

НАСИЉЕ ПРЕМА СТАРИЈИМА

ИНФОРМИСАНОСТ ГРАЂАНА НОВОГ
САДА О ОБЛИЦИМА НАСИЉА И
МЕХАНИЗМИМА ЗАШТИТЕ

Нови Сад,
Новембар 2023



НАСИЉЕ ПРЕМА СТАРИЈИМА

**ИНФОРМИСАНОСТ ГРАЂАНА НОВОГ
САДА О ОБЛИЦИМА НАСИЉА И
МЕХАНИЗМИМА ЗАШТИТЕ**

АУТОРИ ИСТРАЖИВАЊА:

Чила Стојановић

Славица Ранисављевић Ковачевић

Наташа Пушић Живановић

Марија Ристић Миловановић

ИЗДАВАЧ

Колпинг Друштво Србије



САДРЖАЈ

1	Увод	2
2	Правни оквир	4
	Устав Републике Србије	5
	Породични закон	6
	Закон о спречавању насиља у породици	11
	Кривични законик	14
	Закон о социјалној заштити	16
	Закон о бесплатној правној помоћи	19
	Стратегија за унапређење положаја старих лица/активног и здравог старења у Републици Србији 2024/2030. година	21
3	Институционално насиље над старијима	22
4	Анализа праксе надлежних институција	25
5	Истраживање о информисаности грађана о насиљу према старијима	35
	Методологија и социодемографске одлике узорка	36
	Ставови и информисаност грађана о насиљу	37
	Ставови грађана о појавним облицима насиља над старијима	38
	Ставови грађана о учесталости насиља према старијима	41
	Ставови грађана о изложености различитих рањивих група насиљу	46
	Ставови и спремност грађана на ангажовање у спречавању насиља	47
	Искуство учесника истраживања, везано за насиље према старијима	51
	Информисаност грађана о системској подршци	52
6	Закључци и препоруке	58

01

УВОД



У Србији нема много података о насиљу којем су изложене старије особе. Оно се ретко пријављује, а расположиви подаци указују на то да се у највећем броју пријављених случајева дешава у оквиру породице, да има родну димензију – односно међу жртвама знатно преовлађују жене, при чему су извршиоци претежно мушки чланови домаћинства (синови, унуци). Повод за процесуирање случајева насиља, углавном, представља физичко насиље, док се психичко и остале врсте насиља ретко пријављују¹.

Ово истраживање о степену информисаности грађанки и грађана Новог Сада о облицима насиља према старијима и механизмима заштите Колпинг друштво Србије спровело је на иницијативу Канцеларије локалног омбудсмана Града Новог Сада.

Циљ истраживања је био да се утврди да ли грађани препознају различите облике насиља, колико су упознати с механизмима заштите и у којој мери су спремни да делују када посумњају да се врши насиље према старијима. Додатно, циљ је и да се кроз процес истраживања и публикацију закључака унапреди степен препознавања и пријављивања насиља.

У публикацију смо, поред резултата истраживања о информисаности грађана укључили и кратку анализу законског оквира који регулише ову област и пракси надлежних институција, у сарадњи са удружњем „Група Буди један“.

¹ Невена Петрушић, Наташа Тодоровић, Милутин Врачевић, Насиље над стаијим особама – Студија о насиљу у породици, Црвени крст Србије, Београд, 2012, стр. 75-78

02

ПРАВНИ ОКВИР



УСТАВ РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ¹

Република Србија је држава српског народа и свих грађана који у њој живе, заснована на владавини права и социјалној правди, начелима грађанске демократије, људским и мањинским правима и слободама и припадности европским принципима и вредностима.

Владавина права је основна претпоставка Устава и почива на неотуђивим људским правима².

Иако Устав Републике Србије не издваја старије грађане/ке као посебну и осетљиву друштвену групу, јемчи основна људска права и слободе, као што су право на живот, право на неповредивост физичког и психичког интегритета и забрану тортуре, право на једнаку законску заштиту без дискриминације, право на судску заштиту у случају повреде или ускраћивања људског или мањинског права и уклањање последица насталих повредом, право на правично суђење, на рехабилитацију и накнаду штете, забрану дискриминације.

¹ (Службени гласник РС, бр. 98/2006)

² Члан 1. и члан 3. став 1. Устава Републике Србије

ПОРОДИЧНИ ЗАКОН¹

Делови Породичног закона које издвајамо као релевантне за област заштите старије популације су:

Обавеза издржавања

У закону стоји да издржавање родитеља представља и право и дужност чланова породице, да родитељ не може тог права да се одрекне, нити то право застарева. Треба, ипак, нагласити да немају сви родитељи право да захтевају издржавање од чланова породице, већ само они који су неспособни за рад, а да, при том, немају довољно средстава за издржавање. Такође, родитељи који су се огрешили о своје родитељске дужности, немају ово право, што суд процењује за сваки конкретан случај. Круг лица којима Закон дефинише обавезу издржавања обухвата пунолетно дете или другог сродника у правој нисходној линији, као и малолетна лица која остварују зараду или друге приходе од имовине, сразмерно својим могућностима.

Приликом одређивања висине издржавања узима се у обзир више фактора, као што су здравствено стање, године и друге околности везано за родитеља, али и финансијске и друге могућности потомака. Судска пракса је заузела став да родитељ не мора да отуђи непокретност у којој живи како би себи обезбедио новчана средства за издржавање. Издржавање може да се даје у новцу или преузимањем неких обавеза - набавке лекова, обезбеђивања хране, одржавања личне хигијене и сл, у зависности од конкретних околности. Уколико потомци не обављају своје дужности око родитеља коме је потребна помоћ, спонтано и добровољно, сачињава се споразум о издржавању родитеља, у облику јавнобележничког записа. Уколико споразум између родитеља и

¹ ("Сл. гласник РС", бр. 18/2005, 72/2011 - др. закон и 6/2015)

потوماка није могућ, родитељ може да затражи своје законско право на издржавање пред судом, хитним поступком. Трајање обавезе издржавања може бити ограничено или неограничено, што се одређује у сваком конкретном случају, у складу са променом околности.

Потомак који не испуњава своју обавезу законског издржавања, након смрти оставиоца може у оставинском поступку бити означен као недостојан за наслеђивање и искључен из права на нужни део. Недавање издржавања одређеног судском одлуком, представља кривично дело и регулисано је Кривичним закоником.

Насиље у породици

Чланом 10 Породичног закона дефинисано је следеће:

- 1** Забрањено је насиље у породици.
- 2** Свако има, у складу са законом, право на заштиту од насиља у породици.

Насиље у породици је дефинисано као понашање члана породице којим се угрожава телесни интегритет, душевно здравље или спокојство другог члана породице: наношење или покушај наношења телесне повреде; изазивање страха претњом убиства или наношења телесне повреде члану породице или њему блиском лицу; присиљавање на сексуални однос; сексуални однос са немоћним лицем; ограничавање слободе кретања или комуницирања са трећим лицима; вређање, као и свако друго дрско, безобзирно и злонамерно понашање.

Закон у овом смислу веома широко дефинише чланове породице, од садашњих и бивших супружника, ванбрачних партнера, деце, родитеља, крвних сродника, преко тазбинских и хранитељских

односа, лица која живе или су живела у заједничком домаћинству, до лица која су била или су још увек у емотивној или сексуалној вези и/или имају заједничко дете, без обзира на то да ли су икада живела у истом домаћинству.

Жртва насиља у породици поступак за заштиту од насиља покреће тужбом пред судом. Суд се у оваквом поступку води начелом „изузетне хитности“, тј. прво рочиште мора да буде заказано у року од 8 дана од дана пријема тужбе у суду, а другостепени суд мора да одговори у року од 15 дана. У оваквим процесима суд *може, али нема обавезу* да од Центра за социјални рад, као надлежног органа стрателства, затражи мишљење о изрицању одређене мере или да прибави извештај у циљу процене личности и даљих ризика. Због опште неинформисаности о томе, у пракси је честа ситуација да грађани од центара за социјални рад очекују поступање у оваквим ситуацијама, те су чести и напади на центре у медијима.

Могуће мере заштите од насиља у породици према Породичном закону су:

- 1 Издавање налога за исељење из породичног стана или куће, без обзира на право својине односно закупа непокретности;
- 2 Издавање налога за усељење у породични стан или кућу, без обзира на право својине односно закупа непокретности;
- 3 Забрана приближавања члану породице на одређеној удаљености;
- 4 Забрана приступа у простор око места становања или места рада члана породице;

5 Забрана даљег узнемиравања члана породице.

Мера заштите од насиља у породици може трајати највише годину дана, а може престати пре истека времена ако престану разлози због којих је мера одређена.

Старатељство над пунолетном особом

Неретке су ситуације да се чланови породице обраћају надлежним службама како би добиле привремено старатељство над старијом особом, која из разних здравствених разлога није у стању да се брине сама о себи или јој је потребно смештање у старачки дом.

Породични закон дефинише да се под старатељство може ставити пунолетна особа која је лишена пословне способности. То значи да самом акту постављања старатеља, мора да претходи одузимање (потпуно или делимично) пословне способности.

Пунолетно лице може бити стављено под старатељство када због сметњи у психо-физичком развоју или болести својим поступцима доводи у опасност себе или друге, односно угрожава сопствена или права и интересе других лица.

Овај процес започиње обраћањем чланова породице (најчешће) или других лица надлежном центру за социјални рад који, уколико је могуће, одређује старатеља из круга породице. То није увек могуће, нарочито када је старије лице било изложено насиљу у породици или када су његови интереси у супротности са интересимаштићеника. Центар за социјални рад, као орган старатељства, може да одлучи да дужност старатељства врши и сам, непосредно.

Постављени старатељ има дужност да се стара како о личности штићеника, тако и да га заступа, прибавља средства за издржавање, управља и располаже имовином штићеника. За неке радње, као што су медицински захвати и неки правни послови везани за имовину штићеника који излазе из оквира редовног управљања имовином, старатељу је потребна претходна сагласност органа старатељстава. Старатељ има обавезу да подноси извештаје центру за социјални рад о свим предузетим радњама и стању штићеника, а има право на накнаду оправданих трошкова и право на награду, која се исплаћује првенствено из штићеникових прихода (под условом да то не угрожава издржавање штићеника). Центар за социјални рад дужан је да разреши старатеља дужности уколико је он из било ког разлога престао да обавља своју дужност, злоупотребио или грубо занемаривао своју дужност, уколико су се околности које га чине подобним за старатеља промениле и сл.

Из праксе Групе Буди један

У раду са корисницима правне подршке, као и корисницима правних радионица за старе, примећено је да већи број старих економско насиље којем су изложени не перципирају као вид насиља над собом. Тако су неретке опаске старијих којима деца располажу пензијом: „Нека, он/она свакако зна боље шта ми је потребно“ или је пак присутан страх од замерања који би водио њиховој изолацији и напуштању од члана породице који то чини. У досадашњој пракси, није забележен ни један случај да је старија особа пријавила економско насиље над собом, јер се обично ради о директним потомцима (деца, унуци...) и изузетно је јако присуство и осећање стида. Надлежне институције не могу да реагују и заштите права старијих у оваквим ситуацијама без пријаве, односно мимо њихове воље.

ЗАКОН О СПРЕЧАВАЊУ НАСИЉА У ПОРОДИЦИ¹

Насиље у породици, у смислу овог закона је акт физичког, сексуалног, психичког или економског насиља учиниоца према лицу са којим се учинилац налази у садашњем или ранијем брачном или ванбрачном или партнерском односу или према лицу са којим је крвни сродник у правој линији, а у побочној линији до другог степена или са којим је сродник по тазбини до другог степена или коме је усвојитељ, усвојеник, храњеник или хранитељ или према другом лицу са којим живи или је живео у заједничком домаћинству².

Основна намера законодавца при доношењу овог закона, била је **превенција насиља** кроз низ чланова који треба да утичу на свест грађана/ки о значају пријављивања насиља, нулту толеранцију на сваки облик насиља, смањење кривичних дела насиља и бољу међусекторску сарадњу. Закон је од великог значаја у смислу заштите и подршке жртвама насиља, јер даје овлашћење појединим државним органима да изрицањем и применом мера као што су довођење, задржавање и изрицање и спровођење хитних мера, пруже заштиту жртви насиља у породици.

У случајевима насиља у породици, надлежни су полиција, јавна тужилаштва, судови опште надлежности и прекршајни судови, као надлежни државни органи, и центри за социјални рад, као установе. Важно је нагласити, да су сви побројани учесници у овим поступцима обавезни да заврше специјализоване обуке како би на што ефикаснији начин пружили заштиту жртвама насиља у породици.

