

Položaj beskućnika i socijalno ugroženih osoba - problemi i preporuke

Zagreb, lipanj 2023.

Položaj beskućnika i socijalno ugroženih osoba - problemi i preporuke

SADRŽAJ

1. Uvod
2. Grad Zagreb – problemi i preporuke
3. Ministarstvo unutarnjih poslova
 - 3.1. Policijska uprava
4. Ministarstvo rada mirovinskog sustava obitelji i socijalne politike – problemi i preporuke
 - 4.1. Centar za socijalnu skrb
5. Ministarstvo zdravstva- problemi i preporuke
 - 5.1. Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje
6. Ministarstvo rada mirovinskog sustava obitelji i socijalne politike – problemi i preporuke
 - 6.1. Hrvatski zavod za zapošljavanje
 - 6.2. Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje

Ovaj dokument je sastavila Humanitarna udruga Savao u okviru projekta „Uključimo Isključene. Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost Humanitarne udruge „Savao“ i ne odražava nužno stavove država donatorica i Upravitelja Fonda. Projekt „Uključimo isključene“ je financijski podržan kroz Fond za aktivno građanstvo u Hrvatskoj, sredstvima Islanda, Lihtenštajna i Norveške u okviru EGP grantova.

Poštovani,

Ovim putem Vam se obraćamo kao nositelji projekta „Uključimo Isključene“. Vrijednost projekta iznosi: 29.400,00 eura.

Korisnici Humanitarne udruge „Savao“ – beskućnici, socijalno ugroženi pojedinci i obitelji – često su socijalno isključeni. Osim egzistencijalnih problema (nemaju primanja ili su primanja nedostatna za pokrivanje osnovnih životnih troškova, neadekvatni životni uvjeti i sl.), susreću se i s drugim problemima – usamljenost i nedostatak bilo kakve podrške, administrativni problemi pri ishođenju osobnih dokumenata, što im otežava/onemogućava sudjelovanje u sustavu socijalne i zdravstvene skrbi, zdravstveni problemi, teškoće pri zapošljavanju i uključivanju na tržište rada, teškoće pri pronalasku odgovarajućeg stambenog prostora, pravni problemi, ovrhe itd. Sve navedeno otežava im uključivanje u društvo. Kroz dosadašnji rad udruge u pomaganju beskućnicima i socijalno ugroženim pojedincima i obiteljima, volonteri naše udruge, uz pomoć u hrani i higijeni i provodeći vrijeme s korisnicima, trudili su se pomoći oko pojedinih problema, no kako su problemi naših korisnika složeni potrebna je stručna pomoć te je stoga udruga započela s provedbom projekta „Uključimo isključene. U sklopu projekta oformljen je mobilni stručni tim koji svakodnevno obilazi naše korisnike na mjestima gdje se nalaze te posreduje pri rješavanju problema na koje korisnici nailaze, između ostalog, pri pisanju životopisa i traženju posla, pružajući osnovnu medicinsku pomoć u slučaju kada korisnici nisu zdravstveno osigurani, posredujući pri uključivanju korisnika u zdravstveni sustav, pri tumačenju i rješavanju pravnih problema te pružajući psihosocijalnu podršku. Mobilni tim čine psiholog, medicinska sestra i pravica. Svakodnevnom komunikacijom s korisnicima, obilaskom, podrškom i pomoći u rješavanju problema s kojima se suočavaju, smanjuje se njihova socijalna isključenost, motivira ih se i osnažuje za pozitivne životne promjene i potiče se njihovo socijalno uključivanje.

Tijekom projekta dosad je obuhvaćeno 49 korisnika i 5 obitelji te su detektirani problemi s kojima se mnogi beskućnici i socijalno ugrožene osobe susreću. Kao rezultat rada s korisnicima smo izradili dokument „Položaj beskućnika i socijalno ugroženih osoba - problemi i preporuke u cilju rješavanja istih. Cilj dokumenta „Položaj beskućnika i socijalno ugroženih osoba - problemi i preporuke“ je ukazivanje na sistavne probleme koji su vidljivi u svakodnevnom životu beskućnika i socijalno ugroženih osoba i to kroz njihove pritužbe, priče i iskustva i kroz podatke i informacije prikupljene na terenu, te usmjerava na korake koji bi trebali biti poduzeti kako bi se navedeni problemi riješili.

