

**BOSNA I HERCEGOVINA  
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE  
FEDERALNO MINISTARSTVO RADA I SOCIJALNE POLITIKE**

---

**ZAKON  
O SOCIJALNIM USLUGAMA U  
FEDERACIJI BOSNE I HERCEGOVINE**

**Sarajevo, novembar/studeni 2023. godine**

# Z A K O N

## O SOCIJALNIM USLUGAMA U FEDERACIJI BOSNE I HERCEGOVINE

### I. UVODNE ODREDBE

#### **Članak 1.** **(Predmet Zakona)**

Ovim zakonom uređuju se: pojam i sadržaj socijalnih usluga, značenje pojedinih izraza, korisnici socijalnih usluga, načela socijalne skrbi pri pružanju i korištenju socijalnih usluga, socijalne usluge, mreža socijalnih usluga, osiguranje socijalnih usluga i metodologija za utvrđivanje cijena usluga, nadležnosti i postupak za ostvarivanje prava na socijalne usluge, pružatelji socijalnih usluga, uvjeti za pružanje socijalnih usluga i licenciranje pružatelja socijalnih usluga, povjerljive informacije i registri, financiranje, nadzor i druga pitanja od značaja za pružanje i ostvarivanje prava na socijalne usluge u Federaciji Bosne i Hercegovine (u daljnjem tekstu: Federacija).

#### **Članak 2.** **(Rodno značenje)**

Izrazi koji se koriste u ovom zakonu, a koji imaju rodno značenje, bez obzira jesu li korišteni u muškom ili ženskom rodu, obuhvaćaju na jednak način muški i ženski rod.

#### **Članak 3.** **(Značenje pojedinih izraza)**

Pojedini izrazi, u smislu ovoga zakona, imaju sljedeće značenje:

- a) *Dijete* je osoba do navršenih 18 godina života;
- b) *Mlađa punoljetna osoba* je osoba koja je navršila 18, a nije navršila 21 godinu života;
- c) *Starija osoba* je osoba s navršenih 65 godina života ili više;
- d) *Samac* je osoba koja nije u bračnoj ili izvanbračnoj zajednici, odnosno nema obitelj i živi sama;
- e) *Obitelj* je životna zajednica roditelja i djece i drugih krvnih srodnika, srodnika po tazbini, usvojitelja i usvojenika i osoba iz izvanbračne zajednice ukoliko žive u zajedničkom kućanstvu;
- f) *Zajedničko kućanstvo* je ekonomska zajednica jedne ili više obitelji u kojoj se zajednički stječu i troše novčana i druga materijalna sredstva, stečena radom i korištenjem zajedničkih materijalnih dobara;
- g) *Stambena jedinica* je građevinski povezana cjelina namijenjena stanovanju koja se sastoji od jedne ili više soba s odgovarajućim pomoćnim prostorijama (kuhinja, trpezarija, smočnica, predsoblje, kupaonica, zahod i slično) i koja ima svoj zaseban ulaz izravno s hodnika, stubišta, dvorišta ili ulice;
- h) *Zakonski zastupnik* je roditelj djeteta, odnosno osoba koju je, sukladno odredbama Obiteljskog zakona Federacije Bosne i Hercegovine, nadležni centar za socijalni rad, odnosno općinska služba socijalne skrbi postavila za skrbnika djeteta ili odrasle osobe;
- i) *Pružatelj socijalnih usluga* je pravna ili fizička osoba koja je, sukladno odredbama ovoga zakona, ovlaštena i licencirana za pružanje socijalnih usluga;
- j) *Licenca* je javna isprava koju izdaje nadležno tijelo uprave i na temelju koje pružatelji socijalnih usluga stječu pravo na rad i pružanje socijalnih usluga na području Federacije ili kantona;

- k) *Ustanova socijalne skrbi* je pravna osoba čiji su osnivanje i djelatnost uređeni posebnim propisima iz oblasti socijalne i dječje skrbi i koja primarno pruža usluge socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške;
- l) *Socijalne usluge* su skup mjera, aktivnosti i programa usmjerenih na pružanje podrške pojedincima, obiteljima i skupinama u prepoznavanju, preveniranju i prevazilaženju problema i poteškoća, poboljšanju kvalitete njihovog života i postizanju socijalne uključenosti;
- m) *Individualni plan podrške korisniku* (u daljnjem tekstu: individualni plan) je dokument koji izrađuju stručni radnici centra za socijalni rad, odnosno općinske službe socijalne skrbi u suradnji s korisnikom, njegovim zakonskim zastupnikom i članovima njegove obitelji, pružateljem socijalne usluge i drugim relevantnim subjektima, a koji sadrži planirane ciljeve, aktivnosti, indikatore, rokove i nositelje izvršenja aktivnosti kojima se ostvaruje zaštita u najboljem interesu korisnika, te način praćenja i preispitivanja individualnog plana;
- n) *Vođenje slučaja* je metoda stručnog rada kojom se, u suradnji s korisnikom, procjenjuju njegove potrebe, dogovaraju i koordiniraju prijeko potrebne usluge, te prati, evaluira i zastupa najbolji interes korisnika radi poboljšanja njegove socijalne dobrobiti;
- o) *Međusektorska suradnja* je suradnja ovlaštenih pružatelja socijalnih usluga s obrazovnim i zdravstvenim ustanovama, pravosudnim i drugim državnim, kantonalnim i općinskim tijelima i organizacijama, te drugim fizičkim i pravnim osobama;
- p) *Socijalno zbrinjavanje* predstavlja organizirano zadovoljavanje temeljnih životnih potreba pojedinca glede stanovanja, ishrane, održavanja osobne higijene i slično uz osiguranje adekvatnih materijalno-tehničkih i prostornih uvjeta za njezino optimalno izvršenje;
- q) *Socijalna podrška* predstavlja skup različitih stručnih metoda, mjera, postupaka i aktivnosti usmjerenih na što uspješniju rehabilitaciju, resocijalizaciju i reintegraciju osobe s posebnim fokusom na razvijanje i očuvanje kapaciteta i mogućnosti kojima ona, individualno ili u korelaciji sa zajednicom unutar koje živi i djeluje, raspolaže s ciljem njezinog potpunog ili djelomičnog osposobljavanja za samostalan život i rad.
- r) *Odgoj* su institucionalne i organizirane odgojne aktivnosti usmjerene na stjecanje temeljnih životnih vještina i navika, kao i na pripremu za život osobe sukladno njezinim preostalim mogućnostima;
- s) *Obrazovanje* je institucionalno i organizirano pohađanje redovnih ili prilagođenih obrazovnih programa usmjerenih na očuvanje i razvoj intelektualnih kapaciteta djeteta kroz stjecanje znanja i usvajanje društveno odgovornog ponašanja;
- t) *Zdravstvena njega* je skup stručnih medicinsko-tehničkih i terapijskih postupaka, mjera i aktivnosti usmjerenih na praćenje općeg zdravstvenog stanja, odnosno promatranje i evidentiranje općeg izgleda, funkcionalnosti, promjena ponašanja i drugih pokazatelja zdravstvenih poteškoća korisnika socijalnih usluga s ciljem zaštite njihovog zdravlja, kao i njihovog tjelesnog i duševnog oporavka s posebnim naglaskom na ishranu, održavanje osobne higijene, podjelu i kontrolu uzimanja propisane terapije, provedbu zdravstvenog odgoja, te savjetodavni rad i podrška korisniku i članovima njegove obitelji;
- u) *Zdravstvena zaštita* je pružanje usluga i provedba aktivnosti usmjerenih na očuvanje i unapređenje zdravlja, sprečavanje i rano otkrivanje bolesti, kao i blagovremeno liječenje i rehabilitaciju, a koja se obavlja sukladno propisima o zdravstvenoj zaštiti i zdravstvenom osiguranju;
- v) *Socijalna potreba* je trajno ili privremeno stanje, uzrokovano nepovoljnim osobnim, ekonomskim, socijalnim i drugim okolnostima u kojima je pojedincu ili obitelji neophodno pružiti podršku u cilju svladavanja socijalnih i životnih teškoća i stvaranja uvjeta za zadovoljavanje temeljnih životnih potreba, ukoliko se te potrebe ne mogu na drugi način zadovoljiti;

- w) *Temeljne životne potrebe* su potrebe osobe u pogledu stanovanja, ishrane, odijevanja, održavanja osobne higijene i njege, te ostale potrebe čije je zadovoljavanje neophodno zbog zaštite tjelesnog i duševnog integriteta i zdravlja osobe, uključujući i sudjelovanje u životu zajednice;
- x) *Dodatne životne potrebe* su potrebe djeteta i mlađih punoljetnih osoba koje prvenstveno proistječu iz procesa njihovog razvoja i odrastanja te odgoja i obrazovanja, odnosno potrebe djece i odraslih osoba s invaliditetom koje proizilaze iz njihovog tjelesnog, duševnog ili osjetilnog invaliditeta, kao i višestrukog invaliditeta, a čije je zadovoljavanje nužan preduvjet za njihovo aktivno uključivanje u svakodnevni život zajednice na ravnopravnim osnovama s drugima.

## II. KORISNICI SOCIJALNIH USLUGA

### Članak 4. (Korisnici socijalnih usluga)

(1) Korisnici socijalnih usluga su djeca i odrasle osobe u stanju socijalne potrebe, koji su državljani Bosne i Hercegovine s prebivalištem na teritoriju Federacije, kao i strani državljani i osobe bez državljanstva koji socijalne usluge utvrđene odredbama ovoga zakona koriste sukladno važećim propisima u Bosni i Hercegovini, međunarodnim ugovorima i konvencijama.

(2) Dijete u stanju socijalne potrebe iz stavka (1) ovoga članka je:

- a) dijete bez roditeljske skrbi pod kojim se smatra dijete bez oba roditelja, nepoznatih roditelja ili napušteno od roditelja, te dijete roditelja kojima je oduzeto pravo da žive s djetetom i dijete roditelja kojima je oduzeta roditeljska skrb, kao i dijete roditelja spriječenih vršiti roditeljsku dužnost;
- b) odgojno zanemareno ili zapušteno dijete pod kojim se smatra dijete koje narušava općeprihvaćene norme ponašanja zbog nedovoljnog nadzora i brige roditelja ili skrbnika/usvojitelja, te negativnog utjecaja sredine;
- c) dijete u sukobu sa zakonom pod kojim se smatra dijete koje svojim ponašanjem narušava općeprihvaćene norme ponašanja i vrši prekršaje i kaznena djela;
- d) dijete u riziku pod kojim se smatra dijete čiji su pravilan odgoj, te fizički, psihički i emocionalni razvoj ometeni ili otežani nepovoljnim socio-ekonomskim ili obiteljskim prilikama (nesređeni obiteljski odnosi, bolest djeteta ili članova njegove uže obitelji, siromaštvo i slično);
- e) dijete s teškoćama u razvoju ili invaliditetom pod kojim se smatra dijete s tjelesnim, duševnim, intelektualnim ili osjetilnim oštećenjima, odnosno višestrukim oštećenjima koja u interakciji s raznim preprekama mogu ometati njegovo puno i efikasno uključivanje u društvo na ravnopravnom osnovu s drugima;
- f) dijete žrtva obiteljskog, vršnjačkog ili drugog nasilja pod kojim se smatra dijete koje je žrtva tjelesnog, psihičkog, seksualnog ili ekonomskog zlostavljanja i kojemu je nanesena fizička, psihička, seksualna ili ekonomska šteta ili patnja, kao i prijetnja takvim djelima ili propuštanje činjenja i dužne pažnje što ozbiljno sputava dijete da u punom kapacitetu uživa u svojim pravima i slobodama na principu ravnopravnosti u javnoj ili privatnoj sferi života;
- g) dijete žrtva trgovine ljudima pod kojim se smatra dijete koje je vrbovano, oteto, prevezeno, skriveno, nasilno transportirano ili prihvaćeno u svrhu iskorištavanja čak i ako nije upotrijebljeno neko od sredstava prijetnje ili uporabe sile, prinude, prijevare, obmane ili

drugog sličnog sredstva bez obzira je li dijete dalo svoj dobrovoljni pristanak za iskorištavanje ili ne;

- h) dijete žrtva zlouporabe psihoaktivnih sredstava (alkohol, droga i slično) i drugih oblika ovisnosti (internet, kocka i slično) pod kojim se smatra dijete koje zbog ovisnosti, negativnih socijalnih utjecaja i emocionalnih poremećaja narušava i ugrožava svoje zdravlje i život;
- i) dijete s društveno negativnim ponašanjem pod kojim se smatra dijete koje se odaje besposličarenju, skitnji, prosjačenju i drugim oblicima društveno negativnog ponašanja;
- j) dijete bez pratnje pod kojim se smatra dijete stranac koje se prije ulaska u Bosnu i Hercegovinu našlo bez pratnje roditelja ili skrbnika ili ono dijete koje ostane bez pratnje roditelja odnosno skrbnika nakon ulaska na teritorij Federacije, kao i dijete koje se zatekne izvan svog prebivališta bez nadzora roditelja ili skrbnika;
- k) dijete u stanju potrebe pod kojim se smatra dijete kojemu je uslijed posebnih okolnosti potreban odgovarajući oblik socijalne skrbi zbog siromaštva, elementarne nepogode, izbjeglištva, ratnog stanja, pretrpljene prisilne migracije, repatrijacije, smrti jednog ili više članova obitelji, povratka s liječenja, otpuštanja iz ustanove, prestanka udomiteljstva ili drugih rizika i nepredvidivih okolnosti.

(3) Odrasla osoba u stanju socijalne potrebe iz stavka (1) ovoga članka je:

- a) osoba s invaliditetom pod kojom se smatra osoba s tjelesnim, duševnim, intelektualnim ili osjetilnim teškoćama, odnosno višestrukim oštećenjima koja u interakciji s raznim preprekama mogu ometati njezino puno i efikasno uključivanje u društvo na ravnopravnom osnovu s drugima;
- b) starija osoba pod kojom se smatra osoba koja zbog trajnih promjena u svom psiho-socijalnom ili zdravstvenom stanju ne može zadovoljiti svoje temeljne životne potrebe i koja nema članova obitelji niti srodnike koji su je po zakonu obvezni izdržavati ili, ukoliko ih ima, te osobe nisu u mogućnosti skrbiti o njoj i izvršavati svoju obvezu izdržavanja;
- c) osoba s društveno negativnim ponašanjem pod kojom se smatra osoba koja se odaje besposličarenju, skitnji, prosjačenju, prostituciji i drugim oblicima društveno negativnog ponašanja;
- d) žrtva obiteljskog i drugog nasilja pod kojom se smatra osoba koja je fizički, psihički, seksualno ili ekonomski zlostavljana i kojoj je nanesena fizička, psihička, seksualna ili ekonomska šteta ili patnja, kao i prijetnja takvim djelima ili propuštanje činjenja i dužne pažnje što osobu ozbiljno sputava da uživa u svojim pravima i slobodama;
- e) žrtva trgovine ljudima pod kojom se smatra osoba koja je oteta, prevezena, skrivena, nasilno transportirana ili prihvaćena uporabom prijetnje ili sile, odnosno koja je obmanjivanjem ili drugim oblicima prinude ili prijevare pristala na vlastito iskorištavanje čime je dovedena u stanje socijalne potrebe;
- f) ovisnik o psihoaktivnim sredstvima i drugim oblicima ovisnosti pod kojom se smatra osoba koja je došla u stanje socijalne potrebe zbog uporabe psihoaktivnih supstanci, negativnih socijalnih utjecaja i emocionalnih poremećaja, te time narušava i ugrožava svoje zdravlje i život zbog čega ima probleme u društvenim i obiteljskim odnosima i osiguranju egzistencije;
- g) samohrani roditelj pod kojom se smatra osoba koja nije u braku i ne živi u izvanbračnoj zajednici, a sama izdržava i skrbi o djetetu, te koja nema sredstva za izdržavanje ili joj je, uslijed neriješenog stambenog pitanja ili poremećenih obiteljskih odnosa, potreban odgovarajući vid socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške;
- h) beskućnik pod kojom se smatra osoba koja nema mjesto stanovanja niti sredstava kojima bi mogla osigurati stanovanje, te je privremeno smještena u prihvatilište ili boravi na javnim ili drugim mjestima koja nisu namijenjena za stanovanje;

- i) druge kategorije osoba u stanju socijalne potrebe pod kojima se smatraju pojedinci i obitelji kojima je uslijed posebnih okolnosti potreban odgovarajući odgovarajući vid socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške zbog siromaštva, elementarne nepogode, izbjeglištva, ratnog stanja, pretrpljene prisilne migracije, repatrijacije, smrti jednog ili više članova obitelji, povratka s liječenja, otpuštanja iz ustanove, napuštanja sistema javne skrbi, prestanka udomiteljstva ili drugih nepredvidivih okolnosti zbog kojih se osoba ili obitelj nađu u stanju socijalne potrebe.

(4) Propisima kantona ili jedinica lokalne samouprave može se proširiti krug korisnika socijalnih usluga iz st. (2) i (3) ovoga članka sukladno njihovim specifičnim potrebama i programima razvoja socijalne skrbi na području njihove mjesne nadležnosti.

### **Članak 5. (Temeljna prava korisnika socijalnih usluga)**

Sukladno odredbama ovoga zakona, korisnici socijalnih usluga imaju pravo na:

- a) informiranost;
- b) sudjelovanje u donošenju odluka;
- c) slobodan izbor usluga;
- d) privatnost i povjerljivost osobnih podataka;
- e) održavanje obiteljskih i drugih društvenih veza i
- f) pritužbu.

### **Članak 6. (Pravo na informiranost)**

(1) Pod pravom na informiranost smatra se pravo korisnika socijalnih usluga i njegovog zakonskog zastupnika da budu informirani o razlozima zbog kojih mu se pruža određena socijalna usluga, njegovom socio-zdravstvenom stanju, stručnim tretmanima u koje je uključen i očekivanim rezultatima, te drugim relevantnim činjenicama, a sve s ciljem povećanja stupnja razumijevanja vlastite situacije i pružanja podrške pri donošenju adekvatnih odluka koje se tiču njegova života.

(2) Korisnik socijalne usluge koji je navršio 15 godina života ima pravo uvida u spise predmeta koji se odnose na njegovu korištenje socijalnih usluga i ostvarivanje prava iz oblasti socijalne skrbi.

(3) Ukoliko korisnik socijalne usluge nije navršio 15 godina života ili ukoliko je lišen poslovne sposobnosti, pravo uvida u spise predmeta koji se odnose na pružanje, odnosno korištenje socijalnih usluga ima njegov zakonski zastupnik.

(4) Ne mogu se razgledati niti prepisivati, odnosno umnožavati spisi koji se vode kao povjerljivi, ukoliko bi se time mogla osujetiti svrha postupka ili ukoliko se to protivi javnom interesu ili opravdanom interesu korisnika socijalnih usluga ili treće osobe.

### **Članak 7. (Pravo na sudjelovanje u donošenju odluka)**

(1) Korisnik socijalnih usluga ima pravo sudjelovati u procjeni svoga stanja i potreba i u odlučivanju o tome hoće li prihvatiti uslugu, kao i blagovremeno dobiti sva obavještenja koja su

mu za to potrebna, uključujući i opis, cilj i korist od predložene usluge, te obavještenja o raspoloživim alternativnim uslugama i druga obavještenja od značaja za pružanje usluge.

(2) Dijete ima pravo, sukladno svom uzrastu i zrelosti, sudjelovati i slobodno izraziti svoje mišljenje u svim postupcima u kojima se odlučuje o njegovim pravima.

### **Članak 8.** **(Pravo na slobodan izbor usluga)**

(1) Korisnik socijalnih usluga ima pravo na slobodan izbor usluga i pružatelja socijalnih usluga, sukladno odredbama ovoga zakona.

(2) Korisnik socijalnih usluga ima pravo na promjenu dodijeljenog pružatelja socijalnih usluga samo onda kada postoje opravdani razlozi za promjenu, te sukladno procjeni stručnog tima nadležnog centra za socijalni rad, odnosno općinske službe socijalne skrbi.

