



Kingdom of the Netherlands

# ANALIZA SISTEMA SOCIJALNE ZAŠTITE

sa aspekta organizacija civilnog društva koje se bave  
unapređenjem položaja LGBT osoba i LGBT osoba kao korisnika  
usluga socijalne zaštite

Vladan Jovanović

Beograd, novembar-decembar 2014. godine

*Ovaj tekst nastao je za potrebe **Asocijacije DUGA**, sa sedištem u Šapcu. Asocijacija DUGA je dobrovoljna, nestranačka, neprofitna, nevladina organizacija, koju su u formi udruženja osnovala LGBT osobe, radi unapređenja kvaliteta života ove populacije.*

*Osnovni cilj Asocijacije DUGA je zalaganje za unapređenje i poboljšanje kvaliteta života lezbejki, gejeva, biseksualnih, transrodnih osoba i članova/ica njihovih porodica u Republici Srbiji. Specifični ciljevi su: zalaganje za unapređenje i poštovanje svih ljudskih prava i sloboda LGBT osoba; zalaganje za unapređenje javnog zdravlja LGBT osoba; zalaganje u smanjenju siromaštva LGBT osoba; zalaganje za socijalnu koheziju LGBT osoba; zalaganje za smanjenje nasilja i diskriminacije prema LGBT osobama.*

**Vladan Jovanović**, autor ove analize je regionalni samostalni konsultant u oblasti socijalne zaštite, porodičnog prava, prava deteta, ljudskih i manjinskih prava. U okviru svog dugogodišnjeg rada učestvovao je u kreiranju reforme sistema socijalne zaštite u Srbiji, Crnoj Gori i Bosni i Hercegovini. Jedan je od autora Zakona o socijalnoj zaštiti i nacrtu brojnih podzakonskih akata za primenu ovog zakona. Takođe, učestvovao je u izradi Akcionog plana za primenu Strategije prevencije i zaštite od diskriminacije, kao i mehanizma za implementaciju ovog akcionog plana u sistem unapređenja ljudskih i manjinskih prava u Srbiji.



# Sadržaj

<b>I Uvodne napomene</b> .....	7
<b>II Normativnopravni okvir</b> .....	9
<b>II 1. Međunarodni pravni okvir i LGBT osobe</b> .....	9
<b>II 2. Zabrana diskriminacije kao ustavna kategorija</b> i pravni standard u Srbiji .....	10
<b>II 3. Kratki prikaz sistema socijalne zaštite u Srbiji</b> .....	11
<b>III Zakon o socijalnoj zaštiti</b> .....	14
<b>III 1. Najvažnije karakteristike sistemskog zakona</b> u oblasti socijalne zaštite .....	14
<b>IV Podzakonska akta za primenu zakona o socijalnoj zaštiti</b> .....	23
<b>V Licenciranje organizacija - pružalaca usluga socijalne zaštite</b> .....	25
<b>V 1. Licenciranje</b> .....	26
<b>V 2. Licenciranje organizacija koje pružaju usluge</b> .....	27
<b>V 3. Kako licencirati organizaciju</b> .....	28
<b>V 4. Zahtev za izdavanje licence</b> .....	33
<b>V 5. Obnavljanje, suspenzija i oduzimanje licence</b> .....	34
<b>VI Organizacije civilnog društva koje se bave unapređenjem položaja</b> <b>LGBT osoba i LGBT osobe kao korisnici usluga socijalne zaštite</b> .....	35
<b>VI 1. Pokušaji unapređivanja korišćenja usluga</b> i programa socijalne zaštite za LGBT osobe .....	35
<b>VI 2. Partnerska saradnja organizacija civilnog društva</b> i organizacija socijalne zaštite .....	38
<b>VI 3. Međusektorske usluge</b> .....	39
<b>VI 4. Usluge i programi socijalne zaštite za LGBT osobe</b> .....	40
<b>VII Zaključci i preporuke</b> .....	52
<b>Impressum</b> .....	59



# I UVODNE NAPOMENE

Akronim **LGBT** osobe postao je uobičajen u komunikaciji, ne samo u stručnoj javnosti već i komunikaciji građana i građanki na temu drugačije seksualne orijentacije i rodnog identiteta. LGBT označava lezbejke, gej, biseksualne i transrodne osobe<sup>1</sup>.

Pripadnici LGBT populacije prepoznati su kao jedna od osetljivih grupa u *Strategiji prevencije i zaštite od diskriminacije* (2013), koju je usvojila Vlada Republike Srbije.

To je jedan od strateških dokumenata koji postoje u Srbiji i ima za cilj unapređenje položaja osetljivih društvenih grupa, među kojima su i pripadnici LGBT populacije. Strategije i akcioni planovi su neki od termina koji se često provlače u javnoj komunikaciji. Šira javnost, u meri u kojoj ove termine razume, verovatno ima rezervu, koja se ponekad širi i dobija attribute skepse u odnosu na društvene grupe na koje se odnose strateška dokumenta.

*Pojmovi u ovom tekstu upotrebljeni u gramatičkom muškom rodu, podrazumevaju ženski i muški rod.*

Stanje ljudskih prava i zaštita od diskriminacije, kao i dostupnost servisa za pripadnike osetljivih društvenih grupa, ne zavise toliko od strategija koliko od vrednosti na kojima se zasniva društveni život i funkcionisanje zajednice, o kojima smo mi kao društvo postigli konsenzus. Ne možemo se zavaravati da je moguće postići jedinstveni društveni konsenzus o svim vrednostima karakterističnim za demokratska društva u koje, između ostalih, spadaju: tolerancija, ravnopravnost, sloboda govora, sloboda okupljanja. Iako ove vrednosti izgledaju kao da su lako opšteprihvatljive, one se pojavljuju u malo drugačijem svetlu kada se žele primeniti na neke manjinske društvene grupe. Na primer, zvuči veoma lepo i opšteprihvatljivo da treba da budemo tolerantni – da imamo razumevanje i bez osude uvažavamo postojanje različitih stavova, karakteristika ličnosti i ponašanja kada ona ne ugrožavaju druge. Ali, ako ove vrednosti želimo da primenimo na pripadnike LGBT populacije i npr. njihova nastojanja da legalizuju istopolne zajednice, moramo priznati da prema tome postoji veliki otpor u značajnom delu javnosti. Isto se dešava i ako govorimo o slobodi okupljanja pripadnika LGBT populacije, poznatijem kao *Parada ponosa*. Iako je 2014. godine održana Parada ponosa, niz prethodnih godina u kojima ona nije mogla da bude održana iz *bezbednosnih razloga*, ukazuje na stanje svesti velikog broja većinske populacije i njihovih rezervi, pa čak i mržnje prema pripadnicima LGBT populacije.

<sup>1</sup> Već neko vreme možemo se susresti i sa akronimom LGBTTIAQ, koji označava lezbijke, gej, biseksualne, transrodne, transpolne, interseksualne, aseksualne i kvir osobe. Ipak, u ovom tekstu koristimo akronim LGTB osobe, usled njegove veće rasprostranjenosti i prepoznatosti u javnoj komunikaciji.

Mora se istaći da opšteg konsenzusa o vrednostima u kontekstu svih manjinskih grupa nema ni u društvima sa dugotrajnom demokratskom tradicijom. I u njima postoje diskriminatorni akti – građana, ali i institucija. Nekada su oni usmereni prema ilegalnim migrantima i tražiocima azila, nekada prema Romima, ili bilo kojoj manjinskoj grupi koja se iz nekog razloga nađe u fokusu pažnje javnosti. Uloga društvenih institucija jeste izgradnja mehanizama za zaštitu ljudskih prava, prevenciju i zaštitu od diskriminacije. Takođe, uloga društvenih institucija jeste da omogući korišćenje svih servisa svim pripadnicima zajednice, bez obzira na njihova lična svojstva.

Unapređenje ljudskih prava i zaštita od diskriminacije u Srbiji moraju biti konstanta, nezavisno od toga koja politička opcija je na vlasti. Ne možemo biti sasvim zadovoljni stanjem ljudskih prava u Srbiji. Razlog za nezadovoljstvo je, makar se radilo i o tzv. *pojedinačnim slučajevima*, kada se deci pripadnicima romske nacionalne manjine ne dozvoljava ulazak u restoran ili kada tinejdžeri pretuku muškarca na ulici zato što im je izgledao kao homoseksualac. Kada imamo u vidu takve pojave, najpre moramo odlučno reći da je svaki od ovih akata – diskriminatoran. Ali, moramo se i upitati – kakve su to vrednosti koje poštuju osobe koje su učinile bilo koji od pomenutih akata? U sistemu vrednosti aktera pomenutih diskriminatornih postupanja, sigurno nema mesta toleranciji na različitost. Kada nema tolerancije, tu prazninu često popune predrasude, mržnja i netrpeljivost. One su usmerene prema nekim društvenim grupama čiji se pripadnici svojim ličnim svojstvima razlikuju od većinskog stanovništva – Romima, pripadnicima LGBT populacije, nekim migrantskim grupama itd.

U takvoj konstelaciji država mora pronaći načine da prevenira diskriminatorna ponašanja i da se bori protiv onih koji diskriminatorno postupaju. Borba protiv diskriminacije mora biti organizovana, dugotrajna i dosledna. Mora se postupati strateški, a ne samo reaktivno. Pored toga, država – pri čemu se ovde misli kako na organe Republike Srbije, tako i na organe AP Vojvodina i jedinice lokalne samouprave – mora obezbediti da sve usluge u oblasti obrazovanja, zdravstvene zaštite, socijalne zaštite i dr. budu dostupne svim građanima i građankama i da ne postoje prepreke za njihovo korišćenje pripadnicima manjinskih grupa, a naročito te prepreke ne smeju biti sistemske.

Predmet ovog teksta je sistem socijalne zaštite, odnosno usluge socijalne zaštite, sa aspekta LGBT populacije, kao i dostupnost ovih usluga pripadnicima LGBT populacije i članovima njihovih porodica.

*U ovom tekstu analiziramo sistem socijalne zaštite u Srbiji, kroz predstavljanje Zakona o socijalnoj zaštiti (2011) i jednog broja relevantnih podzakonskih akata čija je funkcija omogućavanje primene zakona - sve sa aspekta njegove apsorptivnosti i sposobnosti da odgovori na potrebe pripadnika LGBT populacije i članova njihovih porodica za uslugama socijalne zaštite.*



## II NORMATIVNOPRAVNI OKVIR

### II 1. Međunarodni pravni okvir i LGBT osobe

Prava LGBT populacije proklamovana su i garantovana brojnim međunarodnim dokumentima. Ovde iznosimo kratki pregled najrelevantnijih međunarodnih dokumenata koji se odnose na LGBT osobe.

Temeljni međunarodni dokument u oblasti ljudskih prava, **Univerzalna deklaracija o pravima čoveka** (1948), odnosi se i na pripadnike LGBT populacije.

U okviru Evropske unije postoje primarni i sekundarni izvori prava, koji se posredno ili neposredno odnose na LGBT osobe. Ugovor o Evropskoj uniji ovlašćuje EU da usvaja mere za suzbijanje diskriminacije zasnovane, između ostalog, na seksualnoj orijentaciji, kao i mere koje se odnose na unapređenje principa jednakosti. **Povelja Evropske unije o ljudskim pravima** zabranjuje svaku diskriminaciju zasnovanu na ma kom osnovu, kao što su pol, rasa, boja, etničko ili društveno poreklo, genetska karakteristika, jezik, veroispovest ili uverenje, političko ili ma koje drugo mišljenje, pripadnost nacionalnoj manjini, vlasništvo, rođenje, invaliditet, godine ili seksualna orijentacija. Od sekundarnih izvora naročito treba pomenuti **Direktivu 2000/43/EC** i **Direktivu 2000/78/EC**, kojima se zabranjuje neposredna ili posredna diskriminacija na osnovu rasnog ili etničkog porekla, veroispovesti ili uverenja, invaliditeta, godina ili seksualne orijentacije. **Rezolucija o homofobiji u Evropi**, koju je usvojio Evropski parlament 2006. godine, snažno osuđuje homofobiju i diskriminaciju zasnovanu na seksualnoj orijentaciji u zemljama članicama Evropske unije i poziva sve evropske institucije i zemlje članice Evropske unije, kao i zemlje kandidatkinje za članstvo u Evropskoj uniji, da hitno zaustave trenutne procese diskriminacije na osnovu seksualne orijentacije, promovišu i zaštite ljudska prava svih osoba koja se tiču njihove seksualne orijentacije.

Na globalnom nivou treba spomenuti **Džogdžakarta principe** (2007), koji sadrže standarde koje vlade zemalja članica Ujedinjenih nacija treba da primenjuju prilikom tumačenja odredaba o ljudskim pravima sa ciljem da zaustave nasilje, maltretiranje i diskriminaciju nad lezbejkama, gej, biseksualnim i transrodnim osobama, kao i da osiguraju njihovu punu ravnopravnost.

Republika Srbija je potpisala **Zajedničku izjavu o zaustavljanju akata nasilja i sličnih vidova kršenja ljudskih prava, zasnovanih na seksualnoj orijentaciji i rodnom identitetu** (2011), koju je Savetu za ljudska prava Ujedinjenih nacija dostavila Republika Kolumbija u ime 85 država članica UN. Povodom ovog dokumenta tih 85 zemalja izdale su i posebna, prilično naglašena saopštenja (neke i zbog upozorenja

onima koji su spremni na nasilje protiv drugačije seksualno orijentisanih) svrstavajući tako svoju zemlju među one koje poštuju ljudska prava svih pojedinaca, kao i manjinskih zajednica.

*Status članice Ujedinjenih nacija i kandidata za članstvo u Evropskoj uniji obavezuje Republiku Srbiju da svoje unutrašnje pravo i praksu usaglasi sa međunarodnim standardima koji se odnose na zaštitu od diskriminacije i unapređenje prava i položaja pripadnika LGBT populacije.*

## II 2. Zabrana diskriminacije kao ustavna kategorija i pravni standard u Srbiji

*Ustav Republike Srbije* sadrži čitav niz odredaba koje se odnose na zabranu diskriminacije. Prema Ustavu *zabranjena je svaka diskriminacija, neposredna ili posredna, po bilo kom osnovu, a naročito po osnovu rase, pola, nacionalne pripadnosti, društvenog porekla, rođenja, veroispovesti, političkog ili drugog uverenja, imovnog stanja, kulture, jezika, starosti i psihičkog ili fizičkog invaliditeta.*

*Seksualna orijentacija i rodni identitet* u Ustavu nisu izričito navedeni kao lična svojstva za zabranu diskriminacije, ali su posredno obuhvaćeni formulacijom *po bilo kom osnovu.*

*Zakon o zabrani diskriminacije* (2009) u definiciji pojma diskriminacije seksualnu orijentaciju izričito određuje kao jedno od ličnih svojstava, čime je terminološki, ali i praktično, ostvaren značajan napredak u zaštiti LGBT osoba. Ovaj zakon kao poseban slučaj diskriminacije prepoznaje i diskriminaciju na osnovu seksualne orijentacije. U ovom zakonu (član 21.) propisano je da je seksualna orijentacija privatna stvar i da niko ne može biti pozvan da se javno izjasni o svojoj seksualnoj orijentaciji, kao i da svako ima pravo da se izjasni o svojoj seksualnoj orijentaciji, a diskriminatorско postupanje zbog takvog izjašnjavanja je zabranjeno.

Niz zakona koji su deo pravnog poretka Republike Srbije, sadrži antidiskriminativne odredbe sa eksplisnim pominjanjem seksualne orijentacije kao osnova antidiskriminativne zaštite. U jednom broju zakona antidiskriminativna odredba u odnosu na LGBT osobe postoji u formulaciji zabrana diskriminacije na osnovu *drugih ličnih svojstava.*

*Zakon o socijalnoj zaštiti* sadrži antidiskriminativnu odredbu. Ona postoji na nivou načela – nalazi se u

delu ovog zakona u kome su propisana načela socijalne zaštite.

Prema članu 25. ovog zakona *zabranjena je diskriminacija korisnika socijalne zaštite po osnovu rase, pola, starosti, nacionalne pripadnosti, socijalnog porekla, seksualne orijentacije, veroispovesti, političkog, sindikalnog ili drugog opredeljenja, imovnog stanja, kulture, jezika, invaliditeta, prirode socijalne isključenosti ili drugog ličnog svojstva.*

*Za razliku od jednog broja drugih propisa u Srbiji, u **Zakonu o socijalnoj zaštiti** eksplicirana je zabrana diskriminacije korisnika socijalne zaštite **po osnovu seksualne orijentacije**, što pozitivno govori o uvidu zakonodavca u potrebu da se i ovo lično svojstvo nedvosmisleno navede kao osnov za zabranu diskriminacije. Međutim, mora se ukazati da u istoj odredbi nema i **rodnog identiteta**, kao ličnog svojstva za zabranu diskriminacije korisnika socijalne zaštite. Ovo lično svojstvo moramo videti kao skriveno u sintagmi ili **drugog ličnog svojstva**, koja stoji na kraju citirane zakonske odredbe.*

## II 3. Kratki prikaz sistema socijalne zaštite u Srbiji

Sistem socijalne zaštite u institucionalnom smislu čine: Ministarstvo za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja; Sekretarijat za zdravstvo, socijalnu politiku i demografiju AP Vojvodina; organi jedinica lokalne samouprave nadležni za socijalnu i dečju zaštitu; zavodi za socijalnu zaštitu; centri za socijalni rad; centri za porodični smeštaj i usvojenje; Centar za zaštitu žrtava trgovine ljudima; mreža javnih ustanova socijalne zaštite koje je osnovana Republika, AP Vojvodina i jedinice lokalne samouprave, kao i pružalaca usluga socijalne zaštite organizovanih u različite oblike, u skladu sa zakonima.

