

PRIRUČNIK ZA POSTUPANJE TERENSKIH RADNIKA U ZAŠTITI IZBEGLICA, TRAŽIOCA AZILA I MIGRANATA



NAZIV PUBLIKACIJE:

**Priručnik za postupanje terenskih radnika
u zaštiti izbeglica, tražilaca azila i migranata**

AUTOR:

**Marko Milanović
Stevan Novaković
Aleksandra Pavlica**

UREDNIK:

Marko Milanović

IZDAVAČ:

Centar za istraživanje i razvoj društva IDEAS

ZA IZDAVAČA:

Marko Milanović

DIZAJN I PRELOM:

FIREWORKS NEW

MESTO IZDAVANJA:

Beograd

GODINA IZDANJA:

2023.

Ova publikacija objavljena je uz pomoć Visokog komesarijata za izbeglice Ujedinjenih nacija (UNHCR). Sadržaj ove publikacije isključivo je odgovornost autora i ne predstavlja nužno stavove UNHCR-a.

Zahvaljujemo se Ministarstvu za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja na saradnji prilikom realizacije priručnika.



SADRŽAJ

1 UVOD	5
2 OPIS SISTEMA SOCIJALNE ZAŠTITE SA FOKUSOM NA POSLOVE TERENSKIH RADNIKA	9
2.1 Uloga i nadležnosti MRZBSP	9
2.2 Organizacija i nadležnosti centara za socijalni rad	10
2.2.1 Osnivanje i mesna nadležnost CSR	11
2.2.2 Poslovi koje obavlja CSR	11
2.2.3 Organizacija rada CSR	13
2.2.4 Postupak za ostvarivanje prava iz oblasti socijalne zaštite	14
2.2.5 Izazovi za ostvarivanje prava iz oblasti socijalne zaštite	16
3 ULOGA I OPIS POSLOVA TERENSKOG RADNIKA	20
3.1 Identifikacija osoba u potrebi za socijalnom zaštitom	21
3.2 Informisanje o pravima	27
3.3 Podrška u zadovoljavanju osnovnih potreba i osiguranje bezbednosti	30
3.3.1 Sprovođenje neodložne intervencije	30
3.3.2 Podrška u pristupu zdravstvenoj zaštiti	31
3.3.3 Podrška u obezbeđivanju smeštaja	31
3.3.4 Podrška u zadovoljavanju ostalih potreba korisnika	32
3.4 Podrška tokom boravka	34
3.4.1 Podrška kroz prošireni model vođenja slučaja	34
3.4.2 Obezbeđivanje pristupa pravima	36
4 VOĐENJE EVIDENCIJE	39
Dodatak 1. Formular za evidenciju inicijalnog intervjua i procenu rizika za decu bez pratnje	43
Dodatak 2. Formular za evidenciju inicijalnog intervjua i procenu rizika za porodice	49
Dodatak 3. Formular za evidenciju inicijalnog intervjua i procenu rizika za žene	55
Dodatak 4. Forma za evidenciju inicijalnog intervjua i procenu rizika	60
Dodatak 5. Plan rada sa listom praćenja i formom za beleške	63
Dodatak 6. Dnevnik rada	66
Dodatak 7. Forma za prekid rada	69
Dodatak 8. Forma za premeštaj	70
Dodatak 9. Forma za izveštaj o rizičnim događajima	72
Dodatak 10. Forma za informisani pristanak za učešće u inicijalnoj proceni i deljenje informacija	74



1. UVOD

Svet se suočava sa sve većim obimom migracija. Međunarodna organizacija za migracije procenjuje da oko 281 miliona ljudi ima status međunarodnih migranata¹, pri čemu podaci Visokog komesarijata Ujedinjenih nacija za izbeglice (UNHCR) ukazuju da je oko 103 miliona ljudi prisilno raseljeno, a oko 32,5 miliona izbeglo iz svojih zemalja porekla². Zbog specifičnih izazova koje migracije postavljaju pred sistem socijalne zaštite, pogotovo kada se radi o mešovitim tokovima, veliki broj zemalja, uključujući i Srbiju, je preispitao postojeće sisteme socijalne i starateljske zaštite i razvio nove odgovore.

Kao i većinu zemalja Evrope, Srbiju je 2015. godine pogodila izbeglička kriza, kada je 577.995 osoba izrazilo nameru da podnese zahtev za azil. Smatra se da je još toliko izbeglica i migranata prešlo preko teritorije Srbije. Povećan priliv ranjivih osoba u pokretu, uključujući i decu bez pratnje, ukazao je na strukturalne izazove u obezbeđivanju prava na socijalnu i starateljsku zaštitu izbeglicama, tražiocima azila i migrantima. Osnovne barijere za organizovanje efikasnog odgovora bile su:

- nedovoljan broj radnika zaposlenih u sistemu socijalne zaštite;
- nedovoljno razvijene kompetencije zaposlenih radnika za rad sa izbeglicama, tražiocima azila i migrantima u mešovitim migracijama;
- nerazvijene prakse proaktivne identifikacije i osiguranja dostupnosti i pristupačnosti sistema socijalne zaštite osobama u mešovitim migracijama;
- nefleksibilne i zahtevne administrativne procedure rada;
- niska dostupnost usluga socijalne zaštite i podrške;
- nedovoljno razvijen sistem starateljske zaštite;
- nerazvijeni mehanizmi koordinacije i razmene informacija kako na nivou socijalne zaštite, tako i između različitih sistema.

Kako bi se prevazišli ovi izazovi, Ministarstvo za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja, u saradnji sa Centrom za istraživanje i razvoj društva IDEAS (IDEAS) i uz podršku UNHCR-a, razvilo je inovativne načine obezbeđivanja pristupa pravu na socijalnu zaštitu, između ostalog kroz razvoj modela terenskog rada.

1 "World Migration Report 2020", International Organization for Migration (IOM), Ženeva, 2019, dostupno na <https://bit.ly/2VHA2rH>.

2 *Refugee Data Finder*, United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR), dostupno na <https://bit.ly/3FBRqIB>.

Terenski rad, iako ključan za ostvarivanje prava na socijalnu zaštitu, posebno za osobe iz višestruko ugroženih grupa, u Srbiji je praktično ukinut reformama sistema socijalne zaštite pre 10 godina. Naime, pravni okvir kao osnovni mehanizam za identifikovanje osoba u potrebi za podrškom sistema socijalne zaštite prepoznaje prijavu od institucija, organizacija i osoba, kao i samostalno obraćanje korisnika. Reforma u ovom pogledu nije bila usklađena sa kontekstom u Srbiji, s obzirom da na nivou drugih sistema, uključujući i sistem prihvata, nisu uspostavljeni mehanizmi prepoznavanja i upućivanja korisnika na sistem socijalne zaštite. Kako većina izbeglica, tražilaca azila i migranata nema dovoljno informacija o pravu na socijalnu zaštitu i dostupnoj podršci, kao i uzimajući u obzir da ne govore jezik, veoma je mala verovatnoća da će se sami obratiti centrima za socijalni rad. Zbog toga, razvoj proaktivnog pristupa za identifikaciju izbeglica, tražilaca azila i migranata koji su u potrebi za socijalnom zaštitom bio je osnovni način da se osigura pristup pravu na socijalnu zaštitu za ove grupe.

U tom kontekstu, radno mesto terenskog radnika je uvedeno Standardnim operativnim procedurama za zaštitu dece izbeglica/migranata iz 2016. godine, a koje je razvio IDEAS uz podršku Dečijeg fonda Ujedinjenih nacija (UNICEF) i UNHCR-a, a kako bi se unapredila identifikacija i zaštita dece u potrebi za socijalnom zaštitom u mešovitom migracionom toku³. Sa promenom karakteristika i obima migracija, kao i izazova sa kojima su se izbeglice i migranti suočavali, model terenskog rada se menjao i razvijao, tako da su vremenom razvijene i dodate komponente u okviru terenskog rada, uključujući informisanje o pravima i uslugama, pružanje direktne podrške za pristup pravima i uslugama i pružanje intenzivne podrške u kompleksnim slučajevima, pre svega kroz socijalno-edukativne aktivnosti i praćenje. Na taj način, kroz terenski rad uspostavljen je model rada u okviru funkcionisanja centara za socijalni rad koji sa jedne strane obezbeđuje adekvatno informisanje izbeglica, tražilaca azila i migranata o pravu na socijalnu zaštitu, a sa druge osigurava dostupnost podrške na brz i efikasan način. Na taj način, razvoj modela terenskog rada pružio je ključne odgovore za neke od izazova sa kojima se sistem socijalne zaštite suočava u radu sa izbeglicama, tražiocima azila i migrantima. Isto tako, terenski rad nudi sistemu socijalne zaštitne mehanizme koji mogu da se primene i u radu sa drugim ranjivim grupama i ukazuje na potrebu prilagođavanja rada centara za socijalni rad, pre svega u smislu većeg prisustva radnika centra u zajednici i diverzifikacije modela rada.

3 "Standardne operativne procedure za zaštitu dece izbeglica/migranata", Centar za istraživanje i razvoj društva IDEAS, Beograd, 2016, dostupno na <https://bit.ly/3eNwT3k>

Ovaj priručnik ima za cilj da opiše i sistematizuje trenutne prakse terenskog rada i na taj način doprinese kako ujednačavanju prakse terenskog rada, kao novog oblika rada sa izbeglicama, tražiocima azila i migrantima, tako i njegovom punom uključivanju u sistem socijalne zaštite.

Iako može biti koristan za sve radnike zaposlene u sistemu socijalne zaštite, kao i radnike zaposlene u organizacijama civilnog društva, priručnik je prevashodno namenjen terenskim radnicima. On je organizovan tako da terenske radnike upoznaje sa pravnim okvirom koji reguliše rad centara za socijalni rad i opisom poslova terenskih radnika i tehnika rada, te da ih na taj način osnaži da pruže kvalitetnu podršku izbeglicama i migrantima.

Priručnik je razvijen kroz saradnju Ministarstva za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja, IDEAS-a i UNHCR-a, uz puno učešće i značajan doprinos terenskih radnika.



2

2. OPIS SISTEMA SOCIJALNE ZAŠTITE SA FOKUSOM NA POSLOVE TERENSKIH RADNIKA

Sistem socijalne zaštite u Srbiji regulisan je Zakonom o socijalnoj zaštiti⁴. Socijalna zaštita definisana je kao „organizovana društvena delatnost od javnog interesa čiji je cilj pružanje pomoći i osnaživanje za samostalan i produktivan život u društvu pojedinaca i porodica, kao i sprečavanje nastajanja i otklanjanje posledica socijalne isključenosti”⁵. Sistem socijalne zaštite u Srbiji je u potpunosti inkluzivan u smislu da Zakon o socijalnoj zaštiti prepoznaje da svaki pojedinac, odnosno porodica kojoj je potrebna pomoć i podrška, ima pravo na socijalnu zaštitu⁶ i ne uvodi ograničenja u pristupu pravima u odnosu na pravni status, odnosno poreklo osobe. Ipak, pristup pravima i uslugama socijalne zaštite, osim neodložne intervencije, zahteva da osoba ima prebivalište, odnosno boravište, te u tom smislu uskraćuje pristup pravu osobama koje iregularno borave na teritoriji Republike Srbije, odnosno nemaju boravište. Institucionalni okvir sistema socijalne zaštite čini veliki broj organizacija i institucija, od kojih su za ostvarivanje prava na socijalnu zaštitu i pružanje usluga terenskog rada za izbeglice, tražioce azila i migrante ključni Ministarstvo za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja (MRZBSP) i centri za socijalni rad.

2.1. Uloga i nadležnosti MRZBSP

MRZBSP u oblasti socijalne zaštite obavlja poslove državne uprave koji se odnose na sistem socijalne zaštite i ostvarivanje prava na integraciju izbeglica i drugih socijalno ugroženih grupa⁷. U kontekstu funkcionisanja sistema socijalne zaštite, MRZBSP je, između ostalog, nadležan za davanje dozvole za rad ustanovama socijalne zaštite⁸, izdavanje licenci za pružanje usluga

4 Zakon o socijalnoj zaštiti, “Sl. glasnik RS”, br. 24/2011, 117/2022 - Odluka US, dostupno na https://www.paragraf.rs/propisi/zakon_o_socijalnoj_zastiti.html.

5 Isto, član 2.

6 Isto, član 4.

7 Član 19. Zakona o ministarstvima, „Sl. glasnik RS”, br. 128/2020, 116/2022 i 92/2023 – dr. zakon, dostupno na https://www.paragraf.rs/propisi/zakon_o_ministarstvima.html.

8 Član 115. Zakona o socijalnoj zaštiti, “Sl. glasnik RS”, br. 24/2011, 117/2022 - Odluka US, dostupno na https://www.paragraf.rs/propisi/zakon_o_socijalnoj_zastiti.html.

socijalne zaštite⁹, nadzor nad radom organa, ustanova i drugih nosilaca javnih ovlašćenja u okviru sistema socijalne zaštite¹⁰, nadzor nad stručnim radom centra za socijalni rad, ustanove za domski smeštaj i ustanova za vaspitanje dece i omladine¹¹, inspekcijski nadzor nad radom ustanova socijalne zaštite i pružalaca usluga¹² i donošenje programa unapređenja socijalne zaštite u Republici Srbiji¹³. U tom smislu, ovo ministarstvo raspolaže različitim mehanizmima kontrole i osiguranja kvaliteta usluga socijalne zaštite i rukovodi razvojem sistema socijalne zaštite. U kontekstu odgovora na migracije, u okviru MRZBSP funkcioniše i projektna jedinica koja koordinira odgovorom sistema socijalne zaštite na migracije.

