

PREDSTAVKE I PRITUŽBE NA RAD SOCIJALNIH RADNIKA U USTANOVAMA SOCIJALNE SKRBI³

SAŽETAK

U radu se piše o institutima predstavke i pritužbe te se prikazuje normativna osnova i praktična realizacija prava građana na podnošenje predstavke ili pritužbe na rad socijalnih radnika u sustavu socijalne skrbi. Autori zaključuju da se radi o korisnom institutu, no potrebno je preciznije propisati postupak provjere navoda iz predstavke ili pritužbe, kao i dosljedno sankcionirati one koji zloupotrebljavaju navedene institute na način da lažno optužuju socijalne radnike.

UVOD

Ekonomska nerazvijenost, socijalna nesigurnost građana, ugrožavanja ljudskih (prvenstveno socijalnih i ekonomskih) prava naglašava ulogu socijalnog rada, a to opet upozorava na moć socijalnog radnika koji korisniku može uskratiti informaciju ili usporiti, odnosno onemogućiti os-

¹ Dr. sc. Damir Juras, dipl. iur; e-mail: djuras@mup.hr

² Mirna Juras, mr. socijalnog rada, e-mail: mirna.juras@gmail.com

³ Autori u tekstu iznose osobna stajališta.

Stručni članak

Primljeno: Listopad, 2014.

Prihvaćeno: Veljača, 2015.

UDK 364.62: 354.85

DOI 10.3935/ljsr.v22i2.45

Damir Juras¹,
Ministarstvo unutarnjih poslova

Mirna Juras,
Centar za socijalnu skrb Split²

Ključne riječi:
anonimna prijava,
predstavka, pritužba,
socijalna skrb, socijalni
radnik.

tvarenje prava korisnika (Šadić, 2004.). Profesor Martinović istaknuo je dva bitna elementa socijalnog rada: 1. ispitivanje strukture potreba, odnosno sastavljanje spiska ljudskih potreba i uočavanje njihovih međusobnih odnosa i 2. zadovoljavanje i humanizaciju ljudskih potreba (Martinović, prema Knežević, 2003.).

Djelatnost socijalnog rada provodi se u području socijalne skrbi, odgoja i obrazovanja, zdravstva, pravosuđa, obitelji i međugeneracijske solidarnosti, civilnog društva, vjerskih i humanitarnih zajednica, u drugim djelatnostima te kao samostalna profesionalna djelatnost. (Zakon o djelatnosti socijalnog rada, NN, 124/2011., 120/2012., čl. 3.). Najveći broj socijalnih radnika svoju djelatnost obavlja u ustanovama socijalne skrbi.

Ustanove socijalne skrbi su: 1. centar za socijalnu skrb, 2. dom socijalne skrbi, 3. centar za pružanje usluga u zajednici, 4. centar za pomoć u kući. Stručne poslove u ustanovama socijalne skrbi obavljaju stručni radnici s položenim stručnim ispitom, među kojima su u velikom broju socijalni radnici. Stručni radnici poslove obavljaju sukladno pravilima struke, uz poštovanje osobnosti korisnika, dostojanstva i nepovredivost njegova osobnog i obiteljskog života. Stručni radnici dužni su čuvati kao profesionalnu tajnu sve što saznaju o osobnom i obiteljskom životu korisnika (Zakon o socijalnoj skrbi, NN, 157/2013., 152/2014., čl. 124., 208.-209. i 211.). Socijalni radnici moraju poštovati svaku osobu i tretirati je jednako i bez predrasuda (Šadić, 2004.). Povjerljivost jest jedna od temeljnih vrijednosti u socijalnom radu (Banks, 1995.), no treba biti svjestan i praktičnih problema koji mogu nastati ako socijalni radnik korisniku obeća bezuvjetnu povjerljivost (Compton i Galaway, 1994.).

Zakonodavac je propisao različite oblike nadzora nad radom socijalnih radnika (unutarjni, inspekcijski i upravni nadzor – Zakon o socijalnoj skrbi, čl. 220.-221.), a jedan od načina dobivanja informacija o njihovom nezakonitom i neprofesionalnom radu su predstavke i pritužbe koje podnose građani, a kojima je to pravo zajamčeno Ustavom Republike Hrvatske (NN, 56/1990., 135/1997., 113/2000., 28/2001., 76/2010., 5/2014., čl. 46.). Osim prava na podnošenje predstavke i pritužbe, Ustav građanima jamči i pravo na dobivanje odgovora. Ustav ne postavlja uvjete ni ograničenja glede osobe koja ima pravo na podnošenje predstavke i pritužbe. Podnošenje predstavki i pritužbi je slobodno i zbog njihovog podnošenja fizičke i pravne osobe ne smiju trpjeti štetne posljedice niti zbog toga mogu biti pozvane na odgovornost, osim ako tom radnjom učine kažnjivo djelo.

