

На основу члана 57. став 1. Закона о социјалној заштити („Службени гласник РС”, број 24/11),

Министар за рад, запошљавање, борачка и социјална питања доноси

ПРАВИЛНИК

о ближим условима и стандардима за пружање услуге СОС телефона за жене са искуством насиља

"Службени гласник РС", број 93 од 13. новембра 2015.

I. ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Предмет Правилника

Члан 1.

Овим правилником прописују се ближи услови и минимални стандарди за пружање услуге СОС телефона женама са искуством родно заснованог насиља из групе саветодавно-терапијских и социјално-едукативних услуга предвиђених Законом о социјалној заштити.

Значење појединих израза

Члан 2.

Поједини изрази који се употребљавају у овом правилнику имају следеће значење:

- 1) Жена јесте лице женског пола што укључује и девојке испод 18 година са искуством родно заснованог насиља;
- 2) Насиље над женама јесте кршење људских права и облик дискриминације над женама и представља сва дела родно заснованог насиља која доводе, односно могу да доведу до физичке, сексуалне, психичке или економске повреде или патње жена, обухватајући и претње таквим делима, принуду или произвољно лишавање слободе, било у јавности било у приватном животу;
- 3) Род означава друштвено одређене улоге, понашања, активности и атрибуте које дато друштво сматра прикладним за жене и мушкарце;
- 4) Родно засновано насиље над женама јесте насиље које је усмерено против жене, зато што је жена, односно оно које несразмерно погађа жене;
- 5) Облици родно заснованог насиља над женама јесу: насиље над женама у породици, партнерском односу (свако дело физичког, сексуалног, психичког, односно економског насиља до којег долази у оквиру породице или домаћинства, односно између бивших или садашњих супружника или партнера, независно од тога да ли починилац дели или је делио исто боравиште са жртвом), прогањање, сексуално насиље, укључујући силовање, принудни брак, генитално сакаћење жена, принудни абортус и принудну стерилизацију, сексуално узнемиравање, дела почињена у име тзв. „части”, трговину женама и комерцијалну сексуалну експлоатацију, независно од тога да ли је починилац познат или непознат жртви;
- 6) СОС телефон за жртве родно заснованог насиља јесте услуга која омогућава директно повезивање пружаоца услуге са женама – жртвама родно заснованог насиља ради обезбеђивања потребне помоћи и подршке, а услуга се реализује позивањем посебног телефонског броја путем којег обучени консултанти пружају информације о правима, анонимне консултације, помоћ и подршку у кризним, односно хитним/акутним ситуацијама женама са искуством родно заснованог насиља, као и усмеравање на друге службе и изворе подршке, односно повезивање са тим службама. Услуга се може пружати и путем других телекомуникационих или информационих технологија („Скајп”, електронска пошта, онлине консултације и слично); у даљем тексту, израз СОС телефон обухвата и те комуникацијске опције;
- 7) Национална СОС линија за жене – жртве родно заснованог насиља јесте бесплатна телефонска СОС линија која покрива територију целе земље и оперативна је 24 часа 365 дана у години, ради пружања помоћи, консултација и подршке у поверљивој форми и уз поштовање анонимности женама – жртвама свих облика родно заснованог насиља (или – може бити програмски усмерена ка одређеним облицима насиља над женама, као што су нпр. сексуално насиље или насиље над женама у породици, партнерским односима), а може да функционише повезано и у сарадњи са мрежама локалних СОС телефона и других услуга за жртве родно заснованог насиља.

Принципи услуге

Члан 3.

Пружање услуга СОС телефона заснива се на следећим принципима:

1) Сигурност, безбедност и људско достојанство: пружалац услуге СОС телефона гарантује да, приликом интервенција, односно пружања услуга, сигурност, безбедност и достојанство корисница услуга, рањивих чланова њене породице као и особља, представљају приоритет. Однос консултанта према корисници је подржавајући, а пружалац услуге гарантује недискриминацију и толеранцију током обезбеђивања подршке;

2) Поверљивост: СОС телефон поштује и придржава се права корисница услуга на поверљивост и све кориснице су унапред обавештене о ситуацијама у којима та поверљивост може бити ограничена;

3) Веровање жртви и заузимање става да су починиоци одговорни: Пружање услуге СОС телефона заснива се на:

(1) поштовању према жртви,

(2) веровању искуству жртве;

4) Оснаживање: СОС телефон обезбеђује корисницама услуга прилику да именују сопствена искуства, да буду упознате са својим правима и законским могућностима и да имају могућност доношења одлука у окружењу које им пружа подршку и третира их са поштовањем, уз уважавање њиховог достојанства и уз одговарајућу сензитивност;

5) Посебна знања и вештине: Знање, компетенције и вештине особља, као и облици услуга СОС телефона, су прилагођени специфичним потребама корисница (жртава родно заснованог насиља), које могу бити веома комплексне;

