



ПРИРАЧНИК ЗА ВОСПОСТАВУВАЊЕ, ИСПОРАКА И  
ЛИЦЕНЦИРАЊЕ СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ ВО ДОМОТ И ВО  
ЗАЕДНИЦАТА ВО РАМКИТЕ НА ПРОГРАМАТА  
ЕКОНОМИЈА НА ГРИЖА



ПРИРАЧНИК ЗА ВОСПОСТАВУВАЊЕ, ИСПОРАКА И ЛИЦЕНЦИРАЊЕ  
СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ ВО ДОМОТ И ВО ЗАЕДНИЦАТА ВО РАМКИТЕ НА  
ПРОГРАМАТА ЕКОНОМИЈА НА ГРИЖА

## СОДРЖИНА

КОРИСТЕНИ КРАТЕНКИ	5
1. ВОВЕД	6
2. ДЕФИНИРАЊЕ НА СОЦИЈАЛНИТЕ УСЛУГИ ВО ДОМЕНОТ НА СОЦИЈАЛНА ЗАШТИТА	8
2.1 ИНСТИТУЦИОНАЛНА РАМКА НА СИСТЕМОТ НА СОЦИЈАЛНА ЗАШТИТА	8
2.2 ЛЕГИСЛАТИВА И ЗАКОНСКА РАМКА	8
2.3 СИСТЕМОТ НА СОЦИЈАЛНА ЗАШТИТА	11
2.4 СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ ШТО СЕ ОБЕЗБЕДУВААТ ПРЕКУ СИСТЕМОТ НА СОЦИЈАЛНА ЗАШТИТА	11
3. ШТО Е ПОТРЕБНО ЗА ДА СЕ ДОБИЕ ДОЗВОЛА ЗА РАБОТА ЗА ДАВАЊЕ СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ	16
3.1 ПОТРЕБНА ДОКУМЕНТАЦИЈА ЗА ЛИЦЕНЦИРАЊЕ ДАВАТЕЛИ НА СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ	16
3.2 КАКО СЕ АПЛИЦИРА ЗА ДОБИВАЊЕ ДОЗВОЛА ЗА РАБОТА ЗА ДАВАЊЕ СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ	17
3.3 ПРЕПОРАЧАНИ АНЕКСИ – ДОКУМЕНТАЦИЈА ЗА ЛИЦЕНЦИРАЊЕ ВО СОГЛАСНОСТ СО КОМИСИЈАТА ЗА ЛИЦЕНЦИРАЊЕ	20
3.4 ПРОШИРУВАЊЕ НА КАПАЦИТЕТИ КАЈ ЗДРУЖЕНИЈА НА ГРАЃАНИ	20
3.5 ФИНАНСИРАЊЕ СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ ВО СОГЛАСНОСТ СО УПРАВНИ ДОГОВОРИ СКЛУЧЕНИ ПОМЕЃУ МИНИСТЕРСТВОТО И ЗДРУЖЕНИЈА НА ГРАЃАНИ	20
3.6 ВОВЕД ВО ПРОЦЕСОТ НА МАПИРАЊЕ, ВИДОВИ ТЕХНИКИ И ПРИСТАПИ ШТО СЕ КОРИСТАТ ПРИ МАПИРАЊЕ ЗА ИДЕНТИФИКАЦИЈА НА ПОТЕНЦИЈАЛНИТЕ КОРИСНИЦИ	22
4. ВОВЕД ВО БИЗНИС-МОДЕЛ ПОВРЗАН СО СОЦИЈАЛНИТЕ УСЛУГИ	29
4.1 БИЗНИС-МОДЕЛ „ХУМАНАС“	29
5. ЧЕКОРИ НА ФОРМИРАЊЕ ЗДРУЖЕНИЈА НА ГРАЃАНИ	33
5.1 ПОДГОТОВКА НА ПОТРЕБНАТА ДОКУМЕНТАЦИЈА ЗА ОСНОВАЊЕ ЗДРУЖЕНИЈА НА ГРАЃАНИ	33
5.2 НАЧИН НА ФУНКЦИОНИРАЊЕ НА ЗДРУЖЕНИЈА НА ГРАЃАНИ ВО СФЕРАТА НА СОЦИЈАЛНА ЗАШТИТА	33
5.3 ПРЕПОРАЧЛИВИ ЛЕСНО ЧИТЛИВИ ДОКУМЕНТИ	34

КРАТЕНКА	ЗНАЧЕЊЕ
ЗСЗ	ЗАКОН ЗА СОЦИЈАЛНА ЗАШТИТА
РСМ	РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА
МТСП	МИНИСТЕРСТВО ЗА ТРУД И СОЦИЈАЛНА ПОЛИТИКА
ГО	ГРАЃАНСКИ ОРГАНИЗАЦИИ
НКД РЕВ. 2	НАЦИОНАЛНАТА КЛАСИФИКАЦИЈА НА ДЕЈНОСТИ
ЗСД	ЗАВОД ЗА СОЦИЈАЛНИ ДЕЈНОСТИ
ЦСР	ЦЕНТАР ЗА СОЦИЈАЛНИ РАБОТИ
УСЗ	УСТАНОВИ ЗА СОЦИЈАЛНА ЗАШТИТА
АВРСМ	АГЕНЦИЈА ЗА ВРАБОТУВАЊЕ НА РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА
УНДП	ПРОГРАМА ЗА РАЗВОЈ НА ОБЕДИНЕТИТЕ НАЦИИ

## 1. ВОВЕД

Целта на овој водич е да го поддржи воспоставувањето и испорачувањето на социјалните услуги на локално ниво за новите или за веќе постојни даватели на социјални услуги и воедно да го поддржи процесот на лиценцирање на даватели на социјални услуги за вршење работи од социјална заштита како дејност од јавен интерес во согласност со Законот за социјална заштита (Службен весник на РСМ, бр. 104 од 23.5.2019 година), другите важечки измени и дополнувања на Законот за социјална заштита (Службен весник на РСМ, со броеви: 146 од 17.7.2019 година, 275 од 27.12.2019 година, 302 од 18.12.2020 година, 311 од 28.12.2020 година, 163 од 16.7.2021 година, 294 од 27.12.2021 година, 99 од 21.4.2022 година, 236 од 7.11.2022 година, 65/23 од 23.3.2023 година) и закони што ги регулираат правата на пристоен живот и на социјална заштита.

Во овој прирачник ќе најдете повеќе прилози (анекси), кои како препорачани обрасци (анекси) може да ги користете за воспоставување, испорачување и лиценцирање на видот на социјалната услуга за која во иднина ќе се залагате.

Социјалните услуги се организирани и управувани во согласност со начелата на социјалната заштита утврдени во Законот за социјална заштита (ЗСЗ), во неговите измени и дополнувања, како и со пропишаните минимум нормативи и стандарди за секоја социјална услуга одделно. Социјални услуги се обезбедуваат во согласност со Законот за социјална заштита и во него детално се опишани со нивниот опфат, цел, активности и корисници.

Со посебни правилници, соодветно за секоја социјална услуга, се пропишуваат начинот, обемот, нормативите и стандардите за давање на социјалната услуга. Во нив се пропишани и неопходниот простор, средства и кадри определени според степен на квалификации и профили, според видот на услугата



## 2. ДЕФИНИРАЊЕ НА СОЦИЈАЛНИТЕ УСЛУГИ ВО ДОМОТ И ВО ЗАЕДНИЦАТА

### 2.1 ИНСТИТУЦИОНАЛНА РАМКА НА СИСТЕМОТ ЗА СОЦИЈАЛНА ЗАШТИТА

Обезбедувањето социјални услуги, заедно со остварување на правата на парична помош од социјална заштита и други мерки утврдени со Законот за социјална заштита (во иднина ЗСЗ), се костурот на социјалната заштита. Затоа при воспоставувањето на овие услуги, од исклучителна важност е да се засноваат на правата на корисникот и да бидат насочени кон него, почитувајќи ги начелата на социјалната заштита.

