

Broj: 03-02-883/2024
Sarajevo, 15.05.2024. godine

Bosna i Hercegovina
Federacija Bosne i Hercegovine
PARLAMENT FEDERACIJE
SARAJEVO

Primljeno: 17-05-2024			
Org. jed.	Broj	Priloga	Vrijednost
01,02	- 02 -	1123	/24

**PARLAMENT FEDERACIJE
BOSNE I HERCEGOVINE**

- Predstavnički dom -
gđa. Mirjana Marinković - Lepić, predsjedavajuća
- Dom naroda -
gosp. Tomislav Martinović, predsjedavajući

Poštovani,

U skladu sa članom IV.B.3.7.c) (III) Ustava Federacije BiH, a u vezi sa odredbama čl. 163, 164. i 165. Poslovnika Predstavničkog doma Parlamenta Federacije BiH („Službene novine Federacije BiH“, br. 69/07, 2/08, 26/20 i 13/24) i čl. 155, 156. i 157. Poslovnika o radu Doma naroda Parlamenta Federacije BiH („Službene novine Federacije BiH“, br. 27/03, 21/09 i 24/20), **radi razmatranja i prihvatanja, dostavljam Vam NACRT ZAKONA O SOCIJALNIM USLUGAMA U FEDERACIJI BOSNE I HERCEGOVINE**, koji je utvrdila Vlada Federacije Bosne i Hercegovine na 34. sjednici, održanoj 14.05.2024. godine.

Nacrt zakona se dostavlja na službenim jezicima i pismima Federacije Bosne i Hercegovine

S poštovanjem,



Prilog u printanoj i elektronskoj formi (CD):

- Nacrt zakona na bosanskom jeziku,
- Izjava o usklađenosti,
- Obrazac br. 2,
- Obrazac IFP-DA i
- Mišljenja nadležnih institucija

Co: Federalno ministarstvo rada i socijalne politike
gosp. Adnan Delić, ministar

2008
 PARLIAMENTARY ELECTIONS
 BARCELONA

Elections:			
Out. Job.	8701	8702	8703
8701	8702	8703	8704



**BOSNA I HERCEGOVINA
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
VLADA**

NACRT

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

Sarajevo, maj 2024. godine

ZAKON
O SOCIJALNIM USLUGAMA U FEDERACIJI BOSNE I HERCEGOVINE

I. UVODNE ODREDBE

Član 1.
(Predmet Zakona)

Ovim zakonom uređuju se: pojam i sadržaj socijalnih usluga, značenje pojedinih izraza, korisnici socijalnih usluga, načela socijalne zaštite pri pružanju i korištenju socijalnih usluga, socijalne usluge, mreža socijalnih usluga, obezbjeđenje socijalnih usluga i metodologija za utvrđivanje cijena usluga, nadležnosti i postupak za ostvarivanje prava na socijalne usluge, pružaoci socijalnih usluga, uslovi za pružanje socijalnih usluga i licenciranje pružaoca socijalnih usluga, povjerljive informacije i registri, finansiranje, nadzor i druga pitanja od značaja za pružanje i ostvarivanje prava na socijalne usluge u Federaciji Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: Federacija).

Član 2.
(Rodno značenje)

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

Član 3.
(Značenje pojedinih izraza)

