

Правилник о организацији, нормативима и стандардима рада центра за социјални рад

"Службени гласник РС", бр. 59 од 11. јуна 2008, 37 од 1. јуна 2010, 39 од 3. јуна 2011 - др. правилник, 1 од 11. јануара 2012 - др. правилник, 51 од 19. јула 2019, 12 од 8. фебруара 2020, 83 од 28. јула 2022.

I. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Садржина Правилника

Члан 1.

Овим правилником уређује се обављање делатности центра за социјални рад (у даљем тексту: центар) у вршењу јавних овлашћења, и то: организација, нормативи и стандарди стручног рада и садржај и начин вођења евиденције о корисницима и документације о стручном раду.

Дефиниције појмова

Члан 2.

У овом правилнику користе се следећи појмови:

- 1) „корисник” означава особу, породицу или социјалну групу у заједници која користи услуге социјалних служби у задовољавању потреба и која без подршке тих служби не може достићи или одржати квалитет живота или заштитити своја права;
- 2) „стручни радник” означава стручњака који се бави пословима социјалног рада, управно-правним пословима или пословима планирања и развоја;
- 3) „случај” означава ситуацију или околности које отежавају задовољавање потреба, ометају функционисање и остваривање права корисника, а поводом којих се покреће професионално вођен процес промене у циљу задовољења потреба и превазилажења проблема корисника;
- 4) „водителј случаја” означава стручног радника који је задужен за конкретан случај који утврђује и користи потребне професионалне и друге ресурсе из центра или из других установа и организација у локалној заједници, који су неопходни за задовољавање и превазилажење потреба и проблема, односно пружања одговарајућих услуга кориснику;
- 5) „вођење случаја” означава системски приступ у социјалном раду који обухвата активности процене, аранжирања приступа услугама, планирања, координације, надгледања и евалуацију услуга које треба да одговоре на потребе конкретног корисника;
- 6) „супервизор стручног рада” означава искусног стручњака који има задатак да координира, усмерава, подстиче и евалуира рад водитеља случаја, и у својим активностима обједињује административну, едукативно-развојну и подржавајућу функцију супервизије;
- 7) „супервизија” означава процес који обезбеђује да се применом стандарда реализују стручни задаци и активности из делатности центра кроз професионалну подршку и учење, а стручни радници на тај начин развију знање, компетенцију и могућност да преузму одговорност за сопствену праксу, а тиме и подигну ниво квалитета заштите корисника;
- 8) „процена” означава организован процес прикупљања података, препознавања и оцене проблема, потреба, снага и ризика, ситуације и укључених особа који се постепено развија како би се одредили циљеви рада са корисником, потребне услуге и мере;
- 9) „планирање” означава процес у коме се, на основу информација које су добијене током процене, развија усмерен, систематичан и временски ограничен план у сарадњи са корисником и породицом и другим укљученим стручњацима, службама и особама;
- 10) „план услуга и мера” одређује основни скуп услуга, мера, задатака и активности за достизање жељених циљева рада и исхода за корисника, повезивањем резултата процене са интервенцијама, услугама и мерама;
- 11) „евалуација” означава поступак којим се у одређеним временским интервалима, упоређивањем планираних исхода са актуелним стањем корисника и породице, разматра адекватност процене и резултати услуга и мера, односно у ком степену су задаци постављени планом обављени и достигнути исходи који воде циљу рада;
- 12) „поновни преглед” означава поступак у коме се на основу резултата евалуације врши ревизија, односно поновна процена потреба, снага и ризика и ревидира план рада у циљу прилагођавања услуга и мера променама у околностима и функционисању корисника и породице;
- 13) „услуга” означава активности и добра која се нуде кориснику у циљу побољшања квалитета живота, задовољавања потреба, отклањања или ублажавања ризика, недостатака или неприхватљивог друштвеног понашања и највећег могућег развоја потенцијала корисника за живот у заједници;
- 14) „мера” означава скуп правних поступака који се у центру спроводе у складу са јавним овлашћењима,

15) систем за заштиту и аутоматизацију инструмената социјалне заштите” је софтверско решење у којем центри за социјални рад обављају послове и воде евиденције из своје надлежности.*

*Службени гласник РС, број 83/2022

Законитост рада

Члан 3.

(1) Центар доноси одлуке о остваривању права корисника и пружа услуге корисницима у складу са законом и прописима донетим на основу закона.

(2) У вршењу јавних овлашћења, центар, као установа социјалне заштите и као орган старатељства, поступа у складу са нормативима и стандардима утврђеним овим правилником.

(3) У вршењу других послова утврђених законом, центар поступа по стандардима и нормативима које утврђује надлежни орган јединице локалне самоуправе.

Јавна овлашћења

Члан 4.

(1) У вршењу јавних овлашћења, центар, у складу са законом, одлучује о:

1. остваривању права на материјално обезбеђење;
2. остваривању права на додатак за помоћ и негу другог лица;
3. остваривању права на помоћ за оспособљавање за рад;
4. остваривању права на смештај у установу социјалне заштите;
5. остваривању права на смештај одраслог лица у другу породицу;
6. хранитељству;
7. усвојењу;
8. старатељству;
9. одређивању и промени личног имена детета;
10. мерама превентивног надзора над вршењем родитељског права;
11. мерама корективног надзора над вршењем родитељског права.

(2) У вршењу јавних овлашћења, центар, у складу са законом, обавља следеће послове:

- спроводи поступак посредовања – медијације у породичним односима (мирење и нагодба);
- доставља налаз и стручно мишљење, на захтев суда, у парницама у којима се одлучује о заштити права детета или о вршењу, односно лишењу родитељског права;
- доставља, на захтев суда, мишљење о сврсисходности мере заштите од насиља у породици коју је тражио други овлашћени тужилац;
- пружа помоћ у прибављању потребних доказа суду пред којим се води поступак у спору за заштиту од насиља у породици;
- спроводи поступак процене опште подобности хранитеља, усвојитеља и старатеља;
- врши попис и процену имовине лица под старатељством;
- сарађује са јавним тужиоцем, односно судијом за малолетнике у избору и примени васпитних налога;
- спроводи медијацију између малолетног учиниоца и жртве кривичног дела;
- подноси извештај о испуњењу васпитног налога јавном тужиоцу, односно судији за малолетнике;
- присуствује, по одобрењу суда, радњама у припремном поступку против малолетног учиниоца кривичног дела (саслушање малолетног учиниоца кривичног дела, саслушање других лица), ставља предлоге и упућује питања лицима која се саслушавају;
- доставља мишљење суду пред којим се води кривични поступак против малолетника у погледу чињеница које се односе на узраст малолетника, чињеница потребних за оцену његове зрелости, испитује средину у којој и прилике под којима малолетник живи и друге околности које се тичу његове личности и понашања;

- присуствује седници већа за малолетнике и главном претресу у кривичном поступку против малолетног учиниоца кривичног дела;
- обавештава суд надлежан за извршење заводске васпитне мере и орган унутрашњих послова када извршење мере не може да започне или да се настави због одбијања или бекства малолетника;
- стара се о извршењу васпитних мера посебних обавеза;
- проверава извршење васпитне мере појачаног надзора од стране родитеља, усвојитеља или старатеља и указује им помоћ у извршењу мере;
- проверава извршење васпитне мере појачаног надзора у другој породици и указује помоћ породици у коју је малолетник смештен;
- спроводи васпитну меру појачаног надзора од стране органа старатељства тако што се брине о школовању малолетника, његовом запослењу, одвајању из средине која на њега штетно утиче, потребном лечењу и сређивању прилика у којима живи;
- стара се о извршењу васпитне мере појачаног надзора уз обавезу дневног боравака у установи за васпитавање и образовање малолетника,
- доставља суду и јавном тужиоцу за малолетнике извештај о току извршења васпитних мера о чијем се извршењу стара;
- предлаже суду доношење одлуке о трошковима извршења васпитних мера;
- обавља друге послове утврђене законом.

(3) Центар у вршењу јавних овлашћења пружа услуге социјалног рада и покреће судске поступке када је законом на то овлашћен.

Јавност рада

Члан 5.

- (1) Центар је дужан да обезбеди јавност свог рада и да извештава надлежни орган државне управе, односно покрајински орган управе и надлежни орган јединице локалне самоуправе о свом раду, у складу са законом и овим правилником.
- (2) Центар обавештава грађане своје општине, односно града о својим законским обавезама и овлашћењима као и услугама и програмима које нуди, путем средстава јавног информисања, јавних предавања, презентација и на друге погодне начине.

Поштовање људских права и достојанства корисника

Члан 6.

Центар је дужан да у остваривању права и пружању услуга поштује људска права и достојанство корисника.

Заштита од дискриминације

Члан 7.

- (1) Центар је дужан да заступа интересе и права корисника и да обезбеди једнак приступ услугама за које је надлежан свим грађанима, независно од етничких, културних, верских, родних или социо-економских разлика, инвалидитета и сексуалне оријентације.
- (2) У раду са корисницима, непосредно или преко уговора са другим службама, центар неће, на основу припадности из става 1. овог члана:
- ограничити особу на било који начин у коришћењу услуга, информација, помоћи и правне заштите које пружа центар за социјални рад;
 - односити се на другачији начин према особи у одређивању да ли испуњава критеријуме за коришћење услуге или права;
 - ограничити било ког појединца у могућности да учествује у програмима центра, или му омогућити да учествује на другачији начин него другим особама;
 - онемогућити или ограничити могућност да било који појединац учествује у раду група, комисија и саветодавних одбора који су саставни део рада центра за социјални рад.
- (3) Неће се сматрати дискриминацијом активности центра којима се отклања или поправља неповољан положај појединих група корисника или пружају услуге везане за специфичан начин задовољавања потреба.

Доступност услуга

Члан 8.

- (1) Центар је дужан да свој рад организује на начин да омогући доступност услуга свима онима којима су оне потребне, са посебном пажњом усмереном на рањиве групе (деца, стари, инвалиди, припадници мањинских група и др.).
- (2) Доступност услуга центра обезбеђује се:

– координацијом активности са другим јавним службама, хуманитарним организацијама, удружењима грађана и другим организацијама у локалној заједници;

– информисањем грађана путем средстава јавног информисања, јавних предавања, презентација, памфлета и на други начин, о програмима, правима и услугама које центар пружа као и о другим правима и обавезама које им по закону припадају;

– омогућавањем подношења захтева и општења са корисницима електронским путем;*

– истицањем контакт адресе и телефона центра на одговарајућим јавним местима и у службама у заједници (зграда јединице локалне самоуправе, здравствени центар, служба запошљавања, локална средства информисања и сл.);

– отварањем канцеларија у удаљеним местима;

– на други одговарајући начин.

*Службени гласник РС, број 83/2022

Превенција

Члан 9.

(1) Центар је дужан да развија превентивне програме који доприносе задовољавању индивидуалних и заједничких потреба грађана, односно спречавању и сузбијању социјалних проблема у локалној заједници.

(2) Превентивно деловање у раду центра спроводи се реализовањем конкретних, тематски одређених и на циљне групе усмерених превентивних програма.

(3) Превентивни програми треба да буду усмерени на:

– појединце, породице у ризику и маргинализоване групе, њихово оспособљавање за продуктиван живот у заједници, одговорно родитељство и предупређење зависности од социјалних служби;

– спречавање настанка социјалних проблема, као што су: насиље у породици, преступништво младих, зависности од психо-активних супстанци и слично;

– развијање волонтерских капацитета у заједници;

– кампања усмерених ка јачању грађанске свести и одговорности за задовољавање заједничких потреба, препознавање и отклањање проблема у заједници.