POJAM PREDSTAVKE I PRITUŽBE

Ustav i zakoni iz područja socijalnog rada, odnosno socijalne skrbi ne definiraju pojmove predstavke i pritužbe. Protokolom o postupanju po predstavkama i

pritužbama, kojim je Ministarstvo socijalne politike i mladih (dalje: Ministarstvo) uredilo postupanje po predstavkama i pritužbama koje tom Ministarstvu podnose građani, korisnici prava i usluga iz socijalne skrbi i druge fizičke i pravne osobe u vezi s provedbom propisa iz djelokruga rada Ministarstva, za potrebe tog Protokola pritužba na rad socijalnih radnika definira se kao podnesak kojim podnositelj ukazuje na moguću nezakonitu ili nepravilnu radnju prema njemu osobno, uslijed čega smatra da su povrijeđena neka njegova prava ili se ukazuje na neprofesionalno ponašanje radnika zaposlenih u ustanovama socijalne skrbi, kod drugih pružatelja socijalnih usluga i drugih pravnih osoba čiji rad nadzire Ministarstvo. Pritužbom se smatra i podnesak kojim podnositelj ukazuje na moguću nezakonitu ili nepravilnu radnju prema djeci i drugim osobama koje nisu u mogućnosti samostalno štiti svoja prava i interese, a koje radnje upućuju na moguće kršenje njihovih ljudskih prava ili se prijavljuje nezakonito ostvarivanje prava ili usluga iz djelokruga rada Ministarstva. Predstavkom se smatra upit, zamolba i prijedlog vezan uz ostvarivanje pojedinog prava iz djelokruga rada Ministarstva (Protokol o postupanju po predstavkama i pritužbama⁴, http://www.mspm.hr/djelokrug_aktivnosti/protokol_o_postupanju_po_predstavkama_i_prituzbama, čl. I.-II.).

Navedenim definicijama Ministarstvo je odstupilo od suglasnih stavova lingvista i pravnih teoretičara prema kojima bi se predstavka trebala definirati kao usmeno obraćanje ili pisani podnesak kojim podnositelj općenito iznosi i ukazuje na uočene nepravilnosti ili nezakonitosti u radu i postupanju socijalnih radnika, dok bi pritužba bila obraćanje ili podnesak kojim se podnositelj konkretno žali i ukazuje na događaj u kojem je izravno oštećen neprofesionalnim, netaktičnim ili nezakonitim postupkom ili propuštanjem postupanja socijalnog radnika (Anić, 2004.; Juras, 1999.; Smolčić, 2009.).

Razlikovanje pojmova predstavke i pritužbe je bitno jer se pojedinim adresatima mogu upućivati i predstavke i pritužbe, a nekim adresatima samo pritužbe.

ZAKONSKA REGULATIVA

Zakon o socijalnoj skrbi (čl. 20.) propisuje da samo korisnik prava u sustavu socijalne skrbi, koji nije zadovoljan pruženom uslugom ili postupkom osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi, može podnijeti pritužbu ravnatelju ili drugoj odgovornoj osobi u ustanovi socijalne skrbi. Ravnatelj i druge odgovorne osobe dužne su bez odgađanja postupiti po pritužbi i pisanim putem obavijestiti korisni-

⁴ *Protokol o postupanju po predstavkama i pritužbama donesen je 15. siječnja 2015. godine i nije objavljen u Narodnim novinama, iako je čl. 18. i 19. Zakona o sustavu državne uprave, NN, 150/2011., 12/2013., propisano da ministar provedbene propise donosi u formi pravilnika, naredbi i naputaka te ih objavljuje u Narodnim novinama.*

ka o poduzetim mjerama najkasnije u roku od petnaest dana od dana podnošenja pritužbe. Ako korisnik nije zadovoljan poduzetim mjerama, može Ministarstvu nadležnom za poslove socijalne skrbi podnijeti pritužbu na rad pružatelja usluge. Ako je pritužba osnovana, Ministarstvo će dati upute pružatelju usluga kako treba postupiti i odrediti rok u kojem je pružatelj usluge dužan dostaviti obavijest o poduzetim radnjama.

