

## Osigurajmo pravovremene, kvalitetne i besplatne savjetodavne usluge za djecu u nepovoljnim okolnostima i njihove obitelji

Preporuke za unaprjeđenje pružanja savjetodavnih usluga djeci bez odgovarajuće roditeljske skrbi, s problemima u ponašanju, s teškoćama, invaliditetom, žrtvi nasilja, u osjetljivim obiteljskim okolnostima, s iskustvom i u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti, koje se pružaju u suradnji države i udruga

**Zakonodavni i strateški okvir jasno ističu pravo i potrebu pružanja podrške djeci u nepovoljnom položaju, njihovim roditeljima i cijeloj obitelji, između ostalog i kroz socijalne usluge savjetovanja. Kao jedan od važnih pružatelja takvih usluga ističu se udruge kojima je zakonodavac delegirao dio odgovornosti za njihovo pružanje.**

**Analiza implementacijske prakse** pružanja savjetodavnih usluga djeci pripadnicima ranjivih skupina i njihovim obiteljima, u suradnji države i udruga, **pokazuje nedostatke koji negativno utječu na dostupnost, pravovremenost i kvalitetu pružanja savjetodavne podrške najranjivijoj djeci. Pružatelja savjetodavnih usluga je premalo, posebno ih nedostaje u ruralnim sredinama, a u sredinama u kojima su prisutni, djeca u nepovoljnim okolnostima i njihovi roditelji moraju čekaju na uključivanje u usluge savjetodavne podrške i do nekoliko mjeseci.**

**Donositelji odluka, nadležna tijela državne uprave, jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave trebali bi povećati financijska ulaganja u pružanje savjetodavnih usluga djeci u nepovoljnim okolnostima i članovima njihovih obitelji te osigurati održivi model financiranja savjetodavnih usluga koje pružaju udruge, u cilju osiguravanja jednakih mogućnosti za svu djecu, osiguravanja kvalitete njihova života, njihovog sigurnog rasta i razvoja.**

U Republici Hrvatskoj je **740 284 djece i mladih** u dobi od 0 do 19 godina\* od čega je

- **69 953** djece s teškoćama u razvoju
- **9 882** djece čija se prava krše (zlostavljanje i zanemarivanje)
- **15 179** djece i mladih čije je mentalno zdravlje ugroženo (*podaci iz zdravstvenog sustava*)
- **9 449** djece i mladih s problemima u ponašanju prema kojima su poduzimane mjere\*\*
- **5 420** prijavljenih kaznenih djela na štetu djece i obitelji\*\*\*
- **18,1 %** djece živi u riziku od siromaštva\*\*\*\*

\* DZS, procjena stanovništva sredinom 2022., rujan 2023.

\*\* Pravilnik o jedinstvenoj metodologiji za procjenu potreba (NN 90/2023)

\*\*\* MUP, 2022.

\*\*\*\* Eurostat, 2022.



Projekt „Mreža suradnje za ostvarivanje dobiti i prava djece“ je podržan kroz Fond za aktivno građanstvo sredstvima Islanda, Lihtenštajna i Norveške u okviru EGP grantova.

## Zašto je to važno?

Iako je ostvaren značajan napredak, statistički podaci relevantnih institucija, istraživanja, analize i prakse pokazuju da je **realizacija temeljenih prava djece i dalje nedostatna**. Djeca su i dalje izložena različitim oblicima nasilja i isključenosti, a pandemija je povećala nejednakosti i stvorila nove. Prema posljednjem izvješću Ureda pravobraniteljice za djecu iz 2022. godine, **među ključnim problemima ističu se dječje siromaštvo, nasilje nad djecom, diskriminacija, ostvarivanje prava djece s teškoćama u razvoju, nedostatna podrška za mentalno zdravlje djece te neodgovarajuća zaštita djece bez odgovarajuće roditeljske skrbi**.