6) Поштовање разлика и равноправан приступ: Пружаоци услуге СОС телефона, препознају и поштују разлике између својих корисница и на позитиван начин се ангажују у анти-дискриминативној пракси;

7) Заштита и подршка: СОС телефон обавља активности у циљу заштите интереса и права корисница на различитим нивоима;

8) Партиципација и консултације: СОС телефон промовише и реализује учешће корисница у развоју и евалуацији услуга;

9) Координисан одговор на феномен насиља: Пружање услуге СОС телефона одвија се у контексту међусекторске и међуинституционалне сарадње, размене са другим релевантним актерима и службама и координисаног пружања услуга;

10) Управљање и одговорност: СОС телефоном се ефикасно и економично управља, што гарантује квалитет услуга и обезбеђује да особље има одговарајуће вештине, као и организацијску подршку (стручну и техничку помоћ унутар организације);

11) Промоција толеранције: СОС телефон се заснива на моделу промовисања ненасиља с циљем да развије свест, едукује и спроведе превентивне мере на социјалном плану и међу појединцима;

12) Принцип безусловне подршке: Коришћење услуге не сме се условљавати подношењем пријаве институцијама, коришћењем било којег програма или услуге или на било који други начин.

Сврха услуге СОС телефона

Члан 4.

Сврха социјалне услуге СОС телефона је оснаживање жена са искуством родно заснованог насиља да остваре право на живот без насиља.

Услуга СОС телефона обезбеђује се анонимно и уз поштовање стандарда поверљивости.

Циљна група услуга СОС телефона

Члан 5.

Циљна група за услуге СОС телефона су жене са искуством родно заснованог насиља.

Активности услуге

Члан 6.

Услуга СОС телефона пружа се путем консултативног телефонског разговора који укључује следеће активности у раду са корисницом:

1) пријем позива и информисање о услузи;

2) идентификовање потреба корисница и прелиминарно сагледавање ситуације у којој се корисница налази;

3) основна процена безбедносног ризика;

4) подршка у кризи;

5) информисање о начинима за смањење ризика и могућим активностима за реаговање у кризним ситуацијама, акутној ситуацији насиља;

- 6) помоћ у разумевању динамике насиља, именовање насиља;
- 7) помоћ у разумевању сопствених осећања и унапређењу самопоштовања и вере у себе;
- 8) истраживање опција, мапирање ресурса кориснице;
- 9) помоћ и оснаживање у изградњи и одржању личне социјалне мреже и комуникације са окружењем;
- 10) помоћ и охрабривање за самостално доношење одлука, без саветовања;
- 11) помоћ у стицању практичних животних вештина у обављању свакодневних послова;
- 12) информисање о установама, услугама и службама које могу обезбедити адекватну помоћ и подршку;
- 13) информисање о законским и институционалним правима и могућностима, као и процедурама у ситуацијама родно заснованог насиља;
- 14) омогућавање приступа ресурсима заједнице кроз усмеравање на друге услуге односно службе/институције/организације и повезивање кориснице са тим службама односно институцијама/организацијама;
- 15) посредовање и обављање активности у циљу заштите интереса и права корисница код тих служби, институција или организација;
- 16) повезивање са институцијама ради обезбеђивања заштите и подршке у кризној ситуацији, односно ситуацији акутног насиља или по договору са корисником;
- 17) организација – пружалац услуге може да обезбеђује и друге програмске активности, према потребама корисница, у складу са програмском оријентацијом пружаоца услуге.

Основне информације о постојећим услугама, службама, институцијама и организацијама у локалној самоуправи пружиће се и другим позиваоцима који се јаве на СОС телефон, мимо циљне групе дефинисане овим правилником.

Примена медијације

Члан 7.

Услуга СОС телефона искључује примену медијације у раду са корисницама, као и упућивање кориснице на друге организације које се баве медијацијом, алтернативним разрешавањем спорова, помирењем, породичном терапијом, саветовањем и сличним терапијским и саветодавним поступцима у ситуацијама родно заснованог насиља.

Радно време и доступност

Члан 8.

Пружалац услуге дефинише радно време у зависности од расположивих људских, техничких и финансијских ресурса и програмског усмерења услуге, а минимално три сата дневно, најмање пет дана у недељи (не нужно у оквиру радне недеље).

Услугу СОС телефона корисница услуге остварује без накнаде за рад консултаната и другог особља.

Правила и процедуре

Члан 9.

Пружалац услуге СОС телефона има дефинисана правила и процедуре организације уз пуно поштовање стандарда анонимности, поверљивости и безбедности и дужан је да обезбеди њихову примену у свакодневној пракси.