### **Članak 9.** **(Pravo na privatnost i povjerljivost osobnih podataka)**

(1) Korisnik socijalnih usluga ima pravo na povjerljivost svih osobnih podataka iz dokumentacije koja se obrađuje za potrebe izvještaja, odnosno za evidencije, uključujući i one koji se tiču njegove ličnosti, ponašanja i obiteljskih okolnosti i načina korištenja usluga socijalne skrbi, a sukladno propisima o zaštiti osobnih podataka koji se primjenjuju na području Federacije.

(2) U povjerljive podatke iz stavka (1) ovoga članka ubrajaju se:

- a) podatak da osoba koristi socijalnu uslugu;
- b) vrsta prava ili usluge pružene pojedinom korisniku;
- c) ime, adresa i drugi osobni i identifikacijski podaci o korisniku;
- d) podaci koji se nalaze u zahtjevu korisnika;
- e) informacije koje sam korisnik saopćava o sebi;
- f) informacije koje druge osobe saopćavaju o korisniku;
- g) podaci dobijeni u vezi korisnika tijekom pružanja usluge;
- h) procjene, nalazi, profesionalni stav ili mišljenje pružatelja socijalne usluge o korisniku;
- i) podaci koji se nalaze u izvješćima zdravstvenih ustanova za korisnika;
- j) informacije o korisniku kao što su: fotografije korisnika, crteži napravljeni od strane korisnika tijekom procesa pružanja usluge, svojeručno pisane izjave ili komentari i primjedbe korisnika, pisane bilješke pružatelja socijalne usluge ili korisnika, audio i video snimci sačinjeni u svezi s korištenjem usluge i drugo;
- k) sadržaj prepiske s drugim institucijama, ustanovama ili organizacijama, ukoliko ta prepiska sadrži informacije o korisniku ili drugim osobama koje su s njim povezane.

(3) Od prava korisnika socijalnih usluga na povjerljivost podataka može se odstupiti samo u slučajevima predviđenim Zakonom o zaštiti osobnih podataka ili ovim zakonom.

### **Članak 10.** **(Pravo na održavanje obiteljskih i drugih društvenih veza)**

(1) Tijekom korištenja socijalnih usluga, korisnik socijalnih usluga ima pravo na neometan kontakt s članovima obitelji i drugim njemu značajnim osobama, što podrazumijeva i njegovo pravo da

posjećuje svoju obitelj i prijatelje, kao i pravo da bude posjećen od strane istih na način utvrđen općim aktima pružatelja socijalnih usluga.

(2) Način i intenzitet održavanja obiteljskih i drugih društvenih veza djeteta koje koristi usluge socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške, te sukladno njegovom najboljem interesu, utvrđuju se sukladno uputi nadležnog centra za socijalni rad, odnosno općinske službe za socijalnu skrb.

### **Članak 11. (Pravo na pritužbu)**

(1) Korisnik socijalnih usluga, kao i njegov zakonski zastupnik imaju pravo na pritužbu glede uvjeta i načina pružanja socijalnih usluga, postupanja od strane pružatelja socijalnih usluga, aktivnosti ili stručnih tretmana u koje je uključen kao i ostalih situacija i pojava koje na bilo koji način utječu na njegov život.

(2) Pružatelji socijalnih usluga dužni su donijeti opći akt kojim će utvrditi način podnošenja i postupanja po pritužbama, kao i način očitovanja na podnesene pritužbe.

(3) Po pritužbi podnesenoj sukladno općem aktu iz stavka (2) ovoga članka postupa se žurno i to u roku od 15 dana od dana primitka pritužbe.

## **III. SOCIJALNE USLUGE**

### **Članak 12. (Organiziranje i pružanje socijalnih usluga)**

(1) Ovisno o kategoriji krajnjih njihovih korisnika, te uz uvažavanje socijalnih veza i okruženja korisnika, socijalne usluge se općenito pružaju kroz socijalno zbrinjavanje i socijalnu podršku za djecu, odrasle osobe ili obitelj.

(2) Ovisno o potrebama korisnika, socijalne usluge mogu se pružati istovremeno i kombinirano s uslugama koje pružaju obrazovne, zdravstvene i druge ustanove (međusektorske usluge).

(3) Socijalne usluge uključuju i socijalnu akciju kao aktivnost usmjerenu na unapređenje prava korisnika i povezivanje svih pružatelja socijalnih usluga u lokalnoj zajednici s ciljem podizanja kvalitete života socijalno osjetljivih skupina.

(4) Socijalne usluge se pružaju prema žurnosti intervencije, stanju socijalne potrebe, prioritetu usluga i mjerama utvrđenim individualnim planom.

(5) S ciljem poboljšanja kvalitete njegova života i uključenosti u zajednicu, socijalne usluge se korisniku primarno pružaju u njegovom domu ili u lokalnoj zajednici kroz izvaninstitucijsko socijalno zbrinjavanje i socijalnu podršku.

### **Članak 13. (Modaliteti socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške prema trajanju)**

(1) Ovisno o vremenu njezina trajanja, usluga socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške pruža se kao:



- a) kontinuirano dugotrajno socijalno zbrinjavanje i socijalna podrška pod kojim se smatra neprekidni smještaj u razdoblju duljem od šest mjeseci;
- b) privremeno socijalno zbrinjavanje i socijalna podrška pod kojim se smatra neprekidni smještaj u razdoblju do najviše šest mjeseci;
- c) povremeno socijalno zbrinjavanje i socijalna podrška pod kojim se smatra smještaj u razdoblju do najviše 60 dana tijekom jedne kalendarske godine;
- d) cjelodnevno socijalno zbrinjavanje i socijalna podrška pod kojim se smatra boravak u trajanju od najmanje puna četiri do najviše 12 sati dnevno;
- e) poludnevno pod kojim se smatra boravak u trajanju od najmanje jednog do najviše nepuna četiri sati dnevno i
- f) socijalno zbrinjavanje i socijalna podrška bez smještaja.

(2) Kroz kontinuirano dugotrajno socijalno zbrinjavanje i socijalnu podršku iz točke a) stavka (1) ovoga članka smještenoj se osobi neprekidno i u cijelosti osigurava stalna stručna podrška i pomoć u zadovoljavanju njezinih temeljnih i dodatnih životnih potreba u situacijama kada to nije moguće osigurati u njezinoj biološkoj obitelji ili u drugoj obitelji.

(3) Kroz privremeno socijalno zbrinjavanje i socijalnu podršku iz točke b) stavka (1) ovoga članka smještenoj se osobi pruža intenzivna stručna podrška i pomoć u zadovoljavanju njezinih temeljnih i dodatnih životnih potreba u situacijama u kojima su ugroženi život, zdravlje ili dobrobit te osobe.

(4) Kroz povremeno socijalno zbrinjavanje i socijalnu podršku iz točke c) stavka (1) ovoga članka smještenoj se osobi pruža stručna podrška i pomoć u zadovoljavanju njezinih temeljnih i dodatnih životnih potreba u situacijama kada je potrebno očuvati kapacitete njezine obitelji i spriječiti nastanak ili produbljivanje nepovoljnih okolnosti koje bi mogle trajno ugroziti funkcioniranje i dobrobit te osobe ili ostalih članova njezine obitelji.

(5) Kroz cjelodnevno ili poludnevno socijalno zbrinjavanje i socijalnu podršku iz toč. d) i e) stavka (1) ovoga članka smještenoj se osobi pruža kratkotrajna stručna podrška i pomoć u zadovoljavanju njezinih temeljnih i dodatnih životnih potreba u situacijama kada te potrebe ne mogu biti u cijelosti i adekvatno zadovoljene u njezinoj biološkoj obitelji ili kada je to neophodan vid podrške očuvanju funkcionalnosti njezine obitelji.

(6) Kroz socijalno zbrinjavanje i socijalne podršku bez smještaja iz točke f) stavka (1) ovoga članka osobi se pruža stručna podrška i pomoć u zadovoljavanju njezinih temeljnih i dodatnih životnih potreba izravno u njezinom domu.

(7) Kontinuirano dugotrajno socijalno zbrinjavanje i socijalna podrška iz točke a) stavka (1) ovoga članka obuhvaćaju i pripremu korisnika za povratak u vlastitu obitelj, udomiteljsku obitelj ili za samostalan život, te pripremu djeteta za posvojenje.

(8) Nadležni centri za socijalni rad, odnosno općinske službe socijalne skrbi koje su korisniku priznale pravo na uslugu kontinuiranog dugotrajnog socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške dužne su svake dvije godine preispitivati opravdanost nastavka pružanja ove vrste usluge.

#### **Članak 14.**

##### **(Modaliteti socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške prema intenzitetu)**

(1) Ovisno o stupnju potrebne podrške, usluge socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške pružaju se prema sljedećim stupnjevima potrebne podrške korisniku:

- a) podrška I. stupnja za korisnika koji nema sposobnosti samostalno se brinuti o sebi i uključiti se u aktivnosti svakodnevnog života zbog čega mu je potrebna kontinuirana podrška;
- b) podrška II. stupnja za korisnika koji se može brinuti o sebi i uključiti se u aktivnosti svakodnevnog života uz fizičko prisustvo i podršku druge osobe;
- c) podrška III. stupnja za korisnika koji se može brinuti o sebi i uključiti se u aktivnosti svakodnevnog života, ali mu je uslijed nedovoljno razvijenih znanja i vještina potreban nadzor i podrška drugih osoba i
- d) podrška IV. stupnja za korisnika koji samostalno, odnosno uz poticaj i podsjećanje može obavljati sve životne aktivnosti.

(2) Podrška I. stupnja iz točke a) stavak (1) ovoga članka osigurava se intenzivno i neprekidno u trajanju od 24 sata dnevno.

(3) Podrška II. stupnja iz točke b) stavak (1) ovoga članka osigurava se intenzivno i kontinuirano u trajanju od osam do 16 sati dnevno, te uključuje noćno dežurstvo, odnosno fizičko prisustvo dežurnog djelatnika u prostorijama u kojima borave korisnici.

(4) Podrška III. stupnja iz točke c) stavak (1) ovoga članka osigurava se djelomično u trajanju do najviše 12 sati dnevno, te ne uključuje noćnu podršku.

(5) Podrška IV. stupnja iz točke d) stavak (1) ovoga članka osigurava se povremeno u trajanju od nekoliko sati dnevno ili tjedno.

### **Članak 15. (Vrste socijalnih usluga)**

(1) Ovisno o stanju socijalne potrebe i stupnju potrebne podrške, socijalno zbrinjavanje i socijalna podrška pružaju se u okviru sljedećih socijalnih usluga:

- a) Osnovna socijalna usluga;
- b) Usluge socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške u obiteljskom modelu skrbi;
- c) Usluge socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške u zajednici;
- d) Usluge institucionalnog socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške;
- e) Usluge stručne podrške i savjetovanja.

(2) Prilikom pružanja osnovne socijalne usluge, kao i usluge stručne podrške i savjetovanja pružatelji navedenih socijalnih usluga su dužni primjenjivati metodologiju vođenja slučaja.

(3) Nakon prethodno pribavljenih mišljenja kantonalnih ministarstava nadležnih za socijalnu skrb (u daljnjem tekstu: nadležna kantonalna ministarstva), federalni ministar rada i socijalne politike (u daljnjem tekstu: federalni ministar) donosi provedbeni akt kojim će propisati osnovne elemente metodologije vođenja slučaja i potrebne obrasce.

### **Članak 16. (Osnovna socijalna usluga)**

(1) Ovisno o djelatnosti pružatelja socijalnih usluga, kao i njegovim zakonskim ovlastima, osnovna socijalna usluga, sukladno odredbama ovoga zakona, obuhvaća:

- a) Informiranje što podrazumijeva postupak pripremanja i pružanja bitnih informacija iz oblasti socijalne skrbi, koje su važne za korisnike, širu društvenu zajednicu i druge institucije i stručnjake značajne za sustav socijalne skrbi u Federaciji;
- b) Procjenjivanje što podrazumijeva sustavni proces prikupljanja i analize relevantnih podataka s ciljem prepoznavanja socijalne potrebe i trenutnih ili budućih socijalnih poteškoća, mogućnosti njihova ublažavanja ili uklanjanja, identificiranja razloga koji su doveli do poteškoća, te poduzimanja mjera na njihovom otklanjanju, uzimajući u obzir snage i slabosti pojedinca i njegove obitelji, kao i društvene zajednice u kojoj oni žive i djeluju;
- c) Planiranje što podrazumijeva proces pripreme donošenja odluka za buduće postupanje u kojemu se ispituju potrebe i resursi, utvrđuju individualni planovi usmjereni na zadovoljavanje socijalnih potreba i rješavanje uočenih socijalnih problema, identificiraju i osiguravaju adekvatne socijalne usluge, potiču nove inicijative i uspostavljaju mehanizmi za mobiliziranje postojećih resursa, te evaluiraju i preispituju dogovoreni rezultati i ciljevi u okviru individualnih planova uz aktivno uključivanje svih zainteresiranih strana;
- d) Praćenje i evaluiranje što podrazumijeva skup postupaka kojima se ispituju učinci poduzetih ili provedenih intervencija, tretmana i/ili programa koji se provode u okviru individualnih planova u svrhu provjere stupnja ostvarenja zadanih ciljeva;
- e) Izvještavanje što podrazumijeva postupak sustavnog i redovnog upoznavanja svih zainteresiranih strana o postignutim rezultatima realiziranih aktivnosti i mjera provedenih u okviru individualnih planova, kao i o uočenim problemima i poteškoćama pri njihovoj provedbi, te predlaganje modaliteta za njihovo unapređenje.

(2) Osnovna socijalna usluga se, kao samostalna usluga, pruža onda kada korisnik traži pomoć po prvi put, a pružatelj socijalne usluge ne raspolaže podacima na temelju kojih može izvršiti procjenu i informirati korisnika ili korisnika uputiti kod drugog ovlaštenog pružatelja socijalnih usluga.

(3) Korisnik koji ostvaruje pravo na osnovnu socijalnu uslugu je svaka osoba ili obitelj koja se nađe u stanju socijalne potrebe, ukoliko se za uslugu odluči dragovoljno i ukoliko je zatraži kod ovlaštenog pružatelja socijalnih usluga, te ukoliko pristane na uslugu koju ovlašteni pružatelj socijalne usluge počne pružati po službenoj dužnosti ili na temelju obavijesti fizičke ili pravne osobe koja je ustanovila socijalnu ugroženost korisnika.

(4) Osnovnu socijalnu uslugu iz stavka (1) ovoga članka pružaju centri za socijalni rad, odnosno općinske službe socijalne skrbi u okviru svoje redovne djelatnosti.

(5) O priznavanju prava na osnovnu socijalnu uslugu ne odlučuje se rješenjem.

## **Članak 17.**

### **(Usluge socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške u obiteljskom modelu skrbi)**

(1) Usluge socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške u obiteljskom modelu skrbi su usluge koje obuhvaćaju smještaj i tretman korisnika u obiteljskom modelu brige, koji korisniku nadoknađuje, dopunjava ili osigurava funkciju doma ili vlastite obitelji, a sukladno individualnom planu.

(2) Osnovne usluge socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške u obiteljskom modelu skrbi su:

- a) udomiteljstvo i
- b) mali obiteljski domovi.

## **Članak 18. (Udomiteljstvo)**

(1) Udomiteljstvo je poseban oblik skrbi izvan vlastite obitelji kroz koji se djetetu ili odrasloj osobi pružaju usluge socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške kroz smještaj u drugoj obitelji (udomiteljska obitelj).

(2) Na pitanja vezana za pojam i vrste udomiteljstva, uvjete za obavljanje udomiteljstva, vrste i broj udomljenika, podobnost za obavljanje udomiteljstva, ugovor o udomiteljstvu, udomiteljsku naknadu i naknadu za izdržavanje udomljenika, obveze, odgovornosti i prava udomitelja i nadležnih centara za socijalni rad, odnosno općinskih službi socijalne skrbi, prava i obveze udomljenika, osposobljavanje i edukaciju, registar i evidenciju podataka, upravni nadzor, te druga pitanja vezana za uslugu socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške koja se ostvaruje putem udomiteljstva primjenjuju se odredbe Zakona o udomiteljstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije BiH", broj: 13/17).

## **Članak 19. (Mali obiteljski domovi)**

(1) Mali obiteljski domovi su poseban oblik skrbi izvan vlastite obitelji kroz koji se pružaju usluge socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške kao smještaj u posebnoj stambenoj jedinici obiteljskog tipa koja je integrirana u lokalnu zajednicu i u kojoj istodobno može boraviti najviše osam korisnika.

(2) Iznimno od odredbe stavka (1) ovoga članka, u malom obiteljskom domu može istodobno boraviti i više od osam korisnika ukoliko je riječ o srodnicima.

(3) Korisnici usluge malog obiteljskog doma mogu biti sve kategorije djece i odraslih osoba utvrđene odredbama članka 4. ovoga zakona kojima je zbog posebnih okolnosti potrebna usluga malog obiteljskog doma.

## **Članak 20. (Usluge socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške u zajednici)**

(1) Usluge socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške u zajednici su usluge koje podržavaju boravak korisnika u obitelji ili u njegovom neposrednom okruženju, a sukladno individualnom planu.

(2) Osnovne usluge socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške u zajednici su:

- a) dnevni boravak;
- b) pomoć u kući;
- c) stanovanje u zajednici uz podršku i
- d) prihvatilište.

## **Članak 21. (Dnevni boravak)**

(1) Dnevni boravak je socijalna usluga namjenjena korisnicima kojima je potrebna pomoć, nadzor ili organizirani oblik boravka samo za određeni broj sati dnevno.

(2) Dnevni boravak obuhvaća cjelodnevni ili poludnevni boravak prema modalitetima socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške utvrđenim odredbama članka 13. ovoga zakona.

(3) U odnosu na dob korisnika usluga dnevnog boravka može biti:

- a) usluga dnevnog boravka za djecu i mlađe punoljetne osobe i
- b) usluga dnevnog boravka za odrasle i starije osobe.

(4) Korisnici usluge dnevnog boravka mogu biti sve kategorije djece i odraslih osoba utvrđene odredbama članka 4. ovoga zakona kojima je zbog posebnih okolnosti potrebna usluga dnevnog boravka.

## **Članak 22.** **(Pomoć u kući )**

(1) Pomoć u kući predstavlja stručnu i drugu podršku osobama koje imaju osigurane boravišne i druge životne uvjete u svom okruženju gdje žive, ali zbog starosti, invaliditeta ili kronične bolesti ne mogu skrbiti o sebi, niti im članovi obitelji mogu ili nisu u mogućnosti pružiti potrebnu podršku, s ciljem zadovoljenja temeljnih životnih potreba i unapređenja kvalitete života korisnika.

(2) Pomoć u kući obuhvaća:

- a) stručnu podršku u kući kojom se osigurava stručna obrada u kući sukladno individualnom planu, a primarno podrazumijeva savjetodavno-terapijski, odnosno socijalno-edukativni rad;
- b) organiziranje prehrane (nabava i dostava gotovih obroka u kuću, odnosno nabava živežnih namirnica, pomoć u pripremanju obroka, pranje posuđa i slično);
- c) obavljanje kućnih poslova (pospremanje stana, donošenje vode, ogrijeva i slično, organiziranje pranja i glačanja rublja, nabava lijekova i drugih potrepština);
- d) održavanje osobne higijene (pomoć u oblačenju i svlačenju, u kupanju i obavljanju drugih higijenskih potreba);
- e) obavljanje poslova u zajednici (plaćanje računa, podizanje novca, kupovina) i
- f) zadovoljavanje drugih svakodnevnih potreba.

(3) Korisnici usluge pomoći u kući su obitelji u riziku od razdvajanja, djeca i odrasle osobe s teškoćama u razvoju ili invaliditetom, samohrani roditelj djeteta starosti do tri mjeseca starosti, starije osobe, kao i druge osobe u stanju socijalne potrebe kojima je zbog promjena u zdravstvenom stanju ili drugih životnih prilika neophodna pomoć u kući.

## **Članak 23.** **(Stanovanje u zajednici uz podršku)**

(1) Stanovanje u zajednici uz podršku je poseban oblik socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške gdje najviše do pet osoba borave zajedno u jednoj stambenoj jedinici, tijekom 24 sata dnevno, uz organiziranu stalnu, svakodnevnu ili povremenu stručnu podršku, pomoć i nadzor u svrhu zadovoljavanja temeljnih i drugih životnih potreba, te socijalnih, radnih, kulturnih, rekreacijskih i drugih životnih potreba.

