

Национални програм Европске уније ИПА 2012 за Републику Србију

**Подршка социјалној инклузији најугроженијих
група, укључујући Роме, кроз разноврсније
социјалне услуге у заједници**

(EuropeAid/133783)

**Инструкције о поступцима лиценцирања
услуга социјалне заштите у заједници**

Београд, октобар 2015. године



Пројекат финансира
Европска унија



Пројекат спроводи: EPTISA Servicios de Ingeniería S.L.
у конзорцијуму са WYG International и EPTISA d.o.o.



Информације о документу

Назив:	Инструкције о поступцима лицензирања услуга социјалне заштите у заједници
Статус:	Финални нацрт
Датум:	Октобар 2015. године
Пројекат:	Подршка социјалној инклузији најугроженијих група, укључујући Роме, кроз разноврсније социјалне услуге у заједници
Број пројекта:	EuropeAid/133783 (2014/343-809)
Аутор	Проф. Мирослав Бркић, експерт на пројекту
Садржај документа проверава:	Александра Чалошевић, вођа пројектног тима acalosevic@eptisa.com

Мишљења представљена у овом документу су мишљења аутора и не морају нужно представљати становиште Европске уније или било које друге организације.



Садржај

1. УСЛУГЕ У ЗАЈЕДНИЦИ	4
2. ОСНОВНИ ПОЈМОВИ И НОРМАТИВНИ ОКВИР	6
3. ЛИЦЕНЦИРАЊЕ ОРГАНИЗАЦИЈА СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ.....	8
4. ОПШТИ ПРИНЦИПИ ЛИЦЕНЦИРАЊА.....	10
5. УСЛОВИ ЗА ДОБИЈАЊЕ ЛИЦЕНЦЕ.....	11
6. КОРАЦИ У ПОСТУПКУ ЛИЦЕНЦИРАЊА	13



1. УСЛУГЕ У ЗАЈЕДНИЦИ

Услуге у заједници усмерене су на пружање помоћи и подршке корисницима у природном окружењу, како би успоставили што већи степен контроле над властитим животом, остварили и задржали што већи степен самосталности и спречили, односно, умањили ризик од институционализације.

Законом о социјалној заштити дефинисане су следеће услуге у заједници:

- **Дневне услуге у заједници:** дневни боравак, помоћ у кући, лични пратилац¹ детета, свратиште и друге услуге које подржавају боравак корисника у породици и непосредном окружењу;
- **Услуге подршке за самосталан живот:** становање уз подршку, , персонални асистент, обука за самостални живот и друге врсте подршке неопходне за активно учешће корисника у друштву;
- **Саветодавно-терапијске и социјално-едукативне услуге:** интензивне услуге подршке породици која је у кризи; саветовање и подршка родитеља, хранитеља и усвојитеља; подршка породици која се стара о свом детету или одраслом члану породице са сметњама у развоју; одржавање породичних односа и поновно спајање породице; саветовање и подршка у случајевима насиља; породична терапија; медијација; СОС телефони; активација и друге саветодавне и едукативне услуге и активности

Осим што се пружају у заједници, ове услуге имају још једну заједничку карактеристику – финансирају се из буџета локалне самоуправе. Делимичан изузетак представља услуга становање уз подршку за особе са инвалидитетом, која се, по Закону о социјалној заштити, финансира из републичког буџета ако су у питању јединице локалне самоуправе чији је степен развијености, утврђен у скаду са прописима којима се уређује разврставање јединица локалне самоуправе према степену развијености, испод републичког просека. Остале локалне самоуправе, чији је степен развијености, утврђен по истим прописима, изнад републичког просека, ову услугу финансирају из властитог буџета.

¹ Ова услуга у Закону о социјалној заштити није препозната, док је у Правилнику о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите сврстана у дневне услуге у заједници.



Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите дефинисани су структурални и функционални стандарди за услуге у заједници, осим за саветодавно терапијске и социо-едукативне. Аналогно томе, Правилником о лиценцирању организација социјалне заштите утврђен је поступак за стицање лиценце за све, осим за поменуте услуге. Разлог томе је што и поред многих покушаја није сачињен правилник о стандардима за ове услуге. Наиме, реч је о хетерогеној групи услуга које се разликују по интензитету и садржају, те их је, услед тога, веома тешко обухватити јединственим правилником. Све наведено упућује да тренутно не постоје формални услови за лиценцирање пружаоца услуга у области саветодавно терапијских и социо-едукативних услуга.



2. ОСНОВНИ ПОЈМОВИ И НОРМАТИВНИ ОКВИР

Законом о социјалној заштити уведена је обавеза лицензирања организација социјалне заштите (пружалаца услуга). Лицензирање има за циљ успостављање система квалитета у социјалној заштити, прописивањем обавезности испуњавања прописаних услова и стандарда (структуралних и функционалних) као гаранта квалитета услуга.

Лицензирање је поступак у коме се испитује да ли организација социјалне заштите испуњава критеријуме и стандарде за пружање услуга социјалне заштите.²

Лиценца је јавна исправа којом се потврђује да организација социјалне заштите испуњава утврђене услове и стандарде за пружање одређене услуге социјалне заштите.³

Нормативни оквир за лицензирање организација социјалне заштите чине:

- Закон о социјалној заштити ("Службени гласник РС", број 24/11),
- Правилник о лицензирању организација социјалне заштите ("Службени гласник РС", бр. 42/2013),
- Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите (Службени гласник РС", бр. 42/2013),
- Правилник о стручним пословима у социјалној заштити (Службени гласник РС", бр.1/2012) са изменама и допунама овог Правилника (Службени гласник РС", бр. 42/2013),
- Правилник о лицензирању стручних радника у социјалној заштити (Службени гласник РС", бр. 42/2013),
- Закон о општем управном поступку ("Сл. лист СРЈ", бр. 33/97 и 31/2001 и "Сл. гласник РС", бр. 30/2010) и
- Закон о републичким административним таксама – у делу Тарифа. ("Сл. гласник РС", бр.43/2003, 51/2003 - испр. 61/2005, 101/2005 - др. закон, 5/2009, 54/2009,

² Закон о социјалној заштити, члан 176, став 1, Службени гласник РС, број 24/11

³ Закон о социјалној заштити, члан 176, став 3, Службени гласник РС, број 24/11



50/2011, 70/2011 - усклађени дин. изн. 55/2012 - усклађени дин. изн., 93/2012, 47/2013 - усклађени дин. изн. и 65/2013 - др. закон).