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

- a) *Dijete* je lice do navršениh 18 godina života;
- b) *Mlađe punoljetno lice* je lice koje je navršilo 18, a nije navršilo 21 godinu života;
- c) *Starije lice* je lice s navršениh 65 godina života ili više;
- d) *Samac* je lice koje nije u bračnoj ili vanbračnoj zajednici, odnosno nema porodicu i živi samo;
- e) *Porodica* je životna zajednica jednog ili oba roditelja i djece i drugih krvnih srodnika, srodnika po tazbini, posvojitelja i posvojenika i lica iz bračne ili vanbračne zajednice ako žive u zajedničkom domaćinstvu;
- f) *Nasilje u porodici* je svako djelo fizičkog, seksualnog, psihičkog ili ekonomskog nasilja do kojeg dođe u porodici ili domaćinstvu, odnosno između bivših ili sadašnjih supružnika odnosno partnera, nezavisno od toga da li počinitelj dijeli ili je dijelio domaćinstvo sa žrtvom;
- g) *Zajedničko domaćinstvo* je ekonomska zajednica jedne ili više porodica u kojoj se zajednički stiču i troše novčana i druga materijalna sredstva;
- h) *Stambena jedinica* je građevinski povezana cjelina namijenjena stanovanju koja se sastoji od jedne ili više soba s odgovarajućim pomoćnim prostorijama (kuhinja, trpezarija, ostava, predsoblje, kupaonica, zahod i slično) i koja ima svoj poseban ulaz direktno s hodnika, stepeništa, dvorišta ili ulice;
- i) *Zakonski zastupnik* je roditelj djeteta, odnosno lice koje je, u skladu s odredbama Porodičnog zakona Federacije Bosne i Hercegovine, nadležni centar za socijalni rad, odnosno opštinska služba socijalne zaštite postavila za staratelja djeteta ili odraslog lica;

- j) *Pružalac socijalnih usluga* je pravno ili fizičko lice koje je, u skladu s odredbama ovoga zakona, ovlašteno i licencirano za pružanje socijalnih usluga;
- k) *Licenca* je javna isprava koju izdaje nadležni organ uprave i na osnovu koje pružaoci socijalnih usluga stiču pravo na rad i pružanje socijalnih usluga na području Federacije ili kantona;
- l) *Ustanova socijalne zaštite* je pravno lice čiji su osnivanje i djelatnost uređeni posebnim propisima iz oblasti socijalne i dječje zaštite i koje primarno pruža usluge socijalnog zbrinjavanje i socijalne podrške;
- m) *Socijalne usluge* su skup mjera, aktivnosti i programa usmjerenih na pružanje podrške pojedincima, porodicama i grupama u prepoznavanju, preveniranju i rješavanju problema i poteškoća, poboljšanju kvalitete njihovog života i postizanju socijalne uključenosti;
- n) *Individualni plan podrške korisniku* (u daljem tekstu: individualni plan) je dokument koji izrađuju stručni radnici centra za socijalni rad, odnosno opštinske službe socijalne zaštite u saradnji s korisnikom, njegovim zakonskim zastupnikom i članovima njegove porodice, pružaocem socijalne usluge i drugim relevantnim subjektima, a koji sadrži planirane ciljeve, aktivnosti, indikatore, rokove i nosioce izvršenja aktivnosti kojima se ostvaruje zaštita u najboljem interesu korisnika, te način praćenja i preispitivanja individualnog plana;
- o) *Vođenje slučaja* je metoda stručnog rada kojom se, u saradnji s korisnikom, procjenjuju njegove potrebe, dogovaraju i koordinišu prijeko potrebne usluge, te prati, evaluira i zastupa najbolji interes korisnika radi poboljšanja njegove socijalne dobrobiti;
- p) *Međusektorska saradnja* je saradnja ovlaštenih pružaoca socijalnih usluga s obrazovnim i zdravstvenim ustanovama, pravosudnim i drugim državnim, entitetskim, kantonalnim i opštinskim tijelima i organizacijama, te drugim fizičkim i pravnim licima;
- q) *Socijalno zbrinjavanje* predstavlja organizovano zadovoljavanje osnovnih životnih potreba pojedinca u pogledu stanovanja, ishrane, održavanja lične higijene i slično uz obezbjeđenje adekvatnih materijalno-tehničkih i prostornih uslova za njezino optimalno izvršenje;
- r) *Socijalna podrška* predstavlja skup različitih stručnih metoda, mjera, postupaka i aktivnosti usmjerenih na što uspješniju rehabilitaciju, resocijalizaciju i reintegraciju lica s posebnim fokusom na razvijanje i očuvanje kapaciteta i mogućnosti kojima ono, individualno ili u korelaciji sa zajednicom unutar koje živi i djeluje, raspolaže s ciljem njegovog potpunog ili djelimičnog osposobljavanja za samostalan život i rad.
- s) *Odgoj* su institucionalne i organizovane odgojne aktivnosti usmjerene na sticanje osnovnih životnih vještina i navika, kao i na pripremu za život lica u skladu s njegovim preostalim mogućnostima;
- t) *Obrazovanje* je institucionalno i organizovano pohađanje redovnih ili prilagođenih obrazovnih programa usmjerenih na očuvanje i razvoj intelektualnih kapaciteta djeteta kroz sticanje znanja i usvajanje društveno odgovornog ponašanja;
- u) *Zdravstvena njega* je skup stručnih medicinsko-tehničkih i terapijskih postupaka, mjera i aktivnosti usmjerenih na praćenje opšteg zdravstvenog stanja, odnosno posmatranje i evidentiranje opšteg izgleda, funkcionalnosti, promjena ponašanja i drugih pokazatelja zdravstvenih poteškoća korisnika socijalnih usluga s ciljem zaštite njihovog zdravlja, kao i njihovog fizičkog i mentalnog oporavka s posebnim naglaskom na ishranu, održavanje lične higijene, podjelu i kontrolu uzimanja propisane terapije, sprovođenje zdravstvenog odgoja, te savjetodavni rad i podršku korisniku i članovima njegove porodice;
- v) *Zdravstvena zaštita* je pružanje usluga i provedba aktivnosti usmjerenih na očuvanje i unapređenje zdravlja, sprečavanje i rano otkrivanje bolesti, kao i blagovremeno liječenje i rehabilitaciju, a koja se obavlja u skladu s propisima o zdravstvenoj zaštiti i zdravstvenom osiguranju;

