



PRAVILNIK O ZAŠTITI KORISNIKA





1. UVOD

Forum mladih sa invaliditetom doprinosi razvoju inkluzivnog društva na lokalnom, regionalnom i nacionalnom nivou. Organizacija predstavlja i zastupa interese osoba sa invaliditetom, omogućavajući poboljšanje položaja osoba sa invaliditetom u društvu i kreiranje jednakih mogućnosti.

Forum mladih sa invaliditetom pruža podršku osobama sa invaliditetom bez obzira na rasu, starost, pol, nacionalnost, veroispovest ili političko uverenje, odnosno bez obzira na razlike bilo koje vrste.

U svakodnevnom radu, Forum mladih sa invaliditetom vodi se etičkim aspektom profesionalnog postupanja prožetim poštovanjem neotuđivog prava na dostojanstvo svakog pojedinca.

Forum mladih sa invaliditetom se obavezuje da u svom radu održava sigurno okruženje za svakog pojedinca i da spreči zlostavljanje ili zloupotrebu bilo koje osobe.

U svom radu, osoblje Foruma mladih sa invaliditetom susreće se sa ljudima iz osetljivih društvenih grupa, koji se ponekad nalaze u posebno teškim okolnostima, pa postoji potreba za kreranjem pravila i procedura ponašanja osoblja prilikom implementacije aktivnosti, kako bi se izbeglo faktivno ili pogrešno tumačenje od strane trećih lica, i ponašanje osoblja Foruma mladih sa invaliditetom procenilo kao agresivno, nasilno ili neprikladno.

Takođe, kroz svoj rad osoblje Foruma mladih sa invaliditetom se susreće i sa predstavnicima drugih institucija i organizacija, te je zbog toga poželjno da se prepoznaju situacije i oblici ponašanja trećih lica koja mogu da ugroze ili negativno utiču na osobe sa invaliditetom.

Forum mladih sa invaliditetom u svom profesionalnom delovanju se zalaže za poštovanje zakonskih i etičkih normi. Zaposleni, volonteri i praktikanti Foruma mladih sa invaliditetom primaju i potpisuju obaveštenje o Primeni zakona o zaštiti uzbunjivača, kao i izjavu o prihvatanju Etičkog kodeksa Foruma mladih sa invaliditetom.

Forum mladih sa invaliditetom primenjuje politiku nulte tolerancije na sve oblike zlostavljanja i zloupotrebe.

Izrada ovog Pravilnika o zaštiti korisnika u skladu je sa Etičkim kodeksom i bliže definiše određene situacije i pravila ponašanja osoblja Foruma mladih sa invaliditetom.

2. DEFINISANJE POJMOVA

Osoblje Foruma mladih sa invaliditetom podrazumeva zaposlene, članove Upravnog odbora, volontere, praktikante i spoljne saradnike koji rade i/ili deluju u ime Foruma mladih sa invaliditetom.

Zaštita, u smislu ovog pravilnika, podrazumeva odgovornost Foruma mladih sa invaliditetom da u svom radu promovise dobrobit i poštuje dostojanstvo i prava svih korisnika, da preventivno radi na sprečavanju njihove zloupotrebe i zlostavljanja, kao i da adekvatno reaguje u slučaju da do ovih incidenata dođe.



Pravilnik o zaštiti korisnika

Dete je svaka osoba mlađa od 18 godina¹.

Ranjiva odrasla osoba je osoba starija od 18 godina, koja je izložena većem riziku od zloupotrebe i povređivanja zbog različitih faktora kao što su pol, starost, invaliditet, stepen siromaštva ili neki drugi oblik nejednakosti ili ugroženosti koji uslovljava zavisnost od trećih lica, a zbog određenih okolnosti nije u mogućnosti da se sama zaštiti.

