



# VODIČ

## ZA ORGANIZACIJE CIVILNOG DRUŠTVA

### Standardi usluga socijalne zaštite u zajednici i procedure licenciranja

Arilje Brus Čoka Dimitrovgrad Golubac  
Ivanjica Knjaževac Krupanj  
Kruševac Novi Pazar Preševo  
Prokuplje Trstenik Valjevo  
Velika Plana Brus Čoka  
Dimitrovgrad Kikinda  
Knjaževac Krupanj  
Novi Pazar Preševo  
Trstenik Valjevo  
Velika Plana Vlasotince  
Arilje Brus Čoka Dimitrovgrad Golubac Ivan



Evropska unija



Vlada Republike Srbije  
Kancelarija za saradnju sa civilnim društvom

Projekat Unapređenje profesionalnih kapaciteta civilnog društva u pružanju usluga socijalne zaštite na lokalnom nivou  
sufinansiraju Evropska unija i Vlada Republike Srbije - Kancelarija za saradnju sa civilnim društvom



# VODIČ

## ZA ORGANIZACIJE CIVILNOG DRUŠTVA

### Standardi usluga socijalne zaštite u zajednici i procedure licenciranja

Dragica Vlaović Vasiljević

Beograd 2013.

---

*Projekat:* Unapređenje profesionalnih kapaciteta civilnog društva u pružanju usluga socijalne zaštite na lokalnom nivou

Dragica Vlaović Vasiljević

**Vodič za organizacije civilnog društva - Standardi usluga socijalne zaštite u zajednici i procedura licenciranja**

*Izdavač:*

Centar za liberalno-demokratske studije, Beograd

*Dizajn:*

Agencija „M Promotion“

*Štampa:*

Štamparija „Pozitiv Print“

*Tiraž:*

400 primeraka

ISBN 978-86-83557-60-8

CIP - Каталогизација у публикацији  
Народна библиотека Србије, Београд  
061.2(035)  
364-7(497.11)  
ВЛАОВИЋ Васиљевић, Драгица, 1949-  
Standardi usluga socijalne zaštite u zajednici i procedure licenciranja  
: vodič za organizacije civilnog društva / [Dragica Vlaović Vasiljević]. -  
Beograd : Centar za liberalno-demokratske studije, 2013 (Beograd :  
Pozitiv print). - 40 str. ; 21 cm. - (Projekat Unapređenje  
profesionalnih kapaciteta civilnog društva u pružanju usluga  
socijalne zaštite na lokalnom nivou)  
Tiraž 400. - Napomene i bibliografske reference uz tekst.  
ISBN 978-86-83557-60-8  
a) Невладине организације - Приручници b) Социјална заштита -  
Србија  
COBISS.SR-ID 201988364

Ova publikacija izrađena je uz podršku Evropske unije. Sadržaj ove publikacije je isključiva odgovornost autora i ne predstavlja stavove Evropske unije.

## SADRŽAJ:

Uvod.....	4
Zakon o socijalnoj zaštiti, usluge u zajednici i organizacije civilnog društva .....	5
Sistem usluga socijalne zaštite .....	5
Pluralizam pružalaca usluga .....	7
Sistem kvaliteta - minimalni standardi usluga, licenciranje organizacija i stručnih radnika i akreditacija programa obuke .....	8
Usaglašavanje usluge socijalne zaštite u zajednici sa minimalnim standardima usluga.....	10
Osnovne odredbe Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite.....	10
Zajednički minimalni standardi.....	11
Zajednički strukturalni standardi .....	11
Zajednički funkcionalni standardi .....	16
Posebni minimalni standardi za usluge socijalne zaštite u zajednici .....	19
Dnevni boravak .....	19
Pomoć u kući .....	21
Lični pratilac deteta .....	23
Personalna asistencija.....	24
Stanovanje uz podršku.....	26
Svratište .....	28
Predah smeštaj .....	29
Smeštaj u prihvatilište .....	31
Licenciranja organizacija civilnog društva kao pružalaca usluga socijalne zaštite .....	34
Licenciranje stručnih radnika u socijalnoj zaštiti .....	37

## Uvod

Vodič za organizacije civilnog društva – Standardi usluga socijalne zaštite u zajednici i procedure licenciranja, nastao je u okviru Projekta “Unapređenje profesionalnih kapaciteta civilnog društva u pružanju usluga socijalne zaštite na lokalnom nivou”, koji sprovodi Centar za liberalno-demokratske studije (CLDS) u saradnji sa Srpskim menadžment centrom (SMC), a finansiraju Evropska Unija i Kancelarija za saradnju sa civilnim društvom Vlade Republike Srbije.

Cilj projekta “Unapređenje profesionalnih kapaciteta civilnog društva u pružanju usluga socijalne zaštite na lokalnom nivou” je unapređenje profesionalnih kompetencija i kapaciteta organizacija civilnog društva (OCD) pružalaca usluga socijalne zaštite kroz uspostavljenu mrežu i kroz njihovo aktivno učešće u sprovođenju novog Zakona o socijalnoj zaštiti, kao i promocija pružalaca usluga socijalne zaštite u lokalnim zajednicama.

U okviru projekta je uspostavljena mreža organizacija civilnog društva Konekta, čije su članice pružaoci usluga socijalne zaštite iz Arilja, Brusa, Čoke, Dimitrovgrada, Golupca, Ivanjice, Kikinde, Knjaževca, Krupnja, Kruševca, Ljubovije, Novog Pazara, Preševa, Prokuplja, Sjenice, Topole, Trstenika, Valjeva, Velike Plane i Vlasotinca.

Osnovna namena Vodiča je da organizacijama civilnog društva, koje pružaju usluge socijalne zaštite u zajednici, na jednom mestu ponudi osnovne i neophodne informacije o uslugama socijalne zaštite u zajednici i procedurama koje je neophodno sprovesti da bi organizacija dobila licencu za pružanje usluge.

# Zakon o socijalnoj zaštiti, usluge u zajednici i organizacije civilnog društva

## Sistem usluga socijalne zaštite

Novi Zakon o socijalnoj zaštiti je usvojen u martu 2011<sup>1</sup>. Time je proces reforme sistema socijalne zaštite, koji je otpočeo 2001. godine dobio novi zakonodavni okvir i čvrsto uporište za dalji razvoj i uspostavljanje sistemskih rešenja u svim oblastima koje su definisane kao prioriteti reforme sistema socijalne zaštite.

Zakonskim rešenjima, pored ostalog, podstiče se proces de institucionalizacije, odnosno proces inkluzije i zaštita posebno ugroženih grupa u najmanje restriktivnom okruženju, promovisu se usluge u zajednici i promena položaja korisnika usluga.

Zakonom je uspostavljen novi koncept razvoja socijalne zaštite u čijem su fokusu usluge socijalne zaštite, promenjen položaj korisnika kao aktivnog učesnika u svim procesima koji se tiču njega i njegovog najboljeg interesa i  *mogućnost učešća različitih pružaoaca usluga socijalne zaštite u pružanju usluga*.

Zakonom o socijalnoj zaštiti postavljen je sistem usluga koji čine:

- **usluge procene i planiranja:** procena stanja, potreba, snaga i rizika korisnika i drugih značajnih osoba u okruženju korisnika;
- **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;
- **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, hraniteljsku ili drugu porodicu za odrasle i starije; domski smeštaj; smeštaj u prihvatilište i druge vrste smeštaja.

Nadležnost u osnivanju i finansiranju usluga socijalne zaštite podeljena je na nadležnost Republike Srbije, Autonomne pokrajine i lokalne samouprave.

---

<sup>1</sup>“Službeni glasnik RS” br. 24/2011

U okviru ove podele usluge socijalne zaštite u nadležnosti lokalne samouprave su:

1. Dnevne usluge u zajednici,
2. Usluge podrške za samostalan život,
3. Savetodavno terapijske i socijalno edukativne usluge i
4. Usluge smeštaja (prihvatište i druge vrste smeštaja).

Ovim je definisano preuzimanje odgovornosti lokalne samouprave za ostvarivanje prava i zadovoljavanje potreba građana u oblasti socijalne zaštite, kroz razvoj usluga u zajednici.

Usluge socijalne zaštite za koje je nadležna lokalna samouprava najčešće se označavaju kao *usluge socijalne zaštite u zajednici*.

Uslugama socijalne zaštite u zajednici zadovoljavaju se prava korisnika na život u prirodnom okruženju, optimalni razvoj potencijala i integracija u socijalno okruženje, za razliku od usluga koje po nadležnosti pripadaju centralnom nivou vlasti, koje su uglavnom u grupi usluga kojima se obezbeđuje trajniji smeštaj u institucije i korisnik izdvaja iz svog prirodnog okruženja.

### **Šta su usluge socijalne zaštite i ko su korisnici?**

Prema zakonskoj definiciji usluge socijalne zaštite su "aktivnosti pružanja podrške i pomoći pojedincu i porodici radi poboljšanja, odnosno očuvanja kvaliteta života, otklanjanja ili ublažavanja rizika nepovoljnih životnih okolnosti, kao i stvaranje mogućnosti da samostalno žive u društvu"<sup>2</sup>

Bliže odrednice usluga, u smislu svrhe i sadržaja usluge i korisnika određenih usluga, daje Pravilnik o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite<sup>3</sup>.

Generalno, cilj ili svrha svih usluga koje se pružaju u lokalnoj zajednici je zadovoljavanje potreba korisnika u njihovom prirodnom okruženju, kako bi se preveniralo korišćenje usluga u restriktivnom okruženju (domski smeštaj).

Ovaj cilj se, u zavisnosti od korisničke grupe, ostvaruje putem različitih aktivnosti, koje se kreću od očuvanja postojećih potencijala do razvijanja nedostajućih znanja i veština koje omogućavaju uspešniju integraciju korisnika u lokalnu zajednicu.