- w) *Socijalna potreba* je trajno ili privremeno stanje, uzrokovano nepovoljnim ličnim, ekonomskim, socijalnim i drugim okolnostima u kojima je pojedincu ili porodici neophodno pružiti podršku u cilju savladavanja socijalnih i životnih teškoća i stvaranja uslova za zadovoljavanje osnovnih životnih potreba, ako se te potrebe ne mogu na drugi način zadovoljiti;
- x) *Socijalna akcija* je organizovano djelovanje u okviru sistema socijalne zaštite i socijalnih politika kojim se potiču i organizuju aktivnosti radi promjene socijalnih ili ekonomskih uslova u zajednici ili društvu, promovisanja ljudskih prava, podizanja javne svijesti o socijalnim problemima i mobiliziranja raspoloživih socijalnih resursa za društvene promjene kojima se želi postići rješavanje socijalnih poteškoća, ispravljanje socijalne nepravde i podizanje kvalitete života i dobrobiti ljudi u društvu
- y) *Osnovne životne potrebe* su potrebe lica u pogledu stanovanja, ishrane, odijevanja, održavanja lične higijene i njege, te ostale potrebe čije je zadovoljavanje neophodno zbog zaštite fizičkog i mentalnog integriteta i zdravlja lica, uključujući i učešće u životu zajednice;
- z) *Dodatne životne potrebe* su potrebe djeteta i mlađih punoljetnih lica koje prvenstveno proističu iz procesa njihovog razvoja i odrastanja te odgoja i obrazovanja, odnosno potrebe djece i odraslih lica s invaliditetom koje proizilaze iz njihovog fizičkog, mentalnog ili senzornog invaliditeta, kao i višestrukog invaliditeta, a čije je zadovoljavanje nužan preduslov za njihovo aktivno uključivanje u svakodnevni život zajednice na ravnopravnim osnovama s drugima.

Član 4.

