



**Building a Europe
for and with children**

**Construire une Europe
pour et avec les enfants**

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

**Recommendation CM/Rec(2011)12
of the Committee of Ministers to member states
on children's rights and social services
friendly to children and families**

**Recommandation CM/Rec(2011)12
du Comité des Ministres aux Etats membres
sur les droits de l'enfant et les services sociaux
adaptés aux enfants et aux familles**

**SERBIAN LANGUAGE VERSION
Preporuka CM/Rec (2011)12
Komiteta ministara državama članicama
o dečjim pravima i socijalnim
uslugama prilagođenim deci i porodicama**

***Non-official translation
Traduction non-officielle***

**Preporuka CM/Rec (2011)12
Komiteta ministara državama članicama
o dečjim pravima i socijalnim uslugama prilagođenim deci i porodicama**

*(koju je Komitet ministara usvojio 16. novembra 2011. godine
na 1126. sastanku zamenika ministara)*

Komitet ministara, u skladu sa odredbama člana 15.b Statuta Saveta Evrope,

Smatrajući da je cilj Saveta Evrope da postigne veće jedinstvo među državama članicama, između ostalog, podstičući usvajanje zajedničkih pravila;

Svestan da je dete osoba sa pravima, uključujući pravo da bude zaštićeno i da učestvuje, da izrazi svoje stavove i da ga čuju i saslušaju;

Imajući u vidu zakonske tekstove koji se odnose na prava dece, a naročito Konvenciju Ujedinjenih nacija o pravima deteta, Konvenciju za zaštitu ljudskih prava i osnovnih sloboda (ETS br. 5) koja štiti prava svih, uključujući decu, Evropsku socijalnu povelju (ETS br. 35) i Evropsku socijalnu povelju (revidiranu) (ETS br. 163) i Evropsku konvenciju o ostvarivanju dečjih prava (ETS br. 160), Konvenciju o kontaktima koji se tiču dece (ETS br. 192), Evropsku konvenciju o usvajanju dece (revidiranu) (CETS br. 202), Konvenciju Ujedinjenih nacija o pravima osoba sa invaliditetom i Konvenciju o zaštiti dece od seksualnog iskorišćavanja i seksualnog zlostavljanja (CETS br. 201);

Imajući u vidu sledeće preporuke Komiteta ministara državama članicama: preporuku Rec(87)20 o društvenim reakcijama na maloletničku delinkvenciju, preporuku Rec(98)8 o učešću dece u porodičnom i društvenom životu, preporuku Rec(2003)19 o poboljšanju pristupa socijalnim pravima, preporuku Rec(2005)5 o pravima dece koja žive u ustanovama, preporuku Rec(2006)5 o Akcionom planu Saveta Evrope za unapređenje prava i puno učešće osoba sa invaliditetom u društvu: poboljšanje kvaliteta života osoba sa invaliditetom u Evropi 2006-2015, preporuku Rec(2006)19 o politici podrške pozitivnom roditeljstvu, preporuku CM/Rec(2009)10 o integrisanim nacionalnim strategijama za zaštitu dece od nasilja, preporuku CM/Rec(2009)9 o obrazovanju i socijalnoj inkluziji dece i mladih sa poremećajima autističkog spektra, preporuku CM/Rec(2010)2 o deinstitucionalizaciji i životu u zajednici dece sa smetnjama u razvoju, kao i Smernice Komiteta ministara iz 2010. godine o pravdi prilagođenoj deci i Smernice Komiteta ministara iz 2011. o zdravstvenoj zaštiti prilagođenoj deci;

Podsećajući na sledeće preporuke Parlamentarne skupštine: 1121 (1990) „Prava dece“, 1501 (2001) „Odgovornost roditelja i nastavnika u obrazovanju dece“, 1703 (2005) „Zaštita i pomoć za razdvojenu decu koja traže azil“, 1666 (2004) „Sveevropska zabrana telesnog kažnjavanja dece“, 1778 (2007) „Deca žrtve: suzbijanje svih oblika nasilja, iskorišćavanja i zlostavljanja“, 1864 (2009) „Podsticanje učešća dece u donošenju odluka koje se odnose na njih“, 1905 (2010) o „Deci koja prisustvuju nasilju u porodici“, 1939 (2010), „Deca bez roditeljskog staranja: hitna potreba za delovanjem“, i 1934 (2010) „Zlostavljanje dece u ustanovama: obezbeđivanje pune zaštite žrtava“;