Корисникот/ците на социјална заштита има право да учествува во процената на неговата состојба и потреби, да биде информиран за расположливите социјални услуги, да учествува во подготовката на индивидуалниот план, во донесувањето одлуки за користење на потребните социјални услуги, како и во изборот на давателот на услугата, во согласност со овој закон. Социјалните услуги се обезбедуваат преку користење индивидуализиран пристап, приспособен на карактеристиките и на потребите на корисникот. Корисникот има право на социјална заштита, која се заснова на еднаков и рамноправен третман, во согласност со Законот за спречување и заштита од дискриминација. Социјалните услуги воедно треба да му овозможат на корисникот на услугите максимално користење на потенцијалите и зајакнување на капацитетите за независно организирање на животот и самопомош во иднина, подобар квалитетот на живот и да овозможат продолжување на живеењето во сопствениот дом и во заедницата. Корисникот на услугите има право на почитување на приватноста при остварување права и услуги од социјална заштита.

Само социјални услуги по мера на секој корисник, каде што во центарот се неговите потреби и тој има можност да учествува во планирањето, гарантираат подобри услови за живот за најранливите граѓани.

### 2.2 ЛЕГИСЛАТИВА И ЗАКОНСКА РАМКА

**Воспоставувањето на услугите на локално ниво е регулирано во повеќе сегменти од законската регулатива. За целите на вашата работа, препорачуваме да го консултирате Законот за социјална заштита (ЗСЗ) и неговите измени и надолнувања објавени во Службен весник на РСМ на линковите подолу:**

- *Закон за социјалната заштита (104/19)*
- *Законот за изменување и дополнување на Законот за социјалната заштита (146/19)*
- *Законот за изменување и дополнување на Законот за социјалната заштита (275/19)*
- *Закон за дополнување на Законот за социјалната заштита (302/20)*
- *Закон за изменување и дополнување на Законот за социјалната заштита (311/20)*
- *Закон за изменување на Законот за социјалната заштита (163/21)*
- *Закон за изменување и дополнување на Законот за социјалната заштита (294/21)*
- *Закон за изменување и дополнување на Законот за социјалната заштита (99/22)*
- *Закон за изменување и дополнување на Законот за социјалната заштита (236/22)*
- *Закон за изменување на Законот за социјалната заштита (65/23)*

#### **Национална стратегија за деинституционализација 2018-2027**

Националната стратегија за деинституционализација во Република Северна Македонија за 2018-2027 „Тимјаник“ ги претставува визијата, целите, стратешкиот пристап на Владата и дејствата што треба да се преземат и да се подобрат при спроведувањето на преминот од институционална грижа кон систем за социјална грижа во семејството и во заедницата со поддршка од социјалните служби. Документот покрива два различни, но комплементарни аспекти на деинституционализацијата како јавна политика:



1) стратешки столбови – цели на самиот процес на деинституционализација, и тоа:

- а) трансформација и затворање на институциите,
- б) преселба на корисниците во заедницата,
- в) развој на услуги во заедницата,
- г) спречување институционализација;

2) стратешки алатки – мерки и политики за поддршка на процесот: координирани и комплементарни јавни политики, социјално вклучување и јакнење на капацитетот.

Структурирањето е направено на начин што обезбедува преглед на ситуацијата, на досегашните остварувања и на утврдените предизвици, приоритети и цели. Приоритетите и целите, пак, беа основа за подготовка на Акцискиот план, претставен како прилог кон документот.

**Линк до стратегијата:** <https://shorturl.at/wDOWX>

Национална програма за развој на социјалната заштита 2022-2032

Носители за реализација на Програмата се: МТСП, ЗСД, ЦСР и УСЗ, општините, граѓанскиот сектор, образовните и здравствените институции. Општа цел на оваа програма е развој на одржлив, адаптивен и ефективен систем на социјална заштита заснован на партиципативност и воден од потребите на корисникот заради негово зајакнување и оспособување за независен, продуктивен и активен живот.

Посебни цели:

а) Институционална рамка на системот на социјална заштита

- Јакнење на регулативните и на надзорните функции на државата во дејноста социјална заштита, во услови на зголемена плурализација и децентрализација на доставата на социјални услуги.
- Реорганизација на установите за социјална заштита заради постигнување соодветна и поефективна организациска структура за остварување на социјално-заштитната дејност.
- Промена во структурата на вработени во институциите на системот на социјална заштита заради зајакнување на човечките капацитети со соодветен образовен профил и искуство.
- Зајакнување на функциите на надзор, супервизија, мониторинг и евалуација на остварувањето на мерките и на активностите во системот на социјална заштита.
- Дигитализација на управната постапка за остварување права на парична помош од социјална заштита и социјални услуги и подобрување на меѓуинституционалната соработка.
- Зголемување на улогата на општините во обезбедување социјални услуги преку постепено спроведување функционална и фискална децентрализација.
- Зајакнување на улогата на општинските и на регионалните совети за социјална заштита во процесите на планирање и имплементирање на социјалните политики.
- Развивање на мрежата на даватели на социјални услуги преку интензивирање на процесот на лиценцирање и склучување управни договори со овластени даватели на социјални услуги.
- Воведување современи механизми за финансирање на социјалната заштита засновани на начелата на приоритизација на потребни услуги, рамномерна географска распределба и планирање оддолу-нагоре.
- Интензивирање на социјалното договарање со недржавни даватели на социјални услуги заради обезбедување диверзитет, квалитет, одржливост и континуитет во доставата на услугите.
- Зајакнување на капацитетите на вработените лица во установите за социјална заштита за водење случај, стручна работа со корисници и унапредување на системот за континуирана професионална едукација и лиценцирање.

б) Парични права од социјална заштита

- Унапредување на правата на парична помош од социјална заштита во насока на нивна подобра насоченост, достапност, пристапност и адекватност.
- Намалување на уделот на лица во ризик од сиромаштија и социјална исклученост.
- Подобрување на пристапот и на опфатот на правата за лицата со попреченост.
- Зајакнување на адаптивниот капацитет на правата на парична помош од социјална заштита.

- Подобрување на интегрираноста меѓу правата на парична помош од социјална заштита и социјалните услуги.
  - Зајакнување на активацијата на корисниците на гарантирана материјална помош преку интензивирање на активностите за пласман на пазарот на трудот.
  - Јакнење на механизмите за мониторинг и евалуација на мерките за активација на корисниците на гарантирана материјална помош заради доследна имплементација.
  - Подобрување на системите за електронска евиденција (социјален регистар) на корисници на парична помош од социјална заштита.
  - Воведување систем за електронска апликација за остварување права на парична помош во центрите за социјална работа.
  - Подобрување на транспарентноста на правата на парична помош од социјална заштита.
- в) Социјална превенција и социјални услуги
- Зајакнување на социјалната превенција како планирана и континуирана активност на центарот за социјална работа, на општините и на другите даватели на социјални услуги.
  - Ревидирање на законските одредби за социјалните услуги во однос на нивната дефиниција, цел, содржина, обем и категории корисници.
  - Развивање интегрирани, превентивни, социо-образовни и социо-здравствени услуги во соработка со институции/организации од соодветните ресори (здравство, образование, вработување и други).
  - Воведување процена на функционалниот капацитет на корисникот за вршење основни и инструментални активности од секојдневниот живот како основа за остварување пристап до социјалните услуги.
  - Развивање на социјалните услуги за ресоцијализација, реинтеграција, рехабилитација за различни социјално ранливи групи (деца и возрасни – зависници од дрога, алкохол и коцкање, сексуални работници, возрасни сторители на кривични дела, деца во ризик и во судир со законот итн.).
  - Зајакнување на надзорот, супервизијата, мониторингот и евалуацијата на социјалните услуги и донесување соодветни механизми и инструменти за оваа намена.
  - Развивање стандарди за квалитет за сите социјални услуги.
  - Дигитализација на евиденција на корисници и апликација за остварување пристап до социјалните услуги.
- г) Партиципација на корисникот
- Зајакнување на примената на начелата за социјална заштита преку подигање на свеста кај стручните лица за важноста на овие начела и обезбедување неопходни услови за
  - нивна примена на работното место.
  - Промовирање на изборот на корисникот во стручната работа, што ќе се овозможи со развојот на нови социјални услуги и списокот на овластени и лиценцирани даватели на услуги.
  - Зајакнување на процесот за изработка на индивидуалните планови во насока на поголема партиципативност, приспособеност на корисникот, намалување на формалноста на индивидуалниот план и користење на можностите за негово ревидирање и менување.
  - Активирање, поддршка и охрабрување на активното вклучување на корисниците во управните и во надзорните тела на установите за социјална заштита и советите на корисници.
  - Подобрено информирање на корисниците на услугите за нивните права и за начинот и постапките за поднесување жалби/поплаки и зајакнување на улогата на Етичкиот одбор.
  - Охрабрување и поттикнување на корисниците од страна на установите за социјална заштита за нивно организирање во групи за самопомош.
  - Насочување на сите процеси и активности поврзани со остварувањето на социјалната заштита кон корисниците и нивно засновање на начелата за добро управување.

