

**0=7=16=21=35**

**V  
VODIČ KROZ PRAVA**

**=65+**

**JER JE PRAVO  
JEDNAKO ZA SVE**

**VODIČ KROZ PRAVA  
65+**

**JER JE PRAVO  
JEDNAKO ZA SVE**

U Beogradu  
maj 2015.

**Izdavač:**

**Udruženje građana „Snaga prijateljstva“ – Amity**  
 Ulica Pariske komune 1/12  
 11070 Novi Beograd  
 tel/faks 011/66-71-523  
 e-mail: nada@amity-yu.org  
 www.amity-yu.org

**Autor:**

**mr Nadežda Satarić**

**Stručni konsultant na izradi teksta**  
**prof. dr Nevena Petrušić**

**Dizajn i priprema za štampu:**  
**Ivan Halupka**

**Lektura:**  
**Mira Satarić**

Ovaj vodič je finansiran delom iz granta Stejt deparmenta.

Mišljenja, nalazi i zaključci ovde navedeni su stavovi autora i nužno ne oslikavaju stavove Stejt deparmenta.

This guidelines were funded in part by a grant from the United States Department of State.

The opinions, findings and conclusions stated herein are those of the author[s] and do not necessarily reflect those of the United States Department of State.

**Sadržaj****Poglavlje 1**

Uvod.....	6
Zašto su ljudska prava važna za nas.....	10
Na koji način su zaštićena ljudska prava.....	11
Međunarodni pravni okvir.....	11
Nacionalni pravni okvir.....	13
Posebna važnost ljudskih prava za starije ljude.....	13

**Poglavlje 2**

Prava iz socijalne zaštite.....	15
Pravo na dodatak za pomoć i negu drugog lica.....	17
Pravo na novčanu socijalnu pomoć.....	19
Pravo na jednokratnu novčanu pomoć.....	21
Pravo na pomoć u kući.....	22
Smeštaj u ustanovu socijalne zaštite.....	25
Pravila koja važe za pristup bilo kom pravu ili usluzi iz socijalne zaštite....	29
Pravo na zdravstvenu zaštitu.....	32
Pravo na slobodu od zanemarivanja, zlostavljanja i nasilja.....	38
Zabrana diskriminacije.....	43
Pravo na nasleđivanje.....	45
Nepovredivost stana.....	48

**Poglavlje 3**

I na kraju.....	50
-----------------	----

**Poglavlje 4**

Adresar zvaničnih organa kojima se možete obratiti za pomoć.....	52
Zaštitnik građana – Ombudsman.....	52
Kontakt putem video linka.....	53
Poverenik za zaštitu ravnopravnosti.....	54
Kancelarija za ljudska i manjinska prava.....	55
Poverenik za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti..	55

## Poglavlje 1

### Uvod

„Sva ljudska bića rađaju se slobodna i jednaka u dostojanstvu i pravima“<sup>1</sup>. Tako počinje Univerzalna deklaracija o ljudskim pravima, dokument usvojen 1948. godine na nivou Ujedinjenih nacija kojim su proklamovana ljudska prava.

Ljudska prava su prava koja ljudi imaju samim tim što su ljudska bića. To su neotuđiva prava koja uživa svako ljudsko biće, koja mu ni na koji način ne mogu biti oduzeta. Ljudska prava proizlaze iz urođenog dostojanstva i vrednosti ljudskog bića i zato pripadaju svakom pojedincu, bez obzira na rasu, nacionalnost, boju kože, pol, jezik, religiju, političko opredeljenje, starosno doba ili bilo koje drugo, njegovo lično svojstvo. Kada se ljudska prava poštuju, ljudi mogu da žive dostojanstveno i ravnopravno, bez diskriminacije. Pošto ljudska prava pripadaju svima, ona ne zavise od godina starosti. Zato starije žene i stariji muškarci imaju ista prava, koja pripadaju i mlađima od njih.

Ljudska prava se nalaze iznad svake vlasti, sistema, institucije i bilo kog drugog autoriteta. Ljudska prava su priznata i garantovana međunarodnim dokumentima o ljudskim pravima. Međunarodnim dokumentima priznata su prava koja pripadaju svima, ali i posebna prava koja pripadaju pojedincima koji se nalaze u nekim posebnim životnim situacijama ili su, usled određenih razloga, posebno ugroženi, kao što su deca, osobe sa invaliditetom, majke, pripadnici nacionalnih manjina i sl.

U Srbiji, kao i u drugim državama, ljudska prava su, zbog njihovog značaja, priznata i garantovana (zajemčena) Ustavom Srbije. Na taj način naglašava se da ljudska prava imaju višu vrednost u odnosu na državu. Ustav sadrži katalog ljudskih prava koja su priznata i garantovana svima, kao i ona koja pripadaju pojedincima, posebno osetljivim grupama, kao što su deca, osobe sa invaliditetom, deca, pripadnici nacionalnih manjina i sl.

<sup>1</sup> Član 1. Univerzalne deklaracije o ljudskim pravima, koja je usvojena 1948. godine i obavezujući je dokument Ujedinjenih nacija za sve zemlje članice Ujedinjenih nacija, što važi i za Srbiju.

Ljudska prava imaju različitu sadržinu, pa se grupišu u određene vrste. Postoje lična prava, građanska i politička prava, ekonomska, socijalna i kulturna prava, a u novije vreme garantuju se kolektivna prava koja se priznaju ljudskim zajednicama i narodima kao što je pravo na održivi razvoj, mir ili zdravu životnu sredinu i dr.

Lična prava su ljudska prava koja pojedinca štite od bilo koje vrste napada i obezbeđuju mu slobodan razvoj ličnosti. U ovu grupu spada pravo na život, pravo na slobodu, pravo na bezbednost ličnosti.

Građanska i politička prava su ljudska prava koja štite pojedinca od same države, sprečavaju da se vlast meša u privatni život pojedinca i obezbeđuju mu da učestvuje u političkom i društvenom životu zajednice. U ovu grupu spadaju pravo na privatnost, pravo na izražavanje mišljenja, pravo na imovinu, sloboda veroispovesti, pravo na pravično suđenje, sloboda udruživanja i dr.

Socijalna, ekonomska i kulturna prava su ljudska prava koja obezbeđuju da pojedinac zadovolji svoje životne potrebe i živi dostojanstvenim životom. Ova prava su zasnovana na jednakosti i solidarnosti i podrazumevaju pomoć slabijim članovima zajednice. U ovu grupu spadaju pravo na rad, pravo na obrazovanje, pravo na socijalno obazbeđenje, pravo na zdravstvenu zaštitu, pravo na adekvatan životni standard i dr.

Ljudska prava zajednica i naroda su prava koja ljudima obezbeđuju održivi razvoj, mir i zdravu životnu sredinu. U ovu grupu prava spadaju pravo na razvoj, pravo na ekonomski i socijalni razvoj, pravo na zdravu životnu sredinu i dr.

Država i njeni organi dužni su da poštuju ljudska prava. Pošto su ljudska prava iznad države, država i njeni organi ne smeju da ih krše. U tom smislu ljudska prava određuju našu slobodu jer predstavljaju granicu koju niko ne sme da prekorači. Pojedina ljudska prava mogu se samo privremeno i u izvesnim situacijama ograničiti, pod uslovima i na način propisan ustavnim normama.

S druge strane, država ima pozitivnu obavezu da štiti ljudska prava kada su ona povređena, a neka ljudska prava sama po sebi podrazumevaju

dužnost države da stvori uslove za njihovo uživanje. Tako, na primer, država je dužna da uspostavi sistem socijalne zaštite koji će omogućiti da se svakome ko se nalazi u stanju socijalne potrebe obezbedi socijalna pomoć i zaštita. Država ima i dužnost da vodi brigu o socijalnom, zdravstvenom i kulturnom životu svojih građana.

Da bi pojedinci mogli da koriste i uživaju slobodu koju im ljudska prava pružaju, neophodno je da ljudska prava budu konkretizovana zakonima, kojima je uređen način ostvarivanja pojedinih ljudskih prava, kao i mehanizmi njihove pravne zaštite.

Srbija se obavezala, prihvatanjem međunarodnih obaveza, da poštuje sva ljudska prava svojih građana. Međutim, garantovanje ljudskih prava na osnovu formalno-pravnih međunarodnih i nacionalnih akata, ne znači i njihovo automatsko ostvarivanje. Za to je potrebno stvaranje određenih pravnih mehanizama i procedura. Kakvi će ti mehanizmi biti i kako će se koristiti, zavisi od mnogih faktora: od ekonomske razvijenosti društva, društveno-političkog uređenja, kao i od informisanosti i svesti građana o postojanju prava, traženju njihove zaštite i obaveze njihovog poštovanja.

U našoj zemlji zaštita ljudskih prava obezbeđena je kroz zakonska i podzakonska akta iz raznih oblasti društvenog života, počev od socijalne zaštite, zdravstvene zaštite, porodično-pravne zaštite, imovinskih odnosa i dr.

Tokom korišćenja usluga u tim sistemima, odnosno ostvarivanja prava, ako bilo ko smatra da se njegovo pravo dosledno ne poštuje, odnosno da je prekršeno, ima mogućnost da podnese žalbu tom organu/ustanovi/instituciji, a ako ne bude zadovoljan ishodom, na raspolaganju mu je i sudska zaštita, sve do žalbe Ustavnom sudu. Ukoliko nacionalno sudstvo ne zadovolji „željenu pravdu“, zaštita se može zatražiti i na međunarodnom nivou, pred Sudom za ljudska prava u Strazburu i pred drugim međunarodnim organima.

Stariji ljudi pripadaju posebno osetljivoj grupi stanovništva i nekima od njih su potrebne posebne mere zaštite i podrške, koje oni ne ostvaruju. Često stariji ljudi nisu informisani od strane ustanova i institucija koje su u obavezi da im pruže usluge ili regulišu ostvarivanje prava, iako je zakonom propisana njihova obaveza da informišu potencijalne

korisnike i građane. Ponekad način informisanja nije adekvatan ili su informacije nedovoljne.

Otuda pokušaj da i putem ovog Vodiča dopremo do nekih od onih starijih ljudi koji su iz grupe najisključenijih i nisu im u dovoljnoj meri dostupni drugi kanali informisanja. Nemamo iluziju da će ova publikacija, ako i dopre do onih kojima je ona neophodna, biti dovoljna da oni reše svoj problem i zato, uvek ostaje od neprocenljivog značaja živa reč sa njima, kako bi oni lakše ostvarili prava koja im po zakonu pripadaju.

**Ovaj Vodič je namenjen**, na prvom mestu, **samim starijim osobama** i to posebno onima iz ruralnih sredina, zatim **aktivistima udruženja penzionera i drugih organizacija civilnog društva (OCD)** koje rade sa starijima/za starije, a naravno, poslužiće nekada i mlađima koji za svoje najstarije traže pomoć. Zamišljen je da bude koristan i razumljiv svima, pa se tako nećemo držati krutog „administrativnog“ jezika, kao i citiranja prava, već ćemo ukazati na njih, uputiti na mesto gde se mogu ostvariti, kao i na mehanizme njihove zaštite u slučaju kršenja.

Prava kojima ćemo se u Vodiču baviti su:

- Prava iz socijalne zaštite,
- Prava iz zdravstvene zaštite,
- Pravo nepovredivosti fizičkog i psihičkog integriteta
- Zabrana diskriminacije,
- Pravo na nasleđivanje,
- Pravo nepovredivosti stana,

U predstavljanju prava iz navedenih oblasti, držaćemo se najviše domaćeg zakonodavnog okvira, a tek po potrebi i međunarodnog, jer smatramo da je to dovoljno, s obzirom na svrhu Vodiča. Ovo tim pre, jer kod nas postoji veliki broj zakona, podzakonskih akata i drugih propisa kojima su regulisani mehanizmi za zaštitu ljudskih prava, a postoje i brojni strateški dokumenti kojima su utvrđene politike u pojedinim oblastima i posebne mere i aktivnosti za unapređenje položaja starijih osoba.

## Zašto su ljudska prava važna za nas?

Ljudska prava menjaju živote ljudi.

Kao što smo u uvodu rekli, zagarantovana prava stvaraju mogućnost za kvalitetniji život uz poštovanje nezavisnosti i dostojanstva svakog čoveka. Odnoseći se prema starijim osobama sa poštovanjem i ravnopravno kao i prema mlađim stvaramo uslove koji omogućavaju svim ljudima u društvu da učestvuju i doprinose sopstvenom razvoju.

Međutim, različite ekonomske, društveno-političke i druge (ne)prilike, stvaraju pogodno tle za kršenje tih prava, naročito u ekonomski nerazvijenim društvima, poput Srbije. Nerazvijena privreda ne može u punoj meri da pruži adekvatnu podršku za ostvarivanje prava iz oblasti socijalne i zdravstvene zaštite, obrazovanja i drugih oblasti.

Kršenje ljudskih prava kod nas je primetno u svim segmentima društva, pri čemu su najčešće i pogođeni oni koji su najosetljiviji, a među njima su, svakako, i starije osobe.

### Šta treba da znamo o ljudskim pravima?

- Ljudska prava **pripadaju svima podjednako**.
- Ona **definišu način postupanja** države, grupe i pojedinca, i ograničavaju njihovu, odnosno njegovu samovolju.
- **Sprečavaju** sve one oblike **ponašanja kojima se narušava dostojanstvo** pojedinca.
- U pojedinim slučajevima, **obavezuju donosioca odluka da preduzme određene mere** (zakonske ili praktične), kojima se ostvaruje i štiti pravo pojedinca.