Imajući u vidu Novu strategiju za socijalnu koheziju iz 2010. godine i Akcioni plan Saveta Evrope za socijalnu koheziju, u kojima se naglašava da su dobrobit i osnaživanje porodica i dece od kritične važnosti za kvalitet života i za izgradnju poverenja u budućnost i u kojima se države članice pozivaju da se postaraju da ugrožene kategorije osoba imaju pristup socijalnim i finansijskim uslugama. U njima se takođe naglašava da je učešće dece i mladih osnovno pravo i ključni element za budućnost društva, a da bi organizovanje i prilagođavanje relevantnih usluga trebalo da se sprovodi u skladu sa pravima deteta, koje mora biti u stanju da se razvija u bezbednom okruženju koje je bez nasilja i koje mu pruža podršku;

Podsećajući na završni kominike Konferencije evropskih ministara odgovornih za pitanja porodice održane u Beču juna 2009. godine, u kome je naglašeno da sve smernice i odluke koje se tiču dece moraju da poštuju dečja prava i najbolji interes deteta;

Pozivajući se na rad programa Saveta Evrope „Izgradnja Evrope za decu i sa decom“, Strategiju tog programa za period od 2009. do 2011. godine i buduću Strategiju prava deteta za period od 2012. do 2015. godine;

Uzimajući u obzir izveštaj iz 2003. godine o „Zaštiti odraslih i dece sa invaliditetom od zlostavljanja“ i izveštaje iz 2007. godine o „Integriranim socijalnim službama u Evropi“ i o „Uključenosti korisnika u lične socijalne usluge“, pripremljene pod pokroviteljstvom Evropskog komiteta za socijalnu koheziju (CDCS),

Preporučuje vladama država članica da:

Uzmu u obzir smernice koje se nalaze u dodatku ovoj preporuci kao praktičnu alatku za prilagođavanje svojih sistema socijalnih službi za decu i porodice specifičnim pravima, interesima i potrebama dece i da identifikuju praktične pravne lekove za postojeće nedostatke u pružanju socijalnih usluga;

Podstiče zemlje članice da:

- a. preispitaju domaće zakonodavstvo, smernice i praksu kako bi obezbedile neophodne reforme za sprovođenje ove preporuke;
- b. što pre ratifikuju, ukoliko to još uvek nisu učinile, relevantne konvencije Saveta Evrope o pravima dece;
- c. podstiču saradnju u oblasti socijalnih usluga prilagođenih deci i porodici, uključujući oblast istraživanja i razmenu dobre prakse kako u zemlji tako i u međunarodnim okvirima;
- d. obezbede da socijalne službe ostvaruju prekograničnu saradnju u pojedinačnim slučajevima kada su deca izložena riziku, a prelaze iz jedne zemlje u drugu;
- e. šire sadržaj ove preporuke na jeziku i u obliku koji su prilagođeni detetu;
- f. podstiču dijalog sa zainteresovanim stranama i sa javnošću o ishodima i opštem zadovoljstvu prilagođenošću socijalnih usluga deci i porodici.

Poziva države članice da se postaraju da ova preporuka što više dopre do svih tela nadležnih za dečja prava ili na drugi način angažovanih na dečjim pravima u socijalnim službama, pružalaca usluga, grupa koje zastupaju interese dece i porodicama i drugih zainteresovanih strana.