*Ministarstvo za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja*, između ostalih poslova navedenih u Zakonu o ministarstvima, obavlja i poslove državne uprave koji se odnose na: sistem socijalne zaštite; sistem porodičnopravne zaštite; brak; ravnopravnost polova; populacionu politiku; planiranje porodice, porodicu i decu; ostvarivanje prava i integraciju izbeglih i raseljenih lica, povratnika po osnovu sporazuma o readmisiji, romskog stanovništva i drugih socijalno ugroženih grupa<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Do donošenja Zakona o ministarstvima („Službeni glasnik RS”, broj 44/2014) u okviru ovog ministarstva nalazi se Uprava za rodnu ravnopravnost, koja je obavljala stručne poslove i poslove državne uprave koji se odnose na: analizu stanja i predlaganje mera u oblasti unapređenja rodne ravnopravnosti; izradu i sprovođenje Nacionalne strategije za poboljšanje položaja žena i unapređenje rodne ravnopravnosti; izrade nacrtu zakona i drugih propisa u ovoj oblasti; saradnju sa drugim državnim organima, organima autonomnih pokrajina i organima jedinica lokalne samouprave u ovoj oblasti; međunarodnu saradnju; koordinisanje rada i pružanje stručne i administrativno-tehničke podrške Savetu za ravnopravnost polova; poboljšanje položaja žena i promociju rodne ravnopravnosti i politike jednakih mogućnosti; integrisanje principa rodne ravnopravnosti u svim oblastima delovanja institucija sistema; sprovođenje preporuka Komiteta Ujedinjenih nacija o eliminaciji diskriminacije žena, kao i druge poslove određene zakonom. Vlada Republike Srbije donela je odluku o osnivanju Koordinacionog tela za rodnu ravnopravnost, 30. oktobra 2014.godine, a ovim telom predsedava potpredsednica Vlade. Koordinaciono telo ima mandat da „razmatra sva pitanja i koordinira rad organa državne uprave u vezi sa rodnom ravnopravnošću u Srbiji”.

*Pokrajinski sekretarijat za zdravstvo, socijalnu politiku i demografiju* obavlja poslove pokrajinske uprave u oblasti socijalne zaštite, zaštite porodice i dece, trudnica, majki tokom porodijskog odsustva, samohranih roditelja sa decom, omladine i starih, pravne zaštite porodice i starateljstva i dr. Takođe, ovaj organ obavlja izvršne, stručne i razvojne poslove pokrajinske uprave i vrši nadzor radi sprovođenja propisa. U oblastima iz svog delokruga prati, nadzire i pomaže rad ustanova, fondova i javnih službi čiji je osnivač AP Vojvodina i saraduje sa organizacijama i udruženjima građana, te utvrđuje ispunjenost uslova za početak rada i obavljanje delatnosti ustanova socijalne zaštite za smeštaj korisnika i Pokrajinskog zavoda za socijalnu zaštitu.

*Jedinice lokalne samouprave* (opštine, gradovi i Grad Beograd) odgovorne su za kvalitetno i efikasno vršenje svojih i poverenih nadležnosti. Jedinice lokalne samouprave donose programe razvoja među kojima mogu biti i planovi u oblasti socijalne zaštite. U oblasti socijalne zaštite, jedinice lokalne samouprave: osnivaju ustanove u oblasti socijalne zaštite; prate i obezbeđuju njihovo funkcionisanje; daju dozvole za početak rada ustanova socijalne zaštite koje osnivaju druga pravna i fizička lica; utvrđuju ispunjenost uslova za pružanje usluga socijalne zaštite; utvrđuju normative i standarde za obavljanje delatnosti ustanova čiji su osnivači; donose propise o pravima u socijalnoj zaštiti. Jedinice lokalne samouprave nadležne su za finansiranje, odnosno obezbeđivanje jednog broja usluga socijalne zaštite.

*Zavod za socijalnu zaštitu* postoji kao Republički zavod u Beogradu i Pokrajinski zavod za socijalnu zaštitu u Novom Sadu. Zavod za socijalnu zaštitu je institucija bitna za podsticanje i razvoj ukupnog sistema socijalne zaštite, usklađenog sa potrebama građana i savremenim teorijskim postavkama, kao i zahtevima evropskih standarda. Zavod za socijalnu zaštitu razvija i uspostavlja baze podataka od značaja za oblast socijalne zaštite, obezbeđuje analitičko-istraživačku zasnovanost socijalnih pojava, utvrđuje efekte primenjenih mera u oblasti socijalne zaštite i donosi odluka koje obezbeđuje argumentaciju za vođenje politika. Takođe, zavod ima ulogu kontinuiranog praćenja kvaliteta rada i razvoja sistema socijalne zaštite, kao i pružanja stručne podrške pružaocima usluga i drugim akterima (npr. lokalnim samoupravama) u uspostavljanju efikasnog modela socijalne zaštite, usmerenog na smanjenje socijalne isključenosti osetljivih grupa. Pored toga, zavod koordinira radom na izradi i razvoju minimalnih standarda kvaliteta usluga socijalne zaštite, razvija modele supervizijske podrške profesionalcima u oblasti i upravlja sistemom akreditacije programa obuke, usmerenih na podizanje kompetencija stručnjaka angažovanih u socijalnoj zaštiti.

*Centar za socijalni rad* je ustanova socijalne zaštite u kojoj se ostvaruju prava, primenjuju mere, obezbeđuje pružanje usluga i obavljaju drugi poslovi u oblasti socijalne zaštite. U vršenju javnih ovlašćenja centar obavlja aktivnosti koje su uglavnom utvrđene *Zakonom o socijalnoj zaštiti, Porodičnim zakonom*, kao i drugim zakonima i propisima. Osnivač centra za socijalni rad je jedinica lokalne samouprave. Centar se može osnovati i za dve ili više opština, ali pod uslovom da svaka opština ima posebnu organizacionu jedinicu – odeljenje. U Srbiji postoji mreža od 140 centara za socijalni rad, u okviru kojih su

173 odeljenja<sup>1</sup>.

*Centar za porodični smeštaj i usvojenje* je pružalac usluga, čija se delatnost uređuje Zakonom o socijalnoj zaštiti, Porodičnim zakonom, kao i propisima donetim za njihovo sprovođenje. Prema **Zakonu o socijalnoj zaštiti**, Centar za porodični smeštaj i usvojenje: 1) vrši pripremu, procenu i obuku budućih hranitelja i usvojitelja; 2) pruža podršku hraniteljima odnosno porodicama koje pružaju uslugu porodičnog smeštaja i usvojiteljima; 3) izveštava centar za socijalni rad o radu hranitelja i funkcionisanju porodica koje pružaju uslugu porodičnog smeštaja i predlaže mere radi otklanjanja eventualnih propusta; 4) obavlja druge poslove u skladu sa zakonom i drugim propisom.

*Centar za zaštitu žrtava trgovine ljudima u Beogradu* osnovan je radi unapređenja zaštite žrtava trgovine ljudima<sup>2</sup>. Zaštitom žrtava trgovine ljudima, koja se ostvaruje funkcionisanjem ove ustanove, odvaja se podrška žrtvama trgovine od sankcionisanja krivičnog dela, ali se i uspostavlja funkcionalna veza između sistema socijalne zaštite, Ministarstva unutrašnjih poslova i organa pravosuđa. Delatnost Centra za zaštitu žrtava trgovine ljudima podrazumeva, kako identifikaciju i utvrđivanje statusa žrtve trgovine ljudima, tako i sveobuhvatnu koordinaciju aktivnosti svih subjekata na nacionalnom i lokalnom nivou i obavljanje aktivnosti koje se tiču zaštite prava i interesa žrtava trgovine ljudima. Ova ustanova ima dve operativne organizacione jedinice: Službu za koordinaciju zaštite žrtava trgovine ljudima i Prihvatište za žrtve trgovine ljudima.

*Pružaoци usluga socijalne zaštite* su ustanove socijalne zaštite, organizacije civilnog društva i drugi organizacioni oblici u skladu sa zakonom. U sistemu socijalne zaštite funkcionišu sledeće ustanove za smeštaj dece i mladih<sup>3</sup>: ustanove za decu bez roditeljskog staranja (11); zavodi za vaspitanje dece i omladine (3); domovi za decu i omladinu sa smetnjama u razvoju (6). Pored navedenih u sistemu su i ustanove socijalne zaštite koje su osnovale jedinice lokalne samouprave i drugi pružaoци usluga socijalne zaštite (udruženja, privatni preduzetnici i dr.). Zakonska sintagma „drugi pružaoци usluga socijalne zaštite“ ostavlja široke mogućnosti organizovanja pravnih lica, s ciljem pružanja usluga odnosno učestvovanja u pružanju usluga socijalne zaštite.

---

<sup>1</sup> Na području Kosova i Metohije zbog specifičnih uslova života, kao i promene sedišta više centara za socijalni rad nakon 1999. godine, smanjena je dostupnost u ostvarivanju prava, mera i usluga socijalne zaštite, koje se pružaju preko centara za socijalni rad u sistemu Republike Srbije.

<sup>2</sup> Ovaj centar osnovan je nakon donošenja Uredbe o mreži ustanova socijalne zaštite, „Službeni glasnik RS“, broj 16/12, od 7. 3. 2012. godine, odlukom Vlade Republike Srbije, od 13. aprila 2012. godine. Centar je otpočeo sa radom 2. jula 2012. godine.

<sup>3</sup> Ovaj centar osnovan je nakon donošenja Uredbe o mreži ustanova socijalne zaštite, „Službeni glasnik RS“, broj 16/12, od 7. 3. 2012. godine, odlukom Vlade Republike Srbije, od 13. aprila 2012. godine. Centar je otpočeo sa radom 2. jula 2012. godine.

### III. ZAKON O SOCIJALNOJ ZAŠTITI

#### Najvažnije karakteristike sistemskog zakona u oblasti socijalne zaštite

*Zakonom o socijalnoj zaštiti*<sup>1</sup> sistem socijalne zaštite u Srbiji postavljen je na značajno drugačiji način od onog koji je normativnopravno bio uređen prethodnim zakonom.

U suštini, radi o se o modernom zakonskom tekstu, kako po strukturi i sadržaju, tako i po idejama i paradigmi socijalne zaštite koju zastupa. Socijalna zaštita u ovom zakonskom propisu pluralizovana je i diverzifikovana, kako na nivou usluga socijalne zaštite, tako i u smislu pružalaca ovih usluga. Ovim zakonom određeni su ciljevi socijalne zaštite: dostići, odnosno održavati minimalnu materijalnu sigurnost i nezavisnost pojedinaca i porodice u zadovoljavanju životnih potreba; obezbediti dostupnost usluga i ostvarivanje prava u socijalnoj zaštiti; stvoriti jednake mogućnosti za samostalan život i podsticati socijalnu uključenost; očuvati i unaprediti porodične odnose, kao i unaprediti porodičnu, rodnu i međugeneracijsku solidarnost; preduprediti zlostavljanje, zanemarivanje ili eksploataciju, odnosno otkloniti njihove posledice.

Navedeni ciljevi socijalne zaštite ostvaruju se obezbeđenjem materijalne podrške pojedincu odnosno porodici koja ima potrebe za njom, ali i pružanjem usluga socijalne zaštite. Socijalnom zaštitom, kako putem materijalne podrške tako i pružanjem usluga socijalne zaštite, sprečava se nastajanje posledica socijalne isključenosti i otklanjaju se posledice socijalne isključenosti. Pružanjem usluga socijalne zaštite korisniku se može pomoći da se uključi u društvene aktivnosti, kao i da svojim radom ili aktivnostima doprinese unapređenju sopstvenog i blagostanja svoje porodice. Usluge socijalne zaštite takođe pomažu korisniku da se poveže sa ljudima iz svog okruženja, ali i utiču na razvoj podržavajuće klime za podršku i pomoć korisniku u njegovom okruženju. Usluge doprinose integraciji korisnika, odnosno pomažu korisniku da razvije one oblike ponašanja koji unapređuju njegove odnose sa drugim ljudima, pomažu u rešavanju životnih teškoća i omogućavaju prihvatanje pozitivnih društvenih vrednosti i normi.

Ovaj zakon obezbeđuje mehanizme za proširenje pomoći siromašnima, kroz veće iznose transfera i povećanje broja korisnika, pogotovo među višečlanim domaćinstvima i domaćinstvima u kojima su svi članovi nesposobni za rad. Zakon takođe uključuje strateške ciljeve koji se odnose na reformu socijalnih usluga, te uređuje prava, vrste usluga, ustanove i pružaoce usluga, korisničke grupe, mehanizme za kontrolu kvaliteta, nadležnosti u osnivanju i finansiranju. Promene su posebno velike u institucionalnoj i regulativnoj sferi – uvođenje Komore socijalne zaštite, licenciranje stručnih radnika i pružalaca usluga,

---

<sup>1</sup> „Službeni glasnik RS”, broj 24/2011.

uvođenje institucije javnih nabavki usluga, reformulisanje funkcija kontrole, stručnog nazora i inspekcije. Takođe, predviđeni su namenski transferi iz budžeta Republike Srbije za finansiranje usluga u zajednici u nadležnosti jedinica lokalne samouprave: (a) usluga koje po ovom zakonu finansiraju jedinice lokalne samouprave u manje razvijenim opštinama; (b) usluga u opštinama na čijoj teritoriji se nalaze ustanove za domski smeštaj u transformaciji, uključujući i troškove transformacije ustanove; (c) inovativnih usluga i usluga socijalne zaštite od posebnog značaja za Republiku Srbiju.

**Korisnici socijalne zaštite.** Prema ovom zakonu, korisnik prava ili usluga socijalne zaštite jeste pojedinac, odnosno porodica koja se suočava s preprekama u zadovoljavanju potreba, usled čega ne može da dostigne ili da održi kvalitet života ili koja nema dovoljno sredstava za podmirenje osnovnih životnih potreba, a ne može da ih ostvari svojim radom, prihodom od imovine ili iz drugih izvora. Korisnici su podeljeni prema uzrastu, tj. životnom dobu na: maloletna lica, odnosno decu; punoletna lica do navršanih 26 godina života, tj. mlade – kada im je usled porodičnih i drugih životnih okolnosti ugroženo zdravlje, bezbednost i razvoj, odnosno ako je izvesno da bez podrške sistema socijalne zaštite ne može da dostigne optimalni nivo razvoja. Takođe, korisnici socijalne zaštite su punoletna lica od navršanih 26 do navršanih 65 godina (odrasli), kao i punoletna lica starija od 65 godina (stariji) – kada su njihovo blagostanje, bezbednost i produktivan život u društvu ugroženi rizicima usled starosti, invaliditeta, bolesti, porodičnih i drugih životnih okolnosti.

*Korisničke grupe u **Zakonu o socijalnoj zaštiti** definisane su prema osobenostima korisnika koje su relevantne za materijalna davanja odnosno usluge socijalne zaštite.*

*U takve osobenosti prema ovom zakonu ne spadaju seksualna orijentacija i rodni identitet, što za posledicu ima da kao korisnici socijalne zaštite nisu eksplicitno navedene LGBT osobe, kako u životnom dobu deteta odnosno mlade osobe, tako i u dobu odraslih i starijih lica.*

*Međutim, LGBT osobe svakako mogu biti korisnici socijalne zaštite ako ispunjavaju neki od uslova propisanih zakonom za korišćenje prava na materijalnu podršku ili uslugu socijalne zaštite.*

*U ovom tekstu videćemo kako se pripadnost LGBT populaciji odnosi na status korisnika usluga socijalne zaštite.*

**Usluge socijalne zaštite.** Prema *Zakonu o socijalnoj zaštiti*, usluge socijalne zaštite su aktivnosti pružanja podrške i pomoći pojedincu i porodici radi poboljšanja, tj. očuvanja kvaliteta života, otklanjanja ili ublažavanja rizika nepovoljnih životnih okolnosti, kao i stvaranja mogućnosti da samostalno žive u društvu.

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

*Uloga Centra za socijalni rad je da proceni samostalnost osobe, njene mogućnosti za postizanje dobrobiti, u skladu sa uzrastom, odnosno starošću i životnim okolnostima. Centar za socijalni rad treba da prepozna teškoće koje neka osoba ima u obavljanju svakodnevnih životnih aktivnosti i upravljanju svojim životom i u skladu sa tom procenom da uputi korisnika na korišćenje određene usluge socijalne zaštite. Procenu vrše stručnjaci Centra za socijalni rad zajedno sa korisnikom i uz učešće važnih osoba iz okruženja korisnika, kao i uz učešće stručnjaka van centra za socijalni rad, ukoliko je to potrebno.*

**Komplementarnost usluga socijalne zaštite.** Usluge socijalne zaštite su sistematizovane tako da su komplementarne – omogućavaju da za zadovoljavanje potreba jedne ciljne grupe, kao i jednog korisnika, postoji mogućnost pružanja više usluga, koje se međusobno dopunjuju u efektima koje ostvaruju. Sve usluge se mogu organizovati i pružati kao povremene, privremene i kontinuirane, u skladu sa potrebama i u najboljem interesu korisnika.

**Elementi usluga socijalne zaštite.** Da bi se mogle razumeti usluge socijalne zaštite, treba istaći koje elemente one moraju imati. Svaka usluga socijalne zaštite, u smislu *Zakona o socijalnoj zaštiti* i *Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite*, mora da ima **specifikaciju** u okviru koje se navodi na koju ciljnu grupu se usluga odnosi, koja je svrha usluge i koje se aktivnosti realizuju u okviru usluge. Specifikacija je bliže određenje usluge. Ciljna grupa određuje krug potencijalnih korisnika usluga. Svrha usluge govori šta se pružanjem usluge želi postići kod korisnika, a aktivnosti daju informaciju o tome šta treba raditi da bi se zadovoljile potrebe određenih korisničkih grupa, odnosno da bi se za određenu korisničku grupu ostvarila svrha usluge. Takođe, za usluge socijalne zaštite propisani su **strukturalni i funkcionalni standardi**. Strukturalnim standardima utvrđuju se infrastrukturni uslovi (u pogledu lokacije, prostora i opreme), kao i organizacioni i kadrovski uslovi za pružanje usluge. Funkcionalnim standardima utvrđuju se vrednosne, kvantitativne i kvalitativne dimenzije stručnih postupaka u okviru pružanja usluge.