Правиликом о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите прописани су стандарди (структурални и функционални) које је неопходно испунити да би се стекло право на лиценцу за конкретну услугу.

Лиценца се може стећи само за оне услуге за које су прописани стандарди.

Правилник о лиценцирању организацја социјалне заштите дефинише услове за издавање, обнављање, суспензију, одузимање лиценце организацијама социјалне заштите као и образац лиценце, начин вођења и садржај Регистра лиценцираних пружалаца услуга.⁴

⁴ "Службени гласник РС", бр. 42/2013



3. ЛИЦЕНЦИРАЊЕ ОРГАНИЗАЦИЈА СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ

Увођење лиценцирања новина је у систему социјалне заштите. Законом о социјалној заштити прописана је обавеза лиценцирања, као основног услова за пружање услуга социјалне заштите. Поступак лиценцирања заснива се на исуњености структурних и функционалних стандарда, преко којих пружалац услуга доказује да је испунио прописане захтеве. Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите разликује заједничке и посебне структуралне и функционалне стандарде, у зависности од врсте услуге. Заједнички стандарди су захтеви које морају испунити сви пружаоци услуга, а посебни се разликују у односу на услугу која се обезбеђује.

Сагласно Закону о социјалној заштити, лиценцу за пружање услуга издаје, обнавља, суспендује и одузима министарство надлежно за послове социјалне заштите, односно, актуено, Одељење за инспекцијски надзор Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, независно од врсте и надлежности над услугом (републички, покрајински, локални ниво).

Лиценцирање организација социјалне заштите је сложен поступак, у коме се потенцијални пружаоци услуга сусрећу са великим бројем захтева.

Захтев за издавање лиценце подноси организација социјалне заштите када самопроценом утврди да је испунила услове и стандарде за добијање лиценце за конкретну услугу за коју аплицира за лиценцу.

Захтев за лиценцу се подноси на прописаном обрасцу (**ЗА1**) који је саставни део Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите.

Лиценца се издаје на период од 6 година, ако организација социјалне заштите у потпуности испуњава све услове прописане Законом о социјалној заштити, стандарде за конкретну услугу прописане Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, и о томе достави доказе у складу са Правилником о лиценцирању организација социјалне заштите.

Лиценцирање је управни поступак, и по захтеву за добијање лиценце решава се у складу са Законом о општем управном поступку.



У околностима када организација социјалне заштите не испуњава у потпуности све услове и стандарде за пружање конкретне услуге, може добити ограничену лиценцу, на период до 5 година. Ограничена лиценца се може стећи само једанпут. Одступање може бити у погледу:

- претходног искуства у пружању услуге (најмање две године пружа услугу социјалне заштите) или;
- одређеног одступања од стандарда за пружање услуге за коју тражи лиценцу (у погледу простора, или опреме, или организације, броја и стручности особља).

Важно је истаћи да није могуће издати ограничену лиценцу у случају да постоје одступања у погледу оба услова.

Пре истека лиценце, организација социјалне заштите мора поднети захтев за обнову лиценце, у роковима који су прописани Правилником о лиценцирању организација социјалне заштите. Захтев за обнављање лиценце подноси се на обрасцу (**303**) који је саставни део Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите.

Поступак за обнову лиценце идентичан је поступку за добијање лиценце. Подразумева исте услове и доказе, решава се у истом року.

По Закону о социјалној заштити установе социјалне заштите и пружаоци услуга социјалне заштите који су обављали деатност на дан примене Закона, дужне су да поднесу захтев за добијање лиценце за пружње услуга социјалне заштите најкасније у року од три године од доношења подзаконских аката која ближе регулишу ову област.⁵ То практично значи да је крајњи рок за све "старе" пружаоце услуга мај 2016. године.

⁵ Закон о социјалној заштити, члан 223, Службени гласик РС, број 24/11



4. ОПШТИ ПРИНЦИПИ ЛИЦЕНЦИРАЊА

Издаваја се неколико универзалних захтева који важе за све пружаоце услуга социјалне заштите:

- Актуелни прописи искључују могућност пружања услуга социјалне заштите без постојања лиценце за конкретну услугу.⁶
- Једна организација социјалне заштите може да пружа више услуга исторемено.
- Организација социјалне заштите лиценцира сваку услугу одвојено, у посебном поступку.
- Организација социјалне заштите мора испуњавати услове за издавање лиценце током читавог периода за који је лиценца издата.

⁶ Закон о социјалној заштити, члн 64, Службени гласник РС, брј 24/11



5. УСЛОВИ ЗА ДОБИЈАЊЕ ЛИЦЕНЦЕ

По Закону о социјалној заштити⁷, право на лиценцу за пружање услуга социјалне заштите има организација социјалне заштите:

- 1) која је регистрована у складу са Законом;
- 2) која испуњава стандарде за пружање услуге за коју тражи издавање лиценце, а тичу се: локације, простора, опреме, организације, броја и стручности ангажованог особља, процене, планирања и активности за пружање конкретне услуге социјалне заштите;
- 3) која најмање две године пружа услуге социјалне заштите.

Ако испуњава све наведене услове, организација социјалне заштите остварује право на лиценцу у трајању од 6 година.

Уколико је регистрована у складу са законом и постоји потреба за конкретном услугом, а нема предвиђено искуство или не испуњава услове у погледу простора, опреме, ангажованог особља у мери која омогућава целовито пружање услуге (само један од та два услова), пружалац услуге може добити ограничену лиценцу. У тим случајевима орган надлежан за издавање лиценце одговарајућом одлуком утврђује период за који се ограничена лиценца издаје, број корисника и циљну групу, односно садржај активности које се обезбеђују.

