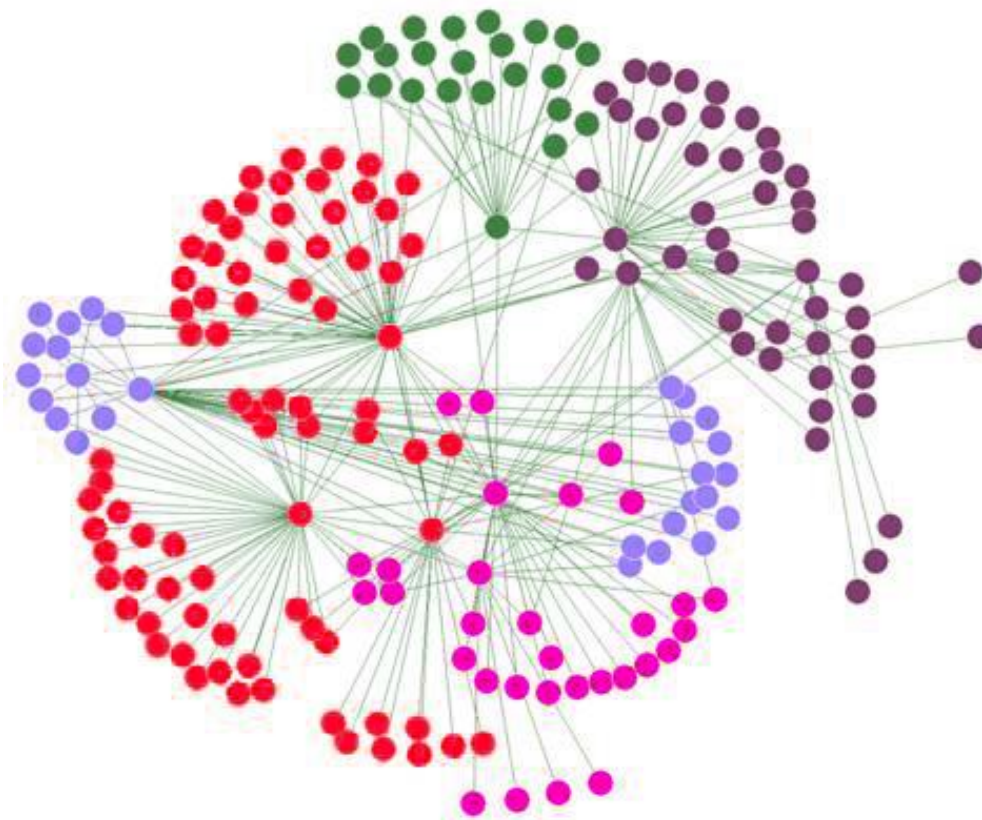


# *Vodič kroz obuku*



*Uloge i odgovornosti jedinica lokalne samouprave i pružalaca usluga u primeni Zakona o socijalnoj zaštiti*

**Inicijativa za razvoj i saradnju (IDC)  
Septembar, 2013**



MINISTARSTVO RADA,  
ZAPOŠLJAVANJA I  
SOCIJALNE POLITIKE  
REPUBLIKE SRBIJE

---

# O PROJEKTU

---

Inicijativa za razvoj i saradnju (IDC), a uz finansijsku podršku Ministarstva rada, zapošljavanja i socijalne politike je u julu mesecu 2013 godine počela sa **programom obuke za lokalne samouprave i pružaoce usluga o najnovijom promenama u kontekstu Zakona o socijalnoj zaštiti**.

Kroz ove obuke će predstavnici 45 lokalnih samouprava i 15 pružalaca usluga (udruženja, privatnih preduzetnika, itd...) dobiti neophodna znanja o a) novinama u sistemu socijalne politike po novom Zakonu o socijalnoj zaštiti; b) ulogama u implementaciji i javnoj nabavci usluga socijalne zaštite; v) obaveznim standardima kvaliteta u pružanju socijalnih usluga; g) ulozi pružalaca usluga i d) konkretnom postupku javne nabavke socijalne usluge.

Projekat obuhvata tri dvodnevne obuke u Novom Sadu, Nišu i Kragujevcu, a po akreditovanim programima pri Zavodu za socijalnu zaštitu. Detaljna analiza kapaciteta za pružanje usluga u zajednici LS i pružalaca usluga obuhvaćenih obukama će takođe biti izrađena u toku projekta, a sadržaće i prateće preporuke. Projekat traje 6 meseci, a sve aktivnosti će biti realizovane do kraja 2013. godine.

Cilj obuke čiji korikulum možete naći u produžetku je da učesnicima približi novine u sistemu socijalne politike nastale usvajanjem novog Zakona o socijalnoj zaštiti, ali i da pruži neophodna znanja i predstavnicima lokalne samouprave o njihovoj ulozi u implementaciji zakona i javnoj nabavci socijalne usluge. Budući da upravo socijalne usluge vidimo kao jedno veliko polje rada lokalnih vlasti, smatramo da će ova vrsta obuke biti izuzetno korisna predstavnicima lokalnih samouprava. Kroz obuku učesnici će steći znanja o: a) promenama u zakonodavnom okviru u sistemu socijalne zaštite i svim relevantnim strateškim i zakonskim dokumentima, b) obaveznim standardima kvaliteta u pružanju socijalnih usluga, c) ulozi OCD i trećeg sektora u pružanju socijalnih usluga, d) konkretnom postupku javne nabavke socijalne usluge

---

## O PREDAVAČIMA

---

**Jasmina Ivanović** (rukovodilac grupe za unapređenje sistema socijalne zaštite u Ministarstvu rada i socijalne politike) - je naveći deo svog profesionalnog rada fokusirala na oblasti rodne ravnopravnosti, zaštite ljudskih prava i zaštite od svih oblika nasilja. Diplomirala je na fakultetu političkih nauka u Beograd, na smeru socijalni rad i socijalna politika. Takođe, kroz edukacije, kurseve i obuke dodatno se usavršavala i na Institutu za porodičnu sistemsku psihoterapiju u Londonu, Institutu za mentalno zdravlje, Američkom institutu za mir, Institutu za mentalno zdravlje u Holandiji, CARE Internešenalu, Asocijaciji sistemskih terapeuta i mnogim drugim. Zaposlena je u Ministarstvu rada i socijalne politike od 2000. godine.

**Vladan Jovanović** (nezavisni konsultant) - je saradivao sa velikim brojem domaćih i međunarodnih institucija u oblasti reforme i razvoja socijalne politike. Bio je član radne grupe za razvoj novousvojenog Zakona o socijalnoj zaštiti. Neke od institucija sa kojima je saradjivao ili bio angažovan u njima su: Fond za socijalne inovacije, Ministarstvo rada i socijalne politike, Program Ujedinjenih nacija za razvoj (UNDP), Institut za političke studije Centar za socijalnu politiku, SIPRU, Save the Children UK, UNICEF Beograd, Poverenik za zaštitu ravnopravnosti, Kancelarija za evropske integracije, Ministarstvo prosvete, DFID/OPM, i brojni drugi. Diplomirani je pravnik i specijalista je za porodične medijacije. Poslediplomske specijalističke studije iz oblasti porodične medijacije završio je na Fakultetu Političkih nauka u Beogradu. Rođen je 1966 godine u Prištini.

---

# O INICIJATIVI ZA RAZVOJ I SARADNJU (IDC)

---

**Ko smo mi** - Udruženje *Inicijativa za razvoj i saradnju Srbija (IDC)*, je neprofitna organizacija posvećena socijalnom i ekonomskom uključivanju manje privilegovanih kategorija stanovništva i zaštiti njihovih ljudskih prava. Radimo sa osetljivim društvenim grupama koje uglavnom žive ispod praga siromaštva, i zajedno sa njima pokušavamo da se izborimo za što veći stepen društvene uključenosti.

Naš angažman u ovim oblastima je rezultirao i članstvom u [Međunarodnoj Samarićanskoj mreži](#), pridruženim članstvom u mreži [SOLIDAR](#), članstvom u Evropskom civilnom forumu, kao i članstvom u dve domaće mreže – [Mreža protiv siromaštva](#) i Koalicija za razvoj socijalnog preduzetništva Srbije.

IDC od 2013 ima ulogu generalnog sekretara [Mreže socijalne ekonomije Srbije \(SENS\)](#), koja je trenutno jedina mreža socijalnih preduzeća u Srbiji. Sem ovoga, IDC je inicijator i osnivač i dva socijalna preduzeća – EcoBag i TDI Mladenovac.

IDC veoma blisko saraduje sa nemačkom organizacijom [Arbeiter-Samariter-Bund Srbija \(ASB\)](#), sa kojom sem zajedničkih projekata trenutno deli i kancelariju u Beogradu.

Osoblje IDCa ima višegodišnje iskustvo u programima socijalne pomoći, prekvalifikacije, dokvalifikacije, aktivnog traženja posla, razvoja socijalnih usluga u zajednici, programima za započinjanje sopstvenog biznisa, organizaciji seminara, obuka...Takođe, naš tim ima ogromno iskustvo u projektnom menadžmentu, i razvoju i implementaciji različitih projekata.

Sve svoje aktivnosti IDC obavlja preko svojih kancelarija u Beogradu i Nišu.

**Šta radimo** - ključni programi koje realizuje IDC su usmereni na:

- SOCIJALNI RAZVOJ – razvoj *pristupačnih socijalne usluge za osetljive društvene grupe*
- EKONOMSKI RAZVOJ - *neformalno obrazovanje i ekonomsko osnaživanje i*
- JEDNAKA PRAVA - *promocija, ostvarivanje i zaštita ljudskih prava osetljivih društvenih grupa.*

U našem radu insistiramo na principima **solidarnosti, aktivne inkluzije, jednakih prava, pristojnog posla i zadovoljnih ljudi**. Ovi principi su integrisani u sve naše programe i aktivnosti, koje konstantno pokušavamo da inoviramo.

Od osnivanja je kroz naše podrške prošlo više hiljade korisnika koji su učestvovali u nekom od naših programa.

**Kratka istorija** - IDC je nastao kao udruženje humanitarnih radnika inspirisanih aradnjom sa španskim [Pokretom za mir \(Movimiento por la paz – MPDL\)](#). MPDL je bio prisutan na Balkanu od početka 2000-te pa do 2008. U procesu povlačenja MPDLa, IDC je počeo da preuzima deo njihovih aktivnosti i programa, i zvanično se registrovao 13. aprila 2007 godine.

Engleski naziv organizacije je *Initiative for development and cooperation*, a skraćenica od engleskog naziva, IDC, se nalazi u logou organizacije i najčešće koristi kao skraćeni naziv organizacije.

Od 2011, imajući u vidu kompatibilne ciljeve i misije, IDC je otpočeo intenzivnu saradnju i partnerstvo sa nemačkom organizacijom [Arbeiter-Samariter-Bund Srbia \(ASB\)](#). U okviru te saradnje ove dve organizacije su počele da dele i kancelariju u Beogradu, na adresi Miloja Zakića 15.

Arbeiter-Samariter-Bund Srbia (ASB) je nemačka organizacija usmerena na humanitarne i socijalne delatnosti i najviše angažovana u oblastima civilne zaštite, uslugama spašavanja i socijalnim uslugama. ASB je kao nepolitička i nereligijska organizacija osnovana još daleke 1888. godine.

Kao rezultat partnerstva sa ASBom, IDC je 2013 postala članica međunarodne mreže ASBa, Samaritan International.

---

# **RELEVANTNA NACIONALNA STRATEŠKA DOKUMENTA I NJIHOV UTICAJ NA RAZVOJ I PRIRODU USLUGA U LZ**

---

*Jasmina Ivanović  
Vladan Jovanović*

## ***Međunarodna dokumenta***

Deklaracije, paktovi, konvencije, rezolucije, direktive, preporuke

Iz sistema Ujedinjenih nacija

Savet Evrope

Evropska Unija

| 7

## ***Nacionalna strateška dokumenta***

Dugoročna politika Vlade u nekoj oblasti.

Skoro 100 usvojenih nacionalnih strategija.

Više od polovine svih strateških dokumenta je usvojeno u poslednje 4 godine.

Neke krovne, višesektorske (Strategija pristupanja Srbije EU, Strategija za smanjenje siromaštva ili Strategija održivog razvoja).

Većina ostalih sektorske.

Manji broj prate i akcioni planovi za njihovo sprovođenje, usvojeni od strane Vlade prilikom usvajanja strateškog dokumenta ili naknadno.

Najveći broj sektorskih strategija nisu relevantne za sistem socijalne zaštite, s obzirom da pokrivaju uže, specifične oblasti.

Jedan broj ne sadrži oblasti, ciljeve ni aktivnosti od značaja za oblast socijalne zaštite, ali njihovo sprovođenje posredno doprinosi unapređenju sistema i položaja korisnika (ili potencijalnih korisnika) socijalne zaštite.

## ***Usvojene nacionalne strategije***

1. Strategija za smanjenje siromaštva (SSS), 2003
2. Nacionalni plan akcije za decu (NPA), 2004
3. Strategija razvoja socijalne zaštite, 2005
4. Opšti protokol za zaštitu dece od zlostavljanja i zanemarivanja, 2005 (5 posebnih protokola)
5. Strategija borbe protiv trgovine ljudima, 2006
6. Nacionalna strategija o starenju, 2006
7. Nacionalna strategija održivog razvoja, 2008 i AP od 2009. do 2017. godine
8. Strategija unapređenja položaja osoba sa invaliditetom, 2007.
9. Nacionalna strategija za prevenciju i zaštitu dece od nasilja, 2008 i AP od 2010 do 2012. godine

10. Nacionalna strategija za mlade, 2008
11. Strategija podsticanja rađanja, 2008
12. Strategija zaštite podataka o ličnosti, 2008
13. Strategija reintegracije povratnika po osnovu Sporazuma o readmisiji, 2009
14. Strategija za unapredjivanje položaja Roma u Republici Srbiji, 2009
15. Nacionalna strategija za poboljšanje položaja žena i unapredjivanje rodne ravnopravnosti, 2009
16. Strategija suprotstavljanja ilegalnim migracijama u Republici Srbiji, 2010
17. Nacionalna strategija zapošljavanja, 2011
18. Nacionalna strategija za rešavanje pitanja izbeglica i interno raseljenih lica, 2011
19. Nacionalna strategija za sprečavanje i suzbijanje nasilja nad ženama u porodici i u partnerskim odnosima, 2011 – Opšti protokol, 2012
20. Nacionalna strategija socijalnog stanovanja, 2011.

## ***Zakon o socijalnoj zaštiti***

### **Stari koncept**

Sistem prava u socijalnoj zaštiti  
 Ustanove socijalne zaštite  
 Upravni postupak  
 Korisnik kao stranka

### **Novi koncept**

- Sistem usluga u oblasti socijalne zaštite
- Različiti pružaoci usluga
- Usluge u zajednici
- Korisnik kao partner / u fokusu sistema

## ***Nivoi promena u socijalnoj zaštiti***

### **Institucionalne i regulatorne promene**

- Promene u i institucionalnoj i regulativnoj sferi
  - standardizacija usluga socijalne zaštite
  - licenciranje stručnih radnika
  - licenciranje pružalaca usluga



- Komora socijalne zaštite
- akreditacija programa
  - obuke
  - pružanja usluga (tretmana)
- redefinisane kontrolnih-regulatornih mehanizama (inspekcija, nadzor, ugovori...supervizija...)
- Zašto regulatorne i institucionalne promene?
- Ujednačavanje kvaliteta usluga do nivoa minimalnih standarda
- Za sve pružaoce usluga (veza sa pluralizmom pružalaca usluga i licenciranjem pružalaca usluga)
- Ujednačavanje kvaliteta stručnog rada
  - Za sve stručne radnike bez obzira da li rade u državnom / javnom, privatnom ili NVO sektoru

## *Usluge socijalne zaštite*

### **Pojam**

Aktivnosti pružanja podrške i pomoći građanima i njihovim porodicama radi poboljšanja, odnosno očuvanja kvaliteta života, otklanjanja ili ublažavanja rizika, nepovoljnih životnih okolnosti, kao i razvoja potencijala korisnika za samostalan život u zajednici

### **Grupe usluga u socijalnoj zaštiti (1)**

usluge procene i planiranja: procena stanja, potreba, snaga i rizika korisnika i drugih značajnih osoba u okruženju korisnika; procena staratelja, hranitelja i usvojitelja; izrada individualnog ili porodičnog plana pružanja usluga i mera pravne zaštite i druge procene i planove;

dnevne usluge u zajednici: dnevni boravak; pomoć u kući; svratište i druge usluge koje podržavaju boravak korisnika u porodici i neposrednom okruženju;

usluge podrške za samostalan život: stanovanje uz podršku; personalna asistencija; obuka za samostalni život i druge vrste podrške neophodne za aktivno učešće korisnika u zajednici;

### **Grupe usluga u socijalnoj zaštiti (2)**

savetodavno-terapijske i socijalno-edukativne usluge: intenzivne usluge podrške porodici u situaciji krize; savetovanje i obuka roditelja, hranitelja i usvojitelja; održavanje porodičnih odnosa i ponovno ujedinjenje porodice; savetovanje i podrška u slučajevima

nasilja; porodična terapija; medijacija; SOS telefoni; aktivacija i druge savetodavne i edukativne usluge i aktivnosti;  
usluge smeštaja: smeštaj u srodničku, hranieljsku ili drugu porodicu za odrasle i starije; domski smeštaj; smeštaj u prihvatilište i druge vrste smeštaja.

