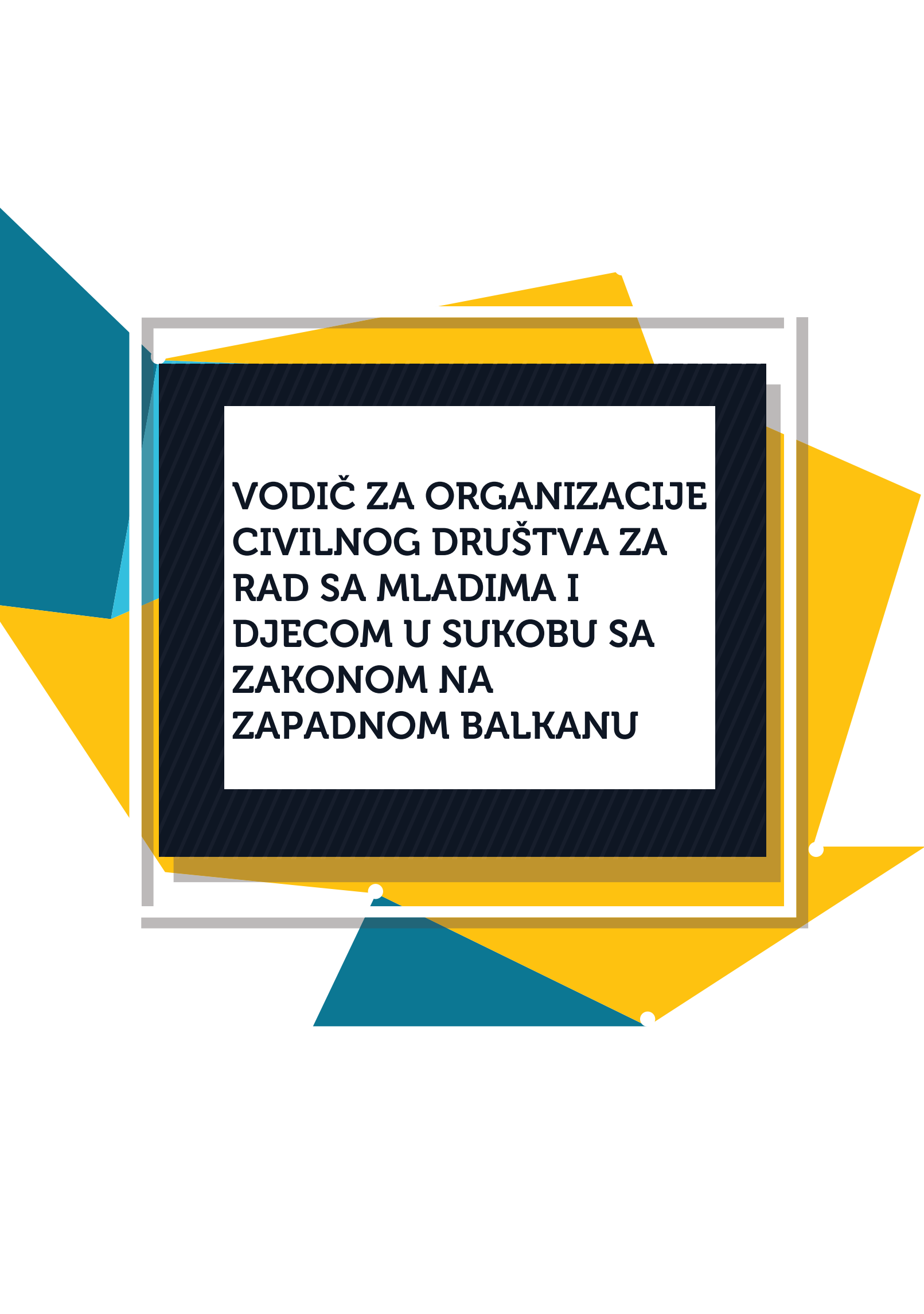


VODIČ ZA ORGANIZACIJE CIVILNOG DRUŠTVA ZA RAD SA MLADIMA I DJECOM U SUKOBU SA ZAKONOM NA ZAPADNOM BALKANU



Ova publikacija je nastala u okviru projekta „Youth at Risk from Social Exclusion“ (Mladi u riziku od socijalne isključenosti) koji je finansirala Evropska unija. EU ne dijeli nužno stavove iznesene u ovoj publikaciji.



**VODIČ ZA ORGANIZACIJE
CIVILNOG DRUŠTVA ZA
RAD SA MLADIMA I
DJECOM U SUKOBU SA
ZAKONOM NA
ZAPADNOM BALKANU**

Autor: Jarmila Bujak Stanko

Izdavač: Prevent, 2017.

Autorsko pravo © Prevent, 2017.

Sva prava zadržana. Nije dozvoljeno kopiranje, distribuiranje publikacije ili pojedinih dijelova publikacije bez prethodne saglasnosti autora/vlasnika autorskih prava.



Ova publikacija je nastala u okviru projekta „Youth at Risk from Social Exclusion“ (Mladi u riziku od socijalne isključenosti) koji je finansirala Evropska unija. EU ne dijeli nužno stavove iznesene u ovoj publikaciji.

Sadržaj

Skraćenice:.....	6
Sažetak.....	7
Uvod.....	4
Lista stručnih termina sa definicijama.....	8
Situacija u zemljama Zapadnog Balkana, međunarodni obavezujući dokumenti i nacionalni pravni okvir	12
Opšta načela i vrijednosti	16
Vrste usluga koje OCD treba da pruže djeci i mladima koji su u sukobu sa zakonom....	19
Preventivne mjere	20
Reaktivni.....	21
Programi za reintegraciju nakon puštanja na slobodu.....	24
Procedure i smjernice	26
Procedure povjerljivosti.....	30
Procedure podnošenja žalbi.....	31
Bezbjednosne procedure.....	32
Partnerstva	34
Procedure upućivanja	36
Procedure vođenja evidencije.....	36
Dokumentovanje, monitoring i evaluacija rada OCD	38
Literatura.....	41
Prilozi.....	44

Prilog 1- Indikatori uređenog sistema zaštite djece i mladih u sukobu sa zakonom.....	44
Prilog 2- Preporučena područja ispitivanja tokom prvog razgovora sa DMSZ	46
Prilog 3- Kontrolni popis bezbjednosnih procedura.....	49
Prilog 4- Primjer obrasca žalbe	51
Prilog 5- Procedure upravljanja bezbjednosnim incidentima	52
Prilog 6- Primjer obrasca za upućivanje.....	54
Prilog 7- Kontrolni popis procedura za vođenje evidencije	55
Prilog 8- Samoprocjena OCD	57

Skraćenice

- SOMR** - socijalno osnaživanje mladih u riziku
- PPD** - pravda prilagođena djeci
- OCD** – organizacija civilnog društva
- DMSZ** - djeca i mladi u sukobu sa zakonom
- EU** - Evropska unija
- USO** - kontakti u slučaju opasnosti
- MP** - maloljetničko pravosuđe
- MLS** - maloljetnici lišeni slobode
- MGKO** - minimalno godište za krivičnu odgovornost
- MoS** - memorandum o saradnji
- MiE** - monitoring i evaluacija
- NVO** - nevladina organizacija
- UN** - Ujedinjene nacije
- ZB** - Zapadni Balkan

Sažetak

Ovaj vodič za organizacije civilnog društva koje rade sa mladima i djecom u sukobu sa zakonom na Zapadnom Balkanu dio je projekta „Socijalno osnaživanja mladih u riziku – SOMR” koji finansira EU¹. Koordinator ovog skoro četvorogodišnjeg projekta (1. januar 2016 - 30. septembar 2019) je NVO **Juventas** iz Crne Gore, dok su partneri: **ARSIS** - Socijalna organizacija za podršku mladima iz Albanije, Udruženje **Margina** iz Bosne i Hercegovine, **HOPS** iz Makedonije, NVO **Lavrint** sa Kosova, **Prevent** iz Srbije i **Schüler Helfen Leben** (SHL) iz Njemačke.

Ova grupa organizacija civilnog društva koje imaju dugogodišnje iskustvo u pružanju podrške mladima u riziku od socijalne isključenosti, okupila se u cilju poboljšanja politika i praksi institucija i OCD u odnosu na rad sa različitim grupama mladih. U okviru projekta, izraz „mladi u riziku” uključuje sljedeće ciljne grupe: mlade i djecu u sukobu sa zakonom, mlade i djecu koji koriste droge, mlade koji žive u porodicama sa istorijom sukoba sa zakonom i/ili korišćenja droga, djecu i mlade koji su iskusili život na ulici, mlade Rome i mlade koji napuštaju alternativnu pomoć.

Među projektnim aktivnostima je izrada opštih vodiča i zajedničkih standarda socijalnih usluga za organizacije civilnog društva koje rade sa mladim ljudima izloženim riziku od socijalne isključenosti u zemljama Zapadnog Balkana, kao i šest praktičnih vodiča za pružanje usluga definisanim ciljnim grupama.

Svrha ovog vodiča je da omogući bolju zaštitu djece i mladih u sukobu sa zakonom u regionu kroz pružanje visokokvalitetnih usluga. Vodič je razvijen na osnovu dobrih praksi u regionu i svijetu i može se primijeniti u radu sa djecom u zemljama Zapadnog Balkana. Ova publikacija je u skladu sa sadržajem Opšteg vodiča i standarda za organizacije civilnog društva koje rade sa mladima u riziku od socijalne isključenosti, kao i sa šest preostalih vodiča za pružanje usluga drugim ciljnim grupama projekta, koji su paralelno razvijeni.

Glavna poglavlja ovog vodiča uključuju:

- » Listu stručnih termina sa definicijama, koju čini popis i objašnjenje glavnih pojmova koji se koriste u publikaciji. Oni se odnose na djecu i mlade u sukobu sa zakonom;
- » Pregled stanja u zemljama Zapadnog Balkana, međunarodnih obavezujućih dokumenata i nacionalnog pravnog okvira koji prikazuju trenutnu situaciju u zemljama regiona u pogledu rada sa mladima i djecom u sukobu sa zakonom.
- » Opšta načela i vrijednosti koja se odnose na maloljetničko pravosuđe;
- » Sveobuhvatan pregled i opis usluga koje organizacije civilnog društva mogu pružiti mladima i djeci u sukobu sa zakonom;
- » Procedure i smjernice koje predstavljaju smjernice razvijene iz primjera najbolje prakse u regionu i svijetu, primjenjive u socijalnim, zdravstvenim, pravosudnim/pravnim sistemima i sistemima pomoći za djecu u zemljama Zapadnog Balkana sa naglaskom na određenu grupu mladih i djece u sukobu sa zakonom;
- » Predstavljanje glavnih zaključaka i preporuka u vezi sa radom OCD sa mladima i djecom u sukobu sa zakonom.

¹ EuropeAid/150147/DH/ACT/PRAREG.

Uvod

Jer sve su ovo naša djeca. Ili ćemo profitirati ili ćemo platiti za ono što oni postanu.

Džejms Boldvin, pisac

Djeca i mladi su u suštini različiti od odraslih na toliko načina koji nisu dovoljno shvaćeni i cijenjeni. Zbog njihovih godina i nezrelosti, zbog njihove ranjivosti i ograničenih sposobnosti, zbog činjenice da su još uvijek u formativnoj fazi razvoja i zavisni od odraslih, postojeći pravosudni sistemi i odgovor cijelog društva na maloljetničko prestupništvo neće imati isti efekat kakav imaju na odrasle počinioce. Krivična odgovornost evoluirala prema uzrastu djeteta. Ono ne može da se tretira kao odrasla osoba, ali se mora tretirati kao osoba sa pravima. Stoga bi sistem maloljetničkog pravosuđa trebalo da se fokusira ne samo na prirodu počinjenog krivičnog djela, već i na osnovne uzroke prestupa i na konkretne okolnosti djeteta koje je u pitanju. Razlozi zbog kojih djeca i mladi krše zakon su različiti, ali rijetko namjerno izaberu sukob sa zakonom. Po pravilu, korijeni maloljetničkog prestupništva su u nepovoljnim uslovima - socijalnim, ekonomskim, kulturnim, itd. i zbog toga se poziva na otklanjanje tih pokretačkih faktora kako bi se spriječilo, ispravilo ili rehabilitovalo delinkventsko ponašanje.

Tokom proteklih nekoliko decenija međunarodna zajednica je razvila sveobuhvatne normative standarde za zaštitu djece koja su u sukobu sa zakonom. Brojni instrumenti zahtijevaju specijalizovani maloljetnički pravosudni sistem i koncept restorativne pravde. Standardi propisuju da se postupanje prema maloljetnicima bazira na: poštovanju njihovog dostojanstva, zaštiti od diskriminacije, vladavini prava i najboljem interesu djeteta. Uz to, propisana je i saradnja između institucija i činilaca u maloljetničkom postupku radi ostvarivanja boljih rezultata u reintegraciji i njenoj promociji.

Sa druge strane, sprovođenje ovih važnih načela na terenu u praksi nije zadovoljavajuće. Ranjivost mladih i djece nije dosljedno tretirana sa odgovarajućom osjetljivošću, pa su kršenja prava djece i dalje brojna, intervencije se često zloupotrebljavaju ili su nesrazmjerne, nasilje je konstantno u ustanovama, a česte su i kazne koje ih dodatno stigmatizuju i marginalizuju. Takve okolnosti ne idu u korist razvoja djeteta. Nadalje, često nedostaju odgovarajući napor za prevenciju kriminala, podrška porodicama za razvoj sigurnog okruženja, kao i mogućnosti za obrazovanje i rad mladih. Sistem krivičnog pravosuđa se koristi kao zamjena za slabe ili nepostojeće sisteme zaštite djece. Još uvijek postoji mnogo načina na koje postojeće okruženje podstiče ponavljanje krivičnih djela, a ne reintegraciju i rehabilitaciju. Postoje brojna područja u kojima treba da se poboljša sprovođenje međunarodnih standarda.

Lista stručnih termina sa definicijama

Pristup pravdi za djecu - mogućnost dobijanja pravičnog i pravovremenog pravnog lijeka za povredu prava definisanih u nacionalnim i međunarodnim normama i standardima. Uključuje sve relevantne sudske postupke koji utiču na djecu, uključujući i onu za koju se tvrdi da su kriva ili za koju se smatra da su prekršila krivični zakon, kao i djecu žrtve i svjedoke ili djecu koja dolaze u kontakt sa pravosudnim sistemom iz drugih razloga (u pogledu njihove brige, starateljstva ili zaštite). Pokriva civilne, upravne i krivične sfere nacionalnih jurisdikcija, međunarodne jurisdikcije, kao i alternativne i restorativne mehanizme rješavanja sporova. Da bi se postigla pravda, potrebno je uzeti u obzir razvoj zrelosti djece pri ostvarivanju njihovih prava. Zahtijeva zakonsko osnaživanje sve djece kako bi im se omogućilo da pristupe relevantnim informacijama i efektivnim pravnim sredstvima kako bi ostvarila svoja prava.

Alternativne sankcije - svaka vrsta sudske intervencije koja izbjegava lišavanje slobode (zatvor ili zatvoreni objekat).

Dijete - svaka osoba mlađa od 18 godina. Ova definicija biće korišćena u ovoj publikaciji, imajući u vidu da zakoni, posebno oni koji se tiču krivičnog prava, u zemljama na koje se vodič odnosi, različito definišu uzraste². Koncept po kome dijete ima dostojanstvo kao i odrasli, ali da u toj fazi razvoja ima uslovnu sposobnost rasuđivanja, izražavanja i odbrane, osnova je za postojanje sistema pravde za djecu koji se razlikuje od onog koji se odnosi na odrasle.

Djeca žrtve i svjedoci - sve osobe mlađe od 18 godina, žrtve krivičnog djela ili svjedoci zločina bez obzira na njihovu ulogu u krivičnom djelu ili procesuiranju navodnog počinioca ili grupe počinitelaca.

Pravosuđe prilagođeno djeci - odnosi se na pravosudne sisteme koji jamče poštovanje i učinkovitu primjenu svih prava djeteta u najvišoj mogućoj mjeri. Ono je u konkretnom smislu pristupačno, prilagođeno godinama, brzo, temeljno, prilagođeno potrebama i pravima djeteta te usmjereno na djecu, uz poštovanje prava djeteta, što uključuje pravo na pravičan postupak, na učestvovanje u postupku i njegovo razumijevanje, poštovanje privatnog i porodičnog života te integritet i dostojanstvo.³

Pravosudni sistem za maloljetnike koji poštuje prava djece - državni pravosudni sistem za maloljetnike koji odražava brojna načela sadržana u međunarodnim standardima i osigurava i štiti prava djece dok je u toku obrada njegovog slučaja.

Djeca u kontaktu sa zakonom - djeca, sve osobe mlađe od 18 godina, svjedoci krivičnih djela ili djeca koja se mogu susresti sa pravosudnim sistemom kao stranke u pravosudnom procesu, kao što su starateljstvo, briga, zaštita ili nasljeđivanje (djeca stranke u sudskom procesu).

Djeca i mladi koji su u sukobu sa zakonom - svako dijete ili mlada osoba koja dolazi u kontakt sa pravosudnim sistemom zbog sumnje ili optužbe da je počinila krivično djelo ili je osuđena.

² Prema Krivičnom zakoniku Crne Gore osoba mlađa od 14 godina smatra se djetetom, osoba od 14 do 16 starijim maloljetnikom, a od 16 do 18 starijim maloljetnikom.

³ Po definiciji Smjernica Odbora ministara Vijeća Evrope o pravosuđu prilagođenom djeci (2010.), II c

U ovom vodiču će se koristiti izrazi „mladi prestupnici“, „djeca i mladi u sukobu sa zakonom“, „maloljetni prestupnici“ i „maloljetni delinkventi“ sa istim značenjem: sva djeca i mladi koji su prekršili zakon.

Lišavanje slobode - neki oblik pritvora ili zatvora, po nalogu nadležnog organa. Tada dijete ne smije napustiti ustanovu po svom nahođenju.

Preusmjeravanje - preusmjeravanje djece i mladih ljudi od sudskih postupaka prema rješenjima u zajednici. Pružanje maloljetnicima u svakoj fazi postupka mogućnost alternativnog načina, odvojenog od formalnog pravosudnog sistema. Obuhvata niz mjera za postupanje sa počiniocima prekršaja bez pribjegavanja sudskim postupcima.

Smjernice za djelovanje u vezi sa djecom u sistemu krivičnog pravosuđa - smjernice za sprovođenje načela Konvencije o pravima djeteta i drugih međunarodnih standarda koji se odnose na upravljanje maloljetničkim pravosuđem. One pružaju sveobuhvatan skup mjera koje je potrebno sprovesti kako bi se uspostavio sistem maloljetničkog pravosuđa koji dobro funkcioniše.

Međunarodni okvir maloljetničkog pravosuđa - skup međunarodnih i regionalnih ugovora, konvencija i standarda koje je međunarodna zajednica stvorila za konkretno bavljenje maloljetnicima u sukobu sa zakonom. Temelji se na prepoznavanju inherentne ranjivosti djece i mladih ljudi za koje kazneni odgovor koji se nameće odraslim počiniocima ne služi dugoročno najboljem interesu djeteta ili društva.

Maloljetnik - Maloljetnik je lice koje je u vrijeme izvršenja krivičnog djela navršilo 14, a nije navršilo 18 godina života.

Maloljetničko pravosuđe - sistemi pravosuđa specijalizovani za maloljetnike u sukobu sa zakonom. Obuhvataju: zakonodavstvo, politike, smjernice, norme i standarde, postupke, mehanizme i postupanje, institucije, sisteme, stručnjake i grupe posebno osmišljene za rad sa maloljetnicima za koje se tvrdi ili smatra da su prekršili krivični zakonik. Ti su sistemi djelimično ili u cjelini različiti od krivičnog pravnog sistema i tretiraju djecu i mlade drugačije od onoga kako se tretiraju odrasli. Maloljetničko pravosuđe se, takođe, naziva „pravosuđe djece“, „pravda mladih“ i „sistem za djecu u sukobu sa zakonom“ i svi ovi termini se odnose na zakone, politike.