Одредбом по којој је услов за издавање лиценце најмање две године искуства, законодавац је желео да истакне значај функционалних, односно стандарда квалитета. Пошло се од претпоставке да је испуњеност функционалних стандарда, који се тичу стручних поступака, могуће утврдити тек након протока одређеног времена, систематичне евалуације и мониторинга. Из тих разлога нови пружаоци услуга, они који немају одговарајуће искуство, добијају ограничену лиценцу. Након протока утврђеног времена и уколико се надзором над стручним радом утврди да испуњавају функционалне стандарде, стичу право на лиценцу од 6 година.

⁷ Члан 179 Закона о социјалној заштити, Службени гласник РС, број 24/11



Све ово указује да је процес лиценцирања сложен поступак у којем се пружаоци услуга суочавају са великим бројем захтева. При томе, изостаак јасних инструкција и подршке, постојање различитих недоумица и тумачења усложњава читав процес, и намеће поребу за постојањем једног оваквог документа са јасним инструкцијама и корацима у поступку лиценцирања.



6. КОРАЦИ У ПОСТУПКУ ЛИЦЕНЦИРАЊА

КОРАК I - ПРОЦЕНА ПОТРЕБА У ЛОКАЛНОЈ ЗАЈЕДНИЦИ

Пре него што се крене у поступак лиценцирања пожељно је проценити потребе грађана/корисника за одређеном врстом услуге, као и расположиве ресурсе. То је нарочито битно за нове пружаоце, односно оне који тек намеравају да развију конкретну услугу. Процена потреба има троструку сврху:

1. пружа податке о врстама и раширености потреба у заједници и организацији;
2. утврђује расположиве ресурсе за пружање услуга и задовољавање потреба;
3. обезбеђује податке неопходне за планирање нових услуга и развој нових програма (Siegel, Attkisson i Carson, 2000).

Процена потреба врши се употребом различитих метода и техника за прикупљање сазнања о квалитативним, структуралним и квантитативним аспектима потреба грађана у локалној заједници. Избор најадекватнијих метода зависи од следећих фактора:

- времена које је на располагању,
- броја људи који се могу ангажовати у прикупљању и обради података,
- материјалних и техничких ресурса,
- величине и карактеристика узорка (популације) коју треба испитати,

У зависности од наведених параметара могуће је користити анкету, интервјуе, фокус и форум групе или комбиновати неке од метода.

Понекад је веома важно извршити приоритизацију, поготово у околностима када постоји потреба за различитим услугама. Тако се дилема - да ли развијати помоћ у кући или дневни боравак за особе са интелектуалним тешкоћама, може разрешити одговорима на следећа питања:

- Колико је проблем значајан или критичан за одређену локалну заједницу?



- Са којим ресурсима се располаже (кадровским, инфраструктурним, организационим)?
- Какав је интерес и колика је доступност финансијера? При томе се не мисли само на јавне финансије (буџет), већ и на евентуалну спремност корисника да плаћају услуге.

Другим речима, приоритизација проблема се врши балансирањем одговора на питања - шта желимо, шта можемо, и шта други желе.

КОРАК II - РЕГИСТРОВАЊЕ ОРГАНИЗАЦИЈЕ

У поступку лицензирања пружалац услуге мора обезбедити **доказ да је организација социјалне заштите регистрована у складу са Законом**, односно да је у одговарајућем регистру. Уобичајено је то **Агенција за привредне регистре⁸**, али може бити и други орган или организација надлежна за упис оснивања правног лица и другог субјекта⁹. **Овај доказ морају обезбедити сви пружаоци услуга**, а валидним доказом се сматра **документ о упису**.

Приликом првог уписа у регистар Агенције за привредне регистре, није битна делатност нити шифра, под којом се организација социјалне заштите региструје, јер се за услугу коју желе да пружају региструју, тек пошто доставе решење надлежног органа о испуњености услова за почетак рада, што је заправо лиценца.

У складу са наведеним, организације социјалне заштите могу се уписати у судски регистар (регистар који води надлежни привредни суд) тек када надлежни орган управе

⁸ Основи регистри Агенције за привредне регистре (АПР) су:

- Регистар привредних субјеката (привредна друштва, предузетници и задруге), кога води АПР;

- Регистар удружења (удружења и савези удружења), кога води АПР;

- Регистар страних удружења (представништва страних удружења), кога води АПР;

- Регистар задужбина и фондација и представништава страних задужбина и фондација, кога води АПР;

- Регистар удружења, друштава и савеза у области спорта, кога води АПР; и

- Регистар установа, кога води надлежни привредни суд.

⁹ Постоји већи број регистара, установљених посебним законима и другим прописима. Потврда о упису у било који од ових регистара са становништа надлежне инспекције сматра се валидним.



(министарство надлежно за послове социјалне заштите) утврди да су испуњени услови за почетак рада и обављање делатности који су утврђени законом. Ово у пракси значи да се у Регистар привредног суда могу уписати само оне организације социјалне заштите које већ имају дозволу, односно лиценцу за рад.

Након завршеног поступка и стицања лиценце за пружање конкретне услуге социјалне заштите, организација социјалне заштите у АПР-у **мора** извршити пререгистрацију или поред постојеће регистровати нову делатност (услугу за коју је добила лиценцу), у складу са шифром под којом се обавља.

Дакле, редослед поступака је следећи:

1. Потенцијални пружалац услуге региструје се у одговарајући регистар (уобичејено АПР). Приликом прве регистрације нису битни делатност, нити шифра, под којом се региструје. Документ о упису у било који од законом прописаних регистара, са становишта надлежне инспекције сматра се валидним.
2. Када надлежни орган управе (министарство надлежно за послове социјалне заштите) утврди да су испуњени услови за почетак рада и обављање делатности, што практично значи стицање лиценци, пружалац услуге се уписује у АПР под новом делатношћу и шифром или их додаје постојећим (онима за које се већ регистровао). Уколико жели да се региструје као установа социјалне заштите, може (не мора) уписује се у судски регистар који води надлежни привредни суд. Разлог је у томе што установа обавља делатност од јавног интереса, а мотив пружаоца примарно може да буде стицање профита.

