

PRIRUČNIK

ZA LICENCIRANJE PRUŽALACA USLUGA SOCIJALNE ZAŠTITE ZA OSOBE SA INVALIDITETOM



REPUBLIKA SRBIJA
MINISTARSTVO RADA,
ZAPOŠLJAVANJA
I SOCIJALNE POLITIKE
SEKTOR ZA ZAŠTITU OSOBA
SA INVALIDITETOM



BEOGRAD, 2014.

PRIRUČNIK

ZA LICENCIRANJE

PRUŽALACA USLUGA SOCIJALNE ZAŠTITE

ZA OSOBE SA INVALIDITETOM

Autori:

Vladan Jovanović

Lidija Milanović

Gordana Rajkov

Beograd, januar 2014.

PRIRUČNIK

ZA LICENCIRANJE

PRUŽALACA USLUGA SOCIJALNE ZAŠTITE

ZA OSOBE SA INVALIDITETOM

Izdavač

Udruženje istraživača socijalnih prilika – MREŽA ISP
Beograd, Vidikovački venac 88/25
www.mrezaisp.org
office@mrezaisp.org

Za izdavača:

Gradimir Zajić

Urednik

Gradimir Zajić

Autori:

Vladan Jovanović
Lidija Milanović
Gordana Rajkov

Štampa, prelom i dizajn korica

Kosmos d.o.o. Beograd

Tiraž

300 primeraka

ISBN

Štampano 2014. godine

Publikacija je pripremljena i odštampana u okviru projekta „Priručnik za licenciranje pružalaca usluga za prevenciju institucionalizacije i deinstitucionalizaciju“ koji je finansiran u okviru Konkursa za unapređenje položaja osoba sa invaliditetom u Republici Srbiji Ministarstva rada, zapošljavanja i socijalne politike, Sektora za osobe sa invaliditetom.

Sadržaj i stavovi izneti u ovoj publikaciji su isključiva odgovornost autora i ne izražavaju nužno stavove Ministarstva rada, zapošljavanja i socijalne politike, Sektora za osobe sa invaliditetom.

SADRŽAJ

Predgovor

5

Licenciranje

7

Usluge socijalne zaštite

21

Standardi usluga socijalne zaštite

29

Zajednički strukturalni standardi

31

Zajednički funkcionalni standardi

49

Posebni standardi usluga socijalne zaštite za osobe sa invaliditetom

61

Dnevne usluge u zajednici

64

Usluge podrške za samostalan život

71

Uslovi za izdavanje licence

83

Dokazi o ispunjenosti uslova i standarda za izdavanje licence

83

Dokazi o ispunjenosti uslova i standarda za izdavanje licence za konkretnu uslugu

93

Kako se licencirati

99

PREDGOVOR

Licenciranje je jedan od relativno novih termina u oblasti socijalne zaštite u Srbiji. Pojavio se u poslednjih nekoliko godina, tokom sistemskih promena u procesu reforme sistema socijalne zaštite. O licenciranju je bilo reči i pre donošenja Zakona o socijalnoj zaštiti, a puni smisao licenciranje je dobilo sa početkom primene ovog Zakona¹.

Priručnik treba da pojasni pitanja bitna za organizacije civilnog društva koje žele da učestvuju u pružanju usluga socijalne zaštite u Srbiji. Da bi neka organizacija bila pružalac usluga socijalne zaštite u skladu sa Zakonom, treba da bude licencirana, odnosno, da ima odobrenje za pružanje usluge. Za licencu je potrebno ispuniti određene uslove i zadovoljiti propisane kriterijume i standarde za uslugu. Razumevanje kriterijuma i standarda za usluge socijalne zaštite je prvi preduslov u procesu licenciranja.

Priručnik je namenjen prvenstveno organizacijama civilnog društva koje se bave pružanjem usluga socijalne zaštite osobama sa invaliditetom. Imajući u vidu različitost ovih organizacija, u pogledu njihove veličine, iskustva, organizacione kulture i drugih osobenosti – želimo da ovim priručnikom najpre objasnimo sve mehanizme sistema kvaliteta u socijalnoj zaštiti koji su bitni za pružanje usluga. A zatim i da, uz osvrte na konkretna pitanja – pružimo podršku i damo potrebne sugestije s ciljem lakšeg prolaženja puta do dobijanja licence za pružanje konkretne usluge socijalne zaštite.

Sektor za osobe sa invaliditetom Ministarstva rada, zapošljavanja i socijalne politike Republike Srbije je omogućio izradu Priručnika u cilju podrške pružaocima usluga osobama sa invaliditetom za licenciranje i uključivanje u mrežu usluga socijalne zaštite u zajednici.

Ako ste pružalac usluge socijalne zaštite, u ovom priručniku možete naći odgovore na pitanja koja vas interesuju da bi vaša organizacija bila licencirana.

1 Zakon o socijalnoj zaštiti je objavljen u «Službenom glasniku Republike Srbije», broj 24 od 4. aprila 2011. godine, a stupio je na snagu 12. aprila iste godine.

LICENCIRANJE

Sistem socijalne zaštite u Srbiji, donošenjem aktuelnog *Zakona o socijalnoj zaštiti*, postavljen je na značajno drugačiji način od onog koji je normativno-pravno bio uređen prethodnim zakonom².

Sistem socijalne zaštite koji je utemeljen *Zakonom o socijalnoj zaštiti* iz 2011. godine, ima potpuno drugačiji sistemski pristup. Zasnovan je na drugačijoj paradigmi, sa sledećim najvažnijim karakteristikama:

Paradigma je uzor, obrazac, primer za ugled.

Pluralitet pružalaca usluga je mnoštvo, ili barem postojanje više od jedne organizacije koja pruža neku uslugu socijalne zaštite. Time se korisnicima omogućava izbor između nekoliko pružalaca usluge.

Pluralitet usluga podrazumeva više usluga čijim pružanjem se zadovoljavaju različite potrebe korisnika.

- socijalna zaštita u značajnoj meri počiva na uslugama socijalne zaštite;
- postupak koji se vodi u centrima za socijalni rad, prvenstveno je postupak procene potrebe korisnika za konkretnom uslugom socijalne zaštite;
- usluge socijalne zaštite pružaju se u ovlašćenim organizacijama (pružaocima usluge), koje mogu biti ustanove socijalne zaštite, ali i organizacije koje su registrovane u drugim formama, tj. kao udruženja (nevladine organizacije), privredni subjekti (društva lica i društva kapitala), preduzetnici, druge ustanove odnosno javne službe.

U ovakvom sistemu potrebna su sasvim drugačija konkretnija rešenja. Neka od njih odnose se na regulatorni sistem i sistem kvaliteta u socijalnoj zaštiti. Šta to znači?

Kada postoji mogućnost da različite organizacije pružaju usluge socijalne zaštite, što se naziva **pluralitetom pružalaca usluga** socijalne zaštite, koji mogu da pružaju različite usluge socijalne zaštite, odnosno imamo **pluralitet samih usluga socijalne zaštite**, onda su potrebni mehanizmi za održavanje i unapređenje sistema kvaliteta i regulatorni mehanizmi koji omogućavaju funkcionisanje takvog sistema. Te mehanizme čine:

- standardi usluga socijalne zaštite;
- licenciranje organizacija koje pružaju usluge socijalne zaštite;
- licenciranje stručnih radnika koji pružaju usluge
- akreditacije programa obuke i programa pružanja usluga socijalne zaštite.

² Zakon o socijalnoj zaštiti i obezbeđivanju socijalne sigurnosti građana iz 1991. godine.

Da bi se ovi mehanizmi mogli primenjivati, potrebni su odgovarajući organi odnosno tela koja su zadužena za primenu i kontrolu primene standarda, licenciranja pružalaca usluga, licenciranja stručnih radnika, akreditacije programa. Organi u ovom smislu, jesu:

- Inspekcija socijalne zaštite;
- Republički zavod za socijalnu zaštitu;
- Odbor za akreditaciju programa;
- Komora socijalne zaštite.

Licenciranje je samo jedan deo sistema kvaliteta u socijalnoj zaštiti. Da bi se shvatila svrha i smisao licenciranja, mora se znati da je ono povezano sa standardima usluga socijalne zaštite, kao i sa akreditacijom programa.

Zašto licenciranje?

Uređenost sistema socijalne zaštite u Srbiji, delom zavisi i od sistema licenciranja. U socijalnoj zaštiti u Srbiji, kao što smo rekli, postoji uređen sistem licenciranja organizacija i licenciranja stručnih radnika. Licenciranje je u vezi sa konceptom pružanja usluga socijalne zaštite.

Organizacije se licenciraju za pružanje određene usluge socijalne zaštite, da bi dobile status ovlašćenog pružaoca usluge. To znači da je posedovanje licence formalni uslov za pružanje usluge socijalne zaštite. Drugim rečima, trenutkom isticanja roka za podnošenje zahteva za dobijanje licence, određenog *Zakonom o socijalnoj zaštiti*, samo licencirane orga-

Ovlašćeni pružalac usluge socijalne zaštite, prema Zakonu o socijalnoj zaštiti, znači – licencirana organizacija.

nizacije će moći da budu pruža-

oci usluge socijalne zaštite. Takođe, u okviru obezbeđenja usluga socijalne zaštite putem javne nabavke, samo licencirane organizacije mogu zaključiti ugovor o pružanju usluge sa nadležnim organom vlasti (republičkim ili pokrajinskim) kao i sa jedinicom lokalne samouprave, koji budu finansirali pružanje te usluge.

Koncept pružanja usluga u socijalnoj zaštiti je pristup u zadovoljavanju potreba korisnika.

On u prvi plan stavlja vrstu i sadržaj usluga, koje mogu odgovoriti potrebama korisnika.

Ovaj pristup je baziran na poštovanju ljudskih prava i osnaživanju korisnika usluge.

Šta je važno zapamtiti?

Organizacije koje pružaju usluge socijalne zaštite dužne su da podnesu zahtev za dobijanje licence za pružanje usluga socijalne zaštite najkasnije u roku od tri godine od donošenja Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite (član 223. Zakona o socijalnoj zaštiti).

Taj pravilnik je objavljen u "Službenom glasniku Republike Srbije", broj 42/2013 od 14. maja 2013. godine, a stupio je na snagu 22. maja iste godine, što znači da su organizacije dužne da podnesu zahtev za izdavanje licence najkasnije do 14. maja 2016. godine.

Međutim, prema istom zakonu, putem javne nabavke usluge socijalne zaštite nabavljaju se od organizacije koja je licencirana (član 64. stav 1.), što znači da organizacije koje žele da budu pružaoci usluga socijalne zaštite u okviru javne nabavke, moraju biti licencirane i pre 14. maja 2016. godine.

Šta je licenciranje?

Licenciranje je postupak u kome se ispituje da li ustanova socijalne zaštite, odnosno pružalac usluga socijalne zaštite (organizacija socijalne zaštite) ispunjava kriterijume i standarde za pružanje usluga u oblasti socijalne zaštite. (Član 176. stav 1. Zakona o socijalnoj zaštiti)

Kada mislimo na licenciranje organizacija, možemo ga, ukratko, definisati kao postupak koji se odnosi na dobijanje, obnavljanje, suspenziju i oduzimanje licence. U odeljku *Zakona o socijalnoj zaštiti* o licenciranju organizacija, postoje norme kojima su uređena pitanja: definisanja licenciranja i licence; principi postupka licenciranja; nadležnost za izdavanje licence; uslovi za izdavanje licence; mogućnost izdavanja ograničene licence i uslovi za izdavanje ove vrste licence; kao i uslovi i postupak za obnavljanje, suspenziju i oduzimanje licence.

Međutim, *Zakon o socijalnoj zaštiti* nije uređio sva pitanja koja se tiču licenciranja organizacija koje pružaju usluge socijalne zaštite. Tako je određeni broj pitanja u okviru licenciranja ostavljen da se reguliše podzakonskim aktima. Zapravo, bliže uslove za izdavanje licence, obrazac licence i način izdavanja i obnavljanja, odnosno suspenzije i oduzimanja licence organizacijama socijalne zaštite propisuje ministar nadležan za socijalnu zaštitu³, odnosno regulišu se posebnim Pravilnikom⁴.

Licenca je javna isprava kojom se potvrđuje da organizacija socijalne zaštite, odnosno stručni radnik ispunjava utvrđene uslove i standarde za pružanje određenih usluga u oblasti socijalne zaštite. (član 176. stav 3. Zakona o socijalnoj zaštiti)

Pre nego što se dotaknemo svih ovih pitanja o licenciranju, dajemo osnovne napomene o licenci. Značenje termina *licenca* može se predstaviti kroz makar dve komponente. U jednom smislu, **licencu vidimo kao dozvolu**. Ekvivalent engleske reči *licence* u srpskom jeziku je upravo – *dozvola*. U ovom smislu možemo reći da nadležni organ izdavanjem licence zainteresovanoj organizaciji dozvoljava da se bavi pružanjem usluga socijalne zaštite.

Nadležni organ daje pravo određenoj organizaciji da pruža konkretne usluge socijalne zaštite i ona to pravo ne može preneti na nekog drugog..

³ Član 184. stav 3. Zakona o socijalnoj zaštiti

⁴ Pravilnik o licenciranju organizacija socijalne zaštite objavljen je u »Službenom glasniku Republike Srbije«, broj 42 od 14. maja 2013. godine, a stupio je na snagu 22. maja iste godine.

Šta je licenciranju slično a nije to?

Akreditacija programa je, kao što smo to pomenuli, jedan od delova sistema kvaliteta u socijalnoj zaštiti. Takođe, i standardi usluga su deo istog sistema. Mogu se videti izvesne sličnosti između licenciranja i akreditacije, ali ta dva mehanizma su značajno različita.

Licenciranje, akreditacija i standardi usluga socijalne zaštite, čine trougao koji sistemu kvaliteta daje stabilnost.

U čemu je razlika između standarda, licenciranja i akreditacije? Razlika je najočiglednija u pogledu predmeta na koje se odnose ovi mehanizmi sistema kvaliteta.

Organizacija koja je dobila licencu za pružanje određene usluge socijalne zaštite, ne može je ugovorom preneti na drugu organizaciju ili pojedinca.

- Standardizuju se usluge,
- Licenciraju se organizacije za pružanje određenih usluga socijalne zaštite, ali i stručni radnici koji rade u organizacijama koje pružaju usluge socijalne zaštite,
- A akredituju se programi.

Takođe, razlika postoji i u pogledu subjekata licenciranja i akreditacije.

- U licenciranju organizacija subjekti su organizacija socijalne zaštite i ministarstvo nadležno za poslove socijalne zaštite, odnosno ministar i Odeljenje za inspekcijiski nadzor kao organizaciona celina tog ministarstva.
- U licenciranju stručnih radnika subjekti su stručni radnici kojima se izdaje licenca, Komora socijalne zaštite, koja sprovodi postupak za utvrđivanje uslova i izdaje licence stručnim radnicima, ali i ministar nadležan za poslove socijalne zaštite koji odlučuje po žalbi protiv rešenja Komore.
- U akreditaciji subjekti su, pak, autori programa, ministarstvo nadležno za poslove socijalne zaštite, Odbor za akreditaciju i Republički zavod za socijalnu zaštitu.

Šta je akreditacija?

U sistemu socijalne zaštite postoji obaveza sticanja određenih znanja za obavljanje određenog posla. Tako, da bi stručni radnik dobio licencu, mora da ima završeni odgovarajući akreditovani program obuke. Takođe, da bi stručni radnik obnovio licencu, u skladu sa propisima kojima se uređuju pitanja licenciranja stručnih radnika, on mora da sakupi određeni broj bodova, a bodovi se prikupljaju i završavanjem određenih akreditovanih programa obuke. Tako je akreditacija funkcionalno povezana sa licenciranjem, najpre sa licenciranjem stručnih radnika.

Akreditacija programa obuke odnosno programa pružanja usluge u socijalnoj zaštiti, je postupak u kome se ocenjuje da li

Jedan od uslova za licenciranje organizacije je da organizacija mora imati u određenoj formi radnog angažovanja i licencirane stručne radnike.

A da bi stručni radnici bili licencirani moraju, između ostalog, imati završene akreditovane programe obuke.

ponuđeni program obuke, odnosno program pružanja usluge namenjen stručnim radnicima i stručnim saradnicima, koje podnesu pojedini autori, ispunjava utvrđene standarde za akreditaciju. Program se akredituje rešenjem, a autoru se izdaje akt o akreditaciji.

Principi postupka licenciranja

Hajde da vidimo kako je, bazično tj. zakonskim normama uređeno licenciranje. Najpre ćemo se posvetiti principima licenciranja. Licenciranje je postupak zasnovan na načelima:

- zakonitosti;
- javnosti;
- transparentnosti;
- jednakog pristupa;
- efikasnosti;
- i ekonomičnosti.

U *Zakonu o socijalnoj zaštiti* nisu bliže definisani načini realizacije principa postupka licenciranja, tako da je ostavljeno da se oni poštuju na dva načina:

- bližim normativnim uređenjem licenciranja u podzakonskom aktu za koji je ostavljen prostor u ovom zakonu; i
- samom praksom – postupanjem nadležnog organa.

Podzakonski akt, odnosno Pravilnik o licenciranju je, kao što smo to naveli, donet. U daljem tekstu ćemo ga detaljnije razmotriti i videti koliko su navedeni principi postupka licenciranja sadržani u tom podzakonskom aktu. Što se tiče prakse licenciranja, ostaje da se vidi, tokom njenog razvoja, koliko će poštovati navedene principe.

Šta zapravo znače termini koji su u *Zakonu o socijalnoj zaštiti* dati kao principi, odnosno načela postupka licenciranja?

Pokušaćemo da objasnimo njihov smisao, imajući u vidu generalno značenje ovih izraza, pri čemu ćemo ih dovesti u vezu sa odgovarajućim ciljevima i načelima socijalne zaštite, definisanim u *Zakonu o socijalnoj zaštiti*, sa značenjem ovih termina u drugim propisima, ali i s obzirom na kontekst – sam institut licenciranja organizacija socijalne zaštite.

Zakornost znači, jednostavno, da u postupku licenciranja organizacija, nadležni organ ima postupati u skladu sa zakonom. Pri tom se misli na postupanje u skladu sa svim relevantnim zakonskim propisima, a prvenstveno sa Zakonom o socijalnoj zaštiti kao posebnim zakonskim propisom kojim je uređeno licenciranje u socijalnoj zaštiti. Princip zakonitosti ima i svoju vertikalnu dimenziju – ide u dubinu i obuhvata postupanje u skladu sa podzakonskim propisima koji su doneti u skladu sa zakonom. Imamo dva relevantna podzakonska akta koja su doneta na osnovu Zakona o socijalnoj zaštiti, Pravilnik o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite⁵ i Pravilnik o licenciranju organizacija socijalne zaštite⁶ – pa nadležni organ u postupku licenciranja, da bi postupao zakonito, mora primenjivati norme tih propisa.

Javnost i transparentnost u postupku licenciranja možemo smatrati sinonimima. Oni podrazumevaju obavezu nadležnog organa da odlučuje na osnovu kriterijuma i pravila koji su dostupni javnosti, u koju spadaju sve organizacije i pojedinci kojih se ti kriterijumi i pravila tiču. Takođe, javnost znači da se zainteresovanim organizacijama i pojedincima moraju staviti na raspolaganje sve informacije koje su od uticaja na licenciranje u konkretnom slučaju. Ako princip javnosti odnosno transparentnosti postavimo drugačije i pokušamo da kažemo šta on zabranjuje, možemo reći da nadležni organ, u okviru postupanja po normama koje se odnose na licenciranje, ne sme svoje odluke zasnivati na tajnim,

5 Pravilnik o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite objavljen je u "Službenom glasniku Republike Srbije", broj 42 od 14. maja 2013. godine i stupio je na snagu 22. maja iste godine.

6 Pravilnik o licenciranju organizacija socijalne zaštite objavljen je u »Službenom glasniku Republike Srbije«, broj 42 od 14. maja 2013. godine, a stupio je na snagu 22. maja iste godine.

netransparentnim podacima i neobrazloženim odlukama. Javnost ima još jednu dimenziju. Poštovanje ovog principa ima za cilj da organ nadležan za licenciranje upozna građane sa ostvarivanjem svoje funkcije i omogući im da upoznaju propise, procedure i kriterijume u oblasti licenciranja organizacija i da utiču na rad ovog organa radi poštovanja prava organizacija koja proističu iz njihovog interesa da budu licencirane.

Centar za socijalni rad u okviru javnih ovlašćenja obavlja sledeće poslove: procenjuje potrebe i snage korisnika i rizike po njega i planira pružanje usluga socijalne zaštite; sprovodi postupke i odlučuje o pravima na materijalna davanja i o korišćenju usluga socijalne zaštite; preuzima propisane mere, pokreće i učestvuje u sudskim i drugim postupcima. Za navedene poslove centru za socijalni rad nije potrebna licenca.

Jednakost pristupa organizacija znači da sve organizacije imaju jednak pristup licenciranju, pod istim kriterijumima. Ne mogu se postavljati drugačiji kriterijumi za licenciranje različitih vrsta organizacija (npr. javnih službi i organizacija civilnog društva) za dobijanje licence za istu uslugu. Konkretno, jednakost pristupa podrazumeva, na primer, da se za licenciranje organizacije za pružanje usluge dnevnog boravka, moraju primenjivati ista pravila i kriterijumi za javnu službu koju je osnovala neka jedinica lokalne samouprave, udruženje (organizaciju civilnog društva) i privatni preduzetnik.

Šire posmatrano, jednakost pristupa sadrži i pravilo da sistemu licenciranja podležu sve organizacije, bez obzira na vrstu (organizacije civilnog društva, javne službe, privatni preduzetnici). Izuzetak od ovoga postoji kada je u pitanju Centar za socijalni rad, u pogledu poslova koje obavlja u okviru javnih ovlašćenja. Centar za socijalni rad ne mora da ima licencu da bi obavljao poslove u okviru javnih ovlašćenja, ali je mora imati ako želi da pruža neku uslugu za koju je potrebna licenca.

Efikasnost i ekonomičnost ćemo objasniti zajedno, jer su funkcionalno povezani principi. Poštovanje ovih principa podrazumava da poslove licenciranja nadležni organ mora sprovoditi na način koji obezbeđuje postizanje najboljih mogućih rezultata u odnosu na raspoloživa finansijska sredstva. Efikasnost, sa svoje strane, od organa nadležnog za licenciranje zahteva da postupak sprovedi primereno brzo, u zakonskim rokovima i bez odugovlačenja. Ekonomičnost, pak, od istog organa traži da, u okviru postupka licenciranja, ne izlaže nepotrebним troškovima ni državni budžet, ali ni organizacije prema kojima se postupa.

Uslovi za izdavanje licence i rok na koji se licenca izdaje

Licenca se izdaje organizaciji socijalne zaštite na šest godina. To je puno trajnije licence. Međutim, zakonom je predviđeno da se u nekim slučajevima licenca može izdati i na kraći rok. Tada govorimo o ograničenoj licenci. Zakonodavac je imao u vidu situacije u kojima je određenoj lokalnoj zajednici postojala potreba za pružanjem određenih usluga socijalne zaštite, ali i pored postojanja potrebe, nema organizacije koja ispunjava kriterijume za izdavanje šestogodišnje licence.

Naime, pravo na licencu u trajanju od šest godina, za pružanje usluge socijalne zaštite, ima organizacija: koja je registrovana u skladu sa zakonom; koja ispunjava standarde za pružanje usluge za koju traži izdavanje licence, a koji se tiču lokacije, prostora, opreme, organizacije, broja i stručnosti angažovanog osoblja, procene, planiranja i aktivnosti za pružanje konkretne usluge socijalne zaštite; i koja najmanje dve godine pruža usluge socijalne zaštite. (*Član 179. Zakona o socijalnoj zaštiti*)

U ovom priručniku kasnije ćemo detaljno razmotriti uslove za izdavanje šestogodišnje licence, a sada je dovoljno reći da i organizacija koja ne ispunjava sve ove uslove, može dobiti licencu – ograničenu licencu. Ograničena licenca je licenca kojom se ograničava trajanje, broj korisnika i vrsta usluge koja se pruža. Ograničena licenca izdaje se sa rokom važenja do pet godina i može biti izdata samo jednom. Pravilo da se ograničena licenca može izdati samo jednom, veoma je važno.

Šta je važno zapamtiti?

Odgovorne osobe u organizaciji koja je dobila ograničenu licencu moraju raditi na ispunjavanju svih uslova za dobijanje šestogodišnje licence.

Jer, ako tokom roka na koji je izdata ograničena licenca ne ispuni uslove za šestogodišnju licencu – organizacija će ostati bez mogućnosti da pruža uslugu socijalne zaštite za koju je dobila ograničenu licencu.

Ko ima pravo na ograničenu licencu?

Pravo na ograničenu licencu organizacija socijalne zaštite može ostvariti ako je registrovana u skladu sa zakonom i ako postoji potreba za uslugom za koju se traži licenca, a: (1) nema iskustvo u pružanju usluge od najmanje dve godine; (2) ne ispunjava standarde usluge u pogledu prostora, opreme, organizacije i broja angažovanog osoblja u meri koja omogućava celovito pružanje usluge i preduzimanje svih aktivnosti u okviru pružanja usluge.

Takođe, pravo na ograničenu licencu organizacija socijalne zaštite može ostvariti ako prvi put podnosi zahtev za licencu, koja je registrovana u skladu sa zakonom, a nema iskustvo od dve godine i ne ispunjava standarde usluge u pogledu prostora, opreme, organizacije i broja angažovanog osoblja u meri koja omogućava celovito pružanje usluge i preduzimanje svih aktivnosti u okviru pružanja usluge.

Pravo na ograničenu licencu ima i ustanova socijalne zaštite koja se nalazi u transformaciji.

Obnavljanje, suspenzija i oduzimanju licence

Uvođenje sistema licenciranja organizacija socijalne zaštite dobija puni smisao ako se poveže sa konceptom kontinuiranog održavanja i unapređenja kvaliteta. Da bi se to postiglo, potrebna su sistemska rešenja kojima se omogućava da organizacija ne dobije licencu jednom zauvek, već da je adekvatnim mehanizmima podstaknuta da stalno održava kvalitet rada i pružanja usluga.

Održavanje kvaliteta rada organizacija i njihovog pružanja usluga, postiže se pravilima o obnavljanju, suspenziji i oduzimanju licence. Organizacije su direktnim normama primorane da stalno održavaju kvalitet svoga rada odnosno pružanja usluga. Ukoliko tako ne postupaju, jasno su suočene sa sankcijama, a sankcija može biti jedna od sledećih:

- licenca neće biti obnovljena po isteku roka na koji je izdata;
- licenca će biti suspendovana;
- licenca će biti oduzeta.

Licenca se obnavlja na zahtev organizacije socijalne zaštite.

Za obnavljanje licence primenjuju se uslovi koji važe za izdavanje licence u vreme podnošenja zahteva za obnavljanje licence.

(Član 181. Zakona o socijalnoj zaštiti)

Zahtev za obnavljanje licence podnosi organizacija socijalne zaštite najranije u roku od 90, a najkasnije 60 dana pre isteka važnosti licence.