¹ ("Сл. гласник РС", бр. 94/2016 и 10/2023 - др. закон

² Члан 3. став 3. Закон о спречавању насиља у породици

На нивоу локалних самоуправа, могу да се укључе и друге установе из области дечје, социјалне заштите, образовања, васпитања, здравства и тела за родну равноправност - кроз обавештавање о насиљу и пружање подршке и помоћи жртвама насиља.

Удружења грађана су препозната као пружаоци ванинституционалне подршке жртвама насиља, кроз различите облике подршке – психолошке, правне, информативне, едукативне, хуманитарне и сл.

У складу са Законом, обавеза је сваког појединца, установе или организације да полицији или јавном тужиоцу, без одлагања, пријави насиље у породици или непосредну опасност од њега.

Јавни тужилац коме је пријављено насиље или непосредна опасност од њега, дужан је да пријаву одмах проследи полицијским службеницима, који су обавезни да доведу могућег учиниоца у надлежну организациону јединицу полиције, ради вођења поступка. Задржавање доведеног лица може трајати највише 8 часова. Надлежни полицијски службеник, процењујући све ризике, може да, под условима одређеним овим законом изрекне хитну меру за спречавање насиља у породици - привремено удаљење учиниоца из стана и привремена забрана учиниоцу да контактира и прилази жртви насиља¹. Јавни тужилац може да суду поднесе предлог да се хитна мера продужи, уколико се процени да постоји опасност од даљег насиља. Хитна мера коју изриче полицијски службеник може трајати 48 часова, док је суд може продужити на 30 дана.

Ова могућност је од посебне важности у случајевима насиља у породици где су жртве старије особе, које често због ствог здравственог стања нису у могућности да самостално напусте заједнички простор који деле са насилником.

¹ Члан 17. став 1 и став 2 Закон о спречавању насиља у породици

Државни органи и установе надлежне за примену овог закона, дужни су да у првом контакту са жртвом дају обавештења о органима, правним лицима и удружењима који јој пружају заштиту и подршку, на начин и на језику који жртва насиља разуме¹.

Жртва насиља у породици и жртва кривичног дела из овог закона има право на бесплатну правну помоћ у складу са Законом о бесплатној правној помоћи².

Група за координацију и сарадњу, коју чине представници основних јавних тужилаштава, полицијских управа, центара за социјални рад, и других релевантних институција, израђује индивидуални план заштите и подршке жртви. План садржи мере заштите и подршке жртви, али и другим члановима породице којима је подршка потребна, по могућности, уз учешће и саме жртве насиља.

Из праксе Групе Буди један

Корисници правне и психолошке подршке углавном су недовољно, или нису уопште информисани о покретању механизма заштите од насиља у породици. Примећена је и немогућност приступа адекватној подршци, која се првенствено односи на оснаживање жртве, али и њеног окружења, да пријаве насиље у породици у сеоским срединама. Веома је упитна и ефикасност хитних мера које се изричу, с обзиром на то да их починиоци насиља у великој мери крше, што додатно обесхрабрује старије жртве насиља да га пријаве. Надаље, за ефикаснију примену Закона, неопходно је и повећање капацитета смештаја за старе уз обезбеђење

1 Члан 26. Закон о спречавању насиља у породици

2 Члан 4. став 3. и тачка 4 Закон о бесплатној правној помоћи

неопходних здравствених услуга или смештаја у заштићеним условима. Старије жртве насиља у породици које су се обраћале правном тиму „Групе Буди један“, у већини случајева нису биле способне за самосталан живот због свог здравственог стања.

КРИВИЧНИ ЗАКОНИК¹

Кривични законик препознаје следећа кривична дела, која могу да се доведу у везу са насиљем над старијим особама:

- **Угрожавање сигурности** подразумева претњу нападом на живот или тело неког лица. Лична сигурност се схвата у субјективном смислу, односно да лице према којем се врши претња да ће му се учинити какво одређено зло, испољи осећај страха и угрожености.
- **Обљуба над немоћним лицем** подразумева обљубу уз искоришћавање душевног обољења, заосталог душевног развоја, друге душевне поремећености, немоћи или каквог другог стања лица услед којег оно није способно за отпор.
- **Насиље у породици** подразумева напад на живот или тело, дрско или безобзирно понашање којим се угрожава спокојство, телесни интегритет или душевно стање члана своје породице.

Против члана породице који врши насиље суд може одредити једну или више мера заштите од насиља у породици, којом се привремено

¹ ("Сл. гласник РС", бр. 85/2005, 88/2005 - испр., 107/2005 - испр., 72/2009, 111/2009, 121/2012, 104/2013, 108/2014, 94/2016 и 35/2019)

зобрањује или ограничава одржавање личних односа са другим чланом породице. Мере заштите од насиља у породици према Породичном праву наведене су у анализи Породичног закона.

По кривичном закону у круг породице се убрајају: супружници, њихова деца, преци супружника у правој линији крвног сродства, ванбрачни партнери и њихова деца, усвојоци и усвојеници, храниоци и храњеници. Члановима породице сматрају се и браћа и сестре, њихови супружници и деца, бивши супружници и њихова деца и родитељи бивших супружника, ако живе у заједничком домаћинству, као и лица која имају заједничко дете или је дете на путу да буде рођено, иако никада нису живела у истом породичном домаћинству.

Недавање издржавања подразумева оглушивање о обавезу давања издржавања за лице које је по закону дужно да издржава по извршној судској одлуци или у извршном поравнању пред судом или другим надлежним органом.

У анализи Породичног закона, наведено је који чланови породице и у којим ситуацијама подлежу обавези издржавања другог члана породице. С обзиром на то да недавање издржавања може да резултира угрожавањем егзистенције примаоца издржавања, логично је да је недавање издржавања може да представља кривично дело, иако је регулисано и породичним законом.

Кршење породичних обавеза подразумева довођење у тежак положај члана породице, који није у стању да се сам о себи стара, занемаривањем породичних обавеза. Породично право уређује која све права и дужности имају чланови породице, а кривичноправна заштита односи се на најдрастичнија кршења ових дужности, која је угрожавају егзистенцију члана породице.

Из праксе Групе Буди један

Неретко се дешава да, када је насиље у породици извршено према старијим суграђанима, они првенствено због положаја зависности од члана породице, одустају од кривичног гоњења. Пример за то је случај старије особе која је услед тешких физичких сметњи била непокретан пацијент. Супруг је вршио константно насиље над њом - психичко, физичко и тешко занемаривање својих породичних обавеза. "Група Б1" је, након што је контактирна од стране познаника породице, подела пријаву Центру за социјални рад и полицији. Нажалост, жртва насиља је по њиховом доласку негирала насиље над њом, у страху од последица.

ЗАКОН О СОЦИЈАЛНОЈ ЗАШТИТИ¹

Сваки појединац и породица којима је неопходна друштвена помоћ и подршка ради савладавања социјалних и животних тешкоћа и стварања услова за задовољење основних животних пореба имају право на социјалну заштиту.

Пунолетно лице од навршених 26 до навршених 65 година и пунолетно лице старије од 65 година је корисник када је његово благостање, безбедност и продуктиван живот у друштву угрожен ризицима услед старости, инвалидитета, болести, породичних и других животних околности².

¹ ("Сл. гласник РС", бр.24/2011 И 117/2022-одлука УС)

² Члан 4 и члан 41 Закона о социјалној заштити

Сви корисници услуга социјалне заштите, укључујући и старију популацију, имају право:

- Да у складу са својим потребама и способностима буду информисани о свим подацима који су значајни за утврђивање његових социјалних потреба, као и о томе како те потребе могу бити задовољене.
- Да учествују у процени свог стања и потреба и у одлучивању о томе да ли ће прихватити услугу. Без пристанка корисника, односно његовог законског заступника, не сме се пружити било каква услуга, изузев у одређеним случајевима, утврђеним законом. Закон, такође, даје и право кориснику на слободан избор услуга и пружалаца услуге социјалне заштите.
- На поверљивост података и поштовање приватности приликом пружања услуга социјалне заштите.

За одобравање услуга социјалне заштите, *надлежан је центар за социјални рад* према месту пребивалишта корисника. У изузетним случајевима, када је потребна неодложна интервенција и када стручни тим процени да корисник има потребу за социјалном услугом, а налази се на подручју ван места свог пребивалишта, издаје се упут за коришћење услуге. Ово законско решење завређује посебну пажњу, нарочито због случајева насиља у породици у мањим срединама, када можемо претпоставити да ће се жртве насиља пре одлучити да затраже помоћ од центра за социјални рад који се налази ван њиховог пребивалишта, услед осећаја страха или стида.

Закон о социјалној заштити предвиђа да се *домским смештајем* кориснику у потреби обезбеђује становање и задовољење основних животних потреба и здравствена заштита, док се *смештајем у прихватилиште* обезбеђује краткотрајан смештај и осигурава

безбедност, изналагање одрживих решења за кризне ситуације, задовољење његових основних потреба и приступ другим услугама.

Право на додатак за помоћ и негу другог лица коме је због телесног или сензорног оштећења, интелектуалних потешкоћа или промена у здравственом стању неопходна помоћ и нега другог лица за задовољење основних животних потреба је такође једно од права које је веома битно за старију популацију.

За старија лица која се изненада нађу у стању социјалне потребе, укључујући и оне који се упућују у домски смештај, значајно је *право на једнократну помоћ*, које може бити у новцу или натури. За обезбеђивање ових средстава надлежна је локална самоуправа.

Локалне самоуправе су задужене за финансирање и организацију и тзв. *дневних услуга у заједници*, као што су помоћ у кући и дневни боравци за старе.

Обавезујући правни акти које је донео Град Нови Сад, према постојећим подацима са званичног веб сајта Града:

- Правилник о нормативима и стандардима за обављање делатности и критеријумима и мерилима за утврђивање цене програма рада клуба за стара и одрасла лица ("Сл. лист Града Новог Сада", бр. 51/2009)

http://www.novisad.rs/sites/default/files/pravilnik_klub_za_stara_i_odrasla_lica.pdf

- Правилник о нормативима и стандардима за обављање послова помоћи у кући, критеријумима и мерилима за утврђивање цене услуга и учешћу корисника и његових сродника у трошковима помоћи у кући ("Сл. лист Града Новог Сада", бр. 10/2010 и 26/2010)

http://www.novisad.rs/sites/default/files/pravilnik_dnevni_boravak.pdf

- Одлука о социјалној заштити града Новог Сада ("Сл. лист Града Новог Сада" бр. 38/2011 И 10/2012)

http://www.novisad.rs/sites/default/files/odluka_o_socijalnoj_zastiti_grada_novog_sada.pdf

- Правилник о нормативима и стандардима за обављање послова помоћи у кући, критеријумима и мерилима за утврђивање цене услуга и учешћа корисника и његових сродника у трошковима помоћи у кући ("Сл. лист Града Новог Сада", бр. 10/2010 и 26/2010)

http://www.novisad.rs/sites/default/files/pravilnik_pomoc_u_kuci.pdf

Из праксе Групе Буди један

Правни тим често наилази на примедбе везано за неједнака новчана давања и услуге које старији суграђани добијају, у зависности од локалне заједнице у којој живе. Нажалост, када су у питању дневне услуге у заједници, чак и најзаступљеније, као што је Помоћ у кући, евидентно је да је корисницима у сеоским срединама смањена доступност тих услуга, због недовољних ресурса локалних самоуправа.

ЗАКОН О БЕСПЛАТНОЈ ПРАВНОЈ ПОМОЋИ¹

„Циљ овог закона је да се сваком лицу омогући делотворан и једнак приступ правди².“

¹ ("Сл. гласник РС", бр.87/2018)

² Члан 2. Закона о бесплатној правној помоћи

Према овом закону, право на бесплатну правну помоћ има неколико категорија становништва, међу којима су и лица која су изложена насиљу у породици, особе са инвалидитетом и лица која су без свог пристанка смештена у установу социјалне заштите.

Бесплатна правна помоћ обухвата правни савет, информацију, помоћ при писању документа, попуњавању формулара, заступање пред судом.

Грађани који желе да ову помоћ остваре, морају се обратити надлежном органу управе града/општине према месту пребивалишта или боравишта. Надлежан орган управе дужан је да пружи све неопходне информације и помогне приликом попуњавања захтева за пружање бесплатне правне помоћи. Након подношења захтева, надлежни орган управе дужан је да у року од 8 дана грађанина обавести да ли испуњава услове за пружање бесплатне правне помоћи и упуту код неког од регистрованих пружалаца у зависности од врсте помоћи која је потребна.