**Линк до програмата:** <https://shorturl.at/guvzF>

### **Национална стратегија за правата на лицата со попреченост за периодот 2023-2030 година**

Националната стратегија за правата на лицата со попреченост за периодот 2023-2030 година е мултисекторски стратешки документ подготвен во широк партиципативен процес, со вклучување 216 учесници од 31 институција и 27 граѓански организации, со поддршка на Германското друштво за интернационална соработка (ГИЗ). Придонесот на секој учесник, организација и институција е од огромно значење, не само од аспект на анализа на состојбата и идентификување на предизвиците, туку уште повеќе од аспект на предлагање мерки

и активности, за што искрено ви благодариме.

Стратегијата поставува амбициозни одредници за унапредување на правата на лицата со попреченост, темелејќи се на Конвенцијата за правата на лицата со попреченост на Организацијата на Обединети нации (ООН), Унија на еднаквост – Стратегија за правата на лицата со попреченост 2021-2030 на Европската Унија, како и Агендата 2030 и Целите за одржлив развој. Стратегијата е заснована на начелата на човекови права и на основното начело „Никој да не биде изоставен“ („Leave no one behind“) од Агендата 2030. Целта е унапредување, заштита и комплетно уживање на сите човекови права и слободи на лицата со попреченост, на еднакви основи со другите граѓани, како и унапредување на почитувањето на нивниот дигнитет.

**Линк до стратегијата:** <https://bitly.cx/qAO>

## 2. 3 СИСТЕМОТ НА СОЦИЈАЛНА ЗАШТИТА

Социјалните услуги се организирани и управувани во согласност со начелата на социјалната заштита утврдени во Законот за социјална заштита (ЗСЗ), неговите измени и дополнувања, како и со пропишаните минимум нормативи и стандарди. Социјални услуги се обезбедуваат во согласност со Законот за социјална заштита (ЗСЗ), неговите измени и дополнувања и во него детално се опишани со нивниот опфат, цел, активности и корисници.

Со посебни правилници и нивните измени и дополнувања, соодветно за секоја социјална услуга се пропишува начинот, обемот, нормативите и стандардите за давање на социјалната услуга. Во нив се пропишани и неопходниот простор, средства и кадри определени според степен на квалификации и профили, според видот на услугата и бројот на корисници, и потребната документација за организирање на услугата.

## 2. 4 СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ ШТО СЕ ОБЕЗБЕДУВААТ ПРЕКУ СИСТЕМОТ НА СОЦИЈАЛНАТА ЗАШТИТА

### УСЛУГИ НА ИНФОРМИРАЊЕ И УПАТУВАЊЕ

Услугите на информирање и упатување опфаќаат информирање на граѓаните за правата од социјална заштита и расположливите социјални услуги, првична процена и упатување до други институции, со цел остварување непречен пристап до правата и услугите.

### УСЛУГИ НА СТРУЧНА ПОМОШ И ПОДДРШКА

Услугите на стручна помош и поддршка на поединец и семејство опфаќаат помош и поддршка за надминување лични и семејни проблеми преку процена, планирање, интервенции за заштита и евалуација, како и следење на состојбата по завршување на интервенциите, со цел зајакнување на корисниците, промоција на нивниот непречен развој, обезбедување и одржување на добросостојбата и на независноста и нивно долгорочно оспособување за самостојно надминување на социјалните проблеми.

### УСЛУГИ НА СОВЕТУВАЊЕ

Услугите на советување опфаќаат советодавна работа, односно советувањата работа, со цел превенирање, ублажување и надминување на последиците од настанатите социјални проблеми на поединец и на семејство, и тоа:

- подготовка за брак, живот во семејство, родителство, планирање семејство, брачно/партнерско советување за партнери со нарушени односи,
- советување при развод на брак,
- семејна медијација за семејства со нарушени семејни односи,
- психо-социјална поддршка за жртви на семејно насилство,
- психо-социјален третман на сторители на семејно насилство и
- други специјализирани видови советувања.

Доколку сакате да се лиценцирате за услуги за советување, консултирајте ги правилниците на линковите подолу:

- *Правилник за начинот, обемот, нормативите и стандардите за давање на услугите на советување и за простор, средства, кадри и потребна документација за советувањата (84/21)*

- *Правилник за изменување и дополнување на правилникот за начинот, обемот, нормативите и стандардите за давање на услугите на советување и за простор, средства, кадри и потребна документација за советувашиште (03/24)*

## УСЛУГИ ВО ДОМОТ

Услуги во домот се услуги за обезбедување помош и нега во домот на лице со привремено или со трајно намален функционален капацитет, со цел овозможување на лицето да продолжи да живее во сопствениот дом и превенција на потребата од вонсемејна заштита. Услуги во домот се:

### 1. Помош и нега во домот

Со услугата помош и нега во домот, се обезбедува помош во вршење основни и инструментални активности од секојдневниот живот до 80 часа месечно, за лица со намален функционален капацитет што не можат сами да се грижат за себе, со цел да се оспособи корисникот за самопомош, односно да ја врати, да ја стекне или да ја одржи способноста самиот да се грижи за себе за да продолжи да живее во сопствениот дом и да води независен живот во заедницата. Корисници на услугата се: лица со најтешка попреченост, односно комбинирана попреченост со највисок степен, потполно слепи лица, стари лица и други лица на кои им е потребна помош и нега во домот.

Доколку сакате да се лиценцирате за услугата, консултирајте ги правилниците на линковите подолу:

- *Правилник за начинот и обемот на социјалните услуги, нормативите и стандардите за давање на социјалните услуги помош и нега во домот (268/19)*
- *Правилник за изменување на Правилникот за начинот и обемот на социјалните услуги, нормативите и стандардите за давање на социјалните услуги, помош и нега во домот (198/21)*
- *Правилник за изменување и дополнување на Правилникот за начинот и обемот на социјалните услуги, нормативите и стандардите за давање на социјални услуги и помош и нега во домот (75/23)*

### 2. Лична асистенција

Услугата лична асистенција опфаќа индивидуална помош и поддршка за лица од 6 до 65-годишна возраст, со намален функционален капацитет, со цел да се овозможи независно и самостојно живеење, активно и рамноправно учество во заедницата, како и вршење секојдневни активности, кои лице без попреченост вообичаено ги врши без поддршка. Личната асистенција вклучува: помош и поддршка во вршење основни и инструментални активности од секојдневниот живот, помош и поддршка на работното место, во образовните институции, центрите за рехабилитација, помош и поддршка во заедницата и други активности од интерес на лицето, до 80 часа месечно. Корисници на услугата се лица со потешка и со најтешка телесна попреченост и потполно слепи лица.

Доколку сакате да се лиценцирате за услугата, консултирајте го правилникот и измената на ЗСЗ на линковите подолу:

- *Правилник за начинот и обемот на социјалните услуги, нормативите и стандардите за давање на социјалните услуги лична асистенција (264/19)*
- *Закон за изменување на Законот за социјалната заштита (65/23)*

## УСЛУГИ ВО ЗАЕДНИЦАТА

Услуги во заедницата опфаќаат услуги на дневен, привремен престој, ресоцијализација, рехабилитација, реинтеграција на корисници, одмена на семејна грижа и куќа на пола пат, заради превенција, згрижување и заштита, а со цел овозможување на корисникот да продолжи да живее во сопствениот дом односно во заедницата и превенција на потребата од вонсемејна заштита.

