djece sa roditeljima sa kojima ne žive;
2. povjeravanje djece iz vanbračne zajednice.

Centar za socijalni rad Srbac⁷⁶

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nejednako postupanje prvostupajskih stručnih komisija za ocjenu funkcionalnog stanja odraslih osoba i djece u postupku ostvarivanja prava iz socijalne zaštite;
2. nedostatak stručnog kadra - veliki broj korisnika po jednom socijalnom radniku;
3. reguliranje kontakata djece sa roditeljima sa kojima ne žive;
4. dugotrajnost sudskih postupaka u krivičnim postupcima protiv maloljetnika;
5. ostvarivanje prava na dječji dodatak.

Centar za socijalni rad Bratunac⁷⁷

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. porast broja osoba sa intelektualnim i mentalnim poteškoćama;
2. reguliranje kontakata djece sa roditeljima sa kojima ne žive;
3. uzdržavanje djece, odnosno neplaćanje alimentacije.

Centar za socijalni rad Teslić⁷⁸

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. probleme finansijske prirode, manjak stručnog kadra i loši prostorni uvjeti;
2. problem konfliktnih razvoda (neslaganje roditelja prilikom donošenja odluka u svezi sa djetetom: reguliranje kontakata djece i roditelja sa kojima ne žive, odlasci djece na ekskurzije, problem izdavanja putne isprave, itd).

⁷⁴ Akt broj 01-052-510/19 od 25.04.2019. godine

⁷⁵ Akt broj 01/2-052-29/19 od 24.04.2019. godine

⁷⁶ Akt broj 01/53.1-7/19 od 24.04.2019. godine

⁷⁷ Akt broj 05-571.4-4/2019 od 23.04.2019. godine

⁷⁸ Akt broj 01-544-1020/19 od 25.04.2019. godine

Centar za socijalni rad Kostajnica⁷⁹

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nedostatak financijskih sredstava;
2. problemi u svezi ispunjenosti uvjeta za rad centara;
3. kašnjenje plata uposlenih;
4. različita vrsta pritisaka od strane korisnika, ali i od strane tijela lokalne zajednice.

Centar za socijalni rad Rudo⁸⁰

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. evidentan broj psihički oboljelih osoba;
2. usložnjavanje potreba korisnika;
3. problem zdravstvenog osiguranja osoba preko 65 godina starosti, a koje ne ostvaruju prava iz mirovinsko-invalidskog osiguranja.

Centar za socijalni rad Mrkonjić Grad⁸¹

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nedostatak stručnog kadra (nedostaju diplomirani pravnik i diplomirani psiholog);
2. povećan broj korisnika prava na dodatak za pomoć i njegu druge osobe;
3. problem zdravstvenog osiguranja osoba preko 65 godina starosti, a koje ne ostvaruju prava iz mirovinsko-invalidskog osiguranja;
4. širok spektar zakonskih propisa u pogledu obveza i odgovornosti Centra;
5. stalni porast zahtjeva za smještaj u ustanove socijalne zaštite.

Centar za socijalni rad Novi Grad⁸²

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. reguliranja kontakata djece sa roditeljima sa kojima ne žive;
2. neusklađenost zakona u problemima ostvarivanja prava na dodatak za pomoć i njegu druge osobe.

Centar za socijalni rad Kozarska Dubica⁸³

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nejednaka primanja za osobe uposlene u centrima na razini Republike Srpske;
2. svakodnevni stres na poslu i profesionalno sagorijevanje;
3. neadekvatan prostor.

⁷⁹ Akt broj 03-544-10/19 od 30.05.2019. godine

⁸⁰ Akt broj 01-552-335/19 od 04.06.2019. godine

⁸¹ Akt broj 01-545-3/19 od 04.06.2019. godine

⁸² Akt broj 01-53.3-168/19 od 03.06.2019. godine

⁸³ Akt broj 04-53-39/2/19 od 03.06.2019. godine

Centar za socijalni rad Donji Žabar⁸⁴

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. loša tehnička opremljenost (nemaju automobil na raspolaganju, kopir aparat i rade u neadekvatnim prostorijama);
2. nedostatak stručnog kadra (npr. nisu u mogućnosti uposliti psihologa, nego angažiraju psihologa po ugovoru o djelu, što predstavlja problem kada moraju žurno reagirati).

Centar za socijalni rad Modriča⁸⁵

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nedostatak ustanova po uzoru npr. SOS Dječija sela, ustanova koje bi predstavljale sponu između institucionalnog i obiteljskog smještaja djece bez roditeljskog staranja;
2. problem prosjačenja.

Centar za socijalni rad Prnjavor⁸⁶

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. obezbjeđivanje bezbjednosti u centrima;
2. zakonsku obvezu donošenja Akta o procjeni rizika, dokumenta koji je osnov za organiziranje zaštite na radu;
3. nepostojanje supervizije za stručne radnike;
4. senzacionalistički pristup medija i kršenja prava na privatnost.

Centar za socijalni rad Kotor Varoš⁸⁷

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. reguliranje kontakata djece i roditelja sa kojima ne žive;
2. rad prvostupajskih stručnih komisija za procjenu potreba i usmjeravanje djece i mladeži sa smetnjama u razvoju;
3. problem zdravstveno neosiguranih osoba koje se upućuju na Centar, a pri tome nisu korisnici prava iz socijalne zaštite.

Centar za socijalni rad Lopare⁸⁸

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. velik broj osoba preko 65 godina starosti, koja žive u ruralnim područjima opštine
2. potrebu donošenja novog porodičnog/obiteljskog zakona i izmjena i dopuna Zakona o socijalnoj zaštiti u pogledu izdvajanja sredstava za prava na novčanu pomoć i prava na dodatak za pomoć i njegu druge osobe (jer je riječ je o izrazito nerazvijenoj opštini, koja nije u mogućnosti da obezbijedi veća novčana sredstva u odnosu na potrebe građana koji

⁸⁴ Akt broj 02-53-76/19 od 03.06.2019. godine

⁸⁵ Akt broj 01/2-530/18-19 od 04.06.2019. godine

⁸⁶ Akt Sindikalne organizacije JU Centra za socijalni rad Prnjavor broj 2/19 od 20.04.2019. godine

⁸⁷ Akt broj: 06/53.1-286/19, od dana 03.05.2019. godine

⁸⁸ Akt broj 530.1-01-204 od 04.06.2019. godine

su u stanju socijalne potrebe i iz tog razloga predlažu izmjene Zakona o socijalnoj zaštiti u pogledu izdvajanja sredstava za prava na novčanu pomoć i prava na dodatak za pomoć i njegu druge osobe i to za izrazito nerazvijene opštine; predlažu i donošenje novog porodičnog/obiteljskog zakona zbog problema prilikom odlučivanja oko povjeravanja djeteta (vanbračna zajednica), određivanja načina održavanja osobnih i neposrednih kontakata djeteta sa roditeljem sa kojim ne živi i zbog neplaćanja alimentacije).

Centar za socijalni rad Petrovo⁸⁹

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nedostatak stručnog kadra i adekvatnog prostora;
2. širok spektar zakonskih propisa u pogledu obveza i odgovornosti Centra;
3. reguliranje kontakata djece i roditelja sa kojima ne žive;
4. manipuliranjem djecom tijekom brakorazvodnih postupaka,
5. problemi u ostvarivanju prava na dodatak za pomoć i njegu druge osobe (smatraju da pravo na dodatak za pomoć i njegu druge osobe nije trebalo „učiti“ u sustav socijalne skrbi sustava PIO, jer iz proračuna općine plaćaju rad komisija, koje vrše procjenu zdravstvenog stanja korisnika, to pravo nije ograničeno ili uvjetovano materijalnim statusom korisnika, te se centri, kako napominju, osjećaju kao besplatan servis za prikupljanje dokumentacije, organiziranje rada komisija, donose rješenja, a sve rukovodeći se nalazima „neovisnih“ plaćenih profesionalaca itd).

Centar za socijalni rad Kneževo⁹⁰

Iz Centra za socijalni rad Kneževo napominju da nemaju većih problema, kao što je to bio slučaj ranije, zbog isplate prava na novčanu pomoć i prava na dodatak za pomoć i njegu druge osobe. Trenutačno se prava redovito isplaćuju. Postojala su i određena dugovanja prema ustanovama socijalne zaštite, ali tekuće obveze se plaćaju, kao i dugovanja sukladno mogućnostima.

Centar za socijalni rad Milići⁹¹

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. porast korisnika prava na dodatak za pomoć i njegu druge osobe;
2. reguliranje kontakata djece sa roditeljima sa kojima ne žive;
3. neujednačena praksa u postupcima povjeravanja djece iz vanbračnih zajednica;
4. neujednačena primanja za radnike u centrima na razini Republike Srpske;
5. nepostojanje instituta zajedničkog starateljstva nad djecom;
6. nedostatak fizičkog obezbjeđenja u centrima;
7. problem u oblasti starateljstva - nejasno definirana pozitivnim propisima, posebice starateljstvo za posebne slučajeve;
8. sudovi i tužilaštva ne uzimaju u obzir preporuke tijela starateljstva i nejasno po kojim kriterijumima se odlučuje da li će se u slučaju nasilja u obitelji pokrenuti prekršajni ili krivični postupak.

⁸⁹ Akt broj 02-530-183/19 od 06.06.2019. godine

⁹⁰ Akt broj 03-204-3/18 od 04.06.2019. godine

⁹¹ Akt broj 05-571.4-24/19 od 06.06.2019. godine

Centar za socijalni rad Novo Gorazde⁹²

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. povećanje broja korisnika prava iz socijalne zaštite (u proteklom razdoblju se udvostručio broj korisnika prava na dodatak za pomoć i njegu druge osobe);
2. povećan broj zahtjeva za jednokratne novčane pomoći.