Pravda za djecu - segment pravosuđa koji je osmišljen za dobrobit djece koja su u kontaktu sa pravosudnim sistemom i koji ima za cilj da djeca budu bolje zaštićena i da im je taj sistem na usluzi. Pravda za djecu ima širi pristup od maloljetničkog pravosuđa jer obuhvata ne samo djecu u sukobu sa zakonom, već i svu djecu koja su u kontaktu sa zakonom.

Minimalna starosna dob za krivičnu odgovornost - minimalna zakonska granica prema kojoj se smatra da je dijete steklo emocionalnu, mentalnu i intelektualnu zrelost da bude odgovorno za svoja djela. Smatra se da dijete mlađe od 14 godina krivične odgovornosti nema sposobnost da počinu krivično djelo i imun je od krivičnog gonjenja - nadležni organi ga ne mogu formalno optužiti za krivično djelo, niti se može podvrgnuti bilo kakvim krivičnopravnim postupcima ili mjerama.

Nenasilni sistem maloljetničkog pravosuđa - poseban i odvojen pravosudni sistem koji uzima u obzir poseban status maloljetnika, fokusiran isključivo na rehabilitaciju i reintegraciju i štiti maloljetnika od svih oblika nasilja.

Napad - svako ponašanje (djelo ili propust) koje se u okviru određenog pravosudnog sistema.

Roditelj - u kontekstu vodiča, odnosi se na svaku osobu sa roditeljskom odgovornošću u skladu sa nacionalnim zakonom. U slučaju da je biološki roditelj odsutan ili više nema roditeljsku odgovornost, to može biti staratelj ili imenovani zakonski zastupnik.

Rehabilitacija - reintegracija osuđenika u društvo.

Restorativna pravda - Svaki proces u kojem žrtva, počinitelj i/ili bilo koja druga osoba ili član zajednice na kojeg je uticalo krivično djelo aktivno saraduje na rješavanju problema proizišlih iz krivičnog djela, često uz pomoć pravedne i nepristrane treće strane.⁴

Kaznena pravda - pogled na krivičnopravni sistem koji kriminal definiše kao djelo protiv države i odgovornost počinioca određena je propisnom sankcijom. Ključni cilj je utvrđivanje krivične odgovornosti - krivice, što se čini u postupku propisanom zakonom. Rezultat je sankcija koja odražava težinu prekršaja i čija je svrha da ima zastrašujući efekat. Osnovna načela kaznene pravde su načela odmazde i kazne.

Mladi - svaka osoba u dobi od 10 do 24 godine, prema definiciji Ujedinjenih nacija; do 30. godine, prema Savjetu Europe; sve osobe između 15-16 i 30 godina, u većini zemalja regiona.

⁴ Izvor: Temeljna načela UN-a o korištenju programa restorativne pravde u kaznenopravnim pitanjima (2000.)

Situacija u zemljama Zapadnog Balkana, međunarodni obavezujući dokumenti i nacionalni pravni okvir

Tokom proteklih dvadeset pet godina Ujedinjene nacije su razvile standarde maloljetničkog pravosuđa na međunarodnom, a Savjet Evrope na regionalnom nivou. Razvili su i postavili propise koji usmjeravaju djelovanje pravnog sistema i tretiranje djece u sukobu sa zakonom.

Ovaj vodič obuhvata instrumente maloljetničkog pravosuđa i opšte sporazume o ljudskim pravima i podijeljeni su u dvije glavne kategorije međunarodnih standarda:

- » **Sporazumi** - pravno obavezujući za države koje su ih potpisale. Prema međunarodnim ljudskim pravima potpisnice su obavezne da poštuju, štite i ispunjavaju odredbe sporazuma kao i da izvještavaju o tome kako se u nacionalnom zakonodavstvu, politici i praksi primjenjuju. U svakom ugovoru je uspostavljen stručni odbor za praćenje sprovođenja odredbi od strane država.
- » **Standardi ljudskih prava** - neobavezujući, ne-sporazumni instrumenti u posebnim područjima maloljetničkog pravosuđa: preusmjeravanje, prevencija delinkvencije, sankcije i mjere u zajednici, pritvor, izjave, preporuke, načela, kodeksi ponašanja i smjernice. Oni dopunjavaju sporazume, imaju značajnu moralnu snagu i pružaju korisne i praktične smjernice. Njihova vrijednost počiva na njihovom prepoznavanju i prihvatanju od velikog broja država.

Među vodećim međunarodnim pravnim instrumentima maloljetničkog pravosuđa, od posebne su važnosti sljedeći:

- » Opšta deklaracija o ljudskim pravima, 1948;
- » Međunarodni pakt o građanskim i političkim pravima - ICCPR, 1966;
- » Konvencija protiv mučenja i drugih okrutnih, nečovječnih ili ponižavajućih postupaka ili kazni, 1984. (i Fakultativni protokol iz 2002. godine);
- » Konvencija o pravima djeteta, 1989;
- » Standardna minimalna pravila za postupanje prema zatvorenicima, 1955;
- » Kodeks ponašanja službenika za sprovođenje zakona, 1979;
- » Standardna minimalna pravila UN-a o upravljanju maloljetničkim pravosuđem, 1985. („Pekinška pravila“);
- » Smjernice UN-a za sprečavanje maloljetničke delinkvencije, 1990. („Smjernice u Rijadu“);
- » Pravila UN-a za zaštitu maloljetnika lišenih slobode, 1990. („Havana pravila“);
- » Standardna minimalna pravila UN-a za mjere bez pritvora iz 1990. („Tokijska pravila“);
- » Smjernice za djelovanje u vezi sa djecom u krivičnompravnom sistemu, 1997;
- » Osnovna načela UN-a o korišćenju programa restorativne pravde u krivičnim djelima, 2002;
- » Pravila UN-a o postupanju prema ženama i zatvorenicima i ne-zatvorskim mjerama za žene počiniocice, 2010. („Pravila iz Bangkoka“);
- » Načela i smjernice Ujedinjenih nacija o pristupu pravnoj pomoći u sistemima krivičnog pravosuđa, 2012;
- » Deklaracija o osnovnim načelima pravde za žrtve zločina i zloupotrebe moći, 1988;
- » Smjernice UN-a o pravosuđu u pitanjima koja uključuju djecu žrtve i svjedoke zločina, 2005;
- » Regionalni standardi;

- » Evropska konvencija za zaštitu ljudskih prava i osnovnih sloboda, 1950;
- » Evropska konvencija za sprečavanje mučenja i neljudskog ili ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja, 1987;
- » Okvirna odluka Savjeta Evrope o položaju žrtava u krivičnom postupku, 2001;
- » Evropska pravila za maloljetne počiniocce krivičnih djela i mjera, 2008;
- » Smjernice Odbora ministara Savjeta Evrope o pravosuđu prilagođenom djeci, 2010.

Važno je napomenuti da prema međunarodnom pravu počinioci gube specifična prava djeteta kada navršu 18 godina i ne postoji obaveza država da primjenjuju načela za osobe starije od 18 godina. Međunarodna zajednica je ohrabrila države da usvoje pristup prema mladima koji se razlikuje od pristupa prema odraslima, a sve u cilju prepoznavanja njihovog prelaska u odraslu dob i odgovora na njihove posebne potrebe i ranjivost. Umjesto razvijanja standarda za mlade, međunarodna zajednica treba da istraži mogućnost proširenja relevantnih načela kako bi se primjenjivala i na mlade odrasle osobe. Pekinška pravila u tom smislu određuju da će se preduzeti napori kako bi se proširila njihova načela radi zaštite mladih punoljetnih počinilaca. Starosna granica za to ko će se smatrati „mladom odraslom osobom“ nije navedena.

Kako bi države postigle sistem maloljetničkog pravosuđa u skladu sa pravima djeteta, njihovi sistemi treba da odražavaju načela i standarde iz međunarodnog okvira maloljetničkog pravosuđa, kao i da osiguraju i zaštite prava maloljetnika.

Region Zapadnog Balkana je ostvario napredak u tom pogledu. U skladu sa ustavnim opredjeljenjem zemalja ovog regiona, međunarodni standardi su značajna odrednica nacionalnih zakonodavstava. Reforma dječje zaštite postigla je značajne rezultate u pogledu usklađivanja pojedinačnog nacionalnog zakonodavnog okvira sa međunarodnim standardima. Ovdje ćemo proučiti nacionalni pravni i institucionalni okvir zemalja na ovom području⁵, a potpuni i detaljni pregled pomenutih okvira za Albaniju, Bosnu i Hercegovinu, Kosovo, Makedoniju, Crnu Goru i Srbiju nalazi se u prilogu 1.

Generalno, poređenje država ukazuje na velike razlike u postignućima u većini parametara i otvara mogućnost za značajnu razmjenu dobrih praksi u regionu. Takođe, postoji velika varijacija među parametrima unutar svakog poglavlja i neznatno zaostajanje institucionalnih parametara u poređenju sa pravnim. To razvojne pojave koje bi trebalo popraviti tokom daljih poboljšanja nacionalnih sistema maloljetničkog pravosuđa.

Detaljniji prikaz poglavlja 1 - Socijalna podrška za DMSZ, pokazuje da su glavna dostignuća u cijelom regionu ZB:

- » Djeca u sukobu sa zakonom su u zakonima o socijalnoj zaštiti priznata kao prioritetna grupa;
- » Postoje javne ustanove za djecu i mlade u sukobu sa zakonom (poluotvorene);
- » Postoje zatvorene popravne ustanove za maloljetnike u sukobu sa zakonom.

U isto vrijeme, najveći problemi za (gotovo) sve zemlje su:

- » Ne postoje smjernice za prikupljanje podataka u sistemu socijalne zaštite za ovu grupu;
- » Ne postoji službeni dokument koji sadrži pravila saradnje između nevladinih organizacija i institucija na ovom području;
- » Grupe za samopomoć ne postoje;
- » Nezavisne usluge podrške ne pružaju se ovoj ranjivoj grupi, kao ni usluge socijalnog stanovanja, niti druge vrste podrške koje se odnose na smještaj;
- » Ne postoji mehanizam koordinacije među javnim tijelima i modeli međusobnog usmjeravanja djece i mladih iz ove kategorije;

⁵ Preuzeto i adaptirano iz Regionalnog istraživanja: Javljanje podrške iz razumijevanja i premošćivanja jaza, Poboljšanje socijalne uključenosti odabranih grupa djece i mladih na Zapadnom Balkanu, Juventas, 2017.

- » Ne postoje mehanizmi koordinacije između lokalnih/opštinskih i nacionalnih institucija u ovom području;
- » Ne postoje mehanizmi outsorsinga (eng. outsourcing) i plaćanja socijalnih usluga koje se pružaju ovoj kategoriji izvan javnih ustanova.

Što se tiče zapošljavanja DMSZ (poglavlje 2) glavna dostignuća su:

- » Zaštita djece propisana je zakonima o radu u svim zemljama;
- » U većini zemalja postoje programi usmjereni na jačanje radnih vještina ove grupe i programi za mentorstvo prilikom zapošljavanja.

Uobičajeni problem u dijelu zapošljavanja za (gotovo) sve zemlje su:

- » DMSZ uglavnom se ne prepoznaju u strategijama za mlade;
- » Ne postoje subvencije za poslodavce koji zapošljavaju mlade ljude iz ove kategorije, niti postoje organizacije koje pružaju mogućnost za zapošljavanje ove grupe (npr. u socijalnim poduzećima);
- » Ne postoje zakoni o socijalnom preduzetništvu, niti strategije za socijalno preduzetništvo;
- » Ne postoje mehanizmi outsorsinga (eng. outsourcing) i plaćanja za usluge koje se nude ovoj kategoriji izvan javnih ustanova;

Detaljan pregled poglavlja 3 - Obrazovanje DMSZ, pokazuje da su glavna dostignuća u cijelom regionu ZB sljedeća:

- » DMSZ su priznati u zakonima o obrazovanju i strateškim dokumentima koja se tiču mladih;
- » Obrazovanje je regulisano zakonima o maloljetničkom pravosuđu;
- » Obrazovanje djece sa posebnim obrazovnim potrebama prepoznato je u drugim zakonima;
- » Besplatne knjige za djecu u ustanovama garantovane su zakonom;
- » Besplatno osnovno i srednje obrazovanje u zatvoru je garantovano zakonom;
- » Postoje osnovne škole u krivičnopopravnim ustanovama za maloljetnike;
- » Programi stručnog obrazovanja i osposobljavanja dostupni su u zatvoru;
- » VET sertifikovani programi dostupni su u krivičnopopravnim zavodima za maloljetnike.

Što se tiče zdravlja DMSZ (poglavlje 4), glavna dostignuća su:

- » Besplatna zdravstvena zaštita u zatvorenim ustanovama garantovana je zakonom;
- » Zdravstvena zaštita definisana je zakonima o izvršenju kaznenih sankcija;
- » Zdravstvena zaštita zatvorenika spada u djelokrug ministarstava pravde;
- » Postoji tretman za odrasle koji koriste droge u zatvorenim ili poluotvorenim institucijama;
- » Supstitucijska terapija se može nastaviti u zatvoru;
- » Usluge za poboljšanje mentalnog zdravlja pružaju se u zatvorenim ustanovama;
- » Usluge za prevenciju zaraznih bolesti, kao što je HIV, dostupne su ovoj grupi.

Uobičajeni problemi za (gotovo) sve zemlje na polju zdravstva su:

- » Nacionalne strategije za droge ne propisuju mjere za prevenciju zloupotrebe droga za djecu i mlade u sukobu sa zakonom;
- » Zdravstvena zaštita zatvorenika ne spada u nadležnost ministarstava zdravlja;
- » Ne postoje smjernice za zdravstvenu zaštitu DMSZ, niti za prikupljanje podataka o njihovoj zdravstvenoj zaštiti;
- » DMSZ uglavnom nijesu prepoznati u strateškim dokumentima koja se bave mladima;

- » U zatvorenim ili poluzatvorenim ustanovama adekvatnih uslova liječanja zavisnosti od psihoaktivnih supstanci;
- » Zatvorske bolnice nisu operativne;
- » Ne postoji mehanizam autsorsinga (eng. outsourcing) i plaćanja zdravstvenih usluga koje se pružaju ovoj kategoriji izvan javnih ustanova.

I na kraju, detaljan pogled na poglavlje 5 - Sigurnost DMSZ, pokazuje glavna dostignuća u cijelom regionu ZB kada se radi o djeci i mladima u sukobu sa zakonom:

- » Postoje zakoni o maloljetničkom pravosuđu;
- » Uvedene su alternativne sankcije u zakonima koji regulišu položaj DMSZ;
- » Zakoni propisuju obavezno liječenje osoba koje koriste droge i koje su u sukobu sa zakonom;
- » Postoje posebni zatvori i sudije za maloljetnike;
- » Postoje uslovne kazne za maloljetnike;
- » Kancelarije za liječenje maloljetnika dostupne su unutar pravosudnih sistema, uključujući psihologe i/ili socijalne radnike;
- » Kancelarije za tretman maloljetnika u sukobu sa zakonom dostupni su unutar centara za socijalni rad.

U isto vrijeme, najveći problemi za (gotovo) sve zemlje, kada se radi o djeci i mladima u sukobu sa zakonom su:

- » Ne postoje smjernice za prikupljanje podataka;
- » U većini država nema nacionalnih strategija ili akata za sprečavanje ponašanja koje nije društveno prihvatljivo;
- » Ne postoje nacionalni savjeti za prevenciju maloljetničke delinkvencije;
- » Centri za maloljetnike u sukobu sa zakonom (zatvoreni) ne postoje;
- » U većini zemalja nema sudova za maloljetnike (izuzetak Hrvatska);
- » Podaci o sankcijama, liječenju i uslovnim kaznama nisu prikupljeni u pravosudnim sistemima;
- » Podaci o djeci i mladima koji su u sukobu sa zakonom nisu povezani sa podacima o društvenoj zaštiti.

Glavne prednosti u usklađivanju pravosudnog sistema za maloljetnike u skladu sa pravima djeteta u cijelom regionu su zakoni potrebni za adekvatan tretman DMSZ i uvođenje nekoliko institucionalnih odredbi. Isto tako, ovdje možemo naglasiti da su najkonzistentnije slabosti, u različitim oblicima, prisutne u svih pet poglavlja liječenja DMSZ: loše prikupljanje podataka, nedostatak smjernica, institucionalizacija je odgođena u poštovanju zakonodavstva, nema mehanizama za autsorsing (eng. outsourcing) i čak neprepoznavanje DMSZ kao kategorije u relevantnim strategijama.

Opšta načela i vrijednosti

Sveobuhvatni pristup koji pokriva brojne vrijednosti, načela i standarde koji regulišu maloljetničko pravosuđe je pravda prilagođena djeci. On se oslanja na međunarodne obaveze poštovanja dječjih prava, uvodi načela koja osnažuju djecu da sprovode svoja prava, teži uklanjanju mnogih traumatskih iskustava sa kojima se djeca suočavaju u pravnom sistemu i podstiče države da razviju politike koje se odnose na situaciju djece u pravnom sistemu posebno utemeljene na dobro prepoznatim posebnim potrebama i ranjivosti djece i mladih. Ovaj pristup znači postojanje pravosudnog sistema koji garantuje poštovanje i efikasno sprovođenje svih prava djece na najvišem mogućem nivou, imajući u vidu osnovna načela, uzimajući u obzir djetetov nivo zrelosti i razumijevanja, kao i okolnosti slučaja. Pravosuđe koje zadovoljava kriterijume „pravde prilagođene djeci” je lično, dostupno, prilagođeno godištu, brzo, marljivo, prilagođeno i usmjereno na potrebe i prava djeteta, ujedno poštujući prava djeteta, uključujući i ona na propisan postupak u vezi sa učestvovanjem i razumijevanjem postupka, poštovanje privatnog i porodičnog života kao i integriteta i dostojanstva.

Opšti elementi pravde prilagođeni djeci:

- » Informacije i savjeti;
- » Zaštita privatnog i porodičnog života;
- » Sigurnost (posebne preventivne mjere);
- » Osposobljavanje radnika;
- » Multidisciplinarni pristup;
- » Lišavanje slobode kao krajnja mjera.

Dalje, međunarodni standardi preporučuju promovisanje drugih radnji prilagođenih djeci:

- » Istraživanje svih aspekata pravde prilagođene djeci i širenje informacija i obuke;
- » Razmjena iskustava i saradnja na međunarodnoj promociji;
- » Objavljivanje i širenje relevantnih pravnih instrumenata;
- » Informativne kancelarije za dječja prava mogu biti povezane sa advokatskim komorama, službama socijalne pomoći, (dječjim) ombudsmanima, organizacijama civilnog društva, itd;
- » Omogućiti djeci lakši pristup sudovima i mehanizmima za žalbe. Priznati i olakšati ulogu organizacija civilnog društva i drugih nezavisnih organa ili institucija u pružanju podrške efikasnom pristupu djece sudovima i nezavisnim mehanizmima za žalbe;
- » Uspostavljanje sistema specijalizovanih sudija i advokata za djecu i dalji razvoj sudova u kojima se mogu preduzeti zakonske i socijalne mjere u korist djece i njihovih porodica;
- » Korišćenje univerzalnih i evropskih mehanizama zaštite ljudskih i dječjih prava za ostvarivanje pravde i zaštitu prava kada domaća pravna sredstva ne postoje ili su iscrpljena;
- » U školskim programima uvesti predmet ljudskih prava, uključujući i dječija prava;
- » Razvoj i podrška sistemima usmjerenim na podizanje svijesti roditelja o dječjim pravima;
- » Uspostavljanje besplatnih specijalizovanih i dostupnih usluga podrške i informisanja, kao što su konsultacije putem interneta, linije za pomoć i usluge lokalnih zajednica;
- » Osiguravanje da svi zainteresovani stručnjaci koji rade sa djecom dobijaju odgovarajuću podršku, obuku i praktične smjernice.

Opšte je prihvaćeno i jasno da maloljetnici imaju jednaka prava kao i odrasli u krivičnompravnom sistemu, a osim toga, imaju pravo da se prema njima postupa ispravno i tako da se u obzir uzimaju njihovu starost i zrelost (npr. isključivanje javnosti, postupanje po hitnom postupku).

