



**Упутство за
припрему документације и израду елабората о испуњености услова
за издавање лиценце пружаоцима услуга социјалне заштите**

Београд, септембар 2013. године

САДРЖАЈ

I	Увод	3
II	Лиценцирање организација социјалне заштите	4
	Услови за издавање лиценце организацијама социјалне заштите	4
	Ко треба да поднесе захтев за издавање лиценце	5
	Када поднети захтев за издавање лиценце	5
III	Поступак подношења захтева	6
	Где се подноси захтев за издавање лиценце (ЗА1)	6
	Који су трошкови лиценцирања	6
	Шта се дешава после подношења захтева	6
IV	Докази о испуњености услова за издавање лиценце	7
V	Докази о испуњености стандарда за издавање лиценце	7
	1 Основни програм организације	7
	2 Елаборат о испуњености услова за почетак рада	8
	Како изгледа и како је структуриран елаборат	9
	2.1. Насловна страна	9
	2.2. Садржај	10
	2.3. Увод	10
	2.4. Приказ организације	10
	2.5. Докази који се односе на структурне стандарде квалитета	11
	2.6. Докази који се односе на функционалне стандарде квалитета	13
	2.7. Одлука о начину уговарања услуге, о формирању цене услуге и о партиципацији корисника у цени услуге.....	15
	3 Записник инспектора социјалне заштите Министарства рада, запошљавања и социјалне политике	15
VI	Издавање ограничене лиценце	16
VII	Обнављање лиценце	16
VIII	Суспензија и одузимање лиценце	17
IX	Регистар лиценцираних организација социјалне заштите	18
X	Прилози (примери из праксе, образац ЗА1)	18
	Примери из праксе	18
	Образац ЗА1	24

I Увод

Систем лиценцирања организација социјалне заштите има за циљ унапређење и стандардизовање квалитета у социјалној заштити у Србији. Законом о социјалној заштити уређен је процес лиценцирања чиме је омогућено увођење система квалитета у овој области. Систем лиценцирања гарантује стручност, кредибилитет и поузданост организација и стручних радника који пружају услуге социјалне заштите у Србији.

Правни оквир за лиценцирање организација које пружају услуге социјалне заштите чине Закон о социјалној заштити ("Службени гласник РС", број 24/11), Правилник о лиценцирању организација социјалне заштите ("Службени гласник РС", бр. 42/2013), Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите (Службени гласник РС", бр. 42/2013), Правилник о стручним пословима у социјалној заштити (Службени гласник РС", бр.1/2012) са изменама и допунама овог Правилника (Службени гласник РС", бр. 42/2013) и Правилник о лиценцирању стручних радника у социјалној заштити (Службени гласник РС", бр. 42/2013), Закон о општем управном поступку ("Сл. лист СРЈ", бр. 33/97 и 31/2001 и "Сл. гласник РС", бр. 30/2010) и Закон о републичким административним таксама – у делу Тарифа. ("Сл. гласник РС", бр. 43/2003, 51/2003 - испр., 61/2005, 101/2005 - др. закон, 5/2009, 54/2009, 50/2011, 70/2011 - усклађени дин. изн., 55/2012 - усклађени дин. изн., 93/2012, 47/2013 - усклађени дин. изн. и 65/2013 - др. закон).

Лиценцирање је поступак којим се испитује да ли организација социјалне заштите испуњава критеријуме и стандарде за пружање услуга у социјалној заштити¹.

Лиценца је јавна исправа којом се потврђује да организација социјалне заштите испуњава утврђене услове за пружање одређене услуге.²

Правилником о лиценцирању организација социјалне заштите уређују се ближи услови за издавање лиценце, образац лиценце и начин издавања и обнављања, односно суспензије и одузимања лиценце организацијама социјалне заштите, као и начин вођења и садржина Регистра лиценцираних пружалаца услуга социјалне заштите.

Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите прописује минималне услове које треба да испуни организација социјалне заштите да би стекла право на добијање лиценце. Могу се лиценцирати само организације које пружају услуге социјалне заштите за које су у овом Правилнику утврђени минимални услови.

Правилници о стручним пословима и лиценцирању стручних радника, оквир су за планирање и управљање кадровима, односно дела документације у поступку лиценцирања организација социјалне заштите.

Закон о општем управном поступку уређује поступак издавања лиценци организацијама. Према Закону о државним таксама и усвојеном тарифнику, подносилац Захтева ЗА1 плаћа прописану таксу.

¹ Закон о социјалној заштити: члан од 176. до 184. као и прелазне одредбе члан 223.

² Закон о социјалној заштити: члан 176. став 3.

Ово упутство је намењено је пружаоцима услуга социјалне заштите који су у обавези да имају Лиценцу Министарства рада, запошљавања и социјалне политике како би обављали своју делатност.

II Лиценцирање организација социјалне заштите

Лиценца за организације социјалне заштите издаје се на захтев пружаоца одређене социјалне услуге³ (ЗА1). Захтев могу поднети све организације које пружају услуге социјалне заштите за које су утврђени минимални стандарди квалитета, а самопроценом утврде да испуњавају услове за добијање лиценце, без обзира на власничку структуру. Услуге социјалне заштите могу пружати установе које је основала Република, аутономна покрајина или јединица локалне самоуправе, као и друга правна и физичка лица: удружења, предузетници, привредна друштва и други облици организовања⁴. Лиценцу за пружање услуга социјалне заштите издаје министарство надлежно за социјалну заштиту.

Лиценца се издаје на период од 6 година, када организација у потпуности испуњава све услове за издавање лиценце.

Ограничена лиценца се може издати на период не дужи од 5 година, под условима прописаним Правилником о лиценцирању организација социјалне заштите.

Лиценцирани пружалац услуге социјалне заштите може бити и центар за социјални рад, али само у изузетним ситуацијама⁵, ако издвоји посебну организациону јединицу за пружање одређене услуге.

Услови за издавање лиценце организацијама социјалне заштите

Право на лиценцу за пружање услуга социјалне заштите има организација социјалне заштите⁶:

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

³ Образац Захтева за издавање лиценце организацијама социјалне заштите (ЗА1) у прилогу је овог упутства

⁴ Закон о социјалној заштити члан 10. и члан 17.

⁵ Закон о социјалној заштити члан 122. став 1.