## ***Obezbeđenje usluga u socijalnoj zaštiti / javna nabavka i ugovaranje***

| 10

### **Obezbeđenje usluga**

- Usluge socijalne zaštite iz ovog zakona koje se ne mogu obezbediti ili se ne mogu obezbediti u potrebnom obimu obezbeđuju se putem javne nabavke.
- Usluge se naručuju objavljivanjem javnog poziva
- Ugovor o javnoj nabavci usluge zaključuje se između nadležnog organa i licenciranog pružaoca socijalnih usluga

### **Izdavanje uputa za korišćenje usluga**

- Uput za korišćenje usluge je javna isprava kojom se korisnik upućuje na korišćenje usluge kod ovlašćenog pružaoca usluge.
- Korisniku se izdaje uput u slučaju kada se korišćenje usluge u celosti plaća iz budžeta, kao i za korišćenje usluge uz učešće korisnika u plaćanju.
- Kriterijume za učešće korisnika u plaćanju, propisuje ministar

### **Usluge koje se ne obezbeđuju putem javne nabavke**

- usluge procene i planiranja, kao i usluge neodložnih intervencija, koje pruža cenar za socijalni rad u okviru javnih ovlašćenja
- usluge koje pružaju ustanova za vaspitanje dece i omladine i zavod za socijalnu zaštitu u okviru javnih ovlašćenja

### **Neposredno ugovaranje korišćenja usluge**

- Korisnik može neposredno odabrati uslugu socijalne zaštite i pružaoca usluge i zaključiti ugovor o korišćenju usluge sa ustanovom socijalne zaštite, odnosno drugim pružaocem usluga socijalne zaštite

- Procenu potrebe korisnika za uslugom vrši ustanova socijalne zaštite, odnosno drugi pružalac usluga socijalne zaštite

## ***Regulatorni sistem***

### **Očekivani efekti**

- Kontinuum usluga
- Raznovrsnost programa pružanja usluga (tretmana)
- Usluge i programi u zajednici kao prioritet
- Mogućnost korisnika da bira uslugu i pružaoca
- Mogućnost korisnika da učestvuje u kreiranju i pružanju usluge
- Korisnik kao partner u pružanju usluga
- Sistem socijalne zaštite omogućava korisniku zadovoljavanje različitih potreba

---

# ULOGA CSR U ZAŠTITI KORISNIKA

---

*Jasmina Ivanović*  
*Vladan Jovanović*

## ***Uloga centra za socijalni rad***

- Mapiranje uloga CSR ... iz perspektive učesnika/ca...
- Zakon o socijalnoj zaštiti
  - Brojna podzakonska akta (u izradi)
- Porodični zakon
  - Pravilnik o organizaciji, standardima i normativima rada centra za socijalni rad
  - Starateljstvo, usvojenje, hraniteljstvo

| 13

## ***Delatnost centra za socijalni rad***

- CSR odlučuje o ostvarivanju prava korisnika utvrđenih ovim zakonom i o korišćenju usluga socijalne zaštite koje obezbeđuje RS, AP i JLS i vrši druge poslove utvrđene zakonom i propisima donetim na osnovu zakona.
- CSR, u skladu sa aktima JLS, učestvuje u poslovima planiranja i razvoja socijalne zaštite u jedinici lokalne samouprave.
- Stručni radnici centra za socijalni rad imaju status službenog lica i ovlašćenja koja dokazuju službenom legitimacijom

## ***Javna ovlašćenja CSR***

### **Centar za socijalni rad:**

- 1) procenjuje potrebe i snage korisnika i rizike po njega i planira pružanje usluga socijalne zaštite;
- 2) sprovodi postupke i odlučuje o pravima na materijalna davanja i o korišćenju usluga socijalne zaštite;
- 3) preduzima propisane mere, pokreće i učestvuje u sudskim i drugim postupcima;
- 4) vodi propisane evidencije i stara se o čuvanju dokumentacije korisnika

### **Vodjenje slučaja**

- Vodjenje slučaja - metod rada uveden u CSR 2008. godine
- Uspostavljeni standardi rada
- Voditelj slučaja, supervizor
- Osnovna služba socijalne zaštite
- Funcije organa starateljstva:
  - zaštita porodice
  - pomoć porodici
  - starateljstvo

- Koordinator u lokalnoj zajednici
- Nosilac javnih (upravnih) ovlašćenja

### **Korisnici**

- Najosetljiviji pojedinci i grupe građana
- Marginalizovane i višestruko diskriminirane grupe
- Multiproblemske porodice

| 14

### **Funkcije**

- Preventivna funkcija
- Zastupanje
- Lobiranje
- Procesna zaštita
- Upućivanje na druge usluge u zajednici

## ***Pružanje usluga u centru za socijalni rad***

Centar za socijalni rad pruža usluge procene i planiranja, a druge usluge socijalne zaštite može pružati samo u okviru svoje posebne organizacione jedinice

### **CSR pruža:**

- usluge procene i planiranja – procena stanja,
- potreba, snaga i rizika korisnika i drugih značajnih osoba u njegovom okruženju;
- procena staratelja, hranitelja i usvojitelja;
- izrada individualnog ili porodičnog plana pružanja usluga i mera pravne zaštite i drugih procena i planova

### **CSR upućuje na:**

- dnevne usluge u zajednici – dnevni boravak; pomoć u kući; svratište i druge usluge koje podržavaju boravak korisnika u porodici i neposrednom okruženju;
- usluge podrške za samostalan život – stanovanje uz podršku; personalna asistencija; obuka za samostalni život i druge vrste podrške neophodne za aktivno učešće korisnika u društvu;
- savetodavno-terapijske i socijalno-edukativne usluge – intenzivne usluge podrške porodici koja je u krizi; savetovanje i podrška roditelja, hranitelja i usvojitelja; podrška porodici koja se stara o svom detetu ili odraslom članu porodice sa smetnjama u razvoju; održavanje porodičnih odnosa i ponovno spajanje porodice; savetovanje i podrška u slučajevima nasilja;

porodična terapija; medijacija; SOS telefoni; aktivacija i druge savetodavne i edukativne usluge i aktivnosti;

- usluge smeštaja – smeštaj u srodničku, hraniteljsku ili drugu porodicu za odrasle i starije; domski smeštaj; smeštaj u prihvatilište i druge vrste smeštaja.

### **Usluge neodložne intervencije**

- Usluge socijalne zaštite mogu se pružati u vidu neodložnih intervencija radi osiguranja bezbednosti u situacijama koje ugrožavaju život, zdravlje i razvoj korisnika i obezbeđuju se 24 sata dnevno.
- Usluge neodložne intervencije pruža centar za socijalni rad uz obaveznu saradnju sa drugim nadležnim organima i službama.
- Usluge neodložnih intervencija obezbeđuje Republika Srbija, odnosno autonomna pokrajina.

### **Odluka o korišćenju usluge**

- Ako voditelj slučaja, odnosno stručni tim centra, proceni da korisnik ima potrebu za uslugom, centar za socijalni rad izdaje korisniku **Uput za korišćenje usluge**
- Usluge CSR ne mogu se nabavljati putem javne nabavke (usluge procene i planiranja koje pruža CSR u vršenju javnih ovlašćenja, usluge neodložne intervencije)

### ***Nadzor nad stručnim radom CSR***

- Sprovodi ministarstvo nadležno za oblast socijalne zaštite
- U nadzoru nad stručnim radom utvrđuje se da li su ispunjeni zahtevi u odnosu na poštovanje propisanih stručnih procedura i na korišćenje stručnih znanja i veština koje se primenjuju tokom prijema, procene, planiranja, pregleda efekata realizovanih aktivnosti i završetka rada sa korisnikom, na osnovu uvida u stručnu dokumentaciju i proces pružanja i efekata usluga

### ***Licenciranje***

Centar za socijalni rad ne ulazi u sistem licenciranja, sem ukoliko dobije licencu za pružanje određene usluge u posebnoj organizacionoj jedinici i ako u lokalnoj zajednici nema drugog ovlašćenog pružaoca usluge socijalne zaštite

---

# **USPOSTAVLJANJE USLUGE U LOKALNOJ ZAJEDNICI**

---

*Vladan Jovanović*



# Analiza socijalnih aktera za osnivanje usluge

## *Modeli obezbeđivanja usluge*

- Nadležni nivo vlasti odnosno nadležni organ, u skladu sa ZSZ, usluge u svojoj nadležnosti obezbeđuje
- osnivanjem ustanove socijalne zaštite,
- putem javne nabavke usluga, u skladu sa zakonom
- Ova zakonska novina omogućava obezbeđenje potrebnih usluga, a prvenstveno usluga u zajednici, kao i potreban kvalitet usluga putem kompetitivnosti ovlašćenih (licenciranih) organizacija koji žele da se jave u svojstvu pružaoca usluge socijalne zaštite

| 17

## *Zakon o lokalnoj samoupravi*

- «Jedinica lokalne samouprave za ostvarivanje svojih prava i dužnosti i za zadovoljavanje potreba lokalnog stanovništva može osnivati preduzeća, ustanove i druge organizacije koje vrše javnu službu, u skladu sa zakonom i statutom.» (čl. 7. ZLS)
- Dalja konkretizacija ovlašćenja jedinice lokalne samouprave, u skladu sa članom 20. stav 1. tačka 17. Zakona o lokalnoj samoupravi, je data mogućnost da «osniva ustanove u oblasti socijalne zaštite i prati i obezbeđuje njihovo funkcionisanje, daje dozvole za početak rada ustanova socijalne zaštite koje osnivaju druga pravna i fizička lica, utvrđuje ispunjenost uslova za pružanje usluga socijalne zaštite, utvrđuje normative i standarde za obavljanje delatnosti ustanova čiji je osnivač, donosi propise o pravima u socijalnoj zaštiti i obavlja poslove državnog staratelja.
- Odredbama ZLS su propisane nadležnosti organa lokalne samouprave i to Skupštine opštine, Predsednika opštine, Opštinskog veća i Opštinske uprave.

## *Odluke LS*

### **Potrebno je doneti odluku o:**

1. Ustanovljavanju konkretne usluge kao usluge koju obezbeđuje lokalna samouprava;
2. Ciljnim grupama građana kojima je namenjeno korišćenje usluge;

3. Uslovima pod kojima se usluga može koristiti;
4. Organizacionom okruženju u kome će se usluga pružati (samostalna institucija, organizaciona jedinica pri nekoj ustanovi, neko drugo pravno ili fizičko lice), tj. da li će se usluga obezbeđivati preko postojeće ustanove socijalne zaštite, ili će se, u skladu sa zakonom, usluga obezbediti putem javne nabavke;
5. Obezbeđivanju neophodnih finansijskih sredstava.

### **Sadržaj odluke**

- Sadržaj usluge/usluga okvirno je definisan u zakonu kojim se reguliše oblast socijalne zaštite i podzakonskom aktu o standardima usluge.
- U odluci koju donosi lokalna samouprava sadržaj usluge se definiše tako da se prilagođava pre svega individualnim potrebama konkretnih korisnika.
- Programi usluga se mogu dopunjavati i prilagođavati potrebama korisnika u određenoj lokalnoj zajednici i da bi usluga bila održiva moraju pratiti i mogućnosti/resurse lokalne samouprave.

### ***Organizacioni modeli***

- U skladu sa važećom zakonskom regulativom usluge socijalne zaštite mogu pružati:
  - samostalne, posebne institucije socijalne zaštite koju osniva lokalna samouprava (zasebna pravna lica),
  - službe formirane kao posebna organizaciona jedinica u okviru postojećih ustanova socijalne zaštite,
  - neka druga pravna lica koja se u okviru svoje delatnosti bave socijalno zaštitom ili obavljaju pojedine poslove socijalne zaštite ili se bave humanitarnim radom, koja obezbede strukturne i funkcionalne standarde za pružanje usluge socijalne zaštite.

### ***Finansiranje iz budžeta lokalne samouprave***

#### **Iz budžeta jedinice lokalne samouprave finansiraju se:**

- 1) dnevne usluge u zajednici ;
- 2) usluge podrške za samostalan život, osim usluge stanovanja uz podršku za osobe sa invaliditetom;

- 3) usluga stanovanja uz podršku osoba sa invaliditetom u jedinicama lokalne samouprave čiji je stepen razvijenosti, utvrđen u skladu sa propisima kojima se uređuje razvrstavanje jedinica lokalne samouprave prema stepenu razvijenosti - iznad republičkog proseka;
- 4) savetodavno-terapijske i socijalno-edukativne usluge, osim savetovanja i obuke hranitelja i usvojitelja;
- 5) ostale usluge socijalne zaštite u skladu sa potrebama lokalne samouprave;
- 6) jednokratne pomoći i drugi oblici pomoći;
- 7) programi rada ustanova čiji je osnivač jedinica lokalne samouprave;
- 8) programi unapređenja socijalne zaštite u jedinici lokalne samouprave;
- 9) inovacione usluge.

---

# IZGRADNJA PARTNERSTVA I DEFINISANJE ULOGA

---

*Jasmina Ivanović*

*Vladan Jovanović*

## ***Integralni pristup razvoju usluga***

Integralni pristup razvoju usluga zasnovan je na principu da usluge treba koncipirati tako da odgovaraju potrebama korisnika, a ne potrebama sistema koji je podeljen na različite sektore sa različitim nadležnostima

## ***Sistemi/podsistemi***

- Svako društvo, svaka opština sastoji se od različitih sistema, koje obrazuje mreža podsistema
- Npr. sistem socijalne zaštite sastoji se
- od bazičnih službi na lokalnom nivou (centara za socijalni rad), različitih ustanova za rezidencijalni smeštaj, službi koje pružaju usluge na lokalnom nivou (pomoć u kući, klubovi za stare, dnevni centri i sl.)
- Moguća je gruba podela i ostalih sistema - obrazovnog, zdravstvenog, pravosudnog...
- Zajedničko im je da su svi nastali iz jednog osnovnog razloga:
  - zadovoljavanja mnogobrojnih, po karakteru i intezitetu različitih ljudskih potreba

## ***Podela potreba***

- Ne postoji čista, idealno-tipska kategorija potreba - socijalnih, zdravstvenih, obrazovnih potreba
- Svaka socijalna potreba, barem je pomalo zdravstvena, obrazovna i obrnuto
- Drugim rečima, korisnici sistema socijalne zaštite imaju i zdravstvene, obrazovne, kulturno-rekreativne potrebe za zapošljavanjem....
- Ljudske potrebe su nedeljive, raznovrsne po sadržaju i karakteru i mogu se jedino zadovoljavati integralno, pristupom u kojem različiti sistemi, u skladu sa svojim funkcijama, učestvuju u njihovoj identifikaciji i zadovoljavanju
- U zavisnosti od toga koji segment potreba i u kom trenutku je više naglašen, konkretni sistemi imaju veći stepen odgovornosti (socijalni, zdravstveni, obrazovni)

## ***Međusistemska koordinacija i saradnja***

- Sveobuhvatnije zadovoljavanje ljudskih potreba ostvarivo je jedino putem međusistemske koordinacije i saradnje, koja podrazumeva jasno definisane nadležnosti, uloge, odgovornosti

### **Lokalne usluge SZ**

- Lokalne usluge socijalne zaštite finansiraju se iz budžeta lokalne samouprave, mada postoje i nacionalni fondovi koji finansiraju ovaj tip usluga – pogotovu u početnim fazama pokretanja usluge

- Namenski transferi

### **...A šta nisu lokalne usluge SZ?**

- Pod terminom lokalnih usluga SZ ne podrazumevaju se one usluge koje se finansiraju i kojima se upravlja sa centralnog nivoa
  - Usluge koje se pružaju kroz rad ustanova socijalne zaštite, porodični smeštaj, kao i finansijski transferi (materijalna podrška, dečiji dodatak itd)
- Pod lokalnim uslugama socijalne zaštite se ne podrazumeva finansijska podrška koju pružaju opštine (npr. jednokratna pomoć), već samo konkretne usluge
- Saradnja u pružanju socijalnih usluga
- Pružaoci socijalnih usluga su upućeni na međusobnu saradnju odnosno partnerstvo, s ciljem kvalitetnog pružanja usluga i zadovoljavanja potreba korisnika

| 22

### ***Partnerstvo među pružaocima usluga***

- Strukturisana i svrsishodna komunikacija
- Poželjno urediti odgovarajućim instrumentom
  - sporazumi
  - protokoli
  - ugovori
  - drugo

### ***Partnerstvo u cilju pružanja integrisane usluge u SZ***

- Odvija se:
  - Na nivou organizacija (pružalaca usluge)
  - Između organizacija i pojedinaca - jedna ili više organizacija ima partnerske odnose sa jednim ili više pojedinaca iz druge/drugih organizacija ili sa profesionalcima koji nezavisno funkcionišu u oblasti (nezavisni konsultanti i sl.)
  - Između pojedinaca (članova neke organizacija i/ili nezavisnih profesionalaca)
- Jedan pružalac usluge često ne može na osnovu svojih resursa (ljudskih, stručnih, tehničkih i sl.) da obezbedi sve aktivnosti u okviru pružanja usluge korisniku, ili ne može da obezbedi sve usluge za kojima korisnik ima potrebe

- Jedan pružalac usluga ne može imati punu nadležnost i odgovornost nad rešavanjem socijalnih problema korisnika
- Ideja integrativnog pristupa u pružanju socijalnih usluga sve je prihvaćenija i postaje sistemski važna promovisanjem razvoja mreže pružalaca socijalnih usluga u zajednici

## ***Partnerstvo***

- Savez, koji čine dve ili više organizacija koje udružuju svoje snage, kapacitete i resurse, da bi zajednički radile na rešavanju problema – pružanja socijalnih usluga
- Na nivou jedne LZ
- Međuopštinsko partnerstvo

## ***Uspešno partnerstvo***

- Neophodno je:
  - motivisanost partnera za zajednički rad;
  - uređen sistem za međusobnu razmenu informacija;
  - razvijenost kapaciteta partnera za partnerstvo;
  - jasna pravila i mehanizmi odlučivanja

## ***Protokoli o saradnji***

- Jedan od mehanizama za razvijanje i uspostavljanje
  - koordiniranog
  - usaglašenog
  - multiresorskog pristupa
- u otkrivanju i identifikaciji potreba građana, planiranju i realizaciji najadekvatnijih usluga u odnosu na postojeće kapacitete

## ***Protokol ili sporazum o saradnji***

- Može imati elemente ugovora, jer se njime regulišu pravila ponašanja, sa jasnim pravima i obavezama strana potpisnica i sa predviđenim pravnim posledicama usled neispunjena predviđenih obaveza
- Protokolom se uređuju ciljevi, oblici i načini saradnje, procesi u kojima organizacije učestvuju u zadovoljavanju potreba građana
- Na taj način uspostavlja se jasnija i efikasnija podela rada, bazirana na odgovornosti i ulogama

---

# USPOSTAVLJANJE USLUGE U LOKALNOJ ZAJEDNICI

---

*Vladan Jovanović*  
*Jasmina Ivanović*



## ***Uspostavljanje usluge u lokalnoj zajednici***

- Lokalna samouprava je ta od koje se očekuje da razvije lokalne usluge socijalne zaštite
- LS treba da pokrene proces definisanja prioriternih potreba građana i ugroženih grupa i da naznači usluge koje mogu da odgovore tim potrebama

| 25

## ***Obaveze LS***

- Da preuzme postojeće obaveze u oblasti socijalne zaštite
- Planira razvoj usluga u odnosu na definisane prioritete
- Podstiče međusektorsku saradnju i stvara uslove za razvoj pluralizma pružalaca usluga u zajednici
- Da učini dostupnim fondove pružaocima usluga
- Uspostavi vidljiv sistem finansiranja usluga

## ***Strategija socijalne zaštite na lokalnom nivou***

- Ključni preduslov za razvoj usluga koje odgovaraju prioriternim potrebama građana u određenoj zajednici je izrada lokalnog strateškog plana za razvoj socijalne zaštite
- Analiza stanja
  - Kvalitet strategije meri se po tome da li se ona sprovodi ili ne
  - Uključivanje različitih aktera nije garancija, ali povećava šanse da će se strategija primenjivati
  - Akcioni plan uz strategiju
  - Uloga civilnog društva u izradi strateških dokumenata na lokalnom nivou

## ***Organizacioni modeli***

Usluge u oblasti socijalne zaštite pružaju se unutar različitih organizacionih modela.