### 1. Услуга за дневен престој

Се обезбедува дневно згрижување, исхрана, одржување лична хигиена, индивидуални активности

за стекнување животни и работни вештини, воспитни, социјални, културни и рекреативни активности, превентивни активности, советување, едукација, образовна поддршка, социјална поддршка на лицата и на нивните семејства и други сродни активности. Корисници на услугата за дневен престој се деца во ризик (деца на улица, деца од семејства со низок социо-економски статус, деца од семејства со нарушени односи и други деца во ризик), лица со попреченост: деца и возрасни лица со долготрајни телесни, интелектуални, ментални или сетилни нарушувања, стари лица и бездомни лица.

## 2. Услуга за рехабилитација и реинтеграција

Се обезбедува за лица што се соочуваат со социјални и/или со здравствени проблеми, се обезбедува психо-социјална поддршка, терапевтска работа, работно-окупациона терапија, поддршка за стекнување работни вештини и вештини за вработување, реинтеграција и самостојно живеење, едукација, културно-забавни и рекреативни активности, социјална поддршка на лицата и на нивните семејства и други сродни активности. Корисници на услугата се деца во ризик (деца пробатори на дрога и алкохол, деца зависници од дрога и од алкохол со постигната апстиненција, во завршна фаза на лекување и/или по завршено лекување со стабилна здравствена состојба, деца експериментатори со коцкање и зависници од коцкање), лица со попреченост (деца и возрасни лица со долготрајни телесни, интелектуални, ментални или сетилни нарушувања), зависници од дрога, алкохол и/или од коцкање со постигната апстиненција, во завршна фаза на лекување и/или по завршено лекување со стабилна здравствена состојба, сексуални работници, бездомници и други лица со специфични социјални и здравствени проблеми.

## 3. Услуга за ресоцијализација

Се обезбедува советодавна работа, индивидуална, семејна и групна терапија, образовна поддршка, придружба, едукации за развој на вештини, спорт, рекреација, творештво, поддршка за стекнување работни вештини и вештини за вработување, социјална поддршка на лицата и на нивните семејства и други сродни активности. Корисници на услугата се деца во ризик да дојдат во допир или во судир со законот, деца во судир со законот, возрасни лица по издржување казна затвор и други лица со специфични социјални проблеми во потреба од ресоцијализација.

Доколку сакате да се лиценцирате за услугите, консултирајте ги правилниците на линковите подолу:

- *Правилник за начинот, обемот, нормативите и стандардите за давање на социјалните услуги на дневен престој, за рехабилитација и реинтеграција и ресоцијализација и за простор, средства, кадри и потребната документација за центар за дневен престој, центар за рехабилитација и центар за ресоцијализација (150/20)*
- *Правилник за начинот, обемот, нормативите и стандардите за давање на социјалните услуги на дневен престој, за рехабилитација и реинтеграција и ресоцијализација и за простор, средства, кадри и потребната документација за центар за дневен престој, центар за рехабилитација и центар за ресоцијализација (172/21)*
- *Правилник за изменување и дополнување на Правилникот за начинот, обемот, нормативите и стандардите за давање на социјалните услуги на дневен престој, рехабилитација и реинтеграција и ресоцијализација и за простор, средства, кадри и потребната документација за центар за дневен престој, центар за рехабилитација и центар за ресоцијализација (47/23)*

## 4. Услуга за привремен престој

Се обезбедува сместување, заштита, психо-социјална помош и поддршка, советодавни услуги, услуги во врска со исхрана на деца што ќе се затекнат без родителска грижа или како скитаат и деца жртви на злоупотреба, жртви на семејно насилство и на родово-базирано насилство, жени жртви на сексуално насилство и силување, жртви на трговија со луѓе и бездомници, во отсуство на други ресурси за згрижување со цел надминување на состојбата и нивната социјална интеграција. Услугата за привремен престој се обезбедува во времетраење до 3 месеци со можност за продолжување за уште 3 месеци до максимум една година.

Интервентното сместување е во траење од 24 до 72 часа.

Услугата за привремен престој може да се дава самостојно или интегрирано со други сродни услуги доколку се исполнети нормативите и стандардите за секоја услуга.

Доколку сакате да се лиценцирате за услугата, консултирајте го правилникот на линкот подолу:

- *Правилник за начинот, обемот, нормативите и стандардите за давање на социјалната услуга за привремен престој и за простор, средства, кадри и потребната документација за центар за привремен престој (91/21)*

## 5. Одмена на семејна грижа

Се обезбедува одмена, одмор и задоволување лични и професионални потреби на лице што се грижи за зависен член (старо лице, лице со попреченост и друго болно и изнемоштено лице) на семејството. Со социјалната услуга на зависниот член на семејството му се обезбедува краткотрајно згрижување и помош во вршење на основните и на инструменталните активности од секојдневниот живот од давател на услугата, во Центар за одмена на семејна грижа или во домот на корисникот/зависниот член.

Корисник на социјалната услуга е лице што се грижи континуирано во последните шест месеци за зависно лице во семејството, кое има потреба од одмена во грижата, одмор и задоволување лични и професионални потреби, најмногу 15 дена во текот на една календарска година.

Доколку сакате да се лиценцирате за услугата, консултирајте ги правилниците на линковите подолу:

- *Правилник за начинот, обемот, нормативите и стандардите за давање на социјалната услуга одмена на семејна грижа и за простор, средства, кадри и потребната документација за центар за одмена на семејна грижа (53/21)*
- *Правилник за дополнување на правилникот за начинот, обемот, нормативите и стандардите за давање на социјалната услуга одмена на семејна грижа и за простор, средства, кадри и потребната документација за центар за одмена на семејна грижа (113/23)*

## 6. Куќа на пола пат

Куќа на пола пат обезбедува помош, поддршка и подготовка за самостојно живеење на лица што претходно биле под вонсемејна заштита, немаат свој дом или услови за живот во својот дом, заради нивна реинтеграција во општеството. Услугата се обезбедува во текот на сместувањето или веднаш по престанокот на сместувањето.

Корисници на услугата се: дете без родители и родителска грижа, дете по напуштање воспитна установа за ресоцијализација, возрасни лица по издржување казна затвор, лица со попреченост, зависници од алкохол и од дроги по спроведен третман за лекување и други лица со специфични социјални проблеми, кои имаат потреба од подготовка за самостоен живот.

## УСЛУГИ ЗА ВОНСЕМЕЈНА ЗАШТИТА

Со услуги на вонсемејна заштита се обезбедува основна заштита, која опфаќа: сместување, помош и поддршка од стручни лица, згрижување, исхрана, облека, здравствена заштита и други услуги во зависност од видот на корисниците, кои немаат услови за живеење во своето семејство или од други причини им е потребна вонсемејна заштита.

Услуги на вонсемејна заштита се:

### 1. Живеење со поддршка/мал групен дом

Живеење со поддршка се обезбедува во посебна станбена единица со помош од стручни или други лица во остварување на основните и на инструменталните активности во секојдневниот живот. Помошта и поддршката може да биде повремени, дневна или 24-часовна помош и поддршка, во зависност од потребите на корисникот. Корисници на услугата се: лица со попреченост и деца без родители или родителска грижа над 14-годишна возраст, а најдоцна до завршување на средното



образование, заради оспособување за самостоен живот и интеграција во општеството. Во станбена единица за живеење со поддршка, може да се сместат најмногу до пет лица, односно седум деца без родители или без родителска грижа.

Доколку сакате да се лиценцирате за услугата живеење со поддршка/мал групен дом, консултирајте ги правилниците на линковите подолу:

- *Правилник за начинот и обемот на социјалните услуги, нормативите и стандардите за давање на социјалните услуги живеење со поддршка (264/19)*
- *Правилник за изменување и дополнување на Правилникот за начинот и обемот на социјалните услуги, нормативите и стандардите за давање на социјалните услуги живеење со поддршка (34/23)*
- *Правилник за начинот, видот и бројот на стручните лица за давање грижа за сместените лица, просторните услови и опремата за живеење во мал групен дом (139/09)*

## 2. Згрижување во друго семејство

Згрижување во семејство опфаќа основна заштита и 24-часовна грижа за деца и за возрасни лица што немаат свое семејство или немаат услови за живот во сопственото семејство. Згрижувањето може да се обезбеди како општо, специјализирано, повремено, интервентно или роднинско згрижување.