**Grupisanje usluga socijalne zaštite.** Kada se uzme u obzir zakonska tipologija usluga socijalne zaštite<sup>1</sup>, vidimo da su usluge socijalne zaštite grupisane na sledeći način: **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; **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**; **usluge smeštaja** – smeštaj u rođničku, hraniteljsku ili drugu porodicu za odrasle i starije; domski smeštaj; smeštaj u prihvatilište i druge vrste smeštaja.

*Sistem usluga socijalne zaštite je otvoren sistem.*

*Svaka grupa usluga sačinjena je od nabiranja konkretnih usluga koje tu spadaju, ali je nabiranje otvoreno i za nove usluge koje će, razumno je pretpostaviti, vremenom nastajati.*

*Time se sistem usluga postavlja kao otvoren sistem, koji ima moć apsorbovanja novih usluga za kojima se ukaže potreba.*

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

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

**Savetodavno-terapijske i socijalno-edukativne usluge.** Ovu grupu usluga čini veliki broj različitih usluga koje su usmerene na razvoj određenih veština koje su neophodne za obavljanje svakodnevnih i

---

<sup>1</sup> Videti član 40. Zakona o socijalnoj zaštiti.

drugih životnih aktivnosti. Ovde mogu spadati usluge: intenzivne usluge podrške porodici u krizi; savetovanje; podrška roditeljima, hraniteljima i usvojiteljima; usluge podrške porodici koja se stara o svom članu sa invaliditetom; usluge koje jačaju porodične i partnerske odnose i utiču na ponovno spajanje porodice; savetovanje i podrška u slučajevima nasilja; medijacija i porodična terapija; usluge SOS telefona; aktivacija teško zapošljivih grupa korisnika; različite edukativne usluge i programi i druge savetodavne usluge. Usluge iz ove grupe nisu bile standardizovane u vreme izrade ovog teksta, i nisu predmet *Pravilnika o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite*.

*Za pružanje savetodavno-terapijskih i socijalno-edukativnih usluga nije potrebna licenca organizacije koja ih pruža, ali je neophodno da stručni radnik koji pruža neku uslugu iz ove grupe ima specijalizovanu licencu za pružanje te usluge.*

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

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

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

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

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

Van tipologije u članu 40. ovog zakona, nalaze se **usluge neodložne intervencije**<sup>1</sup>. 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.

*Usluge neodložne intervencije su posebno istaknute u Zakonu o socijalnoj zaštiti.*

*Njihovo pružanje usmereno je na zaštitu bezbednosti korisnika, u situacijama koje ugrožavaju život, zdravlje i razvoj korisnika. Za usluge neodložne intervencije neophodna je saradnja centra za socijalni rad sa drugim organima i službama.*

*Bitni činioци u pružanju usluga neodložne intervencije mogu biti i organizacije civilnog društva koje se bave zaštitom i unapređenjem položaja LGBT osoba, a ove usluge se mogu odnositi i na LGBT osobe u situacijama u kojima im je ugrožena sigurnost, život i zdravlje.*

**Uloga opština i gradova.** Ako imamo na umu važnost usluga u zajednici, koje su u *Zakonu o socijalnoj zaštiti* prepoznate tako da se učine dostupnim građanima, onda je bilo potrebno i da se odgovornost (nadležnost) za obezbeđivanje tih usluga spusti na lokalni nivo. Uloga opština i gradova, tj. jedinica lokalne samouprave, veoma je važna u obezbeđivanju usluga u zajednici. Uloga ovih socijalnih aktera u razvoju usluga povećana je i odnosi se na različite grupe aktivnosti, kao što je iniciranje planiranja, partnerstva i inovacija, ali i odgovornost za postojanje usluga koje su u njihovoj nadležnosti i za kojima postoji potreba među građanima. Prema *Zakonu o lokalnoj samoupravi* opština odnosno grad donosi programe razvoja, uključujući i razvoj socijalne zaštite, a u oblasti socijalne zaštite još osniva ustanove, prati i obezbeđuje njihovo funkcionisanje, donosi propise o pravima u socijalnoj zaštiti i dr.

<sup>1</sup> Videti član 56. Zakona o socijalnoj zaštiti.

*Opštine i gradovi identifikovani su kao važni socijalni činioci u obezbeđivanju usluga socijalne zaštite. Veliki broj usluga je upravo u njihovoj nadležnosti, što znači da ih oni moraju obezbediti.*

Potreba za razvojem većeg broja usluga u zajednici usmerena je ka povećanju kapaciteta sistema socijalne zaštite da omogući ostanak korisnika u svom okruženju i njihovu integraciju u sredinu u kojoj žive. U nadležnosti opština i gradova (jedinica lokalne samouprave) su sledeće oblasti socijalne zaštite:

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.

*Nadležnost za obezbeđenje dnevnih usluga u zajednici, koja je na opštinama i gradovima, zapravo znači da su organi ovog nivoa vlasti dužni da obezbede finansijska sredstva za pružanje usluga.*

*Pored toga, opštine i gradovi obezbeđuju usluge tako što ovlašćenim pružaocima usluga omogućavaju da usluge pružaju korisnicima.*

**Namenski transferi.** Namenskim transferima, u skladu sa Zakonom o socijalnoj zaštiti i zakonom kojim se uređuje finansiranje jedinica lokalne samouprave, iz budžeta Republike Srbije mogu se finansirati: 1) **usluge socijalne zaštite koje po ovom zakonu finansiraju jedinice lokalne samouprave** – u jedinicama lokalne samouprave čiji je stepen razvijenosti utvrđen u skladu sa propisima kojima se uređuje razvrstavanje jedinica lokalne samouprave prema stepenu razvijenosti – ispod republičkog proseka; 2) **usluge socijalne zaštite u jedinicama lokalne samouprave na čijoj teritoriji se nalaze ustanove za domski smeštaj u transformaciji**, uključujući i troškove transformacije tih ustanova; 3) **inovativne usluge** i usluge socijalne zaštite od posebnog značaja za Republiku Srbiju. Namenski transferi mogu se shvatiti kao regulatorni mehanizam koji ima za cilj da obezbedi usluge u zajednici korisnicima u jedinicama lokalne samouprave u kojima ima potrebe za određenom uslugom, ali lokalna samouprava nema kapaciteta da ih obezbedi, odnosno postoje posebni razlozi, koji se u suštini nalaze u sferi unapređenja socijalne zaštite, za podrškom iz budžeta sa centralnog nivoa kako bi se obezbedile usluge u zajednici.

*Kroz namenske transfere instalirana je sistemska finansijska podrška lokalnim vlastima sa republičkog nivoa, za uspostavljanje i unapređenje socijalnih usluga u zajednici. Ni posle više od tri godine nije doneta Uredba o namenskim transferima, što umnogome obesmišljava koncept namenskih transfera iz Zakona o socijalnoj zaštiti.*

**Načini obezbeđenja – javna nabavka usluga socijalne zaštite.** Nadležni nivo vlasti, tj. nadležni organ, u skladu sa Zakonom o socijalnoj zaštiti, usluge u svojoj nadležnosti obezbeđuje: 1) osnivanjem ustanove socijalne zaštite, ili 2) putem javne nabavke usluga.

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. Iz režima javne nabavke usluga izuzete su: usluge procene i planiranja, kao i usluge neodložnih intervencija, koje pruža centar za socijalni rad u okviru javnih ovlašćenja; usluge koje pruža ustanova za vaspitanje dece i omladine i Zavod za socijalnu zaštitu u okviru javnih ovlašćenja, kao i usluge smeštaja u drugu porodicu.

*Usluge u zajednici koje opština ili grad ne mogu obezbediti ili ih ne mogu obezbediti u dovoljnom obimu preko već osnovanih ustanova socijalne zaštite, obezbeđuju se putem javne nabavke.*

*Zakon o socijalnoj zaštiti upućuje na obezbeđenje potrebnih usluga, a prvenstveno usluga u zajednici, putem kompetitivnosti organizacija koje žele da se jave u svojstvu pružaoca usluge socijalne zaštite.*

Ugovor o javnoj nabavci neke od usluga u zajednici zaključuje se između nadležnog organa jedinice lokalne samouprave (u svojstvu naručioca usluge) i ovlašćene organizacije – pružaoca usluga socijalne zaštite. Javna nabavka usluga u oblasti socijalne zaštite u skladu je sa jednim od važnih principa reforme sistema socijalne zaštite – pluralizacijom usluga i pružalaca usluga. Ovaj princip je definisan i promovise se s ciljem povećanja kvaliteta usluga koje se pružaju korisnicima. U njegovoj osnovi stoji pravilo da se putem konkurencije može doći do boljeg kvaliteta. Ovo pravilo i te kako ima svoje mesto u oblasti socijalne zaštite. U njegovoj srži je stav da se preko konkurencije organizacije koje pružaju usluge čine boljim, sa modernom kulturom poslovanja, kvalitetnijim upravljanjem, profesionalnijim osobljem, uspešnijim poslovanjem, jasnijim procedurama i sl. – što ih sve može učiniti kredibilnijim i konkurentnijim. Korisnici usluga socijalne zaštite u sistemu javne nabavke usluga imaju veću garanciju da će pružalac ispuniti minimum standarda kvaliteta usluge. Samo onaj pružalac usluga koji je ispunio sve uslove iz ugovora tokom unapred oročenog perioda pružanja usluge, može očekivati da će i dalje dobijati mogućnost da obavlja svoju delatnost. Pored toga, ugovor se po pravilu zaključuje i sa raskidnim uslovima, pa pružalac u svakom trenutku mora biti svestan da ukoliko krši svoje ugovorne obaveze, može ostati bez ugovora, tj. bez posla.

*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.*

*Sistem javnih nabavki usluga socijalne zaštite nije zaživeo. Brojne jedinice lokalne samouprave izbegavaju da usluge iz svoje nadležnosti obezbeđuju putem javnih nabavki, već ih suprotno odredbama Zakona o socijalnoj zaštiti u velikoj meri ustupaju centrima za socijalni rad.*

**Pružaoци usluga socijalne zaštite.** Pružaoци usluga (organizacije) mogu biti različiti: državne službe, organizacije civilnog društva – udruženja, ali i preduzetnici. Kada imamo mogućnost da različite organizacije budu pružaoци usluga socijalne zaštite, regulatorni sistem se mora proširiti i na polje u kome se

uređuju pitanja koja se odnose na kriterijume koje treba da ispuni neka organizacija da bi bila pružalac usluge socijalne zaštite.

U vezi sa obezbeđivanjem usluga socijalne zaštite i pružaocima socijalne zaštite, posebnu pažnju zavređuje sistem licenciranja pružalaca usluga socijalne zaštite (organizacija socijalne zaštite), o čemu će biti više reči u posebnom odeljku.

## **IV PODZAKONSKA AKTA ZA PRIMENU ZAKONA O SOCIJALNOJ ZAŠTITI**

Podzakonska akta jesu važan normativno-pravni korpus u sistemu socijalne zaštite. *Zakon o socijalnoj zaštiti* koncipiran je tako da se može primeniti u punom kapacitetu samo uz brojna podzakonska akta.

U vreme izrade ove analize i nakon skoro četiri godine od donošenja Zakona, nisu doneta sva propisana podzakonska akta. Ovde predstavljamo nekoliko najrelevantnijih, i to: *Pravilnik o organizaciji normativima i standardima rada centra za socijalni rad* (2008); *Pravilnik o stručnim poslovima u socijalnoj zaštiti* (2011); *Pravilnik o minimalnim standardima za pružanje usluga socijalne zaštite* (2013); *Pravilnik o licenciranju organizacija socijalne zaštite* (2013) i *Pravilnik o licenciranju stručnih radnika u socijalnoj zaštiti* (2013).

Važan pravilnik koji je donet pre stupanja na snagu Zakona o socijalnoj zaštiti jeste *Pravilnik o organizaciji, normativima i standardima rada centra za socijalni rad*. Njime se, između ostalog, detaljnije uređuju poslovi centra za socijalni rad u okviru javnih ovlašćenja. Takođe, ovim pravilnikom se na nov, savremen i stručno utemeljen način uređuje niz bitnih pitanja za funkcionisanje Centra za socijalni rad: standardi i organizacija rada Centra za socijalni rad u vršenju javnih ovlašćenja, normativ kadrova, sadržaj i način vođenja evidencije i dokumentacije o stručnom radu.

*Pravilnikom o stručnim poslovima u socijalnoj zaštiti* utvrđuju se stručni poslovi u socijalnoj zaštiti, kao i bliži uslovi i standardi za njihovo obavljanje. 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; poslovi planiranja i razvoja. Drugi stručni poslovi u socijalnoj zaštiti su: poslovi vaspitača; poslovi radno-okupacionog terapeuta; poslovi lekara; drugi stručni poslovi koji podrazumevaju neposredni rad sa korisnikom.

*Pravilnik o minimalnim standardima za pružanje usluga socijalne zaštite* koncipiran je tako da su minimalni standardi primenjivi na sve pružaoce usluga socijalne zaštite (u državnom, privatnom i nevladinom sektoru), ostvarivi i merljivi. Minimalni standardi identifikuju minimalne i ostvarive zahteve da bi se dostigao kvalitet usluga socijalne zaštite. Ovim pravilnikom propisuju se bliži uslovi i minimalni standardi za pružanje svih usluga socijalne zaštite, osim ako posebnim propisom kojim se uređuju bliži uslovi i standardi za ostvarenje određenih usluga socijalne zaštite nije drugačije uređeno. Ovim pravilnikom posebno se propisuju bliži uslovi i minimalni standardi za pružanje i ostvarivanje: dnevnih usluga u zajednici – dnevni boravak, pomoć u kući i svratište; usluge podrške za samostalan život – stanovanje uz podršku; kao i usluga smeštaja – domski smeštaj, male domske zajednice, smeštaj u prihvatilište i druga vrsta smeštaja – *predah* smeštaj. Pravilnikom su strukturisani zajednički i posebni minimalni standardi. Zajednički minimalni strukturalni i funkcionalni standardi predstavljaju zahteve koji se moraju ispuniti nezavisno od korisničkih grupa kojima je usluga namenjena, osim ako posebnim propisom kojim se uređuju bliži uslovi i standardi za ostvarenje određenih usluga socijalne zaštite nije drugačije uređeno. 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.

*Pravilnikom o licenciranju organizacija socijalne zaštite* uređuju se bliži uslovi za izdavanje licence, obrazac licence i način izdavanja i obnavljanja odnosno suspendije i oduzimanja licence organizacijama socijalne zaštite, vođenje i sadržaj registra o izdatim licencama pružalaca usluga socijalne zaštite i druga pitanja od značaja za licenciranje organizacija socijalne zaštite.

Pravilnikom o licenciranju stručnih radnika u socijalnoj zaštiti propisuju se bliži uslovi za izdavanje licence, obrazac licence i način izdavanja i obnavljanja licence odnosno suspendije i oduzimanja licence stručnim radnicima u socijalnoj zaštiti. Odredbe ovog pravilnika odnose se na stručne radnike određene zakonom kojim je uređena socijalna zaštita i pravilnikom kojim su uređeni stručni poslovi u socijalnoj zaštiti, angažovane u ustanovama socijalne zaštite i kod drugih pružalaca usluga socijalne zaštite. Prema odredbama ovog pravilnika licenca se izdaje za obavljanje: osnovnih stručnih poslova socijalne zaštite; specijalizovanih stručnih poslova socijalne zaštite; supervizijskih poslova; pravnih poslova. Licenca za obavljanje osnovnih stručnih poslova socijalne zaštite izdaje se i stručnim radnicima koji rade na stručnim poslovima vaspitača i radno-okupacionog terapeuta, kada ih obavljaju socijalni radnik, psiholog, pedagog, andragog, defektolog i specijalni pedagog, u skladu sa ovim pravilnikom.



## V LICENCIRANJE ORGANIZACIJA – PRUŽALACA USLUGA SOCIJALNE ZAŠTITE

Socijalna zaštita uređena *Zakonom o socijalnoj zaštiti* zasnovana je na sledećim najvažnijim karakteristikama:

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

Kada postoji pluralitet pružalaca usluga socijalne zaštite, koji mogu da pružaju različite usluge socijalne zaštite, potrebni su mehanizmi za održavanje i unapređenje sistema kvaliteta i mehanizmi koji omogućavaju funkcionisanje takvog sistema, a njih čine:

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

Da bi se ovi mehanizmi mogli primenjivati, potrebni su odgovarajući organi, odnosno tela, koji su zaduženi za primenu i kontrolu primene standarda, licenciranja pružalaca usluga, licenciranja stručnih radnika, akreditacije programa. Ti organi su:

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

## V 1. Licenciranje

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

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

*Posedovanje licence je formalni uslov za pružanje usluge socijalne zaštite za čije je pružanje propisana licenca.*

*Licenciraju se organizacije socijalne zaštite u koje spadaju sve organizacije, bez obzira na oblik organizovanja: organizacije civilnog društva, ustanove socijalne zaštite i druge ustanove, društva lica i društva kapitala, preduzetnici. Ne licenciraju se centri za socijalni rad za poslove u okviru javnih ovlašćenja.*

Uređenost sistema socijalne zaštite u Srbiji delom zavisi i od sistema licenciranja. Organizacije se licenciraju za pružanje određene usluge socijalne zaštite, da bi dobile status ovlašćenog pružaoca usluge. U okviru obezbeđenja usluga socijalne zaštite putem javne nabavke, samo licencirane organizacije mogu zaključiti ugovor o pružanju usluge sa nadležnim organom vlasti (republičkim ili pokrajinskim), kao i sa jedinicom lokalne samouprave, koji budu finansirali pružanje te usluge.

**Licenciranje** je postupak u kome se ispituje da li ustanova socijalne zaštite, odnosno pružalac usluga socijalne zaštite (organizacija socijalne zaštite), kao i stručni radnik, ispunjava kriterijume i standarde za pružanje usluga u oblasti socijalne zaštite.