Dodatak Preporuci CM/Rec(2011)12

Smernice

I Obim i svrha

1. Ova preporuka se bavi dečjim pravima u oblasti planiranja, pružanja i ocenjivanja socijalnih usluga, koje moraju biti prilagođene njihovim potrebama, kao i potrebama njihovih porodica. Ona se zasniva na načelu najboljeg interesa deteta i detetovog prava na brigu, učešće i zaštitu.
2. Preporuka se bez diskriminacije odnosi na svu decu bez obzira na njihovu situaciju ili svojstvo ili koja iz bilo kog razloga mogu da dođu u kontakt sa socijalnim službama, kao i u pogledu svih odluka socijalnih službi koje mogu neposredno ili posredno da utiču na njihov život.
3. Preporuka ima za cilj da obezbedi da se socijalne usluge pružaju prema individualnoj proceni detetovih potreba i okolnosti i uzima u obzir sopstvena gledišta deteta, imajući u vidu njegov uzrast, nivo zrelosti i sposobnosti.

II Definicije

Za potrebe ove preporuke o pravima deteta i socijalnim uslugama prilagođenim detetu i porodici (u daljem tekstu „preporuka“):

1. „dete“ označava svako lice ispod 18 godina starosti;
2. „roditelj“ označava osobu ili osobe sa roditeljskom odgovornošću u skladu sa nacionalnim zakonom. U slučajevima kada su roditelj ili roditelji odsutni ili više nemaju roditeljsku odgovornost, to može biti staratelj, imenovani pravni zastupnik ili neposredni negovatelj deteta;
3. izraz „socijalne usluge“ označava inkluzivni spektar usluga koje ispunjavaju opšte društvene potrebe, kao i lične socijalne usluge koje pružaju bilo javna bilo privatna tela. Dok se ove prve odnose na standardizovane, univerzalne usluge koje se pružaju ljudima kao članovima jedne kategorije, ove druge su „usko vezane za određene potrebe“ i bave se posebnim potrebama korisnika;
4. izraz „socijalne usluge za decu i porodice“ odnosi se na skup mera i aktivnosti kojima se ispunjavaju opšte ili pojedinačne socijalne potrebe deteta i/ili porodice. Osmišljene su tako da zadovolje različite potrebe dece i porodica, kao što su opšte, specijalizovane i intenzivne socijalne usluge koje se pružaju na različitim nivoima;
5. izraz „socijalne usluge prilagođene detetu“ odnosi se na socijalne usluge koje poštuju, štite i ispunjavaju prava svakog deteta, uključujući pravo na brigu, učešće i zaštitu i načelo najboljeg interesa deteta.

III Osnovna načela

Preporuka se zasniva na postojećim načelima sadržanim u instrumentima navedenim u preambuli. Ta načela se dalje razvijaju u odeljcima koji slede i primenjuju se na sva poglavlja ove preporuke.

A. Odredbe u najboljem interesu deteta

1. Socijalne službe za decu i porodice trebalo bi da kao neskriveni cilj utvrde da najbolji interes deteta mora imati prvenstveni značaj.
2. Imajući u vidu da roditelji imaju prevashodnu odgovornost za podizanje i razvoj deteta, pružanje socijalnih usluga trebalo bi da osigura postojanje okruženja podrške za dete obezbeđujući odgovarajući nivo i raznovrsnost usluga i resursa neophodnih za pozitivno roditeljstvo i snaženje roditeljskih veština.
3. Socijalne usluge za decu i porodice trebalo bi da budu usmerene na puni razvoj detetovog potencijala i da prepoznaju detetovu potrebu za negom, priznanjem, snažnom ulogom i strukturiranim vaspitanjem. Socijalne usluge bi trebalo da obezbede odgovarajući odgovor i kvalitet interakcije sa decom i porodicama, uključujući:
 - a. poštovanje dostojanstva deteta i njegove porodice, čime se obezbeđuje da se prema deci odnosi sa brigom, osetljivošću, pravičnošću i poštovanjem;
 - b. zaštitu od diskriminacije po bilo kom osnovu kao što su pol, uzrast, invaliditet, socijalno, ekonomsko ili etničko poreklo, rasa, boja kože, rođenje, imovinsko stanje, jezik, veroispovest, političko ili drugo mišljenje, seksualna orijentacija ili drugi status;
 - c. socijalnu inkluziju kako bi se obezbedili ravnopravnost, jednake mogućnosti i pozitivni ishodi za svu decu, uključujući decu iz osetljivih grupa;
 - d. prevazilaženje stigmatizacije određenih grupa dece koja su izložena socijalnim predrasudama putem podrške pozitivnoj slici o sebi i samopoštovanju;
 - e. izbegavanje zavisnosti od usluga podsticanjem autonomije i aktivnosti dece i porodica.