2.2. Organizacija i nadležnosti centara za socijalni rad

Centar za socijalni rad (CSR) je ključna ustanova socijalne zaštite. Funkcije CSR su prepoznavanje potreba korisnika, upućivanje na usluge i koordinacija usluga, kao i pružanje porodično-pravne zaštite, uključujući i starateljsku zaštitu. Rad CSR sa korisnicima zasnovan je na postupku vođenja slučaja koji, zbog administrativne zahtevnosti i same prirode postupka čija je suština koordinacija podrške, a ne obezbeđivanje podrške, nije prilagođen za rad sa populacijom u pokretu, odnosno većim brojem osoba koje se kratkotrajno zadržavaju na teritoriji jedinice lokalne samouprave. Naime, vođenje slučaja je definisano kao "sistemski pristup u socijalnom radu koji obuhvata aktivnosti procene, aranžiranja pristupa uslugama, planiranja, koordinacije, nadgledanja i evaluacije usluga koje treba da odgovore na potrebe konkretnog korisnika"¹⁴. Imajući to u vidu, pristup vođenja slučaja je pogodan za korisnike kojima je potrebna kontinuirana i dugotrajna zaštita i podrška, jer obezbeđuje temeljnu i sveobuhvatnu podršku, koja je zasnovana na koordinaciji i upućivanju na različite usluge socijalne zaštite u skladu sa potrebama osobe, odnosno porodice.

Ipak, vođenje slučaja je teško primeniti u kontekstu rada sa populacijom u mešovitim migracijama, posebno u CSR koji se nalaze na ulaznim tačkama, odnosno na granicama, gde se korisnici često zadržavaju samo nekoliko dana i kojima je potrebno brzo obezbediti podršku. Isto tako, primenu

9 Isto, član 184.

10 Isto, član 166.

11 Isto, član 167.

12 Isto, član 168.

13 Isto, član 20.

14 Član 2. Pravilnika o radu centara za socijalni rad.

vođenja slučaja otežava i to što nisu razvijene potrebne usluge podrške u zajednici, te centri za socijalni rad nisu u mogućnosti da izbeglicama, tražiocima azila i migrantima obezbede direktnu pomoć i podršku.

Kako terenski radnici pružaju direktnu podršku radu CSR, u nastavku teksta biće detaljnije analizirane nadležnosti i organizacija rada CSR, kao i izazovi sa kojima se CSR suočavaju u pružanju podrške osobama u mešovitim migracijama. Ova analiza nema za cilj da u potpunosti predstavi funkcionisanje centara za socijalni rad, već da terenske radnike upozna sa osnovnim informacijama ključnim za razumevanje funkcionisanja centara za socijalni rad, kao i sa izazovima u radu, kako bi se uspostavilo zajedničko razumevanje o tome na koji način je pristup terenskog rada komplementaran sa trenutnom organizacijom centara za socijalni rad.

2.2.1. Osnivanje i mesna nadležnost CSR

CSR osniva jedinica lokalne samouprave (JLS) i nadležan je za ostvarivanje prava na socijalnu zaštitu osoba koje imaju prebivalište ili boravište na teritoriji jedinice lokalne samouprave za koju je osnovan, osim u slučaju obezbeđivanja neodložnih intervencija, koju je CSR dužan da organizuje bez obzira na mesto prebivališta osobe¹⁵. U skladu sa ovom odredbom, CSR na čijoj teritoriji se ne organizuje smeštaj, dužan je da organizuje neodložnu intervenciju, ali ne pokreće postupak vođenja slučaja, dok vođenje slučaja sa izbeglicama, tražiocima azila i migrantima pokreću CSR na teritoriji JLS u kojoj se nalaze objekti namenjeni smeštaju, pružaoci usluga smeštaja, odnosno na kojoj je osoba prijavila boravište. Ovo dovodi i do značajnih razlika u opterećenju i specifičnim izazovima sa kojima se suočavaju CSR u različitim JLS koje se nalaze na ruti mešoviti migracija.

2.2.2. Poslovi koje obavlja CSR

Poslovi koje obavlja CSR mogu se podeliti na dve velike grupe poslova - javna ovlašćenja i druge poslove. Poslove koji se odnose na odlučivanje o ostvarivanju prava utvrđenih Zakonom o socijalnoj zaštiti i o korišćenju usluga socijalne zaštite koje obezbeđuje Republika Srbija, autonomna pokrajina ili jedinica lokalne samouprave, CSR vrši kao javna ovlašćenja, od kojih su u kontekstu migracija najvažnija: procena potreba i snaga korisnika i rizika; odlučivanje o pravu na korišćenje usluga socijalne zaštite koje pružaju Republika Srbija,

¹⁵ Član 68, Zakona o socijalnoj zaštiti, "Sl. glasnik RS", br. 24/2011, 117/2022 - Odluka US, dostupno na https://www.paragraf.rs/propisi/zakon_o_socijalnoj_zastiti.html.

autonomna pokrajina ili jedinica lokalne samouprave¹⁶, planiranje pružanje ovih usluga i odlučivanje o pravima na materijalna davanja¹⁷. Centar za socijalni rad odgovoran je i za primenu Porodičnog zakona¹⁸. Kao poverene poslove na osnovu ovog zakona, CSR obavlja poslove starateljstva¹⁹ i odgovoran je za zaštitu porodice i organizovanje pomoći porodici²⁰. U tom smislu, CSR je odgovaran za uspostavljanje sveobuhvatne podrške deci bez pratnje i razdvojenoj deci, uključujući i određivanje mesta smeštaja i zaštitu njihovog najboljeg interesa, ali isto tako i podršku drugim ranjivim grupama i porodicama koje se suočavaju sa izazovima u odgajanju dece.

U tom smislu, kao što je već navedeno, CSR je dizajniran pre svega kao ustanova čija je osnovna funkcija aranžiranje i upravljanje uslugama socijalne zaštite i preduzimanje mera porodično-pravne zaštite, a ne direktno pružanje podrške. Kako CSR ne pruža podršku, obezbeđivanje podrške i unapređenje položaja i prevazilaženje barijera sa kojima se korisnici sistema socijalne zaštite suočavaju, zasnovano je isključivo na radu pružalaca usluga u zajednici.

Osim javnih ovlašćenja CSR obavlja i druge poslove, uključujući razvoj preventivnih i drugih programa koji doprinose zadovoljavanju individualnih i zajedničkih potreba građana u oblasti socijalne zaštite²¹, a koji su orijentisani na osposobljavanje osoba za samostalan život, odgovorno roditeljstvo, smanjenje društvene isključenosti, prevenciju nasilja u porodici, sukoba sa zakonom, zavisnosti od psiho-aktivnih supstanci i drugih izazova sa kojima se osobe i porodice suočavaju²². Trenutno, centri za socijalni rad retko vrše ove poslove. Jedan od razloga za to je i što nisu razvijeni odgovarajući programi podrške, niti postoji jasan okvir za finansiranje i obavljanje ovih poslova. CSR je isto tako dužan da osigura i dostupnost usluga kroz saradnju sa drugim organizacijama, kao i kroz aktivnosti informisanja, otvaranjem kancelarija u udaljenim mestima i na drugi odgovarajući način²³. Dok je nadležnost zaposlenih u CSR za uspostavljanje saradnje sa drugim organizacijama definisana, poslovi informisanja, iako posebno

16 Isto, član 69.

17 Isto, član 120.

18 Porodični zakon, "Sl. glasnik RS", br. 18/2005, 72/2011 - dr. zakon i 6/2015, dostupno na https://www.paragraf.rs/propisi/porodicni_zakon.html.

19 Isto, član 12.

20 Isto.

21 Član 121. Zakona o socijalnoj zaštiti, "Sl. glasnik RS", br. 24/2011, 117/2022 - Odluka US, dostupno na https://www.paragraf.rs/propisi/zakon_o_socijalnoj_zastiti.html.

22 Član 9. Pravilnika o radu centara za socijalni rad.

23 Isto, članovi 5. i 8.

važni za dostupnost prava na socijalnu zaštitu izbeglica, tražilaca azila i migranata, nisu detaljnije određeni, niti su obezbeđena sredstva za njihovo finansiranje. Kao što je navedeno, na ovaj način dizajn sistema stavlja CSR u pasivan položaj koji, u smislu prepoznavanja rizika i potreba osoba, praktično zavisi od drugih sistema, organizacija i osoba, s obzirom da nisu uspostavljeni adekvatni uslovi za sprovođenje poslova informisanja, prevencije i proaktivne identifikacije.

2.2.3. Organizacija rada CSR

Obavljanje poslova centra za socijalni rad organizovano je u okviru organizacionih jedinica²⁴. U zavisnosti od broja zaposlenih radnika, vršenje poslova se može organizovati u okviru jedne ili više jedinica, od čega su za pružanje usluga terenskog rada ključne služba za zaštitu dece i mladih i služba za zaštitu odraslih i starijih.²⁵

Pravilnik o organizaciji, normativima i standardima rada centara za socijalni rad definiše sledeće pozicije na nivou centara za socijalni rad: direktor²⁶, rukovodilac službe²⁷, supervizor²⁸ i voditelj slučaja²⁹, ali ne određuje bliže poziciju pravnika. Direktor je odgovoran za celokupno funkcionisanje CSR - donosi akt o unutrašnjem uređenju i sistematizaciji radnih mesta i odgovoran je za zakonitost rada, poštovanje standarda stručnog rada i koordinaciju i planiranje rada CSR³⁰. Kako je direktor nadležan za donošenje akta o sistematizaciji radnih mesta, u kontekstu terenskog rada direktor može da u sistematizaciju radnih mesta uvede i terenskog radnika, kao stručnog radnika ili saradnika koji obavlja druge poslove. Rukovodilac je pre svega odgovoran za upravljanje obimom posla, poštovanje rokova i procedura i koordinaciju radom na pojedinačnom slučaju, kako u okviru centra za socijalni rad, tako i sa organizacijama u zajednici, i sačinjavanje operacionalnih planova i programa rada i izveštaja o radu organizacionih jedinica³¹. Iako Pravilnik ne propisuje način vršenja drugih poslova CSR osim javnih ovlašćenja, osoba odgovorna za obavljanje posla rukovodioca ima dužnost da upravlja na isti način radom terenskih radnika, kao i ostalih radnika CSR, brine o opterećenju terenskih radnika, zakonitosti postupanja,

24 *Isto*, član 15.

25 *Isto*, članovi 16. i 24.

26 *Isto*, član 27.

27 *Isto*, član 28.

28 *Isto*, član 29.

29 *Isto*, članovi 31. i 32.

30 *Isto*, članovi 25. i 27.

31 *Isto*, član 28.

po potrebi uključuje terenske radnike prilikom koordinacije rada na slučaju i izveštava o radu terenskih radnika. Supervizor je prevashodno odgovoran za razvoj kompetencija voditelja slučaja i obezbeđivanje poštovanja standarda stručnog rada voditelja slučaja³². Supervizor je zadužen samo za superviziju voditelja slučaja, ali ne i drugih radnika, kao što su terenski radnici. Voditelj slučaja direktno radi sa korisnicima - sprovodi procene potreba konkretnog korisnika, preduzima mere i koordinira preduzimanjem mera zaštite i podrške korisniku, koristeći resurse centra za socijalni rad i drugih službi i resursa u lokalnoj zajednici³³, osim kada se radi o korisnicima materijalnog obezbeđenja³⁴. Pravilnik o radu centara za socijalni rad ne uvodi posebnu poziciju radnika na prijemu³⁵.

Za rad i rukovođenje centrom važna su i stručna i savetodavna tela. Pravilnik propisuje stalna tela koja čine: kolegijum rukovodioca, kolegijum službe i stalna komisija organa starateljstva, a mogu se obrazovati i povremena tela koja se obrazuju kao stručni timovi³⁶. Za rad sa izbeglicama i migrantima posebno su važni stručni timovi. Stručni tim formira rukovodilac, a na inicijativu voditelja slučaja, kada mu je potrebna dodatna pomoć i stručna podrška ili po službenoj dužnosti³⁷. Stručni tim mogu da čine stručnjaci iz centra, ali isto tako i drugih ustanova i organizacija, što centru omogućava uključivanje različitih stručnjaka prilikom rešavanja kompleksnih izazova.

2.2.4. Postupak za ostvarivanje prava iz oblasti socijalne zaštite

Postupak za ostvarivanje prava u centru za socijalni rad započinje prijemom podneska stručnom radniku zaduženom za poslove prijema, a koji procenjuje prihvatljivost podneska, odnosno da li je centar za socijalni rad nadležan za postupanje i prioritet postupanja³⁸. U zavisnosti od veličine centra za socijalni rad, poslove prijema može obavljati prijemna služba ili pravnik u saradnji sa stručnim radnikom na osnovnim stručnim poslovima koji je određen planom dežurstva³⁹. U CSR u kojima su angažovani voditelji slučaja zaposleni na poslovima rada sa izbeglicama i migrantima, prijemom može biti zadužen i dati voditelj slučaja. Osoba zadužena za prijem je od ključnog značaja za terenske radnike, posebno u kontekstu organizovanja

32 *Isto*, član 29.

33 *Isto*, član 31.

34 *Isto*, član 52.

35 *Isto*, član 26.

36 *Isto*, član 34.

37 *Isto*, član 38.

38 *Isto*, član 46.

39 *Isto*, član 26.

neodložne intervencije, s obzirom da terenski radnik učestvuje u neodložnoj intervenciji, u saradnji sa stručnim radnikom zaduženim za prijem, i pokreće postupak za ostvarivanje prava pred CSR ukoliko utvrdi da osoba može biti u potrebi za socijalnom zaštitom. Na osnovu podataka koje radnik na poslovima prijema dobije od terenskog radnika, kao i drugih izvora podataka, procenjuje se da li je dati CSR nadležan za postupanje i, ukoliko jeste, da li je potrebno organizovati neodložnu intervenciju ili proslediti podnesak rukovodiocu da odluči o stepenu prioriteta postupanja.