(4) Превентивне активности центра дефинишу се кроз план превентивних активности и програме у оквиру годишњег оперативног плана активности.

Развијање социјалних функција локалне заједнице

Члан 10.

Центар је дужан да учествује у пословима планирања и развоја социјалне функције локалне заједнице.

Ефикасност и економичност у раду

Члан 11.

(1) Рад служби у центру треба да буде организован тако да омогући:

– усмереност стручног рада према кориснику;

– активно учешће корисника у процесу заштите, а посебно у доношењу одлука о начину задовољавања сопствених потреба;

– ефикасно, економично и одговорно управљање радом на случају примененом метода вођења случаја;

– ефикасно и економично управљање обимом посла и људским ресурсима;

– остваривање координативне улоге центра у локалној заједници у организовању социјалних активности и програма.

(2) У складу са принципима економичности и ефикасности, а ради обезбеђивања несметаног приступа услугама, два или више центара могу заједно организовати пружање појединих услуга корисницима из своје надлежности.

Стручно усавршавање

Члан 12.

Стручни радници центра дужни су да се стручно усавршавају ради успешнијег остваривања и унапређења стручног рада.

Вођење евиденције и документације

Члан 13.*

Центар је дужан да о свом раду води евиденцију и документацију у електронском облику у јединственом систему за заштиту и аутоматизацију инструмената социјалне заштите (у даљем тексту: СОЗИС) коришћењем података из регистра Социјална карта, у складу са законом и овим правилником.*

*Службени гласник РС, број 83/2022

Поступање са подацима корисника*

*Службени гласник РС, број 83/2022

Члан 14.*

(1) Информације и подаци о личним и породичним приликама корисника које запослени у центру сазнају сматрају се службеном тајном.*

(2) Службеном тајном сматрају се и:*

– имена и адресе корисника и врста пружене услуге поједином кориснику;*

– подаци који стоје у захтеву корисника;*

– подаци који стоје у извештајима здравствених установа за корисника;*

– садржај преписке са другим установама или организацијама, ако та преписка садржи информације о кориснику или другим особама које су са њим повезане.*

(3) Не сматрају се поверљивим опште информације које нису повезане са корисником, као што су: трошкови администрације, трошкови појединих услуга, број и структура корисника, број и врста пружених услуга, статистички подаци добијени из истраживања и евалуације рада центра и др.*

(4) Приступ подацима корисника, осим запосленима у центру, обезбедиће се и надлежном надзорном органу, правосудним органима и полицији, кориснику на кога се подаци односе, као и његовом законском заступнику, односно пуномоћнику.*

(5) Волонтерима који по уговору обављају приправнички стаж и студентима на пракси може се обезбедити приступ подацима корисника по претходном одобрењу ментора и уз упозорење о обавези да су дужни да штите податке на исти начин као и запослени у центру.*

(6) Поједини подаци евиденције о кориснику могу се давати другим службама као што су здравствене или образовне установе, служба запошљавања и друге, само ако се за то обезбеди пристанак корисника на кога се ти подаци односе, осим ако друкчије није прописано законом.*

(7) Име корисника неће бити откривено групама или појединцима који спонзоришу хуманитарне и друге јавне акције без претходне сагласности корисника или чланова његове породице или без претходно усвојеног протокола поступања којим ће се гарантовати поверљивост података.*

(8) Донације у натурали или новцу биће уручене кориснику на начин који не нарушава његово достојанство и приватност.*

*Службени гласник РС, број 83/2022

II. ОРГАНИЗАЦИЈА РАДА

1. Организациона структура

Унутрашње уређење

Члан 15.

(1) Унутрашње уређење центра треба да омогући сагледавање и доследно управљање обимом посла, успостављање целовитог система одговорности, примерено управљање људским потенцијалима и адекватно сагледавање и вредновање уложеног стручног и другог рада сваког појединца.

(2) Груписање послова у центру врши се, по правилу, у оквиру организационих јединица.

(3) Организациона јединица – служба представља организациону целину у којој се реализује део активности из делатности центра, како би се што боље остварили организациони циљеви, управљање обухватом посла, контрола рада, квалитет и ефикасност.

(4) Унутрашње уређење и систематизација радних места у центру утврђује се унутрашњим општим актом.

Унутрашње организационе јединице

Члан 16.

- (1) Унутрашње организационе јединице утврђују се према врсти, сложености, природи и међусобној повезаности послова у центру.
- (2) У центру који има мање од десет запослених стручних радника, вршење послова може се организовати у оквиру једне унутрашње организационе јединице.
- (3) У центру који је основан за две или више општина, поред организационих јединица утврђених у члану 24. овог правилника, могу се формирати и посебна одељења за подручје једне општине.

Функционално повезивање

Члан 17.

- (1) Када два или више центара, у складу са чланом 11. став 2. овог правилника, заједно организују пружање појединих услуга, они споразумом утврђују у оквиру ког центра ће се услуга пружати, врсту услуге и међусобна права и обавезе.
- (2) Споразумом из става 1. овог члана може се обезбедити само пружање оних услуга које захтевају специјализована стручна знања и вештине као што су: поједине услуге у области хранитељства и усвојења, услуге посредовања у породичним односима и друге специјализоване услуге чије би пружање у сваком од центара, појединачно, у односу на учесталост потребе за услугом изискивало знатна материјална средства или ангажовање несразмерног броја стручних радника.
- (3) Споразум о заједничком пружању појединих услуга из става 1. овог члана закључује се уз одобрење министарства надлежног за социјална питања.

2. Груписање послова

Критеријуми

Чл. 18. до 21.

Престали су да важе (види члан 24. Правилника - 1/2012-73)

Обука новозапослених

Члан 22.

- (1) Сви новозапослени стручни и други радници и волонтери треба да заврше обуке прописане од стране министарства надлежног за социјална питања или другог надлежног органа.
- (2) За све новозапослене стручне раднике обезбеђује се 60-часовни структурирани тренинг на радном месту са супервизором или одређеним стручним радником – ментором.
- (3) Тренинг из става 2. овог члана мора да започне првог месеца и да се заврши до навршеног четвртог месеца од дана ступања на рад.

Приправници и волонтери

Члан 23.

Послове из чл. 19. и 20. овог правилника могу обављати и приправник, односно волонтер, уз надзор ментора.

Организационе јединице

Члан 24.

- (1) Унутрашње организационе јединице образују се уколико је на стручним пословима у центру ангажовано најмање десет запослених са одговарајућом стручном спремом.
- (2) Основне унутрашње организационе јединице су:
 - служба за заштиту деце и младих;
 - служба за заштиту одраслих и старих;
 - служба за правне послове;
 - служба за финансијско-административне и техничке послове.
- (3) У центру се могу, зависно од броја и структуре запослених, образовати као посебне унутрашње организационе јединице – пријемна служба и служба за планирање и развој.

(4) У центру који, с обзиром на број и структуру запослених, не испуњава услове за образовање унутрашњих организационих јединица, послове из делокруга центра обављају сви запослени стручни радници, у складу са општим актом о унутрашњем уређењу и систематизацији радних места.

Службе за заштиту одређених групација корисника

Члан 25.

(1) Службе за заштиту одређених групација корисника – деце и младих или одраслих и старих, могу се образовати уколико центар има најмање шест запослених стручних радника, по три у свакој служби, с тим да по један од стручњака обавља и послове руководиоца службе.

(2) У центру који, с обзиром на број и структуру запослених, не испуњава услове за формирање служби за заштиту одређених групација корисника, послове из делокруга ових служби обављају наизменично запослени стручни радници, у складу са одлуком директора центра и општим актом о унутрашњем уређењу и систематизацији радних места.

Служба за правне послове

Члан 26.

(1) Служба за правне послове као посебна организациона јединица може се образовати уколико има стално запослена најмање три стручна радника, од којих два правника и административног радника.

(2) Један од стручних радника из става 1. овог члана обавља послове руководиоца службе.

(3) У служби за правне послове обављају се послови из члана 20. овог правилника.

(4) У оквиру службе за правне послове организује се рад пријемне канцеларије и канцеларије за материјална давања.

(5) У пријемној канцеларији на пословима пријема, поред запослених у служби за правне послове, раде и запослени на пословима социјалног рада, а у складу са посебним планом дежурства на пријему.

(6) У канцеларији за материјална давања обављају се послови признавања права корисницима на материјално обезбеђење, додаток за помоћ и негу другог лица и друга новчана давања.

(7) У центру који, с обзиром на број запослених, не испуњава услове за образовање службе за правне послове као посебне организационе јединице, послове из делокруга ове службе обављају запослени правници, а, поред њих, послове пријема обављају запослени на пословима социјалног рада, у складу са посебним планом дежурства на пријему.

3. Управљање и организовање радног процеса

3.1. Директор

Члан 27.

Директор центра одговоран је за законитост рада, поштовање стандарда стручног рада, унутрашњу и спољну координацију, планирање, организовање и контролу рада запослених.

3.2. Руководилац службе

Члан 28.*

(1) Руководилац службе обезбеђује унутрашњу координацију и организацију, планирање и управљање обимом посла унутар службе, поштовање стандарда стручног рада, законитост рада и поштовање рокова и процедура.*

(2) Руководилац службе посебно је овлашћен и одговоран да:*

1) организује и распоређује стручне и друге раднике у оквиру организационе јединице;*

2) обезбеђује административну подршку, просторне и техничке услове за коришћење софтверских решења из члана 13. овог правилника за несметан рад стручних радника са корисником и обављање супервизијског процеса;**

3) врши контролу ажурности поступања, односно контролу поштовања законом, подзаконским актима и посебним упутствима прописаних и утврђених рокова за поступање;*

4) врши контролу извршења законом, подзаконским актима, посебним упутствима и стандардима прописаних и утврђених обавеза у вођењу евиденције и документације о кориснику и раду са корисником;*

5) обезбеђује расподелу предмета, према унапред утврђеним процедурама и критеријумима на нивоу установе, стручним радницима и води рачуна о подједнакој оптерећености и рационалном коришћењу радног времена сваког стручног и другог радника у организационој јединици;*

- 6) обавља комуникацију и координира рад организационе јединице са другим организационим јединицама унутар центра, у вези са конкретним случајем или посебним радним задатком;*
- 7) обавља комуникацију и координира рад организационе јединице са службама и институцијама у локалној заједници у вези са конкретним случајем или посебним радним задатком;*
- 8) прати рад приправника и волонтера који су распоређени на рад у организациону јединицу, одређује ментора за сваког приправника и волонтера и са ментором сачињава планове и програме њиховог стручног оспособљавања;*
- 9) сачињава операционалне планове и програме рада организационе јединице (оперативне, месечне, кварталне и годишње);*
- 10) сачињава извештаје о раду организационе јединице (оперативне, месечне, кварталне и годишње).*
- (3) У центрима за социјални рад који имају од 11-16 запослених стручних радника послове руководиоца служби за одређене групације корисника обавља један стручни радник на услугама социјалног рада.*
- (4) У центрима за социјални рад који имају више од 16 запослених стручних радника, послове руководиоца служби за децу и младе, одрасле и старе, као и правне послове обављају три запослена стручна радника.*
- (5) Послове руководиоца службе могу обављати стручни радници са завршеним основним академским студијама у оквиру образовно-научног поља друштвено-хуманистичких и правних наука.*

*Службени гласник РС, број 37/2010

**Службени гласник РС, број 83/2022

3.3. Супервизор

Члан 29.*

- (1) Супервизор обезбеђује поштовање стандарда стручног рада и доприноси квалитету услуга тако што координира, усмерава, обучава, подстиче и евалуира развој стручних компетенција водитеља случаја како би се постигли оптимални ефекти у задовољавању потреба корисника.*
- (2) Супервизор подржава стручне раднике – водитеље случаја организујући супервизијски процес у свим фазама рада као аутентичан, поверљив, професионалан, неутралан, објективан, и односећи се према водитељу случаја са уважавањем.*
- (3) Послове из става 1. овог члана, на седам стручних радника запослених на услугама социјалног рада (водитеља случаја), обавља један супервизор који има искуства у стручном раду од најмање пет година, поседује специфична знања, вештине и способност да квалитетно обавља сложене стручне послове.*
- (4) Стручни радник који обавља послове супервизора, може, уз одобрење непосредног руководиоца обављати и послове водитеља случаја уколико то не ремети процес супервизије и није у супротности са интересима корисника.*
- (5) У центрима за социјални рад који имају до шест стручних радника на услугама социјалног рада, стручном раднику који обавља послове супервизора и истовремено обавља и послове водитеља случаја, супервизијску подршку пружа директор установе, у складу са овим правилником према правилима која важе за супервизора.*
- (6) Центрима за социјални рад из става 4. овог члана супервизијска функција професионалне подршке, учења, подстицања, развоја компетенције, обезбеђује се у складу са планом завода за социјалну заштиту.*

*Службени гласник РС, број 37/2010

Члан 30.