⁶ Закон о социјалној заштити члан 179.

Ко треба да поднесе захтев за издавање лиценце?

Лиценцирању подлежу организације социјалне заштите које пружају услуге за које су прописани услови и стандарди⁷, односно пружаоци услуга: дневни боравак, помоћ у кући, свратиште, лични пратилац детета, становање уз подршку, персонална асистенција, домски смештај за децу и младе до 26. године живота, домски смештај за одрасле и старије, мале домске заједнице, прихватилиште, предах смештај и породични смештај.

Важно је нагласити да:

Организација социјалне заштите може да пружа само оне услуге за које има важећу лиценцу;

Једна организација социјалне заштите може да има више лиценци истовремено;

Организација социјалне заштите се лиценцира за сваку услугу у посебном поступку;

Организација социјалне заштите мора испуњавати услове прописане Правилником о лиценцирању организација током читавог периода за који је лиценца издата.

Пружалац услуге социјалне заштите је правни субјект, организација, која може бити организована да пружа више услуга социјалне заштите. На пример једна организација може пружати: 1) услугу смештаја, 2) услугу помоћ у кући и 3) услугу предах смештаја. Лиценца се издаје организацији као исправа која потврђује њену квалификованост за пружање одређене услуге. У овом, наведеном, случају организација подноси захтев за издавање три лиценце, односно посебан захтев за сваку од три наведене услуге.

Потенцијални пружалац услуга социјалне заштите може имати организационе јединице на територији више општина, односно градова. Могуће је планирати да услуге социјалне заштите пружају све, или само неке од постојећих организационих јединица. Тада захтев за добијање лиценце подноси заступник правног лица за све или само за неке организационе јединице.

Када поднети захтев за издавање лиценце?

Организације социјалне заштите које обављају делатност на дан почетка примене Закона о социјалној заштити, дужне су да опште акте, организацију и пословање ускладе са одредбама овог закона и да поднесу захтев за добијање лиценце за пружање услуга социјалне заштите током наредне три године, односно најкасније до маја 2016. године⁸.

Захтев за издавање лиценце упутно је поднети када се :

самопроценом (пружалац услуге, подносилац захтева) утврди да су услови и стандарди усклађени са Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите и Правилником о лиценцирању организација социјалне заштите;

када се прикупи документација прописна Правилником о лиценцирању организација;

⁷ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите

⁸ Закон о социјалној заштити Члан 223. став 2.

када се уплати одговарајућа такса.

III Поступак подношења захтева

Поступак лиценцирања започиње обезбеђивањем потребне документације и доказа да организација испуњава услове прописане Законом о социјалној заштити, односно пратећим подзаконским актима - правилницима.

По прибављању свих доказа наведених у Правилнику о лиценцирању организација, попуњава се Образац захтева (ЗА1). У Захтеву за издавање лиценце, између осталог, набрајају се сва приложена документа онако како је наглашено у самом обрасцу.

Где се подноси захтев за издавање лиценце (ЗА1) ?

Организација социјалне заштите, на адресу Министарства рада, запошљавања и социјалне политике, Одељењу за инспекцијски надзор, Београд, Немањина 22-26, поштом упућује:

- а)** Попуњен захтев (ЗА1)
- б)** Доказе о испуњености услова за добијање лиценце
- в)** Писану изјаву, сагласност да редовно извештава надлежно министарство о пружању услуге за коју је издата лиценца,
- г)** Доказ о уплати таксе,
- д)** друге доказе, документацију прописану Правилником о лиценцирању.

За сада не постоје техничке могућности да се захтев и сва потребна документација упућују електронском поштом.

Који су трошкови лиценцирања ?

Осим трошкова које изискује прикупљање доказа (разне таксе, скице простора и објеката...) и израда Елабората, директан трошак је Такса која се уплаћује у износу по тарифном броју 209. (Тарифа републичких административних такси). Сврха уплате ове таксе је утврђивање испуњености услова за почетак рада, обављање делатности и издавање лиценце за пружање услуге (навести услугу) социјалне заштите. Такса се уплаћује на жиро рачун **840-742221843-57**, модел 97, позив на број (то је контролни број општине, седишта организације социјалне заштите).

Шта се дешава после подношења захтева ?

Одељење за инспекцијски надзор, подносиоца захтева обавештава да је документација примљена и заведена под одређеним деловодним бројем и обавештава га о начину преузимања решења и лиценце. Рок за доношење решења је 60 дана, од дана подношења захтева и одређен је Законом о општем управном поступку.

По пријему захтева и увида у приложену документацију инспектори социјалне заштите (Министарства, Аутономне Покрајине и града Београда) излазе на терен, о чему сачињавају записник. Сврха изласка на терен је непосредна провера испуњености услова за пружање конкретне услуге. Записник инспектора социјалне заштите је саставни део документације неопходне за доношење решења о испуњености услова, односно издавање лиценце.

IV Докази о испуњености услова за издавање лиценце

Уз захтев за издавање лиценце (ЗА1), организација социјалне заштите прилаже доказе о испуњавању прописаних услова и стандарда за пружање одређених услуга у области социјалне заштите.

Прилажу се три врсте доказа:

- 1) документ о упису у одговарајући регистар, односно доказ да је организација регистрована као правно лице у АПР (Извод из Регистра Агенције за привредне регистре) или код другог надлежног органа (Извод из Регистра надлежног Привредног суда)
- 2) доказ да испуњава стандарде за пружање одређене услуге за коју се подноси захтев за лиценцу. Испуњеност стандарда доказује се:
Основним програмом рада организације,
Елаборатом о испуњености услова за почетак рада,
- 3) доказ да услугу за коју подноси захтев (ЗА1) пружа најмање две године. Организација, као доказ, може поднети одлуку надлежног органа (одлука о оснивању, решење о испуњености услова за почетак рада и обављања делатности), уговор о пружању услуге који је закључен са надлежном органом јединице локалне самоуправе, уговор о пројектном пружању услуге, уговоре са корисницима.

За доказе 1) и 3) прилажу се оверене копије докумената.

Записник инспектора социјалне заштите (Министарства, Аутономне Покрајине и града Београда) је доказ у поступку. Како се он већ налази код инспектора социјалне заштите, по службеној дужности се прикључује уз остале поднете доказе и чини део документације.