Po pritužbi na rad socijalnog radnika u ustanovama socijalne skrbi, a koja je podnesena Ministarstvu, postupa Služba za predstavke i pritužbe u Sektoru za nadzor i predstavke Uprave za provedbu socijalne politike, organizaciju i nadzor ustanova (Uredba o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva socijalne politike i mladih, NN, 102/2013., čl. 48.; Protokol o postupanju po predstavkama i pritužbama, čl. 9.).

Zakon o djelatnosti socijalnog rada (čl. 26.) ovlastio je Hrvatsku komoru socijalnih radnika (dalje: Komora) da prati i nadzire provođenje profesionalne etike socijalnog rada i poduzima mjere, a posebno u slučajevima pritužbi na rad socijalnih radnika. Ova zakonska odredba razrađena je Statutom Hrvatske komore socijalnih radnika (NN, 114/2013., 11/2014., 42/2015. – dalje: Statut), koji propisuje da Komora obavlja stručni nadzor nad radom socijalnih radnika, da članovi Komore imaju obvezu uredno odgovarati na sve upite koje podnosi Komora, da Etičko povjerenstvo Komore prati i nadzire provođenje pravila etike u djelatnosti socijalnog rada i poduzima odgovarajuće mjere u slučaju njihova kršenja, da Povjerenstvo za stručni nadzor Komore vodi brigu i nadzor o opsegu i kvaliteti stručnog djelovanja u području djelatnosti socijalnog rada, koji stručni nadzor je Komora obvezna provesti i na prijedlog fizičke ili pravne osobe kada za to postoje opravdani razlozi, da protiv odluka tijela Komore te odluke stalnih povjerenstava Komore član Komore ima pravo žalbe nadležnom tijelu Komore u roku od 15 (petnaest) dana od dana dostave odluke, odnosno rješenja za koje smatra da je povrijedilo njegovo pravo, osim ako zakonom, statutom ili drugim općim aktom Komore nije drugačije određeno (čl. 7., 12., 33., 35. i 43. Statuta).

Zakon o pučkom pravobranitelju (NN, 76/2012., čl. 4., 21. i 22.) određuje da pučki pravobranitelj promiče i štiti ljudska prava i slobode te vladavinu prava razmatrajući pritužbe o postojanju nezakonitosti i nepravilnosti u radu državnih tijela, tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave i pravnih osoba s javnim ovlastima, a u skladu s posebnim zakonima razmatra i pritužbe koje se odnose na rad pravnih i fizičkih osoba (Aviani, 1998.). Pritužba se podnosi u pisanom obliku ili usmeno na zapisnik. Pritužba u pravilu sadržava ime i prezime podnositelja pritužbe ili osobe čija su prava povrijeđena, adresu stanovanja ili adresu za primanje pismena, okolnosti i činjenice na kojima se temelji pritužba, oznaku tijela koje je ugrozilo ili povrijedilo pravo, podatak je li već korišteno pravno sredstvo i kad je podneseno te potpis podnositelja pritužbe. Ovlast za podnošenje pritužbe nije

ograničena samo na oštećenika, a rok za postupanje po pritužbi, odnosno dostavu odgovora podnositelju pritužbe nije određen.

Poslovníkom Hrvatskog sabora – dalje: Poslovník (NN, 81/2013., čl. 44., 79. i 107.) ustrojena su radna tijela koja mogu razmatrati predstavke na rad i ponašanje socijalnih radnika: Odbor za ljudska prava i prava nacionalnih manjina i Odbor za predstavke i pritužbe, a određena je i obveza da se podnositelju dostavi odgovor u roku od tri mjeseca od zaprimanja predstavke.

ANONIMNE DOJAVE

Protokolom o postupanju po predstavkama i pritužbama (čl. VII.) određeno je da, iznimno, u slučajevima kada se u podnesku navodi zanemarivanje ili zlostavljanje djece ili odraslih nemoćnih osoba ili se na drugi način opisuje kršenje ljudskih prava te ukoliko se prijavljuje nezakonito ostvarivanje prava ili usluga iz djelokruga rada Ministarstva, Ministarstvo može postupati i po nepotpisanim (anonimnim) podnescima.