Пошто је стекао услове за почетак рада и обављање делатности (лиценцу) пружалац услуге **мора** извршити пререгистрацију у АПР-у, у складу са делатношћу и под шифром делатности коју заправо и обавља.



Прилог 1 Решење о упису у АПР

Република Србија

Агенција за привредне регистре

Регистар привредних субјеката

БД _____

Датум: 7. јун 2015.

Београд

Регистратор Регистра привредних субјеката који води Агенција за привредне регистре, на основу члана 15, став 1 Закона о поступку регистрације у Агенцији за привредне регистре („Службени гласник РС“, бр. 99/2011, 83/2014), одлучујући о јединственој регистрационој пријави оснивања правних лица и других субјеката и регистрације у јединствени регистар пореских обвезника, коју је поднео/ла:

Име и презиме: Петар Перић

ЈМБГ: 1207965929394

доноси

РЕШЕЊЕ

Усваја се јединствена регистрациона пријава оснивања правних лица и других субјеката и регистрације у јединствени регистар пореских обвезника, па се у Регистар привредних субјеката региструје са следећим подацима:

Пословно име: Дневни боравак за децу и младе са сметњама у развоју "Сјај у оку"

Скраћено пословно име: Дневни боравак "Сјај у оку"

Регистарски број/матични број: 12345678/2012

ПИБ (додељен од Пореске управе РС): 78910

Правна форма: Организација социјалне заштите

Седиште: Београд

Претежна делатност: Услуге социјалне заштите – услуга дневног боравака за децу и младе са интелектуалним тешкоћама

Време трајања: неограничено



КОРАК III - ИСПУЊЕНОСТ СТАНДАРДА ЗА ПРУЖАЊЕ КОНКРЕТНЕ УСЛУГЕ

Пошто се регистровао у складу са Законом, односно обезбедио одговарајући доказ о упису у регистар, потенцијални пружалац услуге у даљем поступку треба да докаже да **испуњава стандарде за пружање услуге за коју тражи издавање лиценце, а који се тичу локације, простора, опреме, организације, броја и стручности ангажованог особља, процене, планирања и активности за пружање конкретне услуге социјалне заштите.** Овај захтев се поставља за **све пружаоце услуга**, а као доказе за испуњавање наведених стандарда подноси следеће:

1) Основни програм организације. Овај документ сачињавају **сви пружаоци услуга.** У складу са Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, минимално треба да садржи:

- податке о корисницима, по узрасту, степену подршке и потребама, односно корисничкој групи којој је услуга намењена, у смислу закона којима је уређена социјална заштита;
- програмске активности које се реализују, у складу са спецификацијом услуге и минималним стандардима који се односе на услугу коју организација пружа, као и у складу са потребама корисничке групе којој се услуга пружа;
- податке о основним кадровима, у складу са спецификацијом услуге и минималним стандардима који се односе на услугу коју организација пружа¹⁰.

Дефинисање корисничке групе, броја корисника којима је услуга намењена, и степена подршке који им је потребан у свакодневном функционисању директно условљава дефинисање програмских активности које ће се у оквиру услуге реализовати. Кроз ове податке даје се одговор на питање **коме се услуга пружа?**

Списак могућих активности за сваку услугу (или групу услуга) дефинисан је Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите. У Основном

¹⁰ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, члан 5, Службени гласник РС, број 42/2013



програму организације наводе се оне које одговарају потребама корисничке групе и утврђеном степену подршке. Посредством ових података обезбеђује се одговор на питање **како се услуга пружа?**

Корисничка група и утврђени степен подршке условљавају број и структуру ангажовних основних кадрова. Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите дефинисани су нормативи о минималном броју и структури ангажованих лица, за сваку појединачну услугу. У Основном програму организације наводи се ко је ангажован на пружању конкретне услуге (нр. 1 стручни радник, 3 геронтодомаћице, координатор и сл), односно, даје се одговор на питање **ко услугу пружа?**

ПРИМЕР ОСНОВНОГ ПРОГРАМА ОРГАНИЗАЦИЈЕ

Дневни боравак за децу и младе са сметњама у развоју "СЈАЈ У ОКУ"

БЕОГРАД, Чукарица, Пожешка 123

Број: _____

Датум: _____

На основу члана 5 Правилника о лиценцању организација социјалне заштите ("Службени гласник РС" број 42/13) и члана *** Оснивачког акта Дневног боравка за децу и младе "Сјај у оку", одговорно лице/директор доноси:



ОСНОВНИ ПРОГРАМ ОРГАНИЗАЦИЈЕ

ПОДАЦИ О КОРИСНИЧКОЈ ГРУПИ КОЈОЈ ЈЕ УСЛУГА НАМЕЊЕНА

Тачка 1.

Дневни боравак за децу и младе са сметњама у развоју "Сјај у оку" (у даљем тексту Дневни боравак) пружањем услуге дневног боравка омогућава корисницима да у организованом окружењу, и уз потребни надзор, задовољавају развојне потребе, стичу и развијају животне вештине, личну и друштвену одговорност ради развоја самосталности, социјалних, сазнајних и других важних функција.

Услугом дневног боравка корисници стичу позитивно и конструктивно искуство боравка изван породице, а чланови њихових породица слободно време за бављење радним и другим активностима.

Тачка 2.

Услуга дневног боравка се реализује кроз осмишљене програме, у планираним и ограниченим временским периодима.

Тачка 3.

Услуга дневног боравка пружа се деци и младима са интелектуалним тешкоћама, који имају потребу за дневном негом и надзором, и подршком у одржању и развијању потенцијала, на начин који не омета њихово школовање.

Тачка 4.

Сврха услуге дневног боравака састоји се у унапређењу квалитета живота корисника у властитој социјалној средини кроз одржање и развијање социјалних, психолошких и физичких функција и вештина, како би се у што већој мери оспособили за самосталан живот.