Ukoliko stručni radnik na prijemu proceni da je potrebno zaštititi korisnika i preduzeti mere za osiguranje bezbednosti, odnosno kada postoje opravdani razlozi da veruje da bi nepreduzimanjem hitnih mera i usluga došlo do ugrožavanja života, zdravlja i razvoja korisnika, potrebno je da organizuje neodložnu intervenciju⁴⁰. Neodložnu intervenciju centar za socijalni rad pruža neposredno i u saradnji sa drugim akterima u lokalnoj zajednici koji mogu pomoći u zbrinjavanju korisnika, poput policije, zdravstvenih ustanova, Komesarijata za izbeglice i migracije, organizacija civilnog društva. Kako veliki deo osoba u mešovitim migracionim tokovima čine ranjive osobe, posebno su centri na ulaznim tačkama nesrazmerno opterećeni realizacijom velikog broja neodložnih intervencija.

Ako proceni da je centar za socijalni rad mesno nadležan, ali da nije potrebno organizovati neodložnu intervenciju, stručni radnik na prijemu započinje postupak za ostvarivanje prava tako što predmet prosleđuje rukovodiocu nadležne službe u okviru centra. U slučaju da je potrebno odlučiti o merama starateljske zaštite nad korisnikom, postupak zaštite prava se pokreće po službenoj dužnosti⁴¹. Po dobijenom predmetu, rukovodilac službe treba da odredi prioritet postupanja, koji se može sprovesti:

- Neodložno - ako prikupljeni podaci ukazuju da je dete, odrasla ili stara osoba u visokom riziku, postupak početne procene započinje odmah, a neodložna intervencija se mora sprovesti što pre, najduže u roku od 24 sata;
- Hitno - ako prikupljeni podaci ukazuju da je dete, odrasla ili stara osoba u umerenom riziku, postupak početne procene mora početi što pre, najdalje u roku od tri dana (72 sata) po prijemu saznanja o korisniku i porodici;
- Redovno - ako prikupljeni podaci ukazuju da bezbednost deteta,

⁴⁰ Isto, član 51.

⁴¹ Isto, član 48.

odrasle ili stare osobe nije ugrožena ili da su rizici niski, postupak početne procene mora početi što pre, najdalje pet radnih dana po prijemu obaveštenja ili drugih saznanja o slučaju.

Sam postupak vođenja slučaja otpočinje početnom procenom. Početna procena se sprovodi na osnovu plana koji donosi voditelj slučaja, uz konsultaciju sa supervizorom⁴², i obuhvata procenu situacije i potreba korisnika, rad sa značajnim osobama u okruženju korisnika na stvaranju bezbednog okruženja i preduzimanje postupaka za zaštitu korisnika⁴³. Nakon početne, može biti organizovana i usmerena procena ako se radi o slučaju izdvajanja deteta iz porodice ili se planira smeštaj van porodice, uz ili bez saglasnosti porodice, odnosno kada je pokrenut postupak za stavljanje odrasle osobe pod starateljstvo⁴⁴. Na osnovu rezultata procene, donosi se početni plan usluga i mera u roku od 15 dana od započinjanja rada sa korisnikom⁴⁵, a ukoliko se radi o detetu, centar donosi i plan usluga i mera za porodicu sa planom stalnosti za dete⁴⁶. Ovaj plan se donosi u roku od 60 dana od započinjanja rada sa korisnikom i njime se odlučuje o merama zaštite deteta⁴⁷. Korisnik se, u skladu sa planovima, upućuje na usluge u zajednici i usluge smeštaja.

2.2.5. Izazovi za ostvarivanje prava iz oblasti socijalne zaštite

Kada se radi o izbeglicama, tražiocima azila i migrantima koji borave u prihvatnim centrima, a posebno kada govorimo o ranjivim osobama koje često nakon početnog mesta prijvata prelaze u drugi smeštaj, kratak period zadržavanja u jednom mestu, kao i nezainteresovanost izbeglica, tražilaca azila i migranata da se uključe u postupak procene odmah nakon dolaska, predstavljaju značajne izazove za primenu metode vođenja slučaja. Naime, ono što izbeglice, tražioci azila i migranti vide kao značajnije je obezbeđivanje direktne podrške koja je najčešće ograničenog obima, u smislu odeće, obuće, sredstava za higijenu, pomoći prilikom pristupa zdravstvenim uslugama ukoliko je potrebno i pristup informacijama. Isto tako, ukoliko voditelj slučaja unapred zna da će korisnik biti uskoro premešten, upitno je da li je potrebno sprovesti kompleksne stručne procedure, ukoliko je moguće adekvatnu podršku u datom kontekstu

⁴² Isto, član 54.

⁴³ Isto, član 56.

⁴⁴ Isto, član 61.

⁴⁵ Isto, član 69.

⁴⁶ Isto, član 70.

⁴⁷ Isto.

obezbediti i sa manje administrativno zahtevnim postupcima. U kontekstu prihvata, ali često i dužeg boravka izbeglica i migranata u zajednici, i sam način pružanja podrške u okviru sistema socijalne zaštite – kroz upućivanje na druge pružaoce usluga, upitan je s obzirom na nedovoljnu razvijenost sistema usluga, ali i kompleksne procedure upućivanja koje pružaocu usluga praktično ostavljaju dug vremenski period da odluči o tome da li će da prihvati uput ili ne.

Još jedan izazov u ostvarivanju prava izbeglica i migranata na korišćenje usluga u zajednici se odnosi na karakter finansiranja tih usluga. Naime, dok pravni okvir pružanja usluga socijalne zaštite predviđa da se usluge u zajednici finansiraju iz budžeta jedinica lokalne samouprave, sredstva koja se mogu obezbediti za pružanje usluga izbeglicama i migrantima pre svega se opredeljuju na nacionalnom nivou. U tom smislu postoje i izazovi u finansiranju usluga u zajednici za izbeglice, tražioce azila i migrante, s obzirom da nisu uspostavljeni mehanizmi direktnog finansiranja pružalaca usluga u zajednici iz budžeta Republike Srbije, niti mehanizmi transfera ovih sredstava na nivou jedinica lokalne samouprave. Sve ovo dovodi do značajnih rizika da korisnici ne dobiju adekvatnu podršku u kontekstu mešovitih migracija.

Na osnovu kratke analize zakonodavnog okvira koji reguliše rad centara za socijalni rad, a ukoliko se u obzir uzmu i karakteristike populacije u pokretu, može se zaključiti da trenutni način organizacije sistema socijalne zaštite nije u dovoljnoj meri prilagođen radu sa populacijama u pokretu, pri čemu su neki od izazova zajednički i za rad sa lokalnim stanovništvom. Izazovi se javljaju pre svega u ostvarivanju sledećih funkcija:

- obezbeđivanje dostupnosti usluga socijalne zaštite;
- informisanje izbeglica i migranata o pravu na socijalnu zaštitu;
- prevencija socijalnih problema;
- prepoznavanje rizika i potreba;
- organizacija neodložnih intervencija;
- obezbeđivanje direktne podrške za izbeglice i migrante.

Sve navedeno ukazuje da je potrebno prilagoditi način organizacije sistema socijalne zaštite tako da bolje odgovori na izazove u pružanju podrške za populaciju u pokretu. Trenutno, terenski radnici u velikoj meri nadopunjuju sistem socijalne zaštite u smislu odgovora na ove izazove. Dok je terenski rad, kao što je navedeno, formiran primarno u cilju informisanja izbeglica i migranata o pravu na socijalnu zaštitu i prepoznavanja osoba u potrebi

za socijalnom zaštitom u mešovitim migracionim tokovima, sa promenom konteksta, ali i u skladu sa navedenim izazovima sa kojima se sistem socijalne zaštite suočava, model terenskog rada se menjao.

U nastavku priručnika biće prikazane detaljnije uloge terenskih radnika, kao i metode rada. Priručnik ne obuhvata pregled pravnog okvira koji se odnosi na migracije, međunarodnu zaštitu i odgovor na nasilje, iako su ova znanja ključna za uspešno obavljanje terenskog rada. Sa potrebnim informacijama o pravnom okviru koji reguliše zaštitu dece u migracijama, kao i o mehanizmima zaštite od nasilja, terenski radnici se mogu informisati kroz druge publikacije koje je razvio IDEAS, a pre svega:

- pregled i analiza pravnog okvira koji reguliše postupanje sa decom izbeglicama/migrantima bez pratnje u Srbiji⁴⁸;
- smernice za identifikaciju i postupke određivanja statusa dece izbeglica i migranata bez pratnje⁴⁹;
- zaštita fizičkog i psihičkog integriteta dece bez pratnje i razdvojene dece⁵⁰.

48 „Pregled i analiza pravnog okvira koji reguliše postupanje sa decom izbeglicama/migrantima bez pratnje u Srbiji”, Centar za istraživanje i razvoj društva IDEAS, Beograd, 2021, dostupno na https://ideje.rs/wp-content/uploads/2022/03/postupanje_009-b.pdf.

49 Milanović, M., Krstić, I., Kovačević, N. i Krasić, B., „Smernice za identifikaciju i postupke određivanja statusa dece izbeglica i migranata bez pratnje”, Centar za istraživanje i razvoj društva IDEAS, Beograd, 2021, dostupno na https://ideje.rs/wp-content/uploads/2021/03/smernice_jednolisno_kompresovano.pdf.

50 Krstić, I., „Zaštita fizičkog i psihičkog integriteta dece bez pratnje i razdvojene dece”, Centar za istraživanje i razvoj društva IDEAS, Beograd, 2021, dostupno na <https://ideje.rs/wp-content/uploads/2021/02/Zastita-fizickog-i-psihičkog-integriteta-dece-2.pdf>.



3.

3. ULOGA I OPIS POSLOVA TERENSKOG RADNIKA

Kao što je već navedeno, terenski radnici pružaju podršku centrima za socijalni rad u kontekstu povećanog broja izbeglica, tražilaca azila i migranata koji pristižu ili borave na teritoriji jedinice lokalne samouprave, tako što obezbeđuju dostupnost prava i usluga socijalne zaštite kroz identifikaciju osoba koje se nalaze u riziku i kojima je potrebna podrška sistema socijalne zaštite, pružaju informacije koje su važne za izbeglice, tražioce azila i migrante, učestvuju u neodložnim intervencijama, kao i kroz pružanje direktne podrške izbeglicama, tražiocima azila i migrantima u skladu sa planom usluga i mera.

U tom smislu, ključne uloge terenskih radnika u radu sa izbeglicama i migrantima su:

1. identifikacija osoba u potrebi za socijalnom zaštitom i upućivanje na prijemnu procenu, sa fokusom na decu bez pratnje i razdvojenu decu, žene žrtve nasilja, porodice kojima je potrebna podrška kako bi uspostavile funkcionalne odnose, osobe sa invaliditetom i žrtve trgovine ljudima;
2. informisanje izbeglica, tražilaca azila i migranata o pravima koja imaju u Srbiji, a pre svega o pravu na socijalnu zaštitu, pravu na azil, kao i o organizaciji prihvata, ulogama relevantnih aktera i dostupnim uslugama podrške;
3. podrška izbeglicama i migrantima u zadovoljavanju hitnih potreba neposredno po identifikaciji, a kroz savetodavni rad, menadžment rizika, podršku u pristupu zdravstvenim uslugama, uslugama smeštaja, dečijih kutaka i kutaka za majke i bebe, podršku u pristupu informacionim tehnologijama i internetu, uslugama koje pružaju nevladine organizacije;
4. obezbeđivanje kontinuirane podrške korisnicima koji su u povećanom riziku, a u skladu sa planom usluga i mera, uključujući savetodavni i edukativni rad, praćenje potreba i podršku korisniku da realizuje mere i aktivnosti predviđene planom, kao i u ostvarivanju pristupa drugim pravima poput obrazovanja, zdravstvene zaštite i drugih.

3.1. Identifikacija osoba u potrebi za socijalnom zaštitom

Rana identifikacija izbeglica, tražilaca azila i migranata u riziku je ključna za zaštitu kako dece, tako i drugih ranjivih grupa. Zbog toga je ključno uspostaviti adekvatne mehanizme identifikacije osoba u riziku i pristupa pravima iz oblasti socijalne zaštite, što je i jedna od osnovnih funkcija terenskih radnika. Terenski radnici treba da kontinuirano prate ranjivost izbeglica, tražilaca azila i migranata i njihovu izloženost rizicima, kako onih koje pristižu u Republiku Srbiju, tako i onih koji borave u Srbiji. Ova uloga terenskih radnika ključna je za pristup pravu izbeglica, tražilaca azila i migranata na socijalnu zaštitu u kontekstu tranzita, a koju karakteriše kratkotrajno zadržavanje, ograničen kontakt sa državnim sistemima ili pak izbegavanje svakog dubljeg kontakta sa državnim sistemima kako bi što pre nastavili put. Isto tako, terenski radnici su značajni jer kroz prisustvo na terenu omogućavaju izbeglicama i migrantima da i sami zatraže pomoć i podršku kada žele, s obzirom da im je prijava centrima za socijalni rad direktno otežana zbog jezičke barijere i nedovoljnog poznavanja zajednice i prava koja imaju, posebno u prvom periodu nakon dolaska. U tom smislu, cilj ovog segmenta terenskog rada je:

- osiguranje dostupnosti i pristupačnosti usluga, kako socijalne zaštite, tako i drugih opštih i specijalizovanih usluga kroz prisustvo na terenu, odnosno mestima na kojima izbeglice, tražioci azila i migranti borave;
- prepoznavanje osoba u potrebi za socijalnom zaštitom kroz proaktivni pristup.

Na ovaj način, terenski radnici predstavljaju osnovni mehanizam kojim se ostvaruje pristup pravu na socijalnu zaštitu izbeglicama, tražiocima azila i migrantima.

Terenski radnik osobe u potrebi za podrškom sistema socijalne zaštite identifikuje na dva osnovna načina - kroz terenske posete i na osnovu upućivanja od strane drugih aktera.