V Докази о испуњености стандарда за издавање лиценце

1. Основни програм организације

Уз захтев за издавање лиценце организација социјалне заштите прилаже основни програм организације.

Садржај основног програма организације је прописан Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите и минимално садржи:

(1) *Податке о корисничкој групи којој је услуга намењена.* У програму организације, односно пружаоца услуге, мора бити дефинисан узраст корисника, степен подршке корисницима којима је услуга намењена и потребе корисника које се одређеном услугом могу задовољити. У овом делу Програма рада пружалац услуге одговара на питање ЗА КОГА организује услугу, којој корисничкој групи је намењена (нпр. помоћ у кући старијим особама којима је потребна и довољна подршка трећег и четвртог степена), које су препознате корисничке потребе које се услугом могу задовољавати, као и за колико је корисника могуће пружати услугу (капацитет организације).

(2) *Програмске активности које се реализују.* Програмске активности пружалац услуге дефинише у складу са спецификацијом услуге и минималним стандардима који се односе на услугу коју организација пружа, као и у складу са потребама корисничке групе којој је услуга намењена. Из ових, шире дефинисаних програмских активности, пружалац услуге бира које ће активности уврстити у годишњи план рада организације, у складу са потребама корисничке групе и актуелним ресурсима којима располаже. У овом делу Програма рада пружалац услуге одговара на питање КАКО, односно којим активностима ће се задовољавати потребе корисника (нпр. помоћ у набавци намирница, помоћ у спремању хране... и друге активности према спецификацији услуге)

(3) *Податке о основним кадровима,* у складу са спецификацијом услуге и минималним стандардима који се односе на услугу коју организација пружа. У овом делу програма одговара се на питање КО је ангажован на пружању одређене услуге кориснику (нпр. руководилац организације, 2 стручна радника, 7 неговатељица-домаћица...)

2. Елаборат о испуњености услова за почетак рада

Елаборат о испуњености услова за почетак рада и пружање услуга социјалне заштите је документ који организација прилаже при подношењу захтева за издавање лиценце (ЗА1) и њиме доказује да испуњава стандарде за пружање услуга за коју тражи издавање лиценце. Елаборат подразумева доказе који се тичу локације, простора, опреме, организације, броја и стручности ангажованог особља, процене, планирања и активности за пружање конкретне услуге социјалне заштите.

Основ и путоказ у изради Елабората је Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите који прецизно одређује минималне захтеве који важе

за све пружаоце услуга, независно од корисничке групе којој је услуга намењена (заједнички стандарди) и

специфичне захтеве који се морају испунити у оквиру одређене групе услуга или конкретне услуге, сагласно потребама и различитостима корисничке групе (посебни стандарди)

Саставни део Елабората су приложени докази који се, условно, могу сврстати у три групе:

а) докази који се односе на структурне стандарде квалитета, пре свега на локацију, објекат, опремљеност, начин организовања, руковођење⁹

б) докази који се односе на квалитет стручног поступка, партиципацију корисника, сарадњу са комплементарним службама и организацијама, управљање и унапређење пружања услуге¹⁰.

в) одлука о начину формирања цене услуге, начину уговарања и о партиципацији корисника у цени услуге¹¹.

Како изгледа и како је структуриран Елаборат

Сврха елабората је да опише потенцијале организације, структуру и компетенције запослених, као предуслов квалитетног задовољавања потреба одређене корисничке групе при пружању конкретне услуге социјалне заштите. То је структуриран писани документ који има:

насловну страну,

страницу садржаја,

увод,

приказ организације,

доказе који се односе на структурне стандарде квалитета,

доказе који се односе на функционалне стандарде квалитета и

одлуку о формирању цене (само коначни износ – без спецификације) и о партиципацији корисника у цени услуге.

2.1. Насловна страна

Насловна страна је прва страна Елабората о испуњености услова за добијање лиценце организације социјалне заштите за пружање одређене услуге.

Треба да садржи:

Назив (Елаборат о испуњености услова за добијање лиценце);

Основне податке о организацији која подноси захтев за стицање лиценце;

Податак за коју услугу се подноси захтев;

⁹ Правилник о лиценцирању организација социјалне заштите, члан 5. став 1. тачка 2. подтачке од 1. до 6.

¹⁰ Правилник о лиценцирању организација социјалне заштите, члан 5. став 1. тачка 2. подтачке од 7. до 16.

¹¹ Правилник о лиценцирању организација социјалне заштите, члан 5. став 1. тачка 2. подтачка 17.

Податак ко је одговоран за аутентичност података у Елаборату;
Податак о времену када је урађен/предат елаборат (у складу са датумом на ЗА1)

2.2. Садржај

Садржај је следећа страница Елабората и садржи:

Нумерацију наслова и поднаслова, (мора бити иста као у тексту који следи иза странице садржаја)
Наслове и поднаслове који у садржају Елабората могу нпр. бити услови који су таксативно наведени у Правилнику о лиценцирању организација

2.3. Увод

Увод је део који претходи таксативном доказивању о испуњености услова. Пише се у контексту конкретне организација социјалне заштите која подноси захтев за лиценцирање. У овом делу даје се кратак опис организације, њен историјат, настанак и развој.

2.4. Приказ организације

Приказ организације је својеврсни портрет пружаоца услуге за коју се подноси захтев и садржи:

Основне податке (пун и скраћени назив пружаоца услуге, седиште, адреса, назив и шифра главне делатности, матични број, година оснивања, подаци о одговорној и особи за контакт, контакти – телефон, веб и мејл адреса)
Опис локације, објекта и окружења
Опис услуге за коју се подноси захтев и корисничке групе којој је намењена
Организациону структуру
Структуру и хијерархију запослених
Кратке описе свих активности (у свим организационим деловима)
Повезаност са комплементарним и партнерским организацијама у окружењу

Приказ организације, као и други делови садржаја Елабората могу, а и упутно је, да буду комбинација текстуалних и делова са графичким приказима и разним другим електронским записима. Тако на пример, у текстуални опис окружења може се уденути фотографија парка који је у склопу објекта за смештај и својеврсна је компаративна предност овог пружаоца услуге.

