**РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА**

**МИНИСТЕРСТВО ЗА ТРУД И СОЦИЈАЛНА ПОЛИТИКА**

**Стандард и процедури за работа на центрите за социјална работа**

**УСЛУГА ЗА ПРИВРЕМЕН ПРЕСТОЈ**

**Стандарди и процедури за работа со жртви на родово базирано насилство врз жени и семејно насилство**

**УСЛУГА ЗА ПРИВРЕМЕН ПРЕСТОЈ**

***Скопје***

**Мај 2021**

|  |
| --- |
| **Стандард и процедури зажени жртви на родово - базирано насилство и семејно насилство** |

Центарот за социјална работа е клучна установа која треба да се грижи за жртвите на било која форма на насилство и семејно насилство и да им овозможи пристап до секаков облик на помош, поддршка и заштита, да сорабтува со надлежните институции и грѓански здруженија и да ги координира активностите. Управувањето и одговорноста на стручните лица од центарот подразбира ефикасно водење на случаите со цел да им се овозможи на корисниците да добијат квалитетни услуги.

Согласно Законот за социјална заштита,[[1]](#footnote-1)Законот за спречување и заштита од насилство врз жените и семејното насилство,[[2]](#footnote-2)Центарот за социјална работа врши работи кои се однесуваат на:

* правата од социјална заштита;
* социјални услуги;
* услуги на стручна помош и поддршка;
* услуги на советување;
* правата и прописите за семејно-правните односи;
* правата утврдени со Законот за заштита на децата;[[3]](#footnote-3)
* правото на парична помош и
* други услуги утврдени согласно законската регулатива.

Целта на унифицираното постапување со жртвите - корисници на социјалните услуги е развивање и унапредување на системот на заштита на жртвите на насилство од страна на стручните служби од центарот, од моментот на пријавување на насилството до завршување на постапката.

**Целна група:** Корисници на услугитенацентарот за социјална работа се:

* жени жртви на родово - базирано насилство;
* деца жртви на родово-базирано насислство;
* жртви на семејно насилство;
* жртви на сексуално насилство;
* жртви на трговија со луѓе;
* жртви на насилство поради сексуална ориентација и родов идентитет
* стари лица на кои им е потребна помош;

Жртвите кои ги користат услугите на Центарот за социјални работи опфаќаат услуги на помош и поддршка во закрепнување од доживеаното насилство, зајакнување и спречување од повторно појавување на насилството и промена на нивните ставови и перцепции за насилството. Мерките, активностите и услугите за превенција и заштита на жените од родово базирано насилство и семејно насилство, треба да бидат родово одговорни и да ги препознаваат критериумите и разликите кои произлегуваат од родовите улоги на жените и мажите. Услугите кои ги обезбедуваат и даваат стручните лица од ЦСР треба да бидат засновани на разбирање на насилството врз жените и децата жртви, да функционираат во рамки на родовата компонента и човековите права, да ја избегнуваат секундарната виктимизација и да се грижат за безбедноста и здравјето на жртвите и последиците од доживеаното насилство.

При спровеување на социјалната заштита центарот планира и реализира бројни активности и мерки како:

* информирање и упатување на граѓани во однос на остварување пристап до правата од социјална заштита;
* спроведува стручна помош и поддршка на поединец и семејство за надминување на социјалните проблеми;
* активности и мерки на социјална превенција и советување на поединец и семејство заради спречување и ублажување на последиците од социјални проблеми;
* врши непосреден увид во домаќинството заради утврдување на фактичката состојба во домаќинството и потребите од социјална заштита;
* изготвува планови и програми за социјална заштита;
* води евиденција и прибира документација за корисниците на социјална заштита;
* поднесува извештаи до Министерството за труд и социјална политика;
* учествува во работата на советите за социјална заштита на општините и советите на планските региони;
* поттикнува, организира и координира активности на граѓани, здруженија, фондации во спроведување на програми за социјална заштита и други активности и мерки;

**Принципи на работа**

1. Родова перспектива и недискриминација по ниту еден од наведените основи: пол,раса, боја на кожа, род,припадност на маргинализирана група, етничка припадност, јазик, државјанство, социјално потекло, религија или верско уверување, други видови увеувања, образование, политичка припадност, личен или општествен статус, ментална и телесна попреченост, возраст, семејна или брачна состоја, имотен статус, здравствена состојба или која било друга основа која е предвидена со закон или со ратификуван меѓународен документ;
2. Навремена, соодветна реакција и должно внимание;
3. Ефикасна заштита и достапност до услугите;
4. Почитување на интегритетот и достоинството;
5. Одговорност и професионалност во постапувањето;
6. Должно внимание на правата, интересите и потребите на жртвата;
7. Поддршка и заштита на децата и членовите на семејството;
8. Тајност, доверливост при размена на податоците;
9. Сигурност, безбедност на жртвата и избегнување на дополнителна виктимизација;
10. Доброволност, партиципативност и согласност на жртвите за психо-социјална интервенција и третман,
11. Координирано постапување;

