



Dostupnost informacija na internet stranicama centara za socijalni rad

Autori:

Marina Mijatović i Ivana Soković

Beograd

Decembar 2019.

## Sadržaj:

Uvod.....	3
Propisi.....	4
Dostupnost informacija o uslugama centara za socijalni rad.....	6
1. Gradski centar za socijalni rad u Beogradu - Grad Beograd.....	6
2. Centar za socijalni rad u Novom Sadu .....	8
3. Centar u Kragujevcu,, Solidarnost” .....	10
4. Centar „Sveti Sava” u Nišu.....	11
Zaključak .....	11
Preporuke .....	12

## Uvod

Polje socijalne zaštite je veoma važno jer ima veliki značaj za razvoj kako pojedinca, tako i cele porodice. Zbog toga je bitno na koji način je država organizovala komunikaciju sa građanima i da li im je u potpunosti prilagodila mehanizme za informisanje o pravima i načinima ostvarivanja prava.

Građani se mogu na različite načine obratiti centrima za socijalni rad, ali je pitanje da li će dobiti traženu informaciju tako da im ona pruži brzu i kvalitetnu uslugu. Učešće građana u postupku ostvarivanja prava iz socijalne zaštite zavisi i od kvaliteta i kvantiteta podataka koje su centri za socijalni rad učinili dostupnim.

Takođe, rad centara za socijalni rad nije važan samo njihovim (potencijalnim) korisnicima, već i svim građanima Srbije, budući da se radi o javnim institucijama čiji se rad finansira iz javnih sredstava. U tom smislu, rad centara za socijalni rad mora biti javan, odnosno usklađen sa važećim standardima transparentnosti.

U konkretnom slučaju istraživanje transparentnosti centara za socijalni rad usmereno je prema njihovim internet prezentacijama, a ne oglasnim tablama koje su postavljene u hodnicima jer sve više građana koristi moderne tehnologije (mobilne telefone, kompjutere).

Ovaj dokument namenjen je pre svega institucijama u sistemu socijalnog rada, kako bi se ukazalo na uočene nedostatke u transparentnosti njihovog rada, sa posebnim osvrtom na informacije koje se pružaju korisnicima, a sve u cilju unapređenja stanja u pomenutim oblastima. Takođe, dokument je namenjen i drugim ustanovama čiji rad utiče na način ostvarivanja prava korisnika usluga centara za socijalni rad, kao i građanima kao korisnicima usluga centara za socijalni rad.

## Propisi

Zakon o socijalnoj zaštiti<sup>1</sup> (u daljem tekstu: ZCZ) uređuje delatnost socijalne zaštite, ciljeve i načela socijalne zaštite, kao prava i usluge socijalne zaštite koji se ostvaruju kroz određene postupke. Da bi neko ostvario svoja prava on mora da ispunio uslove koji su definisani u ZCZ. U cilju poštovanja propisa ZCZ sadrži i odredbe o nadzoru institucija koje su nadležne da pruže usluge iz socijalne zaštite. Pored toga ZCZ predviđa i inspekcijski nadzor u vršenju delatnosti. U ovom delu je važno napomenuti da se ne primenjuju samo norme ZCZ, već i Zakon o inspekcijskom nadzoru<sup>2</sup> koji detaljnije reguliše rad inspekcije.

Socijalna zaštita definisana je kao delatnost od javnog interesa i to upućuje na zaključak da rad centara za socijalni rad mora biti transparentan i da sve informacije o uslugama koje oni pružaju moraju biti dostupane građanima. U ovom smislu ne govorimo samo o kvantitetu, odnosno koji broj informacija je objavljen, već i sadržini informacija.

Ako je u ZCZ propisano da se ustanove socijalne zaštite osnivaju radi ostvarivanja prava u oblasti socijalne zaštite i pružanja usluga socijalne zaštite,<sup>3</sup> sve usluge i procedure za ostvarivanje prava moraju biti predstavljene korisnicima na veoma jasan, precizan i lako razumljiv način. Pored osnovne nadležnosti centri za socijalni rad (u daljem tekstu: centar) obavljaju razvojne, savetodavne, istraživačke i druge stručne poslove u socijalnoj zaštiti. Ovaj deo delatnosti centara bi trebalo da bude usmeren prema razvoju usluga i poboljšanju njihovog kvaliteta. Zbog toga je važno da svaki centar promovise svoj rad, ali i da ga predstavi korisnicima jer socijalna zaštita postoji radi pružanja pomoći i osnaživanja za samostalan i produktivan život u društvu, kao i sprečavanje nastajanja i otklanjanje posledica socijalne isključenosti pojedinaca i porodica.