2.5. Докази који се односе на структурне стандарде квалитета

Докази који се односе на испуњеност структурних стандарда квалитета, на простор у непосредном окружењу као и унутар самог објекта, јесу скице и пресеци објекта.¹² Сврха ових доказа јесте стицање уверења да су испоштовани захтеви заједничких стандарда који су усмерени на безбедно, несметано и функционално организовање активности и задовољавање потреба корисничке групе. Организација социјалне заштите која услугу пружа на више локација, у више објеката, за сваки од објеката прилаже скице и пресеке.

(1) **Скица простора** (екстеријера и самог објекта) у којем се пружа услуга, прилаже се да би се стекао увид у организацију простора, колико је функционалан и колико испуњава структурне стандарде квалитета услуге.

Скицу простора чине посебни делови:

- **скица парцеле са уцртаним објектом и прилазима** - цртеж који се у пројекту назива „ситуација“. На њој су приказане границе парцеле, објекат (изглед крова у основи са уписаном спратношћу објекта), пешачки и колски прилази, паркинзи ...„Ситуација“ се најчешће приказује у размери 1:500, а ако су парцела и објекат велики, може и у 1:1000.

- **скица попречног пресека објекта** - вертикални пресек кроз објекат, од темеља до крова. Приказује конструкцију објекта, састав међуспратних и кровне конструкције. Вертикални пресек посебно је значајан за пружаоце услуга у контексту заједничких структурних стандарда који се тичу доступности¹³

- **скица основе приземља и свих етажа са уцртаним елементима ентеријера који су од значаја за пружање услуге за коју се тражи лиценца** - хоризонтални пресек кроз објекат, етажа по етажа, од основе темеља, преко основе подрума, основе приземља, основа свих спратова, основе кровне конструкције до основе крова. Приказује распоред просторија у објекту са искотираним димензијама, називима, површинама и употребљеним материјалима. Скицама основа могуће је сагледати које све просторије и простори постоје, какав је њихов распоред, величина, како су опремљене намештајем, кухињским и санитарним елементима, да ли постоје лифтови, приступне рампе и слично, односно проценити колико простор и објекат могу задовољити структурне стандарде квалитета за услугу којој су намењени.

Подносиоци захтева (ЗА1) који имају грађевинску/употребну дозволу могу приложити копије потребних делова техничке документације. Као прилог захтеву (ЗА1) могу се

¹² Скице и докази о испуњености услова у погледу простора и опреме, потребних за лиценцирање организација социјалне заштите, у већој мери део су потребне документације и у неким другим процесима прибављања сагласности и решења (нпр. легализације објекта). Процедуре, планови и одлуке део су и продукти основних аката правног лица којим се уређује организација рада и руковођење.

¹³ Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, члан 6. став 6.

доставити и појединачне прописане скице, урађене од стране стручњака из области архитектуре, грађевине и геодезије.

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

- **сертификат о енергетским својствима објекта** - Правилником о условима, садржини и начину издавања сертификата о енергетским својствима зграда¹⁴, прописано је шта све треба да буде урађено како би објекат добио сертификат о енергетској ефикасности.

- **санитарна сагласност надлежног органа** - Санитарну сагласност треба да има објекат да би се видело да задовољава хигијенско-техничке и санитарне услове за делатност коју обавља. Ова сагласност се обезбеђује у складу са Законом о санитарном надзору¹⁵ односно Правилником о доказима који се прилажу уз захтев за издавање санитарне сагласности.

- **сагласност надлежног министарства на План заштите од пожара** - Законом о заштити од пожара¹⁶ прописани су захтеви у погледу противпожарне заштите које објекат мора да испуњава.

- **уговор о испоруци електричне енергије** - Уговором са организацијом овлашћењом за испоруку електричне енергије се доказује да је објекат легално прикључен на електро мрежу. Као доказ може да служи и измирен рачун за испоруку енергије за месец који претходи подношењу захтева (ЗА1).

- **доказ о прикључку на водоводну и канализациону мрежу** - Уговором се доказује да је објекат легално прикључен на водоводну и канализациону мрежу. Као доказ може да служи измирен рачун за месец који претходи подношењу захтева.

- **решење о испуњености прописаних услова у области безбедности и здравља на раду** - Решење о испуњености прописаних услова у области безбедности и здравља на раду се обезбеђује у складу са Законом о безбедности и здрављу на раду¹⁷

- **доказ да су обезбеђени услови за одлагање отровних и других материја** - Сагласност на документ - план о управљању, одлагању отпада издаје министарство

¹⁴ Службени гласник РС број 61/2011

¹⁵ Службени гласник РС број 125/2004

¹⁶ Службени гласник РС, бр. 111/2009

¹⁷ Службени гласник РС 101/2005

надлежно за животну средину. Уз сагласност, доказ да су обезбеђени услови је и уговор са организацијом овлашћеном за преузимање и одлагање отпада.

- **доказ о основу права коришћења објекта на период за који се издаје лиценца** - један је од предуслова за несметано пружање услуге. Основ за право коришћења објекта може бити: власнички лист, уговор о стицању непокретности, правоснажно решење о наслеђивању или оверен уговор о закупу закључен најкраће на временски рок на који се издаје лиценца уз доказ да је закуподавац власник објекта.

- **акт о начину организације рада** - Правилник о унутрашњој организацији и систематизацији радних места који подразумева опис послова за сва радна места, врсту и степен стручне спреме запослених, потребна знања и искуства, као и број потребних извршилаца.

- доказе о ангажовању извршилаца (фотокопије уговора о раду, личних карти, диплома и радних књижица).

- **потврде да се против директора, односно законског заступника**

не воде кривични поступци - доказује се уверењем надлежног суда

да није правоснажно осуђен за кривична дела прописана Правилником - доказује се и уверењем надлежне полицијске управе

да није изречена правоснажна мера забране вршења позива, делатности и дужности која је предмет захтева за лиценцирање - доказује се потврдом Привредног или Прекршајног суда или потврдом Агенције за привредне регистре

2.6. Докази који се односе на функционалне стандарде квалитета

- **опис активности и начин њиховог пружања** је приказ садржаја конкретних активности са временском динамиком одржавања и дефинисаним циљним групама корисника. Нужно је приказати временску динамику и начин реализације конкретне активности (нпр. музичко-ритмичка радионица - слушање музике; свирање музичких инструмената; певање народних и других песама, игра и плес. Одржавају се континуирано три пута недељно у форми групног рада, у складу са потребама и афинитетима.