Anonimne dojave ne mogu se smatrati predstavkama ili pritužbama jer nije poznat podnositelj pa mu se niti ne može dostaviti odgovor. Velik broj socijalnih radnika smatra kako anonimne dojave ne bi trebalo uopće uzimati u postupak provjere jer je njihov autor nepoznat, ukazuju na podnositelja koji ne želi stati iza svojih navoda, a nakon provjere se nema kome odgovoriti. Međutim, ne smije se zanemariti da su anonimne dojave često važan izvor informacija o kršenju zakona i pravila struke, ali su često i najgrublji način diskreditiranja socijalnih radnika. Stoga je potrebno ispitati sve, pa i anonimne dojave o nezakonitom radu ili postupanju socijalnih radnika, pa čak i onda kada je evidentno da se radi o podnositelju koji ima sklonost učestalog anonimnog prijavljivanja ili kada je očito da je anonimna dojava posljedica pogoršanih međuljudskih odnosa u pojedinoj ustanovi socijalne skrbi, zbog čega se dojavom poslužio netko iz radne sredine osobe na koju se ona odnosi. Manja je šteta ako se anonimna dojava provjeri i ako se utvrdi da je neosnovana nego ako se »stavi sa strane« kako bi se kasnije koristila u međusobnim konfrontacijama, odnosno ako zbog takve dojave ostane trajna dvojba prema profesionalnosti osobe na koju se ona odnosi. Međutim, kada se utvrdi da je nepoznata osoba svjesno i neosnovano prijavila socijalnog radnika za počinjenje kaznenog djela, iako dojavu nije sačinila u formi kaznene prijave već je »samo upozorila« nadležna tijela na nezakoniti rad socijalnog radnika, tada je tijelo koje je zaprimilo i izvršilo provjeru navoda takve dojave dužno tu dojavu dostaviti državnom odvjetništvu i policiji (Zakon o kaznenom postupku, NN, 152/2008., 76/2009., 80/2011., 121/2011., 91/2012., 143/2012., 56/2013., 145/2013., 152/2014., čl. 204. i 207.) radi provedbe kriminalističkog istraživanja, odnosno radi utvrđivanja identi-

teta i kaznenog procesuiranja takve osobe zbog kaznenog djela »Lažno prijavljivanje kaznenog djela« (Kazneni zakon, NN, 125/2011., 144/2012., čl. 304.). Smisao inkriminacije lažnog prijavljivanja kaznenog djela jest »u ideji da treba spriječiti neopravdano angažiranje državnog aparata, koji se nekad u vezi s ovim djelom usmjerava i u krivom pravcu. (...) Međutim, ne radi se kod ovih krivičnih djela samo o zaštiti pravosuđa, o nesmetanom vršenju njegove krivične funkcije, iako je ona primarna i određuje suštinu ovih djela; ova djela istovremeno znače i napad na čast i ugled odnosnih osoba, na njihova prava i slobode, teško pogađajući pojedinca, njegov položaj u društvu, njegov osobni mir. U tom smislu ove inkriminacije obuhvaćaju i zaštitu pojedinca od pogrešnih zahvata i mjera organa krivičnog progona koji su dovedeni u zabludu« (Bačić i Šeparović, 1989.: 339). Za postojanje ovog kaznenog djela forma prijave nije strogo određena, odnosno nije uvjet da je podnesak označen baš kao kaznena prijava. Nisu bitni svi detalji dojave niti oni svi moraju biti lažni. Bitno je da u dojavi ima podataka koji, da su istiniti, čine biće određenog kaznenog djela. Ovo kazneno djelo će »postojati i kad je prijava anonimna, a poslije se utvrde točni podaci njezina podnositelja« (Pavlović, 2012.: 658). »Djelo je dovršeno samim podnošenjem prijave; nije nužno da kazneni postupak po toj prijavi bude pokrenut« (Garačić, 2001.: 358). Ovlast policije da procesuiraju osobe koje anonimno lažno prijavljuju druge osobe sadržana je i u Zakonu o policijskim poslovima i ovlastima (NN, 76/2009., 92/2014., čl. 3.). Primjenom navedenih ovlasti kriminalistička policija će pružiti zaštitu ogromnoj većini časnih profesionalaca koje se od strane njihovih kolega i građana pokušava diskreditirati anonimnim lažnim zlonamjernim dojavama.