- (1) Поред послова из члана 29. ст. 1. и 2. овог правилника супервизор у организовању и управљању стручним радом:
- 1) обезбеђује у свим фазама поступка заштиту најбољег интереса корисника;
 - 2) организује и реализује поступак супервизије у свим фазама стручног рада код пријема, почетне процене, процене, планирања, евалуације и поновног прегледа,
 - 3) обавештава руководиоца у случајевима непрофесионалног, незаконитог и некомпетентног понашања водитеља случаја;
 - 4) сачињава годишње извештаје о напретку у раду водитеља случаја и стручних радника чији рад супервизира и предлаже планове и програме стручног усавршавања стручних радника.
- (2) Супервизор може, сагласно својим посебним знањима и вештинама, обављати и специјализоване стручне послове, односно пружати услуге корисницима као што су: индивидуално и групно саветовање, посредовање-медијација, социо-едукативне активности, процена опште и посебне подобности будућих усвојитеља, хранитеља, старатеља и друго, уколико то не ремети процес

супервизије и није у супротности са интересима корисника.

3.4 Водитељ случаја

Члан 31.

Водитељ случаја је стручњак задужен за конкретан случај који процењује и координира поступком процене потреба конкретног корисника, предузима мере и координира предузимање мера у заштити и подршци кориснику, користећи потенцијале центра и других служби и ресурса у локалној заједници.

Члан 32.

(1) Поред послова из члана 31. овог правилника водитељ случаја у организовању и управљању радом на случају:

- 1) води рачуна да се у свим фазама поступка пружања услуга кориснику, у складу са професионалним стандардима и етиком, обезбеђује остваривање најбољег интереса корисника;
 - 2) у свим фазама поступка упознаје корисника са могућностима службе и његовим правима да активно учествује у поступку заштите а посебно у поступку доношења одлука, које се њега тичу;
 - 3) поштује приватност корисника и чува поверљивост информација о кориснику;
 - 4) организује и реализује пружање услуга и обезбеђење мера правне заштите конкретном кориснику у свим фазама стручног рада код пријема, почетне процене, процене, планирања, имплементације, евалуације и поновне процене;
 - 5) координира рад на конкретном случају унутар службе центра и са службама у локалној заједници;
 - 6) одлучује, заједно са супервизором, о отварању рада на случају и планира почетну процену;
 - 7) одлучује, заједно са супервизором о потреби рада на усмереној процени стања и потреба корисника, образлаже потребу усмерене процене и планира њену реализацију;
 - 8) сачињава предлог плана услуга и, заједно са супервизором, одлучује о његовом садржају, динамици реализације и роковима за евалуацију;
 - 9) према сачињеном плану прати реализацију примењених услуга, уређује и координира пружање подршке и пружа непосредну подршку кориснику;
 - 10) сагледава, заједно са супервизором, резултате евалуације и доноси одлуку о потреби за поновном проценом;
 - 11) води евиденцију и документацију о кориснику и раду са корисником прописану законом и прописима донетим на основу закона;
 - 12) сачињава посебне извештаје – налазе и мишљења о кориснику и обезбеђује потребне информације другим службама које пружају помоћ и подршку кориснику;
 - 13) залаже се да корисници који су, услед свог стања или околности неспособни да се сами старају о својим правима и интересима, имају несметан приступ комисијама за разврставање, инвалидским комисијама, дисциплинским школским комисијама, судовима, управним и другим органима који доносе одлуке о њиховим правима и интересима;
 - 14) пред другим управним и судским органима образлаже налаз и стручно мишљење о потребама, правима и интересима појединачног корисника.
- (2) Водитељ случаја, сагласно својим посебним знањима и вештинама, може обављати и специјализоване стручне послове, односно пружати услуге корисницима као што су: индивидуално и групно саветовање, посредовање-медијација, социо-едукативне активности, процена опште и посебне подобности будућих усвојитеља, хранитеља, старатеља и др.
- (3) Водитељ случаја не може бити старатељ нити може пружати услуге посредовања – медијације кориснику чијим је случајем задужен.
- (4) Изузетно, водитељ случаја може се поставити за привременог старатеља, осим у поступцима у вези са лишењем пословне способности и лишењем родитељског права.

3.5. Консултативна подршка водитељу случаја

Члан 33.

- (1) Запослени на управно-правним пословима пружа консултантску правну подршку водитељу случаја.
- (2) Консултантску подршку водитељу случаја пружају и други стручни радници, у складу са правилима своје струке.

4. Стручна и саветодавна тела

Врсте стручних и саветодавних тела

Члан 34.

- (1) У циљу повезивања и интегрисања различитих организационих делова, правовременог обавештавања и координације између појединаца и организационих јединица у вршењу јавних овлашћења, у центру се образују стална и повремена стручна и саветодавна тела.
- (2) Стална тела центра су: колегијум руководиоца, колегијум службе и стална комисија органа старатељства.
- (3) Повремена тела која се образују у центру су стручни тимови.

Колегијум руководиоца

Члан 35.

- (1) Колегијум руководиоца је саветодавно тело директора у чијем раду учествују руководиоци организационих јединица.
- (2) Колегијум руководиоца помаже директору у доношењу управљачких одлука које се односе на унутрашњу организацију рада и предузимање мера за унапређење ефикасности и економичности у обављању послова.
- (3) Колегијум руководиоца разматра општа питања и доноси закључке од значаја за унапређење стручног рада, додатног образовања запослених, унапређење положаја корисника, остваривање сарадње са другим установама и удружењима грађана и остваривање стручне сарадње и координације између организационих јединица центра.

Колегијум службе

Члан 36.

- (1) Колегијум службе је стручно тело у чијем раду учествују руководиоци службе, супервизори и водитељи случаја.
- (2) Колегијум службе разматра питања и доноси закључке од значаја за рад службе и унапређење стручних процедура у раду са корисницима.

Стална комисија органа старатељства

Члан 37.

Стална комисија органа старатељства формира се у складу са законом ради извршења послова пописа и процене вредности имовине шпићеника.

Стручни тим

Члан 38.

- (1) Стручни тим је стручно тело у чијем раду учествују: супервизор, водитељ случаја и стручњаци посебних специјалности из или изван организационе јединице центра, односно из других установа и организација.
- (2) Руководиоца службе, односно супервизор формира стручни тим на предлог водитеља случаја, када овај процени да је потребна помоћ или додатна стручна подршка стручњака других специјалности ради извршења процене стања и потреба појединог корисника, планирања активности, пружања услуга и предузимања мера правне заштите појединог корисника.
- (3) Стручни тим се обавезно формира одлуком руководиоца службе:
 1. када је потребно извршење послова који су законом или подзаконским прописима одређени да се обављају тимски (као нпр. процена опште подобности будућих усвојитеља, хранитеља и старатеља);
 2. када је потребно донети одлуку о заснивању усвојења;
 3. када се разматра старатељски извештај привременог старатеља и старатеља;
 4. када се одлучује о давању претходне сагласности старатељу за обављање послова који прелазе оквири редовних послова у заступању шпићеника или редовног управљања његовом имовином;
 5. када је потребно одлучити о давању претходне сагласности за располагање имовином шпићеника, односно располагање имовином детета под родитељским старањем.
- (4) У случајевима из става 3. тач. 2–5. овог члана, у раду стручног тима, поред стручњака из става 1. овог члана, обавезно учествују и правник и руководиоци службе у оквиру које се доносе наведене одлуке, а ако у центру нису формиране службе као посебне организационе јединице, учествује најмање један од стручњака који, сагласно одлуци директора и општем акту о унутрашњем уређењу и систематизацији радних места, има посебна овлашћења и одговорности.
- (5) Стручни тим о питањима из става 3. тач. 2–5. овог члана доноси посебан закључак који се уноси у записник који потписују сви присутни чланови стручног тима, а који се без одлагања прослеђује правној служби ради израде одговарајућег управног акта.

5. Обезбеђивање несметаног приступа услугама

Обављање послова ван седишта

Члан 39.

(1) С циљем обезбеђивања несметаног приступа услугама, с обзиром на географски положај и просторни распоред објеката, односно удаљеност појединих насеља, може се утврдити стално или привремено измештање појединих делова организационих јединица или појединих самосталних извршилаца изван седишта центра.

(2) Потреба за сталним или привременим измештањем делова организационих јединица или појединих стручњака из организационих јединица изван седишта центра, утврђује се актом о унутрашњој организацији и систематизацији или одлуком директора центра.

Доступност услугама

Члан 40.

(1) Организацијом рада центра и распоредом радног времена мора се обезбедити да грађани имају 24 часа несметан приступ услугама неодложних интервенција из члана 51. овог правилника, као и у другим случајевима када је неопходно предузимање хитних мера у јавном интересу.

(2) Несметан приступ услугама 24 часа обезбеђује се прерасподелом радног времена, организовањем дежурства појединих служби или појединих запослених, ван редовног радног времена, у просторијама центра или у просторијама друге јавне службе, органа државне управе или органа јединице локалне самоуправе или увођењем приправности (дежурство запосленог у свом стану, доступност путем телефона и сл.), који, сагласно свом делокругу, имају обавезу поступања у случају из става 1. овог члана.*

(3) Одлуку о увођењу и распореду дежурства, односно облику приправности, доноси директор центра.