За услугата консултирајте го правилникот на линкот подолу:

- *Правилник за поблиските критериуми за избор на згрижувачко семејство, видот и бројот на корисниците што можат да се сместат во едно згрижувачко семејство, стандардите за давање на услугата згрижување, нормативите и стандардите за вршење на дејноста на центарот за поддршка на згрижувачки семејства, за простор, средства, кадри и начинот на водење евиденција и потребната документација за згрижувачки семејства (288/20)*

## 3. Сместување во установа

Сместувањето во установа опфаќа основна заштита, која обезбедува: згрижување, 24-часовна помош и поддршка од стручни лица, исхрана, облека и обезбедување здравствена заштита, во зависност од утврдените потреби на корисникот, кој нема услови за живеење во своето семејство или од други причини му е потребна вонсемејна заштита.

Правилници што ја регулираат услугата; посетете ги на линковите подолу:

- *Резиденцијален дом за стари лица/геријатрија, дом за помош и нега*
- *Правилник за нормативи и стандарди за основање и започнување со работа на установи за социјална заштита за стари лица (125/15)*
- *Третман и рехабилитација на лица со попреченост, лица што имаат проблеми со зависности и други маргинализирани лица /Терапевтска заедница*
- *Правилник за нормативите и стандардите во однос на простор, средства и кадри и потребната документација за давање социјална услуга сместување во установа за третман и рехабилитација на лица со попреченост, лица што имаат проблем со зависности и други маргинализирани лица (268/19)*
- *Сместување и основна социјална заштита на баратели на азил*
- *Правилник за стандардите за прифат на барателите на право на азил (195/19)*
- *Правилник за начинот на згрижување и сместување на малолетните лица без придружба и ранливите категории лица со признаено право на азил во Република Северна Македонија (195/19)*

## 2. ШТО Е ПОТРЕБНО ЗА ДА СЕ ДОБИЕ ДОЗВОЛАТА ЗА РАБОТА ЗА ДАВАЊЕ СОЦИЈАЛНА/И УСЛУГА/И?

Ако сакаме да зборуваме за квалитетна социјална заштита, имаме обврска да поттикнеме лиценцирање на што поголем број даватели на социјални услуги на локално ниво, кои ќе обезбедат разновидни, сеопфатни, квалитетни, интегрирани и одговорни услуги за социјална грижа во заедниците. Исто така, важно е поттикнување на општините, на градот Скопје и општините во градот Скопје да обезбедуваат вршење дејност на социјална заштита преку основање јавни општински установи за социјална заштита, центар за социјални услуги или пренесување на вршењето работи од социјална заштита на здруженија и на други правни и физички лица, лиценцирани како даватели на социјални услуги. На овој начин ќе се придонесе и кон подобрување на системот на социјална заштита како одговор на потребите на локално ниво на различни граѓани што се во одреден социјален ризик.

Според Законот за социјална заштита (*Службен весник на РСМ, бр. 104 од 23.5.2019 година*), Министерството за труд и социјална политика (МТСП) издава дозвола за вршење работи од социјална заштита на правни и на физички лица под услови утврдени со овој закон, и тоа:

- утврдува стандарди и нормативи за давање социјални услуги,
- обезбедува финансиски средства за вршење работи од социјална заштита и склучува управни договори за давање социјални услуги со овластени даватели на социјални услуги,
- утврдува цена на услуги од социјалната заштита на годишно ниво, во согласност со методологијата за цени на услуги од социјалната заштита и врши надзор над работењето на установите, на здруженијата и на другите правни и физички лица што вршат работи од социјална заштита.

Лиценцирањето на даватели на социјални услуги за вршење работи од социјална заштита е процес во кој се утврдува дали барателот што сака да се стекне со дозвола за вршење работи од социјалната заштита, ги исполнува условите пропишани во Законот за социјална заштита, неговите измени и дополнувања и соодветните правилници за начинот, обемот, нормативите и стандардите за давање на социјалната услуга и нивните измени и дополнувања.

Лиценцирани даватели на социјални услуги се даватели на услуги кои ги исполнуваат нормативите и стандардите за давање услуги и се стекнале со дозвола за вршење работи од социјална заштита. Според Законот за социјална заштита, дејноста во социјалната заштита како лиценцирани даватели на социјални услуги можат да ја вршат здруженија, домашни и странски правни лица и физички лица.

Општините, градот Скопје и општините во градот Скопје како носители на социјална заштита можат да обезбедуваат вршење дејност од социјална заштита со основање јавна установа, и тоа установа за вонсемејна социјална заштита, или Центар за социјални услуги, под услови и во постапка утврдени со Законот за социјална заштита или со пренесување на вршењето работи од социјална заштита на здруженија или на други правни и физички лица.

Овластени даватели на социјални услуги се лиценцирани даватели на услуги, кои во согласност со јавен повик за доделување средства за обезбедување социјални услуги објавен од Министерството за труд и социјална политика или општината, односно општините од планскиот регион, склучиле Управен договор со Министерството за труд и социјална политика, односно со општините, градот Скопје и општините во градот Скопје и даваат услуги на корисници, по донесено решение на Центарот за социјална работа.

### 3.1 ПОТРЕБНА ДОКУМЕНТАЦИЈА ЗА ЛИЦЕНЦИРАЊЕ НА ДАВАТЕЛИТЕ НА СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ

Дозволата за вршење работа во социјална заштита, се издава на давателот на социјални услуги, кој ги исполнува следниве услови:



- Да е правно основана организација, регистрирана во Централниот регистар на Република Северна Македонија (при поднесување на документите, се доставува Тековна состојба издадена од ЦР);
- Да има обезбеден простор; Да има обезбедено опрема и стручен кадар (посебно за секоја услуга во согласност со правилникот); Да има изготвено елаборат за организацијата; Да има изготвено годишен социјален план за работа (посебен за секоја услуга во согласност со правилникот); Да има изготвено годишен план за обезбедување финансиски и материјални средства (во согласност со методологијата и одлуката за цена на чинење на услугата);
- Да работи во недискриминаторска средина и да има внатрешни процедури за евалуација на дадените услуги и за процена на задоволството на корисниците, во согласност со нормативите и стандардите за давање на услугата;
- Исполнетоста на условите се докажува со доставување на потребните документи, опис на социјалната услуга и исполнетоста на нормативите и на стандардите за давање на социјалната услуга од Законот за социјална заштита, како и непосреден увид кај давателот на услугите.

## 3.2 КАКО СЕ АПЛИЦИРА ЗА ДОБИВАЊЕ НА ДОЗВОЛАТА ЗА РАБОТА ЗА ДАВАЊЕ СОЦИЈАЛНА УСЛУГА

### Чекор 1:

Подготвување на потребната документација во согласност со правилникот за услугата според правилникот за нормативите и стандардите, и тоа:

- Елаборат за локација, простор, опрема и стручен кадар, во согласност со нормативите и стандардите за исполнетост на условите за почеток со работа и давање на конкретната социјална услуга
- Програма за работа која содржи начин на давање на социјалната услуга и работа во недискриминаторска средина
- Годишен план за обезбедување финансиски и материјални средства за давање на социјалната услуга

### Чекор 2:

Обезбедување на преостанатата потребна документација (тековна состојба, договор за простор, кратка биографија на кадарот, дипломи, сертификати и договори за потребниот и вклучен кадар за спроведување на услугата, доказ за обезбедена опрема во согласност со услугата и правилникот, пополнување на барање за издавање дозвола до Комисијата за лиценцирање).