**Za dobrobit djece, njihovu sigurnost, zdrav razvoj i odrastanje izuzetno je važna pravovremena i kvalitetna podrška djeci i članovima njihovih obitelji, kada se nađu u nepovoljnim životnim okolnostima.** Savjetodavnim uslugama koje se pružaju djeci unaprjeđuje se kvaliteta njihove psihosocijalne i/ili emocionalne prilagodbe, prevenira i/ili sprječava progresija problema u ponašanju i/ili odnosima s članovima obitelji i unaprjeđuje kvaliteta njihova života. Sudjelovanjem u savjetodavnim uslugama roditelji unaprjeđuju svoje roditeljske kompetencije, kroz podršku u usvajanju vrednota i vještina nenasilnih metoda odgoja i odgovornog roditeljstva, pozitivne komunikacije, boljeg usklađivanja odgojnih postupaka s potrebama djeteta te unaprjeđuju psihosocijalnu i/ili emocionalnu prilagodbu. Na taj način **sprječava se progresija rizičnih ponašanja u obiteljskom funkcioniranju**. Uključivanje roditelja iznimno je važno jer dugoročne promjene ne mogu opstati ukoliko nisu podržane od strane cijele obitelji. **Obiteljski pristup i usmjerenost na cijelu obitelj izuzetno je važna za svako dijete. Savjetodavnim uslugama i obiteljskim pristupom prevenira se izdvajanje djece i mladih iz obiteljskog okruženja i lokalne zajednice. Rana i pravovremena podrška pozitivno utječe na djecu i obitelji, a smanjuje i potrebna financijska ulaganja i doprinos zajednice u rješavanje dugoročnih poteškoća i problema.** Tako se **osigurava mogućnost sigurnog rasta i odrastanja djece koja mogu razviti svoje pune potencijale, postati aktivni članovi društva te dati svoj doprinos društvu u cjelini**. Na ovaj način unaprjeđuje se socijalnih kapital cijele zajednice.

Analizu implementacijske prakse provela je *Mreža udruga za zaštitu prava djece*, koja trenutno okuplja osamnaest udruga s područja Grada Zagreba, Šibensko-kninske, Brodsko-posavske, Osječko-baranjske i Primorsko-goranske županije, u okviru projekta „Mreža suradnje za ostvarivanje dobrobiti i prava djece“ koji je podržan kroz Fond za aktivno građanstvo sredstvima Islanda, Lihtenštajna i Norveške u okviru EGP grantova.

Analiza je obuhvaćala prikupljanje i pregled svih javno dostupnih dokumenata javne politike za djecu (strategije, provedbeni planovi, zakoni, podzakonski akti, programi, izvješća o provedbi i dr.), analizu aktera javne politike, istraživanje potreba ranjivih skupina (6 fokus grupa s djecom i roditeljima), primjenu upitnika i 23 tematska intervjua sa stručnjacima - 15 predstavnika udruga i 8 predstavnika državnih institucija (Hrvatski zavoda za socijalni rad, Obiteljski centar, osnovna škola, sud).

## Djeca u nepovoljnom položaju i članovima njihovih obitelji nisu dostupne pravovremene, kvalitetne i besplatne savjetodavne usluge

Analiza je pokazala sljedeće izazove u pružanju savjetodavnih usluga djeci i obiteljima u nepovoljnim okolnostima:

- Iako je zakonodavac delegirao udrugama dio odgovornosti za pružanje socijalnih usluga, udruge uz postojeće mehanizme financiranja teško osiguravaju dostupnost socijalnih usluga djeci u nepovoljnim okolnostima i članovima njihovih obitelji. Pružatelja savjetodavnih usluga je premalo, posebno ih nedostaje u ruralnim sredinama, a u sredinama u kojima su prisutni, djeca u nepovoljnim okolnostima i njihovi roditelji moraju čekaju na uključivanje u usluge savjetodavne podrške i do nekoliko mjeseci.
- Dominantan način financiranja usluga koje udruge pružaju korisnicima je kroz projekte i programe koje prijavljuju na javne natječaje. Sredstava koje udruge osiguravaju kroz donacije ili samofinancirajuće aktivnosti zanemariva su i ne jamče održivost organizacija i njenih aktivnosti. Stručnjacima u udrugama nedostaje vremenskih kapaciteta koje bi posvetili pribavljanju sredstava kroz donacije građana i poslovnog sektora ili samofinancirajuće aktivnosti.
- Najznačajniji problem projektnog financiranja je nedostatak kontinuiteta. Postoji nedosljednost u otvaranju natječaja u skladu s indikativnim kalendarima raspisivanja natječaja, a sredstva koja se na taj način osiguravaju odobravaju se najčešće u puno manjim iznosima nego što je to potrebno za kvalitetno provođenje programa odnosno pokrivanja potreba korisnika. Dodatno, kroz mnoge natječaje ograničava se iznos sredstava koji može biti usmjeren na ljudske resursa, a oni su temelj pružanja savjetodavnih usluga.
- Nadalje, problem predstavlja sporost procesa procjene projektnih prijava i donošenja odluke o iznosu financiranja kao i transparentnost procjene kvalitete projektnih prijedloga. Tako se događa da organizacija koja se brojem bodova nalazi visoko na rang listi projekata predloženih za financiranje dobije manje sredstava od organizacije koja se nalazi niže na bodovnoj listi. Iako je Uredbom o kriterijima, mjerilima i postupcima financiranja i ugovaranja programa i projekata od interesa za opće dobro koje provode udruge (NN 26/15, 37/21), kao i u tekstovima javnih poziva navedeno da će udruge čiji programi ili projekti neće biti predloženi za financiranje dobiti detaljna obrazloženja o razlozima nefinanciranja, uz navođenje ostvarenog broja bodova po pojedinim kategorijama ocjenjivanja i obrazloženja iz opisnog dijela ocjene, niti jedna udruga nema iskustvo s takvom vrstom povratne informacije. Dodatno, čak i u slučaju predaje prigovora u definiranom roku, nedostaje ikakva povratna informacija o statusu predanog prigovora.
- Za uspješno pružanje socijalnih usluga nije ključan samo kontinuitet u njenoj provedbi već i kvaliteta dostupne usluge. Navedeno organizacije jamče prije svega zapošljavanjem i angažmanom stručnjaka mentalnog zdravlja (psihologa, socijalnih pedagoga, socijalnih radnika) koji se kontinuirano usavršavaju te su pod supervizijskom podrškom. Mnogi od stručnjaka ujedno su i psihoterapeuti, imaju završene edukacije ili su u edukaciji za neke od psihoterapijskih pravaca, a što gotovo u pravilu financiraju sami. No razumijevanje za stručna usavršavanja i osiguravanje dostatnih sredstava za supervizije nije uvelike zastupljeno među donatorima što je jasno vidljivo iz ograničenja postotka proračuna koji smije biti usmjeren na navedene aktivnosti (npr. 2% od ukupnog proračuna za jačanje stručnog kapaciteta pružatelja). Rijetki su natječaji koji investiraju u organizacijski razvoj i jačanje kapaciteta pružatelja usluge te do navedenih sredstava nije jednostavno doći.
- Kako bi osigurale odgovarajuću dostupnost i podršku djeci i članovima njihovih obitelji, kroz pružanje socijalnih usluga udruge osiguravanju financijska sredstva kroz mnogobrojne projekte i programe što dovodi do velikog administrativnog opterećenja ne samo administrativnog osoblja u udrugama već i stručnjaka koji pružaju socijalne usluge.