*Службени гласник РС, број 51/2019

5.1. Приправност *

*Службени гласник РС, број 11/2020

*Појам и циљ приправности**

*Службени гласник РС, број 11/2020

Члан 40а*

Приправност подразумева стање сталне доступности и спремности запосленог у центру за социјални рад да се ван радног времена и ван радног места, одазове на позив непосредног руководиоца или лица овлашћеног за позив да би извршио неодложну интервенцију.*

Приправност се може планирати само за неодложне или хитне послове и задатке, у складу са чланом 49 тачка (3) и чланом 51. овог правилника.*

Циљ установљавања и планирања приправности јесте обезбеђивање непрекидног и благовременог обављања послова и задатака у центрима за социјални рад, неодложно поступање и предузимање радњи за организовање неодложне интервенције.*

*Службени гласник РС, број 11/2020

*Одлука и план приправности**

*Службени гласник РС, број 11/2020

Члан 40б*

Одлуку о увођењу и о обиму приправности и план приправности доноси директор центра за социјални рад, у оквиру обезбеђених финансијских средстава.*

План приправности се доноси на месечном нивоу на основу анализе резултата до којих се дошло израдом пројекције угрожености, идентификације и анализе ризика и превентивних капацитета, предлога нивоа приправности, мера и активности којима се унапређује ефикасност служби у центру за социјални рад као хитан одговор на ситуације озбиљне угрожености.*

*Службени гласник РС, број 11/2020

*Спровођење приправности**

Члан 40в*

Приправност у центру за социјални рад, односно у одељењу центра за социјални рад основаном за територију одређене општине са преко 30.000 становника, радним даном може трајати највише осам сати, а суботом, недељом и празником 24 сата, независно од броја запослених који су приправни.*

Приправност се планира тако да су сви запослени у центру за социјални рад равномерно обухваћени за обављање приправности.*

Приправност запосленог у центру за социјални рад може се утврдити само ван радног времена, у складу са законом.*

Непосредни руководиоца обавештава запосленог о плану приправности најмање седам дана унапред. Изузетно, непосредни руководиоца може да обавести запосленог о плану и промени плана приправности и у краћем року, услед непредвиђених околности.*

Запослени у центру за социјални рад који је у приправности након позива одмах се ставља на располагање за обављање активне интервенције и сачињава службену забелешку о информацијама примљеним путем телефона.*

*Службени гласник РС, број 11/2020

Евиденција*

*Службени гласник РС, број 11/2020

Члан 40г*

Непосредни руководиоца води евиденцију остварене приправности, коју на крају месеца усаглашава са запосленим који је остварио приправност.*

Евиденција о приправности садржи назив организационе јединице, име и презиме и јединствени матични број запосленог, назив радног места, датум, време и број сати остварене приправности.*

Непосредни руководиоца води месечну евиденцију о укупном броју остварених сати приправности и доставља директору центра за социјални рад.*

*Службени гласник РС, број 11/2020

III. НОРМАТИВ КАДРОВА

Број и структура стручних и других радника

Члан 41.

(1) Вршење јавних овлашћења утврђених законом обезбеђује се у центру који има најмање запослене следеће раднике: директора, три стручна радника на пословима социјалног рада, једног правника на управно-правним пословима, једног радника на административно-финансијским пословима и једног радника на техничким пословима;

(2) У центру се запошљава одговарајући број стручних и других радника према броју становника на подручју за које се центар оснива, као и према укупном броју корисника права и услуга.

Број стручних радника

Члан 42.

Број стручних радника, у смислу члана 41. став 2. овог правилника, поред запослених у складу са чланом 41. став 1. овог правилника је и:

- 1) за подручје центра који има изнад 15.000 становника, један стручни радник на пословима социјалног рада на сваких даљих 5.500 становника;
- 2) за подручје центра са мање од 30.000 становника, један правник на управно-правним пословима, односно по један правник на сваких даљих 30.000 становника;
- 3) за подручје центра који има 150.000 становника један стручни радник на пословима планирања и развоја, односно по један стручни радник на сваких даљих 250.000 становника.

Број и структура других радника

Члан 43.

Број других радника, у смислу члана 41. став 2. овог правилника је:

- 1) један радник на административно-финансијским пословима и један радник на техничким пословима у центру који се оснива за подручје мање од 30.000 становника;
- 2) два радника на административно-финансијским пословима и један радник на техничким пословима у центру који се оснива за подручје од 30.000 до 60.000 становника;
- 3) три радника на административно-финансијским пословима и два радника на техничким пословима у центру који се оснива за подручје од 60.000 до 100.000 становника;
- 4) четири радника на административно-финансијским пословима и два радника на техничким пословима у центру који се оснива за подручје од 100.000 до 150.000 становника;
- 5) пет радника на административно-финансијским пословима и три радника на техничким пословима у центру који се оснива за подручје од 150.000 до 200.000 становника;
- 6) седам радника на административно-финансијским пословима и пет радника на техничким пословима у центру који се оснива за подручје од 200.000 до 250.000 становника;
- 7) девет радника на административно-финансијским пословима и седам радника на техничким пословима у центру који се оснива за подручје преко 250.000 становника, као и на сваких даљих 250.000 становника.

Повећање броја радника

Члан 44.

(1) Центру у коме је просечан број корисника права и услуга из надлежности Републике по запосленом у претходној години, повећан у односу на просечан број корисника по запосленом у Републици, може се, решењем министарства надлежног за социјална питања, одобрити повећање броја радника у односу на норматив утврђен у чл. 42. и 43, овог правилника, и то:

- 1) до 10% уколико је просечан број корисника по запосленом у односу на просечан број корисника по запосленом у Републици у претходној години увећан до 100%;
- 2) до 15% уколико је просечан број корисника по запосленом у односу на просечан број корисника по запосленом у Републици у претходној години увећан од 100% до 150%;
- 3) до 20% уколико је просечан број корисника по запосленом у односу на просечан број корисника по запосленом у Републици у претходној години увећан преко 150%.

(2) Образложен захтев за повећање броја радника у смислу става 1. овог члана, центар подноси надлежном министарству, са извештајем о раду за претходну годину, а најкасније до краја фебруара текуће године.

(3) Просечан број корисника права и услуга из надлежности Републике по запосленом у центру, у претходној години, утврђује министарство надлежно за социјална питања.

Члан 44а*

У центру за социјални рад, по правилу, запошљава се најмање 50% социјалних радника у односу на укупан број стручних радника.*

*Службени гласник РС, број 37/2010

Члан 44б*

Изузетно, укупан број стручних радника на пословима социјалног рада и стручних радника на управно-правним пословима у односу на структуру радника утврђену нормативом у чл. 41. и 42. овог правилника, може одступати највише до 20% уз претходну сагласност министарства надлежног за социјална питања.*

*Службени гласник РС, број 37/2010

IV. СТАНДАРДИ ЗА ВОЂЕЊЕ СЛУЧАЈА

Пријем

Члан 45.

(1) Пријем обухвата: пријем поднесака у електронском и папирном облику, пријем телефонских позива или лични контакт са подносиоцем или особом која је пријавила случај, помоћ у састављању одговарајућег поднеска, пријемну процену поднеска, пружање потребних информација подносиоцу, упућивање на друге надлежне службе те отварање случаја у центру.*

(2) Поднеском се сматрају: захтеви, електронски поднесци на Порталу еУправа, пријаве, молбе, жалбе, притужбе, иницијативе и друга саопштења којима се корисник, односно друго физичко или правно лице обраћа центру.*

(3) Са поднеском се поступа на начин прописан законом којим се уређује општи управни поступак.

*Службени гласник РС, број 83/2022

Провера прихватљивости поднеска

Члан 46.

(1) Уколико је у питању усмено обраћање подносиоца центру, пријемни радник обавештава подносиоца о надлежностима и процедури у центру, води стандардизован интервју са подносиоцем и на основу података из разговора и приложене документације попуњава Пријемни лист.

(2) Пријемни лист из става 1. овог члана обавезно садржи: јединствени матични број грађана, име и презиме, адресу пребивалишта, односно боравишта, датум пријема, контакт телефон или адресу електронске поште и податке о члановима породице, односно домаћинства.*

(3) Уколико је поднесак упућен путем поште, факса, електронским путем и слично, бележи се приспеће поднеска, разматрају информације које садржи и проверава да ли је случај раније био на евиденцији центра, дигитализује и заводи у Писарници, у складу са прописима којима се уређује канцеларијско пословање.*

(4) На основу обављеног интервјуа са подносиоцем, односно на основу разматрања садржине информација из поднеска, те провере да ли је случај раније био на евиденцији центра, стручни радник на пријему доноси одлуку о томе да ли ће подносиоца упутити на друге надлежне службе у заједници или ће поднесак и Пријемни лист, заједно са отвореном Евиденцијом о кориснику, проследити руководиоцу службе надлежне за поступање по поднеску, а ако у центру нису формиране службе као посебне организационе јединице, стручном раднику задуженом за процену.*

(5) Случај у смислу става 4. овог члана прослеђује се руководиоцу службе, односно стручном раднику задуженом за процену уколико садржај поднеска одговара опису следећих ситуација:

- физичко, емоционално, сексуално злостављање и занемаривање деце;
- када дете нема родитеље, односно чији родитељи или старатељи нису у стању да се брину о детету;
- у којима дете испољава проблеме у понашању;
- деце чије посебне потребе за негом превазилазе могућности њихових породица;
- у којима се родитељи споре око начина неге и старања о деци;
- особа старија од 65 година или одрасло лице са инвалидитетом самостално или преко члана породице подноси захтев за услугом која је у надлежности центра;
- одрасле жртве насиља у породици, особе са инвалидитетом и старе особе за које постоји сумња да су занемариване, злостављане или експлоатисане;
- одрасло или старо лице подноси захтев за остваривање права на материјалну помоћ;
- у другим ситуацијама у складу са законом.

*Службени гласник РС, број 83/2022

Информисање подносиоца

Члан 47.*

(1) Стручни радник на пријему дужан је да прими поднесак који му се предаје или је поднет електронским путем или да узме у записник поднесак који му се усмено саопштава, односно да састави белешку о саопштењу примљеном путем телефона те да подносиоцу преда потврду о пријему креирану у Писарници и пружи информације:*

- о надлежности и процедури која се спроводи у центру поводом упућеног поднеска, дужини трајања поступка, врсти помоћи и подршке коју може да очекује од центра, укључујући и информације о поверљивости;*
- даје поуку о потребној документацији која се уз поднесак прилаже;*
- даје потпуну информацију о очекивањима од подносиоца, укључујући и информацију о законским прописима који регулишу начин учешћа странака у поступку.*

(2) Ако службено лице на пријему оцени да центар није надлежан за пријем поднеска, поднесак ће завести у Писарници и доделити у рад другој служби или органу надлежном за поступање, а подносиоцу ће се предати потврда о пријему на начин на

који је поднесак поднет.*

(3) Ако је поднесак упућен центру путем поште, а садржина информација из поднеска несумњиво указује да је за поступање по истом надлежан неки други орган или служба а не центар, стручни радник на пријему ће исти без одлагања проследити надлежном органу, односно служби, а подносиоцу ће предати потврду о пријему без одлагања након пријема поднеска.*

*Службени гласник РС, број 83/2022

Покретање поступка

Члан 48.

- (1) Поступак за остваривање права о којима у вршењу јавних овлашћења решава центар, покреће се по службеној дужности или по захтеву странке.
- (2) Центар ће покренути поступак по службеној дужности када је потребно донети одлуку о мерама старатељске заштите деце и младих, односно одраслих и старих, када одлучује о мерама корективног надзора над вршењем родитељског права, као и у другим случајевима када је то законом одређено.
- (3) При покретању поступка по службеној дужности, центар узима у обзир иницијативе здравствених и образовних установа, других установа социјалне заштите, правосудних и других државних органа, органа територијалне аутономије, органа јединица локалне самоуправе, удружења и грађана.
- (4) У управним стварима у којима је по закону или по природи ствари за покретање и вођење поступка потребан захтев странке (остваривање права на материјално обезбеђење, на додатак за помоћ и негу другог лица и сл.), центар може покренути и водити поступак само ако постоји захтев странке.
- (5) Захтеве странака, примљене у смислу става 4. овог члана, стручни радник на пријему без одлагања прослеђује руководиоцу правне службе, односно за то задуженом правнику.

Одређивање приоритета поступања

Члан 49.