*Sadržaji* usluga predstavljaju grupe aktivnosti posredstvom kojih se postižu željeni ishodi.

Zakon o socijalnoj zaštiti<sup>4</sup> daje opštu definiciju korisnika socijalne zaštite - „svaki pojedinac i porodica kojima je neophodna društvena pomoć i podrška radi savladavanja socijalnih i životnih teškoća i stvaranje uslova za zadovoljenje osnovnih životnih potreba“

---

<sup>2</sup> Član 5 Zakona o socijalnoj zaštiti

<sup>3</sup> "Službeni glasnik RS", br.42/2013

<sup>4</sup> Član 4 Zakona o socijalnoj zaštiti



i korisnike svrstava u grupe: deca i mladi (maloletno lice i punoletno lice do 26 godina života), odrasli (26 do 65) i stariji korisnici (65+).

Bliže odrednice korisnika određenih usluga daje Pravilnik o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite.

Tek kada lokalna samouprava formalno, odgovarajućom odlukom, uspostavi uslugu i kada se obezbede stabilni izvori finansiranja, kontinuiranost i dostupnost usluge, kada se tom odlukom definiše ciljna grupa, svrha, sadržaji, kriterijumi prijema i prioriteta prijema, cena usluge i participacija korisnika u ceni usluge i izabere pružalac usluge koji ispunjava zahtevane minimalne standarde, možemo govoriti o usluzi socijalne zaštite u zajednici koja je uspostavljena i pruža se u skladu sa odredbama Zakona o socijalnoj zaštiti.

### **Pluralizam pružalaca usluga**

Zakon o socijalnoj zaštiti omogućio je da pružaoci usluga socijalne zaštite<sup>5</sup> mogu biti iz javnog, privatnog ili civilnog sektora. Zakon o socijalnoj zaštiti<sup>6</sup> određuje da se usluge socijalne zaštite, u situacijama kada za njima postoji potreba a ne mogu ih obezbediti ustanove socijalne zaštite koje je osnovala Republika Srbija, Autonomna pokrajina, odnosno jedinica lokalne samouprave, nabavljaju od pružaoca usluga socijalne zaštite, *kroz postupak javne nabavke usluga socijalne zaštite.*

Ovim je otvorena mogućnost da organizacije civilnog društva, koje imaju nameru da pružaju usluge socijalne zaštite, dobiju status ovlašćenog pružaoca usluge socijalne zaštite, ukoliko imaju licencu za pružanje usluge i u okviru javne nabavke sklope ugovor sa naručiocem o pružanju usluge.

Organizacije civilnog društva koje imaju nameru da pružaju usluge socijalne zaštite dakle treba da budu spremne da obezbede uslove za sticanje licence za pružanje usluge(a) socijalne zaštite, sa jedne strane, a sa druge strane da u okviru lokalne samouprave, ukoliko se opredele za pružanje usluga u zajednici za koje je nadležna lokalna samouprava, lobiraju i uvere lokalnu samoupravu da je usluga potrebna i da je treba nabaviti u postupku javne nabavke.

### **Koje usluge mogu pružati organizacije civilnog društva?**

- Dnevne usluge u zajednici
- Usluge podrške za samostalan život
- Savetodavno terapijske i socijalno edukativne usluge
- Usluge smeštaja (prihvatište, predah smeštaj)

<sup>5</sup> Izuzimajući nekoliko usluga koje se mogu pružati isključivo kroz javni sektor

<sup>6</sup> Član 64

Moguće je očekivati, kako zbog inercije tako i zbog različitog razumevanja duha Zakona o socijalnoj zaštiti, da će se lokalne samouprave pre odlučivati da usluge u zajednici uspostave u okviru postojećih ustanova socijalne zaštite, pre svega centra za socijalni rad, čiji su osnivač, nego da usluge nabavljaju u procesu javne nabavke.

Organizacijama civilnog društva, zainteresovanim za pružanje usluga socijalne zaštite u zajednici ostaje mogućnost da se pozivajući se na Zakona o socijalnoj zaštiti<sup>7</sup>, izbore za dobijanje statusa ovlašćenog pružaoca usluge.

Naime, Zakonom o socijalnoj zaštiti određeno je da Centar za socijalni rad pruža usluge procene i planiranja a da druge usluge socijalne zaštite može pružati samo u okviru svoje posebne organizacione jedinice, ako dobije licencu za pružanje određene usluge i *ako u lokalnoj zajednici nema drugog ovlašćenog pružaoca usluge socijalne zaštite.*

### **Sistem kvaliteta - minimalni standardi usluga, licenciranje organizacija i stručnih radnika i akreditacija programa obuke**

Jedan od posebno značajnih pravaca ili prioriteta celog procesa reformi sistema socijalne zaštite je oblast uvođenja sistema kvaliteta. Zakon o socijalnoj zaštiti je sistem kvaliteta usluga u socijalnoj zaštiti normativno uredio i uveo minimalne standarde usluga, obavezu licenciranja stručnih radnika i pružalaca usluga i definisao mehanizme kontrole.

Kao kriterijume ili kontekst koji će omogućiti funkcionisanje instituta licenciranja Zakon o socijalnoj zaštiti obavezuje na utvrđivanja *minimalnih standarda usluga socijalne zaštite, stalno stručno usavršavanje pružalaca usluga socijalne zaštite i akreditaciju programa obuke i programa pružanja usluge.*

#### **Standardi usluga socijalne zaštite**

Standardi predstavljaju zahteve za ostvarivanje kvaliteta u pružanju usluge i vode ka ujednačavanju kvaliteta usluga.

Standardi se generalno dele na minimalne (osnovne) i visoke (izvanredne).

*Minimalni standardi* predstavljaju osnovni kvalitet koji se mora obezbediti. *Standardi visokog (izvanrednog) kvaliteta* razvijaju se iz »najbolje prakse«. Pored minimalnog (osnovnog) sadrže i viši nivo kvaliteta, koje službe samostalno razvijaju.

U Pravilniku o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite standardi se operacionalizuju kroz funkcionalne i strukturalne standarde za svaku uslugu.

---

<sup>7</sup> Član 122

## Šta su minimalni standardi usluga socijalne zaštite?

Minimalni standardi predstavljaju osnovni kvalitet koji se mora obezbediti, a *ispunjenost ovih standarda uslov je za dobijanje licence za pružanje usluge.*

- Minimalni funkcionalni standardi odnose se na stručne postupke i aktivnosti.
- Minimalni strukturalni standardi se odnose na materijalne (infrastrukturne), kadrovske i organizacione aspekte službe.

Definisani minimalni standardi usluge su neophodni za izbor pružaoca usluge. Samo pružaocu usluge koji može da ispuni definisane minimalne standarde može da se poveri realizacija usluge i izda dozvola za rad (licenca).

### **Postupak licenciranja**

Licenciranje je postupak u kome se ispituje da li pružalac usluga socijalne zaštite (organizacija), odnosno stručni radnik (pojedinaac) ispunjavaju kriterijume i standarde za pružanje usluga u oblasti socijalne zaštite. Licenca je jednostavno rečeno- dozvola za rad.

Prema zakonu o socijalnoj zaštiti<sup>8</sup> „Licenca je javna isprava kojom se potvrđuje da organizacija socijalne zaštite, odnosno stručni radnik ispunjava utvrđene uslove i standarde za pružanje određenih usluga u oblasti socijalne zaštite.“

Licenciranju podležu organizacije socijalne zaštite koje pružaju dnevne usluge u zajednici, usluge porodičnog smeštaja i usluge domskog smeštaja.

### **Postupak akreditacije i sertifikat o uspešno završenom programu obuke**

Postupak akreditacije prema zakonu o socijalnoj zaštiti<sup>9</sup> je postupak u kome se ocenjuje da li program obuke, odnosno program pružanja usluge, namenjen stručnim radnicima i stručnim saradnicima ispunjava utvrđene standarde za akreditaciju.

Stručnom radniku i stručnom saradniku koji je uspešno završio obuku po akreditovanom programu obuke izdaje se *potvrda, odnosno sertifikat o uspešno završenoj obuci* po određenom programu. Sertifikat je javna isprava koja se uzima u obzir prilikom licenciranja, odnosno obnavljanja licence stručnih radnika. Sertifikat izdaje Republički zavod za socijalnu zaštitu.

---

<sup>8</sup> Član 176

<sup>9</sup> Član 191

## Usaglašavanje usluge socijalne zaštite u zajednici sa minimalnim standardima usluga

Organizacija civilnog društva treba da usaglasi uslugu socijalne zaštite koju pruža, ili ima nameru da pruža, sa propisanim minimalnim standardima usluga socijalne zaštite. U tom postupku mora pre svega da konsultuje „Pravilnik o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite”<sup>10</sup>. U ovom vodiču, u cilju lakšeg snalaženja, iznećemo osnovne postavke i sadržaj Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite, relevantan za usluge socijalne zaštite u zajednici.

### **Osnovne odredbe Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite**

Osnovnim odredbama Pravilnika utvrđen je predmet Pravilnika, definisano je na koje se usluge i pružaoce usluga socijalne zaštite Pravilnik odnosi, šta se podrazumeva pod specifikacijom usluge i pod zajedničkim odnosno posebnim minimalnim strukturalnim i funkcionalnim standardima.

#### **Osnovne odredbe Pravilnika**

- Pravilnik se odnosi na **sve** usluge i na **sve** pružaoce usluga socijalne zaštite.
- Usluga mora da ima:
  1. definisanu svrhu usluge
  2. definisanu korisničku grupu (kome je usluga namenjena) i
  3. definisane aktivnosti (koje se preduzimaju radi zadovoljavanja potreba određenih korisničkih grupa).
- Za svaku uslugu propisani su:
  - 1. zajednički strukturalni i funkcionalni standardi (isti za sve usluge) i**
  - 2. posebni minimalni strukturalni i funkcionalni standardi (specifični za svaku konkretnu uslugu)**

(Izuzetak su savetodavno terapijske i socio-edukativne usluge za koje nisu propisani posebni minimalni standardi)

<sup>10</sup> Pravilnik je objavljen u Službenom glasniku RS, br.42/2013 i na internet stranici Ministarstva rada zapošljavanja i socijalne politike [www.minrzs.gov.rs](http://www.minrzs.gov.rs)

## **Zajednički minimalni standardi**

U okviru zajedničkih minimalnih standarda postavljeni su zajednički strukturalni i funkcionalni standardi.