Дополнително објаснување на документацијата:

- Тековна состојба од Централниот регистар на РСМ
- Договор за простор
- Кратка биографија на кадарот
- Дипломи, сертификати
- Договори за потребниот и вклучен кадар за спроведување на услугата
- Доказ за обезбедена опрема во согласност со услугата и правилникот
- Пополнување на барање за издавање дозвола до Комисијата за лиценцирање
- Внатрешни процедури за евалуација на дадените услуги и за процена на задоволството на корисниците, во согласност со нормативите и стандардите за давање на услугата
- Список на стручен кадар потребен за обезбедување на социјалната услуга

### Чекор 3:

Доколку организацијата е основана и за првпат почнува со воспоставување и испорака на социјалната/те услуга/ги, потребно е покрај чекорите 1 и 2, да обезбеди и следна документација:

- Проширен Статут донесен од органот на управување, основачот или Управен одбор со вметнување нова шифра на дејност во внатрешен промет во согласност со НКД Рев.2
- Проширување на целите на дејствување на организацијата
- Одлука за донесување статут/ Статутарна одлука

- Одлука за донесување на програмата за работа со вметнување на социјалната услуга

#### Чекор 4:

Доколку организацијата се основа за првпат, покрај чекорите од 1 до 3 потребно е да обезбеди и следна документација:

- Акт за основање / Статут донесен од органот на управување, основачот или Управен одбор
- Одлука за донесување статут/ Статутарна одлука
- Одлука за донесување на програмата за работа

**Напомена: Уписот во Централен регистар со новата шифра на дејност во внатрешен промет се врши по добивањето на дозволата за работа за давање социјална услуга од страна на МТСП. До Комисијата за лиценцирање се доставуваат само измените во статутот, одлуката.**

#### Чекор 5:

Поднесување на потребната документација

МТСП има основано Комисија за лиценцирање на давателите на социјални услуги. Барањето заедно со подготвената и потребна документација се доставува до архивата на МТСП или на следната адреса:

до Министерството за труд и социјална политика

Комисија за лиценцирање даватели на социјални услуги

ул. Даме Груев бр. 14, 1000 Скопје

#### Чекор 6:

- Постапување на Комисијата
- По добиеното барање и потребната документација, Комисијата за лиценцирање се состанува и ја разгледува документацијата и проверува дали се исполнети условите за почеток со работа и давање на услугата врз основа на:
  - Поднесената документација;
  - По извршување увид кај подносителот на барањето;
  - Процена на исполнетоста на нормативите и на стандардите за давање социјална услуга.
- Комисијата изготвува мислење и доколку се исполнети сите услови, таа постапува кон издавање на дозволата (дозволата за работа за давање социјална услуга) за работа на барателот за давање услуги од системот на социјална заштита.

#### **Дозвола за работа за давање социјална услуга и нејзина важност.**

Дозволата за работа за давање социјална услуга е со времетраење од 5 години, потоа повторно се повторува истата постапка за обновување на дозволата за работа за давање социјална услуга (дозволата за работа).

Комисијата во согласност со правилникот врши годишна проверка дали давателот на услугата ја обезбедува услугата во согласност со програмата за работа и дозволата за работа како и исполнетоста на нормативите и на стандардите.

#### **Пример:**

Под нормативи и стандарди за услугата помош и нега во домот се мисли на обезбедување простор (канцеларија) за услугата што треба давателот на социјалната услуга да го опреми со работно биро, канцелариско столче, маса за состаноци со столчиња, плакар за складирање документација и опрема на вработените, компјутер, печатач, интернет-приклучок, пристапност до канцеларијата за лица со попреченост, приклучок на објектот на водоводна и канализациска мрежа и пристап до сите потребни ресурси. Во однос на кадарот потребно е да се обезбеди координатор на услугата. За услугата помош и нега во домот координаторот е стручно лице – социјален работник, правник, педагог, психолог, дефектолог или логопед, со општа лиценца за вршење стручни работи кај даватели на социјални услуги. Покрај координаторот, потребни се и сертифицирани негуватели, лични

асистенти, медицинска сестра, асистенти за нега на стари и изнемоштени лица, лица со Алцхајмерова болест, со мултиплекс склероза, палијативни негуватели за изнемоштени лица. Под опрема за работа се подразбира дека давателот на социјална услуга треба да има обезбедено: ранци, маски, гумени ракавици, беџови, апарати за мерење крвен притисок, топломери, и апарати за мерење шеќер во крвта во согласност со бројот на негувателите/асистентите.

Исто така, давателот на социјална услуга мора да ги развие и следните документи:

- Годишен план за обезбедување финансиски и материјални средства, годишна програма за давање на социјалната услуга, елаборат за простор, опрема и кадар, документ за работа во недискриминаторска средина и внатрешни процедури за евалуација на дадените услуги и за процена на задоволството на корисниците.
- Комисијата издава дозвола за работа за давање социјална услуга (дозвола за работа) во согласност со исполнетоста на нормативите и на стандардите и ја одзема дозволата за работа доколку се прекршат пропишаните нормативи и стандарди и доколку давателот на социјална услуга не ја обезбедува услугата во согласност со изготвениот годишен социјален план (програма).

### На што најмногу да се посвети внимание при подготовка на документите?

- Простор (да има биро за работа, компјутер, печатач, шкаф за чување на опремата на вклучениот кадар за услугата помош и нега во домот)
- Просторот за услугите во заедницата и услугата на вонсемејна заштита се пропишани во самите правилници и давателот се води според пропишаните услови, нормативи и стандарди за просторот во согласност со услугата и со правилникот Опрема (да има обезбедено ранец, беџ, апарат за мерење крвен притисок, топломер, ракавици и апарат за мерење шеќер во крвта за услугата помош и нега во домот)
- Опремата за услугите во заедницата и услугата на вонсемејна заштита се пропишани во самите правилници и давателот се води според пропишаните услови, нормативи и стандарди за просторот во согласност со услугата и со правилникот Потребен кадар според услугата за која бара дозвола и пропишаниот правилник
- Координатор на услугата (социјален работник, правник, педагог, психолог, дефектолог или логопед) Координатор е одговорен за најмногу 20 лица (негуватели/асистенти)
- Негуватели за стари и изнемоштени лица, лични асистенти, медицински сестри, асистенти за нега на лица со Алцхајмерова болест, со мултиплекс склероза, палијативни негуватели за изнемоштени лица
- Документацијата за аплицирање во согласност со правилникот за дадената услуга да биде добро подготвена
- Барање за издавање дозвола за вршење работи од социјална заштита

За полесна подготовка на потребната постапка, консултирајте ги:

- Водич за лиценцирање даватели на социјални услуги
- Правилник за поблиските услови и критериуми, потребната документација, образецот на барањето за добивање дозвола за вршење работи од социјална заштита, начинот и постапката за издавање и одземање дозвола за вршење работи од социјална заштита и начинот на водење на евиденцијата на лиценцирани даватели на социјални услуги (264/19)
- Методологија за формирање на цените на услугите во зависност од стандардите и нормативите за давање на социјалната услуга (264/19)

**Напомена: Сите измени во законот и правилниците не се соодветно адаптирани во водичот, нашата препорака е да ги видете сите измени во правилниците за обезбедување на потребните нормативи и стандарди за секоја услуга посебно.**

**Важно: По добивање на дозволата за работа за давање социјална услуга, потребно е веднаш да го пријавите координаторот на услугата до Комисијата за лиценцирање на стручниот кадар при Заводот за социјални дејности (ЗСД) за тој да се стекне со општа лиценца за работа во доменот на социјална заштита**

**Повеќе на линкот:** *Издавање општа лиценца за работа*

### 3.3 ПРЕПОРАЧАНИ АНЕКСИ НА ПОТРЕБНА И ПРЕПОРАЧЛИВА ДОКУМЕНТАЦИЈА СПОРЕД КОМИСИЈАТА ЗА ЛИЦЕНЦИРАЊЕ ДАВАТЕЛИ НА СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ

<b>Анекс 1</b>	<b>Барање за издавање дозвола за вршење работи од социјална заштита</b>
<b>Анекс 2</b>	<b>Препорачан формат за Годишна програма за работа за давање социјална услуга</b>
<b>Анекс 3</b>	<b>Препорачан формат за ЕЛАБОРАТ (детален наративен опис) за простор, стручен кадар и опрема согласно со нормативите и стандардите за исполнетост на условите за почеток со работа и давање на социјалната услуга</b>
<b>Анекс 4</b>	<b>Препорачан формат за Годишен план за обезбедување финансиски и материјални средства за давање социјална услуга</b>
<b>Анекс 4, точка 2</b>	<b>Предвидени расходи на годишно ниво (excel)</b>
<b>Анекс 5</b>	<b>Правилник за поблиски услови за доделување средства на здруженија и на други приватни даватели на социјални услуги за давање социјални услуги (268/19) Методологија за формирање на цените на услугите во зависност од стандардите и нормативите за давање на социјалната услуга (264/19)</b>
<b>Анекс 6</b>	<b>Список за проверка на потребната документација за лиценцирање</b>
<b>Анекс 7</b>	<b>Кореспондентна табела на врски НКВ Рев.1-НКД Рев.2</b>