## Na koji način su zaštićena ljudska prava?

### Međunarodni pravni okvir

Prava starijih osoba su zaštićena obavezujućim, takozvanim „tvrdim zakonima“, na međunarodnom nivou, na prvom mestu, **Univerzalnom deklaracijom o ljudskim pravima** iz 1948. godine, koju je naša zemlja ratifikovala. U prvom članu ovog dokumenta, rečeno je da se sva ljudska bića rađaju slobodna, jednaka u dostojanstvu i pravima. Dakle, ova Deklaracija ljudima ne daje prava, već garantuje njihovo ostvarivanje i zaštitu. Deklaracija se odnosi na ljude svih starosnih doba. Takođe, važni su i Međunarodni pakt o građanskim i političkim pravima iz 1966. godine, Međunarodni pakt o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima iz 1966., Konvencija Ujedinjenih nacija (UN) o ukidanju svih oblika rasne diskriminacije iz 1965., Konvencija UN o pravima osoba sa invaliditetom iz 2006. godine...

Ratifikovanjem ovih dokumenata, Srbija se obavezala da će svoje zakone uskladiti sa njima i uvesti odgovarajuću politiku i programe, kako bi se primenili sporazumi.

Svaki sporazum poseduje sistem za praćenje, koji se uglavnom sastoji od komisije nezavisnih eksperata koja se naziva „sporazumno telo“ i ima nadležnost da nadzire ispunjavanje obaveza država članica. Države koje su ratifikovale sporazume redovno podnose izveštaj komisiji o napretku realizacije njegovih odredbi. Komisija pregleda izveštaje i daje preporuke na koji način države članice mogu bolje da realizuju sporazum. Većina komisija, takođe, može da preispita i vrši istragu po pojedinim žalbama na kršenje prava.

Na evropskom nivou, navešćemo samo dva obavezujuća dokumenta Saveta Evrope: Revidiranu evropsku socijalnu povelju iz 1996., koju je Srbija potvrdila 2009. godine. Član 23. ove Povelje reguliše pravo starijih lica na socijalnu zaštitu putem:

- a) adekvatnih materijalnih sredstava koja im omogućuju da pristojno žive i aktivno učestvuju u javnom, društvenom i kulturnom životu;

- b) pružanja informacija o uslugama i pogodnostima koje stoje na raspolaganju starijim licima kao i o mogućnostima korišćenja istih;

Država se obavezala da omogući starijim licima da slobodno odaberu svoj način života i da vode nezavisan život u svom porodičnom okruženju sve dok to žele i mogu, putem:

- a) obezbeđivanja smeštaja u skladu sa njihovim potrebama i zdravstvenim stanjem ili odgovarajuće podrške za adaptaciju njihovog stambenog smeštaja;
- b) pružanja zdravstvene zaštite i usluga koje su im potrebne u njihovom stanju; da garantuju starijim licima koja žive u ustanovama za odgovarajuću podršku, uz puno poštovanje njihove privatnosti i učešće u odlučivanju o pitanjima koja se tiču životnih uslova u tim ustanovama.“

Poseban značaj ima i **Konvencija Saveta Evrope o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici** iz 2011., koju je Srbija potvrdila 2013. godine. U ovom dokumentu sadržani su precizni i jasni zahtevi i standardi koji se odnose na prevenciju, na mere pravne i institucionalne zaštite i podrške žrtvama, na procesuiranje i kažnjavanje počinitelaca, kao i na program njihovog tretmana. Primena ove Konvencije podrazumeva znatne promene u domaćem zakonodavnom i strateškom okviru za prevenciju i suzbijanje nasilja nad ženama.

Pored navedenih, postoji i grupa takozvanih „mekih zakona“, koji daju smernice za ophođenje sa određenim ciljnim grupama, u ovom slučaju govorimo o starijim ženama i muškarcima, uključujući UN Principe za starije osobe (1991) i Madridski međunaradni akcioni plan o starenju (MIPPA 2002). Iako ljudska prava podupiru preporuke tih „mekih zakona“, oni nisu pravno obavezujući. Države su više pod moralnom nego pravnom obavezom da prate preporuke.

Doneto je 18 UN Principa za starije osobe (1991) sa preporukom da ih vlade svih zemalja uvrste u svoje nacionalne programe kada god je to moguće. Ti principi se odnose na nezavisnost, društveno učešće, brigu/ negu o starijima, samoostvarenje i dostojanstvo.

## Nacionalni pravni okvir

Ljudska prava u Srbiji su, na prvom mestu, zaštićena i zagarantovana **Ustavom Republike Srbije**<sup>2</sup>, koji garantuje veliki broj građanskih, političkih, ekonomskih i socijalnih prava. Za uživanje prava važni su i antidiskriminacioni zakoni (**Zakon o zabrani diskriminacije**<sup>3</sup>, **Zakon o sprečavanju diskriminacije osoba sa invaliditetom**<sup>4</sup>, **Zakon o ravnopravnosti polova**<sup>5</sup>). Ostvarivanje pojedinih prava bliže je definisano **Zakonom o socijalnoj zaštiti**, **Zakonom o pravima pacijenata**, **Zakonom o zdravstvenoj zaštiti**, **Zakonom o penzijsko invalidskom osiguranju**, **Porodičnim zakonom** i dr.

Za praćenje postupanja u skladu sa Ustavnim i zakonskim obavezama, zadužene su službe nadzora pri Vladi Republike Srbije, nadležna ministarstva, sudstvo i tužilaštvo i druga tela kao što su:

- Zaštitnik građana – ombudsman,
- Kancelarija za ljudska i manjinska prava,
- Poverenik za zaštitu ravnopravnosti,
- Poverenik za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti i dr.

## Posebna važnost ljudskih prava za starije ljude

Neka prava su od većeg značaja u starosti nego u drugim životnim dobima. Zato je važno da ne zaboravimo da mladi i osobe srednjih godina današnjice predstavljaju starije osobe sutrašnjice.

Za ljude u poznijim godinama bitno je da se poštuju njihova prava, da bi oni imali:

- minimum finansijske sigurnosti kako bi živeli dostojnsstvenim životom – *redovna primanja i mogućnost raspolaganja sopstvenim novcem i imovinom*;

2 „Sl. glasnik RS“, br. 98/2006

3 „Sl. glasnik RS“, br. 22/2009

4 „Sl. glasnik RS“, br. 33/2006

5 „Sl. glasnik RS“, br. 104/2009

- pristup adekvatnoj zdravstvenoj nezi i zdravstvenim uslugama;
- obezbeđene socijalne servise podrške za život u svom domu/ lokalnoj zajednici;
- bezbednost od mogućeg zlostavljanja, zanemarivanja, nasilja...
- mogućnost da utiču na odluke koje se njih tiču – npr. *niko ne sme da ih smesti u dom za stare bez njihove izričite volje.*

Ponekad je moguće da neko pravo koje je pojedinac uživao u mladosti ne može potpuno da uživa u starosti, na primer, pravo pristupa odgovarajućim zdravstvenim uslugama i uslugama socijalne zaštite. Kada je neko mlad, manji mu je problem da dođe do zdravstvene ustanove udaljene i po nekoliko desetina kilometara da bi dobio zdravstvenu uslugu. Starijem čoveku, koji ima ograničenu sposobnost kretanja, predstavlja problem da dođe do zdravstvene ustanove, čak i ako se ona nalazi u susednoj ulici.

Čak i u slučajevima da su obezbeđeni određeni servisi podrške starijima, kao npr. ustanove za smeštaj starijih, jer one u značajnoj meri mogu poboljšati kvalitet života, one istovremeno mogu biti i mesto zloupotrebe i kršenja ljudskih prava. Na primer, u najvećem broju slučajeva, korisnici domova ne upravljaju sopstvenim finansijama, već to za njih mahom čini porodica i/ili staratelj, a negde čak i ustanova u kojoj je korisnik smešten. Privatnost korisnika je hronično ugrožena u domovima. Veoma često se uskraćuju prava starijima da donose sopstvene odluke, pa tako oni prihvate odlazak u dom bez da je to njihov lični izbor.

Nisu zanemarljivi ni slučajevi kršenja prava starijih i u porodičnom okruženju počev od zanemarivanja starijih u samoj porodici, zlostavljanja, psihičkog i fizičkog nasilja, zloupotrebe prava na nasleđivanje, ekonomsko eksploatisanje, neostvarivanje prava na zakonsko izdržavanje i dr.

Zaštita ljudskih prava starijih osoba služi da spreči sve one postupke, odnosno nepostupanja koja mogu ugroziti ljudsko dostojanstvo, zdravlje, bezbednost i drugo.

## Poglavlje 2

### Prava iz socijalne zaštite

Socijalna zaštita je 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 otklanjanja posledica socijalne isključenosti. Pravo na socijalnu zaštitu je zagarantovano Ustavom Republike Srbije.

Zakon o socijalnoj zaštiti kaže:

„Svako je dužan da se stara o zadovoljavanju svojih osnovnih životnih potreba i osnovnih životnih potreba lica koja je dužan da izdržava, ...“

Međutim, kada se pojedinac ili porodica nađu u nevolji zbog:

- nemanja minimuma materijalne sigurnosti,
- nemogućnosti da samostalno žive u svom stanu/kući/lokalnoj zajednici,
- narušenih porodičnih odnosa i međugeneracijske solidarnosti,
- zanemarivanja, zlostavljanja ili iskorišćavanja/eksploatacije...

država, putem socijalne zaštite, dužna je da pruži pomoć i osnaži pojedinca i porodicu za samostalan i produktivan život u društvu. Pružanje socijalne zaštite se zasniva na načelima socijalne pravde, humanizma i poštovanja ljudskog dostojanstva.

Koja sve prava u socijalnoj zaštiti pojedinac ili porodica mogu ostvariti i pod kojim uslovima, bliže je uređeno Zakonom o socijalnoj zaštiti, Zakonom o porodici, Zakonom o penzijsko invalidskom osiguranju i drugim propisima.



Članom 40. Zakona o socijalnoj zaštiti, definisano je 5 grupa usluga:

- **usluge procene i planiranja** – procena stanja, potreba, snaga i rizika korisnika i drugih značajnih osoba u njegovom okruženju; ... izrada individualnog ili porodičnog plana pružanja usluga i mera pravne zaštite...;
- **dnevne usluge u zajednici** – dnevni boravak; pomoć u kući; svratište i druge usluge koje podržavaju boravak korisnika u porodici i neposrednom okruženju;
- **usluge podrške za samostalan život** – stanovanje uz podršku; personalna asistencija;...
- **savetodavno-terapijske i socijalno-edukativne usluge** – intenzivne usluge podrške porodici koja je u krizi; ... podrška porodici koja se stara o svom odraslom članu porodice;... savetovanje i podrška u slučajevima nasilja;...
- **usluge smeštaja** – smeštaj u srodničku, hraniteljsku ili drugu porodicu za odrasle i starije; domski smeštaj; smeštaj u prihvatilišta i druge vrste smeštaja.

Za starije osobe, od posebnog značaja su prava na materijalnu podršku odnosno materijalno obezbeđenje i prava na usluge socijalne zaštite:

- pravo na dodatak (ili uvećani dodatak) za pomoć i negu drugog lica;
- pravo na novčanu socijalnu pomoć ili jednokratnu pomoć;
- pravo na pomoć u kući ili pomoć i negu u kući;
- pravo na smeštaj u ustanovu socijalne zaštite i pravo na smeštaj u drugu porodicu;
- pravo na opremu korisnika za smeštaj u ustanovu ili drugu porodicu;
- pravo na usluge socijalnog rada/savetodavne usluge.

Ostvarivanje ovih prava vrši se preko centara za socijalni rad (u daljem tekstu CSR), koji o njima odlučuje u prvom stepenu. Mrežom centara za socijalni rad (ima ih 142) obuhvaćene su sve opštine u Srbiji, bilo da centri funkcionišu kao samostalne ustanove, bilo da je reč o odeljenjima međuopštinskih centara za socijalni rad. Sam postupak u kojem pojedinac ostvaruje svoja prava vodi se po odredbama Zakona o opštem upravnom postupku, osim ako neka pitanja nisu drugačije uređena.

Pored centara za socijalni rad, usluge pružaju i ustanove socijalne zaštite za smeštaj korisnika i/ili za dnevne usluge u zajednici.

Pojedine usluge socijalne zaštite, pored državnih ustanova, pružaju i drugi licencirani pružaoci usluga, kao što su udruženja građana, privredna društva, privatni preduzetnici, fizička lica i dr.

**Napomena<sup>1</sup>:** Usluge su podeljene na način da se ostvarivanje nekih od njih sredstva obezbeđuju iz državnog budžeta (dodatak za pomoć i negu drugog lica; novčana socijalna pomoć; smeštaj korisnika u ustanovu socijalne zaštite ili drugu porodicu i oprema za smeštaj, kao i usluge socijalnog rada), a neke usluge obezbeđuju lokalne samouprave (dnevne usluge u zajednici koje uključuju pomoć u kući i dnevni boravak; jednokratne novčane pomoći i razne druge). To može predstavljati problem, jer iako zakon neku uslugu predviđa, lokalna zajednica je nužno ne mora realizovati. Ovo može predstavljati dobar razlog za samoorganizovanje i iznošenje zahteva pred lokalnu samoupravu za uspostavljanje nedostajuće usluge.