Zlostavljanje ili zloupotreba predstavlja sve oblike fizičkog i/ili emocionalnog zlostavljanja, seksualnu zloupotrebu, zanemarivanje ili nemaran postupak, kao i komercijalnu ili drugu eksploataciju, što dovodi do stvarnog ili potencijalnog ugrožavanja života i/ili narušavanja zdravlja pojedinca, njegovog razvoja ili dostojanstva u okviru odnosa koji uključuje odgovornost, poverenje ili moć.

- **Fizičko zlostavljanje** dovodi do stvarnog ili potencijalnog fizičkog povređivanja usled činjenja ili nečinjenja, za koje se razumno može smatrati da spada u domen kontrole osobe koja je u položaju da nosi odgovornost, ima moć ili uživa poverenje. Akti zlostavljanja mogu biti udaranje, šutiranje, trešenje, davljenje, bacanje, trovanje, paljenje i gašenje cigareta po telu i sl². bilo da se dogode jednom ili više puta.

- **Emocionalna zloupotreba** obuhvata postupke kojima se vrši omalovažavanje, ocrnjivanje, okrivljavanje bez razloga, kojima se preti, zastrašuje, ograničava kretanje, vrši diskriminacija, ismejavanje ili se upražnjavaju drugi oblici nefizičkog, neprijateljskog ili odbacujućeg postupanja³. Emocionalna zloupotreba obuhvata i propust da se obezbedi razvojno prikladna, podržavajuća sredina, uključujući i dostupnost primarnoj figuri/figure privrženosti, kako bi prvenstveno dete ali i ranjiva odrasla osoba mogla razviti stabilne emocionalne i socijalne sposobnosti koje odgovaraju ličnom potencijalu. Pod emocionalnim zlostavljanjem se podrazumeva i psihičko ili verbalno zlostavljanje ili zanemarivanje.

- **Seksualna zloupotreba** deteta ili ranjive odrasle osobe podrazumeva uključivanje u seksualnu aktivnost koju osoba ne shvata u potpunosti, sa kojom nije saglasna ili za koju nije razvojno dorasla i nije u stanju da se sa njom saglasi ili onu kojom se krše zakoni ili socijalni tabui društva. Ispoljava se kao aktivnost između deteta i/ili odrasle ranjive osobe i druge osobe koja nosi odgovornost, ima moć ili uživa poverenje. Seksualnom zloupotrebom se smatra i:

- **Seksualno zlostavljanje** podrazumeva bilo koji oblik seksualnog nasilja, čin ili pokušaj ostvarivanja seksualnog čina bez pristanka ili pod pretnjom bilo kog oblika prinude koji počini pojedinac bez obzira na odnos sa žrtvom ili situacijom u kojoj se nalaze.
- **Seksualno iskorišćavanje** podrazumeva bilo koji oblik seksualnog nasilja, čin ili pokušaj ostvarivanja seksualnog čina bez pristanka ili pod pretnjom bilo kog oblika prinude sa ciljem ostvarivanja određene materijalne, društvene ili političke koristi.

- **Komercijalna ili druga vrsta eksploatacije** odnosi se na korišćenje dece i ranjivih odraslih osoba za rad ili za druge aktivnosti, a u korist drugih osoba. Ovo obuhvata **rad i prostituciju, kidnapovanje i/ili prodaju u svrhe radne ili seksualne eksploatacije**. Ove aktivnosti imaju za posledicu

¹ Svetska zdravstvena organizacija - Konsultacije o sprečavanju zloupotrebe dece, Ženeva

² Opšti protokol za zaštitu dece od zlostavljanja i zanemarivanja Republike Srbije

³ Opšti protokol za zaštitu dece od zlostavljanja i zanemarivanja Republike Srbije



narušavanje fizičkog ili mentalnog zdravlja, kao i moralnog, socijalnog i emocionalnog razvoja. U okviru ovog oblika zlostavljanja zbog sve veće učestalosti, posebno je definisana trgovina (trafficking) koja uključuje namamljivanje, prevoz, prebacivanje, skrivanje ili prihvat osoba uz pretnju ili upotrebu sile ili drugih oblika prinude, otmice, odnosno obmane, prevare, zloupotrebe vlasti ili stanja ugroženosti, davanja ili primanja novca ili povlastica za dobijanje pristanka lica koje ima kontrolu nad detetom ili ranjivom odraslom osobom⁴.