**Стандард за работа на Центрите за социјална работа**

Услугите кои ги добиваат жртвитево ЦСР се обезбедуваат преку активности во зависност од идентификуваните потреби на корисниците, согласно целта на услугата. Активностите се насочени кон обезбедување помош, поддршка, грижа за безбедноста и здравјето на жртвите - корисници на услугите и последиците од доживеаното насилство. Активностите опфаќаат обезбедување правна помош и застапување, соодветна психосоцијална интервенција и третман, упатување до други соодветни државни и други органи, помош на членови од семејството, особено деца, а во случаи на висок ризик преземање на итни мерки за заштита на жртвите. Основната цел на услугите наменети за жените и девјоките жртви на родово- базирано насилство и семејно насилство, како и на жртвите на сите форми на насилство, е да им се обезбеди подобар пристап до услугите кои им се неопходни, квалитет при испорачување на услугата и координираност меѓу сите страни вклучени во процесот на помош и поддршка за нивно закрепнување од насилството, зајакнување и спречување од повторно појавување на насилството и промена на нивните ставови и перцепции за насилството.

Центарот за социјална работа треба да располага со системи, капацитети и процедури преку кои се нудат неопходните услуги за спроведување на постапките, обезбедување на човековите права, сигурноста и благосостојбата на секоја жена - жртва која искусила насилство.

**Индикатори**

* Центарот за социјални работи треба да има определено минимум еден или повеќе стручни тимови во состав од: социјален работник, правник, педагог и психолог, кои се лиценцирани и обучени за работа со жртви на родово-базирано насилство и семејно насилство;
* Стручните лица од ЦСР треба да располагаат со информации за услугите кои им се на располагање на жртвите,условите за користење на услугите и нивната достапност;
* Стручните лица од Центарот треба да располагаат со информации за заштита на правата на жртвите, да ги информираат, советуваат и упатуваат до неопходните услуги од областа на социјална заштита согласно нивните потреби, да ги информираат за постапката, мерките и ресурсите за заштита од насилство и семејно насилство. Жртвите на насилство и семејно насилство треба да бидат информирани и за надлежностите на сите вклучени институции во системот, да обезбедат правно застапување од името на жртвите доколку истото се бара од нив и тоа на јазикот кој го разбира жртвата;
* Центарот за социјална работа располага со информации за достапни и овластени даватели на услуги (од Регистарот за лиценцирани даватели на социјални услуги при МТСП)
* Центарот за социјални работи треба да располага со посебна просторија во која стручните лица ќе реализираат стручна, советодавна и советувалишна работа со жртвите на родово-базирано насилство и семејно насилство;
* Центарот за социјална работа има определно стручно лице-водител на случај/самостоен стручен работник кои поседуваат соодветни лиценци ( водителот на случај потребно е да поседува посебна лиценца за водител на случај во ЦСР , а самостојниот стручен работник потребно е да поседува општа лиценца за вршење стручна работа во ЦСР ) и го одредува видот и степенот на насилството и потребата од давање на правна помош или потребата од упатување на жртвата за користење на конкретни услуги, изготвува План за индивидуална работа, го мониторира и прави ревизија и евалуација на планот;
* Центарот за социјални работи - стручното лице - водителот на случај, секогаш кога жртва на насилство е дете или лице кое не е во состојба да се грижи за себе, презема мерки за заштита без оглед дали постои согласност на родиотелот или старателот, согласно законската регулатива;
* Центарот за социјални работи во случаи кога постои сознание за загрозување на животот и здравјето на жените жртви на родово-базирано насилство и семејно насилтво има законска обврска да формира мултисекторски стручен тим, соцел преземање на координирани активности во обезбедување на помош на жртвата во согласност со нејзините потреби;
* Центарот за социјална работа треба да има назначени стручни лица (контакт лица) кои ке бидат дел од мултисекторскиот тим за постапување и упатување на жртвите на секусално насилство во центрите за упатување. Целта на овој тим е координирано постапување кое ќе доведе до зголемување на нивото на безбедност и поддршка на жртвите, но и интегриран и целосен одговор за жртвите на овој вид насилство на кои им е потребна неопходна медицинска нега и поддршка во комбинација со форензички прегледи заради собирање докази за кривично гонење;
* Центарот за социјална работа на барање на жртвата, а заради запирање на насилството и отстранување на последиците поднесува предлог за изрекување на привремена мерка за заштита - Задолжително да посетува советувалиште за сторители на насилство врз жени и семејно насилство. Кон предлогот за изрекување на привремена мерка центарот доставува наод и мислење на стручен тим во кој дава и предлог за изрекување на привремената мерка која може да трае најмалку три месеци, а најмногу до една година;
* Центарот е должен да го следи извршувањето на мерката, да го известува судот за текот и ефектите од извршувањето на мерката и за евентуално непочитување или прекршување на мерката;
* Центарот за социјална работа по службена должност предлага привремени мерки на заштита од семејно насилство до надлежниот суд секогаш кога како жртва се јавува дете (без оглед дали е директна или индиректна жртва), старо лице, лице кое не е во состојба да се грижи за себе и лице со ограничена или одземена деловна способност;
* Центарот за социјална работа е должен да поднесе кривична пријава против сторителот за непочитување на судска одлука за изречената привремена мерка за заштита, секогаш кога насилството е сторено врз дете или во присуство на дете;
* Центарот за социјална работа води евиденција на корисниците на услуги кои биле упатени и користеле услуги, видот на услугата која ја користеле, и применетите облици на социјална заштита;