### Pravo na dodatak za pomoć i negu drugog lica

Ovo pravo ima lice kome je zbog težeg fizičkog ili psihičkog oštećenja i težine povrede ili bolesti neophodna pomoć i nega od strane drugog lica za zadovoljavanje osnovnih životnih potreba.

Pravo se priznaje kada lice ne može da ustane iz kreveta, ne može da se kreće unutar stana/kuće bez upotrebe pomogala, ne može da se hrani, oblači ili održava ličnu higijenu ili kad je lice obolelo od demencije ili je praktično slepo.

Postoji mogućnost da se ostvari i pravo na uvećani dodatak. Ovo pravo ima lice koje je ostvarilo pravo na dodatak za pomoć i negu drugog lica, kome je utvrđeno telesno oštećenje od 100% po jednom osnovu, odnosno osobe koje imaju više oštećenja, s tim da nivo oštećenja iznosi po 70% i više po najmanje dva osnova, ili da ima trajni organski poremećaj neurološkog ili psihičkog tipa.

O pravu na dodatak za pomoć i negu drugog lica i pravo na uvećani dodatak odlučuje Republički fond za penzijsko i invalidsko osiguranje (u daljem tekstu Fond PIO) ako je u pitanju korisnik penzije ili osiguranik, a ako se radi o pojedincu koji nije korisnik penzija, odnosno osiguranik, o ovom pravu odlučuje centar za socijalni rad.

Ako ste korisnik penzije, odnosno osiguranik, zahtev treba da podnesete filijali Fonda PIO za vaš okrug, a ukoliko niste, zahtev podnosite centru za socijalni rad opštine na kojoj imate prebivalište.

Zahtev se obično podnosi na posebnom obrascu koji možete da zatražite. Uz zahtev treba da podnesete sledeću dokumentaciju:

- medicinska dokumentacija (lekarski nalazi, otpusne liste...);
- predlog za veštačenje od izabranog lekara;
- fotokopija lične karte i zdravstvene knjižice;
- izvod iz matične knjige rođenih (za ljude rođene izvan teritorije Republike Srbije potrebno je i uverenje o državljanstvu);
- uverenje da osoba ne prima penziju i dodatak za tuđu negu i pomoć preko fonda PIO, ukoliko se zahtev podnosi CSR-u.

Moguće je da će filijala Fonda PIO ili CSR tražiti još neku dokumentaciju.

Ukoliko ostvarite pravo, ono se priznaje od dana podnošenja zahteva. Ako ste pravo ostvarili kod PIO fonda, visina mesečne naknade iznosi 15.165 dinara (mart 2015), a ako ste ostvarili preko CSR-a, naknada iznosi 9.804 dinara. Ako ste ostvarili pravo na uvećani dodatak za pomoć i negu drugog lica, naknada iznosi 26.442 dinara.

Ako se proceni da stanje može da se poboljša, onda se zakazuje i kontrolni pregled.

Ukoliko niste zadovoljni odlukom, možete da uložite žalbu u roku od 15 dana od dana prijema rešenja.

Ako je rešenje donela filijala Fonda PIO, žalbu se podnosi Direkciji Fonda PIO, a ako je rešenje doneo CSR, žalba se podnosi Ministarstvu za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja. Žalba se podnosi Pokrajinskom sekretarijatu za socijalnu zaštitu ako se CSR koji je izdao rešenje nalazi na teritoriji Vojvodine, a ako je CSR sa teritorije grada Beograda, žalba se podnosi gradskoj upravi grada Beograda.

### Pravo na novčanu socijalnu pomoć

Ovo pravo može ostvariti pojedinac ili porodica koja nema prihode ili ima manje mesečne prihode od minimalnog nivoa socijalne sigurnosti. Starija osoba, kada napuni godine koje su zakonom određene za odlazak u penziju (muškarac – 65, a žena 60 godina i 6 meseci), po Zakonu o socijalnoj zaštiti se smatra radno nesposobnom osobom i onda ona može da ostvari pravo na uvećanu novčanu pomoć. Treba znati da pravo na novčanu socijalnu pomoć (u daljem tekstu NSP), po članu 82. Zakona o socijalnoj zaštiti, može ostvariti pojedinac, odnosno porodica:

- ako nema drugih nepokretnosti, osim odgovarajućeg stambenog prostora i zemljišta u površini do 1 hektar za starije osobe (za radno sposobne do 0,5 hektara);
- ako pojedinac ili član porodice nije prodao ili poklonio nepokretnu imovinu ili se odrekao prava na nasleđivanje nepokretnih imovine...;
- ako pojedinac, odnosno član porodice, ne poseduje pokretnu imovinu, čijim korišćenjem ili otuđenjem, bez ugrožavanja osnovnih životnih potreba, može da obezbedi sredstva u visini šestostrukog iznosa NSP;
- ako pojedinac, odnosno član porodice, nije zaključio ugovor o doživotnom izdržavanju.

Izuzetno, pravo na NSP može ostvariti pojedinac, odnosno porodica koji u pogledu nepokretnosti ne ispunjavaju uslove, ali na istu daju saglasnost CSR-u za upis hipoteke na svoje nepokretnosti, radi obezbeđenja namirenja potraživanja isplaćene novčane pomoći.

Pojedincu koji je sposoban za rad, odnosno porodici u kojoj je većina članova sposobna za rad, NSP se isplaćuje u trajanju do 9 meseci u toku kalendarske godine, a pojedincu koji je nesposoban za rad ili je to većina članova porodice, NSP se isplaćuje svih 12 meseci.

Kada su u pitanju starije osobe, stalnu novčanu socijalnu pomoć (NSP), najčešće traže starija lica koja žive sama ili u staračkim domaćinstvima, ako nemaju srodnike koji su u zakonskoj obavezi da ih izdržavaju ili ako i oni nemaju dovoljne prihode kojima bi obezbedili minimum socijalne sigurnosti svojim porodicama.

Naglašavamo da postoji zakonska obaveza izdržavanja supružnika ili vanbračnog supružnika koji je nesposoban za rad, zatim obaveza deceda izdržavaju svoje roditelje koji su nesposobni za rad a nemaju dovoljno svojih sredstava, pa obaveza ostalih srodnika u krvnom srodstvu i to redosledom kojim nasleđuju po osnovu Porodičnog zakona, do srodnika iz tazbine.

Zahtev za ostvarivanje prava na NSP podnosi se na propisanom obrascu koji se dobija u CSR, a uz zahtev, neophodna je i sledeća dokumentacija:

- lična karta na uvid i fotokopije za sve punoletne članove;
- izvod iz matične knjige rođenih/venčanih za članove porodice;
- uverenje o imovnom stanju za sve punoletne članove porodice;
- uverenje o prijavi službi Zavoda za tržište rada nezaposlenih članova;
- potvrda o primanjima za sve članove (osim dečjeg i roditeljskog dodatka, dodatka za pomoć i negu drugog lica i primanja po osnovu učeničkog i studentskog standarda);
- uverenje Fonda PIO da članovi porodice nisu korisnici penzije po

bilo kom osnovu;

- pravosnažnu sudsku odluku o izdržavanju od srodnika, ili dokaz da je kod nadležnog suda pokrenuo postupak radi utvrđivanja obaveze izdržavanja od srodnika.

Moguće je da CSR, zavisno od situacije, traži još nešto od dokumentacije. U slučajevima da starija osoba nije u stanju da sama pribavi potrebnu dokumentaciju, a nema u svom okruženju osobu koja to može uraditi, zaposleni u CSR su u obavezi da, po službenoj dužnosti, pribave potrebnu dokumentaciju.

Ako CSR zahtev reši pozitivno, pravo teče od dana podnošenja zahteva. Osnovica za isplatu NSP je 7.789 dinara (mart 2015.), a ovaj iznos se uvećava za 20%, ako je u pitanju stariji pojedinac, odnosno 50% za svaku narednu stariju osobu u domaćinstvu. Novac se šalje poštom svakog meseca.

U slučajevima da pojedinac, odnosno porodica, nije zadovoljna donetim rešenjem, ona ima pravo žalbe. Korisnik žalbu podnosi Ministarstvu za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja. Ukoliko je rešenje doneo CSR sa područja Vojvodine, žalba se podnosi Pokrajinskom sekretarijatu za socijalnu zaštitu, a ukoliko je rešenje doneo CSR iz Beograda, gradskoj upravi. U svakom pojedinačnom rešenju napisan je koji rok za žalbu i kome se žalba podnosi.

Jednom godišnje CSR proveravaju da li su okolnosti zbog kojih neko prima NSP ostale iste ili su promenjene. Ukoliko pojedinac/podrođica nije više u oskudici, pomoć se ukida, a u suprotnom, nastavlja sa isplatom narednih godinu dana.

### Pravo na jednokratnu novčanu pomoć

Ukoliko se pojedinac i porodica iznenada ili trenutno nađu u stanju socijalne potrebe, a nemaju ili nemaju dovoljno novca da bi rešili konkretan problem, pa im treba novčana pomoć, mogu se, putem pisanog zahteva, obratiti CSR-u, koji vodi postupak za ostvarivanje i isplatu ove pomoći, ili svojoj lokalnoj samoupravi.

Najčešće se jednokratna novčana pomoć odobrava da bi se platili:

- troškovi pribavljanja potrebne dokumentacije za ostvarivanje prava u oblasti socijalne zaštite;
- nabavka osnovnih životnih potreba – nabavka namirnica, ogreva za zimu...
- nabavka lekova, medicinskih pomagala, plaćanje skupih dijagnostičkih procedura i drugih troškova lečenja;
- za troškove potrebne opreme za smeštaj u ustanovu socijalne zaštite i troškove putovanjaoiste ili putovanjado zdravstvene ustanove, radi korišćenja usluga zdravstvene zaštite;
- nedostajući troškovi sahrane.

Bliže uslove za ostvarivanje i visinu jednokratne novčane pomoći propisuje lokalna samouprava. Po Zakonu o socijalnoj zaštiti, iznos ove pomoći ne može biti veći od prosečne zarade po zaposlenom u jedinici lokalne samouprave u mesecu koji prethodi mesecu u kome se vrši isplata.

Lokalne samouprave mogu predvideti i druge vrste materijalne pomoći određenim grupama građana na svojoj teritoriji (narodne kuhinje, razne subvencije...). Novac za ove namene obezbeđuje se u budžetima lokalnih samouprava.

U slučajevima izuzetnog ugrožavanja životnog standarda većeg broja građana na određenoj teritoriji (elementarne nepogode – poplave, zemljotresi...), Vlada Republike Srbije može doneti odluku o jednokratnim pomoćima ugroženim porodicama odnosno pojedincima. Novac za ove namene obezbeđuje se u budžetu Republike Srbije.

### Pravo na pomoć u kući

Pomoć u kući je usluga/servis socijalne zaštite koji je najviše razvijen u odnosu na sve druge usluge koje imaju funkciju da pomognu pojedincu da ostane što duže da živi u svom stanu/kući, odnosno lokalnoj zajednici, a ne da mora da ide na smeštaj u ustanovu socijalne zaštite.

U momentu pisanja ovog Vodiča (maj 2015.), ova usluga je razvijena i funkcioniše u skoro 100 opština u Srbiji. Odgovornost za razvoj ove usluge je na lokalnim samoupravama. Tamo gde lokalne samouprave razvijaju ovu uslugu, one i odlučuju o uslovima pod kojim se pojedinac može uključiti u korišćenje iste. Odluku o uključivanju u korišćenje usluge donosi CSR.

Najčešće se korišćenje usluge pomoći u kući odobrava starijim, iznemoglim i hronično obolelim licima koja žive sama u kući ili stanu ili onima koji žive u staračkim domaćinstvima (gde su sve osobe starije), kada im je porodična podrška nedovoljna ili nije raspoloživa. Korišćenje usluge može se odobriti i starijima koji žive sa mlađim članovima domaćinstva, koji su nesposobni za rad, te im ne mogu pružiti adekvatnu pomoć. Usluga se odobrava i odraslim osobama sa invaliditetom koje žive same, a ne mogu funkcionisati bez podrške drugog lica. Usluga se ne odobrava ako postoji ugovor o doživotnom održavanju.

Pružaoци/realizatori usluge pomoći u kući, u najvećem broju slučajeva su posebne organizacione jedinice centara za socijalni rad ili druge ustanove socijalne zaštite (gerontološki centri, domovi za stare...). U pojedinim lokalnim samoupravama pružaoци su posebne ustanove socijalne zaštite, organizacije Crvenog krsta, udruženja građana ili privatnici. Pomoć u kući neposredno pružaju gerontodomačice, osobe koje su posebno obučene za pružanje ove usluge.

Ako u vašoj opštini postoji usluga pomoć u kući, pisani zahtev za korišćenje usluge podnosite CSR-u, uz koji prilažete sledeću dokumentaciju:

- medicinska dokumentacija (izveštaj lekara specijaliste ili otpusna lista iz bolnice, izveštaj izabranog lekara sa posebnim osvrtom na funkcionalne sposobnosti...)
- uverenje o imovnom stanju;
- fotokopija lične karte za podnosioca zahteva;
- izvod iz matične knjige rođenih ili venčanih;
- izvod iz matične knjige umrlih za bračnog druga, ukoliko je preminuo;
- fotokopija presude o razvodu za slučaj da je brak razveden.