Organizacioni modeli u kojima se usluge pružaju mogu biti:

- Dnevni boravak
- Pomoć u kući
- Svrtište
- Personalna asistencija
- SOS telefon
- Domski smeštaj

Na drugoj strani,

- Usluga je ono što se konkretno čini u odnosu na pojedinca ili grupu (korisnika usluge) radi postizanja pozitivne promene a u okviru određenog organizacionog modela
- Korisnicima treba omogućiti korišćenje odgovarajuće usluge, bez obzira da li već koriste i druga prava u socijalnoj zaštiti, kao što je materijalna podrška (novčana socijalna pomoć i drugo)
- Korisnici se mogu uputiti na korišćenje jedne ili većeg broja usluga, pri čemu se uputni organi i drugi koji učestvuju u odabiru odgovarajuće usluge za korisnika, rukovode saznanjima iz (holističke) procene njihovih potreba kao i principom efikasnosti

## ***Odluke LS***

### **Potrebno je doneti odluke o:**

1. Ustanovljavanju konkretne usluge kao usluge koju obezbeđuje lokalna samouprava;
2. Ciljnim grupama građana kojima je namenjeno korišćenje usluge;
3. Uslovima pod kojima se usluga može koristiti;
4. Organizacionom okruženju u kome će se usluga pružati (samostalna institucija, organizaciona jedinica pri nekoj ustanovi, neko drugo pravno ili fizičko lice), tj. da li će se usluga obezbeđivati preko postojeće ustanove socijalne zaštite, ili će se, u skladu sa zakonom, usluga obezbediti putem javne nabavke;
5. Obezbeđivanju neophodnih finansijskih sredstava.

## ***Sadržaj odluke***

- Sadržaj usluge/usluga okvirno je definisan u zakonu kojim se reguliše oblast socijalne zaštite i podzakonskom aktu o standardima usluge.
- U odluci koju donosi lokalna samouprava sadržaj usluge se definiše tako da se prilagođava pre svega individualnim potrebama konkretnih korisnika.
- Programi usluga se mogu dopunjavati i prilagođavati potrebama korisnika u određenoj lokalnoj zajednici i da bi usluga bila održiva moraju pratiti i mogućnosti/resurse lokalne samouprave.

## ***Organizacioni modeli***

U skladu sa važećom zakonskom regulativom usluge socijalne zaštite mogu pružati:

1. samostalne, posebne institucije socijalne zaštite koju osniva lokalna samouprava (zasebna pravna lica),
2. službe formirane kao posebna organizaciona jedinica u okviru postojećih ustanova socijalne zaštite,
3. neka druga pravna lica koja se u okviru svoje delatnosti bave socijalno zaštitom ili obavljaju pojedine poslove socijalne zaštite ili se bave humanitarnim radom, koja obezbede strukturne i funkcionalne standarde za pružanje usluge socijalne zaštite.

| 27

## ***Uslov za javnu nabavku usluge***

Usluge socijalne zaštite iz ovog zakona, i to: ***dnevne usluge u zajednici (uključujući i uslugu dnevnog boravka)***, usluge podrške za samostalan život, savetodavno-terapijske i socijalno-edukativne usluge, kao i usluge smeštaja koje ne mogu obezbediti ili ih ne može obezbediti u potrebnom obimu ustanova socijalne zaštite u državnoj svojini, obezbeđuju se putem javne nabavke

## ***Šta nije za javnu nabavku?***

Iz režima javne nabavke odnosno naručivanja i ugovaranja usluga, izuzete su:

- usluge procene i planiranja,
- usluge neodložnih intervencija, koje pruža cenar za socijalni rad u okviru javnih ovlašćenja;
- usluge koje pružaju ustanova za vaspitanje dece i omladine i zavod za socijalnu zaštitu u okviru javnih ovlašćenja;
- usluge smeštaja u drugu porodicu.

## ***Koncepcijski okvir za javnu nabavku usluga socijalne zaštite***

- Sistem usluga socijalne zaštite
- Pluralizam
  - pružalaca usluga
  - usluga socijalne zaštite

## ***Zašto je važna javna nabavka (naručivanje i***

## ***ugovaranje) socijalnih usluga?***

- Konkurencija
- Transparentnost
- Kontrolni mehanizmi
- Zaštita prava korisnika
- Jasni kriterijumi za pružanje usluga
- Unapređenje kvaliteta usluga

| 28

## ***Javni poziv i ugovor***

- Naručilac usluge socijalne zaštite je organ jedinice lokalne samouprave, odnosno autonomne pokrajine nadležan za socijalnu zaštitu i ministarstvo nadležno za socijalna pitanja
- Poziv za podnošenje ponuda za pružanje usluga socijalne zaštite objavljuje se u „Službenom glasniku Republike Srbije“
- Nadležni organi dve ili više jedinica lokalne samouprave mogu objaviti zajednički poziv za podnošenje ponuda za pružanje usluga, radi ekonomičnijeg i efikasnijeg obezbeđivanja usluga socijalne zaštite
- Ugovor o javnoj nabavci usluge zaključuje se između naručioca usluge i odabranog ovlašćenog pružaoca usluge socijalne zaštite i njime se obavezno uređuje način plaćanja, praćenje, izveštavanje, trajanje, kao i uslovi raskida

## ***S kim organ lokalne samouprave zaključuje ugovor o pružanju socijalnih usluga?***

LS može zaključiti ugovor

- Sa USZ
  - Koje je osnovala RS
  - Koje je osnovala AP
  - Koje su osnovala druga pravna i fizička lica
- Sa drugom organizacijom (NVO, preduzetnik)

## ***Javna nabavka detalji***

**Procena vrednosti javne nabavke i moguće odluke**

## **naručioca**

- Naručilac će, pre objavljivanja poziva za javnu nabavku usluge, proceniti vrednost javne nabavke
- Procenjenu vrednost javne nabavke usluge socijalne zaštite, naručilac utvrđuje na osnovu analize relevantnog tržišta, a posebno imajući u vidu cenu pružanja tih usluga u prethodnim godinama
- Procenjena vrednost javne nabavke navodi se u okvirnom nominalnom iznosu, u odluci o pokretanju postupka javne nabavke, kao i u zapisniku u javnom otvaranju ponuda
- Ako cene u svim ponudama prelaze iznos procenjene vrednosti javne nabavke, naručilac može:
  - da sprovede pregovarački postupak javne nabavke sa učesnicima proces sa učesnicima, kakobi cene u ponudama učinili prihvatljivim
  - da obustavi javnu nabavku, bez zaključenja ugovora.
- Ako naručilac donese odluku o obustavi postupka javne nabavke bez zaključenja ugovora (tačka 2. prethodnog stava), može da
- ponovi postupak javne nabavke; ili da
- postupi na jedan od dva načina:
  - da donese odluku da centar za socijalni rad pruža uslugu, u okviru posebne organizacione jedinice, u skladu sa Zakonom o socijalnoj zaštiti, ili
  - da, ako ima potrebe za malim brojem novih korisnika, pokuša da potrebe novih korisnika za uslugom zadovolji u okviru postojeće ustanove socijalne zaštite za pružanje iste usluge. Ova mogućnost može biti odgovarajuća samo ako uvođenje novih korisnika u postojeću ustanovu, ne narušava pružanje usluge u skladu sa propisanim minimalnim standardima za tu uslugu;

### **Nabavka usluga u pregovaračkom postupku**

- Ukoliko postupak javne nabavke usluga ne bude okončan donošenjem odluke o izboru najpovoljnije ponude, nezavisno od volje i postupanja naručioca, a postoji hitna potreba za pružanjem konkretne usluge, naručilac može da sprovede nabavku istih usluga u pregovaračkom postupku.

- Nabavka usluga u pregovaračkom postupku može se vršiti samo za period neophodan za okončanje novog otvorenog ili postupka javne nabavke male vrednosti.
- Na način predviđen u prethodna dva stava, naručilac će postupiti i ukoliko ugovor o javnoj nabavci usluga socijalne zaštite bude raskinut pre isteka roka na koji je zaključen.
- U vezi sa javnim nabavkama male vrednosti, ističemo da se, prema Zakonu o javnim nabavkama (član 6. stav 3.), usluge socijalne zaštite kao socijalne usluge mogu nabavljati u postupku javne nabavke male vrednosti, zato što spadaju u usluge iz Aneksa IB (kategorija 25).

### Trajanje i raskid ugovora

- Ugovor o pružanju usluge zaključuje se, po pravilu, za period od tri godine, a najduže na četiri godine. U ugovoru se mora navesti da će se finansiranje u svakoj od godina važenja ugovora vršiti u zavisnosti od sredstava koja će biti predviđena u budžetu ili finansijskom planu naručioca.
- Ugovor o pružanju usluge može se raskinuti pre isteka roka za koji je zaključen, iz razloga određenih zakonom kojim su uređeni obligacioni odnosi.
- Pored tih razloga, ugovor može biti raskinut pre vremena i u slučaju negativne evaluacije kvaliteta pruženih usluga.

### Sadržina poziva za podnošenje ponuda

- Pored elemenata sadržine javnog poziva za podnošenje ponuda koji su propisani zakonom kojim se uređuju javne nabavke, naručilac će u tom pozivu posebno navesti ko je ciljna grupa odnosno korisnik usluge.
- U javnom pozivu naručilac obaveštava sve potencijalne ponuđače da su u obavezi da uz ponudu dostave i **Program pružanja usluge**, sa jasno predstavljenim:
  - specifikacijom aktivnosti konkretne usluge, u skladu sa odredbama pravilnika kojim su propisani minimalni standardi za pružanje usluga socijalne zaštite;
  - ciljnom grupom i brojem korisnika čije je potrebe spreman da zadovolji pružanjem usluge;
  - kriterijumima za obračun cene usluge po korisniku na dnevnom/mesečnom nivou, ili po satu.

## Podela na partije

Javna nabavka po partijama je nabavka čiji je predmet oblikovan u više posebnih istovrsnih celina i koja je kao takva označena u javnom pozivu i konkursnoj dokumentaciji.

- U slučaju kada je na određenom području potrebno obezbediti **pružanje usluga na više različitih lokacija**, naručilac bi trebalo da te lokacije definiše kao partije. Na ovaj način naručilac omogućava **da posle jednog sprovedenog postupka javne nabavke bude zaključen poseban ugovor za svaku lokaciju** na kojoj se pruža usluga. Partije u navedenom slučaju, mogu biti određene kao delovi teritorije jednog grada ili opštine, odnosno mogu obuhvatati gradske ili seoske opštine, mesne zajednice ili druge teritorijalne jedinice.
- Javna nabavka pružanja usluga može biti podeljena na partije, ukoliko se vrši **nabavka više od jedne usluge**. U ovom slučaju pojedine usluge mogu biti određene kao celine koje će se posebno ugovarati, tj. za čije će pružanje naručilac zaključivati posebne ugovore. Posebnu odluku o podeli javne nabavke na partije naručilac donosi pre donošenja odluke o pokretanju postupka.

## Kriterijumi za izbor ponude

- Naručilac može koristiti sledeće kriterijume za izbor najpovoljnije ponude, ukoliko u javnom pozivu i konkursnoj dokumentaciji nisu već određeni kao uslovi za učešće u postupku javne nabavke:
  - 1) posedovanje i kvalitet osnovnog programa rada organizacije (sadržaj i javna dostupnost);
  - 2) posedovanje i kvalitet godišnjeg plana i programa rada organizacije, koji sadrži i plan za informisanje stručne i šire javnosti o svom radu i uslugama koje pruža;
  - 3) posedovanje i kvalitet kriterijuma za prioritizaciju prilikom prijema korisnika i formiranje liste čekanja, u zavisnosti od usluge koja se pruža, a u skladu sa propisom finansijera usluge;
  - 4) posedovanje i kvalitet eventualnih procedura o drugim pitanjima, u skladu sa ovim pravilnikom i drugim propisima;
  - 5) posedovanje i kvalitet sistema redovnog informisanja potencijalnih korisnika o početku korišćenja usluge prema utvrđenoj listi čekanja, ukoliko je to potrebno;
  - 6) posedovanje i kvalitet sistema obezbeđenja korisniku, zakonskom zastupniku korisnika i drugim zainteresovanim stranama, informacija u pisanoj formi o delokrugu svoga

rada, uslugama koje obezbeđuje, kućnom redu i pravilima ponašanja angažovanih lica;

- 7) posjedovanje evidencija koje su propisane za konkretnu uslugu.
- Naručilac u konkursnoj dokumentaciji navodi, opisuje i vrednuje sve kriterijume koje namerava da primeni. Vrednovanje kriterijuma znači da ispunjavanje svakog kriterijuma donosi određeni broj pondera, tako da zbir svih pondera iznosi 100. Izbor između dostavljenih ponuda vrši se rangiranjem na osnovu tih elemenata i broja pondera.
  - Naručilac posebno navodi metodologiju za dodelu bodova za svaki kriterijum. Metodologija sadrži razloge za dodelu određenog broja pondera konkretnim kriterijumima, odnosno obrazloženje zašto su neki kriterijumi važniji od drugih. Metodologija za vrednovanje kriterijuma, omogućava naknadnu objektivnu proveru ocenjivanja ponuda.
  - Komisija za javnu nabavku naručioca sastavlja zapisnik o stručnoj oceni ponuda i predlog odluke o izboru pružaoca usluga koji se dostavlja rukovodiocu naručioca.

| 32

### **Izveštaj o zaključenom ugovoru o javnoj nabavci pružanja usluga socijalne zaštite**

Naručilac je dužan da i ministarstvu nadležnom za socijalnu zaštitu dostavi izveštaj o zaključenom ugovoru o javnoj nabavci usluge, koji mora da sadrži najmanje sledeće podatke:

- nazive ponuđača čije su ponude pribavljene u postupku javne nabavke;
- procenu kvaliteta usluge ponuđača čije su ponude pribavljene u postupku javne nabavke i uporedni pregled cena usluga iz ponuda, što uključuje kriterijume i odgovarajući broj bodova dodeljen po svakom kriterijumu;
- nazive ponuđača čije su ponude izabrane kao najpovoljnije;
- ugovorenu vrednost pružanja usluge.



## **Vežba**

- Koje su najvažnije novine u novom Zakonu o socijalnoj zaštiti?
- Šta je potrebno da LS uradi da bi osnovala uslugu?
- Zašto bi a zašto ne bi lokalna samouprava obezbedila uslugu putem javne nabavke (naručivanja preko konkursa)?

---

**ELEMENTNI UGOVORA IZMEĐU  
FINANSIJERA (NARUČIOCA) I  
PRUŽAOCA USLUGE**

---

## ***Konkursna dokumentacija za sprovođenje postupka javne nabavke socijalne zaštite sadrži model ugovora o pružanju usluge.***

### **Elementi ugovora o pružanju usluge su odredbe o sledećim pitanjima:**

1. ugovornim stranama;
2. predmetu ugovora – vrsti usluge socijalne zaštite koju će pružati izabrani ponuđač;
3. ciljnoj grupi i broju korisnika usluge;
4. trajanju pružanja usluge;
5. načinu na koji će se pružanjem usluge obezbediti odnosno unaprediti zadovoljavanje potreba ciljne grupe (šta su očekivani ishodi);
6. odredba kojom se određuje da se usluga pruža u svemu u skladu sa minimalnim standardima propisanim odgovarajućim pravilnikom ministra nadležnog za socijalnu zaštitu;
7. pravima i **obavezama ugovornih strana**;
8. načinu plaćanja za pružanje usluge;
9. praćenju (monitoringu i evaluaciji);
10. načinu izveštavanja;
11. uslovima za prevremeni raskid ugovora i pravnim posledicama u tom slučaju.