Uzimajući u obzir svrhu rada centara jasno je da kvantitet i kvalitet objavljenih informacija predstavljaju osnov za poštovanje korisnika i sticanje/održavanje poverenja korisnika u rad institucije.

S obzirom na to da centre<sup>4</sup> mogu osnovati jedinice lokalne samouprave veoma je važno kakva je socijalna politika u okviru gradova i opština. Važno je napomenuti da se jedan centar može osnovati za više jedinica lokalnih samouprava i da o tome odluku donose nadležni organi tih jedinica lokalne samouprave. Međusobna prava i obaveze osnivača se uređuju ugovorom.

Pravilnik o organizaciji, normativima i standardima rada centra za socijalni rad<sup>5</sup> (u daljem tekstu: Pravilnik) uređuje obavljanje delatnosti centra u vršenju javnih ovlašćenja, organizacija, normativi i standardi stručnog rada, sadržaj i način vođenja evidencije o korisnicima i dokumentacije o stručnom radu.

---

<sup>1</sup> Službeni glasnik RS, br. 24/2011

<sup>2</sup> Službeni glasnik RS, br. [36/2015](#) i [44/2018](#) - drugi zakon i [95/2018](#)

<sup>3</sup> Član 10. stav 1. Zakona o socijalnoj zaštiti: "Ustanove socijalne zaštite osnivaju se radi ostvarivanja prava u oblasti socijalne zaštite i pružanja usluga socijalne zaštite utvrđenih ovim zakonom, kao i radi obavljanja razvojnih, savetodavnih, istraživačkih i drugih stručnih poslova u socijalnoj zaštiti i ostvarivanja drugog zakonom utvrđenog interesa."

<sup>4</sup> Član 14. Zakona o socijalnoj zaštiti.

<sup>5</sup> Službeni glasnik RS, br.59/2008 i 37/2010, 39/2011 - drugi propis, 1/2012 - drugi propis i 51/2019.

U članu 4. Pravilnika detaljno su propisana prava o kojima centar odlučuje prilikom vršenja javnih ovlašćenja. Centar odlučuje o sledećim pravima:

1. ostvarivanju prava na materijalno obezbeđenje;
2. ostvarivanju prava na dodatak za pomoć i negu drugog lica;
3. ostvarivanju prava na pomoć za osposobljavanje za rad;
4. ostvarivanju prava na smeštaj u ustanovu socijalne zaštite;
5. ostvarivanju prava na smeštaj odraslog lica u drugu porodicu;
6. hraniteljstvu;
7. usvojenju;
8. starateljstvu;
9. određivanju i promeni ličnog imena deteta;
10. merama preventivnog nadzora nad vršenjem roditeljskog prava;
11. merama korektivnog nadzora nad vršenjem roditeljskog prava.

Centar obavlja brojne druge poslove koji se odnose na mirno rešavanje pojedinih spornih situacija, davanje stručnih mišljenja na zahtev suda i slično.

Kada se uzme u obzir dostupnost informacija od javnog značaja u pogledu rada centara za socijalni rad, važno je napomenuti da se primenjuje Zakon o slobodnom pristupu informacijama od javnog značaja u pogledu člana 39<sup>6</sup>. Ovaj član definiše obavezu objavljivanja informatora o radu. Zakon je propisao da državni organi imaju obavezu da jednom godišnje objavljuju informatore koji treba da sadrže:

1. opis ovlašćenja, obaveza i organizacione strukture;
2. podatke o budžetu i sredstvima rada;
3. podatke u pogledu vrsta usluga koje neposredno pruža zainteresovanim licima;
4. postupak podnošenja zahteva državnom organu, odnosno ulaganja žalbi protiv njegovih odluka, radnji ili propusta;
5. pregled zahteva, žalbi i drugih neposrednih mera preduzetih od strane zainteresovanih lica, kao i odluka državnog organa povodom podnetih zahteva i uloženi žalbi, odnosno odgovora na druge neposredne mere preduzete od strane zainteresovanih lica;
6. podatke o načinu i mestu čuvanja nosača informacija, vrsti informacija koje poseduje, vrsti informacija koje stavlja na uvid, kao i opis postupka podnošenja zahteva;
7. imena starešina državnog organa i opis njihovih ovlašćenja i dužnosti, kao i postupaka po kojima oni donose odluke;
8. pravila i odluke državnog organa koji se tiču javnosti rada tog organa (radno vreme, adresa, kontakt telefoni, identifikaciona obeležja, pristupačnost licima sa posebnim potrebama, pristup sednicama, dopuštenost audio i video snimanja i sl.), kao i svako autentično tumačenje tih odluka;
9. pravila i odluke o isključenju i ograničenju javnosti rada državnog organa, kao i njihovo obrazloženje.

---

<sup>6</sup> Službeni glasnik RS, br. [120/2004](#), [54/2007](#), [104/2009](#) i [36/2010](#).

## **Dostupnost informacija o uslugama centara za socijalni rad**

Predmet analize su četiri centra za socijalni rad koji se nalaze u Beogradu, Novom Sadu, Kragujevcu i Nišu. Analizom ova četiri centra obuhvaćena su područja najvećih gradova u Srbiji, odnosno institucije socijalne zaštite koje su nadležne za najveći broj korisnika.

Posebna pažnja je usmerena prema kvalitetu objavljenih informacija što podrazumeva sadržinu podataka o uslovima za ostvarivanje prava, procedurama i mehanizmima zaštite u slučajevima kršenja propisa. Pored navedenog analiza je uključila i poštovanje obaveza organa uprave koji su definisani Zakonom o slobodnom pristupu informacijama od javnog značaja kao što su objavljivanje i ažuriranje informatora o radu, sprovođenje procedure po zahtevu za pristup informacijama od javnog značaja.

S druge strane obrađen je i stepen dostupnosti informacija uopšte, ali sa posebnim osvrtom na ranjive grupe (slepe i slabovide osobe). Pitanje dostupnosti se najviše odnosi na sadržinu informacija i organizovanost internet stranica tako da se podaci mogu pronaći na efikasan način i da pretraga bude prilagođena korisnicima sa osnovnim informatičkim znanjem.

### **1. Gradski centar za socijalni rad u Beogradu - Grad Beograd**

Gradski centar za socijalni rad u Beogradu - Grad Beograd ima specifičnu strukturu koja se ogleda u jednom gradskom centru za socijalni rad u koji je integrisano 17 centara za socijalni rad (ukupan broj opština) grada Beograda.

Gradski centar za socijalni rad grada Beograda je ustanova socijalne zaštite koja vrši javna ovlašćenja u oblasti socijalne i porodično-pravne zaštite. Na internet stranici Gradskog centra za socijalni rad<sup>7</sup> mogu se pronaći informacije koje se tiču usluga koje ova ustanova pruža građanima. U odeljku „prava i usluge” se nalaze tri kategorije:

1. socijalna zaštita
2. porodično-pravna zaštita
3. psihološka pomoć

U okviru svake kategorije nalaze se podgrupe sa informacijama o uslovima koja su potrebni da bi se ostvarila određena prava. Svaka kategorija sadrži napomenu u kojoj je navedeno da se za dodatne informacije treba obratiti nadležnom opštinskom centru za socijalni rad.

Na istoj stranici se nalazi link sa adresama i kontakt podacima svih opštinskih odeljenja centara za socijalni rad.

---

<sup>7</sup> <http://gcsrbg.org/>

Jedna od novina na internet prezentaciji Gradskog centra, predstavlja mogućnost glasovnog obaveštavanja o uslugama koje su dostupne u okviru ovog centra.

Na internet stranici centra nalazi se i broj telefona "call centra" čija namena je da pozivom građani mogu dobiti neophodne informacije. Takođe, građani mogu centru postaviti pitanja putem elektronske pošte. Pored navedenog, internet stranica poseduje i alate koji omogućavaju usklađivanje teksta za čitanje povećanjem i umanjenjem slova, korekcijom putem sive skale, velikog i negativnog kontrasta i drugo.