Rešenje o ostvarivanju ovog prava, kao i uput za korišćenje usluge kod ovlašćenog pružaoca donosi CSR. Budućem korisniku se uput izdaje u slučaju kada se korišćenje usluge u celosti plaća iz budžeta, kao i za korišćenje usluge uz učešće korisnika u plaćanju. Sastavni deo uputa je i individualni plan usluge, sačinjen u CSR.

Ukoliko niste zadovoljni rešenjem CSR, žalbu možete podneti lokalnoj samoupravi, jer je ona nadležna za usluge u lokalnoj zajednici.

Pojedinac može početi da koristi uslugu pomoći u kući odmah nakon dobijanja rešenja o korišćenju iste, ukoliko pružalac usluga ima mogućnosti da ga odmah uključi u program. Može se desiti da je potrebno da pojedinac čeka izvesno vreme, dok neko drugi prestane da koristi uslugu, pa da se uključi na njegovo mesto.

U kom vremenskom intervalu i dinamici će pojedinac koristiti ovu uslugu, utvrđuje se u CSR, zavisno od težine stanja i potrebe svakog pojedinca. U najvećem broju slučajeva, trajanje usluge je 2 do 3 sata dnevno, radnim danima. Zavisno od potrebe, gerontodomačice mogu dolaziti jednom nedeljno, dva puta ili svih pet radnih dana u nedelji.

Koje usluge gerontodomačice najčešće pružaju? I o tome se odluka donosi u CSR-u, zavisno od individualnih potreba pojedinca ili osoba kojima se pomoć pruža. Usluge su u održavanju opšte higijene stana, uključiv i pranje veša, lične higijene korisnika, nabavci namirnica i pripremi hrane, plaćanju računa..., pratnja korisnika pri odlasku kod lekara ili u lokalnu zajednicu... U seoskim sredinama, gerontodomačice mogu pomoći i u pripremi i unošenju drva za ogrev...

U nekim slučajevima, organizator usluge obezbeđuje i pružanje nege korisnicima, odnosno usluga negovateljica ili medicinskih sestara.

Korisnik učestvuje u finansiranju usluge, zavisno od svojih materijalnih mogućnosti. Usluga je besplatna za korisnike NSP, za one koji nemaju lična primanja, a ostali učestvuju u plaćanju usluge, a koliko će plaćati, odlučuje se u CSR-u.

U slučajevima kada lokalna samouprava nije organizator ovog servisa, odnosno ne učestvuje u njenom finansiranju ili sufinansiranju, već je

pruža neko od pružalaca usluga kroz neki projekat, onda o uslovima za uključivanje u program odlučuje pružalac usluge.

U nekim gradovima/opštinama, lokalne samouprave razvijaju i usluge dnevnih boravaka za odrasle i starije, kao i za druge ciljne grupe, u nekima prihvatilišta ili prihvatne stanice i druge usluge koje podržavaju život korisnika u svojoj kući/stanu/lokalnoj zajednici. Da li su te usluge razvijene i u vašoj opštini, najbolje ćete se informisati ako se obratite CSR.

### Smeštaj u ustanovu socijalne zaštite

Ovo pravo uglavnom koriste pojedinci koji više nisu u stanju da samostalno žive u svom stanu/kući/lokalnoj zajednici, ili pak to ne mogu ni u okviru pomoći koju dobijaju, zatim pojedinci koji nemaju rešeno stambeno pitanje ili ono nije odgovarajuće.

U okviru sistema socijalne zaštite postoje državne ustanove za smeštaj odraslih i starijih lica i privatne ustanove. Državne ustanove su organizovane kao gerontološki centri, kao domovi penzionera, kao domovi za penzionere i druga stara lica i sl. Ima ih u 48 opština u Srbiji sa smeštajnim kapacitetima od nepunih 9 hiljada mesta.

Kapaciteti državnih domova su nedovoljni da zadovolje sve više rastuće potrebe starije populacije za njima, a i nisu ravnomerno teritorijalno raspoređeni. Zato se poslednjih godina naglo razvijaju i privatni domovi za stare. Oni se čak otvaraju i u pojedinim seoskim sredinama. Postoje privatni domovi (oko 120 njih) koji su zvanično registrovani kod nadležnog Ministarstva za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja, kao ustanove socijalne zaštite. Ovi domovi su prošli provere nadležnih organa i inspekcija i, da bi dobili dozvolu za rad, morali su da ispune određene standarde kojima se utvrđuju građevinski i tehnički uslovi, broj angažovanog osoblja i njihova obučenosť za rad u ovoj oblasti, kao i standarde u pogledu kvaliteta usluga korisnicima. Do maja 2016. godine, svi registrovani privatni domovi, kao i državni, moraju ispuniti uslove da bi dobili licencu za pružanje usluga. U momentu pisanja Vodiča, licencu su dobila dva državna doma i 23 privatna.

Na kraju, postoje i funkcionišu i neregistrovani, takozvani „ilegalni“ domovi za starije, koji nisu registrovani kod nadležnog ministarstva

kao ustanove socijalne zaštite, pa samim tim je diskutabilno da li ispunjavaju sve potrebne standarde za rad i da li su dovoljna garancija kvaliteta usluga koje nude starijim ljudima. Ne preporučujemo korišćenje ovih domova.

Važno je znati da smeštaj starije osobe u dom/ustanovu socijalne zaštite, treba da bude njen lični izbor, odnosno njena odluka. Samo u slučajevima da je osoba pod starateljstvom (ako joj je potpuno oduzeta poslovna sposobnost), staratelj donosi odluku, ali i ta odluka treba da bude u najboljem interesu osobe koja se smešta. Često u praksi starije osobe prihvataju odlazak u dom, ali na nagovor drugih, ponekad se i „žrtvuju“ za svoje mlađe, da bi im oslobodili prostor ili da im ne bi bili „na teretu“, a ponekad čak idu i pod prinudom. U tim slučajevima, mnogo su manje šanse za njihovo prihvatanje života u ustanovi, njihovo zadovoljstvo i kvalitetan život.

Zahtev za ostvarivanje prava na smeštaj u državni dom podnosi se nadležnom centru za socijalni rad a uz zahtev, potrebno je obezbediti i sledeću dokumentaciju i to u dva primerka:

- fotokopija lične karte;
- fotokopija izvoda iz matične knjige rođenih;
- fotokopija izvoda iz matične knjige venčanih;
- fotokopija izvoda iz matične knjige umrlih za bračnog druga, ukoliko je preminuo ili fotokopiju presude o razvodu braka, ako su razvedeni;
- uverenje o državljanstvu za lica koja su rođena van teritorije Srbije;
- dokaz o imovini (iz mesta rođenja i mesta stanovanja – uverenje o imovnom stanju, izvod iz zemljišnih knjiga...);
- ček od penzije, ukoliko je lice penzioner i/ili dokaz o drugim primanjima;
- ukoliko nije penzioner, potvrda iz filijale Fonda PIO da je lice bez prihoda/penzije;

- dokaz o primanjima srodnika koji su po zakonu dužni da izdržavaju lice koje traži smeštaj;
- fotokopija lične karte za srodnike koji plaćaju ili učestvuju u plaćanju smeštaja;
- fotokopija zdravstvene knjižice;
- lekarsko uverenje o zdravstvenom stanju od strane izabranog lekara, nalaz neuropsihijatra i nalaz krvi na Vaserman;
- za lica koja imaju sklopljen ugovor o doživotnom izdržavanju, fotokopija istog, kao i fotokopije ugovora o poklonu, ili ugovora o prodaji;

Zahtev može podneti lično osoba koja traži smeštaj, odnosno njen zakonski zastupnik ili staralac, a postupak se može pokrenuti i po službenoj dužnosti.

Istovremeno kada CSR rešava o zahtevu za smeštaj u ustanovu, on donosi i rešenje o plaćanju ili učešću u plaćanju usluga smeštaja u dom. U slučajevima da osoba nema nikakva lična primanja ili prima NSP, nema imovinu i nema srodnika koji su zakonskoj obavezi da je izdržavaju, a nije sklopila ugovor o izdržavanju, smeštaj kompletno plaća država.

Ako budući korisnik ima lična primanja i imovinu i srodnike, koji imaju zakonsku obavezu i mogućnost izdržavanja, oni učestvuju u plaćanju troškova u skladu sa svojim mogućnostima. U slučajevima da srodnik koji je u zakonskoj obavezi izdržavanja, nije u mogućnosti da učestvuje u plaćanju troškova smeštaja, ili može samo delimično da učestvuje, potrebno je dostaviti dokaz od nadležnog suda da je pokrenut postupak radi utvrđivanja obaveze izdržavanja od srodnika ili dokaz o visini utvrđene obaveze učešća u plaćanju.

Kada budući korisnik ima sklopljen ugovor o doživotnom izdržavanju, punu cenu smeštaja plaća davalac izdržavanja.

Cene za smeštaj u državne domove određuju se u nadležnom ministarstvu i one nisu ekonomske za korisnike usluga, odnosno korisnici ili neko za njih plaćaju samo deo cene usluge. Taj deo koji se plaća iznosi, zavisno

od doma do doma, između 28 i 45 hiljada dinara mesečno. Korisnici ne plaćaju usluge zdravstvenih radnika, socijalnih radnika i administrativnog osoblja, već se ovi troškovi namiruju iz budžeta, odnosno od strane Ministarstva zdravlja i Ministarstva za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja.

Bez obzira da li korisnik učestvuje ili ne učestvuje u plaćanju doma, on ima pravo na mesečni džeparac za vreme boravka u domu. Visina džeparca za korisnike penzija iznosi 5,5% od prosečne republičke zarade za predhodni mesec, a za ostale korisnike 3,5% iste.

Ukoliko korisnik želi smeštaj u privatni registrovani dom, najbolje je da se lično u domu raspita šta je potrebno od dokumentacije i koji su uslovi smeštaja. Važno je znati da se u privatnim domovima plaća puna cena, a koliko ona iznosi, to utvrđuju sami vlasnici domova i tu država nema nikakvog uticaja. Cene su veoma raznolike i kreću se od 30, pa do više od 100 hiljada dinara mesečno.

Kada osoba dođe u dom, treba da zna da i **u domu zadržava sva svoja građanska, kulturna, socijalna i druga prava** kojima raspolaže. **Za korisnike domskog smeštaja, od posebne važnosti su sledeća socijalna prava:**

- **Pravo na informacije** - Svi koji žele da odu u dom ili su već u njemu, treba da imaju pristup svim informacijama, koje im mogu pomoći da donesu odluku o odlasku u dom, kao i one koje su bitne za njihov život u domu. Korisnici treba da imaju informacije o dostupnosti usluga i prostorija, aktivnostima u domu, o žalbenim procedurama, procedurama primanja poseta, opštim informacijama o osoblju, imenu odgovorne osobe kojoj se mogu obratiti, o svim troškovima koje treba da plati i njihovoj ceni...
- **Pravo na učešće u donošenju odluka** – Nijedan korisnik ne može biti primljen u dom bez lične saglasnosti koju svojevolejno i svojeručno potpisuje. U samom domu, korisnik ima pravo da utiče na pitanja koja su njemu važna, lično ili preko svojih predstavnika (pravljenje jelovnika, sadržaj dnevnih aktivnosti, da daju pristanak na zdravstveni tretman i negu koju dobijaju...).
- **Pravo na poverljivost podataka** – Osoblje ne sme da daje lične

podatke i podatke koje vodi u dosijeu i/ili zdravstvanom kartonu korisnika trećim licima.

- **Pravo na privatnost** – Domovi su u obavezi da obezbede poštovanje prava na privatnost i dostojanstvo korisnika u svim aspektima njihovih života, počevši od toga da kada vode telefonske razgovore, koje niko ne sluša, da primaju posete i da imaju prostor da na miru sa svojim posetiocima njima razgovaraju, kada zaposleni pružaju negu da to ne gledaju drugi korisnici, da bez kucanja ne ulaze u sobu, da ne preturaju po njegovim ličnim stvarima bez pitanja I dr.
- **Pravo na pritužbu** – Korisnik ili staratelj koji nije zadovoljan pruženom uslugom, postupkom ili ponašanjem osoblja ili drugih korisnika može podneti pritužbu. Pritužbe mogu upućivati i članovi porodica, kao i drugi posetioци. Svaki dom treba da ima ustanovljene procedure za podnošenje pritužbi i da sa tim procedurama upozna korisnika.
- **Kontrola korisnika nad sopstvenim računima** – Korisnik ima pravo uvida i kontrole svojih finansija, bez obzira da li i dalje lično prima penziju ili ne, ima pravo da zna kolika je visina penzije i ima pravo na džeparac kojim lično raspolaže.
- **Sloboda kretanja** – Korisnici imaju pravo da budu informisani o kućnom redu, koji podrazumeva i pitanja u vezi sa izlaskom korisnika iz doma – dnevnim, nedeljnim, posetama drugih i ostalim pitanjima. Korisnik ima pravo na izlaske iz doma, ali o njima treba da obavesti nadležnu osobu, kao i o tome kada će se vratiti.

Pored smeštaja u ustanovu socijalne zaštite, smeštaj starijoj osobi može se obezbediti i u srodničkoj, hraniteljskoj ili drugoj porodici, privremeni smeštaj u prihvatilište/prihvatnu stanicu, socijalno stanovanje u zaštićenim uslovima ili druga vrsta smeštaja.

