

# **ЗАКОН**

## **О ПРАВИМА КОРИСНИКА УСЛУГА ПРИВРЕМЕНОГ СМЕШТАЈА У СОЦИЈАЛНОЈ ЗАШТИТИ**

### **I. ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ**

#### **Предмет закона**

##### **Члан 1.**

Овим законом уређује се начин остваривања права корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити, као и права корисника услуга привременог смештаја у установама социјалне заштите које су у процесу деинституционализације, начела, поступак смештаја, поступак припреме корисника за живот у заједници смештених у установама у процесу деинституционализације, заштита од злостављања, експлоатације и занемаривања, као и друга права и обавезе корисника приликом коришћења услуга привременог смештаја до обезбеђивања услова за живот у заједници, начини поступања у инцидентним ситуацијама непосредне опасности по живот или безбедност корисника или других лица.

#### **Унапређење положаја корисника**

##### **Члан 2.**

Овим законом унапређује се положај корисника услуга привременог смештаја, кроз процес очувања квалитета живота и потенцијала корисника, развоја и припреме корисника за живот у заједници, без дискриминације, под равноправним условима уз активно, ефективно и информисано учешће корисника услуга социјалне заштите, као и особа од поверења које им пружају подршку у доношењу одлука, у складу са приступом заснованим на људским правима.

Остваривање права корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити подразумева континуирано оспособљавање корисника за самосталан живот и пуно и равноправно учешће у друштву и остваривање социјалне инклузије и кроз процес деинституционализације и усмерено је на оснаживање корисника у циљу очувања и развоја потенцијала, као и дугорочно напуштање привременог смештаја и укљученост у локалну заједницу уз коришћење услуга у заједници.

#### **Коришћење појмова**

##### **Члан 3.**

Сви појмови у овом закону употребљени у граматичком мушком роду подразумевају природни мушки и женски род лица на која се односе.

#### **Значење израза**

##### **Члан 4.**

У овом закону користе се следећи појмови:

1) „услуге привременог смештаја” (у даљем тексту: услуге смештаја) означавају привремени смештај кроз услуге социјалне заштите: домски смештај, предах смештај, смештај у прихватилиште, као и друге врсте смештаја, осим смештаја у другу породицу, у складу са законом којим се уређује социјална заштита;

2) „установа социјалне заштите” означава облик организовања у коме је организација социјалне заштите основана за обављање делатности социјалне заштите, односно пружања услуге смештаја у области социјалне заштите, у складу са прописима који уређују социјалну заштиту (у даљем тексту: установа);

3) „лиценцирани пружалац услуге привременог смештаја” је пружалац услуга социјалне заштите који је добио лиценцу за пружање те услуге у смислу прописа о социјалној заштити (у даљем тексту: пружалац услуге);

4) „корисник услуге привременог смештаја” (у даљем тексту: корисник) је дете или млада особа, или одрасло или старије лице које у складу са законом којим је уређена социјална заштита користи одређену услугу смештаја у установи, односно код лиценцираног пружаоца те услуге;

5) „информисани пристанак” је пристанак корисника дат на основу претходно добијених релевантних информација у разумљивом и приступачном облику о условима и садржају услуге социјалне заштите од стране надлежног центра за социјални рад, односно лиценцираног пружаоца услуге;

6) „инцидентна ситуација” је околност или догађај који настаје за време пружања услуге или у вези са њом, која је могла проузроковати, или је већ проузроковала ненамерну или неочекивану штету и угроженост живота и здравља или безбедност корисника или других лица;

7) „деинституционализација” је процес усмерен ка превенцији смештаја у институције социјалне заштите и припрему корисника услуге привременог смештаја за повратак у природно окружење, што се остварује кроз развој услуга у заједници, њихово одрживо финансирање, поштовање права корисника на властити избор и учешће у процесима доношења одлука;

8) „члан уже породице” у смислу овог закона је: брачни партнер, ванбрачни партнер, деца, браћа, сестре, родитељи, бабе, деде, усвојеник и усвојитељ.

Чланом уже породице, у смислу овог закона, сматраће се и сродници у правој линији до трећег степена сродства и сродници у побочној линији до другог степена сродства под условом да живе у заједничком домаћинству са корисником;

9) „особа од поверења” је члан уже породице, пуномоћник или друго лице које корисник може одабрати приликом доласка на привремени смештај у установу социјалне заштите, односно код лиценцираног пружаоца услуге привременог смештаја, која кориснику пружа различите врсте подршке по избору и на основу воље корисника, без права доношења одлука у име корисника, а коју корисник може променити у било ком тренутку својом слободном вољом.