(2) Stanovanjem u zajednici uz podršku smatra se i stanovanje u zajednici stambenih jedinica koje se nalaze na istoj lokaciji.

(3) Podrška iz stavka (1) ovoga članka može se pružati korisniku u stambenoj jedinici i tijekom njegovih aktivnosti izvan stambene jedinice.

(4) Usluga stanovanja u zajednici uz podršku pruža se prema modalitetima socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške prema intenzitetu utvrđenim člankom 14. ovoga zakona i sukladno individualnom planu.

(5) Korisnici usluge stanovanja u zajednici uz podršku mogu biti osobe s invaliditetom, starije osobe, žrtve obiteljskog i drugog nasilja, žrtve trgovine ljudima, osobe ovisne o psihoaktivnim sredstvima i drugim oblicima ovisnosti, te djeca i odrasle osobe u stanju socijalne potrebe kojima je uslijed posebnih okolnosti potreban odgovarajući odgovarajući vid socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške zbog siromaštva, elementarne nepogode, izbjeglištva, ratnog stanja, pretrpljene prisilne migracije, repatrijacije, smrti jednog ili više članova obitelji, povratka s liječenja, otpuštanja iz ustanove, napuštanja sistema javne skrbi, prestanka udomiteljstva ili drugih nepredvidivih okolnosti koje dovode do stanja socijalne potrebe.

#### **Članak 24. (Prihvatilište)**

(1) Prihvatilište je poseban oblik skrbi u lokalnoj zajednici kroz koji se pružaju usluge privremenog socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške u situacijama u kojima je potrebno intervenirati s ciljem zaštite života, zdravlja ili dobrobiti osobe koja se zbog nepovoljnih socio-ekonomskih ili drugih okolnosti našla u stanju socijalne potrebe.

(2) Korisnici usluge prihvatilišta mogu biti beskućnici i stare osobe, te djeca i odrasle osobe u stanju socijalne potrebe kojima je uslijed posebnih okolnosti potreban odgovarajući odgovarajući vid socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške zbog siromaštva, elementarne nepogode, izbjeglištva, ratnog stanja, pretrpljene prisilne migracije, repatrijacije, smrti jednog ili više članova obitelji, povratka s liječenja, otpuštanja iz ustanove, napuštanja sistema javne skrbi, prestanka udomiteljstva ili drugih nepredvidivih okolnosti koje dovode do stanja socijalne potrebe.

#### **Članak 25. (Usluge institucionalnog socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške)**

(1) Usluga institucionalnog socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške je socijalna usluga koja obuhvaća smještaj, obradu i tretman korisnika u zavodu ili domu, odgojnom centru, sigurnoj kući, terapijskoj zajednici ili drugom institucionalno organiziranom obliku socijalne skrbi koji korisniku nadoknađuje, dopunjava ili osigurava funkciju doma ili vlastite obitelji.

(2) Ovisno o utvrđenim potrebama i njegovom izboru, korisniku usluge institucionalnog socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške individualnim se planom obvezno utvrđuju njezino trajanje i intenzitet prema modalitetima utvrđenim čl. 13. i 14. ovoga zakona.

(3) Korisnici usluge institucionalnog socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške mogu biti sve kategorije djece i odraslih osoba utvrđene odredbama članka 4. ovoga zakona koje potrebnu skrb i zaštitu ne mogu ostvariti u vlastitom domu i u krugu svoje obitelji.

(4) Prilikom rješavanja o pravu korisnika na uslugu institucionalnog socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške, nadležni centri za socijalni rad, odnosno općinske službe socijalne skrbi moraju u postupku primarno sagledati sve druge mogućnosti podrške, pomoći i zaštite kroz usluge u obiteljskom modelu skrbi ili u zajednici, te ovu uslugu primijeniti isključivo u situacijama kada ne

postoje nikakve druge usluge kojima bi se mogla osigurati zaštita korisnika sukladno njegovom najboljem interesu.

(5) U slučajevima iz stavka (4) ovoga članka, nadležni centri za socijalni rad, odnosno općinske službe socijalne skrbi dužne su potkrijepiti dokumentima i detaljno obrazložiti u rješenju razloge zbog kojih smatraju da je usluga institucionalnog socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške u najboljem interesu korisnika.

## **Članak 26.**

### **(Usluga institucionalnog socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške djeteta)**

(1) Usluge institucionalnog socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške djeteta u zavodu, domu, prihvatilištu, obiteljskom modelu brige ili drugom organiziranom obliku stanovanja pružaju se na način da mu osiguravaju pripremu za povratak u biološku ili udomiteljsku obitelj, odnosno pripremu za samostalan život, sukladno obiteljskim resursima i resursima jedinice lokalne samouprave, njegovim potrebama i njegovom najboljem interesu.

(2) Djetetu mlađem od tri godine ne pruža se usluga institucionalnog socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške.

(3) Iznimno od odredbe stavka (2) ovoga članka djetetu mlađem od tri godine može se pružiti usluga institucionalnog socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške, ukoliko za to postoje posebno opravdani razlozi, s tim što na smještaju ne može provesti dulje od tri mjeseca, osim na temelju suglasnosti nadležnog kantonalnog ministarstva.

(4) U slučajevima iz stavka (3) ovoga članka, nadležni centri za socijalni rad, odnosno općinske službe socijalne skrbi dužne su potkrijepiti dokumentima i detaljno obrazložiti u rješenju razloge zbog kojih smatraju da je usluga institucionalnog socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške u najboljem interesu djeteta, čiju će opravdanost i utemeljenost cijeliti nadležno kantonalno ministarstvo prilikom razmatranja zahtjeva za davanje suglasnosti na ovu vrstu socijalne usluge.

## **Članak 27.**

### **(Usluge stručne podrške i savjetovanja)**

(1) Usluge stručne podrške i savjetovanja obuhvaćaju skup stručnih metoda, mjera, postupaka i aktivnosti usmjerenih na preveniranje rizičnih faktora u životu pojedinca, obitelji i zajednice, te stručni tretman kojim se pruža podrška i pomoć pojedincu ili obitelji u svladavanju poteškoća, postizanju individualno i društveno poželjnih promjena, te unapređenju kvalitete života pojedinca i obitelji.

(2) Usluge stručne podrške i savjetovanja pružaju se u obliku:

- a) stručnog socijalnog rada koji obuhvaća iniciranje primjene potrebnih oblika socijalne skrbi, pripremu korisnika za prihvaćanje i primjenu potrebnih oblika socijalne skrbi, suradnju s nadležnim institucijama i drugim pravnim ili fizičkim osobama čije je uključivanje neophodno u pogledu zadovoljavanja utvrđenih potreba korisnika, izradu i praćenje realiziranja individualnog plana podrške, primjenu različitih metoda podrške s ciljem usmjeravanja i osposobljavanja pojedinca ili obitelji za rješavanje svojih životnih problema i slično;
- b) stručnog savjetovanja koje obuhvaća komunikacijski proces kojim stručni djelatnici pružatelja socijalne usluge u neposrednom kontaktu potiču pojedinca ili obitelj na

sagledavanje svoje životne situacije s ciljem prevladavanja poteškoća kojima su izloženi, stvaranja uvjeta za očuvanje i razvoj vlastitih kapaciteta i mogućnosti, te izgradnje odgovornog odnosa prema vlastitom životu i zajednici u kojoj žive;

- c) psihosocijalne podrške koja obuhvaća skup stručnih postupaka usmjerenih na stjecanje, poticanje i razvijanje kognitivnih, funkcionalnih i socijalnih vještina osobe s ciljem pružanja stručne podrške glede unapređenja ili održavanja njezinog stabilnog psihičkog stanja, razvijanja socijalnih kompetencija, osobne prilagodljivosti i sposobnosti za što samostaliji i ispunjeniji život u okruženju po vlastitom izboru;
- d) pomoći pri uključivanju u programe obrazovanja i osposobljavanja koja obuhvaća proces u kojemu stručni djelatnici pružatelja socijalne usluge pružaju stručnu podršku socijalno isključenim pojedincima pri njihovom uključivanju u redovne ili prilagođene obrazovne programe ili programe osposobljavanja s ciljem njihovog materijalnog osnaživanja i socijalne integracije u zajednicu u kojoj žive;
- e) krizne intervencije koja obuhvaća poseban stručni postupak u kojemu stručni djelatnici pružatelja socijalnih usluga posebnim tehnikama i vještinama interveniraju u situacijama obilježenim neočekivanim događajima koji izazivaju iznenadnu i značajnu opasnost za dobrobit pojedinca ili obitelji, a u svrhu stabiliziranja okolnosti i procesa kod pojedinaca i obitelji izloženih kriznom događaju;
- f) rane intervencije koja obuhvaća postupak kojim stručni djelatnici pružatelja socijalnih usluga pružaju stručnu poticajnu pomoć djeci, stručnu i savjetodavnu pomoć njihovim roditeljima, drugim članovima obitelji ili udomiteljima djece kod nekog utvrđenog razvojnog rizika ili razvojne teškoće djeteta;
- g) socijalnog mentorstva koje obuhvaća pomno osmišljenje i ciljane aktivnosti kojima stručni djelatnici pružatelja socijalnih usluga, koristeći se svojim stručnim znanjem, razvijaju specifičan odnos i partnerstvo usmjereno na osnaživanje socijalno isključenih korisnika radi promjene socijalnog statusa korisnika, odnosno prelaska iz pozicije isključenosti u poziciju socijalne uključenosti;
- h) stručnog vještačenja koje obuhvaća postupak u kojemu stručni djelatnici pružatelja socijalnih usluga, na temelju specifične stručne procjene, izrađuju nalaz o socijalnom statusu korisnika i/ili daju mišljenje o najprimjerenijem obliku usluge ili zaštite korisnika;
- i) pravne pomoći koja obuhvaća poslove informiranja i stručne podrške i usmjeravanja u vezi s pravnim aspektima ostvarenja ili zaštite prava i interesa pojedinaca i skupina kroz sistem socijalne skrbi, te poslove sudjelovanja u procjeni, planiranju i realiziranju usluga i mjera usmjerenih na sveobuhvatnu podršku korisnicima u stanju socijalne potrebe i
- j) medijaciju koja obuhvaća strukturirani proces rješavanja sukoba i spornih pitanja između sukobljenih strana uz pomoć stručnih djelatnika pružatelja socijalnih usluga u ulozi medijatora, a u svrhu postizanja zajedničkog sporazuma.

(3) Pored usluga stručne podrške i savjetovanja utvrđenih odredbama stavka (2) ovoga članka, pružatelji socijalnih usluga mogu pružati i druge specijalizirane usluge stručne podrške i savjetovanja.

(4) Specijalizirane usluge stručne podrške i savjetovanja iz stavka (3) ovoga članka pružaju se po posebnim programima odobrenim od strane Federalnog ministarstva rada i socijalne politike (u daljnjem tekstu: Federalno ministarstvo) ili nadležnog kantonalnog ministarstva.

(5) Usluge stručne podrške i savjetovanja mogu se pružati samostalno ili u sklopu usluga utvrđenih odredbama članka 15. točke b), c) i d) ovoga zakona.



(6) Usluge stručne podrške i savjetovanja u pravilu se pružaju u vremenski ograničenom roku u trajanju do najviše 12 mjeseci, s tim da se isti, u iznimnim slučajevima, može produljiti za još tri mjeseca.

(7) Korisnici usluge stručne podrške i savjetovanja mogu biti sve kategorije djece i odraslih osoba utvrđene odredbama članka 4. ovoga zakona za koje se, nakon sveobuhvatne procjene pojedinačnih i obiteljskih snaga, rizika i potreba, te sukladno individualnom planu, može očekivati njihovo osnaživanje glede razvijanja kapaciteta za promjene i unapređenje funkcionalnosti obiteljskih odnosa, te osposobljavanje roditelja za brigu o djeci u obitelji, a posebice:

- a) pojedinac kojemu je potrebna pomoć pri stvaranju uvjeta za očuvanje i razvoj stečenih ili preostalih sposobnosti, te prevladavanju poteškoća uzrokovanih bolešću, starošću, smrću člana obitelji, invaliditetom, teškoćama u razvoju, uključivanjem u svakodnevni život nakon boravka u ustanovi ili kod drugog pružatelja socijalnih usluga, zdravstvenoj ustanovi, kao i drugim kriznim situacijama;
- b) biološka ili udomiteljska obitelj kojoj je potrebna stručna pomoć pri prevladavanju obiteljskih poteškoća i poteškoća roditelja ili udomitelja u odgoju djece, te osposobljavanju obitelji za funkcioniranje u svakodnevnom životu.

#### **IV. PRUŽATELJI SOCIJALNIH USLUGA**

##### **Članak 28. (Temeljna načela pružanja socijalnih usluga)**

Temeljna načela na kojima počiva pružanje socijalnih usluga su:

- a) načelo humanizma i poštivanja temeljnih ljudskih prava i sloboda;
- b) načelo uključivanja korisnika socijalnih usluga i
- c) načelo najboljeg interesa korisnika socijalnih usluga.

##### **Članak 29. (Načelo humanizma i poštivanja temeljnih ljudskih prava i sloboda)**

U obavljanju svoje propisane djelatnosti, pružatelji socijalnih usluga dužni su se pridržavati načela humanizma, te poštivati ljudsko dostojanstvo korisnika njihovih usluga na način da im se pruža sveobuhvatna zaštita i podrška uz uvažavanje njihovog tjelesnog, spolnog, ekonomskog i duševnog dostojanstva i integriteta, kao i njihovih moralnih, kulturnih i vjerskih uvjerenja, sukladno temeljnim ljudskim pravima i slobodama.

##### **Članak 30. (Načelo uključivanja korisnika socijalnih usluga)**

Prilikom planiranja i provedbe aktivnosti koje se odnose na sve segmente pružanja socijalnih usluga, pružatelji socijalnih usluga dužni su korisnicima socijalnih usluga obvezno osigurati njihovu aktivnu uključenost u proces odlučivanja sukladno njihovim stvarnim mogućnostima i sposobnostima.

**Članak 31.**  
**(Načelo najboljeg interesa korisnika socijalnih usluga)**

Prilikom planiranja i provedbe aktivnosti koje se odnose na sve segmente pružanja socijalnih usluga, pružatelji socijalnih usluga dužni su djelovati u najboljem interesu korisnika socijalnih usluga, a posebice u postupcima inicijalne stručne procjene, izrade individualnih planova, odabira ili promjene socijalne usluge, kao i periodičnog preispitivanja njezinih učinaka na dobrobit osoba kojima se ista pruža.

**Članak 32.**  
**(Zabrana diskriminacije)**

(1) U obavljanju svoje propisane djelatnosti, pružatelji socijalnih usluga dužni su osigurati ravnopravan tretman svih korisnika socijalnih usluga bez obzira na njihovu rasu, boju kože, jezik, vjersku ili etničku pripadnost, invaliditet, starosnu dob, nacionalno ili socijalno porijeklo, vezu s nacionalnom manjinom, političko ili drugo uvjerenje, imovno stanje, članstvo u sindikatu ili drugoj organizaciji, obrazovanje, društveni položaj, spol, seksualnu orijentaciju, rodni identitet, spolne karakteristike ili bilo koji drugi status.

(2) Sukladno odredbama Zakona o ravnopravnosti spolova u Bosni i Hercegovini i Zakona o zabrani diskriminacije Bosne i Hercegovine, pružateljima socijalnih usluga zabranjuje se izravna i neizravna diskriminacija korisnika socijalnih usluga.

**Članak 33.**  
**(Zabrana prisile)**

(1) U obavljanju njihove propisane djelatnosti, pružateljima socijalnih usluga zabranjuje se bilo koji oblik ili akt prisile prema korisnicima socijalnih usluga, osim u slučajevima i na način utvrđenim posebnim propisima kojima su ta pitanja regulirana.

(2) Zabranjuje se pružateljima socijalnih usluga pružanje bilo kakvih usluga bez pristanka korisnika ili njegovog zakonskog zastupnika, osim u slučajevima utvrđenim posebnim propisima.

**Članak 34.**  
**(Zabrana zlostavljanja)**

(1) U obavljanju njihove propisane djelatnosti, pružateljima socijalnih usluga zabranjuje se tjelesni, psihički, emocionalni, seksualni ili bilo koji drugi oblik zlostavljanja korisnika socijalnih usluga, njihovo iskorištavanje, zlorporaba povjerenja ili moći, zanemarivanje adekvatnog zadovoljavanja njihovih egzistencijalnih potreba, kao i svako drugo djelovanje koje može ugroziti život ili narušiti zdravlje korisnika socijalnih usluga, uključujući i zanemarivanje njihovih tjelesnih, psihosocijalnih, duhovnih ili razvojnih potreba.

(2) Svi uposlenici pružatelja socijalnih usluga imaju obvezu brinuti se da korisnici njihovih usluga ne budu zlostavljani, te su dužni svaku vrstu zlostavljanja prijaviti odgovornoj osobi pružatelja socijalnih usluga, nadležnom centru za socijalni rad, odnosno općinskoj službi socijalne skrbi i nadležnim istražnim tijelima.

(3) Pružatelji socijalnih usluga dužni su kontinuirano poduzimati mjere u cilju preveniranja i sprečavanja zlostavljanja korisnika socijalnih usluga kako od strane uposlenika, tako i od strane

drugih korisnika, što uključuje i izradu internih procedura prijavljivanja i postupanja po zaprimljenim prijavama.

(4) Pružatelji socijalnih usluga imaju obvezu, putem stručnog kadra, na razumljiv i pristupačan način, kontinuirano upoznavati i educirati korisnike socijalnih usluga o prepoznavanju, izbjegavanju i prijavljivanju nasilja.

### **Članak 35. (Organizacijski oblici pružatelja socijalnih usluga)**

(1) Ovisno o njihovoj primarnoj djelatnosti zbog koje su osnovani, vrstama usluga koje pružaju i kategorijama korisnika njihovih usluga, pružatelji socijalnih usluga se osnivaju i organiziraju kao:

- a) centri za socijalni rad ili općinske službe socijalne skrbi;
- b) centri za pružanje usluga u lokalnoj zajednici ili servisni centri;
- c) centri za usluge pomoći u kući;
- d) centri za dnevni ili poludnevni boravak;
- e) centri za odgoj i osposobljavanje;
- f) centri za rehabilitaciju i odvikavanje od ovisnosti;
- g) centri za stručnu podršku i savjetovanje ili obiteljska savjetovališta;
- h) mali obiteljski domovi;
- i) centri za prihvata;
- j) sigurne kuće i
- k) ustanove za socijalno zbrinjavanje i socijalne podršku.

(2) Pružatelji socijalnih usluga mogu se osnovati i registrirati svoju djelatnost i pod drugim nazivima od naziva utvrđenih odredbom stavka (1) ovoga članka pod uvjetom da ispunjavaju uvjete propisane ovim zakonom glede pružanja socijalnih usluga.

### **Članak 36. (Centri za socijalni rad)**

(1) Kao javne ustanove koje imaju svojstvo pravne osobe, centri za socijalni rad su, u smislu ovoga zakona, pružatelji osnovne socijalne usluge i usluga stručne podrške i savjetovanja sukladno odredbama čl. 16. i 27. ovoga zakona.

(2) Iznimno od odredbe stavka (1) ovoga članka, u onim kantonima i općinama u kojima nisu osnovani centri za socijalni rad, osnovna socijalna usluga i usluge stručne podrške i savjetovanja pružaju se kroz općinske službe socijalne skrbi.

(3) Osim osnovne socijalne usluge i usluga stručne podrške i savjetovanja, centri za socijalni rad mogu organizirati pružanje i drugih vrsta socijalnih usluga ukoliko ispunjavaju uvjete utvrđene odredbama ovoga zakona.

(4) Centre za socijalni rad mogu osnivati samo kantoni i jedinice lokalne samouprave.