- (1) Стручни радник на пријему дужан је да сваки поднесак процени са становишта приоритета поступања и уколико оцени да је потребно неодложно поступање, предузима радње за организовање неодложне интервенције.
- (2) У свим другим случајевима, стручни радник на пријему, након извршене процене, у Пријемни лист уписује предлог приоритета поступања користећи ознаке из члана 51. овог правилника и предмет прослеђује руководиоцу одговарајуће службе, односно задуженом водитељу случаја.
- (3) Околности које се узимају у обзир при одређивању приоритета поступања и које се образлажу, јесу:
 1. потребе за подршком или осигурањем безбедности, узраст, односно рањивост детета, одрасле или старе особе;
 2. посебне одлике ситуације и тежина околности која угрожава дете, одраслу или стару особу;
 3. да ли је дете, одрасла или стара особа повређена;
 4. претходна сазнања центра о случају;
 5. квалитет сарадње родитеља или старатеља детета, односно одрасле или старе особе и чланова породице;
 6. постојећи стресови који угрожавају дете, одраслу или стару особу и породицу;
 7. неодложност поступања.
- (4) Ако на основу околности из става 3. овог члана стручни радник на пријему процени да пријаву злостављања треба одбацити, дужан је да попуњени Пријемни лист достави супервизору на потврду.
- (5) Пријемни лист који садржи белешку о одбацивању пријаве злостављања са потврдом супервизора, региструје се у посебном Уписнику одбачених пријава, уз ознаку „Службена тајна.*

*Службени гласник РС, број 83/2022

Степени приоритета поступања

Члан 50.

На основу околности наведених у члану 49. став 3. овог правилника, руководиоца одговарајуће службе одређује приоритет поступања на један од следећих начина:

- 1) „неодложно” – ако прикупљени подаци указују да је дете, одрасла или стара особа у високом ризику, поступак почетне процене

започиње одмах, а неодложна интервенција се мора спровести што пре, најдуже у року од 24 сата;

2) „хитно” – ако прикупљени подаци указују да је дете, одрасла или стара особа у умереном ризику, поступак почетне процене мора почети што пре, најдаље у року од три дана (72 сата) по пријему сазнања о кориснику и породици;

3) „редовно” – ако прикупљени подаци указују да безбедност детета, одрасле или старе особе није угрожена, или да су ризици ниски, поступак почетне процене мора почети што пре, најдаље пет радних дана по пријему обавештења или других сазнања о случају.

Неодложне интервенције

Члан 51.

Центар под условима из члана 49. овог правилника пружа непосредно и у сарадњи са другим службама и органима у локалној заједници услуге неодложне интервенције, када је потребно заштити дете, одраслу или стару особу и предузети мере за осигурање безбедности, односно када постоје оправдани разлози да би непредузимањем хитних мера и услуга из надлежности центра дошло до угрожавања живота, здравља и развоја особе којој је потребна заштита.

Задуживање водитеља случаја

Члан 52.

(1) Сваки корисник услуга центра, осим корисника новчаних давања, има задуженог водитеља случаја.

(2) О задуживању стручног радника за корисника, односно именовању за водитеља случаја, одлучује супервизор, односно руководиоца службе или директор центра водећи рачуна о равномерности оптерећености сваког стручног радника.

(3) У случају да дође до промене водитеља случаја, новозадужени водитељ случаја ће у року од 30 дана остварити телефонски или непосредни контакт са корисником.

Почетна процена

Члан 53.

(1) Почетна процена се реализује након отварања случаја, донете одлуке о нивоу приоритета и одређивања задуженог водитеља случаја.

(2) Почетна процена почиње најдаље у времену које је одређено у члану 50. овог правилника у односу на ниво приоритета и траје најдуже седам радних дана.

(3) Поступак почетне процене је основа за одређивање садржаја рада са дететом, одраслом или старом особом и породицом, ради пружања адекватних и благовремених услуга.

(4) Одлука о основном садржају рада доноси се уз активно учешће и сарадњу детета, одрасле или старе особе и породице, у складу са способностима корисника и чланова породице за доношење позитивних и конструктивних одлука.

Планирање почетне процене

Члан 54.

(1) Почетна процена планира се на основу расположивих података и сазнања о случају.

(2) Стручни радник – водитељ случаја, уз консултацију са супервизором, односно руководиоцем службе, планира:

1. са ким ће контактирати;

2. ко ће све бити интервјуисан;

3. ко ће још бити укључен у поступак (нпр. полиција, здравствена служба, други стручни радник уколико је потребно);

4. начин прикупљања неопходних података (интервјуи, документација, тестови, скале, упитници, кућна посета, посета школи, радном месту и сл.);

5. временски оквир за спровођење потребних активности.

(3) У сваком конкретном случају водитељ случаја одлучује да ли ће за заказивање првог сусрета корисник, односно породица бити контактирани телефоном или позвани писменим путем у центар.

(4) Водитељ случаја без најаве може отићи у посету породици уколико има сазнања да се дете, односно одрасла или стара особа у ризику налази у непосредној опасности и уколико би најавна посете породици могла да угрози безбедност детета, одрасле или старе особе или онемогући прикупљање чињеница неопходних за вођење поступака заштите.

Поступци почетне процене

Члан 55.

(1) У оквиру почетне процене за децу и младе реализују се следећи поступци:

- опсервација и разговор са дететом и свом другом децом у домаћинству (у складу са узрастом и комуникационим способностима детета);
- опсервација и разговор са члановима породице (чланови домаћинства и шире породице, друге значајне особе из корисничког окружења);
- директна опсервација животних услова детета и породице;
- прикупљање и анализирање приступачних информација из различитих извора (укључујући постојећу документацију у центру, здравственим, образовним и другим институцијама);
- прибављање релевантних података од стручњака других служби и других лица која су у контакту са дететом и породицом.

(2) У оквиру почетне процене за одрасла и стара лица реализују се следећи поступци:

- опсервација и разговор са одраслом или старом особом;
- опсервација и разговор са члановима породице (чланови домаћинства и шире породице, друге значајне особе из корисничког окружења);
- директна опсервација животних услова корисника;
- прикупљање и анализирање приступачних информација из различитих извора (укључујући постојећу документацију у центру, здравственим, образовним и другим установама);
- прибављање релевантних података од стручњака других служби и других лица која су у контакту са одраслом или старом особом, члановима породице и другим значајним особама.

(3) У оквиру почетне процене из ст. 1. и 2. овог члана врши се увид у податке о подносиоцу и члановима породице, односно домаћинства у Социјалној карти.*

*Службени гласник РС, број 83/2022

Садржај почетне процене

Члан 56.

(1) Почетна процена за децу и младе обухвата следеће садржаје:

1. Процена ситуације и потреба детета и породице, укључујући и наводе из поднеска: безбедност детета, ризици, социјална историја, потребе детета и породице и подаци о инциденту који је изазвао забринутост или тешкоћу коју идентификује породица или упутна служба, односно орган, и то:

- 1.1. Опис и процена дететовог стања и потреба (лична својства и развојне потребе – здравље, образовање, развој емоција и понашања, идентитет, представљање у друштву, вештине детета да брине о себи, породични и социјални односи детета).
- 1.2. Опис и процена породичног функционисања (код детета и друге деце у породици: основна нега, емоционална топлина, стимулација, вођство и границе; лична својства родитеља и чланова шире породице: физичко и ментално здравље, злоупотреба супстанци, ментална ометеност, злостављање у детињству, стабилност породичног окружења, породична историја и функционисање, подршка шире породице).
- 1.3. Опис и процена срединских фактора (запосленост, приходи, стамбена ситуација, положај породице у заједници, ресурси заједнице).
- 1.4. Сумарна процена: Процена снага, лични, породични и средински ресурси који могу допринети превладавању проблема или тешкоћа и процена безбедности и опис ризика, односно главних области проблема. Процена безбедности се усмерава на актуелну ситуацију и потенцијалну тежину повреде детета. Ризици се односе на предвиђање неповољних или опасних понашања, стања и околности које могу настати у будућности, те обухватају чиниоце који угрожавају развој: биолошке, породичне и чиниоце из окружења.

2. Рад са породицом на стварању безбедне ситуације за дете, односно превладавање актуелне тешкоће уколико је индиковано;

3. Предузимање поступака за заштиту детета и аранжирање приступа услугама које треба да превазиђу постојећу ситуацију и одговоре на проблем, уколико је потребно.

(2) Почетна процена за одрасле и старе особе обухвата следеће садржаје:

1. Процену стања и потреба одрасле или старе особе укључујући и наводе из пријаве, упута или захтева (биолошки, психолошки и социјални ризици, социјална историја, потребе корисника, као и подаци о инциденту који је изазвао забринутост, односно тешкоћу

коју идентификује породица или упутна служба или орган), што укључује:

- 1.1. опис и процену стања и потреба корисника (лична својства и представљање у друштву, вештине корисника за бригу о себи, породични и социјални односи корисника);
 - 1.2. опис и процену породичног функционисања (лична својства чланова породице и домаћинства: физичко и ментално здравље, злоупотреба супстанци, ментална ометеност, злостављање у детињству, стабилност породичног окружења, породична историја и функционисање, подршка шире породице за одрасле и старе особе у ризику: основна нега, емоционална повезаност, стимулација);
 - 1.3. опис и процену срединских фактора (запосленост, приходи, стамбена ситуација, положај породице у заједници, ресурси заједнице);
 - 1.4. сумарну процену: процена снага, лични, породични и средински ресурси који могу допринети превладавању проблема – тешкоћа, опис ризика, главних области проблема, односно процена безбедности (за одрасле или старе особе у ризику). Ризици се односе на предвиђање неповољних или опасних понашања, стања и околности које могу настати у будућности, те обухватају чиниоце који угрожавају квалитет живота одрасле или старе особе: биолошке, породичне и чиниоце из окружења. Процена безбедности се усмерава на актуелну ситуацију и потенцијалну тежину повреде одрасле или старе особе у ризику.
2. Рад са корисником, члановима породице и другим значајним особама на превладавању актуелне тешкоће, односно, уколико је индиковано, стварању безбедне ситуације за одраслу или стару особу у ризику;
 3. Предузимање поступака за заштиту одрасле или старе особе у ризику и аранжирање приступа услугама које треба да превазиђу постојећу ситуацију и одговоре на проблем, уколико је потребно.

Извештавање о резултатима почетне процене

Члан 57.*

(1) О резултатима почетне процене у СОЗИС-у креирају се извештаји у које се уносе одговарајући налази, закључци, одлуке и предузете активности.*

(2) Са резултатима почетне процене морају бити упознати:*

1. родитељ или старатељ детета, односно особа која се непосредно стара о детету;*
2. особа или служба која је покренула поступак или учествовала у поступку процене;*
3. дете, у складу са узрастом и зрелошћу;*
4. корисник, у складу са способношћу да прими потребне информације;*
5. члан породице, старатељ, односно особа која се непосредно стара о одраслој или старој особи.*

(3) Извештавање о резултатима процене не врши се уколико то може да угрози безбедност корисника, текућу или предвидљиву истрагу у преткривичном и кривичном поступку.*

(4) За одлуку о начину извештавања о резултатима почетне процене потребно је одобрење супервизора, односно руководиоца службе.*

*Службени гласник РС, број 83/2022

Одлучивање током почетне процене

Члан 58.

(1) Водитељ случаја треба да, сваку одлуку која се донесе током почетне процене, размотри са супервизором односно руководиоцем службе.

(2) Одлуке треба да буду донете и образложене у писменој форми, независно од тога да ли су донете у облику појединачног правног акта или је реч о одлукама које се тичу стручне процедуре и даљих корака у раду на случају.

(3) Одлуке којима се одређују даљи кораци у раду на случају и друге одлуке које се доносе ван управног поступка, бележе се у Листу праћења контаката и рада на случају у СОЗИС-у.*

*Службени гласник РС, број 83/2022

Усмерена процена

Члан 59.