Zahtev za obnavljanje licence organizaciji socijalne zaštite podnosi se ministarstvu nadležnom za poslove socijalne zaštite na propisanom obrascu poštom ili elektronskim putem, a uz zahtev se prilažu podaci i dokazi koji su isti kao dokazi o ispunjenosti uslova za izdavanje licence.

(Član 8. Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite)

Obnavljanje licence

Mehanizam obnavljanja licence podrazumeva obavezu organizacije da se podvrgava redovnom periodičnom preispitivanju postojanja uslova za dalji rad. Na svakih šest godina, organizacija je dužna da podnese zahtev za obnavljanje licence. Pri tom je važno istaći da organizacija koja želi da joj se licenca obnovi na period od sledećih šest godina, mora ispunjavati iste uslove koji važe za izdava-

nje licence. Upravo u toj postavci licenciranja organizacija, obnavljanju licence sa zahtevima u pogledu standarda i kriterijuma koji su identični onima za izdavanje licence – leži mehanizam za održavanje kvaliteta organizacije koja pruža usluge. Ideja kreatora sistema licenciranja u socijalnoj zaštiti i zakonodavca je da organizacija mora ispunjavati uslove za izdavanje licence tokom čitavog perioda važenja licence.

Suspenzija licence

Ako inspekcija ministarstva nadležnog za poslove socijalne zaštite, kao nadležni organ, tokom perioda za koji je licenca izdata utvrdi da organizacija više ne ispunjava uslove propisane za izdavanje licence, pokrenuće postupak za suspenziju licence. Koji su to uslovi? Da je registrovana u skladu sa zakonom i da ispunjava standarde za pružanje usluge za koju traži izdavanje licence, a koji se tiču lokacije, prostora, opreme, organizacije, broja i stručnosti angažovanog osoblja, procene, planiranja i aktivnosti za pružanje konkretne usluge socijalne zaštite. To su uslovi propisani članom 179. Zakona o socijalnoj zaštiti.

*Reč **suspenzija** znači – odgađanje, odlaganje, zadržavanje, obustavljanje nekog posla ili dužnosti.*

U okviru licenciranja u socijalnoj zaštiti, suspenzija znači odlaganje oduzimanja licence.

To znači da su suspenzija i oduzimanje licence povezani mehanizmi.

Ko i na osnovu čega pokreće postupak za suspenziju licence?

Ministarstvo nadležno za poslove socijalne zaštite može pokrenuti postupak za suspenziju licence. Ako inspektor socijalne zaštite prilikom kontrole konstatuje da organizacija ne pruža usluge za koje je dobila licencu u skladu sa zakonom, utvrđenim standardima i uslovima, ili da pruža uslugu na koju se ne odnosi licenca izdata

Suspenzija licence ne znači da organizacija prestaje da pruža uslugu do otklanjanja utvrđenih nedostataka. Organizacija socijalne zaštite može nastaviti da pruža usluge u pogledu kojih je licenca suspendovana do isteka roka za otklanjanje nedostataka.

toj organizaciji – inspektor to konstatuje u zapisniku. Na osnovu tog zapisnika inspektora, ministarstvo nadležno za poslove socijalne zaštite može pokrenuti postupak za suspenziju licence. Zapisnik inspektora socijalne zaštite nije jedini osnov za po-

kretanje postupka za suspenziju licence. Pošto je organizacija koja ima licencu za pružanje usluge socijalne zaštite dužna da poštuje sve propise koji se odnose na pružanje te usluge, a ti propisi imaju širi opseg od propisa u oblasti socijalne zaštite – ministarstvo nadležno za poslove socijalne zaštite može pokrenuti postupak za suspenziju licence i na osnovu nalaza drugog nadležnog organa, koji je u skladu sa zakonom utvrdio nepravilnosti u radu licencirane organizacije socijalne zaštite. Drugi nadležni organ može biti inspekcija iz druge oblasti, na primer sanitarna inspekcija, inspekcija rada, građevinska inspekcija ili organ nadležan za poslove zaštite od požara.

Ako organizacija socijalne zaštite, u roku predviđenom rešenjem o suspenziji licence, ne otkloni nedostatke, organ nadležan za izdavanje licence donosi odluku o oduzimanju licence. (Član 9. stav 3. Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite)

Ono što je još važno istaći za suspenziju licence odnosi se na obavezu ministarstva nadležnog za poslove socijalne zaštite da odlukom o suspenziji licence utvrdi nedostatke u pogledu ispunjenosti uslova iz člana 179. Zakona o socijalnoj zaštiti. Drugim rečima, ministarstvo je obavezno da tačno navede koje to uslove organizacija ne ispunjava i da joj ostavi rok da te nedostatke otkloni.

Oduzimanje licence Postoji samo jedan zakonski uslov za oduzimanje licence organizaciji. I on govori o uzročno-posledičnoj povezanosti mehanizama suspenzije i oduzimanja licence. Ako, pozivajući se na sportsku terminologiju, suspenziju razumemo kao žuti karton – oduzimanje licence je crveni karton. Dobijanjem rešenja o suspenziji licence, organizacija je dobila upozorenje (žuti karton) da uslugu ne pruža u skladu sa svim propisanim uslovima i standardima. Rečeno joj je koje uslove i standarde ne poštuje i šta treba da promeni. Povoljniji ishod ovakve situacije je da organizacija u ostavljenom roku otkloni utvrđene nedostatke. U tom slučaju suspenzija

licence prestaje da važi i organizacija nastavlja nesmetano sa radom. Situacija je znatno drugačija u slučaju da se organizacija ogluši o upozorenje i nastavi da radi po starom. U tom slučaju će dobiti crveni karton – licenca će joj biti oduzeta

Šta je važno zapamtiti?

Šta se dobija licencom? Licencom se dobija mogućnost, odnosno pravo da organizacija pruža uslugu socijalne zaštite za koju je potrebna licenca. Bez licence nije moguće da organizacija socijalne zaštite pruža usluge socijalne zaštite koje su standardizovane Pravilnikom o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite. Takođe, organizacija koja nije licencirana ne može zaključiti ugovor o pružanju usluga sa jedinicom lokalne samouprave, kao ni sa nadležnim organom AP Vojvodina odnosno Republike Srbije, posle sprovedenog postupka javne nabavke usluge socijalne zaštite. Međutim, organizacija koja nije licencirana može realizovati projekte u oblasti socijalne zaštite, po raspisanim konkursima – što se ne može izjednačiti sa pružanjem usluge socijalne zaštite.

Za šta se licencira organizacija? Organizacija se licencira za pružanje jedne ili više usluga socijalne zaštite. Koliko usluga želi da pruža, toliko licenci organizacija treba da dobije. Licenca se izdaje za pružanje: usluge dnevnog boravka, pomoći u kući, svratišta, male domske zajednice, prihvatilišta, predah smeštaja, stanovanja uz podršku, personalne asistencije, ličnog pratioca deteta, smeštaja u srodničku, hraniteljsku ili drugu porodicu i domskog smeštaja. Licenca nije potrebna organizaciji koja pruža neku uslugu iz grupe savetodavno-terapijskih i socijalno-edukativnih usluga.

Ko se licencira? Licenciraju se organizacije socijalne zaštite u koje spadaju sve organizacije bez obzira na oblik organizovanja: organizacije civilnog društva, ustanove socijalne zaštite i druge ustanove, društva lica i društva kapitala, preduzetnici. Ne licenciraju se centri za socijalni rad za poslove u okviru javnih ovlašćenja, ali moraju imati licencu za pružanje neke od navedenih usluga socijalne zaštite.

Koje su vrste licence? Zakon prepoznaje šestogodišnju licencu i ograničenu licencu. Ograničena licenca se izdaje samo jednom, na period do pet godina.

Ko licencira? Organ nadležan za licenciranje organizacija je ministarstvo nadležno za poslove socijalne zaštite.

USLUGE SOCIJALNE ZAŠTITE

Ciljevi socijalne zaštite

Socijalna zaštita je organizovana društvena delatnost od javnog interesa. Socijalna zaštita je deo socijalne politike. Cilj socijalne zaštite je pružanje pomoći i podrške, kao i osnaživanje za samostalan i produktivan život u društvu pojedinaca i porodica. Socijalnom zaštitom se sprečava nastajanje posledica socijalne isključenosti i otklanjaju se posledice socijalne isključenosti.

U socijalnu politiku spadaju sve javne mere ili vladine politike usmerene ka smanjenju siromaštva i socijalne isključenosti, koje povećavaju blagostanje i dobrobit pojedinaca.

Na praktičnom nivou, socijalna politika obuhvata različite sektorske politike: socijalnu zaštitu, obrazovanje, zdravstvo, stanovanje i zapošljavanje.

Zakonom o socijalnoj zaštiti određeni su sledeći ciljevi socijalne zaštite:

- dostići, odnosno održavati minimalnu materijalnu sigurnost i nezavisnost pojedinaca i porodice u zadovoljavanju životnih potreba;
- obezbediti dostupnost usluga i ostvarivanje prava u socijalnoj zaštiti;
- stvoriti jednake mogućnosti za samostalan život i podsticati socijalnu uključenost;
- očuvati i unaprediti porodične odnose, kao i unaprediti porodičnu, rodnu i međugeneracijsku solidarnost;
- preduprediti zlostavljanje, zanemarivanje ili eksploataciju, odnosno otkloniti njihove posledice.

Ovi ciljevi socijalne zaštite ostvaruju se obezbeđenjem materijalne podrške pojedincu odnosno porodici koja ima potrebe za njom, ali i pružanjem usluga socijalne zaštite.

Šta su usluge socijalne zaštite?

Usluge socijalne zaštite mogu se definisati na više načina. Dovoljno je ako se ovde zadržimo na zakonskom određenju usluga socijalne zaštite. Prema Zakonu o socijalnoj zaštiti, usluge socijalne zaštite su aktivnosti pružanja podrške i pomoći pojedincu i porodici radi poboljšanja, odnosno očuvanja kvaliteta života, otklanjanja ili ublažavanja rizika nepovoljnih životnih okolnosti, kao i stvaranje mogućnosti da samostalno žive u društvu.

Pružanjem usluga socijalne zaštite korisniku se može pomoći da se uključi u društvene aktivnosti, kao i da svojim radom ili aktivnostima doprinese unapređenju sopstvenog i blagostanja svoje porodice. Usluge socijalne zaštite, takođe, pomažu korisniku da se poveže sa ljudima iz svog okruženja, ali i utiču na razvoj podržavajuće klime za podršku i pomoć korisniku u njegovom okruženju. Usluge doprinose integraciji korisnika, odnosno pomažu korisniku da razvije one oblike ponašanja koji unapređuju njegove odnose sa drugim ljudima, pomažu u rešavanju životnih teškoća i omogućavaju prihvatanje pozitivnih društvenih vrednosti i normi.

Uloga centra za socijalni rad je da proceni samostalnost osobe, njene mogućnosti za postizanje dobrobiti, u skladu sa uzrastom, odnosno starošću i životnim okolnostima.

Centar za socijalni rad treba da prepozna teškoće koje neka osoba ima u obavljanju svakodnevnih životnih aktivnosti i upravljanju svojim životom, i u skladu sa tom procenom upućuje korisnika na korišćenje određene usluge socijalne zaštite.

Procenu vrše stručnjaci centra za socijalni rad zajedno sa korisnikom i uz učešće važnih osoba iz okruženja korisnika, kao i uz učešće stručnjaka van centra za socijalni rad, ako je to potrebno.

Komplementarnost usluga socijalne zaštite

Usluge socijalne zaštite su sistematizovane tako da su komplementarne – da omogućavaju da za zadovoljavanje potreba jedne ciljne grupe, kao i jednog korisnika, postoji mogućnost pružanja više usluga, koje se međusobno dopunjavaju u efektima koje ostvaruju. S druge strane, sve usluge socijalne zaštite usmerene su na dve velike grupe korisnika: 1) decu i mlade i 2) odrasle i starije korisnike. Sve usluge se mogu organizovati i pružati kao povremene, privremene i kontinuirane, u skladu sa potrebama i najboljim interesima korisnika.

Komplementarno je ono što se dopunjuje, što služi kao dopuna ili dodatak nečemu.

Komplementarnost pružanja usluga socijalne zaštite možemo sagledati kroz prizmu navedenih korisničkih grupa. Tako na primer, deca sa razvojnim teškoćama imaju smanjene mogućnosti uključivanja u zajednicu u skladu sa svojim uzrastom. Jedan pružalac usluge može prepoznati problem u nemogućnosti dece da samostalno dođu do škole. Da bi otklonio ovu teškoću, on će organizovati uslugu ličnog pratioca. Svrha ove usluge je pružanje praktične pomoći detetu u uključivanju u redovno školovanje i aktivnosti u zajednici, kako bi dete postiglo što veći nivo sa-

mostalnosti. Drugi pružalac usluge može prepoznati teškoću dece koja ne mogu da pohađaju školu, a koja se odnosi na nemogućnost roditelja da im pruže negu i podršku kod kuće, njihovu izolovanost, prezaštićivanje u porodici ili smanjenje kontakata sa vršnjacima. On će organizovati uslugu dnevnog boravka. Svrha ove usluge je unapređenje kvaliteta života korisnika u vlastitoj socijalnoj sredini kroz održanje i razvijanje socijalnih, psiholoških i fizičkih funkcija i veština, kako bi se u što većoj meri korisnici osposobili za smostalni život. U skladu sa ovom svrhom pružalac usluge će osmisliti aktivnosti koje umanjuju negativni efekat ovih teškoća i unapređuju samostalnost korisnika.

Elementi usluga socijalne zaštite

Da bi se mogle razumeti usluge socijalne zaštite, treba istaći koje elemente one moraju imati. Svaka usluga socijalne zaštite, u smislu Zakona o socijalnoj zaštiti i Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite, mora da ima:

1) **Specifikaciju** u okviru koje se navodi na koju ciljnu grupu se usluga odnosi, koja je svrha usluge i koje se aktivnosti realizuju u okviru usluge. Specifikacija je, dakle, bliže određenje usluge. Ciljna grupa određuje krug potencijalnih korisnika usluga. Svrha usluge govori šta se pružanjem usluge želi postići kod korisnika, a aktivnosti daju informaciju o tome šta treba raditi da bi se zadovoljile potrebe određenih korisničkih grupa, odnosno da bi se za određenu korisničku grupu ostvarila svrha usluge.

2) **Strukturalne i funkcionalne standarde**, s tim što se strukturalnim standardima utvrđuju infrastrukturni (u pogledu lokacije, prostora i opreme), organizacioni i kadrovski uslovi za pružanje usluge; dok se funkcionalnim standardima utvrđuju vrednosne, kvantitativne i kvalitativne dimenzije stručnih postupaka u okviru pružanja usluge.

Šta je važno zapamtiti?

Svaka organizacija koja želi da bude licencirani pružalac neke usluge socijalne zaštite, mora da konkretizuje ciljnu grupu.

To znači da se mora reći koja je konkretno njegova korisnička grupa i koji mu je kapacitet, tj. kom broju korisnika može pružati uslugu.

Pružaoocu usluge se izdaje licenca sa upisanim podacima koji se odnose na korisničku grupu i njegov kapacitet.

Specifikacija usluge

Ciljna grupa usluge predstavlja kao određenu grupu korisnika socijalne zaštite na koju je usmerena usluga. Pravilnikom o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite, određene su ciljne grupe za svaku uslugu. Međutim, svaki pružalac usluge mora dalje (ako je potrebno) konkretizovati ciljnu grupu kojoj je namenjena usluga koju pruža. Iz ciljne grupe definisane Pravilnikom za određenu uslugu, pružalac usluge regrutuje svoje korisnike usluge. Recimo, ako je Pravilnikom propisano da su ciljna grupa neke usluge: osobe sa invaliditetom, onda je za jednog pružaoca usluge korisnička grupa konkretizovana na npr. 20 korisnika sa telesnim invaliditetom koja je radno angažovana. Pružalac usluge mora da konkretizuje svoju ciljnu grupu, jer su njegove aktivnosti u usluzi direktno namenjene pojedincima sa ovim karakteristikama. Drugi pružalac usluge koja je namenjena osobama sa invaliditetom može imati korisničku grupu od npr. 15 odraslih osoba sa mentalnim teškoćama.

Svrha usluge definisana je za svaku uslugu Pravilnikom o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite. Svrha pružanja usluga socijalne zaštite je postizanje pozitivne promene ili sprečavanje nastanka odnosno razvoja nepovoljne promene u životu korisnika. Usluge socijalne zaštite treba da utiču na dostizanje i održavanje sposobnosti korisnika da ima najveći mogući stepen samostalnosti i kontrole nad sopstvenim životom. Korisnici usluga, uz odgovarajuću podršku koja je određena njihovim potrebama, sposobnostima i ograničenjima (fizičkim, mentalnim, socijalnim) obavljaju aktivnosti svakodnevnog života i osamostaljuju se kolikogod je to moguće. Svrha pružanja usluga socijalne zaštite je, drugim rečima, da korisnici budu u najvećoj mogućoj meri samostalni i nezavisni u odnosu na porodicu, ali i u odnosu na sistem socijalne zaštite.

Aktivnosti usluge predstavljaju konkretne postupke kojima se ostvaruje svrha usluge i propisane su Pravilnikom o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite, za svaku uslugu socijalne zaštite navedenu u Pravilniku. One mogu biti date pojedinačno, a mogu biti i grupisane prema vrsti posla ili ciljevima koje ostvaruju. Aktivnosti se mogu odnositi na aktivnosti konkretne, praktične pomoći korisniku. Na primer, aktivnosti usluge personalne asistencije odnose se na neposrednu praktičnu pomoć i podršku u zadovoljavanju različitih ličnih ili socijalnih potreba kao npr. pomoć u obavljanju jutarnje toalete, pomoć u korišćenju računara, prevoza i dr. Ili, u usluzi pomoći u kući, aktivnosti usluge mogu biti: nabavka hrane i lekova, spemanje obroka, održavanje higijene stana i dr.

Grupe usluga

U Zakonu o socijalnoj zaštiti sve usluge su grupisane po srodnosti. Zakon prepoznaje pet grupa usluga: usluge procene i planiranja; dnevne usluge u zajednici; usluge podrške za samostalni život; savetodavno-terapijske i socijalno-edukativne usluge; usluge smeštaja.

Uslugama procene i planiranja definisana su dva procesa u pružanju usluga korisniku, koje sprovodi centar za socijalni rad. Procena omogućava prikupljanje potrebnih podataka o korisniku i njegovoj životnoj situaciji. Prilikom procene prikupljaju se i podaci o resursima i rizicima za zadovoljavanje potreba korisnika u njegovoj socijalnoj sredini. Ovi podaci su osnov za donošenje odluka i pružanje i neke druge usluge koja je korisniku potrebna, kao i za primenu odgovarajuće mere porodično-pravne ili starateljske zaštite. Procenom se prikupljaju i podaci o efektima već pruženih usluga, koji su važni za prilagođavanje usluga potrebama konkretnog korisnika. Planiranje je proces u kome se jasno postavlja cilj pružanja usluge za koju je procenjeno da korisnik ima potrebe i dostupne promene odnosno očekivani rezultati (ishodi) pružanja te usluge, koji u određenom vremenskom periodu vode postavljenom cilju. Takođe, prilikom planiranja definišu se aktivnosti koje treba sprovesti radi dostizanja postavljenog cilja, kao i nosioci tih aktivnosti i rokovi u kojima se one imaju sprovesti. Planira se individualno – svaki korisnik centra za socijalni rad mora da ima svoj individualni plan usluga. Individualni plan usluga se periodično preispituje.

Šta je važno zapamtiti?

Zakonom o socijalnoj zaštiti propisano je da usluge procene i planiranja pruža centar za socijalni rad u okviru javnih ovlašćenja. Po izvršenoj proceni i sačinjenom individualnom planu usluga, centar za socijalni rad donosi rešenje i upućuje korisnika kod odgovarajućeg pružaoca usluge, za kojom korisnik ima potrebe.

Dakle, procenu i planiranje, radi odlučivanja o tome koje su usluge potrebne korisniku i koje mere u skladu sa drugim zakonima treba preduzeti – vrši isključivo centar za socijalni rad. Umesto centra za socijalni rad ove poslove ne može uraditi ni jedna druga organizacija.

Međutim, kada se ovlašćenom pružaocu usluge (organizaciji socijalne zaštite) iz centra uputi korisnik radi korišćenja konkretne usluge, pružalac te usluge takođe radi procenu i obavlja individualno planiranje. Pružalac usluge sada radi procenu i planira konkretnije u funkciji pružanja one usluge koju on treba da pruži (npr. dnevni boravak, personalnu asistenciju, pomoć u kući).

Razlika u odnosu na ulogu centra za socijalni rad je u tome da pružalac te usluge procenu i planiranje realizuje kao elemente stručnog postupka i samo u odnosu na ciljeve za čije ostvarivanje je zadužen u okviru plana usluga centra za socijalni rad. Takođe, pružalac usluge je obavezan da u okviru svojih poslova prati efekte realizovanih aktivnosti i radi evaluaciju uspešnosti pružanja usluge.

Dnevne usluge u zajednici su grupa usluga koje su organizovane na način da se mogu koristiti na dnevnom nivou. U ovu grupu usluga spadaju dnevni boravak, pomoć u kući, lični pratilac deteta, svratište i druge usluge koje imaju za cilj da podržavaju boravak korisnika u porodici i neposrednom okruženju. Zahvaljujući ovim uslugama korisnik ostaje u svom prirodnom okruženju, a one mogu doprineti i da se korisnik ne izmesti u instituciju za smeštaj. Ove usluge mogu biti namenjene različitim korisničkim grupama.

Usluge podrške za samostalni život su grupa usluga u koju spada usluga stanovanja uz podršku, personalna asistencija, obuka za samostalni život i druge vrste podrške neophodne za aktivno učešće korisnika u društvu. Ove usluge često koriste osobe sa invaliditetom, iako su namenjene i drugim korisničkim grupama. Cilj ovih usluga je da omogući nezavisnost i aktivno učešće u društvu.

Savetodavno-terapijske i socijalno-edukativne usluge. Ovu grupu usluga čini veliki broj različitih usluga koje su usmerene na razvoj određenih veština koje su neophodne za obavljanje svakodnevnih i drugih životnih aktivnosti. Ovde mogu spadati usluge: intenzivne usluge podrške porodici u krizi; savetovanje; podrška roditeljima, hraniteljima i usvojiteljima; usluge podrške porodici koja se stara o svom članu sa invaliditetom; usluge koje jačaju porodične i partnerske odnose i utiču na ponovno spajanje porodice; savetovanje i podrška u slučajevima nasilja; medijacija i porodična terapija; usluge SOS telefona; aktivacija teško zapošljivih

grupa korisnika; različite edukativne usluge i programi i druge savetodavne usluge. Usluge iz ove grupa nisu bile standardizovane u vreme izrade ovog priručnika, i nisu predmet Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite, te se za njihovo pružanje ne licenciraju pružaoci usluga.

Usluge smeštaja obuhvataju usluge koje se primenjuju kada je neophodno korisnika privremeno, na kraći ili duži period, izmestiti iz njegove porodice ili okruženja, kako bi mu se obezbedili neophodni uslovi za život i razvoj. U ovu grupu usluge spada porodični smeštaj, domski smeštaj, smeštaj u prihvatilište, male domske zajednice i druge vrste smeštaja.

STANDARDI USLUGA SOCIJALNE ZAŠTITE

Standard se najjednostavnije može razumeti kao dogovor kome se i na koji način pruža određena usluga socijalne zaštite, da bi odgovarala svojoj nameni.

Standardi su, pored toga, sredstvo za garantovanje kvaliteta usluga socijalne zaštite. Standardi predstavljaju i skup određenih tehničkih specifikacija realizacije neke aktivnosti, skup preciznih kriterijuma, pravila i smernica kako se usluga pruža da bi se postigli najbolji efekti za korisnika. Možemo reći da standard predstavlja kriterijum, ili osnovnu meru koja se mora ispuniti. U odnosu na standarde definišu se i druge mere vezane za kvalitet usluge. Svrha standarda je da omogući upravljanje pružanjem usluge. S toga on mora biti jasan, merljiv i realan.

Standardi usluga socijalne zaštite su, propisani Pravilnikom o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite⁷ i važe za sve pružaoce usluga na teritoriji Republike Srbije.

Standardi koje propisuje ministar nadležan za socijalnu zaštitu, za sve pružaoce usluga socijalne zaštite i sve usluge socijalne zaštite u Srbiji, jesu minimalni standardi –oni kriterijumi ispod kojih se ne može ići u pružanju usluge.

Standardi, uključujući i minimalne standarde usluga socijalne zaštite, predstavljaju razvojnu kategoriju, jer doprinose razvoju i unapređivanju usluga.

S druge strane, i sami standardi se mogu unapređivati i menjati, tako da i na taj način utiču na unapređivanje usluga.

Nadležni organ Autonomne Pokrajine Vojvodine ili jedinice lokalne samouprave mogu propisati više standarde ili povoljnije uslove za korišćenje određenih usluga socijalne zaštite. Za propisivanje minimalnih standarda nadležan je isključivo ministar za poslove socijalne zaštite i njih ne mogu propisivati drugi organi.

Minimalni standardi predstavljaju osnovne zahteve koji se moraju ispuniti kako bi se pružale usluge socijalne zaštite (član 3. stav 2. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite).

⁷ Pravilnik o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite objavljen je u „Službenom glasniku Republike Srbije”, broj 42 od 14. maja 2013. godine i stupio je na snagu 22. maja iste godine.

Svako eventualno uvođenje nove usluge u sistem socijalne zaštite, a za to postoji mogućnost u Zakonu o socijalnoj zaštiti, podrazumeva propisivanje minimalnih standarda za tu uslugu, od strane ministra nadležnog za socijanu zaštitu.

Standardi usluga socijalne zaštite sadrže/obuhvataju dve grupe standarda:

- ⇒ **Strukturalne standarde** kojima se utvrđuju infrastrukturni, organizacioni i kadrovski uslovi za pružanje usluge. Ovi standardi se odnose na prostor, objekat, lokaciju, opremljenost odgovarajućom opremom, dostupnost drugih usluga, obrazovanje kadrova i organizaciju usluge.
- ⇒ **Funkcionalne standarde** koji se odnose na stručni postupak pružanja usluge. Opisuju način kako se aktivnosti u usluzi realizuju, kako se procenjuje efekat pružanja usluge, koji su to obavezni postupci – prijem, procena, planiranje, evaluacija i ponovni pregled korisnika.

Samo organizacija koja dokaže da će uslugu realizovati u skladu sa zahtevima minimalnih standarda, moći će da dobije licencu za pružanje usluge.

Pravilnikom o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite, propisani su *zajednički minimalni standardi* i *posebni minimalni standardi* usluga socijalne zaštite.

Zajednički minimalni standardi predstavljaju zahteve koje svi pružaoci usluga moraju ispuniti, bez obzira na to koju uslugu pružaju i korisničke grupe kojima je usluga namenjena.

Posebni minimalni standardi su specifični, a odnose se na određene usluge ili grupe usluga socijalne zaštite. Posebni minimalni standardi uglavnom su određeni potrebama korisničke grupe.