**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.

**Akreditacija programa** je jedan od delova sistema kvaliteta u socijalnoj zaštiti. Postoji obaveza sticanja određenih znanja za obavljanje određenog posla, a da bi stručni radnik dobio licencu, mora da ima završen odgovarajući akreditovan program obuke. Stručni radnik mora da sakupi određeni broj bodova da bi obnovio licencu, a bodovi se prikupljaju i završavanjem određenih akreditovanih programa

obuke. Tako je akreditacija funkcionalno povezana sa licenciranjem, najpre sa licenciranjem stručnih radnika.

## V 2. Licenciranje organizacija koje pružaju usluge

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

Pravo na licencu u trajanju od šest godina za pružanje usluge socijalne zaštite ima organizacija: koja je registrovana u skladu sa zakonom; koja ispunjava standarde za pružanje usluge za koju traži izdavanje licence, a koji se tiču lokacije, prostora, opreme, organizacije, broja i stručnosti angažovanog osoblja, procene, planiranja i aktivnosti za pružanje konkretne usluge socijalne zaštite i koja najmanje dve godine pruža usluge socijalne zaštite. Organizacija koja ne ispunjava sve ove uslove može dobiti ograničenu licencu. Ograničena licenca je licenca kojom se ograničava trajanje, broj korisnika i vrsta usluge koja se pruža. Ograničena licenca izdaje se sa rokom važenja do pet godina i može biti izdata samo jednom.

*Licenca se izdaje za pružanje usluge dnevnog boravka, pomoći u kući, svratišta, male domske zajednice, prihvatilišta, predah smeštaja, stanovanja uz podršku, personalne asistencije, ličnog pratioca deteta, smeštaja u srodničku, hraniteljsku ili drugu porodicu i domskog smeštaja.*

*Organizacija se licencira za pružanje jedne ili više usluga socijalne zaštite. Koliko usluga želi da pruža, toliko licenci organizacija treba da dobije.*

*Licenca nije potrebna organizaciji koja pruža neku uslugu iz grupe savetodavno-terapijskih i socijalno-edukativnih usluga.*

## V 3. Kako licencirati organizaciju

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

Pravo na licencu za pružanje usluge socijalne zaštite ima organizacija socijalne zaštite<sup>1</sup>:

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

**Dokazi o ispunjenosti uslova i standarda za izdavanje licence.** *Pravilnikom o licenciranju organizacija socijalne zaštite* određeni su bliži uslovi za izdavanje licence organizacijama socijalne zaštite (pružiocima usluga socijalne zaštite) u odnosu na odredbe člana 179. *Zakona o socijalnoj zaštiti*. Prema članu 4. ovog pravilnika, organizacija socijalne zaštite, uz zahtev za izdavanje licence, prilaže dokaze o ispunjavanju propisanih uslova i standarda za pružanje određenih usluga u oblasti socijalne zaštite, za koje traži izdavanje licence, a u skladu sa propisom kojim su uređeni minimalni standardi usluga socijalne zaštite, i to:

- 1. dokaz da je registrovana u skladu sa zakonom**, o čemu organizacija socijalne zaštite podnosi dokument o upisu u odgovarajući registar kod Agencije za privredne registre, odnosno kod drugog nadležnog organa;
- 2. dokaz da ispunjava standarde za pružanje usluge** za koju traži izdavanje licence, a koji se tiču lokacije, prostora, opreme, organizacije, broja i stručnosti angažovanog osoblja, procene, planiranja i aktivnosti za pružanje konkretne usluge socijalne zaštite;
- 3. dokaz da usluge socijalne zaštite pruža najmanje dve godine**, o čemu organizacija socijalne zaštite prilaže rešenje nadležnog organa ili drugi odgovarajući dokaz (o projektnom pružanju usluge, ugovornom pružanju usluge po ugovoru zaključenom sa nadležnim organom jedinice lokalne samouprave, donatorskom organizacijom i dr.).

**Dokaz da organizacija ispunjava standarde za pružanje usluge** za koju traži izdavanje licence tiče se lokacije, prostora, opreme, organizacije, broja i stručnosti angažovanog osoblja, procene, planiranja i aktivnosti za pružanje konkretne usluge socijalne zaštite. Članom 5. *Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite* propisani su precizni dokazi o ispunjenosti standarda za pružanje usluge socijalne zaštite. Dokazi su propisani najpre kao lista dokaza, za koje se kasnije u istom članu ovog pravilni-

<sup>1</sup> Član 179. *Zakona o socijalnoj zaštiti*

ka navodi koji se dokazi odnose na pružanje koje od usluga socijalne zaštite.

*Kao dokaz da ispunjava standarde za pružanje usluge za koju traži izdavanje licence, a koji se tiču lokacije, prostora, opreme, organizacije, broja i stručnosti angažovanog osoblja, procene, planiranja i aktivnosti za pružanje konkretne usluge socijalne zaštite, organizacija socijalne zaštite podnosi<sup>1</sup>:*

- 1. Osnovni program organizacije**, koji sadrži podatke propisane pravilnikom kojim su uređeni standardi usluga socijalne zaštite. Osnovni program organizacije je dokument u kome se definišu korisnička grupa kojoj je usluga namenjena, programske aktivnosti koje se realizuju u pružanju usluge i podatke o osnovnim kadrovima.
- 2. Elaborat o ispunjenosti uslova za početak rada i pružanje usluga socijalne zaštite.** Elaborat o ispunjenosti uslova za početak rada i pružanje usluga socijalne zaštite je dokument koji organizacija prilaže pri podnošenju zahteva za izdavanje licence. Njime dokazuje da ispunjava uslove za pružanje usluge za koju traži izdavanje licence. Elaborat podrazumeva određeni broj dokaza (dokumenata) koje treba prikupiti odnosno izraditi. Svrha elaborata je da opiše kapacitete organizacije za pružanje usluge socijalne zaštite i na kvalitetan način zadovolji potrebe korisnika iz korisničke grupe za koju se opredelio pružalac usluge.

**Elaborat sadrži određene elemente odnosno dokaze** koje je potrebno pribaviti s obzirom na konkretnu uslugu za čije pružanje organizacija traži licencu. Kao dokaze iz okvira elaborata, pružalac usluge dostavlja sledeća dokumenta:

**Skica prostora** u kome se pruža usluga, iz koje se vidi organizacija prostora, i to:<sup>2</sup> *skicu parcele sa ucrtanim objektom i prilazima; skicu poprečnog preseka objekta; skicu osnove prizemlja i svih etaža sa ucrtanim elementima enterijera koji su od značaja za pružanje usluge za koju se traži licenca (npr. raspored prostorija, raspored kreveta, prostorije za obedovanje i dnevne aktivnosti, raspored kupatila, rampe, liftovi, priprema hrane i sl.).* Skicu prostora je potrebno pribaviti ako se traži licenca za pružanje usluga dnevnog boravka, domskog smeštaja, stanovanja uz podršku, ali ne i za uslugu pomoći u kući, ličnog pratioca deteta i personalne asistencije.

Dokaze o ispunjenosti uslova u pogledu prostora i opreme, u skladu sa posebnim propisima, a s obzirom na uslugu za čije se pružanje traži licenca, čine sledeći dokazi:<sup>3</sup>

**(a) Sertifikat o energetskim svojstvima objekta, koji izdaje ovlašćena organizacija, u skladu sa zakonom kojim su uređeni planiranje i izgradnja.** Ovaj dokaz potrebno je pribaviti ako se traži licenca za pružanje usluge dnevnog boravka, domskog smeštaja i stanovanja uz podršku, ali ne i za uslugu pomoći u kući, ličnog pratioca deteta i personalne asistencije.

<sup>1</sup> Član 5, stav 1. Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite

<sup>2</sup> Član 5, stav 1, tačka 2) podtačka (1) Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite

<sup>3</sup> Član 5, stav 1, tačka 2) podtačka (2) Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite

**(b) Sanitarna saglasnost nadležnog organa, u skladu sa zakonom kojim je uređen sanitarni nadzor.** Ovaj dokaz potrebno je pribaviti ako se traži licenca za pružanje usluge dnevnog boravka, domskog smeštaja i stanovanja uz podršku, ali ne i za uslugu pomoći u kući, ličnog pratioca deteta i personalne asistencije.

**(c) Saglasnost nadležnog ministarstva na Plan zaštite od požara, u skladu sa zakonom kojim je uređena zaštita od požara.** Ovaj dokaz potrebno je pribaviti ako se traži licenca za pružanje usluge dnevnog boravka, domskog smeštaja i stanovanja uz podršku, ali ne i za uslugu pomoći u kući, ličnog pratioca deteta i personalne asistencije.

**(d) Ugovor o isporuci električne energije.** Ovaj dokaz potrebno je pribaviti ako se traži licenca za pružanje usluge dnevnog boravka, domskog smeštaja i stanovanja uz podršku, ali ne i za uslugu pomoći u kući, ličnog pratioca deteta i personalne asistencije.

**(e) Dokaz o priključku na vodovodnu i kanalizacionu mrežu.** Ovaj dokaz potrebno je pribaviti ako se traži licenca za pružanje usluge dnevnog boravka, domskog smeštaja i stanovanja uz podršku, ali ne i za uslugu pomoći u kući, ličnog pratioca deteta i personalne asistencije.

**(f) Rešenje o ispunjenosti propisanih uslova u oblasti bezbednosti i zdravlja na radu u skladu sa zakonom kojim su uređeni bezbednost i zdravlje na radu.** Ovaj dokaz potrebno je pribaviti ako se traži licenca za pružanje usluge dnevnog boravka, domskog smeštaja i stanovanja uz podršku, ali ne i za uslugu pomoći u kući, ličnog pratioca deteta i personalne asistencije.

**(g) Dokaz da su obezbeđeni uslovi za odlaganje otrovnih i drugih materija, u skladu sa odgovarajućim propisom.** Ovaj dokaz potrebno je pribaviti ako se traži licenca za pružanje usluge dnevnog boravka, domskog smeštaja i stanovanja uz podršku, ali ne i za uslugu pomoći u kući, ličnog pratioca deteta i personalne asistencije.

**Dokaz o osnovu prava korišćenja objekta za period na koji se izdaje licenca<sup>1</sup>** može biti: vlasnički list, ugovor o sticanju nepokretnosti, pravosnažno rešenje o nasleđivanju ili overen ugovor o zakupu zaključen najkraće na vremenski rok na koji se izdaje licenca, uz dokaz da je zakupodavac vlasnik objekta. Ovaj dokaz prilažu pružaoci svih usluga za koje se traži licenca.

**Akt o načinu organizacije rada<sup>2</sup>** je akt koji garantuje da organizacija rada treba da obezbedi strukturisan ali fleksibilan način pružanja usluge. Ovaj dokument se odnosi na radno vreme, načine komunikacije i donošenja odluka u organizaciji koja pruža uslugu, realizaciju programskih aktivnosti i sl. Ovaj dokaz prilažu pružaoci svih usluga za koje se traži licenca. Takođe, pružalac usluge podnosi dokaze o angažovanju izvršilaca, odnosno angažovanog osoblja za pružanje usluge (fotokopije ugovora o radu odnosno drugog ugovora o radnom angažovanju u skladu sa propisima).

**Potvrda<sup>3</sup>** da se protiv direktora, odnosno zakonskog zastupnika organizacije **ne vodi krivični postupak,**

<sup>1</sup> Član 5, stav 1, tačka 2) podtačka (3) Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite

<sup>2</sup> Član 5, stav 1, tačka 2) podtačka (4) Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite

<sup>3</sup> Član 5, stav 1, tačka 2) podtačka (5) i (6) Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite

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. Ovaj dokaz prilažu pružaoci svih usluga za koje se traži licenca.

**Potvrda** 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. Ovaj dokaz prilažu pružaoci svih usluga za koje se traži licenca.

**Opis aktivnosti<sup>1</sup>** i način njihovog pružanja konkretnim grupama korisnika i, ako je to relevantno, podatke o uzrastu korisnika, načinu grupisanja korisnika u skladu sa uzrastom, interesovanjima, ponašanjima, kao i o drugim karakteristikama korisnika kojima se usluga pruža. Ovo je poseban dokument, koji pružalac usluge razvija pre podnošenja zahteva za licencu. To je prikaz sadržaja konkretnih aktivnosti sa vremenskom dinamikom održavanja i definisanim ciljnim grupama korisnika. Ovaj dokument može biti izvod iz osnovnog programa organizacije. Ovaj dokaz prilažu pružaoci svih usluga za koje se traži licenca.

**Dokaz o ispunjenosti uslova za pružanje zdravstvenih usluga<sup>2</sup>**, odnosno obavljanje određenih poslova iz oblasti zdravstvene delatnosti podnosi se ako je to relevantno s obzirom na uslugu za čije se pružanje traži licenca.

**Procedura o načinima obezbeđivanja prava korisnika<sup>3</sup>** u skladu sa potrebama, odnosno karakteristikama korisničke grupe, posebno kod izbora programskih aktivnosti, jeste posebni dokument koji treba da razvije pružalac usluge pre podnošenja zahteva za licencu. Procedura treba da opiše postupak kod pružaoca usluge kojim se obezbeđuje učešće korisnika u odlučivanju o sadržaju aktivnosti koje će se obezbeđivati, izradi plana usluga i proceni, kako se obezbeđuje pravo korisnika na odlučivanje, koji su specifični postupci izražavanja mišljenja korisnika u skladu sa njegovim sposobnostima i dr. Ovaj dokaz prilažu pružaoci svih usluga za koje se traži licenca.

**Opis postupka i metodologija procene potreba i izrade individualnih planova usluga<sup>4</sup>**, što uključuje i postupke ponovnog pregleda i načina reagovanja na promene u stanju i potrebama korisnika, dokaz je koji prilažu pružaoci svih usluga za koje se traži licenca.

**Procedura i kriterijumi za prijem i završetak korišćenja usluge** definiše kako se započinje sa korišće-

---

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

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

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

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

njem usluge i kako se završava korišćenje usluge, kao i kriterijumi za prijem i završetak korišćenja usluge. Ovaj dokaz prilažu pružaoci svih usluga za koje se traži licenca.

**Procedura o načinu zaštite podataka o ličnosti korisnika**<sup>1</sup> donosi se u skladu sa zakonom kojim je uređena zaštita podataka o ličnosti. Ovom procedurom pružalac usluge definiše način ostvarivanja zaštite podataka o ličnosti; svrhu prikupljanja podataka o ličnosti korisnika; načine čuvanja i korišćenja ovih podataka (kako se podaci čuvaju, u koje svrhe se mogu koristiti, ko može da koristi ove podatke, na koji način i dr.); način razmene podataka sa drugim pružaocima usluge za istog korisnika; kako se obezbeđuje saglasnost korisnika za čuvanje i korišćenje njegovih podataka; mehanizme kontrole u postupanju kao i u slučajevima kršenja prava za zaštitu podataka o ličnosti i druga pitanja koja su važna za određene grupe korisnika, s obzirom na njihove sposobnosti izražavanja mišljenja i odlučivanja. Pružalac usluge socijalne zaštite prikuplja podatke od korisnika i od drugih lica od značaja za korisnika i dužan je da obradu podataka vrši na osnovu pristanka lica ili na osnovu zakona<sup>2</sup>. Ovaj dokaz prilažu pružaoci svih usluga za koje se traži licenca.

**Procedura postupanja po pritužbama korisnika**<sup>3</sup> treba da uredi način na koji korisnik može da izrazi pritužbu na rad zaposlenih i drugih angažovanih lica koja učestvuju u pružanju usluge, kao i postupanje pružaoca usluga po podnetoj pritužbi (ko reaguje po pritužbi, kome se pritužba dostavlja, u kom roku i ko odlučuje po pritužbi i dr.). Ovaj dokaz prilažu pružaoci svih usluga za koje se traži licenca.

**Procedura o posebnim merama radi osiguranja bezbednosti korisnika**<sup>4</sup> odnosi se na korisnike koji su pogođeni demencijom, duševnim bolestima, mentalnom ometenošću, poremećajem ponašanja ili nekim drugim problemima upravljanja ponašanjem. Ovaj dokaz podnosi se ako je to relevantno s obzirom na uslugu za čije se pružanje traži licenca.

**Dokument o načinima saradnje sa drugim službama prilikom pružanja usluge** može biti sporazum o saradnji, protokol i sl.<sup>5</sup>. Pružalac usluge je obavezan da pre podnošenja zahteva za licencu ima odgovarajući dokument o saradnji sa drugim službama. **Druge službe** su one službe (javne službe poput centara za socijalni rad, zdravstvenih ustanova i dr.) i druge organizacije (udruženja građana i sl.) koje su bitne za uslugu koju pruža. Ovaj dokaz prilažu pružaoci svih usluga za koje se traži licenca.

**Plan obuke zaposlenih**<sup>6</sup> odnosno angažovanih lica, donosi se u skladu sa potrebama korisničke grupe. Plan treba da bude usklađen sa svrhom usluge za koju se traži licenca; potrebama korisničke grupe; minimalnim standardima kvaliteta i *Pravilnikom o licenciranju stručnih radnika u socijalnoj zaštiti*.

<sup>1</sup> Član 5, stav 1, tačka 2) podtačka (12) Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite

<sup>2</sup> Videti Zakon o zaštiti podataka o ličnosti „Službeni glasnik RS”, br. 97/2008, 104/2009 – dr. zakon, 68/2012 – odluka US i 107/2012 član 8

<sup>3</sup> Član 5, stav 1, tačka 2) podtačka (13) Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite

<sup>4</sup> Član 5, stav 1, tačka 2) podtačka (14) Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite

<sup>5</sup> Član 5, stav 1, tačka 2) podtačka (15) Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite

<sup>6</sup> Član 5, stav 1, tačka 2) podtačka (16) Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite



Ovaj dokaz prilažu pružaoci svih usluga za koje se traži licenca.

**Odluka o načinu formiranja cene usluge**<sup>1</sup>, ugovaranja i naplaćivanja dodatnih troškova i naknada za posebne servise koji su dostupni korisnicima usluge, donosi se ukoliko je to relevantno za uslugu za čije se pružanje traži licenca.

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

**Saglasnost organizacije o izveštavanju nadležnog ministarstva.** Organizacija uz zahtev za izdavanje licence prilaže i pismenu izjavu da je saglasna da redovno izveštava ministarstvo nadležno za poslove socijalne zaštite o pružanju usluge za koju joj je izdata licenca, najmanje jedanput godišnje i češće na zahtev ministarstva.