- **процедура о начинима обезбеђивања права корисника** - обезбеђује поштовање људских права корисника кроз јасно дефинисане кораке у активацији корисника у одређеним активностима и искључиво се ослањају на процену индивидуалних потреба, личних жеља, могућности и очуваних способности сваког корисника (*пример у делу овог упутства: Прилози*).

- **процедура и критеријуми за пријем** - јасно дефинише поступак пријема као почетне фазе у пружању услуге, и завршетка услуге као завршне фазе. Истом процедуром се јасно одређују и критеријуми у одабиру корисника на чије потребе

пужалац може да одговори у оквиру својих програмских активности (*пример у делу овог упутства: Прилози*) .

- **процедура о начину заштите података о личности** - дефинише начин остваривања заштите података о личности, механизме контроле у поступању као и у случајевима кршења одредби. Пужалац услуге социјалне заштите прикупља податке од корисника и од других лица од значаја за корисника и дужан је да обраду података врши на основу пристанка лица или на основу закона¹⁸.

- **процедура поступања по притужбама корисника** - уређује начин поступања, временску динамику и одговорне особе за решавање изнетих проблема, и јасно дефинише задатке за отклањање узрока притужбе (*пример у делу овог упутства: Прилози*) .

- **Процедура о посебним мерама ради осигурања безбедности корисника који су погођени деменцијом, душевним болестима, менталном ометеношћу или поремећајем понашања или неких других проблема управљања понашањем** - уређује начин поступања у ситуацијама када је угрожена безбедност корисника и постоји ризик од самоповређивања, повређивања других, бекства и сличних ситуација. Процедуром се дефинише поступање запослених у таквим ситуацијама са јасно одређеним задацима, одговорним особама за реализацију и временском динамиком (*пример у делу овог упутства: Прилози*) .

- **документ о начинима сарадње са другим службама** – прилаже се уз захтев за издавање лиценце уколико пужалац услуге, у реализацији својих програмских активности, укључује друге службе, институције и организације. Успостављање и развијање различитих видова сарадње на локалном нивоу захтева сачињавање докумената (споразума, протокола) о сарадњи пружаоца услуге са другим службама у локалној заједници. Уобичајено је да споразум о сарадњи садржи идентитет сарадничких организација, циљ сарадње, дефинисане области сарадње, као и обавезе сваког од партнера/актера, потписника протокола.

- **план обуке запослених** – усклађен са сврхом услуге која се пружа, потребама корисничке групе, минималним стандардима квалитета и Правилником о лиценцирању запослених. Сачињавању плана обуке претходи идентификовање области у којима треба унапредити компетенције запослених како би се подигао квалитет пружања услуге. Идентификоване области се могу односити на тешкоће са којима се пужалац услуге сусреће у задовољавању потреба корисника, као и на мотивацију запослених да унапређују знања и вештине у појединим аспектима професионалног ангажовања.

¹⁸ Закон о Заштити података о личности Службени гласник РС 97/2008, 104/2009 – др.закон, 68/2012 – одлука УС и 107/2012 члан 8

2.7. Одлука о начину уговарања, о формирању цене услуге и партиципације корисника у цени услуге

Начин уговарања, формирања цене и партиципације корисника у цени услуга утврђује оснивач организације социјалне заштите. Методологију формирања цена услуга које се финансирају из буџета Републике Србије, прописује Влада, а цену услуга одређује Министар надлежана за социјалну заштиту. За услуге које се финансирају из буџета Аутономне покрајине или јединице локалне самоуправе, методологију формирања и цену услуге одређују надлежни органи¹⁹. Пружалац услуге може услугу уговорати директно са корисником.²⁰

Организације којима није оснивач Република, Покрајина или јединица локалне самоуправе, уговарају услугу и формирају цену према тржишним механизмима. При одређивању цене комбинују се методе пројектовања трошкова, развојних циљева и конкуренције.

Одлука о начину формирања цене условљена је начином финансирања. У складу са захтевом и могућностима локалне заједнице, на пример, могу се финансирати трошкови «по корисничком дану», општи годишњи трошкови (укупан буџет за све активности и пројектовани број корисника) или финансирати реализација само одређених активности у склопу услуге.

Уз захтев за издавање лиценце организација подноси одлуку о формираним ценама, односно шта обухвата/подразумева исказана цена, о партиципацији корисника у цени и евентуално које још услуге корисник може опционо користити и додатно плаћати.

3 Записник инспектора социјалне заштите Министарства, Аутономне Покрајине и града Београда

Записник инспектора социјалне заштите саставља се на основу теренске посете, са циљем да се непосредно провери испуњеност услова наведених у поднетој документацији за издавање лиценце. Записник инспектора социјалне заштите саставни је део документације неопходне за одлучивање о издавању лиценце и служи као доказно средство у поступку.

Термин посете инспектора унапред се заказује, о чему се подносилац захтева обавештава.

¹⁹ Закон о социјалној заштити, члан 210.

²⁰ Закон о социјалној заштити, члан 77.

VI Издавање ограничене лиценце

Ограничена лиценца је лиценца којом се ограничава трајање, број корисника и врста услуге која се пружа. Ограничена лиценца се издаје само једном. Период на који се издаје ограничена лиценца не може бити дужи од 5 година.

Елементарни услови за добијање ограничене лиценце јесу

доказ да је организација регистрована као правно лице, у складу са законом, и да постоји потреба за конкретном услугом за коју се тражи лиценца

Ако испуњава елементарне услове, Ограничену лиценцу може добити организација социјалне заштите која не испуњава само један од услова:

Не приложи доказ да услугу пружа две године²¹, а испуњава услове који се тичу стандарда квалитета;

или

Не приложи доказе да испуњава стандарде услуге у погледу простора, опреме, организације и броја ангажованог особља у мери која омогућава целовито пружање услуге, при чему није угрожена безбедност корисника и запослених, а приложи доказ да пружа услугу дуже од 2 године.

Право на ограничену лиценцу има и установа социјалне заштите која се налази у процесу трансформације. Овим установама се ограничена лиценца издаје на основу плана трансформације који утврђују министар надлежан за социјалну заштиту²²

VII Обновљање лиценце

Лиценца се обновља на основу поднетог Захтева (ЗОЗ) који је у прилогу овог упутства. За обновљање лиценце примењују се услови који важе за издавање лиценце у време подношења захтева за обновљање лиценце²³.