Тачка 5.

Услуга је намењена деци и младима са интелектуалним тешкоћама, II и III степена подршке (**навести године, узраст деце и младих којима је услуга намењена: од....до.... година**).

У Дневном боравку ће се пружати услуга за 20 корисника, у једној смени, у периоду од најдуже 8 сати током дана

Свим корисницима ће бити обезбеђена квалитетна услуга, што пружалац услуге обезбеђује својим капацитетима како у погледу простора тако и у погледу броја запослених који ће реализовати све програмске активности у складу са потребама корисника и утврђеним степеном подршке.

АКТИВНОСТИ КОЈЕ СЕ РЕАЛИЗУЈУ У ОКВИРУ УСЛУГЕ

Тачка 6.

Програмске активности се реализују у складу са спецификацијом услуге дневни боравак прописане Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите а у складу са корисничком групом за коју је услуга намењена.

Активности услуге дневног боравка усмерене су ка развијању и очувању потенцијала корисника, односно припреми корисника за одржив независан живот.

Тачка 7.

Активности услуге дневног боравка реализују се у складу са сврхом услуге, карактеристикама корисничке групе, капацитетима корисника, индивидуалним планом и, у складу са проценом потреба корисника.



Услуга дневног боравка обухвата следеће активности¹¹:

- 1) Подршку у изградњи и одржавању позитивних односа са одраслима и децом;
- 2) Подршку у учењу;
- 3) Организовање радно-окупационих, односно едукативних активности, које подстичу развој нових знања и вештина;
- 4) Развијање метода рада који охрабрују учествовање корисника у активностима у заједници;
- 5) Организовање слободног времена у складу са потребама и интересовањима корисника;
- 6) Организовање пригодних културно-забавних садржаја у оквиру дневног боравка, односно омогућавање корисницима да присуствују активностима у заједници;
- 7) Развој вештина за препознавање и решавање проблема;
- 8) Развој комуникационих вештина;
- 9) Развој вештина за самозаштиту;
- 10) Развој вештина и знања потребних за живот у заједници;

Тачка 8.

Наведене активности усмерене су на припрему за одржив независан живот, и организују се као редовне, односно сталне активности, и као повремене, односно активности које се организују када се за то стекну услови и исказе интересовање корисника.

Повремене активности су и прославе рођендана корисника, верских и државних празника и сл.

Тачка 9.

У складу са чланом 72. став 1) Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, корисницима се обезбеђује исхрана; 1 оброк и 1 ужина,

¹¹ Од набројаних 12 у Правилнику, нпр. следећих 10 активности



уколико у Дневном боравку бораве дуже од четири сата, односно 1 ужина, уколико у Дневном боравку проводе четири сата.

Тачка 10.

Наведене активности обављају се свакодневно од 08-16h. Поједине активности реализују се више пута у току дана, у зависности од потреба корисника, процене и индивидуалног плана услуге.

Тачка 11.

Пријемна процена:

Пре почетка коришћења услуге стручни радник врши пријемну процену на основу непосредног разговора са корисником или законским заступником, лицима значајним за корисника и других извора и том приликом процењује се:

- 1) Став корисника и других лица од значаја за корисника и њихова очекивања од услуге,
- 2) Подобност корисника за коришћење услуге,
- 3) Капацитет пружаоца услуге да задовољи потребе корисника,
- 4) Приоритет за пријем - уписивање у евиденцију захтеву за реализацију,
- 5) Способности и приоритетне потребе потенцијалног корисника,
- 6) Могућност да друге услуге или службе у заједници на потпунији начин задовоље потребе корисника,

Пружалац услуге ће обавестити подносиоца захтева о исходу пријемне процене у року од седам дана.

Тачка 12.

Активности процене и планирања:

Након пријема корисника, стручни радник је задужен да у року од 10 дана изврши процену потреба корисника. Процењују се потребе, снаге, ризици, способности и



интересовање корисника. Процена такође треба да узме у обзир културолошке и личне посебности корисника.

Током процене пружа се услуга у складу са утврђеним приоритетним потребама корисника, које су утврђене пријемном проценом.

Након процене одређује се степен потребне подршке у односу на целокупно индивидуално функционисање корисника и помоћи која му је потребна.

На основу процене потреба и степена потребне подршке, стручни радник израђује индивидуални план услуге који садржи: циљеве који се желе постићи пружањем услуге дневни боравак, очекиване исходе, временски оквир у ком се релизује план услуге, рок за поновни преглед индивидуалног плана услуга, имена лица одговорних за реализацију индивидуалног плана услуге. У процени и изради плана услуге учествује и сам корисник а уколико постоји потреба и његов законски заступник или лице значајно за корисника, који потписују план услуге и уручује им се један примерак плана услуге.

Задужује се један стручни радник за реализацију индивидуалног плана услуге.

Тачка 13.

Степен подршке одређује се с обзиром на целокупно индивидуално функционисање корисника и врсте потребне помоћи, у односу на :

- 1) Способност непосредне бриге о себи
- 2) Учествовање у активностима живота у заједници.

У складу са процењеним степеном подршке, активности ће се реализовати уз физичко присуство и помоћ запослених, када су у питању корисници са процењеним другим степеном подршке, односно уз адекватан надзор, када су у питању корисници са процењеним трећим степеном подршке.¹²

¹² Садржај програмских активности и врста радног ангажовања запослених у великој мери зависе од процењеног степена подршке. Док је у II степену нагласак на физичком присуству и помоћи у задовољавању



ПОДАЦИ О ОСНОВНИМ КАДРОВИМА

Тачка 14.

На пружању услуге дневни боравак за децу и младе са сметњама у развоју, а у складу са чланом 71. став 1 тачка 1) Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, ангажовани су :

- одговорно лице/директор,
- четири стручна радника,
- два сарадника¹³

Тачка 15.