## **II. НАЧЕЛА**

### **Начело недискриминације корисника**

#### **Члан 5.**

Оставривање права корисника омогућено је без дискриминације по основу расе, боје коже, предака, националне припадности или етничког порекла, пола, рода, родног идентитета, сексуалне оријентације, полних карактеристика, језика, држављанства, националне припадности, верског, политичког или другог уверења, образовања, правног или социјалног статуса, рођења, генетских особености, брачног и породичног статуса, имовног стања, старосног доба, изгледа, чланства у политичким, синдикалним и другим

организацјама, физичког или менталног инвалидитета, менталних сметњи, других здравствених стања, осуђиваности или било којег другог личног својства.

Деинституционализација корисника смештаја укључујући и превенцију смештаја у институције социјалне заштите, као и припрема корисника за повратак у природно окружење и самостални живот укључује, без дискриминације, све кориснике, без обзира на тип и степен подршке, узраст или друго лично својство.

**Начело поштовања интегритета, достојанства и аутономије корисника**

**Члан 6.**

Корисник има право да користи услугу смештаја уз поштовање његовог физичког и психичког интегритета, достојанства, аутономије, као и уважавања његових етничких, културних и религијских убеђења, у складу са зајемченим људским правима и слободама.

**Начело пружања услуге смештаја у складу са вољом и најбољим интересом корисника**

**Члан 7.**

Услуге смештаја у процесу деинституционализације пружају се у складу са најбољим интересом детета, а код пунолетних особа у складу са вољом и жељама корисника уз поштовање достојанства и примену начела одлучивања без или уз подршку, у складу са капацитетима и проценом потреба корисника, уз уважавање његовог животног циклуса, етничког и културног порекла, животних навика, развојних и других потреба у свакодневном и другом животном функционисању.

**Начело нужности и сразмерности ограничавања права корисника**

**Члан 8.**

Права корисника установљена Уставом, овим или другим законом, односно на закону заснованом пропису неће бити ограничавана.

Изузетно, у случају нужности спречавања угрожавања живота или безбедности корисника или других лица или повреде права других лица, мере које се предузимају биће сразмерне отклањању опасности која је наступила, у складу са овим законом.

**Начело јавности рада установе, односно пружаоца услуга смештаја**

**Члан 9.**

Установа, односно пружалац услуге обезбеђује кориснику, законском заступнику малолетног корисника, изабраној особи од поверења која кориснику обезбеђује подршку, као и члановима уже породице корисника информације о делокругу рада, услугама које обезбеђује, кућном реду и правилима понашања запослених, као и о правима и обавезама корисника током трајања услуге смештаја, укључујући и могућност свакодневне, несметане комуникације са спољним светом и слободног подношења приговора и/или притужбе на услугу смештаја или жалбе на одлуку о смештају.

Установа, односно пружалац услуге је дужан да кориснику пренесе информације из става 1. овог члана на разумљив и приступачан начин, што осим прилагођавања текста може подразумевати и друге начине информативне приступачности.

### **III. ПОСТУПАК СМЕШТАЈА**

#### **Разлози смештаја**

##### **Члан 10.**

Смештај као облик привремене заштите обезбеђује се првенствено пунолетном кориснику коме се не може обезбедити останак у сопственом дому, породици или услуге подршке за самосталан живот, у смислу закона којим је уређена социјална заштита, уз пуно поштовање воље и жеље корисника изражене у форми информисаног пристанка, док се не створе услови за смештај у мање рестриктивном окружењу или у процесу деинституционализације.

Смештај малолетног корисника заснива се на принципу најбољег интереса и пуног развоја детета у породичном окружењу.

Смештај малолетног корисника може се обезбедити изузетно, ако за то постоје нарочито оправдани разлози, у ком случају смештај престаје када се створе услови за алтернативни, ванинституционални смештај.

Смештај се не може реализовати за потенцијалног корисника који има акутно обољење или акутизацију хроничног обољења које захтева хоспитализацију.

Надлежни центар за социјални рад, односно пружалац услуге одлучује о коришћењу услуге смештаја на захтев корисника, односно законског заступника малолетног корисника, уз сагласност корисника израженој у форми информисаног пристанка.