Zajednički strukturalni standardi se odnose na: *javnost rada, lokaciju objekta i opremu, održavanje lične higijene i higijene prostora, odlaganje otrovnih i drugih materijala, nesmetano funkcionisanje korisnika, radni prostor, rukovodioca i zaduženog radnika i dnevni i noćni rad.*

Zajednički funkcionalni standardi odnose se na: *prijem korisnika, procenu, određivanje stepena podrške, planiranje i ponovni pregled, restriktivne postupke i mere, internu evaluaciju, razvoj osoblja i dostupnost programa i usluga u zajednici.*

## **Zajednički strukturalni standardi**

### **1. Standard: Javnost rada**

Ovaj uvodni strukturalni standard<sup>11</sup> definiše organizacione aspekte službe i veoma je bitan, posebno u postupku licenciranja organizacije civilnog društva kao pružaoca usluge socijalne zaštite. Njime je definisano šta sve pružalac usluge mora da ima od dokumenata. Stoga ga, pre no što komentarišemo neke od stavova, prenosimo u potpunosti.

---

<sup>11</sup> Član 5 Pravilnika *o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite*

„Pružalac usluge:

1. ima definisan osnovni program organizacije koji minimalno sadrži: (1) podatke o korisnicima, po uzrastu, stepenu podrške i potrebama, odnosno korisničkoj grupi kojoj je usluga namenjena, u smislu zakona kojima je uređena socijalna zaštita; (2) 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; (3) podatke o osnovnim kadrovima, u skladu sa specifikacijom usluge i minimalnim standardima koji se odnose na uslugu koju organizacija pruža.
2. ima elaborat o ispunjenosti uslova za početak rada i pružanje usluga socijalne zaštite, čiji je sadržaj bliže određen pravilnikom kojim je uređeno licenciranje organizacija;
3. ima definisan godišnji plan rada koji sadrži ciljeve i aktivnosti: (1) infrastrukturne investicije; (2) razvoj kadrova; (3) informisanje šire i stručne javnosti o uslugama koje se pružaju; (4) razvoj usluge u odnosu na proširenje broja korisnika, uvođenje novih sadržaja i slično;
4. ima utvrđene kriterijume za određivanje prioriteta prilikom prijema korisnika i formiranje liste čekanja, u zavisnosti od usluge koja se pruža, a u skladu sa aktom pružaoca usluge;
5. ima procedure za sve faze stručnog postupka, kao i o drugim pitanjima, u skladu sa ovim pravilnikom i drugim propisima;
6. obezbeđuje redovno informisanje potencijalnih korisnika o početku korišćenja usluge, prema utvrđenoj listi čekanja;
7. obezbeđuje korisniku, zakonskom zastupniku korisnika i trećim licima, informacije u pismenoj formi o delokrugu rada, uslugama koje obezbeđuje, kućnom redu i pravilima ponašanja zaposlenih;
8. zaključuje ugovor o pružanju usluge, izuzev za uslugu svratišta i prihvatilišta;
9. vodi propisanu evidenciju i dokumentaciju za uslugu koju pruža.“

## **Osnovni program organizacije i godišnji plan rada**

U okviru ovog standarda važno je razlikovati osnovni program organizacije od godišnjeg plana rada.

Osnovni program organizacije je posebno bitan i relativno trajan dokument kojim se definiše:

1. koju uslugu (usluge) pruža organizacija civilnog društva ili bilo koji pružalac usluge,
2. svrha usluge,
3. korisnička grupa kojoj se usluga pruža, specifikovana po stepenima potrebne podrške i uzrastu korisnika,
4. aktivnosti unutar usluge i
5. kadrovski kapacitet organizacije.

### **Preporuka**

Prilikom pisanja osnovnog programa organizacije bitno je da se kod definisanja svrhe usluge i korisničke grupe kao i kod navođenja aktivnosti uzme u obzir kako su oni definisani u okviru posebnih minimalnih standarda.

Jednostavno rečeno treba "prepisati" definiciju svrhe usluge, korisničku grupu i aktivnosti usluge iz Pravilnika i po potrebi ih dograditi ili redukovati.

Godišnji plan rada se donosi svake godine i njime se u stvari definišu sve planirane promene u oblasti infrastrukture, kadrovske strukture i daljeg razvoja usluge.

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

Sadržaj Elaborata komentarišaćemo u delu ovog vodiča koji se odnosi na licenciranje organizacija socijalne zaštite, ovde samo naglašavamo da organizacija civilnog društva koja pruža ili ima nameru da pruža usluge socijalne zaštite, mora da ima Elaborat o ispunjenosti uslova za početak rada i pružanje usluga socijalne zaštite.

### **Informisanje korisnika i sklapanje ugovora o korišćenju usluge**

Ovim standardima koji se odnose na obaveze *punog informisanja korisnika* o svim bitnim pitanjima korišćenja usluge i obavezu *zaključivanja ugovora o korišćenju usluge* operacionalizuju se načela Zakona o socijalnoj zaštiti kojima se menja pasivna uloga korisnika i korisnik preuzima ulogu subjekta u procesu korišćenja usluga socijalne zaštite.

## **Kriterijumi prioriteta prijema i lista čekanja**

Ovim standardom određuje se obaveza definisanja kriterijuma prioriteta prijema korisnika i formiranje liste čekanja i od strane pružaoca usluge.

Kod definisanja kriterijuma prioriteta prijema treba voditi računa o razlici između opštih kriterijuma prijema (koji su suštinski utvrđeni odlukom lokalne samouprave o uspostavljanju konkretne usluge i u Osnovnom programu organizacije *gde su utvrđene korisničke grupe kojima se konkretne usluga pruža*) i kriterijuma prioriteta prijema.

*Opšti kriterijumi prijema* su kriterijumi kojima se bliže određuju uslovi pod kojima je određenim korisnicima dostupna konkretna usluga.

*Kriterijumi prioriteta prijema* su dodatni kriterijumi prijema kojima se definišu uslovi prvenstva prijema.

Kriterijumi prioriteta prijema primenjuju se pre svega u situacijama prijema prvih korisnika na samom početku pružanja usluge (posebno kada se javi veći broj korisnika nego što je kapacitet pružaoca usluge) i kada se zbog većeg interesovanja korisnika formira lista čekanja.

<p>Opšti kriterijumi prijema mogu se razumeti kao univerzalni za sve usluge socijalne zaštite u zajednici, dok su kriterijumi prioriteta prijema značajnije određeni specifičnostima konkretne usluge i mogu se razumeti kao mogući kriterijumi, a sam pružalac usluge ih preciznije utvrđuje u zavisnosti od specifičnosti korisničke grupe.</p>	
Opšti kriterijumi prijema	Kriterijumi prioriteta prijema (mogući)
<p>1. <i>Definicija korisničke grupe konkretne usluge (budući korisnik pripada toj korisničkoj grupi)</i></p> <p>2. <i>Zahtev (osnov) za prijem</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <i>Uput centra za socijalni rad/mišljenje interresorne komisije za utvrđivanje potreba deteta za dodatnom podrškom</i></li><li>▪ <i>Zahtev korisnika ili zastupnika</i></li></ul> <p>3. <i>Usaglašenost potreba korisnika sa kapacitetima pružaoca usluge (mogućnost adekvatnog odgovora na potrebe korisnika)</i></p> <p>4. <i>Potpisan ugovor korisnika (zastupnika) i pružaoca usluge (izuzev za uslugu svratišta i prihvatilišta)</i></p>	<p>1. <i>Rizik od institucionalizacije</i></p> <p>2. <i>Stepen potrebne podrške</i></p> <p>3. <i>Isključenost / uključenos u zajednicu</i></p> <p>4. <i>Finansijski status porodice</i></p> <p>5. <i>Radni status roditelja-staratelja (zaposlenost/ nezaposlenost)</i></p> <p>6. <i>Jedno roditeljska porodica</i></p> <p>7. <i>Drugi kriterijumi u zavisnosti od specifičnosti usluge i okruženja</i></p>



## Preporuka

S obzirom da lokalna samouprava ima nadležnost i može u okviru svojih dokumenata kojima uspostavlja ili nabavlja uslugu socijalne zaštite (recimo od organizacije civilnog društva) definisati i kriterijume prijema i kriterijume prioriteta prijema korisnika *jako je važno da pružalac usluge prilikom definisanja kriterijuma prijema i prioriteta prijema vodi računa kako su oni definisani u dokumentima lokalne samouprave.*

### 2. Standardi infrastrukture

Standardi koji su vezani za lokaciju objekta i opremu, nesmetano funkcionisanje korisnika, radni prostor, održavanje higijene prostora, odlaganje otrovnih i drugih materijala pripadaju grupi standarda koji se odnose na infrastrukturu. O njima treba voditi računa kod izbora ili adaptacije objekta u kome će se usluga pružati. Ovi standardi su jasno postavljeni u Pravilniku i lako su razumljivi.

### 3. Standardi kadrovske strukture

U okviru zajedničkih strukturalnih standarda postavljeni su sledeći minimalni standardi koji se odnose na kadrovsku strukturu:

- pružalac usluge ima lice neposredno zaduženo za rukovođenje,
- svi zaposleni imaju jasno definisan opis poslova,
- za svakog korisnika zadužen je zaposleni koji je neposredno odgovoran i
- jedan zaposleni može biti odgovaran za više korisnika.