Terenski radnik je dužan da svakodnevno sprovodi terenske posete čiji su osnovni elementi opservacija, komunikacija sa izbeglicama i migrantima, komunikacija sa akterima na terenu i procena ranjivosti i rizika. Terenski radnik, u zavisnosti od toga gde se izbeglice, tražioci azila i migranti nalaze, obilazi centre za azil i prihvatne centre ili neformalna mesta okupljanja izbeglica, tražioca azila i migranata.

Opservacija označava strukturisani postupak posmatranja koji za cilj ima prioritizaciju osoba kojima je potrebna podrška, bez uspostavljanja kontakta sa potencijalnim korisnikom i osobama iz njenog okruženja. Prilikom opservacije, terenski radnik može koristiti Indikatore za preliminarnu identifikaciju na osnovu struktuirane opservacije, a koji su razvijeni u okviru Standardnih operativnih procedura za zaštitu dece izbeglica/migranata⁵¹.

Ako terenski radnik na osnovu opservacije proceni da je osoba potencijalno u riziku, odmah će inicirati kontakt i sprovesti inicijalni intervju i procenu rizika. Do podataka da je neka osoba u riziku terenski radnik može da dođe i kroz komunikaciju sa izbeglicama, tražiocima azila i migrantima, odnosno drugim akterima na terenu. Zbog toga je važno da se tokom terenske posete uključi i u neformalnu konverzaciju sa izbeglicama, tražiocima azila i migrantima, izgradi odnos poverenja sa zajednicom, kao i da redovno razmenjuje informacije sa drugim akterima kao što su organizacije civilnog društva i Komesarijat za izbeglice i migracije. Inicijalni intervju i procenu rizika terenski radnik dužan je da realizuje sa svom decom bez pratnje i razdvojenom decom, odnosno osobama za koje sumnja da su deca bez pratnje ili razdvojena deca i da odmah obavesti prijemnog radnika centra za socijalni rad o prisustvu dece bez pratnje, odnosno razdvojene dece na teritoriji jedinice lokalne samouprave.

Ukoliko na osnovu opservacije terenski radnik ne utvrdi da su neke od osoba u povećanom riziku, to ne znači da osoba nije u riziku, s obzirom da se kroz opservaciju mogu prikupiti ograničene informacije o osobi. Zbog toga su terenski radnici, nakon što obave intervju sa osobama za koje na osnovu opservacije ili prijave sumnjaju da su u povećanom riziku, dužni da inicijalni intervju i procenu rizika sprovedu sa ostalim izbeglicama, tražiocima azila i migrantima koji pripadaju ranjivim grupama, a posebno sa decom, ženama koje putuju same i osobama sa invaliditetom, a zatim sa porodicama i ostalim osobama.

51 "Standardne operativne procedure za zaštitu dece izbeglica/migranata", Centar za istraživanje i razvoj društva IDEAS, Beograd, 2016, strana 77, dostupno na: <https://bit.ly/3eNwT3k>

Tokom inicijalnog intervjua i procene rizika, terenski radnik treba da prikupi najmanje sledeće informacije:

- lične podatke osobe;
- datum ulaska osobe u Republiku Srbiju;
- karakteristike osobe koje mogu da ukazuju na ranjivost, uključujući i zdravstveno stanje;
- izloženost rizicima;
- informacije o porodičnoj situaciji i dostupnim mehanizmima podrške;
- informacije o razlozima i načinu napuštanja zemlje porekla i načinu putovanja;
- informacije o trenutnim potrebama;
- informacije o prethodnom kontaktu sa policijom i sistemom socijalne zaštite u Srbiji.

Procena rizika se sprovodi sa ciljem da se proceni da li je potrebno podneti podnesak centru za socijalni rad ili ne. Procena rizika vrši se bilo prilikom prvog kontakta sa korisnikom, a nakon inicijalnog intervjua ili tokom boravka korisnika na teritoriji Republike Srbije. U slučaju kada se radi o deci bez pratnje i razdvojenoj deci, terenski radnici dužni su da procenu rizika i ranjivosti obave neposredno nakon identifikacije osobe od strane policije, bilo na graničnom prelazu, neformalnom mestu okupljanja, odnosno prilikom prijema deteta u prihvatni centar, centar za azil ili ustanovu socijalne zaštite. U slučaju da terenski radnici dobiju informaciju o prisustvu deteta na teritoriji lokalne samouprave nakon smeštaja deteta u centar za azil, odnosno prihvatni centar, ako se osoba na osnovu dobijenih informacija ne nalazi u visokom riziku, terenski radnici dužni su da procenu rizika obave u roku od 24 časa od identifikacije deteta. Ukoliko se dete nalazi u visokom riziku, bez obzira što je smešteno u prihvatni centar, odnosno centar za azil, centar za socijalni rad dužan je da organizuje neodložnu intervenciju. Sa drugim osobama iz ranjivih grupa, terenski radnik dužan je da procenu rizika organizuje što pre, a najkasnije u roku od 30 dana od dana smeštaja osobe.

Pre nego što otpočne inicijalni intervju i procenu rizika, terenski radnik dužan je da osobu informiše o sadržini i dužini intervjua, razlozima zašto se sprovodi, poverljivosti i slobodi osobe da u bilo kom trenutku prekine

intervju, kao i mogućim ishodima intervjua. Isto tako, ukoliko na lokaciji gde se realizuje intervju radi više terenskih radnika, terenski radnik osobu treba da informiše i o tome da ukoliko želi može da zatraži da intervju sprovede drugi terenski radnik, odnosno da ima pravo izbora terenskog radnika sa kojim želi da radi. Terenski radnik treba da obezbedi prisustvo prevodioca tokom intervjua ukoliko ne govori jezik koji osoba razume. U okviru ovog priručnika, kroz saradnju sa terenskim radnicima i regionalnim koordinatorima zaposlenim u MRZBSP, razvijena su tri instrumenta za procenu rizika i forma za beleženje podataka iz inicijalnog intervjua, i to za decu bez pratnje, žene i porodice. Lista obuhvata različite rizike, pri čemu je zadatak terenskog radnika da oceni da li se osoba suočava sa navedenim rizikom ili ne. Ukoliko se radi o drugim ranjivim grupama, razvijen je opšti obrazac koji je terenski radnik dužan da popuni, ali on nije praćen listom rizika. Na osnovu izloženosti rizicima, terenski radnik izvodi zaključak da li se radi o visokom, srednjem ili niskom riziku i daje narativni opis rizika. Sastavni deo procene rizika je i procena rizika od trgovine ljudima. Kako bi se unapredila procena rizika od trgovine ljudima među decom izbeglicama i migrantima, IDEAS je, u partnerstvu sa UNHCR-om, tokom 2020. godine razvio Listu za brzi skrining rizika od trgovine ljudima među decom izbeglicama i migrantima u mešovitim migracijama, a koja sa nalazi u prilogu. Prilikom identifikacije rizika, terenski radnik može koristiti i Indikatore za preliminarnu identifikaciju na osnovu brzog skrininga⁵², Indikatore za procenu rizika⁵³, kao i Indikatore za procenu zlostavljanja i zanemarivanja deteta⁵⁴. Prilikom procene rizika, terenski radnik treba da vodi računa da ne stavlja osobu u situaciju u kojoj će se osećati neprijatno i da ne prouzrokuje dodatni stres osobi. U tom smislu, terenski radnik ne treba da ispituje osobu, već da sa njom razgovara o mogućim rizicima i izazovima i da osobi ostavi prostor da može da otkrije ukoliko je bila ili je trenutno izložena rizicima. Isto tako je važno da terenski radnik, osim u situacijama visokog rizika koje zahtevaju hitne reakcije, izbeglicama, tražiocima azila i migrantima objasni različite rizike sa kojima se mogu suočiti, pomogne im da prepoznaju rizike i ranjivost i podstakne ih da preuzmu kontrolu nad svojim životom, u potpunosti poštujući njihovu slobodu izbora. U tom kontekstu, stvaranje odnosa poverenja prema terenskom radniku, kao osobi kojoj izbeglice, tražioci azila i migranti mogu da se obrate ukoliko imaju problem ili im je potrebna podrška je ključno. Ukoliko terenski radnik utvrdi da je osoba bila izložena događajima koji su mogli prouzrokovati traumu, odnosno ukoliko je osoba bila žrtva nasilja

52 *Isto, strana 80.*

53 *Isto, strana 84.*

54 *Isto, strana 94.*

ili trgovine ljudima, terenski radnik treba da bude otvoren o tome da će se potruditi da joj što više pomogne, ali da nije specijalizovan za dati vid podrške, kao i da predloži da informacije o potrebi za dodatnom podrškom podeli sa osobom, odnosno organizacijom koja može da obezbedi potrebnu podršku uz saglasnost centra za socijalni rad.

Ukoliko terenski radnik smatra da je korisniku potrebna podrška kroz usluge socijalne zaštite, podatke iz inicijalnog intervjua, zajedno sa listom rizika, prosleđuje radniku nadležnom za prijem u roku od 24 časa od realizacije intervjua. Ukoliko proceni da je korisnik izložen visokom riziku, terenski radnik dužan je da bez odlaganja kontaktira radnika zaduženog za prijem, informiše ga o nalazima procene i predloži organizaciju neodložne intervencije. Osim stručnog radnika centra za socijalni rad, terenski radnik dužan je da uz saglasnost osobe informiše i zaposlene u Komesarijatu za izbeglice i migracije, ukoliko u okviru inicijalnog intervjua prikupi informacije koje ukazuju na potrebne posebne prihvatne garancije, a nakon što dobije saglasnost osobe za deljenje podataka o ličnosti. O potrebama za posebnim prihvatnim garancijama terenski radnik informiše Komesarijat za izbeglice i migracije lično, ali i putem elektronske pošte. U odnosu na druge identifikovane potrebe, ukoliko se radi o upućivanju na nevladine organizacije, odnosno pružaoce usluga, terenski radnik isto tako mora da dobije saglasnost korisnika, pre nego što sa nevladinim organizacijama, odnosno pružaocima usluga podeli informacije, osim ukoliko je otvoren slučaj na nivou centra za socijalni rad, kada koordinaciju sa drugim organizacijama i službama preuzima rukovodilac.

Osim što procenjuje izloženost rizicima u trenutku prijema, terenski radnik prati izloženost rizicima i ranjivost izbeglica, tražilaca azila i migranata tokom boravka na teritoriji Republike Srbije. Ukoliko tokom boravka terenski radnik uoči neki od rizika, uključujući i kršenje prava, dužan je da o tome neodložno obavesti voditelja slučaja i popuni Formu za izveštaj o rizičnim događajima i preduzete aktivnosti unese u Dnevnik rada i Plan rada sa listom praćenja ukoliko je otvoren za datog korisnika.

Kada se radi o učešću terenskog radnika u zaštiti dece, potrebno je istaći da uloga terenskog radnika nije da vrši procenu uzrasta osobe. U tom smislu, ukoliko terenski radnik posumnja da je osoba dete ili osoba izjavljuje da je dete, terenski radnik će postupati kao da je osoba dete i, ukoliko se radi o deci bez pratnje ili razdvojenoj deci, informisati prijemnog radnika centra za socijalni rad. Terenski radnik ne treba da se oslanja samo na prijave od

strane policije ili Komesarijata za izbeglice i migracije o tome da li je osoba maloletna ili punoletna, već aktivno treba da se bavi identifikacijom dece u riziku, te ukoliko na osnovu opservacije i/ili inicijalnog intervjua posumnja da je osoba maloletna, odnosno ako se osoba izjasni da je dete, potrebno je da prema toj osobi postupa kao da je dete. Posebnu pažnju terenski radnici treba da obrate na zaštitu dece koja se kreću u grupama sa manjim brojem odraslih osoba ili bez odraslih osoba, odnosno u grupama sa odraslim osobama za koje ne može da se utvrdi da su roditelji dece.

Isto tako, terenski radnici moraju da posvete dužnu pažnju određivanju da li se radi o detetu bez pratnje ili razdvojenom detetu. U slučaju da terenski radnik nema pouzdane informacije o odnosu deteta i odraslih osoba sa kojima boravi, bez obzira da li je dete identifikovano od strane policije kao dete bez pratnje, odnosno dete razdvojeno od roditelja ili dete u pratnji, terenski radnik dužan je da analizira komunikaciju i odnos deteta sa osobama u okruženju, posebno odraslim osobama sa kojima se nalazi, kao i da kroz intervju proba da utvrdi povezanost deteta sa ovim osobama. Ukoliko utvrdi ili posumnja da se radi o detetu bez pratnje, odnosno razdvojenom detetu, terenski radnik je dužan da o tome neodložno obavesti stručnog radnika zaduženog za poslove prijema. Prilikom procene odnosa deteta sa odraslom osobom terenski radnik može da koristi indikatore razvijene u okviru SOP za zaštitu dece izbeglica i migranata⁵⁵.

3.2. Informisanje o pravima

Najveći broj izbeglica, tražilaca azila i migranata po dolasku nije upoznat sa pravima koja ima, organizacijom sistema prihvata, sistema socijalne zaštite i sistema azila u Republici Srbiji. Jedna od važnih uloga terenskog radnika je da izbeglicama i migrantima neposredno nakon dolaska pruži informacije o tome kakvu podršku mogu da očekuju u Republici Srbiji - gde mogu da borave, koja su im prava i usluge socijalne zaštite, kao i druge dostupne usluge i kakvog su kvaliteta, na koji način mogu zakonito da borave u Srbiji, kako da podnesu zahtev za azil, odnosno o temama koje su ključne izbeglicama i migrantima da se osećaju sigurnije, ostvare svoja prava i snađu u sredini u kojoj se nalaze. Terenski radnik, osim što informiše osobe o postojanju usluga, treba da im saopšti i osnovne informacije o datoj usluzi, kvalitetu usluge i njenoj dostupnosti, kao i da naglasi, ukoliko postoje, neka ograničenja ili probleme u vezi sa korišćenjem usluge. Terenski radnik izbeglicama, tražiocima azila i migrantima treba da ove informacije pruži na detaljan i nepristrasan način, kao i da im pruži savet u smislu uključivanja u različite usluge. Na taj način terenski radnik dodatno doprinosi pristupačnosti usluga, kao i koordinaciji usluga u odnosu na potrebe korisnika.