**Pravila koja važe za pristup bilo kom pravu ili usluzi iz socijalne zaštite**

Za ostvarivanje bilo kog prava iz socijalne zaštite, nadležan je CSR opštine na kojoj pojedinac ili porodica imaju prebivalište, a u izuzetnim

slučajevima, može to biti i CSR gde pojedinac ima boravište. Samo u slučajevima potrebe za neodložnim intervencijama, nadležan je CSR one opštine gde se pojedinac u tom momentu zatekao.

**Prilikom ostvarivanja prava ili pružanja bilo koje usluge**, Zakon obavezuje CSR i sve druge licencirane pružaoce usluga da se **moraju rukovoditi sledećim načelima**:

- Načelo poštovanja integriteta i dostojanstva (pružalac usluge mora poštovati vaš psihički i fizički integritet i bezbednost, kao i uvažavati vaša moralna, verska i kulturna ubeđenja).
- Načelo zabrane diskriminacije (ne smeju vam uskraćivati prava zbog neke vaše lične osobenosti, kao što su vaše godine, socijalni ili obrazovni status, nacionalnost, versko ubeđenje i slično).
- Načelo najboljeg interesa korisnika.
- Načelo efikasnosti i blagovremenosti (morate na vreme dobiti uslugu, koja daje najbolje rezultate u odnosu na resurse kojima se raspolaže).
- Načelo javnosti rada (informacije o pravima i uslugama, kao i načinu njihovog ostvarivanja treba da su dostupne, vidljive i razumljive. Imate pravo da budete informisani o svemu što je značajno za ostvarivanje vaše socijalne potrebe).

Pored ovih načela, za vas su značajna i sledeća prava:

- Pravo na učešće u donošenju odluka, koje se tiču vas i prava i usluge koja vam se pruža (ništa se ne sme realizovati bez vašeg pristanka).
- Pravo na poverljivost podataka i pravo na privatnost (ni na koji način vaši podaci ne smeju biti zloupotrebljeni i privatnost u toku pružanja usluge ili razgovora ukoliko vam ona nije obezbeđena).

Ukoliko zbog zdravstvenih problema, ili bilo kog drugog razloga niste u mogućnosti da sami pribavite neophodnu dokumentaciju za ostvarivanje prava, kao i da popunite potrebne obrasce, CSR je dužan da to uradi u vaše ime (i uz vašu saglasnost) po službenoj dužnosti.

Važno je da znate da imate pravo na pritužbu (žalbu), koju možete uvek podneti ukoliko niste zadovoljni uslugom, postupkom ili ponašanjem pružaoca usluge. Pravo na pritužbu ima svako i ono je izričito priznato samim Zakonom o socijalnoj zaštiti.

**Napomena: Na kraju svakog rešenja kojim CSR odlučuje o nekom pravu, mora da bude naveden pravni lek (savet) u kome je određen naziv organa kome se možete žaliti ukoliko ste nezadovoljni rešenjem kao i rok za podnošenje žalbe.**

Iako pritužbe mogu biti različite, u zavisnosti od toga na koju se uslugu odnose, iz kojih se sredstava ta usluga finansira, postupak po pritužbama je manje-više isti. Takozvani prvostepeni organ je sam pružalac usluge, što će reći da, ukoliko niste zadovoljni uslugom, prvo treba da se obratite vašem voditelju slučaja (osobi koja je zadužena za rad sa vama). Ukoliko niste zadovoljni dobijenim odgovorom ili postupkom, sledeći nivo je supervizor i/ili direktor ustanove (nadređeni osobi koja vam je dala prvobitnu informaciju). Ukoliko i dalje niste zadovoljni postupanjem, žalbu usmeravate na takozvani drugostepeni organ, koji može biti:

- lokalna samouprava (za prava i usluge koje ona finansira),
- nadležno ministarstvo – sektor za brigu o porodici i socijalnu zaštitu (za prava i usluge koje se obezbeđuju na nacionalnom nivou, iz državnog budžeta).

Ukoliko se dogodi da i dalje niste zadovoljni, možete se obratiti i Zaštitniku građana., a ako smatrate da ste u pružanju usluga diskriminisani, možete se obratiti Povereniku za zaštitu ravnopravnosti.<sup>6</sup>

**Napomena: Pritužbe (žalbe) možete dati u usmenoj ili pisanoj formi, pri čemu je važno da poštujete definisani redosled, jer drugostepeni organ neće uzeti u razmatranje ništa što nije prošlo prvostepeno razmatranje.**

Pritužbu (žalbu) drugostepenom organu možete predati u CSR-u ili direktno (poštom, lično ili na drugi adekvatan način).

Pritužba (žalba) mora da bude jasna, da sadrži naziv organa na čiji se rad odnosi, kao i opis povrede prava i dokaze koji potkrepljuju razlog za njeno podnošenje.

<sup>6</sup> Adresar ustanova kojim se možete obratiti biće naveden na kraju Vodiča.



## Pravo na zdravstvenu zaštitu

Zdravstvena zaštita obuhvata sprovođenje mera za očuvanje i unapređenje zdravlja građana, sprečavanje, suzbijanje i rano otkrivanje bolesti, povreda i drugih poremećaja zdravlja i blagovremeno lečenje i rehabilitaciju.

Pravo na zdravstvenu zaštitu je pravo koje garantuje sam Ustav Republike Srbije, koji propisuje: „Svako ima pravo na zaštitu svog fizičkog i psihičkog zdravlja“.

Lica koja su obuhvaćena obaveznim zdravstvenim osiguranjem, ostvaruju zdravstvenu zaštitu po tom osnovu. Kada su u pitanju stariji ljudi, zdravstvenim osiguranjem obuhvaćeni su penzioneri, oni koji su osigurani preko drugog člana porodice, kao i oni koji su korisnici socijalne zaštite, odnosno stalne novčane socijalne pomoći.

Starije osobe koje imaju 65 i više godina, ukoliko nemaju neki od navedenih osnova osiguranja, imaju prava na besplatnu zdravstvenu zaštitu (na račun sredstava iz budžeta), jer spadaju u grupaciju stanovništva koja je izložena povećanom riziku oboljevanja.<sup>7</sup> Da bi dobili zdravstvenu knjižicu, po tom osnovu, potrebno je da sa ličnom kartom odu u filijalu, ispostavu ili službu Fonda zdravstvenog osiguranja na svojoj opštini i zatraže izdavanje zdravstvene knjižice.

Šta obuhvata pravo na zdravstvenu zaštitu po osnovu obaveznog osiguranja?<sup>8</sup>

- mere prevencije i ranog otkrivanja bolesti;
- preglede i lečenje žena u vezi sa planiranjem porodice kao i u toku trudnoće, porođaja i materinstva do 12 meseci nakon porođaja;
- preglede i lečenja u slučaju bolesti i povrede;

7 Član 68 stav 1 i 2, Ustav Republike Srbije, Sl. glasnik RS 98/2006; Član 11, Zakona o zdravstvenoj zaštiti. Sl. glasnik RS 107/2005, 72/2009, 88/2010, 99/2010, 57/2011, 119/2012, 45/2013 i 93/2014

8 Član 8, Pravilnik o sadržaju i obimu prava na zdravstvenu zaštitu iz obaveznog zdravstvenog osiguranja i o participaciji za 2015., Sl. glasnik RS 1/2015

- preglede i lečenje bolesti usta i zuba;
- medicinsku rehabilitaciju u slučaju bolesti i povrede;
- lekove i medicinska sredstva;
- proteze, ortoze i druga pomagala za kretanje, stajanje i sedenje, pomagala za vid, sluh i govor, stomatološke nadoknade, kao i druga pomagala (u daljem tekstu: medicinsko-tehnička pomagala)

**Obolelom, odnosno povređenom starijem licu odobrava se i sanitetski prevoz, kada je on opravdan i medicinski neophodan.**

Starijim licima se obezbeđuje i hitna stomatološka zdravstvena zaštita, kao i izrada akrilatne totalne i subtotalne proteze, na 5 godina, odnosno na popravke proteza po potrebi – nakon isteka garantnog roka od 30 meseci.

Korisnici koji koriste zdravstvenu zaštitu po osnovu obaveznog zdravstvenog osiguranja, dužni su da za njeno korišćenje plaćaju participaciju za preglede, dijagnostičke procedure, lečenje i rehabilitaciju, u iznosima kako je to propisano Pravilnikom o sadržaju i obimu prava ... i o participaciji, a koji se revidire svake godine. Participacija za lekove utvrđena je u Listi lekova. Postoji i izuzeće od plaćanja participacije, akada su stariji u pitanju, to je:

- za lica koja su teško telesno ili duševno ometena u razvoju;
- preglede i lečenje od malignih bolesti, šećerne bolesti, reumatske bolesti, bubrežnih bolesnika koji idu na dijalizu;
- za naočare i kontaktna sočiva za one koji imaju dioptriju preko  $\pm 9$ ;
- slepa lica i trajno nepokretna lica, kao i ona koja primaju novčani dodatak za tuđu negu i pomoć;
- stariji od 65 godina koji su po osnovu starosti stekli pravo na zdravstvenu zaštitu (nemaju drugi osnov osiguranja);
- korisnici stalnih novčanih socijalnih pomoći, kao i pomoći za

smeštaj u ustanovu socijalne zaštite ili u drugu porodicu.

Zdravstvenu zaštitu obezbeđuju zdravstvene ustanove i to: domovi zdravlja, sa svojim ambulantama i zdravstvenim stanicama; apoteke; opšte i specijalne bolnice; zavodi; zavodi za javno zdravlje; klinike i instituti; kliničko-bolnički i klinički centri.

Zdravstvena zaštita se obezbeđuje za sve pod jednakim uslovima, a naročito za one građane izložene povećanom riziku oboljevanja, **među koje spadaju i građani stariji od 65 godina.**

Neka od načela kojima se moraju rukovoditi oni koji obezbeđuju pružanje zdravstvene zaštite su:

- Pružanje zdravstvene zaštite **mora biti fizički, geografski i ekonomski dostupno i dostupno svim građanima** Republike Srbije.
- Mora biti pravično – **zabranjena je diskriminacija** po bilo kom osnovu, uključujući i starosno doba.
- **Pružanjem usluga** zdravstvene zaštite treba **da se postignu najbolji mogući rezultati** u odnosu na raspoloživa finansijska sredstva, odnosno najviši nivo zdravstvene zaštite uz najniži utrošak sredstava.

Zdravstvene ustanove mogu se osnovati sredstvima u državnoj ili privatnoj svojini.

**Napomena: Privatna praksa mora obavljati poslove zdravstvene zaštite na način i pod uslovima koje propisuju zakoni i nadležno ministarstvo zdravstvene zaštite, što će reći, sva prava i obaveze koja se odnose na državne pružaoce zdravstvene zaštite, odnose se i na privatne.**

Radno vreme zdravstvene ustanove definisano je odlukom osnivača i zavisi od vrste ustanove, pri čemu je važno napomenuti **da je za vreme štrajka zdravstvena ustanova u obavezi da obezbedi minimum procesa rada, što se ukratko rečeno, odnosi na hitna i akutna oboljenja, stanja i povrede.**

U cilju zaštite prava, u oblasti zdravstvene zaštite, 2013. godine, usvojen je Zakon o pravima pacijenata<sup>9</sup>. Po ovom Zakonu, utvrđena su prava i dužnosti pacijenata prilikom korišćenja usluga zdravstvene zaštite, način ostvarivanja i način zaštite tih prava.

**Iz Zakona o pravima pacijenata izdvajamo samo neka od ukupno 19 definisanih prava:**

**Pravo na informacije** – pacijent ima pravo na sve vrste informacija o stanju svog zdravlja, o zdravstvenoj službi i načinu kako da je koristi, kao i na informacije o pravima iz zdravstvenog osiguranja i postupcima za ostvarivanje istih. Te informacije mu pruža nadležni zdravstveni radnik.

Pacijent ima pravo na odgovarajuće zdravstvene usluge radi očuvanja i unapređenja zdravlja, sprečavanja suzbijanja i ranog otkrivanja bolesti i drugih poremećaja zdravlja. To su **preventivne mere.**

Pacijent ima pravo na blagovremenu i kvalitetnu zdravstvenu uslugu, u skladu sa zdravstvenim stanjem i utvrđenim stručnim standardima. Ovo podrazumeva i humani odnos prema pacijentu (Pravo na kvalitet pružanja zdravstvene usluge).

**Pravo na obaveštenje** podrazumeva obavezu lekara da vas na razumljiv način informiše o svim detaljima koji će vam pomoći da donesete odluku o tome da li želite da nastavite lečenje ili ne. Ove informacije obuhvataju:

- dijagnozu i prognozu bolesti,
- opis, cilj i korist od predloženog načina lečenja,
- vrstu i verovatnoću mogućih rizika,
- alternativne metode lečenja<sup>10</sup>
- dejstvo lekova,

**Napomena: Sve ovo lekar vam mora reći i bez toga da vi to sami tražite. Takođe, ako je pacijent gluvonem, mora mu se obezbediti tumač za znakovni jezik.**

<sup>9</sup> Zakon o pravima pacijenata, "Sl. glasnik RS", 45/2013

<sup>10</sup> Ne misli se na alternativnu medicinu, već na druge metode konvencionalnog lečenja.

**Pravo na slobodan izbor lekara** – svaki pacijent ima pravo na slobodan izbor doktora medicine (izabranog lekara), odnosno doktora stomatologije (zubara), kao i slobodan izbor predloženih medicinskih mera.