(Osnovna načela pružanja socijalnih usluga)

Osnovna načela na kojima počiva pružanje socijalnih usluga su:

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

Član 5.

(Načelo humanizma i poštivanja osnovnih ljudskih prava i sloboda)

Sva pravna i fizička lica uključena u obezbjeđivanje i pružanje socijalnih usluga dužna su se pridržavati načela humanizma, te poštivati ljudsko dostojanstvo korisnika socijalnih usluga tako da im se pruža sveobuhvatna zaštita i podrška uz uvažavanje njihovog fizičkog, spolnog, ekonomskog i mentalnog dostojanstva i integriteta, kao i njihovih moralnih, kulturnih i vjerskih uvjerenja, u skladu s osnovnim ljudskim pravima i slobodama.

Član 6.

(Načelo uključivanja korisnika socijalnih usluga)

Sva pravna i fizička lica uključena u planiranje i sprovođenje aktivnosti koje se odnose na sve segmente pružanja socijalnih usluga dužna su korisnicima socijalnih usluga obavezno obezbijediti njihovu aktivnu uključenost u proces odlučivanja u skladu s njihovim stvarnim mogućnostima i sposobnostima.

Član 7.
(Načelo najboljeg interesa korisnika socijalnih usluga)

Sva pravna i fizička lica uključena u planiranje i sprovođenje aktivnosti koje se odnose na sve segmente pružanja socijalnih usluga dužna su djelovati u najboljem interesu korisnika socijalnih usluga, a posebno u postupcima inicijalne stručne procjene, izrade individualnih planova, odabira ili promjene socijalne usluge, kao i periodičnog preispitivanja njezinih učinaka na dobrobit lica kojima se ista pruža.

Član 8.
(Zabrana diskriminacije)

(1) Pružanje socijalnih usluga zasniva se na obezbjeđenju ravnopravnog tretmana svih korisnika socijalnih usluga bez obzira na njihovu rasu, boju kože, jezik, vjeru, etničku pripadnost, invaliditet, starosnu dob, nacionalno ili socijalno porijeklo, vezu s nacionalnom manjinom, političko ili drugo uvjerenje, imovno stanje, članstvo u sindikatu ili drugom obliku udruživanja, obrazovanje, društveni položaj, pol, seksualnu orijentaciju, rodni identitet, polne karakteristike ili bilo koji drugi status.

(2) U skladu s odredbama Zakona o ravnopravnosti polova u Bosni i Hercegovini i Zakona o zabrani diskriminacije Bosne i Hercegovine, zabranjuje se direktna ili indirektna diskriminacija korisnika socijalnih usluga.

Član 9.
(Zabrana prisile)

(1) Svim pravnim ili fizičkim licima uključenim u obezbjeđenje i pružanje socijalnih usluga zabranjuje se bilo koji oblik ili akt prisile prema korisnicima socijalnih usluga, osim u slučajevima i na način utvrđenim posebnim propisima kojima su ta pitanja regulisana.

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

Član 10.
(Zabrana zlostavljanja)

(1) Svim pravnim ili fizičkim licima uključenim u obezbjeđenje i pružanje socijalnih usluga zabranjuje se fizički, psihički, emocionalni, seksualni ili bilo koji drugi oblik zlostavljanja korisnika socijalnih usluga, njihovo iskorištavanje, zloupotreba povjerenja ili moći, zanemarivanje adekvatnog zadovoljavanja njihovih egzistencijalnih potreba, kao i svako drugo djelovanje koje može ugroziti život ili narušiti zdravlje korisnika socijalnih usluga, uključujući i zanemarivanje njihovih fizičkih, psihosocijalnih, duhovnih ili razvojnih potreba.

(2) Svi zaposlenici pružaoca socijalnih usluga imaju obavezu brinuti se da korisnici njihovih usluga ne budu zlostavljani, te su dužni svaku vrstu zlostavljanja prijaviti odgovornom licu pružaoca socijalnih usluga, nadležnom centru za socijalni rad, odnosno opštinskoj službi socijalne zaštite i nadležnim istražnim organima.