U slučaju dece bez pratnje i razdvojene dece, terenski radnik će detetu pružiti osnovne informacije i odmah preduzeti mere da dete što pre dobije staratelja, koji će dete detaljnije informisati o svemu što je važno, dok je, u slučaju drugih ranjivih grupa, terenski radnik dužan da izbeglicama i migrantima obezbedi detaljnije informacije o pravima, uslugama i postupku azila. Ukoliko se detetu u razumnom roku ne postavi staratelj, terenski radnik dužan je da dete isto tako detaljnije informiše o pravima i obavezama. Adekvatno informisanje od strane terenskog radnika je naročito značajno u centrima za azil i prihvatnim centrima u blizini granica preko kojih izbeglice i migranti ulaze u Srbiju, odnosno u kojima se prvi put susreću sa državnim sistemima. Kako izbeglice i migranti relativno često menjaju mesto smeštaja, pre nego što otpočne sa informisanjem, terenski radnik treba da proveri da li je osoba već upoznata sa osnovnim informacijama. U zavisnosti od teme i potreba, aktivnosti informisanja mogu da se organizuju kao grupne aktivnosti ili kao individualno informisanje. Aktivnosti informisanja terenski radnici mogu da sprovode samostalno ili u saradnji sa drugim osobama i organizacijama.

Ključno je da su informacije koje terenski radnici dele sa izbeglicama i migrantima potpuno tačne i proverene, i da terenski radnik ne obećava nešto osim ukoliko nije potpuno siguran da može da to ostvari.

Ukoliko terenski radnik ne zna odgovor na neko pitanje, treba da iskreno odgovori da trenutno ne zna, ali da će se u što kraćem roku informisati i obezbedi odgovor ili uputiti osobu na organizaciju koja može da joj obezbedi tražene informacije. Na taj način, kroz povezivanje sa drugim organizacijama, terenski radnik može dodatno da doprinese da su izbeglice, tražioci azila i migranti adekvatno informisani o pravima i uslugama koje su im dostupne.

Informisanje nije jednosmeran proces. Terenski radnik treba da bude otvoren i ostavi prostora izbeglicama, tražiocima azila i migrantima da otvoreno razgovaraju o svemu što ih interesuje i podstakne ih da traže informacije. Pre nego što razgovara o stvarima koje mogu biti osetljive, ili čak percipirane kao neprikladne, kao što su informacije o seksualnom i reproduktivnom zdravlju (uključujući korišćenje kontracepcije), rodne uloge ili pravo na veroispovest, terenski radnik treba da uspostavi osnovni odnos poverenja sa osobom. Terenski radnik treba da izbegava svaku vrstu osuđivanja, izražavanja kategoričkih stavova, iznošenja ocena koje su usmerene na ličnost ili karakteristike osobe, držanje predavanja, prikrivanje informacija ili iznošenje diskriminatornih stavova.

Prilikom informisanja izbeglica i migranata, terenski radnik treba da vodi računa da informacije saopštava na logičan način i postepeno, kako bi izbeglice i migranti imali vremena da usvoje date informacije, posebno kada se radi o deci. Način informisanja zato treba da bude prilagođen svakoj individualnoj osobi, pri čemu će joj terenski radnik saopštiti prvo informacije koje su ključne u odnosu na situaciju u kojoj se osoba nalazi, a zatim vremenom upoznavati i sa ostalim informacijama, pri čemu vremenski period tokom kojeg terenski radnik informiše osobu o svim ključnim pravima ne bi trebalo da bude duži od 15 dana od dana prvog kontakta sa terenskim radnikom. Kada se radi o deci, terenski radnik treba da način informisanja prilagodi uzrastu i zrelosti deteta. Terenski radnici treba da koriste i liflete za informisanje dece uvek kada su dostupni.

Osnovne informacije koje terenski radnici treba neposredno da prenesu izbeglicama, tražiocima azila i migrantima tokom prvog kontakta odnose se na:

- ulogu terenskog radnika, voditelja slučaja i staratelja (ukoliko se radi o deci);
- mogućnosti smeštaja (koje su ustanove i oblici smeštaja dostupni,

koja su kućna pravila, koje su uloge različitih radnika u ustanovama za smještaj, koje su im aktivnosti dostupne, kao i informacije o žalbenom mehanizmu);

- obim i dostupnost zdravstvene zaštite ukoliko je osoba u potrebi za zdravstvenom zaštitom;
- postupak azila i prava koja imaju tražioci azila i osobe kojima je odobreno pravo na azil, kao i ulogu pravnog zastupnika i pravu na besplatnu pravnu pomoć;
- mogućnosti privremenog boravka u skladu sa Zakonom o strancima i pravima stranaca koji nisu tražioci azila;
- osnovne informacije o rodno zasnovanom nasilju;
- rizike kojima mogu biti izloženi, uključujući i rizik od trgovine ljudima i krijumčarenja;
- mogućnosti žalbe u slučaju otežane dostupnosti, lošeg kvaliteta, odnosno nedostupnosti prava i usluga.

Nakon što terenski radnik informiše osobu o pravima i dostupnim uslugama, važno je da nakon razgovora proveri da li je osoba dobro razumela saopštene informacije, kao i da motiviše osobu da ostvari svoja prava, odnosno da se uključi u usluge podrške ukoliko je potrebno.

Aktivnosti informisanja terenski radnik dužan je da beleži u Dnevnik rada, a ukoliko se radi sa individualnim korisnikom kome se pruža dodatna podrška, i u okviru Plana rada sa listom praćenja i formom za beleške. Nužno je navesti formu informisanja (grupno/individualno), koliko je osoba informisano, koje informacije su prenete, kao i da li je informisanje sprovedeno samostalno ili u saradnji sa drugim osobama ili organizacijama.

3.3. Podrška u zadovoljavanju osnovnih potreba i osiguranje bezbednosti

Osim identifikacije ranjivih osoba u mešovitim migracijama i informisanja, terenski radnici sprovode i aktivnosti kojima neposredno pružaju podršku izbeglicama, tražiocima azila i migrantima. Pre svega, to se odnosi na realizaciju neodložnih intervencija i zadovoljavanje urgentnih potreba i obezbeđivanje smeštaja.

3.3.1. Sprovođenje neodložne intervencije

Neodložna intervencija je usluga socijalne zaštite, koju pružaju centri za socijalni rad kada je potrebno osigurati bezbednost u situacijama koje ugrožavaju život, zdravlje i razvoj korisnika i obezbeđuju se 24 sata dnevno⁵⁶. U radu sa izbeglicama, tražiocima azila i migrantima, potreba za neodložnom intervencijom se neretko javlja tokom prvog kontakta terenskog radnika sa potencijalnim korisnikom, posebno kada se radi o detetu bez pratnje ili razdvojenom detetu kome još uvek nije obezbeđen smeštaj.

Neodložnu intervenciju može da inicira terenski radnik, na osnovu procene rizika. Takođe, radnik na prijemu može uključiti terenskog radnika u sprovođenje neodložne intervencije. Naime, ukoliko terenski radnik proceni da se osoba nalazi u visokom riziku ili ukoliko se radi o detetu bez pratnje, odnosno razdvojenom detetu kojem nije obezbeđen smeštaj, o tome neodložno obaveštava radnika na prijemu koji, ukoliko proceni da je to potrebno, organizuje neodložnu intervenciju. Prioritet u zaštiti terenski radnik treba da pruži deci mlađoj od 14 godina i trudnim devojkama uzrasta do 16 godina.

Ukoliko radnik na prijemu donese odluke da organizuje neodložnu intervenciju, terenski radnik dužan je da do izlaska stručnog radnika obezbedi urgentnu podršku korisniku⁵⁷. Ukoliko na osnovu dostupnih informacija radnik na prijemu proceni da raspolaže sa dovoljno informacija da donese zaključak o aktivnostima koje je potrebno sprovesti bez izlaska na teren, kao i ukoliko nije potrebno obavljati poslove koji zahtevaju prisustvo staratelja, moguće je da uz podršku stručnog radnika terenski radnik samostalno sprovode neodložnu intervenciju. Neodložnu intervenciju ne može da samostalno organizuje terenski radnik, ali bez obzira na to da li radnik na prijemu organizuje neodložnu intervenciju ili ne, terenski radnik će osobi pružiti urgentnu podršku ukoliko je to potrebno i van postupka neodložne intervencije.

⁵⁶ Član 56. Zakona o socijalnoj zaštiti, "Sl. Glasnik RS", br. 24/2011 I 117-2022 – odluka US, dostupno na https://www.paragraf.rs/propisi/zakon_o_socijalnoj_zastiti.html.

⁵⁷ „Standardne operative procedure za zaštitu dece izbeglica/migranata“, Centar za istraživanje i razvoj društva IDEAS, Beograd, 2016, strana 33, dostupno na <https://bit.ly/3eNwT3k>.

U okviru neodložne intervencije i u smislu zadovoljavanja urgentnih potreba osobe, terenski radnik može da obezbedi podršku kroz:

- izlazak na teren i ostvarivanje prvog kontakta sa detetom;
- obezbeđivanje hrane i odeće;
- upućivanje i podršku u pristupu primarnoj zdravstvenoj zaštiti;
- prevoz i pratnju do mesta gde se realizuje smeštaj;
- pratnju do policijske uprave ili stanice radi utvrđivanja identiteta.

Ukoliko je potrebno, u kontekstu neodložne intervencije sprovesti detaljniju procenu, npr. ukoliko je dete u pratnji odrasle osobe za koju se ne može pouzdano utvrditi u kakvom je odnosu sa detetom, ili primeniti neke od mera starateljske zaštite, npr. ukoliko dete želi da izrazi nameru da traži azil, potrebno je da na teren izađe stručni radnik centra za socijalni rad. Učešće u merama neodložne intervencije terenski radnik beleži u Dnevnik rada.

3.3.2. Podrška u pristupu zdravstvenoj zaštiti

Terenski radnik odgovoran je da omogući pristup uslugama zdravstvene zaštite, pre svega u kontekstu prvog kontakta izbeglica, tražilaca azila i migranata sa državnim sistemima, ali i tokom njihovog boravka u Republici Srbiji, ukoliko je to potrebno. Ukoliko tokom prvog kontakta sa izbeglicom, tražiocem azila ili migrantom terenski radnik utvrdi da je osoba u potrebi za zdravstvenom zaštitom, pre inicijalnog intervjua i procene rizika preduzeće mere potrebne da se osigura pristup zdravstvenoj zaštiti, a tek nakon toga otpočeti sa radom. Terenski radnik može da organizuje prevoz korisnika do zdravstvene ustanove, kao i da obezbedi pratnju korisniku kada je to potrebno. Realizaciju aktivnosti koja se odnose na podršku pristupu zdravstvenoj zaštiti terenski radnik beleži u Dnevniku rada i u Planu rada sa listom praćenja za određenog korisnika, ukoliko je otvoren.

3.3.3. Podrška u obezbeđivanju smeštaja

Terenski radnik u skladu sa odlukom centra za socijalni rad učestvuje u obezbeđivanju smeštaja deci bez pratnje i razdvojenoj deci, kao i potencijalnim korisnicima sistema socijalne zaštite, kao što su žene sa iskustvom nasilja, žrtve trgovine ljudima ili osobe sa invaliditetom. Terenski radnik može da deci bez pratnje i razdvojenoj deci, kao i drugim korisnicima sistema socijalne zaštite, pruži podršku u obezbeđivanju smeštaja u trenutku prvog kontakta, kada još uvek nije obezbeđen smeštaj

ili tokom boravka osobe u kapacitetima za smeštaj izbeglica, tražilaca azila i migranata, ukoliko je u najboljem interesu korisnika da promeni smeštaj.

Terenski radnik u oba slučaja ne odlučuje o samom smeštaju osobe, već postupa u skladu sa instrukcijama stručnog radnika centra za socijalni rad. U kontekstu obezbeđivanja prvog smeštaja stručni radnik može terenskog radnika, u zavisnosti od situacije, da zaduži da obavi sledeće poslove:

- uputi osobu na ustanovu za smeštaj i koordinira prijem sa ustanovom za smeštaj;
- obezbedi prevoz korisnika do ustanove za smeštaj i koordinira prijem sa ustanovom za smeštaj;
- obezbedi prevoz korisnika do jedinice lokalne samouprave u kojoj će korisnik biti smešten i koordinira sa nadležnim CSR prihvatom korisnika.

U izuzetnim situacijama i kada se radi o deci bez pratnje i razdvojenoj deci mlađoj od 15 godina, kao i devojčicama, stručni radnik može da terenskog radnika zaduži da obavi i sledeće poslove:

- obezbedi pratnju korisnika do ustanove za smeštaj i pruži korisniku podršku prilikom prijema;
- obezbedi pratnju korisnika do jedinice lokalne samouprave u kojoj će korisnik biti smešten i koordinira sa nadležnim CSR prihvatom korisnika.

Terenski radnik ne može biti postavljen za privremenog staratelja deteta u kontekstu obezbeđivanja smeštaja, ukoliko je CSR prethodno procenio da je terenski radnik podoban da bude staratelj deci bez pratnje i razdvojenoj deci izbeglicama, tražiocima azila i migrantima. Ukoliko terenski radnik organizuje prevoz korisnika, odnosno pratnju korisniku, odluku o vrsti prevoza donosi stručni radnik centra za socijalni rad, a organizaciju samog prevoza može na sebe da preuzme terenski radnik bez obzira da li je staratelj ili ne. Aktivnosti podrške u obezbeđivanju smeštaja terenski radnici beleže u Dnevnik rada i u Plan rada sa listom praćenja za određenog korisnika ukoliko je otvoren. U slučaju da se radi o premeštaju korisnika, terenski radnik dužan je da popuni i Formu za premeštaj.