Prema ovom zajedničkom strukturalnom standardu svaki pružalac usluge *mora da ima osobu koja rukovodi procesom pružanja usluge.* Dalje se ne ulazi i broj i strukturu angažovanog osoblja. Tek se posebnim strukturalnim standardima bliže određuje broj i struktura angažovanog osoblja na pružanju usluge socijalne zaštite.

## **Zajednički funkcionalni standardi**

### **1. Standardi prijema**

Standardima prijema određeno je da se pri prijemu, pre korišćenja usluge, vrši prijemna procena.

Procenjuje se sledeće: stav korisnika i za njega „značajnih drugih“ i njihova očekivanja od usluge, sposobnosti i prioritetne potrebe korisnika, kapaciteti pružaoca usluge da zadovolji potrebe korisnika, prioriteti za prijem i mogućnosti da druge usluge ili službe u zajednici na potpuniji način zadovolje potrebe korisnika.

Pružalac usluge se obavezuje da u periodu od sedam dana obavestiti podnosioca zahteva o ishodu prijemne procene, što uključuje informacije o početku korišćenja usluge, stavljanju na listu čekanja ili razlozima za eventualno odbijanje prijema korisnika.

### **2. Standardi procene**

Procena potreba, snaga, rizika, sposobnosti, i interesovanja korisnika i drugih lica značajnih za korisnika, kao i procena kapaciteta pružaoca usluge vrši se nakon prijema korisnika i periodično tokom pružanja usluge, oslanja se na procenu centra za socijalni rad (ukoliko je CSR uputio korisnika) i okončava se za deset dana.

Ishodi procene su utvrđen potreban stepen podrške korisniku i individualni plan usluge.

### **3. Standard određivanja potrebnog stepena podrške**

Stepen podrške određuje se uzimajući u obzir celokupno individualno funkcionisanje korisnika i vrste potrebne pomoći, u odnosu na:

1. sposobnost neposredne brige o sebi,
2. učestvovanje u aktivnostima života u zajednici.

Stepeni podrške definisani su na skali od 1 do 4 , kao podrška prvog, drugog, trećeg ili četvrtog stepena.

### **4. Standardi planiranja**

Standardima koji se odnose na planiranje određeno je da se za svakog korisnika usluge sačinjava *individualni plan usluge*.

Individualni plan usluge je jedan od ishoda postupka procene i donosi se u roku od 10 dana od okončanja procene. Oslanja se na individualni plan uputnog organa, ukoliko je korisnik upućen na korišćenje usluge preko centra za socijalni rad ili inter resorne komisije za utvrđivanje potreba deteta za dodatnom podrškom.

Ono što je posebno važno naglasiti u vezi sa ovim standardom je učešće korisnika (ili njegovog zastupnika ili njemu „značajnog drugog“) u izradi individualnog plana usluge i njegova/njihova puna informisanost o planiranim aktivnostima. Korisniku se uručuje primerak individualnog plana usluge.

Individualni plan usluge obavezno sadrži: ciljeve koji se žele postići pružanjem usluge, očekivane ishode, konkretizovane aktivnosti, vremenski okvir realizacije plana usluge, rok za ponovni pregled i imena lica odgovornih za realizaciju plana usluge.

## **5. Standardi ponovnog pregleda**

Svrha ponovnog pregleda je prilagođavanje/usklađivanje aktivnosti promenjenim ili novonastalim potrebama korisnika i ostvarenim efektima usluge. U ponovnom pregledu učestvuju stručni radnik, korisnik, odnosno njegov zakonski zastupnik i zaduženi zaposleni, a po potrebi i drugi stručnjaci pružaoca usluge i stručnjaci iz zajednice.

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.

## **6. Restriktivni postupci i mere**

Ovaj standard je posebno važan u kontekstu svih konvencija o ljudskim i dečijim pravima i potrebno ga je ugraditi i u Osnovni program organizacije. Zahteva propisivanje procedura za odobravanje i primenu restriktivnih postupaka i vođenje posebne evidencije o primeni restriktivnih postupaka i mera. Prenosimo ga u potpunosti.

### **Restriktivni postupci i mere**

„Restriktivni postupci i mere prema korisnicima koji svojim ponašanjem dovode u opasnost sebe, druge korisnike, osoblje, posetioce ili imovinu, primenjuju se isključivo na osnovu planiranih, praćenih, nadgledanih i vremenski ograničenih intervencija, u skladu sa posebnim propisom.

Za ograničavanje kretanja, izolaciju ili kontrolu ponašanja korisnika pružalac usluge propisuje procedure, određuje lice odgovorno za odobravanje restriktivnih postupaka i mera i vodi evidenciju o njihovoj primeni, u skladu sa posebnim propisom”.<sup>12</sup>

## **7. Standard: Interna evaluacija**

Ovim standardom pružalac usluge se obavezuje da najmanje jednom godišnje sprovodi internu evaluaciju kvaliteta pružanja usluge.

To podrazumeva učešće korisnika i ispitivanje zadovoljstva korisnika pruženim uslugama, dostupnost izveštaja o internoj evaluaciji javnosti i dostavljanje ovog izveštaja naručiocu usluge i zavodima za socijalnu zaštitu.

<sup>12</sup> Član 18 Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

## **8. Standard: Razvoj osoblja**

Po ovom standardu pružalac usluge obezbeđuje odgovarajuću stručnu podršku (npr. konsultacije, mentorstvo, superviziju po odgovarajućem modelu i dr.), svim licima angažovanim na pružanju usluge.

Usklađivanje prakse sa ovim standardom podrazumeva da pružalac usluge ima definisan plan stručnog usavršavanja. *Ovaj plan je sastavni deo godišnjeg programa rada.*

## **9. Standard: Dostupnost programa i usluga u zajednici**

Da bi ovaj standard bio zadovoljen pružalac usluge treba da druge programe i usluge u zajednici učini dostupnim svojim korisnicima, ukoliko su oni prilagođeni mogućnostima i interesovanjima korisnika. Takođe, da ukoliko pružalac usluge nije u mogućnosti da sopstvenim resursima zadovolji identifikovane potrebe korisnika, može i treba da ih obezbeđuje u zajednici, od drugih organizacija ili pojedinačnih stručnjaka.

## Posebni minimalni standardi za usluge socijalne zaštite u zajednici

Pravilnikom o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite utvrđeni su standardi za sledeće usluge u zajednici: dnevni boravak, pomoć u kući, lični pratilac deteta, personalna asistencija, stanovanje uz podršku, svratište, smeštaj u prihvatilište i predah smeštaj.

Uz svaku od usluga definisani su: svrha usluge, ciljne (korisničke grupe) i aktivnosti usluge.

U okviru posebnih minimalnih strukturalnih standarda definisani su standardi vezani za osoblje (broj angažovanih stručnih radnika i saradnika) i za neke od usluga i standardi vezani za objekat i opremu. U okviru posebnih funkcionalnih standarda za neke od usluga definisani su posebni standardi prijema, procene i ponovnog pregleda.

Posebni minimalni standardi za usluge smeštaja u prihvatilište i predah smeštaj definisani su u okviru poglavlja koje se odnosi na sve usluge smeštaja.

Za usluge dnevnog boravka, svratišta i pomoći u kući definisan je standard kojim se precizira da su ove usluge dostupne najmanje 8 sati dnevno pet dana u nedelji.

### Preporuka

Prilikom usaglašavanja usluge sa minimalnim standardima obavezno treba imati u vidu da su jednako važni i zajednički i posebni minimalni standardi za pružanje usluga socijalne zaštite.

### **Dnevni boravak**

Za uslugu dnevnog boravka u okviru posebnih minimalnih standarda data je specifikacija usluge i data su dva posebna strukturalna standarda.

### **Specifikacija usluge**

Specifikacijom usluge određeno je za koje ciljne grupe se organizuje dnevni boravak, svrha usluge i definisane su aktivnosti.

Na osnovu definicije ciljnih grupa kojima je dnevni boravak dostupan jasno je da se mogu organizovati različiti „tipovi“ dnevnog boravka: dnevni boravak za decu i mlade sa telesnim invaliditetom, odnosno intelektualnim teškoćama, dnevni boravak za odrasle sa telesnim invaliditetom, odnosno intelektualnim teškoćama, dnevni boravak za odrasla i stara lica kojima je potrebna dnevna briga i nadzor i kao poseban, dnevni boravak za mlade u sukobu sa zakonom, roditeljima, školom ili zajednicom.

*Svrha usluge dnevnog boravka* definisana je kao unapređenje kvaliteta života korisnika u vlastitoj socijalnoj sredini kroz održanje i razvijanje socijalnih, psiholoških i fizičkih funkcija i veština, kako bi se u što većoj meri osposobili za samostalan život, istovremeno obezbeđujući porodici vreme za bavljenje radnim i drugim aktivnostima.

U okviru definisanja *aktivnosti usluge dnevnog boravka* pored toga što je ponovo naglašeno da su usmerene ka razvijanju i očuvanju potencijala korisnika, odnosno pripremi korisnika za održiv nezavisan život, dat je širok spektar aktivnosti ali i naglašeno je da se one realizuju u skladu sa svrhom usluge, karakteristikama korisničke grupe, kapacitetima korisnika, individualnim planom.

## Preporuka

Prilikom definisanja ciljne grupe korisnika dnevnog boravka treba preuzeti definiciju one ciljne grupe za koju se organizuje dnevni boravak, kako je ona data u čl. 68. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite. Ova definicija se unosi u osnovni Program organizacije.

Prilikom definisanja aktivnosti usluge treba preuzeti one aktivnosti sa date liste aktivnosti, koje su primerene korisničkoj grupi za koju se dnevni boravak organizuje. Lista aktivnosti usluge dnevnog boravka data je u čl. 70 Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite.