B. Prava deteta na učestvovanje

1. Socijalne službe trebalo bi da se u svom radu postaraju da se dete čuje i da bude ozbiljno shvaćeno. Decu treba posmatrati i odnositi se prema njima kao prema punopravnim nosiocima prava, kao prema aktivnim subjektima u planiranju, pružanju i ocenjivanju socijalnih usluga. Deci bi trebalo da bude omogućeno da ostvaruju svoja prava u skladu sa svojim sposobnostima, uz dužan obzir prema njihovom uzrastu, razvoju i individualnim okolnostima. U tom cilju trebalo bi predvideti manje-više formalne mere, protokole i procedure.

2. Učešće ne bi trebalo posmatrati samo u smislu sposobnosti deteta koje se razvijaju i pozitivnog ishoda u budućnosti, već i u pogledu kvaliteta detetovog života u sadašnjosti. Tako bi decu trebalo posmatrati onakvima kakva su ona danas, a ne samo kao bića „u nastajanju“.

3. Učešće u pružanju socijalnih usluga deci i porodicama može se odvijati na različitim nivoima, kako pojedinačno tako i u grupi:

- a. konsultativno učešće, pri čemu se priznaje da deca imaju znanja i perspektive koje bi trebalo da određuju i utiču na odlučivanje odraslih;
- b. kolaborativno učešće, pri čemu se deci pruža prilika da se aktivno uključe u bilo kojoj fazi odlučivanja, inicijativa, projekata i usluga;
- c. učešće koje predvode deca, pri čemu se olakšava inicijativa dece i njihovo samozastupanje u odnosu na razne aktivnosti i službe ustanovljene radi zadovoljavanja njihovih potreba.

4. U svim procesima u kojima se socijalne usluge pružaju deci, ona bi trebalo da imaju pravo:

- a. da budu informisana na način prilagođen deci o svojim pravima na pristup socijalnim uslugama, o dostupnim uslugama, kao i o mogućim posledicama alternativnog delovanja;
- b. da dobiju sve relevantne informacije o svojoj situaciji;
- c. da budu podržana u izražavanju svojih stavova;
- d. da drugi saslušaju ono što imaju da kažu;
- e. da se njihovi stavovi uzimaju u obzir u procesu odlučivanja u skladu sa njihovim uzrastom i nivoom zrelosti;
- f. da budu informisana o odlukama i o tome u kojoj meri se njihovi stavovi uzimaju u obzir.

5. Pravo da bude saslušano jeste pravo deteta, a ne dužnost za dete.

6. Partnerstvo sa roditeljima i angažovanje roditelja u pružanju ličnih socijalnih usluga za decu i porodice trebalo bi obezbediti bez umanjavanja prava deteta da bude saslušano i ozbiljno shvaćeno.

C. Pravo deteta na zaštitu

1. Socijalne usluge za decu i porodice trebalo bi da obezbede zaštitu dece od svih oblika zapostavljanja, zloupotrebe, nasilja i eksploatacije preventivnim merama, kao i putem odgovarajućih i delotvornih intervencija. Njihov cilj treba da bude očuvanje snage i jedinstva porodice, posebno u porodicama koje se suočavaju sa poteškoćama.

2. Situacije zlostavljanja i zanemarivanja dece zahtevaju sveobuhvatne usluge uz punu podršku sa ciljem da se izbegne razdvajanje detetove porodice. Očuvanje jedinstva porodice ne bi, međutim, trebalo da bude cilj sam po sebi. U najboljem interesu deteta i njegove zaštite ponekad je neophodno detetu naći smeštaj izvan njegovog doma. Štaviše, kada su roditelji uključeni u seksualno zlostavljanje ili iskorišćavanje deteta, procedure intervencije moraju da obuhvataju mogućnost uklanjanja navodnog izvršioca iz porodičnog doma.

3. Odluke o smeštanju deteta van njegovog doma moraju da se donose na osnovu najboljeg interesa deteta. Izbor zaštite treba da odgovara i sadašnjim i budućim potrebama deteta.