Žrtva je osoba koja je pretrpela fizičke ili psihičke povrede, materijalni gubitak ili značajno kršenje osnovnih prava putem činjenja ili nečinjenja, a u suprotnosti sa nacionalnom i međunarodnom legislativom⁵.

3. PRAVILA PONAŠANJA

OSOBLJE FORUMA MLADIH SA INVALIDITETOM mora da:

- se ponaša u skladu sa Statutom udruženja, Etičkim kodeksom udruženja, i po najvišim standardima koji odražavaju misiju, viziju i vrednosti organizacije;
- se ponaša tako da se ne narušava ugled Foruma mladih sa invaliditetom (pazi na govor, gestikulaciju, poštuje društvene, kulturološke i zakonske norme);
- se odnosi prema drugim ljudima dostojanstveno i sa poštovanjem, bez diskriminacije, uznemiravanja, zlostavljanja ili zanemarivanja;
- preduzima sve neophodne mere da zaštiti druge osobe od povreda i ugrožavanja i/ili kršenja njihovih prava;
- se ponaša u skladu sa svim pravilima koja se tiču lične bezbednosti i zdravlja, kao i zaštite drugih lica;
- osigura da se prilikom rada sa osobama sa invaliditetom poštuju odredbe ovog Pravilnika;
- dobro isplanira aktivnosti da bi se smanjio potencijalni rizik za osobe sa kojima se radi ili kojima se pruža pomoć;
- prijavi svaku sumnju na zloupotrebu ili zlostavljanje osoba sa invaliditetom.

OSOBLJE FORUMA MLADIH SA INVALIDITETOM ne sme da:

- u bilo kom obliku zloupotrebljava ili zlostavlja decu i ranjive odrasle osobe, niti da svojim ponašanjem tome doprinosi, daje direktnu ili prećutnu saglasnost;
- iskorišćava položaj moći na osnovu pozicije u odnosu na druga lica, da vrši pritisak, da zahteva izvršavanje određenih usluga, kao što su lažno svedočenje ili seksualne usluge; prima mito i druge oblike ličnog bogaćenja;
- ulazi u intimne odnose sa bilo kojim korisnikom kome se pruža podrška;
- razmenjuje novac, radno mesto, robu ili usluge za seks, uključujući i druge seksualne usluge ili druge oblike ponižavajućeg ili neprimerenog ponašanja. Pod ovim se podrazumeva i razmena seksualnih usluga za dobijanje pomoći;
- koristi položaj moći da bi ostvarilo vezu sa kolegom/koleginicom iz partnerske organizacije ili organizacije kojoj se pruža pomoć;

⁴ Protokol Ujedinjenih nacija o sprečavanju, suzbijanju i kažnjavanju trgovine ljudima, posebno ženama i decom

⁵ UN General Assembly, res. 40/34



Pravilnik o zaštiti korisnika

- koristi svoj položaj ili moć za uskraćivanje pomoći ili usluge ljudima u potrebi;
- koristi poslovni računar ili drugu službenu opremu za gledanje, preuzimanje, kreiranje ili distribuciju neprikladnog materijala, prvenstveno pornografije;
- samo prevozi decu ili ranjive odrasle osobe automobilom ili nekim drugim prevoznim sredstvom (sem ako ima pisanu dozvolu zakonskog staratelja);
- fotografiše decu ili ranjive odrasle osobe bez prethodnog pisanog pristanka zakonskog staratelja ili socijalne službe.