3.3.4. Podrška u zadovoljavanju ostalih potreba korisnika

Terenski radnik, posebno tokom prvog kontakta, odgovoran je da identifikuje druge urgentne potrebe korisnika i učini sve što je u njegovoj

moгуćnosti da korisnicima pruži adekvatnu podršku. Ovo se pre svega odnosi na obezbeđivanje adekvatne garderobe, hrane, mogućnosti odmora i adekvatnih uslova boravka. Organizaciju zadovoljenja ovih potreba terenski radnik može da sprovede samostalno, bez konsultacije sa nadležnim CSR, a dužan je da informiše CSR ukoliko korisnicima nije moguće pružiti podršku za zadovoljenje urgentnih potreba. Aktivnosti preduzete u cilju zadovoljavanja potreba korisnika, terenski radnik beleži u Dnevnik rada i u Plan rada sa listom praćenja za određenog korisnika ukoliko je otvoren.

3.4. Podrška tokom boravka

Usled produženog zadržavanja izbeglica, tražilaca azila i migranata u Republici Srbiji i odsustva fleksibilne i pravovremene podrške u zajednici, u okviru terenskog rada razvila se i oblast podrške i tokom boravka. Podršku tokom boravka terenski radnik pruža na dva načina, a u zavisnosti od potreba osobe, i to kroz: 1) prošireni model vođenja slučaja; 2) kratkotrajne intervencije obezbeđivanja podrške za pristup pravima, sa fokusom na obrazovanje i zdravstvenu zaštitu.

3.4.1. Podrška kroz prošireni model vođenja slučaja

Terenski radnik primenjuje metodologiju vođenja slučaja u odnosu na osobe koje se nalaze u riziku. Vođenje slučaja na nivou terenskog rada obuhvata sve elemente vođenja slučaja, uključujući procenu, planiranje, organizovanje usluga podrške, praćenje i evaluaciju, ali i direktnu podršku kroz pojačani nadzor, osnaživanje korisnika, podršku za pristup pravima i uslugama i podršku u zadovoljavanju potreba. Na taj način terenski radnik obezbeđuje zaštitu izbeglicama, tražiocima azila i migrantima koji se nalaze u riziku i potrebna im je dodatna podrška da ostvare prava i uključe se u zajednicu. U odnosu na ovu ulogu, terenski radnik je ključan za ranu inkluziju ranjivih grupa izbeglica i tražilaca azila.

Kontinuiranu podršku po pravilu terenski radnik pruža u okviru plana usluga i mera koje razvija centar za socijalni rad, odnosno u skladu sa merama koje donosi centar za socijalni rad tokom procene. U tom smislu, pružanje kontinuirane podrške zasnovano je pre svega na proceni koju sprovodi centar za socijalni rad. Ipak, ukoliko se osoba nalazi u riziku, a centar za socijalni rad nije otpočeo proces planiranja, odnosno procene, terenski radnik će samostalno obezbeđivati kontinuiranu podršku do otpočinjanja vođenja slučaja. U tom kontekstu, podrška koju obezbeđuje terenski radnik fokusirana je na zadovoljavanje trenutnih potreba osobe i obezbeđivanje pristupa uslugama i pravima, pre svega obrazovanju i zdravstvenoj zaštiti, a ne na holističku podršku za koju je nadležan centar za socijalni rad. Prilikom planiranja, terenski radnik će, ukoliko centar za socijalni rad nije otpočeo sa vođenjem slučaja, plan rada sa osobom zasnovati na inicijalnoj proceni, koju može da proširi informacijama koje dodatno prikupi tokom boravka osobe⁵⁸.

58 U cilju prikupljanja dodatnih informacija prilikom procene dece, terenski radnici mogu da koriste i oblasti procene definisane u okviru *"Priručnika za rad staratelja sa decom izbeglicama i migrantima bez pratnje"* koji je dostupan na <https://ideje.rs/wp-content/uploads/2020/07/Prirucnik-za-rad-staratelja.pdf>.

Prilikom planiranja aktivnosti i praćenja sprovođenja aktivnosti, kao i beleženja realizovane podrške, terenski radnik koristi Plan rada sa listom praćenja. U okviru Plana rada sa listom praćenja terenski radnik definiše ishode rada sa osobom, zadatke koje je potrebno sprovesti i vodi evidenciju o preduzetim merama, postignutom napretku i potrebnom prilagođavanju aktivnosti. Dokumentacija ne sadrži posebne obrasce za evaluaciju, već se evaluacija rada vrši kontinuirano kroz praćenje korisnika, s obzirom na brze promene situacije. Prilikom planiranja ishoda terenski radnik treba da adresira kako kratkoročne potrebe korisnika, tako i dugoročne. Iako ima puno smernica za definisanje ishoda, ključno je da su ishodi:

- fokusirani na osobu, odnosno relevantni u odnosu na situaciju u kojoj se osoba nalazi, njene potrebe i prioritete;
- efikasni u smanjenju rizika i osnaživanju osobe, odnosno da doprinose njenoj samostalnosti;
- definisani na način koji omogućava da se proceni da li je ishod postignut ili ne, odnosno merljivi;
- ostvarljivi u datoj situaciji i sa raspoloživim resursima;
- vremenski ograničeni;
- lako razumljivi za različite učesnike u zaštiti.

Za svaki ishod potrebno je definisati zadatke u okviru kojih se realizuju konkretne aktivnosti. Zadaci predstavljaju promene koje treba da se ostvare, odnosno stvari koje treba da se dese, kako bi se postigao ishod. Opštost ishoda, zadataka i aktivnosti u tom smislu može se razlikovati. Na primer, ishod može da se definiše kao „osiguranje da je dete bezbedno kroz premeštaj u ustanovu socijalne zaštite u roku od dve nedelje“, a prateći zadaci kao „detaljno informisanje deteta o uslovima smeštaja u ustanovama socijalne zaštite, kao i dostupnih aktivnosti; motivisanje deteta da pređe u ustanovu socijalne zaštite; dobijanje podrške roditelja deteta za premeštaj u ustanovu socijalne zaštite; razvijanje plana očuvanja kontakata koje je dete uspostavilo“. U odnosu na motivisanje deteta mogu se preduzeti različite aktivnosti kao što su: „upoznavanje sa razlozima za premeštaj, realizacija savetodavnog razgovora, organizovanje posete ustanovi i školi, upoznavanje sa decom koja borave u ustanovi, razgovor o razlozima za premeštaj i protiv premeštaja nakon posete“. Angažovanje terenskog radnika u pružanju kontinuirane podrške po pravilu prestaje kada se detetu dodeli staratelj, ali terenski radnik može da nastavi da pruža određene segmente podrške detetu u skladu sa planom usluga i mera.

3.4.2. Obezbeđivanje pristupa pravima

Terenski radnik ima posebno značajnu ulogu u obezbeđivanju pristupa obrazovanju za decu izbeglice i migrante. Terenski radnik odgovoran je da pruži podršku deci koja borave u centrima za azil i prihvatnim centrima prilikom upisa u školu, a u skladu sa uzrastom i prethodnim nivoom stečenog obrazovanja koje procenjuje obrazovna ustanova. Zadatak terenskog radnika je da pred početak školske godine napravi spisak sve dece školskog uzrasta i preda ga nadležnoj školskoj upravi, kao i da taj spisak tokom godine dopunjuje decom koja dođu u međuvremenu.

Ukoliko dete ispoljava teškoće u školovanju, terenski radnik treba da upozna dete, odnosno porodicu sa mogućom podrškom u okviru obrazovanja kroz individualni obrazovni plan, odnosno dodatnu podršku u prevazilaženju fizičkih, komunikacijskih i socijalnih prepreka, zatim da informiše voditelja slučaja o potrebi za dodatnom podrškom za dete i da dete, odnosno porodicu, ako je potrebno, uputi na interesornu komisiju.

Dete u okviru obrazovanja može da dobije sledeću dodatnu podršku:

- angažovanje vaspitača, nastavnika ili stručnog saradnika koji je zaposlen u školi za obrazovanje učenika sa smetnjama u razvoju i invaliditetom kao podršku školi u sistemu redovnog obrazovanja i vaspitanja;
- obezbeđivanje obuke roditelju radi sticanja znanja, veština i strategija za pružanje podrške detetu, kao i za korišćenje asistivnih tehnologija i alternativnih načina komunikacije (npr. znakovni jezik, Brajevo pismo i sl.);
- obezbeđivanje podrške stručnjaka iz određene oblasti, u skladu sa potrebama učenika;
- obezbeđivanje prevazilaženja jezičke barijere detetu ili učeniku kome jezik na kom se izvodi nastava nije maternji;
- obezbeđivanje pomagala;
- obezbeđivanje usluga psihosocijalne podrške porodici kroz savetodavno-terapijske i socijalno edukativne i druge inovativne usluge u zajednici.

Iako terenski radnik nije zdravstveni radnik i ne bavi se podrškom za očuvanje zdravlja, on ima odgovornost da doprinese zdravlju osoba u mešovitim migracijama, tako što:

- motiviše i podržava osobe u potrebi za zdravstvenom zaštitom da se jave lekaru;
- komunicira o mogućim posledicama ukoliko osoba ne adresira izazove u zdravlju;
- objašnjava izbeglicama, tražiocima azila i migrantima organizaciju sistema zdravstvene zaštite u Republici Srbiji, koja prava imaju, kao i norme vezane za očuvanje zdravlja.

U tom smislu, terenski radnik ima uloge povezivanja ranjivih grupa izbeglica, tražilaca azila i migranata i sistema zdravstvene zaštite i olakšavanja pristupa pravu na zdravlje. Kada se radi o deci bez pratnje i razdvojenoj deci, terenski radnik dužan je da prilikom prihvata, ukoliko detetu već nije obezbeđen smeštaj, organizuje obavljanje zdravstvenog pregleda uz prisustvo prevodioca⁵⁹. Deci bez pratnje i razdvojenoj deci kojima nije dodeljen staratelj, terenski radnik će pružiti podršku i tako što će organizovati odlazak deteta do adekvatne zdravstvene ustanove kada je to potrebno. U tom slučaju, iako se nalazi u pratnji korisnika, terenski radnik nema prava da prisustvuje lekarskim pregledima, niti da donosi odluke u ime korisnika. Realizaciju aktivnosti koje se odnose na podršku pristupu zdravstvenoj zaštiti terenski radnik beleži u Dnevniku rada i u Planu rada sa listom praćenja za određenog korisnika ukoliko je otvoren.

Više o mogućoj ulozi terenskih radnika, kao i osnovne informacije o organizaciji sistema zdravstvene zaštite možete pročitati u „Vodiču za zdravstvene medijatore“, koji je izdao IDEAS 2021. godine⁶⁰.

59 Instrukcija o načinu postupanja centara za socijalni rad – organa starateljstva u realizaciji smeštaja maloletnih migranata/izbeglica bez pratnje broj 019-00-19/2018-05 od 12. aprila 2018. godine, „Instrukcija o načinu postupanja centara za socijalni rad“, Ministarstvo za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja.

60 „Vodič za zdravstvene medijatore“, Centar za istraživanje i razvoj društva IDEAS, Beograd, 2021, dostupno na http://ideje.rs/wp-content/uploads/2022/03/medijacija_008.pdf.



4

4. VOĐENJE EVIDENCIJE

S obzirom da trenutni pravni okvir ne definiše evidenciju i dokumentaciju na nivou terenskog rada, u okviru priručnika, a kroz saradnju sa terenskim radnicima, razvijene su osnovne forme dokumentacije. Dokumentacija obuhvata sledeće obrasce:

- Forma za evidenciju inicijalnog intervjua i procenu rizika za decu bez pratnje (Dodatak 1)
- Forma za evidenciju inicijalnog intervjua i procenu rizika za porodice (Dodatak 2)
- Forma za evidenciju inicijalnog intervjua i procenu rizika za žene (Dodatak 3)
- Forma za evidenciju inicijalnog intervjua i procenu rizika (Dodatak 4)
- Plan rada sa listom praćenja i formom za beleške (Dodatak 5)
- Dnevnik rada (Dodatak 6)
- Forma za prekid rada (Dodatak 7)
- Forma za premeštaj (Dodatak 8)
- Forma za izveštaj o rizičnim događajima (Dodatak 9)
- Forma za informisani pristanak za učešće u inicijalnoj proceni i deljenje informacija (Dodatak 10)

Osnovna forma za evidenciju rada terenskog radnika je Dnevnik rada. U Dnevnik rada terenski radnik upisuje sve sprovedene aktivnosti. Dnevnik rada sadrži informacije koje se odnose na mesec i datum realizacije aktivnosti, vreme kada je određena aktivnost realizovana u toku aktivnosti (npr. „od 09 do 11“), sam sadržaj aktivnosti (npr. „obilazak kampa i inicijalni intervju sa 10 osoba“). Svrha opisa aktivnosti nije da u detalje obrazloži realizovane aktivnosti, već je potrebno da se navede vrsta realizovanih aktivnosti i obim aktivnosti. U tom smislu, navođenje informacije da su realizovani inicijalni intervjui, bez navođenja broja intervjua koji su realizovani, nije dovoljno, ali isto tako nije potrebno navoditi karakteristike osoba sa kojima su realizovani inicijalni intervjui ili konkretne izazove koji su identifikovani. Ukoliko je terenski radnik realizovao aktivnosti sa osobom za koje je otvoren i plan rada, u polje nakon aktivnosti upisaće i broj slučaja koji je osobi dodelio terenski radnik. Dnevnik rada terenski radnik popunjava tokom ili nakon završenog radnog dana za isti dan.