U Osnovni Program organizacije treba uneti ove definicije i definiciju svrhe usluge.

### **Posebni strukturalni standardi**

Standard vezan za *broj stručnih radnika i saradnika* neposredno angažovanih u radu sa korisnicima usluge dnevnog boravka različit je u zavisnosti od korisničke grupe usluge dnevnog boravka<sup>13</sup>:

---

<sup>13</sup> Član 71 Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

## Preporuka

Standard vezan za broj stručnih radnika treba preuzeti u zavisnosti od ciljne grupe za koju je organizacija uspostavila uslugu dnevnog boravka.

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

U posebnim standardima za uslugu dnevnog boravka uveden je standard koji se odnosi na organizaciju ishrane korisnika: "Korisnicima koji koriste uslugu dnevnog boravka duže od četiri sata, obezbeđuje se obrok u skladu sa njihovim razvojnim odnosno zdravstvenim potrebama. U dnevnom boravku je obezbeđena zasebna prostorija za ishranu korisnika"<sup>14</sup>.

## Napomena

Izostaju posebni standardi za ciljnu grupu starih lica kojima su potrebni dnevna briga i nadzor.

### **Pomoć u kući**

Za uslugu pomoć u kući u okviru posebnih minimalnih standarda data je specifikacija usluge i jedan poseban strukturalni standard, koji se odnosi na osoblje.

### **Specifikacija usluge**

Na osnovu definicije *ciljnih grupa* usluge pomoć u kući po kojoj je ova usluga dostupna „deci, odraslima i starijima koji imaju ograničenja fizičkih i psihičkih sposobnosti usled kojih nisu u stanju da nezavisno žive u svojim domovima bez redovne pomoći u aktivnostima dnevnog života, nege i nadzora, pri čemu je porodična podrška nedovoljna

<sup>14</sup> Član 72 Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

ili nije raspoloživa.”<sup>15</sup> jasno je da je da usluga pomoć u kući nije ograničena uzrastom korisnika.

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

*Aktivnosti usluge* pomoći u kući date su u čl. 75 ovog pravilnika i usmerene su ka održavanju i unapređenju kvaliteta života korisnika. Istovremeno ovaj član sugerše da u zavisnosti od procena potreba korisnika sledi i realizacija aktivnosti sa definisane liste aktivnosti.

## Preporuka

Prilikom definisanja ciljne grupe korisnika usluge pomoć u kući treba preuzeti definiciju one ciljne grupe za koju se organizuje uslugu.

Prilikom definisanja aktivnosti treba preuzeti aktivnosti sa date liste aktivnosti, vodeći računa za koju ciljnu grupu je organizovana uslugu.

U Osnovni program organizacije treba uneti ove definicije kao i definiciju svrhe usluge pomoć u kući.

### **Posebni strukturalni standardi**

Posebnim minimalnim strukturalnim standardom vezanim za osoblje definiše se da pružalac usluge angažuje stručnog radnika koji je odgovoran za procenu potreba i koordinaciju rada. S druge strane, zajedničkim minimalnim strukturalnim standardom određeno da pružalac usluge ima lice neposredno zaduženo za rukovođenje, tako da ostaje nedovoljno jasno da li je „lice zaduženo za rukovođenje“ istovremeno zaduženo za koordinaciju rada i da li to neizostavno mora da bude stručni radnik koji je odgovoran za procenu potreba korisnika. Znači, u zavisnosti od toga kako se Pravilnik bude tumačio, organizacija koja pruža uslugu pomoć u kući moraće da angažuje jednog ili dva saradnika za poslove rukovođenja i procenu potreba korisnika i koordinaciju rada.

Poseban strukturalni standard određuje da aktivnosti usluge pomoć u kući realizuje *negovateljica - domaćica* sa završenom obukom po akreditovanom programu za pružanje usluge pomoć u kući. Kao standard postavljen je i zahtev da se novo zaposlenoj negovateljici obezbeđuje obuka, koju pruža negovateljica sa odgovarajućim radnim iskustvom na tim poslovima u trajanju od najmanje 14 dana, radi njene pripreme za pružanje usluge.

---

<sup>15</sup> Član 73 Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite



## Napomena

Ne precizira se za koji broj korisnika jedna negovateljica/domaćica može da pruži uslugu u toku dana, meseca ili... nego se naglašava da negovateljica u direktnom radu sa korisnikom realizuje aktivnosti po vrsti i *trajanju* u zavisnosti od individualnog plana usluge.

### **Lični pratilac deteta**

Za uslugu lični pratilac deteta u okviru posebnih minimalnih standarda data je specifikacija usluge i strukturalni standard koji se odnosi na osoblje.

### **Specifikacija usluge**

Ciljna/korisnička grupa usluge lični pratilac deteta su deca sa invaliditetom, odnosno sa smetnjama u razvoju, pod uslovom da su uključena u vaspitno-obrazovni proces, do kraja redovnog školovanja, uključujući završetak srednje škole.

Sama definicija korisničke grupe upućuje na svrhu usluge, koja je određena kao pružanje odgovarajuće individualne praktične podrške deci radi uključivanja u redovno školovanje i aktivnosti u zajednici, radi uspostavljanja što većeg nivoa samostalnosti.

Aktivnosti ličnog pratioca deteta realizuju se u okviru posebne usluge ličnog pratioca deteta, ili kao programske aktivnosti u okviru usluge dnevnog boravka ili pomoći u kući.

Aktivnosti zavise od potreba deteta, odnosno individualnog plana usluge i kreću se u okviru uobičajenih aktivnosti kojima se pruža podrška u oblasti kretanja, održavanja lične higijene, hranjenja, oblačenja i komunikacije deteta sa drugima.

## Preporuka

Potrebno je obratiti pažnju na to da se usluga lični pratilac deteta može organizovati kao samostalna usluga ili kao programska aktivnost u okviru usluge dnevnog boravka ili pomoć u kući.

Prilikom definisanja ciljne grupe korisnika treba preuzeti definiciju ciljne grupe usluge lični pratilac deteta date u čl. 83. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite. Ova definicija se unosi u osnovni Program organizacije.

Prilikom definisanja aktivnosti usluge dnevnog boravka treba preuzeti aktivnosti sa liste aktivnosti usluge date u čl.86. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite.

U Osnovni Program organizacije treba uneti ove definicije i definiciju svrhe usluge.

## **Posebni strukturalni standardi**

Posebnim minimalnim strukturalnim standardom vezanim za osoblje definiše se da pružalac usluge, bilo da je organizovana kao posebna usluga ili programska aktivnost u okviru usluge dnevnog boravka ili pomoć u kući, ima najmanje jednog stručnog saradnika koji pruža uslugu ličnog pratioca deteta, koji je završio obuku po akreditovanom programu za pružanje ove usluge.

U okviru ovog standarda definisano je i da član porodičnog domaćinstva ili blizak srodnik ne mogu biti angažovani kao lični pratilac deteta.

## **Personalna asistencija**

Za uslugu personalna asistencija u okviru posebnih minimalnih standarda data je specifikacija usluge, posebni minimalni strukturalni standardi koji se odnose na organizaciju usluge i osoblje i posebni minimalni funkcionalni standardi vezani za planiranje.

## **Specifikacija usluge**

Iz definicije ciljne/korisničke grupe date u okviru specifikacije usluge proizilazi da su mogući korisnici usluge punoletne osobe sa invaliditetom sa procenjenim I ili II stepenom potrebne podrške, koje "ostvaruju pravo na uvećani dodatak za tuđu negu i pomoć, imaju sposobnosti za samostalno donošenje odluka, radno su angažovana ili aktivno uključena u rad različitih udruženja građana, sportskih društava, političkih partija i drugih oblika društvenog angažmana, odnosno uključene su u redovni ili individualni obrazovni program."<sup>16</sup>

Svrha usluge je pružanje odgovarajuće individualne praktične podrške u zadovoljavanju ličnih potreba i uključivanju u obrazovne, radne i društvene aktivnosti u zajednici, radi uspostavljanja što većeg nivoa samostalnosti.

Programske aktivnosti usluge personalne asistencije date u čl. 101 Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite i predstavljaju vidove podrške kojima se unapređuje kvalitet života korisnika i podržava njegova samostalnost.

## **Preporuka**

Prilikom definisanja ciljne grupe korisnika treba preuzeti definiciju ciljne grupe usluge personalnog asistenta date u čl. 99. Pravilnika.

Prilikom definisanja aktivnosti usluge treba preuzeti aktivnosti sa liste aktivnosti usluge date u čl. 101 Pravilnika.

U Osnovni Program organizacije treba uneti ove definicije i definiciju svrhe usluge.

<sup>16</sup> Član 99 Pravilnikao bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite

## **Posebni strukturalni standardi**

*Organizacija rada:* Posebnim minimalnim strukturalnim standardima ove usluge date su bliže odrednice organizacije rada po kojima organizacija koja pruža uslugu personalnog asistenta sačinjava listu potencijalnih personalnih asistenata, sastavljenu na osnovu definisanih kriterijuma i procedure za regrutovanje, izbor i osnovnu obuku personalnih asistenata.

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

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

### **Preporuka**

Organizacija koja pruža uslugu personalnog asistenta treba da u Osnovnom programu usluge definiše kriterijume i procedure izbora personalnih asistenata, unese obavezu sačinjavanja liste personalnih asistenata i definiše potrebnu osnovnu obuku personalnih asistenata.

*Osoblje:* Ovim posebnim minimalnim strukturalnim standardom određeno je da pružalac usluge ima najmanje jednog stručnog radnika, da neposrednu uslugu personalne asistencije pruža saradnik - personalni asistent koji ima završenu osnovnu obuku po određenom akreditovanom programu obuke i da uslugu po pravilu pruža jednom korisniku u trajanju od najmanje 20 do najviše 40 sati nedeljno.