У оквиру услуге дневни боравак за децу и младе са интелектуалним тешкоћама ангажовани су и:

- Помоћни радник – сервирка,
- Радница на пословима одржавања хигијене простора и опреме корисника, и
- Лице задужено за превоз корисника¹⁴

Тачка 16.

Ради обављања финансијско рачуноводствених и административних послова пружалац услуге је закључио Уговор са агенцијом за књиговодство.¹⁵

свакодневних животних потреба, у III је акценат на усмеравању, надзору, подсећању, што нужно не захтева континуирано физичко присуство.

¹³ На утврђени капацитет од 20 корисника, у складу са чланом 71, став 1, тачка 1, Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, потребно је ангажовати наведени број стручних радника, односно сарадника.

¹⁴ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите одређује искључиво број ангажованих у директном раду са корисницима. У тачки 15. наведени су само примери других ангажованих лица.

¹⁵ Пружалац услуге може радно ангажовати рачуновођу или спремати храну у властитом објекту. Процедуре за испуњеност стандарда могу бити различите, у овом случају од спремања хране у властитом објекту до ангажовања услуге кетеринга.



Ради обезбеђивања услуге исхране, пружалац услуге је закључио Уговор о пословно техничкој сарадњи са предшколском установом *****, за услугу кетеринга.

Директор/одговорно лице, ПЕТАР ПЕРИЋ

КОРАК IV - ЕЛАБОРАТ О ИСПУЊЕНОСТИ УСЛОВА ЗА ПОЧЕТАК РАДА И ПРУЖАЊЕ УСЛУГЕ¹⁶

Елаборат доказује да пружалац услуге испуњава стандарде за пружање услуге за коју је поднео захтев за издавање лиценце. Подразумева доказе који се тичу локације, простора, опреме, организације, броја и стручности ангажованог особља, процене, планирања и активности за пружање конкретне услуге социјалне заштите, као и оне који су захтевани другим прописима. Сачињавају га сви пружаоци услуга, а садржај и докази су различити, у зависности од услуге за коју се подноси захтев за лиценцу.¹⁷

У изради елабората пружалац услуга социјалне заштите мора да се води Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите и Правилником о лиценцирању организација социјалне заштите. Елаборат треба да садржи основне податке о:

- организацији социјалне заштите која аплицира за лиценцу;
- услуги за коју подноси захтев;
- корисничкој групи;
- испуњености заједничких (за све услуге) и посебих (за конкретну услугу за коју се тражи лиценца) стандарда (опис локације, објекта, броја и структуре просторија, запослених и др).

Елаборат може садржати скице и фотографије које иду у прилог доказивању испуњености структуралних стандарда.

Од доказа који доказују испуњеност структуралних стандарда, елаборат обавезно садржи:

¹⁶ Детаљније инструкције за израду Елабората, објашњене су у документу који носи назив „Водич за израду елабората у поступку лиценцирања пружалаца услуга у заједници“

¹⁷ Члан 5 Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите



(1) Скица простора у коме се пружа услуга, из које се види организација простора¹⁸,
За испуњеност овог захтева, потребно је да потенцијални пружалац услуге поднесе следеће доказе:

- скицу парцеле са уцртаним објектом и прилазима - скицу из Катастра непокретности – графички податак из катастра непокретност који се односи на катастарске парцеле, објекте и називе, са подацима за катастарске општине и делове катастарских општина;

- скицу попречног пресека објекта – скицу вертикалног пресека објекта, од темеља до крова, са искотираним висинама и прегледом спратности објекта. Ова скица посебно је значајна за утврђивање испуњености стандарда из члана 6. ст. 6 Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите¹⁹;

- скицу основе приземља и свих етажа са уцртаним елементима ентеријера који су од значаја за пружање услуге за коју се тражи лиценца. (нпр. распоред просторија, распоред кревета, просторије за обедовање и дневне активности, распоред купатила, рампе, лифтови, припрема хране и сл.) – скица хоризонталног пресека свих етажа са уцртаним елементима опреме. Овај доказ представља скуп више скица (скице хоризонталних пресека свих етажа, од темеља до крова), и свака од појединачних скица у склопу овог доказа садржи распоред просторија са подацима о димензијама и подацима о постојању и врсти просторија, елементима опреме, на основу чега је могуће проценити да ли објекат и простор испуњавају структуралне стандарде за услугу која ће се пружати у њему;

Као доказ за скицу попречног пресека и скице основе приземља и свих етажа пружалац услуге може искористити фотокопије скица које су део грађевинског пројета, с тим што ће у скице основе етажа унети елементе опреме. Уколико не располаже пројектном документацијом, није неопходно да наведене скице израђују архитекте, важно је да оне верно приказују тражене податке о простору, димензијама и опреми.

¹⁸ Ове доказе уз захтев за издавање лиценце доставља организација социјалне заштите која пружа услугу дневног боравка, свратишта и становања уз подршку.

¹⁹ „Објекат који је спратан за кретање корисника треба да има обезбеђен вертикални транспорт и то: покретну столицу ако је на свакој етажи смештено до 20 корисника, а лифт ако је на свакој етажи смештено више од 20 корисника или ако је објекат спратности П+3 и више“



(2) докази о испуњености услова у погледу простора и опреме, у складу са посебним прописима²⁰, а с обзиром на услугу за чије се пружање тражи лиценца, и то:

- сертификат о енергетским својствима објекта који издаје овлашћена организација, у складу са законом којим су уређени планирање и изградња - Правилником о условима, садржини и начину давања сертификата о енергетским својствима зграда²¹ прописано је шта све треба да буде урађено како би објекат добио сертификат о енергетској ефикасности. Доказ који пружалац услуге доставља је енергетски пасош (сертификат о енергетским својствима објекта који има садржај и изглед у складу са наведеним Правилником, а издаје га овлашћена организација.

- санитарну сагласност надлежног органа, у складу са законом којим је уређен санитарни надзор – доказ који је неопходан да би се утврдило да објекат задовољава хигијенско-техничке и санитарне услове за делатност коју обавља. Овај доказ се обезбеђује у складу са Законом о санитарном надзору²² и Правилником о доказима који се прилажу уз захтев за издавање санитарне сагласности²³. Санитарни надзор врши министарство надлежно за послове здравља преко саитарних инспектора.