U ovom regulacionom mehanizmu predviđena je mogućnost za specifične situacije, odnosno, za izuzetke od zajedničkih standarda. Tako je ostavljena mogućnost da se, na primer, posebnim pravilnikom o standardima savetodavno-terapijskih i socijalno-edukativnih usluga propiše da pružaoci neke od usluga iz te grupe ne moraju da poštuju neki od zajedničkih minimalnih standarda propisanih Pravilnikom o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite. Izuzeci se mogu propisati i nekim drugim pravilnikom, kao na primer onim kojim se uređuje porodični smeštaj. Ali, izuzeci su propisani i samim Pravilnikom o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite. Na primer odredbom člana 7. tog pravilnika propisano je da se zajednički standard «*zajedničke prostorije svakod-*

nevno se čiste», kao i zajednički standard «*prostorije za obavljanje lične higijene odvojene su za muške i ženske korisnike*» - ne primenjuju na uslugu pomoći u kući.

Na primer, usluga stanovanja uz podršku ima različito definisan broj angažovanog osoblja, u zavisnosti od karakteristika grupe korisnika. Ovaj broj je veći kada je usluga namenjena osobama sa invaliditetom, od situacije kada je ista usluga namenjena deci i mladima koji napuštaju sistem socijalne zaštite.

Zajednički strukturalni standardi

Prema Pravilniku o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite, zajednički strukturalni standardi obuhvataju standarde koji se odnose na: javnost rada, lokaciju objekta i opremu, održavanje lične higijene i higijene prostora, odlaganje otrovnih i drugih materijala, nesmetano funkcionisanje korisnika, radni prostor, rukovodioca i zadužene radnike, kao i dnevni i noćni rad.⁸

Javnost rada

Pružalac usluge obezbeđuje javnost rada kroz definisanje dokumenata i postupaka koji omogućavaju dostupnost podataka i informacija o usluzi.

Dostupnost se odnosi na pristupačnost informacija stručnoj javnosti, korisnicima i potencijalnim korisnicima, kao i finansijerima usluga i široj javnosti. Javnost rada pružaoca usluge pruža mogućnost za unapređivanje usluge, privlačenje novih korisnika i obezbeđivanje potrebnih finansija. Osim toga, pružalac usluge postaje poznat u sredini u kojoj deluje. Javnost u radu pruža razne dodatne pogodnosti za razvoj usluge i poziciju pružaoca usluge u zajednici.

Pružalac usluge treba da ima:

- ✓ osnovni program organizacije;
- ✓ godišnji plan rada;
- ✓ elaborat o ispunjenosti uslova za početak rada i pružanje usluge;
- ✓ procedure stručnog postupka;
- ✓ kriterijum za određivanje prioriteta prilikom prijema korisnika i formiranja liste čekanja;
- ✓ ugovor o korišćenju usluge;
- ✓ evidenciju i dokumentaciju

Pružalac usluge, takođe, ima obavezu redovnog informisanja potencijalnih korisnika o početku pružanja usluge na osnovu utvrđene liste čekanja, i obavezu informisanja korisnika i za njih važnih osoba o oblasti rada pružaoca usluge,

⁸ Član 5. Pravilnik o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

sadržaju aktivnosti i programa koji se obezbeđuju, kućnom redu i pravilima ponašanja zaposlenih.

Ovaj standard određuje na koji način pružalac usluge obezbeđuje dostupnost informacija o svojoj usluzi javnosti. Dostupnost se odnosi na informacije stručnoj javnosti, korisnicima i potencijalnim korisnicima, kao i široj javnosti i onome ko finansira uslugu. Javnost rada pružaoca usluge obezbeđuje mogućnost za unapređivanje usluge, privlačenje novih korisnika i obezbeđivanje potrebnih finansija, kao i to da pružalac usluge postaje poznat u sredini u kojoj deluje, što može imati dodatne pogodnosti za razvoj same usluge i poziciju pružaoca usluge u zajednici.

Kako se obezbeđuje javnost rada? Javnost rada pružaoca usluge obezbeđuje se kroz definisanje dokumenata i postupaka koji omogućavaju dostupnost podataka o usluzi. To su: osnovni program organizacije; godišnji plan rada pružaoca usluge; elaborat o ispunjenosti uslova za početak rada i pružanje usluge; procedure; dokument o kriterijumima za određivanje prioriteta prilikom prijema korisnika i lista čekanja na korišćenje usluge; ugovor o korišćenju usluge i propisana evidencija i dokumentacija. Pružalac usluge, takođe, ima obavezu redovnog informisanja, i to: potencijalnih korisnika o početku pružanja usluge na osnovu utvrđene liste čekanja, i obavezu informisanja korisnika i za njih važnih osoba o oblasti rada pružaoca usluge, sadržaju aktivnosti i programa koji se obezbeđuju, kućnom redu i pravilima ponašanja zaposlenih.

Standard:

Pružalac usluge ima definisan osnovni program organizacije

Osnovni program organizacije je dokument koji opisuje uslugu kao posebnu, jedinstvenu celinu manje ili više složenih aktivnosti, kojom se ostvaruje određena svrha. On ima funkciju, pre svega, da definiše najbitnije odlike usluge, tako da se iz njega odmah može videti kome je usluga namenjena, koji je sadržaj usluge i koji stručni profili rade na pružanju usluge. Sadrži osnovne informacije o ključnim karakteristikama usluge na jednostavan i pregledan način. Omogućava da se lako uoče specifičnosti svakog pružaoca usluge u odnosu na druge pružaoce iste usluge i određuje razlike među pružiocima usluge koje su značajne za potencijalne korisnike. Na osnovu programa rada dobijaju se prve informacije koje utiču i na konkurentnost pružaoca usluge.

Osnovni program organizacije sadrži sve aktivnosti koje organizacija ima i može ih realizovati, u zavisnosti od karakteristika i potreba korisnika. Pružalac usluga ne mora ***sve aktivnosti*** realizovati svake godine i sa svim korisnicima. Osnovni pro-

gram organizacije je neka vrsta trezora iz koga se koristi ono što je potrebno i kada je potrebno, da bi se aktuelnim korisnicima omogućila realno najbolja moguća usluga.

Sadržaj osnovnog programa organizacije, čine podaci: 1) o korisnicima usluge, 2) programskim aktivnostima i 3) osnovnim kadrovima za pružanje usluge.

Korisnici usluge opisuju se u skladu i na način kako su korisnici definisani Zakonom o socijalnoj zaštiti.⁹ Pružalac usluge daje podatke o uzrastu korisnika, njihovim potrebama i stepenu potrebne podrške korisnicima .

Na primer, korisnici usluge dnevnog boravka su deca i mladi sa telesnim invaliditetom, odnosno intelektualnim teškoćama, koji imaju potrebu za dnevnom negom, nadzorom i podrškom u održavanju i razvijanju njihovih potencijala koji ne ometa njihovo školovanje. Stepene potrebne podrške su II i III.

Programske aktivnosti usluge Pružalac usluge realizuje aktivnosti koje su propisane za tu uslugu. Licenciranjem, organizacija socijalne zaštite dobija dozvolu da realizuje sve aktivnosti koje su propisane za konkretnu uslugu socijalne zaštite.

Moguće je da organizacija neće realizovati sve propisane aktivnosti, jer nema razvijene **programske aktivnosti**, odnosno **programe pružanja usluga**.

Uz zahtev za izdavanje licence organizacija socijalne zaštite prilaže osnovni program organizacije. To je dokument čiji je sadržaj propisan Pravilnikom o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite. Osnovni program organizacije sadrži, između ostalog, **programske aktivnosti** koje se realizuju, u skladu sa specifikacijom usluge i minimalnim standardima koji se odnose na uslugu koju organizacija pruža, kao i u skladu sa potrebama korisničke grupe kojoj se usluga pruža.

Gde se javljaju programske aktivnosti kao normativni termin? U Pravilniku o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite na nekoliko mesta se koristi pojam “programske aktivnosti”. Tako na primer postoji sledeća odredba *Pružalac usluge obezbeđuje programske aktivnosti, koje su posebno prilagođene mogućnostima i interesovanjima korisnika* (član 21. stav 1.), pa odredba *Programske aktivnosti ličnog pratioca deteta realizuju se kroz akreditovani program, u okviru posebne usluge ličnog pratioca deteta, ili kao programske aktivnosti u okviru usluge dnevnog boravka ili pomoći u kući* (član 85.), kao i odredba *Usluga stanovanja uz podršku ostvaruje se realizacijom programskih aktivnosti* (član 90. stav 1.). Pored ovoga, prema članu 101. istog pravilnika, usluga personalne asistencije realizuje se kroz programske aktivnosti.

⁹ Član 4 Zakona o socijalnoj zaštiti

Šta su programi pružanja usluge? Programske aktivnosti razjasnićemo uz pomoć pojma *program pružanja usluge*. Zakon o socijalnoj zaštiti propisuje da se akreditacija, pored programa obuke, odnosi i na programe pružanja usluge. Programi pružanja usluge nisu bliže propisani ovim zakonom, jer je njime ostavljeno da se ovo pitanje uredi podzakonskim aktom koji donosi ministar nadležan za socijalnu zaštitu.

Najpre možemo da sumiramo da su programske aktivnosti i programi pružanja usluge – po svom značenju isti pojmovi. Oba ova pojma u svom središtu imaju **aktivnosti usluge**. Aktivnosti usluge su u Pravilniku o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite, negde propisane na jasan i konkretan način, a negde njihovo određenje, opravdano, nije dovoljno precizno. Tako na primer, jedna od aktivnosti usluge personalne asistencije jeste *pomoć u održavanju lične higijene i zadovoljavanju osnovnih ličnih potreba (pomoć pri oblačenju i svlačenju, obavljanju fizioloških potreba, kupanju, pranju kose, itd.)*. Ova aktivnost usluge personalne asistencije je jasna. Potpuno je jasno na šta se misli i koje su to radnje koje treba sprovesti da bi se ova aktivnost realizovala.

Ali, na primer u usluzi dnevnog boravka propisane su i sledeće aktivnosti:

- *podršku u izgradnji i održavanju pozitivnih odnosa sa odraslima i decom;*
- *podršku u učenju, održavanju i razvijanju kontakta sa nadležnim organima jedinice lokalne samouprave;*
- *organizovanje radno-okupacionih, odnosno edukativnih aktivnosti, koje podstiču razvoj novih znanja i veština.*

Da li su ove aktivnosti precizno i jasno definisane, kao što je to slučaj sa prethodno navedenom aktivnošću usluge personalne asistencije? Da li organizaciji socijalne zaštite i angažovanom osoblju iz ovoga može biti jasno šta konkretno treba da rade u okviru navedenih aktivnosti? Ne može biti jasno, jer nedostaju informacije o konkretnim radnjama koje treba sprovesti da bi se te aktivnosti realizovale. To znači da je **potrebno razviti programske aktivnosti (programme pružanja usluge)** da bi svaka angažovana osoba znala šta to konkretno treba da radi, da bi se korisnicima, na primer organizovale radno-okupacione odnosno edukativne aktivnosti koje podstiču razvoj njihovih znanja i veština. Drugim rečima, **programske aktivnosti (programi pružanja usluga) konkretizuju one aktivnosti propisane za određenu uslugu**, čiji sadržaj nije dovoljno jasan u Pravilniku o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite.

U programu pružanja usluge, koji se npr. odnosi na *organizovanje radno-okupacionih, odnosno edukativnih aktivnosti, koje podstiču razvoj novih znanja i veština*, treba jasnije da bude određeno:

- koje su to programske celine u organizovanju radno-okupacionih i edukativnih aktivnosti; i
- koje konkretne radnje treba realizovati u okviru programskih celina.

Moguće je da, na primer, u programu organizovanja radno-okupacionih i edukativnih aktivnosti, budu prepoznate i definisane dve programske celine. (1) radno-okupacione aktivnosti i (2) edukativne aktivnosti. Dalje, u okviru svake od ovih celina, potrebno je definisati aktivnosti odnosno konkretne radnje.

Program pružanja usluge, ili drugim rečima programska aktivnost, jeste bliže određenje jednog broja aktivnosti usluge, propisanih Pravilnikom o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite.

On predstavlja skup određenih postupaka, konkretnih radnji ili planski uvedenih intervecija usmerenih u pravcu podrške korisnika.

Takav program mora da ima jasnu strukturu i sadržaj, da bi angažovane osobe kod pružaoca znale šta konkretno treba da rade, kao i da bi korisnik, s druge strane, znao šta može da očekuje od pružaoca usluge.

Važno je napomenuti da, pored programskih celina i programskih aktivnosti (radnji), svaki program pružanja usluge treba da ima:

- svrhu;
- ciljnu grupu;
- metode i tehnike rada.

Primeri programa pružanja usluge¹⁰.

Primer 1:

**Novosadski humanitarni centar
“PODRŠKA DECI I RODITELJIMA U OBRAZOVANJU”¹¹**

SVRHA: Poboljšanje pristupa obrazovanju i cilju osnaživanja socijalno ugroženih grupa i smanjenja siromaštva.

CILJNA GRUPA: Deca i roditelji iz socijalno ugroženih i marginalizovanih grupa, sa akcentom na romsku populaciju.

PROGRAMSKE CELINE I PROGRAMSKE AKTIVNOSTI:

1) Podrška pri obrazovanju

- pomoć pri savladavanju redovnog školskog gradiva
- priprema za polaganje prijemnih ispita za upis u srednje škole

2) Motivisanje i osnaživanje

- rad sa decom i roditeljima
 - uspostavljanje kontakata sa roditeljima i uspostavljanje odnosa poverenja
 - informisanje i edukacija
 - o pravima povodom obrazovanja i afirmativnim merama
 - radionice profesionalne orijentacije sa decom
 - organizovanje poseta srednjim školama (“otvorena vrata”)
 - organizovanje posete sajmu obrazovanja za decu
 - organizovanje tribina za decu i roditelje
 - materijalna pomoć
 - obezbeđenje školskog pribora i knjiga
 - obezbeđenje odeće i obuće za decu
 - obezbeđenje novčanih sredstava za prevoz (markica)
 - pokrivanje troškova upisa u srednje škole

¹⁰ Skice su razvijene na treningu „Deca u pokretu, usluge i programi u sistemu socijalne zaštite“, realizovanom u organizaciji NVO “Grupa 484” iz Beograda. Trening je realizovan u maju 2013. godine, a autori i realizatori bili su Vladan Jovanović i Jasmina Ivanović.

¹¹ Iako se ovi primeri ne odnose na osobe sa invaliditetom, niti na decu sa smetnjama u razvoju – smatramo ih u dovoljnoj meri ilustrativnim i korisnim za razvoj sopstvenih programa pružanja usluge.

- posredovanje
 - ostvarenje kontakata sa osnovnim i srednjim školama i upućivanje roditelja na njih
 - uspostavljanje saradnje sa kancelarijom za inkluziju Roma i upućivanje roditelja na nju

METODE I TEHNIKE RADA:

- ✓ individualni rad
- ✓ grupni rad
- ✓ radioničarski rad
- ✓ terenski rad – kućne posete

Primer 2:

**Centar za razvoj usluga socijalne zaštite, Kragujevac
“KORAK NAPRED – MOGUĆI ODGOVORI NA POTREBE DECE”**

SVRHA: Optimalni razvoj potencijala dece i prevencija institucionalnog smeštaja

CILJNA GRUPA: Deca osnovnoškolskog uzrasta; roditelji

PROGRAMSKE CELINE I PROGRAMSKE AKTIVNOSTI:

- 1) *Razvijanje socijalnih veština*
 - početne socijalne veštine
 - složenije socijalne veštine
- 2) *Razvijanje životnih veština*
 - razvoj veština raspolaganja novcem
 - priprema obroka
 - upoznavanje sa institucijama od relevantnog značaja
 - unapređenje i razvijanje higijenskih navika
- 3) *Pomoć i podrška u učenju*
 - uključivanje u časove matematike
 - uključivanje u časove stranih jezika
 - dodatni časovi iz određenih predmeta
- 4) *Jačanje roditeljskih kompetencija*
 - edukacija roditelja o razvojnim problemima dece
 - savetodavni rad (individualni i grupni)

METODE I TEHNIKE RADA:

- ✓ *roll-play*
- ✓ *radionice*
- ✓ *pozitivna stimulacija*
- ✓ *angažovanje volontera*
- ✓ *individualni i grupni rad*

Šta je važno zapamtiti?

Svaka organizacija koja želi da dobije licencu za pružanje određene usluge, dužna je da uz zahtev podnese i osnovni program organizacije.

U okviru svog osnovnog programa, organizacija je dužna da sačini i programske aktivnosti, tj. programe pružanja usluge koje želi da realizuje u okviru usluga za čije pružanje traži licencu.

Osnovni kadrovi. Osnovni program organizacije sadrži podatke i o kadrovskim kapacitetima organizacije. Treba navesti broj i stručni profil angažovanog osoblja. Za licenciranje je bitno da broj i stručni profil angažovanog osoblja bude u skladu sa standardima za konkretnu uslugu.

Ako pružalac usluge smatra da je potrebno može angažovati i veći broj stručnih radnika ili saradnika nego što je to propisano standardom, ako može obezbediti njihovo finansiranje.

Na primer, možete navesti da su u pružanju usluge dnevnog boravka za decu i mlade sa invaliditetom za 20 korisnika, angažovana četiri stručna radnika i dva saradnika (u skladu sa članom 71. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga u socijalnoj zaštiti).

Stručni radnici u centru za socijalni rad su socijalni radnik, psiholog, pedagog, andragog, specijalni pedagog, pravnik i sociolog, a u drugoj ustanovi socijalne zaštite i kod pružaoca usluga socijalne zaštite stručni radnici su i defektolog i lekar.

Stručni saradnici su lica druge odgovarajuće struke, sa stečenim visokim obrazovanjem na studijama prvog ili drugog stepena, odnosno na osnovnim studijama, koja obavljaju poslove iz svoje struke u ustanovi socijalne zaštite i kod pružaoca usluga socijalne zaštite. (Član 136. Zakona o socijalnoj zaštiti).

Standard

Pružalac usluge ima elaborat o ispunjenosti uslova za početak rada i pružanje usluga socijalne zaštite, čiji je sadržaj bliže određen pravilnikom kojim je uređeno licenciranje organizacija.

Organizacija ili udruženje koje pruža ili namerava da pruža usluge socijalne zaštite mora da ima Elaborat o ispunjenosti uslova za početak rada i pružanje usluge. ***Sadržaj elaborata je bliže određen pravilnikom kojim je uređeno licenciranje organizacija.***

Standard

Pružalac usluge ima definisan godišnji plan rada.

Godišnji plan rada je dokument koji sadrži mere i aktivnosti koje će se realizovati u kalendarskoj godini na polju:

- ***Razvoja infrastrukture*** Ovde treba navesti šta se planira i koja su sredstva za to potrebna. Na primer, može se navesti da se planira da će u godini na koju se odnosi godišnji plan rada, biti zamenjeni svi prozori na objektu u kome se pruža usluga. U vezi sa ovim, treba navesti i koliki se utrošak sredstava planira. ;
- ***Razvoja znanja i veština*** stručnjaka, kao i svog angažovanog osoblja u usluzi, kako bi mogli da odgovore na potrebe korisnika. Na primer, može se navesti da se planira da psiholog i defektolog pohađaju po jedan akreditovani program obuke. Može se navesti i koji su to programi. Pored toga, moguće je da pružalac usluge planira da obezbedi superviziju angažovanom osoblju jednom mesečno i da će se organizovati interna obuka svih zaposlenih na temu, npr. primene starateljske zaštite;
- ***Informisanja stručne i šire javnosti*** o usluzi koja se obezbeđuje. Po ovom pitanju može se navesti da se planira da će u narednoj godini biti distribuiran određeni broj lifleta (treba navesti koji je to broj), da će se organizovati ciklus radio i televizijskih emisija na temu podrške osobama sa invaliditetom i važnosti individualizovane podrške itd.;
- ***Aktivnosti za razvoj usluge*** koje se planiraju u toj godini i odnose se na povećanje broja korisnika, nove sadržaje (aktivnosti) i slično.

Godišnji plan rada je dokument koji je važan za samog pružaoca usluge, ali i druge socijalne aktere u oblasti razvoja usluga socijalne zaštite.

Godišnji program rada tiče se nadležnog organa lokalne samouprave, ministarstva nadležnog za socijalnu zaštitu i dr., jer definiše šta sve pružalac usluge treba da uradi kako bi korisnicima pružao kvalitetnu uslugu i omogućio razvoj usluge.

Standard

Pružalac usluge ima utvrđene kriterijume za određivanje prioriteta prilikom prijema korisnika i formiranje liste čekanja, u zavisnosti od usluge koja se pruža, a u skladu sa aktom pružaoca usluge.

Ovim standardom utvrđena je obaveza pružaoca usluga da ima definisane kriterijume prioriteta prijema korisnika i formiranja liste čekanja.

Kriterijumi prioriteta prijema su definisani uslovi kojima se određuje prvenstvo prijema. U slučajevima kada pružalac usluge ne može prihvatiti i pružiti uslugu svim zainteresovanim korisnicima, na osnovu ovih utvrđenih uslova prvenstva prijema, formira se **lista čekanja**. Lista korisnika koji čekaju na korišćenje usluge je potrebna kada postoji potražnja za uslugom, koja je veća od raspoloživih kapaciteta pružaoca usluge, da uslugu obezbedi odmah po podnošenju zahteva ili dobijanju uputa centra za socijalni rad za korišćenje usluge.

Kriterijumi prioriteta prijema mogu biti različiti za različite usluge. Na primer, za uslugu pomoći u kući kriterijumi mogu biti da korisnik živi sam, ili da se radi o samohranom staračkom domaćinstvu, ili da korisnik nije u stanju da samostalno obavlja poslove koji su važni za egzistenciju (pripremanja hrane i dr). Jedan od kriterijuma može biti i da prioritet imaju korisnici koji su se upravo vratili sa stacionarnog lečenja, a neophodna im je pojačana nega i briga radi oporavka. Takođe, kriterijum može biti redosled prijave za korišćenje usluge.

Kod utvrđivanja kriterijuma prioriteta prijema treba voditi računa o razlici između uslova za ostvarivanje usluge (opšti kriterijumi prijema) i kriterijuma za utvrđivanje redosleda (prioriteta) prijema.

Uslovi za ostvarivanje usluge su, po pravilu, utvrđeni Odlukom lokalne samouprave o uspostavljanju konkretne usluge i sadržani su u Osnovnom programu organizacije gde su utvrđene i korisničke grupe kojima se konkretna usluga pruža. Pružalac usluge može i bliže odrediti uslove pod kojima je usluga dostupna korisnicima. Kriterijume prioriteta pružalac usluge određuje samostalno.

Kriterijumi prioriteta prijema primenjuju se kada je interesovanje veće od kapaciteta pružaoca usluge. Oni omogućavaju objektivno i transparentno regulisanje redosleda prijema i formiranje liste čekanja.

Kriterijumi za određivanje prioriteta prilikom prijema korisnika i lista čekanja su važni jer omogućavaju transparentnost usluge, čine da je svim potencijalnim korisnicima, i članovima njihove porodice, jasan način izbora korisnika koji će uslugu koristiti, doprinose uređenom načinu pružanja usluge, povećavaju informisanost korisnika i smanjuju nezadovoljstvo korisnika i mogućnost pritužbi ili žalbi na proces izbora korisnika za korišćenje usluge.

Standard

Pružalac usluge ima procedure za sve faze stručnog postupka, kao i o drugim pitanjima, u skladu sa Pravilnikom o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite i drugim propisima.

Ovaj zahtev se odnosi na obavezu pružaoca usluge da ima **interni akt** kojim se utvrđuju procedure, odnosno, jasno opisuju faze stručnog postupka i daju uputstva i smernice koje se aktivnosti preduzimaju u određenim okolnostima i na koji način.

Procedurama se može definisati stručni postupak –prijem korisnika, prestanak korišćenja usluge, ali se mogu odnositi i na neke druge procese – recimo, kako se održava higijena za vreme virusnih infekcija, kako se obezbeđuje davanje lekova koje korisnik redovno koristi i sl. Na primer u usluzi dnevnog boravka za decu sa razvojnim teškoćama, može se pripisati da se redovno davanje lekova obezbeđuje tako što roditelj ili pratilac donosi lekove za dete.

Procedure donosi pružalac usluge samostalno. Kako će se neki postupak realizovati, zavisi od specifičnosti svakog pružaoca usluge, kao i resursa koji mu stoje na raspolaganju. Zato je propisana obaveza da pružalac usluge ima sačinjene procedure, a ne i koje su to procedure i njihov sadržaj.

Standardi

Pružalac usluge obezbeđuje redovno informisanje potencijalnih korisnika o početku korišćenja usluge, prema utvrđenoj listi čekanja. Pružalac usluge obezbeđuje korisniku, zakonskom zastupniku korisnika i trećim licima, informacije u pismenoj formi o delokrugu rada, uslugama koje obezbeđuje, kućnom redu i pravilima ponašanja zaposlenih.

Pružalac usluge ima obavezu informisanja potencijalnih korisnika o svom radu. Od njega se zahteva da korisnike informiše o usluzi i svim pitanjima od značaja za obezbeđivanje usluge.

Informisanje korisnika treba da bude uređen proces, koji je definisan, i *procedurama pružaoca usluge*. Posebno je određena obaveza informisanja potencijalnih korisnika usluge, koji se nalaze na listi čekanja, o početku korišćenja usluge.

Pružalac usluge ima obavezu informisanja korisnika, njegovog zakonskog zastupnika i trećih lica o delokrugu rada, aktivnostima u usluzi koju pruža, u pisanoj formi. Ovo informisanje se može realizovati putem lifleta, brošura, isticanja na vidnom mestu dokumenata koja se odnose na uslugu (npr. kućni red) i na druge načine.

Standard

Pružalac usluge zaključuje ugovor o pružanju usluge, izuzev za uslugu svratišta i prihvatilišta.

Pružalac usluge zaključuje ugovor o pružanju usluge. Ugovor o pružanju usluge je formalno-pravni dokument kojim se regulišu svi značajni aspekti korišćenja usluge, kao i obaveze korisnika i pružaoca usluge. Ugovor daje pravni osnov za korišćenje usluge. Ugovorom se sa korisnikom deli odgovornost za uspešnost u korišćenju usluge i doprinosi da korisnik oseći da je zaista aktivan učesnik u pružanju usluge i da se njegove mogućnosti uvažavaju tokom korišćenja usluge.

Ovo se ne odnosi na usluge svratišta i prihvatilišta.

Standard

Pružalac usluge vodi propisanu evidenciju i dokumentaciju za uslugu koju pruža.

Evidencija i dokumentacija pružaoca usluge predstavlja skup relevantnih podataka i dokumenata zabeleženih i uređenih na sistematičan način. Podaci se odnose na korisnike, njihova prava, usluge i samog pružaoca usluge.

Vođenjem evidencije i dokumentacije obezbeđuju se podaci koji govore o zakonitosti rada, kao i podaci koji omogućavaju praćenje i proučavanje stanja i potreba korisnika i rada pružaoca usluga. Ovi podaci takođe omogućavaju analizu stanja i potreba u pogledu usluge, a na osnovu nje planiranje razvoja usluge i davanje mišljenja i predloga o drugim i novim uslugama. Podaci pružaoca usluge mogu se koristiti za različita statistička, naučna i stručna istraživanja u oblasti socijalne zaštite i u druge službene svrhe.