**Pravo na privatnost i poverljivost** podataka definiše da pregledu i preduzimanju mera lečenja mogu prisustvovati samo zdravstveni radnici i saradnici koji neposredno učestvuju. **Pregledu, naravno, ne mogu prisustvovati drugi pacijenti, pa ni članovi porodice, ukoliko vi sami to ne dozvolite.** Takođe, pacijent ima pravo na poverljivost svih ličnih informacija koje je saopštio nadležnom zdravstvenom radniku.

**Pravo na pristanak** vam omogućava da slobodno, sami odlučujete<sup>11</sup> o svemu što se tiče vašeg života i zdravlja, čak i po cenu da time ugrožavate vaš život i zdravlje, ali ne smete ugrožavati druge ljude.

**Napomena:** Saglasnost na predloženu meru možete dati usmeno ili pisano, odnosno prećutno, to će reći, da ako se niste protivili, smatra se da ste saglasni. Takođe, pristanak možete i opozvati (povući) pod uslovima definisanim zakonom.

Kada je u pitanju donošenje odluke, svako ima pravo da na sopstvenu odgovornost napusti stacionarnu zdravstvenu ustanovu (bolnicu), o čemu ste dužni da date pisanu izjavu.

U svakom slučaju, nadležni lekar je dužan da vam jasno ukaže na posledice vašeg pristanka ili odbijanja lečenja.

**Napomena:** Odluke o lečenju ili nelečenju su izuzetno ozbiljne i mogu ugroziti, kako vaš život i zdravlje, tako i život i zdravlje drugih, pa je od izuzetne važnosti da ovakve odluke ne donosite ishitreno, naročito pre nego se posavetujete sa osobom od poverenja ili zatražite mišljenje drugog lekara.

Zdravstvena ustanova je dužna da Vas odmah primi na lečenje ukoliko je u pitanju pružanje hitne medicinske pomoći. Istu obavezu ima i privatna praksa, pri čemu napominjemo da ova obaveza za **privatnu praksu važi samo za hitnu medicinsku pomoć.**

<sup>11</sup> Osim ukoliko niste lišeni poslovne sposobnosti ili iz nekog drugog, zakonom propisanog razloga.

Svaki pacijent ima pravo na najviši nivo olakšavanja patnje i bola, što podrazumeva terapiju bola i humano palijativno zbrinjavanje.

Neretko se događa da neki od pregleda moramo zakazati, pa je važno da i o ovome imate neku informaciju.

Ukoliko zdravstvena ustanova nije mogla da Vas primi na lečenje, u obavezi je da zakaže novi prijem najkasnije u roku od 30 dana od dana otkazanog prijema.

Kada su u pitanju specijalističko-konsultativne procedure za koje nije propisana lista čekanja pregled se realizuje odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana javljanja specijalisti. Ako zdravstvena ustanova ne može da Vam obezbedi prijem u naznačenom roku od 30 dana, dužni su da Vam to i napišu na lekarskom uputu i overe pečatom ili da Vam izdaju pisanu potvrdu o razlozima zbog kojih niste primljeni. Ukoliko imate ovaj dokument, pregled možete obaviti u privatnoj praksi ili u dopunskoj ustanovi sa kojom je sklopljen ugovor. U tom slučaju pregled plaćate lično, a refundaciju troškova vršite u matičnoj filijali uz uput, račun, nalaz, fotokopiju zdravstvene knjižice i popunjen zahtev.

**Napomena:** Postoji lista od 10 vrsta medicinskih usluga za koje je ustanovljena lista čekanja i za koje ne možete iskoristiti privatni pregled koji će vam biti refundiran. Zato je važno da pre odlaska kod privatnog lekara proverite da li se za dati pregled ili intervenciju mogu refundirati troškovi.

Gore navedena prava praćena su i **obavezama** koje svaki pacijent ima pre svega prema sebi ali i prema drugima. Neke od obaveza koje su od važnosti za život starije osobe su i:

- u potpunosti i istinito informišite lekara o zdravstvenom stanju
- pridržavajte se uputstava koje ste dobili od lekara kako o primeni propisane terapije tako i o drugim savetima u vezi sa vašim životnim aktivnostima i navikama

Pored ovoga poštujujte i prava drugih pacijenata jer su podjednako važna kao i vaša.

U slučaju da smatrate da Vam je pravo iz oblasti zdravstvene zaštite uskraćeno ili niste zadovoljni načinom na koji Vam je pravo realizovano imate pravo žalbe (prigovora) osobi koja rukovodi procesom rada ili direktoru zdravstvene ustanove ili **savetniku za zaštitu prava pacijenata**.

**Napomena:** Zaštitnika prava pacijenata obezbeđuje jedinica lokalne samouprave. Zdravstvena ustanova je dužna da na vidnom mestu istakne ime i prezime, radno vreme, adresu i broj telefona zaštitnika prava pacijenata kome se možete obratiti.

Pored savetnika za zaštitu prava pacijenata, lokalna samouprava obrazuje i Savet za zdravlje. Savet za zdravlje, pored predstavnika lokalne samouprave, čine i predstavnici udruženja građana iz reda pacijenata, zdravstvenih ustanova sa teritorije lokalne samouprave, kao i nadležne filijale Republičkog fonda za zdravstveno osiguranje.

**Napomena:** Ukoliko ste nezadovoljni izveštajem savetnika pacijenata, možete se, u skladu sa zakonom, obratiti gore navedenom Savetu za zdravlje, zdravstvenoj inspekciji, odnosno nadležnom organu organizacije zdravstvenog osiguranja kod koje ste zdravstveno osigurani.

## Pravo na slobodu od zanemarivanja, zlostavljanja i nasilja

Starije osobe, kao posebno osetljiva grupa stanovništva, često su izložene najrazličitijim oblicima zanemarivanja, zlostavljanja, odnosno nasilja, što može dovesti ili već predstavlja kršenje i ugrožavanje njihovih ljudskih prava i sloboda. To onda doprinosi društvenoj izolaciji i marginalizaciji starijih. Prema definiciji Svetske zdravstvene organizacije iz 2002.godine, nasilje prema starijim osobama je: „svaki pojedinačni ili ponavljajući čin ili nedostatak odgovarajućeg postupanja, koje se događa u bilo kojem odnosu očekivanja i poverenja, a koje uzrokuje štetu, bol, nepriliku i/ ili nevolju starijoj osobi“.

Ove pojave se veoma često događaju, ali one su nedovoljno prepoznatljive, bilo zbog neznanja žrtve da može tražiti zaštitu, neprijavlivanja slučaja,

nepriznavanja da se to događa... Ono što je u široj javnosti poznato kada je u pitanju nasilje nad starijima, predstavlja samo deo stvarnosti i to one o najdrstičnijim oblicima fizičkog nasilja i to nasilja sa smrtnim ishodom. Razlozi za prikrivanje ili ne priznavanje nasilja, naročito onog koje se događa ili dogodi u porodici su različiti a najčešći su:

- strah od nasilnika ili onih koji vrše zloupotrebu nad starijima,
- osećaj sramote, naročito kada su deca ili članovi bliže porodice zlostavljači,
- osećaj krivice ili osećaj da su na teretu, naročito kod teško obolelih i nepokretnih ili materijalno zavisnih od porodice,
- sumnje da će bilo ko verovati u njihovu priču,
- usled osećaja izgubljenosti kada jednostavno ne znaju šta treba da rade ili gde treba da odu po pomoć,

**Koja su to postupanja koja se kvalifikuju kao neki od oblika nasilja?**

### Zanemarivanje potreba

- kada vaše elementarne potrebe nisu zadovoljene,
- kada vam nije pružena neophodna nega i pomoć
- kada vam je uskraćeno pravo na informisanost u porodici o stvarima koje se vas tiču,
- kada neko drugi odlučuju u ime vas, ako ne smete izneti svoje mišljenje, ako umesto vas neko drugi obavi posao koje ste mogli obaviti sami i sl.

### Zloupotreba postoji

- kada vas neko ko ima moć sprečava da ostvarujete svoja prava
- kada vas, na primer, neko sprečava da slobodno raspoložete svojom imovinom ili novcem,

- kada osoba kojoj ste dali punomoćje da podiže u pošti ili banci vašu penziju ili druge prinadležnosti to učini i potom bez vaše dozvole troši novac za svoje potrebe ili vam i ne kaže koliko je podigla.

**Psihičko i emocionalno nasilje je** bilo koje verbalno ili neverbalno postupanje koje smanjuje vaše samopoštovanje:

- kada vam neko preti nasiljem,
- kada vam osoba koja vam pomaže u nezi preti da će vas napustiti,
- kada vas namerno zastrašuju da nećete dobiti hranu,
- kada vas lažu, rugaju vam se, psuju vas, vređaju i ismevaju,
- kada vam zabranjuju da vam neko dođe u posetu, nedozvoljavaju vam da vidate unuke, ignorišu vas, zabranjuju da koristite telefona i sl.
- Kada vas prisiljavaju da kažete ili učinite nešto protiv svoje volje.

**Ekonomsko ili finansijsko nasilje je:**

- krađa/pljačka Vašeg novca, penzije, nakita ili drugih vrednosti...
- prodaja vaše imovine bez vašeg pristanka,
- ne vraćanje novca koji ste nekom pozajmili,
- potpisivanje dokumenata umesto vas, zloupotreba punomoćja...

**Fizičko nasilje je:**

- nanošenje povrede: šamaranje, guranje, čupanje za kosu, štipanje, uvrtanje ruke...
- nanošenje fizičkog bola ili fizičke prisile-prisiljavaju vas da ostanete u krevetu, sobi - ograničavanje slobode kretanja...

- uskraćivanje lekova...

Posledice izloženosti nasilju su brojne i veoma utiču na mentalno zdravlje i lošije opšte zdravstveno stanje starije osobe. Sve to ostavlja duboke psihičke ožiljke.

Nasilje nad starijima može da se dešava bilo gde:

- u porodici to jest domu, gde su zlostavljači najčešće supružnici, deca, unuci, negovatelji;
- u instituciji – bolnicama, ustanovama socijalne zaštite-domovima i drugim različitim javnim ustanovama gde se ignorišu i zanemaruju specifične potrebe starijih;
- u zajednici – različiti vidovi kriminala nad starijim i nemoćnim osobama.

Poslednjih godina broj nasilja koja se prijavljuju nadležnim službama, nad starima je u porastu, a posebno su ranjive starije žene.

Zaštita od nasilja u porodici je definisana Porodičnim zakonom<sup>12</sup> koji nasilje u porodici definiše kao različite postupke člana porodice kojima ugrožava telesni integritet, duševno zdravlje ili spokojstvo drugog člana porodice. Izdvajamo one postupke koji se najčešće javljaju kada su u pitanju stariji ljudi:

- Nanošenje ili pokušaj nanošenja telesne povrede
- Ograničavanje slobode kretanja ili komuniciranja sa trećim licem
- Vređanje, kao i svako drugo drsko, bezobrazno i zlonamerno ponašanje

Drugi Zakon koji štiti fizički i psihički integritet ljudi, pa time i starijih osoba je Krivični zakonik.

<sup>12</sup> Porodični zakon, Sl. glasnik RS, br. 18/2005, 72/2011 - dr. zakon i 6/2015

Ako ste izloženi nasilju u porodici, prijavite nasilje centru za socijalni rad, koji je nadležan da uradi sledeće:

- Da prilikom prijave nasilja u porodici, zatraže i zabeleže sledeće podatke o vama: ime i prezime, kontakt podatke, vrstama nasilja koje ste preživeli, povredama i do tada preduzetim postupcima. Na osnovu tih informacija određuje se prioritet za reagovanje centra.
- U situacijama kada je potrebno da hitno reaguju na prijavu nasilja, koje se desi van njihovog radnog vremena ili noću, svi centri za socijalni rad imaju organizovana pasivna dežurstva. Raspitajte se u vašem centru za socijalni rad na koji broj telefona možete neposredno prijaviti nasilje u bilo koje doba dana.

Ako ste žrtva nasilja u porodici, možete i vi lično podneti krivičnu prijavu za nasilje u porodici u policijskoj stanici, usmeno, tako što ćete dati izjavu na zapisnik službenom licu ili pisano, tako što ćete predati (može i rukom pisana) prijavu, sa detaljnim opisom okolnosti i nasilnog. Krivičnu prijavu možete predati i u tužilaštvu. Možete zamoliti pravnika u centru za socijalni rad da vam pomogne u pisanju krivične prijave. Policija, u konsultaciji sa tužilaštvom, ima ovlašćenje da podnese krivičnu prijavu protiv osobe koja je izvršila nasilje nad vama.

Veoma je važno da, ukoliko su vam nanete telesne povrede, odete kod vašeg lekara da vas pregleda i sve to konstatuje u zdravstvenom kartonu, jer će to kasnije biti validan dokaz povrede za sve ostale nadležne službe.

**Najvažija preporuka kada je u pitanju zaštita psihičkog i fizičkog integriteta je da o tome ne ćutite.**

Svako od nas ima osobu od poverenja kojoj može da se obrati za pomoć i podršku ukoliko ima strahove da to sama uradi. **Nasilje se ne sme niti trpeti niti tolerisati ni pod kojim izgovorom.** Nije sramota biti žrtva već je sramotan čin onoga koji vas je u takav položaj doveo i tome morate odlučno stati na put.