Приликом одлучивања о смештају корисника, уз информисани пристанак пунолетног корисника, законског заступника малолетног корисника, када надлежни центар за социјални рад доноси одлуку, дужан је да испита све могућности подршке за корисника, коришћењем дневних услуга у заједници, услуга подршке за самостални живот или коришћењем других услуга ванинституционалне подршке или заштите.

Индивидуални план услуге, у чијем доношењу учествује корисник, обавезно садржи и план завршетка коришћења услуге смештаја и повратка корисника у заједницу уз обезбеђивање услуга подршке за пуну интеграцију у породицу и инклузију у заједници кроз процес деинституционализације.

#### **Врсте и сврха смештаја**

##### **Члан 11.**

Домски смештај је привремен и обезбеђује кориснику становање и задовољење основних животних потреба, здравствену заштиту, психосоцијалну стручну подршку и развој социјалних вештина и очување потенцијала, приступ образовању и друге видове подршке у сврху припреме за његов повратак у биолошку породицу, одлазак у другу породицу, односно његову припрему за самосталан живот или живот у заједници уз подршку, у складу с породичним ресурсима, његовим потребама и најбољим интересом детета, односно слободно израженом вољом и жељом корисника у оквиру процеса деинституционализације и уз употребу услуга подршке из закона који уређује социјалну заштиту.

Предах смештај је краткорочни и повремени смештај који се обезбеђује као дневни, викенд или вишедневни смештај, у сврху подршке кориснику и његовој породици у одржавању и побољшању квалитета живота, с циљем његовог останка у породици. Смештај у прихватилиште је краткотрајан смештај

у сврху осигурања безбедности и изналагања одрживих решења за кризне ситуације.

## **Смештај**

### **Члан 12.**

Смештај се обезбеђује изузетно, на ограничени временски рок, уз информисани пристанак пунолетног корисника, односно законског заступника малолетног корисника, када кориснику није могуће обезбедити останак у породици, услуге у заједници или породични смештај и неопходна му је друштвена помоћ и подршка система социјалне заштите, док се не створе услови за престанак смештаја, уз обавезу надлежног органа да континуирано процењује услове за излазак из институционалног смештаја у породично или друго мање рестриктивно окружење.

Информисани пристанак у смислу става 1. овог члана даје се лично, у писменој форми или у другој форми која је прилагођена кориснику.

Смештај се пружа кориснику тако да обезбеђује припрему за његов повратак у биолошку породицу и у природно окружење, одлазак у другу породицу, односно његову припрему за самосталан живот, у складу с породичним ресурсима и његовим потребама.

### **Временско ограничење смештаја**

#### **Члан 13.**

Смештај у установи, односно код пружаоца услуге, је временски ограничен и не може бити одређен на период дужи од 12 месеци за пунолетна лица, односно шест месеци за малолетна лица.

По истеку рока из става 1. овог члана смештај може бити продужен уз детаљно образложење у складу са чланом 17. овог закона.

### **Упознавање са правима и обавезама**

#### **Члан 14.**

Корисник, без обзира на степен пословне способности, односно законски заступник малолетног детета, има право да од установе, односно пружаоца услуге благовремено добије обавештење које му је потребно како би донео одлуку да пристане или не пристане на смештај, и то о:

- 1) трајању смештаја у установи, као и периодичним преиспитивањима потреба за останком и даљим смештајем у установи;
- 2) програмским активностима услуга смештаја;
- 3) правилима понашања и организације живота у установи односно код пружаоца услуге, укључујући и начине и могућности остваривања комуникације са спољним светом;
- 4) обавези поштовања правила понашања и организације живота у установи, односно код пружаоца услуге;
- 5) праву на подношење притужбе и приговора на квалитет заштите и квалитет пружања услуге;
- 6) праву на повлачење пристанка на смештај у сваком тренутку;
- 7) праву на избор особе од поверења;
- 8) последицама непоштовања правила понашања у установи, односно код пружаоца услуге.

Када центар за социјали рад покреће поступак смештаја, дужан је да пре покретања поступка пунолетног корисника, без обзира на степен пословне способности, односно законског заступника малолетног корисника, на разумљив и приступачан начин, поред обавештења из става 1. овог члана, упозна и са:

1) могућностима коришћења дневних услуга у заједници, услуга подршке за самостални живот или коришћењем других облика ванинституционалне подршке или заштите;

2) правом установе, односно пружаоца услуге да предложи надлежном центру за социјални рад престанак смештаја услед непоштовања правила понашања и организације живота код пружаоца услуге.