PROVJERA NAVODA PREDSTAVKI ILI PRITUŽBI I DOSTAVA ODGOVORA PODNOSITELJU

Tijekom poduzimanja mjera provjere posebno valja voditi brigu o taktičnosti pristupa, čime se treba osigurati zaštita digniteta socijalnog radnika čije se postupanje ili ponašanje provjerava, ali isto tako, i dosljednost u točnom i objektivnom prikupljanju podataka. Osoba koja provjerava navode predstavke ili pritužbe mora biti: objektivna (potrebna je sposobnost nepristranog pristupa problemima iskazanim u podnesku), tolerantna (ne smije imati vjerske, rasne, seksualne ili druge predrasude), odgovorna (savjesnost i temeljitost trebaju biti njegove vrline), pravedna (tijekom provjere navoda ne smije nikoga diskriminirati ili na bilo koji način povrijediti i oštetiti).

S obzirom na rezultate provjere navoda, predstavka ili pritužba može biti ocijenjena kao: utemeljena, djelomice utemeljena, neutemeljena ili nepotvrđena.

Podnesak je utemeljen kad su provjerom potvrđeni svi bitni navodi u njemu; djelomice utemeljen kad je potvrđen samo dio navoda, dok je dio navoda neutemeljen ili ih nije bilo moguće pouzdano potvrditi; neutemeljen kad je u cijelosti utvrđena neutemeljenost svih navoda; nepotvrđen kad nije bilo moguće prikupiti saznanja koja bi potkrijepila tvrdnje podnositelja, posebno kada iskaz podnositelja opovrgavaju iskazi socijalnih radnika navedenih u podnesku, a nema svjedoka niti materijalnih dokaza (Smolčić, 2007.).

Prilikom ispitivanja predstavki i pritužbi treba uzeti u obzir i motive podnositelja, koji mogu biti različiti. Često je slučaj da se podnositelj obraća predstavkom ili pritužbom jer smatra da su mu povrijeđena njegova prava ili kao savjestan građanin želi ukazati na uočene nepravilnosti u radu i ponašanju socijalnog radnika. Nekada je motiv podnositelja: odugovlačenje postupka koji se vodi u vezi s njim, ishođenje izuzeća socijalnog radnika koji vodi postupak, želja da se zaštiti netko od poznanika ili rodbine ili osveta socijalnom radniku koji je prema njemu zakonito primijenio pravnu normu. Nekada se predstavka koristi kao sredstvo pritiska, na primjer, pokušava se socijalnog radnika obeshrabriti u daljnjem postupanju, a nekada se predstavkom ili pritužbom želi ostvariti osobni interes jer »osjećaj ugroženosti, ljubomora i zavist mogu potaknuti želju da se eliminiira neki kolega pogotovo ako postoji uvjerenje da njegova eliminacija vodi napretku u karijeri« (Poredoš i Kovač, 2005.: 340).

U odgovoru je podnositelju potrebno naznačiti koji su njegovi navodi utvrđeni kao utemeljeni, a koji su navodi neutemeljeni (nepotvrđeni), ali i sugerirati mu koje druge mjere može poduzeti u zaštiti svojih prava i interesa, primjerice, uputiti ga na druge mjerodavne državne instance. Stil odgovora treba prilagoditi podnositelju, a izričaj mora biti jasan, sadržajan i jezgrovit te odražavati i naglašavati nepristranost provedenog postupka. U odgovoru se ne smije povrijediti dostojanstvo osobe podnositelja, niti se smiju iznositi stavovi koji upućuju na nepoštovanje zakona, netolerantnost i nesnošljivost.

Postupanje po pritužbama na rad socijalnih radnika na određeni način regulirano je samo za pritužbe koje se podnose Ministarstvu. Državni službenik (dalje: službenik) koji zaprimi podnesak u rad, razmatra navode iz pritužbe te određuje hoće li podnositelju uputiti izravan odgovor ili će se pritužba ustupiti na postupanje ustanovi socijalne skrbi te o tome obavijestiti podnositelja, najkasnije u roku od 30 dana. Kada je pritužba prosljeđena od drugog tijela državne uprave ili druge pravne osobe, službenik je dužan o učinjenom obavijestiti i to tijelo, osim ako to tijelo navodi da se o učinjenom izvijesti samo podnositelj pritužbe. Pritužbu čiji se sadržaj odnosi na rad socijalnih radnika u ustanovama socijalne skrbi, službenik može ustupiti na razmatranje ravnatelju ustanove. Pritužbu čiji se sadržaj odnosi na rad ravnatelja ustanove, ustupit će se na razmatranje upravnom vijeću usta-