(3) Pružaoci socijalnih usluga dužni su kontinuirano preduzimati mjere u cilju preveniranja i sprečavanja zlostavljanja korisnika socijalnih usluga kako od strane zaposlenika, tako i od strane

drugih korisnika, što uključuje i izradu internih procedura prijavljivanja i postupanja po zaprimljenim prijavama ili uočenim slučajevima zlostavljanja korisnika socijalnih usluga.

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

Član 11. **(Osnovna načela kvalitete socijalnih usluga)**

Uz puno uvažavanje posebnosti psihofizičkog stanja korisnika i socio-ekonomskih okolnosti u kojima se nalazi, te s ciljem postizanja njihove kvalitete, pružanje socijalnih usluga se zasniva na sljedećih sedam sveobuhvatnih načela kvalitete:

- a) dostupnosti koja podrazumijeva širok spektar socijalnih usluga koje trebaju biti dostupne korisnicima, kako bi se pružio adekvatan odgovor na njihove potrebe, po mogućnosti sa slobodom izbora usluga unutar zajednice, te, gdje je to potrebno, na mjestu koje je najbolje za korisnike i njihove porodice;
- b) pristupačnosti koja podrazumijeva dostupnost socijalnih usluga svima onima kojima su potrebne, kao i informacija i nepristrasnih savjeta o rasponu dostupnih usluga pri čemu licima s invaliditetom treba obezbijediti pristup fizičkom okruženju u kojemu se usluga pruža, odgovarajući prijevoz od i do mjesta pružanja usluga i pristup informacijama i komunikacionim kanalima (uključujući informacione i komunikacione tehnologije);
- c) priuštivosti koja podrazumijeva obezbjeđenje socijalnih usluga svim licima kojima su one potrebne (univerzalni pristup) ili besplatno ili po cijeni koju i pojedinac može financirati;
- d) usmjerenosti na korisnika koja podrazumijeva pravovremenu i fleksibilnu prilagodbu socijalnih usluga promjenjivim potrebama svakog pojedinca s ciljem poboljšanja kvalitete njegova života i obezbjeđenja jednakih mogućnosti;
- e) sveobuhvatnosti koja podrazumijeva integrisani način pružanja socijalnih usluga usklađen s višestrukim potrebama, sposobnostima i sklonostima korisnika i, kada je to prikladno, njihovih porodica s ciljem poboljšanja njihove dobrobiti;
- f) kontinuiranosti koja podrazumijeva organizovanje socijalnih usluga tako da se obezbjeđuje njihovo neprekidno pružanje dok god postoji potreba, a posebno kada je usluga usmjerena na zadovoljavanje razvojnih i dugotrajnih potreba korisnika, uz puno uvažavanje njegovog životnog ciklusa, čime se korisnicima omogućuje oslanjanje na neprekidni niz usluga od početka intervencije, te izbjegavanje negativnog uticaja prekida usluge i
- g) usmjerenosti na rezultate koja podrazumijeva usmjerenost socijalnih usluga prvenstveno na dobrobit korisnika, uzimajući pritom, kada je to potrebno, u obzir i dobrobit njegove porodice i zajednice u kojoj živi pri čemu pružanje navedenih usluga treba biti optimizirano na osnovu periodičnih procjena, odnosno evaluacija koje bi trebale, između ostalog, služiti kao kanal za organizovanje povratnih informacija od korisnika i drugih učesnika uključenih u pružanje socijalnih usluga.