(1) Поступак усмерене процене отвара се уколико се закључи да је потребно још података ради пружања адекватних услуга.

(2) Усмерена процена траје највише 30 радних дана од дана окончања почетне процене.

(3) У изузетним случајевима, по одобрењу супервизора, временско трајање усмерене процене може се продужити, ако није у супротности са законом утврђеним роковима, за још највише 30 радних дана.

Планирање усмерене процене

Члан 60.

(1) Усмерена процена планира се на основу расположивих резултата почетне процене и других захтева рада на случају.

(2) Водитељ случаја, уз одобрење супервизора, односно руководиоца службе, планира:

- на које области процене се треба даље усмерити;
- кога од чланова породице и особа из средине корисника треба укључити у даљу процену да ли је потребно укључити још некога, са ким ће контактирати, ко ће све бити интервјуисан;
- за које области процене је потребно укључити друге стручне раднике центра за социјални рад, а за које је потребна сарадња стручњака из других установа и служби (специјалистичка здравствена процена, образовна процена, процена професионалне оријентације и сл.);
- ко ће још бити укључен у поступак (нпр. полиција, здравствена служба, други стручни радник уколико је потребно);
- начин прикупљања неопходних података (интервјуи, документација, тестови, скале, упитници, кућна посета, посета школи, радном месту и сл.);
- временски оквир за спровођење потребних активности.

Обавезна реализација услуге усмерене процене

Члан 61.

(1) Усмерена процена у организовању заштите деце и младих обавезно се спроводи у следећим случајевима:

- када је дете издвојено из породице да би му се осигурала безбедност;
- када се планира смештај детета ван породице уз сагласност или без сагласности родитеља;
- када случај уђе у судску процедуру, а присутна је сложеност елемената који утичу на одлуку.

(2) Усмерена процена у организовању заштите одраслих и старих обавезно се спроводи у следећим случајевима:

- када је покренут поступак за лишење пословне способности и стављање одрасле или старе особе под старатељство;
- у другим случајевима када је за добијање потребних услуга потребан детаљнији увид у стање корисника.

(3) О резултатима усмерене процене извешава се на начин утврђен у чл. 57, 58. и 62. овог правилника.

Налаз и стручно мишљење

Члан 62.

(1) Налаз и стручно мишљење сачињава водитељ случаја у **електронском** * облику када је потребно суду, другом органу или установи доставити резултате процене или када је потребно упутити корисника на коришћење услуге у другу установу или организацију.

(2) Израда налаза и стручног мишљења обавезна је у следећим ситуацијама:

1. за потребе суда, на захтев суда или када центар покреће поступак пред судом у складу са надлежностима органа старатељства;
2. за потребе других служби и установа (ситуације у којима се друге службе извешавају, на захтев или по службеној дужности, о предузетим и потребним даљим услугама и мерама.

*Службени гласник РС, број 83/2022

Структура налаза и стручног мишљења

Члан 63.

Основна структура налаза и стручног мишљења обухвата следеће области:

- идентификационе податке корисника и разлог за покретање поступка у центру;
- податке о кориснику;

- податке о породици и другим значајним особама из корисниковог окружења;
- податке о локалној заједници;
- утврђени проблем, потребе и циљ рада;
- мишљење, односно сумарну процену снага и тешкоћа, што обухвата личне, породичне и срединске ресурсе који могу допринети превладавању проблема, тешкоће или ризика, односно главне области проблема;
- планиране и предузете услуге и мере, укључујући и до сада необезбеђене услуге које су потребне за стабилизовање стања корисника.

Садржај налаза и стручног мишљења

Члан 64.

- (1) У оквиру налаза и стручног мишљења, водитељ случаја сумарно саопштава резултате процене, планиране и предузете услуге и мере.
- (2) Налаз и стручно мишљење, по правилу, садржи:
- разлог за покретање поступка у центру или стање које је допринело настанку проблема;
 - корисниково виђење проблема, укључујући и како корисник разуме укљученост центра и шта види као потребу за променом;
 - начин на који значајне особе из корисникове средине виде проблем, разумеју интервенцију центра и шта виде као потребу за променом;
 - безбедност корисника: потребе за интервенцијама које ће осигурати безбедност;
 - личне и породичне снаге и ресурси;
 - ресурсе заједнице и то: опис и процена ресурса заједнице у којој корисник живи, начина на који их користи и процена недовољно приступачних или недостајућих ресурса у односу на проблем или ситуацију корисника;
 - социјалну подршку коју корисник и породица имају;
 - актуелно стање и социјалну историју корисника, укључујући положај корисника у породици, начин задовољавања потреба корисника у породици, емоционално, физичко, социјално функционисање и тешкоће у функционисању;
 - породичну средину и функционисање, укључујући физичко окружење породице (домаћинства), услове становања, суседство, структуру породице, стабилност, присутне стресове и односе чланова породице;
 - образовање, запосленост и приходе свих чланова породице;
 - питања културе, религије, етничке припадности и начин на који утичу на потребе корисника;
 - историју злостављања, занемаривања и насиља у породици за чланове породице;
 - здравствене и потребе менталног здравља, укључујући и актуелно стање и историју здравствених третмана, употребу лекова, хоспитализације;
 - актуелно стање и историју злоупотребе психоактивних супстанци (алкохола, дрога, таблета и других супстанци) корисника и других чланова породице уколико је релевантно за проблем или ситуацију корисника;
 - начин на који су корисник и други чланови породице умешани у судске и правне процесе актуелно и у прошлости уколико је релевантно за проблем или ситуацију корисника;
 - додатне информације, укључујући и план за добијање даљих потребних информација;
 - предузете и планиране мере и услуге од стране центра и других релевантних служби и установа;
 - друге мере и услуге које су потребне за стабилизовање стања корисника и задовољавање потреба које се траже од других служби и органа.

Садржина налаза и мишљења у поступку утврђивања права на материјално обезбеђење

Члан 65.

Престао је да важи (види члан 5. Правилника - 39/2011-30)

Планирање и врсте планова

Члан 66.

(1) У циљу благовременог, целовитог и континуираног обезбеђивања услуга корисницима, сачињавају се посебни планови.

(2) Током рада са корисником доносе се следећи планови:

- почетни план услуга, најкасније 15 дана од дана када је започет рад са корисником;
- план услуга и мера за породицу са планом сталности за дете, најкасније 60 дана од дана када је започео рад са корисником;
- план услуга и мера за одраслог или старог корисника, 60 дана од дана када је започео рад са корисником;
- план за самостални живот, односно еманципацију младе особе – пре навршене 14. године живота.

(3) Планови из става 2. овог члана бележе се у План услуга у СОЗИС-у.*

*Службени гласник РС, број 83/2022

Општи садржај планирања услуга у центру

Члан 67.

Планови пружања услуга корисницима морају садржати следеће опште елементе:

1. преглед информација из процене одређивањем три до пет области тешкоћа, незадовољених потреба и безбедносних ризика који су најургентнији и најцелисходнији за решавање и навођењем осталих области проблема, потреба и ризика које треба у каснијим фазама рада решавати;
2. дефинисање циљева и то општег и посебних циљева рада, који се спецификују у виду пожељних, односно очекиваних исхода;
3. за све идентификоване области проблема дефинисање показатеља – очекиваних исхода који треба да укажу да је постојећи проблем, потреба или ризик превазиђен, смањен или потреба задовољена (исходи треба да буду јасни, видљиви, специфични у смислу захтеваног понашања и услова којима се тежи и мерљиви, односно проверљиви);
4. одлуку о томе шта треба да се уради да би се достигли циљеви и исходи;
5. одређивање активности које ће се предузети и то: ко, како, када и где, да би се достигли постављени циљеви;
6. особе које су укључене, односно ко је одговоран за испуњење одређеног задатка (водителј случаја, корисник, родитељ, дете, други стручњак и сл.);
7. временски оквир којим се дефинишу датуми за почетак и за завршетак задатка;
8. опис поступака и показатеља којима особа или служба доказује да су задаци испуњени и достигнути циљеви рада, као и начине и временске рокове за редефинисање плана уколико је потребно.

Учешће у планирању услуга

Члан 68.*

(1) У сачињавању почетног плана услуга и мера и плана услуга и мера за породицу са планом сталности за дете, поред водитеља случаја учествују, у складу са околностима, спремношћу и способношћу за учешће и:*

- 1. родитељи или старатељ детета;***
- 2. дете, у складу са узрастом и зрелошћу;***
- 3. друге значајне особе из окружења детета или младе особе;***
- 4. уколико је дете издвојено из породице, особа код које је дете смештено (сродник, хранитељ и сл.), односно стручни радник установе у којој се дете налази;***
- 5. представници других служби који треба да обезбеде или већ пружају неке услуге детету и породици.***

(2) У сачињавању почетног плана услуга и мера и плана услуга за одрасле и старе особе поред водитеља случаја учествују, у складу са околностима, спремношћу и способношћу за учешће и:*

- 1. корисник, у складу са својим способностима и на начин који ће обезбедити његово највеће могуће учешће;***
- 2. члан породице, старатељ или особа која се непосредно стара о одраслој или старој особи;***
- 3. друге значајне особе из окружења одрасле или старе особе;***
- 4. представници других служби који треба да обезбеде или већ пружају неке услуге кориснику.***

(3) Уколико водитељ случаја не може да укључи било коју од потребних особа у развијање плана услуга, треба да у том плану опише предузете напоре да се укључе потребне особе, односно учесници, као и разлог за њихово неукључивање.*

(4) Сви учесници потписују план, а супервизор одобрава и потписује план.*

(5) Водитељ случаја обезбеђује да све укључене стране, односно учесници добију копију плана услуга.*

(6) Уколико било ко од страна укључених у доношење плана услуга, не потпише план услуга, потребно је да образложи разлоге за то.*

*Службени гласник РС, број 37/2010

Почетни план услуга и мера

Члан 69.

(1) Почетни план услуга и мера доноси се после окончања почетне процене, а најкасније 15 дана од дана када је започет рад са корисником.

(2) Почетни план може да се развија паралелно са поступком усмерене процене, уколико се донесе одлука да је усмерена процена потребна.

План услуга и мера за породицу са планом сталности за дете

Члан 70.*

(1) План услуга и мера за породицу са планом сталности за дете доноси се у случају када се утврди потреба за даљим пружањем услуга и мера, по завршетку процеса процене, најкасније 60 дана од када је започет рад са корисником.*

(2) План услуга и мера за породицу одређује и мере правне заштите у складу са надлежностима органа старатељства, ради правовременог, и са услугама социјалне заштите координисаног, спровођења.*

(3) Приликом доношења плана услуга и мера за породицу и плана сталности за дете, центар ће заједно са другим службама у локалној заједници и члановима породице предузети разумне напоре да дете остане са родитељима, да се предупредити или отклоне околности због којих дете може да буде измештено из породице, или ће предузети све напоре да се стекну услови за повратак детета у породицу.*

(4) У случајевима када није одговарајуће предузимати интервенције, мере и услуге за останак или повратак детета у породицу, центар ће образложити и документовати околности за такву одлуку.*

(5) Планирање услуга, мера и интервенција у случају из става 4. овог члана мора бити засновано на принципу најмање рестриктивног окружења и мора уважити захтев да дете узраста до седам година не може бити смештено у установу за смештај корисника без родитеља дуже од три месеца, осим уколико за то постоје здравствене индикације.*

*Службени гласник РС, број 37/2010

Одређивање циља сталности у породичном плану услуга

Члан 71.*

(1) План сталности за дете је део породичног плана услуга и подразумева да се одреде циљеви сталности и поступци који су потребни да би се ти циљеви достигли.*

(2) Циљеви сталности одређују се на основу прегледа дотадашњих услуга које су пружене породици и детету, предузетих мера правне заштите, као и потреба детета и породице, утврђених у складу са најбољим интересом детета.*

(3) Планом сталности мора да се одреди датум (месец и година) када ће се достићи један од следећих циљева сталности у складу са најбољим интересом детета:*

– останак детета са родитељима (оба или једним);*

– повратак детета у породицу родитеља;*

– смештај детета код сродника, хранитеља или старатеља;*

– усвојење детета;*

– други стални животни аранжман младе особе кроз осамостаљење.*

(4) Ако је дете привремено одвојено од родитеља, први циљ сталности је повратак кући, родитељима, осим:*

- ако дете нема живе родитеље или су родитељи непознати или се са њима не може ступити у контакт после потраге од најмање шест месеци;*
- ако су родитељи дали сагласност за усвојење детета;*
- ако су родитељи злоупотребили родитељско право или грубо занемарили родитељске дужности тако да је потпуно лишење родитељског права одговарајуће;*
- ако за дете није могуће обезбедити безбедно окружење уз родитеља, у разумном временском периоду (најдуже две године) уз примену свих приступачних услуга социјалних и других служби у заједници.*

*Службени гласник РС, број 37/2010

Поновни преглед плана услуга и мера за породицу са планом сталности за дете

Члан 72.