### 3.4 ПРОШИРУВАЊЕ НА КАПАЦИТЕТИ КАЈ ЗДРУЖЕНИЈА НА ГРАЃАНИ (ПРОШИРУВАЊЕ НА ПРОСТОРНИТЕ КАПАЦИТЕТИ НА УСЛУГАТА И КАДАРОТ ЗА ДАВАЊЕ НА СОЦИЈАЛНАТА УСЛУГА)

Доколку здружението на граѓани, по добивањето дозвола за работа, одлучи да ги прошири просторните капацитети како и кадарот за давање на социјалната услуга, здружението ги поднесува следните документи до Комисијата:

1. ЕЛАБОРАТ за проширување на капацитет, простор или кадар (текстуален дел и измена на опис на простор, опрема и кадар), архивиран.
2. ГОДИШНА СОЦИЈАЛНА ПРОГРАМА за работа за давање социјална услуга (текстуален дел со измена на бројот на опфатени корисници, систематизација на работа, број вработени, работни должности), архивиран.
3. ГОДИШЕН ПЛАН ЗА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ ФИНАНСИСКИ И МАТЕРИЈАЛНИ СРЕДСТВА (дополнително обезбедување приходи, промени во согласност со промените за кирија за простор, плати на вработени, режиски трошоци), архивиран.
4. Договор за дополнителниот простор (под закуп, отстапен на користење).
5. Списокот на стручен кадар и помошен кадар треба да содржи име и презиме, назив на работно место, звање на работно место, вид образование, архивиран.
6. Изјава за начин на вработување/ангажирање на дополнителниот кадар, архивирана.
7. Договори за вработување/ангажирање на дополнителниот кадар. 8. Дипломи, сертификати и кратки биографии за дополнителниот кадар.
8. Придружно писмо со образложување за што и како се проширува (простор или кадар).

\*\*\* Документацијата се доставува во хартиена верзија во еден примерок до архивата на Министерството за труд и социјална политика – Комисија за лиценцирање даватели на социјални услуги.

### 3.5 ФИНАНСИРАЊЕ СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ СО УПРАВЕН ДОГОВОР СКЛУЧЕН ПОМЕЃУ МИНИСТЕРСТВОТО И ЗДРУЖЕНИЈА НА ГРАЃАНИ ИЛИ ЛИЦЕНЦИРАН ДАВАТЕЛ НА СОЦИЈАЛНА УСЛУГА

- *Правилник за поблиските услови за доделување средства, образецот за бодовна скала и начинот на обезбедување социјални услуги од општините (163/22)*

- *Правилник за поблиски услови, образецот за бодовна скала, начинот и постапката за доделување средства за обезбедување иновативни или интервентни социјални услуги (198/21)*
- *Правилник за поблиски услови за доделување средства, образецот на бодовна скала, начинот на доделување средства на здруженија и на други приватни даватели на социјални услуги за давање социјални услуги (268/19)*

### **Вид и обем на услуги од социјална заштита што се плаќаат од страна на корисникот**

- *Правилник за видот и обемот на услугите од социјална заштита што се плаќаат од страна на корисникот и висината на учеството во трошоците на корисникот и лицата што се должни да го издржуваат врз основа на други прописи (177/18)*

### **ВАЖНО!**

Според надлежностите на Комисијата за лиценцирање даватели на социјални услуги за следење и проверка дали давателот на услугата неа ја обезбедува во согласност со програмата за работа и издадената дозвола за вршење работи од социјална заштита, до Комисијата најдоцна до 31 јануари од тековната година се доставува:

- Годишен извештај за спроведување на програмата за работа;
- Годишен извештај за евалуација на дадените услуги и задоволството на корисниците за претходната година;
- Список на вработени од евиденцијата на Агенцијата за вработување на Република Северна Македонија (АВРСМ)
- Биланс на состојби и биланс на успех – најдоцна до 30 март од тековната година (се однесува само за јавни и приватни установи за социјална заштита).
- Секој лиценциран или лиценциран и овластен давател на социјални услуги, потребно е да има уредна документација во однос на корисниците (досие за секој корисник), документација за кадарот (сите лица вклучени во обезбедување на социјалната услуга) во однос на работни односи, извршување на работните обврски и обезбедување на социјалната услуга, сметководствена документација, информирање, мерење на задоволството на корисниците од обезбедена социјална услуга и евалуација на услугата, извештаи за спроведување на годишната програма за работа, документација поврзана со остварување и користење на услугата по одлучување од месно надлежниот Центар за социјална работа (ЦСР) итн.

Во правилниците, во однос на конкретна социјална услуга, е опишано каква документација секој лиценциран или лиценциран и овластен давател на социјална услуга е потребно да има и уредно да ја води, особено затоа што над дејноста од социјална заштита од јавен интерес што се врши од лиценциран или лиценциран и овластен давател на социјални услуги се врши контрола, инспекциски надзор и надзор над стручната работа.

### **ВАЖНО!**

Министерството има право и должност да забрани на правно лице, физичко лице и на здружение кои вршат работи од областа на социјалната заштита, вршење на дејноста од социјална заштита, ако врз основа на извршениот надзор утврди дека повеќе не се исполнети пропишаните услови за вршење на дејноста или дејноста се врши на штета на корисниците, а констатираните недостатоци правното, физичкото лице и здружението нема да ги отстрани во рокот определен од Министерството. Против решението за забрана на вршење на дејноста, може да се изјави жалба до Државната комисија за одлучување во управна постапка и постапка од работен однос во втор степен, во рок од 15 дена од денот на приемот на решението.

### 3.6 ВОВЕД ВО ПРОЦЕСОТ НА МАПИРАЊЕ, ВИДОВИ ТЕХНИКИ И ПРИСТАПИ ШТО СЕ КОРИСТАТ ПРИ МАПИРАЊЕТО ЗА ИДЕНТИФИКАЦИЈА НА ПОТЕНЦИЈАЛНИ КОРИСНИЦИ И ЗА ОСОЗНАВАЊЕ НА ПОТРЕБНИТЕ УСЛУГИ ВО ЛОКАЛНАТА ЗАЕДНИЦА

Меѓународните искуства и практики покажуваат дека социјалните услуги, дизајнирани и имплементирани во согласност со локалните потреби на граѓаните и со помош на локалните капацитети и ресурси, се најфикасни, најекономични и најкорисни.

Процесот на децентрализација во Република Северна Македонија, во согласност со националното законодавство и стратешките правци, наложува општините, покрај другите надлежности, да ја преземат водечката улога во развој на локален систем од социјални услуги преку локални иницијативи и мултисекторска соработка.

Децентрализацијата во областа на социјалната заштита во Република Северна Македонија е почната, а нејзината имплементација зависи од досегашните искуства и практики во локалната заедница, недоволно развиените социјално-заштитни функции на општините и меѓуинституционалната соработка на локално ниво.

Кога станува збор за обезбедувањето социјални услуги за граѓаните, се наметнува потреба од зајакнување на капацитетите на надлежните институции.

Мапирањето ќе помогне во:

- Сензибилизирање на засегнатите страни за потребите на лицата изложени на социјален ризик и ранливите групи;
- Препознавање на ресурсите во заедницата, во зависност од потребите на лицата изложени на социјален ризик и ранливите групи;
- Разбирање на важноста од планирање и имплементирање услуги за лицата изложени на социјален ризик и за ранливите групи во рамките на надлежностите на засегнатите страни;
- Зајакнати капацитети и вештини за мапирање ризици, потреби и ресурси, планирање и развој на услуги и
- Зајакната и координирана меѓуинституционална соработка.