II. KORISNICI SOCIJALNIH USLUGA

Član 12. (Korisnici socijalnih usluga)

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

(2) Dijete u stanju socijalne potrebe iz stava (1) ovoga člana je:

- a) dijete bez roditeljskog staranja pod kojim se smatra dijete bez oba roditelja, nepoznatih roditelja ili napušteno od roditelja, te dijete roditelja kojima je oduzeto pravo da žive s djetetom i dijete roditelja kojima je oduzeto roditeljsko staranje, kao i dijete roditelja spriječenih da vrše roditeljsku dužnost;
- b) odgojno zanemareno ili zapušteno dijete pod kojim se smatra dijete koje narušava opšteprihvaćene norme ponašanja zbog nedovoljnog nadzora i brige roditelja ili staratelja/posvojitelja, te negativnog uticaja sredine;
- c) dijete u sukobu sa zakonom pod kojim se smatra dijete koje svojim ponašanjem narušava opšteprihvaćene norme ponašanja i vrši prekršaje i krivična djela;
- d) dijete u riziku pod kojim se smatra dijete čiji su pravilan odgoj, te fizički, psihički i emocionalni razvoj ometeni ili otežani nepovoljnim socio-ekonomskim ili porodičnim prilikama (nesređeni porodični odnosi, bolest djeteta ili članova njegove uže porodice, siromaštvo i slično);
- e) dijete s teškoćama u razvoju ili invaliditetom pod kojim se smatra dijete s fizičkim, mentalnim, intelektualnim ili senzornim oštećenjima, odnosno višestrukim oštećenjima koja u interakciji s raznim preprekama mogu ometati njegovo puno i efikasno uključivanje u društvo na ravnopravnom osnovu s drugima;
- f) dijete žrtva porodičnog, vršnjačkog ili drugog nasilja pod kojim se smatra dijete koje je žrtva fizičkog, psihičkog, seksualnog ili ekonomskog zlostavljanja i kojemu je nanesena fizička, psihička, seksualna ili ekonomska šteta ili patnja, kao i prijetnja takvim djelima ili propuštanje činjenja i dužne pažnje što ozbiljno sputava dijete da u punom kapacitetu uživa u svojim pravima i slobodama na principu ravnopravnosti u javnoj ili privatnoj sferi života;
- g) dijete žrtva trgovine ljudima pod kojim se smatra dijete koje je vrbovano, oteto, prevezeno, skriveno, nasilno transportovano ili prihvaćeno u svrhu iskorištavanja čak i ako nije upotrijebljeno neko od sredstava prijetnje ili upotrebe sile, prinude, prevare, obmane ili drugog sličnog sredstva bez obzira da li je dijete dalo svoj dobrovoljni pristanak za iskorištavanje ili ne;
- h) dijete koje koristi psihoaktivna sredstva i pokazuje druga zavisnička ponašanja pod kojim se smatra dijete koje zbog zavisnosti, negativnih socijalnih uticaja i emocionalnih poremećaja narušava i ugrožava svoje zdravlje i život, kao i zdravlje i život bližih članova porodice i drugih lica;
- i) dijete s društveno negativnim ponašanjem pod kojim se smatra dijete koje se odaje besposličarenju, skitnji, prosjačenju i drugim oblicima društveno negativnog ponašanja;
- j) dijete bez pratnje pod kojim se smatra dijete stranac koje se prije ulaska u Bosnu i Hercegovinu našlo bez pratnje roditelja ili staratelja ili ono dijete koje ostane bez pratnje roditelja odnosno staratelja nakon ulaska na teritoriju Federacije, kao i dijete koje se zatekne van svog prebivališta bez nadzora roditelja ili staratelja;

- k) dijete u stanju potrebe pod kojim se smatra dijete kojemu je zbog posebnih okolnosti potreban odgovarajući oblik socijalne zaštite zbog siromaštva, elementarne nepogode, izbjeglištva, ratnog stanja, pretrpljene prisilne migracije, repatrijacije, smrti jednog ili više članova porodice, povratka s liječenja, otpuštanja iz ustanove, prestanka hraniteljstva, maloljetničke trudnoće ili drugih rizika i nepredvidivih okolnosti.