Nastavno na sve navedeno, izražavamo nadu da će dokument „Položaj beskućnika i socijalno ugroženih osoba - problemi i preporuke“ naići na pozitivno razmatranje sa Vaše strane te da ćete poduzeti konkretne mjere i sukladno navedenim preporukama pronaći najbolje rješenje navedenih problema.

S poštovanjem,

GRAD ZAGREB

UVOD

Veliki gradovi i gradovi sjedišta županija dužni su u svom proračunu osigurati sredstva za uslugu prehrane u pučkim kuhinjama kao i pružanje usluge smještaja u prihvatilišta ili prenoćišta za beskućnike na način propisan ovim zakonom, sukladno članku 289. Zakona o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22, 119/22). Jedan od problema u Hrvatskoj je činjenica da prihvatilišta ili prenoćišta za beskućnike još uvijek nisu otvorena u svim velikim gradovima i sjedištima županija iako je to propisano Zakonom o socijalnoj skrbi. Nadalje, Odlukom o najmu stanova (Službeni glasnik Grada Zagreba), propisano je da osobe koje nemaju riješeno stambeno pitanje, niti mogućnost da ga riješe na drugi način, a prije podnošenja zahtjeva na natječaj prebivaju na području Grada Zagreba neprekidno najmanje 10 godina imaju pravo na dodjelu stana u najam.

DETEKTIRANI PROBLEMI :

- 1. Stambena nesigurnost**
- 2. Nedostatak prihvatilišta i prenoćišta za beskućnike u Zagrebu**

„ Živim u jako lošim stambenim uvjetima sa bratom i majkom u malom stanu. Stan je derutan, vlaga je nagrizla sve zidove, gljivice su posvuda, prostor je skučen. U nekoliko navrata smo podnijeli zahtjev za dobivanjem gradskog stana, koji bi plaćali. Nikada nismo dobili nikakvu informaciju o statusu zahtjeva niti o mogućnostima dobivanja stana. (Izvor: neformalni razgovor s korisnicom tijekom posjete mobilnog tima).

„Kada je bilo jako hladno nije se moglo izdržati vani, molio sam volontera da me preveze u Kosnicu, ali tamo me nisu pustili zbog toga što nemam uvjete za smještaj. Sad zamislite na onoj hladnoći ne žele vas pustiti unutra. Nikada više neću tražiti pomoć“. (Izvor: neformalni razgovor sa beskućnikom koji spava u napuštenoj zgradi)

PREPORUKE

- ▶ Podizanje razine odgovornosti za zbrinjavanje beskućnika s regionalne/lokalne razine na nacionalnu – uspostavljanje smještajnih kapaciteta za beskućnike u svim županijama te osiguravanje jednakih uvjeta (trenutni uvjeti i izdvajanja županija/gradova za taj sektor u velikoj mjeri ovise o mogućnostima lokalnog/regionalnog proračuna)
- ▶ Fleksibilnost pri smještaju osoba koje traže smještaj u prihvatilištu/prenočištu, ukoliko u njihovoj županiji ne postoji organiziran smještaj za beskućnike
- ▶ Uspostavljanje mobilnih stručnih timova koji će osobe u riziku od beskućništva osnaživati, poticati njihovo uključivanje na tržište rada ili na drugi način poticati njihovo socijalno uključivanje (ukoliko se radi o radno nesposobnim osobama)
- ▶ Davanje napuštenih gradskih prostora na korištenje osobama u beskućništvu, uz omogućavanje da taj prostor uredi u prostor adekvatan za život i osiguravanje stručne podrške
- ▶ Osiguranje smještaja za beskućnike u zimskim mjesecima
- ▶ Davanje gradskih stanova u najam osobama koje žive u neljudskim uvjetima u derutnim stanovima, poglavito obiteljima s malom djecom.