### **Članak 37. (Centri za pružanje usluga u lokalnoj zajednici ili servisni centri)**

(1) Kao registrirani pružatelj socijalnih usluga koji ima svojstvo pravne osobe, centar za pružanje usluga u lokalnoj zajednici ili servisni centar pruža usluge malog obiteljskog doma, dnevnog ili

poludnevnog boravka, pomoći u kući, stanovanja u zajednici uz podršku, prihvatilišta i usluge stručne podrške i savjetovanja sukladno odredbama čl. 19., 21., 22., 23., 24. i 27. ovoga zakona.

(2) Iznimno od odredbe stavka (1) ovoga članka, centar za pružanje usluga u lokalnoj zajednici ili servisni centar može se, kao posebna organizacijska jedinica koja nema svojstvo pravne osobe, formirati u okviru ustanove za socijalno zbrinjavanje i socijalnu podršku ili druge pravne osobe koja ispunjava uvjete propisane ovim zakonom.

(3) Ovisno o potrebama i raspoloživim kapacitetima, kao i o kategoriji korisnika kojima su namijenjene, centar za pružanje usluga u lokalnoj zajednici ili servisni centar može pružati jednu ili više socijalnih usluga utvrđenih odredbom stavka (1) ovoga članka.

(4) Osnivači centra za pružanje usluga u lokalnoj zajednici ili servisnog centra mogu biti kantoni, jedinice lokalne samouprave, udruge, fondacije, vjerske zajednice, te druge pravne osobe koje ispunjavaju uvjete propisane ovim zakonom.

### **Članak 38.** **(Centri za usluge pomoći u kući)**

(1) Kao registrirani pružatelj socijalnih usluga koji ima svojstvo pravne osobe, centar za pružanje usluge pomoći u kući pruža uslugu pomoći u kući sukladno odredbama članka 22. ovoga zakona.

(2) Iznimno od odredbe stavka (1) ovoga članka, centar za pružanje usluge pomoći u kući može se, kao posebna organizacijska jedinica koja nema svojstvo pravne osobe, formirati u okviru centra za dnevni boravak, centra za pružanje usluga u lokalnoj zajednici, ustanove za socijalno zbrinjavanje i socijalnu podršku ili druge pravne osobe koja ispunjava uvjete propisane ovim zakonom.

(3) Osnivači centra za pružanje usluge pomoći u kući mogu biti kantoni, jedinice lokalne samouprave, udruge, fondacije, vjerske zajednice, te druge pravne osobe koje ispunjavaju uvjete propisane ovim zakonom.

### **Članak 39.** **(Centri za dnevni ili poludnevni boravak)**

(1) Kao registrirani pružatelj socijalnih usluga koji ima svojstvo pravne osobe, centar za dnevni ili poludnevni boravak pruža uslugu socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške kroz vremenski ograničen organizirani boravak sukladno odredbama članka 21. ovoga zakona.

(2) Iznimno od odredbe stavka (1) ovoga članka, centar za dnevni ili poludnevni boravak može se, kao posebna organizacijska jedinica koja nema svojstvo pravne osobe, formirati u okviru centra za pružanje usluga u lokalnoj zajednici, ustanove za socijalno zbrinjavanje i socijalnu podršku ili druge pravne osobe koja ispunjava uvjete propisane ovim zakonom.

(3) Osnivači centra za dnevni ili poludnevni boravak mogu biti kantoni, jedinice lokalne samouprave, udruge, fondacije, vjerske zajednice, te druge pravne osobe koje ispunjavaju uvjete propisane ovim zakonom.

**Članak 40.**  
**(Centri za odgoj i osposobljavanje)**

(1) Kao registrirani pružatelj socijalnih usluga koji ima svojstvo pravne osobe, centar za odgoj i osposobljavanje pruža usluge institucionalnog socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške, te stručne podrške i savjetovanja sukladno odredbama čl. 25., 26. i 27. ovoga zakona.

(2) Iznimno od odredbe stavka (1) ovoga članka, centar za odgoj i osposobljavanje može se, kao posebna organizacijska jedinica koja nema svojstvo pravne osobe, formirati u okviru centra za pružanje usluga u lokalnoj zajednici, ustanove za socijalno zbrinjavanje i socijalnu podršku ili druge pravne osobe koja ispunjava uvjete propisane ovim zakonom.

(3) Osnivači centra za odgoj i osposobljavanje mogu biti kantoni, jedinice lokalne samouprave, udruge, fondacije, vjerske zajednice, te druge pravne osobe koje ispunjavaju uvjete propisane ovim zakonom.

**Članak 41.**  
**(Centri za stručnu podršku i savjetovanje ili obiteljska savjetovališta)**

(1) Kao registrirani pružatelj socijalnih usluga koji ima svojstvo pravne osobe, centar za stručnu podršku i savjetovanje ili obiteljsko savjetovalište pruža usluge stručne podrške i savjetovanja sukladno odredbama članka 27. ovoga zakona.

(2) Osim u obliku utvrđenom odredbom stavka (1) ovoga članka, centar za stručnu podršku i savjetovanje ili obiteljsko savjetovališta može se, kao posebna organizacijska jedinica koja nema svojstvo pravne osobe, formirati u okviru centra za socijalni rad, centra za pružanje usluga u lokalnoj zajednici, ustanove za socijalno zbrinjavanje i socijalnu podršku ili druge pravne osobe koja ispunjava uvjete propisane ovim zakonom.

(3) Osnivači centra za stručnu podršku i savjetovanje ili obiteljskog savjetovališta mogu biti kantoni, jedinice lokalne samouprave, udruge, fondacije, vjerske zajednice, te druge pravne osobe koje ispunjavaju uvjete propisane ovim zakonom.

**Članak 42.**  
**(Mali obiteljski domovi)**

(1) Kao registrirani pružatelj socijalnih usluga koji ima svojstvo pravne osobe, mali obiteljski dom pruža usluge socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške sukladno odredbama članka 19. ovoga zakona.

(2) Iznimno od odredbe stavka (1) ovoga članka, mali obiteljski domovi mogu se, kao posebne organizacijske jedinice koje nemaju svojstvo pravne osobe, formirati u okviru centra za pružanje usluga u lokalnoj zajednici, ustanove za socijalno zbrinjavanje i socijalnu podršku ili druge pravne osobe koja ispunjava uvjete propisane ovim zakonom.

(3) Osnivači malih obiteljskih domova mogu biti kantoni, jedinice lokalne samouprave, udruge, fondacije, vjerske zajednice, te druge pravne osobe koje ispunjavaju uvjete propisane ovim zakonom.

**Članak 43.**  
**(Centri za prihvata)**

(1) Kao registrirani pružatelj socijalnih usluga koji ima svojstvo pravne osobe, centar za prihvata pružaju usluge socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške sukladno odredbama članka 24. ovoga zakona.

(2) Iznimno od odredbe stavka (1) ovoga članka, centri za prihvata se mogu, kao posebne organizacijske jedinice koje nemaju svojstvo pravne osobe, formirati u okviru centra za pružanje usluga u lokalnoj zajednici, ustanove za socijalno zbrinjavanje i socijalnu podršku ili druge pravne osobe koja ispunjava uvjete propisane ovim zakonom.

(3) Osnivači centara za prihvata mogu biti kantoni, jedinice lokalne samouprave, udruge, fondacije, vjerske zajednice, te druge pravne osobe koje ispunjavaju uvjete propisane ovim zakonom.

**Članak 44.**  
**(Sigurne kuće)**

(1) Kao registrirani pružatelj socijalnih usluga koji ima svojstvo pravne osobe, sigurne kuće pružaju usluge institucionalnog socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške, te stručne podrške i savjetovanja sukladno odredbama čl. 25., 26. i 27. ovoga zakona.

(2) Iznimno od odredbe stavka (1) ovoga članka, sigurne kuće se mogu, kao posebne organizacijske jedinice koje nemaju svojstvo pravne osobe, formirati u okviru centra za pružanje usluga u lokalnoj zajednici, ustanove za socijalno zbrinjavanje i socijalnu podršku ili druge pravne osobe koja ispunjava uvjete propisane ovim zakonom.

(3) Osnivači sigurnih kuća mogu biti kantoni, jedinice lokalne samouprave, udruge, fondacije, vjerske zajednice, te druge pravne osobe koje ispunjavaju uvjete propisane ovim zakonom.

**Članak 45.**  
**(Ustanove za socijalno zbrinjavanje i socijalnu podršku)**

(1) Kao registrirani pružatelj socijalnih usluga koji ima svojstvo pravne osobe, ustanove za socijalno zbrinjavanje i socijalnu podršku pružaju usluge institucionalnog socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške, te stručne podrške i savjetovanja sukladno odredbama čl. 25., 26. i 27. ovoga zakona.

(2) Osim usluga iz stavka (1) ovoga članka, ustanove za socijalno zbrinjavanje i socijalnu podršku mogu u sklopu svoje djelatnosti organizirati i pružanje usluga malih obiteljskih domova, dnevnog boravka, pomoći u kući, stanovanja u zajednici uz podršku i prihvatilišta sukladno odredbama čl. 19., 21., 22., 23. i 24. ovoga zakona

(3) Osnivači ustanova za socijalno zbrinjavanje i socijalnu podršku mogu biti Federacija, kantoni, jedinice lokalne samouprave, udruge, fondacije, vjerske zajednice, te druge pravne osobe koje ispunjavaju uvjete propisane ovim zakonom.

## **V. NADLEŽNOST I POSTUPAK ZA OSTVARIVANJE PRAVA NA USLUGE**

### **Članak 46.**

#### **(Primjena odredbi Zakona o upravnom postupku i drugih propisa)**

U postupku rješavanja o pravu na usluge iz ovoga zakona primjenjuju se odredbe ovoga zakona, Zakona o upravnom postupku ("Službene novine Federacije BiH", br. 2/98 i 48/99), te drugih relevantnih federalnih i kantonalnih propisa i propisa jedinica lokalne samouprave kojima su regulirana prava na socijalne usluge.

### **Članak 47.**

#### **(Rješavanje o pravima na socijalne usluge)**

(1) Za odlučivanje o ostvarivanju prava na socijalne usluge po ovom zakonu mjesno je nadležan centar za socijalni rad, odnosno općinska služba socijalne skrbi na području na kojemu korisnik usluge ima prebivalište.

(2) Ukoliko korisnik usluge nema utvrđeno prebivalište u Federaciji, mjesna se nadležnost određuje prema mjestu boravišta korisnika usluge.

(3) Ukoliko se ne može utvrditi prebivalište ili boravište korisnika usluge, primjenjuju se odredbe Zakona o upravnom postupku i ovog zakona.

(4) Sukladno uvjetima propisanim ovim zakonom i bez rješenja nadležnog centra za socijalni rad, odnosno općinske službe socijalne skrbi, korisnik usluge može neposredno izabrati socijalnu uslugu i pružatelja socijalne usluge s kojim sklapa ugovor o korištenju socijalne usluge pod uvjetom da u potpunosti snosi troškove korištenja socijalne usluge.

(5) Zakonski zastupnik djeteta ili odrasle osobe kojoj je oduzeta poslovna sposobnost ne može neposredno izabrati niti ugovoriti usluge socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške s pružateljem socijalne usluge.

(6) Dijete ili odrasla osoba kojoj je oduzeta poslovna sposobnost može koristiti usluge socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške samo na temelju rješenja nadležnog centra za socijalni rad, odnosno općinske službe socijalne skrbi.

(7) Usluge socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške mogu se koristiti i na temelju akta druge nadležne institucije ukoliko je to utvrđeno posebnim propisima.

(8) Osoba kojoj je nadležni centar za socijalni rad, odnosno općinska služba socijalne skrbi u okviru individualnog plana utvrdila potrebu za određenom socijalnom uslugom, a koja se djelomično ili u cijelosti financira iz proračuna kantona, istu može koristiti samo na temelju rješenja nadležnog centra za socijalni rad, odnosno općinske službe socijalne skrbi uz prethodno pribavljenu suglasnost nadležnog kantonalnog ministarstva.

### **Članak 48.**

#### **(Izmijenjene okolnosti)**

(1) Mjesna nadležnost centra za socijalni rad, odnosno općinske službe socijalne skrbi ne mijenja se priznavanjem prava na uslugu koja se pruža izvan mjesta prebivališta korisnika usluge.

(2) Ukoliko se izmijene okolnosti na temelju kojih je po ovom zakonu bila određena mjesna nadležnost centra za socijalni rad, odnosno općinske službe socijalne skrbi, postupak, s obzirom na izmijenjene okolnosti, nastavlja nadležni centar za socijalni rad, odnosno općinska služba socijalne skrbi.

#### **Članak 49. (Pokretanje postupka)**

(1) Postupak za ostvarivanje prava na socijalne usluge utvrđene odredbama ovoga zakona pokreće se na zahtjev osobe, odnosno njezinog zakonskog zastupnika ili po službenoj dužnosti.

(2) Nadležni centar za socijalni rad, odnosno općinska služba socijalne skrbi dužna je pokrenuti postupak po službenoj dužnosti za ostvarivanje prava na usluge utvrđene odredbama ovoga zakona, na temelju inicijative građana ili ovlaštenih tijela, drugih pravnih ili fizičkih osoba, ukoliko utvrdi ili sazna da je s obzirom na saznanja i postojeće činjenice potrebno pokrenuti postupak za ostvarivanje prava na usluge utvrđene odredbama ovoga zakona.

#### **Članak 50. (Rješavanje o zahtjevu korisnika)**

Prilikom rješavanja o zahtjevu korisnika za priznavanje prava na usluge utvrđene odredbama ovoga zakona, nadležni centar za socijalni rad, odnosno općinska služba socijalne skrbi je dužna sagledati ukupno stanje socijalne ugroženosti i potrebe pojedinca i obitelji, te utvrditi prioritetnu uslugu i druga prava iz socijalne skrbi s kojima se potrebe na najcjelishodniji način mogu zadovoljiti o čemu donosi rješenje.

#### **Članak 51. (Individualni plan)**

U postupku za ostvarivanje prava na socijalne usluge utvrđene odredbama ovoga zakona nadležni centar za socijalni rad, odnosno općinska služba socijalne skrbi je dužna izraditi individualni plan koji sadrži planirane ciljeve, aktivnosti, indikatore, rokove i nositelje izvršenja aktivnosti kojima se ostvaruje zaštita u najboljem interesu korisnika, te način praćenja, preispitivanja i korigiranja individualnog plana u suradnji s pružateljem socijalnih usluga.

#### **Članak 52. (Prijem i otpust korisnika)**

(1) Prijem korisnika i njihov otpust vrši se na način određen općim aktom pružatelja socijalne usluge.

(2) Pružatelj socijalne usluge dužan je prioritetno i bez odlaganja primiti korisnika kojega uputi nadležni centar za socijalni rad, odnosno općinska služba socijalne skrbi.

(3) Iznimno od stavka (2) ovoga članka, prijem upućenog korisnika može se uskratiti:

- a) u slučaju popunjenosti kapaciteta;
- b) ukoliko se zahtijeva prijem za osobu koja, sukladno odredbama ovoga zakona, odnosno njegovoj registriranoj djelatnosti, nije u kategoriji korisnika usluga za koje je pružatelj socijalne usluge licenciran;



- c) ukoliko pružatelj socijalne usluge ne ispunjava prostorne, tehničke ili kadrovske uvjete za pružanje usluge osobi za koju se traži prijem;
- d) ukoliko osoba za koju se traži prijem svojim agresivnim ponašanjem ili bolešću od koje boluje može ugroziti zdravstveno stanje i sigurnost drugih korisnika.

(4) S ciljem osiguranja drugog adekvatnog modela socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške za korisnika, pružatelj socijalne usluge ne može bez otkaznog roka od najmanje 90 dana otpustiti korisnika usluga kojega je uputio nadležni centar za socijalni rad, odnosno općinska služba socijalne skrbi.

### **Članak 53. (Isključivanje prava)**

(1) Osoba koja ispunjava uvjete za ostvarivanje prava na dodatak za njegu i pomoć od druge osobe i uvjete za ostvarivanje prava na uslugu socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške, a troškovi te usluge se pokrivaju sredstvima iz proračuna Federacije, kantona ili jedinice lokalne samouprave, ne može istovremeno ostvarivati oba prava.

(2) Osoba koja ispunjava uvjete za ostvarivanje prava na dodatak za njegu i pomoć od druge osobe i uvjete za ostvarivanje prava na uslugu pomoći u kući, a troškovi te usluge se pokrivaju sredstvima iz proračuna Federacije, kantona ili jedinice lokalne samouprave, ne može istovremeno ostvarivati oba prava.

(3) Osoba koja ispunjava uvjete za ostvarivanje prava iz st. (1) i (2) ovoga članka sama odabire jedno od ponuđenih prava što se konstatira izjavom na zapisnik koji sačinjava nadležni centar za socijalni rad, odnosno općinska služba socijalne skrbi.

### **Članak 54. (Žurnost postupka)**

(1) Rokovi za donošenja odluka u postupku za ostvarivanje prava na uslugu iz ovog zakona utvrđeni su Zakonom o upravnom postupku ("Službene novine Federacije BiH", br. 2/98 i 48/99).

(2) U iznimno žurnim slučajevima kada je potrebno poduzimanje mjera radi otklanjanja neposredne opasnosti po život i zdravlje ljudi, a osobito djece, nadležni centar za socijalni rad, odnosno općinska služba socijalne skrbi može donijeti usmeno rješenje i odrediti izvršenje usmenog rješenja bez odgode.

(3) U slučaju iz stavka (2) ovoga članka, nadležni centar za socijalni rad, odnosno općinska služba socijalne skrbi dužna je pružatelju socijalne usluge dostaviti potrebnu dokumentaciju o ispunjavanju uvjeta na uslugu i, po dobijanju pisane suglasnosti nadležnog organa, donijeti rješenje o priznavanju prava na uslugu u pisanom obliku najkasnije u roku od osam dana od dana donošenja usmenog rješenja.

### **Članak 55. (Odlučivanje po žalbi)**

(1) O žalbi protiv rješenja nadležnog centra za socijalni rad, odnosno općinske službe socijalne skrbi kojim se odlučivalo o ostvarivanju prava na socijalne usluge po ovom zakonu odlučuje nadležno kantonalno ministarstvo.

(2) Žalba ne odgađa izvršenje prvostupanjskog rješenja, ukoliko zakonom nije drukčije određeno.

## **VI. UVJETI ZA PRUŽANJE USLUGA I POSTUPAK LICENCIRANJA**

### **Članak 56. (Javne ustanove kao pružatelji socijalnih usluga)**

(1) S ciljem osiguranja dostupnosti potrebnih socijalnih usluga na području svoje mjesne nadležnosti, Federacija, kantoni ili jedinice lokalne samouprave mogu osnivati ustanove socijalne skrbi u organizacijskim oblicima utvrđenim odredbama ovoga zakona.

(2) Kao osnivači postojećih ili novih ustanova socijalne skrbi, Federacija, kantoni ili jedinice lokalne samouprave su dužni osigurati dosljednu primjenu ovoga zakona, posebice u segmentu propisanih minimalnih uvjeta.

(3) Ustanove socijalne skrbi, a posebice centri za socijalni rad i ustanove koje pružaju uslugu socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške, mogu zaključiti ugovor s licenciranim pružateljem socijalne usluge koji ispunjava uvjete za pružanje pojedinih usluga propisanih ovim zakonom.

(4) Pored uvjeta za pružanje pojedinih usluga propisanih ovim zakonom, licencirani pružatelj socijalne usluge iz stavka (3) ovoga članka mora imati i prethodno iskustvo i ekspertizu u pružanju usluge za koju se zaključuje ugovor.

(5) Usluge iz stavka (3) ovoga članka osiguravaju se putem javnog poziva.

### **Članak 57. (Ostali pružatelji socijalnih usluga)**

(1) Osim obavljanja svoje djelatnosti za koju su upisani u sudski registar ili registar kod drugog nadležnog tijela sukladno posebnim zakonima, udruge, vjerske zajednice, gospodarska poduzeća i druge pravne osobe mogu pružati socijalne usluge na način i pod uvjetima propisanim ovim zakonom.

(2) Pružatelji socijalnih usluga iz stavka (1) ovoga članka socijalne usluge mogu pružati samostalno ili u partnerstvu s ustanovama socijalne skrbi.