(3) Odraslo lice u stanju socijalne potrebe iz stava (1) ovoga člana je:

- a) lice s invaliditetom pod kojim se smatra lice s fizičkim, mentalnim, intelektualnim ili senzornim teškoćama, odnosno višestrukim oštećenjima koja u interakciji s raznim preprekama mogu ometati njegovo puno i efikasno uključivanje u društvo na ravnopravnom osnovu s drugima;
- b) starije lice pod kojim se smatra lice koje zbog trajnih promjena u svom psiho-socijalnom ili zdravstvenom stanju ne može zadovoljiti svoje osnovne životne potrebe i koje nema članova porodice niti srodnike koji su ga po zakonu obavezni izdržavati ili, ako ih ima, ta lica ne mogu brinuti o njemu i izvršavati svoju obavezu izdržavanja;
- c) lice s društveno negativnim ponašanjem pod kojim se smatra lice koje se odaje besposličarenju, skitnji, prosjačenju, prostituciji i drugim oblicima društveno negativnog ponašanja;
- d) žrtva porodičnog i drugog nasilja pod kojom se smatra lice koje je fizički, psihički, seksualno ili ekonomski zlostavljano i kojemu je nanesena fizička, psihička, seksualna ili ekonomska šteta ili patnja, kao i prijetnja takvim djelima ili propuštanje činjenja i dužne pažnje što lice ozbiljno sputava da uživa u svojim pravima i slobodama;
- e) žrtva trgovine ljudima pod kojom se smatra lice koje je oteto, prevezeno, sakriveno, nasilno transportovano ili prihvaćeno upotrebom prijetnje ili sile, odnosno koje je obmanjivanjem ili drugim oblicima prinude ili prevare pristalo na sopstveno iskorištavanje čime je dovedeno u stanje socijalne potrebe;
- f) zavisnik o psihoaktivnim sredstvima i drugim oblicima zavisnosti pod kojim se smatra lice koje je došlo u stanje socijalne potrebe zbog upotrebe psihoaktivnih supstanci, negativnih socijalnih uticaja i emocionalnih poremećaja, te time narušava i ugrožava svoje zdravlje i život, kao i zdravlje i život bližih članova porodice i drugih lica zbog čega ima probleme u društvenim i porodičnim odnosima i obezbjeđenju egzistencije;
- g) samohrani roditelj pod kojim se smatra lice koje nije u braku i ne živi u vanbračnoj zajednici, a samo izdržava i brine o djetetu, te koje nema sredstva za izdržavanje ili mu je, zbog neriješenog stambenog pitanja ili poremećenih porodičnih odnosa, potreban odgovarajući vid socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške;
- h) beskućnik pod kojim se smatra lice koje nema mjesto stanovanja niti sredstava kojima bi moglo obezbijediti stanovanje, te je privremeno smješteno u prihvatilište ili boravi na javnim ili drugim mjestima koja nisu namijenjena za stanovanje;
- i) druge kategorije lica u stanju socijalne potrebe pod kojima se smatraju pojedinci i porodice kojima je zbog posebnih okolnosti potreban odgovarajući vid socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške zbog siromaštva, elementarne nepogode, izbjeglištva, ratnog stanja, pretrpljene prisilne migracije, repatrijacije, smrti jednog ili više članova porodice, povratka s liječenja, otpuštanja iz ustanove, napuštanja sistema javne brige, prestanka hraniteljstva ili drugih nepredvidivih okolnosti zbog kojih se lice ili porodica nađu u stanju socijalne potrebe.

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

Član 13.
(Osnovna prava korisnika socijalnih usluga)

U skladu s odredbama ovoga zakona, korisnici socijalnih usluga imaju pravo na:

- a) informisanost;
- b) učešće u donošenju odluka;
- c) slobodan izbor usluga;
- d) privatnost i povjerljivost ličnih podataka;
- e) održavanje porodičnih i drugih društvenih veza i
- f) pritužbu.