Захтев за обновљање лиценце подноси се у роковима дефинисаним у Правилнику о лиценцирању организација (члан 8. став 1.). Како је уређено Правилником, лиценцирана организација је дужна да поднесе захтев за њено обновљање најкасније 60 дана пре истека важности лиценце, а најраније то може учинити 90 дана пре њеног истека.

²¹ Закон о социјалној заштити, члан 179. став 1. тачка 3.

²² Закон о социјалној заштити, члан 180. став 5.

²³ Закон о социјалној заштити, члан 181. став 2.

Процедура обнављања лиценце истоветна је процедури добијања лиценце (разликују се обрасци). При обнављању лиценце организација је, такође, дужна да приложи доказе о испуњености услова за издавање лиценце (Правилник о лиценцирању организација члан 4.) и доказео испуњености стандарда за издавање лиценце (Правилник о лиценцирању организација члан 5.).

Захтев за обнављање лиценце подноси се надлежном министарству, по правилима која важе и за издавање лиценце (захтев ЗОЗ, документација, докази, записник инспектора социјалне заштите, доказ о плаћеној такси).

VIII Суспензија и одузимање лиценце

Лиценца, као исправа којом се потврђује да организација социјалне заштите испуњава утврђене услове за пружање одређене услуге, подразумева права и обавезе, како имаоца лиценце тако и издаваоца овог документа.

Осим обавезе да о свом раду редовно извештава министарство надлежно за социјалну заштиту, организација је дужна да током трајања лиценце одржава ниво испуњености услова за добијање лиценце.

Ако надлежни орган утврди да лиценцирана организација више не испуњава услове и захтеве које је испунила у поступку лиценцирања, покреће се поступак за суспензију лиценце²⁴. Поступак за суспензију лиценце покреће министарство надлежно за социјалну заштиту, на основу записника инспектора социјалне заштите којим је констатовано да организација социјалне заштите не пружа услуге за које је добила лиценцу ускладу са законом, утврђеним стандардима и условима. Мера суспензије лиценце може се изрећи и на основу налаза другог надлежног органа који је, у складу са законом, утврдио неправилности у раду лиценциране организације социјалне заштите²⁵ (санитарни, инспектор рада и други).

Решењем о суспензији лиценце утврђују се недостаци у погледу испуњености услова за добијање лиценце и оставља рок за отклањање недостатака и пропуста у раду.

Ако организација социјалне заштите, у року предвиђеном решењем о суспензији лиценце, не отклони недостатке, орган надлежан за издавање лиценце доноси одлуку о одузимању²⁶ лиценце

²⁴ Закон о социјалној заштити, члан 182. став 2.

²⁵ Правилник о лиценцирању организација члан 9. став 2

²⁶ Закон о социјалној заштити, члан 183

IX Регистар лиценцираних организација социјалне заштите

Регистар лиценцираних организација социјалне заштите²⁷ је ажурна евиденција о издатим лиценцама за организације социјалне заштите коју води министарство надлежно за социјалну заштиту.

Регистар садржи ажурне податке о свим издатим, обновљеним и одузетим лиценцама, као и податке о суспензијама. У вођењу евиденције и систематизовању података поштују се начела заштите података о личности.

Стручној и широј јавности, на интернет страници министарства надлежног за социјалну заштиту, доступни су основни подаци о:

- 1) називу организације социјалне заштите;
- 2) броју лиценце;
- 3) називу услуге за коју је издата лиценца;
- 4) датумом почетка примене и престанка важења лиценце.

X Прилози (примери из праксе, образац ЗА1)

Примери из праксе

Пример: Правила којих се треба придржавати у изради процедуре о начину обезбеђивања права корисника:

-задужени стручни радник упознаје корисника са његовим правима на почетку коришћења услуге.

-стручни радници, сарадници и друга лица ангажована за пружање услуге, успостављају контакт са корисником на начин који је разумљив кориснику и уз добијање повратне информације о разумевању упућеног садржаја.

-корисник учествује у свим фазама стручног поступка у складу са његовим способностима и капацитетима.

-сви ангажовани стручни радници, у току заједничког дефинисања садржаја одређених фаза поступка су дужни да кориснику дају сва потребна разјашњења и тумачења које корисник може да прихвати.

-у фази доношења плана, корисник, у складу са својим могућностима, изражава жељу, став и мишљење о предложениј активности.

²⁷Правилник о лиценцирању организација социјалне заштите, члан 10.

-стручни радници и други учесници у планирању су дужни да уваже став, жељу и мишљење корисника.

-корисник своју сагласност за учешће, верификује потписом на индивидуални план услуга

-корисник је упознат са могућностима и начинима изражавања свог задовољства о квалитету услуге.

Пример: Процедура за почетак коришћења услуге социјалне заштите

-Упутну документацију (за кориснике којима је центар за социјални рад упутни орган) прима руководиоца стручног тима, након чега сазива стручни тим

-Стручни тим врши пријемну процену и одређује задуженог стручног радника за корисника.

-У зависности од потребе за додатним информацијама и могућности корисника, стручни тим обавља разговор са корисником у року од 15 дана од дана пријема захтева.

-Након тога, стручни тим доноси одлуку поводом захтева у писаној форми.

-О одлуци се, у форми дописа, обавештава упутни центар или корисник у року од 7 дана након састанка тима.

-У случају да пружаоци услуге тренутно немају места за корисника, будући корисник се евидентира на листи чекања.

-Укључивање у услугу се реализује када се стекну услови за пријем а у складу са критеријумима.

-У критеријумима се дефинишу карактеристике корисничке групе у односу на чије потребе пружалац услуге може да одговори својим капацитетима и услови за одређивање приоритета на листи чекања.

-На почетку коришћења услуге, задужени стручни радник прима корисника и упознаје га са услугом, његовим правима, условима и правилима коришћења услуге.

-Задужени стручни радник упознаје корисника са другим корисницима.

-Код пријема у дом, задужени радник врши попис корисникових ствари са корисником (или законским заступником), сачињава записник у 2 примерка од којих један узима корисник (или законски заступник) а други се одлаже у досије.