Evidencija i dokumentacija je, po pravilu, normativno regulisana i predstavlja skup dokumenata i beleženja relevantnih podataka koji su propisani kao obavezni. Osim propisane evidencije, pružalac usluge može voditi evidencije o podacima koje on smatra značajnim za pružanje usluge.¹²

Pružalac usluge je obavezan da vodi dokumentaciju o korisniku i dokumentaciju o samoj organizaciji, odnosno pružaocu usluge.

Dokumentacija o korisniku predstavlja skup podataka o korisniku usluge i procesu pružanja usluge za svakog konkretnog korisnika. Ovi podaci obezbeđuju uvid u adekvatnost preduzetih aktivnosti i efekata pružene usluge, kao i u opravdanost odluka koje su donete tokom pružanja usluge. Jedan deo podataka o korisniku je univerzalan, kao na primer biografski podaci, podaci o porodici, aktuelnom zdravstvenom stanju korisnika, fizičkim i mentalnim karakteristikama koje su značajne za određenu uslugu, podaci o učešću korisnika u finansiranju usluge i dr. Podaci koji se odnose na proces pružanja usluge mogu biti izveštaji i nalazi, planovi usluga, obrazac ponovnog pregleda, evaluacija efekata usluge, odluke tima ili stručnog radnika, izjave korisnika i dr.

Dokumentacija o pružaocu usluge odnosi se na svu, različitim zakonskim propisima propisanu, dokumentaciju koju je pružalac usluge obavezan da ima. Ova dokumentacija potvrđuje zakonitost poslovanja sa aspekta ispunjenosti zahteva, daje uvid u proces pružanja usluge (kako je usluga organizovana, na koji način su definisani procesi u usluzi i dr.), kao i uvid u kvalitet pružanja usluge i ispunjenost standarda.

Podaci o kojima se vodi evidencija i dokumentacija mogu se sistematizovati i čuvati na različite načine. Sve više je u upotrebi elektronsko vođenje baza podataka o korisnicima i uslugama. Prilikom rukovanja bazama podataka, osim propisa u socijalnoj zaštiti mora se voditi računa o odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti i Zakona o elektronskim komunikacijama.

¹² U toku je izrada Pravilnika o evidenciji i dokumentaciji u oblasti socijalne zaštite kojim će biti regulisan i obavezni sadržaj evidencije i dokumentacije pružalaca usluga.

Lokacija objekta i oprema¹³

Standardi

1. *Objekat u kome se pružaju usluge korisnicima (u daljem tekstu: objekat) nalazi se u naseljenom mestu;*
2. *Radi nesmetanog korišćenja usluga i službi u zajednici objekat treba da bude na mestu dostupnom javnom prevozu;*
3. *Objekat ima priključak na električnu i telefonsku mrežu, priključak i instalacije za dovod vode za piće i odvod otpadnih voda;*
4. *Prilaz objektu pristupačan je za nesmetan dolazak vozila sa korisnicima koji se otežano kreću i za samostalno kretanje korisnika invalidskih kolica i drugih pomagala;*
5. *Pružalac usluge obezbeđuje bezbedno okruženje za boravak korisnika, zaposlenih i trećih lica;*
6. *Objekat koji je spratan za kretanje korisnika treba da ima obezbeđen vertikalni transport i to: pokretnu stolicu ako je na svakoj etaži smešteno do 20 korisnika, a lift ako je na svakoj etaži smešteno više od 20 korisnika, ili ako je objekat spratnosti P+3 i više. Ovaj standard se formuliše prema specifičnim karakteristikama pružaoca usluge. On može glasiti: *Objekat ima lift za nesmetano kretanje korisnika. Ili se ovaj standard može izbaciti ako se usluga pruža u objektu koji je u prizemlju.**
7. *Objekat je toplotno, zvučno i hidro izolovan, ima sistem centralnog grejanja koji obezbeđuje adekvatnu sobnu temperaturu, prirodno provetravanje i osvetljenje;*
8. *Pružalac usluge, u skladu sa potrebama korisnika, obezbeđuje uslove za rekreaciju, fizikalnu i radno-okupacionu terapiju i susrete i kontakte sa članovima porodice i drugim licima značajnim za korisnika.*

Za usluge socijalne zaštite potrebno je obezbediti odgovarajuću lokaciju a za usluge koje se pružaju tako da korisnik provodi određeno vreme u prostoru u kome se pruža usluga, mora biti obezbeđen i adekvatni prostor.

U ove usluge spada dnevni boravak, svratište, stanovanje uz podršku, prihvatilište i sl.

¹³ Član 6. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

Adekvatna lokacija znači da objekat u kome se pruža usluga treba da bude u naseljenom mestu, da ima dostupnost javnog prevoza, te da ispunjava sve zahteve savremeno građenog objekta u pogledu povezanosti na električnu mrežu, vodovod i kanalizaciju, telefonsku liniju, toplotnu i zvučnu izolaciju i sl.

Odgovarajući prostor predstavlja objekat koji ispunjava uslove zdravog boravka, da je bez vlage, da je obezbeđena toplotna i zvučna izolacija, adekvatna temperatura i sistem grejanja¹⁴, da postoji dovoljno svetlosti i provetranje itd.). Jako je važno da objekat bude arhitektonski dostupan za osobe sa invaliditetom i osobe koje se otežano kreću, tj. da

Odredbe ovog člana ne odnose se na usluge pomoći u kući i personalnu asistenciju. Za njih je dovoljno da imaju samo kancelarijski prostor u objektu koji je dostupan korisnicima.

postoji rampa, rukohvati, neklizajući pod, platforma ili stolica za korišćenje spratnih objekata, lift i dr. Objekat takođe treba da bude bezbedan i da u njemu mogu da se organizuju aktivnosti rekreacije, radno-okupacione i fizikalne terapije. Takođe, treba da omogući prostor za nesmetane kontakte korisnika usluge sa porodicom i drugim značajnim osobama, ukoliko se radi o uslugama smeštaja. Standard koji se odnosi na uslove za rekreaciju, fizikalnu i radno-okupacionu terapiju, susrete i kontakte, prilagođava se korisničkoj grupi i sadržaju aktivnosti. Ako pružalac usluge ne obezbeđuje fizikalnu terapiju, onda deo standarda za njega nije relevantan.

Održavanje lične higijene i higijene prostora¹⁵

Standardi

- 1. Zajedničke prostorije svakodnevno se čiste;*
- 2. Prostorije za obavljanje lične higijene odvojene su za muške i ženske korisnike;*
- 3. Korisnici, u skladu sa svojim sposobnostima, aktivno učestvuju u održavanju lične higijene i higijene prostora u kojem borave;*
- 4. Korisnicima je obezbeđeno nesmetano održavanje lične higijene uz sredstva i opremu koja odgovara njihovim mogućnostima i potrebama.*

¹⁴ Pravilnikom je definisano da se radi o centralnom grejanju. Moguće je da se adekvatna toplota obezbeđuje i putem korišćenja TA peći, peći na gas, klime, odnosno onih izvora toplote koji mogu da obezbede potrebnu temperaturu, koji pri tom nisu ugrožavajući po bezbednost korisnika.

¹⁵ Član 7. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

Svaki pružalac usluga socijalne zaštite, dužan je da aktivnosti usluge obavlja u čistom i higijenski održavanom prostoru. To je i smisao standarda kojim se propisuje svakodnevno čišćenje zajedničkih prostorija. Takođe, pružalac usluge dužan je da obezbedi prostorije za obavljanje lične higijene koje su odvojene za muške i ženske korisnike, kao i da obezbedi sredstva za održavanje lične higijene u skladu sa potrebama i mogućnostima korisnika. Kadgod je u mogućnosti, korisnik treba da učestvuje u održavanju lične higijene i higijene prostora u kome boravi.

Odlaganje otrovnih i drugih materijala¹⁶

Standard

Uslovi za odlaganje otrovnih i drugih materijala obezbeđuju se u skladu sa posebnim propisima.

Pružalac usluga dužan je da u objektu za pružanje usluga obezbedi uslove za odlaganje otrovnih i drugih materijala. Upravljanje otpadom i pitanja zaštite životne sredine koja se odnose i na odlaganje otrovnih i drugih materijala, uređena su Zakonom o zaštiti životne sredine¹⁷ i Zakonom o upravljanju otpadom¹⁸. Pružaoci usluga socijalne zaštite postupaju u skladu sa ovim propisima.

Poslove u vezi sa upravljanjem i odlaganjem otpada, u smislu izdavanja saglasnosti na plan upravljanja i odlaganja otpada, obavlja ministarstvo nadležno za životnu sredinu.

Nesmetano funkcionisanje korisnika¹⁹

Standardi

- 1. Prostorije koje su namenjene korisnicima su pristupačne.***
- 2. Podovi u svim prostorijama su od neklizajućih materijala.***

Ovaj zahtev se odnosi na osnovnu arhitektonsku i informacionu dostupnost prostorija koje koriste korisnici. To znači da su arhitektonska rešenja, oprema, signalizacija u prostoru i dr. takvi da osobe sa invaliditetom prostor mogu koristiti bez teškoća, odnosno da im je omogućeno kretanje i bezbedno korišćenje prostorija. To praktično znači da su podovi od neklizajućeg materijala, da omogućavaju bezbedno kretanje u prostoru i da su korisnici bez rizika od povređivanja.

¹⁶ Član 8. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

¹⁷ "Službeni list Republike Srbije", br. 135/04, 36/09, 72/09 i 43/11.

¹⁸ "Službeni glasnik Republike Srbije", broj 36/09.

¹⁹ Član 9. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

Radni prostor, rukovodilac i zaduženi radnik²⁰

Standardi

1. *Pružalac usluge obezbeđuje odgovarajuće radne prostorije za zaposlene;*
2. *Pružalac usluge ima lice neposredno zaduženo za rukovođenje;*
3. *Svi zaposleni imaju jasno definisan opis poslova;*
4. *Za svakog korisnika zadužen je zaposleni koji je neposredno odgovoran za rad sa korisnikom, praćenje realizacije individualnog plana i postignutih ishoda, podršku u održavanju kontakta sa porodicom, drugim licima značajnim za korisnika, voditeljem slučaja i drugim stručnjacima u zajednici;*
5. *Zaposleni iz stava 4. ovog člana, može biti zadužen za više korisnika.*

Zahtevi ovog standarda odnose se na prostorno-organizacione i kadrovske uslove za funkcionisanje pružaoca usluge.

Prostorije za rad. Pružalac usluge je dužan da zaposlenim obezbedi odgovarajuće radne prostorije za bezbedno i neugrožavajuće obavljanje poslova. Ako se u radnim prostorijama radi i sa korisnicima, takva prostorija mora da omogući bezbednost i privatnost za korisnike, ako se tokom pružanja usluge korisnik npr. presvlači ili obavlja poverljiv razgovor sa zaposlenim.

Lice neposredno zaduženo za rukovođenje jeste lice koje treba da obezbedi individualnu odgovornost za pružanje usluge, ali i za zakonitost rada pružaoca usluge. Takođe, zahteva se od pružaoca usluge da ima jasno definisan *opis poslova* za sve zaposlene. Ovaj standard doprinosi organizacionom uređenju pružaoca usluge i jasnim poljima obaveza i odgovornosti zaposlenih i drugih lica angažovanih na pružanju usluge.

Zaduženi radnik za korisnika je obaveza pružaoca usluge da radni proces organizuje tako da se obezbedi stručno staranje o svakom korisniku. Ovaj zaduženi radnik prati realizaciju aktivnosti, vodi računa da planirane aktivnosti zaista ostvaruju željene ciljeve i ishode, pruža potrebnu podršku korisniku i njemu značajnim osobama, saraduje sa voditeljem slučaja korisnika u centru za socijalni rad i drugim stručnjacima u zajednici po potrebi. Standardom se insistira na individualnoj odgovornosti za korisnika, ali to ne znači da je jedan zaposleni zadužen samo za jednog korisnika. Jedan zaposleni odnosno angažovano lice, može biti zadužen za više korisnika.

²⁰ Član 10. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

Standard

Odnos broja zaposlenih prema broju korisnika, odnosno broj korisnika za koje može biti zadužen jedan stručni radnik, određen je posebnim standardima za svaku uslugu.

Na primer, u posebnim minimalnim strukturalnim standardima za uslugu dnevnog boravka, propisano je: "Minimalni broj stručnih radnika i saradnika neposredno angažovanih u radu sa korisnicima dnevnog boravka, određuje se na sledeći način:

1) za decu i mlade sa fizičkim invaliditetom i intelektualnim teškoćama – dva stručna radnika i jedan saradnik za kapacitet do deset korisnika, a jedan stručni radnik na svakih dodatnih pet korisnika, odnosno jedan saradnik na svakih dodatnih deset korisnika;

2) za decu i mlade u sukobu sa zakonom, roditeljima, školom ili zajednicom – dva stručna radnika za kapacitet do deset korisnika, a jedan stručni radnik na svakih dodatnih pet korisnika;

3) za odrasle sa fizičkim invaliditetom i intelektualnim teškoćama – jedan stručni radnik i dva saradnika za kapacitet do deset korisnika, a jedan saradnik na svakih dodatnih pet korisnika, odnosno jedan stručni radnik na svakih dodatnih deset korisnika."

(Član 71. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite)

Dnevni i noćni rad²¹

Standard

Pružalac usluga koje su korisnicima dostupne dvadeset četiri časa dnevno organizuje dnevni rad, noćni rad i rad u smenama, u skladu sa propisom o radu.

Organizacija radnog procesa mora biti usklađena prema vremenu dostupnosti usluge. Ukoliko je usluga dostupna korisnicima dvadeset četiri sata dnevno, radni proces se organizuje kao **dnevni i noćni rad**, odnosno, **rad u smenama** (prva, druga i treća smena), u skladu sa propisom o radu.

²¹ Član 11. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

Pružalac usluge, u skladu sa propisima o radu, zaposlenom osoblju omogućava pravo na odmor u toku rada, dnevni, nedeljni i godišnji odmor. Dvadesetčetvoročasovna dostupnost usluge ne sme da utiče na pravo zaposlenih da koriste i druga odsustva u skladu sa propisima o radu i pravo na bolovanje.

Zajednički funkcionalni standardi

Funkcionalni standardi se odnose na stručni postupak pružanja usluge i opisuju način kako se aktivnosti u usluzi realizuju, kako se procenjuje efekat pružanja usluge i koji su to obavezni postupci – prijem, procena, planiranje, evaluacija i ponovni pregled korisnika.

Prijem korisnika²²

Standardi

- 1. Prijemna procena vrši se pre korišćenja usluge, u periodu od petnaest dana od prijema zahteva;***
- 2. Na osnovu neposrednog razgovora sa korisnikom ili zakonskim zastupnikom, licima značajnim za korisnika i drugih izvora procenjuju se: (1)stav korisnika i drugih lica značajnih za korisnika i njihova očekivanja od usluge; (2) podobnost korisnika za korišćenje usluge; (3) kapaciteti pružaoca usluge da zadovolji potrebe korisnika;(4) prioritet za prijem - datum korišćenja usluge ili upisivanja na listu čekanja;(5) sposobnosti i prioritetne potrebe potencijalnog korisnika;(6) mogućnost da druge usluge ili službe u zajednici na potpuniji način zadovolje potrebe korisnika.***
- 3. Ako je potencijalni korisnik upućen preko centra za socijalni rad sa sedištem van mesta pružanja usluge, pružalac usluge će izvršiti prijemnu procenu u skladu sa stavom 2. ovog člana, po pravilu na osnovu uputa centra za socijalni rad, u periodu iz stava 1. ovog člana.***
- 4. Pružalac usluge će u periodu od sedam dana obavestiti podnosioca zahteva o ishodu prijemne procene, što uključuje informacije o početku korišćenja usluge, stavljanju na listu čekanja, ili razlozima za eventualno odbijanje prijema korisnika.***

²² Član 12. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

Prijem korisnika označava deo stručnog postupka u kome se donose odluke o uključivanju u korišćenje usluge. Ovaj proces obuhvata prijemnu procenu, koja se vrši pre korišćenja usluge u periodu od najviše 15 dana od prijema zahteva.

U prijemnoj proceni, kad god je moguće, **obavlja se razgovor** sa korisnikom i osobama koje su za njega značajne, kako bi se utvrdilo da li usluga odgovara potrebama korisnika i kada se može početi sa pružanjem usluge. Ova procena obuhvata procenu stava korisnika prema korišćenju usluge i njegova očekivanja – kako on vidi koju će dobrobit imati od korišćenja usluge, procenu njegovih prioriternih potreba i samostalnosti, stepen prioriteta za početak korišćenja usluge, da li korisnik ispunjava osnovne kriterijume za uključivanje baš u tu uslugu, procenu kapaciteta pružaoca usluge da odgovori potrebama korisnika i sagledavanje mogućnosti da li u sredini postoje druge službe i usluge koje bi na potpuniji način mogle da izađu u susret potrebama korisnika.

Prijemna procena se vrši na osnovu **uputa centra za socijalni rad** i druge dostupne dokumentacije kada nije moguće ostvariti kontakt sa korisnikom i osobama koje su za njega značajne.

O ishodu prijemne procene, nakon završene procene, pružalac usluge u roku od sedam dana obaveštava podnosioca zahteva. Ovo obaveštenje treba da sadrži informacije o tome da li je određen prijem korisnika ili ne. U slučaju da se odbija korišćenje usluge, neophodno je navesti razloge za odbijanje. Ukoliko je doneta odluka o korišćenju usluge, podnosiocu zahteva se dostavlja informacija o početku korišćenja usluge ili o stavljanju korisnika na listu čekanja.

Procena²³

Standardi:

- 1. Procena potreba, snaga, rizika, sposobnosti, i interesovanja korisnika i drugih lica značajnih za korisnika, kao i procena kapaciteta pružaoca usluge (u daljem tekstu: procena), vrši se nakon prijema korisnika i periodično tokom pružanja usluge u rokovima utvrđenim individualnim planom usluge, odnosno posebnim standardom za određenu uslugu;*
- 2. Procenu vrši stručni radnik uz učešće korisnika, po potrebi i zakonskog zastupnika ili drugog lica značajnog za korisnika;*

23 Član 13. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

3. *Procena započinje neposredno nakon prijema i okončava se u roku do deset dana;*
4. *Ukoliko je centar za socijalni rad uputio korisnika, procena se vrši na osnovu procene centra;*
5. *Tokom procene pruža se usluga, odnosno realizuju se aktivnosti u skladu sa utvrđenim prioritetnim potrebama korisnika;*
6. *Pored okolnosti iz stava 1. ovog člana, procena uzima u obzir kulturološke i lične posebnosti korisnika: geografsko i nacionalno poreklo, maternji jezik, versko opredeljenje, uzrast, rod, seksualnu orijentaciju i dr.;*
7. *U odnosu na rezultate procene određuje se stepen podrške korisniku i izrađuje individualni plan usluge;*
8. *Nakon izvršene procene i određivanja stepena podrške, za svakog korisnika određuje se stručni radnik, odnosno stručni saradnik.*

Procena je stručni postupak i predstavlja proces prikupljanja podataka o korisniku, koji su neophodni radi donošenja potrebnih odluka i planiranja usluge za korisnika. Ona se vrši kontinuirano. Počinje nakon prijema korisnika i odvija se tokom procesa pružanja usluge. Procenu vrši stručni radnik uz učešće korisnika i drugih značajnih osoba za korisnika. Istovremeno sa procenom korisnika vrši se i procena kapaciteta pružaoca usluge da odgovori na specifične potrebe korisnika.

Ključne oblasti u kojima se vrši procena su:

- ✓ procena potreba,
- ✓ snaga,
- ✓ rizika,
- ✓ sposobnosti,
- ✓ interesovanja korisnika i njemu značajnih osoba

Procena potreba Svi ljudi imaju iste osnovne ljudske potrebe. U osnovne ljudske potrebe spadaju: fiziološke potrebe (sve potrebe koje omogućavaju fizički opstanak ljudskog organizma – potreba za hranom, vodom, snom, vazduhom, toplotom i sl.); potreba za sigurnošću (stabilnost životnih uslova, zaštita fizičkog integriteta, imovine, posla, dostupnost zdravstvene zaštite i sl.); potreba za pripadanjem (svim ljudima je potrebno da nekome pripadaju, da vole i budu voljeni); potreba za poštovanjem i samopoštovanjem – da čovek poštuje sebe i da ga drugi poštuju, da je uspešan u aktivnostima kojima se bavi); potreba za samoostvarenjem odnosno samoaktualizacijom - da se ostvare potencijali koji su osobi rođe-

njem dati, da se postupa moralno, u skladu sa ljudskim vrednostima i dr.). Pojedinaac koji je postigao samoaktualizaciju ostvario je i iskoristio sve svoje kapacitete, potencijalnosti i talente.

U zadovoljavanju potreba korisnici se susreću sa preprekama, teškoćama, koje su dovele do njihove socijalne isključenosti i drugih teškoća u ponašanju. **Prepoznavanje potreba i teškoća u njihovom zadovoljavanju je jedan od osnova za planiranje usluge.**

Dok traje procena, realizuju se aktivnosti koje su neophodne da bi se zadovoljile utvrđene prioritete potrebe korisnika. Prioritetne potrebe korisnika po prvi put se utvrđuju u prijemnoj proceni.

Procena snaga. Snage predstavljaju ono pozitivno u svakoj osobi i njenom okruženju, na šta se možemo osloniti kao na izvor podrške u pružanju usluge. Snage korisnika su njegovo "oružje" u nastojanju da promeni svoje životne okolnosti i izađe iz situacije u kojoj se nalazi. Razlikujemo: lične snage korisnika (hrabrost, humor, sposobnost uviđanja problema, spremnost da se "nosi" sa teškoćama, prihvatanje onoga što ne može da se promeni i sl.); snage porodice (zajedništvo, bliskost, spremnost da se porodica menja i dr.); snage zajednice (dostupne usluge, stavovi, vrednosti itd.).

Procena rizika Rizici su situacije i osobenosti ponašanja koje su izvor teškoća u zadovoljavanju potreba korisnika i mogu biti izvor neuspeha u pružanju usluge. Rizici se isto mogu prepoznati kao rizici koji se odnose na korisnika, na porodicu i zajednicu. Rizik kod korisnika može biti, recimo, smanjeni intelektualni kapaciteti, emotivna vezanost za osobu koja utiče na korisnika da menja ponašanje u društveno neprihvatljivom pravcu, nemogućnost korisnika da prepozna potencijalno opasne situacije i dr. Rizici u porodici mogu se odnositi na različite neefikasne načine prevazilaženja kriznih situacija, smanjene roditeljske kapacitete za adekvatnu brigu o zdravlju, školovanju, obrazovanju deteta i dr. Rizici u zajednici su odsustvo podrške, nepostojanje potrebnih usluga i dr.

Procena sposobnosti usmerena je na procenu znanja i veština kojima korisnik raspolaže za organizaciju svakodnevnog života, donošenje odluka o sopstvenom životu i drugo.

Procena interesovanja korisnika usmerena je na procenu karakteristika korisnika u duhovnoj, kulturnoj, naučnoj, sportskoj i drugoj sferi. Procenjuje se koji su to sadržaji koji okupiraju pažnju korisnika i čine da se korisnik oseća dobro i ispunjeno. To može biti slikanje, neke praktične veštine ili nešto drugo – sve ono što zaokuplja pažnju korisnika i navodi ga na aktivno bavljenje predmetom interesovanja.

Cilj procene je da se na osnovu nje sačini individualni plan usluge za korisnika. Stoga se procena vrši u određenim rokovima, kako bi se obezbedio kontinuitet planiranja i pružanja usluge. Prvi "rok" za završetak procene je 10 dana od prijema korisnika. Na podacima prikupljenim u ovom periodu zasniva se prvi individualni plan usluge za korisnika. Dalja procena vrši se periodično u skladu sa rokovima koji su u individualnom planu usluge predviđeni.

Neophodno je da pružalac usluge ima angažovanog stručnog radnika koji ima znanja i veština za sprovođenje procene

Primer procene

Centar za socijalni rad uputio je Mirjanu (35 godina) na korišćenje usluge personalne asistencije. U prijemnoj proceni koju je izvršio pružalac usluge utvrđeno je da Mirjana razume ovu uslugu i smatra je važnom za održavanje svoje samostalnosti i zaposlenja. Ona ispunjava kriterijume koji se tiču karakteristika korisnika za korišćenje usluge – radi se o punoletnoj osobi sa telesnim invaliditetom kod koje je došlo do pogoršanja fizičkih sposobnosti i koja više ne može samostalno da se kreće, ali može samostalno da donosi odluke. Utvrđeno je da joj je potrebna podrška II stepena u obavljanju posla i drugim životnim aktivnostima. Mirjana je ostvarila pravo na uvećani dodatak za tuđu negu i pomoć i aktivno je uključena u rad jedne nevladine organizacije. Pružalac usluge može da Mirjani pruži uslugu. Prioritetne oblasti podrške za Mirjanu su podrška u odlasku na posao, pomoć u obavljanju lične higijene i dela kućnih aktivnosti. Mirjana živi sama i neophodno je da što pre počne da koristi uslugu. Doneta je odluka da se sa pružanjem usluge započne za pet dana, nakon organizovanja izbora osobe koja će obavljati poslove Mirjaninog personalnog asistenta. Mirjana je započela da koristi uslugu 1. decembra. Po individualnom planu usluge ključne oblasti rada personalnog asistenta obuhvatale su pomoć u odlasku na posao, uključujući prevoz i podršku u savladavanju arhitektonskih barijera u preduzeću gde Mirjana radi, obavljanju lične higijene i pomoć u obavljanju kućnih poslova. U prvih 10 dana od početka korišćenja usluge, paralelno sa pružanjem usluge, vršena je detaljnija procena Mirjaninih potreba, snaga, rizika i očuvanih sposobnosti. Na osnovu ove procene potvrđene su donete odluke u prijemnoj proceni i sačinjen je individualni plan usluge za Mirjanu. U okviru ovog plana Mirjana i personalni asistent sačinjavaju nedeljni plan rada personalnog asistenta. U skladu sa zahtevima standarda, zaključci iz procene za Mirjanu doneti su ponovo nakon godinu dana od početka korišćenja usluge, na osnovu podataka koji su kontinuirano, po sačinjenom planu, prikupljeni u jednogodišnjem periodu. Na osnovu još jednog perioda procene, tokom druge godine korišćenja usluge, utvrđeno je da Mirjana sada ima potrebe za podrškom i u obavljanju određenih radnih i društvenih aktivnosti, te je individualni plan usluge proširen i ovim aktivnostima.

Određivanje stepena podrške i stepeni podrške²⁴

Standardi

Stepen podrške određuje se s obzirom na celokupno individualno funkcionisanje korisnika i vrste potrebne pomoći, u odnosu na: (1) sposobnost neposredne brige o sebi; (2) učestvovanje u aktivnostima života u zajednici.