Centar za socijalni rad Ljubinje⁹³

Centar za socijalni rad Ljubinje obavještava Ombudsmane da nemaju značajnih problema u radu prilikom ostvarivanja prava iz socijalne skrbi i u budućnosti će nastojati da odgovori na novonastale izazove i potrebe.

Centar za socijalni rad Čajniče⁹⁴

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. stalno siromaštvo i neuposlenost;
2. loši smještajni kapaciteti Centra;
3. problem zdravstvenog osiguranja osoba preko 65 godina starosti, a koje ne ostvaruju prava iz mirovinsko-invalidskog osiguranja;
4. zbrinjavanje psihički oboljelih osoba u odgovarajuće ustanove.

Centar za socijalni rad Vlasenica⁹⁵

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nedostatak kontinuirane edukacije;
2. nedostatak financijskih sredstava;
3. nedovoljna suradnja i koordinacija svih nadležnih institucija.

Opština Šekovići, Služba socijalne i dječije zaštite⁹⁶

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nedostatak stručnog kadra;
2. neadekvatni uvjeti rada - nemaju na raspolaganju automobil;
3. nepostojanje dežurstava unutar Centra.

⁹² Akt broj 01/1-530-41/19 od 07.06.2019. godine

⁹³ Akt broj 02-530-15/19 od 11.06.2019. godine

⁹⁴ Akt broj 01/1-530-101/19 od 06.06.2019. godine

⁹⁵ Akt broj 03-530-17/19 od 04.04.2019. godine

⁹⁶ Akt broj: 04/10-050-30/19, od dana 25.04.2019. godine

Opština Stanari, Odjeljenje za opštu upravu⁹⁷

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. veliki broj djece i omladine sa posebnim potrebama, kao i nepostojanje dnevnog centra za dnevno zbrinjavanje;
2. sve veći broj stračkih, samačkih domaćinstava.

Opština Trnovo, Odjeljenje za opštu upravu, boračko-invalidsku i socijalnu zaštitu⁹⁸

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nedostatak stručnog kadra - imaju samo jednog uposlenog referenta u sklopu referata boračko-invalidske, socijalne i dječje skrbi.

Opština Osmaci, Odjeljenje za privredu, financije i društvene djelatnosti⁹⁹

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. kontakti;
2. nedovoljna suradnja i koordinacija svih nadležnih institucija;
3. nedostatak obiteljskog savjetovališta;
4. nedovoljan broj stručnih uposlenika;
5. povećan broj slučajeva nasilja u obitelji;
6. neujednačena praksa u postupcima povjeravanja djece iz vanbračne zajednice.

Opština Berkovići, Služba socijalne i dječje zaštite¹⁰⁰

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nedostatak stručnog kadra - imaju samo jednog uposlenog referenta u sklopu referata socijalne i dječje zaštite;
2. kontakti.

Opština Istočni Stari Grad¹⁰¹

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. šuma propisa;
2. nedostatak stručnog kadra - imaju samo jednog uposlenog referenta u sklopu referata.

Opštinska uprava Krupa na Uni

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. kontakti.

⁹⁷ Akt broj: 03-2/3-500-20/19, od dana 25.04.2019. godine

⁹⁸ Akt broj: 0305-53-8/19, od dana 10.04.2019. godine

⁹⁹ Akt broj: 04-544-27/19, od dana 05.04.2019. godine

¹⁰⁰ Akt broj: 03/6-53-8/19, od dana 04.06..2019. godine

¹⁰¹ Akt broj B05-052-514/19 od 07.06.2019. godine

Opština Krupa na Uni nema centar za socijalni rad i/ili službu, već se svi poslovi iz nadležnosti centra rade u okviru općinske uprave (jedan referent i jedan izvršitelj). Iz općine Krupa na Uni navode da im problem predstavljaju postupci održavanja osobnih i neposrednih odnosa djeteta i roditelja, kao i problem izvršenja rješenja, kada se postupci okončaju, donesu odluke.

Služba socijalne i dječije zaštite opštine Petrovac¹⁰²

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nerazumijevanje značaja socijalnog rada;
2. loš položaj socijalnih radnika (posebno male plaće);
3. nepostojanje supervizije za stručne radnike ;
4. neujednačenost dječjeg dodatka - dječji dodatak za svako dijete;
5. povećan broj obraćanja građana, posebno starijih osoba;
6. nepostojanje hraniteljskih obitelji;
7. nedostatak stručnog kadra;
8. problemi mentalnog zdravlja djece;
9. potreba uspostavljanja različitih savjetovališta.

Han Pijesak, općinska služba, Odjeljenje za privredu, financije i društvene djelatnosti¹⁰³

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. kontakti;
2. financiranje prava iz socijalne zaštite od strane Republike Srpske;
3. problem dokazivanja psihičkog nasilja u obitelji;
4. poboljšavanje ažurnosti sudova u svezi sa pravima iz obiteljsko-pravne zaštite.

5.2 Federacija Bosne i Hercegovine

Srednjobosanski kanton/Županija Središnja Bosna FBiH

Općina Dobretići – Služba za opću upravu i društvene djelatnosti i financije¹⁰⁴

Navodi da nema centar za socijalni rad. Ove poslove obavlja Služba za opću upravu i načelnik općine. Najčešći problem je nerazumijevanje pojedinih zakona i nedostatak iskustva u ovoj oblasti, budući da referenti nisu stručno obrazovani.

Predlažu donošenje više podzakonskih akata kojima bi se bliže pojasnio način poduzimanja određenih mjera iz oblasti socijalne skrbi.

JU Centar za socijalni rad/skrb Gornji Vakuf – Uskoplje¹⁰⁵

Prema popisu iz 2013. godine, općina ima 21000 stanovnika koji svoja prava ostvaruju u Centru. Centar postoji od 2003. godine, sa šest uposlenih. Kadrovska struktura uposlenih osoba ne

¹⁰² Akt broj 02-56-310/19 od 25.04.2019. godine

¹⁰³ Akt broj: 03-53-3/19, od dna 25.04.2019. godine

¹⁰⁴ Akt broj: 03-35-709-1/19, od dana 07.06.2019. godine

¹⁰⁵ Akt broj: 01-35-166/19, od dana 14.06.2019. godine

odgovara standardima za rad u ovoj ustanovi. I pored ove činjenice uposlenici uspješno obavljaju povjerene zadatke. Njihova pozicija ista je kao i pozicija državnih službenika u općini Gornji Vakuf – Uskoplje.

Temeljni problemi u radu su:

1. nedostatak interventnih novčanih sredstava za jednokratnu novčanu pomoć kako bi se moglo žurno djelovati;
2. smještaj osoba sa duševnim smetnjama u odgovarajuće ustanove koji je često nemoguć.

JU Centar za socijalni rad/skrb Busovača¹⁰⁶

Ukazuju na problem prostora u kome su smješteni - bez odgovarajućih uvjeta za rad sa strankama. Raspolazu sa dva ureda (u jednom je troje a u drugom dvoje uposlenih). Ne posjeduju garažu za službena vozila, nemaju šalter salu za prijam stranaka, portira niti videonadzor.

Temeljni problemi u radu je

1. nedostatak interventnih novčanih sredstava za jednokratnu novčanu pomoć kako bi se moglo žurno djelovati;
2. nedostatak odgovarajućih zakonskih rješenja za pojedine situacije.

Općina Kiseljak – Služba za socijalnu skrb¹⁰⁷

Navodi da nema centar za socijalnu skrb. Ove poslove obavlja Služba za socijalnu skrb koja ima pet uposlenih. Rade u novoj zgradi sa šest ureda sa svom potrebnom infrastrukturom. Imaju dva uposlena socijalna radnika tako da imaju uvjete za rješavanje problema iz ove oblasti.

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. veliki broj klijenata i složenost slučajeva;
2. rizik u radu sa strankama (stranke sklone agresiji, a ne postoji odgovarajuća fizička zaštita);
3. nedostatak odgovarajućih zakonskih rješenja za pojedine situacije.

Poseban problem su djeca sa poteškoćama u učenju i razvoju. Obrazovni sustav traži kategoriziranje za program inkluzije. Mišljenja su da za djecu sa blažim vidom poteškoća kategoriziranje nije neophodno. Za njih je potrebno izvršiti opservaciju u trajanju od mjesec dana u odgovarajućem opservacijskom centru kako bi se utvrdio njihov status bitan za izradu prilagođenog plana i programa pri čemu bi nalaz i mišljenje tima za opservaciju bio zamjena nalazu i mišljenju komisije za kategoriziranje.

¹⁰⁶ Akt broj: 01-738-2/2019, od dana 18.06.2019. godine

¹⁰⁷ Akt broj: 08-35-sl/19, od dana 03.06.2019. godine

JU Centar za socijalnu skrb Novi Travnik¹⁰⁸

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. povećan broj korisnika uzokovan lošim ekonomskim prilikama u društvu, a koji originarno ne spadaju u nadležnost centra za socijalni rad (civilne žrtve rata, priznavanje prava majkama porodiljama iz radnog odnosa);
2. decentralizirane i podijeljene nadležnosti između Federacije, županija/kantona i općina;
3. izvršenja rješenja Centra;
4. plaćanje vještačenja prilikom pokretanja postupaka ex officio;
5. problem smještaja duševnih bolesnika;
6. nemanje fizičkog obezbjeđenja, a izloženi su potencijalnom riziku fizičkog napada od strane problematičnih stranaka;
7. uposleni nisu državni službenici, na njih se ne odnosi Zakon o državnoj službi. Njihov rad uređuje Uredba za zakonskom snagom o ustanovama iz 1994. godine i Zakon o osnovama socijalne zaštite/skrbi.