Analizom je utvrđeno, da nisu sve važne informacije elektronski dostupne korisnicima, kao na primer informacije koje se odnose na spisak dokumentacije koju je potrebno prikupiti radi ostvarenja nekog prava. Opšte je poznato da u praksi najveći problem predstavlja prikupljanje i dostavljanje dokumentacije uz zahtev za ostvarivanje određenog prava. U najvećem broju slučajeva podnosioci zahteva se centru obraćaju i po nekoliko puta za isti zahtev, odnosno dopunjavaju dokumentaciju jer nedostaje "jedan papir". Takođe, veoma često zaposleni u centrima ne obaveste podnosiocе zahteva o svim dokumentima koji nedostaju već to rade sukcesivno što otežava ostvarivanje prava. S druge strane, ukoliko dokument izdaje drugi organ dešava se da on nije izdat u formi koju prihvata centar ili taj dokument ne sadrži podatke koji su potrebni centru što ukazuje na nesaradnju između državnih organa i nepostojanje jedinstvenih obrazaca.

The screenshot shows the website [gcsrbg.org/dokumentacija/](http://gcsrbg.org/dokumentacija/). The header includes navigation links: О НАМА, ПРАВА И УСЛУГЕ, ЛИКОВИ, КОНТАКТ, and a language switcher (ћирилица – латиница). The main navigation bar contains: ПОЧЕТНА, ПРАВА И УСЛУГЕ, КОРИСНИЦИ, ПРОЈЕКТИ, ПРОПИСИ, ЈАВНЕ НАБАВКЕ, and КОНТАКТ. The main content area features the title "ПОТРЕБНА ДОКУМЕНТАЦИЈА" and a search bar with the text "ПРЕТРАГА" and "Претрага". Below the search bar is a video player with a play button and a 0:00 duration. To the right of the video player is a "КОЛ ЦЕНТАР" section with a headset icon, the text "КОЛ ЦЕНТАР 2650-542", and the website URL [www.gcsrbg.org](http://www.gcsrbg.org). At the bottom, there are social media sharing buttons for Facebook, Twitter, Google+, and LinkedIn, and a "Поставите Питање" (Ask a Question) button with an email icon and the address [office@gcsrba.org](mailto:office@gcsrba.org).

Ono što može predstavljati problem je činjenica da su informacije o pravima i uslugama centra u okviru Gradskog centra dostupne samo na njegovoj internet stranici, dok se internet stranice opštinskih odeljenja ne mogu pronaći. Dostupni su jedino podaci sa portala za oglašavanje<sup>8</sup> na kojima se mogu pronaći isključivo kontakt podaci opštinskih odeljenja. Kontakt podaci opštinskih odeljenja mogu se pronaći i na internet stranicama<sup>9</sup> pojedinih gradskih opština. Građanima je na ovaj način onemogućeno da do informacija koje su im potrebne dođu preko internet stranice svog opštinskog centra. Ovaj problem bi se mogao izbeći, kada bi opštinski centri imali svoje internet stranice i kada bi postojala obaveza objavljivanja identičnih informacija na svim nivoima socijalne zaštite.

Informator o radu za 2019. godinu Gradskog centra nalazi se na početnoj strani.<sup>10</sup> Broj podnetih zahteva prikazan je tabelarno za period od 2013. do 2017. godine u kojoj se vidi da je najveći broj zahteva podnet u 2015. godini (174), dok je u 2017. godini broj značajno opao (88).<sup>11</sup> Spisak najčešćih pitanja je prikazan sumirano za sve godine zajedno. Prema podacima iz informatora zahtevi su se najviše odnosili na:

1. kopije dokumenata u kome se nalaze Nalazi i mišljenja organa starateljstva;
2. statistički podaci o broju ostvarenih prava i pruženih usluga;
3. statistički podaci o žrtvama nasilja u porodici (broj žrtava, broj pokrenutih tužbi za zaštitu od nasilja u porodici, mere koje se preduzimaju);
4. informacije koje se odnose na zaposlene radnike ( pozija u ustanovi, lični dohodak i sl.)
5. informacije koje se odnose na ovlašćenja centra za socijalni rad, procedure i postupke za ostvarivanje prava i usluga iz oblasti socijalne i porodično-pravne zaštite.

U drugom delu dokumenta objašnjena je procedura na koji način se podnosi zahtev za pristup informacijama od javnog značaja, obaveze centra, pod kojim uslovima se podnosi žalba, u kojim oblicima se podaci mogu dostaviti, kao i cene usluga.