Pravila ponašanja definisana ovim pravilnikom obavezna su za osoblje Foruma mladih sa invaliditetom u svakom trenutku (tokom rada, van radnog vremena, na godišnjem odmoru, itd.).

Kršenje ovog Pravilnika je osnova za disciplinsko postupanje srazmerno težini nedoličnog ponašanja. To uključuje (ali nije ograničeno na): verbalna upozorenja, pisane opomene, suspenziju bez umanjenja plate, suspenziju sa umanjenjem plate, prestanak radnog odnosa, krivičnu prijavu nadležnom organu.

4. PREPORUKE

DOZVOLJENO - POŽELJNO:

- ✓ obezbediti korisnicima usluga Foruma mladih sa invaliditetom mogućnost da razgovaraju sa stručnim licima o svojim osećanjima i potrebama;
- ✓ pitati korisnike za mišljenje o aktivnostima koje se realizuju u okviru projekta u koji su uključeni i saslušati ih;
- ✓ biti spreman/a na neplanirane/iznenadne situacije koje mogu predstavljati rizik i problem;
- ✓ voditi računa o prikladnosti kako verbalne, tako i neverbalne komunikacije;
- ✓ prilikom realizacije aktivnosti u kojima su korisnici aktivno uključeni i postoji mogućnost dodirivanja, osoblje Foruma mladih sa invaliditetom treba posebno da voditi računa da se fizički kontakt ostvari na kulturološki prihvatljiv i adekvatan način;
- ✓ ne zaboraviti da ponašanje tokom rada treće lice može pogrešno da protumači.

NEDOZVOLJENO - NEPOŽELJNO:

- × ostavljanje privatnih kontakt podataka;
- × sastajanje sa korisnicima u privatno ili u slobodno vreme (izuzev u ekstremnim situacijama kada je neophodno da se pomogne; Angažovati još nekoga kako bi se izbeglo ostajanje nasamo sa korisnikom);
- × fotografisanje i realizacija drugih sličnih aktivnosti ranjivih odraslih osoba koje su obnažene, kulturološki neprikladno obučene, ili dovedene u neprimerene situacije, čak i ako postoji saglasnost za to;
- × učestvovanje dece ili ranjivih odraslih osoba u aktivnostima koje su neprimerene njihovom fizičkom i mentalnom uzrastu ili nisu na dobrovoljnoj bazi.



5. PRAVILA U RADU

Pre početka svake aktivnosti sprovodi se procena potencijalnih rizika po korisnike, posebno za decu i ranjive odrasle osobe, i definišu se mere za njihovo ublažavanje.

Obavezna pravila u radu imaju za cilj da pruže zaštitu i minimalizuju mogućnost nastanka incidenata i primenjuju se u realizaciji bilo kojih aktivnosti u ime Foruma mladih sa invaliditetom.

a. Zapošljavanje/radno angažovanje

Forum mladih sa invaliditetom će voditi računa da prilikom zapošljavanja i/ili radnog angažovanja ljudi za rad na aktivnostima, koje uključuje rad osobama sa invaliditetom, budu zaposlene/angažovane osobe koje imaju kompetencije za rad sa osobama sa invaliditetom. Pored potrebnih profesionalnih kvalifikacija, senzitivisanost za rad sa osobama sa invaliditetom i visok stepen radne etike i empatije, biće presudni za angažovanje novozaposlenih i/ili honorarnih saradnika.