U okviru **obaveza izabaranog ponuđača** kao pružaoca usluge trebalo bi, pored ostalog, predvideti:

1. vrstu aktivnosti koje se realizuju;
2. kratak opis postupaka i metoda rada;
3. obavezu da angažuje adekvatno stručno osoblje u odnosu na tip i sadržaj usluga;
4. obavezu da obezbedi uslove za bezbednost korisnika;
5. obavezu da obezbedi uslove za učešće korisnika;
6. načine evaluacije kvaliteta pružene usluge;
7. formu i dinamiku dostavljanja programskog i finansijskog izveštaja o pruženoj usluzi naručiocu, odnosno drugom nadležnom organu zaduženom za monitoring i nadzor nad stručnim radom;
8. obavezu vođenja propisane dokumentacije o korisniku na način koji garantuje tajnost prikupljenih podataka.

U okviru obaveza naručioca trebalo bi, pored ostalog, predvideti:

- 1) uslove, rokove i načine plaćanja;
- 2) cenu usluge<sup>1</sup>;
- 3) uslove, vrstu i način finansijske participacije korisnika u ceni usluge, kao i utvrđena pravila za utvrđivanje participacije korisnika<sup>2</sup>;
- 4) način i dinamiku monitoringa i evaluacije kvaliteta usluga, kao i finansijskih aspekata poslovanja;
- 5) kriterijume odnosno indikatore za evaluaciju kvaliteta usluga.

---

<sup>1</sup> **Prema članu 210. Zakona o socijalnoj zaštiti:**

*„Metodologiju formiranja cena usluga socijalne zaštite koje se finansiraju iz budžeta Republike Srbije propisuje Vlada.*

*Metodologiju formiranja cena usluga socijalne zaštite koje se finansiraju iz budžeta autonomne pokrajine, odnosno iz budžeta jedinice lokalne samouprave propisuje nadležni organ autonomne pokrajine, odnosno nadležni organ jedinice lokalne samouprave.*

*U skladu sa propisanim metodologijom, cenu usluga iz stava 1. ovog člana određuje ministar nadležan za socijalnu zaštitu, a cenu usluga iz stava 2. ovog člana određuje nadležni organ autonomne pokrajine, odnosno nadležni organ jedinice lokalne samouprave.“*

<sup>2</sup> **Prema članu 213. Zakona o socijalnoj zaštiti:**

*„Kriterijume i merila za određivanje učešća korisnika u troškovima usluge socijalne zaštite propisuje ministar nadležan za socijalnu zaštitu, nadležni organ autonomne pokrajine, odnosno nadležni organ jedinice lokalne samouprave zavisno od toga gde se obezbeđuju sredstva za finansiranje usluge.“ Napominjemo da se **kriterijumi odnose samo na učešće korisnika u troškovima usluge**, a ne i učešće srodnika i koji su po zakonu dužni da izdržavaju korisnika. Prema članu 72. Zakona o socijalnoj zaštiti, srodnik koji ima zakonsku obavezu izdržavanja korisnika učestvuje u plaćanju usluge iz člana 68. stav 1. istog zakona do iznosa utvrđenog **sudskom odlukom o izdržavanju korisnika**, odnosno do iznosa utvrđenog sudskim poravnanjem zaključenim u skladu sa zakonom koji uređuje porodične odnose, a najviše do punog iznosa cene usluge. Ako obaveza srodnika koji ima zakonsku obavezu izdržavanja korisnika i koji je u mogućnosti da učestvuje u njegovom izdržavanju nije utvrđena sudskom odlukom niti sudskim poravnanjem, korisnik usluge iz člana 68. stav 1. ovog zakona dužan je da dostavi dokaz da je kod nadležnog suda pokrenuo postupak radi utvrđivanja obaveze izdržavanja od srodnika, i da po okončanju tog postupka sredstva ostvarena na ime izdržavanja od srodnika, a najviše do punog iznosa cene usluge, uplati u budžet Republike Srbije, autonomne pokrajine odnosno jedinice lokalne samouprave. Takođe, srodnik koji ima zakonsku obavezu izdržavanja korisnika može se saglasiti sa plaćanjem punog iznosa cene usluge iz člana 68. stav 1. Zakona o socijalnoj zaštiti, odnosno plaćanjem razlike između punog iznosa cene usluge i prihoda kojim korisnik učestvuje u plaćanju usluge, o čemu daje izjavu pred nadležnim centrom za socijalni rad. Treće lice može, ako to želi, delimično ili u celosti učestvovati u plaćanju troškova usluge iz člana 68. stav 1. istog zakona koja se pruža korisniku, o čemu daje izjavu pred nadležnim centrom za socijalni rad.*

---

# **KONTROLA REALIZACIJE POSTUPKA**

---

Kontrolu realizacije postupka o javnoj nabavci pružanja usluge socijalne zaštite sprovodi nadležni organ na republičkom, pokrajinskom ili nivou jedinice lokalne samouprave, u okviru čega se posebno kontroliše:

- 1) da li je usluga koja se obezbeđuje putem javne nabavke specifikovana i standardizovana, te da li javni poziv sadrži sve elemente određene ovim uputstvom;
- 2) da li su određeni jasni kriterijumi za izbor najpovoljnije ponude, te da li je određena jasna i objektivno proverljiva metodologija za primenu kriterijuma;
- 3) da li je komisija naručioca obrazovana u skladu sa propisima kojima se uređuju javne nabavke, te da li su određena lica za praćenje realizacije ugovora (npr. komisija za javnu nabavku, tela ili pojedinci za monitoring i evaluaciju pružanja usluge, telo za praćenje izveštaja o pružanju usluge);
- 4) da li je izabrana organizacija ili više njih – najpovoljniji ponuđač za pružanje usluge i da li su svi učesnici obavešteni o izboru (npr. objavljivanjem odluke na veb-sajtu lokalne samouprave);
- 5) da li ugovor o javnoj nabavci pružanja konkretne usluge sadrži sve elemente određene propisima kojima se uređuju javne nabavke, zakonom kojim je uređena socijalna zaštita, kao i elemente određene ovim uputstvom;
- 6) da li su dovoljno razrađeni mehanizmi za monitoring, izveštavanje, finansiranje i evaluaciju (u kojim intervalima i na koji način će se vršiti monitoring, evaluacija, izveštavanje i finansiranje).

---

# **OBEZBEĐENJE USLUGE I UGOVARANJE**

---

*Vladan Jovanović*

*Кораци у успостављању услуге у локалној заједници  
путем јавне набавке*



*Da se podsetimo...*

... usluge socijalne zaštite iz navedenog zakona: **dnevne usluge u zajednici**, usluge podrške za samostalan život, savetodavno-terapijske i socijalno-edukativne usluge, kao i usluge smeštaja koje ne mogu obezbediti ili ih ne može obezbediti u potrebnom obimu ustanova socijalne zaštite u državnoj svojini, obezbeđuju se putem **javne nabavke**.

Mehanizmi koje podrazumeva sistem javne nabavke usluga,



- konkursi,
- ugovaranje,
- monitoring,
- evaluacija,
- izveštavanje,
- raskid i uslovljeno produženje ugovora

korisnika u znatnoj meri štite i garantuju mu ispunjenost standarda kvaliteta usluge

### ***Pružalac usluge?***

OCD i druge organizacije koje nisu ustanove socijalne zaštite

### ***Pružaoци usluge mogu biti samo u postupku javne nabavke***

USZ koje je osnovala RS, AP ili LS mogu pružati usluge i van režima javne nabavke, u skladu sa ZSZ (za kapacitete za koje su osnovane pre stupanja na snagu ZSZ)

### ***Ko učestvuje u utakmici?***

Po Javnom pozivu mogu se javiti ustanove socijalne zaštite, druge ustanove, privredna društva, preduzetnici, udruženja (nevladine organizacije) – pod uslovom da imaju sedište na teritoriji Republike Srbije.

### ***Principi za odabir pružaoca***

- Naručilac će obezbediti najkvalitetnije i najekonomičnije pružanje predmetne usluge socijalne zaštite.
- Naručilac će, u odabrati pružaoca usluge koji je sposoban da uslugu pruži pod najpovoljnijim uslovima, u skladu sa najboljim interesom korisnika i propisanim standardima, a u skladu sa pravilima / kriterijumima za procenu, koja su sastavni deo ovog javnog poziva.
- Kriterijumi za procenu moraju biti poznati pre objavljivanja javnog poziva

### ***Šta mora da uradi naručilac?***

- Podnete prijave procenjivaće Komisija, o čemu će doneti odluku u određenom roku od isteka roka za podnošenje prijave.

- Sa najpovoljnijim ponuđačem za pružanje navedene usluge, zaključiće se ugovor o finansiranju usluge, sa rokom koji ne može biti kraći od godinu dana niti duži od četiri godine.
- Naručilac će ministarstvu nadležnom za socijalnu zaštitu dostaviti izveštaj o zaključenom ugovoru o javnoj nabavci usluga socijalne zaštite, sa sledećim podacima:
  - nazive ponuđača čije su ponude pribavljene u postupku javne nabavke;
  - nazive ponuđača čije su ponude izabrane kao najpovoljnije;
  - ugovorenu vrednost pružanja usluge.

### ***Ugovor o javnoj nabavci***

Ugovor o javnoj nabavci usluge zaključuje se između nadležnog organa jedinice lokalne samouprave, nadležnog organa autonomne pokrajine, odnosno ministarstva nadležnog za socijalna pitanja (svi u svojstvu naručioca usluge) i organizacije – pružaoca usluga socijalne zaštite. (*Videti separat: elementi ugovora*)

### ***Vođena diskusija***

Šta je potrebno da biste se objavili Poziv za javnu nabavku usluge socijalne zaštite?

---

# **IZVEŠTAVANJE FINANSIJERA - NARUČIOCA USLUGE**

---

*Vladan Jovanović*

### ***Napomene o izveštavanju***

Izveštaj(i) se podnosi/se

- Po dinamici predviđenoj ugovorom sa naručiocem usluge
- Mogu biti u predviđenim formatima
- Mogu biti početni, periodični, godišnji, finalni
- Mogu biti odvojeni narativni i finansijski
- Sadržajem obuhvataju najvažnija pitanja u vezi sa pružanjem usluge

# IZVEŠTAJ O REALIZACIJI UGOVORA ZA PRUŽANJE USLUGE

Naziv organizacije:	
Naziv usluge:	
Broj ugovora:	

## OSNOVNI PODACI O PRUŽAOCU USLUGE

Puno naziv organizacije (kako je navedeno u dokumentu o registraciji):	
Službena adresa:	
Telefon:	
Faks:	
E – mail adresa:	
Odgovorno lice:	
Ime i prezime:	
Kontakt telefon:	
Funkcija u organizaciji:	

## PARTNERSKE ORGANIZACIJE

(ukoliko se usluga pruža u partnerstvu sa drugim organizacijama)

Puno ime organizacije (kako je navedeno u dokumentu o registraciji):	
Službena adresa:	
Telefon:	
Faks:	
E – mail adresa:	
Kontakt osoba:	
Ime i prezime:	
Kontakt telefon:	
Funkcija u organizaciji:	

## OPIS I REZULTATI PRUŽANJA USLUGE

### 1.1. Naziv usluge

--

### 1.2. Ciljevi pružanja usluge

**1.3. Vremenski interval u kome je ugovor realizovan (interval na koji se odnosi izveštaj)**

**1.4. Opis realizovanih aktivnosti prema mesecima**

**1.5. Problemi u pružanju usluge i način njihovog prevazilaženja**

**1.6. Ukupni kvantitativni rezultate pružanja usluge (broj korisnika, broj grupa aktivnosti u okviru pružene usluge i dr.)**

**1.7. U kojoj meri su postavljeni ciljevi pružanja usluge ostvareni i kakvu su korist od usluge imali korisnici i lokalna zajednica**

**1.8. Kriterijumi za ocenu uspešnosti iz tačke 1.7**

**1.9. Ocena (eventualno) angažovanog stručnjaka za spoljnu evaluaciju**

### **NAUČENE LEKCIJE**

**Podnosilac izveštaja:**

**Ime i prezime:**

**Funkcija u organizaciji:**

**Potpis:**

**Datum i mesto:**

---

# **SISTEM KVALITETA U SOCIJALNOJ ZAŠTITI**

---

*Jasmina Ivanović*

## **Elementi sistema kvaliteta**

- Minimalni standardi usluga socijalne zaštite
- Licenciranje organizacija / pružalaca usluga
- Licenciranje stručnih radnika
- Akreditacija
  - programa obuke
  - programa pružanja usluge

| 48

## ***Regulatorni sistem***

### **Očekivani efekti**

- Kontinuum usluga
- Usluge u zajednici kao prioritet
- Kvalitetne usluge na nivou minimalnih standarda
- Kompetentne organizacije / pružaoci usluga
- Kompetentni profesionalci
- Mogućnost korisnika da bira uslugu i pružaoca
- Mogućnost korisnika da učestvuje u kreiranju i pružanju usluge

## ***Evolucija termina kvalitet***

- Procena kvaliteta (quality assessment)
- Kontrola kvaliteta (quality control)
- Obezbeđenje kvaliteta (quality assurance)
- Unapređenje kvaliteta (quality improvement)
- Stalno unapređivanje kvaliteta (continuous quality improvement)
- Menadžment totalnog kvaliteta (total quality management)

## ***Razvoj kvaliteta u Evropi i svetu***

- Prvi talas promena bio je podstaknut velikom energetsom krizom 70'
- Drugi talas – početkom osamdesetih - japanski bum i nova poslovna filozofija
- Treći talas – nova dimenzija privatizacije
- Četvrti talas – vrhunac u devedesetim, sa uvođenjem sistema "totalnog kvaliteta" koji podrazumeva proces promena u načinu i organizaciji rada, i u odnosima unutar službe i sa okruženjem službe



## ***Zajednička usmerenja***

(Deming, Juran, Krozbi)

- Obezbeđenje vođstva i lične posvećenosti poboljšanju kvaliteta
- Formulisanje politike kvaliteta
- Kreiranje infrastrukture koja može da dovede do promena u kvalitetu
- Postavljanje ciljeva za poboljšanje kvaliteta
- Ustanovljavanje mera (pokazatelja) kvaliteta
- Odgovor na potrebe i očekivanja korisnika
- Naglasak je na poboljšanju procesa rada
- Identifikovanje problema i preduzimanje korektivnih akcija
- Timski rad u rešavanju problema
- Obezbeđivanje obuke i kontinuirane edukacije na svim nivoima
- Priprihvatanje novog ponašanja u odnosu na kvalitet
- Prepoznavanje uspeha i nagrađivanje zaposlenih
- Usmeravanje na kontinuirano poboljšanje kvaliteta

| 49

## ***Koncepti kvaliteta***

### **I koncept**

- Pristup “odozdo naviše” i počinje, a često se i završava među profesionalcima iz sistema socijalne zaštite, koji se smatraju odgovornim za uspeh (dobar ishod), ali i za pogreške i propuste u radu
- Akcenat u ovom pristupu je u profesionalnom ispunjenju određenih zahteva kvaliteta, odn. na pridržavanju profesionalno definisanih standarda

### **II koncept**

- Za razliku od I nije individualno orijentisan, već se bavi organizacijom kao celinom.
- Baziran na podršci lideru organizacije, ali uključuje i odgovornost svakog pojedinačnog člana
- Usmeren je na menadžersko organizacioni pristup kvalitetu
- 

## ***Definicije kvaliteta***

- “Kvalitet nije samo čin – to je navika” Aristotel

- “Skup svih svojstava i karakteristika proizvoda ili usluga koje se odnose na njihovu mogućnost da zadovolje utvrđene ili izražene potrebe korisnika” (ISO)
- “Kvalitet je raditi prave stvari (efektivnost) na pravi način (efikasnost)”
- ISO 9000

### ***Standard kvaliteta***

- Izjava koja definiše očekivane ishode, strukturu ili proces rada, a koji moraju biti prisutni u socijalnoj ustanovi/sluzbi da bi unapredili sveukupni kvalitet socijalne zaštite
- Vrednost izabrana u odnosu na definisane kriterijume koji obeležavaju liniju između prihvatljivog i neprihvatljivog kvaliteta
- Precizan broj koji određuje odgovarajući, prihvatljiv ili izabran nivo kvaliteta

### ***Model poboljšanja kvaliteta***

- Cilj: šta želimo da postignemo?
- SADAŠNJE ZNANJE – koja promena dovodi do poboljšanja?
- CIKLUS UČENJA I POBOLJŠANJA KVALITETA

### ***Poboljšanja koja se dobijaju unapređenjem kvaliteta rada***

(Clod Jamber: Obezbeđivanje kvaliteta)

#### **Interna:**

- Poboljšanje kvaliteta smanjenjem nekvaliteta
- Informisanje i obuka zaposlenih
- Bolja motivacija zaposlenih
- Smanjenje broja provera

#### **Eksterna:**

- Veća pouzdanost u odnosima sa korisnicima
- Bolji odgovor na zahteve iz okruženja

- Ustanovljavanje novih usluga

### ***Kvalitet socijalne zaštite pružene korisnicima***

Stepen u kome usluge socijalne zaštite pružene korisnicima povećavaju verovatnoću željenih ishoda i smanjuju verovatnoću neželjenih ishoda, imajući u vidu sadašnje stanje teorije i prakse socijalnog rada i srodnih nauka

| 51

### ***Evolucija kvaliteta socijalne zaštite***

#### **Struktura**

1. Kontrola kvaliteta koju vrše stručni radnici (Edukacija, Vodiči, Prenos dobre prakse,...)
2. Kontrola kvaliteta koju vrše inspektori (regulatorna)

#### **Ishod**

3. Kontrola kvaliteta

#### **Proces:**

4. Stalno unapređivanje kvaliteta
5. Menadžment totalnog kvaliteta

### ***Kvalitet socijalne zaštite***

- Stepen podudarnosti sa prihvaćenim principima i praksom (standardima)
- Stepem spremnosti za zadovoljavanje ukupnih korisnikovih potreba i stepen dostizanja željenih ishoda (rezultata) uz usaglašenost sa sredstvima (resursima)

### ***Razvoj kulture kvaliteta***

Razvoj i negovanje kulture kvaliteta u oblasti socijalne zaštite (kod pružalaca usluga) i primena mehanizama za upravljanje kvalitetom za rezultat ima:

- Konzistentnost staranja i usluga pruženih korisnicima
- Poboljšanje ispunjenja zadataka

- Porast zadovoljstva korisnika
- Višu motivaciju i etičnost zaposlenih

### ***Značaj kvaliteta u sistemu socijalne zaštite***

Upravljanje kvalitetom je integralni deo upravljanja svakom ustanovom socijalne zaštite i upravljanja sistemom socijalne zaštite u celini

---

**MINIMALNI STANDARDI  
USLUGA SOCIJALNE ZAŠTITE**

---

## ***Zašto standardi?***

- Minimalni zahtevi za ostvarivanje kvaliteta u pružanju usluge
- Ujednačavanje kvaliteta usluga – posebno u delu stručnog rada
- Prvi korak za uvođenje kvaliteta u sistem

## ***Standardi***

- "Dokumentovani dogovori koji sadrže tehničke specifikacije ili druge precizne kriterijume koji se koriste kao pravila, smernice ili definicije karakteristika u cilju obezbeđenja da proizvodi, procesi ili usluge odgovaraju svojoj nameni" (ISO 9000)
- Standardi su instrumenti za upravljanje uslugom

### **"Red u sistemu"**

- Ko...
- Kome...
- Kako...
- Kada...
- Pod kojim uslovima...