MINISTARSTVO UNUTARNJIH POSLOVA

POLICIJSKA UPRAVA

UVOD

Osoba koja uz prijavljeno prebivalište na području Republike Hrvatske ima i prijavljeno boravište, zahtjev za izdavanje osobne iskaznice može podnijeti i policijskoj upravi odnosno policijskoj upravi mjesno nadležnoj prema mjestu svog boravišta, sukladno članku 8. stavku 3. Zakona o prebivalištu (114/12, 158/13, 114/22).

Privremeni boravak odobrava se državljaninu treće zemlje koji namjerava boraviti ili boravi u Republici Hrvatskoj iz humanitarnih razloga sukladno članku 57. st 5. Zakona o strancima (NN 133/20, 114/22, 151/22).

DETEKTIRANI PROBLEMI:

- 1. Problem s osobnim dokumentima – osobnom iskaznicom i prijavom prebivališta i boravišta**
- 2. Privremeni boravak i složene administrativne situacije**
- 3. Postupanje policijskih službenika prilikom legitimacije prema beskućnicima i socijalno ugroženima**

„ Ja sam rođen u Zagrebu, roditelji su mi državljani BiH, ali je majka prijavila moje rođenje u Bosni. Cijeli život živim u Republici Hrvatskoj međutim bio sam apatrid. Godinama sam se borio

i danas imam osobne dokumente. Također, godinama podnosim zahtjev za privremeni boravak temeljem humanitarnih razloga. Osoba sam bez primanja, radno sam nesposoban zbog narušenog zdravlja, a zbog problema u odobravanju privremenog boravka često se dogodi i

da ostanem bez zdravstvenog osiguranja koje mi je potrebno“. (Izvor: neformalni razgovor sa korisnikom)

PREPORUKE

- ▶ Promjena Zakona o prebivalištu, odnosno mogućnost izdavanja osobne iskaznice koja nije vezana uz adresu osobe, već uz OIB osobe (npr. više europskih zemalja imaju praksu da se osobna iskaznica veže uz OIB te prilikom promjene adrese nije potrebno mijenjati. (Izvor: razgovor s Milom Mrvaljem, predsjednikom Humanitarne udruge "Fajter"))
- ▶ Uspostava adresa za prijavljivanje beskućnika u svakom gradu („virtualnih“ ili stvarnih) na koje će biti prijavljene sve osobe koje nemaju adrese (Izvor: istraživanje)
- ▶ Nadzor i ujednačavanje prakse prijave adrese na adresu centra za socijalnu skrb ili drugog pružatelja usluga (prihvatilišta/prenoćišta), uz obavezu otvaranja poštanskog pretinca gdje će osoba preuzimati poštu jer, pri provođenju ovakve prakse, veliki problem predstavlja pošta prijavljenih osoba koja pristiže na adresu Zavoda za socijalni rad
- ▶ Mogućnost prijave adrese/ishođenja dokumenata i u situacijama kada ljudi žive na nekonvencionalnim mjestima/nastambama poput brodova ili kamp kućica u osobnom vlasništvu (Izvor: istraživanje)
- ▶ Zakonsko uređenje odnosa najmoprimac-stanodavac, gdje će se urediti obaveza prijave boravišta (propisivanje minimalnih uvjeta za iznajmljivanje stana/sobe jer se često događa da ljudi iznajmljuju stanove bez struje, vode i sl., a osobe s niskim primanjima to prihvaćaju zbog toga jer si ne mogu priuštiti skuplji smještaj s boljim uvjetima)
- ▶ Odobrenje privremenog boravka iz humanitarnih razloga, te uzimanje u obzir da se vjerojatno radi o osobi bez primanja ili osobi slabijeg imovinskog stanja i tome prilagoditi visine različitih troškova
- ▶ Senzibilizacija i edukacija policijskih službenika u postupcima legitimacije osoba s ulice

MINISTARSTVO RADA, MIROVINSKOG SUSTAVA OBITELJI I SOCIJALNE POLITIKE

CENTAR ZA SOCIJALNU SKRB

UVOD

Jednokratna naknada priznaje se samcu ili kućanstvu koje zbog trenutačnih materijalnih teškoća nije u mogućnosti podmiriti osnovne životne potrebe nastale zbog rođenja ili školovanja djeteta, bolesti ili smrti člana obitelji, elementarne nepogode i slično, sukladno članku 45. Zakona o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22, 119/22).