- сагласност надлежног министарства на План заштите од пожара, у складу са законом којим је уређена заштита од пожара – Овај услов није у сагласности са Изменама и допунама Закона о заштити од пожара, те у том смислу није довољан за почетак рада и безбедност корисника услуге социјалне заштите. Захтеви у погледу противпожарне заштите прописани су Законом о заштити од пожара²⁴ и Законом о изменама и допунама Закона о заштити од пожара²⁵. Услов који је прописан Правилником о лиценцирању организација социјалне заштите (сагласност надлежног министарства (МУП – сектор за

²⁰ *Ове доказе уз захтев за издавање лиценце доставља организација социјалне заштите која пружа услугу дневног боравка, свратишта и становања уз подршку.*

²¹ Службени гласник РС број 61/2011

²² Службени гласник РС број 125/2004

²³ Службени гласник РС", бр. 17/2006

²⁴ Службени гласник РС, бр. 111/2009

²⁵ Службени гласник РС, бр 20/2015



ванредне ситуације) на План заштите од пожара) не обезбеђује систем заштите од пожара, па је неопходно да пружалац услуге као доказ достави решење о потпуно примењеним мерама заштите од пожара или записник инспектора противпожарне заштите којим се констатује да је у потпуности отклонио ранијим записником утврђене недостатке. Ни један од ова два документа не може бити старији од 30 дана у тренутку подношења захтева за лиценцу.

- уговор о испоруци електричне енергије – доказ: уговор о испоруци електричне енергије са овлашћеном организацијом, или измирен рачун за испоручену енергију за претходни месец у односу на месец када се подноси захтев за лиценцу, на име подносиоца захтева.

- доказ о прикључку на водоводну и канализациону мрежу – доказ: уговор о легалном прикључку на водовод и канализацију, или измирен рачун за претходни месец у односу на месец када се подноси захтев за лиценцу, на име подносиоца захтева.

- решење о испуњености прописаних услова у области безбедности и здравља на раду у складу са законом којим је уређена безбедност и здравље на раду – Решење о испуњености прописаних услова у области безбедности и здравља на раду се обезбеђује у складу са Законом о безбедности и здрављу на раду²⁶. Инспекцијски надзор над применом овог закона врши министарство надлежно за рад преко инспектора рада. Решење о испуњености прописаних услова такође доноси инспекција рада.

- доказ да су обезбеђени услови за одлагање отровних и других материја, у складу са одговарајућим прописом – доказ: Сагласност на документ – План о управљању, одлагању отпада које издаје министарство надлежно за животну средину или уговор са организацијом овлашћеном за преузимање и одлагање отпада.

²⁶ Службени гласник РС 101/2005



(3) доказ о основу права коришћења објекта за период на који се издаје лиценца²⁷

Докази могу бити: власнички лист, уговор о стицању непокретности, правоснажно решење о наслеђу или оверен уговор о закупу закључен најмање на временски рок на који се издаје лиценца уз доказ да је закуподавац власник објекта. Уколико се као доказ прилаже фотокопија једног од наведених докумената, потребно је да буде оверена код надлежног органа.

(4) акт о начину организације рада која обезбеђује структурисан али флексибилан начин пружања услуге, а који се односи на радно време, начине комуникације и доношења одлука у организацији која пружа услугу, реализацију програмских активност и сл.

Овај доказе самостално дефинишу и прибављају сви пружаоци услуга у заједници.

(5) потврда да се против директора, односно законског заступника организације не води кривични поступак, као и да није правоснажно осуђен за кривично дело из групе кривичних дела против живота и тела, против слободе и права човека и грађанина, против права по основу рада, против части и угледа, против полне слободе, против брака и породице, против службене дужности, као и против уставног уређења и безбедности Републике Србије

Доказ да се против директора не води кривични поступак представља уверење надлежног суда; а да није правоснажно осуђен за кривична дела уверење надлежне полицијске управе.

Ове доказе прибављају сви пружаоци услуга у заједници

(6) потврда надлежног органа да директору, односно законском заступнику организације није изречена правоснажна мера забране вршења позива, делатности и дужности која је предмет захтева за лиценцирање, односно која је од утицаја на предмет захтева за лиценцирање –

²⁷ Овај доказ уз захтев за издавање лиценце доставља организација социјалне заштите која пружа услугу дневног боравка, свратишта, помоћ у кући, персонална асистенција, лични пратилац детета и становања уз подршку.



Доказ представља: потврда Привредног или прекршајног суда или потврда Агенције за привредне регистре.

Ове доказе прибављају сви пружаоци услуга у заједници

(7) опис активности и начин њиховог пружања конкретним групама корисника и, ако је то релевантно, податке о узрасту корисника, начину груписања корисника у складу са узрастом, интересовањима, понашањима, као и о другим карактеристикама корисника којима се услуга пружа –

Доказ представља документ који сачињава пружалац услуге и који садржи све захтеване податке.

Ове доказе обезбеђују сви пружаоци услуга у заједници

(8) процедура о начинима обезбеђивања права корисника у складу са потребама, односно карактеристикама корисничке групе, посебно код избора програмских активности

Доказ представља документ који сачињава пружалац услуге и који садржи све захтеване податке.

Ове доказе обезбеђују сви пружаоци услуга у заједници

(9) опис поступка и методологију процене потреба и израде индивидуалних планова услуга, што укључује и поступке поновног прегледа и начина реаговања на промене у стању и потребама корисника –

Доказ представља документ који сачињава пружалац услуге и који садржи све захтеване податке.

Ове доказе обезбеђују сви пружаоци услуга у заједници

(10) процедура и критеријуми за пријем и завршетак коришћења услуге

Доказ представља документ који сачињава пружалац услуге и који садржи све захтеване податке.

Ове доказе обезбеђују сви пружаоци услуга у заједници



(11) процедура о начину заштите података о личности корисника, у складу са законом којим је уређена заштита података о личности

Доказ представља документ који сачињава пружалац услуге и који садржи све захтеване податке.