JU Centar za socijalni rad/skrb Donji Vakuf¹⁰⁹

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. problem uređivanja načina kontakta, nakon razvoda braka, u tzv. konfliktnim rastavama, između djeteta i roditelja s kojim dijete ne živi;
2. prosjačenje djece, uglavnom romske populacije - pozivanje roditelja u Centar nije dalo željene rezultate;
3. nepohađanje nastave osnovnoškolske razine obrazovanja od strane djece romske populacije i djece iz rizičnih obitelji u kojima su ugroženi materijalni ili obiteljski odnosi.

JU Centar za socijalni rad/skrb Vitez¹¹⁰

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nedostatak stručnih radnika neophodnih za rad u ovakvim ustanovama. Imaju samo tri socijalna radnika na 27000 stanovnika, iako je prema standardu predviđen jedan radnik na 4000 stanovnika. Općina kao osnivač odlučuje o financiranju plaća i obezbjeđuje prostor za rad, odlučuje o prijemu radnika i usvaja sistematizaciju;
2. neadekvatno su prostorno opremljeni - samo direktor ima poseban ured;
3. problem smještaja određenih kategorija korisnika posebice duševnih bolesnika.

JU Centar za socijalni rad/skrb Bugojno¹¹¹

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nedovoljno precizna zakonska rješenja i njihova međusobna neusklađenost između Federacije, kantona/županija i općina;

¹⁰⁸ Akt broj: 01-10.1-133/19, od dana 12.04.2019. godine

¹⁰⁹ Akt broj: 03-35-729/19, od dana 13.05.2019. godine

¹¹⁰ Akt broj: 01-35.1-327/19, od dana 07.05.2019. godine

¹¹¹ Akt broj: 04-10.1-245/19, od dana 23.04.2019. godine

2. nedostatak financijskih sredstava zbog čega ne mogu ispoštovati Pravilnik o standardima za rad i pružanje usluga u ustanovama socijalne zaštite/skrbi FBiH ("Službeni glasnik FBiH" 15/13) koji propisuje minimalne standarde za rad i pružanje usluga socijalne zaštite;
3. radnici su izloženi riziku u radu sa problematičnim stranakama, ne postoji fizičko niti tehničko obezbjeđenje.

JU Centar za socijalni rad/skrb Jajce¹¹²

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. problem uređivanja načina kontakta nakon razvoda braka, u tzv. konfliktnim rastavama, između djeteta i roditelja s kojim dijete ne živi;
2. problem smještaja starih osoba u ustanove;
3. žena ne može biti nositeljica domaćinstva prema zakonu o socijalnoj zaštiti/skrbi; drugostupanjska tijela im vraćaju predmete uz obrazloženje da žena ne može biti nositeljica domaćinstva;
4. nepostojanje dnevnog centra za osobe zetečene u prosjačenju.

Općina Fojnica – Služba za opću upravu i boračko-invalidsku zaštitu/skrb¹¹³

Navodi da nema centar za socijalni rad. Ove poslove obavlja Služba za opću upravu i boračko-invalidsku zaštitu/skrb. Poslove socijalne zaštite/skrbi obavljaju jedan socijalni radnik i jedan diplomirani sociolog.

Temeljni problemi su udaljenost pojedinih naselja na području općine od sjedišta ove službe, što utječe na kvalitet i realiziranje raznih vidova pomoći korisnicima, kao i angažiranje stručnih kadrova – liječnika specijalista, psihologa i pedagoga za određene slučajeve, a koji su prilično fizički udaljeni (općina i zdravstvene ustanove).

Općina Kreševo – Služba za gospodarstvo, braniteljstvo, invalidsku i socijalnu skrb¹¹⁴

Navodi da nema centar za socijalni rad. Ove poslove obavlja Služba za gospodarstvo, braniteljstvo invalidsku i socijalnu skrb.

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. problem uređivanja načina kontakta nakon razvoda braka, u tzv. konfliktnim rastavama, između djeteta i roditelja s kojim dijete ne živi;
2. problem smještaja duševnih bolesnika;
3. nepostojanje centra za mentalno zdravlje;
4. povećan broj slučajeva nasilja u obitelji.

¹¹² Akt broj: SI-35-310/19, od dana 24.04.2019. godine

¹¹³ Akt broj: 06-49-368/19, od dana 17.04.2019. godine

¹¹⁴ Akt broj: 03-35-752/17, od dana 12.04.2019. godine

Hercegovačko-neretvanska županija/kanton FBiH

JU Centar za socijalni rad/skrb Stolac¹¹⁵

Temeljni problemi u radu su kadrovska nepopunjenost i tehnička neopremljenost.

JU Centar za socijalni rad/skrb Mostar¹¹⁶

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. neadekvatna zaštita duševnih bolesnika (poslovi vezani za zaštitu duševnih bolesnika često se sa zdravstvenog prebacuju na socijalni sektor);
2. nedostatak hraniteljskih obitelji, kao i nedovoljno interesiranje hranitelja za djecu romske populacije;
3. radnici su izloženi riziku u radu sa problematičnim stranakama, ne postoji fizičko niti tehničko obezbjeđenje.

JU Centar za socijalni rad/skrb Jablanica¹¹⁷

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nedovoljan broj stručnog kadra;
2. financiranje - plaće su niže od uposlenih u općinskom tijelu uprave budući da nisu državni službenici;
3. radnici su izloženi riziku u radu sa problematičnim stranakama, ne postoji fizičko niti tehničko obezbjeđenje.

Općina Neum – Služba za opću upravu i društvene djelatnosti¹¹⁸

Navodi da nema centar za socijalni rad. Ove poslove obavlja Služba za opću upravu i društvene djelatnosti. Referat socijalne zaštite/skrbi nije adekvatno kadrovski popunjen, neophodno je osnivanje centra, uz popunjavanje odgovarajućim stručnim kadrom sa i odgovarajućim prostorom.

JU Centar za socijalni rad/skrb Čitluk¹¹⁹

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nedovoljan broj stručnog kadra;
2. neodgovarajući smještajni kapaciteti;
3. neadekvatna tehnička opremljenost.

Prijedlog poboljšanja - supervizija uposlenih kako bi se obezbijedio kvalitetniji rad i adekvatno uspostavila organizacija i profesionalni razvoj stručnih radnika u cilju poboljšanja kvaliteta pružanja usluga korisnicima.

¹¹⁵ Akt broj: 05-282/19, od dana 17.04.2019. godine

¹¹⁶ Akt broj: 01-36-1394/2019, od dna 17.04.2019. godine

¹¹⁷ Akt broj: 37-53-30/19, od dana 30.04.2019. godine

¹¹⁸ Akt broj: 03-37-984/19, od dana 12.06.2019. godine

¹¹⁹ Akt broj: 1790/19, od dana 04.06.2019. godine

JU Centar za socijalni rad/skrb Čapljina¹²⁰

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. rad sa duševnim bolesnicima kojima je potrebno liječenje i nadzor od strane odgovarajućih zdravstvenih ustanova;
2. veća kadrovska popunjenost u cilju cjelishodnosti u postupanju.

JU Centar za socijalni rad/skrb Konjic¹²¹

Kao temeljni problem u radu ističu problem zbrinjavanja kroničnih duševnih bolesnika u odgovarajuće zdravstvene ustanove.

Zapadno-hercegovačka županija/kanton

JU Centar za socijalnu skrb/rad Široki Brijeg¹²²

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. neodgovarajuća kadrovska popunjenost;
2. neodgovarajući način financiranja; budući da im zavisi od tri razine vlasti od kojih je najvažnija lokalna razina koji im daje plaće. Kantolana/županijska razina zadužena je za socijalna i druga davanja tako da kada se stranka žali zbog neisplaćivanja naknada, sud blokira račun Centru.

JU Centar za socijalnu skrb/rad Posušje¹²³

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. neusklađenost zakonskih propisa između Federacije i kantona/županija što se ogleda u brojnim posljedicama;
2. nepostojanje Pravilnika o postupanju u oblasti obiteljske zaštite u svezi sa postupcima razvoda braka i zaštite malodobne djece;
3. nepostojanje naknada za staratelje postavljene po službenoj dužnosti;
3. nepostojanje zakona o socijalnoj skrbi;
4. smještaj osoba sa duševnim smetnjama u odgovarajuće ustanove;
5. financiranje plaća i materijalnih troškova koje se vrši od strane lokalne zajednice.

JU Centar za socijalnu skrb/rad Grude¹²⁴

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nedostatak novčanih sredstava za neometan rad Centra za pružanje jednokratnih novčanih pomoći;

¹²⁰ Akt broj: 08-01-524/19, od dana 25.04.2019. godine

¹²¹ Akt broj: 01-37-248/19, od dana 29.04.2019. godine

¹²² Akt broj: 01-326/2-530/19, od dana 06.06.2019. godine

¹²³ Akt broj: 01-143/19, od dana 03.06.2019. godine

¹²⁴ Akt broj: 08-1-229/19, od dana 03.06.2019. godine

2. nedostatak vaspitno-popravnih domova za smještaj djece sa poteškoćama u razvoju i djece bez roditeljskog staranja, ustanova za smještaj duševnih bolesnika i sl;
3. neisplaćivanje dječjeg doplatka na razini županije/kantona;
4. nemaju fizičko obezbjeđenje a izloženi su potencijalnom riziku fizičkog napada od strane problematičnih stranaka.