Пример: Процедура за притужбе

- Корисник, његов законски заступник или старатељ, уколико нису задовољни пруженом услугом, или неким конкретним догађајем или ситуацијом, имају право да поднесу притужбу у усменој и писменој форми.
- Притужба се подноси директору у писаној форми.
- У усменој форми, притужба се може поднети било ком стручном раднику који је обавезан да притужбу евидентира у писменој форми и да је проследи директору.
- По пријему притужбе директор утврђује све релевантне чињенице у вези предмета притужбе.
- У одсуству директора или по овлашћењу директора утврђивање чињеница може извршити и руководилац – координатор стручног рада .
- При утврђивању чињеничног стања директор или координатор обавају разговор са свим радницима чији је рад непосредно везан за притужбу.
- Уколико се притужба односи на недоличне поступке или понашања запосленог у организацији социјалне заштите исти се у писаној форми обавештава о предмету притужбе уз обавезу радника-це да се у року од 3 дана од дана пријема обавештења изјасни о истом.
- Након утврђеног чињеничног стања директор доноси одлуку по притужби
- Рок за доношење одлуке је 15 дана од дана пријема притужбе.
- Одлуком се притужба усваја делимично или у целости или одбија као неоснована.
- Одлука мора бити образложена са свим разлозима за њено усвајање или одбијање.
- Уколико је притужба усвојена, у одлуци се морају навести мере и поступци ради отклањања пропуста на које се указује притужбом као и предузете мере дисциплинске одговорности радника чијим је чињењем или нечињењем пружена неадекватна услуга или се понашање може схватити као непримерно.
- Одлука се доставља подносиоцу притужбе одмах по доношењу исте.
- Уколико је подносилац притужбе незадовољан одлуком може у року од 8 дана од дана пријема одлуке поднети притужбу надлежном органу министарства.
- Притужба изјављена у књизи утисака сматра се усменом притужбом
- По усменој притужби спроводи се исти поступак као и код подношења притужбе у писаној форми.
- Након утврђеног чињеничног стања по усменој притужби обавештава се подносилац притужбе (у усменој форми) о утврђеним чињеницама и о предузетим мерама.

- На захтев подносиоца усмене притужбе директор је у обавези да донесе у писаној форми образложену одлуку коју доставља подносиоцу притужбе.

- процедура о притужбама доступна је корисницима и објављује се на огласној табли установе.

Пример: Процедура о посебним мерама безбедности корисника

Процедуром о посебним мерама безбедности корисника уређују се индиректни и директни рестриктивни поступци.

Индиректни рестриктивни поступак садржи три основне мере:

контрола локација,
ограничавање кретања корисника и
стални надзор корисника.

Ограничавање кретања се односи на:

1. Кретање у простору где је ризик од самопоређивања или повређивања других висок (кухиња, степеништа, котларница, санитарне просторије итд.)
и
2. Ограничавање уласка и изласка из круга установе.

Директне рестрикције се односе на ограничење кретања, контролу и усмеравање понашања корисника. Облици директног рестриктивног поступка су:

1. Примена медикамената и

2. Примена мера физичког ограничавања.

- Запослени који препозна код корисника знакове или понашање који одударају од уобичајених, одмах о томе обавештава руководиоца стручног тима или стручног радника који је у том моменту доступан.

- Руководилац стручног тима, или стручни радник обавештавају лекара о промени у понашању одмах након добијања информације.

- Лекар обавља преглед и по потреби укључује и другог здравственог радника ван установе и у установи.

- Лекар, директор и руководилац стручног тима доносе одлуку о примени одговарајуће мере заштите корисника након комплетирања ванредног медицинског налаза.

- Руководилац стручног тима упознаје све запоселене са донетом мером и појединачно одређује обавезе сваког задуженог и одговорног лица из установе.

- О реализованим активностима из предложене мере, запослени достављају писмени извештај руководиоцу стручног тима.
- Прецизније одредбе се налазе у Закону о заштити лица са менталним сметњама²⁸

Пример: Процедура управљања ризиком

Запослени сходно послу који обављају у обавези су ради личне сигурности и сигурности корисника да користе одговарајућу заштитну опрему.

Обавезну опрему чине: мантили , рукавице и заштитне маске.

У моменту признавања права на услугу, на основу медицинске документације лекар процењује здравствено стање корисника и на основу уоченог обавештава запослене о евентуалним додатним ризицима за запослене који су непосредном контакту са корисником.

Пример: Процедура укључивања новоангажованог особља у рад службе

По заснивању радног односа новоангажованог радника координатор службе упознаје са општим циљевима и начином организације рада службе. У зависности од занимања одређује ментора који га детаљније уводи у посао и непосредно прати рад на терену. Након две недеље ментор извештава координатора службе о запажањима и оценама новог радника. На основу овог извештаја новозапослени се упућује на самосталан рад.

Лице оперативно задужено за праћење и надзор рада на терену (у зависности од врсте занимања) још две недеље интензивније контролише самостални рад новозапосленог лица, и по потреби усмерава у раду.

У случају ангажовања геронтодомаћице која није завршила обуку у организацији мреже, комисија у саставу: координатор службе, главна геронтодомаћица и једна геронтодомаћица врши претходну проверу знања, а на основу критеријума утврђених у плану обуке коју организује мрежа.

Уколико кандидат задовољи утврђене критеријуме пролази наведену процедуру и упућује на пробни рад од три месеца. Након тога заснива радни однос.

²⁸ "Службени гласник РС"45/2013.

Пример: Параметри за одлуку о формирање цене услуге смештаја старијих

Цена услуге смештај формира се на основу параметара:

- тип смештаја (у објекту 1. или смештај у објекту 2.)
- тип и структура собе (апартман, једнокреветна соба, вишекреветна соба)
- потребан степен подршке (од 1. до степена 4. подршке)
- дужина боравка у установи (по дану, вишедневни боравак, на месечном нивоу)

Уговорена цена за услугу смештаја подразумева:

пун пансион (3 оброка, а за дијабетичаре плус две ужине – укупно 5 оброка дневно),
прегледе лекара опште праксе и медицински надзор 24 сата,
физикалну и окупациону терапију,
организован културни и социјални живот (библиотека, излети, изложбе, представе,),
асистенцију у одржавању личне хигијене, неге и других потреба у складу са процењеним степеном подршке
набавку лекова, преузимање рецепата из локалног дома здравља као и обављање лабораторијских анализа у локланом дому здравља,
набавка других потрепштина (пелене, новине, и друго према захтеву корисника)
два топла напитка у току дана (кафа или чај).