Kada su u pitanju prava koja korisnici mogu ostvariti informator sadrži listu usluga, uslove koje korisnik mora da ispuni, ali ne i procedure za svaku uslugu. Pored toga u informatoru je objašnjeno kome se zahtev predaje i na koji način se dalje obrađuje.

## **2. Centar za socijalni rad u Novom Sadu**

Pretraživanjem internet stranice centra za socijalni rad grada Novog Sada<sup>12</sup> može se uočiti spisak službi koje se nalaze u ovom centru. U okviru svake službe nalaze se informacije koje se odnose na:

1. delatnost same službe,

<sup>8</sup><https://www.mojgrad.rs/Beograd/Obrenovac/Ustanove-socijalne-zastite/GRADSKI-CENTAR-ZA-SOCIJALNI-RAD-BEOGRAD-ODELJENJE-OBRENOVAC-111272>

<sup>9</sup> <http://www.palilula.org.rs/palilula.php?pid=279&lng=srb>

<sup>10</sup> [http://gcsrbg.org/wp-content/uploads/informator\\_2019.pdf](http://gcsrbg.org/wp-content/uploads/informator_2019.pdf)

<sup>11</sup> Ibid. str. 64

<sup>12</sup> <http://www.csrns.org.rs/>



2. način delovanja, i
3. aktivnosti koje stručni radnici preduzimaju u rešavanju konkretnih problema.

Službe su podeljene prema predmetu zaštite:

1. služba za zaštitu dece i omladine,
2. služba za zaštitu odraslih i starih,
3. dnevni boravak dece i mladih iz porodica u riziku,
4. sigurna kuća za decu i omladinu,
5. sigurna kuća za žene i decu,
6. savetovališta,
7. služba za novčanu socijalnu pomoć.

Centar u Novom Sadu poseduje dva odvojena odeljenja:

1. odeljenje u Beočinu čija je delatnost identična delatnosti matičnog centra,
2. odeljenje u Sremskim Karlovcima u kome se obavljaju delatnosti socijalne zaštite odraslih i starih lica.

Na internet stranici centra za socijalni rad Novog Sada mogu se pronaći i odgovori na najčešća pitanja korisnika kao i linkovi koji vode ka internet stranicama organa važnih za ostvarivanje prava iz socijalne zaštite. Takođe, objavljeni su i obrasci i spiskovi dokumentacije potrebne za regulisanje prava i usluga i pokretanje postupaka.

U pogledu izrade i objavljivanja informatora o radu utvrđeno je da Centar u Novom Sadu na svojoj internet stranici ima objavljene informatore od 2015. godine.<sup>13</sup> Informator sadrži veoma detaljne informacije o nadležnostima centra, strukturi i nadležnosti pojedinih organa, kao i listu usluga koje pruža. Međutim, u delu koji se odnosi na način ostvarivanja prava može se pronaći samo nekoliko rečenica koje korisnicima ne mogu pomoći kada žele da se obrate centru, kao i da znaju koji ih koraci očekuju.<sup>14</sup> Takođe, u informatoru se ne mogu pronaći podaci o zahtevima i žalbama, odnosno o mehanizmima za zaštitu određenih prava koja se ostvaruju u centru.

Kada je reč o podacima u vezi zahteva za pristup informacijama od javnog značaja, u informatoru se jedino nalazi nekoliko rečenica o tome da zainteresovano lice može podneti zahtev, na koji način, rokove za odgovor i pravo na žalbu. Ne postoje informacije o broju podnetih zahteva, koji je predmet zahteva, da li centar poštuje rokove za odgovor, kao i da li je bilo podnetih žalbi.<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> <http://www.csrns.org.rs/zvanicni-dokumenti/>

<sup>14</sup> Informator o radu Centra za socijalni rad grada Novog Sada za 2019. godinu, strana 26-27

<sup>15</sup> Ibid. str. 40

### **3. Centar u Kragujevcu,, Solidarnost”<sup>16</sup>**

Na internet prezentaciji ovog centra može se uočiti dosta opštih informacija o delatnostima ovog centra. U odeljku pod nazivom „prava i usluge” nalaze se sledeća prava i usluge:

1. novčana socijalna pomoć,
2. uvećana novčana socijalna pomoć,
3. dodatak za pomoć i negu drugog lica,
4. uvećani dodatak za pomoć i negu drugog lica,
5. pomoć za osposobljavanje za rad,
6. usluge smeštaja,
7. jednokratna novčana pomoć.