JU Centar za socijalnu skrb/rad Ljubuški¹²⁵

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. povećan broj zahtjeva za pružanje jednokratnih novčanih pomoći;
2. nedostatak vaspitno-popravnih domova za smještaj djece sa poteškoćama u razvoju i djece bez roditeljskog staranja, ustanova za smještaj duševnih bolesnika i sl;
3. nemaju fizičko obezbjeđenje, a izloženi su potencijalnom riziku fizičkog napada od strane problematičnih stranaka.

Kanton/Županija Sarajevo

Na području Kantona/Županije Sarajevo osnovan je JU Kantonalni centar za socijalni rad Sarajevo u okviru koga djeluju općinske službe socijalne skrbi/zaštite, i to: Služba socijalne zaštite općine Novi Grad Sarajevo, Služba socijalne zaštite općine Vogošća, Služba socijalne zaštite općine Ilijaš, Služba socijalne zaštite Odjeljenje Trnovo općina Ilidža, Služba socijalne zaštite općine Hadžići, Služba socijalne zaštite općine Novo Sarajevo, Služba socijalne zaštite općine Ilidža, Služba za socijalnu zaštitu općine Stari Grad Sarajevo.

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, Kantonalni centar za socijalni rad Sarajevo ističe:

1. mjere i usluge koje CSR pruža korisnicima nisu standardizirane, npr. jedan socijalni radnik CSR pokriva 400 korisnika, a EU standard predstavlja jednog socijalnog radnika na 50 korisnika;
2. nedovoljan broj uposlenih kadrova;
3. kanton nije obezbijedio sredstva za ispunjavanje tehničkih uvjeta propisanih Uredbom o prostornim standardima i urbanističko-tehničkim uvjetima i normativima za sprječavanje stvaranja arhitektonsko-urbanističkih prepreka za osobe sa umanjnim tjelesnim mogućnostima ("Službene novine Federacije Bosne i Hercegovine" broj 48/09) – za općine Novo Sarajevo, Stari Grad;
4. neadekvatan prostor za općine Novo Sarajevo, Stari Grad;
5. nedovoljna materijalna i tehnička opremljenost; nedostatak stručnog nadzora nad primjenom propisa kao vid stručne i profesionalne potpore uposlenima u radu;
6. nemaju fizičko obezbjeđenje, a izloženi su potencijalnom riziku fizičkog napada od strane problematičnih stranaka u konfliktnim razvodima i slučajeva nasilja u obitelji;
7. plaće radnika Centra su znatno manje u odnosu na druge proračunske korisnike;
8. uposleni u Centru nemaju obezbijedene sistematske preglede bez obzira na to što su izloženi kontaktu sa korisnicima oboljelim od raznih zaraznih bolesti (tuberkuloza, hepatitis, HIV i sl.);

¹²⁵ Akt broj: 53-145-1/19, od dana 10.04.2019. godine

9. nedostatak ustanove socijalne skrbi za osobe za zbrinjavanje djece sa rizičnim ponašanjem;
10. imenovanje nekompetentnog kadra u Upravni i Nadzorni odbor.

Kanton/Županija 10

JU Centar za socijalnu skrb/rad Tomislavgrad¹²⁶

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nedovoljan broj uposlenog kadra;
2. nemaju fizičko obezbjeđenje, a izloženi su potencijalnom riziku fizičkog napada od strane problematičnih stranaka u slučajevima konfliktnih razvoda i slučajeva obiteljskog nasilja;
3. plaće nisu u rangu plaća državnih službenika;
4. upućivanja osoba sa duševnim smetanjama u odgovarajuće ustanove, budući da se centri za mentalno zdravlje ne bave ovom problematikom na odgovarajući način; nepostojanje zakona o socijalnoj skrbi/zaštiti – u njegovo donošenje potrebno je uključiti stručne osobe, prvenstveno osobe uposlene u socijalnoj skrbi kao i direktore centara.

JU Centar za socijalnu skrb/rad Livno¹²⁷

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nedovoljan broj uposlenog kadra;
2. nedovoljna prostorna i tehnička opremljenost;
3. neusklađenost federalnih i županijskih/kantonalnih zakona o socijalnoj skrbi;
4. nedovoljna educiranost stručnih radnika za pojedine oblasti od strane nadležnih županijskih/kantonalnih i federalnih ministarstava,
5. nedovoljna informiranost javnosti i drugih institucija o ulozi i nadležnostima centara za socijalnu skrb/rad;
6. nedovoljna i neujednačena materijalna prava koja se ostvaruju u centrima, što je uvjetovano većim izdvajanjima od strane osnivača - visina zavisi od mjesta u kome korisnik živi;
7. nedostatak ustanova socijalne skrbi/zaštite na razini kantona/županije;
8. uposleni u centrima imaju manje plaće u odnosu na sve druge sustave sa istom stručnom spremom.

JU Centar za socijalnu skrb/rad Kupres¹²⁸

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nedostatak međuinstitucionalne potpore između tijela federalne, županijske/kantonalne i lokalne vlasti;
2. nedostatak stručnih edukacija;

¹²⁶ Akt broj: 01-05-76/19, od dana 05.04.2019. godine

¹²⁷ Akt broj: 01-35-1-124/19, od dana 16.04.2019. godine

¹²⁸ Akt broj. 01-10-49/19, od dana 15.03.2019. godine

3. problemi plaćanja troškova smještaja korisnika u ustanove na području BiH jer županijskim/kantonalnim Zakonom o socijalnoj skrbi troškove smještaja snose općine, što često za posljedicu ima blokiranje računa Centra.

Unsko-sanski kanton/županija

JU Centar za socijalni rad Sanski Most¹²⁹

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nepostojanje dnevnog centra za smještaj malodobne djece i žrtava nasilja u obitelji;
2. izostanak suradnje drugih institucija prilikom ostvarivanja prava iz oblasti socijalne zaštite/skrbi za osobe koje se nađu u stanju socijalne potrebe;
3. isplate različitih davanja koja, sukladno zakonu vrši Centar, kasne u nekim slučajevima i više od godinu dana zbog kašnjenja nadležnog Ministarstva sa doznačavanjem potrebnih novčanih sredstava za isplatu;
4. Centar se zbog kašnjenja u isplatama susreće sa tužbama;
5. uposlenici Centra su nerijetko izloženi verbalnim napadima, a bilo je i pokušaja fizičkih napada od strane osoba koje su sklone uživanju opojnih droga i osoba sklonih prekomjernoj konzumaciji alkohola.

JU Centar za socijalnu skrb/rad Bužim¹³⁰

Eventualni prijedlozi kako bi se moglo unaprijediti i poboljšati postojeće stanje u centrima, odnosno Centru za socijalni rad Bužim:

1. potrebno je jače stimulirati natalitet u vidu većih naknada za porodilje, uvođenja dječijeg dodatka;
2. jačanje kapaciteta centara za socijalni rad;
3. suradnja sa drugim važnim resursima;
4. međuljudski odnosi u kolektivu i suradnja sa stručnjacima iz drugih resursa;
5. redovite isplate za korisnike koji su na županijskom/kantonalnom proračunu;
6. poboljšati neophodnu tehničku opremu u Centru.

JU Centar za socijalni rad/skrb Bosanska Krupa¹³¹

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nedostatak finansijskih sredstava kao jedan od najvećih problema u radu;
2. kašnjenje svih isplata, npr. smještaj u ustanovu posljednja isplata za veljaču 2018. godine, za stalnu novčanu pomoć posljednja isplata za studeni 2017. godine... kasni i isplata jednokratne pomoći;
3. neadekvatan prostor za rad JU Centra za socijalni rad
4. nedostatak stručnog kadra kao i nedostatak tehničke opreme za rad uposlenih;
5. u nekim situacijama sustav institucija nije uvezan u rješavanju konkretnog problema;

¹²⁹ Akt broj 02-35-233/19 od 08.05.2019. godine

¹³⁰ Akt broj 02/35-465/19 od 08.05.2019. godine

¹³¹ Akt od 01/35-667-1/19 od 19.04.2019. godine

6. jedan od problema jeste i pitanje - šta će se desiti sa djecom kada izađu iz sustava javne skrbi.

JU Centar za socijalni rad/skrb Ključ¹³²

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. Centar za socijalni rad/skrb Ključ nema vlastiti stambeni prostor, niti vlastite prostorije radi čega koriste privremene;
2. nedostatak ljudskih resursa (vozač, obezbjeđenje, čistačica);
3. nepovoljan položaj uposlenika Centra u odnosu na položaj uposlenika tijela uprave koji financira Centar (osnovica za plaću);
4. intervencije po pitanju skitnje i prosjačenja kada se zateknu malodobna lica sama ili u pratnji odrasle osobe, a potiču iz Općine Jajce (romska populacija);
5. problem tužbi zbog neizmirenih obveza za troškove smještaja osoba u ustanovi socijalne skrbi/zaštite;
6. plaćanje usluga neuropsihijatrijskog vještačenja za sudske postupke pokrenute po prijedlogu Centra za socijalni rad;
7. neisplaćivanje dječijeg dodatka;
8. kašnjenje u isplatama svih kantonalnih/županijskih prava.

JU Centar za socijalni rad/skrb Cazin¹³³

S obzirom na širok dijapazon poslova koje obavlja Centar za socijalni rad, Centar je dostavio konkretan presjek o najčešćim problemima sa kojima se susreće u radu kao i prijedloge i sugestije kako poboljšati rad.