Важно је напоменути да није могуће директно обраћање грађана адвокатима по сопственом избору и тражити бесплатну правну помоћ, већ је потребно испоштовати наведену процедуру.

Захтев за одобравање бесплатне правне помоћи може се пронаћи на линку:

https://www.paragraf.rs/obrasci/7749_ID.pdf

Списак регистрованих пружалаца бесплатне правне помоћи можете пронаћи на сајту Министарства правде или на линку:

<https://www.mpravde.gov.rs/sr/tekst/26350/registar-pruzalaca-besplatne-pravne-pomoci-i-besplatne-pravne-podrske.php>

СТРАТЕГИЈА ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ ПОЛОЖАЈА СТАРИХ ЛИЦА/ АКТИВНОГ И ЗДРАВОГ СТАРЕЊА У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ 2024/2030. ГОДИНА¹

Влада Републике Србије усвојила је Стратегију за унапређење положаја старих лица/активног и здравог старења у Републици Србији 28. септембра 2023. године, чијој примени претходи доношење првог трогодишњег акционог плана у року од 90 дана од дана усвајања ове Стратегије².

Истовремено, основан је Савет Владе Србије за питање старости и старења, чији рад треба да буде усмерен, између осталог, и на покретање иницијатива којима би се унапредила сарадња са државним органима, стручним, хуманитарним и струковним удружењима.

Циљ Стратегије је унапређење квалитета живота старијих суграђана, са акцентом на родну равноправност, целоживотно учење, међугенерациску сарадњу. Конкретне мере и активности на основу ове стратегије, биће донете кроз локалне акционе планове. Нова Стратегија истиче потребу за променом свести и приступа према старењу и старијима и подвлачи да старији имају активну улогу у друштвеним процесима. Активности које подстичу међугенерациску сарадњу, између осталог, имају и сврху да допринесу смањењу насиља према старијима.

¹ „Сл. гласник РС“ 84/23

² <https://www.srbija.gov.rs/dokument/45678/strategije-programi-planovi-.php>

03

ИНСТИТУЦИОНАЛНО НАСИЉЕ НАД СТАРИЈИМА



Под институционалним насиљем подразумевамо однос запослених у свим институцијама према грађанима, тј. корисницима њихових услуга – установама социјалне и здравствене заштите, јавним предузећима, итд. којима се у свакодневном животу обраћају грађани, па тако и старији, да би остварили неко своје право или регулисали своје обавезе.

У случајевима физичког, сексуалног и психичког насиља над старијим особама коришћењем свог положаја у институцијама, примењује се Кривични законик, међутим, насиље које подразумева дискриминацију, неадекватно пружање услуга, однос непоштовања приликом решавања свакодневних обавеза и слично, често остаје несанкционисано – с једне стране, стари одустају од пријављивања оваквих ситуација надлежним институцијама (због традиционалног васпитања, здравственог стања, страха од последица), а са друге стране, јер старији суграђани не знају ко је надлежан.

Из праксе Групе Буди један

Пример 1:

Кућно лечење је позвано од стране супруге корисника који је више година непокретан и са тешком дијагнозом. Проблем због кога је Кућно лечење контактирано, било је стварање декубиталне ране и уринарни проблем. Докторка из Службе кућног лечења током посете није прегледала пацијента, нити је пружила икакав здравствени третман. Своју посету је искористила да на груб начин супругу пацијента критикује што није обезбедила болнички кревет и антидекубитални мадрац. Здравствени проблем није решен, а супруга, која је годинема пожртвовано неговала супруга, остала је са осећајем кривице и разочарања. Корисник је после неколико дана преминуо. Супруга није пријавила случај надлежнима,

јер је била психички и емотивно исцрпљена од вишегодишње неге супруга и, с обзиром на то да је супруг преминуо, заузела је став да га то неће вратити и да нема смисла било шта покретати.

Пример 2:

Старија жена, са низом здравствених проблема, обратила се службеници ПИО фонда у Новом Саду. Корисници је ослабљен вид до те мере да ни са наочарима није у стању да прочита формулар који треба да попуни. Уместо да јој помогне, што јој је законска обавеза, службеница јој одгурује формулар и упућује је “да се снађе”. Ни овај случај није пријављен, на инсистирање кориснице из страха од потенцијалних последица.

04

АНАЛИЗА ПРАКСЕ НАДЛЕЖНИХ ИНСТИТУЦИЈА



У оквиру истраживања, извршена је анализа пракси неколико надлежних инсититуција на локалном нивоу. Креиран је упитник са питањима отвореног типа и прослеђен појединим институцијама Града Новог Сада, релевантим за заштиту старије популације. Питања се односе на евиденцију, коришћење права од старијих суграђана, процедуре поступања по пријави, сарадње са другим актерима, итд.

Истраживање је обављено током септембра 2023. године, а период који је обухваћен је јануар 2022-септембар 2023. године. Све институције су доставиле своје одговоре, који су потом обрађени квалитативном анализом.

Полиција и јавно тужилаштво нису обухваћени анализом, али ћемо у најкраћим цртама представити њихове надлежности:

Надлежност **полиције**, када је насиље у питању у најкраћем се може дефинисати кроз обавезу свакога грађанина да насиље пријави. Које конкретне радње ће полиција предузети, некада својим изворним овлашћењима, некада по налогу јавног тужиоца, зависи од сваког конкретног случаја. Полиција је прво место којем се обраћамо када доживимо или присуствујемо насиљу.

Јавни тужилац је адреса на коју се обраћамо када сумњамо или смо сигурни да је извршено кривично дело. У контексту ове анализе, нпр. уколико имамо сазнања да корисник услуга Дома за старе трпи насиље или грубо занемаривање од стране запослених, које је довело до угрожаања његовог здравља, те чињенице је потребно пријавити јавном тужиоцу. Тужилац процењује које даље радње треба да се предузму и даје налог истражним органима и полицији да прикупе доказе које поткрепљују нашу тврдњу, а потом и да ли има довољно елемената за кривично гоњење починиоца.

Локални омбудсман Града Новог Сада

Локални омбудсман за територију Града Новог Сада је независан и самосталан орган који штити права грађана и контролише рад градских управа, посебних организација и служби Града Новог Сада, Градског већа када поступа као другостепени орган у управном поступку, органа надлежног за правну заштиту имовинских права и интереса Града Новог Сада, као и других органа и организација, предузећа и установа чији је оснивач Град Нови Сад, а којима су поверена јавна овлашћења.

Из одговора Локалног омбудсмана Града Новог Сада следи да су им се старији суграђани обраћали претежно у вези рада градских институција. Притужбе се нису тичале дискриминације, већ су се односиле на остваривања одређених права у институцијама или указивања на положај старих лица, као што су: остваривање права на помоћ у кући, непоступање водитеља случаја који није имао разумевање за проблем грађанина и није одмах изашао на терен, примедбе на исхрану у установи за смештај, примедбе на повећање цене услуге помоћ у кући и указивање на проблеме у вези са одузимањем пословне способности старијим лицима. Ниједан од старијих суграђана није упутио притужбу да је неко од запослених у градским институцијама вршио директно насиље над њим.

Локални омбудсман Града Новог Сада оцењује да има успешну сарадњу са институцијама обухваћеним овим истраживањем у смислу усмеравања грађана на надлежне органе који могу да им пруже помоћ у конкретним случајевима. Сарадња постоји и са удружењима грађана из Новог Сада преко пројектних активности и промоције људских права, у виду одржавања скупова, трибина, едукација и спровођења

истраживања, а такође и у смислу размене искустава и пружања међусобне помоћи приликом решавања проблема на које грађани указују.

Биро за пружање правне помоћи Града Новог Сада

У Бироу за пружање правне помоћи се обављају послови пружања правне помоћи грађанима ради остваривања њихових права и интереса путем:

- усмених правних савета у свим правним областима и по свим правним питањима;
- састављања поднесака (захтева, тужби, жалби, молби, представки и др.);
- састављања исправа (изјава, уговора, тестамената и др.);
- заступања грађана пред судовима, државним органима и органима локалне самоуправе, установама, предузећима и организацијама када решавају о њиховим правима, обавезама и правним интересима.

Могућност да се обратe Бироу за пружање правне помоћи имају сви грађани који имају пребивалиште или боравиште на територији Града Новог Сада - уз накнаду¹ или без ње. Право на правну помоћ без накнаде имају грађани који остварују приходе испод нивоа социјалне сигурности утврђене прописима о социјалној заштити, као и грађани који с обзиром на своје и материјално стање чланова свог домаћинства не би могли да носе трошкове накнаде, без угрожавања свог и материјалног стања чланова своје породице.

¹ У складу са Одлуком о начину и условима пружања правне помоћи грађанима на територији Града Новог Сада („Сл. лист Града Новог Сада“, бр.46/2009 и 47/2012)

Биро за бесплатну правну помоћ је, за период 2022-2023. године, детектовао две странке старије доби које су се обратиле захтевом за заштиту од насиља.

Биро за пружање правне помоћи је спровео информисање старијих суграђана везано за Закон о бесплатној правној помоћи (ЗБПП) путем гостовања у медијима и кроз учешће на разним трибинама. Током истраживања је уочено да на сајту Града Новог Сада не постоји информација о ЗБПП, нити о томе коме се могу обратити грађани ако испуњавају услове за добијање правне помоћи по овом Закону.

Биро за бесплатну правну помоћ процењује да има добру дугогодишњу сарадњу са Центром са социјални рад, али нема остварену сарадњу са неким од удружења грађана који су регистровани при Министарству правде за пружање бесплатне правне помоћи/подршке, иако сматрају да би повезивање и сарадња била веома сврсисходна.

Центар за социјални рад Града Новог Сада

Центар за социјални рад је основна установа у систему социјалне заштите, са јавним овлашћењима у решавању о правима грађана из области социјалне заштите. Пружа подршку деци, одраслима и остарелим лицима који се налазе у стању потребе. Спектар подршке је веома широк - обухвата и материјалне и нематеријалне облике подршке. У оквиру Центра за социјални рад Града Новог Сада делује Служба за заштиту одраслих и старих лица, која је надлежна за заштиту од насиља у породици за сва пунолетна лица (Сигурна кућа, Тим за насиље, измештање старијих у установе социјалне заштите, покретање поступка процене пословне способности и сл.). Због честе забуне у

јавности око улоге Центра за социјални рад када је насиље у питању, треба нагласити да је Центар углавном надлежан за давање мишљења и препорука, али оне нису обавезујуће за поступајућег судију, чак ни у смислу да је у обавези да такво мишљење тражи. Центар ће бити надлежан нпр. у случајевима када је постављен за стараоца старијем лицу, коме је услед болести одузета пословна способност. У том случају, Центар се појављује као пуномоћник, односно заштитник његових права и интереса пред свим надлежним органима.

Центар има формиран интерни тим за насиље који поступа у свим случајевима насиља, без обзира на године старости. Према достављеним информацијама, процедура по којој се поступа је следећа:

“Након добијене пријаве, водитељ случаја ступа у контакт са старом особом или одлази у теренску посету (ако лице није у стању да дође). Обавља се разговор, сачињава почетна процена, а затим план мера и услуга уз активно учешће корисника. Даље се у складу са планираним мерама и услугама успоставља сарадња са другим институцијама ради реализације мера и услуга. Подразумева се да је поступак по природи хитан.”

Старије особе које су жртве насиља у породици или занемаривања од стране породице, могу да остваре право на смештај у Сигурну женску кућу (жене жртве насиља) или Прихватилиште, које пружа услугу ургентног смештаја. Према процени центра за социјални рад, до сада су постојећи капацитети задовољавали потребе за смештајем.

Као централна институција социјалне заштите има успостављењу сарадњу са свим осталим надлежним институцијама у Новом Саду, у које, у зависности од потребе упућују кориснике. Сарадњу оцењују као

задовољавајућу. У периоду који је обухваћен истраживањем, имали су случајеве упућивања на Биро за пружање правне помоћи и интезивну сарадњу са полицијом, основним јавним тужилаштвом, службом хитне медицинске помоћи, клиником за психијатрију и домовима здравља. Центар за социјални рад удружења грађана сматра драгоценим ресурсом и партнерима са којима су на истом задатку. Увиђа се потреба за већим присуством удружења у области социјалне заштите, јер је то у складу са светским трендовима и одговорном социјално политиком којој се тежи.