...može da pruža uslugu u socijalnoj zaštiti

## ***Standardi uluga socijalne zaštite***

- Bliže uslove i minimalne standarde za ostvarivanje usluga socijalne zaštite propisuje ministar nadležan za socijalna pitanja
- Nacrt Pravilnika – dnevne usluge u zajednici, usluge podrške za samostalan život, usluge smeštaja

## Koncept Pravilnika

- I OSNOVENE ODREDBE – predmet Pravilnika, definicija specifikacije usluge i minimalnih standarda
- II ZAJEDNIČKI MINIMALNI STANDARDI
  - *Zajednički strukturalni standardi* (transparentnost rada, lokacija objekta i opreme, održavanje lične i higijene prostora, odlaganje otrovnih i drugih materija, nesmetano funkcionisanje korisnika, radni prostor, rukovodilac i zaduženi radnik, dnevni i noćni rad
  - Zajednički minimalni funkcionalni standardi (prijem korisnika, procena, stepeni podrške, planiranje, ponovni pregled, restriktivni postupci i mere, pritužbe korisnika, interna evaluacija, razvoj osoblja, dostupnost programa i usluga u zajednici
- III USLUGE SMEŠTAJA – domski smeštaj za decu i mlade, za odrasle i stare, male domske zajednice, prihvatilište
- IV DNEVNE USLUGE U ZAJEDNICI – dnevni boravak, pomoć u kući, svratište, lični pratilac deteta
- V USLUGE PODRŠKE ZA SAMOSTALAN ŽIVOT – stanovanje uz podršku, personalna asistencija
- VI PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

| 55

## *Specifikacija usluge*

### Specifikacijom usluga uređuju se:

- svrha usluge
- korisničke grupe kojima je usluga namenjena
- aktivnosti koje se preduzimaju u cilju zadovoljavanja potreba određenih korisničkih grupa

## *Aktivnosti*

- Aktivnostima se za svaku uslugu definiše šta obuhvata rad sa korisnicima
- Usluga se realizuje i kroz osmišljene programe (**programske aktivnosti**), u planiranim i ograničenim vremenskim rokovima.

## ***Standardi – zajednički***

Zajednički minimalni strukturalni i funkcionalni standardi predstavljaju:

- zahteve koji se moraju ispuniti nezavisno od korisničkih grupa kojima je usluga namenjena
- izuzev ako posebnim propisom kojim se uređuju bliži uslovi i standardi za ostvarenje određenih usluga socijalne zaštite nije drugačije uređeno

| 56

## ***Standardi – posebni***

Posebni minimalni strukturalni i funkcionalni standardi

- predstavljaju specifične zahteve koji se moraju ispuniti u okviru određene grupe usluga ili konkretne usluge
- saglasno potrebama i različitostima korisničke grupe

## ***Zajednički minimalni funkcionalni standardi***

### **Prijem**

- Prijemna procena vrši se pre korišćenja usluge, u roku od petnaest dana od prijema zahteva.
- Na osnovu neposrednog razgovora sa korisnikom ili zakonskim zastupnikom, značajnim osobama iz okruženja i drugih izvora procenjuju se:
  - stav korisnika i drugih značajnih osoba za korisnika i njihova očekivanja od usluge;
  - podobnost korisnika za korišćenje usluge;
  - kapaciteti pružaoca usluge da zadovolji potrebe korisnika;
  - prioritet za prijem – datum korišćenja usluge ili upisivanja na listu čekanja;
  - sposobnosti i prioritetne potrebe potencijalnog korisnika;
  - mogućnost da druge usluge ili službe u zajednici na potpuniji način zadovolje potrebe korisnika.
- Ako je potencijalni korisnik upućen preko centra za socijalni rad sa sedištem van mesta pružanja usluge, pružalac usluge će izvršiti prijemnu procenu, po pravilu na osnovu uputa centra za socijalni rad, a ne i neposrednog razgovora sa korisnikom,



zakonskim zastupnikom ili drugim značajnim osobama za korisnika.

- Pružalac usluge će u roku 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.

### **Procena**

- Procena potreba, snaga, rizika, sposobnosti, i interesovanja korisnika i drugih značajnih osoba u njegovom okruženju, kao i procena kapaciteta pružaoca usluge, vrši se nakon prijema korisnika i periodično tokom pružanja usluge u rokovima utvrđenim individualnim planom usluge, odnosno posebnim standardom za određenu uslugu.
- Procenu vrši stručni radnik, uz najveće moguće učešće korisnika, po potrebi i zakonskog zastupnika ili druge značajne osobe za korisnika.
- Procena započinje neposredno nakon prijema i okončava se u roku do 10 dana.
- Procena se oslanja se procenu uputnog centra za socijalni rad, ukoliko je centar za socijalni rad uputio korisnika.
- Tokom procene pruža se usluga odnosno realizuju se aktivnosti u skladu sa utvrđenim prioriternim potrebama korisnika.
- Procena uvažava kulturološke i lične posebnosti korisnika: geografsko i etničko poreklo, maternji jezik, versko opredeljenje, uzrast, rod, seksualnu orijentaciju i dr.
- U odnosu na rezultate procene određuje se stepen podrške korisniku i izrađuje individualni plan usluge.
- Nakon izvršene procene i određivanja stepena podrške, za svakog korisnika određuje se zaduženi radnik.

### **Planiranje**

- Na osnovu identifikovanih potreba, sposobnosti i rizika, za svakog korisnika sačinjava se individualni plan usluge.
- Individualni plan usluge sačinjava se do 10 dana nakon okončanja procene.
- Individualni plan usluge, obavezno sadrži:
  - ciljeve koji se žele postići pružanjem usluge;
  - očekivane ishode;
  - konkretizovane aktivnosti koje će se preduzimati, uključujući i aktivnosti u procesu prilagođavanja;
  - vremenski okvir u kojem se realizuje individualni plan usluge;

- rok za ponovni pregled individualnog plana usluge;
- odgovorne osobe za realizaciju individualnog plana usluge.
- Individualni plan usluge izrađuje se u skladu sa širim planom uputnog centra za socijalni rad, ako je korisnik upućen preko centra za socijalni rad.
- U izradi individualnog plana usluge učestvuje stručni radnik, korisnik ili njegov zakonski zastupnik, zaduženi radnik, 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.
- Korisnik odnosno njegov zakonski zastupnik dobijaju primerak individualnog plana usluge.
- Korisniku ili njegovom zakonskom zastupniku obezbediće se odgovarajuća pomoć

### **Ponovni pregled**

- 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.
- Ponovni pregled svakog individualnog plana usluge vrši se najmanje:
  - jednom u šest meseci, za decu i mlade;
  - jednom u dvanaest meseci, za odrasle i starije korisnike.
- U ponovnom pregledu učestvuju stručni radnik, korisnik odnosno njegov zakonski zastupnik i zaduženi radnik, a po potrebi i drugi stručnjaci pružaoca usluge i stručnjaci iz zajednice.
- U ponovnom pregledu učestvuje i voditelj slučaja ukoliko je korisnik upućen preko centra za socijalni rad.
- Pružalac usluge može utvrditi i kraći rok od roka propisanog, u skladu sa individualnim planom usluge i drugim propisima.
- Izveštaj o realizaciji individualnog plana usluge dostavlja se nadležnom voditelju slučaja, ako je korisnik upućen preko centra za socijalni rad

---

# **IZGRADNJA PARTNERSTVA I DEFINISANJE ULOGA**

---

*Jasmina Ivanović  
Vladan Jovanović*

## ***Integralni pristup razvoju usluga***

Integralni pristup razvoju usluga zasnovan je na principu da usluge treba koncipirati tako da odgovaraju potrebama korisnika, a ne potrebama sistema koji je podjeljen na različite sektore sa različitim nadležnostima

| 60

### **Sistemi/podsistemi**

- Svako društvo, svaka opština sastoji se od različitih sistema, koje obrazuje mreža podsistema
- Npr. sistem socijalne zaštite sastoji se
- od bazičnih službi na lokalnom nivou (centara za socijalni rad), različitih ustanova za rezidencijalni smeštaj, službi koje pružaju usluge na lokalnom nivou (pomoć u kući, klubovi za stare, dnevni centri i sl.)
- Moguća je gruba podela i ostalih sistema - obrazovnog, zdravstvenog, pravosudnog...
- Zajedničko im je da su svi nastali iz jednog osnovnog razloga:
  - zadovoljavanja mnogobrojnih, po karakteru i intezitetu različitih ljudskih potreba

### **Podela potreba**

- Ne postoji čista, idealno-tipska kategorija potreba - socijalnih, zdravstvenih, obrazovnih potreba
- Svaka socijalna potreba, barem je pomalo zdravstvena, obrazovna i obrnuto
- Drugim rečima, korisnici sistema socijalne zaštite imaju i zdravstvene, obrazovne, kulturno-rekreativne potrebe za zapošljavanjem....
- Ljudske potrebe su nedeljive, raznovrsne po sadržaju i karakteru i mogu se jedino zadovoljavati *integralno*, pristupom u kojem različiti sistemi, u skladu sa svojim funkcijama, učestvuju u njihovoj identifikaciji i zadovoljavanju
- U zavisnosti od toga koji segment potreba i u kom trenutku je više naglašen, konkretni sistemi imaju veći stepen odgovornosti (socijalni, zdravstveni, obrazovni)

### **Međusistemska koordinacija i saradnja**

- Sveobuhvatnije zadovoljavanje ljudskih potreba ostvarivo je jedino putem međusistemske koordinacije i saradnje, koja podrazumeva jasno definisane nadležnosti, uloge, odgovornosti

## ***Lokalne usluge SZ***

- Lokalne usluge socijalne zaštite finansiraju se iz budžeta lokalne samouprave, mada postoje i nacionalni fondovi koji finansiraju ovaj tip usluga – pogotovu u početnim fazama pokretanja usluge
- Namenski transferi

| 61

## ***...A šta nisu lokalne usluge SZ?***

- Pod terminom lokalnih usluga SZ ne podrazumevaju se one usluge koje se finansiraju i kojima se upravlja sa centralnog nivoa
  - Usluge koje se pružaju kroz rad ustanova socijalne zaštite, porodični smeštaj, kao i finansijski transferi (materijalna podrška, dečiji dodatak itd)
- Pod lokalnim uslugama socijalne zaštite se ne podrazumeva finansijska podrška koju pružaju opštine (npr. jednokratna pomoć), već samo konkretne usluge

## ***Saradnja u pružanju socijalnih usluga***

Pružaoци socijalnih usluga su upućeni na međusobnu saradnju odnosno partnerstvo, s ciljem kvalitetnog pružanja usluga i zadovoljavanja potreba korisnika

## ***Partnerstvo među pružiocima usluga***

- Strukturisana i svrsishodna komunikacija
- Poželjno urediti odgovarajućim instrumentom
  - sporazumi
  - protokoli
  - ugovori
  - drugo

## ***Partnerstvo u cilju pružanja integrisane usluge u SZ***

- Odvija se:
  - Na nivou organizacija (pružalaca usluge)
  - Između organizacija i pojedinaca - jedna ili više organizacija ima partnerske odnose sa jednim ili više pojedinaca iz druge/drugih organizacija ili sa

profesionalcima koji nezavisno funkcionišu u oblasti (nezavisni konsultanti i sl.)

- Između pojedinaca (članova neke organizacija i/ili nezavisnih profesionalaca)
- Jedan pružalac usluge često ne može na osnovu svojih resursa (ljudskih, stručnih, tehničkih i sl.) da obezbedi sve aktivnosti u okviru pružanja usluge korisniku, ili ne može da obezbedi sve usluge za kojima korisnik ima potrebe
- Jedan pružalac usluga ne može imati punu nadležnost i odgovornost nad rešavanjem socijalnih problema korisnika
- Ideja integrativnog pristupa u pružanju socijalnih usluga sve je prihvaćenija i postaje sistemski važna promovisanjem razvoja mreže pružalaca socijalnih usluga u zajednici

| 62

### ***Partnerstvo***

- Savez, koji čine dve ili više organizacija koje udružuju svoje snage, kapacitete i resurse, da bi zajednički radile na rešavanju problema – pružanja socijalnih usluga
- Na nivou jedne LZ
- Međuopštinsko partnerstvo

### ***Uspešno partnerstvo***

Neophodno je:

- motivisanost partnera za zajednički rad;
- uređen sistem za međusobnu razmenu informacija;
- razvijenost kapaciteta partnera za partnerstvo;
- jasna pravila i mehanizmi odlučivanja

### ***Protokoli o saradnji***

- Jedan od mehanizama za razvijanje i uspostavljanje
  - koordiniranog
  - usaglašenog
  - multiresorskog pristupa
- u otkrivanju i identifikaciji potreba građana, planiranju i realizaciji najadekvatnijih usluga u odnosu na postojeće kapacitete

## ***Protokol ili sporazum o saradnji***

Može imati elemente ugovora, jer se njime regulišu pravila ponašanja, sa jasnim pravima i obavezama strana potpisnica i sa predviđenim pravnim posledicama usled neispunjena predviđenih obaveza

| 63

Protokolom se uređuju ciljevi, oblici i načini saradnje, procesi u kojima organizacije učestvuju u zadovoljavanju potreba građana

Na taj način uspostavlja se jasnija i efikasnija podela rada, bazirana na odgovornosti i ulogama

---

**LICENCIRANJE  
ORGANIZACIJA**

---



## ***Nadležnost za izdavanje i trajanje licence***

- Licencu za pružanje određenih usluga u oblasti socijalne zaštite izdaje ministarstvo nadležno za socijalnu zaštitu.
- Licenca se izdaje organizaciji socijalne zaštite na šest godina.
- Izuzetno, licenca se može izdati na kraći rok (ograničena licenca), u skladu ZSZ.
- Za izdavanje licence plaća se republička administrativna taksa, u skladu sa zakonom.

## ***Uslovi za izdavanje licence***

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

- 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;
- koja najmanje dve godine pruža usluge socijalne zaštite.

## ***Ograničena licenca***

- 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.
- Pravo na ograničenu licencu organizacija socijalne zaštite može ostvariti ako ispunjava uslove predviđene članom 179. stav 1. tačka 1) ZSZ (***koja je registrovana u skladu sa zakonom***) i ako postoji potreba za uslugom za koju se traži licenca, a:
  - nema iskustvo u pružanju usluge za koju traži licencu predviđeno članom 179. stav 1. tačka 3) ZSZ; (***koja najmanje dve godine pruža usluge socijalne zaštite***)
  - 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 organizacija socijalne zaštite može ostvariti i ako prvi put podnosi zahtev za licencu i ispunjava uslove predviđene članom 179. stav 1. tačka 1) ovog zakona (**koja je registrovana u skladu sa zakonom**), a ne ispunjava uslove iz stava 3. ovog člana (**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 licence***

- 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.

### ***Suspenzija licence***

- Organizacija socijalne zaštite mora ispunjavati uslove za izdavanje licence iz ZSZ tokom čitavog perioda za koji je licenca izdata.
- Ako nadležni organ (MRSP) tokom perioda za koji je licenca izdata utvrdi da organizacija socijalne zaštite više ne ispunjava uslove iz ZSZ, pokrenuće postupak za suspenziju licence.
- Odlukom o suspenziji licence utvrđuju se nedostaci u pogledu ispunjenosti uslova iz ZSZ i ostavlja rok za njihovo otklanjanje.
- Organizacija socijalne zaštite može nastaviti da pruža usluge u pogledu kojih je licenca suspendovana do isteka roka za otklanjanje nedostataka.