## **Posebni funkcionalni standardi**

Posebim minimalnim funkcionalnim standardima za pružanje ove usluge predviđeno je vreme za uzajamno prilagođavanje korisnika i personalnog asistenta (najduže 30 dana), sačinjavanje nedeljnog i mesečnog individualnog plana zaštite (u saradnji korisnika, personalnog asistenta i po potrebi i drugih).

### **Napomena**

Za razliku od standarda bilo koje usluge socijalne zaštite u zajednici posebnim minimalnim standardom ove usluge predviđeno je da i korisnik usluge personalne asistencije ima završenu obuku po osnovnom programu za korišćenje usluge personalne asistencije.

## **Stanovanje uz podršku**

Za uslugu stanovanje uz podršku u okviru posebnih minimalnih standarda data je specifikacija usluge, strukturalni standardi koji se odnose na objekat i osoblje i funkcionalni standardi vezani za prijem, procenu i planiranje.

### **Specifikacija usluge**

Kako je usluga stanovanja uz podršku namenjena različitim korisničkim grupama u okviru definisanja ciljne grupe uz svaku grupu korisnika dati su i posebni uslovi dostupnosti usluge.

Usluga je dostupna:

- osobama sa fizičkim invaliditetom, intelektualnim ili mentalnim teškoćama, sa navršениh 15 godina, dugotrajno,
- osobama koje napuštaju zaštitu (ustanove socijalne zaštite, hraniteljske porodice, zavode za izvršenje krivičnih sankcija) uzrasta između 15 i 26 godine, najduže 2 godine,
- licima lečenim od zavisnosti od alkohola ili psiho aktivnih supstanci, starijim od 18 godina, najduže 2 godine,
- žrtvama trgovine ljudima sa navršениh 15 godina života, najduže godinu dana,

Svrha usluge stanovanja uz podršku definisana je kao obezbeđivanje smeštaja, stručne pomoći i podrške za što potpunije osamostaljivanje i uključivanje korisnika u zajednicu.

### **Programske aktivnosti usluge stanovanja uz podršku vezuju se za:**

- osiguravanje bezbednog okruženja,
- pružanje pomoći i podrške u zadovoljavanju svakodnevnih životnih potreba,
- obezbeđivanje okruženja u kome su dostupne raznovrsne socijalne, obrazovne, zdravstvene, kulturno zabavne, sportske i rekreativne usluge,
- aktivnosti usmerene ka razvijanju i očuvanju potencijala korisnika i pripremu za održiv nezavisan život,
- podršku pri školovanju i zapošljavanju.

## Preporuka

Prilikom definisanja ciljne grupe korisnika usluge stanovanje uz podršku treba preuzeti definiciju one ciljne grupe za koju se organizuje usluga, vodeći računa o posebno definisanim uslovima trajanja usluge za određenu ciljnu grupu.

Prilikom definisanja aktivnosti treba preuzeti aktivnosti sa date liste aktivnosti u članovima 90, 91 i 92 Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite, vodeći računa za koju ciljnu grupu je organizovana usluga.

U Osnovni program organizacije treba uneti ove definicije kao i definiciju svrhe usluge.

### **Posebni strukturalni standardi**

*Prostor:* Posebnim standardima zahteva se da objekat u kome se pruža usluga stanovanja uz podršku omogućava nesmetano obavljanje osnovnih životnih potreba (spavanje, obedovanje, održavanje higijene), da svaki korisnik raspolaže sa minimum 12 m<sup>2</sup> stambenog prostora i da u stambenoj jedinici može biti najviše 6 korisnika a u jednoj prostoriji najviše dva korisnika.

*Osoblje:* Standardom je predviđeno da pružalac usluge stanovanja uz podršku ima:

- jednog stručnog radnika odgovornog za organizaciju i koordinaciju pružanja usluge za najmanje 3 stambene jedinice,
- jednog savetnika za osamostaljivanje na 10 korisnika iz ciljne grupe osoba sa invaliditetom,
- jednog negovatelja na 4 korisnika iz ciljne grupe osoba sa invaliditetom,
- jednog savetnika za osamostaljivanje na 15 korisnika iz ostalih ciljnih grupa za koje se organizuje ova usluga.

### **Posebni funkcionalni standardi**

*Prijem, procena i planiranje.* Posebnim standardima predviđeno je da se korisnik priprema za korišćenje ove usluge (dva meseca), da pružalac usluge sačinjava plan pripreme korisnika za preseljenje u stambenu jedinicu i da se procena vrši u toku pripreme korisnika.

## Napomena

Ukoliko je stanovanje uz podršku organizovano za žrtve trgovine ljudima standardima je predviđena i saradnja sa službom nadležnom za koordinaciju zaštite žrtava trgovine ljudima i bezbednosna provera u toku pripreme korisnika za korišćenje usluge.

## **Svratište**

Za uslugu svratište u okviru posebnih minimalnih standarda data je specifikacija usluge, strukturalni standardi koji se odnose na prostor i osoblje i funkcionalni standardi vezani za prijem i procenu.

### **Specifikacija usluge**

Ciljna grupa usluge svratišta su deca i mladi, odrasli i stari koji žive na ulici i *dobrovoljno zatraže ili pristanu na uslugu*.

Svrha usluge je pružanje privremenih ili povremenih intervencija i zadovoljavanje trenutnih potreba korisnika, kao i posredovanje u obezbeđivanju dostupnosti drugih usluga u zajednici.

Aktivnosti u okviru usluge svratište usmerene su ka zadovoljavanju osnovnih potreba i osiguranju bezbednog i prijatnog okruženja korisnika.

### **Posebni strukturalni standardi**

*Prostor:* Kao poseban minimalni strukturalni standard postavljen je samo standard koji predviđa da je u svratištu obezbeđena prostorija za ishranu korisnika.

*Osoblje:* Standard vezan za osoblje predviđa da pružalac usluge ima najmanje jednog stručnog radnika i jednog saradnika.

### **Posebni funkcionalni standardi**

*Prijem i procena.* Standardom je predviđeno da pružalac usluga u okviru procene prikuplja informacije o korisniku, njegovom identitetu i porodici. Uspostavlja i obavezu da pružalac usluge obaveštava centar za socijalni rad o prijemu maloletnog korisnika u svratište bez odlaganja, najkasnije narednog radnog dana od prvog prijema.

## **Predah smeštaj**

Specifikacija usluge i posebni minimalni standardi za predah smeštaj u Pravilniku o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite dati su u poglavlju koje se odnosi na sve usluge smeštaja.

### **Specifikacija usluge**

Ciljna/ korisnička grupa usluge predah smeštaja su deca i mladi sa smetnjama u razvoju na uzrastu od 5 do 26 godina.

*Svrha predah smeštaja* je podrška detetu sa smetnjama u razvoju i njegovoj porodici u poboljšanju kvaliteta života, kroz kratkoročni i povremeni smeštaj deteta u cilju razvoja veština samostalnog života deteta, stvaranja mogućnosti za uključivanje u zajednicu i ostanka deteta u porodici.

### **Napomena**

Uz određenje ciljne grupe data je odrednica da usluga predah smeštaja može trajati najduže 45 dana u toku kalendarske godine a u kontinuitetu najduže do 20 dana.

Uz određenje svrhe usluge precizirano je da se predah smeštaj obezbeđuje kao *dnevni, vikend ili višednevni smeštaj*.

*Aktivnosti* usluge predah smeštaj date su u okviru poglavlja Pravilnika u kome se određuju aktivnosti za sve usluge smeštaja.

Grupisane su u aktivnosti kojima se:

- zadovoljavaju osnovne životne potrebe i osigurava bezbedno i prijatno okruženje
- podržava razvoj i očuvanje potencijala korisnika
- obezbeđuje pravna podrška
- obezbeđuje podrška pri školovanju i zapošljavanju

### **Preporuka**

Prilikom definisanja aktivnosti organizacija treba da preuzme aktivnosti sa date liste aktivnosti u članovima 30, 31, 32, 33. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite, vodeći računa da su primerene usluzi predah smeštaja.

U Osnovni program organizacije treba uneti definicije ciljne grupe i svrhe usluge kao i aktivnosti koje se u okviru usluge realizuju.

## **Posebni strukturalni standardi**

Posebni strukturalni standardi za predah smeštaj dati su u dva poglavlja i podnaslova u Pravilniku „Posebni minimalni strukturalni standardi za domski i predah smeštaj“ (čl. 42, 43.) i „Posebni minimalni strukturalni standardi za predah smeštaj“ (čl. 63 i 64).

Posebni strukturalni standard koji se odnosi se na osoblje:

- Pružalac usluge ima angažovana najmanje tri stručna radnika, odnosno stručna saradnika, u dnevnoj smeni u neposrednom radu sa korisnicima,
- Pružalac usluge obezbeđuje da su u dnevnoj smeni angažovane minimalno tri negovateljice,
- Pružalac usluge obezbeđuje angažovanje jednog radnog instruktora po radionici,
- Pružalac usluge obezbeđuje da je u noćnoj smeni angažovana jedna negovateljica po objektu.

### **Napomena**

Pravilnik o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne sadrži i članove kojima se utvrđuju zajednički minimalni strukturalni standardi za usluge domskog, smeštaja u male domske zajednice, prihvatilišta i predah smeštaja. (čl. 34-39) a koji se odnose na prostorne uslove smeštaja (spavaonice i dnevni boravak) ishranu (broj obroka, jelovnik, posluživanje hrane) i održavanje higijene, tako da i njih treba imati u vidu prilikom usaglašavanje usluge sa minimalnim standardima pružanja usluge.

## **Posebni funkcionalni standardi**

Posebni funkcionalni standardi za predah smeštaj odnose se na prijem i procenu potreba.