### **Изјава о пристанку на смештај**

#### **Члан 15.**

Изјаву о пристанку на смештај пред надлежним центром за социјални рад, односно пружаоцем услуге, пунолетни корисник, без обзира на степен пословне способности, односно законски заступник малолетног корисника, даје слободно и лично, у писменој форми или у другој одговарајућој форми која је прилагођена кориснику, након што су му пружене све информације потребне за давање пристанка.

Пунолетни корисник без обзира на степен пословне способности, односно законски заступник малолетног корисника, има право да изјаву о пристанку на смештај измени или повуче у било ком тренутку слободно израженом личном вољом.

Корисник има право да приликом давања изјаве користи подршку особе од поверења или другу подршку, у складу са сопственим жељама и избором.

На питања која нису регулисана овим законом, примењују се одредбе закона којим се уређује општи управни поступак.

### **Избор особе од поверења**

#### **Члан 16.**

Корисник има право приликом давања изјаве о пристанку на смештај или касније, да својом слободном вољом изабере особу од поверења која кориснику обезбеђује различите врсте подршке, без права доношења одлука у име корисника.

Особа од поверења може бити члан уже породице, пуномоћник или друго лице које корисник може самостално одабрати.

Корисник даје слободно изражену изјаву у писменој или другој приступачној форми о избору особе од поверења пред надлежним центром за социјални рад, односно пружаоцем услуге, о чему се обавезно сачињава записник.

Корисник може својом слободном вољом у било ком тренутку променити избор особе од поверења на начин из става 3. овог члана.

Надлежни орган старатељства прати поступање особе од поверења у погледу заштите права корисника.

## **Преиспитивање одлуке о смештају**

### **Члан 17.**

Одлука центра за социјални рад о коришћењу смештаја се детаљно преиспитује у роковима који не могу бити дужи од шест месеци за малолетна лица, односно 12 месеци за пунолетна лица, уз обавезу процене услова за обезбеђивање мање рестриктивног облика смештаја у породичном окружењу или ван институције, у складу са начелом деинституционализације.

Одлука којом се продужава услуга смештаја мора садржати временски период на који се односи, а који не може бити дужи од шест месеци за малолетна лица, односно 12 месеци за пунолетна лица, као и детаљно образложење оправданости продужавања смештаја у установи.

### **Престанак смештаја**

### **Члан 18.**

Коришћење услуге смештаја кориснику престаје одлуком надлежног центра за социјални рад, односно пружаоца услуге.

Надлежни центар за социјални рад, односно пружалац услуге, доноси одлуку о престанку коришћења услуге смештаја:

- 1) када је обезбеђена подршка за живот у заједници;
- 2) смрћу корисника услуге смештаја;
- 3) на захтев корисника без обзира на степен пословне способности, односно законског заступника малолетног корисника и повлачењем информисаног пристанка на смештај.

Кориснику може престати коришћење услуге смештаја и на образложени предлог пружаоца услуге, када је о смештају одлучивао надлежни центар за социјални рад, у случајевима повреде правила понашања и организације живота код пружаоца услуге, прописаних општим актима пружаоца услуге, у складу са законом.

У случају доношења одлуке о престанку коришћења услуге смештаја из става 3. овог члана, центар за социјални рад је дужан да обезбеди смештај код другог пружаоца услуге, уз информисани престанак корисника, у складу са чланом 15. овог закона.

## **Жалба на одлуку о смештају**

### **Члан 19.**

Жалбу на одлуку о коришћењу, продужењу, односно престанку коришћења услуге смештаја може поднети пунолетни корисник лично, без обзира на степен пословне способности, односно законски заступник малолетног корисника, у складу са законом.

О жалби на одлуку о коришћењу услуге смештаја, односно престанку коришћења услуге смештаја, када је о коришћењу услуге смештаја одлучивао центар за социјални рад, решава министар надлежан за социјалну заштиту, покрајински орган управе надлежан за социјалну заштиту када је о коришћењу услуге смештаја одлучивао центар за социјални рад са територије Аутономне покрајине Војводине, градска управа града Београда када је о коришћењу услуге смештаја одлучивао центар за социјални рад са територије града Београда, у складу са законом којим се уређује социјална заштита.

