



# NAČELA SOCIJALNE SKRBI



## 1. NAČELO SUPSIDIJARNOSTI

Prava i usluge u sustavu socijalne skrbi zajamčene su svim osobama koje ne mogu sebi ili članovima svoje obitelji osigurati zadovoljavanje osnovnih životnih potreba svojim radom, pravima koja proizlaze iz rada ili osiguranja, primitkom od imovine, iz drugih izvora, od osoba koje su je dužne uzdržavati ili na neki drugi način.

## 2. NAČELO SOCIJALNE PRAVIČNOSTI

Osoba koja ostvaruje prava iz sustava socijalne skrbi ne može korištenjem tih prava postići povoljniji materijalni položaj od osobe koja sredstva za život ostvaruje radom ili po osnovi prava koja proizlaze iz rada.

## 3. NAČELO SLOBODE IZBORA

Prava u sustavu socijalne skrbi korisnik ostvaruje po načelu slobodnog izbora i pod zakonski propisanim uvjetima.



## 4. NAČELO DOSTUPNOSTI

Socijalna skrb osigurava se na način koji omogućuje fizičku i ekonomsku dostupnost korisniku.

## 5. NAČELO INDIVIDUALIZACIJE

Prava iz sustava socijalne skrbi osiguravaju se u skladu s individualnim potrebama i okolnostima korisnika, uz njegovo aktivno sudjelovanje.

Prava u sustavu socijalne skrbi su osobna, neprenosiva i ne mogu se nasljeđivati.

## 6. NAČELO UKLJUČENOSTI KORISNIKA U ZAJEDNICU

Socijalne usluge se, ako je to moguće, korisniku pružaju u njegovom domu ili lokalnoj zajednici, kroz izvaninstitucijske oblike skrbi, radi poboljšanja kvalitete života i uključenosti u zajednicu.



## 7. NAČELO PRAVODOBNOSTI

Socijalna skrb ostvaruje se na način koji osigurava pravodobno uočavanje potreba korisnika i pružanje socijalnih usluga radi sprječavanja nastanka ili razvoja stanja koja ugrožavaju sigurnost i zadovoljavanje životnih potreba i sprječavaju njegovu uključenost u zajednicu.





## 8. NAČELO POŠTIVANJA LJUDSKIH PRAVA I INTEGRITETA KORISNIKA

Prava u sustavu socijalne skrbi osiguravaju se korisniku uz poštivanje ljudskih prava, fizičkog i psihičkog integriteta, sigurnosti i uvažavanje etičkih, kulturnih i vjerskih uvjerenja.

## 9. NAČELO ZABRANE DISKRIMINACIJE

Zabranjena je izravna i neizravna diskriminacija korisnika socijalne skrbi sukladno posebnom zakonu.

## 10. NAČELO INFORMIRANOSTI O PRAVIMA I USLUGAMA



Svakoj osobi mora se dati informacija o pravima i uslugama te pravu na podršku u prevladavanju komunikacijskih teškoća u sustavu socijalne skrbi koje mogu pridonijeti zadovoljavanju njegovih osobnih potreba i poboljšanju kvalitete

života u zajednici. Iznimno, osoba nema pravo na informaciju kojom bi se stavila u nepovoljan položaj neka druga osoba.

## 11. NAČELO SUDJELOVANJA U DONOŠENJU ODLUKA

Korisnik prava u sustavu socijalne skrbi ima pravo sudjelovati u procjeni stanja, potreba i odlučivanju o korištenju usluga te pravodobno dobiti informacije i podršku za donošenje odluka. Ne mogu mu se pružati socijalne usluge bez njegovog pristanka, odnosno pristanka njegovog skrbnika ili zakonskog zastupnika, osim u zakonski propisanim slučajevima.

U postupcima u kojima se odlučuje o djetetovim pravima i interesima, dijete ima pravo na prikladan način saznati važne okolnosti slučaja, dobiti savjet i izraziti svoje mišljenje te biti obaviješteno o mogućim posljedicama uvažavanja njegovog mišljenja. Mišljenje djeteta se uzima u obzir u skladu s njegovom dobi i zrelosti.

Osoba lišena poslovne sposobnosti, sukladno svojim mogućnostima, ima pravo sudjelovati i dati mišljenje u postupcima u kojima se odlučuje o njezinim pravima i interesima.

## 12. NAČELO TAJNOSTI I ZAŠTITE OSOBNIH PODATAKA

Korisniku se mora osigurati tajnost i zaštita osobnih podataka, sukladno zakonskim propisima.

## 13. NAČELO POŠTIVANJA PRIVATNOSTI

Korisnik ima pravo na poštivanje privatnosti prilikom pružanja usluga socijalne skrbi.

Osoba koja pruža uslugu ne smije narušavati privatnost korisnika preko mjere nužne za pružanje usluge ili osiguravanje prava korisniku.

## 14. NAČELO PODNOŠENJA PRITUŽBE

Korisnik prava u sustavu socijalne skrbi koji nije zadovoljan pruženom uslugom ili postupkom osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi može podnijeti pritužbu ravnatelju ili drugoj odgovornoj osobi u ustanovi socijalne skrbi, odgovornoj osobi u vjerskoj zajednici, drugoj pravnoj osobi koja pruža socijalnu uslugu, obrtniku odnosno drugoj fizičkoj osobi koja obavlja poslove socijalne skrbi. Ravnatelj i druge odgovorne osobe dužne su bez odgađanja postupiti po pritužbi i pisanim putem obavijestiti korisnika o poduzetim mjerama najkasnije u roku od petnaest dana od dana podnošenja pritužbe.

Ako korisnik nije zadovoljan poduzetim mjerama, može Ministarstvu podnijeti pritužbu na rad pružatelja usluge. Ako je pritužba osnovana, Ministarstvo će dati upute pružatelju usluga kako treba postupiti i odrediti rok u kojem je pružatelj usluge dužan dostaviti obavijest o poduzetim radnjama.