Međusektorska načela prilagođena djeci osiguravaju da zakon, politika i praksa u području maloljetničkog pravosuđa štite prava sve djece i promovišu njihov povoljan razvoj. Kako bi države mogle da ostvare pravosudni sistem za maloljetnike u skladu sa pravima djeteta, njihovi sistemi treba da odražavaju niz tih načela iz međunarodnih standarda i da osiguraju poštovanje prava djece tokom postupka. Ova načela koja podržavaju zaštitu dječjih prava u krivičnompravnim sistemima moraju se uzeti u obzir u svim postupcima u kojima su djeca oštećena/ ugrožena strana, a primjena tih načela predočena/opisana je u svakom poglavlju ove publikacije.

Osnovna načela sveobuhvatne politike zaštite prava djece i mladih u sukobu sa zakonom koja se moraju sistematično uzeti u obzir u sistemu maloljetničkog pravosuđa su:

- » **Zaštita najboljih interesa djeteta i mladih je ključna vrijednost i centralno načelo dječje zaštite i maloljetničkog pravosuđa.** Najbolji interes djeteta je pravo djeteta da njegovi najbolji interesi budu od prvenstvenog značaja, i da se procjenjuju i uzimaju u obzir prilikom sprovođenja svih aktivnosti i donošenja svih odluka koje se tiču djeteta. Odluke u „najboljem interesu“ donose se uzimanjem u obzir čitavog niza faktora koji se odnose na okolnosti u kojima se nalazi dijete, kao i okolnosti u kojima se nalazi roditelj ili staratelj. Najveći prioritet u određivanju najboljeg interesa djeteta uvijek su djetetova bezbjednost i dobrobit.
- » **Zaštita od diskriminacije** po bilo kojoj osnovi kao što su: pol, uzrast, rasa, boja kože, jezik, religija, seksualna orijentacija, političko ili drugo mišljenje, nacionalno ili socijalno porijeklo, društveno-ekonomsko porijeklo, imovina, rođenje, rodni identitet ili neki drugi status i status njihovih roditelja; dobro je uspostavljeno načelo u međunarodnom pravu. Ovo načelo garantuje svoj djeci jednako uživanje svih svojih prava, što znači i jednako tretiranje pred zakonom. Države su dužne da poštuju prava svakog djeteta bez ikakve diskriminacije i da preduzmu mjere kako bi osigurale da sva djeca budu zaštićena od svih oblika diskriminacije. Možda će biti potrebno pružiti dodatnu zaštitu i pomoć ugroženijoj djeci, kao što su djeca migranti, djeca izbjeglice i tražiocci azila, djeca bez pratnje, djeca sa poteškoćama u razvoju, beskućnici i djeca sa ulice, romska djeca i djeca u rezidencijalnim ustanovama i bilo koja druga podgrupa maloljetnika zavisnih od lokalnog konteksta i individualnih okolnosti. Dalje, još jedan važan generator diskriminacije su uzrast i kapacitet djeteta. Vrlo maloj djeci ili djeci bez punog kapaciteta za ostvarivanje svojih prava mogu biti potrebni alternativni sistemi zastupanja kako bi se izbjegla diskriminacija. Takođe, treba uzeti u obzir rodno osjetljiv pristup u svim intervencijama. Posebne mjere treba preduzeti kako bi se spriječila diskriminacija djece i mladih u sukobu sa zakonom kada pokušavaju da dobiju pristup obrazovanju ili tržištu rada.
- » **Smisljeno učestvovanje** djece u postupcima pred sudom podrazumijeva da učestvuju i da budu zaštićena u takvim postupcima, da se dužna pažnja posveti nivou njihove zrelosti i sposobnosti da razumije postupak, kao i okolnostima samog predmeta. Poštovanje prava djeteta ne smije da ugrozi prava ostalih učesnika u postupku.
- » **Načelo vladavine prava** u potpunosti se primjenjuje kada su u pitanju djeca (isto kao i kada su u pitanju odrasli). Ovo načelo garantuje elemente propisanog postupka kao što su načela zakonitosti i proporcionalnosti, pretpostavka nevinosti, pravo na pravično suđenje, pravo na pravni savjet, pravo na pristup sudu i pravo na žalbu, pravo pristupa odgovarajućoj nezavisnoj pravnoj pomoći i efikasni mehanizmi za žalbe maloljetnika, jer su isti garantovani odraslima i zabranjuje se njihovo minimiziranje ili poricanje pod izgovorom najboljeg interesa djeteta.
- » **Pravo na zaštitu dostojanstva maloljetnog počinioca** je osnovni preduslov za ostvarivanje ljudskih prava. To znači da postoji obaveza poštovanja principa nediskriminacije, principa najboljeg interesa djeteta, poštovanja prava na život, opstanak i razvoj djeteta, poštovanje mišljenja djeteta i poštovanje njegovog digniteta sa posebnim osvrtom na njihovu ličnu situaciju, blagostanje i specifične potrebe, uz puno poštovanje njihovog fizičkog i psihičkog integriteta, bez obzira na njihov pravni status i sposobnost u bilo kojem postupku ili slučaju.

Maloljetnici se razlikuju od odraslih u svojim potrebama i ranjivostima, a takve razlike čine osnovu za manji stepen krivične odgovornosti djece u sukobu sa zakonom. Ovo su ujedno i razlozi za stvaranje posebnog sistema maloljetničkog pravosuđa čime se zahtijeva drugačije postupanje prema toj populaciji. Zaštita najboljih interesa djeteta, takođe, znači da se u radu sa maloljetnim počiniocima tradicionalni ciljevi kaznene pravde, kao što su represija i kažnjavanje, moraju zamijeniti ciljevima restorativne pravde.

Restorativna pravda je model krivičnog pravnog sistema koji se više fokusira na ublažavanje štete koju je zločin učinio ljudima i njihovim međusobnim odnosima, a ne na kažnjavanje počinioca. Njen je cilj da spriječi počinioca da se vrati delikventnom ponašanju i da mu pruži pomoć potrebnu za ispravljanje postojećeg neprihvatljivog ponašanja. Temelji se na načelima reparacije i rehabilitacije, dobrobiti i reintegracije.

Opšti pogled na restorativnu pravdu je da kada osoba počini zločin on ili ona nanosi štetu zajednici u cjelini, kao i direktnim žrtvama. Dešava se da sistemi krivičnog pravosuđa koji se fokusiraju na kažnjavanje i odmazdu malo doprinose umanjenu tih šteta. Takođe, nerijetko ne uspijevaju da identifikuju probleme koji su naveli počinioca da počini zločin. Osnovno načelo restorativne pravde je da promoviše koncepte reparacije i rehabilitacije, umjesto odmazde i kazne. Programi restorativne pravde imaju za cilj rješavanje sukoba i ublažavanje štete u brojnim situacijama tako što podstiču one koji su prouzrokovali štetu da priznaju šta su učinili i da im se dâ prilika da isprave učinjeno. Ovi programi, takođe, nude onima koji su bili žrtve da se prizna pričinjena šteta i izvrši ispravak. Programi restorativne pravde podstiču žrtvu i počinioca krivičnog djela da razgovaraju o tome šta se dogodilo i da se dogovore u vezi sa odgovarajućom sankcijom ili posljedicom. Ona se fokusira na povredu nastalu krivičnim djelom, odnosno na popravljavanje štete koja je nanijeta i sprečavanje njenog ponovnog nastanka.

Restorativna pravda temelji se na sljedećim načelima:

- » principu personalizama, odnosno shvatanju krivičnog djela, prije svega, kao povrede ljudi i međuljudskih odnosa;
- » principu popravljavanja štete nastale krivičnim djelom;
- » principu učešća i
- » principu reintegracije

Postupak obnove prema ovom modelu je bilo koji proces u kojem žrtva i počinitelj, i gdje je to prikladno, bilo koja druga osoba ili članovi zajednice ugroženi krivičnim djelom, zajedno aktivno učestvuju u rješavanju pitanja koja proizilaze iz krivičnog djela, najčešće uz pomoć treće strane koja je nepristrasna. To uključuje prevenciju, mjere preusmjerenja, rehabilitaciju, alternative pritvoru (pritvor se koristi samo u krajnjem slučaju, u najkraćem mogućem roku, zabranjuje se smrtna kazna i tjelesno kažnjavanje). Restorativna pravda je širi koncept koji se može koristiti prije suđenja, prije izricanja kazne i nakon presude, kao i u nizu nesudskih situacija (kao što je upravljanje sukobima u školama ili sa djecom u riziku). Za najbolje rezultate, programi restorativne pravde treba da budu dostupni u svakoj fazi krivičnog postupka. Mjere bi trebalo biti potpuno dobrovoljne i za žrtvu i za počinioca i mogu se povući u bilo kojem trenutku.

Restorativni procesi su posebno važni za maloljetne prestupnike, budući da mogu na održiv i pozitivan način da utiču na njihov moralni i emocionalni razvoj, pružajući vrijedan edukativni odgovor i preusmjeravajući ih sa puta koji vodi ka zločinu odraslih. Oni, takođe, rezultiraju visokim nivoom zadovoljstva žrtava, mnogo višim nego što ga omogućava sudski proces.

Vrste usluga koje OCD treba da pruže djeci i mladima koji su u sukobu sa zakonom

Odgovornost za maloljetničko pravosuđe nesumnjivo leži na državi, ali je, takođe, nesporno da civilno društvo ima značajnu ulogu u radu sa mladima u sukobu sa zakonom. Stoga ćemo da istaknemo u ovom poglavlju intervencije koje organizacije civilnog društva mogu da pruže imajući u vidu da je u našem regionu tranzicija još uvijek u procesu otvaranja područja uključenosti OCD među onim područjima koji su se tradicionalno vodili samo od strane države (poput mnogih socijalnih, obrazovnih, društvenih i drugih usluga, koje sada postepeno preuzimaju nedržavni akteri).

Važno je da na samom početku usvajanja sveobuhvatnog pristupa pravosudne intervencije prilagođene mladima, mjere i usluge nisu ograničene samo na trenutni pravosudni sistem i sudske postupke. Naprotiv, kako bi se djeci i mladima u stvarnom životu pružila pravičnost prilagođena njima samima, te bi aktivnosti trebalo da imaju širi opseg usmjeren na sve aktere koji se bave djecom i mladima u sukobu sa zakonom, u i izvan sudskih postupaka. Samo zajednička strukturisana strateška saradnja svih sektora u društvu može garantovati da su prava maloljetnika poznata i savjesno poštovana, kao i da ovaj sveobuhvatni koncept, koji djeluje u najboljem interesu djece i mladih u sukobu sa zakonom, funkcioniše.

U ovom sveobuhvatnom okviru i u skladu sa načelima restorativne pravde kao i pravde prilagođene djeci, postoje mogućnosti kao i potreba za razvojem brojnih usluga. Štaviše, od najveće je važnosti razviti raznovrsne, prilagođene, ciljane usluge i intervencije karakteristične za određeni kontekst kako bi se uticalo na pravosuđe prilagođeno djeci. Intervencije moraju da budu sveobuhvatne tako da pružaju mogućnosti u skladu sa međunarodnim standardima.

Aktivnosti i programi u zajednici koji odgovaraju na posebne potrebe, probleme, interese i brige maloljetnika, koji pružaju odgovarajuće usluge mladim osobama i njihovim porodicama treba da se razviju u svakoj tački relevantnoj za maloljetne prestupnike - na nivou glavnih uzroka odgovornih za maloljetničko prestupništvo, na stadijumu kontakta maloljetnika sa pravosudnim sistemom, na nivou zajednice i šireg društva koje okružuje maloljetnike, kao i pri formiranju zakonodavstva i politika.⁶

Važno je imati na umu da koristimo pojmove „intervencija”, „program” i „mjere” koje vode organizacije civilnog društva na području PPD, a ne samo pojam „usluge”. Ovim se naglašava da osim aktivnosti užeg pružanja usluga koje se odnose na PPD, organizacije civilnog društva mogu imati i šire funkcije - kao što je nadzorna funkcija koja ih stavlja u poziciju da preuzmu inicijative zagovaranja u PPD izvještavanje iz sjenke, praćenje ljudskih prava, uticaj na politike, usmjeravanje glasa zajednice i druge inicijative ove vrste.

U svrhu lakše snalaženja ovdje ćemo kategorizovati cijeli spektar mogućih intervencija utemeljenih na fazama maloljetničkog kriminala - od glavnih uzroka, prolaska kroz pravosudni sistem, do faza nakon napuštanja pravosudnog sistema slijedeći strateška područja intervencije.

1. Programi prevencije
2. Reaktivne intervencije – kroz mjere pravosudnog sistema
3. Programi nakon odsluženja kazne

⁶ Na osnovu Rijadskih smjernica, br. 32; Odbor za prava djeteta, opšti komentar br. 10.

Da bi bilo jasno, ovdje ćemo predstaviti opsežan popis mogućih intervencija sa objašnjenjima, dok će se na kraju ovog priručnika naći popis sa detaljnim opisima postojećih programa i njihovih varijanti.

Preventivne mjere

Kombinacija nekoliko faktora često utiče na djecu i mlade da krše zakon. Ti faktori su: disfunkcionalne porodice, brojnost porodice, nedostatak odgovarajuće roditeljske brige i vaspitanja, nezaposlenost, ekonomska deploša ekonomska situacija, zavisnost o drogama i alkoholu, neprijateljsko okruženje, negativni uticaj i pritisak, itd. Efektivne preventivne mjere usmjerene su na ublažavanje ovih faktora i sprečavanje maloljetnika da krše zakon.

Primarna prevencija je od suštinske važnosti budući da ima za cilj da spriječi delinkvenciju prije nego što se dogodi. Ona obuhvata širok spektar aktivnosti koje nastoje da utvrde glavne uzroke problema.

Primarna prevencija može uključivati dobro informisane (naučno i demografski) nacionalne politike i programe za cjelokupno stanovništvo koji doprinose dobrobiti svih, socijalnoj pravdi i participativnoj zajednici, pružajući mogućnosti za obrazovanje, smještaj, zdravlje, zapošljavanje, socijalnu sigurnost i socijalnu mobilnost, uslugu podrške i zaštite porodici, strategije za smanjenje siromaštva koje zadovoljavaju potrebe i očekivanja maloljetnika. Tu spadaju i omladinska udruženja i druge organizacije civilnog društva, kulturni i zabavni sadržaji zajedno sa dobro definisanim i prihvaćenim sistemom građanskih vrijednosti koji doprinose rješavanju glavnih uzroka prestupa.

Sekundarna prevencija cilja na djecu i mlade i uključuje napore za stvaranje sigurnosne mreže za njih kroz individualne sekundarne podrške i posredničke usluge koje uključuju odgovarajuće sisteme monitoringa i širok raspon usluga podrške i savjetovanja porodicama, školama i/ili mladima koje dosežu do najugroženijih mladih ljudi u cilju popravljivanja uslova koji dovode do kršenja zakona. To može uključivati uklanjanje ili smanjivanje „faktora rizika“, kao što su porodična disfunkcija, delinkventna grupa vršnjaka, zloupotreba alkohola, ali i kreiranje ili jačanje „zaštitnih faktora“ kao što su postojanje pozitivnog uzora ili honorarnog posla, pružanje obuke za roditelje, te podrška domaćinstvima sa niskim prihodima, porodicama ili osobama koje su u nepovoljnom položaju.

Organizacije civilnog društva zbog svoje ukorijenjenosti u zajednici posebno su dobro pozicionirane da bi mogle razumjeti različite potrebe i ranjivosti i najbolje prilagoditi intervencije koje utiču na maloljetničke prestupnike kako za osmišljavanje usluga, tako i za uticanje na politike. One mogu doprijeti do osoba u riziku u zajednicama, olakšavaju njihovu inkluziju i integraciju, promoviraju pozitivne vrijednosti i modele u zajednici, podrže porodice i ugrožene maloljetnike, angažuju cijelu porodicu, osiguravaju kvalitetno preusmjeravanje, olakšavaju dijalog najrizičnijih maloljetnika sa javnim sektorom, pa čak i da direktno prosljeđuju ove podatke kroz različite politike.

Aktivnosti organizacija civilnog društva pod prevencijom uključuju:

Razvoj sveobuhvatnih programa i usluga za maloljetnike u zajednici koji odgovaraju osnovnim potrebama i promoviraju njihova prava idealno je rješenje za primarnu prevenciju prestupa. Rijetko to mogu postići samo OCD, pa je bolje razviti koordinisani odgovor svih zainteresovanih strana sa razvojem, planiranjem, implementacijom, monitoringom i procjenom koji pokrivaju svu djecu i mlade kojima je potrebna pomoć u cilju prevencije maloljetničkog kršenja zakona. Direktna uticaja na sprečavanje kršenja zakona ima stvaranje resursnih centara za sve maloljetnike i obezbjeđivanje aktivnosti za djecu i mlade, na primjer: kongresi, kampovi, samiti, kvalitetne zdravstvene i obrazovne usluge, obezbjeđivanje ruralnim i udaljenim područjima adekvatne socioekonomske mogućnosti i usluge kako bi mladi iz siromašnih urbanih područja imali dostupne obrazovne, poslovne i zabavne programe u cilju razvoja lokalnih zajednica, posebno organizacija koji se bave mladima i jačanjem i u cilju jačanja uključenosti zajednice u primarnu prevenciju.

Programi podizanja svijesti o maloljetničkom kriminalu u zajednici su ključni dio prevencije.

Mogu biti u različitim oblicima i mogu da se sprovede kroz medijske nastupe, javne objave i događaje, informativno-obrazovne kampanje, proizvodnju informativno-obrazovnih materijala, obrazovne programe i programe obuke, te kroz postojeće institucije i organizacije, kontaktiranjem grupa ili pojedinaca. Njihov cilj je podizanje svijesti javnosti o rizicima i najboljim odgovorima u vezi sa maloljetnim prestupnicima, ljudskim pravima i ulogom zajednice u sprečavanju maloljetničkog kriminala, kao i u vezi sa postojanjem i funkcionisanjem sistema krivičnog pravosuđa, te postojećim uslugama i programima u ovoj oblasti.

Programi mentorstva uključuju građenje odnosa u kojem mentor podržava i podstiče maloljetnika. Mentorstvo može imati različite oblike i varira u zavisnosti od ciljeva programa i očekivanih ishoda. Posebno korisno mentorstvo je ono koje pospješuje tzv. vršnjačko mentorstvo, tj. uključuje kao mentore bivše prestupnike (intervencije vršnjaka). Ti programi imaju za cilj da poboljšaju socijalni i emocionalni razvoj mladih kroz pružanje uzora kao i da pospješe njihov kognitivni razvoj.

Jedna od sekundarnih preventivnih intervencija koje mogu pružati organizacije civilnog društva je **24-časovna hitna služba** za djecu u krizi koja im direktno pruža ili ih upućuje na usluge hitne ili dugotrajne pomoći. Ona treba da uključuje odgovarajuće sklonište, hranu i zdravstvene usluge za beskućnike ili djecu na ulici; informacije o drugim objektima smještaja, zapošljavanju i drugim oblicima i izvorima pomoći koje bi maloljetnicima u krizi trebalo odmah omogućiti.

Programi pružanja pomoći djeluju na način imaju za cilj da zaustave putanju do stvarnog prekršaja detaljnim početnim skriningom, učenjem kognitivnih vještina ponašanja, pružanjem strukturne podrške, porodične terapije za porodice rizične djece, organizacijom grupa za praćenje, podučavanje roditelja efikasnim roditeljskim vještinama, pružanje savjetovanja, akademsko podučavanje, konsultacije sa nastavnicima, itd. Ti su programi pokazali pozitivne rezultate i stoga se često primjenjuju.