Na temelju pravomoćnog rješenja o priznavanju prava na zajamčenu minimalnu naknadu, uslugu organiziranog stanovanja i uslugu smještaja, osim usluge smještaja u kriznim situacijama, vrši se upis zabilježbe tražbine u zemljišnim knjigama na nekretninama koje su u vlasništvu odraslog korisnika, u korist Republike Hrvatske, na prijedlog nadležnog državnog odvjetništva, temeljem članka 293. Zakona o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22, 119/22).

DETEKTIRANI PROBLEMI:

- 1. Problem kod dobivanja jednokratne novčane pomoći - uvjet prijavljeno prebivalište na području grada Zagreba**
- 2. Zabilježba na jedinu nekretninu**
- 3. Nedostatak komunikacije s podnositeljima zahtjeva za jednokratnu novčanu pomoć i ne pružanje informacija o mogućnostima koje imaju (pravo na pomoć u plaćanju režija, mogućnost korištenja pučke kuhinje itd..)**

4. Sporost u odobravanju naknada za jednokratnu i zajamčenu minimalnu novčanu pomoć

„ Došao sam iz Koprivnice, obitelj me izbacila iz stana, sada sam na ulici, nemam nikoga u Zagrebu. Udario me auto i bio sam u bolnici nekoliko dana, jako sam loše. Otišao sam na Centar za socijalnu skrb zbog potrebe za novčanom pomoći, međutim ne mogu ostvariti novčanu pomoć jer su mi rekli kako nemam prebivalište u Gradu Zagrebu. Izgubljen sam i ne znam što učiniti“. (Izvor: neformalni razgovor na terenu sa beskućnikom).

„ Onkološki sam bolesnik od 2013. godine i od tada se liječim. Nisam u mogućnosti raditi i utvrđen mi je invaliditet. Zbog bolesti sam prisiljena biti na Centru na socijalnu skrb i tražiti novčanu pomoć. Od obitelji nemam nikoga, imam puno ovrha i dugova zbog svog stanja. Jedan sam od suvlasnika stana u kojem trenutno boravim, ne mogu prodati stan jer nisam jedini vlasnik i to mi je jedino što posjedujem, jednu sobu. Izmjenom novog Zakona o socijalnoj skrbi dopisom sam upozorena da bi i dalje mogla primiti novčanu pomoć moram potpisati izjavu u kojoj sam suglasna da se Centar za socijalnu skrb zabilježi na mojoj nekretnini, jednoj nekretnini. Sad nisam više na Centru na socijalnu skrb jer se bojim da ne ostanem na ulici. Nesposobna sam za rad, teško bolesna. a novčana pomoć od Centra mi je jedini novčani primitak. (Izvor: neformalni razgovor korisnicom tijekom posjete)

PREPORUKE:

- ▶ Izmjena Zakona o socijalnoj skrbi, odnosno omogućivanje dobivanja jednokratne novčane pomoći iz humanitarnih razloga beskućnicima koji nemaju prijavljeno boravište u Zagrebu.
- ▶ Izmjena Zakona o socijalnoj skrbi, točnije članka 293. tako da se iz zabilježbe izuzme jedina nekretnina u kojoj korisnik živi.
- ▶ Povećanje socijalnih naknada i usklađivanje s cijenama na tržištu najma (uz regulaciju cijena), kako bi socijalna naknada mogla pokriti trošak stanovanja