4. Pružanje socijalnih usluga za decu i porodice radi zaštite ugrožene dece trebalo bi, između ostalog, da uvažava sledeća načela:

- a. prevenciju i ranu intervenciju;
- b. partnerstvo sa roditeljima usredsređeno na dete;
- c. pažljivu procenu potreba svakog pojedinačnog deteta u vezi sa faktorima zaštite (uključujući snagu), kao i faktorima rizika u društvenom okruženju deteta;
- d. sprečavanje ponovne viktimizacije deteta.

IV Opšti elementi socijalnih usluga prilagođenih detetu

A. Opšte socijalne usluge

Opšte socijalne usluge za decu i porodice trebalo bi da budu organizovane na osnovu supsidijarnosti i da nude niz preventivnih, sveobuhvatnih i receptivnih usluga, uz posvećivanje posebne pažnje deci lišenoj njihovih prava i porodicama sa najvećim potrebama. To, između ostalog, uključuje:

- a. garantovanje da deca imaju pristup kvalitetnim savetima/savetovanju, dnevnom obrazovnom boravku, rekreativnim i kulturnim aktivnostima, itd., pogotovo uzimajući u obzir situaciju jednog ili oba roditelja na tržištu rada (učešće ili isključenje);
- b. zadovoljavanje osnovnih potreba dece i porodica u situacijama siromaštva, kao što su finansijska pomoć, subvencionisano stanovanje i pristup zdravstvenoj zaštiti i obrazovanju za svu decu;
- c. sisteme podrške deci u osetljivim situacijama, na primer, deca migranata, deca žrtve trgovine ljudima, deca sa problemima mentalnog zdravlja, deca bez roditeljskog staranja i deca čiji su roditelji lišeni slobode ili nekih drugih prava;
- d. načelno obezbeđivanje programa porodičnog savetovanja radi unapređenja roditeljskih veština;
- e. integrisane politike i delotvornu ranu intervenciju u situacijama zlostavljanja i zanemarivanja dece, uključujući razvijanje individualnog plana odgovarajuće podrške za svako pojedinačno dete;
- f. prilagođenost usluga posebnim potrebama ili deci sa invaliditetom i njihovim porodicama, za samostalni život i puno učešće u svakodnevnom životu;
- g. sprovođenje delotvornih preventivnih programa protiv kriminala, zloupotrebe supstanci i drugih oblika rizičnog ponašanja, kao i mera za eliminisanje toksičnih elemenata u socijalnom okruženju deteta.

B. Specijalizovane socijalne usluge

Specijalizovane socijalne usluge trebalo bi da budu uspostavljene kako bi se obezbedile hitne intervencije, eliminisali loši uticaji negativnih iskustava iz detinjstva i obezbedila socijalna i psihološka podrška deci i njihovim porodicama. Te multidisciplinarne usluge i/ili programi trebalo bi da se zasnivaju na proceni individualnih potreba dece i, po mogućstvu, intervencijama zasnovanim na dokazima. Time bi, između ostalog, bile obuhvaćene usluge za decu i roditelje koje se odnose na:

- a. žrtve fizičkog i psihičkog nasilja, zlostavljanja i zanemarivanja, uključujući slučajeve gde su deca svedoci nasilja u porodici ili drugih vrsta nasilja;
- b. žrtve seksualnog zlostavljanja i eksploatacije;
- c. roditelje sa posebnom potrebom za obukom u roditeljskim veštinama, na primer zbog zlostavljačkih ili pogrešnih roditeljskih postupaka;
- d. decu sa kognitivnim, komunikacionim, fizičkim i drugim invaliditetom;
- e. decu sa teškoćama vezanim za ponašanje i emocije, uključujući antisocijalno ponašanje (na primer, agresija, neprikladno seksualno ponašanje), zloupotrebu supstanci i mentalne poremećaje.