nove, te o učinjenom obavijestiti podnositelj. Ukoliko sadržaj pritužbe ukazuje na mogući propust u radu ustanove, službenik može zatražiti očitovanje ravnatelja ustanove te dostavu pripadajuće dokumentacije. Ukoliko se uvidom u primljeno očitovanje i pripadajuću dokumentaciju utvrdi da nije došlo do propusta u postupanju ustanove, o istom će se obavijestiti podnositelj. Ukoliko se uvidom u primljeno očitovanje i pripadajuću dokumentaciju utvrdi da je došlo do propusta u postupanju ustanove, o istom će se obavijestiti ustrojstvena jedinica nadležna za pružanje stručne pomoći ustanovama socijalne skrbi. Ako se uvidom u primljeno očitovanje i pripadajuću dokumentaciju utvrdi da je došlo do težih propusta u postupanju ustanove, o istom će se obavijestiti ustrojstvena jedinica nadležna za upravni i inspeksijski nadzor (čl. XI., XIII.-XV., XVII.-XX. Protokola o postupanju po predstavkama i pritužbama). Navedenim Protokolom regulirano je i postupanje po predstavkama koje zaprimi Ministarstvo, no te odredbe nisu relevantne za ovaj rad jer se takvim predstavkama ne izražava nezadovoljstvo radom socijalnih radnika.

ZAKLJUČAK

Predstavke i pritužbe su sredstvo koje građanima omogućuje da ukažu na nezakonit rad ili ponašanje socijalnih radnika. Njihova uloga je prvenstveno pozitivna jer se na taj način prikupljaju relevantna saznanja i informacije. »Na taj se način tijela opskrbljuju podacima koji su problemi i trendovi u njihovom području djelovanja; mogu ih koristiti kako bi što efikasnije uvela poboljšanja i inovacije te tako smanjila potrebu za podnošenjem pritužbi u budućnosti« (Galović, 2014.: 41).

Posebnu važnost ovaj institut ima za korisnike socijalne skrbi jer se često radi o neobrazovanim i siromašnim građanima koji ne poznaju pravnu regulativu niti mogu platiti odvjetnika, pa im se pruža mogućnost da zaštitu svojih prava ostvare podneskom koji ne zahtijeva strogu formu niti podnošenje u određenom roku.

S druge strane, uloga socijalnih radnika koji pomažu ljudima u nevolji bez obzira na način na koji su se našli u toj situaciji, a koje ljude društvo često smatra lijevnima, devijantnima i onima koji ne zaslužuju pomoć, može »isprovocirati« građane da predstavkom neosnovano ukažu na nezakonito i nepotrebno pomaganje takvoj kategoriji stanovništva od strane socijalnog radnika, odnosno građani mogu ukazivati da je socijalni radnik previše zauzet pomaganjem takvim osobama, a ne vodi računa o zaštiti društva od takvih osoba (Urbanc, 2001.).

U funkciji pravne sigurnosti i povjerenja podnositelja predstavke ili pritužbe u objektivnost postupka, ali i u funkciji zaštite socijalnih radnika koji su profesionalno i korektno postupali, trebalo bi precizno utvrditi način i pravila provedbe dokaznog postupka kod ispitivanja osnovanosti predstavke ili pritužbe odnosno način izvođenja dokaza. Tako je potrebno zakonom ili podzakonskim aktom precizno

propisati u kojoj formi se pribavlja iskaz socijalnog radnika na kojeg se predstavka ili pritužba odnosi, može li se njegov iskaz koristiti u disciplinskom postupku koji bi mogao uslijediti ako se potvrde navodi o nezakonitom radu, koliko vremena socijalni radnik ima za pripremu svog očitovanja, u kojoj fazi provjere navoda socijalni radnik mora biti upoznat s cjelokupnim sadržajem podneska i kada mu takav podnesak mora biti dan na uvid i preslikavanje, ima li prozvani socijalni radnik pravo na odgovor Ministarstva ili ustanove socijalne skrbi koji je upućen podnosiocu, ima li socijalni radnik pravo na besplatnu pravnu pomoć ukoliko podnositelj predstavke ili pritužbe svojim podneskom počini kazneno djelo na njegovu štetu, itd. Na važnost jasne i precizne regulative postupka provjere pritužbe ukazao je i Ustavni sud Republike Hrvatske u Odluci broj: U-I-4892/2004 od 12. ožujka 2008. (NN, 169/2004.): »Mogućnost pacijenta da podnese usmeno ili u pisanom obliku pritužbu odgovornoj osobi, o kojoj pritužbi odgovorna osoba, kao i nadležno Povjerenstvo odlučuju izvan zakonom propisanih postupovnih pravila, predstavlja samo neobavezni poticaj tim adresatima da primijene svoje diskrecijsko pravo odlučivanja o primjeni neke mjere zaštite prava pacijenata. (...) U reguliranju zaštite prava pacijenata, kad ih je već proklamirao, popisao i propisao, zakonodavac se mora poslužiti jasnom, preciznom i potpunom regulacijom postupaka odlučivanja o njima, a ne prepustiti ih u cijelosti prostoru neograničene diskrecijske prosudbe odgovornih osoba ili povjerenstava.« Potrebno je uvesti i središnji sustav evidentiranja predstavki i pritužbi kako se sadržajno isti podnesak upućen većem broju adresata u sustavu socijalne skrbi ne bi ispitivao više puta.