*Prijem:* Standard koji se odnosi na prijem korisnika predviđa da korisnika na korišćenje usluge predah smeštaja može uputiti samo centar za socijalni rad. Ovaj standard glasi: „Prvi prijem korisnika radi pružanja usluge predaha, vrši se na osnovu uputa nadležnog centra za socijalni rad.“<sup>17</sup>

U istom članu Pravilnika se navodi da ako je prijem korisnika radi pružanja usluge predaha, izvršen kao urgentan bez uputa centra za socijalni rad, pružalac usluge o prijemu korisnika odmah, a najkasnije u roku od tri dana obaveštava nadležni centar za socijalni rad. Takođe da ovaj uput služi kao osnov za prijem u periodu od godinu dana.

<sup>17</sup> Član 65 Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite



## **Smeštaj u prihvatilište**

Specifikacija usluge i posebni minimalni standardi za smeštaj u prihvatilište u Pravilniku o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite dati su u poglavlju koje se odnosi na sve usluge smeštaja.

### **Specifikacija usluge**

Ciljne/korisničke grupe smeštaja u prihvatilište su:

1. deca, mladi i odrasli žrtve nasilja u porodici, zlostavljanja ili zanemarivanja;
2. deca, mladi i odrasli žrtve trgovine ljudima;
3. deca i mladi koji se nalaze u skitnji, bez pratnje i u različitim kriznim situacijama, kojima je potreban privremeni smeštaj i procena potreba radi upućivanja na korišćenje drugih usluga;
4. odrasli i stari u kriznim situacijama, beskućnici i prosjaci.

### **Napomena**

Usluge smeštaja u prihvatilište pružaju se najduže u trajanju do šest meseci.

Svrha smeštaja u prihvatilište određena je kao: zadovoljavanje osnovnih potreba pojedinca ili porodice u kriznim situacijama a kojima je neodložno potrebno osigurati bezbednost; procena potreba za drugim uslugama koje će korisniku pomoći u uspostavljanju stabilnog porodičnog ili nezavisnog života, prevazilaženju krizne situacije i uspostavljanju održivih rešenja u budućnosti.

*Aktivnosti* usluge prihvatilišta, kao i za uslugu predah smeštaja, date su u okviru poglavlja Pravilnika u kome se određuju aktivnosti za sve usluge smeštaja.

Grupisane su u aktivnosti kojima se:

- Zadovoljavaju osnovne životne potreba i osigurava bezbedno i prijatno okruženje
- Podržava razvoj i očuvanje potencijala korisnika
- Obezbeđuje pravna podrška
- Obezbeđuje podrška pri školovanju i zapošljavanju

### **Preporuka**

Prilikom definisanja aktivnosti organizacija treba da preuzme aktivnosti sa date liste aktivnosti u članovima 30, 31, 32, 33. Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite, vodeći računa da su primerene usluzi smeštaja u prihvatilište i ciljnoj grupi za koju je usluga prihvatilišta organizovana.

U Osnovni program organizacije treba uneti definicije ciljne grupe i svrhe usluge kao i aktivnosti koje se u okviru usluge realizuju.

### **Posebni strukturalni standardi**

Posebni minimalni strukturalni standardi za uslugu smeštaj u prihvatilište odnose se na lokaciju, prostor i opremu i osoblje.

*Prostor:* Posebnim minimalnim standardima određeni su standardi koji se odnose na:

- bezbednost prostora (za ciljne grupe žrtava zlostavljanja, nasilja i trgovine ljudima) i utvrđuje se da pružalac usluge, po potrebi, ima proceduru za obezbeđivanje tajnosti lokacije i bezbednosti korisnika i angažovanog osoblja,
- obezbeđivanje posebnog prostora, sobe za majku sa detetom, odnosno sa decom (za ciljne grupe žrtava zlostavljanja, nasilja i trgovine ljudima)
- broj korisnika u sobi i to:
  1. najviše troje dece žrtava zlostavljanja bez pratnje roditelja, odnosno žrtava trgovine ljudima;
  2. najviše četvero dece u skitnji i kriznim situacijama;
  3. najviše šestoro dece u prihvatilištu za maloletne strance;
  4. najviše četiri odrasla korisnika žrtava zlostavljanja odnosno trgovine ljudima;
  5. najviše osam korisnika u prihvatilištu za odrasla i stara lica u kriznim situacijama, beskućnike i prosjake.

*Osoblje:* Minimalan broj stručnih radnika odnosno stručnih saradnika određuje se u zavisnosti od korisničke grupe:

- pet stručnih radnika i dva saradnika za kapacitet do deset korisnika, a jedan stručni radnik na svakih dodatnih pet korisnika, odnosno jedan saradnik na svakih dodatnih deset korisnika (za korisničke grupe žrtve zlostavljanja, zanemarivanja i nasilja u porodici, žrtve trgovine ljudima, decu u skitnji i kriznim situacijama),
- tri stručna radnika za kapacitet do 15 korisnika, a jedan stručni radnik na svakih dodatnih pet korisnika (za maloletne strance),
- dva stručna radnika i pet saradnika za kapacitet do deset korisnika, a jedan saradnik na svakih dodatnih pet korisnika, odnosno jedan stručni radnik za svakih dodatnih 10 korisnika (za odrasle beskućnike i prosjake).

### **Posebni funkcionalni standardi**

Posebni minimalni funkcionalni standardi za usluge smeštaja u prihvatilište odnose se na prijem i procenu potreba i planiranje.

*Prijem:* Posebnim standardima vezanim za prijem pružalaca usluge se obavezuje da:

- ukoliko je smeštaj u prihvatilište izvršen kao urgentan bez uputa centra za socijalni rad, pružalac usluge o prijemu korisnika obaveštava nadležni centar za socijalni rad najkasnije u roku od tri dana.
- ako je korisnik primljen u prihvatilište pod sumnjom da je žrtva trgovine ljudima, pružalac usluge obaveštava nadležni centar za socijalni rad i službu nadležnu za koordinaciju zaštite žrtava trgovine ljudima, u roku od tri dana.

*Procena potreba:* Poseban standard odnosi se samo na ciljnu grupu žrtava trgovine ljudima i obavezuje pružaoca usluge:

- da u okviru procene pribavi bezbednosnu procenu preko službe nadležne za koordinaciju zaštite žrtava trgovine ljudima,
- da primerak procene dostavi i službi nadležnoj za koordinaciju i zaštitu žrtava trgovine ljudima.

*Planiranje:* Ovim posebnim standardom predviđeno je da:

- individualni plan usluga za korisnike prihvatilišta obavezno sadrži plan otpusta korisnika,
- pružalac usluge individualni plan usluge za ciljnu grupu žrtava trgovine ljudima dostavlja nadležnoj službi za koordinaciju i zaštitu žrtava trgovine ljudima.

## Licenciranja organizacija civilnog društva kao pružalaca usluga socijalne zaštite

Licenciranje organizacija socijalne zaštite uređeno je u načelu Zakonom o socijalnoj zaštiti a bliže Pravilnikom o licenciranju organizacija socijalne zaštite.<sup>18</sup>

Organizacije civilnog društva licenciraju se pod istim uslovima kao i sve organizacije koje pružaju usluge socijalne zaštite.

### **Uslovi za izdavanja licence (dozvole za rad)**

*Opšti uslovi* za izdavanje licence utvrđeni su Zakonom o socijalnoj zaštiti<sup>19</sup>.

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

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

Licencu /dozvolu za rad moraju pribaviti organizacije koje pružaju sledeće usluge u zajednici: dnevni boravak, pomoć u kući, svratište, stanovanje uz podršku, lični pratilac deteta, personalni asistent, predah smeštaj i smeštaj u prihvatilište.<sup>20</sup>

---

<sup>18</sup>“Službeni glasnik RS”, br. 42/2013

<sup>19</sup> Član 179 Zakona o socijalnoj zaštiti

<sup>20</sup> Licence se izdaju i organizacijama socijalne zaštite koje pružaju usluge smeštaja u dom i male domske zajednice i smeštaja u hraniteljske i druge porodice.

## **Procedura izdavanja licenci**

Organizacijama socijalne zaštite licencu za pružanje određenih usluga u oblasti socijalne zaštite izdaje ministarstvo nadležno za socijalnu zaštitu po sledećoj proceduri.

1. Zahtev za izdavanje licence organizacija podnosi Ministarstvu nadležnom za poslove socijalne zaštite, na obrascu koji je odštampan uz Pravilnik o licenciranju organizacija socijalne zaštite, poštom ili elektronskim putem.
2. Organizacija socijalne zaštite, uz zahtev za izdavanje licence, prilaže: dokaze o ispunjavanju propisanih uslova i standarda za pružanje određenih usluga u oblasti socijalne zaštite i pismenu izjavu da je saglasna da redovno izveštava ministarstvo nadležno za poslove socijalne zaštite o pružanju usluge za koju joj je izdata licenca.
3. Inspektor socijalne zaštite sačinjava zapisnik o ispunjenosti uslova za izdavanje licence.
4. Organizacijama koje ispunjavaju uslove za licencu izdaje se licenca na 6 godina ili ograničena licenca na 5 godina (ukoliko je organizacija osnovana u skladu sa zakonom ali ne ispunjava uslov da ima iskustvo od dve godine u pružanju usluga socijalne zaštite i uslove vezane za standarde, ni u naknadno određenom roku a potreba za pružanjem usluge postoji).
5. Organizacija koja je dobila licencu upisuje se propisani registar.
6. Zahtev za obnavljanje licence podnosi se 90, najkasnije 60 dana pre isteka važnosti licence.

## **Dokazi o ispunjavanju uslova za dobijanje licence**

*Dokazi* za dobijanje licence koje treba podneti uz zahtev za izdavanja licence bliže su određeni Pravilnikom o licenciranju organizacija socijalne zaštite.