### ***Oduzimanje licence***

- Organ nadležan za izdavanje licence (MRSP) donosi odluku o oduzimanju licence organizaciji socijalne zaštite koja u ostavljenom roku ne otkloni nedostatke.

## ***Postupak za izdavanje, obnavljanje, suspenziju i oduzimanje licence***

- Postupak za izdavanje, obnavljanje, suspenziju i oduzimanje licence sprovodi MRSP, primenom odredaba zakona kojim se uređuje opšti upravni postupak.
- Rešenje ministra je konačno i protiv njega se može pokrenuti upravni spor.
- 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 zaštitu.

| 67

## ***Izvodi iz Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite***

### **Koje se organizacije i za šta licenciraju?**

Licenciranju podležu organizacije socijalne zaštite koje pružaju usluge:

- dnevnog boravka
- pomoći u kući
- svratišta
- stanovanja uz podršku
- personalne asistencije
- ličnog pratioca deteta
- smeštaja u srodničku, hraniteljsku ili drugu porodicu, domskog smeštaj, smeštaj u prihvatilište, mala domska zajednica i predah smeštaj

## ***Dokazi o ispunjenosti uslova za izdavanje licence***

Organizacija socijalne zaštite, uz zahtev za izdavanje licence, prilaže dokaze :

- 1) **Dokaz da je registrovana u skladu sa zakonom.** Kao dokaz da je registrovana u skladu sa zakonom, 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**. Kao dokaz da usluge socijalne zaštite pruža najmanje dve godine, 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.).

### ***Dokazi o ispunjenosti standarda za izdavanje licence***

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

Prema Pravilniku o minimalnim standardima osnovni program organizacije koji minimalno sadrži:

- podatke o korisnicima, po uzrastu, stepenu podrške i potrebama,
    - odnosno korisničkoj grupi kojoj je usluga namenjena, u smislu zakona
    - kojima je uređena socijalna zaštita;
  - 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;
  - podatke o osnovnim kadrovima, u skladu sa specifikacijom usluge i minimalnim standardima koji se odnose na uslugu koju organizacija pruža.
- 2) elaborat o ispunjenosti uslova za početak rada i pružanje usluga usluge socijalne zaštite, koji sadrži:
- skicu prostora u kome se pruža usluga, iz koje se vidi organizacija prostora, i to: (DB)
    - a) skicu parcele sa ucrtanim objektom i prilazima,
    - b) skicu poprečnog preseka objekta,

- c) skicu osnove prizemlja i svih etaža sa ucrtanim elementima enterijera koji su od značaja za pružanje usluge za koju se traži licenca. (npr. raspored prostorija, raspored kreveta, prostorije za obedovanje i dnevne aktivnosti, raspored kupatila, rampe, liftovi, priprema hrane i sl.).
- dokaze o ispunjnosti uslova u pogledu prostora i opreme, u skladu sa posebnim propisima, a s obzirom na uslugu za čije se pružanje traži licenca, i to: (DB)
  - a) sertifikat o energetskim svojstvima objekta koji izdaje ovlašćena organizacija, u skladu sa zakonom kojim su uređeni planiranje i izgradnja,
  - b) sanitarnu saglasnost nadležnog organa, u skladu sa zakonom kojim je uređen sanitarni nadzor,
  - c) saglasnost nadležnog ministarstva na Plan zaštite od požara, u skladu sa zakonom kojim je uređena zaštita od požara,
  - d) ugovor o isporuci električne energije,
  - e) dokaz o priključku na vodovodnu i kanalizacionu mrežu,
  - f) rešenje o ispunjenosti propisanih uslova u oblasti bezbednosti i zdravlja na radu u skladu sa zakonom kojim je uređena bezbednost i zdravlje na radu,
  - g) dokaz da su obezbeđeni uslovi za odlaganje otrovnih i drugih materija, u skladu sa odgovarajućim propisom,
- (3) dokaz o osnovu prava korišćenja objekta za period na koji se izdaje licenca,
- (4) akt o načinu organizacije rada koja obezbeđuje strukturisan ali fleksibilan način pružanja usluge, a koji se odnosi na radno vreme, načine komunikacije i donošenja odluka u organizaciji koja pruža uslugu, realizaciju programskih aktivnosti i sl.,
- (5) potvrdu 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,
- (6) potvrdu 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,
- (7) opis aktivnosti 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 o i drugim karakteristikama korisnika kojima se usluga pruža,

(8) dokaz o ispunjenosti uslova za pružanje zdravstvenih usluga, odnosno obavljanje određenih poslova iz oblasti zdravstvene delatnosti, ako je to relevantno s obzirom na uslugu za čije se pružanje traži licenca,

(9) proceduru o načinima obezbeđivanja prava korisnika u skladu sa potrebama odnosno karakteristikama korisničke grupe, posebno kod izbora programskih aktivnosti,

(10) opis postupka i metodologiju procene potreba i izrade individualnih planova usluga, što uključuje i postupke ponovnog pregleda i načina reagovanja na promene u stanju i potrebama korisnika,

(11) proceduru i kriterijume za prijem i završetak korišćenja usluge,

(12) proceduru o načinu zaštite podataka o ličnosti korisnika, u skladu sa zakonom kojim je uređena zaštita podataka o ličnosti,

(13) proceduru postupanja po pritužbama korisnika,

(14) proceduru o posebnim merama s ciljem osiguranja bezbednosti korisnika 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,

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

(16) plan obuke zaposlenih odnosno angažovanih lica, u skladu sa potrebama korisničke grupe,

(17) odluku o načinu formiranja cene usluge, 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.

Organizacije ne dostavljaju sve navedene dokaze o ispunjenosti standarda za izdavanje licence, već samo one koji se odnose na izdavanje licence za pružanje konkretne usluge

Dokazi koje je potrebno dostaviti za svaku konkretnu uslugu propisani su Pravilnikom

Zapisnik inspektora socijalne zaštite, sastavni je deo dokumentacije u postupku licenciranja organizacije socijalne zaštite

## ***Obrazac licence***

Licenca se izdaje na obrascu (LI2), koji je odštampan uz ovaj pravilnik i čini njegov sastavni deo, i sadrži:

1) vrstu licence (licenca ili ograničena licenca);

- 2) naziv organizacije socijalne zaštite;
- 3) sedište organizacije socijalne zaštite, odnosno adresa radne jedinice u kojoj se pruža usluga socijalne zaštite;
- 4) naziv usluge za čije se pružanje izdaje licenca;
- 5) korisničku grupu i broj korisnika, odnosno kapacitet;
- 6) rok važenja licence, sa datumom početka i datumom prestaka važenja.
- 7) broj licence i datum izdavanja;

---

# LICENCIRANJE STRUČNIH RADNIKA U SZ

---



## ***Zaokruživanje sistema kvaliteta usluga***

### **Sistem licenciranja**

- Veza sa drugim regulatornim mehanizmina
- nadzor nad stručnim radom
- inspekcijski nadzor

Veza sa pravilnikom kojim se uređuju stručni poslovi socijalne zaštite i stručni radnici

| 73

### ***Inspekcijski nadzor***

- Nalozi i mere inspektora SZ
- Zabrana samostalnog rada stručnom radniku koji nije dobio, odnosno obnovio licencu za samostalni rad, odnosno kome je oduzeta licenca za samostalni rad
- Predlog Komori SZ da se oduzme licenca stručnom radniku iz razloga propisanih Zakonom SZ

### ***Komora socijalne zaštite***

- organizuje i sprovodi ispit za licencu za rad u oblasti socijalne zaštite
- izdaje, obnavlja i oduzima licencu stručnim radnicima
- vodi Registar o izdatim, obnovljenim i oduzetim licencama stručnih radnika

### ***Licenciranje stručnih radnika***

- Licenciranje je postupak u kojem se ispituje da li stručni radnik ispunjava kriterijume i standarde za pružanje usluga u oblasti socijalne zaštite.
- Licencu izdaje Komora, na šest godina.

### ***Ko se licencira?***

#### **Stručni radnici**

- 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

(lekar u režimu licenciranja van socijalne zaštite, po pravilima iz sistema zdravstva).

## ***Za šta se licenciraju stručni radnici?***

Stručni poslovi u socijalnoj zaštiti grupišu se prema funkcijama, prirodi radnih procesa i ishodima koji nastaju u pružanju usluga socijalne zaštite.

Stručni poslovi socijalne zaštite su:

- osnovni stručni poslovi;
- specijalizovani stručni poslovi;
- supervizijski poslovi;
- pravni poslovi;

Drugi stručni poslovi u socijalnoj zaštiti su:

- poslovi vaspitača;
- poslovi radno-okupacionog terapeuta;
- poslovi lekara;
- drugi stručni poslovi koji podrazumevaju neposredni rad sa korisnikom.

## ***Šta su osnovni stručni poslovi socijalne zaštite?***

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.

### **Osnovni stručni poslovi socijalne zaštite u zavisnosti od karakteristika i potreba korisničke grupe obuhvataju:**

- 1) informisanje, procenu, planiranje;
- 2) posredovanje i zastupanje u ostvarivanju prava i korišćenju usluga;

- 3) sprovođenje mera zaštite korisnika i praćenje efekata preduzetih usluga i mera;
- 4) savetodavno usmeravanje, aktivaciju i realizaciju socio-edukativne aktivnosti u skladu sa potrebama i interesovanjima korisnika;
- 5) brigu o fizičkom, psihičkom, socijalno-emocionalnom, kognitivnom i razvoju komunikacije i stvaralaštva kod korisnika.”

### **Uslovi za izdavanje licence stručnom radniku**

- propisana stručna sprema
- uspešno završen odgovarajući akreditovani program obuke
- odgovarajuće radno iskustvo, odnosno položen stručni ispit

### ***Uslovi za izdavanje licence za osnove stručne poslove***

- 1) ima završene osnovne strukovne, osnovne akademske studije i studije drugog stepena iz: socijalnog rada, psihologije, pedagogije, andragogije, defektologije ili specijalne pedagogije;
- 2) je završio odgovarajući akreditovani program obuke za sticanje specifičnih znanja i veština za konkretni posao (voditelj slučaja, vaspitač, savetnik za hraniteljstvo, savetnik za osamostaljivanje), odnosno za rad sa konkretnom korisničkom grupom (žrtve nasilja, osobe sa invaliditetom, starije osobe i dr.);
- 3) ima radno iskustvo na stručnim poslovima u trajanju od najmanje godinu dana u socijalnoj zaštiti, ili obavljen pripravnički staž i položen ispit za licencu, ili ako je radno iskustvo stekao van sistema socijalne zaštite – ima završenu obuku za novozaposlene i volonterski angažovane stručne radnike i stručne saradnike, u skladu sa zakonom i položen ispit za licencu.

Stručni radnik koji ima završene studije drugog stepena u okviru programa koji imaju sadržaje koji doprinose sticanju specifičnih znanja i veština za konkretan posao, odnosno rad sa određenom korisničkom grupom, nije u obavezi da završi akreditovani program obuke iz stava 1. tačka 2) ovog člana.

***Uslovi za izdavanje licence  
za obavljanje  
specijalizovanih stručnih  
poslova***

- 1) ima završene osnovne akademske i studije drugog stepana socijalnog rada, psihologije, pedagogije, andragogije, defektologije i specijalne pedagogije ili pravnih nauka;
- 2) je uspješno završio akreditovani odgovarajući program specijalizovane obuke na kome je stekao posebna znanja i veštine za obavljanje konkretnog specijalizovanog posla, odnosno za pružanje određene usluge;
- 3) ima radno iskustvo u trajanju od najmanje godinu dana u socijalnoj zaštiti, ili obavljen pripravnički staž i položen ispit za licencu, ili ako je radno iskustvo stekao van sistema socijalne zaštite – ima završenu obuku za novozaposlene i volonterski angažovane stručne radnike i stručne saradnike, u skladu sa zakonom i položen ispit za licencu.

| 76

***Uslovi za izdavanje licence  
za obavljanje supervizijskih  
poslova***

Licenca za obavljanje supervizijskih poslova izdaje se:

- za superviziju stručnih radnika koji rade na osnovnim stručnim poslovima socijalne zaštite
  - za superviziju stručnih radnika koji rade na specijalizovanim poslovima socijalne zaštite
- 1) ima licencu za obavljanje osnovnih stručnih poslova socijalne zaštite ili licencu za pružanje određene usluge u okviru specijalizovanih stručnih poslova socijalne zaštite;
  - 2) ima najmanje pet godina radnog iskustva u obavljanju osnovnih stručnih poslova socijalne zaštite, odnosno na pružanju određene usluge u okviru specijalizovanih stručnih poslova socijalne zaštite;
  - 3) je završio akreditovani program obuke za superviziju u socijalnoj zaštiti.

## ***Uslovi za izdavanje licence za obavljanje pravnih poslova***

- 1) ima završene osnovne strukovne studije, osnovne akademske studije i studije drugog stepana u oblasti pravnih nauka;
- 2) ima radno iskustvo u trajanju od najmanje godinu dana u socijalnoj zaštiti, ili obavljen pripravnički staž i položen ispit za licencu, ili, ako je radno iskustvo stekao van sistema socijalne zaštite
  - ima završenu obuku za novozaposlene i volonterski angažovane stručne radnike i stručne saradnike, u skladu sa zakonom i položen ispit za licencu;
- 3) je uspešno završio odgovarajući akreditovani program obuke.

| 77

Stručni radnik koji ima položen državni stručni ispit ili sa njim izjednačen ispit ne polaže ispit za licencu iz tačke 2).

## ***Obnavljanje licence za OSP i SSP***

Obnavlja se na zahtev stručnog radnika pošto protekne rok na koji je izdata

- u periodu od šest godina od izdavanja licence, ostvario 120 bodova
- u prve tri godine treba da ostvari 30% bodova od ukupno utvrđenog broja
- najmanje 30% (OSP) / 40% (SSP) bodova stekne tako što aktivno učestvuje u njihovom prikupljanju

Ukoliko mu Komora SZ ne obnovi licencu, stručni radnik gubi pravo da obavlja poslove za koje je predviđena licenca

## ***Suspenzija licence***

- 1) inspektor socijalne zaštite stručnom radniku privremeno zabrani obavljanje delatnosti socijalne zaštite ili određenih poslova iz delatnosti socijalne zaštite, u skladu sa zakonom;
- 2) nadležni organ Komore stručnom radniku izrekne meru privremene zabrane samostalnog rada, u skladu sa zakonom;
- 3) nadležni organ stručnom radniku utvrdi gubitak zdravstvene sposobnosti, odnosno radne sposobnosti za bezbedno i

uspešno obavljanje poslova u socijalnoj zaštiti, dok se ne utvrdi ponovno postojanje zdravstvene, odnosno radne sposobnosti;

- 4) organ nadležan za nadzor nad stručnim radom, utvrdi da stručni radnik poslove ne obavlja u skladu sa propisima i standardima, najmanje na tri, a najduže na šest meseci;
- 5) Etički odbor socijalne zaštite utvrdi povredu profesionalne etike, odnosno povredu dužnosti ili ugleda člana Komore i izrekne mu meru privremene zabrane samostalnog rada u obavljanju određenih poslova iz delatnosti socijalne zaštite u trajanju ne kraćem od 30 dana i ne dužem od šest meseci.

U sl. iz tač. 2), 4) i 5) str. rad. može obavljati poslove samo uz nadzor mentora.

### ***Oduzimanje licence***

- Ukoliko SR poslove ne obavlja u skladu sa propisima i standardima
- Ukoliko dođe do otkaza ugovora o radu zbog učinjene povrede radne obaveze ili radne discipline
- Ukoliko SR grubo prekrši Etički kodeks

### ***Saradnici***

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 u smislu stava 1. obavljaju i medicinski tehničari, na koje se u pogledu uslova za obavljanje poslova u socijalnoj zaštiti primenjuju propisi kojima je uređeno obavljanje poslova zdravstvenih radnika i zdravstvenih saradnika.

---

# POSTUPAK ZA KORIŠĆENJE USLUGE

---

*Vladan Jovanović*

## ***Upućivanje korisnika radi korišćenja usluga obezbeđenih putem javne nabavke***

- CSR upućuje korisnika radi korišćenja usluge koju je RS, AP, LS obezbedila putem javne nabavke
  - ovlašćenom pružaocu usluge sa kojim je zaključen ugovor o pružanju usluge

| 80

Zašto ovom pružaocu?