На питања која нису регулисана овим законом, примењују се одредбе закона којим се уређује општи управни поступак.

#### **IV. ЗАШТИТА ОД ЗЛОСТАВЉАЊА, ЕКСПЛОАТАЦИЈЕ И ЗАНЕМАРИВАЊА**

##### **Забрана злостављања**

###### **Члан 20.**

У установи, односно код пружаоца услуга забрањен је сваки облик насиља над корисником, физичко, емоционално и сексуално злостављање, искоришћавање корисника, злоупотреба поверења или моћи у односу на корисника, занемаривање корисника и друга поступања која нарушавају здравље, достојанство и развој корисника.

Превенција свих облика експлоатације, насиља и злостављања подразумева, између осталог, одговарајући облик подршке у складу са инвалидитетом, родом и старосном доби корисника, укључујући пружање информација и едукације како избећи, препознати и пријавити појаву насиља и злостављања.

У установи социјалне заштите, односно код пружаоца услуга забрањено је занемаривање корисника.

Занемаривање је немар или пропуст запосленог да, с обзиром на стандарде услуге, правила струке, етичке стандарде, односно правила свог посла, обезбеди адекватно задовољавање егзистенцијалних потреба, исхране, смештаја, здравствене заштите образовања, рекреације и безбедних животних услова, психо-социјалних и духовних потреба.

Занемаривање обухвата и пропуст у обављању правилног надзора и заштите корисника од повређивања и самоповређивања.

Корисник има право на заштиту од сваког вида мучења и другог окрутног, нечовечног или понижавајућег поступања или кажњавања.

Стручни радници, стручни сарадници, здравствени радници, сарадници и друга лица ангажована у установи, односно код пружаоца услуге дужни су да се старају да корисник не буде злостављан од стране других корисника, запослених у установи, односно код пружаоца услуге или трећих лица и дужни су да то пријаве одговорном лицу и надлежним органима.

Корисник има право да оствари комуникацију са особом од поверења у сваком тренутку када осети ризик од злостављања, насиља, занемаривања.

Установа социјалне заштите, односно пружалац услуге, дужни су да образују функционалан и приступачан тим за спречавање насиља, у складу са законом, односно на закону заснованом пропису.

##### **Заштита од родно заснованог насиља и заштиту репродуктивног здравља девојчица и жена**

###### **Члан 21.**

Забрањује се сваки облик насиља према девојчицама и женама на смештају у установи, односно код пружаоца услуге, а нарочито преглед и третман без пристанка, присилна контрацепција и прекид трудноће, у складу са законом.



Установа, односно пружалац услуге дужан је да:

- 1) благовремено, на разумљив и приступачан начин, упозна и едукује девојчице и жене на смештају како избећи, препознати и пријавити појаву насиља и злостављања према девојчицама и женама;
- 2) обезбеди подршку жртвама родно заснованог насиља;
- 3) обезбеди приступ саветовању у вези са репродуктивним здрављем.

Стручни радници, стручни сарадници, здравствени радници, сарадници и друга лица ангажована у установи, односно код пружаоца услуге дужни су да пријаве сваки вид насиља према девојчицама и женама на смештају за које сазнају у вршењу послова из своје надлежности, односно у обављању своје делатности, надлежној полицијској управи или јавном тужилаштву.

Установа, односно пружалац услуге, дужни су да обавесте надлежни центар за социјални рад о појави сваког облика насиља према девојчицама и женама на смештају, у складу са позитивним прописима.

Полицијска управа и јавно тужилаштво дужни су да обавесте надлежни центар за социјални рад о пријављеном насиљу.

### **Приступ здравственој заштити**

#### **Члан 22.**

Корисник има право на обезбеђивање и доступност здравствене заштите, у складу са законом.

Пружање здравствене заштите може затражити и сам корисник, односно законски заступник малолетног корисника.

Ако корисник има повреде, тврди да је злостављан или друго лице указује на то да је корисник злостављан, запослени одговоран за корисника, његов непосредни руководилац и директор установе, односно руководилац пружаоца услуге, дужни су да:

- 1) без одлагања кориснику обезбеде одговарајући лекарски преглед;
- 2) евидентирају све повреде корисника и механизме настанка повреде;
- 3) забележе све предузете радње у досијеу корисника;
- 4) обавесте полицију, јавног тужиоца, надлежни центар за социјални рад, члана његове уже породице, изабрану особу од поверења, законског заступника, министарство надлежно за социјалну заштиту и Заштитника грађана, ако у радњи или пропуштању којим су доведени у опасност живот или здравље корисника постоји основана сумња на постојање кривичног дела.