### **Članak 58. (Minimalni uvjeti za rad i pružanje socijalnih usluga)**

(1) Minimalne uvjete za rad i pružanje socijalnih usluga koji se tiču lokacije, prostora, opreme, organizacije, broja i stručne spreme angažiranog stručnog osoblja, te procjene, planiranja i aktivnosti za pružanje svake pojedine socijalne usluge utvrđene odredbama ovoga zakona propisuje federalni ministar nakon prethodno pribavljenih mišljenja nadležnih kantonalnih ministarstava.

(2) Minimalne uvjete zdravstvene njege koju na području njegove mjesne nadležnosti osiguravaju pružatelji socijalnih usluga propisuje kantonalni ministar zdravstva ukoliko posebnim propisom nije drugačije određeno.

(3) Minimalne uvjete glede odgojno-obrazovnih programa i programa osposobljavanja koje na području njegove mjesne nadležnosti provode pružatelji socijalnih usluga propisuje kantonalni ministar nadležan za odgoj i obrazovanje ukoliko posebnim propisom nije drugačije određeno.

### **Članak 59. (Postupak ocjenjivanja ispunjenosti minimalnih uvjeta)**

(1) Zahtjev za ocjenjivanje ispunjenosti minimalnih uvjeta za rad i pružanje socijalnih usluga utvrđenih odredbama ovoga zakona podnosi pružatelj socijalne usluge.

(2) Postupak ocjenjivanja ispunjenosti minimalnih uvjeta za rad i pružanje socijalnih usluga utvrđenih odredbama ovoga zakona provodi tijelo imenovano od strane federalnog ministra za pružatelje socijalnih usluga kojima je osnivač Federacija ili koji su svoju djelatnost registrirali na razini Federacije.

(3) Postupak ocjenjivanja ispunjenosti minimalnih uvjeta za rad i pružanje socijalnih usluga utvrđenih odredbama ovoga zakona provodi tijelo imenovano od strane kantonalnog ministra za pružatelje socijalnih usluga kojima je osnivač kanton ili jedinica lokalne samouprave ili koji su svoju djelatnost registrirali na razini tog kantona.

(4) Postupak ocjenjivanja ispunjenosti minimalnih uvjeta za rad i pružanje socijalnih usluga, tijela iz stavka (1) i (2) ovoga članka provode primjenom odredbi Zakona o upravnom postupku i ovoga zakona.

(5) Način rada, sastav i nadležnosti, te ostala pitanja vezana za rad tijela iz stavka (1) i (2) ovoga članka propisuje federalni ministar uz prethodno pribavljena mišljenja nadležnih kantonalnih ministarstava.

### **Članak 60. (Rješenje o ispunjenosti minimalnih uvjeta)**

(1) Na prijedlog tijela iz članka 59. stavak (1) ovoga zakona federalni ministar donosi rješenje o ispunjenosti minimalnih uvjeta za rad i pružanje socijalnih usluga.

(2) Na prijedlog tijela iz članka 59. stavak (2) ovoga zakona kantonalni ministar donosi rješenje o ispunjenosti minimalnih uvjeta za rad i pružanje socijalnih usluga.

(3) Rješenja iz st. (1) i (2) ovoga članka su konačna u upravnom postupku i protiv njih se može pokrenuti upravni spor pred nadležnim sudom.

### **Članak 61. (Izdavanje licence)**

(1) Na temelju rješenja iz članka 60. stavak (1) ovoga zakona federalni ministar izdaje licencu kojom se odobrava pružanje jedne ili više socijalnih usluga.

(2) Na temelju rješenja iz članka 60. stavak (2) ovoga zakona kantonalni ministar izdaje licencu kojom se odobrava pružanje jedne ili više socijalnih usluga.

**Članak 62.**  
**(Važenje licence)**

Licenca se izdaje pružatelju socijalne usluge na razdoblje do pet godina.

**Članak 63.**  
**(Uvjeti za izdavanje licence)**

Pravo na licencu ima pružatelj socijalne usluge koji:

- a) je registriran sukladno zakonu;
- b) ispunjava uvjete i standarde propisane sukladno ovom zakonu;
- c) najmanje dvije godine pruža socijalne usluge na koje se licenca odnosi.

**Članak 64.**  
**(Ograničena licenca)**

(1) Ograničena licenca je licenca kojom se ograničava trajanje, broj korisnika i vrsta usluge koja se pruža.

(2) Ograničena licenca izdaje se na razdoblje do dvije godine i ne može biti izdata dva puta uzastopno.

(3) Pravo na ograničenu licencu može ostvariti pružatelj socijalne usluge ukoliko ispunjava uvjete i standarde propisane sukladno ovom zakonu i ukoliko postoji potreba za uslugom za koju se traži licenca pri čemu:

- a) nema iskustvo u pružanju usluge za koju traži licencu;
- b) ne ispunjava uvjete i standarde propisane sukladno ovom zakonu u mjeri koja omogućava cjelovito pružanje usluge i poduzimanje svih aktivnosti u okviru pružanja usluge.

(4) Pravo na ograničenu licencu može ostvariti pružatelj socijalne usluge koji prvi put podnosi zahtjev za licencu i ispunjava uvjete predviđene člankom 63. stavak (1) točka a) ovoga zakona, a ne ispunjava uvjete iz stavka (3) ovoga članka.

(5) Pravo na ograničenu licencu ima i ustanova socijalne skrbi koja se nalazi u transformaciji, a kojoj se ograničena licenca izdaje na temelju plana transformacije odobrenog od strane nadležnog Federalnog ili kantonalnog ministarstva ukoliko posebnim zakonom nije drugačije određeno.

**Članak 65.**  
**(Obnavljanje licence)**

(1) Licenca se obnavlja na zahtjev pružatelja socijalne usluge.

(2) U postupku razmatranja zahtjeva za obnavljanje licence primjenjuju se odredbe utvrđene člankom 59. ovoga zakona.

(3) Za obnavljanje licence važe uvjeti koji se primjenjuju u vrijeme podnošenja zahtjeva za obnavljanje licence.

(4) Postupak za obnavljanje licence pokreće se najranije 12, a najkasnije šest mjeseci prije isteka razdoblja na koje je licenca izdata.

#### **Članak 66. (Privremeno ukidanje licence)**

(1) Ukoliko nadležna inspekcija tijekom razdoblja na koji je licenca izdata utvrdi da pružatelj socijalne usluge više ne ispunjava pojedine uvjete iz članka 63. ovoga zakona, donijet će rješenje kojim će utvrditi nedostatke u odnosu na ispunjenost uvjeta i ostaviti rok za njihovo otklanjanje.

(2) Pružatelj socijalne usluge može nastaviti s pružanjem usluge do isteka roka ostavljenog za otklanjanje utvrđenih nedostataka.

(3) Ukoliko pružatelj socijalne usluge ne otkloni nedostatke sukladno rješenju iz stavka (1) ovoga članka, nadležni je inspektor obavezan o tome obavijestiti nadležno tijelo uprave koje je izdalo licencu.

#### **Članak 67. (Oduzimanje licence)**

Izdavatelj licence će rješenjem oduzeti licencu pružatelju socijalne usluge koji u ostavljenom roku iz članka 66. ovoga zakona ne otkloni utvrđene nedostatke i ne ispuni uvjete propisane za pružanje usluga za koje je registriran.

#### **Članak 68. (Postupak za izdavanje, obnavljanje i oduzimanje licence)**

(1) Postupak za izdavanje, obnavljanje i oduzimanje licence provode nadležna tijela uprave iz članka 59. ovoga zakona primjenom odredbi Zakona o upravnom postupku.

(2) Rješenja donesena u postupku iz stavka (1) ovoga članka konačna su u upravnom postupku i protiv njih se može pokrenuti upravni spor pred nadležnim sudom.

(3) Bliže uvjete glede forme i sadržaja licence, način njezinog izdavanja, obnavljanja i oduzimanja, kao i cijenu izdavanja licenci propisuje federalni ministar uz prethodno pribavljena mišljenja nadležnih kantonalnih ministarstava.

#### **Članak 69. (Registri o licencama i korisnicima usluga)**

(1) Licence izdate pružateljima socijalnih usluga utvrđenih odredbama ovoga zakona upisuju se u središnji registar licenciranih pružatelja socijalnih usluga, a koji sadrži i podatke o kategorijama korisnika tih usluga.

(2) Središnji registar iz stavka (1) ovoga članka vodi Federalno ministarstvo na temelju izdatih licenci.

(3) Registar iz stavka (1) ovoga članka Federalno ministarstvo vodi i na temelju podataka o izdatim licencama koje dostavljaju nadležna kantonalna ministarstva.

(4) Nadležno kantonalno ministarstvo podatak o izdatoj licenci dostavlja Federalnom ministarstvu u roku od osam dana od dana izdavanja licence.

(5) Podaci iz registra iz stavka (1) ovoga članka o licenciranim pružateljima socijalnih usluga utvrđenih odredbama ovog zakona trebaju biti javno dostupni.

(6) Sadržaj i način vođenja središnjeg registra iz stavka (1) ovoga članka propisuje federalni ministar uz prethodno pribavljena mišljenja nadležnih kantonalnih ministarstava.

## **VII. OSIGURANJE I FINANCIRANJE SOCIJALNIH USLUGA**

### **Članak 70. (Osiguranje usluga)**

(1) Socijalne usluge utvrđene odredbama ovoga zakona za kojima postoji potreba i koje se financiraju proračunskim sredstvima bilo koje razine vlasti, a ne mogu ih, u cijelosti ili u potrebnom opsegu, osigurati javne ustanove socijalne skrbi čiji su osnivači Federacija, kanton ili jedinica lokalne samouprave, osiguravaju se putem javnog poziva koji raspisuje nadležno kantonalno ministarstvo ili jedinica lokalne samouprave.

(2) Socijalne usluge koje se ne mogu nabavljati putem javnog poziva su:

- a) osnovna socijalna usluga i
- b) usluge udomiteljstva.

(3) Sukladno odredbama ovoga zakona, osnovnu socijalnu uslugu iz točke a) stavak (2) ovoga članka pružaju isključivo centri za socijalni radi, odnosno općinske službe socijalne skrbi.

(4) Sukladno odredbama ovoga zakona i odredbama Zakona o udomiteljstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine, uslugu udomiteljstva iz točke b) stavak (2) ovoga članka pružaju isključivo udomitelji.

### **Članak 71. (Utvrdjivanje cijena socijalnih usluga)**

(1) Pružatelji socijalnih usluga jednom godišnje utvrđuju cijenu za socijalne usluge koje pružaju prema jedinstvenoj metodologiji koju propisuje federalni ministar nakon prethodno pribavljenih mišljenja nadležnih kantonalnih ministarstava.

(2) Cijena iz stavka (1) ovoga članka utvrđuje se posebno za svaki stupanj podrške i to u sljedećim segmentima:

- a) u segmentu socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške;
- b) u segmentu zdravstvene njege i
- c) u segmentu odgoja i obrazovanja.

(3) Sva pitanja vezana za plaćanje određene socijalne usluge reguliraju se posebnim ugovorima između pružatelja socijalnih usluga i fizičkih ili pravnih osoba koje djelomično ili u cijelosti snose troškove pružene socijalne usluge.

**Članak 72.**  
**(Sredstva za rad pružatelja socijalnih usluga)**

(1) Sukladno relevantnim propisima Federacije, kantona i jedinica lokalne samouprave, sredstva za rad pružatelja socijalnih usluga utvrđenih odredbama ovoga zakona osiguravaju se iz:

- a) proračuna Federacije;
- b) proračuna kantona;
- c) proračuna jedinica lokalne samouprave;
- d) djelatnosti pružatelja socijalne usluge;
- e) osobnog udjela korisnika usluge ili njihovih srodnika;
- f) legata, poklona, donacija, zavještanja i
- g) iz drugih izvora.

(2) Sredstva za financiranje rada centara za socijalni rad, odnosno općinskih službi socijalne skrbi osiguravaju se iz proračuna osnivača.

(3) Sredstva za rad ostalih pružatelja socijalnih usluga iz ovoga zakona osiguravaju se iz sredstava ostvarenih na temelju pružene usluge, proračuna osnivača, donacija, poklona i drugih izvora.

**Članak 73.**  
**(Programsko pružanje socijalnih usluga)**

(1) S ciljem osiguranja njihove šire dostupnosti i financijske održivosti, određene vrste socijalnih usluga mogu se pružati kroz posebno osmišljene i razvijene programe koji moraju ispunjavati uvjete utvrđene odredbama ovoga zakona i biti akreditirani od strane nadležnog tijela uprave.

(2) Programe iz stavka (1) ovoga članka akreditira Federalno ministarstvo ukoliko usluge osigurava pružatelj socijalne usluge kojemu je osnivač Federacija ili koji je svoju djelatnost registrirao na razini Federacije, odnosno nadležno kantonalno ministarstvo ukoliko usluge osigurava pružatelj socijalne usluge kojemu je osnivač kanton ili jedinica lokalne samouprave ili onaj koji je svoju djelatnost registrirao na razini tog kantona.

(3) Akreditacija iz stavka (2) ovoga članka izdaje se na razdoblje do pet godina.

(4) Federalno ministarstvo će, nakon prethodno pribavljenih mišljenja nadležnih kantonalnih ministarstava, donijeti provedbeni akt kojim će detaljnije urediti metodologiju za izradu programa iz stavka (1) ovoga članka i uvjete koje moraju ispunjavati kao i postupak njihovog akreditiranja.

(5) Osnovna socijalna usluga i usluga udomiteljstva ne mogu biti obuhvaćeni programima iz stavka (1) ovoga članka.

(6) Federacija, kantoni ili jedinice lokalne samouprave mogu samostalno ili zajednički, kao i u partnerstvu s drugim pravnim osobama financirati programe iz stavka (1) ovoga članka koji su od posebnog značaja za područje njihove mjesne nadležnosti.

(7) Zajedničko financiranje programa iz stavka (1) ovoga članka uređuje se posebnim sporazumima o međusobnoj suradnji na provedbi navedenih programa između subjekata uključenih u financiranje.

(8) Financiranje programa iz stavka (1) ovoga članka realizira se putem javnih poziva uz naznačene opće i posebne kriterije za dodjelu sredstava.

(9) Ovisno o razini s koje se sredstva osiguravaju, kriterije iz stavka (8) ovoga članka utvrđuje federalni, odnosno kantonalni ministar ili rukovoditelj jedinice lokalne samouprave sukladno odredbama ovoga zakona, odnosno provedbenog akta iz stavka (4) ovoga članka.

#### **Članak 74. (Obveza plaćanja socijalnih usluga)**

(1) Troškove socijalne usluge snosi osoba kojoj je priznato pravo na socijalnu uslugu, odnosno roditelj, usvojitelj ili srodnik koji ima zakonsku obvezu izdržavanja te osobe ili druga pravna ili fizička osoba koja je preuzela obavezu plaćanja usluge sukladno relevantnim federalnim i kantonalnim propisima kojima je uređeno pitanje.

(2) Sredstva za potpuno ili djelomično financiranje socijalnih usluga utvrđenih odredbama ovoga zakona osiguravaju se u proračunima Federacije, kantona ili jedinica lokalne samouprave sukladno relevantnim federalnim i kantonalnim propisima kojima je to pitanje uređeno.

(3) Isplata sredstava za pruženu socijalnu uslugu vrši se sukladno rješenju o priznavanju prava na socijalnu uslugu koje donosi nadležni centar za socijalni rad, odnosno općinska služba socijalne skrbi ili ugovoru koji je neposredno zaključio korisnik ili njegov zakonski zastupnik i pružatelj socijalnih usluga.

#### **Članak 75. (Udio korisnika u plaćanju socijalnih usluga)**

(1) Osoba kojoj je priznato pravo na socijalnu uslugu sudjeluje u financiranju troškova usluga svojim novčanim prihodima i primanjima, kao i zakupom ili prodajom imovine.

(2) U postupku utvrđivanja i obračunavanja prihoda i imovine korisnika socijalne usluge, odnosno drugih osoba koje su po zakonu obvezne sudjelovati u plaćanju troškova, a koji se uzimaju u obzir pri priznavanju prava na socijalne usluge, primjenjuju se kantonalni propisi o socijalnoj skrbi.

### **VIII. NADZOR NAD PRIMJENOM ZAKONA**

#### **Članak 76. (Nadzor nad radom pružatelja socijalnih usluga)**

Nadzor nad radom pružatelja socijalnih usluga provodi se kroz unutarnji, stručni i inspekcijski nadzor.

#### **Članak 77. (Organiziranje unutarnjeg nadzora)**

(1) Unutarnji nadzor organiziraju i provode pružatelji socijalnih usluga nad radom svojih organizacijskih jedinica i uposlenih djelatnika s ciljem unapređivanja djelatnosti i rada pojedinih organizacijskih jedinica, praćenja stručnog rada u pogledu zaštite prava i interesa korisnika



njihovih usluga, te pravovremenog otklanjanja uočenih nepravilnosti u radu stručnih radnika koje se odnose na povredu pozitivnih propisa u izvršavanju njihovih zadaća ili pravila pojedine struke.

(2) Unutarnji nadzor provodi se na temelju općeg akta pružatelja socijalnih usluga i godišnjeg plana i programa provedbe unutarnjeg nadzora.

(3) Općim aktom iz stavka (2) ovoga članka utvrđuje se način obavljanja unutarnjeg nadzora.

(4) Pružatelj socijalnih usluga dužan je najkasnije do 31. prosinca tekuće godine za sljedeću godinu izraditi godišnji plan i program provedbe unutarnjeg nadzora

### **Članak 78.** **(Sadržaj i vrste stručnog nadzora)**

(1) Stručni nadzor u smislu ovoga zakona obuhvaća neposredan pregled opreme i prostora u odnosu na propisane uvjete u kojima se pružaju socijalne usluge, neposredan uvid u vođenje propisane evidencije i dokumentacije, uvid u broj i strukturu zaposlenih radnika u odnosu na propisane uvjete, neposredan uvid u rad stručnih radnika s korisnicima i uvid u rad stručnih tijela pružatelja socijalnih usluga.

(2) Stručni nadzor obavlja se kao redovni i izvanredni stručni nadzor, te kao opći i posebni stručni nadzor.

(3) Redovni stručni nadzor provodi se sukladno godišnjem programu redovnog stručnog nadzora koji donosi federalni ministar za pružatelje socijalnih usluga, odnosno ustanove socijalne skrbi kojima je osnivač Federacija, kao i za pružatelje socijalnih usluga koji su svoju djelatnost registrirali na razini Federacije, odnosno kantonalni ministar za pružatelje socijalnih usluga, odnosno ustanove socijalne skrbi kojima je osnivač kanton ili jedinica lokalne samouprave, kao i za pružatelje socijalnih usluga koji su svoju djelatnost registrirali na razini tog kantona.

(4) Izvanredni stručni nadzor provodi se na temelju podneska korisnika, članova obitelji korisnika ili zakonskog zastupnika, tijela upravljanja, radnika, tijela državne uprave i drugih pravnih i fizičkih osoba.

(5) Izvanredni stručni nadzor prema odredbama ovoga zakona provodi se i u drugim slučajevima u kojima Federalno ministarstvo, odnosno nadležna kantonalna ministarstva ocijene da je to potrebno.

(6) Opći stručni nadzor provodi se nad ispunjavanjem uvjeta u pogledu prostora i opreme, brojem i vrstom stručnih i drugih radnika, te stručnim tijelima pružatelja socijalnih usluga.

(7) Posebni stručni nadzor provodi se prema kategorijama smještenih korisnika, vrstama usluga koje se pružaju i djelatnosti pružatelja socijalnih usluga, odnosno ustanova socijalne skrbi.

### **Članak 79.** **(Način provedbe stručnog nadzora)**

(1) Stručni nadzor nad radom pružatelja socijalnih usluga, odnosno ustanova socijalne skrbi kojima je osnivač Federacija, kao i nad radom pružatelja socijalnih usluga koji su svoju djelatnost registrirali na razini Federacije, vrši posebno povjerenstvo koje formira federalni ministar od stručnih osoba s Liste stručnih nadzornika nad radom pružatelja socijalnih usluga.