Stepeni podrške

***Podrška I stepena** - znači da korisnik nije sposoban da se samostalno brine o sebi i uključi u aktivnosti dnevnog života u zajednici, zbog čega mu je potrebno fizičko prisustvo i kontinuirana pomoć drugog lica.*

***Podrška II stepena** - znači da korisnik može da brine o sebi i da se uključi u aktivnosti dnevnog života u zajednici uz fizičko prisustvo i pomoć drugog lica.*

***Podrška III stepena** - znači da korisnik može da brine o sebi i da se uključi u aktivnosti dnevnog života u zajednici, ali mu je usled nedovoljno razvijenih znanja i veština potreban nadzor i podrška drugog lica.*

***Podrška IV stepena** - znači da korisnik samostalno, odnosno uz podsećanje, može da obavlja sve životne aktivnosti.*

Određivanje stepena podrške odnosi se na procenu intenziteta i učestalosti potrebe za podrškom. Stepen podrške suštinski govori o samostalnosti korisnika u neposrednom zadovoljavanju svojih svakodnevnih životnih potreba, ili brige o sebi, kao i o učešću korisnika u aktivnostima u zajednici. Kroz stepen podrške definisane su osnovne karakteristike potrebne podrške – koliko je neposrednog fizičkog prisustva i direktne pomoći druge osobe neophodno za podršku korisniku, tako da budu zadovoljene njegove potrebe u okviru svakodnevnog života i uključenosti u zajednicu.

Definisana su četiri stepena potrebne podrške. *Prvi stepen podrške* označava da je korisnicima potrebna kontinuirana podrška i fizičko prisustvo drugih lica koja brinu o korisniku – stepen samostalnosti korisnika je neznatan. *Drugi stepen podrške* označava da je korisniku potrebno fizičko prisustvo i pomoć druge osobe povremeno, samo za neke aktivnosti. *Treći stepen podrške* govori da se radi o relativno samostalnim korisnicima kojima je potreban nadzor i povremena podrška drugog lica. *Četvrti stepen podrške* govori da se radi o korisnicima koji su sposobni da samostalno brinu o sebi i svojim potrebama, ali uz podsećanje od strane druge osobe.

²⁴ Čl. 14. i 15. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

Planiranje²⁵

Standard

1. *Na osnovu identifikovanih potreba, sposobnosti i rizika, uključujući podatke iz procene stepena podrške, za svakog korisnika sačinjava se individualni plan usluge;*
2. *Individualni plan usluge sačinjava se do deset dana nakon okončanja procene iz člana 13. ovog pravilnika;*
3. *Individualni plan usluge, obavezno sadrži:*
 - 1) *ciljeve koji se žele postići pružanjem usluge;*
 - 2) *očekivane ishode;*
 - 3) *konkretizovane aktivnosti koje će se preduzimati, uključujući i aktivnosti u procesu prilagođavanja;*
 - 4) *vremenski okvir u kojem se realizuje individualni plan usluge;*
 - 5) *rok za ponovni pregled individualnog plana usluge;*
 - 6) *imena lica odgovornih za realizaciju individualnog plana usluge.*
4. *Individualni plan usluge izrađuje se u skladu sa širim planom uputnog centra za socijalni rad, ako je korisnik upućen preko centra za socijalni rad;*
5. *U izradi individualnog plana usluge učestvuje stručni radnik, korisnik ili njegov zakonski zastupnik, zaduženi zaposleni, a po potrebi i drugi stručnjaci u organizaciji i zajednici. U izradi individualnog plana usluge učestvuje i voditelj slučaja uputnog centra za socijalni rad, ako je korisnik upućen preko centra za socijalni rad;*
6. *Korisnik, odnosno njegov zakonski zastupnik dobijaju primerak individualnog plana usluge;*
7. *Korisniku, odnosno njegovom zakonskom zastupniku obezbeđuje se odgovarajuća pomoć prilikom učestvovanja u izradi individualnog plana usluge.*

Svaki pružalac usluge obavezan je da obezbedi individualni plan usluge za svakog korisnika. Individualni plan usluge je dokument koji je nastao kao rezultat planiranja usluge za korisnika.

Zašto je planiranje važno? Zajednička izrada plana poboljšava komunikaciju svih službi i uključenih osoba; jasno se definišu uloge i odgovornosti svih učesnika;

²⁵ Član 16. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

korisnik se osnažuje kada uoči vezu između planiranja i ostvarenog napretka; a kroz proces izrade plana korisnik uči kako se rešavaju problemi.

Pružalac usluge izrađuje individualni plan usluge, u skladu sa planom usluga i mera centra za socijalni rad za konkretnog korisnika. Plan usluga i mera centra za socijalni rad je sveobuhvatniji, on definiše ishode i aktivnosti na opštijem nivou u odnosu na individualni plan usluga pružaoca usluga i obuhvata sve osobe i ustanove koje je u određenom periodu potrebno uključiti u podršku korisniku. Individualni plan pružaoca usluga je už i odnosi se na ostvarivanje onih ishoda u planu usluga i mera centra za socijalni rad, za čije ostvarivanje je pružalac usluge predviđen kao nosilac aktivnosti.

Kada se sačinjava plan? Prvi individualni plan usluge sačinjava se do 10 dana nakon okončanja procene. Drugi i svi dalji individualni planovi usluge, donose se nakon isteka roka za ponovni pregled usluge.

Da li je neophodno da se planiranje obavlja na zajedničkom sastanku svih učesnika? Zajednički rad doprinosi uspešnosti rada, razvija odnose uključenih strana i uspostavlja zajednički okvir sagledavanja i tumačenja životne situacije korisnika. S druge strane, nije uvek moguće realizovati sastanak na kome su prisutne sve relevantne osobe i stručnjaci, korisnik i značajne osobe za korisnika. Stoga je dobro da se planiranje, kad god je moguće, radi na zajedničkom sastanku ili konferenciji slučaja. Međutim, kada to nije moguće, plan se može doneti i na osnovu telefonske konsultacije, na osnovu definisanja pojedinih segmenata plana u prethodnim individualnim susretima i slično. Važno je da se svi učesnici slože sa planom i potpišu plan. Ukoliko ima drugačijeg mišljenja, ta mišljenja je potrebno izdvojiti u napomeni, i ubeležiti način kako je plan sačinjen.

Primer: Individualni plan usluge korisnika dnevnog boravka

Petar ima 12 godina, oboleo od mišićne distrofije, ne pohađa školu, roditelji su prezaštićujući, supružnički odnosi roditelja neadekvatni, te postoji sukob sa babom i dedom po majci deteta.

U planu usluga i mera za porodicu i dete centra za socijalni rad, predviđeno je da se ostvare sledeći ishodi: roditelji su naučili kako da kontolišu svoj strah za Milanovu bezbednost; roditelji rade na unapređenju partnerske relacije; Milan je unapredio veštine samostalne brige o sebi i prihvata kontakte sa vršnjacima.

U okviru ovih ishoda, pružalac usluge dnevnog boravka za decu i mlade sa razvojnim teškoćama predviđen je kao organizacija zadužena za postizanje sledećih ishoda: Milan je unapredio veštine samostalne brige o sebi i prihvata kontakte sa vršnjacima.

Samo u vezi sa ovim ishodom, ovaj pružalac usluge sačinjava individualni plan usluge. U odnosu na ovaj ishod, koji je sada ona promena u životu Milana kojoj se teži, pružalac usluge definiše ishode koje treba ostvariti da bi se željena promena ostvarila. Ishodi mogu biti: Milan može samostalno da zakopča džemper; Milan se samostalno hrani kašikom; Milan je uspostavio bliži odnos sa vršnjacima u dnevnom boravku i raduje se vremenu koje provodi sa njima.

U izradi individualnog plana usluge učestvuje korisnik, značajne osobe, voditelj slučaja iz nadležnog centra za socijalni rad, drugi stručnjaci po potrebi, kao i zaduženi stručni radnik za korisnika kod pružaoca usluge. Oni su obavezni da korisniku i značajnim osobama obezbede potrebnu podršku da bi mogli da učestvuju u sačinjavanju plana. Kada je plan završen, svi učesnici dobijaju po jedan primerak dokumenta, a posebno je važno da primerak plana dobije korisnik i njemu značajne osobe.

Ponovni pregled²⁶

Standard

- 1. Ponovni pregled, vrši se u skladu sa rokovima navedenim u individualnom planu usluge, procenjenim intenzitetom podrške, definisanim ciljevima i ishodima, i omogućava prilagođavanje aktivnosti potrebama i ciljevima korisnika i ostvarenim efektima usluge;*
- 2. Ponovni pregled svakog individualnog plana usluge vrši se najmanje:
1) jednom u šest meseci, za decu i mlade;
2) jednom u dvanaest meseci, za odrasle i starije korisnike*
- 3. U ponovnom pregledu učestvuju stručni radnik, korisnik, odnosno njegov zakonski zastupnik i zaduženi zaposleni, a po potrebi i drugi stručnjaci pružaoca usluge i stručnjaci iz zajednice;*
- 4. U ponovnom pregledu učestvuje i voditelj slučaja ukoliko je korisnik upućen preko centra za socijalni rad;*
- 5. Pružalac usluge može utvrditi i kraći rok od roka propisanog stavom 2. ovog člana za ponovni pregled, u skladu sa individualnim planom usluge i posebnim propisima;*
- 6. Izveštaj o realizaciji individualnog plana usluge dostavlja se nadležnom voditelju slučaja, ako je korisnik upućen preko centra za socijalni rad, u skladu sa rokovima utvrđenim u st. 1, 2. i 5. ovog člana.*

²⁶ Član 17. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

Ponovni pregled je deo stručnog postupka koji ima za cilj prilagođavanje aktivnosti usluge aktuelnim snagama i situaciji korisnika. Nakon realizacije aktivnosti plana, trebalo bi da je došlo do određenih promena u ponašanju i životu korisnika, u skladu sa očekivanim ishodom. Kroz ponovni pregled se sagledava da li je i u kom stepenu došlo do planiranih promena, i kakvo je sada stanje u pogledu potreba i snaga korisnika, ali i šta se desilo sa rizicima. Ovo sagledavanje se vrši periodično, najkasnije na godinu dana kad su u pitanju odrasli i stari korisnici, odnosno na šest meseci kada su korisnici usluge, deca. Pružalac usluge može vršiti ponovni pregled i u kraćem periodu, ali nikako u periodu dužem od propisanog standarda. Na osnovu ponovnog pregleda pružalac usluge dostavlja nadležnom voditelju slučaja, ako je korisnik upućen preko centra za socijalni rad, izveštaj o realizaciji individualnog plana usluge. U ponovnom pregledu učestvuju sve osobe koje su učestvovalе u izradi plana, kad god je to moguće.

Restriktivni postupci i mere²⁷

Standardi

- 1. Restriktivni postupci i mere prema korisnicima koji svojim ponašanjem dovode u opasnost sebe, druge korisnike, osoblje, posetioce ili imovinu, primenjuju se isključivo na osnovu planiranih, praćenih, nadgledanih i vremenski ograničenih intervencija, u skladu sa posebnim propisom;*
- 2. Za ograničavanje kretanja, izolaciju ili kontrolu ponašanja korisnika pružalac usluge propisuje procedure, određuje lice odgovorno za odobravanje restriktivnih postupaka i mera i vodi evidenciju o njihovoj primeni, u skladu sa posebnim propisom.*

Restriktivni postupci i mere primenjuju se prema korisnicima koji svojim ponašanjem dovode u opasnost sebe, druge korisnike, osoblje, posetioce, imovinu pružaoца usluge ili sopstvenu imovinu. Ako se ograničavanja kretanja, izolacija i kontrola ponašanja korisnika ne primenjuju u skladu sa propisom, odnosno procedurama u skladu sa standardima, ovi restriktivni postupci i mere predstavljaju kršenje ljudskih prava korisnika.

Primena restriktivnih postupaka i mera mora biti unapred planirana, vremenski ograničena i obezbeđeno kontinuirano nadgledanje intervencije za vreme njihovog trajanja.

²⁷ Član 18. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

Ovi postupci regulisani su posebnim propisom. Neophodno je da za ove postupke postoje definisane procedure. Takođe je neophodno da postoji Odluka o određivanju osobe koja je odgovorna za sprovođenje restriktivnih mera i intervencija, kao i vođenje evidencije o njihovoj primeni.

Interna evaluacija²⁸

Standardi

- 1. Pružalac usluge najmanje jednom godišnje sprovodi internu evaluaciju kvaliteta pruženih usluga, koja uključuje ispitivanje zadovoljstva korisnika, odnosno njihovih zastupnika;***
- 2. Izveštaj o evaluaciji iz stava 1. ovog člana, podnosi se osnivaču usluge, zavodima za socijalnu zaštitu i dostupan je stručnoj javnosti.***

Pružalac usluge, u interesu razvoja usluge i sagledavanja njenih efekata, jednom godišnje vrši internu evaluaciju efekata primene usluge. Ova evaluacija uključuje, pre svega, ispitivanje zadovoljstva korisnika, odnosno za njih značajnih osoba. Evaluacija može da obuhvati i druge sadržaje, kao što su, na primer ispitivanje stepena ispunjenosti standarda usluge, primenu internih procedura pružaoca usluge, razmatranje pritužbi korisnika usluge i dr.. Svrha interne evaluacije je usmeravanje razvoja usluge. Izveštaj o internoj evaluaciji dostavlja se osnivaču usluge, zavodima za socijalnu zaštitu. Treba da bude dostupan i stručnoj javnosti. Smisao ovog standarda je da izveštaj o internoj evaluaciji pružaoca usluge može poslužiti za širu analizu sistema pružanja usluga socijalne zaštite u lokalnoj zajednici, autonomnoj pokrajini ili Republici.

Razvoj osoblja²⁹

Standardi

- 1. Pružalac usluge obezbeđuje odgovarajuću stručnu podršku (npr. konsultacije, mentorstvo, superviziju po odgovarajućem modelu i dr.), svim licima angažovanim na pružanju usluge, u skladu sa svojim planom stručnog usavršavanja donetim u skladu sa zakonom kojim je uređena socijalna zaštita;***
- 2. Pružalac usluge obezbeđuje uslove za obavljanje pripravničkog staža, odnosno studentske prakse u skladu sa pravilnikom kojim je uređeno licenciranje stručnih radnika.***

²⁸ Član 19. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

²⁹ Član 20. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

Pružalac usluge obezbeđuje odgovarajuću stručnu podršku svim osobama koje su angažovane na pružanju usluge. Ova podrška može biti u vidu konsultacija, mentorstva, supervizije i slično. Podrška se obezbeđuje na osnovu *Plana stručnog usavršavanja kadrova*, koji je svaki pružalac usluge dužan da donese. Kod pružaoca usluge moguće je obavljanje pripravnčkog staža ili studentske prakse.

Dostupnost programa i usluga u zajednici³⁰

Standardi

1. *Pružalac usluge obezbeđuje programske aktivnosti, koje su posebno prilagođene mogućnostima i interesovanjima korisnika;*
2. *Ako određene aktivnosti u okviru usluge koju pruža, pružalac ne može realizovati korišćenjem sopstvenih resursa, obezbeđuje ih u zajednici, od drugih organizacija ili angažovanjem stručnjaka različitih profila, u skladu sa identifikovanim potrebama korisnika i njihovim individualnim planovima.*

Kada pružalac usluge nije u mogućnosti da programske aktivnosti realizuje samostalno, on ih može obezbediti u zajednici, od drugih organizacija ili angažovanjem stručnjaka različitih profila. ***Ovi standardi upućuju na otvorenost pružalaca usluga i integrativni pristup u pružanju usluga socijalne zaštite.*** To znači da se u pružanje usluge, s ciljem zadovoljavanja potreba korisnika, integrišu (uključuju) svi drugi sistemi za kojima ima potrebe. Resursi koji doprinose zadovoljavanju potreba korisnika i za preduzimanje određenih mera i postupaka ne postoje samo kod pružaoca usluge socijalne zaštite. Interes i odgovornost pružaoca usluge socijalne zaštite je da poznaje resurse i mogućnosti u lokalnoj zajednici i da radi na povezivanju, saradnji i njihovom optimalnom korišćenju za dobrobit svojih korisnika usluga.

³⁰ Član 21. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

POSEBNI STANDARDI USLUGA SOCIJALNE ZAŠTITE ZA OSOBE SA INVALIDITETOM

U ovom odeljku bavimo se uslugama socijalne zaštite koje često koriste osobe sa invaliditetom. Podsećamo da su sve usluge socijalne zaštite dostupne i osobama sa invaliditetom, međutim ovde se fokusiramo samo na jedan broj standardizovanih usluga, zato što udruženja (nevladine organizacije) koje se bave osobama sa invaliditetom, najčešće pružaju te usluge.

U daljem tekstu predstavljamo specifikacije i posebne standarde za sledeće usluge socijalne zaštite:

Dnevne usluge u zajednici – dnevni boravak, pomoć u kući i lični pratilac deteta;

Usluge podrške za samostalan život – stanovanje uz podršku i personalnu asistenciju.

Za svaku od navedenih usluga, u Pravilniku o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite, propisana je specifikacije usluge (ciljne grupe, svrha usluge, aktivnosti), kao i posebni minimalni strukturalni standardi i posebni minimalni funkcionalni standardi.

Specifikacija usluge

Ciljne grupe Iz odredaba Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite, koje se odnose na ciljne grupe svake od navedenih usluga, jasno je da se svaka usluga može usmeriti na različite korisničke grupe. Pružalac usluge mora da se opredeli za konkretnu korisničku grupu. Pružalac usluge to može uraditi tako što će u svom osnovnom programu organizacije precizno navesti kojoj je korisničkoj grupi namenjena njegova usluga. Pritom mora preuzeti formulaciju ciljne grupe iz odgovarajuće odredbe Pravilnika. Na primer, pružalac usluge dnevnog boravka može, precizirajući svoju ciljnu grupu, navesti da su korisnici njegovog dnevnog boravka ***deca i mladi sa intelektualnim teškoćama***.

Svrha svake usluge socijalne zaštite određena je Pravilnikom o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite. Pružalac usluge nema potrebe da se prilikom izrade osnovnog programa organizacije, niti drugog dokumenta koji je

relevantan za licenciranje i pružanje usluge, bavi svrhom usluge. Pružalac usluge je dužan da prilikom organizacije rada na pružanju usluge, kao i tokom samog pružanja usluge svakom konkretnom korisniku, vodi računa o propisanoj svrsi te usluge.³¹

Aktivnosti usluge. Pružalac usluge prilikom definisanja svojih aktivnosti, ne mora da planira realizaciju svih aktivnosti propisanih Pravilnikom za konkretnu uslugu koju pruža. Izbor aktivnosti zavisice od potreba ciljne grupe za koju se pružalac usluge opredelio, kao i njegovih opredeljenja da se specijalizira za određene aktivnosti. U svoj osnovni program organizacije pružalac usluge unosi one aktivnosti usluge za koje se opredelio, kao i programske aktivnosti (programe pružanja usluge), naročito ukoliko odabrane aktivnosti iz Pravilnika nisu dovoljno jasne i zahtevaju razvijanje programa. Iz definisanih programskih aktivnosti (programa pružanja usluge), pružalac usluge bira koje će aktivnosti uvrstiti u godišnji plan organizacije, u skladu sa potrebama korisničke grupe i aktuelnim resursima kojima raspolaže.

Broj angažovanih stručnih radnika, stručnih saradnika i saradnika

Posebni minimalni strukturalni standardi koji se odnose na broj stručnih radnika, stručnih saradnika i saradnika neposredno angažovanih u radu sa korisnicima, propisani su za svaku od navedenih usluga. To je učinjeno tako da se broj angažovanih stručnih radnika, stručnih saradnika ili saradnika prilagođava broju korisnika usluge.

To znači da je pružalac usluge dužan da obezbedi onoliko stručnih radnika, stručnih saradnika odnosno saradnika, s obzirom na to za koliko korisnika usluge

Osnovni stručni poslovi socijalne zaštite u zavisnosti od delatnosti pružaoca usluge, obuhvataju poslove voditelja slučaja, vaspitača, odnosno stručnog radnika za odrasle i starije u domovima za smeštaj, stručnog radnika u prihvatilištu, savetnika za hraniteljstvo i osamostaljivanje, stručnog radnika koji pruža usluge u zajednici (dnevni boravak, pomoć u kući, personalna asistencija, lični pratilac, predah smeštaj) i drugih usluga koje podržavaju život u prirodnom okruženju.

(Član 4. stav 1. Pravilnika o stručnim poslovima u socijalnoj zaštiti, «Sl. gl. RS», br. 1/12 i 42/13)

je dobio licencu. Ako npr. u osnovnom programu organizacije pružalac usluge dnevnog boravka navodi da uslugu pruža za do deset korisnika iz ciljne grupe *deca i mladi sa fizičkim invaliditetom i intelektualnim teškoćama*, dužan je da obezbedi dva stručna radnika i jednog saradnika. Ta njegova obaveza proističe iz člana 71. stav 1. tačka 1) Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite. Pružalac usluge, u ovom slučaju usluge dnevnog boravka, će u osnovnom programu

31 Iz Pravilnika o bližim uslovima i standardima uz pružanje usluga socijalne zaštite preuzeti svrhu usluge za dnevni boravak (čl. 69), pomoć u kući (čl. 74), lični pratilac deteta (čl. 84), stanovanje uz podršku (čl. 89) i personalna asistencija (čl. 100)

organizacije, odeljku koji se odnosi na podatke o osnovnim kadrovima, navesti da je obezbedio ovo osoblje u potrebnom broju. Na primer, za uslugu dnevnog boravka za decu i mlade sa fizičkim invaliditetom i intelektualnim teškoćama kod pružaoca koji ovu uslugu pruža za do deset korisnika, pružalac usluge je dužan da ima dva stručna radnika.

Prilikom pružanja usluge, posle izdate licence, pružalac usluge u svakom trenutku mora imati odgovarajući dokaz (ugovor) da ima obezbeđeno traženo angažovano osoblje u odgovarajućem broju na broj korisnika usluge dnevnog boravka, iz odabrane korisničke grupe, za koju je dobio licencu. Ovo je princip koji važi za svaku od usluga kojima se u ovom odeljku priručnika bavimo.

Podsećamo da su stručni radnici npr. socijalni radnik ili psiholog – koji neposredno rade sa korisnicima na osnovnim stručnim poslovima socijalne zaštite u pružanju usluge. Pružalac usluge prilikom podnošenja zahteva za licencu, dužan je da dokaže da su stručni radnici koje angažuje, licencirani.

Stručni saradnici su lica druge odgovarajuće struke, sa stečenim visokim obrazovanjem na studijama prvog ili drugog stepena, odnosno na osnovnim studijama, koja obavljaju poslove iz svoje struke u ustanovi socijalne zaštite i kod pružaoca usluga socijalne zaštite. Stručni saradnici su npr. radno-okupacioni terapeuti u socijalnoj zaštiti, koji imaju završene osnovne strukovne studije, osnovne akademske studije i studije drugog stepena i koji su stekli sertifikat o uspešno završenoj obuci po akreditovanom programu za rad na poslovima radno-okupacionog terapeuta. Ako je za uslugu koju pruža propisano angažovanje odgovarajućeg broja stručnih saradnika, pružalac usluge je prilikom podnošenja zahteva za licencu dužan da dokaže da je stručni saradnik koga angažuje ispunio propisane uslove, uključujući i završenu obuku po akreditovanom programu za rad na poslovima radno-okupacionog

Poslove saradnika obavljaju lica sa stečenim drugim, trećim i četvrtim stepenom stručne spreme, koja se angažuju u neposrednom radu sa korisnicima u ustanovi socijalne zaštite i kod pružaoca usluga socijalne zaštite, i koja su stekla sertifikat o uspešno završenoj obuci po akreditovanom programu za rad na tim poslovima, što uključuje negovatelje, geronto domaćice i radne instruktore.

Poslove saradnika iz stava 1. ovog člana obavljaju i medicinski tehničari, na koje se u pogledu uslova za obavljanje poslova u socijalnoj zaštiti primenjuju propisi kojima se uređuje obavljanje poslova zdravstvenih radnika i zdravstvenih saradnika.

(Član 22. Pravilnika o stručnim poslovima u socijalnoj zaštiti, «Sl. gl. RS», br. 1/12 i 42/13)

terapeuta. Pružalac usluge ne podnosi dokaz o tome da stručni saradnik koga angažuje ima licencu. Ne postoji licenca za stručne saradnike. Za njih je dovoljan samo sertifikat o završenom akreditovanom programu obuke.

Pružalac usluge je dužan da angažuje i saradnike, za pružanje konkretne usluge. Saradnici, takođe, ne podležu licenciranju. Pružalac usluge je prilikom licenciranja za pružanje usluge dužan da dokaže da je lice koje angažuje kao saradnika ispunilo propisane uslove, uključujući i završeni program obuke po akreditovanom programu za rad na konkretnim poslovima. Broj saradnika koji je pružalac usluge dužan da angažuje, zavisi od toga koji je broj ovog osoblja propisan u posebnom minimalnom standardu za konkretnu uslugu. Na primer, za uslugu dnevnog boravka za decu i mlade sa fizičkim invaliditetom i intelektualnim teškoćama kod pružaoca koji ovu uslugu pruža za do deset korisnika, pružalac usluge je dužan da ima jednog saradnika.

Dnevne usluge u zajednici

Iz grupe dnevnih usluga u zajednici, usluga dnevnog boravka i pomoći u kući, su usluge koje su važne za grupu osoba sa invaliditetom. Pravilnikom je propisano da su ove usluge dostupne korisnicima najmanje osam sati dnevno, pet dana u nedelji (član 67. Pravilnika). Podsećamo da je ovo minimalni standard, što znači da pružalac usluge ne može ići ispod propisanog nivoa dostupnosti usluge, ali uvek može obezbediti i veću dostupnost ovih usluga. Pružalac može raditi na pružanju usluge i veći broj sati tokom dana, kao i više dana u nedelji – ako ima mogućnosti da obezbedi finansiranje i kvalitet usluge za duži rad. Važno je razumeti da se ovo ne odnosi na vreme pružanja usluge po pojedinačnom korisniku, već da je to vremenski raspon u kome se usluga može obezbediti, a individualnim planom precizira se koliko vremena će se određena usluga pružiti pojedinom korisniku dnevno ili nedeljno.

Dnevni boravak³²

Specifikacija usluge

Ciljna grupa³³

Usluge dnevnog boravka dostupne su:

1. deci i mladima sa telesnim invaliditetom, odnosno intelektualnim teškoćama, koji imaju potrebu za dnevnom negom i nadzorom, i podrškom u održanju i razvijanju potencijala, na način koji ne ometa njihovo školovanje;

³² Smernice za uspostavljanje i pružanje usluge dnevnog boravka za decu i mlade sa invaliditetom sadržane su u publikaciji „Dnevni boravak za decu i mlade sa invaliditetom“, Republički zavod za socijalnu zaštitu, Beograd, 2013.

³³ Član 68. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

2. odraslima sa telesnim invaliditetom, odnosno intelektualnim teškoćama, koji imaju potrebu za dnevnom negom i nadzorom, i podrškom u održanju i razvijanju potencijala;
3. deci i mladima koji su u sukobu sa zakonom, roditeljima, školom ili zajednicom, na način koji ne ometa njihovo školovanje ili odlazak na posao;
4. odraslim i starim licima kojima je potrebna dnevna nega i nadzor.