**Процедури за упатување и давање на услуги**

**и чекори за постапување**

Процедурите за постапување со жртви на родово-базирано насилство, деца - жртви на родово-базирано насилство и жртви на семејно насилство, ќе придонесат за развивање и унапредување на системот на заштита на жртвите на насилство. Целта на процедурите за постапување со жртвите на насилство е усогласување и унифицирање на постапките на стручните служби од центарот од моментот на пријавување на насилството до завршување на постапката.

**Стручен тим**

Во однос на образовните профили, Центарот за социјални работи, во рамки на својата организацијамора да има социјален работник, психолог, педагог и правник. Во зависност од потребите и услугите кои ги нуди ЦСР може да има и други стручни профили.

Заради непречено извршување на работните задачи, обезбедување услуги за поддршка на жртвите, подобрување на општата добросостојба и зајкнување на капацитетите на жртвите, стручните лица од Центарот мора да поседуваат и соодветна лиценца за работа.

**Чекори за постапување на стручните лица од ЦСР**

1. **Пријавување**

Центарот за социјални работи е должен да започне постапка веднаш, а најдоцна во рок од 12 часа од добиеното сознание или пријава дека е сторено родово-базирано насилство врз жена или семејно насилство и да преземе мерки за заштита на жртвата;

Стручното лице-водител на случај го одредува видот и степенот на насилство, ја утврдува потребата од правна помош и потребата од упатување на жртвата заради користење на конкретна специјализирана услуга;

Пријавувањето на жртвите на насилство без разлика на форматана насилството може да се врши на повеќе начини и тоа:

* + самоиницијативно, на барање на жртвата;
  + од ЦСР (други стручни служби кои во текот на водење постапка од делокругот на својата работа доаѓаат до сознание за сторено насилство, должни се да разменат информации);
  + по службена должност од страна на МВР, здравствена, образовна и други институции и установи, врз основа на усно или писмено известување за жртвата и стореното насилство;
  + пријавување од граѓанско здружение, СОС линија, единици на локална самоуправа;
  + физичко лице (близок сродник на жртвата, сосед, колега/шка, граѓанин;
  + правно лице;
  + телефонски, во писмена форма од страна на секој поединец или институција

1. **Информирање**

* Стручното лице - водител на случај од ЦСР треба да и даде навремени, јасни и прецизни информации на жртвата кои ќе и помогнат да донесе одлука и да направи избор за услугата која и е понудена;
* Стручното лице - водител на случај ја информира жртвата за социјалните услуги кои и се на располагање, за достапноста до услугите и правата од социјална заштита и и овозможува на жртвата да направи сопствен избор, да донесе одлука и да даде писмена согласност за одлуката и услугата која ќе ја користи;
* Стручното лице од ЦСР располага и дава информации за работата на Центрите за упатување на жртви на сексуално насилство (во надлежност на здравствените установи), секогаш кога има сознание за извршено сексуално насилство или имал контакт со жртва на сексуална злоупотреба;
* Стручното лице од ЦСР го информира членот на Мултисекторскиот тим (назначеното контакт лице од ЦСР) за добиената информација со цел обезбедување неоходна и сеопфатна грижа за жртвата која ја придружува до Центарот за упатување на жртви на сексуално насилство;