(2) Stručni nadzor nad radom pružatelja socijalnih usluga, odnosno ustanova socijalne skrbi kojima je osnivač kanton ili jedinica lokalne samouprave, kao i nad radom pružatelja socijalnih usluga koji su svoju djelatnost registrirali na razini tog kantona, vrši posebno povjerenstvo koje formira kantonalni ministar od stručnih osoba s Liste stručnih nadzornika nad radom pružatelja socijalnih usluga.

(3) Stručni nadzornici iz st. (1) i (2) ovoga članka su osobe profesionalne orijentacije koje imaju potrebno stručno zvanje i radni staž u struci, kao i druge kompetencije potrebne za obavljanje poslova stručnog nadzora stečene kroz poseban program obuke stručnih nadzornika nad radom pružatelja socijalnih usluga, odnosno ustanova socijalne skrbi.

(4) Program obuke iz stavka (3) ovoga članka donosi federalni ministar nakon prethodno pribavljenih mišljenja nadležnih kantonalnih ministarstava.

(5) Sredstva za provedbu obuke iz stavka (3) ovoga članka osiguravaju se u proračunu Federacije.

(6) Listu stručnih nadzornika iz st. (1) i (2) ovoga članka utvrđuje federalni ministar u suradnji s nadležnim kantonalnim ministarstvima.

(7) Prilikom provedbe stručnog nadzora, povjerenstva iz st. (1) i (2) ovoga članka su ovlaštena davati preporuke o načinu otklanjanja uočenih nedostataka, a u slučaju postojanja neposredne opasnosti za zdravlje ili život ljudi mogu naložiti i mjere za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti u određenom roku o čemu u najkraćem roku obavještavaju nadležnu inspekciju.

(8) Povjerenstva iz st. (1) i (2) ovoga članka su samostalna u obavljanju poslova stručnog nadzora, u okviru prava i dužnosti utvrđenih ovim zakonom, kao i rješenjem o imenovanju donesenim od strane federalnog, odnosno kantonalnog ministra.

(9) Povjerenstva iz st. (1) i (2) ovoga članka dokazuju svoje službeno svojstvo rješenjem o imenovanju donesenim od strane federalnog, odnosno kantonalnog ministra.

(10) Federalni ministar će, nakon prethodno pribavljenih mišljenja nadležnih kantonalnih ministarstava, donijeti propis o vršenju stručnog nadzora nad radom pružatelja socijalnih usluga, odnosno ustanova socijalne skrbi, kojim će detaljnije urediti način i sadržaj provođenja stručnog nadzora, opće i posebne kriterije za stjecanje statusa stručnog nadzornika, sadržaj zapisnika o provedenom stručnom nadzoru, sadržaj evidencije o provedenim stručnim nadzorima i datim preporukama i naloženim mjerama, kao i druga pitanja značajna za obavljanje stručnog nadzora nad radom pružatelja socijalnih usluga, odnosno ustanova socijalne skrbi.

(11) Sredstva za rad povjerenstva iz stavka (1) ovoga članka osiguravaju se u proračunu Federacije, a sredstva za rad povjerenstava iz stavka (2) ovoga članka osiguravaju se u kantonalnim proračunima.

## **Članak 80.** **(Inspekcijski nadzor)**

(1) Nadzor nad primjenom ovoga zakona obavljaju Federalna uprava za inspekcijske poslove putem nadležnih federalnih inspektora i kantonalna tijela za inspekcijske poslove putem nadležnih kantonalnih inspektora, i to:

- a) federalni inspektori socijalne skrbi u dijelu primjene propisa iz oblasti socijalne skrbi za pružatelje socijalnih usluga, odnosno ustanove socijalne skrbi kojima je osnivač Federacija, kao i za pružatelje socijalnih usluga koji su svoju djelatnost registrirali na razini Federacije;
- b) kantonalni inspektori socijalne skrbi u dijelu primjene propisa iz oblasti socijalne skrbi za pružatelje socijalnih usluga, odnosno ustanove socijalne skrbi kojima je osnivač kanton ili jedinica lokalne samouprave, kao i za pružatelje socijalnih usluga koji su svoju djelatnost registrirali na razini tog kantona;
- c) federalni i kantonalni zdravstveni inspektori u dijelu pružanja zdravstvene njege i organiziranja zdravstvene zaštite;
- d) federalni i kantonalni farmaceutski inspektori u dijelu organiziranja ljekarničke djelatnosti;
- e) federalni i kantonalni inspektor rada u dijelu koji se odnosi na rad, kako je to razgraničenje nadležnosti utvrđeno propisima o radu, a koje se odnosi na mjesta rada;
- f) kantonalni prosvjetni inspektori u dijelu koji se odnosi na organiziranje odgoja i obrazovanja;

(2) Tijela iz stavka (1) toč. a), b), c), d), e) i f) ovoga članka međusobno surađuju, dostavljaju obavještenja o poduzetim mjerama, pružaju neposrednu pomoć jedni drugima i poduzimaju zajedničke mjere i aktivnosti neophodne za vršenje nadzora nad provedbom Zakona.

#### **Članak 81. (Primjena relevantnih propisa)**

Na rad nadležnih inspekcija Federalne i kantonalne uprave za inspeksijske poslove u pogledu vođenja inspeksijskog nadzora, primjenjuju se odredbe propisa o inspekcijama u Federaciji i propisa o upravnom postupku.

#### **Članak 82. (Inspeksijske nadležnosti)**

(1) Pored poslova utvrđenih propisom o inspekcijama u Federaciji Bosne i Hercegovine, federalni i kantonalni inspektori obavljaju i sljedeće:

- a) prate i proučavaju obavljanje registrirane djelatnosti i poduzimaju mjere za njezino kvalitetno obavljanje;
- b) nadziru zakonitost rada ustanova socijalne skrbi Federacije i stručnih radnika u obavljanju registrirane djelatnosti ustanova;
- c) razmatraju podneske pravnih i fizičkih osoba koji se odnose na nadzor iz utvrđene nadležnosti o poduzetim radnjama i pismeno obavještavaju podnositelja;
- d) poduzimaju preventivne aktivnosti u cilju sprečavanja nastupanja štetnih posljedica zbog nedostatka i nepravilnosti u provedbi ovoga zakona i propisa donijetih na temelju ovoga zakona.

(2) Federalni i kantonalni inspektori preventivne aktivnosti iz stavka (1) točka d) ovoga članka nalažu rješenjem.

**Članak 83.**  
**(Inspekcijske mjere)**

(1) Pored nadležnosti utvrđenih propisima o inspekcijama u Federaciji Bosne i Hercegovine, federalni i kantonalni inspektori, pri obavljanju inspekcijskog nadzora po ovom zakonu, imaju pravo i obvezu zabraniti rad pružatelju socijalne usluge ako:

- a) ne ispunjava uvjete propisane zakonskim i podzakonskim aktima u pogledu uvjeta prostora, opreme i kadra za obavljanje konkretne socijalne usluge;
- b) obavlja djelatnost suprotno registriranoj djelatnosti i rješenju o ispunjavanju uvjeta za obavljanje djelatnosti;
- c) primi na smještaj i tretman korisnika koji po propisima iz oblasti socijalne skrbi nije definiran kao korisnik prava na socijalne usluge;
- d) primi na smještaj veći broj korisnika od broja korisnika utvrđenog dobivenim rješenjem za obavljanje djelatnosti;
- e) ne osigura standardni sadržaj socijalnih usluga koje pruža;
- f) učini bitne propuste u tretmanu korisnika;
- g) ne vodi točnu i urednu zakonskim, podzakonskim ili drugim aktom određenu dokumentaciju i evidenciju i ne dostavlja je nadležnim institucijama;
- h) ne izvrši mjere određene u okviru stručnog nadzora;
- i) iz drugih razloga utvrđenih zakonom.

(2) Federalni i kantonalni inspektori o utvrđenim činjenicama iz stavka (1) ovoga članka donose rješenje o privremenoj zabrani rada, odnosno obavljanja registrirane djelatnosti.

**Članak 84.**  
**(Usmeno rješenje)**

(1) Federalni i kantonalni inspektori mogu prilikom obavljanja inspekcijskih poslova izdati i usmeno rješenje za izvršenje određenih mjera osiguranja:

- a) kada opasnost za zdravlje ili život ljudi zahtjeva da se određena mjera osiguranja poduzme odmah, bez odgađanja;
- b) kada postoji opasnost od prikrivanja, zamjene ili uništenja dokaza, ukoliko se mjera osiguranja ne poduzme odmah.

(2) Federalni i kantonalni inspektori mogu narediti izvršenje usmenog rješenja odmah.

(3) Žalba ne odlaže izvršenje rješenja u slučajevima iz stavka (1) ovoga članka.

(4) Usmeno rješenje mora se unijeti u zapisnik o obavljenom inspekcijskom nadzoru.

(5) Federalni i kantonalni inspektori su obvezni izdati pismeni otpravak rješenja u roku od osam dana od dana upisa izrečene mjere u zapisnik o obavljenom inspekcijskom nadzoru.

**Članak 85.**  
**(Kazneno djelo)**

(1) Ukoliko federalni ili kantonalni inspektori posumnjaju da je povredom propisa učinjen prekršaj ili kazneno djelo, uz rješenje za čije su donošenje nadležni, obvezni su bez odgađanja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana završetka inspekcijskog nadzora s utvrđenim činjenicama

koje su odlučujuće za poduzimanje mjera, podnijeti zahtjev za pokretanje prekršajnog postupka, odnosno prijavu za pokretanje postupka zbog kaznenog djela.

(2) Tijelo kojem je podnesen zahtjev, odnosno prijava iz stavka (1) ovoga članka obvezno je o ishodu postupka obavijestiti Federalno ministarstvo ili nadležno kantonalno ministarstvo.

## **IX. PREKRŠAJNE ODREDBE**

### **Članak 86. (Ometanje inspekcijskog nadzora)**

(1) Novčanom kaznom od 1.000,00 do 10.000,00 KM kaznit će se za prekršaj pružatelj socijalne usluge ukoliko nadležnom inspektoru onemogućiti rad, odnosno ne osigura uvjete za neometan rad ili znatno oteža inspekcijski nadzor, ili mu ne dostavi, ili ne pripremi podatke, obavijesti i materijale na njegov zahtjev u određenom roku, ili mu ne dostavi ili pripremi netočne i nepotpune podatke, obavijesti i materijale.

(2) Za prekršaj iz stavka (1) ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba pružatelja socijalne usluge novčanom kaznom od 500,00 do 2.000,00 KM.

### **Članak 87. (Neizvršavanje rješenja inspektora)**

(1) Novčanom kaznom od 1.500,00 do 15.000,00 KM kaznit će se za prekršaj pružatelj socijalnih usluga koji neopravdano ne izvrši pravomoćno rješenje inspektora donesenog na temelju ovoga zakona.

(2) Za prekršaj iz stavka (1) ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba pružatelja socijalne usluge novčanom kaznom od 500,00 do 1.500,00 KM.

### **Članak 88. (Nezakonito poslovanje)**

(1) Novčanom kaznom u iznosu od 1.000,00 KM do 20.000,00 KM kaznit će se pružatelj socijalnih usluga za prekršaj ako:

- a) započne s radom prije nego što nadležno tijelo utvrdi da su ispunjeni propisani uvjeti za početak rada, odnosno za izdavanje licence sukladno odredbama ovoga zakona;
- b) ne ispunjava minimalne uvjete koje je ispunjavao u trenutku dobivanja licence;
- c) ne vodi na propisani način evidenciju i dokumentaciju o korisniku, vrstama usluga i drugim pitanjima sukladno odredbama ovoga zakona ili ukoliko o tome ne dostavlja propisani izvještaj;
- d) ako nastavi s radom nakon što mu je oduzeta licenca sukladno članku 68. ovoga zakona;
- e) pruža usluge smještaja većem broju korisnika od utvrđenih kapaciteta;
- f) neopravdano odbije prioritarno i bez odlaganja primiti korisnika kojeg uputi nadležni centar za socijalni rad, odnosno općinska služba socijalne skrbi;
- g) pruža uslugu za koju nije licenciran sukladno odredbama ovoga zakona;
- h) vodi postupke tako da ne osigurava povjerljivost podataka i osobni integritet i dostojanstvo korisnika ili dužnost čuvanja profesionalne tajne;

- i) tri puta uzastopno neopravdano ne bude realizirao preporuke izdate od strane tijela nadležnog za provedbu stručnog nadzora.

(1) Za prekršaj iz stavka (1) ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba pružatelja socijalne usluge novčanom kaznom u iznosu od 1.000,00.KM od 5.000,00 KM.

## **X. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Članak 89. (Primjena drugih propisa)**

(1) Na osnivanje, upravljanje, rukovođenje i nadzor nad zakonitošću rada, prestanak rada i druge statusne promjene ustanova socijalne skrbi primjenjuju se odgovarajuće odredbe Zakona o ustanovama ("Službeni list RBiH", br. 6/92, 8/93 i 13/94) koji se, sukladno članku IX. 5. (1) Ustava Federacije Bosne i Hercegovine, primjenjuje kao federalni zakon, kao i odredbe posebnih propisa kojima se uređuje osnivanje i rad ustanova, ukoliko ovim zakonom nije drugačije propisano.

(2) Na osnivanje, rad, nadzor nad zakonitošću rada, prestanak rada i druga pitanja glede udruga i fondacija koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi primjenjuju se odgovarajuće odredbe Zakona o udruženjima i fondacijama ("Službene novine Federacije BiH", broj: 45/02), ukoliko ovim zakonom nije drugačije propisano.

(3) Na rad ustanova socijalne skrbi i financiranje socijalnih usluga, kao i druga pitanja koja nisu uređena ovim zakonom primjenjuju se odredbe Zakona o osnovama socijalne skrbi, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite obitelji s djecom ("Službene novine Federacije BiH", br. 36/99, 59/04, 39/06, 14/09, 45/16 i 40/18), kao i kantonalnih propisa donesenih na temelju njega.

(4) U pogledu prava, obveza i odgovornosti zaposlenih kod pružatelja socijalnih usluga primjenjuju se odredbe Zakona o radu ("Službene novine Federacije BiH", br. 26/16, 89/18 i 23/20).

(5) Na sva pitanja koja se odnose na inspekcijski nadzor nad pružateljima socijalnih usluga primjenjuju se odredbe Zakona o inspekcijama Federacije Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije BiH", br. 73/14 i 19/17).

(6) Na postupak utvrđivanja ispunjenosti uvjeta za pružanje usluga utvrđenih odredbama ovoga zakona, kao i na postupak za izdavanje, obnavljanje i oduzimanje licence primjenjuju se odredbe Zakona o upravnom postupku ("Službene novine Federacije BiH", br. 2/98 i 48/99), ukoliko ovim zakonom nije drugačije određeno.

(7) Na sva pitanja koja se odnose na poštivanje prava na privatnost i povjerljivost osobnih podataka korisnika socijalnih usluga, kao i njihovih zakonskih zastupnika, primjenjuju se odredbe Zakona o zaštiti osobnih podataka Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", br. 49/06, 76/11 i 89/11).

(8) Na sva pitanja koja se odnose na primjenu načela javnosti i transparentnosti u radu pružatelja socijalnih usluga primjenjuju se odredbe Zakona o slobodi pristupa informacijama u Bosni i Hercegovini ("Službeni glasnik BiH", br. 28/00, 45/06, 102/09, 62/11 i 100/13) i Zakona o slobodi pristupa informacijama u Federaciji Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije BiH", br. 32/01 i 48/11).

(9) Na sva prava, obveze i odgovornosti utvrđene ovim zakonom primjenjuju se obiteljski propisi, propisi o zdravstvenoj zaštiti i zdravstvenom osiguranju, kao i drugi propisi iz područja socijalne skrbi, zdravstva, obrazovanja i odgoja, te pravde ukoliko ovim zakonom nije drugačije određeno.

#### **Članak 90.**

##### **(Postupci započeti po odredbama ranije važećih zakona)**

(1) Postupci za ostvarivanje prava na socijalne usluge, započeti prije stupanja na snagu ovoga zakona, a koji nisu završeni, okončat će se po odredbama ovoga zakona.

(2) Postupci za izdavanje odobrenja za rad ustanovama i drugim pravnim osobama, započeti prije stupanja na snagu ovoga zakona, a koji nisu završeni, okončat će se po odredbama ovoga zakona.

#### **Članak 91.**

##### **(Rokovi za usklađivanje kantonalnih propisa)**

Kantoni su dužni u roku od godinu dana do dana početka primjene ovoga zakona donijeti svoje propise i opće akte koje će usuglasiti s odredbama ovoga zakona uključujući i proširenje kruga korisnika socijalnih usluga utvrđenih odredbama ovoga zakona sukladno njihovim specifičnim potrebama i programima razvoja socijalne skrbi na području njihove mjesne nadležnosti.

#### **Članak 92.**

##### **(Usklađivanje općih i internih akata pružatelja socijalnih usluga)**

(1) Pružatelji socijalnih usluga, dužni su svoj rad, kao i svoje opće i interne akte uskladiti s odredbama ovoga zakona u roku od godinu dana od dana stupanja na snagu provedbenog akta iz članka 58. stavak (1) ovoga zakona kojim će se propisati minimalni uvjeti za rad i pružanje socijalnih usluga koji se tiču lokacije, prostora, opreme, organizacije, broja i stručne spremlje angažiranog stručnog osoblja, te procjene, planiranja i aktivnosti za pružanje svake pojedine socijalne usluge utvrđene odredbama ovoga zakona.

(2) Pružatelji socijalnih usluga dužni su u roku od godinu dana od dana početka primjene ovog zakona donijeti opći akt iz članka 11. stavak (2) kojim će utvrditi način podnošenja i postupanja po pritužbama, kao i način očitovanja na podnesene pritužbe.

(3) Pružatelji socijalnih usluga dužni su u roku od godinu dana od dana početka primjene ovog zakona donijeti opći akt iz članka 77. stavak (2) kojim će utvrditi način provedbe unutarnjeg nadzora nad radom svojih organizacijskih jedinica i uposlenih djelatnika.

#### **Članak 93.**

##### **(Provedbeni propisi)**

(1) Federalni ministar će, nakon prethodno pribavljenih mišljenja nadležnih kantonalnih ministarstava, u roku od godinu dana od dana stupanja na snagu ovoga zakona donijeti provedbeni akt iz članka 15. stavak (3) ovoga zakona kojim će propisati osnovne elemente metodologije vođenja slučaja i potrebne obrasce.

(2) Federalni ministar će, nakon prethodno pribavljenih mišljenja nadležnih kantonalnih ministarstava, u roku od godinu dana od dana stupanja na snagu ovoga zakona donijeti

provedbeni akt iz članka 58. stavak (1) ovoga zakona kojim će propisati minimalne uvjete za rad i pružanje socijalnih usluga koji se tiču lokacije, prostora, opreme, organizacije, broja i stručne spreme angažiranog stručnog osoblja, te procjene, planiranja i aktivnosti za pružanje svake pojedine socijalne usluge utvrđene odredbama ovoga zakona.

(3) Kantonalni ministri zdravstva će u roku od godinu dana od dana stupanja na snagu ovoga zakona donijeti provedbeni akt iz članka 58. stavak (2) ovoga zakona kojim će propisati minimalne uvjete zdravstvene njege koju na području njihove mjesne nadležnosti osiguravaju pružatelji socijalnih usluga.

(4) Kantonalni ministri nadležni za odgoj i obrazovanje će u roku od godinu dana od dana stupanja na snagu ovoga zakona donijeti provedbeni akt iz članka 58. stavak (3) ovoga zakona kojim će propisati minimalne uvjete glede odgojno-obrazovnih programa i programa osposobljavanja koje na području njihove mjesne nadležnosti provode pružatelji socijalnih usluga.

(5) Federalni ministar će, nakon prethodno pribavljenih mišljenja nadležnih kantonalnih ministarstava, u roku od godinu dana od dana stupanja na snagu ovoga zakona donijeti provedbeni akt iz članka 59. stavak (4) ovoga zakona kojim će propisati način rada, sastav i nadležnosti, te ostala pitanja vezana za rad tijela koja provode postupak ocjenjivanja ispunjenosti minimalnih uvjeta za rad i pružanje socijalnih usluga utvrđenih odredbama ovoga zakona.