- **Uvjeti koji se zahtijevaju novim *Pravilnikom o mjerilima pružanja socijalnih usluga (NN 18/22, 46/22)* nisu prilagođeni uvjetima rada udruga** koje pružaju socijalne usluge savjetodavne podrške. To se prvenstveno odnosi na **zahtjev da pružatelj usluga mora djelovati u prostoru poslovne namjene**.
- **Intervali cijena socijalnih usluga**, između ostaloga i usluga savjetovanja i psihosocijalnog savjetovanja određeni *Pravilnikom o metodologiji za utvrđivanje cijena socijalnih usluga (NN 120/2023)* koje se pružaju u mreži socijalnih usluga **nisu u skladu s realnim cijenama rada odnosno troškova koje pružatelji usluga imaju u pružanje neophodnih usluga korisnicima** - djeci u nepovoljnom položaju i njihovim obiteljima. **Intervali cijena su preniski**.
- ***Pravilnik o standardima kvalitete socijalnih usluga (NN 18/22, 46/22 i 119/22)* nije prilagođen djelovanju udruga**. U cilju prilagodbe standarda načinu rada udruga, **udruge** okupljene u neformalnu *Mrežu psihosocijalnih savjetovališta za korisnike u riziku*, od koji su mnoge od njih sudjelovale i u ovom istraživanju i članice su *Mreže za zaštitu prava djece*, **razvile su i prilagodile standarde kvalitete poslovanju udruga** te ih kao takve primjenjuju u svom radu.
- **Suradnja države i udruga na praktičnoj razini očituje se najčešće kroz suradnju stručnjaka udruge sa stručnjacima područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad**. **Općenito gledano, suradnja na operativnoj razini je kvalitetna** te vodstvo i stručnjaci područnih ureda u najvećem broju slučajeva prepoznaju i cijene doprinos udruga u zadovoljavanju potreba korisnika odnosno pružanja savjetodavnih usluga. **Mnoge udruge i područni uredi imaju dugogodišnju vrlo kvalitetnu suradnju i partnerski odnos**. Kao prostor za unaprjeđenje suradnje sudionici istraživanja prepoznaju mogućnost (za one koji nemaju razvijen takav oblik suradnje) **strukturiranje suradnje kroz izrade internih protokola o suradnji u kojima bi se jasno definirale odgovornosti i ovlasti sudionika**.





## Što mogu učiniti donositelji odluka?

**Zakonodavac, koji je delegirao dio odgovornosti za pružanje savjetodavnih usluga udrugama, trebao bi povećati financijska ulaganja u pružanje savjetodavnih usluga djeci u nepovoljnim okolnostima i članovima njihovih obitelji te osigurati održiv model financiranja savjetodavnih usluga koje pružaju udruge.**

**Kako bi djeca u ranjivim okolnostima i članovi njihovih obitelji dobili pravovremenu, kvalitetnu i besplatnu podršku kroz savjetodavne usluge koje pružaju udruge, u suradnji s državom, donositelji odluka, nadležna tijela državne uprave, jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave trebale bi:**