- ▶ Rasterećenje socijalnih radnika i ostalih djelatnika u sustavu socijalne skrbi od administrativnih poslova i omogućavanje više terenskog rada kako bi mogli dobiti bolji uvid u životne situacije i uvjete svojih korisnika te im kvalitetnije pomoći
- ▶ Pružanje adekvatnih informacija o mogućnostima i vrstama naknade koje podnositelji zahtjeva po Zakonu o socijalnoj skrbi mogu ostvariti
- ▶ Izdvajanje većeg iznosa proračunskih novaca za sustav socijalne skrbi u svrhu osiguranja isplate jednokratne novčane pomoći socijalno ugroženima i beskućnicima

MINISTARSTVO ZDRAVSTVA

HRVATSKI ZAVOD ZA ZDRAVSTVENO OSIGURANJE

UVOD

Na obvezno zdravstveno osiguranje prema jednoj od osnova osiguranja utvrđenih Zakonom obvezne su se osigurati sve osobe s prebivalištem u Republici Hrvatskoj i stranci s odobrenim stalnim boravkom u Republici Hrvatskoj, ako međunarodnim ugovorom, odnosno posebnim zakonom nije drukčije određeno, sukladno članku 4. Zakona o obveznom zdravstvenom osiguranju (NN 80/13, 137/13, 98/19, 33/23).

DETEKTIRANI PROBLEMI

- 1. Regulirano prebivalište kao osnova za ostvarivanje prava na zdravstvenu zaštitu**
- 2. Teret plaćanja troškova liječenja osoba smještenih u psihijatrijsku ustanovu (beskućnicima i socijalno ugroženim osobama)**

„Majka i kćer (zrele dobi) korisnice su centra za socijalnu skrb godinama, nemaju osobne dokumente - nove, niti dopunsko osiguranje. Žive u derutnom stanu. Kćer je hospitalizirana u psihijatrijsku ustanovu te je ranije puštena sa liječenja jer nema financijskih sredstva za podmirenje troškova bolnice. Liječenje bi joj pomoglo kako bi se osamostalila i mogla normalno funkcionirati. Uz psihijatrijsku dijagnozu ima problema sa nogom – teško se kreće, a uvjeti u stanu su neljudski“. (Izvor: neformalni razgovor i posjeta osobe smještene u psihijatrijsku ustanovu)

PREPORUKE:

- ▶ Izmjena i dopuna Zakona o obveznom zdravstvenom osiguranju i Zakona o zdravstvenoj zaštiti temeljem kojih će beskućnici imati pravo na besplatnu zdravstvenu zaštitu neovisno o reguliranom prebivalištu
- ▶ Razmatranje mogućnosti uspostavljanja ambulanti za beskućnike i ostale socijalno ugrožene bez osnovnog zdravstvenog osiguranja
- ▶ Predviđanje mogućnost plaćanja troškova liječenja osoba smještenih u zdravstvenu i psihijatrijsku ustanovu (beskućnicima i socijalno ugroženim osobama) na teret države

MINISTARSTVO RADA, MIROVINSKOG SUSTAVA OBITELJI I SOCIJALNE POLITIKE

HRVATSKI ZAVOD ZA ZAPOSŁJAVANJE

UVOD

Nezaposlena osoba prijavljuje se i evidentira u Zavodu prema mjestu prebivališta, odnosno boravišta sukladno 12. Zakonu o tržištu rada (NN 118/18, 32/20, 18/22).

Vlada donosi strateške planove i programe koji obuhvaćaju i mjere aktivne politike zapošljavanja iz nadležnosti Zavoda, sukladno članku 34. Zakona o tržištu rada (NN 118/18, 32/20, 18/22).