C. Intenzivne socijalne usluge

Kada se ne mogu izbeći odluke o alternativnoj nezi, načelo prikladnosti potrebama deteta koje se utvrđuju rigoroznim procenama trebalo bi da bude odlučujući činilac u vezi sa pojedinačnim odlukama.¹ Intenzivne socijalne usluge trebalo bi da počivaju na sledećim načelima:

- a. trebalo bi da se uspostave standardi kvaliteta zaštite, uključujući pravila o pravima deteta;
- b. situacija dece pod alternativnom zaštitom trebalo bi da se redovno preispituje u cilju reintegracije deteta u porodicu i društvo obezbeđivanjem naknadne zaštite;
- c. trebalo bi razviti programe za deinstitutionalizaciju zajedno sa naporima da se unaprede usluge nege zasnovane na porodici i zajednici, posebno za decu ispod 3 godine starosti i decu sa smetnjama u razvoju;
- d. kratkoročne intenzivne usluge, na primer smeštaj dece zbog akutnih potreba ili u svrhu dijagnostikovanja, ocenjivanja ili oporavka, trebalo bi da budu dostupne kao mera podrške porodici;
- e. trebalo bi obezbediti alternative lišavanju slobode za decu u sukobu sa zakonom.

¹ Smernice Ujedinjenih nacija za alternativnu brigu o deci, Rezolucija A/64/142, 2009.

V Ključne strategije u pružanju socijalnih usluga prilagođenih deci

A. Informacije i saveti

1. Širenje informacija o pravima i dostupnosti socijalnih usluga trebalo bi da bude transparentno i na jeziku prilagođenom detetu, odražavajući potrebe dece svih uzrasta i u svim fazama razvoja. Trebalo bi razviti pružanje pomoći, na primer putem akcija podizanja svesti, kao i kroz usluge podrške i informisanja, posebno namenjene ugroženoj deci i porodicama. Trebalo bi uspostaviti sisteme podrške čiji je cilj podizanje svesti roditelja o pravima deteta.

2. Od svog prvog uključivanja u sistem socijalnih usluga, decu i porodice bi trebalo blagovremeno i adekvatno informisati i savetovati, između ostalog, o:

- a. njihovim pravima na usluge, uključujući instrumente dostupne za ispravljanje eventualnih kršenja tih prava;
- b. spektru dostupnih usluga i o tome kako se one pružaju;
- c. Ulozi koju dete može da ima u različitim proceduralnim koracima i o subjektima koji mogu da prate ili podržavaju dete u njegovim kontaktima sa socijalnim službama.

B. Pristupačnost usluga

Kao nosioci socijalnih prava, deca bi trebalo da imaju ravnopravan pristup socijalnim uslugama. To podrazumeva preduzimanje mera koje bi trebalo, između ostalog, da obezbede:

- a. prijatan objekat za dete i mesto objedinjenog pristupa različitim ponudama socijalnih usluga;
- b. kulturološki osetljiv pristup usredsređen na dete, koji podstiče sadržajan dijalog sa decom i porodicama;
- c. hitne odgovore na sve probleme koje deca i njihove porodice mogu da dožive, posebno u vanrednim situacijama;
- d. fleksibilnost vezanu za radno vreme i geografsku dostupnost putem mreže terenske ponude usluga;
- e. pismene i usmene prevode i primenu različitih informacionih tehnologija prilagođenih različitim situacijama;
- f. osmišljavanje i organizaciju kancelarija socijalnih službi koje odgovaraju na posebne potrebe osoba sa fizičkim, senzornim ili intelektualnim nedostacima, kao i sa mentalnim poremećajima;
- g. finansijsku pristupačnost u slučaju usluga koje se naplaćuju.

C. Dostupnost

Dostupnost socijalnih usluga za decu i porodice na različitim nivoima ključni je element za zadovoljavanje različitih potreba dece i njihovih roditelja u različitim fazama i situacijama u njihovim životima. To, između ostalog, zahteva sledeće komponente u pogledu planiranja i pružanja socijalnih usluga:

- a. da se socijalne usluge pružaju u skladu sa pažljivom procenom potreba za opštim, specijalizovanim i intenzivnim uslugama i da ispunjavaju ciljeve koji su im dodeljeni;
- b. da se sprovedu redovna preispitivanja opsega, obima i ciljeva usluga kako bi se osigurali fleksibilnost i osetljivost na izmenjene potrebe i razvoj radne prakse;
- c. da se obezbede dovoljna finansijska, infrastrukturna i kadrovska ulaganja kako bi se postigli postavljeni ciljevi.