(6) Federalni ministar će, nakon prethodno pribavljenih mišljenja nadležnih kantonalnih ministarstava, u roku od godinu dana od dana stupanja na snagu ovoga zakona donijeti provedbeni akt iz članka 68. stavak (3) ovoga zakona kojim će propisati bliže uvjete glede forme i sadržaja licence, način njezinog izdavanja, obnavljanja i oduzimanja, kao i cijenu izdavanja licenci.

(7) Federalni ministar će, nakon prethodno pribavljenih mišljenja nadležnih kantonalnih ministarstava, u roku od godinu dana od dana stupanja na snagu ovoga zakona donijeti provedbeni akt iz članka 69. stavak (6) ovoga zakona kojim će propisati sadržaj i način vođenja središnjeg registra licenciranih pružatelja socijalnih usluga, a koji sadrži i podatke o kategorijama korisnika tih usluga.

(8) Federalni ministar će, nakon prethodno pribavljenih mišljenja nadležnih kantonalnih ministarstava, u roku od godinu dana od dana stupanja na snagu ovoga zakona donijeti provedbeni akt iz članka 71. stavak (1) ovoga zakona kojim će propisati jedinstvenu metodologiju za izračun cijena socijalnih usluga utvrđenih odredbama ovoga zakona.

(9) Federalni ministar će, nakon prethodno pribavljenih mišljenja nadležnih kantonalnih ministarstava, u roku od godinu dana od dana stupanja na snagu ovoga zakona donijeti provedbeni akt iz članka 73. stavak (4) ovoga zakona kojim će propisati detaljniju metodologiju za izradu programa za pružanje socijalnih usluga.

(10) Federalni ministar će, nakon prethodno pribavljenih mišljenja nadležnih kantonalnih ministarstava, u roku od godinu dana od dana stupanja na snagu ovoga zakona donijeti provedbeni akt iz članka 79. stavak (4) ovoga zakona kojim će propisati poseban program obuke stručnih nadzornika nad radom pružatelja socijalnih usluga, odnosno ustanova socijalne skrbi.

(11) Federalni ministar će, nakon prethodno pribavljenih mišljenja nadležnih kantonalnih ministarstava, u roku od godinu dana od dana stupanja na snagu ovoga zakona donijeti provedbeni akt iz članka 79. stavak (10) ovoga zakona kojim će detaljnije urediti način i sadržaj



provođenja stručnog nadzora, opće i posebne kriterije za stjecanje statusa stručnog nadzornika, sadržaj zapisnika o provedenom stručnom nadzoru, sadržaj evidencije o provedenim stručnim nadzorima i datim preporukama i naloženim mjerama, kao i druga pitanja značajna za obavljanje stručnog nadzora nad radom pružatelja socijalnih usluga, odnosno ustanova socijalne skrbi.

**Članak 94.**  
**(Primjena ranije važećih propisa)**

Do donošenja provedbenih akata iz članka 93. ovoga zakona primjenjivat će se važeći federalni i kantonalni propisi i opći akti iz oblasti socijalne skrbi.

**Članak 95.**  
**(Prestanak primjene odredbi postojećeg federalnog propisa)**

Danom početka primjene ovoga zakona, na teritoriju Federacije prestaje primjena odredbi iz čl. od 41. do 47. Zakona o osnovama socijalne skrbi, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite obitelji s djecom ("Službene novine Federacije BiH", br. 36/99, 54/04, 39/06, 14/09, 45/16 i 40/18).

**Članak 96.**  
**(Stupanje na snagu)**

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenim novinama Federacije BiH", a početak će se primjenjivati nakon 12 mjeseci od dana stupanja na snagu Zakona.

## OBRAZLOŽENJE

### I. USTAVNO UTEMELJENJE

Ustavno utemeljenje za donošenje Zakona o socijalnim uslugama u Federaciji Bosne i Hercegovine sadržano je u odredbama članka III. 2. e), u vezi sa člankom III. 3. (3) Ustava Federacije Bosne i Hercegovine kojima je utvrđeno da federalna vlast ima pravo utvrđivati politiku i donositi zakone koji se tiču socijalne politike. Prema odredbama članka III. 2. e) i članka III. 3. (1) i (2) Ustava Federacije Bosne i Hercegovine, federalna vlast i kantoni su nadležni za socijalnu politiku pri čemu predmetnu nadležnost ostvaruju zajednički ili odvojeno, ili od strane kantona koordinirano od federalne vlasti. U pogledu ovih nadležnosti kantoni i federalna vlast dogovaraju se na trajnoj osnovi. Nadalje, kantoni u ovoj oblasti imaju pravo utvrđivati politiku i provoditi zakone (članak III. 3. (4)), kao i provoditi socijalnu politiku i uspostavljati službe socijalne zaštite (članak III. 4. j)). Prema odredbama članka IV. A. 20. (1) d) Ustava Federacije Bosne i Hercegovine, pored ostalih nadležnosti utvrđenih Ustavom, Parlament Federacije Bosne i Hercegovine je nadležan za donošenje zakona o vršenju funkcija federalne vlasti.

### II. RAZLOZI ZA DONOŠENJE

Reforma sustava socijalne skrbi u Federaciji Bosne i Hercegovine (u daljnjem tekstu: Federacija) temelji se na potrebi usklađivanja pravnih okvira i prakse s međunarodnim standardima i dobrim praksama kako bi se osigurala veća razina blagostanja stanovništva, unaprijedila kvaliteta života i socijalne inkluzije, te omogućili kvalitetni i raznovrsni socijalni servisi pod jednakim uvjetima za sve stanovnike. Važeći Zakon o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite obitelji s djecom obuhvaća više odvojenih oblasti: socijalnu zaštitu, zaštitu civilnih žrtava rata, zaštitu osoba s invaliditetom i zaštitu obitelji s djecom. U dijelu predmetnog Zakona kojim je regulirana socijalna zaštita, socijalne usluge se tretiraju isključivo kroz pravo na smještaj u ustanovu socijalne skrbi, pravo na smještaj u drugu obitelj, pravo na kućnu njegu i pomoć u kući, te pravo na usluge socijalnog i drugog stručnog rada. Kao takav, Zakon je nejasno koncipiran i kompliciran za primjenu u praksi, posebice ako se ima na umu da pored njega egzistiraju i kantonalni propisi kojima se regulira oblast socijalnih usluga u Federaciji. Iz navedenog jasno proistječe da je trenutno ključni problem legislativni okvir iz oblasti socijalnog zakonodavstva u Federaciji koji ne sadrži jasnu definiciju socijalnih usluga, niti značaj koji navedene usluge imaju u zadovoljavanju potreba pojedinaca, obitelji, različitih društvenih skupina, a time i lokalne zajednice u cjelini.

Nadalje, postojeći federalni i kantonalni propisi iz ove oblasti ne korespondiraju u potpunosti s europskim standardima i normativima glede sveobuhvatnosti, dostupnosti, pristupačnosti i kvalitete socijalnih usluga niti osiguravaju njihovo pružanje u okvirima jasnih standarda i jedinstvenih kriterija unutar kojih bi se one na adekvatan način pružale građanima u stanju socijalne potrebe. Normirane socijalne usluge u postojećim pozitivnim propisima nisu harmonizirane niti su dovoljno razrađene i objašnjene, te nedostaje njihova jasna podjela po grupama i podgrupama, poštujući određene specifičnosti pojedinih kategorija korisnika. Uključenost nevladinih organizacija, kao pružatelja socijalnih usluga, zakonom je ograničena samo na usluge kućne njege i pomoći u kući ili kroz poseban organizacijski oblik njihovog djelovanja kroz ustanove socijalne skrbi.

U kontekstu onoga što je prethodno navedeno, treba naglasiti da je Bosna i Hercegovina, a time i Federacija, u svojstvu članice UN-a i Vijeća Europe, preuzela obvezu poštivanja prava i

standarda u oblasti socijalne skrbi. Također, Bosna i Hercegovina je ratificirala i revidiranu Europsku socijalnu povelju (2008) u okviru koje je posebno značajan članak 14. kojim je regulirano pravo na korištenje službi socijalne skrbi. S ciljem osiguranja djelotvornog korištenja ovoga prava, zemlje potpisnice su se obvezale promovirati ili pružati usluge koje, korištenjem stručnih metoda socijalnog rada, doprinose dobrobiti i razvoju kako pojedinaca tako i skupina unutar zajednice, te njihovoj prilagodbi socijalnom okruženju, potičući uključivanje i sudjelovanje bilo pojedinaca bilo volonterskih i drugih organizacija u uspostavljanje i održavanje takvih službi. Polazeći, dakle, od činjenice da se Bosna i Hercegovine, kao potpisnica niza konvencija i međunarodnih dokumenta, obvezala osigurati zaštitu ljudskih prava u svim segmentima, evidentno je da se to odnosi i na zaštitu ljudskih prava osoba koje koriste servise socijalne zaštite. Slijedom navedenog, kao jedan od njezinih entiteta, Federacija je predmet analize različitih međunarodnih tijela u cilju redovnog praćenja situacije i izvještavanja o razini poštivanja preporuka međunarodnih tijela u oblasti socijalne zaštite i socijalnih usluga.

Nadalje, iz procesa pridruživanja Bosne i Hercegovine Europskoj uniji proistekle su određene obveze za državu i entitete u pogledu usklađivanja postojećih propisa s međunarodnim konvencijama i europskim standardima, uključujući i obvezu usklađivanja propisa iz oblasti socijalne skrbi. S tim u vezi, člankom 99. Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između Bosne i Hercegovine i Europske unije, propisano je, između ostalog, da će se osigurati jednak pristup i djelotvorna podrška svim ranjivim osobama i osobama s posebnim potrebama.

U skladu s programskim opredjeljenjem Vlade Federacije Bosne i Hercegovine, jedan od strateških ciljeva Federalnog ministarstva rada i socijalne politike (u daljnjem tekstu: Ministarstvo) je unapređenje sustava socijalne skrbi koji će garantirati temeljna i ujednačena prava koja osiguravaju zaštitu socijalno ugroženih kategorija. S tim u vezi, na prijedlog Ministarstva, Vlada Federacije Bosne i Hercegovine je na svojoj 127. sjednici Zaključkom V. broj: 1395/2014 od 10.07.2014. godine usvojila Strategiju deinstitucionalizacije i transformacije ustanova socijalne zaštite u Federaciji Bosne i Hercegovine (2014-2020). Navedeni dokument predstavlja strateško opredjeljenje Vlade Federacije BiH da, uz podršku kantonalnih vlada, nastavi sa svojim javnim angažmanom na povećanju kvalitete života djece, osoba s invaliditetom i starih osoba, te da kroz provođenje procesa deinstitucionalizacije i transformacije ustanova socijalne skrbi osigura uvjete za pružanje podrške u zajednici korisnicima kojima je ista neophodna, te implementira međunarodno utemeljeno pravo prema kojemu svaka osoba ima pravo na život u zajednici na istom osnovu kao i druge osobe. Osim toga, ova Strategija ujedno predstavlja i odgovor na potrebu za sistemskim promjenama koje je neophodno provesti u oblasti tradicionalnog načina institucionalne brige o korisnicima.

Na temelju ovoga strateškog dokumenta, Ministarstvo je sačinilo Akcioni plan za provedbu Strategije deinstitucionalizacije i transformacije ustanova socijalne zaštite u Federaciji Bosne i Hercegovine (2014-2020), koji je Vlada Federacije BiH usvojila Odlukom V. broj 1591/17 na svojoj 131. sjednici od 07.12.2017. godine. Imajući u vidu da ovaj Akcioni plan predstavljao operacionalizaciju Strategije deinstitucionalizacije i transformacije ustanova socijalne zaštite s jasno navedenim programima i aktivnostima, te definiranim nositeljima i rokovima za njihovu provedbu, izrada i usvajanje Zakona o socijalnim uslugama stvara pretpostavke za realiziranje nekoliko ključnih strateških ciljeva u segmentu nadležnosti i odgovornosti Federacije BiH, među kojima na poseban način treba istaknuti onaj koji se odnosi na potrebu transformiranja postojećih institucionalnih oblika zbrinjavanja socijalno osjetljivih kategorija.

U okviru navedenog procesa usvajanje Zakona o udomiteljstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije BiH", broj: 19/17) bio je prvi korak kojim je sistemski uređena usluga udomiteljstva u Federaciji Bosne i Hercegovine. Predmetnim je Zakonom, čija je primjena počela

u 03. mjesecu 2018. godine, na sistemski način uređeno pravo na smještaj u drugu obitelj, koje je do donošenja navedenog zakona bilo regulirano Zakonom o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite obitelji sa djecom ("Službene novine Federacije BiH", br. 36/99, 54/04, 39/06, 14/09, 45/16 i 40/18). Zakonom je omogućeno razvijanje udomiteljstva i u onim kantonima Federacije gdje to do sada nije bio slučaj, te su stvorene pretpostavke za osiguranje jednake kvalitete i jednakog pristupa uslugama udomiteljstva na području cijele Federacije, posebice ako se u obzir uzmu jednake procedure identifikacije kao i unificirana metoda odabira i edukacije udomitelja. Također, stvoren je i jedinstven sistem praćenja njihovog rada u svim kantonima koji do sada nije postojao.

Kao naredni korak u okviru navedenog procesa i reformskih aktivnosti Ministarstva pristupilo se izradi Zakona o socijalnim uslugama u Federaciji Bosne i Hercegovine tako što je imenovana Radna skupina za izradu Zakona o socijalnim uslugama u čiji su sastav, pored predstavnika Ministarstva, bili uključeni predstavnici resornih kantonalnih ministarstava, UNICEF-a i SOS Dječjih sela BiH. Zadatak navedene Radne skupine je bio da sačini finalnu verziju Zakona o socijalnim uslugama u Federaciji Bosne i Hercegovine kojim će se, između ostalog, na jedinstven način urediti vrste socijalnih usluga, način njihovog osiguranja i modaliteta financiranja, standarda pod kojima će se iste pružati, nadzor i licenciranje pružatelja socijalnih usluga, kao i druga pitanja od značaja za ostvarivanje prava na socijalne usluge u Federaciji. Značajnu podršku radu Radne skupine pružio je Projekat jačanje sistema socijalnih usluga SOS Dječjih sela BiH.

Tijekom izrade predmetnog Zakona, a imajući u vidu važnost uspostavljanja standarda za rad i pružanje socijalnih usluga u oblasti socijalne zaštite, kao i značaj formiranja cijena usluga i fiskalnu procjenu koštanja Zakona, kroz rad navedene Radne skupine, a uz financijsku podršku spomenutog Projekta SOS Dječjih sela BiH, otišlo se korak dalje, te se pristupilo mapiranju postojećih standarda pružatelja socijalnih usluga u oblasti socijalne zaštite u Federaciji BiH s ciljem izrade jasnih zakonskih okvira s obvezujućim standardima za pružatelje socijalnih usluga u Federaciji. Navedeni je proces rezultirao pripremom radne verzije Pravilnika o minimalnim uvjetima za rad i pružanje socijalnih usluga u Federaciji Bosne i Hercegovine koji je predviđen kao podzakonski akt uz predmetni Zakon. U okviru istog procesa pripremljena je i metodologija za oblikovanje, odnosno formiranje cijena socijalnih usluga u Federaciji, koja je kao podzakonski akt također predviđena predmetnim Zakonom.

Donošenjem Zakona o socijalnim uslugama u Federaciji Bosne i Hercegovine i Pravilnika o minimalnim uvjetima za rad i pružanje socijalnih usluga u Federaciji Bosne i Hercegovine sistemski će se definirati osnovne socijalne usluge i korisnici istih. Također će se upostaviti sistem licenciranja ustanova socijalne skrbi, odnosno pružatelja socijalnih usluga putem kojeg će se provjeriti ispunjava li pružatelj socijalne usluge propisane uvjete za pružanje usluga u oblasti socijalne skrbi. Nadalje, Pravilnikom o minimalnim uvjetima za rad i pružanje socijalnih usluga u Federaciji BiH propisat će se minimalni zajednički i minimalni posebni standardi za pružanje socijalnih usluga, a koji se odnose na prostor, opremljenost prostora, broj stručnih radnika koji pružaju socijalne usluge, te broj administrativnih i pomoćnih djelatnika koji su indirektno uključeni u proces pružanja socijalnih usluga. Osim toga, predmetnim će se Pravilnikom preciznije definirati standardi za pet skupina socijalnih usluga (osnovna socijalna usluga; usluge socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške u obiteljskom modelu skrbi; usluge socijalnog zbrinjavanja i podrške u zajednici; usluge institucionalnog socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške i usluge stručne podrške i savjetovanja), pri čemu će svaka pojedina socijalna usluga biti razrađena kroz sljedeće elemente: definicija i opis usluge, sadržaj usluge, ciljni korisnici usluge, stručni djelatnici (stručni profili i minimalan broj) koji su potrebni za pružanje određene socijalne usluge.

Preciznije definiranje socijalnih usluga i minimalnih uvjeta za rad i pružanje socijalnih usluga pružit će osnovu za monitoring kvalitete pružanja socijalnih usluga, te osigurati kontrolu troškova pružatelja socijalnih usluga putem uspostavljanja kriterija i mjerila za izračun cijene socijalnih usluga.

### III. OBRAZLOŽENJE PREDLOŽENIH PRAVNIH RJEŠENJA

Gledano u cjelini, predloženi tekst Zakona o socijalnim uslugama u Federaciji Bosne i Hercegovine predstavlja kvalitetan pravni okvir za harmonizaciju postojećih i razvoj novih socijalnih usluga, sistematizaciju uvjeta za pružanje socijalnih usluga, licenciranje pružatelja socijalnih usluga, te stvara pravne pretpostavke za sistemsko korištenje postojećih potencijala pružatelja socijalnih usluga koji djeluju u nevladinom sektoru. Osim navedenog, predviđena zakonska rješenja otklanjaju najveći dio uočenih problema glede uspostavljanja i provedbe minimalnih standarda stručnog rada i ispunjavanja neophodnih infrastrukturnih preduvjeta od strane pružatelja socijalnih usluga za kvalitetno pružanje usluga njihovim korisnicima. Nadalje, značajno se profesionalizira stručni rad, uvodi se interni, te se poboljšava stručni i inspekcijski nadzor, dok se u odnosu na postojeći osigurava dodatni modalitet financiranja socijalnih usluga kroz omogućavanje osmišljavanja i razvijanja posebnih programa za pružanje određenih socijalnih usluga, posebice u onim sredinama u kojima one nisu uspostavljene ili razvijene u odgovarajućoj mjeri.

Glede pojedinačnih normi, odnosno predloženih zakonskih rješenja, važno je naglasiti da je Zakon o socijalnim uslugama u Federaciji Bosne i Hercegovine metodološki podijeljen na sljedećih deset ključnih poglavlja:

**I. Uvodne odredbe (čl. 1-3):** U okviru ove cjeline utvrđuju se predmet Zakona, rodno značenje izraza koji se u njemu koriste, te značenje pojedinih izraza (dijete, mlađa punoljetna osoba, starija osoba, samac, obitelj, zajedničko kućanstvo, stambena jedinica, zakonski zastupnik, pružatelj socijalnih usluga, licenca, ustanova socijalne skrbi, socijalne usluge, individualni plan podrške korisniku, vođenje slučaja, međusektorska suradnja, socijalno zbrinjavanje, socijalna podrška, odgoj, obrazovanje, zdravstvena njega, zdravstvena zaštita, socijalna potreba, temeljne životne potrebe, dodatne životne potrebe).

**II. Korisnici socijalnih usluga (čl. 4-11):** U okviru ove tematske cjeline kao korisnici socijalnih usluga definiraju se djeca i odrasle osobe u stanju socijalne potrebe, koji su državljani Bosne i Hercegovine s prebivalištem na teritoriju Federacije, kao i strani državljani i osobe bez državljanstva koji socijalne usluge utvrđene odredbama ovoga zakona koriste sukladno važećim propisima u Bosni i Hercegovini, međunarodnim ugovorima i konvencijama.