Svrha usluge³⁴

Svrha usluge dnevnog boravaka sastoji se u unapređenju kvaliteta života korisnika u vlastitoj socijalnoj sredini kroz održanje i razvijanje socijalnih, psiholoških i fizičkih funkcija i veština, kako bi se u što većoj meri osposobili za samostalan život.

Kroz uslugu dnevnog boravka korisnici u organizovanom okruženju, i uz potrebni nadzor, zadovoljavaju razvojne potrebe, stiču i razvijaju životne veštine, ličnu i društvenu odgovornost radi razvoja samostalnosti, socijalnih, saznajnih i drugih važnih funkcija.

Uslugom dnevnog boravka realizuje se pozitivno i konstruktivno iskustvo boravka izvan porodice, a članovima porodice slobodno vreme za bavljenje radnim i drugim aktivnostima.

Usluga dnevnog boravka se realizuje kroz osmišljene programe, u planiranim i ograničenim vremenskim periodima.

Aktivnosti usluge³⁵

Aktivnosti usluge dnevnog boravka usmerene su ka razvijanju i očuvanju potencijala korisnika, odnosno pripremi korisnika za održiv nezavisan život.

Aktivnosti usluge dnevnog boravka realizuju se u skladu sa svrhom usluge, karakteristikama korisničke grupe, kapacitetima korisnika, individualnim planom i, u skladu sa procenom potreba korisnika, obuhvataju jednu ili više sledećih aktivnosti:

1. podršku u izgradnji i održavanju pozitivnih odnosa sa odraslima i decom;
2. podršku u učenju, održavanju i razvijanju kontakta sa nadležnim organima jedinice lokalne samouprave;
3. organizovanje radno-okupacionih, odnosno edukativnih aktivnosti, koje podstiču razvoj novih znanja i veština;

³⁴ Član 69. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

³⁵ Član 70. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

4. razvijanje metoda rada koji ohrabruju učestvovanje korisnika u aktivnostima u zajednici;
5. organizovanje slobodnog vremena u skladu sa potrebama i interesovanjima korisnika;
6. organizovanje prigodnih kulturno-zabavnih sadržaja u okviru dnevnog boravka, odnosno omogućavanje korisnicima da prisustvuju aktivnostima u zajednici;
7. razvoj veština za prepoznavanje i rešavanje problema;
8. razvoj komunikacionih veština;
9. razvoj veština za samozaštitu;
10. razvoj veština i znanja potrebnih za život u zajednici;
11. rehabilitacione i terapijske aktivnosti;
12. programske aktivnosti ličnog pratioca deteta, u skladu sa odredbama ovog pravilnika.

Posebni minimalni strukturalni standardi

Broj stručnih radnika i saradnika³⁶

Minimalni broj stručnih radnika i saradnika neposredno angažovanih u radu sa korisnicima dnevnog boravka, određuje se na sledeći način:

1. za decu i mlade sa fizičkim invaliditetom i intelektualnim teškoćama – dva stručna radnika i jedan saradnik za kapacitet do deset korisnika, a jedan stručni radnik na svakih dodatnih pet korisnika, odnosno jedan saradnik na svakih dodatnih deset korisnika;
2. za decu i mlade u sukobu sa zakonom, roditeljima, školom ili zajednicom – dva stručna radnika za kapacitet do deset korisnika, a jedan stručni radnik na svakih dodatnih pet korisnika;
3. za odrasle sa fizičkim invaliditetom i intelektualnim teškoćama – jedan stručni radnik i dva saradnika za kapacitet do deset korisnika, a jedan saradnik na svakih dodatnih pet korisnika, odnosno jedan stručni radnik na svakih dodatnih deset korisnika.

³⁶ Član 71. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

Ishrana³⁷

Korisnicima koji koriste uslugu dnevnog boravka duže od četiri sata, obezbeđuje se obrok u skladu sa njihovim razvojnim odnosno zdravstvenim potrebama.

U dnevnom boravku je obezbeđena zasebna prostorija za ishranu korisnika.

Posebni minimalni funkcionalni standardi usluge

Za uslugu dnevnog boravka nisu propisani posebni minimalni funkcionalni standardi, tako da se primenjuju samo zajednički minimalni funkcionalni standardi.

Pomoć u kući

Specifikacija usluge

Ciljna grupa³⁸

Usluge pomoći u kući dostupne su deci, odraslima i starijima, koji imaju ograničenja fizičkih i psihičkih sposobnosti usled kojih nisu u stanju da nezavisno žive u svojim domovima bez redovne pomoći u aktivnostima dnevnog života, nege i nadzora, pri čemu je porodična podrška nedovoljna ili nije raspoloživa.

Svrha usluge³⁹

Svrha usluge pomoći u kući je podrška korisnicima u zadovoljavanju svakodnevnih životnih potreba, kako bi se unapredio ili održao kvalitet života.

Aktivnosti usluge⁴⁰

Aktivnosti usluge pomoć u kući usmerene su ka održanju i unapređenju kvaliteta života korisnika.

Realizacijom aktivnosti usluge pomoć u kući obezbeđuje se odgovarajuća nega i pomoć koja, u skladu sa procenom potreba korisnika, može obuhvatati:

1. pomoć u obezbeđivanju ishrane, koja uključuje po potrebi: nabavku namirnica, obezbeđivanje gotovih obroka, priprema lakih obroka, priprema osvežavajućih napitaka, pomoć pri hranjenju;

37 Član 72. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

38 Član 73. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

39 Član 74. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

40 Član 75. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

2. pomoć u održavanju lične higijene i higijene stana, uključujući po potrebi: pomoć pri oblačenju i svlačenju, obavljanju fizioloških potreba, umivanju, kupanju, pranju kose, češljanju, brijanju, sečenju noktiju, pranju i održavanju posteljine, odeće i obuće, održavanju čistoće prostorija, sudova i uređaja u domaćinstvu;
3. pomoć u zagrevanju prostorija, uključujući po potrebi: loženje vatre, čišćenje peći, pomoć u nabavci ogreva;
4. pomoć u zadovoljavanju socijalnih, kulturno-zabavnih, i drugih potreba, uključujući: pomoć pri kretanju unutar i van kuće, nabavku novina i knjiga, iniciranje socijalnih kontakta i uključivanje korisnika u prigodne kulturne aktivnosti u jedinici lokalne samouprave, staranje o plaćanju računa za električnu energiju, telefon, komunalije i sl;
5. posredovanje u obezbeđivanju različitih vrsta usluga, uključujući po potrebi: posredovanje u popravci vodovodnih, električnih i drugih instalacija, stolarije, uređaja za domaćinstvo, krećenje stana i druge usluge;
6. nabavku i nadgledanje uzimanja lekova i primenu saveta propisanih od strane kvalifikovanih medicinskih stručnjaka i odvođenje na lekarske preglede;
7. saniranje i negu manjih povreda;
8. kontrolu vitalnih funkcija (krvni pritisak, telesna temperatura, nivo šećera u krvi, unošenje i izbacivanje tečnosti i sl.);
9. programske aktivnosti ličnog pratioca deteta, u skladu sa odredbama ovog pravilnika.

Posebni minimalni strukturalni standardi

Osoblje⁴¹

Aktivnosti u okviru usluge pomoć u kući realizuje negovateljica-domaćica, sa završenom obukom po akreditovanom programu za pružanje usluge pomoć u kući.

Negovateljica u direktnom radu sa korisnikom realizuje aktivnosti, po vrsti i u trajanju u skladu sa individualnim planom usluge.

Novozaposlenoj negovateljici obezbeđuje se obuka, koju pruža negovateljica sa odgovarajućim radnim iskustvom na tim poslovima u trajanju od najmanje 14 dana, radi njene pripreme za pružanje usluge.

Pružalac usluge angažuje stručnog radnika kao lice odgovorno za procenu potreba korisnika i koordinaciju rada negovateljica.

⁴¹ Član 76. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

Pružalac usluge pomoći u kući ne mora da ispunjava zajedničke minimalne strukturalne standarde za lokaciju objekta i opremu (član 6. Pravilnika), kao i standarde da se zajedničke prostorije svakodnevno čiste, te da su prostorije za obavljanje lične higijene odvojene za muške i ženske korisnike (član 7. st. 1. i 2. Pravilnika).

Posebni minimalni funkcionalni standardi usluge

Za uslugu pomoći u kući nisu propisani posebni minimalni funkcionalni standardi, tako da se primenjuju samo zajednički minimalni funkcionalni standardi.

Lični pratilac deteta

Specifikacija usluge

Ciljna grupa ⁴²

Lični pratilac dostupan je detetu sa invaliditetom odnosno sa smetnjama u razvoju, kome je potrebna podrška za zadovoljavanje osnovnih potreba u svakodnevnom životu u oblasti kretanja, održavanja lične higijene, hranjenja, oblačenja i komunikacije sa drugima, pod uslovom da je uključeno u vaspitno-obrazovnu ustanovu, odnosno školu, do kraja redovnog školovanja, uključujući završetak srednje škole.

Svrha usluge⁴³

Svrha angažovanja ličnog pratioca je pružanje detetu odgovarajuće individualne praktične podrške radi uključivanja u redovno školovanje, i aktivnosti u zajednici, radi uspostavljanja što većeg nivoa samostalnosti.

Programske aktivnosti ⁴⁴

Programske aktivnosti ličnog pratioca deteta realizuju se kroz akreditovani program, u okviru posebne usluge ličnog pratioca deteta, ili kao programske aktivnosti u okviru usluge dnevnog boravka ili pomoći u kući.

Aktivnosti usluge⁴⁵

Aktivnosti ličnog pratioca deteta, planiraju se i realizuju u skladu sa individualnim potrebama deteta u oblasti kretanja, održavanja lične higijene, hranjenja,

42 Član 83. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

43 Član 84. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

44 Član 85. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

45 (član 86.)

oblačenja i komunikacije sa drugima, što uključuje:

1. pomoć kod kuće u oblačenju, održavanju lične higijene (umivanje, češljanje, pranje zuba), pri hranjenju (priprema i serviranje lakših obroka, hranjenje ili pomoć u korišćenju pribora i sl.), pripremu knjiga i opreme za vrtić odnosno školu;
2. pomoć u zajednici, što uključuje:
3. pomoć u korišćenju gradskog prevoza (ulazak i izlazak iz sredstava prevoza, kupovina karte i sl.),
4. pomoć u kretanju (orijentacija u prostoru ukoliko je dete sa oštećenjem vida, guranje kolica ili korišćenje drugih pomagala i sl.),
5. odlazak na igrališta odnosno mesta za provođenje slobodnog vremena (podrška u igri, podrška i posredovanje u komunikaciji i sl.), uključujući kulturne ili sportske aktivnosti i druge servise podrške.

Ako neka organizacija želi da pruža samo uslugu ličnog pratioca deteta, ona mora podneti zahtev za izdavanje licence za ovu uslugu.

Pružalac ove usluge treba da razvije program pružanja usluge ličnog pratioca, koji treba da bude akreditovan.

Međutim, ako organizacija koja želi da se licencira za pružanje usluge dnevnog boravka ili pomoći u kući, hoće da angažuje lica koja će biti lični pratioci detetu, ona to može realizovati kao programsku aktivnost u okviru usluge dnevnog boravka ili pomoći u kući, bez traženja posebne licence za uslugu ličnog pratioca. I ako ličnog pratioca angažuje pružalac usluge dnevnog boravka ili pomoći u kući kao programske aktivnosti u okviru usluge dnevnog boravka ili pomoći u kući, pružalac usluge mora imati razvijenu programsku aktivnost za ličnog pratioca detetu.

Važno je istaći da se aktivnosti ličnog pratioca detetu odnose samo na oblast pomoći detetu kod kuće i pomoći detetu u zajednici. Prema odredbi člana 86. Pravilnika lični pratilac angažovan u okviru socijalne zaštite, nije zadužen za podršku detetu u školi. Ovakvo opredeljenje nije u duhu holističkog odgovora na potrebe deteta, ali pošto je već deo sistema socijalne zaštite, upućuje na saradnju sa školom koju dete pohađa – radi organizovanja podrške detetu za vreme nastave.

Posebni minimalni strukturalni standardi usluge⁴⁶

Pružalac usluge, odnosno realizator programskih aktivnosti, ima najmanje jednog stručnog radnika.

Neposrednu uslugu ličnog pratioca pruža saradnik – lični pratilac deteta.

Stručni radnik i saradnik – lični pratilac imaju završenu obuku po akreditovanom programu za pružanje usluge ličnog pratioca.

Saradnik – lični pratilac ne može biti član porodičnog domaćinstva u kome živi korisnik, srodnik u pravoj liniji kao ni brat i sestra, odnosno brat i sestra po ocu ili majci korisnika.

Ovo je jedini posebni minimalni strukturalni standard za ličnog pratioca detetu.

Njega mora ispuniti i organizacija koja podnosi zahtev za licencu za uslugu ličnog pratioca detetu, ali i organizacija koja ličnog pratioca detetu angažuje u okviru programske aktivnosti usluge dnevnog boravka ili pomoći u kući.

Osoba koja je neposredno angažovana kao lični pratilac deteta je saradnik i mora ispuniti uslove za saradnika propisane Pravilnikom o stručnim poslovima u socijalnoj zaštiti.

Za uslugu ličnog pratioca deteta nisu propisani posebni minimalni funkcionalni standardi, tako da se primenjuju samo zajednički minimalni funkcionalni standardi.

Usluge podrške za samostalan život

Stanovanje uz podršku⁴⁷

Specifikacija usluge

Ciljne grupe⁴⁸

Usluga stanovanja uz podršku dugotrajno je dostupna osobama sa fizičkim invaliditetom, intelektualnim ili mentalnim teškoćama, sa navršenih 15 godina.

Usluga stanovanja uz podršku dostupna je najduže dve godine:

- 1) *licima uzrasta između 15 i 26 godina, koja po prestanku smeštaja u ustanovi socijalne zaštite ili hraniteljskoj porodici, kao i po prestanku boravka*

⁴⁶ Član 87. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

⁴⁷ Smernice za uspostavljanje i pružanje usluge stanovanja uz podršku sadržane su u publikaciji „Stanovanje uz podršku – za mlade koji se osamostaljuju i osobe sa invaliditetom“, Republički zavod za socijalnu zaštitu, Beograd 2013

⁴⁸ Član 88. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

u ustanovi za vaspitanje dece i omladine, odnosno u ustanovi za izvršenje krivičnih sankcija, ne mogu ili ne žele da se vrate u biološku ili srodničku porodicu, niti su u mogućnosti da započnu samostalan život;

- 2) licima uzrasta između 15 i 26 godina, koje nemaju mogućnosti da i dalje žive u biološkim ili srodničkim porodicama, kao alternativa smeštaju u ustanovu socijalne zaštite ili hraniteljsku porodicu, odnosno radi osposobljavanja za samostalan život;*
- 3) licima lečenim od zavisnosti od alkohola ili psihoaktivnih supstanci, starijim od 18 godina.*

Usluga stanovanja uz podršku dostupna je žrtvama trgovine ljudima sa navršelih 15 godina života, najduže godinu dana.

Usluga stanovanja uz podršku dugotrajno namenjena je različitim grupama korisnika, uključujući i osobe sa invaliditetom (fizičkim invaliditetom, intelektualnim ili mentalnim teškoćama, sa navršelih 15 godina).

Uzrast korisnika od 15 i više godina, kada su u pitanju osobe sa invaliditetom neophodan je uslov za korišćenje ove usluge.

Pružalac usluge u osnovnom programu organizacije može ciljnu grupu konkretizovati, tako što će, npr. reći da uslugu pruža osobama sa mentalnim teškoćama kojima je potreban III nivo podrške i koje nemaju teškoće u kretanju, odnosno nemaju telesni invaliditet.

Svrha usluge⁴⁹

Svrha usluge stanovanja uz podršku za osobe sa fizičkim invaliditetom, intelektualnim ili mentalnim teškoćama, jeste pomoć i podrška u sticanju što većeg stepena samostalnosti koji im omogućava kvalitetniji nezavisan život u zajednici. Svrha usluge za mlade koji se osamostaljuju i lečene zavisnike od alkohola ili psihoaktivnih supstanci, je pomoć i podrška u sticanju samostalnosti i integracije u zajednicu.

Stanovanjem uz podršku obezbeđuje se odgovarajući smeštaj, stručna pomoć i podrška za što potpunije osamostaljivanje i uključivanje korisnika u zajednicu.

Stanovanje uz podršku obezbeđuje se radi sprečavanja korišćenja usluge domskog smeštaja.

⁴⁹ Član 89. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

Programske aktivnosti za uslugu⁵⁰

Usluga stanovanja uz podršku ostvaruje se realizacijom programskih aktivnosti kojima se, u skladu sa procenom individualnih potreba i potreba korisničke grupe:

- 1) osigurava bezbedno okruženje i nadzire bezbednost korisnika;
- 2) pruža pomoć i podrška u zadovoljavanju svakodnevnih životnih potreba;
- 3) obezbeđuje okruženje u kome su dostupne raznovrsne socijalne, obrazovne, zdravstvene, kulturno zabavne, sportske i rekreativne usluge u skladu sa identifikovanim potrebama korisnika.

Pružalac usluge obezbeđuje i druge programe koji su posebno prilagođeni mogućnostima i interesovanjima korisnika.

Za uslugu stanovanja uz podršku jasno je propisano da se imaju razviti programske aktivnosti, kao i to koje programske celine moraju biti obuhvaćene: osiguranje bezbednog okruženja, pomoć i podrška u zadovoljavanju svakodnevnih potreba; dostupnost usluga u okruženju.

Pružalac usluge prilikom licenciranja mora razviti programske aktivnosti (program pružanja usluge) u navedenim celinama.

Standardi za aktivnosti usmerene ka razvijanju i očuvanju potencijala korisnika⁵¹

Aktivnosti usmerene ka razvijanju i očuvanju potencijala korisnika, odnosno pripremi korisnika za održiv nezavisan život, realizuju se u skladu sa svrhom usluge, karakteristikama korisničke grupe, kapacitetima korisnika, individualnim planom, a u skladu sa procenom potreba korisnika mogu obuhvatiti:

- 1) *podršku uspostavljanju i održavanju pozitivnih odnosa sa licima u okruženju;*
- 2) *organizovanje radno – okupacionih i edukativnih aktivnosti koje podstiču sticanje novih znanja i veština;*
- 3) *ovladavanje praktičnim veštinama, koje se koriste u svakodnevnom životu, posebno onim veštinama koje se odnose na pripremu ishrane, održavanje lične higijene i higijene stanovanja, vođenja domaćinstva, poznavanja i korišćenja resursa zajednice;*

⁵⁰ Član 90. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

⁵¹ Član 91. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

- 4) podršku u razvoju samostalnosti u donošenju odluka i preuzimanja odgovornosti;
- 5) pomoć prilikom održavanja stanova i staranja o ličnim stvarima;
- 6) organizovanje slobodnog vremena u skladu sa potrebama i interesovanjima korisnika;
- 7) organizovanje zabavnih sadržaja u skladu sa interesovanjima, željama i sposobnostima korisnika;
- 8) razvoj veština za prepoznavanje i rešavanje problema;
- 9) razvoj socijalnih i komunikacionih veština;
- 10) razvoj veština za samozaštitu.

Standardi za aktivnosti usmerene na podršku pri školovanju i zapošljavanju⁵²

Aktivnosti usmerene na podršku pri školovanju i zapošljavanju korisnika, u skladu sa kapacitetima i procenom potreba korisnika, obuhvataju:

- 1) pomoć u profesionalnoj orijentaciji, započinjanju i nastavku školovanja;
- 2) podršku u sticanju i razvoju veština potrebnih za pronalaženje i zadržavanje zaposlenja ili radnog angažovanja;
- 3) podršku u početnim danima novog zaposlenja ili radnog angažovanja.

Posebni minimalni strukturalni standardi usluge

Standardi za lokaciju objekta i opremu⁵³

Minimalna struktura stambene jedinice obezbeđuje nesmetano obavljanje osnovnih životnih funkcija: spavanje, obedovanje, dnevni boravak i održavanje higijene korisnika.

- U stambenoj jedinici može biti smešteno najviše šest korisnika.
- U jednoj sobi smeštena su najviše dva korisnika.
- Po korisniku se obezbeđuje najmanje 12 m² stambenog prostora.

Pored zajedničkih minimalnih strukturalnih standarda koji se odnose na lokaciju objekta i opremu, za ovu uslugu je neophodno ispuniti i posebne minimalne strukturalne standarde iz člana 93. Pravilnika. Ovi standardi zahtevaju uslove, koji

⁵² Član 92. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

⁵³ Član 93. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

korisnicima omogućavaju odgovarajući kvalitet života. Standard iz stava 1. člana 93. ne govori o strukturi stambenog prostora, već je orijentisan na ishode – on propisuje koje životne funkcije korisniku moraju da budu obezbeđene u stambenom prostoru (spavanje, obedovanje, dnevni boravak i održavanje lične higijene). Druhim standardima iz istog člana limitira se broj korisnika u stambenoj jedinici (na šest), kao i broj korisnika u sobi (dva), a propisuje i minimalni stambeni prostor po korisniku (12m²).

Pružalac usluge prilikom podnošenja zahteva za licencu radi pružanja ove usluge, u svom osnovnom programu mora navesti broj korisnika u stambenoj jedinici, kao i dokazati da su za taj broj korisnika ispunjeni svi standadi iz ovog člana Pravilnika.

Standardi za osnovne kadrove⁵⁴

Pružalac usluge ima jednog stručnog radnika, odgovornog za organizaciju i koordinaciju rada i pružanja usluge za najmanje tri stambene jedinice.

Svaki korisnik ima zaduženog stručnog radnika – savetnika za osamostaljivanje.

Pružalac ove usluge dužan je da u okviru osnovnog programa organizacije, u odeljku o osnovnim kadrovima navede da ima jednog stručnog radnika odgovornog za organizaciju i koordinaciju rada na pružanju usluge, za najmanje tri stambene jedinice. Standard zahteva da odgovornost za koordinaciju i organizaciju rada za najmanje tri stambene jedinice, ima jedna osoba. Ova osoba nije direktor odnosno rukovodilac organizacije koja pruža uslugu stanovanja uz podršku, već se radi o osobi na srednjem nivou menadžmenta – koordinatoru (rukovodiocu) za najmanje tri stambene jedinice. Pružalac usluge je dužan da u svom aktu o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji poslova, detaljnije opiše poslove ove osobe.

U stavu 2. istog člana propisano je da svaki korisnik ima zaduženog stručnog radnika. Taj radnik definisan je kao savetnik za osamostaljenje, a pošto se radi o stručnom radniku, on mora biti licenciran.

Standardi za broj stručnih radnika i saradnika⁵⁵

Minimalni broj stručnih radnika i saradnika, određuje se na sledeći način:

1) lica sa invaliditetom:

(1) jedan stručni radnik – savetnik za osamostaljivanje na deset korisnika;

(2) jedan negovatelj na četiri korisnika.

2) mladi koji se osamostaljuju:

(1) jedan stručni radnik – savetnik za osamostaljivanje na 15 korisnika

⁵⁴ Član 94. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

⁵⁵ Član 95. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

Kada je u pitanju pružalac usluge stanovanja uz podršku, čija su ciljna grupa osobe sa invaliditetom, jedan stručni radnik (savetnik za osamostaljenje) u organizaciji koja ima npr. dve stambene jedinice sa npr. po četiri korisnika – zadužen je za korisnike u obe stambene jedinice, a svaka stambena jedinica mora imati po jednog negovatelja kao stručnog saradnika.

Posebni minimalni funkcionalni standardi usluge

Za uslugu stanovanja uz podršku propisani su posebni minimalni funkcionalni standardi, koji se moraju poštovati pored zajedničkih minimalnih funkcionalnih standarda.

Standard za prijem korisnika⁵⁶

Pružalac usluge sačinjava plan pripreme korisnika za preseljenje u stambenu jedinicu za stanovanje uz podršku, kojim se obezbeđuje priprema korisnika u periodu do dva meseca.

Standard za procenu⁵⁷

Procena se vrši u toku pripreme korisnika za preseljenje.

Sastavni deo procene za žrtve trgovine ljudima je bezbednosna procena prijavljena preko službe nadležne za koordinaciju zaštite žrtava trgovine ljudima.

Primerak procene za žrtve trgovine ljudima, dostavlja se i službi nadležnoj za koordinaciju i zaštitu žrtava trgovine ljudima.

Standard za planiranje i ponovni pregled⁵⁸

Individualni plan usluge sačinjen je pre početka korišćenja usluge u saradnji sa nadležnom službom za koordinaciju žrtava trgovine ljudima.

Primerak individualnog plana usluge za žrtve trgovine ljudima, dostavlja se i službi nadležnoj za koordinaciju i zaštitu žrtava trgovine ljudima.

Ponovni pregled individualnog plana usluge vrši se u skladu sa individualnim planom usluge, a najmanje:

- 1) za lica sa invaliditetom na svakih šest meseci;***
- 2) za mlade koji se osamostaljuju na svaka tri meseca.***

56 Član 96. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

57 Član 97. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

58 Član 98. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

Za pružaoca ove usluge, kada je pruža osobama sa invaliditetom, od svih navedenih standarda (čl. 96-98.) relevantni su samo **boldirani standardi** (člana 96.; stav 1 iz člana 97. i stav 3. tačka 1. iz člana 98.

Personalna asistencija

Specifikacija usluge

Ciljna grupa⁵⁹

Usluge personalne asistencije dostupne su punoletnim licima sa invaliditetom sa procenjenim I ili II stepenom podrške, koja ostvaruju pravo na uvećani dodatak za tuđu negu i pomoć, imaju sposobnosti za samostalno donošenje odluka, radno su angažovana ili aktivno uključena u rad različitih udruženja građana, sportskih društava, političkih partija i drugih oblika društvenog angažmana, odnosno uključene su u redovni ili individualni obrazovni program.

Korisnici ove usluge su isključivo osobe sa invaliditetom. Ne sve, već veoma precizno definisane grupe osoba sa invaliditetom.

Pružalac usluge nema mogućnosti da šire definiše ciljnu grupu, ako želi da se ova usluga finansira iz javnih prihoda.

Korisnici ove usluge su samo osobe sa invaliditetom koje ispunjavaju sve uslove propisane članom 99. Pravilnika.

Svrha usluge⁶⁰

Svrha usluge personalne asistencije je pružanje odgovarajuće individualne praktične podrške koja je korisniku neophodna za zadovoljavanje ličnih potreba i uključivanje u obrazovne, radne i društvene aktivnosti u zajednici, radi uspostavljanja što većeg nivoa samostalnosti.

Programske aktivnosti usluge personalne asistencije⁶¹

Usluga personalne asistencije ostvaruje se kroz aktivnosti kojima se, u skladu sa svrhom usluge, a u zavisnosti od identifikovanih potreba korisnika obezbeđuje praktična pomoć i podrška.