D. Prikladnost, podesnost

1. Socijalne usluge bi trebalo pružati na osnovu prikladnosti potrebama svakog deteta i svake porodice u datom trenutku u vremenu, imajući u vidu budućnost deteta. To bi trebalo da podrazumeva poštovanje, održavanje i odbranu drugih prava deteta, počev od pristupa zdravstvenoj zaštiti, obrazovanju, rekreaciji, kulturi, sportu i slobodnom vremenu do participativnih i zaštitnih prava.

2. Pogodnost usluga trebalo bi da se zasniva na planiranju i usklađivanju usluga sa individualnim potrebama, uključujući procenu ishoda za dete i, ako je to prikladno, preispitivanje odgovora.

E. Interdisciplinarna i međuagencijska saradnja

1. Deca i porodice sa složenim i višestrukim potrebama trebalo bi da imaju koristi od koordiniranih usluga stručnjaka koji sarađuju u različitim sektorima, uključujući obrazovanje, zdravstvene i socijalne usluge, kao i organe sprovođenja zakona. Nadležnosti i odgovornosti svake službe trebalo bi da budu vidljive i objašnjene korisnicima. Potrebno je razmotriti potrebu za pomaganjem (vođenjem predmeta).
2. Potrebno je uspostaviti zajednički okvir za procenu i međuagencijske protokole za različite profesije i agencije koje rade sa decom ili za decu, a posebno za decu u rizičnim situacijama. Prilikom primene multidisciplinarnog pristupa, treba poštovati profesionalna pravila poverljivosti .
3. Socijalne usluge bi trebalo da olakšaju dostupnost multisektorskih i interdisciplinarnih usluga koje su prilagođene detetu za decu žrtve i svedoke zlostavljanja da bi se izbeglo ponavljanje intervjuja i ponovna viktimizacija deteta.

F. Stručna nadležnost: obuka, nadzor i odgovornost

1. Sve osoblje koje radi sa decom i za decu trebalo bi da prođe odgovarajuću stručnu obuku, kao i da prolazi stalnu obuku o pravima deteta. Trebalo bi obezbediti obuku u instrumentima ljudskih prava (konvencije Ujedinjenih Nacija o pravima deteta i o pravima osoba sa invaliditetom) radi uspostavljanja i održavanja kulturne klime dečjih prava u socijalnim službama.
2. Svi stručnjaci bi trebalo da budu obučeni da prepoznaju znake zlostavljanja i zanemarivanja dece koje su deca možda doživela i da koriste relevantne mehanizme navođenja i prijavljivanja takvih postupaka.
3. Stručnjaci bi trebalo da prođu obuku u primeni participativnih metoda u radu sa decom i porodicama kako bi obezbedili da se deca i porodice čuju i budu ozbiljno shvaćeni. To uključuje obuku u komunikaciji sa decom svih uzrasta i u svim fazama razvoja, kao i sa decom u posebno osetljivim situacijama. Osoblje koje radi neposredno sa decom treba da bude sposobno da izgrađuje i održava odnose poverenja sa njima zasnovane na uzajamnom poštovanju, poverljivosti i prijateljstvu.
4. Obuka stručnjaka treba da uključi profesionalnu odgovornost i interdisciplinarnu saradnju između različitih profesija razmenom iskustava i dobre prakse.
5. Profesionalna odgovornost treba da se obezbedi jasno definisanim ovlašćenjima, radnim procedurama i etičkim kodeksima. Stručnjaci bi trebalo da imaju dovoljno sredstava i da imaju koristi od individualnog i/ili grupnog nadzora kako bi povećali svoje sposobnosti i podršku.