- (1) За сву децу и младе који су издвојени из породице родитеља, центар ће, најкасније 12 месеци од дана доношења, ревидирати план сталности и размотрити предузимање додатних мера из своје надлежности, и друге одговарајуће поступке, који обезбеђују стални животни аранжман.*
- (2) У случајевима када се као циљ сталности за дете одреди усвојење или организовање другог сталног животног аранжмана, центар ће у одговарајућем документу образложити све спроведене поступке за достизање планираног циља.
- (3) Ако се циљ не може достићи кроз смештај и стални животни аранжман код сродника, услуге и интервенције ће се усмерити на формирање мреже значајних особа, како би се детету, односно младој особи обезбедио осећај припадности и подршка кроз живот.
- (4) Када има више деце коју треба издвојити из породице, центар ће настојати да на сваки начин пронађе одговарајући смештај за сву браћу и сестре, на основу претпоставке да је то у најбољем интересу деце, а уколико најбољи интерес деце или одређеног детета није смештај са другом децом из породице, та одлука се посебно образлаже у одговарајућем документу.
- (5) Смештај треба да буде најмање рестриктиван, безбедан и у највећој могућој мери у складу са најбољим интересом, добробити и специфичним потребама детета;
- (6) Уколико су деца издвојена из породице, утврђени проблеми се решавају кроз услуге и интервенције које воде поновном уједињењу детета или деце и породице.
- (7) Ревидирани план услуга и мера треба да садржи:
 1. опис места где се дете налази, разлог за смештај, опис колико је место смештаја удаљено од места боравка родитеља или чланова шире породице и школе коју дете похађа, а за децу која су смештена ван свог места боравка (места боравка родитеља, куће у којој су до тада живели, ван места школе коју су похађали), центар треба да образложи у одговарајућем документу на који начин је утврдио да је такав смештај у најбољем интересу детета, као и све почетне и текуће напоре да се дете смести код сродника, односно чланова шире породице;
 2. податке о здрављу и образовању детета, укључујући име здравствене установе и школе коју дете похађа;
 3. план мера породично-правне заштите (предузетих и планираних), укључујући и временски план и конкретна задужења;
 4. опис које услуге и ресурси су потребни сродницима или хранитељима код којих је дете смештено и начин на који ће бити обезбеђени;
 5. опис услуга које су потребне за поновно уједињење породице, укључујући план посета родитеља детету.

*Службени гласник РС, број 37/2010

План посета родитеља детету

Члан 73.

- (1) План посета родитеља детету је саставни део плана услуга и мера за породицу са планом сталности за дете у ситуацијама када дете не живи са својим родитељима и њиме треба да буде одређена учесталост и врста контакта (надгледан или ненадгледан).
- (2) План посета треба да размотри следеће околности:
 1. узраст и развојни стадијум детета;
 2. дететово прилагођавање на смештај;
 3. дететов однос са садашњим старатељем, хранитељем или васпитачем;
 4. да ли су посете родитеља одговарајуће, односно у интересу детета, укључујући и процену ризика;

5. начин и учесталост контакта детета са родитељима, браћом и сестрама и другим члановима породице;
 6. трајање и учесталост посета треба прогресивно да напредују са приближавањем времена за поновно уједињење породице.
- (3) Контакти родитеља и детета се бележе у **евиденцији*** корисника.
- (4) Водитељ случаја обавештава родитеље и чланове породице детета о правилима и ограничењима посета и бележи обавештење у **евиденцији*** корисника.

*Службени гласник РС, број 83/2022

План услуга и мера за одраслог и старог корисника

Члан 74.

(1) План услуга за одраслог и старог корисника, за кога се утврди потреба за даљим пружањем услуга, доноси се по завршетку процена процене, најкасније 60 дана од дана када је започео рад са корисником.*

(2) План услуга представља допуњену и проширену верзију почетног плана услуга, укључује налазе усмерене процене, прегледа до тада постигнуте резултате обезбеђених услуга и мера, и одлучује о даљим потребним услугама и мерама.

(3) Центар ће заједно са другим службама у заједници, корисником и другим значајним особама из његове средине предузети разумне напоре да уз примену принципа најмање рестриктивне интервенције и окружења корисник достигне или одржи оптималан ниво психофизичког и социјалног функционисања, да предупреди или отклони околности због којих корисник може бити измештен из своје средине, или ће предузети све напоре да се корисник одржи или успостави продуктивне везе и односе са новом средином.

(4) План мера правне заштите прикључује се плану услуга и доноси се у складу са надлежностима органа старатељства.

(5) План мера правне заштите треба да омогући благовремено и са услугама социјалне заштите координисано спровођење правних мера у надлежности органа старатељства.

*Службени гласник РС, број 37/2010

План за самосталан живот и еманципацију младих

Члан 75.

(1) За све младе особе кориснике услуга који не живе са својим родитељима (усвојитељима) укључујући и младе који живе са сродницима, под старатељством, у хранитељским породицама и установама за смештај корисника и друге младе особе за које се током процене и пружања услуга утврди да им је потребна подршка за еманципацију, најкасније са навршених 14 година старости сачињава се план за напуштање заштите и еманципацију.

(2) У изради плана за напуштање заштите и осамостаљивање поред водитеља случаја учествују у складу са околностима, спремношћу и способношћу за учење и:*

- млада особа;*
- родитељ, односно старатељ;*
- хранитељи, по потреби чланови породице хранитеља или стручни радници, односно радници центра за породични смештај или установе у којој је млада особа смештена;*
- друге одговарајуће службе и установе;*
- друге особе које млада особа означи као значајне.*

(3) Изради плана за осамостаљивање и еманципацију младе особе претходи процена вештина за свакодневни живот која треба да образложи у одговарајућем документу снаге, потребе, капацитете и мотивацију младе особе да савлада вештине потребне за самосталан живот.

(4) Процена из став 3. овог члана усмерава се на капацитет младе особе за самосталан живот и бригу о себи кроз:

1. процену свакодневних животних вештина, укључујући и потребе младе особе за стицањем животних вештина, у следећим областима:

- брига о себи, хигијена,
- управљање буџетом и коришћење новца,
- становање,

- здравствена и стоматолошка нега,
- лична безбедност и сналажење у кризним ситуацијама,
- исхрана и припрема хране,
- куповина потрештина,
- планирање породице и превенција сексуално преносивих болести,
- родитељске вештине за младе који имају или очекују дете,
- запослење,
- планирање образовања и занимања,
- вештина решавања проблема и доношења одлука,
- коришћење ресурса заједнице,
- познавање законских права.

2. процену приступачних личних, породичних и ресурса заједнице, укључујући и финансијске ресурсе за еманципацију или делимичну еманципацију младе особе.

(5) План из става 1. овог члана и на основу њега предузете активности, имају за циљ да омогуће младој особи припрему за прелазак из структурираног, надгледаног окружења у самосталан живот и стицање животних вештина које ће га омогућити и олакшати.

(6) План из става 1. овог члана обавезно садржи опис начина на који ће свака утврђена потреба бити задовољена.

*Службени гласник РС, број 37/2010

Контакти са корисником током рада на случају

Члан 76.*

(1) Када корисник прима услуге према сачињеном плану и живи у својој кући, независно од тога ко обезбеђује услуге, водитељ случаја ће најмање једном у два месеца имати телефонски или непосредни контакт са корисником, ако је у питању дете, са дететом и родитељем са којим дете живи, односно са лицем које се стара о детету.*

(2) Уколико корисник прима услуге ван своје куће, укључујући и смештај у хранитељску или сродничку породицу и установу социјалне заштите, контакт подразумева најмање:*

– један непосредни контакт са дететом током првог месеца од издвајања из породице, а након тога најмање три пута годишње;*

– један непосредни контакт са одраслим или старим корисником током првог месеца од издвајања из породице и након тога, најмање два пута годишње непосредни контакт са корисником смештеним у другу породицу, односно најмање једном годишње непосредни контакт са одраслим или старим корисником смештеним у установу.*

(3) Део контакта са корисницима из става 2. овог члана обавезно се одвија насамо, а најмање једном годишње укључује и опсервацију места где корисник живи.*

(4) Сви контакти водитеља случаја са корисником бележе се у Листу праћења контаката и рада на случају.*

*Службени гласник РС, број 37/2010

Поновни преглед и евалуација планова пружања услуга корисницима и рада на случају

Члан 77.

План услуга и мера за дете или младу особу, односно план услуга и мера за одраслу или стару особу континуирано се прати и прегледа, предузете услуге, мере и интервенције се документују, усклађују и мењају према постављеним циљевима.

Поновни преглед

Члан 78.

(1) Поновни преглед врши се на основу резултата евалуације најмање сваких шест месеци од дана доношења плана услуга, осим уколико планом није предвиђено да период буде краћи или уколико су посебним законом одређени други рокови.

(2) За одрасла лица на смештају у установи или сродничкој породици прве две године смештаја поновни преглед врши се сваких шест месеци, а након тога – најмање једном годишње.

(3) Изузетно од става 1. овог члана, за лица старија од 65 година која су на смештају у установи или сродничкој породици, поновни преглед врши се једном годишње.

(4) Уколико дође до значајних измена у потребама корисника и породице за услугама, потребно је поново утврдити да ли корисник испуњава критеријуме за добијање услуга.

Учешће корисника у поновном прегледу и евалуацији

Члан 79.

(1) Поновни преглед и евалуација врши се у сарадњи са корисником, односно: са дететом – у складу са узрастом и зрелошћу, са родитељима, одраслим или старим корисником – у складу са способношћу за учешће у том поступку, као и са старатељем и другим значајним члановима породице.

(2) Уколико није могуће обезбедити учешће корисника у поновном прегледу и евалуацији, разлози за то треба да буду образложени и забележени у **евиденцији*** корисника.

(3) Пре окончања рада на случају, потребно је поново проценити потребе корисника и породице за услугама и постојеће ризике.

*Службени гласник РС, број 83/2022

Начин вршења поновног прегледа и евалуације

Члан 80.*

(1) Поновни преглед одвија се кроз супервизијски преглед, у оквиру колегијума службе или на посебно организованој конференцији за поновни преглед случаја.*

(2) У поновном прегледу и евалуацији учествују водитељ случаја и супервизор, и у складу са околностима, спремношћу и способношћу за учешће представници других служби и установа које пружају услуге кориснику, корисник, његов родитељ или старатељ или друге значајне особе за корисника.*

*Службени гласник РС, број 37/2010

Садржај поновног прегледа и евалуације

Члан 81.