⁵⁹ Član 99. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

⁶⁰ Član 100. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

⁶¹ Član 101. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

Aktivnosti usluge personalne asistencije⁶²

Aktivnosti usluge personalne asistencije su usmerene ka održavanju i unapređenju kvaliteta života korisnika, u zavisnosti od identifikovanih potreba i kapaciteta za samostalno obavljanje određenih aktivnosti, kao i kapaciteta porodice korisnika i dostupnih resursa i po potrebi uključuju:

1) pomoć u održavanju lične higijene i zadovoljavanju osnovnih ličnih potreba (pomoć pri oblačenju i svlačenju, obavljanju fizioloških potreba, kupanju, pranju kose, itd.);

2) pomoć u održavanju higijene stana, obavljanju svakodnevnih aktivnosti i zadovoljavanju osnovnih životnih potreba; (obezbeđivanju ishrane, nabavku namirnica, spremanje obroka, hranjenje, održavanju čistoće prostorija i itd.);

3) podizanje, premeštanje (transfer) i pomoć pri kretanju unutar i izvan korisnikove kuće, radnog mesta i mesta gde se odvijaju društvene i obrazovne aktivnosti, pomoć u korišćenju prevoza;

4) pomoć u korišćenju terapijskih i zdravstvenih usluga i korišćenju i održavanju pomagala;

5) pomoć pri komunikaciji, socijalnim kontaktima i zadovoljavanju socijalnih, kulturno-zabavnih, i drugih potreba;

6) pomoć pri obavljanju različitih radnih, obrazovnih i društvenih aktivnosti.

Na osnovu identifikovanih potreba i procene dostupnih resursa, pružalac usluge i korisnik određuju obim i vrstu angažovanja personalnog asistenta.

Personalni asistent može pružati sve aktivnosti ove usluge određenom korisniku, a može pružati i samo neke od njih koje pružalac usluge i korisnik identifikuju kao potrebne korisniku.

Posebni minimalni strukturalni standardi usluge

Standardi za organizaciju rada⁶³

Pružalac usluge sačinjava listu potencijalnih personalnih asistenata, sastavljenu na osnovu definisanih kriterijuma i procedure za regrutovanje, izbor i osnovnu obuku personalnih asistenata.

Pružalac usluge zaključuje ugovor o pružanju usluge, sa korisnikom i personalnim asistentom.

Ugovorom se uređuju međusobna prava, obaveze i odgovornosti, a po potrebi i uloga člana porodice ili drugog lica značajnog za korisnika prilikom pružanja usluge.

⁶² Član 102. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

⁶³ Član 103. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

Ovo znači da pružalac usluge personalne asistencije prilikom podnošenja zahteva za licencu, mora imati svoje bliže definisane kriterijume i procedure za regrutovanje, izbor i plan organizovanja osnovne obuke personalnih asistenata po akreditovanom programu.

Pružalac usluge može imati dva odvojena ugovora: jedan u kome se regulišu odnosi između pružaoca i korisnika i drugi u kome se regulišu odnosi pružaoca i personalnog asistenta. Pružalac takođe može imati i samo jedan trojni ugovor koji će u posebnim delovima regulisati odnose pružaoca sa korisnikom i asistentom.

Standardi za stručne radnike i saradnike⁶⁴

Pružalac usluge ima najmanje jednog stručnog radnika.

Neposrednu uslugu personalne asistencije pruža saradnik – personalni asistent.

Personalni asistent ima završenu osnovnu obuku po akreditovanom programu obuke za pružanje usluge personalne asistencije.

Korisnik usluge personalne asistencije ima završenu obuku po osnovnom programu za korišćenje usluge personalne asistencije.

Jedan personalni asistent po pravilu pruža uslugu za jednog korisnika.

Personalni asistent ne može biti član porodičnog domaćinstva u kome živi korisnik, srodnik u pravoj liniji kao ni rođeni brat i sestra, odnosno brat i sestra po ocu ili majci korisnika.

Personalni asistent angažovan je u radu sa jednim korisnikom, najmanje 20 a najviše 40 sati nedeljno, prema procenjenim potrebama i kapacitetima korisnika, a u skladu sa odredbama o radnom vremenu iz zakona kojim su uređeni radni odnosi.

Pružalac usluge, korisnik usluge i personalni asistent mogu da se dogovore o preraspodeli radnog vremena personalnog asistenta, prema individualnim potrebama korisnika, a u skladu sa zakonom kojim su uređeni radni odnosi.

Pružalac mora imati angažovanog jednog stručnog radnika koji je licenciran za obavljanje stručnih poslova u socijalnoj zaštiti ⁶⁵, ali se taj stručni radnik može angažovati na više načina (radni odnos, ugovor o delu, protokol o saradnji i sl.) i određeni broj sati, zavisno od usluge i potreba pružaoca usluge.

⁶⁴ Član 104. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

⁶⁵ Pravilnik o licenciranju stručnih radnika u socijalnoj zaštiti. Pravilnik je objavljen u "Službenom glasniku RS", br. 42/2013 od 14.5.2013. godine, a stupio je na snagu 22.5.2013.

Kod personalne asistencije personalni asistent ima status saradnika, koji mora imati završenu obuku po akreditovanom programu.

Pružalac usluge personalne asistencije ne mora da ispunjava zajedničke minimalne strukturalne standarde za lokaciju objekta i opremu (član 6. Pravilnika). Analogno tome da se i ova usluga pruža u kući korisnika ili nekom mestu koje u skladu sa potrebama njemu odgovara, pružalac usluge ne mora ispunjavati ni zajednički strukturalni standard za čišćenje prostorija i odvojene prostorije za obavljanje lične higijene su za muške i ženske korisnike. (Član7.)

Ono što je specifično za ovu uslugu a nije obaveza za korišćenje drugih usluga koje propisuje Pravilnik, jeste da i korisnik mora proći određenu obuku po akreditovanom programu, da bi mogao da koristi ovu uslugu.

Takođe, specifično je i to da svaki korisnik ima svog personalnog asistenta. Iako standard propisuje da jedan personalni asistent "po pravilu" pruža uslugu za jednog korisnika – važna komponenta personalne asistencije je u tome da je jedan personalni asistent zadužen za samo jednog korisnika. Jedino tako je moguće ostvariti svrhu ove usluge.

Posebni minimalni funkcionalni standardi usluge

*Standard za uzajamno prilagođavanje*⁶⁶

Period uzajamnog prilagođavanja personalnog asistenta i korisnika traje najduže 30 dana.

*Standardi za planiranje*⁶⁷

Korisnik usluge i angažovani personalni asistent sačinjavaju individualni nedeljni i mesečni plan rada.

U zavisnosti od procenjenih kapaciteta korisnika i porodice, individualnim planom usluga definišu se dostupne aktivnosti.

U izradi nedeljnog i mesečnog plana rada može učestvovati i roditelj ili druga značajna osoba za korisnika.

U usluzi personalne asistencije personalni asistent i korisnik su veoma upućeni na saradnički odnos. To se vidi i kod standarda koji uređuje obavezu sačinjavanja

⁶⁶ Član 105. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

⁶⁷ Član 106. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

individualnog i nedeljnog plana rada – njega prvenstveno sačinjavaju zajedno personalni asistent i korisnik, s tim što odgovarajuće učesće mogu imati i roditelj i druga značajna osoba za korisnika ako mu je to potrebno.

Posebni minimalni funkcionalni standardi za ovu uslugu, prvenstveno imaju smisla pošto pružalac usluge dobije licencu – njihova ispunjenost je od uticaja na obnavljanje licence.

USLOVI ZA IZDAVANJE LICENCE

Da bi se organizaciji socijalne zaštite izdala licenca za pružanje određene usluge, ona mora da ispuni propisane uslove. Ispunjenost ovih uslova dokazuje se propisanim dokumentima koja organizacija prilaže uz zahtev za izdavanje licence.

Dokazi u postupku licenciranja pružalaca usluga socijalne zaštite, odnose se na:

- Dokaze o ispunjenosti uslova za izdavanje licence;
- Dokaze o ispunjenosti standarda za izdavanje licence.

Pravo na licencu za pružanje usluge socijalne zaštite ima organizacija socijalne zaštite:

- 1. koja je registrovana u skladu sa zakonom;*
- 2. koja ispunjava standarde za pružanje usluge za koju traži izdavanje licence, a koji se tiču lokacije, prostora, opreme, organizacije, broja i stručnosti angažovanog osoblja, procene, planiranja i aktivnosti za pružanje konkretne usluge socijalne zaštite;*
- 3. koja najmanje dve godine pruža usluge socijalne zaštite.*

(Član 179. Zakona o socijalnoj zaštiti)

Dokazi o ispunjenosti uslova i standarda za izdavanje licence

Pravilnikom o licenciranju organizacija socijalne zaštite, određeni su bliži uslovi za izdavanje licence organizacijama socijalne zaštite (pružaoциma usluga socijalne zaštite) u odnosu na odredbe člana 179. Zakona o socijalnoj zaštiti.

Prema članu 4. Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite, organizacija socijalne zaštite, uz zahtev za izdavanje licence, prilaže dokaze o ispunjavanju propisanih uslova i standarda za pružanje određenih usluga u oblasti socijalne zaštite, za koje traži izdavanje licence, a u skladu sa propisom kojim su uređeni minimalni standardi usluga socijalne zaštite, i to:

- 1. dokaz da je registrovana u skladu sa zakonom**, o čemu organizacija socijalne zaštite podnosi dokument o upisu u odgovarajući registar kod Agencije za privredne registre, odnosno kod drugog nadležnog organa;

2. **dokaz da ispunjava standarde za pružanje usluge** za koju traži izdavanje licence, a koji se tiču lokacije, prostora, opreme, organizacije, broja i stručnosti angažovanog osoblja, procene, planiranja i aktivnosti za pružanje konkretne usluge socijalne zaštite;
3. **dokaz da usluge socijalne zaštite pruža najmanje dve godine**, o čemu organizacija socijalne zaštite prilaže rešenje nadležnog organa ili drugi odgovarajući dokaz (o projektnom pružanju usluge, ugovornom pružanju usluge po ugovoru zaključenom sa nadležnim organom jedinice lokalne samouprave, donatorskom organizacijom i dr.).

1. Dokaz da je organizacija registrovana u skladu sa zakonom je dokument o upisu u odgovarajući registar. Udruženja, privredna društva i preduzetnici, koji mogu biti pružaoci usluga socijalne zaštite, upisuju se u odgovarajući registar Agencije za privredne registre. Ovoj agenciji udruženja podnose zahtev za izdavanje potvrde o upisu u registar, a privredna društva i preduzetnici zahtev za izdavanje izvoda iz registra odnosno potvrde. Zahtev se podnosi na obrascu ili u slobodnoj formi. Obrazac zahteva može se preuzeti na veb-sajtu Agencije za privredne registre. Za izdavanje potvrde odnosno izvoda iz registra plaća se naknada. Bliže informacije o obrascu zahteva i iznosu naknade možete pronaći na adresi: www.apr.gov.rs. Registar ustanova socijalne zaštite vodi se kod privrednog suda, tako da ustanova socijalne zaštite, radi pribavljanja dokaza da je registrovana u skladu sa zakonom, podnosi zahtev za izdavanje izvoda iz registra kod privrednog suda na čijoj teritoriji ima sedište.

2. Dokaz da organizacija ispunjava standarde za pružanje usluge za koju traži izdavanje licence, tiču se lokacije, prostora, opreme, organizacije, broja i stručnosti angažovanog osoblja, procene, planiranja i aktivnosti za pružanje konkretne usluge socijalne zaštite.

Članom 5. Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite, propisani su precizni dokazi o ispunjenosti standarda za pružanje usluge socijalne zaštite. Dokazi su propisani najpre kao lista dokaza, za koje se kasnije u istom članu ovog pravilnika navodi koji se dokazi odnose na pružanje koje od usluga socijalne zaštite.

*Kao dokaz da ispunjava standarde za pružanje usluge za koju traži izdavanje licence, a koji se tiču lokacije, prostora, opreme, organizacije, broja i stručnosti angažovanog osoblja, procene, planiranja i aktivnosti za pružanje konkretne usluge socijalne zaštite, organizacija socijalne zaštite podnosi:*⁶⁸

68 Član 5. stav 1. Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite

1) **osnovni program organizacije** koji sadrži podatke propisane pravilnikom kojim su uređeni standardi usluga socijalne zaštite

Osnovni program organizacije je dokument u kome se definišu korisnička grupa kojoj je usluga namenjena, programske aktivnosti koje se realizuju u pružanju usluge i podatke o osnovnim kadrovima.

2) **Elaborat o ispunjenosti uslova za početak rada i pružanje usluga socijalne zaštite**

Elaborat o ispunjenosti uslova za početak rada i pružanje usluga socijalne zaštite je dokument koji organizacija prilaže pri podnošenju zahteva za izdavanje licence. Njime dokazuje da ispunjava uslove za pružanje usluge za koju traži izdavanje licence. Elaborat podrazumeva određeni broj dokaza (dokumenata) koje treba prikupiti odnosno izraditi. Svrha elaborata je da opiše kapacitete organizacije za pružanje usluge socijalne zaštite i na kvalitetan način zadovolji potrebe korisnika iz korisničke grupe za koju se opredelio pružalac usluge.

Detaljna objašnjenja o sadržaju osnovnog programa organizacije videti na str. 32-38 ovog priručnika.

Detaljnija objašnjenja o zajedničkim minimalnim strukturalnim i funkcionalnim standardima videti na str. 31-60 ovog priručnika.

Detaljnija objašnjenja o specifikaciji konkretne usluge, kao i o posebnim minimalnim strukturalnim i funkcionalnim standardima, potražite u ovom priručniku na mestu gde su oni objašnjeni za uslugu za čije pružanje želite da podnesete zahtev za licencu.

U vezi sa elaboratom napominjemo da on sadrži sve dokumente navedene kao podtačke (od 1 do 17) u okviru tačke 2. stava 1. člana 5. Pravilnika. U pravilu se moraju podneti svi ovi dokazi, osim ako u Pravilniku nije rečeno da se neki od njih ne odnose na određenu uslugu, a što se može videti na strani 94 ovog Priručnika u Tabeli potrebnih dokaza koji se podnose uz zahtev za licenciranje, za svaku pojedinačnu uslugu.

Kao dokaze iz ove grupe, pružalac usluge dostavlja: **skicu prostora** u kome se pruža usluga, iz koje se vidi organizacija prostora, i to:⁶⁹

- ⇒ skicu parcele sa ucrtanim objektom i prilazima,
- ⇒ skicu poprečnog preseka objekta,
- ⇒ skicu osnove prizemlja i svih etaža sa ucrtanim elementima enterijera koji su od značaja za pružanje usluge za koju se traži licenca. (npr. raspored

⁶⁹ Član 5. stav 1. tačka 2 podtačka (1) Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite

prostorija, raspored kreveta, prostorije za obedovanje i dnevne aktivnosti, raspored kupatila, rampe, liftovi, priprema hrane i sl.).

Skica prostora (eksterijera i samog objekta) u kome se pruža usluga, prilaže se da bi se stekao uvid u organizaciju prostora i njegovu funkcionalnost. Skicama osnova moguće je sagledati koje sve prostorije i prostori postoje, kakav je njihov raspored, veličina, kako su opremljene nameštajem, kuhinjskim i sanitarnim elementima, da li postoje liftovi, pristupne rampe i slično, odnosno proceniti koliko prostor i objekat mogu zadovoljiti strukturalne standarde kvaliteta za uslugu kojoj su namenjeni.

Gde se pribavlja skica prostora? Podnosioci zahteva koji imaju građevinsku odnosno upotrebnu dozvolu mogu priložiti kopije potrebnih delova tehničke dokumentacije. U tehničkoj dokumentaciji nalazi se skica prostora. Takođe, podnosioci zahteva mogu dostaviti i pojedinačne propisane skice, urađene od strane stručnjaka iz oblasti arhitekture, građevine i geodezije.

Dokazi o ispunjenosti uslova u pogledu prostora i opreme, u skladu sa posebnim propisima, a s obzirom na uslugu za čije se pružanje traži licenca, i to:⁷⁰

- ⇒ *sertifikat o energetske svojstvima objekta koji izdaje ovlašćena organizacija, u skladu sa zakonom kojim su uređeni planiranje i izgradnja,*
- ⇒ *sanitarnu saglasnost nadležnog organa, u skladu sa zakonom kojim je uređen sanitarni nadzor,*
- ⇒ *saglasnost nadležnog ministarstva na Plan zaštite od požara, u skladu sa zakonom kojim je uređena zaštita od požara,*
- ⇒ *ugovor o isporuci električne energije,*
- ⇒ *dokaz o priključku na vodovodnu i kanalizacionu mrežu,*
- ⇒ *rešenje o ispunjenosti propisanih uslova u oblasti bezbednosti i zdravlja na radu u skladu sa zakonom kojim je uređena bezbednost i zdravlje na radu,*
- ⇒ *dokaz da su obezbeđeni uslovi za odlaganje otrovnih i drugih materija, u skladu sa odgovarajućim propisom,*

Sertifikat o energetske svojstvima objekta. Uslovi i postupak za izdavanje ovog sertifikata propisani su Pravilnikom o uslovima, sadržini i načinu izdavanja sertifikata o energetske svojstvima zgrada.⁷¹ Tim pravilnikom je propisano šta sve treba da bude urađeno kako bi objekat dobio sertifikat o energetske efikasnosti. Sertifikat o energetske svojstvima naziva se energetske pasoš. Energetske pasoš

⁷⁰ Član 5. stav 1. tačka 2 podtačka (2) Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite

⁷¹ "Službeni glasnik RS", broj 61/2011

moraju imati sve nove zgrade, kao i postojeće zgrade koje se rekonstruišu, adaptiraju, saniraju ili energetske saniraju, osim zgrada koje su ovim pravilnikom izuzete od obaveze energetske sertifikacije. Kategorije zgrada za koje se izdaje energetska pasoš, određene su prema pretežnoj nameni definisanoj propisom kojim se uređuju energetska svojstva zgrada. **Energetski pasoš izdaje privredno društvo, odnosno drugo pravno lice koje ispunjava propisane uslove**, u skladu sa Zakonom o planiranju i izgradnji i odgovarajućim pravilnikom, i to: privredno društvo, odnosno drugo pravno lice koje je upisano u odgovarajući registar; privredno društvo, odnosno drugo pravno lice koje ima zaposlena najmanje dva lica odgovarajuće struke sa licencom odgovornih inženjera za energetske efikasnost zgrada, koja su završila obuku iz oblasti energetske efikasnosti zgrada, u skladu sa programom Inženjerske komore Srbije.

Sanitarnu saglasnost nadležnog organa treba da ima objekat da bi se videlo da zadovoljava higijensko-tehničke i sanitarne uslove za delatnost koju obavlja. Ova saglasnost se obezbeđuje u skladu sa Zakonom o sanitarnom nadzoru⁷² odnosno Pravilnikom o dokazima koji se prilažu uz zahtev za izdavanje sanitarne saglasnosti.⁷³ Sanitarnu saglasnost izdaje sanitarni inspektor.

Saglasnost nadležnog ministarstva na Plan zaštite od požara Zakonom o zaštiti od požara⁷⁴ propisani su zahtevi u pogledu protivpožarne zaštite koje objekat mora da ispunjava. Pružalac usluge mora najpre da izradi Plan zaštite od požara, da bi zatražio saglasnost za isti od ministarstva nadležnog za unutrašnje poslove.

Ugovor o isporuci električne energije sa organizacijom ovlašćenom za isporuku električne energije dokazuje da je objekat legalno priključen na električnu mrežu. Kao dokaz može da posluži i izmiren račun za isporuku energije za mesec koji prethodi podnošenju zahteva.

Dokaz o priključku na vodovodnu i kanalizacionu mrežu Ugovorom se dokazuje da je objekat legalno priključen na vodovodnu i kanalizacionu mrežu. Kao dokaz može da posluži izmiren račun za mesec koji prethodi podnošenju zahteva.

Rešenje o ispunjenosti propisanih uslova u oblasti bezbednosti i zdravlja na radu obezbeđuje se u skladu sa Zakonom o bezbednosti i zdravlju na radu⁷⁵. Ovo rešenje izdaje ministarstvo nadležno za poslove rada.

Dokaz da su obezbeđeni uslovi za odlaganje otrovnih i drugih materija. Saglasnost na Plan o upravljanju, odlaganju otpada, izdaje ministarstvo nadležno

72 "Službeni glasnik RS", broj 125/2004

73 "Službeni glasnik RS", broj 17/2006

74 "Službeni glasnik RS", broj 111/2009

75 "Službeni glasnik RS", broj 101/2005

za životnu sredinu. Pružalac usluge mora najpre da sačini Plan o upravljanju i odlaganju otpada. Uz saglasnost, dokaz da su obezbeđeni uslovi predstavlja i ugovor sa organizacijom ovlašćenom za preuzimanje i odlaganje otpada.

Dokaz o osnovu prava korišćenja objekta za period na koji se izdaje licenca⁷⁶.

Osnov za pravo korišćenja objekta može biti: vlasnički list, ugovor o sticanju nepokretnosti, pravosnažno rešenje o nasleđivanju ili overen ugovor o zakupu zaključen najkraće na vremenski rok na koji se izdaje licenca uz dokaz da je zakupodavac vlasnik objekta.

Akt o načinu organizacije rada.⁷⁷*Organizacija rada treba da obezbedi strukturisan ali fleksibilan način pružanja usluge. Ovaj dokument se odnosi na radno vreme, načine komunikacije i donošenja odluka u organizaciji koja pruža uslugu, realizaciju programskih aktivnosti i sl.*

Pružalac usluge mora da ima Pravilnik o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji poslova. U ovom pravilniku potrebno je definisati unutrašnju organizaciju pružaoca usluge. Akt sadrži i normativ kadrova, tj. broj i strukturu zaposlenih i drugog angažovanog osoblja na pružanju usluge. U ovom aktu potrebno je dati i opis svih poslova koji se obavljaju u okviru radnih mesta kod pružaoca usluge, te propisati vrstu i stepen stručne spreme zaposlenih, potrebna znanja i iskustva za obavljanje poslova radnih mesta, kao i broj potrebnih izvršilaca za svako radno mesto. Pri izradi ovog akta pružalac usluge mora poštovati zahteve standarda koji se odnose na uslugu za čije pružanje traži izdavanje licence, uključujući i propisan broj angažovanog osoblja. Ovaj pravilnik treba da sadrži i delove o tome kako je organizovano pružanje usluge, tj. da li postoje unutrašnje organizacione jedinice pružaoca usluge, a ako postoje treba navesti koje su i koji se poslovi obavljaju u okviru njih. Ovaj akt sadrži i odredbe o tome ko donosi koje odluke u okviru pružanja usluge i kakve su linije komunikacije i odgovornosti. Ovaj akt sadrži i odredbe o dostupnosti usluge – kako je organizovano radno vreme, da li su regulisana dežurstva i drugo što se odnosi na dostupnost usluge.

Takođe, pružalac usluge podnosi dokaze o angažovanju izvršilaca odnosno angažovanog osoblja (fotokopije ugovora o radu, ličnih karti, diploma i radnih knjižica).

Potvrda⁷⁸ *da se protiv direktora, odnosno zakonskog zastupnika organizacije ne vodi krivični postupak, kao i da nije pravosnažno osuđen za krivično delo iz grupe krivičnih dela protiv života i tela, protiv slobode i prava čoveka i građanina, protiv prava po osnovu rada, protiv časti i ugleda, protiv polne slobode, protiv braka i porodice, protiv službene dužnosti, kao i protiv ustavnog uređenja i bezbednosti Republike Srbije.*

⁷⁶ Član 5. stav 1. tačka 2 podtačka (3) Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite

⁷⁷ Član 5. stav 1. tačka 2 podtačka (4) Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite

⁷⁸ Član 5. stav 1. tačka 2 podtačka (5) i (6) Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite

Potvrda nadležnog organa da direktoru, odnosno zakonskom zastupniku organizacije nije izrečena pravosnažna mera zabrane vršenja poziva, delatnosti i dužnosti koja je predmet zahteva za licenciranje, odnosno koja je od uticaja na predmet zahteva za licenciranje.

Da se protiv direktora, odnosno zakonskog zastupnika ne vode krivični postupci, dokazuje se **uverenjem nadležnog suda**.

Da direktor odnosno zakonski zastupnik organizacija nije pravosnažno osuđen za krivična dela propisana Pravilnikom, dokazuje se **uverenjem nadležne policijske uprave**.

Da direktoru odnosno zakonskom zastupniku organizacije nije izrečena pravosnažna mera zabrane vršenja poziva, delatnosti i dužnosti koja je predmet zahteva za licenciranje, dokazuje se **potvrdom privrednog ili prekršajnog suda ili potvrdom Agencije za privredne registre**.

***Opis aktivnosti**⁷⁹ i način njihovog pružanja konkretnim grupama korisnika i, ako je to relevantno, podatke o uzrastu korisnika, načinu grupisanja korisnika u skladu sa uzrastom, interesovanjima, ponašanjima, kao i o drugim karakteristikama korisnika kojima se usluga pruža.*

Opis aktivnosti i način njihovog pružanja je poseban dokument koji pružalac usluge razvija pre podnošenja zahteva za licencu. To je prikaz sadržaja konkretnih aktivnosti sa vremenskom dinamikom održavanja i definisanim ciljnim grupama korisnika. Ovaj dokument može biti izvod iz osnovnog programa organizacije.

***Dokaz o ispunjenosti uslova za pružanje zdravstvenih usluga**⁸⁰, odnosno obavljanje određenih poslova iz oblasti zdravstvene delatnosti, ako je to relevantno s obzirom na uslugu za čije se pružanje traži licenca.*

O ovoj odredbi Pravilnika nećemo davati obrazloženje, jer se ne odnosi na usluge koje su predmet ovog Priručnika.

***Procedura o načinima obezbeđivanja prava korisnika**⁸¹ u skladu sa potrebama, odnosno karakteristikama korisničke grupe, posebno kod izbora programskih aktivnosti.*

Ovo može biti posebni dokument koji treba da razvije pružalac usluge pre podnošenja zahteva za licencu, ali ova pitanja mogu biti i deo zajedničkog dokumenta kojim se uređuje grupa srodnih pitanja koja su propisana kao sadržaj elaborata. Procedura treba da opiše postupak kod pružaoca usluge kojim se obezbeđuje učešće korisnika

⁷⁹ Član 5. stav 1. tačka 2 podtačka (7) Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite

⁸⁰ Član 5. stav 1. tačka 2 podtačka (8) Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite

⁸¹ Član 5. stav 1. tačka 2 podtačka (9) Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite

u odlučivanju o sadržaju aktivnosti koje će se obezbeđivati, izradi plana usluga i proceni, kako se obezbeđuje pravo korisnika na odlučivanje, koji su specifični postupci izražavanja mišljenja korisnika u skladu sa njegovim sposobnostima i dr.

Opis postupka i metodologiju procene potreba i izrade individualnih planova usluga⁸², što uključuje i postupke ponovnog pregleda i načina reagovanja na promene u stanju i potrebama korisnika.

Procedura i kriterijumi za prijem i završetak korišćenja usluge.

Ova pitanja pružalac usluge može urediti posebnim dokumentom, koji treba da razvije pre podnošenja zahteva za licencu, ali ista pitanja mogu biti i deo zajedničkog dokumenta kojim se uređuje grupa srodnih pitanja koja su propisana kao sadržaj elaborata.