Još jedan preventivni program uključuje **izgradnju kapaciteta roditelja, nastavnika i djece**. Osmišljen je za: promovisanje emocionalnih i društvenih kompetencija za djecu; procese socijalizacije nastavnika i porodica; smanjenje faktora rizika i neželjenih ponašanja povezanih sa maloljetničkim prestupništvom; razvijanje porodične komunikacije i rješavanje problema; poboljšanje roditeljske upotrebe nenasilne discipline; smanjenje problema u ponašanju djece u interakciji sa roditeljima; smanjenje roditeljske depresije i poboljšanje samopouzdanja roditelja; poboljšanje roditeljske veze i roditeljskih odnosa; poboljšanje vještine vaspitavanja djece i smanjenje dječje i vršnjačke agresije. Ako se radi kompetentno i odgovorno, ovi programi mogu da imaju veliki uticaj na zaustavljanje maloljetničkog prestupništva od samog starta i na značajno promovisanje razvoja djece i mladih.

Vrlo često, djeca i mladi u sukobu sa zakonom imaju i istoriju upotrebe droga. Zbog toga je bitno učesće oorganizacija koje rade sa mladima koji koriste droge. Njihove usluge mogu uključivati detoksikaciju, usmjeravanje i savjetovanje, ali i druge prateće aktivnosti poput savjetovanja, programa razvoja vještina, itd.

Reaktivni

Mjere diverzije

Uprkos plemenitim ciljevima maloljetničkog pravosuđa, kontakt sa bilo kojim pravosudnim sistemom u praksi će vjerovatno imati štetan uticaj na djecu. Kaznena realnost mnogih formalnih pravosudnih sistema, potencijalno teže posljedice uključivanja u pravne postupke i društvena stigmatizacija djece koja su došla u dodir sa maloljetničkim pravosudnim sistemom, ne može se zanemariti. U svjetlu ovih nedostataka, djeca u sukobu sa zakonom se često bolje tretiraju konstruktivnim odgovorima van sudskih postupaka koji efikasnije promovišu rehabilitaciju i socijalnu reintegraciju. Ovi načini

djelovanja dostupni su kroz proces poznat kao diverzija, pri čemu se djeca odvajaju od formalnog pravosudnog sistema prije izricanja kazne.

Diverzija je fokusirana na preusmjeravanje djece i mladih iz sudskih postupaka prema rješenjima u zajednici. Maloljetnicima bi u svakoj fazi postupka trebalo pružiti mogućnost alternativnog načina, odvojenog od formalnog pravosudnog sistema. Obuhvata niz mjera za postupanje sa počiniocima prekršaja bez pribjegavanja sudskim postupcima.

Postoje brojne mjera diverzije koje se primjenjuju u raznim momentima tokom procesa pomaganja maloljetniku u sukobu sa zakonom. Među najčešćim su: upozorenja, programi posredovanja, programi pomirenja, izvinjenja osobama nad kojim je izvršeno krivično djelo, naknada uključujući i nenovčana plaćanja, društveno koristan rad, itd. Iako razni učesnici u krivičnom postupku mogu odigrati važnu ulogu u odvratanju mladih ljudi od pravosudnog sistema, uglavnom upućivanjem na programe diverzije, u većini slučajeva to su društvene grupe, organizacije civilnog društva i stručnjaci za socijalnu pomoć koji upravljaju programima.

Društveno koristan rad zahtijeva od mladog počinioca da služi zajednici u preporučenom broju sati, umjesto da ide na sud ili bude zatvoren. Nudi način da dijete bude odgovorno i da popravi štetu uzrokovanu njegovim ili njenim ponašanjem. To uključuje stavljanje maloljetnog počinioca u prikladni društveno koristan rad, u zavisnosti od toga koje vještine mogu ponuditi najčešće domovima ili bolnicama za osobe sa tjelesnim ili mentalnim invaliditetom, javnim opštim bolnicama, knjižarama, opštinama, dječjim domovima, domovima za stare, policijskim stanicama ili slično. Važno je da se mladi prestupnici koji obavljaju društveno koristan rad ne koriste kao besplatna radna snaga za zamjenu zaposlenih. Mora se, takođe, paziti da se mladoj osobi ne dâ program rada koji ne može da realizuje ili koji je na bilo koji način štetan po nju. Kada je usluga zadovoljavajuće završena, optužba se obično povlači, te je tako mladi počinitelj bio odvratan od krivičnog sistema. Društveno koristan rad je posebno koristan za reintegraciju djeteta u društvo. Najbolje funkcioniše tamo gdje se vrsta posla odnosi na djelo koje je mlada osoba počinila. Na primjer, ako je dijete počinilo čin vandalizma, od njega/nje se može tražiti da radi ili obnavlja objekte u zajednici.

Restorativno upozorenje je korišćenje upozorenja ili tzv. „posljednjeg upozorenja“ od strane policije, kojim se pokušava uticati na maloljetnika da preuzme odgovornost za svoje postupke i bude svjestan zašto je njegovo ponašanje štetno i neprihvatljivo, predstavlja restorativno upozorenje. Trebalo bi da ga sprovedu obučeni službenici kako upozorenje ne bi imalo štetan, ponižavajući ili stigmatizirajući efekat na maloljetnika. Trebalo bi da dijete upozore pred roditeljem ili starateljem i da istraže razloge zbog kojih je učinjen prekršaj, kao i da razgovaraju o uticaju na ugrožene osobe. Prema potrebi, to može dovesti do upućivanja na usluge socijalne pomoći.

Programi medijacije omogućavaju mladoj osobi u sukobu sa zakonom i onom kome je ta osoba načinila štetu, da se susretne licem u lice u sigurnom okruženju i da razgovaraju o krivičnom djelu sa istreniranim posrednikom koji olakšava i usmjerava postupak. To može biti vrlo teška situacija i mora se voditi računa da se osigura da su djeca (uključujući i djecu žrtve) dobro zaštićena, svjesna šta proces podrazumijeva i da je u njihovom najboljem interesu da ga sprovedu. Postupci medijacije trebalo bi da se odvijaju u neutralnom prostoru koji se obično ne povezuje sa krivičnim sistemom i u kome se i dijete i žrtva osjećaju sigurnim. Tokom postupka posredovanja pravila suda nisu primjenjiva, sudija neće biti prisutan, a u većini slučajeva nijedna stranka nije zastupana od strane advokata. Sesije medijacije mogu nametnuti širok spektar sankcija počiniocu, uključujući: društveno koristan rad, nadzor, naknadu štete (za oštećenu imovinu, troškove liječenja ili troškove sahrane, itd), savjetovanje, liječenje od opojnih droga, obavezno obrazovanje, novčane kazne, kućni nadzor, uslovnu kaznu, izvinjenje ili bilo koju kombinaciju navedenih sankcija. Za razliku od formalnih kazni, sporazumi postignuti tokom posredovanja obično odražavaju želje i žrtve i počinioca u pogledu kazne koja bi trebalo da bude izrečena.

Konferencija je intervencija slična medijaciji u svojoj osnovnoj namjeni i strukturi. Međutim, medijator se naziva fasilitator. Razlika između medijacije i konferencije je u tome što je

konferencija inkluzivnija i podstiče učestvovanje žrtava, zastupnika žrtava, počinioca, članova porodice počinioca, prijatelja počinioca, čuvara reda, predstavnika zajednice i svih drugih osoba koje su ugrožene zločinom, a koje bi mogle da budu dio postupka. Konferencija slijedi isti obrazac kao i medijacija. Nakon što se žrtva i počinitelj dobrovoljno saglase da učestvuju u tom procesu, fasilitator će pripremiti sve strane za sjednicu konferencije. Sastanak će se organizovati na neutralnom mjestu i tokom zasjedanja svaka strana će imati priliku da izrazi svoje mišljenje i postavi pitanja. Kao i kod medijacije, cilj je da se postigne dogovor (pismeni ili usmeni) u vezi sa odgovarajućim ishodom. Mogući ishodi konferencija jednaki su onima za medijaciju, ali nude veće učešće drugim uključenim stranama i mogu biti posebno korisne u slučaju djece.

Novčane ili materijalne kazne mogu se izreći kao jedina sankcija, kao jedna od nekoliko sankcija, ili kao uslovna kazna. Iznos novčane kazne trebalo bi da bude prilagođen platežnoj moći počinioca. Novčane kazne su jedan od najčešćih oblika kaznenih sankcija. Novčane kazne smatraju se humanima za djecu koja ih mogu platiti i uzrokuju najmanje socijalnih poremećaja. Međutim, one mogu stvoriti nejednakost diskriminacijom siromašne djece, za koju nemogućnost plaćanja može da se okonča pritvaranjem.

Restitucija se obično naređuje da bi se nadoknadile žrtve u slučajevima imovinskog kriminala, prevare, krivotvorenja ili krađe. Takođe, može se primijeniti za naknadu štete žrtvama nasilnog kriminala, tj. za troškove koji se odnose za njihovo fizičko i mentalno zdravlje. **Direktna služba žrtvama** je najrjeđi oblik restitucije. To je vrsta pomirenja u kojoj se počinitelj i žrtva susreću u pažljivo nadziranom okruženju kako bi odredili kako počinitelj može direktno da nadoknadi štetu žrtvi obavljanjem neke usluge. Ove usluge obično uključuju renoviranje imovine koju je ošteti počinitelj. Ova vrsta personalizovane restitucije omogućava žrtvi ublažavanje straha koji se odnosi na potencijalni susret sa počiniocem krivičnog djela ili prekršaja (slično programima medijacije).

Intervencije ili nalozi za liječenje su aktivnosti koje su osmišljene kako bi pojačale prosocijalno ponašanje. Neke specifične vrste terapijskih pristupa uključuju: individualnu terapiju, kontrolu bijesa, rješavanje problema, izmjenu ponašanja, grupnu terapiju, multisistemsku terapiju, individualizovano planiranje slučajeva.

Ostali programi

Organizacije civilnog društva, osim u sprovođenju programa diverzije, značajnu ulogu mogu igrati čak i ako maloljetnik uđe u formalni pravosudni sistem.

Informacije i savjeti su ključni elementi pravde prilagođene djeci od samog uključivanja maloljetnika u pravosudni sistem i druge organe (policijske, imigracione, obrazovne, socijalne ili zdravstvene usluge). Na svakom koraku maloljetnici i njihovi roditelji treba da budu odmah i adekvatno obaviješteni o dječjim pravima, sa opštim ili osnovnim informacijama o njihovom slučaju ili situaciji. Materijali prikladni za uzrast, koji sadrže relevantne pravne informacije, trebalo bi da budu dostupni i široko distribuirani. Takve usluge mogu, takođe, uputiti na advokata ili na pomoć u ostvarivanju njihovih prava, savjetovanje i podršku, u idealnom slučaju besplatno.

Grupe civilnog društva: pružaju pravnu pomoć optuženim ili pritvorenim maloljetnicima; kao i psihološku, obrazovnu ili socijalnu pomoć maloljetnim zatvorenima; organizuju aktivnosti za mlade pritvorene, uključujući programe rekreacije i obrazovanja kao i porodične posjete, sportske i umjetničke inicijative; pružaju pastoralnu podršku; organizuju mentorske programe; organizuju grupe za podršku, kao i rad sa mladima kako bi se izgradilo njihovo povjerenje i lične vještine; i obavljaju pripreme pred puštanje na slobodu.

Programi za reintegraciju nakon puštanja na slobodu

Reintegracija se smatra efikasnim ponovnim ulaskom maloljetnika u zajednicu nakon zatvorske kazne. Programi nakon puštanja na slobodu ili naknadna pomoć su vitalna komponenta efikasnog sistema maloljetničkog pravosuđa jer pomažu maloljetnim počiniocima krivičnih djela koji su pritvoreni da se reintegrišu u zajednicu nakon što budu pušteni. Ovaj skup programa može uključivati sveobuhvatne radnje neposredno nakon izricanja kazne, kroz razdoblje tokom kojeg je zatvoren, i nakon puštanja u zajednicu. Proces reintegracije zahtijeva stvaranje jedinstvenog niza intervencija preko formalnih i neformalnih mreža društvene kontrole, kao i stvaranje usluga u zajednici u kontinuitetu kako bi se spriječilo ponavljanje antisocijalnog ponašanja.

Brojna istraživanja su identifikovala najčešće uzroke koji utiču na ponavljanje krivičnog djela, a čija eliminacija može dovesti do sprečavanja takvog ponašanja. To su: nedostatak obrazovanja, nedostatak zaposlenja, upotreba narkotika i alkohola, loše mentalno i/ili fizičko zdravlje, nedostatak pozitivnih stavova i samokontrole, institucionalizacija i nedostatak životnih vještina, nedostatak stambenog prostora, nedostatak finansijske podrške, nedostatak porodičnih mreža, nedostatak pozitivne socijalne podrške, itd. Potrebno je temeljno procjenjivanje faktora rizika za svakog maloljetnog počinioca posebno, kako bi se osiguralo da njihova reintegracija u zajednicu bude uspješna. Pružanje efikasnih intervencija u određenim ključnim područjima vjerovatno će da stvori uspješnu reintegraciju maloljetnika i da ga spriječe da ponovno djeluje protiv zakona. Bez ove vrste podrške vrlo je vjerovatno da će se maloljetnik vratiti kršenju zakona, a čak je moguće da se izgubi bilo kakvo dostignuće ostvareno rehabilitacionim procesom tokom boravka u zatvoru.

Postoje dvije podgrupe programna za reintegraciju nakon puštanja na slobodu:

- » Programi ograničenja u zajednici koji koriste nadzor i kontrolu nad počiniocima nakon puštanja na slobodu. Primjeri uključuju provjeru zaposlenja, intenzivan nadzor, elektronski nadzor, kućni pritvor, testiranje urina na upotrebu nelegalnih supstanci, a kontakt sa službenicima za uslovnu slobodnu ili osobljem institucija zavodskog tipa češće sprovode državne institucije.
- » Interventni programi usmjereni na promjenu delinkventnog ponašanja mladih počinitelja i obično pružaju terapijske tretmane. Među drugim uslugama koje se pružaju u zajednici su zapošljavanje i pomoć u obrazovanju. Češće ih pružaju organizacije civilnog društva.

Sve ove mjere spadaju u tercijarnu prevenciju jer su po svojoj prirodi reaktivne - reaguju na maloljetne počinioce sa ciljem izbjegavanja recidivizma.

Međunarodni standardi promovišu upotrebu prijevremenog i uslovnog oslobađanja, ako postoji zadovoljavajući napredak tokom rehabilitacije. Nakon odslužene kazne, mladi neko vrijeme moraju da se bave određenim aktivnostima, posjećuju određene ustanove ili centre i suzdrže se od određenog ponašanja. Kršenje ovih uslova obično rezultira povratkom u pritvor. Važno je da se maloljetnici ne samo nadgledaju kako bi se osiguralo da ne krše uslovnu slobodu, već i da im se pruži podrška kako bi izbjegli probleme.

Mladima je u period nakon odsluženja kazne neophodno pružiti i čitav spektar pratećih usluga. Naime, mnogi mladi inlinemaju gdje da se vrata po izlasku ili se vraćaju u okruženje koje može negativno uticati na njih. Zbog toga se mladima mora obezbijediti adekvatna usluga smještaja, psihosocijalna podrška, mogućnost nastavka obrazovanja ili zaposlenje. Nipošto se kontakt sa mladom osobom ne smije prekinuti i uskratiti je naglo za podršku koju je imala do izlaska.

Program terapije koji pružaju naknadnu njegu namijenjeni su maloljetnicima sa problemima mentalnog zdravlja ili zloupotrebe droga i obuhvataju bihevioralne i druge terapije prema maloljetnicima i njihovim porodicama kako bi se pomoglo mladima da se reintegrišu u zajednicu. Terapije mogu biti individualne, porodične ili grupne. Programi unutar terapija imaju za cilj da smanje rizik recidivizma tako da: postignu apstinenciju mladih od alkohola i drugih supstanci; poboljšaju mentalno zdravlje mladih i povećaju prosocijalno ponašanje; nauče ih socijalnim

vještinama koje im nedostaju i vještinama suočavanja; povećaju posvećenost promjenama na djelu mladih i njihovih porodica; poboljšaju izbore životnog stila (socijalne, obrazovne, profesionalne, kao i za zapošljavanje); obuču članove porodice u vezi sa uspostavljanjem partnerstva sa školama, kao i drugim sistemima; djeluju kao efikasni zagovornici mladih i da povežu porodicu sa zajednicom u cilju dobijanja odgovarajuće podrške. Ovi programi započinju nekoliko mjeseci prije nego što se mladi oslobode i nastavljaju nekoliko mjeseci nakon puštanja - u zavisnosti od pojedinačnih okolnosti i planiranih ciljeva.

Podrška jedan na jedan osigurava mentorstvo u programima rehabilitacije i reintegracije. Spomenuli smo da su mentorski programi korisni u prevenciji, ali se mogu koristiti i u pritvoru i tokom alternativnih kazni, kao i u naknadnoj njezi. Mladi prestupnici često nemaju pozitivne uzore, samopoštovanje i znanje o prilikama koje bi mogli da iskoriste. Mentorstvo pruža podršku jedan na jedan, prijateljstvo, savjetovanje, podsticanje i jačanje zdravog ponašanja i stavova kako bi se nakon izlaska na slobodu mladima pomoglo da se reintegrišu u zajednicu i izbjegnju nevolje. To mogu pružiti vršnjaci mlade osobe, reformisani mladi ili odrasli počinioci ili odrasli. Tamo gdje se mentorstvo koristi kako bi se pomoglo mladim ljudima da se reintegrišu, vrlo je korisno ako se mentor i mlada osoba međusobno upoznaju prije puštanja na slobodu. Uključivanje volontera, takođe, pomaže u uklanjanju prepreka između lokalne zajednice i mladih počinitelja.

Programi životnih vještina za maloljetnike nakon puštanja na slobodu ciljaju na jedan od glavnih uzroka kršenja zakona i ponovnog činjenja krivičnog djela - nedostatak potrebnih životnih vještina (donošenje odluka, rješavanje problema, upravljanje stresom, upravljanje vršnjačkim pritiskom, planiranje života, itd) koje su dovele maloljetnika do kršenja zakona. Ovi programi reintegracije nude se maloljetniku nakon puštanja na slobodu, a po mogućnosti i prije i trebalo bi da se temelje na individualnoj procjeni nedostajućih vještina i individualnih razvojnih planova. Rad može uključivati individualne i grupne sesije, kao i kombinaciju obje u razdoblju od nekoliko nedjelja do nekoliko mjeseci. Programi životnih vještina usredsređeni su na pojedinca tokom prvih nekoliko sesija, nakon čega se učesnici podstiču i podržavaju da sami osmisle životni plan, postavljaju granice i vježbaju samodisciplinu.

Prelaz na porodične programe ima za cilj povratak maloljetnika u porodično okruženje. U tom pogledu je od vitalnog značaja raditi sa porodicama i počiniocima. Cilj je da se pripreme za oslobađanje (mlade osobe) i da im se pruži praktična i emocionalna podrška kako bi se osigurao nesmetan prelaz iz institucionalne pomoći u porodični život. Ova tranzicija može biti olakšana ukoliko porodice mogu da održavaju kontakte sa svojom djecom tokom cijele kazne. Naročito je korisno ako mladi ljudi imaju mogućnost postepene reintegracije – da im je dopušteno da odu kući tokom vikenda, a takve aktivnosti treba da budu planirane tokom perioda provedenog u zatvoru/pritvoru.

Program odskočne daske temelji se na korišćenju poluinstitucionalnih aranžmana kao što su kuće na pola puta, obrazovni domovi i dnevni centri. Oni su uspostavljeni kako bi pružili podršku mladim ljudima pri napuštanju zatvorenih institucija. Međutim, neki mladi ljudi nisu spremni da se vrate kući odmah nakon puštanja iz zatvora, ili njihove porodice nisu spremne, nisu u mogućnosti ili nisu voljne da ih prime nazad. Programi koji nude privremeno sklonište i aktivnosti koje pomažu mladim ljudima da se uspješno reintegrišu u društvo, kao što su program sticanja vještina, pristup obrazovanju, pomoć u pronalaganju posla, ključni su za njihovu reintegraciju u zajednicu. Bez takvih programa vrlo je vjerovatno da će se mladi ljudi naći na ulicima mogućnošću da ponovo počine krivično djelo.