### **Провера безбедности корисника**

#### **Члан 23.**

У случају злостављања или занемаривања, као и у случају другог догађаја ризичног за безбедност и здравље корисника, запослени задужен за корисника, његов непосредни руководилац и директор установе, односно руководилац пружаоца услуге, дужни су да провере безбедност и потребу за пружањем здравствене заштите другим корисницима, ради предуземања одговарајућих и правовремених мера заштите.

## **V. ПРАВА И ОБАВЕЗЕ КОРИСНИКА ПРИЛИКОМ КОРИШЋЕЊА УСЛУГЕ СМЕШТАЈА**

### **Остваривање људских права**

#### **Члан 24.**

Корисник смештаја има право на остваривање грађанских, политичких, економских, социјалних, културних и других права, у складу са Уставом, законом и ратификованим међународним уговором.

### **Обавештавање**

#### **Члан 25.**

Корисник услуге смештаја има право да од стране установе, односно пружаоца услуге благовремено, на одговарајући, прописани, разумљив и прилагођен начин добије обавештење о:

- 1) идентитету и професионалном статусу стручних радника, стручних сарадника, здравствених радника и сарадника који учествују у пружању услуге;
- 2) условима, ризицима и правним последицама смештаја;
- 3) својим правима и обавезама, као и да буде поучен о начину остваривања права, укључујући и поступке подношења жалбе, приговора и притужбе;
- 4) свим питањима и свим подацима који су од значаја за корисника и за пружање услуге смештаја.

### **Учешће у доношењу одлука**

#### **Члан 26.**

Корисник смештаја има право да учествује у процени свог стања и потреба и у одлучивању о томе да ли ће прихватити одређене активности предвиђене индивидуалним планом пружања услуге, као и да благовремено добије сва обавештења која су му за то потребна, укључујући и опис, циљ и корист од предложених активности, као и обавештења о расположивим алтернативним активностима и друга обавештења од значаја за пружање услуге на разумљив начин и у приступачној форми, без обзира на степен пословне способности.

Корисник има право да, уз употребу неопходних механизма подршке (прилагођавање информација, употребу алтернативних видова комуникације, саветовање са особом од поверења, члановима породице као помоћ у тумачењу воље и жеља корисника, фирмирање тима за доношење одлука), активно учествује у планирању и спровођењу активности и мера приликом пружања услуге смештаја, без обзира на степен пословне способности.

### **Приватност**

#### **Члан 27.**

Корисник смештаја има право на приватност приликом пружања услуге смештаја, у складу са најбољим интересом детета, односно вољом пунолетне особе.

Не сматра се нарушавање права на приватност тражење података о личности, личним својствима и другим питањима, чије је прибављање неопходно за пружање услуге смештаја, у складу са овим законом, који се прикупљају у сврху планирања и пружања услуге смештаја, као и предузимање радњи у вези са тим.

Корисници имају право да, у зависности од пола и старосне доби, буду смештени и спавају у одвојеним просторијама.

### **Слободно време**

#### **Члан 28.**

Корисник има право да буде укључен у радно-окупационе, културно-забавне и рекреативне активности, у складу са вољом и својим интересовањима.

### **Породични живот**

#### **Члан 29.**

Корисник има право на контакте са члановима породице и другим лицима без ограничења, у складу са законом и правилима понашања и организације живота код пружаоца услуге, да прима посете у просторијама установе, односно пружаоца услуге и иде у посете изван простора установе, односно пружаоца услуге, изузев ако је суд одредио меру заштите којом се привремено забрањује или ограничава одржавање контакта са члановима породице и другим лицима.

Контакте у оквиру установе, односно пружаоца услуге остварује се на начин којим се не угрожава приватност других корисника.

### **Информисање и комуникација**

#### **Члан 30.**

Корисник има право да:

- 1) о свом трошку шаље и прима, уз пуну приватност, без надзора и ограничења, пошту, пакете, новине и да телефонира;
- 2) прати радио и телевизијске програме;
- 3) користи своје информационо-комуникационе уређаје (рачунар, таблет, паметни телефон и сл.);
- 4) учествује на семинарима, обукама и инфо-сесијама које организују релевантне институције и организације цивилног друштва, на тему оснаживања корисника, промовисања и заштите људских права, припреме за самостални живот и укљученост у локалну заједницу у оквиру процеса деинституционализације;
- 5) у погледу подношења притужбе или приговора, обавља поверљиву и слободну комуникацију.