Forum mladih sa invaliditetom će, u skladu sa ovim pravilnikom, poštovati sledeća pravila:

- prilikom objavljivanja oglasa, naznačiti u pozivu odgovornosti pozicije;
- prilikom zapošljavanja kandidata:
 - na osnovu zakonskih prava kao poslodavac, ako za tim prepozna potrebu, zahtevati od kandidata dostavljanje uverenja o (ne)kažnjavanju (krivično i/ili prekršajno);
 - vršiti provere navedenih podataka u biografijama i dobijenih tokom intervjua;
 - ukoliko je to prema opisu posla neophodno, izvršiti dodatne provere i zahtevati dodatnu dokumentaciju od kandidata;
 - vršiti sve provere u skladu sa zakonima Republike Srbije;
- prilikom angažovanja spoljnih saradnika:
 - vršiti provere navedenih podataka u biografiji i dobijenih tokom intervjua;
 - vršiti dodatne provere i zahtevati dodatnu dokumentaciju ukoliko se za tim prepozna potrebu;
 - vršiti sve provere u skladu sa zakonima Republike Srbije;
- upoznati kandidate koji će biti zaposleni/angažovani sa pravilnicima i procedurama Foruma mladih sa invaliditetom, te u skladu sa tim zahtevati potpisivanje izjave o razumevanju i obavezi poštovanja svih pravila i procedura;
- odbiti zaposlenje/angažovanje osobe za koju postoji sumnja da može ugroziti zdravlje, život i prava osoba sa kojima Forum mladih sa invaliditetom saraduje ili osoba kojima Forum mladih sa invaliditetom pruža svoje usluge.

Osoblje Foruma mladih sa invaliditetom pre početka angažovanja mora biti upoznato sa Zakonom o zaštiti uzbunjivača, Etičkim kodeksom Foruma mladih sa invaliditetom, kao i sadržajem ovog Pravilnika. Pre početka angažovanja ili zaposlenja svaka osoba mora da potpiše da je razumela i da će se ponašati u skladu sa ovim dokumentima.

Pravilnik o zaštiti korisnika

a. Prijavljivanje od strane osoblja Foruma mladih sa invaliditetom

Svako ko predstavlja Forum mladih sa invaliditetom ima obavezu da odmah prijavi sve zabrinjavajuće činjenice, okolnosti i situacije ili navode o kršenjima organizacionih politika i pravila. Svako može podeliti informacije, ili izneti ili podneti žalbu Izvršnom direktoru, zbog incidenta koji su doživeli ili kom su prisustvovali kao svedoci. Izvršni direktor, u slučaju okolnosti u kojima je on lično prisustvovao, može podneti žalbu Predsedniku Upravnog odbora.

Nije odgovornost osoblja da odlučuje o vrsti kršenja pravila i procedura, ali su u obavezi da prijave i prenesu svoju zabrinutost.

Obaveza prijavljivanja o problemima proisteklih iz čina kršenja pravila može se pojaviti kada:

- je osoblje Foruma mladih sa invaliditetom svedok zloupotrebe ili iskorišćavanja ili neprimerenog ponašanja;
- osoblje Foruma mladih sa invaliditetom sumnja ili primi pritužbu koja ukazuje na zloupotrebu ili eksploataciju ili neprimereno ponašanje.

Ukoliko osoblje Foruma mladih sa invaliditetom nije sigurno da li postoji čin zlostavljanja koji treba prijaviti, sledeća pitanja mogu da pomognu.

Da li ste bili svedok zlostavljanja?	DA	NE
Da li sumnjate da je neko počinio zlostavljanje?	DA	NE
Da li je Vama neko prijavio zlostavljanje?	DA	NE
Da li verujete da je neko dete ili odrasla ranjiva osoba zanemarena?	DA	NE
Da li imate utisak da je neko dete ili odrasla ranjiva osoba fizički zlostavljana?	DA	NE
Da li imate utisak da je neka ranjiva osoba emotivno zlostavljana?	DA	NE
Da li imate utisak da je neko dete ili ranjiva odrasla osoba seksualno zlostavljana?	DA	NE

Ako je makar jedan odgovor pozitivan zabrinutost je opravdana i neophodno je da se popuni Formular prijave incidenta koji se nalazi u prilogu ovog pravilnika. Od osobe koja prijavljuje očekuje se da odgovori na pitanja na koja ima precizne i tačne odgovore. Svaka informacija pomoći će da se dete ili ranjiva odrasla osoba, nad kojim se izvršio ili još uvek traje čin zlostavljanja, zaštiti. Svaki oblik zlostavljanja ili zloupotrebe ostavlja određene tragove koji navode na sumnju da je ta ranjiva osoba bila ili se još uvek zlostavlja.