Stvaranje pozitivne percepcije javnosti nužno je za uspješnu reintegraciju. Negativna percepcija javnosti otežava rehabilitaciju i reintegraciju mladih prestupnika, što ih čini ranjivijim i često spremnijim na ponovno kršenje zakona. Mladi počinioci neće dugo biti van nevolje ako su suočeni sa predrasudama, isključenošću i nedostatkom mogućnosti unutar zajednice. Kako bi se ostvarile promjene, od ključne je važnosti riješiti nesporazume i osporiti pogrešna shvatanja javnosti o mladim prestupnicima, sistemu maloljetničkog pravosuđa i efikasnosti odgovora na kriminal mladih. Društvo i zajednica moraju na pravi način prihvatiti djecu i mlade u sukobu sa zakonom i pomoći im u reintegraciji.

Procedure i smjernice

S obzirom na to da postoji širok raspon i raznolikost usluga koje OCD u različitim zemljama pružaju djeci i mladima u sukobu sa zakonom, nije moguće pružiti potpune, konačne i iscrpne smjernice, protokole i obrasce koji bi bili spremni za upotrebu u svakoj od organizacija civilnog društva koje ih implementiraju. Stoga ćemo ovdje ponuditi najčešće korišćene smjernice sa osnovnim i univerzalnim sadržajima. Svaka organizacija civilnog društva mora ih dopuniti i izmijeniti poglavljima i tačkama relevantnim za njihove posebne usluge i u odnosu na kontekst.

Kodeks etičkog ponašanja

Prvi, sveobuhvatni i uopšteno vodeći dokument za svaku organizaciju civilnog društva je kodeks etičkog ponašanja. Kodeks ne bi trebalo da bude predug i preopširan. Umjesto toga, trebalo bi da bude jasan i sveobuhvatan, relativno dugoročan dokument, dok bi detaljne smjernice za specifične situacije ili aspekte pružanja usluga trebalo biti razvijene u odvojenim postupcima i trebalo bi redovno da se ažuriraju.

Primjer Kodeksa etičkog ponašanja

Kodeks ponašanja odnosi se na sve zaposlene ili lica u nekom drugom formalnom odnosu sa OCD i relevantan je za sve oblasti rada organizacije.

Temeljna načela:

- » Zaštita najboljih interesa djeteta i mladih;
- » Zaštita od diskriminacije po bilo kom osnovu;
- » Značajno učestvovanje;
- » Vladavina zakona;
- » Pravo na zaštitu dostojanstva maloljetnika.

1. Profesionalno ponašanje prema djeci i mladima u sukobu sa zakonom i njihovim starateljima

- » Prepoznati i poštovati jedinstvene kvalitete, sposobnosti i potencijal svakog DMSZ.
- » Cijeniti ranjivost DMSZ i njihovu zavisnost od odraslih.
- » Zagovarati i osigurati da sva DMSZ, uključujući i one sa posebnim potrebama, primaju potrebne usluge i pravo liječenja.
- » Osigurati da se kultura, jezik, etnička pripadnost i porodična struktura svakog DMSZ prepoznaju i vrednuju.
- » Stvoriti i održavati sigurno i zdravo okruženje koje podstiče dobrobit i razvoj DMSZ i poštuje njihovo dostojanstvo i njihov doprinos.
- » Garantovati povjerljivost svih podataka o DMSZ i njegovateljima.
- » Obezbijediti sigurnost DMSZ i njihovim staratelja u OCD i pomoći im da izrade planove za sigurnost izvan organizacije civilnog društva.
- » Osigurati da su sva djeca i mladi u sukobu sa zakonom, uključujući i one sa posebnim potrebama, zaštićeni od bilo kojeg oblika diskriminacije, nasilja, zlostavljanja ili nemara.
- » Omogućiti osobama koje pružaju usluge DMSZ mogućnost kontaktiranja i, ako je potrebno, saradnje sa OCD, drugim njegovateljima, resursima zajednice i profesionalnim uslugama.
- » Saradivati sa drugima u zadovoljavanju potreba DMSZ.

- » Promovisati prava DMSZ i njihovih staratelja.
- » Osigurati jasne granice između profesionalnih i ličnih odnosa.

2. Profesionalno ponašanje prema sebi

- » Sticanje, održavanje i poboljšanje stručne sposobnosti.
- » Održavanje standarda rada.
- » Održavanje fizičke i emocionalne dobrobiti.
- » Posvećivanje kontinuiranom učenju, razvoju vještina i primjeni novih znanja u vezi sa DMSZ i OCD.
- » Doprinošenje znanju, evoluciji struke i rastu pojedinca kroz istraživanja, dijeljenje i širenje znanja.

3. Profesionalno ponašanje prema kolegama

- » Uspostaviti i održavati odnose sa kolegama uz poštovanje, povjerenje i povjerljivost.
- » Dijeliti resurse sa kolegama kako bi se osigurali najbolji mogući programi za DMSZ.
- » Podržati kolege u zadovoljavanju njihovih profesionalnih potreba i njihovog profesionalnog razvoja.
- » Voditi brigu o izražavanju stavova o ličnim atributima ili profesionalnom ponašanju kolega. Izjave bi trebalo da se temelje na znanju iz prve ruke, a ne na kazivanju, i na relevantnim interesima DMSZ i programa.
- » Suzdržati se od učestvovanja i suprotstaviti se praksama koje diskriminišu kolege zbog pola, rase, nacionalnog porijekla, vjerskih uvjerenja ili druge pripadnosti, dobi, bračnog stanja, tj. porodične strukture, invaliditeta, seksualne orijentacije ili drugih ličnih obilježja.
- » Skrenuti pažnju kolegama na loše prakse i nedostatke u profesionalnim standardima kako bi im se omogućilo da unaprijede rad i da diskretno riješe problem.

4. Profesionalno ponašanje prema poslodavcu

- » Ispuniti obaveze i dužnosti po ugovoru.
- » Doprinijeti ispunjenju profesionalnih ciljeva OCD.
- » Održati lojalnost prema poslodavcu
- » Doprinijeti razvoju OCD, odnosno pružiti puni doprinos unapređenju politika i procedura OCD, kao i poboljšanju djelotvornosti i efikasnosti usluga kako bi se efikasnije zadovoljile potrebe usluga.
- » Osigurati dostupnost adekvatnih i prikladnih resursa kako bi se zadovoljile potrebe korisnika usluga; kako bi se osiguralo da se resursi raspodijele na pravedan način i da se upozori odgovorna osoba na sve nedostatke u uslugama i resursima.
- » Izvijestiti odgovornu osobu o svim okolnostima zbog kojih se ne mogu pružiti sigurne i odgovarajuće usluge ili zbog kojih mogu biti ugroženi prihvatljivi standardi prakse.
- » Prijaviti svaku lošu praksu ili neprihvatljive aspekte usluga kako bi se održali visoki standardi usluge i zaštitio ugled OCD.
- » Pomoći OCD u pružanju najvišeg kvaliteta usluga.
- » Izbjeći bilo šta što umanjuje ugled OCD, osim ako ne krši zakone i propise koji su osmišljeni kako bi zaštitili DMSZ ili krše odredbe ovog Kodeksa.

5. Profesionalno ponašanje prema zaposlenima

- » Postaviti standard i biti primjer zaposlenima.
- » Raditi na odgovoran način i promovisati zdrav menadžment.
- » Promovisati sigurne i zdrave uslove rada i politike koje podstiču uzajamno poštovanje, saradnju, kompetentnost, povjerljivost i samopoštovanje članova osoblja.

- » Stvoriti i održavati atmosferu povjerenja i iskrenosti koje će omogućiti osoblju da govori i radi u najboljem interesu DMSZ, staratelja i PPD.
- » Osigurati okruženje uključenosti i poštovanja različitosti u organizacijama u kojima radimo.
- » Nastojati da se osigura adekvatna i pravična naknada (plata i naknade) onima koji rade sa ili u ime DMSZ.
- » Podsticati i podržavati kontinuirani razvoj zaposlenih kako bi postali vješiji i obrazovaniji praktičari.
- » Podsticati razvoj drugih kao etičkih vođa u struci i organizacijama.

6. Profesionalno ponašanje prema struci

- » Uspostaviti profesionalne standarde.
- » Suzbijati lošu praksu.
- » Proširiti profesionalna znanja i vještine.
- » Promovisati dobar radni odnos.
- » Izgraditi poštovanje, vjerodostojnost i strateške vrijednosti za profesiju unutar organizacije i zajednice u kojima radimo.
- » Podsticati društvenu odgovornost.
- » Pridržavati se najviših standarda etičkog i profesionalnog ponašanja.
- » Mjeriti efikasnost naših programa u doprinosu ili postizanju ciljeva OCD.
- » Pridržavati se zakona.
- » Nastojati da se postignu najviši nivoi usluge, rada i društvene odgovornosti.

7. Profesionalno ponašanje prema društvu i zajednici

- » Zadovoljiti potrebe djece i mladih u kontekstu šireg društva.
- » Pružiti zajednici kvalitetne programe i usluge za DMSZ.
- » Promovisati saradnju među stručnjacima i OCD, kao i interdisciplinarnu saradnju među profesijama koje se bave djecom i mladima u sukobu sa zakonom.
- » Raditi kroz obrazovanje, istraživanje i zagovaranje prema društvu u kojem će sva DMSZ imati pristup visokokvalitetnoj PPD.
- » Promovisati znanje i razumijevanje DMSZ i njihovih potreba.
- » Raditi na većem društvenom priznavanju prava i većem društvenom prihvatanju odgovornosti DMSZ u vezi sa njihovom dobrobiti
- » Podržati politike i zakone koji promovišu dobrobit DMSZ i porodica, kao i raditi na promjeni onih koji ugrožavaju njihovu dobrobit.
- » Unaprijediti stručno usavršavanje u području brige o DMSZ i PPD i ojačati predanost ostvarenju glavnih vrijednosti.

Opšte smjernice za prvi razgovor sa DMSZ

Prvi kontakt i prvi razgovor sa djecom i mladima u sukobu sa zakonom od najveće su važnosti i za OCD i za DMSZ kao klijente. To će postaviti temelje za buduću saradnju, a može čak i natjerati bilo koju od strana da odluči da uopšte ne započne saradnju, pogotovo ako se to ne učini na odgovarajući način.

Instrukcije anketara za prvi razgovor sa DMSZ

Sva djeca i mladi u sukobu sa zakonom, pa čak i mala djeca i ona sa teškim mentalnim stanjem, mogu pružiti korisne informacije, ali često anketari nisu sigurni kako da komuniciraju sa njima kako bi to postigli. Nepravilne tehnike intervjuisanja mogu biti stresne i neproduktivne za DMSZ i anketare, tako da intervju treba obaviti slijedeći skup smjernica kako bi se osiguralo da anketar

dobije nepristrasne informacije i da se DMSZ osjećaju sigurno i sposobno da se u potpunosti izraze.

Priprema za intervju:

- » Odaberite mjesto sa više privatnosti, bez puno ometanja i gdje se DMSZ osjećaju sigurno i lagodno.
- » Odaberite način na koji će se intervju snimati i kako će se ti zapisi čuvati kao povjerljivi - tj. dva anketara, jedan anketar vodi bilješke, koristeći uređaj za snimanje, ukoliko je druga strana saglasna da se snimima razgovor.
- » Ako se intervjuju djevojke, trebalo bi da bude dostupna žena koja će obaviti intervju gdje je to potrebno.

Početak intervjua i činjenje da se DMSZ osjećaju bezbjedno:

- » Upoznajte se prije intervjua.
- » Objasnite svrhu razgovora, za šta će se informacija koju budu dali koristiti.
- » Objasnite zašto vodite bilješke/koristite rekorder tokom razgovora i da će sve biti povjerljivo.
- » Počnite sa konverzacijskim ili nespornim pitanjima i idite prema osjetljivijim pitanjima.
- » Koristite neformalni i opušteni pristup kako bi se DMSZ osjećali ugodno. Shvatite da im može biti potrebno duže vrijeme kako bi se dovoljno opustili da mogu ugodno da razgovaraju, posebno ako su događaji kojih se sjećaju traumatični.

Uobičajeni problemi:

- » DMSZ koji ne znaju odgovor na pitanja.
- » DMSZ govore anketaru što vjeruju da on/ona želi čuti.
- » Strah da će bilo kakve informacije koje otkriju biti korišćene protiv njih ili biti otkrivene.

Dobijanje nepristrasne informacije:

- » Objasnite da je prihvatljivo reći anketaru ako ne zna odgovor na pitanje.
- » Objasnite da bi trebalo da isprave anketara ako napravi grešku.
- » Postavite otvorena pitanja i podstaknite dijete da ispriča priču vlastitim riječima.
- » Izbjegavajte glavna pitanja ili komentare kojim biste mogli da natjerate dijete da se osjeća primoranim ili prisiljenim da dâ određeni odgovor.
- » Izbjegavajte ponovljena pitanja jer to može dovesti do toga da dijete vjeruje da je njihov prethodni odgovor bio pogrešan.
- » Koristite jednostavan jezik prilagođen uzrastu i osigurajte da DMSZ razumiju značenje pitanja.
- » Koristite kratke intervjuje (ili više njih, ako je potrebno) kako biste omogućili djetetov kratak raspon pažnje, u zavisnosti od njihovog uzrasta/zrelosti.
- » Da biste dobili više detalja, koristite dodatna pitanja, npr - „I šta se onda desilo?“
- » Planirajte jednu ili dvije kratke pauze tokom razgovora kako bi se u obzir uzeo manjak pažnje.

Preporučene domeni ispitivanja tokom prvog razgovora sa DMSZ trebalo bi da uključuju:

- » Lične informacije;
- » Porodicu;
- » Prijatelje;
- » Zajednicu;
- » Podatke o obrazovanju i struci DMSZ;
- » Podatke o radu DMSZ;
- » Zdravstveni status DMSZ;
- » Emocionalni/bihevioralni aspekt DMSZ;

- » Povezanost sa napadima;
- » Bilo koja druga posebna razmatranja;
- » Opšti dojam anketara o DMSZ;
- » Dalje tražene informacije.

Ovdje smo naveli sva područja koja treba obuhvatiti tokom usvajanja usluga, dok se konkretna pitanja nude u prilogu 2.

Završetak razgovora:

- » Pitajte DMSZ ako imaju bilo kakvih pitanja za vas ili bilo šta drugo što bi željeli da vam kažu.
- » Ponovo objasnite ograničenja vašeg rada i izbjegavajte stvaranje lažnih nada.
- » Popunite bilješke odmah po završetku intervjua kako biste osigurali najtačniji prikaz intervjua što je više moguće.

Procedure povjerljivosti

Poštovanje povjerljivosti znači ograničavanje razmjene informacija koje se smatraju osjetljivim, kao i njihovo dijeljenje samo sa onim pojedincima koji zahtijevaju informacije kako bi mogli da obavljaju svoj posao i samo pod uslovom da će te informacije biti tretirane kao povjerljive. Zaštita povjerljivosti i anonimnosti je u najboljem interesu DMSZ zbog njihove fizičke zaštite i psihosocijalne dobrobiti i mora im biti garantovana u OCD. Osiguranje povjerljivosti posebno je važno u malim sredinama čiji su članovi upućeni jedni na druge i blisko povezani, te stoga dolazi do brze razmjene informacija.

Informacije koje se mogu smatrati povjerljivim ili osjetljivim uključuju: sve podatke o identitetu DMSZ, roditelja, porodice, staratelja, njihovoj adresi, kontaktima ili lokaciji, informacijama koje mogu biti štetne za DMSZ izazivanjem stigmatizacije, marginalizacije ili agresije.

Preporučene procedure povjerljivosti su:

- » OCD treba da uspostavi i održava jasne pisane procedure o povjerljivosti.
- » Povjerljive informacije moraju da sadrže sve podatke i zapise DMSZ (elektronske, audio i video kao i na papiru), telefonske kontakte i poruke, korespondenciju, bilješke sa sastanaka, rasprave, informacije o posjeti i bilo koje drugo spominjanje informacija o DMSZ, čak i izvan njegovog ili njenog dosijea.
- » OCD mora da osigura da osoblje i volonteri potpišu izjavu o povjerljivosti.
- » Kopija potpisane izjave o povjerljivosti mora da se čuva u OCD kao dio dokumentacije osoblja ili volontera.
- » Osoblje i volonteri OCD moraju da budu obučeni za procedure povjerljivosti.
- » Svi vanjski saradnici (kao tumači, medijatori, itd) moraju da potpišu zakletvu o povjerljivosti.
- » Sve informacije o DMSZ moraju da bude strogo povjerljive i dostupne samo službenicima OCD i volonterima ovlaštenim za rad na programu i samo u mjeri potrebnoj za obavljanje posla.
- » Osoblje OCD mora da bude opskrbljeno opremom (npr. pokriveni klipbordi, ormarići za zaključavanje, zaključavanje kancelarijskih vrata, telefon, uređaji za reprodukciju poruka) koji su potrebni za održavanje povjerljivosti.
- » Statistiku treba uredno voditi i čuvati kao i koristiti u izvještavanju prema donatorima, ali te aktivnosti ne smiju ugroziti povjerljivost DMSZ.
- » Tokom procjene unosa, DMSZ moraju biti obaviješteni da se njihove informacije čuvaju sigurno i povjerljivo.
- » DMSZ, takođe, mora biti obaviješten da postoje granice povjerljivosti kada:
 - » Osoblje OCD utvrđuje da je obavještenje nadležnim tijelima za zaštitu djece i mladih obavezno.

- » DMSZ traži objašnjenja i informacije o vremenu provedenom u OCD.
- » DMSZ se slaže da se informacije mogu dijeliti sa trećom stranom (npr. u slučaju upućivanja).
- » Zapisi DMSZ koji se dostavljaju odgovarajućim subjektima podnose se u zapečaćenoj koverti sa oznakom „povjerljivo“ sa obje strane i sa odgovarajućim potvdama za primljena dokumenta.
- » Sigurnost i privatnost svih radnika i volontera OCD moraju biti prioritet, a OCD bi trebalo da osiguraju da su svi podaci o osoblju i volonterima strogo povjerljivi i sigurni, kao i da klijenti i posjetioci ne mogu pristupiti ovim informacijama pod bilo kakvim okolnostima.
- » Mjere za ličnu sigurnost osoblja i volontera moraju biti sljedeće:
 - » Prezimena osoblja i volontera nisu uključena u dokumentaciju (sa izuzetkom pravnih dokumenata).
 - » Telefonski brojevi osoblja i volontera se čuvaju samo u prostorijama OCD.
 - » Odvojeni i diskretni parkinzi za osoblje i volontere.
- » OCD mora da slijedi, redovno ažurira informacije i poštuje sva relevantna zakonodavstva o: povjerljivosti, privatnosti, slobodi informisanja, zahtjevima obavlještavanja i sudskim pozivima.

Primjer kontrolnog popisa procedura povjerljivosti nalazi se u aneksu 3 i može se koristiti za brzu procjenu povjerljivosti u vašem OCD u odnosu na preporučene standarde.

Procedure podnošenja žalbi

Žalbe i nezadovoljstvo među klijentima zbog bilo koje usluge su neizbježni i redovno će se događati. Stoga je vrlo važno uspostaviti odgovarajuće procedure podnošenja žalbi kako bi se ublažili njihovi negativni efekti i kako bi se poboljšale vaše usluge i povećalo zadovoljstvo klijenata.

Preporučeni postupci za podnošenje žalbi su:

- » OCD treba da imaju odgovarajuće pisane procedure za primanje povratnih informacija o svojim uslugama, uključujući pritužbe.
- » Svi zaposleni treba da budu svjesni postupka podnošenja žalbi i da se upoznaju sa procesima koji su uključeni u njegovo sprovođenje.
- » DMSZ bi trebalo da bude uključen u proces razvoja procedura za podnošenje žalbe putem nekog od mogućih kanala (diskusije fokusnih grupa, pojedinačni unos, obrasci za povratne informacije, itd).
- » OCD moraju da imenuju odgovorno i sposobno osoblje za primanje i obradu žalbi.
- » Žalbe treba rješavati u ranim fazama, što je brže moguće.
- » Informacije o podnošenju žalbi moraju biti prikazane na prijavnici OCD i dostupne u svakoj poslovnici i na veb (web) stranici organizacija.
- » OCD treba da traže povratne informacije od onih koji koriste njihove usluge nudeći im neobavezan anonimni obrazac za ispunjavanje.
- » Politika žalbi trebalo bi da uključuje sljedeće korake:
 - » Primljene žalbe moraju da budu obrađene od strane odgovorne osobe, u zavisnosti od mjesta podnošenja.
 - » Ako podnosilac žalbe nije zadovoljan odgovorom na žalbu može se obratiti Nadzornom odboru organizacije ili drugom odgovarajućem tijelu koje kontroliše rad iste.
 - » Sve pritužbe treba istražiti i dokumentovati, kao i dokumentovati odgovore na iste.
 - » Na osnovu ove dokumentacije, imenovano osoblje treba da izradi godišnju analizu žalbi i izvještaj sa preporukama.
 - » OCD mora podijeliti procedure podnošenja žalbi onima koji ih podnose.