Центар за социјални рад истиче потребу за појачаном информисаношћу грађана везано за препознавање насиља над старима и ејџизмом уопште, и истиче недостатак директне сарадње са месним заједницама у селима која припадају територији градске општине Нови Сад, у смислу едукације, информисања и подршке старијим суграђанима да препознају и пријаве насиље над старима.

Геронтолошки центар „Нови Сад“ - Прихватилиште за одрасла и старија лица

Као део Геронтолошког центра у Новом Саду, у оквиру Дома за старије и пензионере у Футогу, функционише Прихватилиште за одрасла и старија лица.

Функција Прихватилишта за одрасла и старија лица је да привремено збрине лица у стању социјалне потребе која су акутно и витално угрожена због тешког здравственог стања, лоше материјалне ситуације, нерешеног стамбеног проблема, алкохолизма, друштвено негативног понашања (скитња, просјачење), али и ако су жртве насиља у породици.

Услуге које Прихватилиште пружа су смештај, исхрана, здравствена заштита и нега, услуга социјалног рада, културно забавне и рекреативне активности. Смештај у Прихватилишту траје до повратка корисника у породицу или до коначног збрињавања у неку од установа социјалне заштите.

У Прихватилиште за одрасла и старија лица, у периоду који је обухваћен овим истраживањем, била су смештена 3 корисника која су била жртве насиља у породици.

Ова институција нема успостављену директну сарадњу са Бироом за пружање правне помоћи Града Новог Сада, нити са неким удружењем грађана регистрованим за пружање правне помоћи/подршке, али имају добру сарадњу са Центром за социјални рад коме упућују кориснике којима је потребна правна помоћ, а Центар потом прослеђује кориснике ка Бироу, ако је процењено да је то неопходно.

Геронтолошки центар „Нови Сад“ - Свратиште за бескућнике

Услугама Свратишта за бескућнике обухваћена су егзистенцијално угрожена одрасла и старија лица на територији града Новог Сада. У Свратиште за бескућнике корисници могу доћи на личну иницијативу, на иницијативу Центра за социјални рад, дојавом грађана, интервенцијом здравствене установе или интервенцијом полицијске управе.

Свратиште за бескућнике је у периоду обухваћеном истраживањем имало укупно 5 корисника старија од 65 година (3 мушкарца и 2 жене).

Нема успостављену сарадњу са Бироом за пружање правне помоћи, Локалним омбудсманом, домовима за старе и пензионере, удружењима грађана која имају у свом кругу деловања клубове за старе. Сматрају да би резултати њиховог рада са старијим корисницима били бољи уколико би постојала боља сарадња са осталим надлежним институцијама, поготово са домовима за старе и пензионере. Исказан је став да би удружења грађана требала да буду више укључена и препозната од стране надлежних институција и носилаца власти у циљу свеобухватније помоћи бескућницима, нарочито старијим.

Дом здравља „Нови Сад“

Дом здравља Нови Сад пружа примарну здравствену заштиту, односно подразумеване превентивне, куративне, дијагностичке и терапијске здравствене услуге, за све грађане Новог Сада и Сремских Карловаца.

У складу са Законом о спречавању насиља у породици, државни органи, а између осталог и домови здравља, тј. изабрани лекари, обавезни су да неодложно пријаве полицији или јавном тужиоцу свако сазнање о насиљу у породици или непосредној опасности по њега.

Дом здравља се у периоду који је обухваћен истраживањем сусрео са једном жртвом насиља. Уколико лекар посумња да је пацијент жртва насиља, детаљно описује случај у здравственом картону и о томе обавештава Центар за социјални рад и полицију.

У Дому здравља „Нови Сад“ нису евидентиране жалбе које се односе на дискриминаторски однос према пацијенту на основу његових година старости.

Ова здравствена институција има добру сарадњу са Прихватилиштем за одрасла и стара лица и новосадским Центром за социјални рад, а њихови запослени редовно похађају обуке како би могли да открију насиље код пацијената.

Саветник за заштиту пацијената

На основу Закона о правима пацијената, заштиту права пацијената обезбеђује јединица локалне самоуправе кроз рад Саветника за заштиту права пацијената и Савета за здравље. Саветник за заштиту права пацијената пружа:

- информације и савете о правима пацијената;
- заштиту права пацијената по поднетим приговорима и остваривању здравствене заштите.

Саветник за заштиту права пацијената није имао приговоре од стране старијих суграђана на рад здравствених радника, које се односе на дискриминаторни однос, недолично понашање или ускраћивање неких права везаних за лечење на основу њихових година старости. Нису евидентирани ни притужбе на рад здравствених радника, а које се односе на вршење насиља над старијим особама приликом њиховог боравка у здравственим установама.

Саветник за заштиту права пацијената на основу свог искуства сматра да би обука здравствених радника о препознавању насиља над старијим особама, било да је оно извршено пре пријема у здравствену установу, било да га врши неко од запослених у здравственој установи, била корисна.

05

ИСТРАЖИВАЊЕ О ИНФОРМИСАНОСТИ ГРАЂАНА О НАСИЉУ ПРЕМА СТАРИЈИМА



МЕТОДОЛОГИЈА И СОЦИОДЕМОГРАФСКЕ ОДЛИКЕ УЗОРКА

У циљу реализовања истраживања, за испитивање информисаности грађана креиран је анкетни упитник са 25 питања отвореног и затвореног типа.

Упитник је дистрибуиран путем друштвених мрежа, електронске поште, медија и директно, на местима на којима се грађани окупљају, као што су клубови за старије. Попуњавање упитника било је анонимно и одвијало се током месеца септембра 2023. године на подручју шире територије града Новог Сада, укључујући околна насеља која припадају градској општини Нови Сад.

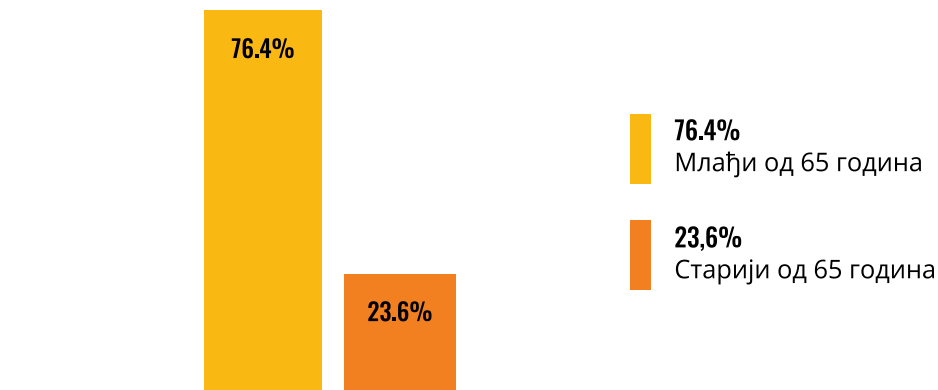
Добијени резултати обрађивани су сумарно. Квантитативна анализа одговора спроведена је путем статистичког пакета ИБМ СПСС 23. На овај начин је добијена расподела узорка према појединачним питањима (дескриптивна статистика), и разлике између појединих социодемографских група према одговорима на питања (примењен Хи квадрат тест за независне узроке). Одговори на отворена питања обрађени су квалитативно, сортирањем и обједињавањем датих одговора.

У истраживању је учествовало 315 испитаника са подручја Новог Сада. Већина учесника живи на територији Градске општине Нови Сад (68.1%), док 31.9% долази са територије приградских насеља. У укупном броју испитаних, 65% је женског пола, 34.4% мушког пола и 0.6 испитаних је на питање о полу одговорило - друго.

Најмлађа особа која је учествовала у истраживању је имала 18 година, док је најстарија имала 91 годину, из чега следи да је старосни распон које је истраживање обухватило 73 године. Просечна старост испитаника је 49 година. Готово четвртина особа обухваћених истраживањем је изнад 65 година (Графикон 1). Поред тога што су у

истраживање укључене старије особе, више од четвртине узорка је навело да живи са особом старијом од 65 година.

Графикон 1. Структура узорка према старостним категоријама учесника истраживања

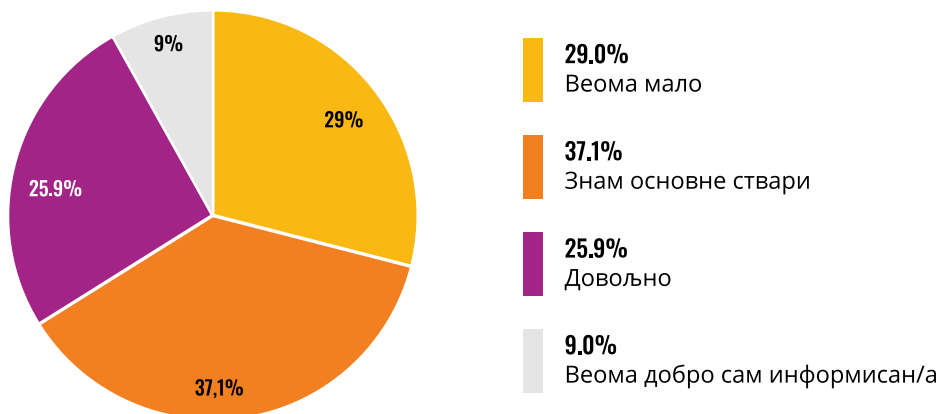


У истраживање су укључене особе свих степена образовања. Највећи број испитаних има завршено средње образовање (41.2%), а затим следе они са високим образовањем (40.3%) и особе са завршеном вишом школом (14.1%). Најмање је у узорку било Новосађанки и Новосађана који имају завршену само основну школу (4.5%). Највећи број особа које су одговарале на упитник је тренутно у радном односу, затим следе пензионери/ке, а потом, незапослени/е и студенти/киње.

СТАВОВИ И ИНФОРМИСАНОСТ ГРАЂАНА О НАСИЉУ

Особе које су учествовале у истраживању имају различит ниво знања о насиљу, узроцима и превенцији. Најмање је оних који су веома добро информисани - мање од 10%. Највећи број испитаника (37%) је, према самопроцени, упознат са основним стварима. Сличан је проценат је број грађана који знају веома мало и оних који оцењују да знају довољно.

Графикон 2. Расподела одговора испитаника на питање “Колико процењујете да сте информисани о самом начину пријављивања насиља, узроцима и могућностима превенције?”



Не постоје статистички значајне разлике између испитаника различитих узраста, пола или типа насеља, у одговору на ово питање.

СТАВОВИ ГРАЂАНА О ПОЈАВНИМ ОБЛИЦИМА НАСИЉА НАД СТАРИЈИМА

У циљу разумевања колико су грађани информисани о врстама, постављено је питање “Шта све према Вашем мишљењу представља насиље према старима?”.

Више од 80% особа је у свом одговору наводило неки облик насиља над старима или конкретне насилне активности:

„Емоционално, психичко, економско и занемаривање.“

„Гурање, ударање, доношење повреда.“

У одговорима се појавило више облика насиља – физичко, психичко, економско, вербално, занемаривање, сексуално. У односу на контекст у коме се насиље јавља, у одговорима су се појављивали појмови као што су институционално, друштвено и породично насиље.

Најчешће је у одговорима навођено **физичко насиље (42%)**, уз још неке облике насиља, што би могло да укаже на свест грађана да се насиље ретко јавља само у једном облику. Као облици физичког насиља навођени су шамарање, ударање, туча, повређивање. Следеће по учесталости у одговорима јављало се **психичко насиље (33%)**, а конкретније - малтретирање, понижавање, омаловажавање, шиканирање. У четвртини одговора препознато је **занемаривање** као вид насиља према старима, конкретизовано кроз одговоре као што су: игнорисање потреба, жеља и захтева које имају старији, од стране породице или друштва.

“Запостављање као ускраћивање стандардних људских потреба (храна, комуникација и дружење, адекватан смештај, физичка активност)...”

Следеће по учесталости одговора је било **вербално насиље (22.8%)**, у форми вике, вређања, псовања, изговарања ружних речи и слично. У одговорима је вербално насиље често било удружено са физичким и психичким насиљем.

Поред наведених, у одговорима су се издвојили још економско и сексуално насиље. **Економско насиље (10%)** према старијима се најчешће описивало као манипулација и искоришћавање старије особе или њеног угроженог стања, ускраћивање економске помоћи и подршке старијој особи.

„Финансијско и правно искоришћавање и окоришћавање старих лица.“

Постојање сексуалног насиља је било наведено само од стране две особе. Међу одговорима се издвојила и група одговора која се тицала **општег друштвеног односа према старијима, и односа институција** према њиховим потребама. Испитаници су наводили искљученост из друштвених токова и изолованост, став да се друштво према старијима односи као грађанима другог реда, те да преовлађује грубост и неразумевање. У опису односа друштва према старијима, помињу се непоштовање, ејџизам, игнорисање, преваре, неприлагођеност потребама старијих и сл.

“Данашње време које није прилагођено и нема стрпљења за старије који су одрасли у потпуно другачијем свету.”

„Немогућност запослења, иако нисмо за бацање.“

“Бахатост суграђана и запослених и непримећивање: на улици, у радњи, у градском превозу, у медицинским институцијама, у стамбеним заједницама, породицама.”

“Сви они садржаји који на било који начин не поштују интегритет и достојанство старијих особа, а који могу доћи како од њиховог непосредног окружења, односно чланова породице и других блиских особа, тако и од свих других друштвених структура које се на неки начин баве питањима старијих особа као што су здравствени систем, систем социјалне заштите, информативне платформе, итд.”

“Игнорисање, ејџизам, предрасуде, преваре од стране служби задужених за бригу о старијима, занемаривање, неукључивање у свакодневни живот, системско ускраћивање средстава за живот од стране државе ...”

Наведени одговори који се тичу односа друштва према старијима обухватају 20% садржаја који се односе на постављено питање. Веома често се појављује реч „непоштовање“, као опис односа ка старијима.

Укупно 9 особа је у одговору на ово питање идентификовало породицу као извор насиља.

“Кад им деца командују умом и телом.”

СТАВОВИ ГРАЂАНА О УЧЕСТАЛОСТИ НАСИЉА ПРЕМА СТАРИЈИМА

Истраживањем смо желели да утврдимо и у којој мери грађани и грађанке препознају присутност специфичних видова насилног понашања према старијима. Посматрали смо ставове о учесталости следећих видова насиља: физичко, вербално, занемаривање, економско, институционално и сексуално. Као што се види у одговорима на претходно питање, сви ови облици понашања су препознати (у различитом обиму) од стране грађана који су учествовали у истраживању.

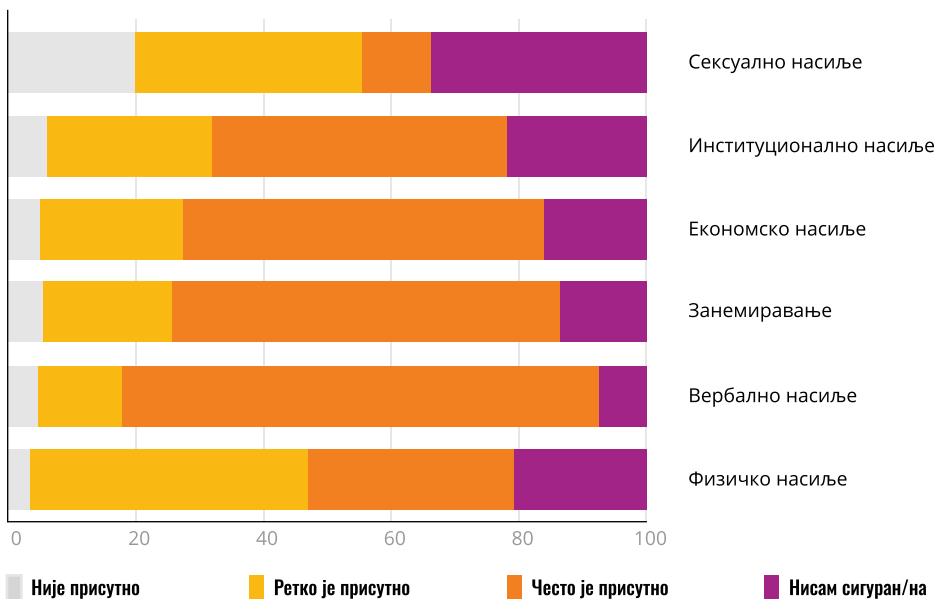
На основу одговора учесника истраживања, уочава се да највећи број њих сматра да се вербално насиље и занемаривање старијих догађају често, потом економско и институционално. У случају сексуалног и физичког насиља над старијима, већина учесника сматра да се јављају ретко. Код ове две врсте насиља и код институционалног насиља је и највећи број учесника који нису сигурни колико се често дешавају (у поређењу са другим облицима насиља).

На основу анализе по социодемографским карактеристикама, може се уочити да се корисници старије и млађих генерација углавном слажу у процени која се врста насиља колико често јавља. Изузетак су институционално и сексуално насиље. Код институционалног насиља

млађи испитаници у већој мери сматрају да се ово насиље често јавља, а старији претежно сматрају да је овај тип насиља ретко присутан. Код сексуалног насиља млађи учесници у већем проценту сматрају да је ретко присутно, а старији учесници у већем проценту сматрају да ова врста насиља није присутна.

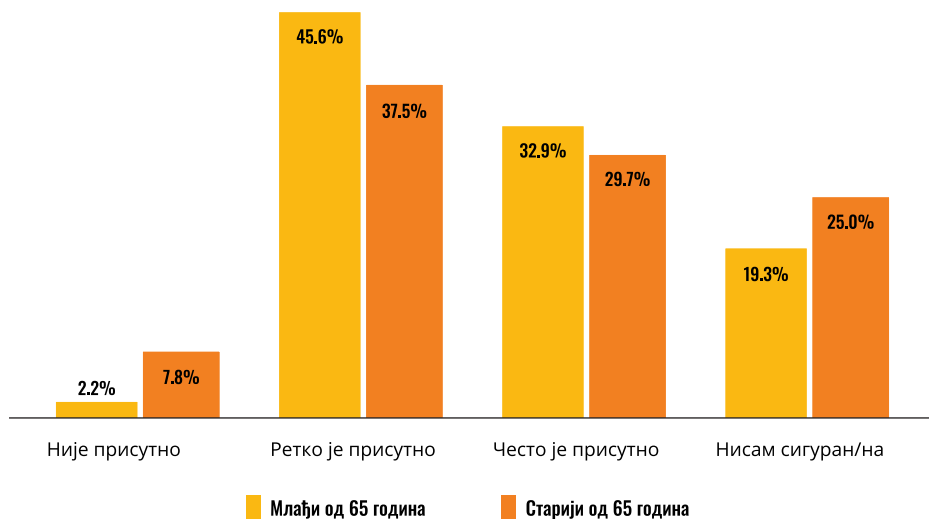
Такође, примећено је да особе старије од 65 година за све врсте насиља, изузев физичког, доживљавају да се ређе дешавају, него што то доживљавају млађи испитаници.

Графикон 3. *Расподела одговора испитаника на питање “Шта мислите колико су у нашем друштву присутни различити облици насиља према старијима?”*

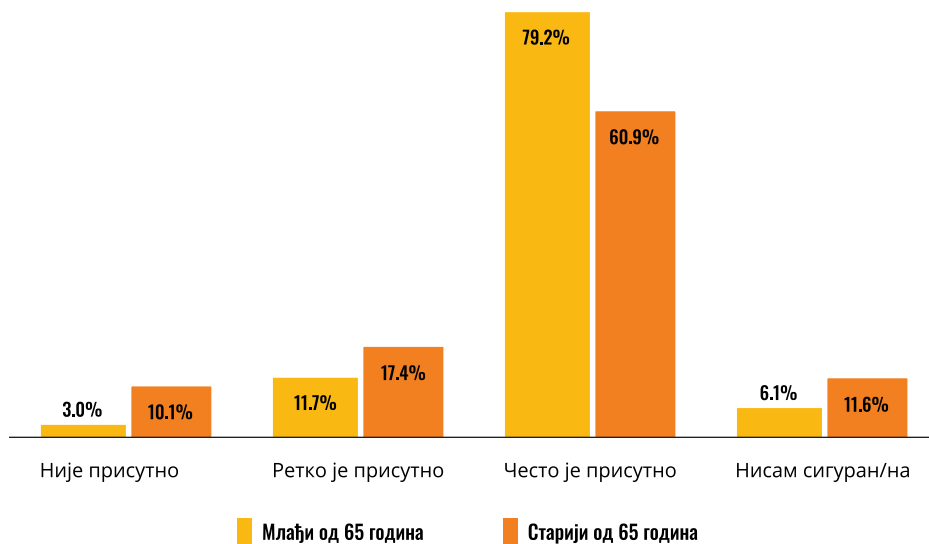


На графиконима од 4 до 9 приказана је процена присутности различитих облика насиља, у односу на старосну категорију учесника истраживања:

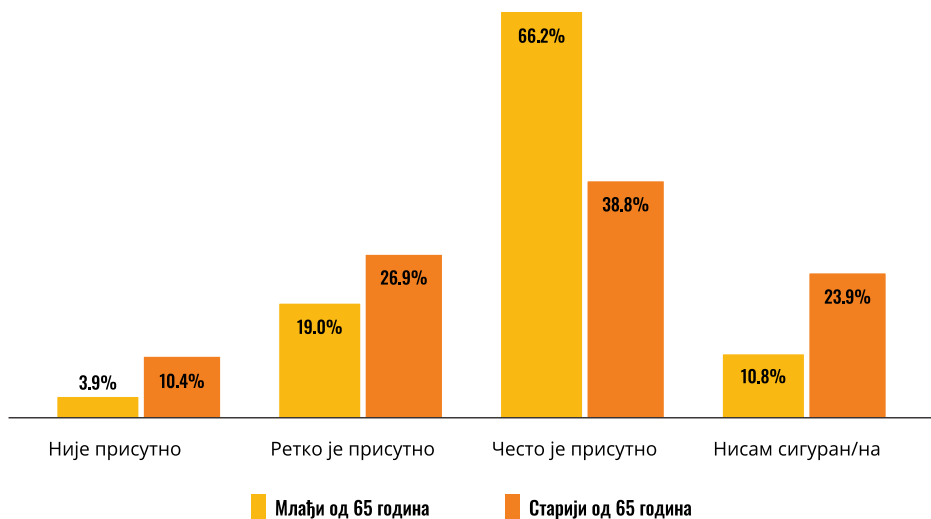
Графикон 4. Процена присутности физичког насиља над старијима у односу на старост учесника истраживања



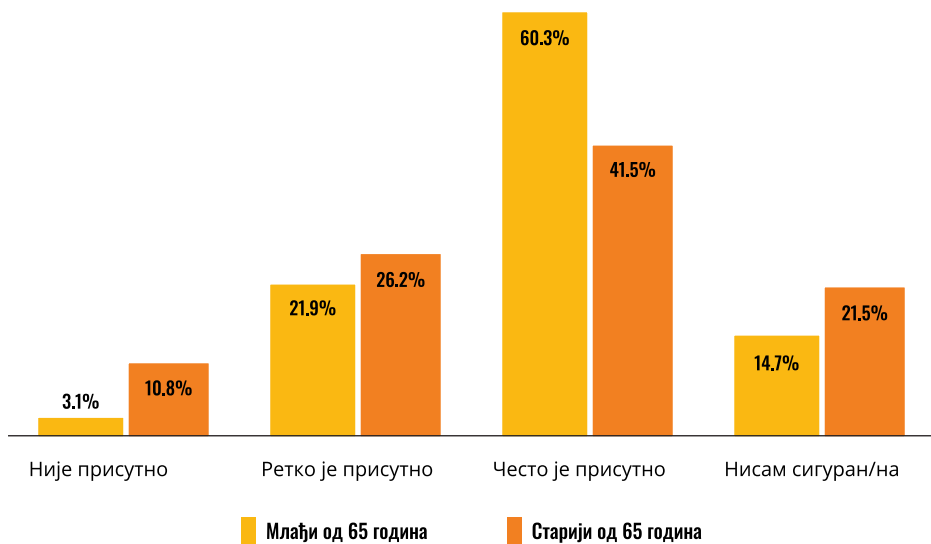
Графикон 5. Процена присутности вербалног насиља над старијима у односу на старост учесника истраживања



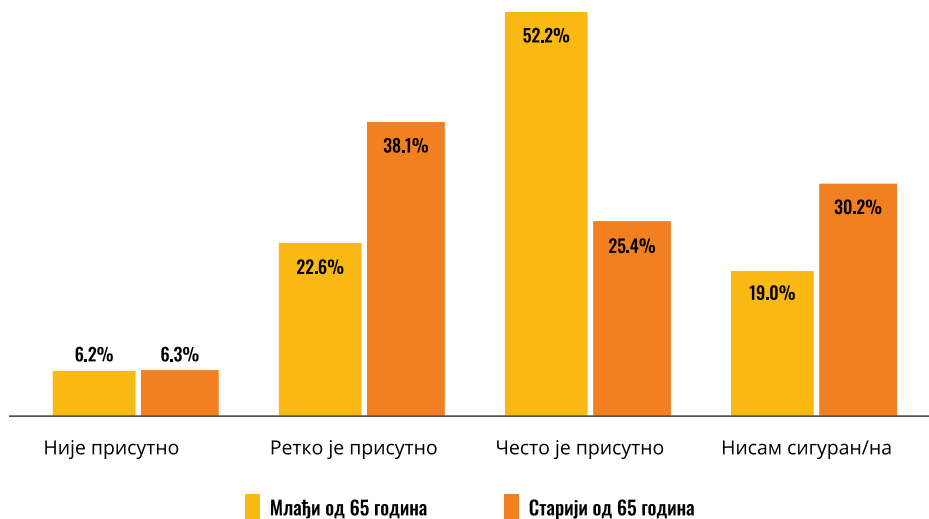
Графикон 6. Процена присутности занемаривања старијих у односу на старост учесника истраживања



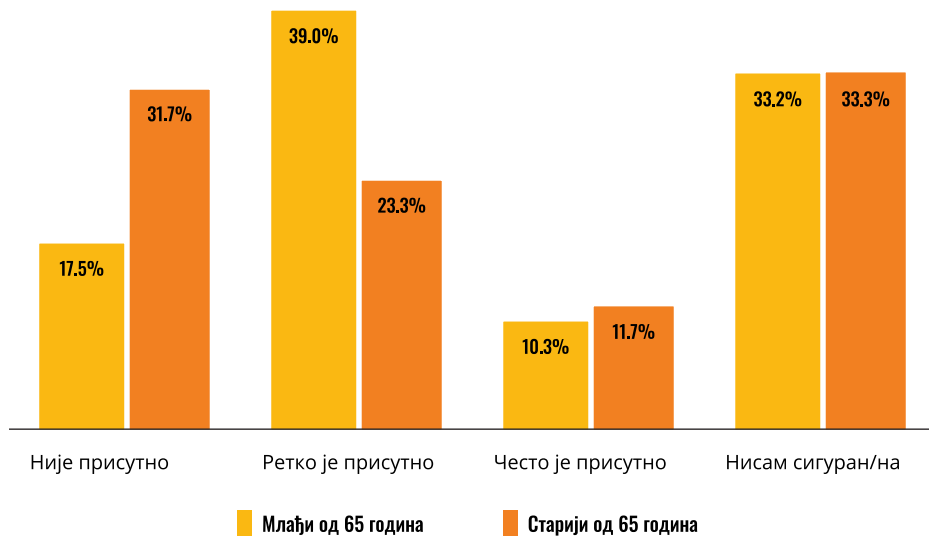
Графикон 7. Процена присутност економског насиља над старијима у односу на старост учесника истраживања



Графикон 8. Процена присутности институционалног насиља над старијима у односу на старост учесника истраживања



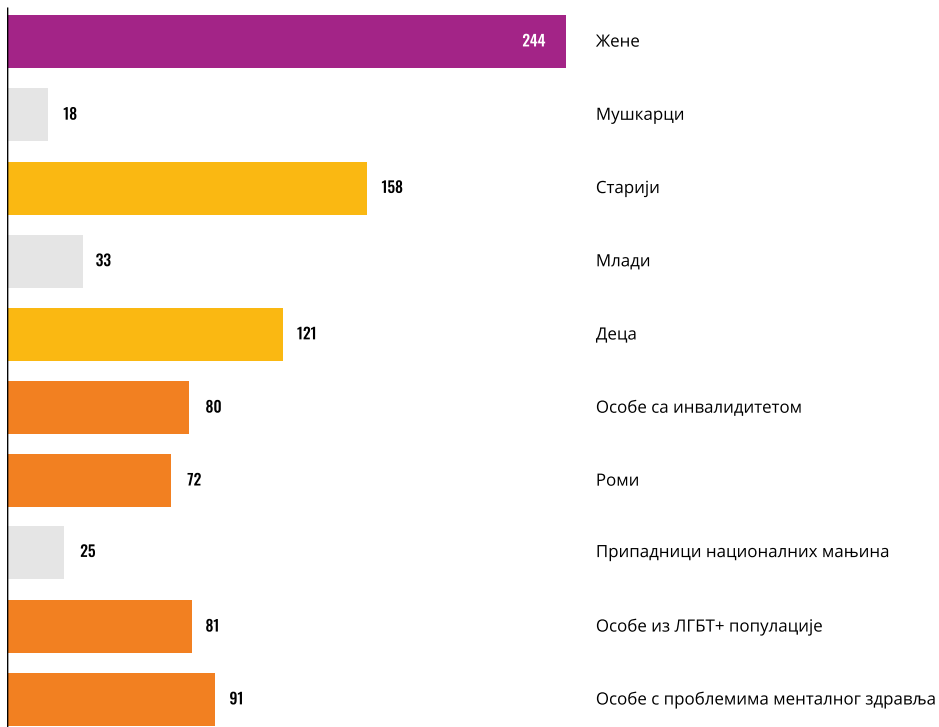
Графикон 9. Процена присутности сексуалног насиља према старијима у односу на старост учесника истраживања



СТАВОВИ ГРАЂАНА О ИЗЛОЖЕНОСТИ РАЗЛИЧИТИХ РАЊИВИХ ГРУПА НАСИЉУ

У процени које су рањиве групе у друштву највише изложене насиљу, учесници истраживања пре свега истичу **жене**, потом, **старије и децу**. Следе особе с проблемима менталног здравља, особе из ЛГБТ+ популације, особе са инвалидитетом и Роми. Детаљнија расподела одговора је приказана на Графикону 10.

Графикон 10. Процена изложености насиљу припадника различитих рањивих група



Анализа по социодемографским критеријумима је показала да су жене, старији и деца у свим подгрупама виђени као најосетљивији. Ипак,

постоје одређене тенденције које показују да су старији чешће били склони да виде себе као групу изложу на насиљу (него што их млађи перципирају); такође и особе из приградских насеља чешће виде старије као угрожену групу у односу на испитане особе из градских средина.

СТАВОВИ И СПРЕМНОСТ ГРАЂАНА НА АНГАЖОВАЊЕ У СПРЕЧАВАЊУ НАСИЉА

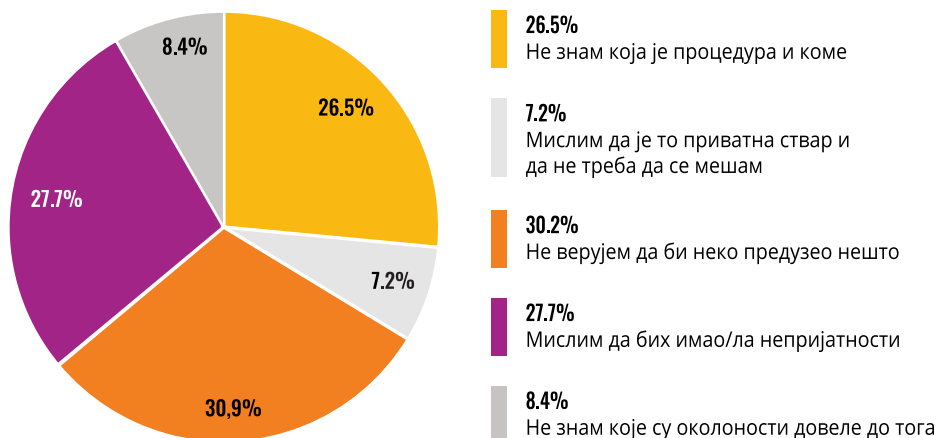
Када би имали информацију да се над неким врши насиље, укупно 74.8% учесника истраживања изјављује да би ово сазнање пријавило надлежним органима; сваки пети испитаник, тачније 22% од укупног броја навело је да није сигурно како би поступило, а само 2.9% испитаних особа наводи да не би пријавило насиље.

Када је реч о социодемографским разликама, особе које живе у граду у већем проценту изјављују да би пријавиле насиље над старијима, у односу на особе које живе у приградским срединама. Насиље би у већем проценту пријавили мушкарци (81.5%), у односу на жене (71.9%). Жене су несигурније како би одговориле на сазнање о насиљу (26.1%) у односу на мушкараце (14.8%). Разлике међу млађим и старијим испитаницима везано за спремност да пријаве насиље нису уочене.

Испитаници који су се изјаснили да би насиље пријавили најчешће су наводили *полицију*, а затим *Центар за социјални рад*.

Разлози које наводе они који су се изјаснили да насиље не би пријавили су разнолики - најчешћи разлог је *неповерење у подршку система ка жртви*, односно, највише испитаних особа сумња да би неко предузео нешто, потом, *несигурност у процедуру и очекивање непријатности од уплитања у ситуацију*. Најмање је оних који сматрају да је насиље приватна ствар породице у коју се не треба мешати. Одговори су приказани на графикону 11.

Графикон 11. *Расподела одговора учесника о разлозима непријављивања насиља*

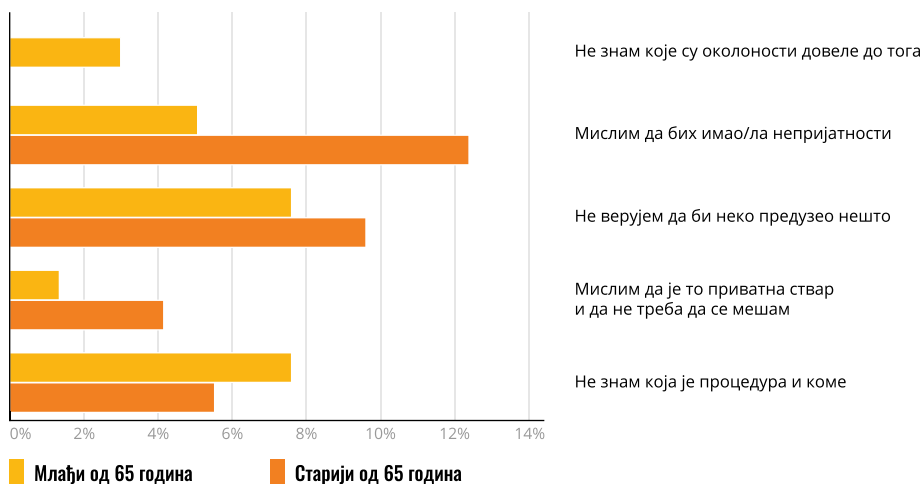


Уочене су разлике између старије и млађе популације у доминантним разлозима због којих се избегава пријава насиља – код учесника старијих од 65 година најчешћи разлог је избегававање непријатности, а потом недостатак поверења да би неко предузео нешто, док је код млађих преовлађујући разлог недостатак поверења да би неко предузео нешто и непознавање процедуре. Поред тога, уочено је и да старији чешће него млађи наводе став да је то приватна ствар породице (иако се тај одговор, генерално, најређе јављао).

И мушкарци и жене као приоритетне разлоге наводе неповерење у институције (*Не верујем да би неко предузео нешто.*) и избегававање непријатности, с тим што се код жена као разлог издваја још и недовољна информисаност (*Не знам која је процедура и коме.*).

Учесници истраживања из приградских насеља, у већој мери од учесника из града наводе недостатак поверења да би неко нешто предузео, док се остала два доминантна разлога – избегававање непријатности и непознавање процедура иста.

Графикон 12. Одговори учесника о разлозима непријављивања насиља, према старосним категоријама



Препознавање институција надлежних за проблематику насиља према старијима - Највећи број особа које су узеле учешћа у истраживању изјављује да је делимично упознато којим институцијама се могу обратити у случају насиља, а свака пета особа наводи да није уопште упозната. Испитаници из приградских насеља (40%) чешће него испитаници из града (28.8%) изјављују да знају којим институцијама могу да пријаве насиље.

Табела 1. Расподела одговора на питање “Да ли сте упознати којим институцијама се можете обратити у случају да сте жртва насиља или имате сазнања да неко трпи насиље?”

Разлог	Број	Процент
Да	104	32.8%
Делимично	139	44.3%
Не	72	22.9%

Што се тиче **поверења у институције**, највише учесника истраживања навело је полицију (33.7%), потом удружења грађана која се баве овом темом (20.6%), Центар за социјални рад (15.6%) и на крају дом здравља (2.5%). Значајно је навести да је више од четвртине испитаних (26%) навело да не верује ни у једну институцију. Учесници из приградских насеља су, поред полиције, склонији да поверење поклоне Центру за социјални рад, а учесници из града удружењима грађана. Мушкарци на другом месту (уз полицију) наводе Центар за социјални рад, док жене наводе удружења грађана која се баве темом насиља. Старији учесници на друго место стављају удружења која се баве темом насиља, док млађи наводе Центар за социјални рад.

Табела 2. Одговори испитаника на питање у коју институцију имају највише поверења када је у питању решавање насиља према старијима, у односу на старосне категорије

	Млађи од 65 година	Старији од 65 година
Полиција	32.1%	38.4%
Дом здравља (лекари)	2.5%	2.7%
Центар за социјални рад	16.9%	11.0%
Удружења грађана која се баве овом темом	19.8%	24.7%
Ни у једну	27.0%	21.9%

Разлози **зашто старија особа не пријављује насиље над собом** - највећи број учесника истраживања сматра да је то тако услед *страха од последица по злостављача и стида који осећа жртва насиља*. Најмање учесника истраживања сматра да су разлози то што жртва насиља нема информацију коме може да се обрати, или да дуготрајност насиља смањује капацитете особе да се са истим суочи. Расподела одговора је дата у Табели 3.

Табела 3. Расподела одговора према питању о разлозима због којих старији не пријављују насиље којем су изложени

Разлог	Број*	Процент
Особа не препознаје одређено понашање као насиље	101	32.1%
Особа се стиди тога што је жртва насиља	159	50.5%
Особа се плаши последица по злостављача (уколико је то блиска особа)	186	59.0%
Насиље се види као лична, породична ствар	70	22.2%
Страх да институције неће бити у могућности да је заштите	101	32.1%
Нада да ће се насиље временом смањити	73	23.2%
Жртва насиља нема информацију коме може да се обрати	48	15.6%
Дуготрајност насиља која смањује капацитете особе да се са истим суочи	49	15.6%
Изостанак подршке у окружењу	72	22.9%

*Учесници истраживања су имали могућност да изаберу по 3 одговора

Анализирајући податке по социодемографским критеријумима, уочене су разлике међу испитаницима различитих генерација у смислу да, поред два наведена доминантна разлога, старији у већој мери као разлог наводе и страх да институције неће бити у могућности да их заштите, док се код млађих чешће јавља мишљење да је један од разлога и то што старији не препознају одређено понашање као насиље.

ИСКУСТВО УЧЕСНИКА ИСТРАЖИВАЊА, ВЕЗАНО ЗА НАСИЉЕ ПРЕМА СТАРИЈИМА

Међу учесницима истраживања, 59,1% се није сусретало с насиљем према старијима, 16% учесника је означило да није сигурно, а свака

четврта особа је током свог живота сведочила насиљу.

Од укупног броја испитаника, *15,4% учесника је изјавило да је некад пријавило насиље.*

Учесталост сусрета са насиљем према старијима је, према подацима истраживања, слична у приградским и градским срединама, а примећује се да су учесници из града нешто чешће пријављивали насиље (иако разлика у процентима између ове две групе није статистички значајна).

Табела 4. *Расподела одговора испитаника на питање: „Да ли сте некад пријавили насиље над собом или другима?“*

	Сви учесници	Приградско насеље	Градско насеље
Не, нисам био сведок, нити сам био/ла жртва насиља	75.6%	73.7%	76.4%
Не, иако сам био/ла сведок или жртва насиља	9.0%	12.1%	7.5%
Да	15.4%	14.1%	16.0%

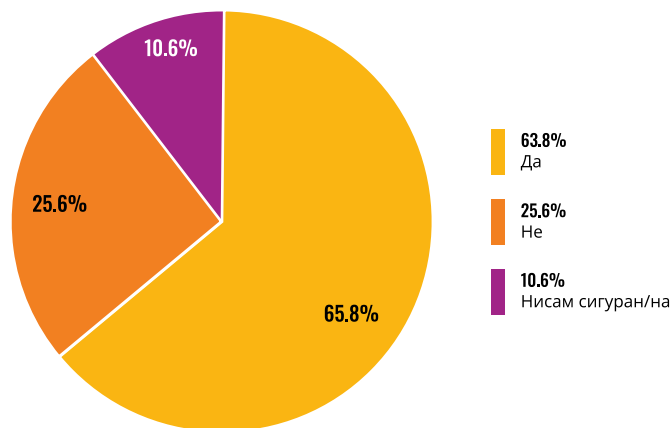
Учесници истраживања који су некад у животу пријавили насиље то су чинили најчешће полицији, а затим Центру за социјални рад и школским установама (педагогу или наставнику).

ИНФОРМИСАНОСТ ГРАЂАНА О СИСТЕМСКОЈ ПОДРШЦИ

У циљу разумевања на који начин грађани и грађанке користе системску подршку у случају насиља или кршења права појединца испитана је њихова информисаност о могућностима и искуство са појединим институцијама система.

Закон о бесплатној правној помоћи - Већина учесника истраживања је навела да је упозната са постојањем Закона (Графикон 13).

Графикон 13. Одговори испитаника на питање да ли знају да постоји Закон о бесплатној правној помоћи?



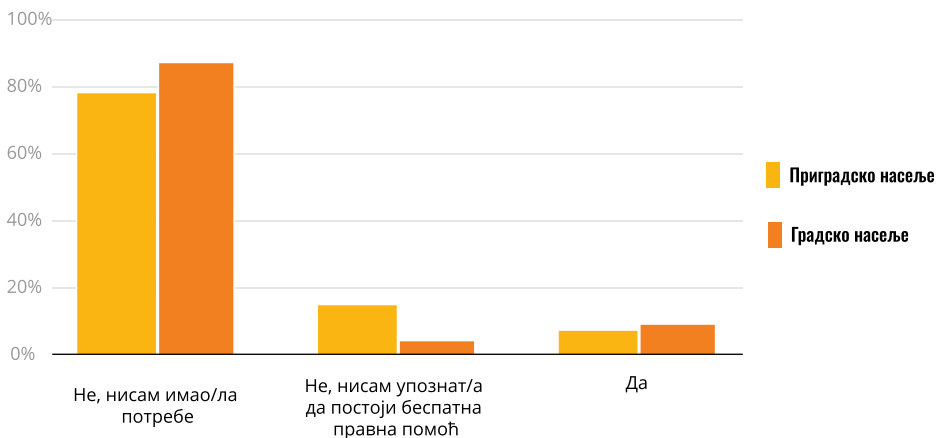
Што се тиче **информисаности о томе ко у Новом Саду пружа бесплатно помоћ**, готово половина учесника је одговорила да није информисана - 45,7%, док је 23,6% несигурно. Мање од трећине учесника истраживања (30,7%) зна коме може да се обрати за бесплатну правну подршку.

Иако је сличан постотак учесника из градских и приградских средина који су упознати са постојањем Закона о бесплатној правној помоћи, учесници из града су нешто упућенији у то ко конкретно пружа бесплатну правну помоћ – 33,3% испитаника из града у односу на 25,5% испитаника из приградских средина.

Даља анализа показује да су, у односу на млађе, старији информисанији о институцијама и удружењима која у Новом Саду пружају бесплатну правну помоћ – 41,1 % старијих од 65 година, у односу на 27,7% млађих испитаника. Најчешћи одговор је „*бесплатна правна помоћ при градској управи*“, а неколико особа је прецизирало да је то „*помоћ која се налази у Радничкој улици*“. Осим тога, наводили су институцију градског омбудсмана, Центар за социјални рад, удружења грађана (адвокате који бесплатно помажу у оквиру удружења) и сл.

Када је у питању **коришћење бесплатне правне помоћи**, укупно 8.1% испитаних особа наводи да се обратило, док 7.8% није било упознато да постоји та подршка, иако им је била потребна. Жене су се значајно чешће обраћале некоме за бесплатну правну помоћ, у односу на мушкарце. Мушкарци су са друге стране наводили да нису били упознати да постоји бесплатна правна помоћ или чешће нису имали потребу за истом. Анализа по месту боравка показује да су се особе из приградских насеља ређе обраћале за помоћ јер нису упознате да она постоји. Расподела одговора је приказана на Графикону 14.

Графикон 14. Одговори испитаника на питање да ли су се обраћали за бесплатну правну помоћ



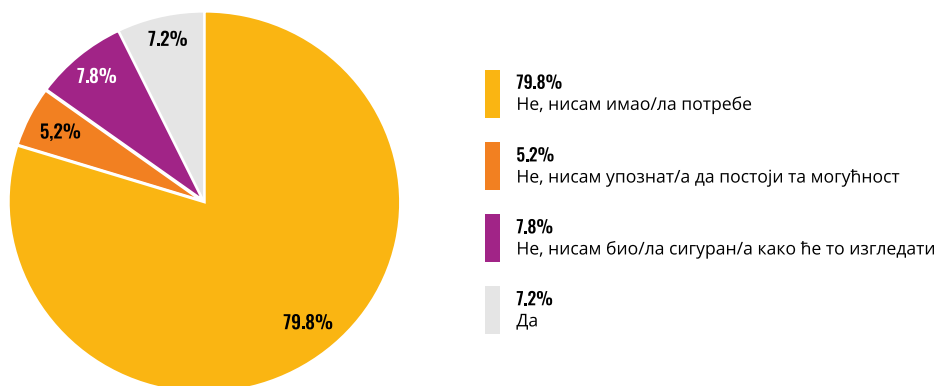
Учесници истраживања су се за бесплатну правну помоћ обраћали, пре свега, Служби за бесплатну правну помоћ у Радничкој улици и Улици Војвођанских бригада, затим Центру за социјални рад, омбудсману и удружењима грађана (која пружају правну подршку).

Добијеном подршком су у готово половини случајева задовољни или делимично задовољни. Када се погледају појединачни одговори, ипак, највише је оних који нису сигурни да ли им је ова подршка била од користи.

Табела 5. *Задовољство испитаника бесплатном правном помоћи*

	Број	Процент
У потпуности сам задовољан/на	11	30.6%
Делимично сам задовољан/на	6	16.7%
Нисам сигуран/на	14	38.8%
Углавном нисам задовољан/на	1	2.8%
У потпуности сам незадовољан/на	4	11.1%

Заштитник за права пацијената - Највећи број особа (79.8%) је навео да није имао потребе да се обрати Заштитнику за права пацијената, док се 7.2% испитаника обратило за подршку. 7,8% испитаника се није обратило за помоћ Заштитнику за права пацијената, јер није било сигурно како ће та процедура изгледати, а 5,2% није било упознато да постоји та могућност, као што се може видети из *Графикана 15*.

Графикон 15. *Одговори испитаника на питање “Да ли сте се до сада обраћали Заштитнику за права пацијената?”*

Од учесника који су се обратили заштитнику пацијената, у глобалу је више њих задовољно сарадњом – делимични или потпуно – укупно

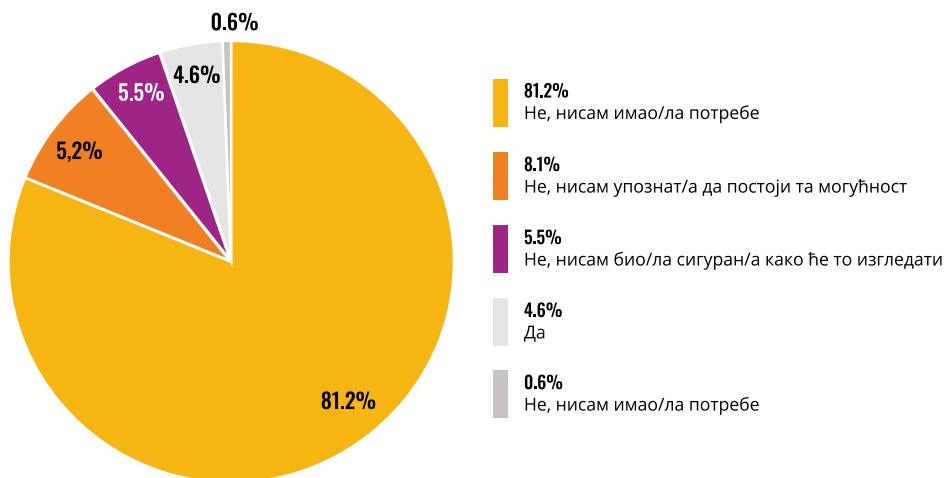
45,5%, док је свака трећа особа (33,7%), незадовољна сарадњом; 17,9% учесника је неопредељено.

Табела 6. Задовољство заштитником права пацијената

	Број	Процент
У потпуности сам задовољан/на	5	17.9%
Делимично сам задовољан/на	8	28.6%
Нисам сигуран/на	5	17.9%
Углавном нисам задовољан/на	1	3.6%
У потпуности сам незадовољан/на	9	32.1%

Локални омбудсман Града Новог Сада - Највећи број учесника истраживања (81,2%) сматра да није имао потребу да се обрати овој институцији. Само 4,5% учесника се обрађало за помоћ. Остали нису знали за ову могућност или су били несигурни везано за процедуру.

Графикон 16. Одговори испитаника на питање “Да ли сте се обрађали локалном омбудсману Града Новог Сада у случају кршења Ваших права?”

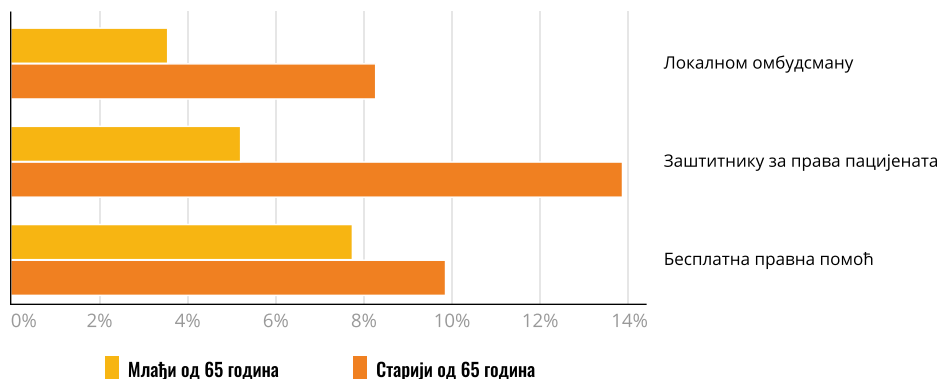


Више од половине укључених у истраживање (55%) који су користили ову услугу су у потпуности или делимично задовољни сарадњом; 25% је неодлучно и 20% је незадовољно сарадњом.

Анализирајући податке по социодемографским категоријама, уочено је да су се заштитнику за права пацијената у већем броју обраћали становници из градских средина, а испитаници из приградских насеља су се више обраћали локалном омбудсману Града Новог Сада.

Такође, резултати истраживања показују да су се старији учесници чешће обраћали за помоћ у ситуацијама када су њихова права била угрожена - и то свим институцијама, што је и приказано на графикону 17.

Графикон 17. *Обраћање институцијама за помоћ у заштити права, с обзиром на старост испитаника*



06

ЗАКЛЪУЧЦИ И ПРЕПОРУКЕ



Из резулата спроведеног истраживања произилази да грађани, генерално, препознају да се насиље према старијима јавља у различитим облицима. Поред најпрепознатљивијих облика насиља – физичког, психичког, вербалног насиља и занемаривања - део грађана препознаје и постојање *економског насиља*, у смислу материјалног искоришћавања старијих или ускраћивања материјалне подршке и *институционалног насиља*, које се огледа у непоштовању, дискриминацији у пружању услуга, грубом или незаинтересованом односу службеника у институцијама. Ваља рећи да су ове форме насиља, ипак, у мањем степену препознате, те да је сензибилизација и едукација грађана потребна како би надлежне службе биле у могућности да реагују и покрену правне механизме заштите. Нарочито треба грађане сенизбилити везано за економско насиље (контролисање примања, одузимање драгоцености, забрана старом лицу да располаже својом имовином и приходима, итд), који је веома чест облик насиља, али се слабије препознаје као такво - и од самих старијих, али и од стране чланова породице, који најчешће нису ни свесни да својим поношањем врше насиље.

Грађани уочавају и насиље према старијима које се дешава у оквиру породице и насиље које се од стране друштва врши према старијима – како у институцијама, тако и од стране појединаца на улици, аутобусу и другим јавним просторима.

Форме насиља које се перципирају као најраспрострањеније су вербално насиље и занемаривање. За физичко, а посебно, сексуално насиље, превлађује мишљење да се ретко дешавају.

Што се тиче перцепције грађана о томе које су категорије друштва најизложеније насиљу, стари су, према процени учесника истраживања на другом месту, одмах иза жена, које су процењене као насиљу најизложенија категорија.

Међу грађанима преовађује став да су *недовољно информисани о надлежностима институција и процедурама*, тј. начину на који се поступа када се насиље идентификује.

Грађани претежно имају свест да *насиље треба пријавити*, али истовремено, код њих постоји и *неодлучност да се таква акција предузме*. Разлози су вишеструки - пре свега, *неповерење да ће институције система на ефикасан начин заштитити жртву, страх или нелагода везана за могуће последице*, али и *неинформисаност* у којим случајевима, коме и како пријавити насиље. Грађани сматрају да су доминантни разлози зашто саме старије особе, жртве насиља, не пријављују насиље што желе да *заштите особу која врши насиље* (у случајевима када насиље врши члан породице) и *осећај стида*. Као додатни разлози због којих жрва не пријављује насиље, истакнути су *непрепознавање да одређени облици понашања представљају насиље* и став да не вреди пријављивати јер *институције система неће жртву заштитити*.

Имајући у виду резултате истраживања, информисање и едукацију грађана видимо важнима и за аспект пријављивања насиља, јер је, осим што је битно препознати различите форме насиља, битно и знати и од кога и како потражити помоћ. Ниска информисаност грађана о надлежностима појединих институција и правних могућности које им законодавни оквир пружа, доводи до тога да, иначе добра, законска решења остају мртво слово на папиру.

Институције које грађани виде као надлежне за поступање у случајевима насиља према старијима су полиција, центар за социјални рад и удружења грађана која се баве том проблематиком.

На основу прикупљених података, стиче се утисак да системска подршка у заштити права, у виду Службе за пружање бесплатне правне

помоћи, Заштитника права пацијената или Омбудсмана, грађанима није у фокусу. Многи нису свесни постојања такве подршке, а они који јесу, у малом проценту знају које су њихове надлежности и како функционише систем пријављивања кршења права. Када се томе придода скепса у односу на могућност добијања адекватне подршке и заштите интереса, јасно је да ће многи случајеви кршења права и насиља остати непријављени. Искуства учесника истраживања са овим институцијама су малобројна, те на основу добијених података (која указују на постојање и добрих и лошијих исустава), није могуће вршити генерализације о ефикасности њиховог рада.

На основу података добијених од представника институција, може се закључити да постоји простор за унапређење начина на који се прикупљају подаци и води евиденција, потом, везано за људске и материјалне ресурсе надлежних институција, као и у погледу квалитета међусекторске сарадње. Одиноституција чији су представници укључени у истраживање, само Локални омбудсман Града Новог Сада и Центар за социјални рад у Новом Саду сарађују и са удружењима грађана у смислу упућивања, размене искустава и заједничког учешћа на стручним скуповима. Ове институције препознају удружења грађана као значајан ресурс и сматрају сврсисходним што веће укључивање удружења у област социјалне заштите.

Истраживање је показало да међу социодемографским групама у односу на пол, старост и средину у којој живе, постоје извесне разлике у томе којој служби се поклања више поверења, у спремности да пријаве насиље и сл. Стога је, приликом креирања програма информисања и подршке, битно имати свест о томе, не посматрати грађане као једну хомогену групацију, него претходно истражити специфичности циљне групе, како би предузете мере биле ефикасније. На пример, за старије суграђане у сеоским срединама, којима је отежено путовање до Новог Сада, могла би се пружати правна, психолошка, едукативна,

техничка и друга подршка у просторијама месних заједница, да би им приближили подршку која је доступнија грађанима који живе у Новом Саду. Од стране појединих учесника у истраживању, препознат је неискоришћени ресурс месних заједница у овом контексту.

На јавној расправи о Стратегији за активно старење у Новом Саду, новосадски Центар за социјални рад је истакао да у раду са старима, често наилази на злоупотребе у виду разних уговора које директно утичу на имовински статус старих (о доживотном издржавању, о поклону, стављању под старатељство и сл.), што се поклапа и са искуствима из вишегодишње праксе у пружању правне подршке старима „Групе Буди један“. На основу овога се може закључити да старији суграђани нису довољно информисани о правима и обавезама које преузимају приликом закључивања уговора, који неретко иду на њихову штету и стављају их у положај зависности.

Имајући у виду неповерење и несигурност грађана у институције које треба да превенирају насиље и утичу на заштиту жртве и сведока насиља, потребно је предузети мере којим би се вратило поверење у институције система, као што су: а) појачан надзор рада запослених у институцијама и примена казнене политике према онима који испоље вербално, психичко и друго насиље или дискриминаторно понашање; б) већа транспарентност рада инсититуција према јавности.

На крају, можемо закључити да је поред примене закона и коришћења свих законских могућности, подизања свести грађана о облицима насиља и приближавања процедура пријављивања насиља грађанима, битно радити и на стварању друштва које је емпатично за потребе свих друштвених група, па тако и старије популације. Потребно је радити на бољем међусобном разумевању међу генерацијама, почевши од најранијег узраста кроз васпитни и образовни систем, а такође и кроз мењање општег друштвеног дискурса у медијима или на друштвеним

мрежама, где се старији маргинализују и приказују кроз бројне стереотипе, често као жртве или као друштвени проблем.

Од конкретнијих препорука у циљу превенције, идентификације и решавања проблема насиља према старијима, издвојили бисмо следеће:

- Сензитизација, информисање и едукација грађана, посебно старијих, о облицима у којима се насиље јавља, о надлежностима институција и процедурама за пријављивање;
- Информативне, едукативне активности и правна подршка за старије на местима где се окупљају, као што су месне заједнице и клубови за старије, телефонска линија за информативну подршку старијима и онима који брину о њима и сл;
- Приближити процедуре за пријављивање насиља грађанима, на једноставан и разумљив начин, кроз веб сајтове, медијске извештаје, брошуре и сл;
- Указати грађанима на разлику између Бироа за пружање правне помоћи, који већ деценијама постоји у Новом Саду и Службе за пружање бесплатне правне помоћи, установљене Законом о бесплатној правној помоћи;
- Едуковати представнике институција о начинима комуникације са старијима и везано за бољу идентификацију насиља код корисника њихових услуга;
- Континуирана финансијска подршка из буџетских средстава за програме удружења грађана којима се обезбеђује пружање услуга, правне и психолошке подршке старијима;

- Јачање поверења у институције кроз појачан надзор и казнену политику према запосленима које испоље дискриминаторно понашање или неки облик насиља, нарочито у здравственим службама и установама за смештај, као институцијама које у великој мери користи старија популација;
- Јачање поверења у институције кроз презентацију позитивних резултата рада јавности;
- Преиспитати ефикасност мера које се предузимају у циљу заштите грађана од насиља;
- Обезбедити адекватне капацитете прихватилишта за жртве насиља и установа за смештај старијих особа;
- Унапредити систем вођења евиденције о насиљу над старијима у свим институцијама и органима која се баве њиховим правима;
- Системско умрежавање надлежних институција у решавању случајева идентификованог насиља, уз укључивање и организација цивилног друштва (у функцији пружалаца услуга социјалне заштите и правне, информативне и едукативне подршке);
- Старијим особама у сеоским и приградским срединама олакшати приступ информацијама, едукацијама, правној и психолошкој подршци, коришћењем просторних ресурса месних заједница и програма удружења грађана, Службе за пружање бесплатне правне помоћи и слично.

CIP - Каталогизација у публикацији
Библиотека Матице српске, Нови Сад

343.62-053.9

НАСИЉЕ према старијима : информисаност грађана Новог Сада о облицима насиља и механизмима заштите / [аутори истраживања Чила Стојановић ... и др.]. - Нови Сад : Колпинг друштво Србије, 2023 (Нови Сад : Constanta). - 64 стр. : илустр. ; 21 cm

Доступно и на: <http://zastitnikgradjana.novisad.rs/sr/istrazivanja>. - Тираж 250. - Напомене и библиографске референце уз текст.

ISBN 978-86-81932-05-6

а) Насиље - Жртве - Старије особе

COBISS.SR-ID 130134793

*"Уколико желиш бољу будућност,
твоја је одговорност да је створиш."*

- Адолф Колпинг



КОЛПИНГ ДРУШТВО СРБИЈЕ

🏠 Словачка 26,
21000 Нови Сад, Србија

☎ 021/633-766

✉ office@kolping.rs

🌐 www.kolping.rs



ГРАД НОВИ САД ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН

🏠 Војвођанских бригада 17
21000 Нови Сад, Србија

☎ 021/420-211, 420-213

☎ 021/420-211

✉ lokalni.ombudsman@novisad.rs

🌐 www.lokalniombudsman.novisad.rs