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. potrebno je uraditi reformu u socijalnoj skrbi/zaštiti, donijeti nove zakone;
2. zaštita duševno oboljelih osoba;
3. problemi sa nadležnostima u svezi sa izvršenjem privremenih rješenja u slučaju poremećenih obiteljskih odnosa;
4. smještaj djece u ustanove socijalne zaštite/skrbi u slučajevima žurnosti;
5. nepoštivanje sudskih presuda koje se odnose na kontaktiranje roditelja i djece kao i na uzdržavanje malodobne djece;
6. verbalni napadi i vrijeđanje uposlenika Centra od strane osoba koje su izašle iz zatvora a zbog negativnog mišljenja u svezi sa korištenjem vanzavodskih pogodnosti;
7. isplate iz kantonalnog proračuna su neredovite, te su zbog toga dugovanja ogromna i imaju dosta tužbi.

¹³² Akt od 35-69/19 od 07.06.2019. godine

¹³³ Akt od 01/35-506/19 od 07.06.2019. godine

JU Centar za socijalni rad/skrb Bihać¹³⁴

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nepostojanje obiteljskog savjetovališta u kojem bi se moglo raditi sa bračnim partnerima koji prolaze kroz konflikte rastave;
2. ne postoje mehanizmi kojima bi se roditelj koji je u tijeku postupka rastave (dok još nisu utvrđena prava i obveze) mogao kazniti za sprječavanje drugog roditelja da viđa dijete (eventualno može da podnese krivičnu prijavu);
3. ukoliko roditelji zahtjevom ne pokrenu postupak posredovanja, tijelo starateljstva nema pravo donijeti privremeno rješenje o povjeri, niti ima ovlaštenja uopće donositi odluke o elementima roditeljskog staranja za djecu iz vanbračnih zajednica;
4. nije poznato tko je nadležan za postupanje po izvršnim ispravama, tko donosi privremena rješenja o povjeri, kontaktima i izdržavanju djece prije pravomoćne odluke o razvodu braka (različite odluke Općinskog suda u Bihaću prilikom odlučivanja o sukobu nadležnosti);
5. nedostatak prihvatnih stanica, s obzirom na to da su djeca koja su zatečena u skitnji često iz drugih gradova;
6. nedostatak disciplinskih centara za smještaj maloljetnika u sukobu sa zakonom;
7. nedostatak stručnog kadra.

JU Centar za socijalni rad/skrb Velika Kladuša¹³⁵

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. da je federalni zakon iz oblasti socijalne skrbi/zaštite dao mogućnost županijama/kantonima da uređuju oblast socijalne skrbi sukladno svojim mogućnostima što dovodi u neravnopravan položaj korisnike jedne županije/ kantona u odnosu na druge;
2. da na području Unsko-sanskog kantona/županije isplata po određenim pravima kasni od 16 mjeseci do 3 godine;
3. da je potrebno usuglasiti zakone, kao i da su zakonodavna tijela pretvorila centre u „štampanije“ rješenja;
4. da je potrebno da se donese zakon o socijalnoj djelatnosti u čijoj izradi će učestvovati socijalni radnici;
5. da nemaju zaštitara, te su socijalni radnici često izloženi napadima isfrustriranih klijenata, ne samo verbalnim nego i fizičkim;
6. da je neadekvatna popunjenost stručnim kadrom, neadekvatan prostor, neadekvatna i neujednačena plaća i tehnička neopremljenost;
7. da je potrebno uposlenike Centra izjednačiti sa državnim službenicima.

¹³⁴ Akt od 01-35-1291-1-I/19 od 16.06.2019. godine

¹³⁵ Akt od 01-49-684/2019 od 10.04.2019. godine

Posavska županija/kanton

JU Centar za socijalnu skrb/rad Odžak¹³⁶

Ovaj Centar smatra da bi centri trebalo da imaju daleko povoljniji status u proračunu općine. Bilo bi neophodno da se planiranje proračuna izvrši na osnovi stvarnih potreba koje su neophodne za kvalitetan rad, a ne na osnovi procjene nestručnih osoba za probleme koji se tiču socijalne skrbi.

JU Centar za socijalnu skrb/rad Orašje¹³⁷

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nedostatak financija za pokriće i uvođenje u sva predviđena prava ranjivih skupina od strane lokalne zajednice, općinske ili kantonalne/županijske razine;
2. nedostatak broja stručnog osoblja u Centru;
3. neujednačenost softverskog uvezivanja, nedovoljna obučenost kadrova za korištenje SOTAC baze;
4. nedostatak strateškog planiranja, na nižim i srednjim razinama;
5. profesionalni stres, opterećenje uposlenika novim zadacima i rokovima, sagorijevanje na poslu;
6. napad na uposlenike - verbalni, neverbalni i drugi - potreba uvođenja zaštitarske službe u objektima smještaja socijalnih radnika.

JU Centar za socijalnu skrb/rad Domaljevac-Šamac¹³⁸

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. neadekvatan radni prostor, nedovoljna tehnička opremljenost Centra, nedostatak stručnog kadra, nedovoljna financijska i moralna potpora za rad Centra;
2. nedorečenost zakona i primjena pojedinih članaka zakona, kao i pitanje dokazivanja određenih činjenica;
3. preniske osnovice za pojedina prava (pomoć za uzdržavanje, dječiji doplatak).

Tuzlanska županija/kanton

JU Centar za socijalnu skrb/rad Kalesija¹³⁹

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. različit način osnivanja centara za socijalnu skrb i organiziranje rada u tim ustanovama, koji se razlikuje od općine do općine, od županije do županije;
2. status radnika u centrima za socijalni rad je potpuno različit od općine do općine;
3. ogroman broj zakonskih i podzakonskih propisa na različitim razinama, koji se primjenjuju u njihovom radu;

¹³⁶ Akt broj 05-35-252/19 od 06.06.2019. godine

¹³⁷ Akt broj 01-35-80/19 od 10.06.2019. godine

¹³⁸ Akt broj 01-35-180/19 od 11.06.2019. godine

¹³⁹ Akt broj 01-49-133/19 od 05.06.2019. godine

4. u donošenju zakonskih propisa ne učestvuju ljudi iz struke;
5. loši uvjeti rada;
6. neadekvatna kadrovska popunjenost;
7. slabo stručno osposobljavanje radnika.

JU Centar za socijalnu skrb/rad Srebrenik¹⁴⁰

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. djelatnost Centra se obavlja u starom objektu-baraci izgrađenoj 1962. godine;
2. visoka razina socijalne potrebe, koju na adekvatan način ne prati socijalno zbrinjavanje usljed nedostatka materijalnih sredstava, kadrovskih i drugih poteškoća;
3. nezadovoljni korisnici su često znali agresivno reagirati prema uposlenicima Centra zbog neostvarivanja svojih prava;
4. romska zajednica na području ove općine je bez organiziranog sustava zaštite i prepuštena sama sebi;
5. visoka stopa neuposlenosti koja se snažno reflektira na rad Centra.

JU Centar za socijalnu skrb/rad Sapna¹⁴¹

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. neodrživ koncept organiziranja i rada Centra;
2. nepostojanje zavoda za socijalnu i dječiju skrb/zaštitu;
3. preobimno administriranje u centrima za socijalni rad/skrb;
4. nedovoljno sredstava za podmirivanje prava korisnika;
5. nerazvijen jedinstven metodološki mehanizam identifikacije socijalno ugroženih građana;
6. mali ili nikakvi resursi NVO sektora;
7. potreba za operativnim bazama podataka za korisničke grupe;
8. nepostojanje dugoročnih i srednjoročnih programa razvoja socijalne i dječije skrbi na razini općine;
9. nedostatak koncepta prevencije u socijalnoj zaštiti;
10. neusaglašenost i nedorečenost sa drugim zakonodavstvima, npr. zdravstvo, školstvo, radno pravo, krivično, prekršajno... (zbog ove neusaglašenosti centri za socijalni rad postaju "deponije" socijalnih problema u BiH društvu);
11. neprilagođenost zakonodavstva aktualnom stanju i novim socijalnim potrebama (dječiji dodatak, porodilje koje nisu u radnom odnosu...);
12. socijalna skrb/zaštita nije usmjerena prema onima kojima najviše treba, npr. mladi bračni parovi koji su neuposleni;
13. osiromašivanje jednog dijela stanovništva, a posebice djece;
14. neuposlenost kao određujući faktor socijalno-ekonomskog položaja obitelji;
15. prisutnost socijalne isključenosti društveno ranjivih grupa stanovništva;
16. veliki broj starih osoba kojima je potrebna intervencija sustava socijalne skrbi;
17. uvećan broj osoba sa mentalnom poremećajima, kao i onih sa težom mentalnom retardacijom za koje je neophodno obezbijediti institucionalni smještaj;

¹⁴⁰ Akt broj VI-01-05/2-374-3/19 od 16.04.2019. godine

¹⁴¹ Akt broj XII-04-49-176-2019 od 08.04.2019. godine

18. povećan broj zahtjeva za ostvarivanje prava.

JU Centar za socijalni rad/skrb Kladanj¹⁴²

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. u posljednjih godinu dana povećan broj maloljetnika kao počinitelja krivičnih i prekršajnih djela, a često dolazi i do recidiva;
2. smještaj adolescenata sa određenim psihičkim poteškoćama jer na području Tuzlanskog kantona/županije a i šire nema institucija koje bi prihvatile maloljetnika/maloljetnicu na smještaj u cilju prevazilaženja kriznog razdoblja. Na području općine Kladanj nema dnevnih centara, tako isti moraju putovati oko 40 ili 50 km do najbližeg dnevnog centra kako bi svoje slobodno vrijeme korisno proveli, educirajući se i osposobljavajući.