Primjer obrasca za žalbu nalazi se u prilogu 4 i može se koristiti sa ili bez izmjena i dopuna za određenu uslugu.

Bezbjednosne procedure

Sigurnost svih koji posjećuju ili rade u OCD od najveće je važnosti. OCD treba da garantuju fizičku i emocionalnu sigurnost DMSZ, njihovih staratelja, svih posjetilaca i osoblja u svakom trenutku. Sve aktivnosti OCD moraju da se bave sigurnošću DMSZ i trebalo bi da je tretiraju kao preduslov, a ne kao nešto o čemu se može pregovarati ili što se na bilo koji način može izmijeniti. Iz tih razloga svaka organizacija civilnog društva treba da razvije posebne sigurnosne postupke koji rješavaju sigurnosne rizike u svim relevantnim aspektima pružanja usluga. Ti postupci treba da budu osmišljeni tako da uzmu u obzir:

- » Vrstu pruženih usluga (npr. zahtjevi za izvještavanje, prikupljanje podataka i IT sigurnost, čuvanje zapisa i zahtjevi o privatnosti, izvještavanje o kritičnim incidentima, rizik od stvarnog samopovređivanja, rizik ili prijetnja o nanošenju štete drugima).
- » Vrstu klijenta koji se opslužuje (npr. odredbe o povjerljivosti, protokoli za upućivanje i razmjenu informacija, postupci pregleda, procjene i upućivanja).
- » Sigurnost osoblja (npr. zdravlje i sigurnost na radnom mjestu, procesi zapošljavanja i indukcije, kodeksi ponašanja, kompetencije na radnom mjestu, nadzor osoblja, potrebe za obukom osoblja).
- » Faktori relevantni za određenu OCD (npr. fizička lokacija, građevinske specifikacije, druge aktivnosti koje sprovodi ista organizacija civilnog društva).

Prvenstveno, OCD treba da koriste bezbjednosne procedure kao praktičan alat koji pruža zaposlenima jasne instrukcije i informacije koje im pomažu da odgovore na mnoga pitanja koja će vjerovatno uticati na sigurnost osoblja i klijenata.

Za većinu organizacija civilnog društva i njihove usluge za DMSZ, primarne odredbe o sigurnosti uključuju:

- » Adekvatno uređenje prostora i instaliranje sigurnosnih sistema;
- » Sigurnosne protokole;
- » Redovne revizije svih sigurnosnih protokola i predviđenih mjera;
- » Posebne protokole za specifične incidente;
- » Posebne obuke osoblja;
- » Prisutnost kvalifikovanog osoblja u bilo koje vrijeme;
- » Svaku procjenu DMSZ i periodični pregled slučaja.

Preporučene procedure povjerljivosti su:

- » OCD treba da uspostavi i održava jasne pisane bezbjednosne procedure.
- » OCD bi trebalo da svim zaposlenima dâ jasne bezbjednosne procedure u pisanom obliku.
- » OCD treba da pruži osoblju odgovarajuću podršku, obuku i resurse u skladu sa politikama i procedurama, uključujući pružanje odgovora na razne sigurnosne potrebe i incidente.
- » Organizacija civilnog društva bi trebalo da prikaže i učini dostupnim trenutne i tačne informacije o sigurnosnim pitanjima i procedurama za DMSZ.
- » Sve sigurnosne mjere treba da budu što je moguće diskretnije, ali svima koji uđu u OCD mora biti jasno da su te odredbe na snazi i da su efikasne (npr. video nadzor, sigurnosne brave).
- » Provjere osoblja treba da osiguraju da svi koji žele da rade u OCD:
 - » Predaju potvrdu da nisu optuživani za ili osuđivani zbog nekog krivičnog djela.
 - » Da se podvrgnu policijskoj i nekoj drugoj provjeri kojom se potvrđuje da ih nije

zabranjeno zaposliti ili angažovati u bilo kojem svojstvu na poslovima gdje imaju kontakt sa ranjivim osobama (tj. dijete ili pojedinac stariji od 18 godina koji je ili može biti u nemogućnosti da se brine o sebi ili da se zaštiti od iskorištavanja zbog uzrasta, bolesti, traume ili invaliditeta ili bilo kojeg drugog razloga).

- » Da se pridržavaju odgovarajućih profesionalnih kodeksa ponašanja.

Za sigurnost osoblja potrebno je obezbijediti da:

- » Sve osoblje se obučava za procjenu rizika koji odgovara njihovoj ulozi, uključujući razumijevanje rizika pruženih usluga, u vezi sa ciljnom populacijom klijenta ili drugih relevantnih faktora.
- » Obuka osoblja, takođe, uključuje segment kako potražiti pomoć i kako se nositi sa prijetnjama i/ili prijetećim ponašanjem.
- » Organizacije civilnog društva imaju nadzorni organ (ili pojedince koji nadziru) koji nadgleda osoblje, tj. ispunjavanje njihovih obaveza i odgovornosti.
- » Osoblje koje se bavi visokorizičnim i složenim slučajevima mora da bude podržano od strane supervizora koji posjeduje relevantne vještine i iskustvo.
- » Supervizori moraju da budu svjesni znakova indirektno traume.
- » Svom osoblju, klijentima i/ili svjedocima sigurnosnog incidenta ili ozbiljnih pitanja nudi se mogućnost podnošenja izvještaja i stalne podrške, ako je potrebno.
- » Sesije nadzora i ispitivanja bilježe se i čuvaju uz obavezno navođenje ishoda bilo koje odluke donesene u vezi sa okolnostima.

Za sigurnost DMSZ potrebno je obezbijediti da:

- » Sva djeca i mladi u sukobu sa zakonom (i njihovi staratelji) u OCD se ponašaju na odgovarajući način. Prema svakom nasilnom, zlostavljajućem ili prijetećem ponašanju treba se odnositi u skladu sa bezbjednosnim procedurama.
- » Ako se utvrdi da klijent zahtijeva veću pomoć u pogledu sigurnosti kada nije u OCD, osoblje pomaže DMSZ da razviju individualni plan sigurnosti za upućivanje na ovlašćeni organ koji to može osigurati.
- » OCD koji u svojim prostorijama rade sa djecom i mladima bez prisustva roditelja, moraju imati prisutnog minimum jednog člana osoblja koji je obučen za prvu pomoć.
- » Sve organizacije civilnog društva imaju bar jednog člana osoblja koji je osposobljen za pružanje prve pomoći klijentu tokom sprovođenja aktivnosti.
- » Organizacija civilnog društva, takođe, razvija, u dogovoru sa starateljima, odgovarajuće sigurnosne planove za DMSZ sa invaliditetom i zdravstvenim problemima kao što su astma i alergijske reakcije.
- » Svaki sigurnosni incident treba da se zabilježi, prijavi i razmotri s nadzornicima kako bi se odlučilo treba li ga prijaviti.
- » Svaka ozbiljna ili neposredna prijetnja ili radnja koja se dogodi u OCD koja može predstavljati krivično djelo, odmah se prijavljuje nadležnim tijelima.
- » Svi angažovani u OCD dužni su da ako pretpostavljaju ili imaju informacije o zlostavljanju ili zanemarivanju DMSZ to i prijave.
- » Ako postoji potreba, djeci i mladima u sukobu sa zakonom ili posjetiocima koji su prijetnja sigurnosti može se zabraniti ulazak u OCD trajno ili privremeno.
- » Ili posjeta se može otkazati ako se procijeni da klijent ili posjetilac predstavljaju sigurnosni rizik.

Sve organizacije civilnog društva trebalo bi da uspostave posebne protokole specifične za bezbjednosne incidente. Bezbjednosni incidenti su sve situacije koje mogu ugroziti bezbjednost DMSZ, njihove porodice/staratelje, radnike ili druge posjetioce OCD i mogu biti uzrokovani od bilo koga od njih. Neki primjeri najčešćih bezbjednosnih incidenata navedeni su u nastavku, ali ovo je

nepotpun popis i svaka organizacija civilnog društva treba da dođe do vlastite procjene rizika u vezi sa očekivanim incidentima:

- » Neposredna šteta ili prijetnja po život ili tijelo bilo koga.
- » Upućivanje prijetnji bilo kome.
- » Činovi samopovređivanja ili izjave o namjeri samoubistva.
- » Ukazivanje na posjedovanje oružja.
- » Obuzdavanje osobe protiv njene volje ili držanje kao taoca.
- » Pokušaj ili prijetnja otmicom, ili stvarna otmica iz OCD.
- » Zastrašujuće, agresivno i/ili uvredljivo ponašanje.
- » Uznemiravanje upornim vikanjem i uvredljivim govorom.
- » Odbijanje da se prekine uvredljivo ponašanje i/ili odlazak nakon razumnog zahtjeva.
- » Bacanje namještaja i/ili drugih predmeta.
- » Oštećenje imovine.
- » Povreda sigurnosti ili povjerljivosti koja je nastala nakon krađe elektronskih podataka ili podataka na papiru.
- » Izjava o namjeri izazivanja požara ili eksplozije.
- » Incidenti koji bi mogli eskalirati i predstavljati prijetnju po bezbjednost, kao što su:
 - » Osoba koja pokazuje ozbiljna sumanuta ili paranoična ponašanja.
 - » Osoba koja pokazuje ponašanje u skladu sa ozbiljnim posljedicama alkohola ili droga.
 - » Osoba koja ima neku doživljava zdravstvenu krizu.

Bezbjednosni incidenti moraju se hitno prijaviti kada su ugroženi klijenti, osoblje ili organizacija civilnog društva ili postoji mogućnost da će privući medijsku pažnju. To se mora uraditi u sljedećim slučajevima:

- » Ubistvo ili nanošenje teških tjelesnih povreda DMSZ ili članova osoblja.
- » Prijava protiv bilo kojeg člana osoblja.
- » Navodi klijenta o seksualnom uznemiravanju ili zlostavljanju djece od strane članova osoblja.
- » Imovina je oštećena.
- » Došlo je do incidenta koji prijeti održivosti ili svakodnevnom radu OCD (npr. demonstracije, opsada, situacija sa taocima, prijetnja bombom, opasnost za zdravlje ili okolinu zbog kojih osoblju nije bezbjedno da radi).
- » Incident koji pokreće važna pitanja javnih politika (npr. ona koja zahtijevaju zakonodavni ili programski odgovor).
- » Bilo koji drugi incident koji može izazvati negativan publicitet ili potkopati povjerenje javnosti u rad OCD.

Takođe, i drugi bezbjednosni incidenti koji možda nijesu ozbiljni koliko ovi gore navedeni, zahtijevaju pažnju i bl vremenu reakciju.

Primjer popisa sigurnosnih procedura je u prilogu 5 i može se koristiti za procjenu odgovora na bezbjednosne incidente u organizaciji civilnog društva u odnosu na preporučene standarde.

Partnerstva

S obzirom na uvijek ograničene resurse svih aktera koji rade sa djecom i mladima u sukobu sa zakonom i na interdisciplinarnu prirodu problema, partnerstva su neizbježna i potrebna za svaki uspješan rad. Pravda prilagođena djeci i mladima zahtijeva pristup cijelog društva i nije ograničena samo na stvarni pravosudni sistem i sudske postupke jer je maloljetničko prestupništvo obično

u vezi sa drugim problemima koje pravosudni sistem maloljetnika ne može riješiti izolovano (npr. socijalna i ekonomska pitanja, mentalni problemi, zloupotrebe droga i sl). Kako bi se djeci i mladima u stvarnom životu pružila pravda, aktivnosti treba da imaju širi opseg namijenjen svim sudionicima koje se bave djecom i mladima u sukobu sa zakonom - predstavnicima medija, OCD, djeci i mladima, roditeljima, akademikima, državnim institucijama, predstavnicima zajednice. Samo multidisciplinarni pristup i strukturisana strateška saradnja svih sektora u društvu mogu garantovati da su prava maloljetnika poznata i strogo poštovana.

Preporučene procedure i koraci za organizacije civilnog društva za razvoj partnerstava su:

» **Mapiranje učesnika**

Ovaj korak se ne smije uzeti olako i površno. Iako su glavni učesnici za rad sa DMSZ sasvim očigledni - pravosudne institucije, organizacije civilnog društva, policija, socijalne i zdravstvene institucije, obrazovne ustanove, porodice, zajednice, javnost, itd, njihovo stvarno mapiranje zahtijevaće više preciznosti. Dakle, samo relevantni činioци treba da budu uključeni u proces mapiranja.

» **Mapiranje postojećih usluga i resursa**

U ovom koraku potrebno je dodatno ispitati sve precizno identifikovane sudionike kako bi se utvrdilo: koje su njihove stvarne usluge i programi za DMSZ, kakve su aktivnosti na tim programima, koliki je geografski i demografski opseg njihovih programa, koje su to zajedničke tačke sa drugim sudionicima, postoje li preklapanja sa drugim sudionicima i koji su njihovi resursi.

» **Uspostavljanje kontakata sa učesnicima u ovom procesu**

Sljedeći je korak inicijalizacije i uspostavljanja kontakata sa svim učesnicima. To, takođe, uključuje uspostavljanje kontakata između svih učesnika, ne samo sa OCD koja inicira proces. Obično je to oblik međusektorske grupe koja će postepeno formalizovati i definisati svoj rad.

» **Dogovor o prihvatljivim ulogama svakog aktera**

U ovoj fazi ključno je jasno definisati sva očekivanja, spremnost na saradnju i predanost. Ovdje treba razjasniti i (re)definirati zajedničke tačke i moguće saradnje, kao i eventualna preklapanja u radu među akterima. Svaki akter treba da odluči o svojim prihvatljivim ulogama i važno je da se ništa ne nameće, nego da se zajednički odluči kako bi se svi sudionici zaista mogli obavezati na dogovor. Isto tako, ako se želi uspostaviti međusektorsko tijelo, njegov mandat i procedure moraju biti definisane u ovoj fazi. Takođe, u ovoj fazi je važno osigurati maksimalno učestvovanje sudionika i efikasno angažovanje više aktera.

» **Potpisivanje dugoročnih memoranduma o saradnji između relevantnih aktera**

Nakon faze definisanja, vrijeme je da se formalizuju sporazumi kroz dokumente o saradnji koji bi institucionalizovali budući zajednički rad. Preporučuje se da se svi dokumenti o saradnji, obično memorandumima, pažljivo formulišu kao ugovori o dugoročnoj saradnji, a ne kao jednokratni sporazumi o saradnji na projektu. Takođe, važno je odabrati MoS ili sličan konkretan oblik dokumenta saradnje, a ne memorandum o razumijevanju ili izjavu o zajedničkom položaju, itd. koji bi samo potvrdili interes za saradnju, ali ne bi i konkretizovali ili garantovali saradnju.

» **Razvoj protokola o saradnji**

Nakon što se postigne formalna saradnja, biće važno razviti precizne protokole i zajedničke akcije kako bi se na taj način osigurao kvalitetan rad i razumijevanje istog, kao i da se izbjegniju mogući nesporazumi u budućnosti.

» **Praćenje, ažuriranje i po potrebi revizija protokola i memoranduma**

Kao i svaki drugi posao, saradnja bi, takođe, trebalo da bude redovno ažurirana, praćena, periodično evaluirana i, ako je potrebno, revidirana.

Procedure upućivanja

Procedure upućivanja usko su povezane sa procedurama saradnje i partnerstva. Zapravo, temelje se na njima i predstavljaju oblik saradnje. Međutim, čak i ako se saradnja ili partnerstvo sa drugim akterima ne uspostavi (formalno), moguće je uspostaviti kvalitetne procedure upućivanja.

Dobra praksa upućivanja od ključne je važnosti za klijente kako bi im se omogućilo da ostvare benefite od svih usluga koje bi im mogle biti korisne, a dobro razvijen sistem upućivanja može osigurati singl-entri-point (eng. single-entry-point) sistem za pojedinačne klijente.

Preporučene procedure upućivanja su:

- » Sva upućivanja treba da budu izvršena samo uz pristanak klijenta.
- » Štaviše, pisani pristanak DMSZ mora se dobiti prije upućivanja na drugu osobu, što podrazumijeva dostavljanje povjerljivih informacija.
- » Zaposleni u organizacijama civilnog društva moraju da pomognu DMSZ tako što će im pružiti pojedinosti o dostupnim i odgovarajućim uslugama.
- » Prije upućivanja, osoblje mora da dobije ažurirane informacije o usluzi i i njenom doprinosu za za DMSZ
- » Ažurirani popis - katalog preporučenih pružalaca usluga u datom području mora se realizovati u OCD.
- » Svi učesnici u sistemu upućivanja trebalo bi da imaju iste standarde povjerljivosti.
- » Protokol između OCD i drugih davaoca usluga, uključujući jasne postupke za razmjenu podataka o klijentima, mora se dobiti prije bilo kakvog upućivanja.
- » Putevi upućivanja moraju biti zajednički dogovoreni među akterima (navodeći ko treba šta da radi, na kojim slučajevima i sl).
- » Upućivanja se ne odnose na usluge koje nisu identifikovane kao preporučene usluge upućivanja ni pod kojim okolnostima.
- » Upućivanje se mora izvršiti sa određenom svrhom i planom, i trebaju ga razumjeti i prihvatiti sve strane.
- » Prilikom upućivanja, osoblje mora da pruži sve potrebne I ažurirane informacije organizaciji kojoj se slučaj upućuje.
- » Sva upućivanja moraju biti pravovremena, tj. kada su djeci i mladima u sukobu sa zakonom stvarno potrebna i kada klijent pristane na to.

Obrazac za upućivanje se nalazi u prilogu 6 i može se koristiti sa ili bez izmjena za određenu uslugu.

Procedure vođenja evidencije

Vođenje evidencije važna je funkcija za organizacije civilnog društva, posebno u odnosu na klijente DMSZ, njihove porodice i druge institucije i organizacije, ali i u slučaju bilo kakvih pritužbi, disciplinskih postupaka, bezbjednosnih incidenata, zdravstvenih problema kao i za potrebe monitoringa i evaluacije. Važno je da osoblje prikupi svu potrebnu dokumentaciju i informacije o DMSZ, ali ne samo onu lako dostupnu.

Preporučene procedure za vođenje evidencije su:

- » OCD treba da uspostavi sveobuhvatan sistem vođenja evidencije, njenog čuvanja i rukovanja u skladu sa zakonskim i stručnim zahtjevima.
- » OCD treba da razviju cjeloviti set objedinjenih obrazaca za vođenje evidencije u skladu sa zakonskim i stručnim zahtjevima i njihova upotreba mora biti obavezna.
- » Osoblje i volonteri OCD treba da budu obučeni za pravilno vođenje evidencije, uključujući

redovno i pravovremeno vođenje evidencije i popunjavanje svih obrazaca.

- » Svaki član osoblja treba da ima sređenu evidenciju za sve svoje klijente.
- » Evidencije koje bi trebalo da održavaju OCD u vezi sa svakim DMSZ koji dobijaju uslugu uključuju:
 - » Lične i kontakt podatke klijenta i porodice.
 - » Sporazume o procesu pružanja usluga.
 - » Evidenciju o pruženim uslugama, bilješkama opservacija, telefonskim pozivima i prisustvovanju DMSZ (i/ili roditelja ako je potrebno).
 - » Sve izvještaje o incidentima.
 - » Kopije svih relevantnih sudskih naloga sa potvrdom da su originali bili konstatovani od strane DMSZ.
 - » Svaku prepisku ili kopiju bilo koje prepiske upućene sudu, zakonskim zastupnicima roditelja ili bilo kojem nadležnom državnom organu u vezi sa DMSZ (i roditeljima, ako je potrebno).
 - » Sve relevantne podatke monitoringa i evaluacije koji se zahtijevaju projektnim planom.
 - » Sve dostupne statističke podatke.