### **Поштовања правила понашања и организације живота код пружаоца услуге**

#### **Члан 31.**

Информисаним пристанком на услугу смештаја корисник се обавезује да поштује правила понашања и организације живота код пружаоца услуге прописана општим актима пружаоца услуге (правила о кућном реду и друга правила).

Ако корисник не поштује правила из става 1. овог члана у мери да угрожава права, интегритет, интересе, живот, безбедност и здравље осталих корисника, запослених или других лица, пружалац услуге може одлучити о престанку смештаја, односно надлежном центру за социјални рад поднети образложени предлог, када је центар за социјални рад одлучивао о смештају, да кориснику престане услуга смештаја код тог пружаоца услуге.

Установа, односно пружалац услуге је дужан да корисника благовремено упозна са правилима из става 1. овог члана, као и са последицама непоштовања ових правила на приступачан и разумљив начин.

## **Притужба**

### **Члан 32.**

Корисник, особа од поверења или члан његове уже породице који сматра да пружалац услуге крши права корисника, односно није задовољан квалитетом пружања услуге, поступком или понашањем пружаоца услуге или другог лица, може поднети притужбу одговорном лицу у установи, односно код пружаоца услуге, надлежном центру за социјални рад и другим надлежним органима, у складу са законом и прописима донетим на основу закона.

Притужбом се сматра сваки поднесак у коме се износе примедбе на рад установе, односно пружаоца услуге или на поступање запослених у установи, односно код пружаоца услуге, чак и ако није насловљен као притужба.

Притужба не мора да има посебну форму, али треба да садржи најмање: кратак опис поступања на које се односи, име и презиме и контакт подносиоца притужбе.

Установа, односно пружалац услуге нема обавезу да поступа по анонимним притужбама.

Притужба се може поднети у писменој форми или усмено у просторијама установе, односно пружаоца услуге, о чему је запослени који је примио притужбу дужан да сачини записник.

Притужбе разматра руководилац основне организационе јединице на чији се рад притужба односи, руководилац уже организационе јединице или други запослени кога он овласти.

Ако се притужба односи на поступање руководиоца, примениће се правила о изузећу службеног лица из закона којим се уређује општи управни поступак.

Притужба се не може одбацити као неблаговремена.

Корисник који поднесе притужбу биће заштићен од било каквих негативних последица услед подношења притужбе у складу са законом.

У одлуци о притужби утврђује се да ли постоји повреда правила поступања установе, односно пружаоца услуге или понашања запосленог.

Ако је утврђено да постоји повреда, у одлуци се наводи појединачна мера која ће бити предузета ради њеног исправљања у конкретном случају који се односи на подносиоца притужбе.

Одговор на притужбу доставља се најкасније 30 дана од подношења, на разумљив и приступачан начин, што, осим прилагођавања текста, може подразумевати и друге начине информативне приступачности.

У одговору на притужбу подносилац се поучава која правна средства и којим органима може поднети у случају незадовољства одговором на притужбу.

Корисник, особа од поверења, члан његове уже породице или законски заступник малолетног корисника могу, ако нису задовољни одговором на притужбу, односно информацијом о планираним и предузетим мерама поводом притужбе, поднети приговор органу надлежном за вршење инспекцијског надзора, у року прописаном законом којим се уређује општи управни поступак.

Ако приликом испитивања притужбе, одговорно лице установи постојање елемената одговорности за кривична дела, дужан је да предузме радње на које је обавезан и овлашћен у складу са важећим прописима.

### **Приговор**

#### **Члан 33.**

Пунолетни корисник, без обзира на степен пословне способности, особа од поверења, члан његове уже породице или законски заступник малолетног корисника могу да изјаве приговор због начина пружања услуга смештаја, ако не може да се изјави друго правно средство у управном поступку.

Приговор се изјављује одговорном лицу установе, односно пружаоца услуге на чије се поступање односи, који и одлучује о приговору.

Приговор се изјављује у року од 15 дана од када се услуга смештаја не пружа тако да обезбеди уредно и квалитетно, под једнаким условима, остваривање права и задовољавање потреба корисника.

О приговору се одлучује решењем, које се издаје у року од 30 дана од пријема приговора.