## V 4. Zahtev za izdavanje licence

Organizacija podnosi zahtev ministarstvu nadležnom za poslove socijalne zaštite na propisanom obrascu – poštom ili elektronskim putem. Prilikom podnošenja zahteva organizacija socijalne zaštite prilaže dokaze o ispunjavanju propisanih uslova i standarda za pružanje određene usluge oblasti socijalne zaštite, za koju traži izdavanje licence. Pre podnošenja zahteva, potrebno je da organizacija pribavi sve potrebne dokaze navedene u *Pravilniku o licenciranju organizacija socijalne zaštite*, za konkretnu uslugu.

Nakon podnetog zahteva za licenciranje, nadležni organ započinje postupak. Radi se o upravnom postupku koji je uređen zakonom, a pravila tog postupka primenjuje ministarstvo nadležno za poslove socijalne zaštite, kao organ nadležan za licenciranje organizacija. Po prijemu urednog zahteva, inspektori socijalne zaštite najpre vrše uvid i razmatraju priloženu dokumentaciju da bi utvrdili da li su ispunjeni zahtevi za izdavanje licence. Samo razmatranje priložene dokumentacije nije dovoljno da bi se organizaciji izdala licenca. Inspektori socijalne zaštite će, povodom zahteva, izaći na teren da bi na licu mesta utvrdili ispunjenost uslova za izdavanje licence povodom pitanja koja nije moguće utvrditi samo

---

<sup>1</sup> Član 5, stav 1, tačka 2) podtačka (17) Pravilnika o licenciranju organizacija socijalne zaštite

uvidom u dokumentaciju. O izlasku na teren, odnosno o onome što utvrde putem terenske posete, inspektori socijalne zaštite sačinjavaju zapisnik. Zapisnik inspektora socijalne zaštite je sastavni deo dokumentacije neophodne za donošenje rešenja o ispunjenosti uslova, odnosno izdavanje licence.

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

## V 5. Obnavljanje, suspenzija i oduzimanje licence

Održavanje kvaliteta rada organizacija koje pružaju usluge socijalne zaštite postiže se pravilima o *obnavljanju, suspenziji i oduzimanju licence*. Od pružalaca usluga se zahteva da stalno održavaju kvalitet pružanja usluga, a ukoliko to ne čine, suočeni su sa sankcijama:

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

Normama o obnavljanju licence propisuje se obaveza organizacije da se podvrgava redovnom periodičnom preispitivanju postojanja uslova za dalji rad. Organizacija je dužna da na svakih šest godina podnese zahtev za obnavljanje licence. Organizacija koja želi da joj se licenca obnovi na period od sledećih šest godina mora ispunjavati iste uslove koji važe za izdavanje licence.

Ukoliko inspekcija socijalne zaštite ili druga nadležna inspekcija, tokom perioda za koji je organizaciji izdata licenca, prilikom kontrole konstatuje da organizacija ne pruža usluge za koje je dobila licencu u skladu sa zakonom, utvrđenim standardima i uslovima, ili da pruža uslugu na koju se ne odnosi licenca izdata toj organizaciji – inspektor to konstatuje u zapisniku. Na osnovu tog zapisnika ministarstvo nadležno za poslove socijalne zaštite može pokrenuti postupak za suspenziju licence. Organizaciji koja pruža uslugu ostavlja se rok da otkloni utvrđene nedostatke u pružanju usluge. Ako organizacija u roku predviđenom rešenjem o suspenziji licence ne otkloni nedostatke, organ nadležan za izdavanje licence donosi odluku o oduzimanju licence.

## **VI ORGANIZACIJE CIVLNOG DRUŠTVA KOJE SE BAVE UNAPREĐENJEM POLOŽAJA LGBT OSOBA I LGBT OSOBE KAO KORISNICI USLUGA SOCIJALNE ZAŠTITE**

Nesporno je da LGBT osobe i članovi njihovih porodica mogu biti korisnici bilo koje usluge socijalne zaštite ako za njom imaju potrebe, u skladu sa pravilnikom, kojim su uređeni minimalni standardi usluga socijalne zaštite. Dakle, sve usluge socijalne zaštite dostupne su LGBT osobama i članovima njihovih porodica.

Može se postaviti pitanje da li neke usluge socijalne zaštite mogu biti profilisane za LGBT osobe kao korisničku grupu, s obzirom na specifičnosti koje proističu iz seksualne orijentacije odnosno rodnog identiteta? Na primer, usluga smeštaja u prihvatilište, savetovanje ili podrška putem SOS telefona mogu biti dizajnirane tako da se odnose na LGBT osobe u kriznim situacijama. LGBT osobe mogu imati potrebe i za programima koji su dizajnirani za njih, s obzirom na njihove potrebe i okolnosti u kojima se nalaze. Takođe, usluga procene i planiranja koju pruža centar za socijalni rad u okviru vršenja javnih ovlašćenja jeste usluga socijalne zaštite, prilikom čijeg pružanja stručni radnici u centrima za socijalni rad moraju biti senzibilisani i imati dodatna, posebna znanja i veštine kada su im korisnici LGBT osobe i članovi njihovih porodica.

U nastavku ovog teksta najpre ćemo se osvrnuti na praksu, odnosno pokušaje unapređenja korišćenja usluga i programa socijalne zaštite za LGBT osobe i članove njihovih porodica.

### **VI 1. Pokušaji unapređivanja korišćenja usluga i programa socijalne zaštite za LGBT osobe**

Prema navodima iz analize Aleksandra Price, koja je izvršena u skladu sa obrađenih 789 upitnika pre i posle akreditovanog treninga „Smernice za rad sa seksualnim manjinama u sistemu socijalne zaštite“: „U našem društvu lezbejke, gejevi, biseksualne i transrodne (LGBT) osobe žive uglavnom nevidljive, a suočavaju se sa velikim brojem problema koji su direktan rezultat njihove društvene stigmatizacije. Zbog straha od dalje stigmatizacije, oni se često ne obraćaju institucijama preko kojih bi mogli da zaštite svoja prava, a istraživanja pokazuju da i kada se obrate, najčešće doživljavaju dalju diskriminaciju.<sup>1</sup>“

---

<sup>1</sup> „Preporuke za što adekvatniji odgovor sistema socijalne zaštite na potrebe LGBT osoba i njihovih porodica“, Asocijacija DUGA, autor Aleksandar Prica, maj 2014. godine

## VI 1. a) Usluge procene i planiranja centra za socijalni rad

Ovo su bili razlozi za koncipiranje i realizaciju „Treninga za zaposlene u centrima za socijalni rad za pružanje kvalitetnih usluga LGBT osobama i njihovim porodicama”<sup>1</sup>. Glavni cilj treninga bio je da se unaprede kapaciteti za rad stručnjaka u centrima za socijalni rad i time, indirektno, unaprede kvalitet, efikasnost i efektivnost procesa procene i planiranja usluga koje se pružaju osetljivim populacijama, sa posebnim osvrtom na LGBT osobe i njihove porodice.

Ovaj trening samom svojom realizacijom odnosno targetiranjem stručnih radnika u centrima za socijalni rad, ukazuje na važnost centara za socijalni rad u sistemu socijalne zaštite i njihovu ulogu čvorišta u omogućavanju korisnicima, a ovde pre svega mislimo na LGBT osobe i članove njihovih porodica, da koriste druge usluge socijalne zaštite, kao i mere zaštite prava i ostvarenja interesa<sup>2</sup>. Takođe, koncepcija treninga ukazuje da su njegovi autori svesni predrasuda stručnih radnika centara za socijalni rad kao prepreke za adekvatan stručni socijalni rad sa LGBT osobama i članovima njihovih porodica.

S obzirom na ulogu centara za socijalni rad u sistemu socijalne zaštite, postoje dva ključna momenta za dostupnost usluga socijalne zaštite, drugih socijalnih usluga i mera zaštite i podrške LGBT osobama i članovima njihovih porodica.

1) Najpre stručnjaci centara za socijalni rad moraju biti obučeni (na nivou vrednosti, stručnih znanja i veština) da prepoznaju specifične forme porodičnog nasilja kome su izložene LGBT osobe, pri čemu se može istaći fizičko kažnjavanje, verbalno i psihološko zlostavljanje, socijalne zabrane, prisilno zatvaranje i dr. Neprepoznavanje problema LGBT osoba, a pored toga postojanje nepoverenja ovih osoba prema institucijama sistema, uključujući i centre za socijalni rad – kao posledicu ima neobraćanje ovim institucijama zbog straha od dalje stigmatizacije.

2) Pored ovoga, stručnjaci u centrima za socijalni rad moraju biti sposobni da LGBT osobama i članovima njihovih porodica omoguće korišćenje drugih službi u zajednici, kroz informisanje, osnaživanje i upućivanje radi korišćenja usluga socijalne zaštite u zajednici, kao i usluga u oblasti zdravstvene zaštite, obrazovanja, ali i mera zaštite iz domena građanskog, porodičnog i krivičnog prava.

Iz analize dokumenta „Preporuke za što adekvatniji odgovor sistema socijalne zaštite na potrebe LGBT osoba i njihovih porodica” proističe da je napravljen dobar inicijalni korak za senzitivizaciju stručnjaka u centrima za socijalni rad i unapređenja njihovog znanja u odnosu na LGBT osobe. Taj prvi korak ima

---

<sup>1</sup> Savet Evrope i Ambasada Velike Britanije su dodelili sredstva za aktivnost *Trening za zaposlene u centrima za socijalni rad za pružanje kvalitetnih usluga LGBT osobama i njihovim porodicama*, koju je Kancelarija za ljudska i manjinska prava Vlade Republike Srbije predložila za sprovođenje u partnerstvu sa Asocijacijom DUGA, kao kreatorom ovog akreditovanog programa obuke za zaposlene .

<sup>2</sup> Prema navodima autora dokumenta „Preporuke za što adekvatniji odgovor sistema socijalne zaštite na potrebe LGBT osoba i njihovih porodica”, u periodu od 19. septembra 2013. do 25. aprila 2014. godine, održano je 35 treninga u 13 gradova. Tokom treninga obuhvaćeno je ukupno 738 zaposlenih iz 146 CSR. Pored ovih, na četiri pilot treninga koja su održana 2011. godine, učestvovao je još 51 polaznik.

kapacitet da unapredi kvalitet usluge procene i planiranja u okviru javnih ovlašćenja centara za socijalni rad i povećanja dostupnosti drugih usluga i mera zaštite LGBT osobama.

Uzimajući u obzir evaluaciju po realizaciji ovog programa obuke i zaključke koji proističu iz analize obrađene istraživačke građe, a ukazuju na smanjenje predrasuda i unapređenje znanja o LGBT osobama mora se istaći:

*1) Potrebno je ovaj program obuke realizovati periodično, tako da učesnici budu novozaposleni stručnjaci iz centara za socijalni rad;*

*2) Potrebno je razviti nove, unapređene i specijalizovane programe obuke, koji bi targetirali stručnjake koji su već završili „Trening za zaposlene u centrima za socijalni rad za pružanje kvalitetnih usluga LGBT osobama i njihovim porodicama“.*

Razlozi za ovakav pristup nalaze se u tome što jedan trening sigurno nije dovoljan za ireverzibilne i održive promene stavova stručnjaka u centrima za socijalni rad prema LGBT osobama, kao i u tome što sigurno postoje još mnoga polja rada sa LGBT osobama koja nisu poznata stručnjacima u centrima za socijalni rad, jer nisu bila predmet njihovog formalnog obrazovanja niti obuka uz rad. Takođe, neosporno je da promena stavova i oslobađanje od predrasuda nisu događaji već proces, po pravilu dugotrajan – koji zahteva kontinuirani i planiran rad.

## **V 1. b) Iskustva u saradnji sa centrima za socijalni rad u radu na konkretnim slučajevima**

Prema navodima u dokumentu „Preporuke za što adekvatniji odgovor sistema socijalne zaštite na potrebe LGBT osoba i njihovih porodica“, odmah nakon što je realizovano prvih 15 treninga, javili su se prvi slučajevi u kojima je *Asocijacija DUGA* pozvana da sarađuje sa Centrom za socijalni rad na teritoriji zapadne Srbije, na rešavanju problema LGBT osoba i njihovih porodica. Jedan od slučajeva odnosio se na gej osobu, uzrasta od 17 godina, koja je, nakon otkrivanja seksualne orijentacije, mesecima trpela pritisak roditelja da se promeni i pokušala da izvrši samoubistvo. Na inicijativu Centra za socijalni rad i posle predloga psihologa ove službe, otpočeo je savetodavni rad sa mladom osobom i njegovim roditeljima, u kome je učestvovao predstavnik ovog udruženja. Po dogovorima stručnih radnika Centra za socijalni rad i *Asocijacije DUGA*, nastavljeno je sa savetodavnim radom i saradnjom sa upravom škole koju pohađaju mlada gej osoba i njena sestra, s ciljem preveniranja potencijalne diskriminacije i

pritisaka školskog osoblja i drugih učenika prema korisniku i njegovoj sestri.

Iz istog dokumenta proističe da je saradnja u radu sa LGBT osobama između centara za socijalni rad i *Asocijacije DUGA* intenzivirana posle realizacije *Treninga za zaposlene u centrima za socijalni rad za pružanje kvalitetnih usluga LGBT osobama i njihovim porodicama*. Ovo ukazuje na trasiranje dobre prakse, za koju je bio neophodan inicijalni događaj u vidu treninga.

*Praksa i iskustva iz saradnje centara za socijalni rad i Asocijacije DUGA mogu biti empirijski resurs za institucionalizaciju ovakvih partnerstava, kao i za standardizaciju instrumenata u odnosu na procenu, planiranje, izveštavanje, iniciranje upućivanja, monitoring, evaluaciju, uzajamnu podršku i druga pitanja zaštite LGBT osoba u sistemu socijalne zaštite.*

## VI 2. Partnerska saradnja organizacija civilnog društva i organizacija socijalne zaštite

**Partnerstvo sa centrom za socijalni rad.** Partnerstvo organizacija koje učestvuju u pružanju usluga socijalne zaštite omogućava holistički pristup u radu sa korisnikom. U konstelaciji koju čine organizacije civilnog društva koja se bavi LGBT osobama i centri za socijalni rad, preporučljivo je razvijati i formalizovati partnerske organizacione odnose, jer oni omogućavaju funkcionalno povezivanje i sinergijski rad na unapređenju položaja LGBT osoba kao korisnika socijalne zaštite<sup>1</sup>.

*Formalno partnerstvo čini jedna ili više organizacija civilnog društva koje se bave LGBT osobama, na jednoj strani, kao i jedan ili više centara za socijalni rad – s tim što treba definisati da sve ove organizacije koje čine partnersku mrežu imaju isti cilj i udružuju svoje snage da bi zajednički radili na rešavanju problema i unapređenju položaja LGBT osoba kao korisnika socijalne zaštite.*

<sup>1</sup> Više o ovome videti u odeljku VI.4. „Usluge i programi socijalne zaštite za LGBT osobe”.

**Partnerstvo sa pružaocima usluga socijalne zaštite.** Pored partnerstva sa centrima za socijalni rad, u krugu pružanja usluga socijalne zaštite LGBT osobama važnu ulogu imaju i organizacije koje pružaju usluge socijalne zaštite, po upućivanju od strane centra za socijalni rad. Formalizovano partnerstvo između organizacija civilnog društva koje se bave LGBT osobama i organizacija koje pružaju usluge, u koje mogu biti upućene LGBT osobe – takođe doprinosi institucionalizaciji saradnje i unapređenju dostupnosti i kvaliteta usluga socijalne zaštite LGBT osobama. Ovde se misli na organizacije koje pružaju usluge savetovanja, terapijske usluge, prihvatilišta i dr. Ako to nisu organizacije civilnog društva koje se bave unapređenjem zaštite LGBT osoba, već druge organizacije koje pružaju usluge socijalne zaštite različitim korisničkim grupama, onda je partnerstvo organizacija civilnog društva koje se bave LGBT osobama sa ovim pružaocima usluga uputno i korisno.

**Partnerstvo sa zavodima za socijalnu zaštitu.** Prema Zakonu o socijalnoj zaštiti, zavod za socijalnu zaštitu, između ostalog obavlja i sledeće poslove<sup>1</sup>:

- istražuje socijalne pojave i probleme, delatnost i efekte socijalne zaštite, izrađuje analize i izveštaje u oblasti socijalne zaštite i predlaže mere za unapređenje socijalne zaštite;
- razvija sistem kvaliteta u socijalnoj zaštiti, koordinira razvoj standarda usluga i predlaže nadležnom ministarstvu unapređenje postojećih i uvođenje novih standarda.

Dakle, Republički zavod za socijalnu zaštitu u Beogradu i Pokrajinski zavod za socijalnu zaštitu u Novom Sadu jesu institucije u sistemu socijalne zaštite koje su kreirane za, između ostalog, razvoj i unapređenje socijalne zaštite. Ovo otvara prostor za koncipiranje i standardizaciju novih usluga i programa u sistemu socijalne zaštite, koji su prilagođeni LGBT osobama i članovima njihovih porodica, a ujedno pred organizacije civilnog društva koje se bave LGBT osobama stavlja obavezu iniciranja saradnje radi unapređenja ovih pitanja. Takođe, kod postojanja iskustava u izradi instrumenata saradnje između centara za socijalni rad i organizacija civilnog društva koje se bave LGBT osobama – mogućnost saradnje sa zavodima za socijalnu zaštitu predstavlja priliku za standardizaciju ovih instrumenata saradnje<sup>2</sup>.

### VI 3. Međusektorske usluge

Socijalna zaštita jeste normativnopravno i metodološki određena, kako kao naučna disciplina, tako i kao delatnost konkretizovana u pravima u oblasti socijalne zaštite – materijalnim davanjima i uslugama socijalne zaštite. Ako socijalnu zaštitu posmatramo na nivou usluga, lako je prepoznati interdisciplinarnost. Sa interdisciplinarnošću se susrećemo i u strukturi stručnih radnika u centrima za socijalni rad, ustanovama socijalne zaštite odnosno kod drugih pružalaca usluge, kao i u metodologiji stručnog socijalnog rada. U ovim organizacijama zaposleni i druga angažovana lica na poslovima stručnog soci-

<sup>1</sup> Videti član 164. Zakona o socijalnoj zaštiti.