JU Centar za socijalni rad/skrb Gradačac¹⁴³

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. kašnjenje isplate socijalnih davanja;
2. nedovoljna kadrovska popunjenost;
3. nedostatak tehničke opremljenosti;
4. preopterećenost administracijom - velike nadležnosti;
5. nedovoljna organiziranost edukacija.

JU Centar za socijalni rad/skrb Živinice¹⁴⁴

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nedovoljna kadrovska popunjenost;
2. prostorni uvjeti nisu adekvatni za rad ove ustanove (nedostatak prostora i koji nije prilagođen korisnicima - nalazi se na prvom katu);
3. nizak materijalni cenzus ta ostvarivanje određenih prava, kašnjenje određenih isplata korisnicima, za što korisnici optužuju uposlenike ove ustanove;
4. radnici su svakodnevno izloženi verbalnim uvredama, psovka, prijetnjama pa i prijetnjama oružjem, smatraju da je potrebno uvesti obezbjeđenje;
5. plaće uposlenika su dosta niže od plaća radnika tijela uprave, mada se u Centru obavljaju najkompleksniji i najsloženiji poslovi.

JU Centar za socijalni rad/skrb Banovići¹⁴⁵

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. ustanove socijalne zaštite/skrbi su normativno-pravno i financijski isključiva nadležnost lokalnih zajednica, što dovodi do ogromne različitosti između tih ustanova u pogledu proračuna, kadrova i opreme;

¹⁴² Akt broj VIII-10-35-12-0513-2019 od 11.06.2019. godine

¹⁴³ Akt broj 01/1-49-554-3/19 od 11.06.2019. godine

¹⁴⁴ Akt broj XIII-01-35-0870-2019 od 10.06.2019. godine

¹⁴⁵ Akt broj XI-05-49-1110-2019-2 od 18.06.2019. godine

2. smatraju da je potrebno animirati više razine vlasti da pored normativno-pravnog „nametanja“ propisa i standarda i financijski pomognu lokalnim zajednicama u osposobljavanju ustanova socijalne zaštite/skrbi u pogledu kadrova, opreme i sl.

JU Centar za socijalni rad/skrb Tuzla¹⁴⁶

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. Centru nedostaje još 48 stručnih radnika;
2. pritisci od strane pojedinaca ali i institucija koje su direktno ili indirektno vezane za predmete koji se obrađuju u Centru;
3. nadležnost tijela starateljstva koje su utvrđene Porodičnim/Obiteljskim zakonom su veoma široke i obimne, a ono sa čim se svakodnevno susreću u radu jeste konstantno nepoštivanje odredbi Porodičnog/Obiteljskog zakona, posebice kada su u pitanju obveze i dužnosti roditelja/staratelja/ malodobne djece;
4. nepostojanje zakona/propisa o socijalnim uslugama kojim bi zasigurno građanima u mnogome bilo jasnije koje su to usluge koje centri pružaju i na koji način se za iste mogu obratiti;
5. korisnik prava iz oblasti socijalne zaštite/skrbi treba da ima isti položaj u svakom kantonu/županiji na području FBiH, te da je potrebno obezbjeđenje dodatnih financijskih sredstava u proračunima entiteta, odnosno na području Federacije u proračunima kantona/županija;
6. uvođenje supervizije kao obvezane metode u okviru rada centara za socijalni rad/skrb.

JU Centar za socijalni rad/skrb Lukavac¹⁴⁷

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. status centara za socijalni rad u društvu;
2. Centar nije kadrovski popunjen prema standardima;
3. zakonska regulativa koja ne prati potrebe korisnika;
4. potrebna je reforma zakonodavstva iz oblasti socijalne zaštite/skrbi;
5. neuključivanje predstavnika centara za socijalni rad/skrb u proces izrade nacrtu zakona.

JU Centar za socijalni rad/skrb Gračanica¹⁴⁸

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. u slučaju smještaja u ustanovu dužina trajanja postupka, posebice kada je u pitanju žurnost smještaja;
2. u vezi sa prosjačenjem problem su osobe sa područja drugih općina;
3. u odnosu na nasilje u obitelji problem predstavljaju ograničeni kapaciteti smještaja za žrtve nasilja i problemi smještaja nakon izlaska iz sigurne kuće;
4. osobe sa duševnim smetnjama odbijaju suradnju a vezano za uspostavu prava koja im zakonski pripadaju;
5. provedba izrečenih mjera u slučajevima maloljetničke delinkvencije;

¹⁴⁶ Akt broj 02-05-I-3153/19 od 26.04.2019. godine

¹⁴⁷ Akt broj 01-05-1-220/19 od 15.04.2019. godine

¹⁴⁸ Akt broj V-03-35-sl/19 od 03.05.2019. godine

6. opasnosti od verbalnih i fizičkih napada, dok fizičko obezbjeđenje u Centru ne postoji;
7. povećan je broj korisnika te je potrebno kadrovsko jačanje.

JU Centar za socijalni rad Čelić¹⁴⁹

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nedovoljnu kapacitiranost;
2. prostorije nedovoljne površine;
3. ne posjeduju dnevne centre i savjetovališta;
4. financiranje Centra se vrši iz sredstava osnivača, u Centru na 12.000 stanovnika nedostaje najmanje jedan diplomirani socijalni radnik ali i drugi stručnjaci, shodno zakonu i standardima.

JU Centar za socijalni rad/skrb Doboj Istok¹⁵⁰

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nedostatak financijskih sredstava;
2. organiziranje edukativnih radionica;
3. nedostatak adekvatno opremljenih prostorija za rad sa maloljetnim osobama i obiteljima;
4. nedostatak adekvatnog smještaja za osobe koje su žrtve obiteljskog nasilja;
5. jedan su od rijetkih centara koji vrši starateljstvo nad malodobnim stranim osobama bez pratnje roditelja/staratelja.

JU Centar za socijalni rad/skrb Teočak¹⁵¹

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. kadrovske nedostatke, tehničku opremljenost objekta, visinu socijalnih davanja...
2. kašnjenje isplata određenih davanja.

Zeničko-dobojski kanton/županija

JU Centar za socijalni rad/skrb Tešanj¹⁵²

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nedovoljan broj uposlenika kako bi se pružila kvalitetna usluga korisnicima;
2. uvjeti rada su također jako loši (poslovni prostor i tehnička oprema);
3. uposlenici ove ustanove su često izloženi verbalnim napadima i prijetnjama od strane korisnika usluga (osobe sa društveno neprihvatljivim ponašanjem), a zbog nedostatka financijskih sredstava nisu u mogućnosti obezbijediti dodatnu zaštitu.

Smatraju da bi Federacija Bosne i Hercegovine trebalo da preuzme ulogu osnivača Centra i financiranje prava u cijelosti.

¹⁴⁹ Akt broj IV-03-35-0146/19 od 05.04.2019. godine

¹⁵⁰ Akt broj III-02-35-16-78/19 od 11.04.2019. godine

¹⁵¹ Akt broj 02-49-137/19 od 07.05.2019. godine

¹⁵² Akt broj 02-03.17-114/19 od 25.04.2019. godine

JU Centar za socijalni rad/skrb Olovo¹⁵³

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. različita primanja (iznos socijalnih davanja) po kantonima/županijama;
2. ostvarivanje prava na zdravstvenu zaštitu za ljude koji nemaju pravo na istu;
3. upućivanje u Centar stranaka da ostvare svoja prava a ne ispunjavaju uvjete za isto.

Smatraju da zakone treba donijeti na razini Federacije Bosne i Hercegovine, odnosno Bosne i Hercegovine, te da svi ljudi trebaju imati ista prava na prostoru Bosne i Hercegovine, a ne da postoji razlika od kantona/županije do kantona/županije ili od entiteta do entiteta.

JU Centar za socijalni rad/skrb Vareš¹⁵⁴

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. smještaj osoba sa duševnim smetnjama;
2. loša financijska situacija Općine (odražava se na socijalna davanja);
3. materijalna i tehnička neopremljenost.

JU Centar za socijalni rad/skrb Maglaj¹⁵⁵

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. velike razlike u ostvarivanju prava od kantona/županije do županije/kantona;
2. Centar nema psihologa koji je neophodan kao član stručnog tima a i kao stručna osoba za rad sa korisnicima;
3. uposlenici nisu adekvatno tretirani, zaštićeni niti cijenjeni;
4. sve više djece na ulici zbog prosječenja.

Također, smatraju da je potrebno formirati obiteljsko savjetovalište za mlade bračne parove, za mlade roditelje i za obitelji sa rizikom, kao vid prevencije.

JU Centar za socijalni rad/skrb Kakanj¹⁵⁶

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. učestala obraćanja korisnika usluga za davanje suglasnosti na izdavanje putnih isprava za maloljetne osobe iz razvedenih brakova i pored presude u kojoj je sve definirano;
2. na izdate putne isprave za maloljetne osobe iz razvedenih brakova od strane nadležne institucije, korisnici usluga se obraćaju tijelu starateljstva sa zahtjevom za izdavanje potvrde o boravku djece izvan BiH, bez obzira na odobrene putne isprave koje podrazumijevaju i boravak;
3. učestala su obraćanja korisnika usluga tijelu starateljstva za raspolaganje imovinom šticećenika;

¹⁵³ Akt broj 03-49-XVI-224-1/19 od 25.04.2019. godine

¹⁵⁴ Akt broj 01-35-032/19 od 29.04.2019. godine

¹⁵⁵ Akt broj 01/06.1-24/19 od 06.06.2019. godine

¹⁵⁶ Akt broj 01-05-4-515/19 od 07.06.2019. godine

4. ostvarivanje kontakta sa djecom osobe počinitelja nasilja koja ima zaštitu mjeru zabrane približavanja žrtvi nasilja, a isto treba biti uređeno u dogovoru sa drugim roditeljem - žrtvom nasilja.