Organizaciji podnose sledeće dokaze,;

1. dokaz da je registrovana u skladu sa zakonom (dokument o upisu u odgovarajući registar nadležnog organa);
2. dokaz da ispunjava standarde za pružanje usluge za koju traži izdavanje licence;
3. dokaz da usluge socijalne zaštite pruža najmanje dve godine (rešenje nadležnog organa ili drugi odgovarajući dokaz o projektnom ili ugovornom pružanju usluge)

Dokazi koji se odnose na ispunjenost standarda posebno su precizirani<sup>21</sup>.

Kao dokaze o ispunjenosti minimalnih standarda organizacija podnosi:

1. osnovni program organizacije (koji sadrži podatke propisane pravilnikom kojim su uređeni standardi usluga socijalne zaštite);
2. elaborat o ispunjenosti uslova za početak rada i pružanje usluga socijalne zaštite.

---

<sup>21</sup> Član 5 Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite

Elaborat o ispunjenosti uslova za početak rada i pružanje usluga socijalne zaštite sadrži uslove koji se odnose na minimalne strukturalne i funkcionalne standarde pružanja usluga i nekoliko dokaza koji se *ne odnose* na minimalne standarda za pružanje usluga socijalne zaštite i deo su nekih opštih standarda.

## Preporuka

Prilikom pisanja Elaborata o ispunjenosti uslova za početak rada i pružanje usluga socijalne zaštite treba obratiti pažnju na to da neki od traženih dokaza nisu neophodni za sve usluge za koje se traži licenca. U nekoliko poslednjih stavova člana 5 Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite navodi se koji dokazi su potrebni za koje od usluga.

### **Suspenzija i oduzimanje licence**

Licenca za pružanje usluga socijalne zaštite izdata organizacijama može biti suspendovana ili oduzeta i to ukoliko organizacija ne ispunjava uslove za izdavanje licence tokom čitavog perioda pružanja usluge za koji je licenca izdata.

Ako organizacija više ne ispunjava uslove pokreće se postupak za suspenziju licence u kome se utvrđuju nedostaci u pogledu ispunjenosti uslova i rok za njihovo otklanjanje. Organizacija socijalne zaštite može nastaviti da pruža usluge do isteka rokova za otklanjanje nedostataka.

Ako organizacija socijalne zaštite, u roku predviđenom rešenjem o suspenziji licence, ne otkloni nedostatke, organ nadležan za izdavanje licence donosi odluku o oduzimanju licence.

## Licenciranje stručnih radnika u socijalnoj zaštiti

Obaveza licenciranja stručnih radnika i uslovi pod kojima se izdaje licenca stručnim radnicima utvrđeni su Zakonom o socijalnoj zaštiti, Pravilnikom o licenciranju stručnih radnika u socijalnoj zaštiti<sup>22</sup> a za uređivanje ovih pitanja bitni su i Pravilnik o stručnim poslovima u socijalnoj zaštiti ("Službeni glasnik RS", broj 1/12) i Pravilnik o izmenama i dopunama Pravilnika o stručnim poslovima u socijalnoj zaštiti ("Službeni glasnik RS", br. 42/2013) i propisi koji se odnose na Komoru socijalnog rada.

Iz svih ovih propisa proizilazi da se licenciranje pojedinaca koji obavljaju stručne poslove u socijalnoj zaštiti odnosi isključivo na stručne radnike određenog stručnog profila i to za obavljanje određenih stručnih poslova u socijalnoj zaštiti.

Licencu za obavljanje stručnih poslova u socijalnoj zaštiti mogu dobiti samo *stručni radnici* koji imaju završene osnovne akademske studije i studije drugog stepena iz oblasti: socijalnog rada, psihologije, pedagogije, andragogije, specijalne pedagogije, defektologije i prava.

### Napomena

Stručni saradnici (visoko obrazovanje druge struke no što imaju stručni radnici) i saradnici (drugi, treći i četvrti stepen stručne spreme) koji obavljaju poslove u ustanovama socijalne zaštite i kod drugih pružalaca usluga, imaju obavezu da stiču sertifikate o uspešno završenoj obuci po akreditovanom programu za poslove koji obavljaju u socijalnoj zaštiti.

Licenca je neophodan uslov za obavljanje *osnovnih stručnih poslova socijalne zaštite* i to: voditelja slučaja, vaspitača, 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)*, stručnog radnika koji obavlja savetodavne poslove i socio edukativne aktivnosti i *drugih usluga koje podržavaju život u prirodnom okruženju*.

Licenca je neophodan uslov i za obavljanje: specijalizovanih stručnih poslova socijalne zaštite (individualno i grupno savetovanje i terapijski pristupi od značaja za socijalnu zaštitu, medijacija, kao i drugi programi koji zahtevaju specijalizovana znanja i veštine), supervizijskih poslova i pravnih poslova u socijalnoj zaštiti.

<sup>22</sup>"Službeni glasnik RS" br. 42/2013

Uslovi za izdavanje licence za obavljanje ovih poslova u socijalnoj zaštiti utvrđeni Zakonom o socijalnoj zaštiti su:

- propisana stručna sprema,
- uspešno završen odgovarajući akreditovani program obuke i
- odgovarajuće radno iskustvo, odnosno položen ispit za licencu.

Odgovarajuće radno iskustvo utvrđeno je kao iskustvo od godinu dana, sa izuzetkom supervizijskih poslova, za koje se zahteva iskustvo od 5 godina.

## Napomena

Ispit za licencu polažu stručni radnici koji nemaju propisano odgovarajuće radno iskustvo.

### **Procedura licenciranja stručnih radnika**

Licencu za obavljanje poslova socijalne zaštite izdaje Komora socijalne zaštite po sledećoj proceduri:

1. Zahtev za izdavanje licence stručni radnik podnosi Komori socijalne zaštite

---

2. Komora socijalne zaštite izdaje licencu stručnom radniku koje ispunjavaju uslove na 6 godina, na obrascu propisanom u okviru Pravilnika o licenciranju stručnih radnika u socijalnoj zaštiti.

---

3. Stručni radnik koji je dobilo licencu upisuje se propisani registar licenciranih stručnih radnika, koji vodi Komora socijalne zaštite.

---

4. Zahtev za obnavljanje licence podnosi se Komori socijalne zaštite, najkasnije mesec dana pre isteka rokova na koji je licenca izdata.

---

5. Stručni radnik ispunjava uslove za obnavljanje licence sticanjem zahtevanog broja bodova, određenih u bodovnoj listi, koja je odštampana uz Pravilnika o licenciranju stručnih radnika u socijalnoj zaštiti.

---

6. Stručni radnik na kraju kalendarske godine podnosi Komori dokaze o broju stečenih bodova u proteklom periodu.

---

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

---

8. Ukoliko nadležni organ ne obnovi licencu stručni radnik gubi pravo na obavljanje poslova za koje je predviđena licenca.

---



## **Obnavljanje licence**

Licenca se obnavlja na zahtev stručnog radnika pošto protekne rok na koji je izdata.

Da bi stekao uslove za obnavljanje licence stručni radnik je u obavezi da se stručno usavršava, kontinuirano prati razvoj teorije i prakse socijalnog rada i stiče znanja i veštine koje unapređuju proces zaštite i podrške korisnika.

Stručni radnik ispunjava uslove za obnovu licence ako je u periodu od šest godina od izdavanja licence, u procesu svog stručnog usavršavanja ostvario 120 bodova, s tim što u prve tri godine treba da ostvari 30% bodova od ukupno utvrđenog broja.

Pravilnikom o licenciranju stručnih radnika u socijalnoj zaštiti su precizirani oblici stručnog usavršavanja koji omogućavaju pasivno i aktivno ostvarivanje bodova. Za svaki oblik stručnog usavršavanja/kontinuirane edukacije precizirano je šta se pod tim oblikom podrazumeva i navedeni su potrebni dokazi kojim se potvrđuje učešće.

U okviru Pravilnika o licenciranju stručnih radnika u socijalnoj zaštiti odštampana je bodovna lista uslova za sticanje bodova za obnavljanje licence u kojoj je precizno utvrđeno koji broj bodova se stiče određenim oblikom kontinuirane edukacije.

Troškove povodom sticanja bodova radi dobijanja, odnosno obnavljanja licence snose stručni radnik i poslodavac

## **Suspenzija i oduzimanja licence**

Postupak suspenzije i oduzimanja licence vodi Komora socijalne zaštite.

Predlog za suspenziju i oduzimanje licence stručnom radniku Komori može podneti: ministar nadležan za socijalnu zaštitu, inspektor socijalne zaštite, poslodavac stručnog radnika, strukovno udruženje, korisnik ili njegov zakonski zastupnik.

Suspenzija licence izvršiće se ako: inspektor socijalne zaštite stručnom radniku privremeno zabrani samostalan rad; nadležni organ Komore stručnom radniku izrekne meru privremene zabrane samostalnog rada; nadležni organ stručnom radniku utvrdi gubitak zdravstvene sposobnosti; organ nadležan za nadzor nad stručnim radom utvrdi da stručni radnik poslove ne obavlja u skladu sa propisima i standardima; Etički odbor socijalne zaštite utvrdi povredu profesionalne etike.

Ukoliko mu je licenca suspendovana stručni radnik (sem u slučaju gubljenja zdravstvene sposobnosti) može obavljati poslove za koje je neophodna licenca iz oblasti socijalne zaštite samo uz nadzor ovlašćenog stručnog radnika (mentora).

Oduzimanje licence stručnom radniku predviđeno je Zakonom o socijalnoj zaštiti<sup>23</sup> i to ukoliko: poslove ne obavlja u skladu sa propisima i standardima; dođe do otkaza ugovora o radu zbog učinjene povrede radne obaveze ili radne discipline; grubo prekrši etički kodeks.

---

<sup>23</sup> Član 188 Zakona o socijalnoj zaštiti







Projekat *Unapređenje profesionalnih kapaciteta civilnog društva u pružanju usluga socijalne zaštite na lokalnom nivou* sprovode:



[www.konekta.org](http://www.konekta.org)