Djetetom u stanju socijalne potrebe smatra se: dijete bez roditeljske skrbi, odgojno zanemareno ili zapušteno dijete, dijete u sukobu sa zakonom, dijete čiji je razvoj ometen obiteljskim prilikama, dijete s teškoćama u razvoju ili invaliditetom, dijete žrtva obiteljskog i drugog nasilja, dijete žrtva trgovine ljudima, dijete žrtva zlorabe psihoaktivnih sredstava (alkohol, droga i slično) i drugih oblika ovisnosti (internet, kocka i slično), dijete s društveno negativnim ponašanjem, dijete bez pratnje, kao i svako drugo dijete u stanju potrebe pod kojim se smatra dijete kojemu je uslijed posebnih okolnosti potreban odgovarajući oblik socijalne skrbi zbog siromaštva, elementarne nepogode, izbjeglištva, ratnog stanja, pretrpljene prisilne migracije, repatrijacije, smrti jednog ili više članova obitelji, povratka s liječenja, otpuštanja iz ustanove ili drugih rizika i nepredvidivih okolnosti.

Što se tiče odrasle osobe u stanju socijalne potrebe, u ovu kategoriju spadaju: osoba s invaliditetom, starija osoba, osoba s društveno negativnim ponašanjem, žrtva obiteljskog i drugog nasilja, žrtva trgovine ljudima, ovisnik o psihoaktivnim sredstvima i drugim oblicima ovisnosti, samohrani roditelj, beskućnik, te druge kategorije osoba u stanju socijalne potrebe pod kojima se smatraju pojedinci i obitelji kojima je uslijed posebnih okolnosti potreban odgovarajući odgovarajući vid socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške.

Pored prethodno navedenih kategorija korisnika socijalnih usluga, kantonima i jedinicama lokalne samouprave je ostavljena mogućnost uključivanja i drugih korisnika sukladno njihovim specifičnim potrebama i programima razvoja socijalne skrbi na području njihove mjesne nadležnosti. Na koncu, u okviru ove tematske cjeline utvrđena su i sljedeća temeljna prava korisnika socijalnih usluga: pravo na informiranost, pravo na sudjelovanje u donošenju odluka, pravo na slobodan izbor usluga, pravo na privatnost i povjerljivost osobnih podataka, pravo na održavanje obiteljskih i drugih društvenih veza, te pravo na pritužbu.

**III. Socijalne usluge (čl. 12-27):** Ovom tematskom cjelinom obuhvaćene su odredbe koje se odnose na organiziranje i pružanje socijalnih usluga, modalitete socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške prema trajanju (kontinuirano dugotrajno socijalno zbrinjavanje i podrška, privremeno socijalno zbrinjavanje i podrška, povremeno socijalno zbrinjavanje i podrška, cjelodnevno i poludnevno socijalno zbrinjavanje i podrška, socijalno zbrinjavanje i podrška bez smještaja), te modalitete socijalnog zbrinjavanja i podrške prema intenzitetu (podrška u rasponu od I. do IV. stupnja). Nadalje, predmetnim je odredbama definirano i sljedećih pet vrsta socijalnih usluga: osnovna socijalna usluga (informiranje, procjenjivanje, planiranje, praćenje i evaluiranje, te izvještavanje), usluge socijalnog zbrinjavanja i podrške u obiteljskom modelu skrbi (udomiteljstvo i mali obiteljski domovi), usluge socijalnog zbrinjavanja i podrške u zajednici (dnevni boravak, pomoć u kući, stanovanje u zajednici uz podršku i prihvatilište), usluge institucionalnog socijalnog zbrinjavanja i podrške i usluge stručne podrške i savjetovanja (stručni socijalni rad, stručno savjetovanje, psihosocijalna podrška, pomoć pri uključivanju u programe obrazovanja i osposobljavanja, krizna intervencija, rana intervencija, socijalno mentorstvo, stručno vještačenje, pravna pomoć i medijacija).

**IV. Pružatelji socijalnih usluga (čl. 28-45):** Ova tematska cjelina obuhvaća odredbe koje se odnose na temeljna načela na kojima počiva pružanje socijalnih usluga (načelo humanizma i poštivanja temeljnih ljudskih prava i sloboda, načelo uključivanja korisnika socijalnih usluga i načelo najboljeg interesa korisnika socijalnih usluga), kao i odredbe kojima se izričito zabranjuje bilo koji oblik diskriminacije, prisile i zlostavljanja. Nadalje, predmetnim je odredbama definirano sljedećih 11 osnovnih organizacijskih oblika pružatelja socijalnih usluga: centri za socijalni rad ili općinske službe socijalne skrbi, centri za pružanje usluga u lokalnoj zajednici ili servisni centri, centri za usluge pomoći u kući, centri za dnevni ili poludnevni boravak, centri za odgoj i osposobljavanje, centri za rehabilitaciju i odvikavanje od ovisnosti, centri za stručnu podršku i savjetovanje ili obiteljska savjetovališta, mali obiteljski domovi, prihvatilišta, sigurne kuće i ustanove za socijalno zbrinjavanje i podršku.

**V. Nadležnost i postupak za ostvarivanje prava na usluge (čl. 46-55):** U okviru ove tematske cjeline precizira se postupak rješavanja o pravima na socijalne usluge, izmijenjene okolnosti vezane za mjesnu nadležnost centra za socijalni rad, odnosno općinske službe socijalne skrbi, pokretanje postupka (na zahtjev osobe, odnosno njezinog zakonskog zastupnika ili po službenoj dužnosti), načelo na kojemu počiva rješavanje o zahtjevu korisnika, obveza izrade individualnog plana podrške, postupak prijema i otpusta korisnika, uključujući i odredbe vezane za situacije u kojima se može uskratiti prijem, isključivanje prava, žurnost postupka i odlučivanje po žalbi.

**VI. Uvjeti za pružanje usluga i postupak licenciranja (čl. 56-69):** Ova tematska cjelina obuhvaća odredbe koje se odnose na javne ustanove kao pružatelje socijalnih usluga, kao i ostale pružatelje socijalnih usluga kao što su udruge, vjerske zajednice, gospodarska poduzeća i druge pravne osobe. Nadalje, predmetnim je odredbama predviđeno donošenje posebnog podzakonskog akta kojim će se za svaku pojedinu uslugu propisati minimalni uvjeti za njezino pružanje koji se tiču lokacije, prostora, opreme, organizacije, broja i stručne spreme angažiranog stručnog osoblja, te procjene, planiranja i aktivnosti. Također je utvrđen i postupak ocjenjivanja ispunjenosti minimalnih uvjeta koji bi, u slučaju njihove ispunjenosti, trebao rezultirati izdavanjem licence s rokom važenja do pet godina ili ograničene licence s rokom važenja do dvije godine. Na koncu, predmetnim su odredbama obrađeni i postupci vezani za obnavljanje, privremeno ukidanje ili oduzimanje licence, te je propisano uspostavljanje središnjeg registra licenciranih pružatelja socijalnih usluga koji bi trebao sadržavati i podatke o kategorijama korisnika tih usluga.

**VII. Osiguranje i financiranje socijalnih usluga (čl. 70-75):** Odredbama iz ove tematske cjeline uređuje se pitanje načina na koji se imaju osiguravati socijalne usluge (putem javnog poziva koji raspisuje nadležno kantonalno ministarstvo ili jedinica lokalne samouprave s iznimkom osnovne socijalne usluge i usluge udomiteljstva). Osim navedenog, predviđena je i izrada podzakonskog akta kojim će se propisati jedinstvena metodologija utvrđivanja cijena socijalnih usluga i to u segmentima socijalnog zbrinjavanja i podrške, zdravstvene njege i odgoja i obrazovanja. Što se tiče izvora iz kojih se financiraju socijalne usluge, predviđeno je da to bude iz proračuna Federacije, kantona ili jedinica lokalne samouprave, djelatnosti pružatelja socijalnih usluga, osobnog udjela korisnika usluge ili njihovih srodnika, legata, poklona, donacija, zavještanja i iz drugih izvora. Također je propisan i programski modalitet pružanja socijalnih usluga kroz koji se mogu podržavati socijalne usluge koje su od posebnog značaja za bilo koju razinu vlasti u Federaciji BiH. Na koncu su definirane i odredbe koje se odnose na obvezu plaćanja socijalnih usluga onako kako je to trenutna praksa, te na udio korisnika u plaćanju ovih usluga.

**VIII. Nadzor nad primjenom zakona (čl. 76-85):** U okviru ove cjeline definiraju se vrste nadzora koji se provodi (unutarnji, stručni i inspekcijski nadzor) s njihovim jasno definiranim sadržajem, načinom provedbe i nadležnim tijelima. Na ovaj se način nastoje osigurati svi potrebni mehanizmi za nadzor nad svim ključnim segmentima primjene ovoga zakona, kao i načinom na koji se usluge imaju pružati.

**IX. Prekršajne odredbe (čl. 86-88):** U okviru ove cjeline utvrđuju se novčane kazne za pružatelje socijalnih usluga, kao i odgovorne osobe u njima ukoliko bude uočeno kršenje odredbi ovoga zakona.

**X. Prijelazne i završne odredbe (čl. 89-96):** Odredbama iz ove tematske cjelina uređuju se pitanja primjene drugih propisa u kontekstu provedbe ovoga zakona, postupaka započelih po odredbama ranije važećih zakona, rokova za usklađivanje kantonalnih propisa (godinu dana do dana početka primjene Zakona), rokova za usklađivanje općih i internih akata pružatelja socijalnih usluga, rokova za donošenje provedbenih propisa, primjene ranije važećih propisa, prestanka primjene odredbi postojećeg federalnog propisa, te stupanja na snagu Zakona.

#### **IV. USKLAĐENOST ZAKONA S PROPISIMA EU**

U odnosu na predmetnu materiju koja je uređena ovim zakonom nema relevantnih sekundarnih izvora prava EU s kojima je potrebno usklađivanje.

## V. FINANCIJSKA SREDSTVA

Predloženim zakonskim rješenjima nisu predviđena značajnija odstupanja u odnosu na postojeći model financiranja socijalnih usluga s obzirom da je istima utvrđeno da se, sukladno relevantnim propisima Federacije, kantona i jedinica lokalne samouprave, sredstva za rad pružatelja socijalnih usluga utvrđenih odredbama ovoga zakona osiguravaju iz proračuna Federacije, kantona i proračuna jedinica lokalne samouprave, djelatnosti pružatelja socijalnih usluga, osobnog udjela korisnika usluge ili njihovih srodnika, legata, poklona, donacija, zavještanja, te iz drugih izvora.

Identičan je pristup zadržan i u pogledu obveze plaćanja troškova socijalnih usluga koje, prema odredbama ovoga zakona, snosi osoba kojoj je priznato pravo na socijalnu uslugu, odnosno roditelj, usvojitelj ili srodnik koji ima zakonsku obvezu izdržavanja te osobe ili druga pravna ili fizička osoba koja je preuzela obavezu plaćanja usluge sukladno relevantnim federalnim i kantonalnim propisima kojima je uređeno pitanje. Pritom se sredstva za potpuno ili djelomično financiranje socijalnih usluga osiguravaju u proračunima kantona ili jedinica lokalne samouprave, kako je to uređeno i trenutnim zakonskim rješenjima, s tom razlikom što se širi lepeza navedenih usluga i omogućava preusmjeravanje postojećih proračunskih sredstava u plaćanje drugih modela socijalnog zbrinjavanja i podrške koji su vrlo često jeftiniji u odnosu na tradicionalne institucionalne modele, a istovremeno bliži realnim potrebama korisnika. Pritom na snazi i dalje ostaje obveza korisnika socijalne usluge da u financiranju iste sudjeluje svojim novčanim prihodima i primanjima, kao i zakupom ili prodajom imovine što se detaljnije uređuje kantonalnim propisima o socijalnoj skrbi.

Ono što predstavlja određenu novinu u pogledu financiranja socijalnih usluga odnosi se na njihovo pružanje kroz posebno osmišljene i razvijene programe koje akreditiraju Federalno ministarstvo ukoliko usluge osigurava pružatelj socijalne usluge kojemu je osnivač Federacija ili onaj koji je svoju djelatnost registrirao na razini Federacije, odnosno nadležno kantonalno ministarstvo ukoliko usluge osigurava pružatelj socijalne usluge kojemu je osnivač kanton ili jedinica lokalne samouprave ili onaj koji je svoju djelatnost registrirao na razini kantona. Pritom Federacija, kantoni ili jedinice lokalne samouprave mogu samostalno ili zajednički, kao i u partnerstvu s drugim pravnim osobama financirati navedene programe koji su od posebnog značaja za područje njihove mjesne nadležnosti. Polazeći od potrebe za osiguranjem šire dostupnosti i financijske održivosti određenih vrsta socijalnih usluga od interesa za Federaciju, posebice onih koje se pružaju u lokalnim zajednicama (stanovanje u zajednici uz podršku, dnevni centri, pomoć u kući) ili onih koje za cilj imaju preventivno i održavajuće djelovanje (usluge stručnog i savjetodavnog rada), ocijenjeno je potrebnim izdvojiti dodatna financijska sredstva iz federalnog proračuna kako bi se omogućilo njihovo uspostavljanje i razvijanje u slabije razvijenim sredinama. U tom su kontekstu u federalnom proračunu za 2023. godinu na poziciji Tekućeg transfera neprofitnim organizacijama - Transfer za sufinanciranje rada, programa i projekata socijalne zaštite osigurana sredstva u iznosu od 70.000,00 KM, koji će, nakon početka primjene ovoga zakona, trebati uvećati za 930.000,00 KM kako bi se pružila adekvatna podrška razvoju navedenih socijalnih usluga s posebnim fokusom na kantone i jedinice lokalne samouprave koje imaju nizak indeks razvijenosti.

Nadalje, imajući u vidu važnost uspostavljanja standarda za rad i pružanje socijalnih usluga, Ministarstvo je izvršilo mapiranje postojećih standarda pružatelja socijalnih usluga u oblasti socijalne zaštite u Federaciji s ciljem sačinjavanja okvira za izradu provedbenog akta kojim će se propisati obavezujući standardi za pružatelje socijalnih usluga u Federaciji. Na taj se način došlo do adekvatnih ulaznih informacija na temelju kojih je zaključeno da će uvođenjem predmetnih standarda neminovno doći do potrebe za povećanjem broja stručnih radnika u pojedinim ustanovama socijalne skrbi, posebice u ustanovama za socijalno zbrinjavanje i podršku i centrima



za socijalni rad a što će u konačnici rezultati i većim troškovima plaća. U tom je kontekstu planirano da svaka pojedina ustanova socijalne skrbi sačini plan prilagodbe propisanim minimalnim uvjetima za rad i pružanje socijalnih usluga u Federaciji, kojim će se utvrditi broj i struktura postojećih djelatnika s posebnim fokusom na stručne djelatnike, kao i mogućnosti u pogledu njihovog raspoređivanja na druga radna mjesta ili njihove dokvalifikacije ili prekvalifikacije, te broj i strukturu stručnih djelatnika koje je potrebno dodatno zaposliti.

Pored prethodno navedenog, planovi prilagodbe propisanim minimalnim uvjetima za rad i pružanje socijalnih usluga u Federaciji obvezno će sadržavati i analizu postojeće prostorne i informatičko-tehničke infrastrukture, te iskazanu potrebu za osiguranjem dodatnih prostornih kapaciteta i nabavkom neophodne opreme kako bi se ispunili navedeni standardi. Opseg i vremenska dinamika provedbe procesa usklađivanja s minimalnim uvjetima za rad i pružanje socijalnih usluga utvrdit će se nakon detaljne analize pojedinačnih planova prilagodbe uključujući i procjenu potrebnih sredstava za njihovo potpuno realiziranje. Imajući u vidu značaj i ulogu koje centri za socijalni rad, kao ustanove od posebnog društvenog značaja, imaju u sistemu socijalne i dječje zaštite, posebice u segmentu provedbe niza federalnih propisa i pružanja usluga stručnog i savjetodavnog rada, ali i veoma slabo ulaganje u jačanje njihovih kapaciteta što u konačnici utječe na kvalitetu usluga koje pružaju, ocijenjeno je neophodnim povećati izdvajanja iz federalnog proračuna za ovu namjenu. S tim u vezi, na poziciji Kapitalnog transfera neprofitnim organizacijama - Sufinanciranje projekata u oblasti socijalne zaštite u 2023. godini osigurana su sredstva u iznosu od 300.000,00 KM, koji će, nakon početka primjene ovoga zakona, trebati uvećati za 700.000,00 KM kako bi se postigli značajniji efekti u pogledu poboljšanja prostornih i tehničkih kapaciteta ovih ustanova i olakšao proces prilagodbe propisanim standardima. Osim navedenog, kroz ovaj bi se Transfer trebala osigurati kontinuirana financijska podrška uspostavljanju i razvijanju novih socijalnih usluga u zajednici, posebice u situacijama kada je za njihovo adekvatno pružanje potrebno osigurati adekvatan prostor i opremu.

Što se tiče troškova provedbe posebnog programa obuke stručnih nadzornika nad radom pružatelja socijalnih usluga, odnosno ustanova socijalne skrbi za što je Zakonom predviđeno da se osiguravaju u proračunu Federacije, važno je naglasiti da za ovu namjenu nisu potrebna dodatna sredstva, imajući u vidu da su ista već osigurana na poziciji ugovorenih i posebnih usluga u iznosu od 15.000,00 KM.

Imajući u vidu sve što je prethodno navedeno, u narednoj je tabeli dat pregled sredstava koja će u narednom trogodišnjem razdoblju biti potrebno izdvojiti iz proračuna Federacije za implementaciju Zakona o socijalnim uslugama.

Tekući transfer neprofitnim organizacijama - Transfer za sufinanciranje rada, programa i projekata socijalne zaštite			
Namjena	Sredstva odobrena u 2023. godini u KM	Sredstva za 2024. godinu u KM	Sredstva za 2025. godinu u KM
Podrška razvoju socijalnih usluga u zajednici i usluga stručnog i savjetodavnog rada	70.000,00	70.000,00	1.000.000,00
Kapitalni transfer neprofitnim organizacijama - Sufinanciranje projekata u oblasti socijalne zaštite			
Namjena	Sredstva odobrena u 2023. godini u KM	Sredstva za 2024. godinu u KM	Sredstva za 2025. godinu u KM
Jačanje prostornih i informatičko-tehničkih kapaciteta pružatelja socijalnih usluga	300.000,00	300.000,00	1.000.000,00

Ugovorene i posebne usluge			
Namjena	Sredstva odobrena u 2023. godini u KM	Sredstva za 2024. godinu u KM	Sredstva za 2025. godinu u KM
Provedba posebnog programa obuke stručnih nadzornika nad radom pružatelja socijalnih usluga	15.000,00	15.000,00	15.000,00

## VI. KONZULTACIJE I PRIBAVLJENA MIŠLJENJA

Prednacrt Zakona o socijalnim uslugama u Federaciji Bosne i Hercegovine dostavljen je na mišljenje nadležnim kantonalnim ministarstvima.

## VII. ZAKLJUČAK

Relevantnost i opravdanost donošenja Zakona o socijalnim uslugama je neupitna, budući da trenutna zakonska rješenja ne prate temeljna načela procesa socijalnog uključivanja posebno ranjivih skupina i pojedinaca i deinstitutionalizacije utemeljene na zaštiti temeljnih ljudskih prava i najboljeg interesa osoba kojima je potrebno socijalno zbrinjavanje i podrška. Također, postojeći pravni okviri se ne podudaraju sa strateškim opredjeljenjem zakonodavne i izvršne vlasti u Federaciji da nastavi sa svojim javnim angažmanom na povećanju kvalitete života djece, osoba s invaliditetom i starih osoba, te da kroz dosljednu provedbu reformskih procesa u oblasti socijalne i dječje zaštite osigura uvjete za pružanje podrške osobama kojima je ista neophodna i implementira međunarodno utemeljeno pravo prema kojemu svaka osoba ima pravo na život dostojan čovjeka. Osim toga, ovaj zakon ujedno predstavlja i odgovor na potrebu za sistemskim promjenama koje je neophodno provesti u oblasti tradicionalnog načina brige o korisnicima i zadovoljavanja njihovih potreba. Stoga predmetni Zakon predstavlja odgovarajući pravni instrument pomoću kojega će se stvoriti ključne pravne pretpostavke za razvijanje efikasnog i održivog sustava socijalnog zbrinjavanja i podrške skupina i pojedinaca u stanju socijalne potrebe, kao i za ostvarenje temeljnih ciljeva u izgradnji društva osjetljivog na potrebe svojih najranjivijih članova.