U slučaju osnovanosti predstavke ili pritužbe protiv socijalnog radnika, odnosno ako se utvrdi njegova krivnja jer je propustio postupiti prema zakonu ili je zanemario profesionalne dužnosti vezane uz određeni slučaj pa je korisnik usluge oštećen (MacDonald, 1990.), mogu i trebaju biti poduzete sankcije propisane Zakonom o radu (NN, 93/2004., čl. 115.-116.), Statutom i Pravilnikom o pravima i disciplinskoj odgovornosti članova Komore (http://www.hksr.hr/docs/Pravilnik_o_pravima_i_disciplinskoj_odgovornosti_clanova_Komore.pdf), a u slučaju zlonamjernih neosnovanih predstavki i pritužbi u kojima se ukazuje na počinjenje kaznenog djela od strane socijalnog radnika, podnositelj mora biti kazneno sankcioniran kako bi se zaštitio dignitet socijalnog radnika i službe u cjelini.

Prema podacima Ministarstva o zaprimljenim predstavkama i pritužbama građana na postupanje stručnih radnika centara za socijalnu skrb, tijekom 2009. godine zaprimljeno je 392, tijekom 2010. 461, a tijekom 2014. 996 takvih podnesaka (izvor podataka: dopis Ministarstva, klasa: 008-01/15-03/31, urbroj: 519-02/1-15-2 od 4. svibnja 2015.). Ministarstvo ne vodi evidenciju, odnosno ne raspolaže podacima o ukupnom broju i utemeljenosti predstavki i pritužbi podnesenih protiv socijalnih radnika u ustanovama socijalne skrbi, niti o posljedicama utemeljenih

predstavki i pritužbi po radno-pravni status socijalnih radnika. Ovaj nedostatak je potrebno otkloniti, a kao uzor može poslužiti Ministarstvo unutarnjih poslova koje vodi preciznu evidenciju o zaprimljenim predstavkama, pritužbama i anonimnim podnescima te njihovoj utemeljenosti te takve podatke svake godine javno objavljuje u godišnjem izvješću: Statističkom pregledu temeljnih pokazatelja i rezultata rada (primjerice, podaci za 2014. objavljeni su na str. 151.-152. Statističkog pregleda, http://www.mup.hr/UserDocImages/statistika/2015/Statisticki_pregled_2014.pdf).

LITERATURA

1. Anić, V. (2004). **Rječnik hrvatskoga jezika**. Zagreb: Novi Liber.
2. Aviani, D. (1998). Pučki pravobranitelj Republike Hrvatske: Hrvatski parlamentarni ombudusman. **Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci**, 19 (1), 85-114.
3. Bačić, F. & Šeparović, Z. (1989). **Krivično pravo, Posebni dio**, Zagreb: Narodne novine.
4. Banks, S. (1995). **Ethics and values in social work**. London: BASW.
5. Compton, R. B. & Galaway, B. (1994). **Social work processes**. Pacific Grove: Brooks and Cole.
6. MSPM (2015). Dopis Ministarstva socijalne politike i mladih, klasa: 008-01/15-03/31, urbroj: 519-02/1-15-2 od 4. svibnja 2015.
7. Galović, R. (2014). Predstavke i pritužbe kao sredstvo zaštite prava građana: kritički osvrt i ocjena učinkovitosti. **Pravnik**, 48 (1), 31-44.
8. Garačić, A. (2001). **Kazneni zakon u sudskoj praksi**. Zagreb: Naklada Zadro.
9. Juras, D. (1999). Neka pitanja postupka po predstavkama i pritužbama s osvrutom na praksu Ministarstva unutarnjih poslova. **Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu**, 36 (1-2), 329-343.
10. Kazneni zakon (2011, 2012). **Narodne novine**, 125/2011., 144/2012.
11. Knežević, M. (2003). Neka razmišljanja o identitetu profesije socijalnog radnika. **Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada**, 10 (1), 45-69.
12. MacDonald, G. (1990). Allocating blame in social work. **British Journal of Social Work**, 20, 525-526.
13. Odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske (2004). U-I-4892/2004 od 12. ožujka 2004., **Narodne novine**, 169/2004.
14. Pavlović, Š. (2012). **Kazneni zakon**. Rijeka: Libertin naklada.
15. Poredoš, D. & Kovač, M. (2005). Stres i psihološko zlostavljanje na radnom mjestu. **Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada**, 12 (2), 333-346.