Ове доказе обезбеђују сви пружаоци услуга у заједници

(12) процедура поступања по притужбама корисника

Доказ представља документ који сачињава пружалац услуге и који садржи све захтеване податке.

Ове доказе обезбеђују сви пружаоци услуга у заједници

(13) процедура о посебним мерама ради осигурања безбедности корисника који су погођени деменцијом, душевним болестима, менталном ометеношћу или поремећајем понашања или неких других проблема управљања понашањем, ако је то релевантно с обзиром на услугу за чије се пружање тражи лиценца

Доказ представља документ који сачињава пружалац услуге и који садржи све захтеване податке.

Ове доказе обезбеђују сви пружаоци услуга у заједници

(14) документ о начинима сарадње са другим службама, приликом пружања услуге (споразум о сарадњи, протокол и сл.)

Доказом се сматрају сви уговори о пословно-техничкој и другој врсти сарадње. Уколико пружалац услуге укључује друге службе и институције, прилажу се уз захтев за издавање лиценце.

Ове доказе достављају сви пружаоци услуга у заједници, уколико предвиђају сарадњу са другим службама и институцијама у реализацији програмских и других активности.

(15) план обуке запослених, односно ангажованих лица, у складу са потребама корисничке групе



Доказ представља документ који сачињава пружалац услуге и који саджи све захтеване податке.

Ове доказе обезбеђују сви пружаоци услуга у заједници

(16) одлуку о начину формирања цене услуге, уговарања и наплаћивања додатних трошкова и накнада за посебне сервисе који су доступни корисницима услуге, ако је то релевантно за услугу за чије се пружање тражи лиценца

Документ сачињава пружалац услуге. Може се формулисати у виду једног документа, а могу се сачинити посебне одлуке о: утврђеним ценама услуге, утврђеним додатним трошковима и о партиципацији корисника у цени услуге.

Ове доказе обезбеђују сви пружаоци услуга у заједници

Сви акти које сачињава пружалац услуга (одлуке, процедуре) служе као доказ да ће поступањем по њима достићи прописане функционалне стандарде. Сваки од њих се сачињава као посебан документ, по правилима канцеларијског пословања.²⁸ Валидним доказом се сматра и фотокопија акта.

3. Доказ да услуге социјалне заштите пружа најмање две године, о чему организација социјалне заштите прилаже решење надлежног органа или други одговарајући доказ (о пројектном пружању услуге, уговорном пружању услуге по уговору закљученом са надлежним органом јединице локалне самоуправе, донаторском организацијом и др.)

Као доказ за испуњавање овог услова, организација социјалне заштите може доставити решење надлежног органа (акт о оснивању организације, решење о испуњености услова за почетак рада и обављање делатности); уговор о пројектном пружању услуге; уговор са локалном самоуправом, донатором, уговоре са корисницима и др.

Овај доказ обезбеђују само организације који услуге пружају најмање две године. Према Закону то је услов за добијање лиценце на 6 година (тзв „пуне лиценце“).

4. Доказ о редовном извештавању надлежном министарству:

²⁸ Основни програм организације који је илустрован у овом Водичу, пример је акта формулисаног по правилима канцеларијског пословања.



Доказом се сматра писмена изјава пружаоца услуга о сагласности да редовно извештава надлежно министарство о пружању услуге, најмање једанпут годишње, а по потреби и чешће.

Овај доказ обезбеђују сви пружаоци услуга у заједници

ПРИМЕР ИЗЈАВЕ О ИЗВЕШТАВАЊУ НАДЛЕЖНОГ МИНИСТАРСТВА

Дневни боравак за децу и младе са сметњама у развоју "СЈАЈ У ОКУ"

БЕОГРАД, Чукарица, Пожешка 123

Број: _____

Датум: _____

ИЗЈАВА О ИЗВЕШТАВАЊУ НАДЛЕЖНОГ МИНИСТАРСТВА

Одговорно лице/директор Дневног боравка за децу и младе са сметњама у развоју "Сјај у оку" са седиштем у Београду, Чукарица, ул. Пожешка бр. 123, изјављује:

Изјављујем да сам сагласан да редовно извештавам министарство надлежно за послове социјалне заштите (Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, Одељење за инспекцијски надзор) о пружању услуге за коју је издата лиценца, најмање једанпут годишње, а и чешће, о насталим променама и на захтев министарства, ради праћења.



Директор/одговорно лице

ПЕТАР ПЕРИЋ

5. Доказ о уплаћеној административној такси

Као доказ пружалац услуге доставља примерак уплатнице о уплаћеној административној такси. Податке о висини административне таксе и жиро рачуну на који се такса уплаћује, пружалац услуге може видети на званичној интернет презентацији Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјала питања, у банеру Лиценцирање у систему социјалне заштите, у делу Лиценцирање организација социјалне заштите.

Овај доказ обезбеђују сви пружаоци услуга у заједници

Записник инспектора социјалне заштите је доказ у поступку. По пријему захтева за лиценцирање организације социјалне заштите поступајући инспектор верификује приспелу документацију (прегледа, утврђује постојање свих доказа, да ли садржај одговара, да ли су по приспелим доказима (скице и др.) испуњени услови и стандарди). Уколико документација није комплетна, пружаоцу услуга се даје додатни рок за употпуњавање документације и достављање недостајућих доказа. Када је документација комплетна, инспектор социјалне заштите заказује инспекцијски надзор и инспекцијским надзором (теренском посетом) проверава испуњеност услова и стандарда, о чему сачињава записник. Записник се не уручује пружаоцу услуге, већ се по службеној дужности прикључује уз остале поднете доказе и чини део документације, на основу које се доноси решење.

Решавање по захтеву за лиценцу је управни поступак, и решава се у року који је предвиђен Законом о управном поступку: 30 дана, уколико није потребно решавање претходног питања, а уколико постоје питања које претходно треба разрешити, рок се продужава за још 30 дана.