DETEKTIRANI PROBLEMI

- 1. Problemi sa regulacijom statusa osoba sa dijagnozama i nesposobnima za rad i osoba bez prebivališta , odnosno boravišta (beskućnici)**
- 2. Neadekvatno informiranje o mogućnostima zaposlenja (loša komunikacija sa savjetnicima za rad, većina nezaposlenih i ne zna da treba životopis za zaposlenje)**

„Korisnica koja dolazi redovito na Glavni kolodvor gdje Humanitarna udruga Savao dijeli pakete, utorkom i petkom ispričala nam je kako ima završena dva fakulteta i prijavljena je godinama na Zavod za zapošljavanje. Godinama se redovito javljala kako ne bi izgubila „status“ nezaposlene osobe. Javila se na nekoliko natječaja u prošlosti, sukladno obrazovanju, ali nikad nije zadovoljila uvjete. Danas je korisnica Centra za socijalnu skrb i novčana pomoć je jedino što ima od prihoda. U međuvremenu joj je dijagnosticirana i psihička bolest. Ne misli da ima šanse za zapošljavanje. (Izvor: neformalni razgovor sa korisnicom na terenu)

„Četrdesetogodišnjakinja koja je redovito dolazila po paket Humanitarne udruge Savao tražila je pomoć u zapošljavanju. Radila je neke poslove uz prijavu, a neke bez prijave. U svojih 40 godina još nema izrađen Životopis. Nije imala nikakve informacije da je Životopis potreban, na kojim portalima može potražiti posao i slično.“ (Izvor: neformalni razgovor sa korisnicom)

PREPORUKE

- ▶ Uspostava koordiniranog sustava podrške beskućnicima te dugotrajno nezaposlenima, zatim definiranje ciljeva u nacionalnim strateškim dokumentima vezanima uz borbu protiv siromaštva i socijalne isključenosti
- ▶ Senzibilizacija javnosti i poslodavaca, edukacije poslodavaca, prilagodba radnog vremena i postupno uvođenje u svijet rada kad se radi o osobama koje su dugo bile radno neaktivne

MINISTARSTVO RADA, MIROVINSKOG SUSTAVA OBITELJI I SOCIJALNE POLITIKE

HRVATSKI ZAVOD ZA MIROVINSKO OSIGURANJE

UVOD

Pravo na starosnu mirovinu i prijevremenu starosnu mirovinu osiguranik može steći kada ispuni uvjete za mirovinu, a nakon prestanka osiguranja ako Zakonom nije drugačije određeno. Pravo na starosnu mirovinu i prijevremenu starosnu mirovinu priznaje se osiguraniku od dana navedenog u zahtjevu, ali najranije od prvog sljedećeg dana nakon prestanka osiguranja, sukladno članku 37. stavak 1 i stavak 3 Zakona o mirovinskom osiguranju (NN 115712, 151/14, 33/15, 93/15, 120/16, 18/18, 62/18, 155/18, 102/19, 84/21, 119/22)

DETEKTIRANI PROBLEMI

- 1. Problemi sa komunikacijom sa podnositeljima zahtjeva za ostvarivanje prava na mirovinu**
- 2. Sporost u vještačenju u mirovinskom osiguranju i donošenju rješenja o priznavanju prava na mirovinu**

„Korisnica naše Udruge ispričala sam je kako je radno nesposobna, korisnica je centra za socijalnu skrb jer nema izvora prihoda. Ima radnog staža i podnijela je zahtjev za smještaj u Starački dom jer nema nikoga tko bi se brinuo o njoj. Ostvarivanje prava na mirovinu bi joj omogućilo plaćanje Staračkog doma. Posjetila je Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje ali nije dobila adekvatnu informaciju o daljnjim koracima. Prikupljanje potrebne dokumentacije

Iceland 
Liechtenstein **Active**
Norway **citizens fund**



samo ju je zbunilo. Obeshrabrena je jer se ne koristi internetom, a zbog zdravstvenog stanja teško se i kreće sama“.

PREPORUKE:

- ▶ Pojasniti na koji način je utvrđen izračun mirovine, te proceduru postupka ostvarivanja prava na mirovnu (npr. prikupljanje dokumentacije)
- ▶ Držanje zakonskih rokova unutar koji se donose rješenja, pogotovo u slučajevima socijalno ugroženih osoba i beskućnika