## Zabrana diskriminacije

„Pred Ustavom i zakonom svi su jednaki.

Zabranjena je svaka diskriminacija, neposredna ili posredna, po bilo kom osnovu, a naročito po osnovu rase, pola, nacionalne pripadnosti, društvenog porekla, rađanja, veroispovesti, političkog ili drugog uverenja, imovnog stanja, kulture, jezika, starosti i psihičkog ili fizičkog invaliditeta“<sup>13</sup>

Diskriminacija predstavlja svako neopravdano pravljenje razlike ili nejednako postupanje u odnosu na pojedinca, porodicu ili grupu, a koja se zasniva na nekoj njihovoj osobenost. Diskriminacija predstavlja i svako činjenje ili ne činjenje u kome ste stavljeni u nepovoljan položaj samo zbog vaših godina starosti. Prema Zakonu o zabrani diskriminacije<sup>14</sup> starosno doba je predviđeno kao poseban osnov diskriminacije i ono je izričito zabranjeno. Stariji ljudi imaju pravo na dostojanstvene uslove života bez diskriminacije, a posebno jednak pristup i zaštitu od zanemarivanja i uznemiravanja u korišćenju zdravstvenih i drugih javnih usluga.

Diskriminatorna ponašanja prema starijima čine se i u krugu porodice, od strane srodnika i drugih članova kao od strane pružalaca raznih javnih usluga.

**Koja su to ponašanja prema starijima, odnosno činjenja ili ne činjenja koja predstavljaju diskriminaciju?**

- ako ste odbačeni kao društveno nekorisni
- ako vas vređaju i omalovažavaju – osećate se poniženi u dostojanstvu
- ako vas ismevaju zbog vaših godina
- ako ste izolovani od drugih
- ako ste prepušteni sami sebi kada imate problem
- kada javne službe nedelotvorno reaguju na vašu prijavu (na primer

<sup>13</sup> Član 21 stav 1 i 3 Ustav Republike Srbije, Sl. glasnik RS 98/2006

<sup>14</sup> Zakon o zabrani diskriminacije, Sl. glasnik RS br. 22/2009

da imate probleme u porodici –maltretiraju vas zetovi/snaje, deca, unuci, supružnik...zvali ste policiju a oni kažu to je porodična stvar, nije to za nas..., ili u CSR vam kažu, to se jednom desilo neće više....

- ako je vaša bolest opasna po život a služba hitne pomoći neće da dođe na vaš poziv sa obrazloženjem da moraju da idu kod mlađeg pacijenta
- ako banka neće da produži ugovor o pozajmici na tekućem računu, a kao razlog navede-zato što ste stariji od recimo 75 ili 80 godina
- kada u bolnici neće da vas operišu sa obrazloženjem da imate toliko i toliko godina
- kada vam ne dozvole ulaz na bazen sa obrazloženjem – zabranjen pristup osobama koje koriste invalidska kolica
- kada ne prime na posao –ne daju zaposlenje vašem sinu/kćerki, zetu ili snaji samo zato jer je uslov za prijem – da je lice mlađe od 50 godina starosti
- ukoliko se od strane nadležnih vlasti ne čini ništa na uklanjanju arhitektonskih barijera za osobe sa invaliditetom (što stariji često jesu), zbog čega im je onemogućen pristup javnom prevozu ili javnoj ustanovi kao što je zdravstvena ili ustanova socijalne zaštite, onda se radi o diskriminaciji zbog ne činjenja

Ukoliko smatrate da ste diskriminirani možete podneti pritužbu Povereniku za zaštitu ravnopravnosti i to bez obaveze plaćanja takse ili druge naknade.

Pritužba se podnosi u pisanom obliku, popunjavanjem obrasca pritužbe, ili se sastavlja kao obično pismo. .

Postupak po vašoj pritužbi Poverenik sprovodi tako što pritužbu dostavlja onome protiv koga je podneta i traži da se on izjasni o svim okolnostima, utvrđuje sve činjenice i dalje mišljenje i preporuku. Poverenik može, ako oceni da je to potrebno, uz vašu saglasnost da podnese tužbu protiv diskriminatora, a može tražiti i da on bude kažnjen ako njegovo postupanje ima elementa prekršaja, odnosno krivičnog dela.

**Napomena: Vi se i samoinicijativno možete obratiti sudu za zaštitu ali je naša snažna preporuka da se prvo obratite Povereniku za zaštitu ravnopravnosti, koji će utvrditi da li se radi o diskriminaciji ili ne i koji će vam nakon toga dati pravni savet šta je to što dalje možete učiniti. Još jednom ponavljamo da se obraćanje Povereniku ne naplaćuje.**

## Pravo na nasleđivanje

„Jemči se pravo nasleđivanja, u skladu sa zakonom.

Pravo nasleđivanja ne može biti isključeno ili ograničeno zbog neispunjavanja javnih obaveza“<sup>15</sup>

Neretko se događa, kada su u pitanju stariji ljudi da nakon smrti bračnog druga uz pisanu ili prećutnu saglasnost ostanu bez prava na nasledstvo, odnosno odreknu se prava u ime trećeg lica (dece, braće, sestara i dr.). Najčešći oblik odricanja je u ime dece, kako se ostavinska rasprava ne bi pokretala više puta. Iako na prvi pogled sve to deluje logično i manje više praktično takva vrsta postupka može biti štetna najpre po samu staru osobu, a potom i po druge.

Važno je napomenuti da ukoliko su naslednici (u našem slučaju starije osobe - supružnici) trajno nesposobni za privređivanje a nemaju nužnih sredstava za život imaju pravo na takozvani nužni deo<sup>16</sup>. Kad je pozvan na nasleđe s naslednicima drugog naslednog reda a nema nužnih sredstava za život, bračni drug može u roku od jedne godine od smrti ostaviočeve zahtevati doživotno uživanje (plodouživanje) na celini ili delu zaostavštine koju su nasledili ostali naslednici<sup>17</sup>.

Uzevši u obzir da u vodiču razmatramo prava starih zadržaćemo se na njima i posledicama koje mogu imati.

Prema Zakonu o nasleđivanju<sup>18</sup> prvi nasledni red čine supružnik i deca.

<sup>15</sup> Član 59, Ustav Republike Srbije, Sl. glasnik RS br. 98/2006

<sup>16</sup> Članovi 39 do 49. Zakon o nasleđivanju, Sl. glasnik RS br. 46/95, 101/2003 - odluka USRS i 6/2015

<sup>17</sup> Član 23., Zakon o nasleđivanju, Sl. glasnik RS br. 46/95, 101/2003 - odluka USRS i 6/2015

<sup>18</sup> Zakon o nasleđivanju, Sl. glasnik RS br. 46/95, 101/2003 - odluka USRS i 6/2015

Ako oni ne postoje i ako ne postoje njihovi direktni potomci, naslednici se traže u drugom redu, koji čine roditelji preminulog (i njihovi drugi direktni potomci), pa, ako ni tamo nema nikoga – u trećem. Važno je napomenuti da ukoliko ostavilac nema potomstvo, bračni drug ne nasleđuje u prvom naslednom redu.

Prema Zakonu o vanparničnom postupku postupak za raspravljanje zaostavštine (ostavinski postupak) se pokreće po službenoj dužnosti čim sud sazna da je neko lice umrlo ili da je proglašeno za umrlo. Po pravilu, sud bi trebalo da od matičara dobije smrtovnicu i pokrene postupak, ali ako to nije učinio, i Vi možete da obavestite sud, odnosno inicirate pokretanje postupka za raspravljanje zaostavštine. Za raspravljanje zaostavštine mesno je nadležan sud na čijem je području ostavilac u vreme smrti imao prebivalište, odnosno boravište, te se obratite tom sudu sa zahtevom za pokretanje ostavinskog postupka.

Neretko se događa da je celokupna imovina koju su supružnici stekli upisana na ime samo jednog bračnog druga (najčešće muža) iako je najveći deo imovine stečen zajedničkim radom. Iz tog razloga naglašavamo da iz sastava zaostavštine može biti izdvojen određeni udeo ili određene stvari koje ne spada u zaostavštinu. Tako, na primer, supružnik može tražiti da iz zaostavštine bude izdvojen njegov udeo u zajedničkoj imovini koju je stekao u braku sa ostaviocem (bračna tekovina). Potomci koji su privređivali sa ostaviocem mogu tražiti izdvajanje iz zaostavštine dela imovine koji odgovara njihovom doprinosu u povećanju vrednosti imovine po nekom drugom osnovu; davaoci održavanja koji su sa ostaviocem sklopili ugovor o doživotnom održavanju mogu tražiti da se iz zaostavštine izdvoje nepokretnosti koje su tim ugovorom obuhvaćene. Tek kada se to izdvajanje izvrši ostatak imovine se deli sa ostalim naslednicima.

Drugi oblik ostvarivanja prava na nasledstvo definisano Zakonom o nasleđivanju je i nasleđivanje po osnovu zaveštanja (testamenta, poslednje volje) koje, po našem mišljenju,<sup>19</sup> predstavlja najbolji način regulisanja prava na nasledstvo. Zaveštanje može sačiniti osoba koja je navršila 15 godina života i sposobna je za rasuđivanje.

**Napomena: Zaveštanje ima strogu formu i način na koji se može realizovati pa je veoma važno da se o tome vodi računa jer u suprotnom ono može postati nevažeće (ništavno). Zbog toga je važno da ukoliko se odlučite za ovaj vid definisanja nasledstva obavezno konsultujete pravnika (advokata).**

Takođe, postoje i razni ugovori kojima se raspolaže imovinom: ugovor o ustupanju i raspodeli imovine za života, ugovor o doživotnom održavanju, ugovor o poklonu i dr. Važno je imati u vidu da u slučaju sklapanja ugovora o ustupanju i raspodeli imovine za života, ustupilac može zahtevati da mu potomak (odnosno osoba kojoj je imovina ustupljena) vrati sve što je primio ako je potomak pokazao grubo zanemarivanje prema njemu.

**Ključna preporuka je da se nikako i ni pod kojim uslovima ne odričete vašeg naslednog prava jer vam to može predstavljati značajnu sigurnost u vašoj starosti** bilo da na taj način formalno ili neformalno obavezujete naslednike (najčešće decu) da vode brigu o vama, bilo da stvarate mogućnost samostalnog raspolaganja vašim delom imovine koji u krajnjem slučaju možete prodati ili dati drugom uz određene uslove.

Druga preporuka je da odluku ne donosite ishitreno i bez da se predhodno ne posavetujete sa osobom od poverenja, po mogućstvu sa onom osobom koja nema lični interes od ishoda nasledstva ili sa proverenim pravnikom. Budite pažljivi u svakom slučaju jer su se događale i prevare od strane advokata i drugih pravnih i fizičkih lica. Imajte na umu da je bolje utrošiti više vremena u savetovanju nego ceo život u pokušaju ispravljanja učinjenog.

Ukoliko se odreknete nasledstva i imovina bude prenetu drugim naslednicima, vi trajno gubite imovinu koju ste mogli da nasledite..

Važno za vas je da znate da odlukom o prihvatanju dela nasledstva vi ne ugrožavate nikog jer će nakon vaše smrti vaš deo imovine dobiti vaši naslednici odnosno osobe koje vi odredite na neki od zakonom predviđenih načina.

<sup>19</sup> Isključivo stav autora vodiča i ne predstavlja ekspertsko niti profesionalno mišljenje



## Nepovredivost stana

„Niko ne može bez pismene odluke suda ući u tuđi stan ili druge prostorije protiv volje njihovog držaoca, niti u njima vršiti pretres.“<sup>20</sup>

Pravo na nepovredivost stana uživete bez obzira na to da li su stan ili kuća u kojoj živite u vašem vlasništvu ili ne. Prema Ustavu u njega ne može ući niko ko za to nema dozvolu onih koji u stanu zakonito žive (vlasnik, zakupac ili podzakupac) ili pisanu Odluku suda.

**Napomena: Zakoniti život u stanu ili kući znači da za pravo stanovanja u tom prostoru imate dokaz zakonitosti u formi vlasničkog lista, ugovora o zakupu i sl.**

Kršenje ovog načela smatra se krivičnim delom<sup>21</sup>: „Ko neovlašćeno prodre u tuđ stan ili tuđe zatvorene prostore ili se na zahtev ovlašćenog lica iz tog stana ili prostora ne udalji, kazniće se novčanom kaznom ili zatvorom do jedne godine“.

Pravilo nepovredivosti stana ima svoj izuzetak u određenim okolnostima kada službena lica mogu da uđu u stan i bez sudske odluke – na primer, ako držalac stana to zatraži, ako neko zove u pomoć ili ako se na taj način može otkloniti „neposredna i ozbiljna“ opasnost po ljude ili imovinu (recimo, u stanu je izbio požar). Takođe, to mogu da urade i ako postoji sumnja da je unutra u toku izvršenje krivičnog dela ili radi izvršenja odluke suda o pritvaranju ili dovođenju osobe koja je za neko delo već okrivljena.