Ukoliko osoblje Foruma mladih sa invaliditetom ne prijavi problem ili incident, kao i u slučaju davanja lažne izjave o incidentu, može se protiv istog pokrenuti disciplinski postupak u skladu sa predviđenim disciplinskim merama, koje su definisane u Pravilniku o radu Foruma mladih sa invaliditetom. Forum mladih sa invaliditetom garantuje podnosiocu pritužbe i drugim oštećenim licima u svim fazama postupka da neće trpeti posledice zbog prijavljivanja.



b. Ponašanje prilikom prijave incidenta

U situacijama kada korisnik usluga Foruma mladih sa invaliditetom sam prijavi zlostavljanje ili bilo koji drugi oblik nedoličnog ponašanja prema njemu/njoj, neophodno je da osoblje Foruma mladih sa invaliditetom u tom trenutku:

- ostane pribrano, obazrivo i ne reaguje ishitreno;
- pruži podršku i sigurnost osobi da je uradila ispravnu stvar što je prijavila zlostavljanje i odvoje koliko god vremena je potrebno da se obavi razgovor (započet razgovor ne prekidati zbog drugih obaveza);
- pažljivo sasluša, ukoliko je moguće bez prekidanja i bez postavljanja sugestivnih pitanja (sam čin prijave zlostavljanja je izuzetno traumatičan, pa prekidanje njegovog poveravanja može da dovede do potpunog zatvaranja);
- ukoliko osoba koja se poverila moli ili zahteva da razgovor ostane u poverenju, pokuša da mu objasni da je neophodno zbog njegove/njene sigurnosti da se konsultuje sa stručnim licem koji će slučaj tretirati poverljivo.

6. ULOGE I ODGOVORNOSTI U ZAŠTITI

Kontrolu sprovođenja ovog Pravilnika i reagovanja na pritužbe vrši Referent za tužbe. Za Referenta se određuje Željko Ilić.

Odbor za rešavanje pritužbi je tim koji čine Izvršni direktor, Referent za tužbe i još jedan član kojeg predloži izvršni direktor.

Osobe koje su na bilo koji način povezane sa slučajem ne mogu učestvovati u donošenju odluka niti u sprovođenju istrage.

Odbor za rešavanje pritužbi zadužen je za:

- razmatranje upozorenja ili pritužbe i inicijalnu procenu;
- predlaganje daljeg postupanja;
- na osnovu inicijalne procene, ako je potrebno, sastavljanje plana prikupljanja informacija koje su potrebne kako bi se proverili navodi iz pritužbe;
- određivanje tima ili osobe za prikupljanje dokaza pri čemu osobe koje učestvuju u prikupljanju dokaza ne mogu da budu iste osobe koje donose odluke o konkretnoj pritužbi, niti u tome može da učestvuje bilo ko povezan sa slučajem.
- pregled dokaza i na osnovu istih donošenje odluke i odobrenje završnog izveštaja o prikupljenim podacima ili traženje dodatnih informacija, ako je potrebno;
- traženje nezavisne istrage nakon izveštaja koji se ne smatraju zadovoljavajućim;
- preporučivanje odgovarajućih disciplinskih mera, ako je potrebno.

Svo osoblje Foruma mladih sa invaliditetom je dužno da potpiše izjavu o razumevanju i poštovanju pravila iz Pravilnika o zaštiti korisnika.