1. **Упатување**

* Стручното лице - водител на случај од ЦСР врз основа на извршената проценка и утврдените потреби на жртвата изготвува решение за упатување до давателот на услугите;
* Стручното лице - водител на случај од ЦСР, воспоставува комуникација и соработка со претставник од центарот во кој ќе биде извршено упатувањето и ќе се реализира услугата;

1. **Услуги и стручна работа**

Социјалните услуги кои ги добиваат жртвите на родово базирано насилство и семејно насилство, како и останатите жртви на различни видови на насилство, се во согласност со целната група, потребите и барањата на жртвата, моменталната/ фактичката состојба на жртвата која се јавила за помош и утврдената проценка за степенот на ризик. Услугите кои ги добиваат жртвите во Законот за спречување и заштита од насилство врз жените и семејното насилство, се дефинирани како :

**Општи услуги за жртви –** услугикои се однесуваат на пристап до здравствени и социјални услуги и

**Специјализирани услуги за жртви –** услуги кои одговараат на конкретните потреби на жртвите на различни видови на насилство, вклучително и нивните деца.

Социјални услуги кои го добиваат жртвите на родово-базирано насилство и семејно насилство како и другите жртви на различни видови на насилство се:

* **Услуга на информирање и упатување -** услугата на информирање и упатување опфаќа информирање на граѓаните за правата од социјална заштита и расположливите социјални услуги, првична проценка и упатување до други институции, со цел обезбедување точна, навремена информација за заштита на жртвите и непречен пристап до достапните услугии правата. Оваа услуга се обезбедува согласно Законот за социјална заштита.[[4]](#footnote-4)
* **Услуга за советување -** услугата за советување опфаќа психо-социјална поддршка, советување и третман на жени жртви на родово-базирано насилство, деца жртви на родово-базирано насилство и жртви на семејно насилство. Во рамки на оваа услуга жртвите може да добијат и упатување и/ или придружување до институции или здруженија согласно Законот за социјална заштита.[[5]](#footnote-5)

Во случаи кога жртви на кривични дела на злоупотреба, занемарување и насилство се деца оваа услуга се обезбедува преку спроведување на индивидуален план кој го изготвува Центарот за социјална работа, согласно Законот за социјална заштита. услугите за децата жртви се обезбедуваат согласно Законот за правда за децата.[[6]](#footnote-6)

* **Услугатаза привремен престој -** услугата за привремен престој обезбедува згрижување во центар за привремен престој секогаш кога постои сознание за реална закана по животот и здравјето на жртвата или пак во отсуство на други ресурси за згрижување. Услугата опфаќа и заштита, психо-социјална помош и поддршка, третман за надминување на траумата, правно советување, вклучување во активни мерки за вработување на жртвата и други услуги во зависност од потребите.Оваа услуга се обезбедува во времетраење оо три месеци, со можност за продолжување најмногу до една година.
* **Услуга за заштита и поддршка на жени жртви на сексуално насилство и силување-** услугата за заштита и поддршка на жени жртви на сексуално насилство и силување се врши во рамки на центарот за упатување на жртви на сексуално насилство кој е во надлежност на здравствените установи, кои обезбедуваат идентификација, проценка, медицински преглед, поддршка и упатување, согласно стандардите и процедурите кои ги донесува министерот за задравство.
* **Услугаза долготраен третман на жени жртви на сексуално насилство и силување-** услугата за долготраен третман на жени жртви на сексуално насилство и силување се обезбедува во центар за долготрајно советување и психијатрија на жени жртви на сексуално насилство и силување, согласно стандардите и процедурите на здарвствените работници.
* **Услуга за бесплатна правна помош -**услугата за бесплатна правна помош се дава на секое заинтересирано лице, под услови и во постапка која е предвидена во Законот за бесплатна правна помош. Здруженијата како даватели на услугата за бесплатна правна помош за жртвите го известува заинтересираното лице за правата, обврските и постапката за добивање бесплатна правна помош без никаков надоместок.[[7]](#footnote-7)

1. **Иницијална проценка**

Иницијалната проценка на потребите за заштита на жртвите на насилство и семејно насилство е постапка која налага итност, поради што реализацијата на истата отпочнува веднаш**,** илинајдоцна во рок од 24 часа. Оваа постапка опфаќа ситуации - состојби во кои жртвата или членови на нејзиното семејство се со висок ризик поради што имаат потреба од непосредна интервенција од страна на стручните работници. Секое лице, особено деца до навршени 18 години кои се наоѓаат во ситуација на висок ризик и имаат потреба од интервенција и заштита од стручни лица од центарот, имаат законско право да бидат заштитени и згрижени согласно законската регулатува и меѓународните документи.