Zakon o osnovama svojinsko-pravnih odnosa<sup>22</sup>, definiše da suvlasnik ima pravo da stvar drži i da je koristi zajedno sa ostalim suvlasnicima srazmerno svom delu, ne povređujući prava ostalih suvlasnika. Ovo je važno ukoliko ste suvlasnik stana ili kuće u kojoj živite u zajedničkom domaćinstvu sa članovima porodice. U tom slučaju imate pravo prodaje svog suvlasničkog dela imovine i bez saglasnosti ostalih suvlasnika,

<sup>20</sup> Izvod iz člana 40 stav 2, Ustav Republike Srbije, Sl. glasnik RS 98/2006

<sup>21</sup> Krivični zakon, član 139. Sl. glasnik RS, 85/2005, 88/2005 - ispr., 107/2005 - ispr., 72/2009, 111/2009, 121/2012, 104/2013 i 108/2014

<sup>22</sup> Član 14, stav 1.

pri čemu oni imaju pravo preče kupovine (to će reći da morate prvo ponuditi njima da li žele da otkupe, pa tek nakon toga nekom drugom).<sup>23</sup>

**Napomena: Ako ima više suvlasnika, a suvlasnički delovi nisu određeni predpostavlja se da su jednaki.<sup>23</sup>**

Ukoliko imate problem prilikom upravljanja i korišćenja zajedničkih stvari i prostorija, a ne postoji mogućnost da sa drugim suvlasnicima to rešite sporazumno sami imate pravo i na pokretanje postupka uređenja upravljanja i korišćenja zajedničke stvari pred sudom. Postupak može da pokrene svako ko smatra da je povređen u svom pravu, a sud uređuje način upravljanja i korišćenja zajedničke stvari suvlasnika.

Poslednje u vezi sa ovim pravom, ali ne manje značajno kada je u pitanju nepovredivost stana, te samim tim i uslova raspolaganja imovinom u stanu/kući ukoliko je ona zajedničko vlasništvo, jeste da nastale troškove (ukoliko to nije drugačije zakonski regulisano) dele svi suvlasnici srazmerno svom udelu u vlasništvu.

<sup>23</sup> Zakon o osnovama svojinsko-pravnih odnosa, član 13. stav 2. Sl. list SFRJ, br. 6/80 i 36/90, Sl. list SRJ, br. 29/96 i Sl. glasnik RS, br. 115/2005 - dr. zakon

## Poglavlje 3

## I na kraju...

„Republika Srbija je država srpskog naroda i svih njenih građana koji u njoj žive, zasnovana na vladavini prava i socijalnoj pravdi, načelima građanske demokratije, ljudskim i manjinskim pravima i slobodama i pripadnosti evropskim principima i vrednostima“<sup>24</sup>

„Nijedan državni organ, politička organizacija, grupa ili pojedinac ne može prisvojiti suverenost od građana, niti uspostaviti vlast mimo slobodno izražene volje građana“<sup>25</sup>

„Jemstva neotuđivih ljudskih i manjinskih prava u Ustavu služe očuvanju ljudskog dostojanstva i ostvarenju pune slobode i jednakosti svakog pojedinca u pravednom, otvorenom i demokratskom društvu, zasnovano na načelu vladavine prava“<sup>26</sup>

Na samom kraju, ali ne manje bitno želimo da vas podsetimo na nekoliko važnih stvari:

- **Nije svaki problem pitanje ljudskih prava**
- *Ukoliko ste stekli utisak da su vam na neki način ugrožena vaša prava, savetujemo da prvo o tome **porazgovarate sa osobom od poverenja***
- **Podršku možete potražiti i od grupa ili organizacija koje se bave ljudskim pravima ali budite oprezni, prvo se raspitajte o kakvoj grupi ili organizaciji se radi pa se tek onda obratite. Pri tome vodite računa koje podatke o sebi želite i morate im dati.**
- **Pokušajte da rešite problem ostvarivanja vašeg prava mirnim putem i na neformalan način**

- *Uvek **postoji mogućnost sudskog procesa, ali on dugo traje i iziskuje troškove***
- **Proverite da li u Vašem gradu ili opštini postoji besplatna pravna pomoć (u trenutku pisanja ovog vodiča Zakon o besplatnoj pravnoj pomoći je bio u formi Nacrta). Pre preduzimanja bilo kakve akcije ili donošenja odluke preporučujemo da konsultujete eksperte (advokat, pravni savetnik i sl.)**
- **Svaki javni organ je dužan da ima definisanu proceduru žalbe, pa je naša preporuka da se informišete o proceduri i da dalje korake realizujete u skladu sa istom dok se ne iscrpe ponuđene mogućnosti. Ukoliko i dalje niste zadovoljni potražite informaciju o tome koji je sledeći korak u ostvarivanju konkretnog prava**
- **Iskoristite postojeće zvanične mehanizme podrške koji su ujedno i besplatni (Poverenici, savetnici, zaštitnici građana i sl.)**

Ovaj Vodič predstavlja pokušaj podizanja svesti o značaju ljudskih prava, radi postizanja opšteg dobra svakog pojedinca, bez obzira na starosnu dob, te i same države u celini.

**Borite se za svoja prava, mislite na sebe!**

24 Član 1, Ustav Republike Srbije, Sl. glasnik RS 98/2006

25 Član 2 stav 2, Ustav Republike Srbije, Sl. glasnik RS 98/2006

26 Član 19, Ustav Republike Srbije, Sl. glasnik RS 98/2006

## Poglavlje 4

## Adresar zvaničnih organa kojima se možete obratiti za pomoć

### Zaštitnik građana – Ombudsman<sup>27</sup>

Ulica Deligradska broj 16, 11 000 Beograd  
 Prijem Svakog radnog dana od 9:00 do 16:00 časova  
 Kontakt telefon: 011/2068-100, Faks: 011/ 2068 182

dežurni mobilni telefon: 064/ 876 85 05 (radnim danima 17:00 – 22:00 časa i neradnim danima 08:00 – 20:00 časova)  
 e-mail: [zastitnik@zastitnik.rs](mailto:zastitnik@zastitnik.rs)

### Pokrajinski zaštitnik građana - ombudsman

Ulica: Bulevar Mihajla Pupina 25, 21 000 Novi Sad  
 Tel/fax: 021/487-41-44; 021/557-727  
 imejl: [office@ombudsmanapv.org](mailto:office@ombudsmanapv.org)

Građanima i građankama iz 15 opština i gradova je omogućeno da lakše ostvare kontakt sa Zaštitnikom građana, dobiju pomoć pri sastavljanju pritužbi, informišu se o radu i nadležnostima ove institucije, a ukoliko ona nije prava adresa za rešavanje njihovog problema, dobiće stručni savet kojim organima da se obrate.

Ukoliko smatraju da su im ugrožena ili uskraćena ljudska i manjinska prava od strane organa javne vlasti, građani i građanke ovih 15 gradova i opština se mogu obratiti instituciji Zaštitnika građana iz svoje gradske biblioteke. Nije potrebno da putuju u Beograd ili da šalju pritužbe poštom, dovoljno je da odu u biblioteku gde će im zaposleni pomoći da putem video veze uspostave kontakt sa Zaštitnikom građana. U predviđeno vreme, Stručna služba Zaštitnika građana biće im na raspolaganju za sva pitanja i pritužbe. Tokom razgovora sa pravnicima imaće obezbeđenu privatnost kako bi slobodno i bez ustručavanja mogli da izlože svoj problem.

<sup>27</sup> Preuzeto sa: <http://www.ombudsman.rs/index.php/lang-sr/kontakt>

### Kontakt putem video linka

#### Novi Pazar

Narodna biblioteka  
 "Dositej Obradović"  
 Gradskiparkbb.,  
 36300 NoviPazar  
 020/331 010, 331 011  
[www.biblioteka-np.org.rs](http://www.biblioteka-np.org.rs)

#### Prijepolje

Matična biblioteka "VukKaradžić"  
 Sandžačkih brigada br.2,  
 31300 Prijepolje  
 033/712-960  
[www.biblioteka-prijepolje.com](http://www.biblioteka-prijepolje.com)

#### Užice

Narodna biblioteka  
 Trg partizana br. 12,  
 31000 Užice  
 031/514-578  
[www.biblioteka-uzice.rs](http://www.biblioteka-uzice.rs)

#### Bor

Narodna biblioteka  
 Moše Pijade br. 19,  
 19210 Bor  
 030/458-120, 423 592  
[www.biblioteka-bor.org.rs](http://www.biblioteka-bor.org.rs)

#### Dimitrovgrad

Narodna biblioteka "Detko Petrov"  
 Sutjeska br. 14,  
 18320 Dimitovgrad  
 010/360-042  
[www.nbdimitrovgrad.rs](http://www.nbdimitrovgrad.rs)

#### Leskovac

Narodna biblioteka  
 "Radoje Domanović"  
 Bulevar Oslobođenja 61,  
 16 000 Leskovac  
 016/ 233 890, 233 891  
[www.nbleskovac.org.rs](http://www.nbleskovac.org.rs)

#### Sombor

Biblioteka "Karlo Bijelicki"  
 Kralja Petra I 11,  
 25 000 Sombor  
 025/431 011  
[www.biblioso.org.rs](http://www.biblioso.org.rs)

#### Vršac

Gradska biblioteka  
 Svetosavski trg 2,  
 26300 Vršac  
 013/832 955  
[www.bibliotekavrsac.org.rs](http://www.bibliotekavrsac.org.rs)

#### Požarevac

Biblioteka "Ilija M. Petrović"  
 Drinska 2,  
 12000 Požarevac  
 012/221 957  
[www.bibliotekapozarevac.org](http://www.bibliotekapozarevac.org)

#### Valjevo

Biblioteka "Ljubomir Nenadović"  
 Vojvode Mišića 35,  
 14000 Valjevo  
 014/291 121  
[www.maticnabiblioteka-va.org.rs](http://www.maticnabiblioteka-va.org.rs)

<p><b>Jagodina</b> Biblioteka "Radislav Nikčević" Kneginje Milice 2-4, 35000 Jagodina 035/221 817 www.jabooka.org.rs</p>	<p><b>Zaječar</b> Biblioteka "Svetozar Marković" Kumanovska 2, 19000 Zaječar 019/442 111 www.bibliotekazajecar.rs</p>
<p><b>Čačak</b> Biblioteka "Vladislav Petković Dis" Gospodar Jovanova 6, 32000 Čačak 032/222 098 www.cacak-dis.rs</p>	<p><b>Bačka Palanka</b> Biblioteka "Veljko Petrović" Trg Bratstva Jedinstva 32, 21400 Bačka Palanka 021/6049-904 021/6040 292</p>
<p><b>Kragujevac</b> Narodna biblioteka "Vuk Karadžić" Dr Zorana Đinđića 10/3, 34000 Kragujevac 034 337 085 www.nbkg.rs</p>	

### Poverenik za zaštitu ravnopravnosti<sup>28</sup>

Ulica Beogradska 70, Beograd.  
Kontakt telefoni Poverenika za zaštitu ravnopravnosti su:  
011/243-80-20; 011/243-64-64; Fax: 011/243-81-84  
Radno vreme Poverenika je od 08:30 do 16:30,  
od ponedeljka do petka,

### Kancelarija za prijem građana

Ulica Nemanjina 22-26, Beograd.  
Prijem građana u okviru kancelarije je utorkom i četvrtkom.  
Neophodno je prethodno zakazati sastanak telefonom, na brojeve:  
011/243-80-20; 011/243-64-64; Fax: 011/243-81-84

<sup>28</sup> Preuzeto sa: <http://bit.ly/1E1erVj>

### Regionalna kancelarija Novi Pazar

Ulica: Kosančićeva bb.  
Radno vreme: od 08:30 do 16:30  
Kontakt telefon je: 020/311-930

### Kancelarija za ljudska i manjinska prava<sup>29</sup>

Ulica BulevarMihajlaPupina 2  
11070 NoviBeograd

### Sektor za unapređenje i zaštitu ljudskih prava

Kontakt telefon: 011/311-24-05

### Poverenik za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti

Ulica: Bulevar kralja Aleksandra 15, 11000 Beograd  
Kontakt telefon: 011/3408-900; Faks 011/3343-379  
Email: [office@poverenik.rs](mailto:office@poverenik.rs)

Napomena: Ukoliko imate konkretan problem koji se tiče vašeg prava, naš savet je da se za konkretnu pravnu pomoć (pisanje podnesaka, zastupanje pred sudovima i drugim državnim organima) obratite advokatima ili službama pravne pomoći u okviru jedinica lokalne samoprave, kao i da kontaktirate stručne službe organizacije ili institucije kod koje želite da ostvarite potrebno pravo.

<sup>29</sup> Preuzeto sa: <http://www.ljudskaprava.gov.rs/index.php/kancelarija/kontakt>

CIP - Каталогизација у публикацији - Народна библиотека  
Србије, Београд

342.726-053.9(497.11)(035)  
341.231.14(497.11)(035)

САТАРИЋ, Надежда, 1953-

Vodič kroz prava 65+ : jer je pravo jednako za sve / Nadežda  
Satarić. -

Beograd : Udruženje građana "Snaga prijateljstva" - Amity,  
2015 (Beograd :

Inpress). - 55 str. ; 24 cm

Tiraž 750. - Napomene i bibliografske reference uz tekst.

ISBN 978-86-89147-04-9

а) Стари људи - Правна заштита - Србија - Приручници б)  
Људска права -  
Међународна заштита - Србија - Приручници  
COBISS.SR-ID 215440652



Udruženje građana „Snaga prijateljstva“ – Amity  
Ulica Pariske komune 1/12  
11070 Novi Beograd  
tel/faks 011/66-71-523  
e-mail: [nada@amity-yu.org](mailto:nada@amity-yu.org)  
[www.amity-yu.org](http://www.amity-yu.org)