Директор, односно руководилац одбацује приговор који није благовремен или дозвољен, који је изјавило неовлашћено лице, а одбија приговор ако није основан или усваја приговор ако је основан.

Решењем којим се усваја приговор налаже се предузимање законом одређених мера ради отклањања недостатака у пружању услуга смештаја, ако је приговор изјављен због начина пружања услуга смештаја.

Орган надлежан за вршење инспекцијског надзора дужан је да спроведе поступак по приговору, у складу са законом.

На питања која нису регулисана овим законом, примењују се одредбе закона којим се уређује општи управни поступак.

## **VI. ПОСТУПАЊЕ У ИНЦИДЕНТНИМ СИТУАЦИЈАМА**

### **Права корисника у инцидентној ситуацији**

#### **Члан 34.**

Стручни радници, стручни сарадници, здравствени радници, сарадници и друга ангажована лица у установи, односно код пружаоца услуге дужни су да организују пружање услуга смештаја на начин којим се неће ограничавати права и слободе корисника.

У случају нужности спречавања угрожавања живота или безбедности корисника или других лица или повреде права других лица, мере које се предузимају морају бити сразмерне отклањању опасности која је наступила, у складу са овим законом.

Начин и ближе услове поступања установе, односно пружаоца услуге у инцидентним ситуацијама прописује министар надлежан за социјалну заштиту.

### **Забрана ограничавања кретања и изолације**

#### **Члан 35.**

Забрањена је примена свих мера принуде и третмана без пристанка корисника, односно законског заступника малолетника.

Посебно се забрањује коришћење мере ограничавања кретања и издвајања корисника у посебно опремљену просторију.

## **Помоћ других ресора у заједници**

### **Члан 36.**

Ако стручни радник, стручни сарадник, здравствени радник, сарадник или друго лице ангажовано у установи, односно код пружаоца услуге не може само да отклони непосредну опасност по живот или безбедност корисника изазвану понашањем корисника, запосленог или другог лица дужно је да одмах, без одлагања, када уочи опасност затражи помоћ других надлежних органа и о томе одмах обавести директора установе, односно руководиоца пружаоца услуге.

### **Инцидентне ситуације**

#### **Члан 37.**

Установа, односно пружалац услуге је дужан да о инцидентној ситуацији, која може довести или је довела до непосредног угрожавања живота или безбедности корисника и запослених без одлагања сачини службену белешку и обавести министарство надлежно за социјалну заштиту.

## **VII. МЕХАНИЗАМ КОНТРОЛЕ КВАЛИТЕТА УСЛУГЕ**

### **Члан 38.**

Надзор над применом одредаба овог закона врши министарство надлежно за социјалну заштиту, с тим што надзор над радом здравствених радника у установи, односно код пружаоца услуге врши министарство надлежно за послове здравља.

Инспекцијски надзор у установама за смештај у процесу деинституционализације вршиће се, по могућности, једном годишње.

Независни механизам овлашћен за контролу успостављања квалитета пружања услуга и заштите права корисника врше независни државни органи за заштиту права грађана и заштиту равноправности.

У сарадњи са министарством надлежним за социјалну заштиту, независни мониторинг над применама одредаба овог закона, обезбедиће се и организацијама цивилног друштва које се баве заштитом људских прва.

Организације цивилног друштва имају обавезу да о налазима из независног мониторинга извести министарство надлежно за социјалну заштиту у року од 60 дана од дана обављеног независног мониторинга.

## **VIII. КАЗНЕНЕ ОДРЕДБЕ**

### **Члан 39.**

Новчаном казном за прекршај од 100.000 до 2.000.000 динара казниће се установа, односно пружалац услуге смештаја, услед:

- 1) поступања у заштити корисника супротно одредбама чл. 20-23. овог закона;
- 2) поступања у инцидентним ситуацијама супротно одредбама чл. 34-37. овог закона;

За прекршај из става 1. овог члана казниће се и одговорно лице установе, односно пружаоца услуге смештаја новчаном казном од 5.000 до 150.000 динара.

## **IX. ДОНОШЕЊЕ ПОДЗАКОНСКИХ АКТА**

### **Члан 40.**

Подзаконски акт за спровођење овог закона донеће се у року од девет месеци од дана ступања на снагу овог закона.

## **X. СТУПАЊЕ НА СНАГУ**

### **Члан 41.**

Овај закон ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије”.