Porodična i pravna zaštita sadrži dve kategorije: hraniteljstvo i usvojenje

Za svaku od navedenih kategorija objavljen je spisak uslova koje korisnik mora ispunjavati da bi ostvario određeno pravo. Pored ovog spiska na internet stranici u odeljku „Obrasci” mogu se preuzeti neki od najvažnijih potrebnih obrazaca/zahteva za ostvarivanje prava u oblasti porodično pravne i socijalne zaštite. Međutim, analiza je pokazala da ne postoje informacije o potrebnoj dokumentaciji koja potvrđuje ispunjenost uslova.

Na sajtu postoji i kontakt forma putem koje se mogu postaviti pitanja centru.

U sekciji “Akti/Dokumenta” nalazi se samo jedan informator o radu i to za 2019. godinu.<sup>17</sup> Informator sadrži podatke o broju podnetih zahteva za pristup informacijama od javnog značaja po godinama od 2010. do 2018. godine. Najviše zahteva centar je primio 2017. godine od četiri tražioca. U informatoru su objavljeni nazivi pravnih lica koji su podneli zahteve, ali i njihov predmet.<sup>18</sup>

Kada je u pitanju postupak za ostvarivanje prava, on je opisan kroz konkretan primer i za samo jednu vrstu usluge. U informatoru ne postoji detaljnije obrazložena procedura pred centrom u opštem smislu, pa samim tim ni specifičnosti faza za pojedinačne usluge. Međutim, u posebnom odeljku “10. Postupak radi pružanja usluga” navodi se ko je u okviru centra nadležan da primi zahtev od korisnika i kako se predmet dalje obrađuje.<sup>19</sup>

U delu koji se odnosi na usluge koje se pružaju u informatoru se nalaze, za svaku pojedinačnu uslugu, opšti i posebni uslovi. Ipak, uvidom u sadržinu uslova uočeno je da su potrebne detaljnije informacije kako bi korisnici na efikasan način ostvarili svoja prava.

---

<sup>16</sup> <http://solidarnost.org.rs/>

<sup>17</sup> <http://solidarnost.org.rs/wp-content/uploads/2017/04/Informator-i-radu-csrs-2019.pdf>

<sup>18</sup> Ibid. str. 18-20

<sup>19</sup> Ibid. str. 32-34

#### **4. Centar „Sveti Sava” u Nišu**

Centar „Sveti Sava” u Nišu ima svoju zvaničnu internet stranicu<sup>20</sup>, ali poseduje stranicu i na društvenoj mreži *Facebook*.<sup>21</sup> Pretraživanjem internet portala i portala kompanija za oglašavanje<sup>22</sup> mogu se pronaći podaci o osnivanju centra, broju zaposlenih, broju pruženih usluga i kontakt.

Internet prezentacija nije prilagođena korisnicima jer ne sadrži nijednu informaciju o pravima i uslugama koje centar pruža. Podaci se jedino mogu pronaći u “Informatoru o radu” za koji se ne može sa sigurnošću tvrditi na koji se period odnosi. Korisnici do neophodnih informacija mogu doći isključivo pozivanjem broja telefona koji se može pronaći na internet stranicama ili ličnim odlaskom u centar. Zbog navedenog može se reći da je transparentnost informacija koje se tiču ostvarivanja prava iz porodične i socijalne zaštite na veoma niskom nivou.

Informator o radu centra za socijalni rad u Nišu<sup>23</sup> je posebno istaknut na internet stranici, ali samo za 2019. godinu. Informator, objavljen u *PDF* formatu, veoma je skromnog obima i veoma komplikovan za pretraživanje. Najbitnija zamerka je nedostatak informacija o uslugama, uslovima i postupku. Mada postoji odeljak o slobodnom pristupu informacijama od javnog značaja, on ne sadrži podatke o podnetim zahtevima za pristup informacijama od javnog značaja, već samo o postupku.