(1) Поновни преглед и евалуација треба да одреди:

- да ли предузете услуге и мере одговарају на потребе корисника;
- уколико је корисник смештен ван породице, како околности у другој породици или установи одговарају потребама корисника;
- уколико дете живи са родитељима, на који начин је осигурана безбедност детета;
- да ли дете, родитељи и други чланови породице примају услуге у складу са породичним планом услуга и напредују у правцу одређених исхода који су утврђени планом;
- које препреке и околности ометају напредак према постављеним циљевима и исходима;
- да ли су утврђени рокови одговарајући и да ли их треба мењати и прилагодити новонасталим околностима;
- да ли су кориснику и породици потребне неке додатне услуге и начин на који оне могу да буду обезбеђене;
- да ли су предузете услуге и мере одговарајуће за испуњење циља сталности за дете, односно циља рада са одраслом или старом особом;
- уколико корисник и породица примају услуге од стране више установа, односно организација, да ли су услуге координиране на одговарајући начин како би се правовремено, усклађено и делотворно одговорило на њихове потребе.

(2) Учесницима треба омогућити да потпишу ревидирани план услуга, а супервизор треба и да одобри и да потпише план.*

(3) Водитељ случаја треба да обезбеди да учесници добију копију плана.

(4) Уколико било ко од учесника не потпише ревидирани план, потребно је на плану прибележити разлог за то.

(5) Резултати поновног прегледа и евалуације бележе се у СОЗИС-у.**

*Службени гласник РС, број 37/2010

**Службени гласник РС, број 83/2022

Ванредан поновни преглед и евалуација

Члан 82.

Ванредан поновни преглед и евалуација пружања услуга и рада на случају врши се у следећим случајевима:

- ако је дете било смештено на три различита места ван породице;
- ако дете, за које је као циљ сталности одређено усвојење, није више од годину дана усвојено.

Завршетак рада са корисником

Члан 83.

Рад са корисником, односно пружање услуга кориснику окончаће се у следећим ситуацијама ако:

- корисник више не задовољава критеријуме за коришћење услуге;
- је корисник одустао од коришћења услуга;
- кориснику даље услуге нису потребне;
- је предвиђено време трајања услуге истекло;
- се млада особа осамосталила или стекла пословну способност пре пунолетства;*;
- центар више није месно надлежан, други центар је преузео рад са корисником;
- је корисник преминуо, односно проглашен за умрлог.

*Службени гласник РС, број 37/2010

Документовање завршетка рада са корисником

Члан 84.*

(1) Водитељ случаја дужан је да у образац унесе следеће податке о завршетку рада са корисником:*

1. разлог за завршетак рада на случају;*
2. кратак преглед обезбеђених услуга, укључујући и напредак који је постигнут у складу са циљевима социјалне заштите;*
3. процену преосталих ризика у коју је укључена процена актуелног стања корисника и породице, потреба, снага и ризика;*
4. коначне препоруке, што укључује и препоруке стручном раднику који треба да, евентуално, настави рад на случају.*

(2) Центар ће затворити рад на случају по предвиђеним критеријумима најкасније 90 дана од последњег директног контакта са корисником и одложити предмет и евиденцију корисника у архиву.*

(3) Одлука о затварању рада и документовани подаци се прегледају од стране супервизора стручног рада пре одлагања у архиву.*

(4) О завршетку рада са корисником извештава се у процени у СОЗИС-у.*

*Службени гласник РС, број 83/2022

V. ЕВИДЕНЦИЈА И ДОКУМЕНТАЦИЈА

Регистар корисника

Члан 85.

- (1) Центар води евиденцију о корисницима у Регистру корисника.
- (2) Центри организовани за више општина воде одвојене регистре корисника за сваку општину.
- (3) У Регистар корисника евидентирају се, хронолошким редом, сва лица која се први пут обраћају центру ради остваривања права, односно мера или услуга социјалне заштите, осим лица која траже потврде и уверења.
- (4) У Регистар корисника уносе се лични подаци о кориснику и то:
 - брисана је (види члан 19. Правилника - 83/2022-9)

- датум уписа;
- име и презиме;
- ЈМБГ;
- адреса и место пребивалишта или боравишта;
- напомена.

(5) Изузетно, по захтевима за остваривање права на материјално обезбеђење, у Регистар корисника евидентира се само подносилац захтева.

(6) У Регистар корисника не уносе се подаци из одбачених пријава злостављања.

(7) Регистар корисника води се као електронска база података, у СОЗИС-у,*

(8) Регистар права корисника води се као електронска база података у Социјалној карти.*

*Службени гласник РС, број 83/2022

Евиденција корисника*

*Службени гласник РС, број 83/2022

Члан 86.*

(1) За сваког корисника формира се Евиденција у коју се хронолошким редом групише целокупна документација која се односи на корисника.*

(2) У Евиденцију корисника улажу се сви захтеви и други поднесци корисника у складу са прописима којима се уређује канцеларијско пословање органа државне управе.*

(3) Највише 30 дана од отварања рада на случају у Евиденцију корисника биће укључени следећи документи:*

1. Пријемни лист са пријемном проценом;*
2. Процена са резултатима почетне процене;*
3. лист контаката и рада на случају;*
4. почетни план рада на случају;*
5. донети управни и други акти.*

(4) Евиденција корисника може да укључи друге одговарајуће документе, као што су:*

1. налози и дописи суда и тужилаштва;*
2. извештаји о сменгају корисника;*
3. медицинска документација;*
4. одговарајућа преписка;*
5. белешке о резултатима усмерене или поновне процене стања и потреба корисника;*
6. налази и мишљења;*
7. планови рада на случају и друго.*

(5) Све активности у пружању услуга и заштити права корисника документују се до завршетка рада са корисником и одлагања Евиденције корисника у архиву.*

*Службени гласник РС, број 83/2022

Породични досије

Члан 87.*

(1) Уколико више од једног члана породице користи услуге центра, формира се Породични досије.*

(2) У случају формирања Породичног досијеа из става 1. овог члана, користи се Евиденција корисника, с тим што се међу члановима породице одређује носилац Породичног досијеа, а поред јединственог матичног броја носиоца, уписују се и јединствени матични бројеви осталих корисника чланова породице.*

(3) Породични досије води се у СОЗИС-у по јединственом матичном броју породице.*

(4) У Породичном досијеу посебно се групише документација за сваког члана породице, уколико чланови породице користе различите услуге.*

*Службени гласник РС, број 83/2022

Брисан је назив изнад члана 88. (види члан 22. Правилника - 83/2022-9)

Члан 88.

Брисан је (види члан 22. Правилника - 83/2022-9)

Документација и подаци о кориснику и раду са корисником*

*Службени гласник РС, број 83/2022

Члан 89.

(1) Центар је дужан да води документацију о кориснику и раду са корисником у СОЗИС-у.*

(2) Вођењем документације о кориснику и раду са корисником омогућава се праћење целокупног процеса рада, као и:

1. да се прегледно, правовремено и континуирано евидентирају све чињенице о кориснику и раду са корисником;
2. да се обезбеди учешће корисника у поступку процене његових потреба и пружању услуга;
3. да се обезбеди планирано, благовремено, целовито и континуирано пружање услуга корисницима;
4. да се изврши провера свих предузетих радњи и поступака, одговорних стручних и других радника у поступку пружања услуга кориснику;
5. да се прикупе и обједине подаци на нивоу центра ради извештавања, планирања, утврђивања потреба и развоја нових услуга.

(3) Бележење активности у пружању услуга и заштити права корисника одвија се према динамици рада на случају у складу са потребама и планом рада, а најмање једном у шест месеци када се врши евалуација и поновни преглед.

(4) Бележење активности у пружању услуга и заштити права корисника укључује најмање следеће информације:

1. текуће налазе и процене функционисања корисника и породице;
2. сумарни приказ контаката;
3. процену напретка према постављеним циљевима рада на случају, укључујући и корисничко виђење напретка, уколико је то могуће;
4. хронолошки приказ и датуме значајних догађаја током пружања заштите кориснику;
5. врсту услуга, мера, интервенција и третмана и запажања делотворности;
6. промене и допуне у Плану услуга и мера;
7. начин на који је суд умешан у поступак;
8. друге особе и службе које су укључене у рад на случају.

(5) План услуга и мера мора да садржи све предвиђене информације.

(6) Лист праћења контаката и рада на случају попуњава се редовно,

(7) Подаци о кориснику права и са њим повезаним лицима воде се и у Социјалној карти.*

*Службени гласник РС, број 83/2022

Захтев за остваривање права на материјално обезбеђење

Члан 90.

Престао је да важи (види члан 5. Правилника - 39/2011-30)

Брисан је назив изнад члана 91. (види члан 24. Правилника - 83/2022-9)

Члан 91.

Брисан је (види члан 24. Правилника - 83/2022-9)

Брисан је назив изнад члана 92. (види члан 24. Правилника - 83/2022-9)

Члан 92.

Брисан је (види члан 24. Правилника - 83/2022-9)

VI. ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 93.

Усклађивање броја и структуре радника на пословима јавних овлашћења у центру са нормативима кадрова утврђеним овим правилником извршиће се у року од једне године, од дана ступања на снагу овог правилника.

У центрима у којима је на дан ступања на снагу овог правилника, број радника већи од прописаних норматива, финансирање зарада тих радника вршиће се до окончања поступка усклађивања, а најдуже до једне године од дана ступања на снагу овог правилника.

Престанак важења других прописа

Члан 94.

Ступањем на снагу овог правилника престају да важе:

- 1) Правилник о нормативима и стандардима за обављање послова центара за социјални рад у вршењу јавних овлашћења („Службени гласник РС”, број 15/92);
- 2) Члан 6. Правилника о ближим условима у погледу простора, опреме и потребних стручних и других радника за оснивање установа социјалне заштите и за обављање делатности, односно послова социјалне заштите („Службени гласник РС”, бр. 75/91, 52/92, 44/93 и 88/93);
- 3) Правилник о вођењу евиденције о корисницима и документације о стручном раду у установама социјалне заштите („Службени гласник РС”, бр. 63/93 и 10/06) у делу који уређује евиденцију и документацију центара за социјални рад и саветовалишта за брак и породицу.

Члан 95.

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије”.

Број 551-00-148/2008-09

У Београду, 4. јуна 2008. године

Министар,

Расим Љајић, с.р.

ОДРЕДБЕ КОЈЕ НИСУ УНЕТЕ У „ПРЕЧИШЋЕН ТЕКСТ“ ПРАВИЛНИКА

*Правилник о изменама и допунама Правилника о организацији, нормативима и стандардима рада центара за социјални рад:
„Службени гласник РС”, број 37/2010-15*

Члан 15.

Усклађивање броја и структуре радника на пословима јавних овлашћења у центру са нормативима кадрова утврђеним овим правилником извршиће се у року од три године, од дана ступања на снагу овог правилника.

Члан 16.

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије”.

Прилози

НАПОМЕНА ИЗДАВАЧА: Престали су да важе: Образац МО, Образац МО-1 и Образац МО-2 (види члан 5. Правилника - 39/2011-30)

[Образац број 2 - Процена - деца и млади](#)

[Образац број 3 - Процена - одрасили и стари](#)

[Образац број 4 - Листа праћења контаката и рада на случају](#)

[Образац број 5 - План услуга](#)

[Образац број 6 - Регистар корисника](#)

[Образац број 7 - Досије кориснијка услуга](#)