JU Centar za socijalni rad/skrb Visoko¹⁵⁷

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nedostatak certificiranog osoblja za rad sa maloljetnicima;
2. tretiranje osoba koje su duševno oboljele i nemogućnost njihovog adekvatnog zbrinjavanja;
3. nadzor nad radom staratelja je ključni problem u starateljstvu, a koji se ogleda u nedovoljno razvijenim alatima koji bi im bili raspoloživi da adekvatno vrše nadzor;
4. primjena novog Zakona o hraniteljstvu

JU Centar za socijalni rad/skrb Žepče¹⁵⁸

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. da se proces reforme socijalne zaštite/skrbi uključi što veći broj stručnjaka iz teorije i prakse, ustanova i svih organizacija iz oblasti socijalne zaštite/skrbi;
2. da se što žurnije kroz zakonska rješenja ukloni diskriminacija korisnika socijalnih usluga;
3. da se jačaju profesionalni i stručni kapaciteti u ustanovama socijalne zaštite/skrbi;
4. da se pristupi unaprjeđenju materijalno-tehničkih uvjeta u ustanovama;
5. da se omogući kontinuirana stručna edukacija uposlenika;
6. da se obezbijede adekvatne pretpostavke za preventivno djelovanje i rad u lokalnoj zajednici;
7. da se vrši kontinuirana razmjena informacija svih aktera koji su nadležni za zaštitu/skrb pojedinaca i obitelji.

JU Centar za socijalni rad/skrb Zenica¹⁵⁹

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. postupak zaštite i zbrinjavanja osoba s duševnim smetnjama;
2. nefunkcioniranje Alimentacionog fonda na razini Federacije Bosne i Hercegovine namijenjenog za pomoć djeci čiji roditelji ne mogu izvršavati obvezu uzdržavanja;
3. odbijanje srodnika da budu staratelji, što za posljedicu ima da stručni radnici centra za socijalni rad imaju prevelik broj štićenika o kojima vode brigu (jedan stručni radnik centra brine o 30 štićenika);
4. nedostatak stručnjaka.

¹⁵⁷ Akt broj 01-01-3-771, od dana 03.05.2019. godine

¹⁵⁸ Akt od 10.06.2019. godine (BEZ POTPISA I BROJA)

¹⁵⁹ Akt broj 04/3-35-311/19 od 17.04.2019. godine

JU Centar za socijalni rad/skrb Breza¹⁶⁰

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. neadekvatan i nedovoljan prostor za rad;
2. potrebu da se pristupi donošenju Zakona o osnovama socijalne zaštite/skrbi kojim bi se uvelo pravo minimalne razine socijalne sigurnosti, Zakona o zaštiti obitelji sa djecom kojima će se regulirati jednaka prava na dječiji dodatak, naknade za porodično odustvo i zaštitu obitelji sa djecom;
3. da je potrebno da se propišu kriteriji i standardi vezano za neposredna starateljstva.

Općina Usora¹⁶¹

U aktu između stalog navode da Općina Usora nema zasebno ustrojen centar za socijalni rad/skrb zbog relativno male brojnosti stanovništva koje bi koristilo usluge takvog centra.

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. služba je nedovoljno popunjena;
2. računalna oprema je zastarjela i stvara tehničke poteškoće.

Bosansko-podrinjski kanton/županija

Služba za privredu, društvene djelatnosti, proračun, financije, boračko-invalidsku i socijalnu zaštitu/skrb i opću upravu općine Pale-Prača¹⁶²

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. nedovoljna financijska sredstva za socijalnu zaštitu;
2. mala financijska davanja korisnicima socijalne skrbi;
3. neredovita isplata korisnicima socijalne skrbi;
4. zastarjeli pravni okvir vezan za socijalnu zaštitu, neujednačena primanja po kantonima/županijama;
5. velika udaljenost općine od centra kantona/županije, centra za socijalni rad Goražde, zdravstvenih ustanova;
6. loša ekonomska situacija lokalnog stanovništva;
7. nedovoljna koordinacija svih učesnika koji se bave problematikom socijalne zaštite/skrbi;
8. nedostatak socijalne karte stanovništva kako bi bila pravednija socijalna davanja i nedostatak adekvatnih evidencija;

JU Centar za socijalni rad Bosansko-podrinjskog kantona/županije Goražde¹⁶³

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. neposjedovanje vlastitog stambenog objekta;

¹⁶⁰ Akt broj 01-35-196/2019 od 30.04.2019. godine

¹⁶¹ Akt broj 02-05-20/19 od 19.04.2019. godine

¹⁶² Akt broj 03-35-121-2/19 od 07.06.2019. godine

¹⁶³ Akt broj 01-35-319-1/19 od 26.04.2019. godine

2. stambeni prostor sa kojim Centar trenutačno raspolaže ne može zadovoljiti potrebe, a ni uredima koji se nalaze se na drugom i trećem katu ne mogu pristupiti osobe sa invaliditetom;
3. Služba Savjetovališta za probleme braka i obitelji, djece i adolescenata je fizički odvojena od Centra i nema adekvatne prostorije neophodne za obavljanje savjetodavno-terapeutskog rada, koristi se prostorija za koju se plaća mjesečna nadoknada.

Osim smještajnih problema, JU Centar za socijalni rad identificirao je niz problema i poteškoća u radu a koji se odnose na:

1. izmjene i dopune Zakona o socijalnoj zaštiti/skrbi, zaštiti civilnih žrtava rada i zaštiti obitelji sa djecom Bosansko-podrinjskog kantona/županije Goražde;
2. nepostojanje „fonda za žurne intervencije“ kako bi se na brži i efikasniji način zadovoljile temeljne egzistencijalne potrebe osoba koje se nalaze u stanju socijalne potrebe;
3. potreba za obezbjeđenjem sredstava za pružanje usluge kućne njege i pomoći u kući za osobe koje nisu u stanju birnuti se o sebi;
4. nadogradnja postojeće baze podataka SOTAC kako bi služila stvarnim potrebama Centra.

5.3. Brčko distrikt Bosne i Hercegovine

Vlada Brčko Distrikta, Odjeljenje – Odjel za zdravstvo i ostale usluge, Pododjeljenje – Pododjel za socijalnu zaštitu¹⁶⁴

Kao temeljni problem u radu, između ostalog, ističu:

1. prepterećenost administrativnim poslovima;
2. potreba jačanja administrativnog i stručnog kadra;
3. beneficirani radni staž;
4. potrebe društvene zajednice da se osnuje centar za socijalni rad kao ustanova socijalne zaštite/skrbi;
5. profesionalno i stručno osnaživanje i usavršavanje;
6. prilagođavanje zakonskih i podzakonskih aktata sukladno promjenama.

6. GENERALNE ZABRINUTOSTI I ZAPAŽANJA OMBUDSMANA PROISTEKLA IZ NAVEDENIH ODGOVORA CENTARA/SLUŽBI ZA SOCIJALNI RAD

Analizom pristiglih odgovora iznose se slijedeće zabrinutosti zajedničke za sve centre/službe za socijalni rad/socijalnu skrb na području Bosne i Hercegovine:

1. Problemi koji se odnose na funkcioniranje centara/službi za socijalni rad/socijalnu skrb:
 - problem smještajnih kapaciteta¹⁶⁵

¹⁶⁴ Akt broj: 05.4-1112/19, od dana 30.04.2019. godine

¹⁶⁵ JU Centar za socijalni rad Kozarska Dubica, JU Centar za socijalni rad Teslić, JU Centar za socijalni rad Kostajnica, JU Centar za socijalni rad Donji Žabar, JU Centar za socijalni rad Novo Goražde, JU Centar za socijalni rad Čajniče, JU Centar za socijalni rad Petrovo, JU Centar za socijalni rad Vitez, JU Centar za socijalni rad Čitluk, JU Centar za socijalni rad Livno, JU Centar za socijalni rad Bosanska Krupa, JU Centar za socijalni rad Ključ, JU Centar za socijalni rad Velika Kladuša, JU Centar za socijalni rad Domaljevac – Šamac, JU Centar za socijalni rad Čelić, JU Centar za socijalni rad Tešanj, JU Centar za socijalni rad Breza, JU Centar za socijalni rad Bosansko-

- loša tehnička opremljenost¹⁶⁶
- nedostatak stručnog kadra¹⁶⁷
- loši uvjeti rada
- problemi financijske prirode (nemogućnost planiranja proračuna, nerazumijevanje lokalne zajednice, nemogućnost ostvarivanja proširenih prava ili unaprjeđenja postojećih uvjeta rada u pružanju pomoći građanima (sve se svodi na novčana davanja), male plaće stručnih radnika, neplaćanje prekovremenog rada ili rada u dežuri)
- negativna percepcija građana/korisnika i medija
- zabrinutost za sigurnost na radnom mjestu s obzirom na nepostojanje adekvatnog fizičkog obezbjeđenja u centrima/službama
- u obavljanju svakodnevnih zadataka stručni radnici profesionalno sagorijevaju, a pri tome im nije obezbijeđena supervizija i stručna potpora
- nesuradnja ili nedovoljna suradnja sa drugim tijelima vlasti
- nedostatak kontinuirane obuke stručnih radnika u svim centrima/službama i bolja suradnja sa predstavnicima ministarstava nadležnih za socijalnu skrb
- nametanje novih nadležnosti centrima/službama bez prethodnih konzultiranja sa centrima/službama ili uključivanja u procese pripreme i usvajanja novih zakonskih i podzakonskih rješenja
- širok spektar nadležnosti, ovlašćenja i primjena brojnih zakona i podzakonskih akata