U slučaju sumnje na ozbiljno kršenje Pravilnika o radu, Etičkog kodeksa i Pravilnika o zaštiti korisnika osoblje Foruma mladih sa invaliditetom može da to prijavi direktno izvršnoj direktorki Foruma mladih

Pravilnik o zaštiti korisnika

sa invaliditetom. U slučaju da se sumnja odnosi na izvršnu direktora/ku, prijava se podnosi Predsedniku Upravnog odbora.

7. ZAŠTITA INFORMACIJA

U skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti osoblje Foruma mladih sa invaliditetom je dužno da koristi i štiti lične podatke svih korisnika usluga.

Lični podaci korisnika obrađuju se u skladu sa principima zakonitosti, minimizacije podataka, ograničenja svrhe i poverljivosti, u skladu sa Opštom uredbom o zaštiti podataka (GDPR), gde je primenjivo.

Osoblje Foruma mladih sa invaliditetom se obavezuje da će u toku rada:

- obezbediti tajnost podataka, osiguravajući da su isti dostupni samo ovlašćenom licu;
- osigurati da su fotografije učesnika projekata/programa pristojne;
- obezbediti saglasnost od roditelja ili zakonskog staratelja za decu mlađu od 18 godina za dalju upotrebu fotografija i informacija;
- osigurati da su priče i fotografije korisnika u njihovom najboljem interesu;
- obezbediti saglasnost za dalju javnu upotrebu materijala osobe koja se fotografiše, intervjuiše, ili daje izjavu za potrebe aktivnosti Foruma mladih sa invaliditetom;
- zaštititi identitet osoba iz zajednica koje su podelile svoje iskustvo i priče tokom promotivnih aktivnosti ili u cilju skupljanja donacija, ukoliko nije dobijena saglasnost;
- uključiti i predstavnike iz zajednica u kojima su intervjuisane i fotografisane osobe, u proces odlučivanja koje informacije će biti javno dostupne svima;
- objasniti i prezentovati zainteresovanim stranama koja je svrha fotografisanja, intervjuisanja ili uzimanja izjave od pojedinaca, kao i postupak podnošenja žalbe Forumu mladih sa invaliditetom u slučaju kršenja pravila ponašanja i zaštite podataka i informacija.

Korisnici imaju pravo na pristup, ispravku i brisanje svojih podataka, kao i pravo da povuku saglasnost u bilo kom trenutku.

8. UPRAVLJANJE PRITUŽBAMA

Formalne pritužbe trebalo bi da se podnesu u pisanom obliku ili putem e-maila Forumu mladih sa invaliditetom na mail zeljko.ilic@incentar.org . Ako je pritužba primljena telefonski ili usmeno, a moguće je da se reši u trenutku razgovora, podnosilac mora biti upoznat sa procedurom postupanja sa pritužbama.

Forum mladih sa invaliditetom je svestan da u nekim slučajevima može biti teško izneti pritužbu javno i otvoreno. Iz tog razloga će Forum mladih sa invaliditetom, sa suzdržanošću, prihvatiti sve anonimne pritužbe naglašavajući da postupanje po njima može biti otežano ili nemoguće.



Osoba koja uloži pritužbu u slučaju kršenja pravila o zaštiti korisnika, biće zaštićena od bilo kakvog negativnog tretmana u toku sprovođenja postupka upravljanja pritužbama.

Svaka prijava se razmatra u roku od 5 radnih dana, a odluka se donosi u roku od 30 dana, osim u složenim slučajevima.

Ukoliko se po okončanju postupka utvrdi da su pritužbe osnovane, osoba koja je žrtva ostvaruje prava na adekvatnu podršku u skladu sa ovim Pravilnikom. Ukoliko je osoba koja predstavlja Forum mladih sa invaliditetom načinila kršenje, zloupotrebu, zlostavljanje ili zanemarivanje trećeg lica tokom obavljanja aktivnosti, na osnovu Pravilnika o radu i Etičkog kodeksa, protiv iste biće preduzete mere.