Пружалац услуге има дефинисане процедуре за пружање услуге, којима су уређени најмање следећи поступци:

- 1) начин утврђивања ризика по безбедност кориснице;
- 2) начин повезивања кориснице са другим службама, институцијама и организацијама;
- 3) начин размене података са другим институцијама, службама и организацијама у складу са стандардом поверљивости и смерницама за међусекторску сарадњу;
- 4) интерни жалбени механизам.

Анонимност и поверљивост

Члан 10.

Пружалац услуге даје информације корисници о правилима која се односе на анонимност и поверљивост података пре пружања било које услуге.

Поверљивост података може бити ограничена искључиво:

1) ако је потребно заштитити корисницу – када постоји вероватноћа да су њен живот, здравље или слобода угрожени;

2) када је потребно заштитити друга лица (децу, особље СОС телефона) због вероватноће да могу бити угрожени.

У ситуацијама ограничене поверљивости консултант је дужан да пријави случај надлежним органима и без сагласности кориснице, о чему корисница мора унапред да се информише.

Издавање извештаја

Члан 11.

Корисница, на лични захтев, од СОС телефона, као пружаоца услуге социјалне заштите, може добити извештај.

Сигурност и безбедност

Члан 12.

Сигурност и безбедност кориснице и рањивих особа повезаних са случајем, као и особља СОС телефона, представљају приоритет услуге.

Услуга СОС телефона обезбеђује се на начин који не угрожава сигурност и безбедност кориснице и рањивих особа повезаних са случајем, као и особља СОС телефона.

Простор и опрема

Члан 13.

Простор у коме се пружа услуга обезбеђује приватност корисница и услове за несметан рад консултанта.

Услуга СОС телефона може се пружати и путем мобилног телефона ако је обезбеђена приватност корисница и несметани услови за рад.

Организација услуге

Члан 14.

Пружалац услуге може услугу обезбеђивати за поједине врсте родно заснованог насиља или одређене групе корисница, што се регулише програмским усмерањем пружаоца услуге.

Уколико услугу СОС телефона обезбеђује више организација, међусобни односи, радно време и техничка расподела послова дефинишу се уговором закљученим између свих пружалаца услуге који учествују у пружању услуге, односно уговорима између наручиоца услуге и пружалаца услуге.

Пружалац услуге обезбеђује да се услуга СОС телефона пружа у оквиру међусекторске и међуинституционалне сарадње и координисаног пружања услуга.

Особље

Члан 15.

Пружалац услуге има прописане критеријуме за избор ангажованог особља, у складу са циљном групом и основним програмом рада организације.

Пружалац услуге има ангажованог најмање једног консултанта за обављање основних стручних послова у социјалној заштити у складу са прописом којим се уређују стручни послови у социјалној заштити.

Пружалац услуге ангажује консултанта за обављање послова сарадника на СОС телефону, који има завршен одговарајући акредитовани основни програм обуке за обављање послова консултанта на СОС телефону за рад са жртвама свих облика насиља над женама.

Послови сарадника на СОС телефону за жене са искуством родно заснованог насиља обухватају послове из члана 6. став 1, тач. 1), 5), 7), 9), 10), 11), 12) и 13).

Руковођење

Члан 16.

Пружалац услуге има координатора – лице непосредно задужено за руковођење услугом.

Координатора именује одговорно лице пружаоца услуга.

Обука за рад на СОС телефону

Члан 17.

Обука за консултанте одвија се у складу са прописима у области социјалне заштите и савременим стручним приступима о насиљу и раду са жртвама насиља, тако да задовољава захтеве за специфичним знањима и вештинама за рад са свим врстама родно заснованог насиља

Обука садржи минимум следеће теме: родно засновано насиље, специфични принципи рада са женама жртвама родно заснованог насиља, обрасци принуде и контроле које примењује учинилац насиља, родно условљена динамика и механизми родно заснованог насиља, дискриминација, правна заштита и социјална права, методе рада на СОС телефону (активно слушање, рефлектовање, планирање, сумирање).

Обука за консултанте на СОС телефону који раде са одређеним циљним групама корисница (у складу са основним програмом рада организације), које су припаднице националних мањина треба да садрже: културолошка, религијска и традиционална обележја циљне групе, стереотипи и предрасуде у вези са циљном групом, проблеми са којима се припадници групе суочавају и последица насиља које су преживеле у социјалном контексту.

Обука за новозапослене

Члан 18.

Пружалац услуге обезбеђује обуку новозапослених стручних радника у складу са прописима у области социјалне заштите.

Пружалац услуге обезбеђује континуирану обуку која обухвата најмање десет сати годишње.

Информисање

Члан 19.

Пружалац услуге оглашава број СОС телефона у јавности, да би проширио доступност услуге и учинио је познатом потенцијалним корисницама.

Пружалац услуге је дужан да обезбеди ажуриране информације о другим службама, институцијама и организацијама за заштиту, помоћ и подршку жртвама родно заснованог насиља, као и њиховим улогама и надлежностима.