<sup>2</sup> Više o ovome videti u odeljku VI.4. „Usluge i programi socijalne zaštite za LGBT osobe”.

jalnog rada su socijalni radnici, psiholozi, pedagozi, pravnici itd. Naime, kroz socijalnu zaštitu se susrećemo sa konvergencijom naučnih oblasti i prožimanjem disciplina i struka, od kojih nijedna pojedinačno ne može činiti socijalni rad.

Iz metodologije stručnog socijalnog rada proističe da se poslovi u centrima za socijalni rad i u drugim organizacijama socijalne zaštite ne mogu raditi dovoljno kvalitetno ako se posmatraju strogo omeđeno formalnim strukama profesionalaca koji ih obavljaju. To dalje znači da pun kapacitet socijalnog rada i socijalne zaštite dolazi do izražaja samo u vidu interdisciplinarnosti i prožimanja znanja i veština, ali i u vidu supstancijalnog sadržaja brojnih usluga socijalne zaštite, koje u sebi imaju elemente obrazovanja, zdravstvene zaštite, socijalnog rada, prava, sociologije i drugih tzv. klasičnih struka. Dalje, usluge socijalne zaštite zalaze i u sferu relativno novih zanimanja i veština, npr. medijacije, raznih škola i pravaca psihoterapije, grupnog vršnjačkog savetovanja, individualnog parnjačkog savetovanja i dr.

Ljudske potrebe su holističke i ne poznaju stroge granice naučnih disciplina i struka. Ako usluge socijalne zaštite posmatramo kao odgovore na ljudske potrebe, onda one moraju biti holističke i obuhvatiti više od jedne struke i, na višem nivou, naučne discipline. Tako korisnici usluga socijalne zaštite – a ovde su nam u fokusu pripadnici LGBT populacije i članovi njihovih porodica kao korisnici socijalne zaštite - imaju potrebe koje se moraju zadovoljavati pružanjem usluga ili grupa usluga koje prelaze granice pojedinih struka i resora, odnosno sektora.

*Zakon o socijalnoj zaštiti* je normativno ovo „uhvatio” kroz definisanje međusektorskih usluga. Prema članu 58. ovog zakona „Zavisno od potreba korisnika, usluge socijalne zaštite mogu se pružati istovremeno i kombinovano s uslugama koje pružaju obrazovne, zdravstvene i druge ustanove (u daljem tekstu: međusektorske usluge). Usklađeno pružanje međusektorskih usluga obezbeđuje se zaključivanjem protokola o saradnji.” Ovo možemo prepoznati kao spoljnu stranu intersektoralnosti u socijalnoj zaštiti, dok se unutrašnja nalazi u samoj prirodi socijalnog rada i socijalne zaštite.

Kao što to proističe iz analize *Zakona o socijalnoj zaštiti*, sistem usluga socijalne zaštite je „otvoren”, tako da se pored usluga definisanih Zakonom i pravilnikom, kojim su uređeni minimalni standardi usluga socijalne zaštite, mogu generisati nove usluge, koje se dalje mogu standardizovati. Ovo ukazuje na responzivnosti i elastičnost sistema usluga socijalne zaštite. Pored toga, na elastičnost socijalne zaštite ukazuju i programi rada sa korisnicima, tj. programske aktivnosti koje realizuje pružalac neke usluge socijalne zaštite. Oni mogu biti još elastičniji i kreirani tako da odgovaraju specifičnostima korisničke grupe. *Zakon o socijalnoj zaštiti* daje mogućnost za kreiranje specifičnih, kombinovanih i integrisanih socijalno-zdravstvenih usluga za LGBT osobe i njihove porodice. Prema navodima u dokumentu „Preporuke za što adekvatniji odgovor sistema socijalne zaštite na potrebe LGBT osoba i njihovih porodica”, iz desetogodišnjeg iskustva *Asocijacije DUGA* sa LGBT osobama i njihovim porodicama, osmogodišnjeg iskustva u oblasti zdravstvenih usluga i dvogodišnjeg u oblasti usluga socijalne zaštite, kao i na



osnovu evaluacije osnovnih treninga sa stručnim radnicima centara za socijalni rad – vidljiva je potreba za integracijom ovih usluga.

*Neosporna je potreba za kreiranjem i pružanjem međusektorskih usluga, tj. istovremenih i kombinovanih usluga koje pružaju obrazovne, zdravstvene i druge ustanove. Da bi se ove usluge pružale moraju se najpre standardizovati.*

*Standardizacija međusektorskih usluga podrazumeva angažovanje onih sektora koji su uključeni u njihovo pružanje (socijalne zaštite, zdravstvene zaštite, obrazovanja). Zainteresovana organizacija civilnog društva koja se bavi LGBT osobama, u saradnji sa Republičkim zavodom za socijalnu zaštitu, mora pokrenuti inicijativu za standardizaciju ovih usluga.*

*Takođe, sa iste adrese mora doći inicijativa za donošenje protokola o pružanju međusektorskih usluga. Ovaj protokol ili više njih moraju doneti ministri u nadležnim ministarstvima, a ne smeju biti stvar uređenja na nižim nivoima (jedinica lokalne samouprave ili ustanova odnosno pružalaca usluga).*

## VI 4. Usluge i programi socijalne zaštite za LGBT osobe

**Razmena informacija između centra za socijalni rad i udruženja koje se bavi LGBT osobama, procena, planiranje, upućivanje korisnika i ponovni pregled.** Sistem socijalne zaštite u Srbiji je organizovan tako da je centar za socijalni rad jedini organ koji u okviru vršenja javnih ovlašćenja vrši upućivanje korisnika radi korišćenja neke usluge socijalne zaštite. To proističe iz zakonske norme prema kojoj: „Postupak za korišćenje usluge iz ovog zakona koju obezbeđuje Republika Srbija, autonomna pokrajina, odnosno jedinica lokalne samouprave, sprovodi centar za socijalni rad, po službenoj dužnosti ili na zahtev korisnika”<sup>1</sup>. Prema odredbama ovog zakona, centar za socijalni rad odlučuje o korišćenju usluge socijalne zaštite i upućuje korisnika na korišćenje usluge socijalne zaštite u ustanovu socijalne zaštite, odnosno kod ovlašćenog pružaoca usluge socijalne zaštite<sup>2</sup>. Ova uloga centra za socijalni rad je uređena zakonom, a zakonska ovlašćenja se ne mogu preneti na drugu instituciju ili organizaciju.

Ako se korišćenje usluge socijalne zaštite plaća sredstvima iz javnih prihoda (budžeta) države, autonomne pokrajine ili jedinice lokalne samouprave, centar za socijalni rad je jedini uputni organ prema

<sup>1</sup> Videti član 68, stav 1. Zakona o socijalnoj zaštiti.

<sup>2</sup> Videti čl. 69. i 70. Zakona o socijalnoj zaštiti.

čijem aktu se utvrđuje pravo korisnika da koristi konkretnu uslugu socijalne zaštite. Drugačija je situacija u slučajevima kada korisnik, njegov srodnik ili treće lice u celosti plaćaju uslugu socijalne zaštite. U tom slučaju nije neophodno da se upućivanje korisnika vrši preko centra za socijalni rad, već je moguće direkto ugovaranje korišćenja usluge između korisnika i organizacije koja tu uslugu pruža.

Pored navedenog, korisnik odnosno zakonski zastupnik korisnika može neposredno odabrati uslugu socijalne zaštite i ustanovu, odnosno pružaoca usluge socijalne zaštite i zaključiti ugovor o korišćenju usluge sa izabranom ustanovom socijalne zaštite, odnosno sa izabranim pružaocem usluge socijalne zaštite. Međutim, korisnik odnosno njegov zakonski zastupnik 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 i usluge porodičnog smeštaja, osim u slučajevima predviđenim zakonom<sup>1</sup>. Navedene usluge koriste se isključivo na osnovu uputa nadležnog centra za socijalni rad, odnosno na osnovu odluke suda, u skladu s posebnim zakonom – bez obzira na to iz kojih sredstava se plaća njihovo korišćenje.

Iako je status centra za socijalni rad kao uputnog organa neprenosiv i nepromenljiv, ovo ne znači da nije moguće uspostavljanje saradnje između centra za socijalni rad i drugog organa ili organizacije uključujući i organizacije civilnog društva, radi razmene informacija koje su od uticaja na upućivanje korisnika za korišćenje usluge socijalne zaštite. Ova saradnja može biti uspostavljena propisom ili određenim instrumentom o saradnji (ugovorom, sporazumom, memorandumom i sl.). Normativna saradnja predviđena propisom postoji npr. kod davanja mišljenja o potrebi deteta i učenika za dodatnom podrškom u oblasti socijalne zaštite. Ovo mišljenje izdaje interresorna komisija, koju formira nadležni organ jedinice lokalne samouprave. Mišljenje se dostavlja centru za socijalni rad, koji procenjuje da li je potrebno dete uputiti na korišćenje konkretne usluge socijalne zaštite (npr. ličnog pratioca deteta, dnevnog boravka i dr.).

Sasvim je moguće, tj. nema zakonskih prepreka da se uspostavi saradnja na osnovu ugovora, sporazuma, memoranduma i sl. instrumenta između centra za socijalni rad i organizacije civilnog društva koja se bavi unapređenjem položaja LGBT osoba. Ova saradnja može imati za cilj olakšavanje upućivanja LGBT osoba i članova njihovih porodica na korišćenje neke usluge socijalne zaštite. Sadržaj takve saradnje može biti u tome da organizacija civilnog društva centru za socijalni rad dostavlja svoju procenu potreba LGBT osobe za nekom uslugom socijalne zaštite i preporučuje da se osoba uputi na korišćenje te usluge. Ovakav akt organizacije civilnog društva nema karakter uputa, već predstavlja inicijalni akt za pokretanje postupka procene od strane centra za socijalni rad i upućivanje na korišćenje usluge. Ovakvim pristupom se koristi to što je organizacija civilnog društva kapilarno mnogo bolje povezana sa LGBT osobama i što potencijalni korisnik usluge, tj. LGBT osoba, po pravilu, ima više poverenja u osoblje organizacije civilnog društva nego u stručnjake centra za socijalni rad, a ovo omo-

---

<sup>1</sup> Videti čl. 77. i 78. Zakona o socijalnoj zaštiti.

gućava bolje informisanje i pripremanje LGBT osobe za „ulazak” u sistem korišćenja usluga socijalne zaštite. Takođe, saznanja koja organizacija civilnog društva ima o LGBT osobi, njenoj porodici i drugom okruženju od uticaja za korišćenje usluge, često su mnogo sadržajnije i bolja od saznanja koja ima ili može imati centar za socijalni rad, što ima kapacitet da unapredi procenu za korišćenje usluge.

*Akt organizacije civilnog društva, bez obzira na to da li je u obliku nekog obrasca odnosno „standardizovanog sadržaja” koji je dogovoren u saradnji centra za socijalni rad sa organizacijom civilnog društva, kojim se identifikuju potrebe LGBT osobe za određenom uslugom ili merom podrške – ima karakter inicijative upućene centru za socijalni rad za pokretanje postupka procene potreba i upućivanja LGBT osobe na korišćenje usluge socijalne zaštite.*

Saradnja centra za socijalni rad prilikom rada na konkretnom korisniku ne završava se upućivanjem na korišćenje usluge. Centar za socijalni rad može i treba da omogući organizaciji civilnog društva, na čiju inicijativu je korisnik upućen na korišćenje usluge, da dobije povratne informacije – kako o tome da li je i na korišćenje koje usluge LGBT osoba upućena, tako i o ishodu rada sa korisnikom po pružanju te usluge od strane organizacije u koju je korisnik upućen. Takodje, centar za socijalni rad može korisnika uputiti na organizaciju civilnog društva koja se bavi pravima LGBT osoba i njihovih porodica, a sa kojom ima potpisan memorandum ili ugovor o saradnji i sistemu monitoringa i evaluacije, u skladu sa **Zakonom o socijalnoj zaštiti**.

Razmena informacija u ovom segmentu može ići:

- 1) Preko uputnog centra za socijalni rad, s tim što centar za socijalni rad prosleđuje organizaciji civilnog društva (inicijatoru) povratne informacije pružaoca usluge;
- 2) Direktnom komunikacijom između organizacije civilnog društva (inicijatora) i pružaoca usluge.

**Mehanizam monitoringa, evaluacije i stručne podrške.** Takođe, u okviru saradnje centara za socijalni rad i organizacija civilnog društva koje se bave LGBT osobama, potrebno je uspostaviti funkcionalan sistem monitoringa, evaluacije i međusobne podrške u radu sa seksualnim manjinama i njihovim porodicama. Uspostavljanje ovakve saradnje omogućava razmenu informacija neophodnih za dalje kreiranje zajedničkih aktivnosti u podršci konkretnim korisnicima, unapređenje usluga i drugih vidova podrške korisnika, kao i standardizaciju postupanja u radu sa LGBT osobama.

*Razvojem i standardizacijom instrumenata za iniciranje postupka procene potreba LGBT osoba i upućivanja ovih osoba na korišćenje usluge socijalne zaštite, razvojem i standardizacijom instrumenata izveštavanja i dobijanja povratnih informacija o radu s ovim korisnicima, kao i razvojem mehanizma monitoringa, evaluacije i stručne podrške u saradnji organizacija civilnog društva koje se bave LGBT osobama i centara za socijalni rad, uspostavlja se funkcionalni sistem upućivanja LGBT osoba kao korisnika i unapređuje saradnja centara za socijalni rad i ovih organizacija civilnog društva.*

**Standardizacija instrumenata saradnje.** Za potrebe razmene informacija između centra za socijalni rad i organizacije civilnog društva koja se bavi LGBT osobama, mogu se koristiti interno standardizovani obrasci, koje kreiraju organizacija civilnog društva (inicijator) i centar za socijalni rad. Ovakvo ujednačavanje sadržaja informacija i izveštavanja može se videti kao operativno i tranziciono rešenje, koje je potrebno urediti sporazumom o saradnji organizacije civilnog društva koje se bave LGBT osobama, centra za socijalni rad i pružalaca usluga koje koriste LGBT osobe.

Pored toga, moguće je, u saradnji sa Republičkim zavodom za socijalnu zaštitu u Beogradu i Pokrajinskim zavodom za socijalnu zaštitu u Novom Sadu, inicirati aktivnosti za standardizaciju instrumenata saradnje između centara za socijalni rad, pružalaca usluga socijalne zaštite i organizacija civilnog društva koje se bave LGBT osobama. Time bi se dosadašnja iskustva u saradnji ovih socijalnih aktera kapitalizovala i institucionalizovala, što bi predstavljalo doprinos u unapređenju sistema socijalne zaštite, unapređenju položaja LGBT osoba kao korisnika usluga socijalne zaštite, kao i statusa organizacija civilnog društva koje se bave LGBT osobama.

**Terenski rad (outreach).** Pojam *outreach* (eng.) prevodi se kao *dostići nekoga, stići nekoga napolju, izvan nečega*. U kontekstu socijalnog rada misli se na *dostizanje nekoga ko se nalazi izvan institucionalnog okvira* – čak i na marginama društva. Jedinstveno značenje i prevod termina *outreach* nije utvrđeno, pa se pored navedenog mogu susresti sinonimi poput *ulični socijalni rad, mobilni timovi i rad na ulici*. To je skup kontinuiranih aktivnosti zasnovanih na dosezanju, dobrovoljnosti i uključivanju korisnika, te pružanju seta usluga u terenskim uslovima, radi identifikovanja odnosno boljeg uvida u potrebe, snage, teškoće i rizike u odnosu na korisnika, s ciljem zadovoljavanja potreba koje nisu zadovoljene drugim uslugama, povećanja dostupnosti drugih potrebnih usluga korisniku, kao i s ciljem smanjenja rizika – direktnim dosezanjem korisnika odlaskom u vreme i na mesta na kojima se korisnik može zaštititi. Terenskim radom reaguje se i u situacijama koje su kritične za korisnika, radi kontrole i smanjenja štete. Terenskim radom se unapređuje podela odgovornosti ustanova iz sistema socijalne i zdravstvene zaštite, kao i drugih socijalnih aktera (pružalaca usluga) i samog korisnika. Na ovaj način korisniku

se pruža podrška, izgrađuje se njegovo samopoštovanje i osnažuje se da učestvuje i koristi socijalne usluge u zajednici.

Kada se kaže *outreach*, najčešće se misli na rad koji se odvija u zajednici, na terenu, na ulici – sa populacijom osoba koje zloupotrebljavaju psihoaktivne supstance, osobama koje se nalaze u riziku od HIV infekcije i polno prenosivih bolesti, decom koja su uključena u život ili rad na ulici, mladima u sukobu sa zakonom, komercijalnim seksualnim radnicama i radnicima, muškarcima koji imaju seksualne odnose sa drugim muškarcima, beskućnicima, skitnicama i dr.

U zavisnosti od zajednice u kojoj se realizuje, resursa koji su na raspolaganju, a pre svega s obzirom na percepciju stručnjaka koji doprinose izgradnji sistema socijalne zaštite, kreiranju institucija socijalne zaštite i utiču na uvođenje novih pristupa i definisanje njihovog značenja – *outreach* može biti predstavljen kao: (1) metod rada; (2) usluga socijalne zaštite, namenjena određenoj populaciji; (3) program koji čine određene aktivnosti kreirane sa određenim ciljem.