Terenski radnik podatke koje je prikupio tokom prvog kontakta sa korisnikom, odnosno tokom prvih dana boravka korisnika na teritoriji za koju je nadležan, beleži u Formu za evidenciju inicijalnog intervjua i procenu rizika. Forma za evidenciju inicijalnog intervjua i procenu rizika sadrži sledeće podatke:

- osnovne podatke o lokaciji i centru za socijalni rad koji je nadležan;
- datum i mesto realizacije intervjua;
- način uspostavljanja kontakta sa osobom;
- potreba za angažovanjem prevodioca i način prevođenja;
- demografske podatke o osobi;
- karakteristike koje mogu da ukazuju na ranjivost;
- mesto boravka i dostupna podrška;
- podatke o članovima porodice;
- razloge napuštanja zemlje porekla i karakteristike putovanja;
- pravni status;
- prethodni kontakt sa sistemom socijalne zaštite;
- stepen rizika i opis rizika;
- osnovne potrebe za podrškom;
- želje i planove osobe za budućnost.

Na ovaj način, kroz formular za evidenciju inicijalnog intervjua i procenu rizika terenski radnik unosi sve neophodne informacije potrebne za preduzimanje mera zaštite i olakšava prijemnu procenu na nivou centra za socijalni rad. Kako bi se unapredila identifikacija rizika i ranjivosti kod dece bez pratnje i razdvojene dece, žena i porodica, osim opšte Forme za evidenciju inicijalnog intervjua i procenu rizika razvijene su i specifične forme za ove tri grupe. Ovi obrasci obuhvataju osim prilagođenih polja za unos podataka i liste za procenu rizika i ranjivosti. Terenski radnici su dužni da identifikuju prisustvo bilo kojeg od navedenih karakteristika rizika i ranjivosti i obeleže ih u listu za procenu rizika i ranjivosti. Terenski radnici, kao što je navedeno, Formular za evidenciju inicijalnog intervjua i procenu rizika popunjavaju prvo za osobe koje putem opservacije identifikuju kao posebno ranjive, odnosno u riziku, a zatim i za ostale osobe iz ranjivih grupa. Ukoliko osobi nije potrebna dalja zaštita, terenski radnik će angažovanje sa datom osobom završiti popunjavanjem Formulara za evidenciju inicijalnog intervjua i procenu rizika. Bez obzira da li je osoba uključena u kontinuiranu podršku, terenski radnik tokom poseta centrima za azil i prihvatnim centrima pratiće izloženost svih osoba rizicima. Ukoliko tokom boravka osobe u centru za azil, odnosno prihvatnom centru terenski radnik utvrdi

da postoji rizik, popuniće Formu za izveštaj o rizičnim događajima i prijaviti utvrđen rizik centru za socijalni rad. Ukoliko je osobi potrebna kontinuirana podrška, terenski radnik otvoriće Plan rada sa datom osobom.

Plan rada sa listom za praćenje terenski radnik popunjava ukoliko je korisniku potrebna dodatna zaštita. Plan rada sadrži osnovne informacije koje se odnose na konkretnog terenskog radnika, nadležni centar za socijalni rad, broj slučaja ukoliko je otvoren predmet u CSR, kao i broj slučaja koji određuje terenski radnik, tako što unosi kalendarsku godinu kada je otvoren slučaj i redni broj korisnika (npr. za drugog korisnika za koji je otvoren slučaj 2022. godine, terenski radnik kao broj slučaja unosi 2022/2). Plan rada ograničen je vremenski i ovaj podatak unosi se u polje „vremenski okvir“. Na primer, ukoliko terenski radnik planira da određene ishode ostvari tokom tri meseca, sa početkom u aprilu 2022. godine, u vremenski okvir potrebno je upisati „01/04/2022 – 30/06/2022“. Sledeće polje u Planu rada je osnov postupanja. Ukoliko terenski radnik Plan rada donosi samostalno, obeležiće polje „praćenje osobe/porodice u riziku“. U slučaju da je dobio instrukciju od strane voditelja slučaja o cilju rada sa korisnikom, ali nije formalno zadužen planom na nivou centra za socijalni rad, terenski radnik će obeležiti „zaduženje od strane voditelja slučaja“, dok ako je na nivou centra donet plan usluga i mera u okviru kojeg je terenski radnik prepoznat kao nosilac određenih aktivnosti, obeležiće „zaduženje na osnovu plana usluga“. Nakon toga nalaze se polja u okviru kojih terenski radnici unose očekivane ishode, sa njim povezane zadatke i aktivnosti, kao i vremenski okvir njihove realizacije, koji može biti i kraći od vremenskog okvira tokom kojeg važi plan. U nastavku formulara se nalazi jednostavna lista praćenja koja ima dva polja: datum i preduzete aktivnosti, postignut napredak i zapažanja. U okviru liste praćenja terenski radnik upisuje svaku aktivnost koju je realizovao sa osobom, evaluiira napredak i može upisati određene zaključke u smislu potrebnog prilagođavanja aktivnosti. Dok terenski radnik ove aktivnosti ukratko upisuje u Dnevnik, gde može upisati samo oblast rada, u listu praćenja unosi detaljnije informacije. Npr. terenski radnik u Dnevnik rada može upisati samo „podrška za pristup obrazovanju“, dok će u listu praćenja navesti konkretnu aktivnost koja je realizovana „npr. odlazak sa detetom u školu, upoznavanje sa nastavnicima, podrška detetu tokom prvog časa“ ili „pomoć za pripremu ispita iz srpskog jezika“. Ukoliko postoji potreba za detaljnijim beleženjem određenog dešavanja ili određena situacija zahteva dokumentovanje mišljenja različitih aktera, odnosno, ukoliko je reč o kompleksnim odlukama, terenski radnik može da iskoristi Formu za beleške. Forma za beleške postaje sastavni deo predmeta.

Terenski radnik koristi Formu za prekid rada za svako dete bez pratnje, odnosno razdvojeno dete, bez obzira da li je bilo uključeno u kontinuiranu podršku ili ne, kao i u slučaju prekida rada sa osobama koje su uključene u kontinuiranu podršku. U Formi za prekid rada beleži se razlog prekida rada, stepen ispunjenosti ishoda i aktivnosti koje je terenski radnik preduzeo prilikom zatvaranja slučaja. Forma za prekid rada ključna je kako bi se procenio broj nestale dece.

Formu za premeštaj terenski radnik koristi uvek kada se organizuje premeštaj deteta. Forma za premeštaj sadrži osnovne informacije koje se odnose na pružaoce usluga smeštaja, razloge za promenu smeštaja, osobe odgovorne za premeštaj deteta, kako u CSR koji je nadležan za organizaciju premeštaju, tako i CSR na čijoj teritoriji će dete biti smešteno, kao i evidenciju o tome koja je dokumentacija dostavljena prilikom premeštaja.

Dodatak 1.

Formular za evidenciju inicijalnog intervjuja i procenu rizika za decu bez pratnje

Ime i prezime terenskog radnika	
Centar za socijalni rad	
Datum realizacije intervjuja	
Mesto realizacije intervjuja	
Način upućivanja/kontakta	☐ Terenska poseta ☐ Prijava KIRS ☐ Prijava NVO: _____ ☐ Prijava policije ☐ Prijava od strane zajednice ☐ Drugo: _____
Privatnost	☐ Da ☐ Ne Komentar:
Potreba za prevodiocem	☐ Da ☐ Ne
Način prevođenja	☐ Prevođenje uživo ☐ Prevođenje preko telefona ☐ Podrška člana zajednice ☐ Nije obezbeđeno prevođenje
Ime i prezime prevodioca	
Naziv organizacije	

OSNOVNI PODACI O DETETU

Ime i prezime	
Datum rođenja	
Uzrast	
Pol	☐ Muški ☐ Ženski
Zemlja porekla	
Nacionalnost	
Oblast i mesto	
Etnička pripadnost	
Veroispovest	
Maternji jezik	
Drugi jezici koje razume	
Obrazovanje	
Mesto boravka i dostupna podrška	
Porodični status	☐ Dete je bez pratnje (nalazi se u pratnji odrasle osobe za koju nije moguće pouzdano utvrditi da je roditelj ili staratelj deteta) ☐ Dete je razdvojeno od roditelja (nalazi se u pratnji osobe za koju je pouzdano moguće utvrditi da je rođak deteta, ali ne i roditelja ili staratelja) ☐ Dete je u pratnji roditelja ili staratelja

Razlozi napuštanja zemlje porekla,
karakteristike putovanja i planiran
nastavak putovanja

Razdvajanja deteta od porodice i
odnos sa porodicom

Identifikacija od strane policije

- ☐ Dete nije identifikovano
- ☐ Dete bez pratnje
- ☐ Dete u pratnji
- ☐ Odrasla osoba

Status

- ☐ Migrant
- ☐ U potrebi za međunarodnom zaštitom
- ☐ Tražilac azila
- ☐ Drugo: _____

Prethodni kontakt sa sistemom
socijalne zaštite

- ☐ Ne
- ☐ Da: _____

Utvrđen stepen rizika

- ☐ Visok
- ☐ Srednji
- ☐ Nizak
- ☐ Nije utvrđen

Opis rizika

Osnovne potrebe za podrškom

Detetovo mišljenje/želje

Drugo

LISTA ZA PROCENU RIZIKA I RANJIVOSTI

IDENTIFIKOVANI RIZICI	
1	Dete se nalazi u grupi koju čini veći broj dece i manji broj odraslih ☐
2	Dete se nalazi u grupi u kojoj su samo deca ☐
3	U kampu u kojem je dete smešteno ima malo ili nema uopšte pripadnika zajednice iz koje dete potiče ☐
4	Dete nema uspostavljen zaštitujući odnos sa odraslom osobom sa kojom je u pratnji ili je u riziku od odraslih osoba sa kojima je u pratnji ☐
5	Dete nema rođake u zemlji destinaciji u koju putuje ☐
6	O detetu niko ne brine ☐
7	Dete je niskog kalendarskog uzrasta (14 godina i manje) ☐
8	Dete brine o drugoj osobi ☐
9	Detetovo fizičko zdravlje je narušeno (hronične bolesti, akutna stanja, ozbiljne povrede...) ☐
10	Dete ima izazove u vezi sa mentalnim zdravljem ☐
11	Dete ima smetnje u razvoju ☐
12	Dete je LGBTIQ+ ☐
13	Dete izgleda uznemireno i razdražljivo ☐

14	Dete pokazuje znake antisocijalnog ponašanja ili je optuženo za sukob sa zakonom	☐
15	Dete pokazuje simptome traume	☐
16	Dete odbija da razgovara ili sarađuje sa terenskim radnikom i drugim pomagačima	☐
17	Uslovi života nisu bezbedni za dete	☐
18	Postoji sumnja da je dete žrtva fizičkog nasilja	☐
19	Postoji sumnja da je dete žrtva psihičkog nasilja	☐
20	Dete je žrtva fizičkog nasilja	☐
21	Dete je žrtva psihičkog nasilja	☐
22	Dete je u riziku od seksualne eksploatacije	☐
23	Dete je seksualno eksploatisano	☐
24	Dete je radno eksploatisano	☐
25	Dete je doživelo nasilje prilikom pokušaja prelaska granice	☐
26	Dete je u riziku od trgovine ljudima/postoji sumnja da je dete žrtva trgovine ljudima	☐
27	Postoji sumnja da je dete u bliskom kontaktu sa krijumčarima	☐
28	Dete učestvuje ili se sumnja da učestvuje u prekršajima/krivičnim delima	☐

29	Dete je isključeno iz obrazovanja ili postoji rizik da će biti isključeno iz obrazovanja	☐
30	Dete traži pomoć	☐
31	Devojčica je trudna i nema adekvatnu podršku	☐
32	Dete je u maloletničkom braku	☐
33	Dete ima suicidalne namere ili je pokušalo suicid	☐
34	Dete se samopovređuje ili preti samopovređivanjem	☐
35	Dete veoma često pokušava da iregularno pređe granicu	☐
36	Dete nema pristup tekućoj vodi za piće	☐
37	Dete nema mogućnosti za održavanje higijene	☐
38	Dete nema adekvatnu odeću i obuću	☐
39	Dete nema adekvatnu ishranu	☐
40	Drugo:	☐

Dodatak 2.

Formular za evidenciju inicijalnog intervju a i procenu rizika za porodice

Ime i prezime terenskog radnika	
Centar za socijalni rad	
Datum realizacije intervju a	
Mesto realizacije intervju a	
Način upućivanja/kontakta	☐ Terenska poseta ☐ Prijava KIRS ☐ Prijava NVO: _____ ☐ Prijava policije ☐ Prijava od strane zajednice ☐ Drugo: _____
Potreba za prevodiocem	☐ Da ☐ Ne
Način prevođenja	☐ Prevođenje uživo ☐ Prevođenje preko telefona ☐ Podrška člana zajednice ☐ Nije obezbeđeno prevođenje
Ime i prezime prevodioca/člana zajednice	
Naziv organizacije	

OSNOVNI PODACI O PORODICI

	Pol	Ime i prezime	Starost
Otac			
Majka			
Deca	M ☐ Ž ☐		
	M ☐ Ž ☐		
	M ☐ Ž ☐		
	M ☐ Ž ☐		
	M ☐ Ž ☐		
	M ☐ Ž ☐		
	M ☐ Ž ☐		
	M ☐ Ž ☐		
Drugo:	M ☐ Ž ☐		
Drugo:	M ☐ Ž ☐		
Drugo:	M ☐ Ž ☐		
Drugo:	M ☐ Ž ☐		
Drugo:	M ☐ Ž ☐		
Zemlja porekla			
Oblast i mesto			
Etnička pripadnost			
Veroispovest			
Maternji jezik			
Drugi jezici koje govore			

Mesto boravka i dostupna
podrška

Razlozi napuštanja zemlje
porekla, karakteristike putovanja i
planiran nastavak putovanja

Status

- ☐ Migranti
- ☐ U potrebi za međunarodnom zaštitom
- ☐ Tražioci azila
- ☐ Drugo: _____