16. Poslovnik Hrvatskog sabora (2013). **Narodne novine**, 81/2013.
17. **Pravilnik o pravima i disciplinskoj odgovornosti članova Komore**. Preuzeto s: http://www.hksr.hr/docs/Pravilnik_o_pravima_i_disciplinskoj_odgovornosti_clanova_Komore.pdf (20.04.2015.).
18. **Protokol o postupanju po predstavkama i pritužbama**. Preuzeto s: http://www.mspm.hr/djelokrug_aktivnosti/protokol_o_postupanju_po_prestavkama_i_prituzbama (20.04.2015.).
19. Smolčić, P. (2007). Predstavke na rad zaposlenika i ustrojstvenih jedinica MUP-a RH. **Policija i sigurnost**, 16 (3-4), 201-219.
20. Smolčić, P. (2009). Značaj predstavke u zaštiti ljudskih prava i suzbijanju korupcije. **Policija i sigurnost**, 18 (3), 348-363.
21. MUP (2014). Statistički pregled temeljnih pokazatelja i rezultata rada Ministarstva unutarnjih poslova Republike Hrvatske za 2014. godinu. Preuzeto s: http://www.mup.hr/UserDocImages/statistika/2015/Statisticki_pregled_2014.pdf (20.04.2015.).
22. Statut Hrvatske komore socijalnih radnika (2013, 2014, 2015). **Narodne novine**, 114/2013., 11/2014., 42/2015.
23. Šadić, S. (2004). Socijalni radnici i predrasude. **Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada**, 11 (1), 87-96.
24. Uredba o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva socijalne politike i mladih (2013). **Narodne novine**, 102/2013.
25. Ustav Republike Hrvatske (1990, 1997, 2000, 2001, 2010, 2014). **Narodne novine**, 56/1990., 135/1997., 113/2000., 28/2001., 76/2010., 5/2014.
26. Urbanc, K. (2001). Etika i vrijednosti u socijalnom radu. **Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada**, 8 (2), 153-164.
27. Zakon o djelatnosti socijalnog rada (2011, 2012). **Narodne novine**, 124/2011., 120/2012.
28. Zakon o kaznenom postupku (2008, 2009, 2011, 2012, 2013, 2014). **Narodne novine**, 152/2008., 76/2009., 80/2011., 121/2011., 91/2012., 143/2012., 56/2013., 145/2013., 152/2014.
29. Zakon o policijskim poslovima i ovlastima (2009, 2014). **Narodne novine**, 76/2009., 92/2014.
30. Zakon o pučkom pravobranitelju (2012). **Narodne novine**, 76/2012.
31. Zakon o radu (2004). **Narodne novine**, 93/2004.
32. Zakon o socijalnoj skrbi (2013, 2014). **Narodne novine**, 157/2013., 152/2014.
33. Zakon o sustavu državne uprave (2011, 2013). **Narodne novine**, 150/2011., 12/2013.

Damir Juras

Ministry of the Interior

Mirna Juras

Social Services Centre, Split

SUBMISSIONS AND COMPLAINTS ABOUT THE WORK OF SOCIAL WORKERS IN SOCIAL SERVICES INSTITUTIONS

ABSTRACT

This paper discusses the functions of submissions and complaints, and demonstrates the normative basis and practical use of citizens' rights to file a submission or complaint about the work of social workers in the Social Services system. The authors conclude that these are useful options but they call for a more precise procedure for the verification of claims from the submission/complaint, as well as consistent sanctions for those who abuse them by falsely accusing social workers.

Key words: anonymous complaint, submission, complaint, social services, social worker.