1. **Детална проценка**

Деталната проценка се врши од страна на одговорниот стручен работник од ЦСР кој раководи со предметот и кој е обучен за вршење на проценката, со цел утврдување на ризиците на кои се изложени жртвите и утврдување на предностите и слабостите во рамки на семејството. Одговорниот стручен работник се консултира и ги вклучува останатите членови од тимот од центарот, а по потреба вклучува и други стручни лица од релевантни институции кои се дел од системот на обезбедување заштита на жртвата.

1. **Планирање**

Планирањето е збир на одлуки, активности и мерки, донесени врз основа на проценетиот степен на ризик од страна на стручниот тим. Истите се спроведат во однапред утврден временски период, одлуката за начинот на спроведување икој ќе го спроведува, со цел - помош, поддршка и заштита на жртвите на родово-базирано насилство и семејно насилство. Врз основа на сеопфатната проценка и утврдениот степен на ризик и потребата за заштита на жртвите се изготвува план за индивидуална работа со корисник кој се чува во досието на жртвата.

1. **Реализација на планот за индивидуална работа со корисник**

Планот за индивидуална работа секогаш се подготвува во консултација со жртвата.Вклучувањето и обезбедувањето согласност за спроведување на активностите и мерките за заштита согласно планот е задолжително за жртвата. Планот за индивидуална работа ги содржи активностите - мерките за помош и заштита на жртвата, динамиката, роковите и бројот на потребните ресурси неоходни за спроведување на активностите. Во индивидуалниот план се определуваат целите кои се планира да се постигнат и мерките и активностите кои се преземаат за помош на корисникот и членовите на неговото семејство. Мерките содржани во планот се реализираат преку активности, програми и политики за заштита од социјални ризици, превенција и надминување на социјалните проблеми кои неповолно се одразуваат врз добросостојбата на граѓаните. Мерките содржани во планот трба да се почитуваат и спроведуваат во целост од страна на сите страни кои се вклучени во планот, согласно утврдената динамика ипредвидениот рок.

Планот за индивидуална работа со жртвата се мониторира од страна на стручното лице од ЦСР - водител на случај / самостоен стручен работник кој прави ревизија и евалуација на истиот.

1. **Евалуација и ревизија**

Евалуацијата подразбира утврдување на ефикасноста и ефективноста на планираните мерки на помош и заштита, во рок определен во самиот план. Во случај кога со евалуацијата се утврди дека активностите од планот не ги даваат посакуваните ефекти, се врши ревизија на планот со нови активности, извршители, рокови и динамика. Евалуацијата во првите три месеци се врши најмалку еднаш неделно, а потоа по проценка на стручниот тим минимум еднаш месечно.

Ревизија на планот се прави на состанок на стручниот тим и жртвата. Во зависност од ефектот на постигнатите цели во планот, доколку се постигне согласнот предметот може да се затвори.

1. **Евиденција и документација**

* Пријава за сторено родово-базирано насилство и семејно насилство, Иницијален лист кој го пополнува стручниот работник во ЦСР кој го остварил првиот контакт со лицето;
* Посебна папка (досие) во која ќе се чува целокупната документација во соодветна просторија, во која освен стручните лица, други лица немаат пристап до информациите кои соддржат лични податоци;
* Заштита со посебна лозинка за сите споделени информации по

пат на електронска комуникација;

* План и програма за социјална заштита;
* Евиденција и документација за сите корисници на социјална заштита и за применетите облици на социјална заштита;

1. Закон за социјална заштита, Службен весник на РСМ, број 104 од 23.5.2019 година [↑](#footnote-ref-1)
2. Законот за спречување и заштита од насилство врз жените и семејното насилство,Службен весник на РСМ, број 24од 29.01.2021 година [↑](#footnote-ref-2)
3. Закон за заштита на децата, Службен весник на РМ број 23 од 14.02.2013година [↑](#footnote-ref-3)
4. Закон за социјална заштита, Службен весник на РСМ, број 104 од 23.5.2019 година [↑](#footnote-ref-4)
5. Закон за социјална заштита, Службен весник на РСМ, број 104 од 23.5.2019 година [↑](#footnote-ref-5)
6. Закон за правда за децта, Службен весник на РМ број 148 од 29.10.2013 година [↑](#footnote-ref-6)
7. Закон за бесплатна правна помош, Службен весник на РМ бој ....од 16.05.2019 година [↑](#footnote-ref-7)