Svi dokumenti klijenata moraju da se čuvaju kao povjerljivi, osim u slučajevima koji su propisani zakonom.

Evidencija koju vodi OCD mora biti čitljiva i spremna za podnošenje sudskog naloga.

Primjer popisa procedura vođenja evidencije se nalazi u prilogu 7 i može se koristiti za brzu procjenu vođenja evidencije u vašem OCD u odnosu na preporučene standarde.

Dokumentovanje, monitoring i evaluacija rada OCD

Bez obzira na to koje usluge ili programe organizacije civilnog društva pružaju/implementiraju, implementiraju, moraju da sprovode kvalitetan monitoring i evaluaciju na osnovu pravilnog metodičkog prikupljanja podataka, dokumentovanja i vođenja evidencije (za njih pogledajte odjeljak o vođenju evidencije u ovom poglavlju).

Monitoring i evaluacija (MiE) su komplementarni alati za upravljanje. Monitoring je kontinuirani proces sistemskog nadzora korišćenja resursa, pravovremenog sprovođenja planiranih aktivnosti u odnosu na očekivane rezultate i postavljene ciljeve. Evaluacija je sistemska i objektivna procjena aktivnosti projekta organizacije civilnog društva, njegovog dizajna, plana, sprovođenja i postignuća, sa ciljem utvrđivanja njegove efikasnosti, efektivnosti, uticaja, održivosti i relevantnosti.

MiE se mogu obaviti na nivou aktivnosti (npr. MiE treninga za izgradnju vještina za DMSZ), projekata/programa (npr. MiE cjelokupnog programa kuća na pola puta za DMSZ koji napuštaju institucije) i na nivou cijele organizacije civilnog društva (MiE cjelokupnog rada jedne OCD). Preporučuje se svim organizacijama civilnog društva da razviju potpune sisteme praćenja i vrednovanja, koji će i MiE procese na svim tim nivoima postaviti kao dijelove sveobuhvatnog organizacijskog sistema koji tada služi kao sredstvo organizacijske učinkovitosti, učenja, održivosti i razvoja.

Po svojoj prirodi, organizacije civilnog društva su u poziciji da brzo i fleksibilno upravljaju inovativnim uslugama i intervencijama - projektima, koji su toliko važni u radu sa DMSZ. Nego, nad njima mora biti izvršen monitoring i evaluacija, kao što moraju biti i dokumentovane kako bi bile prikladne za stvaranje novih, kvalitetnijih i uključivanje u sistem postojećih mjera. Nažalost, monitoring i evaluacija najčešće su najslabije karike u upravljanju projektima OCD. Zbog toga su programska dokumentacija, monitoring i evaluacija od najveće važnosti za NVO sektor i trebalo bi ih ugraditi u sve procese. Evaluacija je ključna za osiguranje kvaliteta i trebalo bi da uključuje, ali ne i da se ograniči na povratne informacije o DMSZ, povratne informacije o preporukama i doprinos sudionika. Na nivou projektne aktivnosti, potrebno je sprovoditi periodični pregled svih slučajeva kako bi se ocijenila učinkovitost usluga, kako bi se provjerila prikladnost usluge koja se nastavlja u svakom pojedinačnom slučaju i kao dio cjelokupne evaluacije projekta.

Monitoring i evaluacija se sprovode u tri faze:

1. Planiranje

Planiranje monitoringa i evaluacije trebalo da se uradi tokom planiranja/pisanja projekta kako bi aktivnosti mogle da počnu od samog početka realizacije projekta. Plan MiE treba da definiše sljedeće:

- » Ko će sprovoditi aktivnosti monitoringa i evaluacije? (je li to samo osoblje OCD i ko tačno ili ćete angažovati vanjskog stručnjaka za MiE);
- » Koja je svrha evaluacije? (poboljšati vaš rad ili planiranje, zbog učenja, za donošenje odluka, za povećanje kredibiliteta, itd);
- » Kada i gdje ćete raditi MiE? (izrada plana aktivnosti za MiE, tako da možete izračunati koliko vremena i resursa vam je potrebno za to);
- » Koje ćete pokazatelje prikupljati? (je li to broj sudionika na vašim treninzima, zadovoljstvo

klijenata u drop-in centru, postotak recidivizma među DMSZ sa kojima radite, ili neki drugi, u zavisnosti od vašeg projekta);

- » Koje će se metode koristiti za monitoring i evaluaciju? (upitnici, intervjui, pregled dokumentacije, grupne rasprave, terenske posjete ...).

2. Implementacija

Implementacija MiE počinje od samog početka projektnih aktivnosti i treba da obuhvati:

- » Prikupljanje podataka (Na primjer - fokus grupe sa DMSZ koji su pohađali terapijske sesije. Ovdje je vrlo važno odabrati osobe sa dovoljno osjetljivosti i vještine da kontaktiraju DMSZ bez nanošenja štete).
- » Analiza i interpretacija prikupljenih podataka (tabelarno prikazivanje prikupljenih podataka i pretvaranje u grafikone, određivanje trendova i uzoraka u prikupljenim podacima koji će se tumačiti kao dokaz stepena uspjeha vašeg projekta).
- » Procjene uspješnosti. Izrada konačnih zaključaka o uspjehu projekta i uspjehu svake od njegovih aktivnosti.
- » Pisanje izvještaja. Pisanje kvalitetnih izvještaja o monitoringu i evaluaciji često se zanemaruje i rezultira nepraktičnim dokumentima koji se kasnije neće koristiti.

3. Korišćenje rezultata

Iako je najvažniji, ovaj korak se obično preskače. Organizacije najčešće ne koriste rezultate monitoringa u planiranju budućih aktivnosti. Rezultati monitoringa i evaluacije mogu biti iskorišćeni za:

- » Poboljšanje dizajna/izvođenja/upravljanja projektima, npr. mijenjanje radnog vremena drop-in centra tako da više odgovara DMSZ.
- » Donošenje odluka o aktivnostima ili projektima - npr. donošenje odluke o finansiranju kako bi se iduće godine finansirao samo najuspješniji projekat.
- » Odgovornost - npr. dokazati donatoru da vaša organizacija koristi ograničene resurse na planirane načine i ostvaruje željene rezultate.
- » Prikupljanje sredstava - npr. korišćenjem izvještaja o procjeni kvaliteta kao alata za uvjeravanje donatora da vaš projekat ima komparativnu prednost jer je dokazan njegov uspjeh.
- » Vjerodostojnost - npr. korišćenje izvještaja o evaluaciji kvaliteta kako bi se ojačao ugled u zajednici.
- » Zagovaranje - npr. korišćenje rezultata monitoringa i evaluacije za zagovaranje reforme politike utemeljene na dokazima.
- » Podizanje svijesti - npr. OCD mogu proaktivno koristiti rezultate MiE kako bi medijima ili javnosti pružili pozitivne vijesti i slike o DMSZ i uspješne projekte sa njima.
- » Umrežavanje, saradnja i partnerstvo - npr. dijeljenje rezultata monitoringa i evaluacije sa drugim relevantnim akterima može se koristiti za razmjenu praksi i promovisanje saradnje, pronalaženje partnera na području pravosuđa prilagođenog djeci, čak i na međunarodnom nivou.

Da bi se postigla bilo koja od ovih svrha, potrebno je prezentovati rezultate monitoringa i evaluacije, po mogućnosti svim zainteresovanih stranama, što se rijetko radi. Potrebno je prilagoditi

visokokvalitetne izvještaje o monitoringu i evaluaciji, ponekad ih skratiti ili prevesti kako bi se prilagodili potrebama svih ciljanih aktera. Međutim, te dokumente treba što više širiti.

Osim stvarnog pružanja usluga na nivou projekta, vrlo je važno da svaka organizacija civilnog društva ocijeni svoj rad. Sada ćemo ponovo brzo skrenuti pažnju na prednosti MiE na nivou organizacije, što je sveobuhvatan organizacijski sistem dokumentovanja i funkcionisanja cjelokupnog OCD. Njegova najveća važnost leži u potencijalu da bude alat za održivost i razvoj. U aneksu 8 nalazi se kratki organizacioni alat za ocjenjivanje koji je posebno prilagođen potrebama OCD koje rade sa DMSZ. Drugi, sveobuhvatniji i dugotrajniji alati, kao i njihove recenzije, mogu se naći na Internetu.⁷ Ohrabrujemo vas da ih koristite samostalno ili uz pomoć stručnog saradnika ako je bilo koji od alata nejasan ili zahtjevan.

⁷ <http://sector.rec.org/self-assessment/>
<https://www.msh.org/resources/me-participatory-self-assessment-tool>
<https://www.unpei.org/sites/default/files/PDF/institutioncapacity/Brief-Review-20-Tools-to-Assess.pdf>
<https://gife.org.br/gife-governance-indicators/self-assessment/?lang=en>
http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/Pnacy483.pdf

Literatura

Association for the prevention of torture, Center for justice and international law, Torture in International Law, A guide to jurisprudence, Suisse, USA, 2008.

Cantwell, The role of social work in juvenile justice, The United Nations Children's Fund, 2013.

Defence for Children International, Kids Behind Bars: A study on children in conflict with the law: towards investing in prevention, stopping incarceration and meeting international standards, Amsterdam, 2003.

Hatt, Melo, Ngugi, Suvilaakso, Totland, Van Der Huls, Vega, Zug, Protecting the Rights of Children in Conflict with the Law, Research on Alternatives to the Deprivation of Liberty in Eight Countries, Defence International Children, Geneva, 2008.

Heiberg, Ed, Enabling Child-Sensitive Justice, The Success Story of the Barnahus Model and its Expansion in Europe, Council of the Baltic Sea States Secretariat, 2009.

Institut international des Droits de l'Enfant, Children in conflict and in contact with the law, 2016.

International NGO Council on Violence Against Children, Creating a non-violent juvenile justice system, Report, 2013.

Juvenile Justice Reform Commission, The rights of children in conflict with the law, Ministry of Justice of Montenegro, UNICEF Montenegro, Podgorica, 2007.

Ming Kwok, Heavy Shield, Houwer, Weatherstone, Tam, Supporting Positive Outcomes for Youth Involved with the Law, Youth Research, Toronto, 2017.

Moore, Randel, Protecting children's rights in criminal justice systems, A training manual and reference point for professionals and policymakers, Penal Reform International, 2013.

Murphy, McGinness, McDermott, Review of Effective Practice in Juvenile Justice, Report for the Minister for Juvenile Justice, Noetic Solutions Pty Limited, 2010.

O'Donnell, Juvenile justice in the CEE/CIS region: progress, challenges, obstacles, and opportunities, The United Nations Children's Fund, 2013.

Roy, Wong, Juvenile Justice, Modern Concepts of Working with Children in Conflict with the Law, Save the Children UK, 2004.

Segrado, Child protection resource pack, How to Plan, Monitor and Evaluate Child Protection Programmes, Save the Children Italia Onlus, 2016.

Segrado, Ed., Child rights and Juvenile Justice, Best practices and lesson learned from Save the Children Italy national and international programs, Save the Children Italia Onlus, 2016.

Vujovic, ed., *Arising support from understanding and bridging the gaps, Improving social inclusion of selected groups of children and young people in Western Balkans, the regional study*, Juventas, Podgorica, 2017.

Weemhoff, *A Blueprint for Youth Justice Reform*, Youth Transition Funders Group, 2016.

Dodatna literatura

Buist, Asquith, *Juvenile Crime and Justice in Scotland* in Bala et. al. (Eds) *Juvenile Justice Systems: An International Comparison of problems and solutions*, Toronto: Thompson Educational Publishing, 2002.

Council of Europe Committee of Ministers, *Recommendation on children's rights and social services friendly to children and families*, CM/Rec(2011)12, 2011, <https://rm.coe.int/CoERMPublicCommonSearchServices/DisplayDCTMContent?documentId=090000168046ccea>.

Council of Europe, *Child Friendly Justice Guidelines*, Recent judgments of the European Court of Human Rights, 2014, <http://www.coe.int/t/dghl/standardsetting/cdcj/Child%20friendly%20justice/Conference%20on%20handling%20child%20evidence/child%20friendly%20justice%20guidelines%20recent%20judgments.pdf>.

Council of Europe, *Council of Europe Guidelines on Child-Friendly Justice*, undated, <https://rm.coe.int/CoERMPublicCommonSearchServices/DisplayDCTMContent?documentId=090000168045f5aa>.

Council of Europe, *Guidelines of the Committee of Ministers of the Council of Europe on Child-friendly Justice, Building a Europe For and With Children*, Monograph 5, 2011, <https://rm.coe.int/CoERMPublicCommonSearchServices/DisplayDCTMContent?documentId=090000168045f5a9>.

Geobey, *The Young and the Jobless: Youth Unemployment in Ontario*, Canadian Centre for Policy Alternatives, 2013.

Gorman et. Al., *Constructive Work with Offenders*, London: Jessica Kingsley Publishers, 2006.

Kaldal, *Child Evidence, A comparative study on handling, protecting and testing evidence from children in legal proceedings within states in the Baltic Sea Region*, Council of Europe, *Child-friendly Justice Regional Activity in the Baltic Sea Region*, 2015.

O'Brien, Darrow, *Adverse Employment Consequences Triggered by Criminal Convictions: Recent Cases Interpret State Statutes Prohibiting Discrimination*, 42 *Wake Forest Law Review*, 2007.

Save the Children UK, *Juvenile Justice: Modern Concepts of Working with Children in Conflict with the Law*, 2006.

Save the Children, *The Right Not to Lose Hope: Children in conflict with the law – a policy analysis and examples of good practice*, 2005.

Stephenson et al., *Effective Practice in Youth Justice*, 2011.

Stuckey, Munro, *The Need to Make Skills Work: The Cost of Ontario's Skills Gap*. Conference Board of Canada, 2013.

UK Department for Education, *Family Intervention Projects: An Evaluation of their Design, Set-up and Early Outcomes – Brief*, 2008.

UNICEF, Adapting a systems approach to child protection: key concepts and considerations, 2010.

UNICEF, Child Protection system mapping and Assessment Toolkit, 2010.

UNICEF, Good practices and promising initiatives in juvenile justice in the CEE/CIS region, 2010.

UNICEF, Justice for Children: Detention as Last Resort – Innovative Initiatives in the East Asia and Pacific Region, 2004.

UNICEF, The Development of Juvenile Justice Systems in Eastern Europe and Central Asia: Lessons from Albania, Azerbaijan, Kazakhstan, Turkey and Ukraine, 2009.

UNICEF, Toolkit on Diversion and Alternatives to Detention: Project examples, 2009.

United Nations Committee on the Rights of the Child, General Comment No. 12 (2009), The right of the child to be heard, CRC/C/GC/12, 1. July 2009, <http://www2.ohchr.org/english/bodies/crc/docs/AdvanceVersions/CRC-C-GC-12.pdf>.

United Nations Human Rights Council, Rights of the Child: Access to justice for children, Twenty-fifth Session, Agenda Item 3, A/HRC/25/L.10, 25. March 2014, http://ap.ohchr.org/documents/dpage_e.aspx?si=A/HRC/25/L.10.

UNODC, Handbook on Restorative Justice, 2006.

UNODC, Introductory Handbook on the Prevention of Recidivism and the Social Reintegration of Offenders, 2012.

UNODC, Manual for the Measurement of Juvenile Justice Indicators, 2006.

UNODC/UNICEF, Justice in Matters involving Child Victims and Witnesses of Crime: Model Law and Commentary, 2009.

Prilozi

Prilog 1

Indikatori uređenog sistema zaštite djece i mladih u sukobu sa zakonom

U svrhu sažetosti i jasnoće, ovaj prilog sadrži pregled glavnih indikatora koji bi trebalo da budu ostvareni, odnosno spisak dokumenata i servisa koji bi trebalo da budu usvojeni, odnosno uspostavljeni da bi okvir koji se odnosi na kvalitetan rad sa djecom i mladima u sukobu sa zakonom bio kompletna.

1. SOCIJALNA PODRŠKA

Priznati su u zakonima o socijalnoj zaštiti kao prioritetna grupa;
Priznati su u zakonima o dječjoj zaštiti kao prioritetna grupa;
Priznati su u zakonima o socijalnoj i dječjoj zaštiti kao prioritetna grupa;
Djeca u sukobu sa zakonom su u zakonima o socijalnoj zaštiti priznata kao prioritetna grupa;
Mladi koji su u sukobu sa zakonom u zakonima o socijalnoj zaštiti smatraju se prioritetnom grupom;
Prepoznati su u strategijama socijalne zaštite;
Prepoznati su u strategijama dječje zaštite;
Prepoznati su u strategijama socijalne i dječje zaštite;
Prepoznati su kao posebna grupa u nacionalnim strategijama za smanjenje siromaštva i socijalne uključenosti;
Prepoznati su u lokalnim strategijama za poboljšanje socijalne uključenosti;
Imaju prioritet u ostvarivanju prava na socijalni smještaj;
Postoje smjernice za prikupljanje podataka u sistemu socijalne zaštite za ovu grupu;
Postoji službeni dokument koji sadrži pravila saradnje između nevladinih organizacija i institucija u ovoj oblasti;
Postoje javne ustanove za djecu i mlade u sukobu sa zakonom (poluotvorene);
Postoje zatvorene obrazovne ustanove za maloljetnike u sukobu sa zakonom;
Uspostavljene su institucije koje pružaju usluge resocijalizacije (javni sektor);
Uspostavljeni su centri za pružanje usluga resocijalizacije (NVO sektor);
Centri za socijalnu pomoć pružaju usluge resocijalizacije;
Postoje dnevni centri koji pružaju usluge socijalne zaštite ovoj kategoriji;
Postoje centri koji pružaju socijalnu zaštitu ovoj kategoriji DMSZ;
Postoje grupe za samopomoć;
U ovoj kategoriji pružaju se usluge podrške nezavisnom životu;
Ovoj populaciji DMSZ pružaju se socio-obrazovne usluge;
U ovu kategoriju su uključene usluge savjetovanja i terapije;
Za DMSZ predviđen je socijalni smještaj;
Ovoj populaciji se za smještaj pružaju ostale vrste podrške;
Podaci se prikupljaju u sistemu socijalne zaštite;
Postoji mehanizam koordinacije među organima javne vlasti i modelima međusobnog upućivanja djece i mladih iz ove kategorije;
Postoje mehanizmi koordinacije između lokalnih/opštinskih i nacionalnih institucija u ovoj oblasti;
Postoje mehanizmi autorsinga (eng. outsourcing) i plaćanja socijalnih usluga koji se pružaju ovoj kategoriji izvan javnih ustanova;

2. ZAPOŠLJAVANJE

Zaštita djece propisana je zakonima o radu;
Grupi su garantovani besplatni programi za sticanje kvalifikacija;
Rad u javnom interesu priznaje se kao radno iskustvo;
Postoje subvencije za poslodavce koji zapošljavaju mlade ljude iz ove kategorije;
Postoje programi usmjereni na poboljšanje radnih vještina ove grupe mladih;
Organizacije pružaju mogućnost za zapošljavanje ove grupe (u socijalnim poduzećima, itd.);
Postoje programi mentorstva u zapošljavanju;
Postoje zakoni o socijalnom preduzetništvu kojima je prepoznata ova grupa;
Postoje strateški dokumenti za razvoj socijalnog preduzetništva koji prepoznaju ovu grupu mladih;