Евидентирање позива и документација

Члан 20.

Евидентирање позива и спроведених активности и евиденција о позивима и корисницама обавља се анонимно.

Евиденција СОС телефона садржи најмање следеће:

- 1) податке о броју позива;
- 2) облике и карактеристике насиља;
- 3) број и врсту пружених услуга.

Пружалац услуге има минимум следећу евиденцију и документацију:

- 1) анонимну базу о корисницама;
- 2) евиденцију позива са кратким описом ситуације кориснице и интервенција консултанта;
- 3) лист праћења рада са корисником.

Подаци из анонимне евиденције могу се користити у сврхе подизања свести јавности, као и мониторинга, анализе и евалуације успешности пружаоца услуга.

Обезбеђење података

Члан 21.

Сви подаци морају бити одговарајуће заштићени од злоупотребе, уништења, губитка, неовлашћених промена или приступа.

Сви подаци и информације у штампаном облику морају да се чувају закључани и на такав начин да приступ има само овлашћено особље СОС телефона.

Ако пружалац услуге води електронску базу података, он обезбеђује да постоје шифре за приступ подацима, односно могућност закључавања тих података, да се база води на рачунару који није повезан са интернетом и да се неовлашћеним особама онемогући приступ подацима из базе.

Извештавање

Члан 22.

Организација – пружалац услуге подноси извештај наручиоцу услуге у временским интервалима дефинисаним уговором између организације – пружаоца услуге и наручиоца услуге, а најмање једном годишње.

Извештај се сачињава уз ограничења везана за поштовање права корисника на поверљивост и на заштиту података о личности а садржи најмање следеће: податке о броју позива, облицима и карактеристикама насиља, броју и врсти пружених услуга.

Пружалац услуге обезбеђује да периодични извештаји буду доступни јавности, уз поштовање наведених ограничења везаних за поштовање права корисника на поверљивост и заштиту података о личности.

II. МИНИМАЛНИ ФУНКЦИОНАЛНИ СТАНДАРДИ УСЛУГЕ СОС ТЕЛЕФОНА

Пријем позива и информисање

Члан 23.

Информисање корисника врши се од почетка до краја рада са корисником, зависно од њених потреба.

Кориснице се информишу о правима и услугама, активно учествују у проналажењу решења и обезбеђује им се довољно времена да размотре информације и могућности и да донесу одлуку.

Кориснице се информишу на начин који им омогућава да информацију разумеју, а у складу са њиховим потребама у погледу језика, идентитета, писмености, инвалидитета и сл.

Процена

Члан 24.

Процена на СОС телефону односи се на утврђивање потреба, снага и ризика по корисницу у њеној актуелној животној ситуацији, узимајући у обзир обележја насиља коме је изложена.

Процена се одвија континуирано од момента пријаве, односно регистравања позива па до завршетка рада са корисником.

Процена се пре свега односи на процену: безбедности тј. физичке сигурности (процена ризика од понављања насиља), психолошких и емотивних потреба, здравља, социјалних односа (мрежа подршке за излазак из ситуације насиља и опоравак, успостављање позитивних односа), родитељства (брига о деци – ненасилна дисциплина, заштита од насиља), егзистенцијалних услова (становање, радни однос и сл.) и угрожености људских права, укључујући и угроженост од дискриминације, односно насиља од стране друштвене средине.

Планирање

Члан 25.

Прилагођавање активности врши се у сваком телефонском разговору, ако је то потребно ради заштите интегритета и права кориснице, зависно од њених потреба.

Ови договори обухватају и планирање и припрему за излазак из насиља.

На крају разговора са корисником се прави договор о наредном позиву.

Развој особља

Члан 26.

Пружалац услуге обезбеђује одговарајућу стручну подршку свим консултантима ангажованим на пружању услуге, у складу са својим планом стручног усавршавања и међународним стандардима

Минимална стручна подршка обухвата консултовање са искуснијим стручним лицем, интервизију и могућност релаксације, односно смањења стреса.

Развој услуге

Члан 27.

Пружалац услуге СОС телефона најмање једном годишње спроводи интерну евалуацију квалитета пружених услуга.

Пружалац услуге активно тражи и уважава мишљење корисника у развоју и евалуацији услуга.

Жалбени механизам

Члан 28.

Корисница услуге има право на притужбу на рад консултанта на СОС телефону пружаоцу услуге, у складу са интерним прописима пружаоца услуге.

Ступање на снагу

Члан 29.

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије”, а одредбе чл. 15, 16. и 17, члана 18. став 2, чл. 20, 22, 26. и 27. примењују се истеком три године од дана ступања на снагу овог правилника.

Број 110-00-193/2015-09

У Београду, 29. октобра 2015. године

Министар,

Александар Вулин, с.р.