- Zato što se on nalazi sistemu pružalaca usluga koji su ovlašćeni (licencirani)
- Zbog sistema plaćanja / učestvovanja u plaćanju, iz budžeta (javnih prihoda) – RS, AP, LS su izdvojile sredstva za plaćanje / učešće u plaćanju usluga preko ovog pružaoca

## ***Aktivnosti CSR pre upućivanja***

### **Prijem**

- prijemna procena

### **Procena**

- početna
- usmerena
- specijalizovana

Zaključak da je potrebna usluga korisniku

Upućivanje organizaciji ovlašćenoj za pružanje usluge

## ***„Negativno rešenje“ CSR i neposredno ugovaranje***

Ako voditelj slučaja, odnosno stručni tim CSR proceni da korisnik nema potrebu za uslugom, zahtev za korišćenje tražene usluge socijalne zaštite odbiće se **rešenjem**

### **Razlozi**

- Pravna sigurnost korisnika – omogućavanje korišćenja ustavnog prava na žalbu



- Omogućavanje dvostepenosti u odlučivanju kada korisnik smatra da neopravdano nema pristup pravu na socijalnu zaštitu putem pružanja usluga

Kada korisnik ili njegov ZZ neposredno zaključi ugovor o pružanju sa USZ/pružaocem usluge, u skladu sa ZSZ – ie izdaje se uput CSR

### Sadržaj uputa

| 81

- Uput za korišćenje usluge sadrži: ime i prezime korisnika, vrstu usluge, pružaoca usluge, cenu usluge, podatke o licu koje učestvuje u plaćanju usluge i iznos učešća u plaćanju usluge, a može da sadrži i druge podatke od značaja za korišćenje usluge
- Sastavni deo uputa za korišćenje usluge može biti i individualni plan usluga korisnika sačinjen u CSR, ako je to neophodno za pružanje usluge
- Izgled i sadržinu uputa za korišćenje usluge propisuje ministar nadležan za socijalnu zaštitu

### Važne napomene o upućivanju

Izveštavanje o pružanju usluge i upućivanje korisnika drugom pružaocu

- Ako ovlašćeni pružalac usluge odbije da korisniku pruži uslugu predviđenu uputom, dužan je da o tome odmah, pismenim putem, obavesti CSR i korisnika i da za to navede razloge
- Korisnik, u roku od osam dana od prijema obaveštenja, može uputiti pritužbu CSR
- CSR će, pošto razmotri pritužbu, uputiti korisnika drugom ovlašćenom pružaocu sa spiska ovlašćenih pružalaca usluge
- odbijanju pružanja usluge CSR odmah obaveštava nadležni organ (republički, pokrajinski, lokalni), organ nadležan za izdavanje licence pružaocima usluga i inspekciju socijalne zaštite

O realizovanim uputima, CSR izveštava nadležni organ (republikčki, pokrajinski, lokalni) odmah po otpočinjanju pružanja usluge

CSR podnosi godišnji izveštaj o odbijanju pružanja usluga socijalne zaštite ministarstvu nadležnom za socijalna pitanja/organu AP/organu LS i zavodu za socijalnu zaštitu

### Šta posle uputa?

Izdavanjem uputa...

- korisniku je **formalizovano** pravo na socijalnu zaštitu

- korisniku je **konkretizovano** pravo na socijalnu zaštitu – čime mu je omogućeno korišćenje jedne ili više usluga socijalne zaštite
- inicijalno su uređeni **odnosi** između korisnika, obveznika plaćanja i CSR
- napravljene su **funkcionalne veze** između individualnog plana usluga (IPU) i mogućnosti realizacije tog plana, u meri u kojoj se on može realizovati pružanjem konkretne usluge

Da li su uputom uređeni svi odnosi koji su relevantni za pružanje usluge? Nisu...

- Odnosi između korisnika, obveznika plaćanja usluge i pružaoca usluge – uređuju se **ugovorom**
- **Korisnik**, odnosno njegov ZZ, **uvek je ugovorna strana** bez obzira da li je on obveznik plaćanja usluge ili nije
- **Uputni CSR** je **ugovorna strana**, kada se troškovi usluge delimično ili u celosti plaćaju iz budžeta (RS, AP, LS)
- Ugovorom se uređuju odnosi u ravni **korišćenja i plaćanja usluge**

### ***Neposredno ugovaranje***

Korisnik, odnosno ZZ korisnika može neposredno odabrati uslugu socijalne zaštite i USZ/pružaoca usluge i zaključiti ugovor o korišćenju usluge - kada korisnik/treće lice u celosti snose troškove usluge

USZ koja se finansira iz budžeta RS može neposredno ugovarati pružanje usluga, osim za kapacitete kojima ta ustanova ne može slobodno raspolagati a koje rešenjem utvrđuje ministar nadležan za socijalnu zaštitu

- USZ je dužna da MRSP dostavlja podatke o neposredno ugovorenim uslugama koje propisuje ministar nadležan za socijalnu zaštitu, u rokovima i na način utvrđen tim propisom
- Kapacitete kojima ne mogu slobodno raspolagati USZ koje se finansiraju iz budžeta Aa i LS utvrđuje nadležni organ AP odnosno LS

### **Izuzeci od neposrednog ugovaranja**

Korisnik, odnosno njegov ZZ ne može neposredno odabrati pružaoca usluge i ugovoriti korišćenje:

- usluge domskog smeštaja deteta
- usluge domskog smeštaja odrasle osobe lišene poslovne sposobnosti

- usluge domskog smeštaja u ustanovi za vaspitanje dece i omladine
- usluge porodičnog smeštaja, osim u slučajevima predviđenim zakonom

Navedene usluge pružaju se isključivo na osnovu uoputa CSR odnosno odluke suda, u skladu sa posebnim zakonom

***Obaveze pružaoca usluge  
(za korišćenje usluge preko  
uputa i neposredno  
ugovaranje)***

Prema nacrtu Pravilnika o minimalnim standardima usluga, pružalac usluge u okviru zajedničkih strukturnih standarda:

- ima definisan i javno dostupan osnovni program rada organizacije
- ima definisan godišnji plan za informisanje stručne i šire javnosti o svom radu i uslugama koje pruža
- ima razvijenu pisanu proceduru prijema koja je dostupna javnosti, sa utvrđenim kriterijumima za prijem korisnika, postupcima stručnog i drugog osoblja tokom prijema i kriterijumima za formiranje liste čekanja
- ima listu čekanja, ako je to potrebno
- obezbeđuje redovno informisanje potencijalnih korisnika o početku korišćenja usluge, prema utvrđenoj listi čekanja
- obezbeđuje korisniku, zakonskom zastupniku korisnika i drugim zainteresovanim stranama, informacije u pisanoj formi o delokrugu svoga rada, uslugama koje obezbeđuje, kućnom redu i pravilima ponašanja angaž. lica
- sa korisnikom ili zakonskim zastupnikom korisnika potpisuje ugovor u kome su sadržane prave i obaveze pružaoca, odnosno korisnika njegovog ili zakonskog zastupnika, osim za uslugu svratišta i prihvatilišta
- vodi evidencije propisane za uslugu koju pruža

***Obaveze pružaoca usluge  
(za korišćenje usluge preko  
uputa i neposredno  
ugovaranje)***

Prema nacrtu Pravilnika o minimalnim standardima usluga, pružalac usluge u okviru zajedničkih funkcionalnih standarda:

## **ima definisane procedure za prijem korisnika**

Potencijalni korisnici, odnosno njihovi zakonski zastupnici, na odgovarajući način su informisani:

- uslovima i načinima pružanja usluge;
- propisima, procedurama i aktivnostima;
- vremenu trajanja i lokaciji na kojoj se pruža usluga;ž
- troškovima i međusobnim pravima i obavezama.

| 84

### **procenjuje :**

- stav korisnika i drugih značajnih osoba za korisnika i njihova očekivanja od usluge
- potrebe i sposobnosti potencijalnog korisnika;
- mogućnost da druge usluge ili službe u zajednici na potpuniji način zadovolje potrebe korisnika

## ***Sadržaj ugovora***

Ugovor o neposrednom korišćenju usluge ima uređena najmanje sledeća pitanja odnosno:

- prava i obaveze korisnika odnosno njegovog zakonskog zastupnika i pružaoca usluge
- cena i način plaćanja (ko plaća, u kojoj dinamici, na koji način...)
- uslovi prestanka korišćenja usluge
- način rešavanja sporova povodom realizacije ugovora / pružanja usluge
- sudska nadležnost u slučaju nemogućnosti alternativnog rešavanja spora

---

# **OBEZBEĐENJE USLUGE I UGOVARANJE**

---

*Vladan Jovanović*

## *Da se podsetimo...*

...usluge socijalne zaštite iz navedenog zakona: **dnevne usluge u zajednici**, usluge podrške za samostalan život, savetodavno-terapijske i socijalno-edukativne usluge, kao i usluge smeštaja koje ne mogu obezbediti ili ih ne može obezbediti u potrebnom obimu ustanova socijalne zaštite u državnoj svojini, obezbeđuju se putem **javne nabavke**.

| 86

## *Dobre strane javne nabavke usluge*

- Mehanizmi koje podrazumeva sistem javne nabavke usluga
  - konkursi,
  - ugovaranje,
  - monitoring,
  - evaluacija,
  - izveštavanje,
  - raskid i uslovljeno produženje ugovora

Korisnika u znatnoj meri štite i garantuju mu ispunjenost standarda kvaliteta usluge.

## *Pružalac usluge?*

- OCD i druge organizacije koje nisu ustanove socijalne zaštite. (Pružaoци usluge mogu biti samo u postupku javne nabavke)
- USZ koje je osnovala RS, AP ili LS mogu pružati usluge i van režima javne nabavke, u skladu sa ZSZ (za kapacitete za koje su osnovane pre stuupanja na snagu ZSZ)

## *Ko učestvuje u utakmici?*

Po Javnom pozivu mogu se javiti ustanove socijalne zaštite, druge ustanove, privredna društva, preduzetnici, udruženja (nevladine organizacije) – pod uslovom da imaju sedišta na teritoriji Republike Srbije.

## *Principi za odabir pružaoca*

- Naručilac će obezbediti najkvalitetnije i najekonomičnije pružanje predmetne usluge socijalne zaštite.
- Naručilac će, u odabrati pružaoca usluge koji je sposoban da uslugu pruži pod najpovoljnijim uslovima, u skladu sa najboljim interesom korisnika i propisanim standardima, a u skladu sa

pravilima / kriterijumima za procenu, koja su sastavni deo ovog javnog poziva.

- Kriterijumi za procenu moraju biti poznati pre objavljivanja javnog poziva

### ***Šta mora da uradi naručilac?***

| 87

- Podnete prijave procenjivaće Komisija, o čemu će doneti odluku u određenom roku od isteka roka za podnošenje prijava.
- Sa najpovoljnijim ponuđačem za pružanje navedene usluge, zaključiće se ugovor o finansiranju usluge, sa rokom koji ne može biti kraći od godinu dana niti duži od četiri godine.
- Naručilac će ministarstvu nadležnom za socijalnu zaštitu dostaviti izveštaj o zaključenom ugovoru o javnoj nabavci usluga socijalne zaštite, sa sledećim podacima:
  - nazive ponuđača čije su ponude pribavljene u postupku javne nabavke;
  - nazive ponuđača čije su ponude izabrane kao najpovoljnije;
  - ugovorenu vrednost pružanja usluge.

### ***Ugovor o javnoj nabavci***

Ugovor o javnoj nabavci usluge zaključuje se između nadležnog organa jedinice lokalne samouprave, nadležnog organa autonomne pokrajine, odnosno ministarstva nadležnog za socijalna pitanja (svi u svojstvu naručioca usluge) i organizacije – pružaoca usluga socijalne zaštite. ***Videti separat: elementi ugovora***

### ***Vođena diskusija***

Šta je potrebno da biste se objavili Poziv za javnu nabavku usluge socijalne zaštite?

---

# PROCES PROCENE

---

*Jasmina Ivanović*

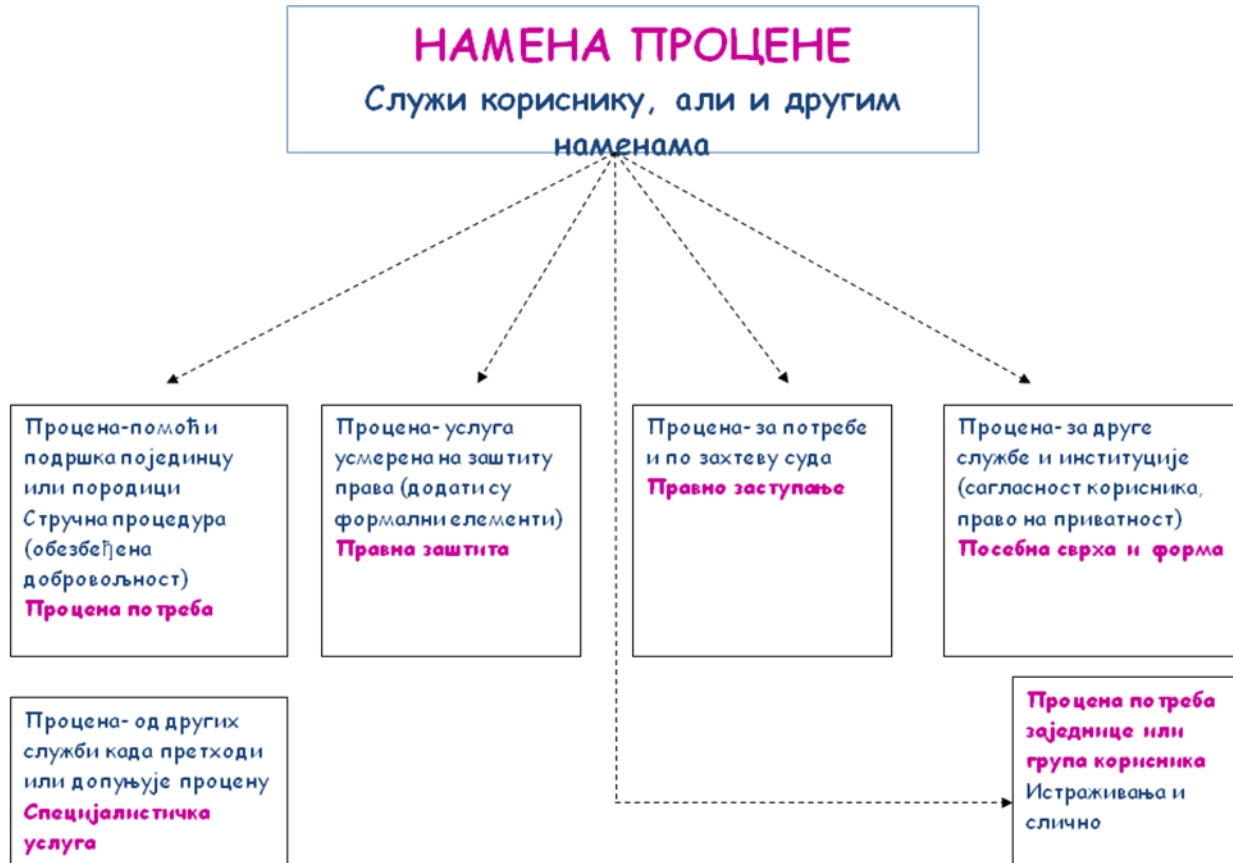


Pružanje usluge je cikličan proces, a kroz sve faze pružanja usluge, **procena** je neizbežan segment i izvor podataka koji nam omogućavaju prilagođavanje usluge svakom korisniku

Pružanje usluge započinje procenom koja je usmerena na utvrđivanje **potreba korisnika za uslugom** koja se obezbeđuje i uvođenje korisnika u uslugu, a završava se takođe procenom, koja je usmerena ka utvrđivanju ostvarenih efekata usluge na život korisnika i donošenju odluke o prestanku korišćenja usluge

***Kakva procena treba da bude :***

- **holistička** - slabosti, unutrašnje snage, spoljni resursi
- **idiografska** - individualizovana
- **participativna** - kolaborativna, na osnovu feedbacka
- **cilju usmerena** - kako su dobijeni podaci korisni za korisnika
- **specijalizovana** - po potrebi
- **usmerena na potrebe**



## *Nivoi procene*

- Neodložna (hitna) procena - u periodima krize
- Početna (inicijalna) procena - pri uvođenju usluge
- Procena (usmerena, potpuna) - detaljno razumevanje potreba i sposobnosti korisnika
  - **Procena je uvek osnova pružanja usluge**, a neodložna i početna procena obično vode ka razvoju procene potreba svakog korisnika

## *Koraci u pružanju usluge*

Nivoi procene su međusobno povezani, a njihovi rezultati vode definisanju narednih koraka u pružanju usluge. Stoga su faze pružanja usluge korisniku, u odnosu na rezultate procesa procene uzročno – posledično povezane:

- **Prijem** (upućivanjem iz CSR-a ili direktnim dolaskom)
- **Neodložna (hitna) procena**, koja vodi
- **Početnoj proceni potreba**, koja vodi

- **Proceni potreba (usmerenoj, potpunoj)**, koja vodi
- **Izradi individualnog plana usluga** u saradnji sa korisnikom, a plan
  - identifikuje ciljeve i prioritete,
  - identifikuje vremenski okvir za realizaciju ciljeva, i
  - identifikuje datum za ponovni pregled plana; i vodi
- Realizaciji individualnog plana usluge, koja vodi
- Ponovnom pregledu individualnog plana usluga koji uključuje i pregled procene, koji vodi
  - nastavku individualnog plana usluge, ili
  - izmeni plana, sa novim ciljevima i prioritetima, ili
  - prestanku pružanja usluge

***Primer: minimalni funkcionalni standardi usluga socijalne zaštite***

**Zajednički minimalni funkcionalni standardi**

- **Prijemna procena** vrši se pre korišćenja usluge
- **Procena stanja, potreba, snaga, sposobnosti, interesovanja i rizika korisnika i drugih značajnih osoba u njegovom okruženju,** kao i procena kapaciteta pružaoca usluge, vrši se nakon prijema korisnika i periodično tokom pružanja usluge u rokovima utvrđenim individualnim planom usluge, odnosno posebnim standardom za određenu uslugu

**Procena započinje:**

- **u roku od 24 sata** – ako prijemna procena ukazuje da je dete, odrasla ili stara osoba u visokom riziku;
- **u roku od tri radna dana** – ako prijemna procena ukazuje da je dete, odrasla ili stara osoba u umerenom riziku;
- **u roku od pet radnih dana** – ako prijemna procena ukazuje da bezbednost deteta, odrasle ili stare osobe nije ugrožena, ili da su rizici niski.
- Procena se **okončava najkasnije u roku od pet radnih dana od započinjanja**
- Određivanje stepena podrške
- Nakon izvršene procene i određivanja stepena podrške, za svakog korisnika određuje se **zaduženi radnik**

## Određivanje stepena podrške

Stepen podrške korisnika određuje se s obzirom na njegovo celokupno individualno funkcionisanje i vrste potrebne pomoći, u odnosu na sledeća životna područja:

- 1) lične i kućne svakodnevne životne aktivnosti;
  - 2) vaspitanje i obrazovanje;
  - 3) zdravlje i bezbednost;
  - 4) socijalizovanost;
  - 5) aktivnosti u zajednici;
  - 6) radno osposobljavanje i zapošljavanje;
  - 7) adaptibilnost i grupno funkcionisanje.
  - 8) održanje porodičnih i partnerskih veza
- Metodologija za određivanje stepena potrebne podrške korisnika, mora biti vidljiva i dostupna za proveru.
  - Broj radnika u direktnom radu sa korisnikom određuje se na osnovu stepena potrebne podrške i uzrasta korisnika.

| 92

## Stepeni podrške

- **Podrška I stepena.** Označava da je korisniku u najvećem broju životnih područja potrebna potpuna pomoć drugog lica za realizaciju aktivnosti.
- **Podrška II stepena.** Označava da je korisniku u najvećem broju životnih područja, potrebna delimična pomoć drugog lica za realizaciju potrebne aktivnosti.
- **Podrška III stepena.** Označava da je korisniku u pojedinim životnim područjima potrebno fizičko prisustvo i usmeravanje drugog lica tokom realizacije potrebne aktivnosti.
- **Podrška IV stepena.** Označava da je korisniku potrebno podsećanje, odnosno nije potrebno fizičko prisustvo drugog lica za realizaciju potrebnih aktivnosti.