- **Osigurati strukturirani dijalog** predstavnika nadležnih ministarstva, Središnjeg državnog ureda za demografiju i mlade, udruga, korisnika i drugih javnih institucija i dionika **u cilju određivanja i primjene održivog modela financiranja savjetodavnih usluga** za djecu i obitelji koje pružaju udruge.
- **Nadležna tijela državne/lokalne uprave i institucije** (Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike, Ministarstvo zdravstva, Središnji državni ured za demografiju i mlade, jedinice lokalne i područne/regionalne samouprave) trebale bi **raspisivati javne natječaje sukladno javno objavljenim planovima te provoditi postupke provedbe natječaja sukladno planiranim rokovima**, navedenima u *Uredbi o kriterijima, mjerilima i postupcima financiranja i ugovaranja programa i projekata od interesa za opće dobro koje provode udruge* te uputama za prijavitelje.
- U javnim pozivima usmjerenima pružanju savjetodavnih usluga **ne bi se smjelo ograničavati postotke sredstava koji mogu biti usmjereni na ljudske resurse** (propisivanjem maksimalnog postotka iznosa financiranja) **jer su oni temelj pružanja savjetodavnih usluga.**
- Nadležna tijela državna/lokalne uprave i institucije koje raspisuju natječaje **trebali bi omogućiti da određeni dio sredstava bude usmjeren na jačanje profesionalnih kapaciteta pružatelja usluga.** U skladu je to i sa *Zakonom o socijalnoj skrbi* prema kojem je jedinica područne (regionalne) samouprave odnosno Grad Zagreb koji je donio rješenje o ispunjavanju mjerila za pružanje socijalnih usluga dužan najmanje jednom godišnje organizirati edukacije stručnih radnika pružatelja usluga.
- Potrebno je **unaprijediti transparentnost procjene projektnih/programskih prijava i rezultata javnih natječaja.** Nadležna tijela državne/lokalne uprave i institucije, a sukladno *Uredbi o kriterijima, mjerilima i postupcima financiranja i ugovaranja programa i projekata od interesa za opće dobro koje provode udruge* i uputama za prijavitelje, trebale bi:
  - objavljivati privremene liste poziva s točnim brojem bodova svake prijave,
  - **dostavljati prijaviteljima detaljna obrazloženja ocjena njihovih prijava,**
  - **dostavljati povratne informacija odnosno odgovore na upućene žalbe/prigovore prijavitelja.**
- Zakonodavac bi trebao uvažiti uvjete u kojima udruge posluju te **prilagoditi zahtjeve koji se traže *Pravilnikom o mjerilima pružanja socijalnih usluga* u smislu priznavanja djelovanja udruga koje obavljaju socijalnu djelatnost u prostorima koji nisu nužno poslovne namjene.**
- Nadležno ministarstvo trebalo bi **prilagoditi cijene socijalnih usluga tržišnim uvjetima odnosno realnim troškovima pružanja usluga savjetovanja i psihosocijalnog savjetovanja.** Također, trebalo bi **pružiti informacije stručnoj javnosti/pružateljima usluga kada će se pristupiti objavi javnih poziva za sklapanje ugovora** o pružanju socijalnih usluga u mreži socijalnih usluga.
- Nadležno ministarstvo trebalo bi **uvažiti način rada i djelovanja udruga te sukladno tome pristupiti prilagodbi *Pravilnika o standardima kvalitete socijalnih usluga*, u suradnji s predstavnicima udruga koje pružaju socijalne usluge.**
- Suradnja sustava socijalne skrbi s udrugama u osiguravanju i pružanju usluga korisnicima definirana je strateškim i zakonodavnim okvirom stoga bi nadležno ministarstvo trebalo **poticati formaliziranu suradnju s udrugama i na operativnoj razini** (područni uredi HZSR-a), na primjer, kroz izradu internih sporazuma o suradnji i određivanju kontakt osobe za suradnju s udrugama.

## Zaključak

Pravovremene, kvalitetne i besplatne savjetodavne usluge važan su oblik podrške najranjivijoj djeci, njihovim roditeljima i cijeloj obitelji. **Udruge, kao pružatelji usluga kojima je država delegirala dio svojih odgovornosti ne uspijevaju zadovoljiti potrebe djece i obitelji u nepovoljnom položaju. Pružatelja savjetodavnih usluga je premalo, a posebno ih nedostaje u ruralnim sredinama.** U sredinama u kojima su prisutni, **djeca u nepovoljnim okolnostima i njihovi roditelji moraju čekaju na uključivanje u usluge savjetodavne podrške i do nekoliko mjeseci.**

**Donositelji odluka, nadležna tijela državne uprave, jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave trebale bi povećati financijska ulaganja u pružanje savjetodavnih usluga te osigurati i primijeniti održiv model financiranja savjetodavnih usluga koje pružaju udruge, u cilju osiguravanja jednakih mogućnosti za svu djecu, osiguravanja kvalitete njihova života, njihovog sigurnog rasta i razvoja.**

**Pronalaženje i provedba održivog modela financiranja savjetodavnih usluga koje pružaju udruge, zahtijeva određeno vrijeme i strukturirani dijalog svih dionika, no mnoge od navedenih preporuka moguće je implementirati bez znatnijih financijskih ulaganja** (na primjer preporuke vezane uz programiranje natječaja i primjenu svih elemenata definiranih procedura provedbe javnih natječaja).

**Izuzetno je važno djelovati odmah** jer su podaci o mentalnom zdravlju djece, nasilju, djeci s problemima u ponašanju, mogućnostima podrške djeci s teškoćama, broju djece s iskustvom te u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti alarmantni.

**Za dijete u nepovoljnom položaju svaki dan je značajan!  
Djeca ne bi smjela čekati na dobivanje odgovarajuće podrške!**