Terenski rad (*outreach*) bez obzira na to da li se vidi kao metod, usluga ili program, kada su u pitanju LGBT osobe ima svoje mesto u sistemu socijalne zaštite, da bi se ovim osobama povećala dostupnost korišćenja usluga socijalne zaštite. U praksi *outreach* u navedenom smislu više koriste organizacije civilnog društva nego centri za socijalni rad. Organizacije civilnog društva su bliže korisniku, povezanije sa korisnikom ili imaju veće šanse za postizanje boljeg kontakta sa korisnikom, njihov rad je fleksibilniji i rasterećen od administrativnog pristupa. Ove kapacitete organizacija civilnog društva moraju više koristiti centri za socijalni rad kada su u pitanju pojedine grupacije korisnika, uključujući i LGBT osobe. To bi značilo da u partnerstvima između organizacija civilnog društva koje se bave LGBT osobama i centara za socijalni rad treba identifikovati i razviti ulogu organizacija civilnog društva kao resursa za korišćenje terenskog rada (*outreach-a*), kao i ulogu terenskog radnika.

Dalje, terenski rad (*outreach*) treba prepoznati jasnije u sistemu socijalne zaštite i standardizovati – bilo kao metod, uslugu ili program, a terenski radnici treba da nađu svoje mesto među osobljem koje učestvuje u socijalnom radu, tj. pružanja usluga socijalne zaštite.

Prema *Pravilniku o stručnim poslovima u socijalnoj zaštiti*<sup>1</sup> – poslove saradnika obavljaju lica sa stečnim 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. Zbog toga što su terenski radnici vrlo često osobe koje nisu stručni radnici u smislu *Zakona o socijalnoj zaštiti*, tj. nisu socijalni radnici, psiholozi, pedagozi, andragozi, specijalni pedagozi i dr.<sup>2</sup> – oni kao angažovana lica koja vrše terenski rad (*outreach*) mogu

<sup>1</sup> Videti član 22. Pravilnika o stručnim poslovima u socijalnoj zaštiti („Službeni glasnik RS”, br. 1/2012 i 42/2013)

<sup>2</sup> Videti član 136. Zakona o socijalnoj zaštiti.

*Terenski rad (outreach) treba prepoznati jasnije u sistemu socijalne zaštite i standardizovati – bilo kao metod, uslugu ili program.*

*Terenske saradnike kao angažovana lica koja vrše terenski rad (outreach) treba definisati kao saradnike u smislu Pravilnika o stručnim poslovima u socijalnoj zaštiti.*

*Organizacije civilnog društva koje se bave LGBT osobama u saradnji sa Republičkim zavodom za socijalnu zaštitu treba da pokrenu inicijativu za standardizaciju terenskog rada (outreach-a) i identifikaciju terenskih radnika kao saradnika u socijalnoj zaštiti.*

**Savetovanje.** Savetovanje spada u grupu savetodavno-terapijskih usluga, koje se pružaju kao vid pomoći pojedincima i porodicama koje su u krizi, radi unapređivanja porodičnih odnosa, prevazilaženja kriznih situacija i sticanja veština za samostalan i produktivan život u društvu.

Prema *Pravilniku o stručnim poslovima u socijalnoj zaštiti*<sup>1</sup>, osnovni stručni poslovi socijalne zaštite u zavisnosti od karakteristika i potreba korisničke grupe obuhvataju, između ostalog, **savetodavno usmeravanje**. Istim pravilnikom propisano je da osnovne stručne poslove socijalne zaštite obavljaju stručni radnici: socijalni radnik, psiholog, pedagog, andragog, defektolog i specijalni pedagog, koji:

- 1) imaju završene osnovne strukovne studije, osnovne akademske studije i studije drugog stepena iz: socijalnog rada, psihologije, pedagogije, andragogije, defektologije ili specijalne pedagogije;
- 2) su stekli sertifikat o uspešno završenoj obuci po akreditovanom programu za rad na osnovnim poslovima (vaspitača, savetnika za hraniteljstvo, savetnika za osamostaljivanje), odnosno za rad sa konkretnom korisničkom grupom (žrtve nasilja, lica sa invaliditetom, stariji);
- 3) imaju licencu za obavljanje osnovnih poslova u socijalnoj zaštiti, u skladu sa zakonom kojim se uređuje socijalna zaštita<sup>2</sup>.

Prema *Pravilniku o stručnim poslovima u socijalnoj zaštiti*<sup>3</sup>, specijalizovani poslovi socijalne zaštite obuhvataju **individualno i grupno savetovanje** i različite terapijske pristupe od značaja za socijalnu zaštitu, medijaciju, kao i druge programe koji zahtevaju specijalizovana znanja i veštine. Istim pravilnikom propisano je da specijalizovane poslove socijalne zaštite, u zavisnosti od karakteristika i potreba korisničke grupe, obavljaju stručni radnici koji imaju završene osnovne akademske i studije drugog stepena socijalnog rada, psihologije, pedagogije, andragogije, defektologije, specijalne pedagogije ili pravnih nauka, koji su stekli posebna znanja i veštine i licencu za obavljanje konkretnog specijalizovanog posla, u skladu sa zakonom kojim se uređuje socijalna zaštita.

<sup>1</sup> Videti član 4. ovog pravilnika.

<sup>2</sup> Videti član 5. ovog pravilnika.

<sup>3</sup> Videti član 6. ovog pravilnika.

**Savetovanje** kao usluga socijalne zaštite je specijalizovani posao u socijalnoj zaštiti, koji podrazumeva strukturisan interaktivan proces učenja i usmeravanja korisnika primenom kognitivnih, afektivnih, bihevioralnih ili sistemskih intervencija, kako bi on stekao samorazumevanje i samoodređenje, u cilju samostalnog donošenja informisanih odluka i u najvećoj mogućoj meri prevazišao teškoće u ličnom, porodičnom i socijalnom funkcionisanju<sup>1</sup>.

**Savetodavno usmeravanje** je proces u kome stručni radnik u okviru osnovnih poslova socijalne zaštite sprovodi aktivnosti pomaganja korisniku i porodici da donesu informisane odluke u vezi sa prevazi- laženjem teškoća u zadovoljavanju životnih potreba, otklanjanjem posledica socijalne isključenosti i osnaživanjem za samostalan i produktivan život u društvu. Savetodavno usmeravanje može biti i u vidu telefonskog i onlajn savetovanja, koje obuhvata aktivnosti savetodavnog usmeravanja i pružanja informacija za korisnike socijalne zaštite, koje se realizuje korišćenjem telekomunikacionih tehnologija u informatičkom okruženju, odnosno telefona, internet portala, skajpa i dr.<sup>2</sup>

Prema Pravilniku o stručnim poslovima u socijalnoj zaštiti, poslovi savetodavnog usmeravanja i saveto- vanja ustanovljeni su kao stručni poslovi socijalne zaštite. Ove poslove mogu obavljati samo stručni radnici definisani *Zakonom o socijalnoj zaštiti* i *Pravilnikom o stručnim poslovima u socijalnoj zaštiti*, ako ispunjavaju propisane uslove. Na ovaj način je savetovanje, uključujući i savetodavno usmeravanje, postavljeno vrlo formalno u smislu uslova za obavljanje ovih poslova.

Prema iskustvima organizacija civilnog društva koje se bave LGBT osobama, u radu sa ovim osobama ima potrebe i za obavljanjem poslova **parnjačkog edukatora u ulozi savetnika**<sup>3</sup>, usled nedostatka poverenja prema etabliranim stručnjacima iz sistema socijalne zaštite odnosno već uspostavljenog poverenja prema drugoj osobi drugačije seksualne orijentacije.

Ako imamo u vidu odnosne pozitivne propise, onda bi parnjački edukatori u ulozi savetnika, ukoliko bi radili poslove savetodavnog usmeravanja ili savetovanja, morali da budu stručni radnici na osnovnim odnosno specijalizovanim poslovima socijalne zaštite. Problem je u tome što osobe koje u praksi obavljaju poslove parnjačkog savetovanja, dobrovoljca u ulozi savetnika ili parnjačkog edukatora – nisu stručni radnici u smislu propisa u socijalnoj zaštiti.

---

1 Definicija savetovanja iz radne verzije Pravilnika o minimalnim standardima za pružanje savetodavno-terapijskih i socijalno-edukativnih usluga u socijalnoj zaštiti, autora Vere Despotović Stanarević i Vladana Jovanovića.

2 Definisane savetodavnog usmeravanja iz radne verzije Pravilnika o minimalnim standardima za pružanje savetodavno-terapijskih i socijalno-edukativnih usluga u socijalnoj zaštiti, autora Vere Despotović Stanarević i Vladana Jovanovića.

3 Za razliku od vršnjačke edukacije, koju vrši vršnjački edukator (kvalifikovan na osnovu uzrasta, tj. godina starosti) - **parnjačku edukaciju** vrši parnjački edukator, koji je **parnjački** u skladu sa ličnim svojstvima koje ga povezuju sa korisnikom. Parnjački edukator može biti LGBT osoba drugoj LGBT osobi, bivša seksualna radnica drugoj seksualnoj radnici, bivši štićenik vaspitno-popravnog doma sadašnjim korisnicima ovih institucija itd.

*Da bi se uloga parnjačkog savetnika, tj. dobrovoljca u ulozi savetnika, odnosno parnjačkog edukatora prepoznala u socijalnoj zaštiti, kao osobe relevantne za rad sa LGBT osobama, moguća su dva načina:*

*1) U načelu, moguće je inicirati postupak za izmene i dopune pravilnika kojim su uređeni stručni poslovi u socijalnoj zaštiti, da bi se dotične norme „umekšale“, da bi prepoznale i navedene poslove i omogućile da ih obavljaju i lica koja nisu stručni radnici u smislu Zakona o socijalnoj zaštiti. Ovaj put je teži i ima slabe kapacitete da bude uspešan, zato što implicira temeljne promene u arhitektonici i suštini stručnih poslova socijalne zaštite.*

*2) Moguće je parnjačko savetovanje, tj. dobrovoljca u ulozi savetnika, tj. parnjačkog edukatora u sistemu socijalne zaštite identifikovati kao poslovne saradnike u smislu Pravilnika o stručnim poslovima u socijalnoj zaštiti. Osobe koje u realnosti obavljaju ove poslove mnogo će lakše ispuniti uslove za saradnika nego za stručnog radnika u smislu propisa u socijalnoj zaštiti, te je ovaj način njihovog apsorbovanja u sistem realniji i sa većim kapacitetom za uspeh. Stoga je potrebno da organizacije civilnog društva koje se bave LGBT osobama iniciraju postupak izmene Pravilnika o stručnim poslovima u socijalnoj zaštiti u navedenom smislu.*

**Programi za rad sa LGBT osobama i članovima njihovih porodica.** Sistem usluga socijalne zaštite je, kao što to proističe iz analize usluga socijalne zaštite, otvoren i ima apsorpcioni kapacitet za prihvatanje novih usluga, a postojeće su namenjene korisnicima sa različitim karakteristikama i potrebama. Moguće je proširiti usluge socijalne zaštite kreiranjem novih, koje odgovaraju LGBT osobama i njihovim porodicama.

Sudeći po evidentiranim „nišama“ u sistemu socijalne zaštite, tj. prazninama u sadržajima koje bi mogle koristiti LGBT osobe i članovi njihovih porodica, najviše prostora za unapređenje nalazi se u grupi savetodavno-terapijskih i socijalno-edukativnih usluga, a naročito u delu socijalno-edukativnih usluga. Naime, socijalno-edukativne usluge pružaju se kao vid pomoći pojedincima i porodicama koje su u krizi, radi unapređivanja porodičnih odnosa, **prevazilaženja kriznih situacija** i sticanja veština za samostalan i produktivan život u društvu<sup>1</sup>. Ove usluge nisu detaljnije definisane *Zakonom o socijalnoj zaštiti*, niti pravilnikom kojim su uređeni minimalni standardi usluga socijalne zaštite. One se sastoje od niza programskih aktivnosti, koje je moguće kreirati s obzirom na svaku korisničku grupu, uključujući i LGBT osobe i članove njihovih porodica.

S obzirom na aktuelno stanje u socijalnoj zaštiti u Srbiji, ne prepoznaju se velike sistemske aktivnosti

<sup>1</sup> Videti član 46. stav 1. Zakona o socijalnoj zaštiti.



za kreiranje novih usluga socijalne zaštite. Na drugoj strani, priroda socijalno-edukativnih usluga je takva da se one mogu osmišljavati razvojem programskih aktivnosti (programa) za rad sa korisnicima, uključujući i LGBT osobe i članove njihovih porodica.

Uvođenje ovih programa u sistem socijalne zaštite nije upućeno samo na standardizaciju novih usluga, već je moguće kroz sistem akreditacije programa obuke, ali bez verifikacije njihovog sadržaja u vidu standardizacije ili akreditacije. Naime, sistem akreditacije je, po pozitivnim propisima, usmeren samo na akreditaciju programa obuke za angažovana lica u sistemu socijalne zaštite, a ne i na akreditaciju programa koji su usmereni na konkretan rad sa korisnicima. Ovo znači da je moguće u okviru programa obuke angažovanog osoblja u sistemu socijalne zaštite kreirati i deo programa koji se odnosi na rad sa korisnicima. U tom slučaju kreirani program bi trebalo da bude upućen Republičkom zavodu za socijalnu zaštitu, radi dobijanja akreditacije. Prema članu 201. Zakona o socijalnoj zaštiti: „Prijava programa obuke za akreditaciju podnosi se Republičkom zavodu za socijalnu zaštitu, koji ispituje da li je ta prijava potpuna i uredna. Prispjele potpune i uredne prijave za akreditaciju, zajedno sa pratećom dokumentacijom, Republički zavod za socijalnu zaštitu dostavlja Odboru za akreditaciju. Odbor za akreditaciju razmatra prispjele prijave, vrši stručnu ocenu programa, sačinjava listu programa koji su ispunili standarde za akreditaciju i dostavlja je zajedno sa stručnim mišljenjem ministru nadležnom za socijalnu zaštitu radi donošenja rešenja o akreditaciji. Rešenje o akreditaciji programa obuke iz stava 3. ovog člana konačno je u upravnom postupku i protiv njega se može voditi upravni spor. Način sprovođenja postupka akreditacije propisuje ministar nadležan za socijalnu zaštitu.”

Pored navedenog, moguće je kreirati program ili više programa rada sa korisnicima, u našem slučaju su to LGBT osobe i članovi njihovih porodica, i primenjivati ih u radu- a da taj program nije verifikovan od strane nekog organa u sistemu socijalne zaštite. Ovo proističe iz toga što je u sistemu licenciranja potrebno, između ostalog, razviti programske aktivnosti koje se realizuju u pružanju usluge u kojima se definišu programi rada sa konkretnom korisničkom grupom u okviru pružanja usluge za čije pružanje se traži licenca. Ono što je ovde važno još jednom istaći jeste da se na pružanje savetodavno-terapijskih i socijalno-edukativnih usluga po pozitivnim propisima u oblasti socijalne zaštite od organizacije koja ih pruža ne traži licenca. To dalje znači da organizacija koja pruža socijalno-edukativne usluge nema prilike da verifikuje svoje programske aktivnosti, jer se one mogu verifikovati samo u okviru postupka licenciranja organizacije.

Možemo debatovati o tome da li je ovakvo rešenje dobro ili nije, ali ono što je svakako činjenica jeste da postoji prazan prostor u sistemu kvaliteta socijalne zaštite, koji ujedno omogućava veću fleksibilnost i kreativnost organizacijama koje pružaju socijalno-edukativne usluge.

Tako organizacije civilnog društva koje rade sa LGBT osobama i članovima njihovih porodica mogu razvijati programe rada sa ovim korisnicima koji odgovaraju potrebama i specifičnostima korisničke

grupe. Svrha ovih programa u odnosu na osobe drugačije seksualne orijentacije i rodnog identiteta i njihove porodice je pružanje pomoći i podrške radi očuvanja porodičnih i partnerskih odnosa, prihvatanje članova porodice koji su LGBT osobe, sprečavanje nasilja i diskriminacije u porodici, pomoć LGBT osobama da ostvare što veći stepen samostalnosti i samopouzdanja, kako bi poboljšali kvalitet života i integrisali se u zajednicu.

*Organizacije civilnog društva mogu, kao vrstu socijalno-edukativnih usluga, razvijati programe rada sa LGBT osobama i članovima njihovih porodica, koji odgovaraju potrebama korisnika iz ove grupe.*

**Prihvatište za LGBT osobe.** Prema Pravilniku o minimalnim standardima za pružanje usluga socijalne zaštite<sup>1</sup> usluge smeštaja u prihvatilištu pružaju se najduže u trajanju do šest meseci, između ostalog sledećim korisničkim grupama: deci, mladima i odraslim žrtvama nasilja u porodici, zlostavljanja ili zanemarivanja; deci i mladima 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; odraslim i starim licima u kriznim situacijama, beskućnicima i prošnjacima.

Prema tome, LGBT osobe mogu biti korisnici usluge smeštaja u prihvatilište, odnosno moguće je osnivati prihvatilište za LGBT osobe radi omogućavanja njihovog privremenog smeštaja kada su prinuđene da napuštaju svoje porodične domove. *Pravilnik o minimalnim standardima za pružanje usluga socijalne zaštite* ima normativno-apsorpcioni kapacitet i za prepoznavanja prihvatilišta namenjenih LGBT osobama. Da bi se ova usluga unapredila i postala dostupnija LGBT osobama, nije potrebno vršiti izmene i dopune propisa na nacionalnom nivou.

*Ono što je potrebno jeste da se organizacije civilnog društva koje su za to zainteresovane, licenciraju za pružanje ove usluge, te da u svojim aktima, u skladu sa Pravilnikom o licenciranju organizacija socijalne zaštite, kao korisničku grupu identifikuju LGBT osobe u kriznim situacijama, kako na uzrastu dece odnosno mladih, tako i u dobu odraslih lica.*

---

<sup>1</sup> Videti član 25. ovog pravilnika

*Također, potrebno je da se ova usluga sa navedenom ciljnom grupom prepozna u odlukama jedinica lokalne samouprave o uslugama socijalne zaštite, kao i da se u saradnji sa organima jedinica lokalne samouprave obezbedi finansiranje ovakvih prihvatilišta.*

*Ono što bi bilo celishodno jeste zagovaranje otvaranja prihvatilišta za LGBT osobe na međuopštinskom nivou - za potrebe dve ili više jedinica lokalne samouprave. To će svakako predstavljati izazov za organizacije civilnog društva koje se bave LGBT osobama, ali to jeste način da se usluga prihvatilišta u kriznim situacijama učini dostupnom LGBT osobama.*

## VII ZAKLJUČCI I PREPORUKE

U ovom završnom delu analize iznosimo zaključke i preporuke u vezi sa unapređenjem sistema socijalne zaštite u odnosu na LGBT osobe i članove njihovih porodica.