G. Bezbednost deteta

Prilikom pružanja svih socijalnih usluga, osnovna briga treba da bude bezbednost deteta. Deca bi trebalo da budu zaštićena od zlostavljanja delotvornom i brzom intervencijom u visokorizičnim situacijama, obezbeđujući pri tom izbegavanje sekundarne viktimizacije. U tu svrhu treba uspostaviti sistem obaveznog prijavljivanja socijalnim službama ili drugim odgovarajućim telima. Dalje mere zaštite dečje bezbednosti obuhvataju, između ostalog, sledeće:

- a. stručnjaci koji rade sa decom i za decu trebalo bi da podležu nadzoru, uključujući, gde je to potrebno, redovne i sveobuhvatne procene;
- b. procedura angažovanja osoblja treba da uključuje provere u skladu sa nacionalnim zakonom kako bi se obezbedila podobnost osoblja za rad sa decom, na primer, proveru krivične evidencije;
- c. prostorije socijalnih službi trebalo bi da budu bezbedne u smislu stanja objekata, opreme i drugih aspekata fizičkog ili socijalnog okruženja.

H. Prava poverljivosti i privatnosti

Privatnost i lični podaci dece koja su sada ili ranije bila korisnici socijalnih usluga trebalo bi da budu zaštićeni u skladu sa nacionalnim zakonima. Nikakve informacije ili lični podaci kojima se može otkriti ili posredno omogućiti otkrivanje identiteta deteta ili njegove porodice ne mogu biti dostupni ili objavljeni, naročito ne u medijima. To, između ostalog, uključuje sledeće:

- a. sprečavanje kršenja prava privatnosti od strane medija trebalo bi obezbediti putem zakonodavnih mera ili praćenjem samoregulacije od strane medija;
- b. pristup svojoj evidenciji ili dokumentima koji sadrže lične i osetljive podatke koji se odnose na decu treba da bude ograničen i da se propiše zakonom. Ako je prenos ličnih i osetljivih podataka neophodan u najboljem interesu deteta, to treba regulisati odgovarajućim zakonima o zaštiti podataka;
- c. stručnjaci koji rade sa decom i za decu trebalo bi da se pridržavaju strogih pravila poverljivosti, osi tamo gde to može da naškodi detetu;
- d. pravila o poverljivosti bi trebalo da olakšaju multidisciplinarnu saradnju kroz uspostavljanje zajedničkog okvira za poštovanje prava na privatnost. To podrazumeva omogućavanje razmene informacija sa osobama koje obavezuje čuvanje profesionalne tajne, i isključivo ako je to u najboljem interesu deteta. Razmena informacija trebalo bi da bude ograničena na ono što je strogo neophodno da bi se postigao taj cilj i u načelu bi trebalo da podleže odobrenju deteta i njegovih roditelja.

I. Mehanizmi za žalbe i preispitivanje odluka koje se tiču deteta

Potrebno je uspostaviti mehanizme za preispitivanje ishoda odluka ili zahteva kada ih osporava dete ili njegovi roditelji. Treba uspostaviti jasan žalbeni postupak pred nezavisnim i nepristrasnim telom, uključujući mere kojima se detetu olakšava da ostvari pravo na žalbu. Potreban je poseban napor treba da se šire informacije o procedurama kojima se obezbeđuje da deca i porodice budu svesni prava na žalbu i na preispitivanje odluka.

J. Standardi kvaliteta, monitoringa i ocenjivanja

Potrebno je uspostaviti standarde kvaliteta u socijalnim službama koji odražavaju politiku i praksu kako bi se obezbedila primena ove preporuke. Svi pružaoci socijalnih usluga za decu i porodice trebalo bi da budu akreditovani i registrovani kod nadležnih vlasti na osnovu nacionalnog zakonodavstva i propisa. Na osnovu toga, treba sprovesti delotvoran sistem monitoringa i ocenjivanja. To treba da obuhvata sledeće:

- a. redovne interne evaluacije socijalnih usluga/službi na osnovu strogih i transparentnih pravila i kriterijuma;
- b. nezavisne eksterne evaluacije, uključujući i učešće dece i roditelja u procesu procene socijalnih usluga i stavljanja rezultata na uvid javnost;
- c. obezbeđivanje da civilno društvo, naročito organizacije, institucije i tela koji imaju za cilj da podstiču i štite prava deteta, može u potpunosti da učestvuje u procesu monitoringa.