3. OBRAZOVANJE

Osigurano osnovno obrazovanje u institucijama za izvršenje krivičnih sankcija;
Postoje zakoni o obrazovanju djece sa posebnim obrazovnim potrebama;
Populacija djece i mladih u sukobu sa zakonom je prepoznata u području obrazovanja djece sa posebnim obrazovnim potrebama;
Ova grupa je priznata u zakonima o obrazovanju;
Obrazovanje je regulisano zakonima o maloljetničkom pravosuđu;
Besplatne knjige za djecu u ustanovama garantovane su zakonom;
Besplatno osnovno obrazovanje u zatvoru je garantovano zakonom;
Besplatno srednje obrazovanje u zatvoru je garantovano zakonom;
Postoje osnovne škole u kazneno-popravnim ustanovama za maloljetnike;
Centar za strukovno obrazovanje/za obrazovanje odraslih pruža usluge ovoj grupi;
Postoje organizacije koje pružaju usluge strukovnog obrazovanja i osposobljavanja DMSZ;
Programi strukovnog obrazovanja i osposobljavanja dostupni su u zatvorima;
VET sertifikovani programi dostupni su u kazneno-popravnom zavodu za maloljetnike;
Dodatni programi za pružanje podrške studiranju dostupni su u školama;
Dodatni programi za pružanje podrške studiranju dostupni su u zajednici/organizacijama civilnog društva;
Postoji mehanizam outsorsinga (eng. outsourcing) i plaćanja za usluge vezane za obrazovanje koje se pružaju ovoj grupi izvan javnih ustanova;

4. ZDRAVLJE

Besplatna zdravstvena zaštita u zatvorenim ustanovama garantovana je zakonom;
Nacionalne strategije za droge propisuje mjere za prevenciju zloupotrebe droga za djecu i mlade u sukobu sa zakonom;
Zdravstvena zaštita definisana je zakonima o izvršenju krivičnih sankcija;
Postoje smjernice za prikupljanje podataka o zdravstvenoj zaštiti DMSZ;
Postoji tretman za djecu koja koriste droge, u zatvorenim ili poluzatvorenim institucijama;
Postoji tretman za odrasle koji koriste droge, u zatvorenim ili poluotvorenim ustanovama;
Zatvorska bolnica je operativna;
Supstitucijska terapija se može nastaviti u zatvoru;
Usluge za poboljšanje mentalnog zdravlja pružaju se u zatvorenim ustanovama;
Usluge za prevenciju zaraznih bolesti, kao što je HIV, dostupne su ovoj grupi;
Postoji mehanizam outsorsinga (eng. outsourcing) i plaćanja zdravstvenih usluga koje se pružaju ovoj kategoriji izvan javnih ustanova;

5. SIGURNOST

Postoje zakoni o maloljetničkom pravosuđu;

Alternativne sankcije definisane su u zakonima koji regulišu položaj djece u sukobu sa zakonom;

Zakonom je propisano obavezno liječenje osoba koje koriste droge i koje su u sukobu sa zakonom;

Postoje smjernice za prikupljanje podataka;

Postoje nacionalne strategija ili akti za sprečavanje ponašanja koje nije društveno prihvatljivo;

Uloga socijalnog radnika priznata je zakonima o maloljetnicima u sukobu sa zakonom;

Postoje nacionalna vijeća za prevenciju maloljetničke delinkvencije;

Postoje posebni zatvori za maloljetnike;

Postoje centri za maloljetnike koji su u sukobu sa zakonom (zatvoreni);

Postoje sudovi za maloljetnike;

Postoje sudije za maloljetnike;

Kancelarije za liječenje maloljetnika dostupne su unutar pravosudnog sistema, uključujući psihologe i/ili socijalne radnike;

Postoje uslovne kazne za maloljetnike;

Podaci se prikupljaju unutar pravosudnog sistema i sadrže informacije o sankcijama, liječenju i uslovnim kaznama;

Podaci o djeci i mladima u sukobu sa zakonom povezani su sa podacima o socijalnoj zaštiti.

Prilog 2

Preporučena područja ispitivanja tokom prvog razgovora sa DMSZ

Ova pitanja se mogu koristiti za planiranje pripreme individualnog plana pomoći djeci. Potreban je detaljniji rad nakon početnog razgovora, posebno u vezi sa maloljetnicima koji mogu zahtijevati intervenciju stručnjaka za mentalno zdravlje, pa prvo osoblje koje stupi u kontakt sa DMSZ treba da ga uputi odgovarajućim stručnjacima.

Lične informacije:

- » Ime DMSZ sa pseudonimom;
- » Uzrast;
- » Pol;
- » Trenutna adresa DMSZ;
- » Stalna adresa DMSZ;
- » Broj telefona;
- » Osoba za kontakt za DMSZ;
- » Veza sa DMSZ;

Podaci o porodici

- » Ima li maloljetnik porodicu?
- » Ako je dogovor da, živi li sa njima?
- » Ako je dogovor da, od kada?
- » Detalji o članovima porodice i njihovoj vezi sa DMSZ
- » Da li kod kuće postoje ekonomske poteškoće, alkoholizam, porodično nasilje, bolest ili bilo koja druga krizna situacija?

Ako DMSZ nema porodicu:

- » Sa kim živi DMSZ i gdje boravi?
- » Ko može doći u OCD u vezi sa pitanjima koja se odnose na slučaj (staratelj, prijatelj, susjed, poslodavac, bilo ko drugi)?

Ako živi sa prijateljima na ulici, pojedivosti o životu DMSZ sa njima:

- » Objekti;
- » Prihod;
- » Podrška;

Ako DMSZ ima porodicu, ali je napušten:

- » Razlog za takvu situaciju;
- » Mogućnost ponovnog povezivanja sa porodicom, starateljem ili rođacima;
- » Mogućnosti boravka u ustanovi do i nakon navršenih 18 godina.

Prijatelji:

- » Podaci o prijateljima/vršnjacima (obrazovanje, uključenost u kriminal, zavisnost, porodica/ bez porodice, stariji/mlađi od DMSZ);
- » Ako nema prijatelja, razlog zašto ih nema;
- » Osobe sa kojima je DMSZ emotivno blizak.

Zajednica:

- » Fizička struktura (zgrada, kartonska naselja, ruralna područja);
- » Zanimanje;
- » Religija;
- » Bilo koja vrsta nasilja, sukoba, zavisnosti, zlostavljanja, prestupa, bande u zajednici;
- » Ako je dogovor da, detalji o istim.

Zdravstveno stanje DMSZ:

- » Ima li zdravstvenih problema?
- » Ako je dogovor da, potrebno je više informacija o specifičnostima bolesti, liječenju, pregledima.
- » Ako je dogovor ne, jesu li nedavno obavili preglede?

Podaci o obrazovanju, tj. struci DMSZ:

- » Obrazovanje - ide li u školu?
- » Ako je odgovor da, pojedivosti o školovanju, uspjehu u školi, iskustvu škole, planovima za budućnost, ako postoje, u pogledu obrazovanja;
- » Ako je odgovor ne, je li ispisan, nikada nije išao u školu, razlog za neupisivanje u školu, odustajanje;
- » Da li radi na stručnom osposobljavanju? Mogućnosti za isto;
- » Područja interesa, hobiji, talenti, sklonosti maloljetnika;
- » Obrazovne/stručne potrebe, sklonosti i interesi;
- » Planovi za budućnost.

Podaci o zaposlenju DMSZ:

- » Da li radi? pojedivosti o zaposlenju, razlozi za rad;
- » Budući planovi vezani za posao;
- » Ako ne radi, razlozi zbog kojih ne radi i koji su izvori prihoda potrebnih za život.

Emocionalni/bihejvioralni aspekt DMSZ:

- » Strah, anksioznost, ljutnja, uznemirenost, tuga, usamljenost, depresija, ako ih ima;
- » Suočavanje/nošenje sa razočaranjem, frustracijom, suzama;
- » Opšte karakteristike; sramežljivi, pričljivi, itd;
- » Povjerljivi/sigurni odnosi sa vršnjacima, prijateljima, porodicom.

Pitanja u vezi sa prestupom:

- » Da li je prvi prestup u pitanju?
- » Da li je ranije bilo prestupa, ali nisu uhvaćeni?
- » Da li je prestup ponovljen?
- » Da li se radi o prekršaju počinjenim zajedno sa drugim osobama i koji je motiv za to?
- » Priroda prestupa i detalji planiranja;
- » Ako je prekršaj ponovljen, detalji prethodnog iskustva sa maloljetničkim pravosuđem.

Sve druge posebne situacije:

- » DMSZ se podstiče na razgovor o svim ostalim bitnim stvarima koje nijesu pomenute u okviru drugih tačaka.

Opšti utisak anketara o DMSZ:

- » Da li je kooperativan?
- » Da li je iskren?
- » Da li je jasan?
- » Opšti utisak blagostanja u svim aspektima.

Preporuke za pribavljanje dodatnih informacija:

- » Koja su područja nedovoljno jasna i o kojim oblastima je potrebno više informacija;
- » Na koji način bi se te informacije mogle dobiti (dalje intervjuisanje, testiranje, kontaktiranje sa drugim organizacijama/osobama, itd.).

Prilog 3

Kontrolni popis bezbjednosnih procedura

KONTROLNI POPIS BEZBJEDNOSNIH PROCEDURA	DA	DJELIMIČNO	NE
OCD je uspostavila i održava jasne pisane procedure o povjerljivosti.			
Informacije koje se tretiraju kao povjerljive uvijek uključuju sve podatke i zapise DMSZ (elektronske, audio/video i štampane), telefonske kontakte i poruke, korespondenciju, bilješke sa sastanaka, rasprave, informacije o posjeti i bilo koje drugo spominjanje informacija o DMSZ čak i mimo zvaničnog dokumenta o istom.			
Organizacije civilnog društva osiguravaju da osoblje i volonteri potpišu zakletvu povjerljivosti.			
Kopija potpisane zakletve povjerljivosti čuva se u OCD kao dio ličnog dosijea, a jedan se daje osoblju ili volonteru.			
Sve osoblje i volonteri OCD obučeni su da poštuju procedure povjerljivosti.			
Sve honorarno zaposleno osoblje (poput tumača, medijatora, itd), takođe, potpisuju zakletvu o povjerljivosti.			
Sve informacije o DMSZ su strogo povjerljive i dostupne su samo službenicima OCD i volonterima ovlašćenim za rad na programu i samo u mjeri u kojoj je to potrebno za obavljanje njihovog posla.			
Zaposleni u organizacijama civilnog društva imaju sredstva (npr. pokrivene klipborde, ormariće za zaključavanje, zaključavanje kancelarijskih vrata, telefone, uređaje za reprodukciju poruka) koja su potrebni za održavanje povjerljivosti.			
Statistike koje se vode radi izvještavanja, zbog procjene i odgovornosti prema donatoru, ne ugrožavaju povjerljivost DMSZ.			

Djeca i mladi u sukobu sa zakonom se obavještavaju da postoje ograničenja kada je u pitanju princip povjerljivosti i to:			
<ul style="list-style-type: none"> » Kada osoblje OCD utvrdi da je potrebno obavještenje nadležnim organima za zaštitu djece i mladih; » Kada DMSZ traže objašnjenja i informacije o vremenu provedenom u OCD; » Kada su DMSZ saglasni da se informacije mogu dijeliti sa trećim licem (npr. u slučaju upućivanja). 			
Zapisi DMSZ koji se prosljeđuju odgovarajućim agencijama dostavljaju se u zapečaćenoj koverti sa jasnom oznakom povjerljivo na obje strane koverta, sa odgovarajućim potvrdama za dokumente.			
OCD obezbjeđuje strogo povjerljivo i sigurno čuvanje svih podataka u vezi sa osobljem i volonterima, kao i da klijenti i posjetioци ne mogu pristupiti tim informacijama ni pod kojim okolnostima.			
Mjere za ličnu sigurnost osoblja i volontera uključuju:			
Prezimana osoblja i volontera nisu uključena u dokumentaciju (sa izuzetkom pravnih dokumenata);			
Telefonski brojevi osoblja i volontera čuvaju se samo u prostorijama OCD;			
Odvojeni i diskretni parkinzi za osoblje i volontere;			
OCD slijedi, redovno ažurira informacije i poštuje sve relevantne propise o: povjerljivosti, privatnosti, slobodi informisanja, žalbama, itd.			

Prilog 4

Procedure bezbjednosnih incidenata

PRIMJER OBRASCA ZA ŽALBU

OCD _____

Usluga / odsjek _____

Ime podnosioca žalbe _____

Informacije o kontaktu podnosioca žalbe _____

Žalba protiv _____

ŽALBA

Ovim putem podnosim pritužbu protiv gore navedenih osoba zbog kršenja mojih prava i interesa na sljedeći način:

Mjesto incidenta _____

Datum i vrijeme incidenta _____

U prilogu žalbe (ako postoji):

* _____

* _____

* _____

Potpis podnosioca zahtjeva

Ime i potpis DMSZ

Ime i potpis roditelja/staratelja

Primljeno i predano na dan _____, 20 _____.

Ime i potpis zaposlenog u OCD-u koji prima žalbu

Prilog 5

Procedure upravljanja bezbjednosnim incidentima

Procedure bezbjednosnih incidenata:	DA	DJELIMIČNO	NE
OCD ima unutrašnje procedure za izvještavanje i upravljanje bezbjednosnim incidentima.			
Ove procedure su lako dostupne i razumljive svim zaposlenima i svi su dobili odgovarajuću obuku o njima.			
Ti se postupci redovno provjeravaju, ažuriraju i dostavljaju svim zaposlenim u OCD.			
Ti postupci uključuju:			
Korake koje treba slijediti i jasne smjernice o tome koje postupke treba sprovesti i koga treba savjetovati/obavijestiti i kada;			
Ispitivanje i planiranje pomoći koje se mogu odmah pružiti nakon bezbjednosnog incidenta;			
Jasne smjernice o narednim postupcima;			
Zakonske obaveze koje treba ispuniti;			
Organizacija civilnog društva sprovodi i periodično procjenjuje sigurnosni rizik sagledavajući sve aspekte rada OCD.			
Ove procjene minimalno odražavaju:			
Vrstu pruženih usluga;			
Ciljanu populaciju klijenta;			
Plan za održavanje kontinuiteta u poslovanju u cilju sprečavanja ili ograničenja prekida usluga nakon bezbjednosnog incidenta.			
Kako bi se smanjio rizik od sigurnosnih incidenata, OCD je razvila i uspostavila zaštitne mjere i postupke koji omogućavaju veću sigurnost svih koji prisustvuju ili rade za organizaciju.			

Ove mjere uključuju:			
Monitoring i ponovnu evaluaciju na trajnoj osnovi;			
Mijenjanje, ako je potrebno, za rješavanje svih neočekivanih sigurnosnih potreba koje su identifikovane kroz ovaj proces ili kao rezultat sigurnosnih incidenta;			
Pisane interne politike i procedure za upravljanje bezbjednosnim incidentima;			
Minimalne bezbjednosne prakse u skladu sa relevantnim zakonodavstvom;			
Zaposleni u organizacijama civilnog društva dužni su da interno izvijeste o svim bezbjednosnim incidentima;			
Detaljna dokumentacija o svakom incidentu koju vodi odgovorno lice.			
Svi bezbjednosni incidenti prijavljuju se ostalom osoblju na sastancima.			
Svi izvještaji o bezbjednosnim incidentima vode se do sljedećeg ciklusa procjene bezbjednosti i planiranja, zahtijevajući izmjene ako je potrebno.			

Prilog 6

Primjer obrasca za upućivanje

PRIMJER OBRAZSCA ZA UPUĆIVANJE

OCD _____

Usluga / odsjek _____

Datum: _____

I. Upućeno / Za: _____

(Naziv OCD/institucije/agencije)

II. Podaci za identifikaciju DMSZ

Ime DMSZ: _____ Uzrast: _____ Pol: _____ Datum rođenja: _____

III. Osnovne informacije o slučaju DMSZ:

IV. Razlozi za upućivanje:

V. Tražena intervencija / usluga:

Uputio/la:

Potpis

Odobrio/la:

Potpis

Prilog 7

Kontrolni popis procedura za vođenje evidencije

Kontrolni popis postupaka za vođenje evidencije:			
	DA	DJELIMIČNO	NE
OCD treba da uspostave sveobuhvatan sistem vođenja evidencije, njenog čuvanja i rukovanja u skladu sa zakonskim i stručnim zahtjevima.			
Organizacije civilnog društva treba da razviju cjeloviti set objedinjenih obrazaca za vođenje evidencije u skladu sa zakonskim i stručnim zahtjevima i njihova upotreba mora biti obavezna.			
Osoblje i volonteri OCD treba da budu obučeni za pravilno, redovno i pravovremeno vođenje evidencije i popunjavanje svih obrazaca.			
O svakom klijentu vodi se zaseban dosije koji sadrži sve relevantne informacije i prateću dokumentaciju (zapisnike, izvještaje, presude, itd.).			
Evidencija koju bi trebalo da vodi OCD u vezi sa DMSZ koji dobijaju uslugu uključuje:			
Informacije o identitetu;			
Lične i porodične kontakte i USO kontakte (ako nije porodica);			
Kopiju potpisanu od strane svih relevantnih strana sporazuma o pružanju usluga između OCD i DMSZ (i/ili roditelja ako to zahtijeva zakon);			
Zapise o unosu i procjeni;			
Evidenciju o pruženim uslugama, bilješkama opservacija, telefonskim pozivima I zapisima datuma i vremena prisustvovanja DMSZ (i/ili roditelja ako je potrebno);			
Sve izvještaje o incidentima;			
Kopije svih relevantnih sudskih naloga sa potvrdom da su originali bili konstatovani od strane DMSZ;			

Svaku prepisku ili kopiju bilo koje prepiske upućene sudu, zakonskim zastupnicima roditelja ili advokatu;			
Sve relevantne podatke monitoringa i evaluacije koji su traženi projektnim planom monitoringa i evaluacije;			
Sve statističke podatke potrebne za istraživanje koje je odobrila organizacija civilnog društva;			

Svi dokumenti klijenata moraju se čuvati kao povjerljivi, osim u slučajevima koji su propisani zakonom. Evidencija koju vodi OCD mora biti čitljiva i spremna za podnošenje sudu po dobijanju sudskog naloga.

Prilog 8

Samoprocjena OCD

Ovo je primjer alata za procjenu nekoliko aspekata efikasnog funkcionisanja organizacije. Ovaj jednostavan alat može pomoći da utvrdite kako da poboljšate uslugu za DMSZ.

Procjena funkcionisanja OCD:			
	DA	DJELIMIČNO	NE
Politike i procedure:			
Imamo pisanu obavezu da pružimo jednaku i inkluzivnu uslugu svim DMSZ;			
Naša usluga ima jasne politike i procedure za rad sa DMSZ.			
Planiranje i sprovođenje programa:			
Naši programi osmišljeni su i sprovode se tako da uključuju različite potrebe i identitete DMSZ;			
Naši programi uključuju različite oblike rada u podršci DMSZ;			
Naši programi rješavaju pitanja koja se odnose na promjene ponašanja i lični razvoj;			
Naši programi imaju dokumentaciju o dobrobiti korisnika.			
Učestvovanje			
Mi osiguravamo da uključimo glas DMSZ na svim nivoima naše usluge;			
Osiguravamo da uključimo i savjetujemo se sa našim klijentima na svim nivoima naše usluge;			
Upravljanje i dokumentovanje slučajeva DMSZ:			
Informacije o unosu su dobro dokumentovane;			
Plan slučaja postoji i dinamičan je;			
Bilješke o slučaju pružaju uvid dokumentaciju o aktivnostima;			
Spisi predmeta su zaštićeni i organizovani.			
Partnerstva:			

Usluge OCD imaju bliske veze sa svim relevantnim lokalnim nacionalnim akterima koji se bave djecom i mladima u sukobu sa zakonom.			
Efektivni obrasci za upućivanje koriste se kako bi se omogućio pristup drugim davaocima usluga.			
Postoji sistem praćenja kako bi se korisnicima najbolje osigurao pristup upućenim stranama.			
Profesionalni razvoj			
Naše osoblje i volonteri su obučeni i podržani za pružanje inkluzivne usluge za mlade;			
Osoblje ima opšte razumijevanje sistema maloljetničkog pravosuđa i usluga unutar njega;			
Naše osoblje je obučeno i kontinuirano se profesionalno usavršava u oblasti rada;			
Naše osoblja ima neophodnu psihosocijalnu podršku i uspostavljeni su mehanizmi prevencije takozvanog burn-out-a.			