Procedurom se definiše kako se započinje sa korišćenjem usluge i kako se završava korišćenja usluge, kao i kriterijumi za prijem i završetak korišćenja usluge. Procedura opisuje postupak kako se vrši prijem korisnika, koje su aktivnosti u prijemu i koji su kriterijumi za prestanak korišćenja usluga. Mogući kriterijumi za prestanak korišćenja usluge su: ispunjenje ciljeva koji su postavljeni individualnim planom usluge; da usluga više ne odgovara potrebama korisnika, uz opis kako se to utvrđuje; samostalni prekid korišćenja usluge od strane korisnika, pri čemu treba opisati koji su postupci pružaoca usluge – koju procenu vrši u toj situaciji, koga obaveštava o prestanku korišćenja usluga i na koji način, sa kojim stepenom hitnosti, šta predlaže u obaveštenju koje dostavlja i slično.

Takođe, treba opisati kako se sprovodi postupak prijema, procene potreba i stanja korisnika, kako se izrađuju individualni planovi usluga i kako se sprovodi postupak ponovnog pregleda. Posebno treba naglasiti kako se vrši prilagođavanje usluge kada dođe do promena stanja i potreba korisnika, pogotovu ako ove promene nastaju u periodu pre definisanog roka za preispitivanje efekata usluge.

Procedura o načinu zaštite podataka o ličnosti korisnika⁸³, u skladu sa zakonom kojim je uređena zaštita podataka o ličnosti.

Ovom procedurom pružalac usluge, pre podnošenja zahteva za licencu, definiše način ostvarivanja zaštite podataka o ličnosti; svrhu prikupljanja podataka o ličnosti korisnika; načine čuvanja i korišćenja ovih podataka (kako se podaci čuvaju, u koje svrhe se mogu koristiti, ko može da koristi ove podatke, na koji način i dr.); način razmene podataka sa drugim pružaocima usluge za istog korisnika; kako se obezbeđuje saglasnost korisnika za čuvanje i korišćenje njegovih podataka; meha-

82 Član 5. stav 1. tačka 2 podtačke (10) i (11) Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite

83 Član 5. stav 1. tačka 2 podtačka (12) Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite

nizme kontrole u postupanju kao i u slučajevima kršenja prava za zaštitu podataka o ličnosti; i druga pitanja koja su važna za određene grupe korisnika s obzirom na njihove sposobnosti izražavanja mišljenja i odlučivanja. Pružalac usluge socijalne zaštite prikuplja podatke od korisnika i od drugih lica od značaja za korisnika i dužan je da obradu podataka vrši na osnovu pristanka lica ili na osnovu zakona⁸⁴.

Procedura postupanja po pritužbama korisnika⁸⁵.

Ovo pitanje pružalac usluge može urediti posebnim dokumentom, koji treba da razvije pre podnošenja zahteva za licencu, ali i u okviru zajedničkog dokumenta kojim se uređuje grupa srodnih pitanja koja su propisana kao sadržaj elaborata. Procedurom treba urediti postupak kako korisnik može da izrazi pritužbu na rad zaposlenih i drugih angažovanih lica koji učestvuju u pružanje usluge, kao i postupanje pružaoca usluga po podnetoj pritužbi (ko reaguje po pritužbi, kome se pritužba dostavlja, u kom roku i ko odlučuje po pritužbi i dr.).

Procedura o posebnim merama radi osiguranja bezbednosti korisnika⁸⁶ koji su pogođeni demencijom, duševnim bolestima, mentalnom ometenošću ili poremećajem ponašanja ili nekih drugih problema upravljanja ponašanjem, ako je to relevantno s obzirom na uslugu za čije se pružanje traži licenca.

Ovo pitanje pružalac usluge može urediti posebnim dokumentom, koji treba da razvije pre podnošenja zahteva za licencu, ali i u okviru zajedničkog dokumenta kojim se uređuje grupa srodnih pitanja koja su propisana kao sadržaj elaborata – ako je to relevantno s obzirom na uslugu koju pruža. Relevantnost za razvoj ove procedure dolazi od korisničke grupe kojoj pružalac usluge pruža uslugu (korisnici koji su pogođeni demencijom, duševnim bolestima, mentalnom ometenošću, poremećajem ponašanja ili nekih drugih problema upravljanja ponašanjem).

Procedurom se uređuje način postupanja u situacijama kada je ugrožena bezbednost korisnika i postoji rizik od samopovređivanja, povređivanja drugih, bekstva i sličnih situacija. Procedurom se definiše postupanje zaposlenih i drugih angažovanih lica u takvim situacijama sa jasno određenim zadacima, odgovornim osobama za realizaciju i vremenskom dinamikom. Dugim rečima, procedurom treba propisati koji se postupci primenjuju, kako se obezbeđuje poštovanje prava korisnika u obezbeđivanju mera osiguranja bezbednosti, kao i to ko može i na koji način primenjivati određene mere radi osiguranja bezbednosti. Posebno treba jasno propisati postupak ukoliko se radi osiguranja bezbednosti primenjuju mere ograničavanja kretanja korisnika.

84 Videti Zakon o zaštiti podataka o ličnosti "Službeni glasnik RS", br. 97/2008, 104/2009 – dr.zakon, 68/2012 – odluka US i 107/2012 član 8

85 Član 5. stav 1. tačka 2 podtačka (13) Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite

86 Član 5. stav 1. tačka 2 podtačka (14) Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite

Dokument o načinima saradnje sa drugim službama, prilikom pružanja usluge (sporazum o saradnji, protokol i sl.)⁸⁷.

Ova odredba Pravilnika je veoma jasna. Njome se pružalac usluge obavezuje da pre podnošenja zahteva za licencu ima odgovarajući dokument o saradnji sa drugim službama. "Druge službe" su one službe (javne službe poput centara za socijalni rad, zdravstvenih ustanova i dr.) i druge organizacije (udruženja građana i sl.) koje su bitne za uslugu koju pruža.

Uspostavljanje i razvijanje različitih vidova saradnje u zajednici zahteva sačinjavanje dokumenata (sporazuma, protokola i sl.) o saradnji. Uobičajeno je da dokument o saradnji sadrži ***cilj saradnje, oblasti saradnje***, kao i ***obaveze svakog partnera***. Poželjno je da, uvek kada je to moguće, dokument o saradnji sadrži i jasnije odredbe o procedurama odnosno koracima u saradnji u konkretnim situacijama koje su karakteristične za saradnički odnos.

Plan obuke zaposlenih⁸⁸, *odnosno angažovanih lica, u skladu sa potrebama korisničke grupe.*

Plan obuke pružalac usluge razvija pre podnošenja zahteva za licencu. Plan treba da bude usklađen sa svrhom usluge za koju se traži licenca; potrebama korisničke grupe; minimalnim standardima kvaliteta i Pravilnikom o licenciranju stručnih radnika u socijalnoj zaštiti. Sačinjavanju plana obuke prethodi identifikovanje oblasti u kojima treba unaprediti kompetencije zaposlenih i drugog angažovanog osoblja. Identifikovane oblasti se mogu odnositi na teškoće sa kojima se pružalac usluge susreće u zadovoljavanju potreba korisnika, kao i na motivaciju zaposlenih da unapređuju znanja i veštine u pojedinim aspektima profesionalnog angažovanja. Plan obuke treba da daje odgovore na sledeća pitanja: koji su vidovi obuke predviđeni (akreditovani programi obuke, interni programi obuke, mentorstvo, učešće na stručnim skupovima, radionicama, obuka kroz superviziju i drugi vidovi sticanja potrebnih znanja). Takođe, u planu treba navesti broj zaposlenih za koje se planira određeni vid obuke.

Odluka o načinu formiranja cene usluge⁸⁹, *ugovaranja i naplaćivanja dodatnih troškova i naknada za posebne servise koji su dostupni korisnicima usluge, ako je to relevantno za uslugu za čije se pružanje traži licenca.*

Ovaj dokaz pružalac usluge priprema pre podnošenja zahteva za licencu, ako je to relevantno za uslugu za čije pružanje traži licencu. Način ugovaranja, formiranja cene i participacije korisnika u ceni usluga utvrđuje osnivač organizacije socijalne zaštite. Organizacije kojima nije osnivač Republika, Autonomna Pokrajina ili

87 Član 5. stav 1. tačka 2 podtačka (15) Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite

88 Član 5. stav 1. tačka 2 podtačka (16) Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite

89 Član 5. stav 1. tačka 2 podtačka (17) Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite

jedinica lokalne samouprave, ugovaraju uslugu i formiraju cenu prema tržišnim mehanizmima. Ako organizacija koja je licencirana za pružanje usluge socijalne zaštite, **uslugu pruža na osnovu ugovora sa nadležnim organom** npr, jedinice lokalne samouprave, onda će je pružati pod uslovima i po ceni kako je to određeno u ugovoru između pružaoca usluge i jedinice lokalne samouprave kao finansijera usluge, odnosno po ceni koju formira finansijer. Ukoliko pružalac usluge pruža uslugu direktnim ugovaranjem sa korisnicima odnosno njihovim zakonskim zastupnicima, on mora na transparentan način prikazati kriterijume za formiranje cene, kao i samu cenu usluge. To je važno da bi korisnici znali po kojoj ceni mogu očekivati uslugu. Ako pružalac usluge pruža i neke dodatne servise korisnicima usluge, i ti servisi moraju imati jasnu cenu sa kojom su njihovi korisnici upoznati.

3. Dokaz da organizacija pruža usluge socijalne zaštite najmanje dve godine O ovoj činjenici organizacija socijalne zaštite prilaže rešenje nadležnog organa ili drugi odgovarajući dokaz. Drugi odgovarajući dokaz može biti ugovor o realizaciji projekta ili drugi dokument iz koga se vidi da je organizacija imala iskustva u pružanju usluge u projektnom okviru. Takođe, drugi odgovarajući dokaz je i ugovor o pružanju usluge zaključen sa nadležnim organom jedinice lokalne samouprave.

Ako organizacija nema najmanje dvogodišnje iskustvo u pružanju usluge socijalne zaštite, ona može dobiti ograničenu licencu.

Zapisnik inspektora socijalne zaštite sastavni je deo dokumentacije neophodne za odlučivanje o izdavanju licence i služi kao dokazno sredstvo u postupku. Sastavlja se na osnovu terenske posete inspektora socijalne zaštite, koji izlazi na teren nakon podnetog zahetva za izdavanje licence, a sa ciljem da se neposredno proverí ispunjenost uslova i ispravnost dokaza u okviru podnete dokumentaciji za izdavanje licence.

Saglasnost organizacije o izveštavanju nadležnog ministarstva Organizacija socijalne zaštite uz zahtev za izdavanje licence prilaže i pismenu izjavu da je saglasna da redovno izveštava ministarstvo nadležno za poslove socijalne zaštite o pružanju usluge za koju joj je izdata licenca, najmanje jedanput godišnje i češće na zahtev ministarstva. Izveštavanje nadležnog ministarstva je neophodno radi praćenja socijalnih pojava i potreba korisnika, kao i radi planiranja razvoja sistema socijalne zaštite. Takođe, izveštavanje je neophodno i u procesu nadzora nad stručnim radom i inspekcij-skog nadzora, koje obavlja nadležno ministarstvo u skladu sa zakonom.

Dokazi o ispunjenosti uslova i standarda za izdavanje licence za konkretnu uslugu

Jedan broj navedenih dokaza relevantan je za neke usluge socijalne zaštite, dok za druge nije. U nastavku dajemo pregled potrebnih dokaza koji se podnose uz zahtev za licenciranje, s obzirom na konkretne usluge.

Pregled potrebnih dokaza koji se podnose uz zahtev za licenciranje

Dokazi	Dnevni boravak	Pomoć u kući	Lični pratilac deteta	Stanovanje uz podršku	Personalna asistencija	Gde pribaviti dokaz / Ko ga sačinjava
Dokaz o upisu u registar	da	da	da	da	da	Agencija za privredne registre ili Privredni sud
Dokaz o iskustvu u pružanju usluge	da	da	da	da	da	Rešenje organa koji je izdao dozvolu za rad; ugovor ili dokaz o projektnom pružanju usluge
Osnovni program organizacije	da	da	da	da	da	Pružalac usluge
Elaborat o ispunjenosti uslova za početak rada i pružanje usluga socijalne zaštite	da	da	da	da	da	Pružalac usluge
Skica prostora	da	ne	ne	da	ne	Tehnička dokumentacija uz građevinsku/ upotrebnu dozvolu, ili pribaviti od stručnjaka iz oblasti arhitekture, građevine i geodezije
Sertifikat o energ. svojstvima	da	ne	ne	da	ne	Ovlašćeno privredno društvo ili drugo pravno lice
Sanitarna saglasnost	da	ne	ne	da	ne	Sanitarni inspektor
Salgalsnost na Plan zaštite od požara	da	ne	ne	da	ne	Ministarstvo unutrašnjih poslova
Ugovor o isporuci električne energije	da	ne	ne	da	ne	Ugovor sa EDB ili poslednji račun

<i>Dokaz o priključku na vodovod i kanalizacionu mrežu</i>	da	ne	ne	da	ne	Ugovor ili poslednji račun
<i>Rešenje o uslovima o bezbednosti i zdravlja na radu</i>	da	ne	ne	da	ne	Ministarstvo nadležno za poslove rada
Dokaz o odlaganju otrovnih materijala	da	ne	ne	da	ne	Saglasnost na Plan o upravljanju, odlaganju otpada, izdaje ministarstvo nadležno za životnu sredinu
Dokaz o osnovu prava korišćenja objekta	da	da	da	da	da	Ugovor o zakupu; ugovor o kupoprodaji; rešenje o dodeli objekta i sl.
<i>Akt o načinu organizacije rada</i>	da	da	da	da	da	Pružalac usluge
Potvrda da se ne vodi krivični postupak	da	da	da	da	da	Uverenje suda
Potrda da nije pravosnažno osuđen	da	da	da	da	da	Uverenje Policijske uprave
Potvrda da nije izrečena mera zabrane vršenja delatnosti	da	da	da	da	da	Potvrda Privrednog ili Prekršajnog suda ili potvrda Agencije za privredne registre
Opis aktivnosti i način pružanja usluge korisnicima	da	da	da	da	da	Pružalac usluge
<i>Dokaz za pružanje zdravstvenih usluga</i>	ne	ne	ne	ne	ne	
<i>Procedura o načinu obezbeđenja prava korisnika</i>	da	da	da	da	da	Pružalac usluge
Opis postupaka i metodologije procene	da	da	da	da	da	Pružalac usluge

Procedura za prijem i završetak korišćenja Usluge	da	da	da	da	da	Pružalac usluge
Procedura o zaštiti podataka o ličnosti	da	da	da	da	da	Pružalac usluge
Procedura postupanja po pritužbama	da	da	da	da	da	Pružalac usluge
Procedura o merama za osiguranje bezbednosti korisnika	da (ako su u korisničkoj grupi osobe sa demencijom, duševnim bolestima, mentalnom ometenošću ili poremećajima ponašanja)	da (ako su u korisničkoj grupi osobe sa demencijom, duševnim bolestima, mentalnom ometenošću ili poremećajima ponašanja)	da (ako su u korisničkoj grupi osobe sa demencijom, duševnim bolestima, mentalnom ometenošću ili poremećajima ponašanja)	da (ako su u korisničkoj grupi osobe sa demencijom, duševnim bolestima, mentalnom ometenošću ili poremećajima ponašanja)	da (ako su u korisničkoj grupi osobe sa demencijom, duševnim bolestima, mentalnom ometenošću ili poremećajima ponašanja) U pravilu ne bi trebala ova procedura jer korisnička grupa ove usluge kako je definisana Pravilnikom ne bi trebalo da uključuje ovakve korisnike)	Pružalac usluge
Dokument o načinu saradnje sa drugim službama	da	da	da	da	da	Pružalac usluge (sporazum o saradnji, protokol o saradnji i sl.)
Plan obuke zaposlenih	da	da	da	da	da	Pružalac usluge
Odluku o načinu formiranja cene	da (ako je relevantno)	da (ako je relevantno)	da (ako je relevantno)	da (ako je relevantno)	da (ako je relevantno)	Pružalac usluge
Zapisnik inspektora socijalne zaštite	da	da	da	da	da	Inspektor za socijalnu zaštitu
Saglasnost za redovno izveštavanje	da	da	da	da	da	Pružalac usluge

U odeljku ovog priručnika o uslovima za licenciranje organizacija, detaljnije su opisani dokazi koje je potrebno pribaviti u postupku licenciranja, s obzirom na konkretne usluge za koje se organizacije licenciraju.

U tom odeljku možete videti koji su elementi Elaborata relevantni za koju uslugu socijalne zaštite, iz čega se može dobiti jasnija slika o troškovima izrade Elaborata.

KAKO SE LICENCIIRATI⁹⁰

Podnošenje zahteva i postupanje nadležnog organa

Zahtev za izdavanje licence organizacija podnosi ministarstvu nadležnom za poslove socijalne zaštite, na propisanom obrascu poštom ili elektronskim putem.

(Član 3. Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite)

Podnošenje zahteva Prilikom podnošenja zahteva organizacija socijalne zaštite prilaže dokaze o ispunjavanju propisanih uslova i standarda za pružanje određene usluge oblasti socijalne zaštite, za koju traži izdavanje licence.

Dakle, za organizaciju koja želi da se licencira, postupak licenciranja započinje obezbeđivanjem potrebne dokumentacije i dokaza da ona ispunjava propisane uslove. Ove dokaze organizacija podnosi u skladu sa propisom kojim su uređeni minimalni standardi usluga socijalne zaštite, kao i propisom kojim je uređeno licenciranje organizacija socijalne zaštite, a s obzirom na konkretnu uslugu za čije pružanje traži izdavanje licence. Formalno, odnosno procesno-pravno gledano, postupak licenciranja započinje kada ministarstvo nadležno za poslove licenciranja preduzme prvu radnju povodom zahteva organizacije kao stranke u postupku.

Pre podnošenja zahteva, potrebno je da organizacija pribavi sve potrebne dokaze navedene u Pravilniku o licenciranju organizacija socijalne zaštite za konkretnu uslugu. Potom organizacija podnosi zahtev za licenciranje. Zahtev se podnosi na propisanom obrascu (ZA1), a u njemu su sadržani svi podaci koje organizacija mora da navede.

Obrazac zahteva objavljen je na internet prezentaciji Ministarstva rada, zapošljavanja i socijalne politike.

Obrazac zahteva organizacija može preuzeti i koristiti u postupku licenciranja.

⁹⁰ Korisno je pogledati i „Vodič za organizacije civilnog društva“, Centar za liberalno-demokratske studije, Beograd, 2013. i „Uputstvo za pripremu dokumentacije i izradu elaborata o ispunjenosti uslova za izdavanje licence pružaocima usluga socijalne zaštite“, Republički zavod za socijalnu zaštitu, Beograd 2013 (www.zavodsz.gov.rs)

Kome se podnosi zahtev? Zahtev se podnosi Ministarstvu rada, za pošljavanja i socijalne politike u Beogradu, Odeljenju za inspekcijski nadzor. Ovaj organ, nadležan za licenciranje organizacija socijalne zaštite, nalazi se na adresi: Beograd, Nemanjina 22-26.

Šta se podnosi uz zahtev? Uz popunjen zahtev (ZA1), organizacija podnosi sledeća dokumenta:

- dokaze o ispunjenosti uslova za dobijanje licence. Vrsta ovih dokaza zavisi od usluge za čije pružanje se traži licenca.
- pisanu izjavu odnosno saglasnost da redovno izveštava nadležno ministarstvo o pružanju usluge za koju se izdaje licenca;
- dokaz o uplati administrativne takse za licenciranje;
- druge dokaze odnosno dokumentaciju propisanu Pravilnikom o licenciranju organizacija za konkretnu uslugu.

Kako se podnosi zahtev? Zahtev se može podneti poštom, preporučenom pošiljkom. Pravilnikom o licenciranju organizacija socijalne zaštite propisana je i mogućnost podnošenja zahtava za izdavanje licence putem elektronske pošte. O mogućnostima korišćenja ovog kanala komunikacije sa ministarstvom nadležnim za socijalnu zaštitu, treba se informisati na internet prezentaciji tog ministarstva.

Koji su troškovi licenciranja? Organizacija socijalne zaštite tokom postupka licenciranja može imati određene troškove. Troškovi umnogome zavise od usluge za čije pružanje organizacija želi da dobije licencu. U troškove licenciranja mogu spadati i troškovi prikupljanja određenih dokaza potrebnih u postupku licenciranja, kao na primer takse koje se plaćaju drugim organima i organizacijama za pribavljanje određenih dokumenata (za skicu prostora i objekata, sertifikat o energetskim svojstvima objekta u kome se pruža usluga, sanitarnu saglasnost nadležnog organa, potvrdu da se protiv direktora odnosno zakonskog zastupnika organizacije ne vodi krivični postupak i dr.). Svi navedeni dokazi su u okviru *Elaborata o ispunjenosti uslova za početak rada i pružanje usluga socijalne zaštite*, pa se može reći da sama izrada Elaborata predstavlja direktan trošak organizaciji koja se licencira.

Direktan trošak organizacije je i administrativna taksa, koja se uplaćuje u iznosu po tarifnom broju 209 (*Tarifa republičkih administrativnih taksi*). Svrha uplate ove takse je utvrđivanje ispunjenosti uslova za početak rada, obavljanje delatnosti i izdavanje licence za pružanje konkretne usluge socijalne zaštite. Taksa se uplaćuje na žiro račun 840-742221843-57, model 97, uz poziv na broj. Poziv na broj je kontrolni broj opštine u kojoj organizacija koja podnosi zahtev za licencu ima svoje sedište.

Šta se dešava posle podnošenja zahteva? Povodom podnetog zahteva za licenciranje, nadležni organ započinje postupak. Radi se o upravnom postupku koji je uređen zakonom, a pravila tog postupka primenjuje ministarstvo nadležno za poslove socijalne zaštite, kao organ nadležan za licenciranje organizacija. Povodom zahteva organizacije postupa posebna organizaciona celina nadležnog ministarstva – Odeljenje za inspekcijski nadzor.

*Načelno gledano, u skladu sa zakonom upravni postupak se pokreće na jedan od dva načina: (a) po službenoj dužnosti i (b) povodom zahteva stranke. **Konkretno**, postupak za izdavanje licence pokreće se isključivo povodom zahteva organizacije socijalne zaštite. Postupak za izdavanje licence ne može se pokrenuti po službenoj dužnosti.*

Organizacija socijalne zaštite, kao pravno lice, ima status stranke u upravnom postupku.

Najpre se, u skladu sa zakonom kojim je uređen upravni postupak, preduzimaju radnje da bi se utvrdilo postojanje formalnih uslova za postupanje po zahtevu. To znači da organ koji vodi postupak proverava da li je zahtev **razumljiv, potpun** i da li sadrži **nedostatke koji onemogućavaju postupanje**. Ako se utvrdi neki od navedenih nedostataka, podnosiocu zahteva se o tome dostavlja obaveštenje, sa uputstvom o načinu otklanjanja nedostatka i određuje mu se rok u kome je dužan da otkloni nedostatke. O ovome se podnosilac zahteva može obavestiti i telefonom ili elektronskim putem, o čemu službeno lice nadležnog ministarstva sastavlja zabelešku na spisu. Ako podnosilac zahteva ne otkloni nedostatke u ostavljenom roku, Ministarstvo će doneti zaključak kojim odbacuje zahtev. Po odbačenom zahtevu Ministarstvo neće dalje postupati. U tom slučaju organizaciji koja želi da joj se izda licenca, ostaje da podnese novi zahtev i da pri tom vodi računa da on bude uredan – potpun i razumljiv da bi se po njemu moglo postupati, odnosno da se organizaciji posle sprovedenog postupka može izdati licenca.

***Razumljivost zahteva** za izdavanje licence znači da organizacija mora popuniti sve delove zahteva na obrascu (ZA1). Ako organizacija ne unese neki podatak koji je potreban za dalje postupanje, Ministarstvo može smatrati da je zahtev nerazumljiv.*

***Potpunost zahteva** znači da se uz zahtev moraju podneti svi dokazi, odnosno dokumentacija koja je neophodna za izdavanje licence. Ako nedostaje neki od dokumenata bitnih za odlučivanje, Ministarstvo može smatrati da je zahtev nepotpun.*

Kako izgleda dalji postupak? Po prijemu urednog zahteva, inspektori socijalne zaštite najpre vrše uvid i razmatraju priloženu dokumentaciju da bi utvrdili da li su ispunjeni zahtevi sa izdavanje licence. Samo razmatranje priložene dokumentacije nije dovoljno da bi se organizaciji izdala licenca. Inspektori socijalne zaštite će, povodom zahteva, izaći na teren da bi na licu mesta utvrdili ispunjenost uslova za izdavanje licence, povodom pitanja koja nije moguće utvrditi samo uvidom u dokumentaciju. O izlasku na teren, odnosno o onome što utvrde putem terenske posete, inspektori socijalne zaštite sačinjavaju zapisnik. Zapisnik inspektora socijalne zaštite je sastavni deo dokumentacije neophodne za donošenje rešenja o ispunjenosti uslova, odnosno izdavanje licence.

Svrha izlaska na teren je neposredna provera ispunjenosti uslova za pružanje konkretne usluge.

Pošto se utvrdi potpuno činjenično stanje odnosno sve činjenice i okolnosti neophodne za odlučivanje, ministar nadležan za poslove socijalne zaštite donosi rešenje. Rok za donošenje rešenja je 60 dana od dana podnošenja zahteva. Rešenje ministra je konačno u upravnom postupku i protiv njega se može izjaviti žalba. Ako organizacija povodom čijeg zahteva za izdavanje licence je doneto rešenje, nije zadovoljna tim rešenjem, ona može pokrenuti upravni spor. Upravni spor se pokreće podnošenjem tužbe Upravnom sudu.

Sedište Upravnog suda je u Beogradu, ulica Nemanjina broj 9.

Sve tužbe za pokretanje upravnog spora predaju se isključivo u sedištu suda, neposredno na šalteru za prijem (radno vreme je od 7.30 do 15.30) ili se šalju poštom.

Licenca se izdaje

organizaciji socijalne zaštite na osnovu rešenja ministra nadležnog za poslove socijalne zaštite, posle sprovedenog postupka u kome je utvrđeno da su ispunjeni uslovi iz Zakona o socijalnoj zaštiti i Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite.

CIP - Каталогизација у публикацији
Народна библиотека Србије, Београд

347.77.043:364-7(497.11)(035)
364-22-056.26/.36(497.11)(035)

ЈОВАНОВИЋ, Владан, 1966-
Priručnik za licenciranje pružalaca
usluga socijalne zaštite za osobe sa
invaliditetom / Vladan Jovanović, Lidija Milanović, Gordana Rajkov. - Beograd :
Udruženje istraživača socijalnih prilika - Mreža ISP, 2014 (Beograd : Kosmos).
- 102 str. : tabele ; 24 cm

Tiraž 300. - Napomene i bibliografske
reference uz tekst.

ISBN 978-86-917711-0-2

1. Милановић, Лидија, 1956- [аутор] 2.

Рајков, Гордана, 1944- [аутор]

а) Социјална заштита - Лиценце - Србија - Приручници б) Особе са
инвалидитетом - Социјална заштита - Србија - Приручници COBISS.SR-ID
206830604