## Individualni plan usluge

- Individualni plan usluge sačinjava se najkasnije **10 dana** nakon okončanja procene
- Individualni plan usluge izrađuje se u skladu sa širim planom uputnog centra za socijalni rad, ako je korisnik upućen preko centra za socijalni rad
- Pružalac usluge primenjuje **stručne postupke** koji omogućavaju ostvarivanje cilja procene

### Učešće u izradi IPU

- U izradi individualnog plana usluge učestvuje **korisnik ili njegov zakonski zastupnik, zaduženi radnik**, 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

### *Posebni minimalni funkcionalni standardi za domski smeštaj dece i mladih*

#### Domski smeštaj deca i mladi

- **Prijemna procena** se obavlja u roku od dvadesetčetiri časa po prijemu korisnika i oslanja se na procenu uputnog centra za socijalni rad
- Tokom prijemne procene utvrđuju se okolnosti od značaja za pokretanje postupka procene i plana adaptacije

#### Planiranje

- **Plan adaptacije** donosi se najkasnije u roku od dva (pet) dana od prijema korisnika
- **Individualni plan usluge** sačinjava se, u roku od 7 dana nakon okončanja proceneprijema
- U okviru svakog individualnog plana usluga, utvrđuje se raspored, način **održavanja i praćenja kontakata** sa biološkom porodicom deteta, u skladu sa porodičnim planom usluga za dete koji je razvijen u uputnom centru za socijalni rad

#### Ponovni pregled

Ponovni pregled svakog individualnog plana usluge vrši se

- za decu bez roditeljskog staranja i mlade sa problemima u društvenom ponašanju i sukobu sa zakonom, najmanje jednom u tri meseca;
- za decu i mlade sa intelektualnim teškoćama, najmanje jednom u šest meseci.

### *Posebni minimalni funkcionalni standardi za*

## ***domski smeštaj odraslih i starijih lica***

### **Domski smeštaj odraslih i starijih**

- Prijemna procena se obavlja u roku od pet tri dana po prijemu zahteva za smeštaj korisnika i oslanja se na procenu uputnog centra za socijalni rad, ako je korisnik upućen preko centra za socijalni rad (ukoliko postoji mogućnost realizacije smeštaja)
- Tokom prijemne procene utvrđuju se okolnosti od značaja za plan adaptacije
- Procena individualnih potreba korisnika donosi se najkasnije u roku od 14 dana od prijema

| 94

### **Planiranje**

- Plan adaptacije donosi se najkasnije u roku od tri dana od okončanja prijemne korisnika procene
- Individualni plan usluge sačinjava za svakog korisnika, u roku od 21 dan nakon prijema

### **Ponovni pregled**

Ponovni pregled svakog individualnog plana usluge obavlja se:

- za odrasla lica sa telesnim invaliditetom, najmanje jednom u šest meseci;
- za odrasla lica sa umerenim intelektualnim teškoćama, najmanje jednom u šest meseci;
- za starija lica i lica sa težom i teškom intelektualnom ometenošću, najmanje jednom u devet meseci.

## ***Posebni minimalni funkcionalni standardi za usluge smeštaja u prihvatilište***

### **Prijem korisnika**

- Pružalac usluge smeštaja u prihvatilište omogućava prijem korisnika tokom 24 sata, svih dana u godini.
- Korisnicima u situacijama životne opasnosti, pruža se trenutna pomoć po prijemu u prihvatilište

### **Procena potreba**

- Procena se obavlja u roku od pet dana nakon prijema korisnika
- Sastavni deo procene za žrtve trgovine ljudima je bezbedonosna procena pribavljena 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

### **Planiranje i ponovni pregled**

- Individualni plan usluge sačinjava se u roku od pet dana nakon okončanja procene.
- Individualni plan usluga obavezno sadrži plan otpusta korisnika.
- Ponovni pregled individualnog plana usluge, vrši se najmanje jednom u mesec dana.

## ***Dnevne usluge u zajednici***

### ***Posebni minimalni funkcionalni standardi za uslugu dnevnog boravka***

#### **Prijem i procena korisnika sa fizičkim invaliditetom ili intelektualnim teškoćama**

- **Prijemna procena** se obavlja u roku od pet dana po pristizanju zahteva
- **Procena** potreba korisnika obavlja se u roku od sedam dana od prijema korisnika i oslanja se na procenu uputnog centra za socijalni rad, ukoliko je korisnik upućen od centra za socijalni rad

#### **Individualni plan usluga**

- Individualni plan usluga sačinjava se najkasnije sedam dana po okončanju procene.
- Plan se usklađuje sa planom usluga koji razvija nadležni centar za socijalni rad, ukoliko je korisnik upućen preko centra za socijalni rad
- Ponovni pregled individualnog plana usluga obavlja se u skladu sa vremenskim rokovima utvrđenim u samom planu, a najmanje jednom na svakih šest meseci.

## ***Posebni minimalni funkcionalni standardi za uslugu pomoći u kući***

### **Prijem i procena**

- **Prijemna procena** se obavlja u roku od tri dana po pristizanju zahteva za korišćenje usluge i oslanja se na procenu uputnog centra za socijalni rad, ako je korisnik upućen preko centra za socijalni rad.
- Tokom prijemne procene utvrđuju se okolnosti značajne za pružanje usluge, pregledom dokumenata i obilaskom korisnika.
- **Procena** se obavlja u roku od šest dana po prijemu korisnika i oslanja se na procenu uputnog centra za socijalni rad, ako je korisnik upućen preko centra za socijalni rad.
- Procenu potreba korisnika vrši angažovani stručni radnik (socijalni radnik, andragog, psiholog).

| 96

### **Planiranje i ponovni pregled**

- Individualni plan usluge sačinjava se u roku od tri dana po okončanju procene
- Ponovni pregled individualnog plana usluga obavlja se u skladu sa individualnim planom usluge, a najmanje jednom u šest meseci



---

# UČEŠĆE KORISNIKA U PROCESU PROCENE

---

*Jasmina Ivanović*

## ***Pravo na učešće u donošenju odluka***

### **Član 35.**

Korisnik ima pravo da učestvuje u proceni svog stanja i potreba i u odlučivanju o tome da li će prihvatiti uslugu, kao i da blagovremeno dobije sva obaveštenja koja su mu za to potrebna, uključujući i opis, cilj i korist od predložene usluge kao i obaveštenja o raspoloživim alternativnim uslugama i druga obaveštenja od značaja za pružanje usluge.

### **Pristanak**

Bez pristanka korisnika odnosno njegovog zakonskog zastupnika, ne sme se pružiti bilo kakva usluga, izuzev u slučajevima utvrđenim zakonom.

Dete ima pravo da, u skladu sa uzrastom i zrelošću, učestvuje i da slobodno izrazi svoje mišljenje u svim postupcima u kojima se odlučuje o njegovim pravima.

## ***Pravo na slobodan izbor usluga***

### **Član 36.**

Korisnik ima pravo na slobodan izbor usluga i pružaoca usluge socijalne zaštite, u skladu sa ovim zakonom.

## ***Orijentisanost na korisnika***

Pružaoци usluga socijalne zaštite pružaju one vrste usluga koje su

- orijentisane ka korisniku i
- osmišljene tako da mu pomažu da održava ili unapredi kvalitet svog života

## ***Samostalnost korisnika usluga***

Mnogi korisnici usluga u svakodnevnim životnim aktivnostima zavise od drugih zato je neophodno organizovati i koordinirati

podršku od strane svih onih koji su uključeni u pružanje usluga korisnicima tako da se maksimalno podstiče njihova samostalnost

### ***Holistički pristup***

Pružaoци usluga moraju biti okrenuti ka holističkim potrebama korisnika, pružajući one usluge koje su u skladu sa potrebama i mogućnostima korisnika usluge

| 99

### ***Učešće korisnika***

Pružaoци usluga podržavaju korisnike da aktivno procenjuju i artikulišu svoje potrebe i mogućnosti, i omogućavaju im (ili njihovim predstavnicima) da učestvuju u svim odlukama u vezi sa razvojem njihovih individualnih planova usluga

### ***Usluge orijentisane ka korisnicima***

Suštinski su **socijalno inkluzivne** - odnosno, to su usluge koje su prilagođene potrebama svakog individualnog korisnika

### ***Procena***

Procenu i ponovnu procenu potreba korisnika obavlja pružalac usluge i/ili CSR, uz puno učešće samih korisnika i/ili njegovih/njenih predstavnika

### ***Karakteristike korisnika***

Usluge uvažavaju posebne potrebe korisnika u skladu sa njihovim uzrastom, kao i s obzirom na etničko i kulturološko poreklo i religijska uverenja ili morale principe korisnika

### ***Učešće korisnika***

Pružaoци usluge osnažuju i podržavaju korisnike da mogu da prepoznaju i komuniciraju o svojim potrebama sa onima čije odluke mogu da utiču na uslugu

### ***Odgovornost PU***

Pružalac usluge je odgovoran i obavezan da pozove korisnika/cu i inicira njegovo/njeno učešće ili učešće njegovog/njenog predstavnika, u proceni, planiranju i ponovnom pregledu usluge

Participacija korisnika zahteva njegovo/njeno aktivno učešće ili/i učešće njegovog/njenog predstavnika u svakom procesu pružanja usluge, uključujući:

- primenu usluga
- procenu potreba i mogućnosti
- razvoj individualnog plana
- praćenje pružanja usluge
- ponovni pregled pružanja usluge
- promenu individualnog plana ili
- prestanak korišćenja usluge.

Ukoliko je pružaocu usluge potrebna specijalizovana pomoć pri komunikaciji sa korisnikom usluge, pružalac usluge treba da ima pristup adekvatno obučanim stručnjacima koji mu mogu pomoći u razumevanju potreba i zahteva svakog korisnika.

## ***Pravo na pritužbu***

### **Član 39.**

Korisnik koji nije zadovoljan pruženom uslugom, postupkom ili ponašanjem pružaoca usluga, može podneti pritužbu nadležnom organu.

## ***Izveštavanje o pružanju usluge i upućivanje korisnika drugom pružaocu***

Ako ovlašćeni pružalac usluge odbije da korisniku pruži uslugu predviđenu uputom, dužan je da o tome odmah, pismenim putem, obavesti centar za socijalni rad i korisnika i da za to navede razloge. Povodom obaveštenja iz stava 1. ovog člana korisnik, u roku od osam dana od prijema tog obaveštenja, može uputiti pritužbu centru za socijalni rad.

O odbijanju pružanja usluge centar za socijalni rad odmah obaveštava nadležni organ iz člana 65. stav 1. ovog zakona, organ nadležan za izdavanje licence pružaocima usluga socijalne zaštite i inspekciju socijalne zaštite.

---

# **PARTICIPACIJA**

---

## ***Pravo korisnika usluga na participaciju***

- Sadržano u međunarodnim dokumentima o ljudskim pravima (deca, stari, osobe sa invaliditetom, pripadnici manjinskih grupa...)
- Sadržano u dokumentima Saveta Evrope (zaključci, direktive, preporuke)
- Sadržano u nacionalnim dokumentima
- Neostvarivanje ovog prava i neobezbeđivanje uslova za ostvarivanje predstavlja vid diskriminacije korisnika usluga i grubo kršenje njihovih prava

| 102

## ***Participacija korisnika usluga***

Participacija korisnika pretpostavlja njihovo aktivno uključivanje (ili uključivanje njihovog staratelja ili zastupnika) u celokupnom procesu pružanja usluge uključujući:

- Procenu potreba i mogućnosti
- Razvoj individualnog plana
- Praćenje pružanja usluge
- Ponovni pregled pružanja usluge
- Eventualnu promenu individualnog plana
- Prestanak korišćenja usluge

## ***Saglasnost, participacija korisnika usluge***

Korisnik usluge ima kapacitet za razumevanje, odbija uslugu – neophodna je procena najboljih interesa i donošenje odluka u skladu sa njima, posebno ukoliko to odbijanje korisnika ili druge dovodi u rizik po bezbednost i zdravlje

Korisnik usluge ima kapacitet za razumevanje, ali ne može adekvatno da učestvuje (npr. izrazi saglasnost volje, učestvuje u proceni, izradi plana usluga i svim ostalim fazama procesa) usled smetnji u razvoju, invaliditeta... – odgovarajuća druga osoba (staratelj, tumač, srodnik) posreduju u obezbeđivanju participacije

Korisnik usluge nije u mogućnosti da razume uslugu i ne može da participira (npr. izrazi saglasnost volje, učestvuje u proceni, izradi plana usluga i svim ostalim fazama procesa) usled smetnji u razvoju, invaliditeta... — neophodno je uključivanje staratelja ili zastupnika

Prilikom izrade individualnog plana, ukoliko je u stanju, korisnik treba da učestvuje i potpiše ga

Pružaoци usluga imaju takođe i obavezu da osnažuju i podržavaju korisnike usluga da mogu da prepoznaju i komuniciraju o svojim potrebama sa onima čije odluke mogu da utiču na samu uslugu koju koriste, što takođe predstavlja vid participacije

## ***Participacija deteta***

| 103

### **Prava deteta -Principi**

Sva prava deteta jednako su važna, ali se ipak 4 uzdižu na nivo principa, bez čijeg ostvarenja nije moguće omogućiti ni poštovanje drugih dečjih prava.

Koji su to principi?

Prava deteta -Principi

Pravo na opstanak, život i razvoj

Nediskriminacija

Najbolji interes deteta

Participacija

### **(član 12. KPD UN)**

dete ima pravo na slobodno izražavanje sopstvenog mišljenja i pravo da se njegovo mišljenje uzme u obzir u svim stvarima i postupcima koji ga se neposredno tiču

### **Informacija/participacija**

Generalno, participacija deteta započinje onda kada je obezbeđena inicijalna informacija na osnovu koje dete stiče mogućnost izbora.

Da bismo uopšte mogli da govorimo da u određenoj situaciji ima učešća, dete mora da dobije prethodnu informaciju o čemu je reč, a ono tada (u skladu sa uzrastom i razvojnim sposobnostima) odlučuje da li će u tome učestvovati ili ne

## **Od čega sve zavisi koliko je i kada moguće da dete učestvuje u donošenju odluka i aktivnostima koje ga se tiču?**

### **Faktori koji utiču na stepen participacije deteta**

Uzrast

Razvojne karakteristike

Okolnosti u kojima se odluka donosi,

Sadržaj (tema, predmet odlučivanja i aktivnosti)

Aдекватna priprema deteta

Interesi – prava drugih aktera

Otpori

### **Specifičnosti u participaciji**

Odojčeta i malog deteta

Adolescenta

Deteta sa smetnjama u razvoju

Dece u pokretu

| 104

### **Participacija/odlučivanje**

Da li uvek postoji mogućnost da dete samostalno odlučuje?

Od čega to zavisi?

U kojim situacijama je sloboda odlučivanja veća?

Koje su to situacije kada je uticaj odraslih na odluku veći?

Kako to utiče na pružanje usluga?

Time što dete ima priliku da bude konsultovano, uvaženo i saslušano njegovo mišljenje (zajednički odlučuje sa odraslima), ono može da razvije sopstveno samopouzdanje i da sa razumevanjem i odgovorno participira u odlukama koje ga se tiču

### ***Neadekvatni načini participacije deteta***

Dete je u potpunosti ignorisano u realizaciji svih odluka i aktivnosti odraslih

Mišljenje deteta odrasli koriste u donošenju i realizaciji svojih odluka-dete nema nikakvu informaciju o tome

Od deteta se očekuje da učestvuje, ali mu se nameće odluka

Od deteta se zahteva učešće, i može izraziti mišljenje na mali deo odluke i/ili aktivnosti odraslih

Dete je potpuno informisano, zna zašto i kako da se uključi, ali ne može da utiče na odluke i aktivnosti odraslih

Odrasli pozivaju dete da se uključi u proces, nakon čega oni donose odluku i o tome informišu dete