2. Problemi koji se odnose na ostvarivanje prava korisnika:

- neprimjenjivanje zakona u praksi i loša zakonska rješenja¹⁶⁸
- problemi u praksi prilikom primjene pojedinih zakona i podzakonskih propisa
- nepostojanje zakona kojima se definiraju konkretna pitanja iz oblasti socijalne zaštite¹⁶⁹
- izražen problem siromaštva i zaštite prava građana u ruralnim sredinama
- iznos dječijeg dodatka je izrazito nizak, a u Unsko-sanskom kantonu/županiji se ne isplaćuje;

podrinjskog kantona Goražde, JU Kantonalni centar za socijalni rad Sarajevo – općinske službe Novo Sarajevo i Stari Grad,

¹⁶⁶ JU Centar za socijalni rad Donji Žabar, opština Šekovići, JU Centar za socijalni rad/skrb Čitluk, JU Centar za socijalni rad/skrb Livno, JU Centar za socijalni rad Bužim, JU Centar za socijalni rad Bosanska Krupa, JU Centar za socijalni rad Velika Kladuša, JU Centar za socijalni rad Domaljevac – Šamac, JU Centar za socijalni rad Gradačac, JU Centar za socijalni rad Teočak, JU Centar za socijalni rad Tešanj, JU Centar za socijalni rad Vareš, općina Usora

¹⁶⁷ JU Centar za socijalni rad Bijeljina, JU Centar za socijalni rad Šamac, JU Centar za socijalni rad Srbac, JU Centar za socijalni rad Donji Žabar, JU Centar za socijalni rad Petrovo, JU Centar za socijalni rad Mrkonjić Grad, opština Šekovići, opština Trnovo, opština Osmaci, opština Petrovac, JU Centar za socijalni rad Jablanica, JU Centar za socijalni rad/skrb Čitluk, JU Centar za socijalni rad/skrb Čapljina, JU Centar za socijalni rad/skrb Široki Brijeg, JU Centar za socijalni rad/skrb Tomislavgrad, JU Centar za socijalni rad Livno, JU Centar za socijalni rad Bosanska Krupa, JU Centar za socijalni rad Ključ, JU Centar za socijalni rad Bihać, JU Centar za socijalni rad Velika Kladuša, JU Centar za socijalni rad Odžak, JU Centar za socijalni rad Orašje, JU Centar za socijalni rad Domaljevac – Šamac, JU Centar za socijalni rad Kalesija, JU Centar za socijalni rad Živinice, JU Centar za socijalni rad Tuzla, JU Centar za socijalni rad Lukavac, JU Centar za socijalni rad Teočak, JU Centar za socijalni rad Zenica, JU Centar za socijalni rad Tešanj, općina Usora

¹⁶⁸ U Republici Srpskoj odluke o kontaktima djece i roditelja sa kojima ne žive, donose centri/službe, a ne sudovi ili različita praksa sudova u Republici Srpskoj o pitanju povjeravanja djeteta iz vanbračne zajednice

¹⁶⁹ Nedonošenje zakona o djelatnosti socijalnog rada/skrbi u Federaciji Bosne i Hercegovine iako je prijedlog zakona naveden u Programu rada Parlamenta Federacije Bosne i Hercegovine za 2017. godinu

- povećan broj korisnika, posebno starijih osoba i osoba sa intelektualnim i mentalnim poteškoćama;
- usložnjavanje potreba korisnika uvažavajući suvremene trendove i shodno tome stvaranje adekvatnih uvjeta kao odgovora na brojne izazove¹⁷⁰;
- kašnjenje u isplati novčanih davanja;
- zdravstvena zaštita/skrb nije bezuvjetna za djecu do 18 godine života i starije osobe, iznad 65 godina života.

7. PREPORUKE

Analizom pristiglih odgovora centara/službi za socijalnu skrb, uvažavajući dosadašnja iskustva u radu Ombudsmana po pojedinačnim žalbama građana i ranije publiciranih specijalnih izvješća sukladno ovlastima iz članka 32. Zakona o ombudsmanu za ljudska prava Bosne i Hercegovine, ombudsmani za ljudska prava Bosne i Hercegovine, donose sljedeće preporuke:

- **Vladi Republike Srpske, odnosno nadležnim ministarstvima**
- **Vladi Federacije Bosne i Hercegovine, odnosno nadležnim ministarstvima**
- **Vladi Brčko distrikta Bosne i Hercegovine**
- **Vladama županija/kantona u Federaciji Bosne i Hercegovine, i to: Sarajevska županija/Kanton Sarajevo, Zeničko-dobojska županija/Zeničko-dobojski kanton, Županija Posavska/Posavski kanton, Unsko-sanska županija/Unsko-sanski kanton, Tuzlanska županija/Tuzlanski kanton, Županija Središnja Bosna/Srednjobosanski kanton, Bosansko-podrinjska županija/Bosansko-podrinjski kanton, Hercegovачko-neretvanska županija/Hercegovачko-neretvanski kanton, Županija Zapadnohercegovачka/ Zapadnohercegovачki kanton, Županija10/Kanton 10**

1. Da, zajedno sa nadležnim tijelima općina/opština i gradova, sustavno jačaju kapacitete centara za socijalni rad, posebice u pogledu poboljšanja uvjeta rada (bolja tehnička opremljenost, smještajni kapaciteti), a na osnovi prethodne sveobuhvatne analize položaja ovih ustanova u sustavu socijalne skrbi;
2. Da, putem nadležnih ministarstava poduzmu adekvatne mjere na uspostavljanju novih, odnosno nadogradnji postojećih jedinstvenih baza podataka korisnika prava iz socijalne zaštite;
3. Da predlože nadležnim parlamentima odgovarajuća zakonska rješenja s ciljem osiguranja bezuvjetne i besplatne zdravstvene zaštite za svu djecu i starije osobe iznad 65 godina;
4. Da, zajedno sa nadležnim tijelima općina/opština i gradova rade na uspostavljanju dnevnih centara za osobe zatečene u prosjačenju, kao i dnevnih centara za starije osobe, u onim općinama/opštinama i gradovima u kojima postoji potreba;

¹⁷⁰ Osnivanje obiteljskih savjetovališta, dnevnih centara za osobe starije životne dobi i dnevnih centara za osobe zatečene u prosjačenju

5. Da, zajedno sa nadležnim tijelima općina/opština i gradova poduzmu mjere kojima će se omogućiti obavljanje sistematskih pregleda, jednom godišnje, stručnim radnicima u centrima/službama za socijalnu skrb koji rade sa strankama;
6. Da poduzmu adekvatne mjere kojima bi se obezbijedilo da prostorije u kojima su smješteni centri/službe za socijalni rad imaju fizičko obezbjeđenje, kao i video nadzor prostorija centara/službi, a u cilju veće sigurnosti za uposlenike centara/službi;
7. Da prilikom imenovanja radnih grupa za izradu zakona i podzakonskih akata koji se odnose na ovu oblast imaju u vidu znanja i sposobnosti stručnih radnika centara/službi za socijalnu skrb, te da ih uključuju u radne grupe za izradu istih, kao i da, zajedno sa nadležnim ministarstvima kontinuirano organiziraju stručna educiranja po oblastima za sve uposlenike centara za socijalnu skrb;
8. Da predlože nadležnim parlamentima odgovarajuća zakonska rješenja kojima bi se stručnim radnicima centara/službi za socijalnu skrb obezbijedila supervizija;
9. Da, zajedno sa nadležnim tijelima općina/opština i gradova, a sukladno raspoloživim finansijskim mogućnostima izvrše dodatna izdvajanja proračunskih sredstava za finansijsku potporu službama socijalne skrbi i zapošljavanje dodatnog stručnog kadra sukladno pravilnicima i standardima, a posebice da se osiguraju neophodna sredstva za rad obiteljskih i bračnih savjetovališta, odnosno savjetovališta za mlade.
10. Da novčana davanja iz oblasti socijalne skrbi budu prioritet prilikom planiranja i dodjele proračunskih sredstava;
11. Da izvrše standardiziranje procedura za izradu socijalne karte po jedinstvenoj metodologiji kako bi se precizirale obveze centara za socijalnu skrb u svakoj općini/opštini, osiguralo u punoj mjeri ostvarivanje ciljeva socijalnih davanja i izbjegle mogućnosti odlučivanja putem diskrecione ocjene pružitelja socijalne skrbi.¹⁷¹

Ombudsmeni Bosne i Hercegovine



Nives Jukić



Prof.dr. Ljubinko Mitrović



Dr. Jasminka Džumhur

¹⁷¹ Neophodno je prikupiti dodatne informacije izdvajajući još preciznije socijalne potrebe građana, sve to u cilju smanjenja siromaštva i trajnog rješavanja stanja socijalne potrebe putem preciznog identificiranja obitelji i pojedinaca i zaštite njihovih ljudskih prava. Garancije da su prehrambeni proizvodi, neophodna primarna zdravstvena zaštita, adekvatan smještaj i temeljni oblici obrazovanja dostupni za sve građane u BiH bi predstavljale ogroman iskorak u zaštiti ljudskih prava, a socijalna davanja bi trebalo da imaju prioritet u isplati.