#### **Zaključak**

Rezultati istraživanja potvrđuju da veliki broj centara za socijalni rad nema sopstevenu internet stranicu, dok manji broj poseduje, međutim te internet stranice ne sadrže podatke o svim uslugama koje centri pružaju. Ovaj podatak ukazuje **da postojeći nivo dostupnosti informacija o uslugama centara ne zadovoljava potrebe građana.**

Ovo može predstavljati veliki problem jer su građanima uskraćene informacije o pravima koja im pripadaju i o načinu njihovog ostvarivanja.

Prezentacije centara koji poseduju internet stranice uvek sadrže opšte informacije koje se tiču delatnosti i načina finansiranja centra, kao i informacije o projektima koje centar sprovodi. **U zanemarljivom broju slučajeva na internet stranicama nalaze se podaci o neophodnoj dokumentaciji za ostvarivanje određenih prava, dok su informacije o načinu i postupku ostvarivanja prava često pisane službenim ili pravnim jezikom koji je nerazumljiv običnom građaninu.**

Na osnovu analize o transparentnosti informacija o radu i pružanju usluga centara mogu se uočiti neujednačenosti u pogledu količine dostupnih informacija, **dok u svim primerima iz uzorka sam kvalitet informacija nije na prihvatljivom nivou.**

<sup>20</sup> <http://www.csr-nis.rs/>

<sup>21</sup> <https://www.facebook.com/csrmis.rs/>

<sup>22</sup> <https://www.moja-delatnost.rs/centar-za-socijalni-rad-sveti-sava-nis/czsr-sveti-sava-nis/MMxA3tLo>

<sup>23</sup> [https://www.csr-nis.rs/?page\\_id=45](https://www.csr-nis.rs/?page_id=45)

**Trenutno stanje u pogledu dostupnosti informacija o uslugama koje pružaju centri ne podržava proces koji na jednostavan način doprinosi ostvarivanju prava građana. Ovo je posebno veliki problem jer uskraćivanje informacija ima za posledicu da građani ne pokreću postupke ili od njih odustaju u nekoj od faza nakon podnošenja zahteva.**

Kvalitet informatora o radu je veoma različit, mada je svima zajedničko da je glavni deo usmeren prema promociji organa koji postoje u okviru centra i predstavljanju nadležnosti centara. Manje podataka je posvećeno procedurama ostvarivanja prava i mehanizmima zaštite.

Kada su u pitanju podaci o broju zahteva za slobodan pristup informacijama od javnog značaja i vrsti informacija koje su tražene, može se zaključiti da ne postoji jedinstvena praksa, već da nivo obaveštenosti zavisi od slobodne volje centra. Ipak, svaki informator sadrži odeljak ko i na koji način može podneti zahtev za slobodan pristup informacijama od javnog značaja, kao i koji su uslovi za podnošenje žalbe.

## **Preporuke**

Kako bi se usluge iz socijalne zaštite učinile dostupnim korisnicima i potencijalnim korisnicima potrebno je da svi centri za socijalni rad unaprede svoje internet stranice tako da njihova sadržina bude u skladu sa potrebama građana. Preciznije podatke bi trebalo razvrstati u određene kategorije prava, ali tako da svaka kategorija sadrži: vrstu prava, uslove za ostvarivanje prava, dokumenta koja je potrebno priložiti (od kojih organa se pribavljaju), procedure za ostvarivanje prava (od podnošenja zahteva do mehanizama za zaštitu).

S druge strane neophodno je usaglašavanje informacija tako da postoji jedinstvena praksa u vezi dokumentacije koja se dostavlja uz zahteve.

Pored navedenog, postoji potreba da se uredi saradnja državnih organa koji učestvuju u ostvarivanju određenog prava tako da dokumenti imaju istu formu i sadržinu koju priznaju svi nadležni organi.

Potrebno je unaprediti informatore o radu tako da oni sadrže detaljnije podatke o primeni Zakona o slobodnom pristupu informacijama od javnog značaja, uz prikaz broja primljenih zahteva za pristup informacijama od javnog značaja i opis kategorija zatraženih informacija, kao i broj izjavljenih žalbi Povereniku i statistički prikaz ishoda takvih žalbi.

Informatore o radu je neophodno poboljšati u odnosu na kvalitet pruženih informacija o pravima koje korisnici mogu ostvariti pred centrima, a posebnu pažnju posvetiti procedurama/postupcima koje je neophodno detaljnije objasniti tako da sadrže detaljne činjenice o fazama postupka.