Доступне услуге које се додатно наплаћују према усвојеном ценовнику:

лекарски специјалистички прегледи и интервенције
мануелна масажа
транспорт корисника према потреби (до и од установе)
услуге фризера, берберина, педикера, маникира...



ЗАХТЕВ ЗА ИЗДАВАЊЕ ЛИЦЕНЦЕ ОРГАНИЗАЦИЈАМА СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ

ПОДАЦИ О ПОДНОСИОЦУ ЗАХТЕВА

<i>Назив организације</i>											
<i>Датум оснивања</i>				<i>Матични број</i>				<i>Порески идентификациони број (ПИБ)</i>			
<i>Адреса (Општина, улица и број)</i>											
<i>Број телефона</i>						<i>Е-mail адреса</i>					

ПОДАЦИ О ЗАКОНСКОМ ЗАСТУПНИКУ

<i>Презиме:</i>						<i>Име:</i>					
<i>Јединствени матични број грађана (ЈМБГ)</i>						<i>Занимање</i>					
<i>Адреса (Општина, улица и број)</i>											
<i>Број телефона</i>				<i>Број мобилног телефона</i>				<i>Е-mail адреса</i>			

ПОДАЦИ О ОСОБАМА ЗА КОНТАКТ

	<i>Име и презиме, позиција у организацији</i>	<i>Број телефона</i>	
КОНТАКТ 1		<i>Број мобилног телефона</i>	
		<i>Е-mail адреса</i>	
КОНТАКТ 2	<i>Име и презиме, позиција у организацији</i>	<i>Број телефона</i>	
		<i>Број мобилног телефона</i>	
		<i>Е-mail адреса</i>	
КОНТАКТ 3	<i>Име и презиме, позиција у организацији</i>	<i>Број телефона</i>	
		<i>Број мобилног телефона</i>	
		<i>Е-mail адреса</i>	

ПОДАЦИ О УСЛУГАМА КОЈЕ ПРУЖА ПОДНОСИЛАЦ ЗАХТЕВА

НАЗИВ УСЛУГЕ	ДАТУМ ПОЧЕТКА ПРУЖАЊА УСЛУГЕ	ОСНОВ ПРУЖАЊА УСЛУГЕ ¹

УСЛУГА НА КОЈУ СЕ ОДНОСИ ЗАХТЕВ ЗА ИЗДАВАЊЕ ЛИЦЕНЦЕ

<i>ДНЕВНИ БОРАВАК</i>	<i>МАЛЕ ДОМСКЕ ЗАЈЕДНИЦЕ</i>	<i>СМЕШТАЈ У СРОДНИЧКУ, ХРАНИТЕЉСКУ ИЛИ ДРУГУ ПОРОДИЦУ</i>
<i>ПОМОЋ У КУЋИ</i>	<i>ПЕРСОНАЛНА АСИСТЕНЦИЈА</i>	
<i>СВРАТИШТЕ</i>	<i>ЛИЧНИ ПРАТИЛАЦ ДЕТЕТА</i>	<i>СМЕШТАЈ У ПРИХВАТИЛИШТЕ</i>
<i>СТАНОВАЊЕ УЗ ПОДРШКУ</i>	<i>ДОМСКИ СМЕШТАЈ</i>	<i>ПРЕДАХ СМЕШТАЈ</i>

КРАТАК ОПИС УСЛУГЕ НА КОЈУ СЕ ОДНОСИ ЗАХТЕВ ЗА ИЗДАВАЊЕ ЛИЦЕНЦЕ

--

СПИСАК ДОКУМЕНАТА КОЈИ СУ ПОДНЕТИ УЗ ЗАХТЕВ²

	ДОКУМЕНТ
01	(Доказ о упису у одговарајући регистар)
02	(Доказ да услуге социјалне заштите пружа најмање две године)
03	Основни програм организације
04	Елаборат о испуњености услова за почетак рада и пружање услуга услуге социјалне заштите
05	
06	
07	
08	

СПИСАК ДОКУМЕНАТА САДРЖАНИХ У ЕЛАБОРАТУ³

	ДОКУМЕНТ
01	
02	
03	
04	
05	
06	
07	
08	
09	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	

ПОТВРЂУЈЕМ ДА СУ ГОРЕ НАВЕДЕНИ ПОДАЦИ, ПРЕМА МОЈИМ САЗНАЊИМА, ТАЧНИ И КОМПЛЕТНИ.
ПРИХВАТАМ ОДГОВОРНОСТ ЗА ИСХОД ПРОЦЕСА ЛИЦЕНЦИРАЊА КОЈИ БИ МОГАО БИТИ ПОСЛЕДИЦА НЕТАЧНИХ ИНФОРМАЦИЈА НАВЕДЕНИХ У ОВОЈ ПРИЈАВИ

МП

МЕСТО И ДАТУМ

ПОТПИС ЗАКОНСКОГ ЗАСТУПНИКА:

¹ Навести акт којим је одобрено пружање услуге (Уговор, решење надлежног органа, пројектни документ, лиценца).

² Набројати документе који су поднети уз захтев а на основу Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите. Такође, набројати остале релевантне документе које подносилац прилаже а који нису специфицирани ни једним актом.

³ Набројати документе који су поднети у саставу Елабората о испуњености услова за почетак рада и пружање услуга услуге социјалне заштите

ТОКОМ ПРОЦЕСА ЛИЦЕНЦИРАЊА ОД ПОДНОСИОЦА ЗАХТЕВА МОЖЕ БИТИ ЗАТРАЖЕНА ДОПУНА ПРИЛОЖЕНЕ ДОКУМЕНТАЦИЈЕ У СКЛАДУ СА ПОТРЕБАМА ПРОЦЕНЕ ИСПУЊЕНОСТИ СТАНДАРДА ЗА ПРУЖАЊЕ УСЛУГА НА КОЈЕ СЕ ОДНОСИ ЗАХТЕВ ЗА ЛИЦЕНЦИРАЊЕ