Član 14.
(Pravo na informisanost)

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

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

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

(4) Razgledanje, kopiranje i prepisivanje spisa predmeta omogućit će se u skladu s propisima koji regulišu pitanje pristupa informacijama.

Član 15.
(Pravo na učešće u donošenju odluka)

(1) Korisnik socijalnih usluga ima pravo učestvovati u procjeni svoga stanja i potreba i u odlučivanju o tome da li hoće prihvatiti uslugu, kao i blagovremeno dobiti sva obavještenja koja su mu za to potrebna, uključujući i opis, cilj i korist od predložene usluge, te obavještenja o raspoloživim alternativnim uslugama i druga obavještenja od značaja za pružanje usluge.

(2) Dijete ima pravo, u skladu sa svojim uzrastom i zrelošću, učestvovati i slobodno izraziti svoje mišljenje u svim postupcima u kojima se odlučuje o njegovim pravima.

Član 16.
(Pravo na slobodan izbor usluga)

(1) Korisnik socijalnih usluga ima pravo na slobodan izbor usluga i pružaoca socijalnih usluga, u skladu s odredbama ovoga zakona.

(2) Korisnik socijalnih usluga ima pravo na promjenu dodijeljenog pružaoca socijalnih usluga samo onda kada postoje opravdani razlozi za promjenu, te u skladu s procjenom stručnog tima nadležnog centra za socijalni rad, odnosno opštinske službe socijalne zaštite.

Član 17.

(Pravo na privatnost i povjerljivost ličnih podataka)

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

(2) U povjerljive podatke iz stava (1) ovoga člana ubrajaju se:

- a) podatak da lice koristi socijalnu uslugu;
- b) vrsta prava ili usluge pružene pojedinom korisniku;
- c) ime, adresa i drugi lični i identifikacioni podaci o korisniku;
- d) podaci koji se nalaze u zahtjevu korisnika;
- e) informacije koje sam korisnik saopštava o sebi;
- f) informacije koje druga lica saopštavaju o korisniku;
- g) podaci dobiveni u vezi korisnika tokom pružanja usluge;
- h) procjene, nalazi, profesionalni stav ili mišljenje pružaoca socijalne usluge o korisniku;
- i) podaci koji se nalaze u izvještajima zdravstvenih ustanova za korisnika;
- j) informacije o korisniku kao što su: fotografije korisnika, crteži napravljeni od strane korisnika tokom procesa pružanja usluge, svojeručno pisane izjave ili komentari i primjedbe korisnika, pisane bilješke pružaoca socijalne usluge ili korisnika, audio i video snimci sačinjeni u vezi s korištenjem usluge i drugo;
- k) sadržaj prepiske s drugim institucijama, ustanovama ili organizacijama, ako ta prepiska sadrži informacije o korisniku ili drugim licima koja su s njim povezana.

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

Član 18.

(Pravo na održavanje porodičnih i drugih društvenih veza)

(1) Tokom korištenja socijalnih usluga, korisnik socijalnih usluga ima pravo na nesmetan kontakt s članovima porodice i drugim njemu značajnim licima, što podrazumijeva i njegovo pravo da posjećuje svoju porodicu i prijatelje, kao i pravo da bude posjećen od strane istih na način utvrđen opštim aktima pružaoca socijalnih usluga.

(2) Način i intenzitet održavanja porodičnih i drugih društvenih veza djeteta ili odraslog lica koji koriste usluge socijalnog zbrinjavanja i socijalne podrške, te u skladu s njihovim najboljim interesom, utvrđuju se prema uputama nadležnog centra za socijalni rad, odnosno opštinske službe socijalne zaštite.

Član 19.

(Pravo na pritužbu)

(1) Korisnik socijalnih usluga, kao i njegov zakonski zastupnik imaju pravo na pritužbu u pogledu uslova i načina pružanja socijalnih usluga, postupanja od strane pružaoca socijalnih usluga,