Prethodni kontakt sa sistemom
socijalne zaštite

- ☐ Ne
- ☐ Da: _____

Utvrđen stepen rizika

- ☐ Visok
- ☐ Srednji
- ☐ Nizak
- ☐ Nije utvrđen

Opis rizika

Osnovne potrebe za podrškom

Želje i planovi porodice

Drugo

LISTA ZA PROCENU RIZIKA I RANJIVOSTI

KARAKTERISTIKE ČLANOVA PORODICE	IDENTIFIKOVANI RIZICI
1 Nije moguće potvrditi porodične odnose	☐
2 Jednoroditeljska porodica	☐
3 Sa porodicom putuju deca bez pratnje/razdvojena deca	☐
4 Deca su neuhranjena, deluju iscrpljeno	☐
5 Porodica ima člana/icu sa invaliditetom ili smetnjama u razvoju	☐
6 Član/ica porodice ima probleme sa fizičkim zdravljem (hronične bolesti, akutna stanja, ozbiljne povrede...)	☐
7 Član/ica porodice ima izazove u vezi sa mentalnim zdravljem	☐
8 Porodica ima člana/icu koji/a je LGBTIQ+	☐
9 Porodica ima članove/ice koji imaju ograničenja u funkcionisanju što ih ometa u vršenju svakodnevnih radnji	☐
10 Punoletna žena je trudna	☐
11 Maloletna žena je trudna	☐
12 Porodica ima dete mlađe od 12 meseci	☐
13 Član/ica porodice je žrtva trgovine ljudima u zemlji porekla ili postoji sumnja da je bio/la žrtva trgovine ljudima	☐
14 Član/ica porodice je žrtva nasilja ili postoji sumnja da je pretrpeo/la nasilje u zemlji porekla i na putu do Srbije	☐

15	Doživljeno, odnosno pretpostavljeno nasilje je zasnovano na rodu	☐
16	Porodica je razdvojena od jednog ili više članova	☐
17	Član/ica porodice pokazuje izazovno ponašanje (odbija da poštuje pravila pružaoca usluge, agresivno ponašanje...)	☐
18	Član/ica porodice ima suicidalne namere, povređuje sebe ili preti samopovređivanjem	☐
19	Postoji rizik od porodičnog nasilja	☐
20	Identifikovano je aktuelno porodično nasilje	☐
21	Članovi porodice su izolovani od zajednice, jedan od članova porodice ograničava komunikaciju drugih članova sa pomagačima	☐
22	Postoji rizik od trgovine ljudima u Srbiji	☐
23	Deca su u riziku od zanemarivanja	☐
24	Dete nema uspostavljen zaštićujući odnos sa roditeljima	☐
25	Deca preuzimaju previše odgovornosti u porodici	☐
26	Deca osnovnoškolskog uzrasta nisu uključena u obrazovanje	☐
27	Deca osnovnoškolskog uzrasta ne idu redovno u školu	☐
28	Porodica je smeštena u centru za azil/prihvatnom centru u kojem nema drugih pripadnika njihove zajednice	☐
29	Članovi porodice su u čestom sukobu sa drugim izbeglicama/migrantima	☐
30	Članovi porodice su u čestom konfliktu sa radnicima KIRS-a i drugim pomagačima	☐

31	Postoji sumnja da je/su član/ovi porodice u bliskom kontaktu sa krijumčarima ili putuju uz pomoć krijumčara	☐
32	Porodica nema pristup tekućoj vodi za piće	☐
33	Porodica nema mogućnosti za održavanje higijene	☐
34	Porodica nema adekvatnu odeću i obuću	☐
35	Porodica ne može da obezbedi adekvatnu ishranu	☐
36	Drugo:	

Dodatak 3.

Formular za evidenciju inicijalnog intervjua i procenu rizika za žene

FORMA ZA EVIDENCIJU INICIJALNOG INTERVJUA

Ime i prezime terenskog radnika	
Centar za socijalni rad	
Datum realizacije intervjua	
Mesto realizacije intervjua	
Način upućivanja/kontakta	☐ Terenska poseta ☐ Prijava KIRS ☐ Prijava NVO: _____ ☐ Prijava policije ☐ Prijava od strane zajednice ☐ Drugo: _____
Potreba za prevodiocem	☐ Da ☐ Ne
Način prevođenja	☐ Prevođenje uživo ☐ Prevođenje preko telefona ☐ Podrška člana zajednice ☐ Nije obezbeđeno prevođenje
Ime i prezime prevodioca/člana zajednice	
Naziv organizacije	

OSNOVNI PODACI O ŽENI

Ime i prezime

Datum rođenja

Uzrast

Zemlja porekla

Oblast i mesto

Etnička pripadnost

Veroispovest

Maternji jezik

Drugi jezici koje razume

Mesto boravka i dostupna podrška

Članovi porodice

- ☐ Sama
- ☐ Sa mužem/partnerom
- ☐ Sa mužem/partnerom i decom
- ☐ Samo sa decom
- ☐ Drugo:

Dodatni podaci o ženi

Razlozi napuštanja zemlje porekla,
karakteristike putovanja i planiran
nastavak putovanja

Status	☐ Migrantkinja ☐ U potrebi za međunarodnom zaštitom ☐ Tražiteljka azila ☐ Drugo: _____
Prethodni kontakt sa sistemom socijalne zaštite	☐ Ne ☐ Da: _____
Utvrđen stepen rizika	☐ Visok ☐ Srednji ☐ Nizak ☐ Nije utvrđen
Opis rizika	
Osnovne potrebe za podrškom	
Želje i planovi žene	
Drugo	

LISTA ZA PROCENU RIZIKA I RANJIVOSTI

	IDENTIFIKOVANI RIZICI
1 Žena putuje sama	☐
2 Žena putuje sa osobom sa kojom nije u srodstvu ili braku i koja može biti pretnja za njenu bezbednost	☐
3 Žena boravi u centru u kojem nema drugih žena i/ili pripadnica zajednice iz koje potiče ili ih ima malo	☐
4 Žena ima invaliditet/smetnje u razvoju	☐
5 Fizičko zdravlje žene je narušeno (hronične bolesti, akutna stanja, ozbiljne povrede...)	☐
6 Žena ima izazove u vezi sa mentalnim zdravljem	☐
7 Žena pokazuje simptome traume	☐
8 Žena ima suicidalne namere ili je pokušala suicid	☐
9 Žena se samopovređuje ili preti samopovređivanjem	☐
10 Žena pokazuje izazovno ponašanje (ne poštuje pravila pružaoca usluge, ne uzima prepisanu terapiju, ulazi u rizične situacije, agresivna je...)	☐
11 Žena je trudna	☐
12 Postoji sumnja da je žena žrtva fizičkog nasilja	☐
13 Postoji sumnja da je žena žrtva psihičkog nasilja	☐
14 Žena je žrtva fizičkog nasilja	☐
15 Žena je žrtva psihičkog nasilja	☐
16 Žena je u riziku od seksualne eksploatacije	☐
17 Žena je seksualno eksploatisana	☐
18 Žena je radno eksploatisana	☐

19	Žena je u riziku od trgovine ljudima/postoji sumnja da je žena žrtva trgovine ljudima	☐
20	Žena se oseća ugroženo ili uplašeno za svoju bezbednost	☐
21	Žena ima ograničenja u funkcionisanju što je ometa u vršenju svakodnevnih radnji	☐
22	Žena je LGBTIQ+	☐
23	Žena je izrazila želju da se razvede	☐
24	Žena je razdvojena od članova porodice	☐
25	Ostale žene u centru odbijaju kontakt sa njom	☐
26	Žena je izolovana od ostalih izbeglica i migranata u centru	☐
27	Žena odbija kontakt sa osobljem KIRS-a i drugim pomagačima u centru	☐
28	Žena nema pristup tekućoj vodi za piće	☐
29	Žena nema mogućnosti za održavanje higijene	☐
30	Žena nema adekvatnu ishranu	☐
31	Žena nema adekvatnu odeću/nije prikladno odevena	☐
32	Drugo:	

Dodatak 4.

Forma za evidenciju inicijalnog intervjua i procenu rizika

Ime i prezime terenskog radnika	
Centar za socijalni rad	
Datum realizacije intervjua	
Mesto realizacije intervjua	
Način upućivanja/kontakta	☐ Terenska poseta ☐ Prijava KIRS ☐ Prijava NVO: _____ ☐ Prijava policije ☐ Prijava od strane zajednice ☐ Drugo: _____
Potreba za prevodiocem	☐ Da ☐ Ne
Način prevođenja	☐ Prevođenje uživo ☐ Prevođenje preko telefona ☐ Podrška člana zajednice ☐ Nije obezbeđeno prevođenje
Ime i prezime prevodioca/člana zajednice	
Naziv organizacije	

OSNOVNI PODACI O KORISNIKU

Ime i prezime

Datum rođenja

Uzrast

Zemlja porekla

Oblast i mesto

Etnička pripadnost

Veroispovest

Maternji jezik

Drugi jezici koje razume

Ranjivost

Mesto boravka i dostupna podrška

Članovi porodice

Dodatni podaci o osobi

Razlozi napuštanja zemlje porekla,
karakteristike putovanja i planiran
nastavak putovanja

Status	☐ Migrant ☐ U potrebi za međunarodnom zaštitom ☐ Tražilac azila ☐ Drugo: _____
Prethodni kontakt sa sistemom socijalne zaštite	☐ Ne ☐ Da: _____
Utvrđen stepen rizika	☐ Visok ☐ Srednji ☐ Nizak ☐ Nije utvrđen
Opis rizika	
Osnovne potrebe za podrškom	
Želje i planovi	
Drugo	

Plan rada sa listom praćenja i formom za beleške

[illegible]

Forma za beleške

Ime i prezime terenskog radnika

Centar za socijalni rad

Broj slučaja (terenski radnik)

Datum beleške

Predmet beleške

Potpis terenskog radnika: _____

Dodatak 6.

Dnevnik rada

[illegible]



Dodatak 7.

Forma za prekid rada

Ime i prezime terenskog radnika	
Centar za socijalni rad	
Broj slučaja (terenski radnik)	
Datum prekida rada	
Razlog za prekid rada	☐ Korisnik je samoinicijativno napustio teritoriju za koju je terenski radnik nadležan bez najave (nestao) ☐ Korisnik je samoinicijativno napustio teritoriju za koju je terenski radnik nadležan, ali postoje informacije o trenutnom smeštaju ☐ Promena mesta smeštaja ☐ Svi ciljevi rada sa korisnikom su ispunjeni ☐ Korisnik ne želi više da učestvuju u radu Drugo: _____
Aktivnosti zatvaranja slučaja	☐ Korisniku je pružena podrška za prelazak u novi smeštaj ☐ Sa korisnikom je realizovana završna evaluacija ☐ Korisnik je upoznat sa informacijama kome može da se obrati za dalju podršku ukoliko je potrebna ☐ Korisnik je neočekivano prekinuo rad ☐ Drugo: _____
Stepen ispunjenosti ishoda i osnovne informacije o radu	

Dodatak 8.

Forma za premeštaj

Ime i prezime terenskog radnika	
Centar za socijalni rad	
Broj slučaja (CSR)	
Datum premeštaja	
PU trenutnog smeštaja	PU novog smeštaja
Nadležan CSR	Nadležan CSR
Razlog za premeštaj	☐ Korisniku je potrebna podrška koja nije dostupna u trenutnom smeštaju ☐ Korisniku su potrebne specijalizovane usluge koje ne postoje u zajednici u kojoj trenutno boravi ☐ Korisnik nije bezbedan na trenutnom smeštaju ☐ Korisnik je izrazio želju da promeni smeštaj ☐ Organizacioni razlozi pružaoca smeštaja ☐ Drugo: _____
Opisati razloge za promenu smeštaja	
Odgovorne osobe za premeštaj	
Osoba koja priprema premeštaj	Ime i prezime: Kontakt:
Osoba kojoj se upućuje korisnik	Ime i prezime: Kontakt:
Osoba zadužena za prijem	Ime i prezime: Kontakt:

Preneta dokumentacija

- ☐ Forma za evidenciju inicijalnog intervjua i procenu rizika
- ☐ Procena
- ☐ Lista praćenja kontakata i rada na slučaju
- ☐ Plan usluga
- ☐ Nalaz i mišljenje CSR
- ☐ Drugo: _____
- ☐ Drugo: _____
- ☐ Drugo: _____

Dodatak 9.

Forma za izveštaj o rizičnim događajima

Ime i prezime terenskog radnika

Centar za socijalni rad

Broj slučaja

Datum rizičnog događaja

Datum prijave rizičnog događaja

Ime i prezime stručnog radnika
kome je prijavljen rizični događaj

Šta se desilo?

Ko je bio uključen?

Kada i gde se desio događaj?

Koje su aktivnosti preduzete?

Stav korisnika

Komentar

Vrsta rizičnog događaja

☐ Povrede i opasnosti

☐ Problematično seksualno ponašanje

☐ Fizičko nasilje

☐ Zanemarivanje

☐ Seksualno nasilje

☐ Neadekvatni disciplinski postupci

☐ Psihičko nasilje

☐ Kontakt sa krijumčarima

☐ Impulsivno ponašanje

☐ Zloupotreba psihoaktivnih supstanci

☐ Povezanost sa oružanim snagama

☐ Autodestruktivno ponašanje

☐ Dečji rad, eksploatacija i trgovina ljudima

☐ Prisilno preseljenje

☐ Sukob sa zakonom

☐ Pokušaj ilegalnog prelaska granice

☐ Drugo:

Dodatak 10.

Forma za informisani pristanak za učešće u inicijalnoj proceni i deljenje informacija

Ja, _____, dajem dozvolu centru za socijalni rad
_____ da podeli sa _____
_____ informacije o mom slučaju u cilju:

☐ DA

☐ NE

Zadržavam pravo da se deo informacija koji se odnosi na: _____

ne prenosi navedenoj instituciji/organizaciji.

☐ DA

☐ NE

Razumem da ovo znači da osoba koja radi u navedenoj instituciji/organizaciji
može da dođe da razgovara sa mnom, kao i da u bilo kom trenutku mogu da se
predomislim u vezi sa ovom dozvolom.

Potpis deteta/otisak prsta:

Datum davanja dozvole: _____

Potpisa terenskog radnika:
