



Република Србија

В Л А Д А

МИНИСТАРСТВО РАДА, ЗАПОШЉАВАЊА
И СОЦИЈАЛНЕ ПОЛИТИКЕ

О П Ш Т И П Р О Т О К О Л

ЗА ЗАШТИТУ ДЕЦЕ ОД ЗЛОСТАВЉАЊА И ЗАНЕМАРИВАЊА

Београд, септембар 2005. године

РАДНА ГРУПА ЗА ИЗРАДУ ПРОТОКОЛА
ЗА ЗАШТИТУ ДЕЦЕ ОД ЗЛОСТАВЉАЊА:

Вероника Ишпановић-Радојковић
Ранка Вујовић
Тања Игњатовић
Невенка Жегарац
Оливера Зечевић
Биљана Лајовић
Јелена Срна

СПОЉНИ И НЕЗАВИСНИ КОНСУЛТАНТ:

Проф. Др Маргарет Линч

ЗА ИЗДАВАЧА:

Славка Лакићевић, помоћник министра

ИЗДАВАЧ:

Министарство рада, запошљавања и
социјалне политике



Република Србија

**Министарство рада, запошљавања и
социјалне политике**

Кабинет министра

Датум: 05.09.2005. године

Београд - Немањина 22-26

Општи протокол за заштиту деце од злостављања и занемаривања треба да разјасни улоге актера у процесу заштите и да дефинише кораке у том процесу. Тиме ће се отклонити једна наизглед формална препрека која је отежавала, а често и онемогућавала одговарајућу заштиту деце. Пракса је показала да је неуређеност овог сложеног процеса често постајала од формалне, суштинском препреком за пружање заштите деци.

Усвајањем овог протокола наша земља ствара реалне претпоставке за успешну примену Конвенције о правима детета и међународних уговора којима смо преузели обавезе у овој области. Реализацијом овог протокола прелазимо пут од норме до њене комплементације. Тако се нормативно преображава у стварно , а лепе жеље се замењују прихватљивом реалношћу.

Овај протокол је део спровођења пројекта заштите деце од злостављања и занемаривања, као једног од стратешких реформских пројеката Министарства рада, запошљавања и социјалне политике. Међутим, његова израда је захтевала мултидисциплинаран приступ, па је зато била формирана посебна радна група састављена од истакнутих стручњака из свих релевантних области (социјална заштита, здравство, образовање, правосуђе, полиција и представници невладиног сектора).

На крају, потребно је истаћи финансијску подршку Краљевине Норвешке за финализовање овог документа. Истовремено, користим прилику да се захвалим Краљевини Норвешкој на помоћи коју даје и за реализацију и других пројеката.

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
МИНИСТАР
Слободан Лаловић
БЕОГРАД

На основу члана 43. став 3. Закона о Влади ("Службени гласник РС", број 55/05),

Влада доноси

ЗАКЉУЧАК

1. Прихвата се Информација о Општем протоколу за заштиту деце од злостављања и занемаривања.

2. Усваја се Општи протокол за заштиту деце од злостављања и занемаривања, који је саставни део овог закључка.

3. Овај закључак, ради реализације доставити Министарству правде, Министарству унутрашњих послова, Министарству просвете и спорта, Министарству здравља и Министарству рада, запошљавања и социјалне политике.

05 Број: 011-5196/2005

У Београду, 25. августа 2005. године

ВЛАДА

Тачност преписа оверава
ЗАМЕНИК
ГЕНЕРАЛНОГ СЕКРЕТАРА
Драган Блешћ



ПОТПРЕДСЕДНИК,
Мирољуб Лабус, с.р.

4100205.006.doc/45

ИНФОРМАЦИЈА О ОПШТЕМ ПРОТОКОЛУ ЗА ЗАШТИТУ ДЕЦЕ ОД ЗЛОСТАВЉАЊА И ЗАНЕМАРИВАЊА

Породичним законом, који је Народна скупштина Републике Србије усвојила 17. фебруара 2005. године, а који се примењује почев од 1.7.2005. године, прописана је обавеза државе да поштује, штити и унапређује права детета и да предузима све потребне мере за заштиту детета од занемаривања, од физичког, сексуалног и емоционалног злостављања те од сваке врсте експлоатације (члан 6).

Право детета на заштиту од физичког и менталног насиља, злоупотребе и занемаривања, нехуманих и понижавајућих поступака и кажњавања, свих облика сексуалног искоришћавања и сексуалног злостављања, отмице и трговине децом и свих других облика искоришћавања штетних по било који вид дететове добробити, садрже и међународни акти које је наша земља ратификовала, пре свих, Конвенција Уједињених нација о правима детета, Међународни пакт о грађанским и политичким правима и Међународни пакт о економским социјалним и културним правима.

Законом о ратификацији Конвенције Уједињених нација о правима детета ("Службени лист СФРЈ" додатак: Међународни уговори, број 15/90 и "Службени лист СРЈ" додатак: Међународни уговори, бр. 4/96 и 2/97), држава се обавезала да предузме мере за спречавање и да обезбеди заштиту детета од свих облика насиља у породици, институцијама и широј друштвеној средини.

С обзиром на то да је заштита деце од злостављања и занемаривања сложен процес у којем учествују установе, организације и појединци из различитих система (социјалне заштите, образовања, здравства, полиције, правосуђа и др.), ефикасна интервенција захтева сарадњу и координирану акцију свих који учествују у овом процесу. То значи да сви који раде са децом и породицама (укључујући и оне који раде превасходно са родитељима) морају бити у потпуности сигурни да знају како да

поступе када сумњају да дете може бити изложено злостављању или занемаривању.

Исто тако, сваки грађанин, чија је и законска и грађанска обавеза да пријави опасност или сумњу, односно сазнање да је неко дете злостављано или грубо занемарено, треба да буде упознат са поступком који ће уследити по подношењу пријаве.

Досадашња искуства указују да су главне препреке за ефикаснију заштиту деце у нашој средини нејасне улоге међу актерима у процесу заштите, а недовољно јасно су дефинисани и кораци у самом процесу заштите. Због тога је, у оквиру Пројекта заштите деце од злостављања и занемаривања, као једног од стратешких реформских пројеката Министарства рада, запошљавања и социјалне политике, формирана посебна радна група од истакнутих стручњака из свих релевантних области (социјалне заштите, здравства, образовања, правосуђа, полиције и представника невладиног сектора) која је припремила текст **Општег протокола за заштиту деце од злостављања и занемаривања.**

Општи протокол треба да допринесе успостављању ефикасног и координисаног поступка за заштиту детета од злостављања и занемаривања, који ће омогућити адекватну интервенцију, опоравак и услове за даљи безбедан развој детета.

Општи протокол треба да допринесе и развоју и ширењу мреже мултидисциплинарних тимова за заштиту деце у локалној заједници, те примени обједињеног модела ових тимова на општинском нивоу широм Републике Србије. Оваквим приступом се жели истаћи да је заштита детета јединствен процес, иако у њему учествују различити системи, од којих сваки има своје посебности, које треба познавати и поштовати.

ОПШТИ ПРОТОКОЛ ЗА ЗАШТИТУ ДЕЦЕ ОД ЗЛОСТАВЉАЊА И ЗАНЕМАРИВАЊА

I. УВОД

Сви облици насиља, злостављања, злоупотреба или занемаривања деце, којима се угрожавају или нарушавају физички, психички и морални интегритет личности детета, представљају повреду једног од основних права детета садржаних у Конвенцији Уједињених нација о правима детета (у даљем тексту: Конвенција), а то је право на живот, опстанак и развој.

Доношењем Закона о ратификацији Конвенције Уједињених нација о правима детета ("Службени лист СФРЈ" додатак: Међународни уговори, број 15/90 и "Службени лист СРЈ" додатак: Међународни уговори, бр. 4/96 и 2/97) држава се обавезала да предузме мере за спречавање и да обезбеди заштиту детета од свих облика насиља у породици, институцијама и широј друштвеној средини.

Одредбе Конвенције односе се на заштиту детета од:

- физичког и менталног насиља, злоупотребе и занемаривања (члан 19);
- свих облика сексуалног искоришћавања и сексуалног злостављања (члан 34);
- отмице и трговине децом (члан 35);
- свих других облика искоришћавања (експлоатације) штетних по било који вид дететове добробити (члан 36);
- нехуманих и понижавајућих поступака и кажњавања (члан 37).

Такође, одредбом члана 39. Конвенције одређена је обавеза државе да обезбеди мере подршке за физички и психички опоравак детета жртве насиља и његову социјалну реинтеграцију.

Да би се права детета на заштиту од злостављања и занемаривања остварила,

неопходно је успостављање система који ће деловати превентивно у смислу спречавања злостављања и занемаривања деце и, истовремено, омогућити да се у ситуацијама злостављања и занемаривања покрене брз и координисан поступак који прекида злостављање, штити дете од даљег злостављања и занемаривања и обезбеђује одговарајућу интервенцију за опоравак и даљи безбедан развој детета.

С обзиром на то, да је спречавање злостављања и занемаривања и заштита детета сложен процес, неопходно је успостављање добре сарадње између стручњака из свих области који раде са децом (здравство, образовање, социјална заштита, полиција, правосуђе и др.). Да би међусекторски приступ у заштити деце добро функционисао неопходно је да:

- сви учесници имају јасну представу о заједничком циљу у процесу заштите детета;
- добро познају улоге свога и основне улоге других сектора, као и своје професионалне обавезе у односу на те улоге правила, ограничења, начине деловања;
- добро познају начине размене информација и консултација унутар и између сектора, праћене одговарајућим писаним документима и повратним информацијама.

То из разлога, што досадашња искуства и истраживања у нашој средини указују да су главне препреке за ефикаснију заштиту деце недовољно јасни кораци у процесу заштите детета као и нејасне улоге међу учесницима у том процесу.

Националним планом акције за децу, стратешким документом који је Влада Републике Србије усвојила фебруара 2004. године, дефинисана је општа политика земље према деци за период до 2015. године. Овим планом, утврђен је као један од специфичних циљева, успостављање ефикасне, оперативне, мултисекторске

мреже за заштиту деце од злостављања, занемаривања, искоришћавања и насиља. Ради реализације наведеног циља предвиђена је израда Општег протокола за заштиту деце од злостављања и занемаривања (у даљем тексту: Општи протокол).

Са циљем да се обезбеди несметано одвијање и што већа ефикасност међусекторске сарадње у процесу заштите деце, Националним планом акције за децу предвиђена је и израда посебних протокола поступања у случајевима сумње на злостављање и занемаривање деце који ће се развијати за поједине системе (здравство, образовање, итд.), у складу са основним принципима и смерницама из Општег протокола. Посебним протоколима треба да се уреде интерни поступци унутар система и унутар појединачних установа (нпр. болница, школских установа и др.). Такође, предвиђена је израда, усвајање и примена Посебног протокола за заштиту деце која се налазе у тзв. алтернативном старању домовима за децу без родитељског старања, за децу ометену у развоју и за децу са поремећајима у понашању.

У складу са Националним планом акције за децу, Општи протокол треба да допринесе побољшању пријављивања и регистровања свих видова злоупотребе и занемаривања деце. Све пријаве о сумњи на злостављање и занемаривање деце требало би да буду усмераване ка центрима за социјални рад који треба да организују службу за брзу процену/тријажу примљених пријава о сумњи на злостављање и занемаривање детета и за одговарајуће интервенције.

Општи протокол треба да допринесе и развоју и ширењу мреже мултидисциплинарних тимова за заштиту деце у локалној заједници, те примени обједињеног модела ових тимова на општинском нивоу широм Републике Србије. Оваквим приступом се жели истаћи да је заштита детета јединствен процес, иако у њему учествују различити системи, од којих сваки има своје посебности, које треба познавати и поштовати.

II. ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ И ЦИЉЕВИ ОПШТЕГ ПРОТОКОЛА И ПОСЕБНИ ПРОТОКОЛИ

1. Основни принципи Општег протокола

У Општи протокол уграђени су основни принципи из којих проистичу сви чланови Конвенције, а који су уграђени и у Национални план акције за децу. То су:

1. Право детета на живот, опстанак и развој;
2. Недискриминација;
3. Најбољи интерес детета;
4. Партиципација детета.

Општи протокол се односи на сву децу, без дискриминације, односно без обзира на породични статус, етничко порекло и било које друге социјалне или индивидуалне карактеристике детета (расу, боју, пол, језик, вероисповест, националност, менталне, физичке или друге специфичности детета) и његове породице.

Општи протокол се односи на сву децу чија је добробит угрожена, односно децу у непосредној или животној опасности, децу која су (доказано или под сумњом) жртве злостављања и занемаривања и децу за коју се сматра да су под ризиком од злостављања и занемаривања.

Општи протокол се односи на децу у свим ситуацијама:

- у породици (биолошкој, хранитељској, усвојитељској);
- ван породице, односно у установама где деца бораве привремено или трајно (школе, предшколске установе, летовалишта, дневни боравци, домови за децу, односно друге установе социјалне заштите и др.).

Превасходност најбољег интереса детета подразумева да најбољи интерес детета има предност над интересом родитеља, односно старатеља, установе или заједнице, у ситуацијама када се ови интереси разликују од интереса детета.

Партиципација детета обезбеђује се тако што деца треба да буду питана, да добију адекватне информације и могућност да изразе своје жеље, ставове и мишљење о свим питањима која их се тичу и у свим фазама процеса заштите и то на начин који

одговара њиховом узрасту и разумевању ситуације.

2. Циљеви Општег протокола

Основни циљеви Општег протокола су:

- унапређење добробити деце кроз спречавање злостављања и занемаривања;
- обезбеђење да сви предузети поступци и одлуке, током целог процеса, буду у најбољем интересу детета;
- допринос остваривању циљева Националног плана акције за децу и развоју Националне стратегије против злостављања.

Специфични циљеви Општег протокола су:

- информисање стручњака који раде са децом и за децу, као и шире јавности, укључујући и децу, како поступати у случају сумње да је дете жртва злостављања и занемаривања или то може постати;
- успостављање сарадње међу стручњацима из свих области која је неопходна да би се деца заштитила;
- постизање заједничког нивоа разумевања основних принципа и циљева заштите;
- успостављање ефикасне и оперативне процедуре која ће осигурати да када до злостављања и занемаривања дође постоји брз и координисан поступак који штити дете од даљег злостављања и занемаривања и обезбеђује одговарајућу помоћ детету и породици.

3. Посебни протоколи

За успостављање ефикасне, оперативне, мултиресорске мреже за заштиту деце од злостављања и занемаривања неопходна је сарадња министарстава у чијој су надлежности послови породично-правне и социјалне заштите, правосуђа, унутрашњих послова, здравља и образовања. Координацијску улогу у процесу заштите права деце има Министарство рада, запошљавања и социјалне политике.

Ради осигурања одрживог развоја система заштите деце од злостављања и занемаривања потребно је да се установе, друге организације и остали који се баве питањима заштите права деце и уопште, људским правима, у свом раду са децом и породицама придржавају основних принципа и циљева Општег протокола.

У циљу остваривања ефикасне међусекторске сарадње потребно је да министарства просвете и спорта, здравља, правде, унутрашњих послова, рада, запошљавања и социјалне политике:

- посебним протоколима детаљније разраде интерне поступке унутар сваког појединог система, у складу са основним принципима и циљевима Општег протокола;
- у оквиру своје надлежности, препоруче установама и другим организацијама да детаљније разраде сопствено поступање ради боље заштите деце од злостављања и занемаривања;
- подстичу систематско обучавање за примену протокола запослених у области просвете, здравства, социјалне заштите, унутрашњих послова и правосуђа;
- подстичу склапање споразума о сарадњи на локалном нивоу између установа и других организација чија је сарадња неопходна за ефикасно остваривање и спровођење заштите деце од злостављања и занемаривања.

4. Едукација стручњака за примену протокола

Едукација стручњака из различитих области треба да омогући да се развије и одржава специфична компетенција стручњака на плану заштите деце од злостављања и занемаривања, односно да се стручњаци оспособе да добро разумеју појаву и да адекватно поступају и воде процес заштите деце од злостављања и занемаривања.

Едукација треба да буде континуирана и постепена и да има различите нивое:

- **основна едукација** треба да обухвати запослене (особље) у установама и другим организацијама

које се баве децом, како би стекли минимум знања и вештина које су неопходне за превенцију, препознавање, процену и реаговање на злостављање и занемаривање деце и како би били упознати са редоследом поступака за заштиту детета садржаним у Општем протоколу, укључујући и знања о тиму у њиховој установи, односно особама које имају више специфичних знања о овој проблематици, а које могу консултовати у случају потребе;

■ **виши ниво едукације** треба да обухвати стручњаке (тимове стручњака) који се непосредно баве заштитом деце у појединим областима, а који треба да им обезбеди детаљно познавање поступака у оквиру процеса заштите детета, укључујући препознавање, откривање, пријављивање, истраживање и доказивање злостављања, спремност на специфичне интервенције и превенцију злостављања и занемаривања, те специфична знања и вештине везане за мултисекторску сарадњу у процесу заштите деце, што подразумева добро познавање домена рада и специфичних задатака у оквирима сваког система, начине размене информација и међусобне сарадње;

■ **специјализована едукација** треба да обухвати одређени број стручњака у здравству, образовању, социјалној заштити, правосуђу и полицији, како би стекли специјализована знања и вештине потребне за форензички интервју, психотерапијски третман детета и породице и др.

III. ДЕФИНИЦИЈЕ ЗЛОСТАВЉАЊА И ЗАНЕМАРИВАЊА ДЕЦЕ

1. Општа дефиниција злоупотребе детета

Злоупотреба или злостављање детета обухвата све облике физичког или емоционалног злостављања, сексуалну злоупотребу, занемаривање или немаран поступак, као и комерцијалну или другу

експлоатацију, што доводи до стварног или потенцијалног нарушавања дететовог здравља, угрожавања дететовог развоја или достојанства у оквиру односа који укључује одговорност, поверење или моћ.

2. Физичко злостављање

Физичко злостављање детета је оно које доводи до стварног или потенцијалног физичког повређивања детета услед чињења или нечињења за које се разумно може сматрати да спада у домен контроле од стране родитеља или особе која је у положају да има одговорност, моћ или поверење у односу на дете, при чему треба правити разлику између злостављања и ненамерне озледе, односно физичких знакова и симптома који подражавају намерно озлеђивање али су, уствари, последица или су потпомогнути органским стањима од којих дете пати. Акти злостављања могу бити једнократни или више пута понављани.

Примери физичког злостављања су: ударање, шутирање, трешење, дављење, бацање, тровање, паљење, посипање врућом водом или излагање детета деловању вреле паре и сл. У физичко злостављање спада и намерно изазивање симптома болести код детета од стране родитеља, старатеља или друге одрасле особе која је одговорна за дете (тзв. Munchausen syndrome by proxy).

3. Сексуална злоупотреба

Сексуална злоупотреба детета је укључивање детета у сексуалну активност коју оно не схвата у потпуности, са којом није сагласно или за коју није развојно дорасло и није у стању да се са њом сагласи, или ону којом се крше закони или социјални табуи друштва.

Сексуална злоупотреба детета испољава се као активност између детета и одрасле особе или другог детета које се, због свог узраста или развоја, налази у положају који му даје одговорност, поверење или моћ, где активност има за циљ да пружи уживање или задовољни потребе друге особе.

Сексуалном злоупотребом детета сматра се и:

- навођење или приморавање детета на учешће у сексуалним активностима, било да се ради о контактним (нпр. сексуални однос, сексуално додиривање и сл.) или неконтактним (нпр. излагање погледу, егзибиционизам и сл.);
- експлоататорско коришћење детета за проституцију или друге незаконите сексуалне радње.

Не сматра се понашањем које представља сексуалну злоупотребу истраживање сопственог тела које одговара узрасту детета када се, посебно код адолесцената, истражује сопствено тело и сексуалност, које не подразумева активност између детета и одрасле особе.

4. Емоционална злоупотреба

Емоционална злоупотреба обухвата пропуштање да се обезбеди развојно прикладна, подржавајућа средина, укључујући и доступност примарне фигуре/фигуре привржености, како би дете могло развити стабилне емоционалне и социјалне способности које одговарају његовом личном потенцијалу. Емоционална злоупотреба обухвата и поступке којима се врши омаловажавање, оцрњивање, окривљавање без разлога, којима се прети, застрашује, ограничава кретање детета, врши дискриминација, исмејава или се упражњавају други облици нефизичког, непријатељског или одбацујућег поступања.

Емоционална злоупотреба подразумева везу између примарног пружаоца/или пружалаца неге и детета у којој се детету наноси стварна штета, односно која може потенцијално бити штетна по дете. Ово обухвата развојно неприкладне, недовољне или недоследне односе са дететом и укључује: излагање збуњујућим или трауматским догађајима и околностима (нпр. породичном насиљу), употребу детета за испуњавање психолошких потреба пружаоца неге, активно "поткупљивање" детета, као и пропуштање да се унапређује дететова социјална адаптација (укључујући изолацију).

5. Занемаривање и немарно поступање

Занемаривање представља пропуштање пружаоца неге - родитеља, односно друге особе која је преузела родитељску одговорност или обавезу да негује дете чак и током краћег времена (нпр. бекситер), да обезбеди развој детета у свим областима: здравља, образовања, емоционалног развоја, исхране, смештаја и безбедних животних услова, а у оквиру разумно расположивих средстава породице или пружаоца неге, што изазива или може, са великом вероватноћом, нарушити дететово здравље или физички, ментални, духовни, морални или друштвени развој. Ово обухвата и пропусти у обављању правилног надзора и заштите детета од повређивања у оноликој мери у којој је то изводљиво.

6. Експлоатација

Комерцијална или друга врста експлоатације детета односи се на коришћење детета за рад или за друге активности, а у корист других особа. Ово обухвата рад деце и проституцију деце, киднаповање деце и/или продају деце у сврхе радне или сексуалне експлоатације, експлоататорско коришћење деце за порнографске представе и материјале и др. Ове активности имају за последицу нарушавање дететовог физичко или менталног здравља, образовања, као и моралног, социјалног и емоционалног развоја.

Дефиниције злостављања и занемаривања детета садржане у Општем протоколу у складу су са дефиницијама усвојеним на Консултацији о спречавању злоупотребе деце у Светској здравственој организацији у Женеви, 1999. године, које је прихватило и Међународно удружење за превенцију злоупотребе и занемаривања деце (ISPCAN) у документу Интерсекторски приступ злостављању деце (2003).

IV. ПРОЦЕС ЗАШТИТЕ ДЕТЕТА

У процесу заштите детета од злостављања и занемаривања треба да учествују установе и појединци из различитих система (здравство, образовање, социјална заштита, полиција, правосуђе и др.), сваки од њих у оквиру својих надлежности. Да би се постигла ефикасна заштита и унапређење добробити детета, потребно је да међу њима постоји добра сарадња и јасно дефинисане улоге. У дијаграмима, који се налазе у прилогу Општег протокола, наведене су улоге и поступци у процесу заштите деце од злостављања и занемаривања.

Улогу координатора у процесу заштите деце требало би да има центар за социјални рад (у даљем тексту: центар) који је, у нашем друштву, основна служба за заштиту деце и који, истовремено, врши послове органа старатељства.

Посебну пажњу потребно је обратити на:

- 1) *препознавање* случајева злостављања и/или занемаривања;
- 2) *пријављивање* надлежном органу, односно служби;
- 3) *процену ризика, стања и потреба детета* и породице;
- 4) *планирање услуга и мера за заштиту детета.*

1. Препознавање злостављања и занемаривања детета

1.1. Откривање

Први корак у заштити јесте откривање злостављања и занемаривања детета, што је, уједно, и *најосетљивији* део тог процеса, од кога, у великој мери, зависи даљи ток заштите детета.

Све особе које су у непосредном контакту са децом су у ситуацији да посумњају на злостављање и занемаривање детета, а посебно особље здравствених и образовних установа, породичних саветовалишта или других организација које се баве проблемима насиља.

Злостављање и занемаривање се најчешће открива на следеће начине:

- а) *препознавањем знакова повреде на детету или понашања детета и породице* који указују на могућност злостављања/ занемаривања детета.

Приликом препознавања да ли се ради о злостављању и занемаривању, потребно је сагледати све постојеће чињенице и целокупну ситуацију детета и дететове породице, с обзиром на то да не постоје специфични знаци и симптоми на основу којих се са потпуном сигурношћу може тврдити да се ради о злостављању/занемаривању детета;

б) *поверавањем* које може бити *директно* - од страна самог детета или *индиректно* - од стране других особа које имају сазнање или сумњу да је дете злостављано (родитељ или други члан породице, комшије, вршњаци, наставници).

Здравствени радници, као и учитељи, наставници и сви други који остварују близак контакт са дететом и породицом и добро их познају, могу бити особа од поверења коју је дете или нека друга особа одабрала да би јој саопштила своје страхове, тајне или сумње о злостављању. Како је изабрана особа кључна особа у фази откривања, потребно је да зна да препозна сигнале и потребе детета, да уме да пружи детету континуирану подршку, сигурност и охрабрење, а да се истовремено активно ангажује у покретању процеса заштите детета, тј. у пријављивању сумње центру, а по потреби и полицији и јавном тужилаштву.

1.2. Консултације

Непосредно по појави сумње, пожељно је да стручњак који је забринут за добробит детета изврши *консултације унутар саме службе* са својим колегама које су искусније или су обучене за рад на заштити од злостављања и занемаривања, а, по могућству, и са својим претпостављеним.

Процес консултација не би смео да успори или одложи хитно збрињавање повреда и болести детета или предузимање мера хитне заштите детета, уколико је такав поступак индикован.

У случају потребе могу се извршити *консултације са другим службама* за које се претпоставља да имају сазнања о детету и породици (образовне, здравствене или друге установе, центар и др.).

Циљ ових консултација јесте да се прикупе додатни подаци о детету и породици, да се заједнички процени ризик од

злостављања/занемаривања детета и да се постигне договор о даљим корацима који ће се предузети. Уколико на нивоу установе не постоје услови за овакве консултације, или се процени да би процес консултација могао угрозити интерес детета, потребно је без одлагања пријавити случај најближем центру.

1.3. Документовање стања детета и околности злостављања и занемаривања детета

Прецизно бележење података који се односе на идентитет детета, његових пратилаца, наводног починиоца злостављања, као и описивање стања детета, евентуалних повреда, фотографисање особа, места и повреда, бележење изјава детета и/или његових пратилаца о околностима злостављања и занемаривања су од огромног значаја за процес заштите детета. Та документација може бити једини поуздан извор информација и доказ о злостављању у даљем поступку заштите детета.

2. Пријављивање сумње на злостављање / занемаривање детета

Право и дужност свих дечјих, здравствених и образовних установа, установа социјалне заштите, правосудних и других државних органа, удружења и грађана да *обавесте јавног тужиоца или орган старатељства* о разлозима за заштиту права детета, прописано је одредбом члана 263. став 3. Породичног закона ("Службени гласник РС", број 18/05).

а) Пријављивање сумње центру

Пријављивање сумње центру на злостављање/занемаривање детета може извршити појединац (грађанин или стручњак) или установа која је забринута за дете. Пријава се може извршити писмено или усмено, укључујући и разговор телефоном, али, уколико усмену (телефонску) пријаву изврши стручњак, препоручљиво је да усмену пријаву пропрати и писменом пријавом у року од наредна 24 сата.

Када стручњак пријављује случај центру, пожељно је да пре подношења пријаве продискутује са породицом детета своју забринутост за дете, да затражи

потребне информације од родитеља и да их обавести да ће случај пријавити центру. Међутим, овај поступак треба спроводити *само у случајевима када такав разговор неће повећати ризик од повреде код детета* односно ако неће угрозити даљи поступак заштите детета.

Пријава треба да садржи све податке о детету и породици који су у том моменту познати стручњаку, односно служби која врши пријаву, као и разлоге за сумњу на злостављање/занемаривање детета.

Одлагање пријављивања односно одлука да се забринутост за добробит детета не пријави центру могла би се донети *само изузетно*, уколико у оквиру установе постоји *организован и едукован тим за заштиту деце од злостављања и занемаривања* који је, након тимског разматрања података о детету и породици, *закључио да су истовремено испуњени следећи услови:*

- 1) *ризик од злостављања/занемаривања детета је низак;*
- 2) *породица детета вољна је да сарађује и способна да се мења у правцу боље заштите детета;*
- 3) *установа има капацитет да се бави проблемом детета и породице.*

Одлуку о одлагању пријављивања случаја не би требало, по правилу, да доноси појединац него тим установе.

Све случајеве који нису пријављени центру препоручљиво је активно пратити и ризике од злостављања/занемаривања поново процењивати, односно одлуке о непријављивању случаја центру требало би преиспитивати у редовним временским интервалима.

Сви стручњаци, и након пријављивања сумње на злостављање и занемаривање, треба активно да помажу надлежним органима и службама (центру, органу унутрашњих послова, тужилаштву) у даљем процесу заштите детета. Они треба да се одазову на позив центра и да се припреме да учествују на састанку на ком ће се разматрати ситуација детета и доносити одлуке о мерама заштите и услугама које ће се пружити детету и породици. Требало би, такође, да буду спремни да учествују и у спровођењу плана заштите односно пружању услуга које буду договорене.

Стручњаци могу имати врло значајну

улогу у процесу психолошког опоравка детета и прекидању циклуса насиља. Због тога је важно да се почетни контакт, остварен са дететом и породицом у кризној ситуацији, не прекида ни након пријаве сумње центру, већ да се одржава и негује.

б) *Пријављивање јавном тужилаштву, односно органу унутрашњих послова*

Ако у радњи или пропуштању којим су доведени у опасност живот или здравље детета постоје елементи кривичног дела за које се гони по службеној дужности, свако ко о томе има сазнања, без обзира да ли је реч о грађанину или стручњаку у установи или другој организацији, према одредби члана 223. став 1. Законика о кривичном поступку ("Службени лист СРЈ", бр. 70/01, 68/02 и "Службени гласник РС", број 58/04) треба кривично дело да пријави.

Сви државни органи, органи територијалне аутономије или органи локалне самоуправе, јавна предузећа и установе дужни су да пријаве кривична дела за која се гони по службеној дужности, о којима су обавештени или за њих сазнају на други начин. При томе ће навести доказе који су им познати и предузеће мере да би се сачували трагови кривичног дела, предмети на којима је, или помоћу којих је учињено кривично дело и други докази.

3. Процена ризика, стања и потреба детета и породице

У центру, по пријему пријаве, требало би да се врши разматрање пријаве (тријажна процена) и процењује стање, ризици и потребе детета и породице (почетна процена).

3.1. Тријажна/пријемна процена

Пријемни радник (тријажер) у центру, после разматрања информације из пријаве односно захтева, требало би да провери да ли је случај био раније на евиденцији центра, после чега ће донети одлуку да ли ће се наставити процес процене у центру или ће пријаву односно захтев упутити другим службама. О разговору са подносиоцем пријаве требало би да сачини службену белешку и да је, уз писану пријаву, приложи у постојећи или новоотворени досије корисника, или у посебан регистар пријава.

Разматрање пријаве (тријажна про-

цена) подразумева да пријемни радник центра, на основу разговора са подносиоцем пријаве (стручњаком из друге установе, родитељем детета или другим лицем) и других података који су му доступни (претходна евиденција у центру, евентуална медицинска документација и сл.) донесе одлуку да ли постоји сумња на злостављање и/или занемаривање, колико је она основана и да ли једно или више деце у породици има потребу за хитном заштитом.

Као резултат тријажне процене, подносиоцу пријаве и пријемном раднику центра треба да буде јасно који је следећи корак после пријаве и ко ће га предузети или да није потребно предузимати никакве даље акције.

Пријем и разматрање пријаве и провера постојећих информација у центру, који не би требало да трају *дуже од једног радног дана*, могу имати следеће исходе:

а) регистравање пријаве, без отварања случаја у центру, и, по потреби, упућивање на друге службе у заједници;

б) отварање случаја у центру;

в) предузимање мера неодложне интервенције.

а) *Регистравање пријаве без отварања случаја у центру*

Пријемни радник, који током тријажне процене утврди да подаци не одговарају критеријумима за стања и околности у којима центар предузима мере за заштиту детета и пружа услуге породици и детету, требало би да подносиоца пријаве упутити на друге надлежне службе.

Иако се случај неће отворити у центру, пријемни радник требало би да направи белешку о разговору и пријаву да заведе у одговарајући регистар.

б) *Отварање случаја у центру*

Основни критеријум за доношење одлуке о отварању случаја и даљој процени у центру требало би да буде постојање податка да је дошло до одређеног догађаја или ситуације која одговара стручним и законским одређењима злостављања и занемаривања.

Након доношења одлуке о отварању случаја одређује се један од стручних радника центра за *водитеља процене*.

в) Неодложна интервенција

У одређеним случајевима је већ у овој фази рада потребно предузети *неодложне интервенције за заштиту детета*, које се одвијају после *хитног* разматрања стратегије заштите између центра, органа унутрашњих послова и уколико је то потребно, других служби.

У свим случајевима када центар дође до сазнања да постоји сумња да је према детету учињено кривично дело, потребно је да о томе што раније обавести јавно тужилаштво и орган унутрашњих послова. Потребно је, такође, да центар и орган унутрашњих послова размотре *заједничке кораке* у раној фази рада на случају и да усагласе поступке.

3.2. Почетна процена

Поступак почетне процене потребно је да води стручни радник центра задужен као *водителј процене*, уз помоћ стручног тима центра.

Почетна процена треба да одговори на основна питања:

- Да ли је дете угрожено?
- Који ризици по дете се могу идентификовати на основу почетне процене?
- Да ли има разумног основа за сумњу да постоји озбиљна опасност за оштећење дететовог здравља и развоја?
- Које услуге и мере заштите се могу пружити детету и породици/ненасилном родитељу, на основу досадашњих података и закључака почетне процене?

Процењује се да ли је дете угрожено независно од тога да ли је угроженост настала услед злостављања и занемаривања детета, партнерског сукоба у породици, неповољног здравственог, социјалног или материјалног положаја породице или других околности које дете ометају да достигне адекватан ниво здравља и развоја без интервенције социјалних и других служби у заједници.

Почетна процена требало би да траје најдуже седам радних дана, јер она представља основ за одређивање смера

рада са дететом и породицом ради пружања адекватних и увремењених услуга.

Процес почетне процене обухвата:

- опсервацију и разговор са дететом (у складу са узрастом и комуникационим способностима детета), са родитељима, члановима породице и другим особама које добро познају ситуацију детета и породице. Стручни радник треба рутински да поставља питања о насиљу, нарочито о партнерском насиљу, одвојеним интервјуисањем жртве и насилника, поштујући смернице за рад са породицама које се суочавају са партнерским насиљем;
- прикупљање и анализирање релевантних података од стручњака других служби са којима су дете и породица били у контакту (здравствене, образовне, друге социјалне установе, невладине организације и слично);
- процену повреда које су нанете детету односно процену ризика коме је дете изложено. Ризик се процењује као низак, умерен или висок применом одговарајуће матрице за процену ризика;
- идентификовање мера и услуга које могу бити употребљене да се дете заштити у породици;
- доношење одлуке да ли је случај отворен за даље мере и услуге у центру или се упућује на друге службе;
- извештавање о резултатима почетне процене.

Водитељ процене размотриће са члановима стручног тима информације прикупљене током почетне процене, након чега ће се донети одлука о даљим поступцима.

Одлука након почетне процене може бити да:

- а) постоји потреба за заштитом детета од злостављања/занемари-

вања;

б) не постоји потреба за заштитом детета од злостављања занемаривања, али дете и породица имају потребе за другим услугама.

а) Постоји потреба за заштитом детета од злостављања / занемаривања

Оваква одлука доноси се када је дете претрпело повреде, физичке и менталне, услед злостављања и занемаривања или околности случаја указују да је дете угрожено и постоји разуман повод да се верује да може доћи до повређивања тог детета или друге деце у породици, уколико их има. У том случају *центар преузима даљу координацију планирања, спровођење мера заштите и услуга и праћење детета и породице*, али уз сарадњу са свим другим службама и одређује стручног радника из центра који ће бити *кључна особа* за дете и породицу у даљем процесу заштите (*водителј случаја*). То може бити иста особа која је била водителј почетне процене, али се може одредити и друга особа из центра, зависно од ситуације.

б) Не постоји потреба за заштитом детета од злостављања и занемаривања, али дете и породица имају потребе за другим видовима подршке и помоћи

Оваква одлука доноси се ако дете није претрпело повреду нити постоји разуман повод да се верује да до повређивања детета/деце у породици може доћи али је стање детета или породице такво да је мало вероватно да ће дете моћи достићи оптималан ниво здравља и развоја или ће дететово здравље и развој бити погоршани без обезбеђивања посебних услуга разних служби здравствених, образовних, социјалних и других.

У том случају, са стручњацима других служби потребно је договорити стратегију даљих активности односно која служба ће бити водећа у даљем процесу пружања подршке и помоћи детету и породици.

в) Не постоји потреба за заштитом детета нити за другим услугама

Случај се затвара.

Након завршене почетне процене, центар би требало да обезбеди *повратну информацију подносиоцу пријаве* (осим у

случају анонимних пријава). Примерен рок за достављање одговора подносиоцу не би требало да буде дужи од 10 дана од дана подношења пријаве. Повратна информација подразумева писано обавештење о предузетим мерама и донетим одлукама у вези са околностима и ситуацијом која је изазвала забринутост за дете, уз поштовање приватности и поверљивости података.

3.3 Консултативни састанак о стратегији процене и почетних интервенција

У случајевима у којима је на основу дотадашњих сазнања и резултата почетне процене присутна основана сумња да су пружаоци неге или друге особе озбиљно угрозили, или се понашају на начин који може озбиљно угрозити дете, водителј процене заказује *консултативни састанак између центра, органа унутрашњих послова и других релевантних служби* (здравствене и др.). Циљ консултативног састанка треба да буде размена информација и договор о заједничкој стратегији процене, односно о синхронизацији рада служби.

Све пријаве сексуалног и тешког физичког злостављања захтевају организовање консултативног састанка у раној фази рада на случају.

Консултативни састанак може се заказати и пре истека почетне процене, уколико то околности случаја налажу.

Консултативни састанак неопходно је заказати у следећим ситуацијама:

- када је за *осигурање безбедности детета* неопходна сарадња служби;
- када је потребно обезбеђење и прикупљање доказа за судску процедуру (нпр. у случају истраге, у случају подношења тужбе за одређивање мере заштите од насиља у породици и сл.), али је, *истовремено потребно и заштитити дете од додатних траума које могу настати услед неадекватног или вишеструког понављања испитивања и прегледа*;
- када је потребно спровести поступке *сложене или специјализоване процене* (нпр. судско-медицински или психијатријски преглед). Важно је да се процена испланира и усагласи (шта, ко, када, где) и да се осигурају ваљани налази.

4. Планирање и обезбеђивање услуга и мера за заштиту детета

Планирање услуга и мера за заштиту детета треба да се одвија од самог почетка рада на случају, односно од тренутка када је пријава доспела у центар.

4.1. Конференција случаја

Ако резултати почетне процене укажу да постоји потреба за заштитом детета од злостављања или занемаривања у центру би требало да се сазове *конференцију за планирање услуга и мера заштите детета* (у даљем тексту: конференција случаја).

Конференцију случаја требало би да сазове, закаже и координира *водителј случаја*, осим уколико није договорено другачије. На конференцију случаја требало би позвати:

- *стручњаке из других установа* (здравствених, образовних, дечијих и др.) и особе које добро познају дете или породицу;
- *родитеље*, односно, зависно од околности случаја, само ненасилног родитеља;
- *дете* и другу децу из породице, уколико је то прикладно;
- *стручњаке који могу бити укључени у будући рад са дететом.*

На конференцији случаја потребно је одредити се, најпре, у односу на резултате почетне процене. Ако је почетна процена довољна, прелази се на *разматрање и планирање услуга и мера за заштиту права детета или за обезбеђивање других потреба детета*. У супротном, идентификује се потреба за свеобухватном, по правилу сложеном проценом, која укључује стручњаке различитих установа.

Исход конференције случаја требало би да обезбеди:

- *осмишљен план за заштиту детета* (утврђено ко, шта и када ће да ради);
- *именовање одговорних стручњака* за спровођење и координирање плана заштите детета;
- *идентификовање даљих потреба за проценом*;
- *утврђен рок (датум) састанка за ревизију*;

- *резервни план*, уколико се договорене мере заштите не могу спровести.

4.2. Мере породично-правне заштите

Мере које, сагласно закону, може предузети центар, јесу:

- 1) *упозоравање родитеља на недостатке у вршењу родитељског права*;
- 2) *упућивање родитеља на разговор у породично саветовалиште или другу установу специјализовану за посредовање у породичним односима*;
- 3) *привремена старатељска заштита детета*, укључујући и неодложно измештање детета из породице и обезбеђење смештаја у другу породицу или установу социјалне заштите;
- 4) *покретање судских поступака ради заштите права детета, ради лишења родитељског права, одређивања мера заштите од насиља у породици и др.*

4.3. Мере заштите које предузимају друге службе у заједници

Дете односно породица могу бити упућени на друге службе које самостално, или у сарадњи са другима спроводе мере заштите и пружају услуге које спадају у њихову надлежност (медицинске, правне и др.).

V. НЕОДЛОЖНА ИНТЕРВЕНЦИЈА

1. Осигурање безбедности детета

Неодложну интервенцију потребно је предузети ако су живот и здравље детета непосредно угрожени или ако постоји разуман повод да се верује да ће непредузимањем хитних мера заштите живот или здравље детета бити озбиљно угрожени. *Њен циљ је да се одмах осигура безбедност детета.*

Неодложна интервенција може бити неопходна већ после прве пријаве злостављања или занемаривања или у некој каснијој фази процеса заштите детета и породице.

Следеће ситуације могу представљати непосредну претњу од настанка повреде или оштећења детета:

- уочено је присуство тешких повреда детета услед физичког злостављања или је родитељ својим чињењем могао довести до тешких повреда детета (нпр. дете бачено на зид али нису настале тешке повреде, дете мучено, сурово кажњавано, ситуације у којима је дете повређено или могло бити повређено оружјем и др.);
- констатовано је да здравствено стање детета захтева ургентан медицински третман који родитељ, односно друга особа која се стара о детету, не жели или није у стању да обезбеди;
- дете је у ризику од повреде или оштећења од стране родитеља или старатеља који је у психотичном стању или је агресиван услед тешке менталне болести, поремећаја личности, употребе дрога или алкохола (родитељ, односно друга особа која се стара о детету саопштава да тренутно није у стању да се на примерен начин стара о детету или да мисли да може повредити дете, родитељ изгледа као да не схвата реалност и није у стању да задовољи дететове основне потребе);
- дете млађе од шест година остављено је без адекватног надзора или у потенцијално опасним околностима (нпр. деца млађа од 12 година брину о сасвим малој деци и без установљеног начина за реаговање у кризној ситуацији, стан/кућа су у таквом стању да представљају директну претњу за настајање тешких повреда, голе електричне инсталације, необезбеђени прозори лако доступни детету или велика опасност од пожара);
- постоји разумна сумња да ће дете претрпети одмазду или уцену од стране родитеља или да ће родитељ побећи са дететом и свој бес и нелагодност изазван пријављивањем и истрагом усмерити према детету (таква информација може се добити разматрањем ранијег понашања и изјава родитеља или њиховог понашања

током истраге или изјавама других особа које познају ту породицу).

Неодложна интервенција подразумева брзу размену информација, укључујући, ако је то корисно, консултативни састанак, ради доношења одлуке о стратегији деловања центра, органа унутрашњих послова и других служби.

2. Предузимање неодложне интервенције

Служба која је у првом контакту са дететом, на основу прве процене (очигледне) да су живот и здравље детета озбиљно угрожени и да је неопходно хитном акцијом осигурати безбедност детета, треба без одлагања да о томе извести центар *на чијој територији дете има пребивалиште*. Ако је овај податак непознат служби првог контакта или ако се дете налази у непосредној озбиљној опасности ван места свог пребивалишта, а за очекивати је да ће се, због времена потребног за достављање обавештења надлежном центру, осујетити или озбиљно угрозити могућност предузимања хитне акције, информацију о потреби предузимања неодложних мера заштите детета треба доставити *најближем центру* оном на чијој се територији дете затекло. По реализацији мера неодложне интервенције центар на чијој се територији дете затекло треба да обавести о предузетим мерама центар на чијој територији дете има пребивалиште.

Ако околности случаја налажу да се родитељима *хитно* обустави право на непосредно старање о детету, до доношења судске одлуке о томе, центар ће детету поставити *привременог старатеља*.

Привремени старатељ може се поставити и детету које се налази на болничком лечењу или на другом безбедном месту, ако постоји разуман повод да се верује да би отпуштањем и предајом детета на непосредно старање родитељима (поводом њиховог захтева) дете било изложено непосредној опасности, односно да би родитељи наставили да даље озбиљно угрожавају његов живот или здравље.

Привременим старатељством се, сагласно закону, обезбеђује привремена заштита личности, права и интереса детета. У овом процесу може се донети одлука и о смештају детета, односно измештању из угрожавајуће средине (члан 332. став 2. Породичног закона). Ова одлука донеће се

по хитном поступку, најдаље у року од 24 сата од сазнања за потребу издвајања детета из породице. Пре доношења одлуке, детету које је способно да формира своје мишљење, треба омогућити да то мишљење, жеље и предлоге слободно изрази, на примерен начин.

3. Планирање дугорочног обезбеђења дететових потреба

Ако је током неодложне интервенције донета одлука о смештају детета у институцију, неопходно је у што краћем року, а по могућству најдуже у року од седам радних дана, размотрити даље перспективе дететовог смештаја, да би се потом започела процедура налажења трајнијег решења за дете у природној породици или ван ње.

Дугорочно обезбеђење дететових потреба требало би да буде предмет разматрања на *конференцији случаја*, коју би заказао центар, а на којој би, заједно са стручњацима из центра, стручњаци из других служби које су претходно пружале одређене услуге детету и/или породици, размотрили и проценили околности, потребе и карактеристике детета, родитеља и породице као целине, и на којој би се службе и професионалци усагласили око *плана заштите*, односно корака и интервенција које су потребне за дугорочно осигурање безбедности и услова за неометан правилан развој детета.

4. Неодложна заштита детета збринутог у хранитељску породицу

Неодложна заштита детета чији су живот и здравље угрожени приликама у *хранитељској породици* у којој се налази по одлуци центра или самих родитеља, у основи се не разликује од процеса заштите који се примењује према деци чији је развој угрожен приликама у сопственој породици. Мере заштите које се могу применити према родитељима, примењују се и у односу на хранитеље у мери у којој је то у складу са њиховом улогом и овлашћењима.

Носилац процеса заштите треба да буде упутни центар, с тим што се пријава може поднети и центру на чијем се подручју налази хранитељска породица. По реализацији мера неодложне интервенције центар на чијој се територији налази хранитељска по-

родица. По реализацији мера неодложне интервенције центар на чијој се територији налази хранитељска породица треба да обавести о предузетом центар на чијој територији дете има пребивалиште (упутни центар), који ће наставити даљи рад на заштити детета.

VI. ПРАЋЕЊЕ И ЕВАЛУАЦИЈА ДЕТЕТА И ПОРОДИЦЕ

Планом заштите детета од злостављања и занемаривања утврђује се и план праћења и евалуирања (процене) адекватности планираних и предузетих мера, укључујући и рокове поновне процене. Ови поступци, такође, треба да буду вођени у координисаној акцији свих укључених служби у заједници, а одлуке треба доносити на заједничким састанцима.

Сврха процеса евалуације треба да буде увид у стање безбедности детета и напретка здравља и развоја детета, у односу на исходе који су очекивани/планирани, а са циљем прилагођавања даљих услуга и мера промењеним околностима и новим потребама детета и породице.

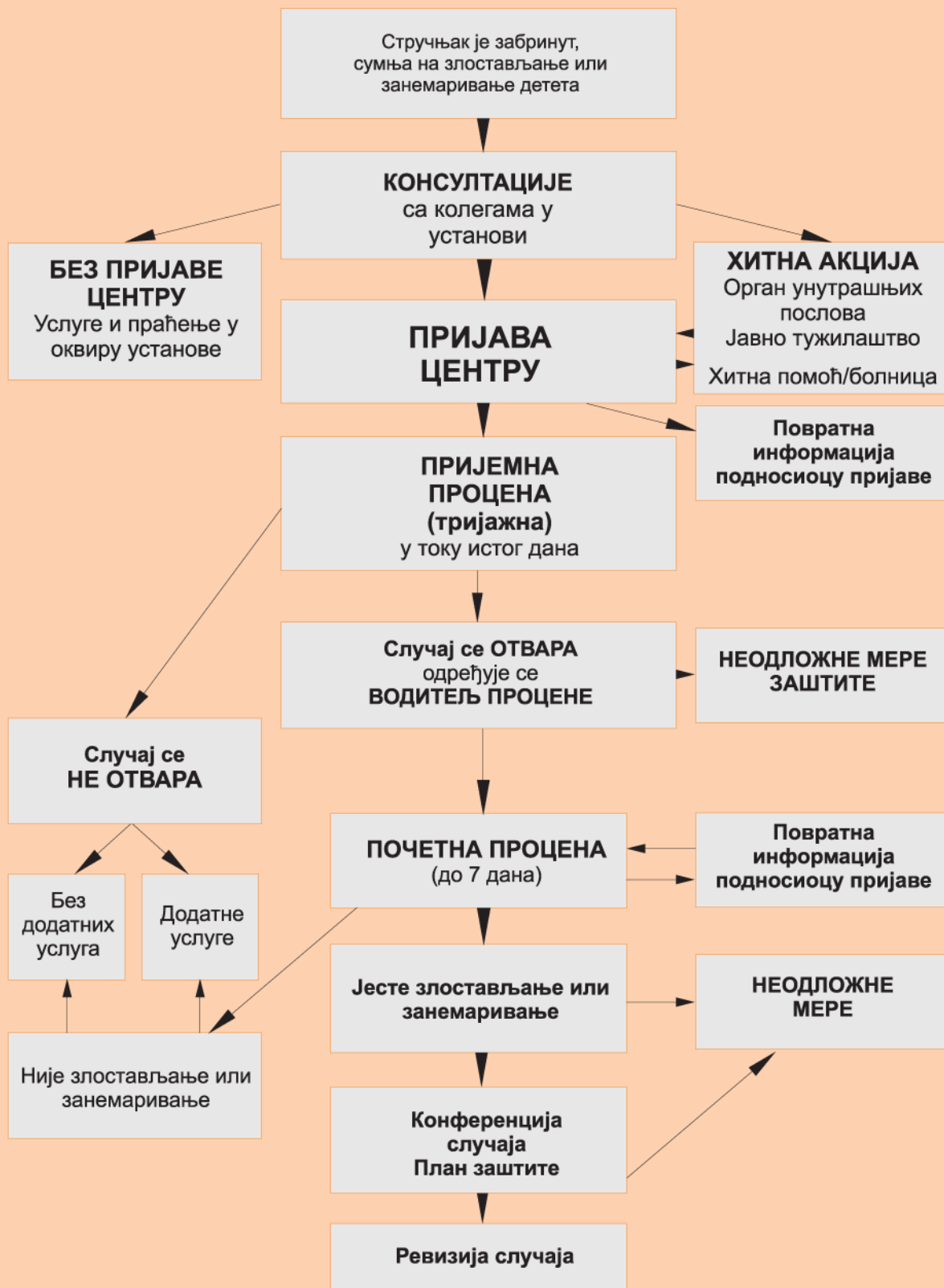
Евалуација треба да обухвати задовољавање дететових здравствених и развојних потреба, промене у ставовима и понашању родитеља, промене у животним условима и околностима.

У зависности од резултата евалуације, донеће се одлука о даљим мерама заштите детета. Ако резултати евалуације указују да је окружење детета безбедно и да су родитељи/старатељи у стању да осигурају услове за даљи безбедан и неометан психофизички развој детета, може се донети одлука о затварању случаја.

ДИЈАГРАМИ

Дијаграм 1.

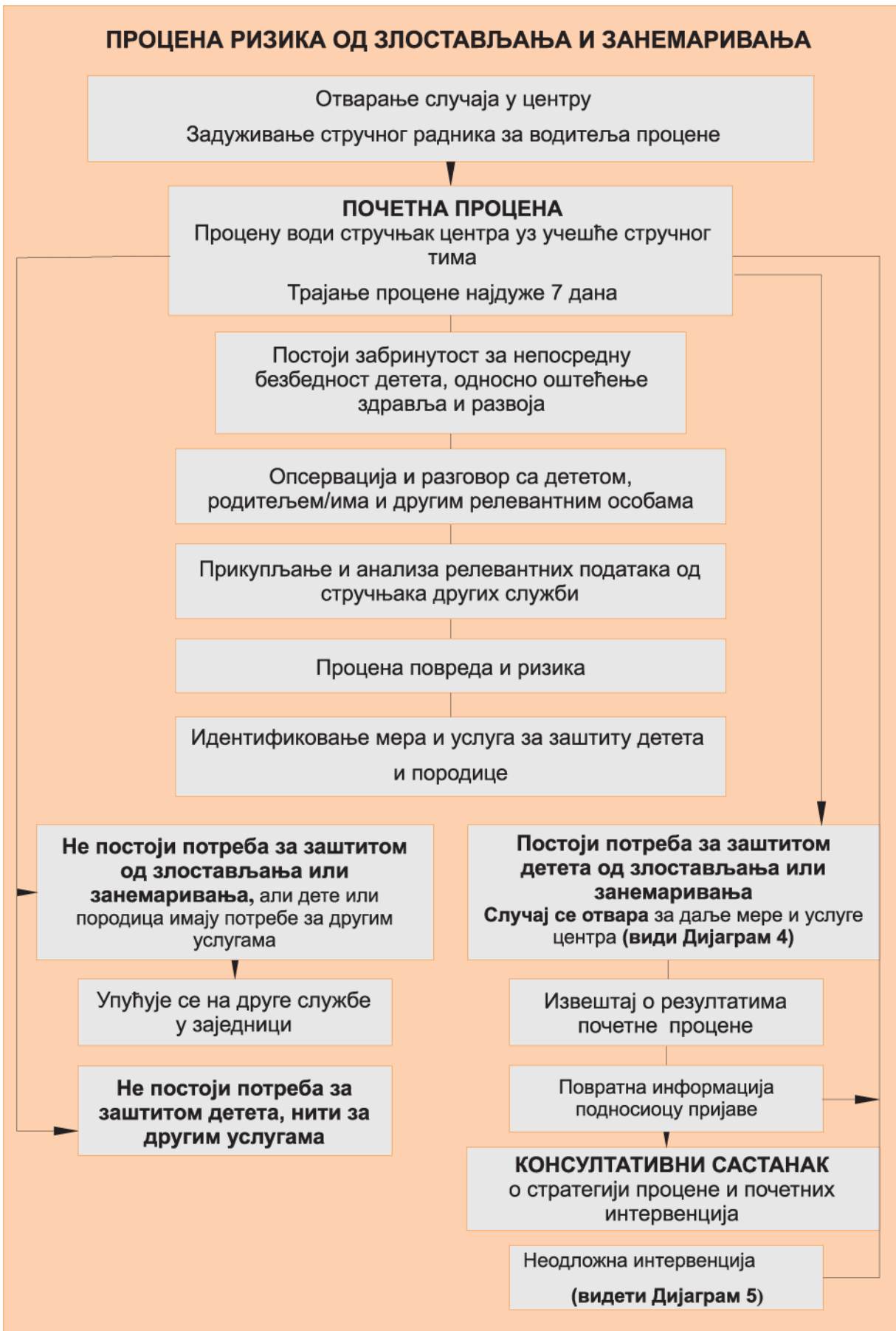
РЕДОСЛЕД ПОСТУПАКА ПРИ СУМЊИ НА ЗЛОУПОТРЕБУ ДЕТЕТА



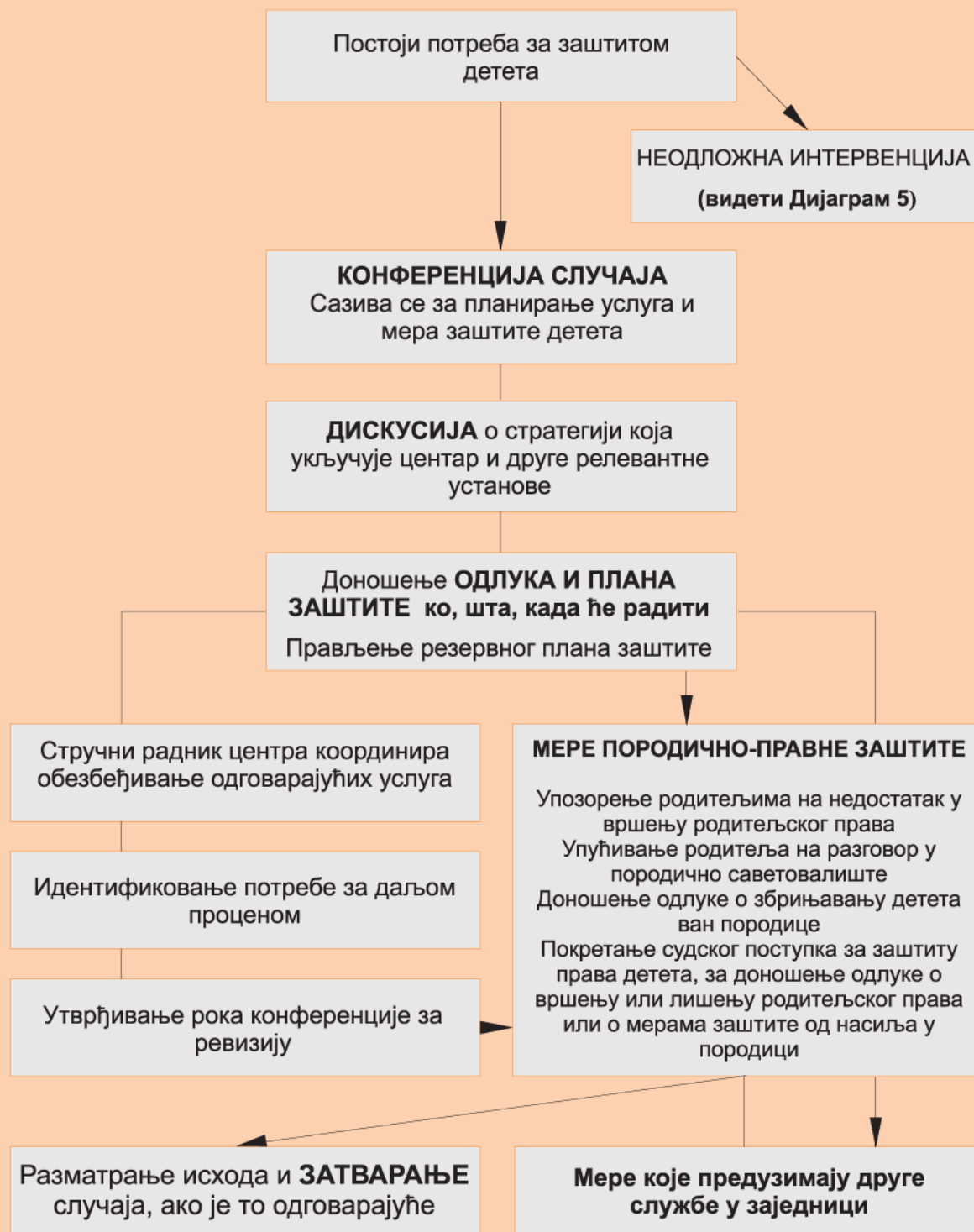
ПРИЈАВЉИВАЊЕ ЗЛОСТАВЉАЊА ИЛИ ЗАНЕМАРИВАЊА ДЕЦЕ



Дијаграм 3.



ПЛАНИРАЊЕ И ОБЕЗБЕЂИВАЊЕ УСЛУГА И МЕРА ЗА ЗАШТИТУ ДЕТЕТА



САДРЖАЈ

ПРЕДГОВОР МИНИСТРА СЛОБОДАНА ЛАЛОВИЋА	3
ЗАКЉУЧАК ВЛАДЕ РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ О УСВАЈАЊУ ОПШТЕГ ПРОТОКОЛА ЗА ЗАШТИТУ ДЕЦЕ ОД ЗЛОСТАВЉАЊА И ЗАНЕМАРИВАЊА	4
ИНФОРМАЦИЈА О ОПШТЕМ ПРОТОКОЛУ ЗА ЗАШТИТУ ДЕЦЕ ОД ЗЛОСТАВЉАЊА И ЗАНЕМАРИВАЊА	5
ОПШТИ ПРОТОКОЛ ЗА ЗАШТИТУ ДЕЦЕ ОД ЗЛОСТАВЉАЊА И ЗАНЕМАРИВАЊА	6
ДИЈАГРАМИ	20
САДРЖАЈ	24