Zaključci i preporuke iz ovog dela analize već se nalaze u tekstu, ali ih ovde grupišemo i dajemo sumarno s ciljem bolje preglednosti i povećanja potencijala za njihovo korišćenje.

### Zabrana diskriminacije, korisnici i usluge socijalne zaštite

- Status članice Ujedinjenih nacija i kandidata za članstvo u Evropskoj uniji obavezuje Republiku Srbiju da svoje unutrašnje pravo i praksu usaglasi sa međunarodnim standardima koji se odnose na zaštitu od diskriminacije i unapređenje prava i položaja pripadnika LGBT populacije.
- *U Zakonu o socijalnoj zaštiti* eksplicirana je zabrana diskriminacije korisnika socijalne zaštite po osnovu seksualne orijentacije, što pozitivno govori o uvidu zakonodavca u potrebu da se i ovo lično svojstvo nedvosmisleno navede kao osnov za zabranu diskriminacije. Međutim, u istoj odredbi nema i rodnog identiteta, kao ličnog svojstva za zabranu diskriminacije korisnika socijalne zaštite. Ovo lično svojstvo moramo videti kao skriveno u sintagmi ili *drugog ličnog svojstva*, koja stoji na kraju citirane zakonske odredbe. I pored toga, u budućim izmenama i dopunama *Zakona o socijalnoj zaštiti* potrebno je eksplicitno navesti i rodni identitet kao lično svojstvo za zabranu diskriminacije korisnika socijalne zaštite.
- Korisničke grupe u *Zakonu o socijalnoj zaštiti* definisane su prema osobenostima korisnika koje su relevantne za materijalna davanja odnosno usluge socijalne zaštite. U takve osobenosti prema ovom zakonu ne spadaju seksualna orijentacija i rodni identitet, što za posledicu ima da kao korisnici socijalne zaštite nisu eksplicirane LGBT osobe, kako u životnom dobu deteta i mlade osobe, tako i u dobu odraslih i starijih lica. Međutim, LGBT osobe svakako mogu biti korisnici socijalne zaštite ako ispunjavaju neki od uslova propisanih zakonom za korišćenje prava na materijalnu podršku ili uslugu socijalne zaštite.
- Uloga centra za socijalni rad je da proceni samostalnost osobe, njene mogućnosti za postizanje dobrobiti, u skladu sa uzrastom, odnosno starošću i životnim okolnostima. Centar za socijalni rad

treba da prepozna teškoće koje neka osoba ima u obavljanju svakodnevnih životnih aktivnosti i upravljanju svojim životom, i u skladu sa tom procenom upućuje korisnika na korišćenje određene usluge socijalne zaštite. Procenu vrše stručnjaci centra za socijalni rad zajedno sa korisnikom i uz učešće važnih osoba iz okruženja korisnika, kao i uz učešće stručnjaka van centra za socijalni rad, ukoliko je to potrebno.

- Sistem usluga socijalne zaštite je otvoren sistem. Svaka grupa usluga sačinjena je od nabiranja konkretnih usluga koje tu spadaju, ali je nabiranje otvoreno i za nove usluge koje će, razumno je pretpostaviti, vremenom nastajati. Time se sistem usluga postavlja kao otvoren sistem, koji ima moć apsorbovanja novih usluga za kojima se ukaže potreba.
- **Zakonom o socijalnoj zaštiti** propisano je da usluge procene i planiranja pruža centar za socijalni rad u okviru javnih ovlašćenja. Po izvršenoj proceni i sačinjenom individualnom planu usluga, centar za socijalni rad donosi rešenje i upućuje korisnika kod odgovarajućeg pružaoca usluge, za kojom korisnik ima potrebe. Dakle, procenu i planiranje, radi odlučivanja o tome koje su usluge potrebne korisniku i koje mere u skladu sa drugim zakonima treba preduzeti – vrši isključivo centar za socijalni rad. Umesto centra za socijalni rad ove poslove ne može uraditi nijedna druga organizacija. Međutim, kada se ovlašćenom pružaocu usluge (organizaciji socijalne zaštite) iz centra uputi korisnik radi korišćenja konkretne usluge, pružalac te usluge takođe radi procenu i obavlja individualno planiranje. Pružalac usluge sada radi procenu i planira konkretnije u funkciji pružanja one usluge koju on treba da pruži (npr. dnevni boravak, personalnu asistenciju, pomoć u kući). Razlika u odnosu na ulogu centra za socijalni rad je u tome što pružalac te usluge procenu i planiranje realizuje kao elemente stručnog postupka i samo u odnosu na ciljeve za čije ostvarivanje je zadužen u okviru plana usluga centra za socijalni rad. Takođe, pružalac usluge je obavezan da u okviru svojih poslova prati efekte realizovanih aktivnosti i radi evaluaciju uspešnosti pružanja usluge.
- Usluge neodložne intervencije su posebno istaknute u **Zakonu o socijalnoj zaštiti**. Njihovo pružanje usmereno je na zaštitu bezbednosti korisnika u situacijama koje ugrožavaju život, zdravlje i razvoj korisnika. Za usluge neodložne intervencije neophodna je saradnja centra za socijalni rad sa drugim organima i službama. Bitni činioци u pružanju usluga neodložne intervencije mogu biti i organizacije civilnog društva koje se bave zaštitom i unapređenjem položaja LGBT osoba, a ove usluge se mogu odnositi i na LGBT osobe u situacijama u kojima su im ugroženi sigurnost, život i zdravlje.
- Za pružanje savetodavno-terapijskih i socijalno-edukativnih usluga nije potrebna licenca organizacije koja ih pruža, ali je neophodno da stručni radnik koji pruža neku uslugu iz ove grupe, ima specijalizovanu licencu za pružanje te usluge.

## Obezbeđivanje usluga socijalne zaštite

- Opštine i gradovi identifikovani su kao važni socijalni akteri u obezbeđivanju usluga socijalne zaštite. Veliki broj usluga je upravo u njihovoj nadležnosti, što znači da ih oni moraju obezbediti.
- Nadležnost za obezbeđivanje dnevnih usluga u zajednici, koja je na opštinama i gradovima, zapravo znači da su organi ovog nivoa vlasti dužni da obezbede finansijska sredstva za pružanje usluga. Pored toga, opštine i gradovi obezbeđuju usluge tako što ovlašćenim pružaocima usluga omogućavaju da usluge pružaju korisnicima.
- Kroz namenske transfere instalirana je sistemska finansijska podrška lokalnim vlastima sa republičkog nivoa, za uspostavljanje i unapređenje socijalnih usluga u zajednici. Ni posle više od tri godine nije doneta Uredba o namenskim transferima, što umnogome obesmišljava koncept namenskih transfera iz *Zakona o socijalnoj zaštiti*.
- Usluge u zajednici koje opština ili grad ne može obezbediti ili ih ne može obezbediti u dovoljnom obimu preko već osnovanih ustanova socijalne zaštite, obezbeđuju se putem javne nabavke. *Zakon o socijalnoj zaštiti* upućuje na obezbeđenje potrebnih usluga, a prvenstveno usluga u zajednici, putem kompetitivnosti organizacija koje žele da se jave u svojstvu pružaoca usluge socijalne zaštite.
- Mehanizmi koje podrazumeva sistem javne nabavke usluga (konkursi, ugovaranje, monitoring, evaluacija, izveštavanje, raskid i uslovljeno produženje ugovora), u znatnoj meri štite korisnika i garantuju mu ispunjenost standarda kvaliteta usluge. Sistem javnih nabavki usluga socijalne zaštite nije zaživeo. Brojne jedinice lokalne samouprave izbegavaju da usluge iz svoje nadležnosti obezbeđuju putem javnih nabavki, već ih suprotno odredbama *Zakona o socijalnoj zaštiti* u velikoj meri ustupaju centrima za socijalni rad.

## Licenciranje organizacija - pružalaca usluga socijalne zaštite

- Ovlašćeni pružalac usluge socijalne zaštite, prema Zakonu o socijalnoj zaštiti, znači – licencirana organizacija. Posedovanje licence je formalni uslov za pružanje usluge socijalne zaštite za čije je pružanje propisana licenca. Licenciraju se organizacije socijalne zaštite u koje spadaju sve organizacije bez obzira na oblik organizovanja: organizacije civilnog društva, ustanove socijalne zaštite i druge ustanove, društva lica i društva kapitala, preduzetnici. Ne licenciraju se centri za socijalni rad za poslove u okviru javnih ovlašćenja.

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

## Organizacije civilnog društva koje se bave unapređenjem položaja LGBT osoba i LGBT osobe kao korisnici usluga socijalne zaštite

- LGBT osobe i članovi njihovih porodica mogu biti korisnici bilo koje usluge socijalne zaštite, ako za njom imaju potrebe u skladu za pravilnikom kojim su uređeni minimalni standardi usluga socijalne zaštite. Sve usluge socijalne zaštite dostupne su LGBT osobama i članovima njihovih porodica.
- „Trening za zaposlene u centrima za socijalni rad za pružanje kvalitetnih usluga LGBT osobama i njihovim porodicama” potrebno je realizovati periodično, tako da učesnici budu novozaposleni stručnjaci centara za socijalni rad;
- Potrebno je razviti nove, unapređene i specijalizovane programe obuke, koji bi targetirali stručnjake koji su već završili „Trening za zaposlene u centrima za socijalni rad za pružanje kvalitetnih usluga LGBT osobama i njihovim porodicama”.
- Praksa i iskustva iz saradnje centara za za socijalni rad i *Asocijacije DUGA* mogu biti empirijski re-surs za institucionalizaciju ovakvih partnerstava, kao i za standardizaciju instrumenata u odnosu na procenu, planiranje, izveštavanje, iniciranje upućivanja, monitoring, evaluaciju, uzajamnu podršku i dr. pitanja zaštite LGBT osoba u sistemu socijalne zaštite.
- Formalno partnerstvo čini jedna ili više organizacija civilnog društva koje se bave LGBT osobama na jednoj strani, kao i jedan ili više centara za socijalni rad – s tim što treba definisati da sve ove organizacije koje čine partnersku mrežu imaju isti cilj i udružuju svoje snage da bi zajednički radili na rešavanju problema i unapređenju položaja LGBT osoba kao korisnika socijalne zaštite.
- Nesporna je potreba za kreiranjem i pružanjem međusektorskih usluga, tj. istovremenih i kombinovanih usluga koje pružaju obrazovne, zdravstvene i druge ustanove. Da bi se ove usluge pružale

moraju se najpre standardizovati. Standardizacija međusektorskih usluga podrazumeva angažovanje onih sektora koji su uključeni u njihovo pružanje (socijalne zaštite, zdravstvene zaštite, obrazovanja). Zainteresovana organizacija civilnog društva koja se bavi LGBT osobama u saradnji sa Republičkim zavodom za socijalnu zaštitu, mora pokrenuti inicijativu za standardizaciju ovih usluga. Takođe, sa iste adrese mora doći inicijativa za donošenje protokola o pružanju međusektorskih usluga. Ovaj protokol ili više njih moraju doneti ministri u nadležnim ministarstvima, a ne smeju biti stvar uređenja na nižim nivoima (jedinica lokalne samouprave ili ustanova odnosno pružalaca usluga).

- Akt organizacije civilnog društva, bez obzira na to da li je u obliku nekog obrasca, tj. „standardizovanog sadržaja” koji je dogovoren u saradnji centra za socijalni rad sa organizacijom civilnog društva, kojim se identifikuju potrebe LGBT osobe za određenom uslugom ili merom podrške – ima karakter inicijative upućene centru za socijalni rad za pokretanje postupka procene potreba i upućivanja LGBT osobe na korišćenje usluge socijalne zaštite.
- Razvojem i standardizacijom instrumenata za iniciranje postupka procene potreba LGBT osoba i upućivanja ovih osoba na korišćenje usluge socijalne zaštite, razvojem i standardizacijom instrumenata izveštavanja i dobijanja povratnih informacija o radu sa ovim korisnicima, kao i razvojem mehanizma monitoringa, evaluacije i stručne podrške u saradnji organizacija civilnog društva koje se bave LGBT osobama i centara za socijalni rad, uspostavlja se funkcionalni sistem upućivanja LGBT osoba kao korisnika i unapređuje saradnja centara za socijalni rad i ovih organizacija civilnog društva.
- Terenski rad (outreach) treba prepoznati jasnije u sistemu socijalne zaštite i standardizovati – bilo kao metod, uslugu ili program. Terenske saradnike kao angažovana lica koja vrše terenski rad (outreach) treba definisati kao saradnike u smislu Pravilnika o stručnim poslovima u socijalnoj zaštiti. Organizacije civilnog društva koje se bave LGBT osobama, u saradnji sa Republičkim zavodom za socijalnu zaštitu treba da pokrenu inicijativu za standardizaciju terenskog rada (outreach-a) i identifikaciju terenskih radnika kao saradnika u socijalnoj zaštiti.
- Prema iskustvima organizacija civilnog društva koje se bave LGBT osobama, u radu sa ovim osobama ima potrebe i za obavljanjem poslova **parnjačkog savetovanja**, odnosno za **dobrovoljcem u ulozi savetnika** ili **parnjačkog edukatora**, usled nedostatka poverenja prema etabliranim stručnjacima iz sistema socijalne zaštite odnosno već uspostavljenog poverenja prema drugoj osobi drugačije seksualne orijentacije. Ako imamo u vidu odnosne pozitivne propise, onda bi parnjačko savetovanje, tj. dobrovoljac u ulozi savetnika ili parnjački edukator, ukoliko bi radili poslove savetodavnog usmeravanja ili savetovanja – morali da budu stručni radnici na osnovnim odnosno specijalizovanim poslovima socijalne zaštite. Problem je u tome što osobe koje u praksi obavl-



jaju poslove parnjačkog savetovanja, dobrovoljca u ulozi savetnika ili parnjačkog edukatora – – nisu stručni radnici u smislu propisa u socijalnoj zaštiti. Da bi se njihova usloga prepoznala u socijalnoj zaštiti, kao osoba relevantnih za rad sa LGBT osobama, moguća su dva načina:

1. U načelu, moguće je inicirati postupak za izmene i dopune pravilnika kojim su uređeni stručni poslovi u socijalnoj zaštiti, da bi se dotične norme „umekšale“, da bi prepoznale i navedene poslove i omogućile da ih obavljaju i lica koja nisu stručni radnici u smislu Zakona o socijalnoj zaštiti. Ovaj put je teži i ima slabe kapacitete da bude uspešan, zato što implicira temeljne promene u arhitektonici i suštini stručnih poslova socijalne zaštite.
  2. Moguće je parnjačko savetovanje, tj. **dobrovoljca u ulozi savetnika odnosno parnjačkog edukatora** u sistemu socijalne zaštite identifikovati kao poslovne **saradnike** u smislu Pravilnika o stručnim poslovima u socijalnoj zaštiti. Osobe koje u realnosti obavljaju ove poslove mnogo će lakše ispuniti uslove za saradnika nego za stručnog radnika u smislu propisa u socijalnoj zaštiti, te je ovaj način njihovog apsorbovanja u sistem realniji i sa većim kapacitetom za uspeh. Stoga je potrebno da organizacije civilnog društva koje se bave LGBT osobama iniciraju postupak izmene Pravilnika o stručnim poslovima u socijalnoj zaštiti u navedenom smislu.
- Organizacije civilnog društva mogu kao vrstu socijalno-edukativnih usluga razvijati programe rada sa LGBT osobama, koji odgovaraju potrebama korisnika iz ove grupe.
  - LGBT osobe mogu biti korisnici usluge smeštaja u prihvatilište, odnosno moguće je osnivati prihvatilište za LGBT osobe radi omogućavanja njihovog privremenog smeštaja kada su prinuđene da napuštaju svoje porodične domove. *Pravilnik o minimalnim standardima za pružanje usluga socijalne zaštite* ima normativno-apsorpcioni kapacitet i za prepoznavanja prihvatilišta namenjenih LGBT osobama. Ono što je potrebno jeste da se organizacije civilnog društva koje su za to zainteresovane, licenciraju za pružanje ove usluge, te da u svojim aktima, u skladu sa *Pravilnikom o licenciranju organizacija socijalne zaštite*, kao korisničku grupu identifikuju LGBT osobe u kriznim situacijama, kako na uzrastu dece odnosno mladih, tako i u dobu odraslih lica. Takođe, potrebno je da se ova usluga sa navedenom ciljnom grupom prepozna u odlukama jedinica lokalne samouprave o uslugama socijalne zaštite, kao i da se u saradnji sa organinima jedinica lokalne samouprave obezbedi finansiranje ovakvih prihvatilišta. Ono što bi bilo celishodno jeste zagovaranje otvaranja prihvatilišta za LGBT osobe na međuopštinskom nivou – za potrebe dve ili više jedinica lokalne samouprave. To će svakako predstavljati izazov za organizacije civilnog društva koje se bave LGBT osobama, ali to jeste način da se usluga prihvatilišta u kriznim situacijama učini dostupnom LGBT osobama.



## **IMPRESSUM**

ANALIZA SISTEMA SOCIJALNE ZAŠTITE  
sa aspekta organizacija civilnog društva koje se bave  
unapređenjem položaja LGBT osoba i LGBT osoba kao korisnika  
usluga socijalne zaštite

Izdavač:  
Asocijacija Duga  
[www.asocijacijaduga.org.rs](http://www.asocijacijaduga.org.rs)

Urednik:  
Vladan Jovanović

Lektura i korektura:  
Srđan Gagić

Tehničko uređenje i prelom:  
LNK STUDIO

Dizajn korica:  
Vladimir Opsenica

Štampa:  
Štamparija Stojkov