Svi postupci i odluke donose se u najboljem interesu korisnika, uz poštovanje njihove autonomije i prava na donošenje odluka.

Pravilnik o zaštiti korisnika biće javno dostupan na sajtu organizacije, kako i obrazac za podnošenje pritužbi. Informacije o zaštiti korisnika, kao i kontakt podaci za podnošenje pritužbi, biće jasno istaknuti na vidnom i lako dostupnom mestu u prostorijama FMI-a, kako bi svi korisnici bili blagovremeno informisani o svojim pravima i dostupnim mehanizmima zaštite.

9. OBAVEŠTAVANJE DRUGIH INSTITUCIJA I ORGANA

Ukoliko se zaključi, posle konsultacija i potvrde stručnog lica da je zlostavljanje izvršeno ili da još uvek traje, neophodno je i zvanično obavestiti nadležne institucije da bi se pokrenuo zakonski postupak protiv počinioca zlostavljanja, kao i da bi se ranjiva osoba zaštitila. U Republici Srbiji za zaštitu dece i ranjivih odraslih osoba nadležni organi su Centri za socijalni rad na nivou lokalne samouprave. U određenim situacijama, ukoliko Centar ne funkcioniše ili je situacija hitnog karaktera poziva se policijska uprava na nivou lokalne samouprave kojima se posebno napominje da je u pitanju delo zlostavljanja deteta ili ranjive odrasle osobe. U takvim situacijama, interna istraga treba da se sprovodi paralelno sa istragom državnih organa. Ukoliko se pritužba odnosi na predstavnika druge organizacije, osoblje Forum mladih sa invaliditetom će ispoštovati proceduru ulaganja pritužbe na osnovu uputstva te organizacije. Sve poverljive informacije, kao što su lični podaci i identitet žrtve, ili osobe koja ulaže pritužbu, ili drugih lica koja su uključena, ne smeju se deliti. Ukoliko je neophodno navedene informacije proslediti trećim licima/stranama, a to će biti odlučeno u zavisnosti od slučaja do slučaja, uz saglasnost osobe čije se informacije prosleđuju.

10. PRUŽANJE POMOĆI ŽRTVAMA ZLOSTAVLJANJA I/ILI SEKSUALNOG ISKORIŠĆAVANJA

Forum mladih sa invaliditetom se obavezuje da će pružiti podršku žrtvama zlostavljanja i/ili seksualnog iskorišćavanja koje je počinjeno od strane Forumovog osoblja, bez obzira da li se sprovodi interna procedura provere da li je došlo do incidenta ili nije. Potrebe, sigurnost i zaštita žrtve su od najvećeg značaja, zbog čega će postupak biti vođen u skladu sa njihovim željama, ukoliko je to moguće, bez direktnog uplitanja i osude žrtve.

Forum mladih sa invaliditetom će pružiti podršku svom osoblju, kao i trećim licima, u slučaju da su žrtva zlostavljanja ili iskorišćavanja:



Pravilnik o zaštiti korisnika

- u ostvarivanju medicinske i/ili psihosocijalne pomoći i podrške;
- tokom istrage (npr. suspenzija u cilju zaštite, pripremi za povratak na posao, redovno obaveštavanje o narednim koracima);
- u obezbeđivanju trenera ili mentora, kako bi se izgradilo samopouzdanje za povratak na radne aktivnosti, kao i treninga kroz koji će se povećati otpornost osoblja.

11. ZAVRŠNE ODREDBE

Svo osoblje je obavezno da redovno prolazi obuke iz oblasti zaštite korisnika i prepoznavanja rizika od zlostavljanja i zanemarivanja.

Pravilnik se preispituje najmanje jednom godišnje i po potrebi ažurira.

Pravilnik o zaštiti korisnika stupa na snagu danom usvajanja od strane nadležnog organa Foruma mladih sa invaliditetom.

U Beogradu,

Predsednica Skupštine
Jasmina Majstorović