#### Мапирање ризици и социјални услуги на локално ниво

Систематското, планско и организирано унапредување на социјалната добросостојба на граѓаните во една локална заедница е можно само доколку ги адресира потребите на најранливите групи граѓани. Поради тоа, од суштинско значење е помошта и поддршката на овие групи да бидат составен дел на креирањето и на спроведувањето на локалните политики, програми и мерки од областа на социјалната заштита, засновани на процена на капацитетите/ресурсите на локалната заедница, идентификуваните ранливи групи и нивните потреби, достапни услуги и развој на соодветни услуги на локално ниво.

За идентификување на ранливите групи граѓани, нивните потреби и ресурси, односно спроведување на таканареченото мапирање, на располагање се повеќе методи и техники за прибирање и користење податоци. Најдобро е да:

#### Изберете методи за собирање податоци и да направите нивно организирање

Основа за секое ефикасно планирање и достигнување на посакуваната состојба е почетната состојба. Почетната состојбата се анализира преку истражување на достапните податоци – постојни податоци што се добиваат од одредени извори и утврдување податоци што недостасуваат, кои се собираат од стручни извештаи, анализи на посебни случаи, избор на поединечни податоци за анализа и сл.

Прибирањето на податоците треба да биде однапред осмислено во последователни чекори и насочено кон конкретна цел:

1. дефинирана цел (зошто ни се потребни податоците)
2. дефинирана методологија (на кој начин ќе дојдеме до податоците)
3. целна група (од кого ќе ги собираме податоците)



4. тим што ќе ја спроведува активноста
5. потребни средства
6. внесување податоци во база на податоци

### Користите различни извори на податоци

Како извори на податоци користете ги постојните податоци на институциите што генерираат статистички податоци

- Државен завод за статистика, општина, Центар за социјална работа, образовни институции, здравствени институции, МВР, судови, Агенција за вработување, невладин сектор и сл.

### Воспоставете врска помеѓу собраните податоци и поставените индикатори

Да се потсетиме дека податоци се информации и факти собрани од статистики, мерења, набљудувања и сл. Тие се медиум за информации и стануваат информации што ќе се искористат. Дополнително, како индикатори се означуваат едноставните особини или карактеристики што опишуваат одредена фактичка состојба.

Еве еден пример за поврзаност на достапни статистички податоци и индикатори за одредени состојби на ранливост:

- Демографски податоци: (индикатори: број население – по возраст, пол, националност, вработеност, образование и други индикатори)
- Населени места – (индикатори: број, оддалеченост)
- Неповолна социјална положба / сиромаштија (индикатор: концентрација на корисници на прага на парична помош од социјалната заштита)
- Тешки животни услови (индикатор: пријавени невработени)
- Степен на урбанизација (индикатор: густина на населението)
- Семејна состојба (индикатор: самохрани родители)
- Конфликти специфични за младите (индикатор: случаи на малолетни сторители на кривични дела, малолетничко престапништво)
- Опфатеност во образованието (индикатор: продолжување со образованието)
- Интегрираност во средината (индикатор: доселување и иселување)
- Податоци за ресурси на локално ниво (индикатор: број и вид училишта и градинки, број и вид здравствени установи, ЦСР, дневни центри, згрижувачки семејства)
- Податоци за граѓани изложени на социјални ризици (вклучително социјално необезбедени семејства, деца без родители и родителска грижа, деца во ризик, деца и лица со пречки во менталниот или во телесниот развој, самохрани родители (семејства со еден родител), стари лица, бездомници, лица што употребуваат, односно злоупотребуваат дроги и други психотропни супстанции, лица жртви на семејно насилство.

Со добро планирање на локално ниво, се очекува да се достигне урамнотежување на идентификуваните потреби на граѓаните со постојниот систем на услуги и воспоставување нови услуги по принцип на приоритети. За одредени локални средини ова може да се постигне преку меѓуопштинска соработка.

### Пример за мапирање потреби на микро ниво за стари лица

- Собирање податоци за старите лица (здравствена, семејна, станбена, материјална состојба и нивните потреби од одредени услуги) од самите стари лица, нивните семејства и надлежни институции и организации
- Согледување на постојните ресурси на локално ниво за задоволување на овие потреби (создавање услови за пристапност на услугите до нив)
- Согледување на можноста за развој на нови услуги врз основа на начелото на градење приоритети (во однос на можностите и потребите)
- Развој на нови услуги во согласност со законски определените постапки и процедури, на пример:
  - Установа за сместување стари лица
  - Дневен центар и клубови за стари и возрасни лица

- Центар за давање помош во домашни услови
- Воспоставување СОС-линии
- Алармни центри за стари лица

### Методи и техники за процена на потребите на граѓаните на локално ниво

- **Анализа на содржината** – Оваа метода се однесува на анализа на различни документи: јавни, доверливи, приватни, лични, писмени, визуелни, звучни, филмувани. Често користена постапка бидејќи институциите, невладиниот сектор, неформалните групи, поседуваат низа документи чија содржина може да биде предмет на обработка.
- **Статистичка обработка на податоци** – Статистичката обработка на податоци овозможува увид во квантитативни, динамични, структурни и просторни димензии на социјалните потреби и проблеми во локалната заедница. Во социјалните истражувања најчесто се користат демографски социјални статистички податоци. Социјалните статистички податоци ги следат социјалните потреби преку карактеристики на корисниците на одредени права или услуги, содржини на услугите, институционални и други податоци во областа на образование, здравство, социјална и детска заштита, вработување, заштита на инвалиди и други ранливи групи, домување и сл.
- **Набљудување** – Набљудувањето се користи за проучување посложена општествена форма: село, град, населба. Елементи на набљудувањето се простор, луѓе, предмети, дела, активности, настани, цели, време и чувства (контекстот на истражувањето). Трае подолго и завршува со комплексна евиденција, која се однесува на предметот на набљудувањето. Со набљудувањето се утврдуваат појавите онакви какви што се случуваат.
- **Анкета** – Анкетата најчесто се користи како метода за испитување на граѓаните за социјалните потреби и проблеми. Таа претставува најдиректно средство за собирање податоци за некои карактеристики на испитуваните граѓани, за карактерот, изразеноста и за можностите на задоволување на нивните потреби, достапноста на одредени услуги, надминување на проблемите и др. Анкетирањето може да биде:
  - **Лично – усно интервју**. Интервјуто е метода што овозможува воспоставување интерактивен однос, што е една од основните предности на оваа метода бидејќи можат да се бараат објаснувања, дополнителни информации и сл. Основен недостаток на оваа метода е тоа што бара обучени интервјуирачи, доста време на располагање и што е релативно скапа. Поевтина метода е телефонско или електронско интервју, но е помалку веродостојна поради можни проблеми во изборот на испитаници, нејаснотии околу разбирање на прашањата и сл.
  - **Писмена анкета** – прашалник. Прашалникот е често употребувана техника и во разни видови (преку пошта, преку дневен печат и на местото на настанот). Во локалната заедница се употребува прашалник непосредно со жителите на заедницата. Во овој случај важно е да се предвиди начинот на кој жителите ќе го доставуваат прашалникот назад (заради обезбедување анонимност на изјавите и поголемо учество на населението во испитувањето). Ако изберете поштенски прашалник, тој ќе ви овозможи на релативно евтин начин да се соберат мислења и предлози на граѓаните за нивните потреби, проблеми, расположливи ресурси, потребни услуги, предлози за унапредување и други прашања од заеднички интерес, но мора да имате предвид дека основна слабост на оваа метода е неможноста на увид во тоа кој учествувал во пополнување на прашалникот. На располагање ви стојат и електронските прашалници или други форми на електронска анкета.

### Критериуми за формулирање на прашањата

- Кратка, разбирлива и доволно прецизна формулација.
- Без двојни негации.
- Дисјунктивни одговори (да не се преклопуваат и да се јасно разделени).
- Избегнување поими што содржат вредносни судови.
- Еднодимензионалност (да не се прашува за две работи во едно прашање).
- Без сугестивни прашања.

### 10 чекори за формулирање прашања



1. Дефинирање на предметот на интерес.
2. Набројување на истражувачките прашања и хипотезите.
3. Составување список на променливи што треба да послужат во давањето одговор на истражувачките прашања.
4. Формулирање на прашањата.
5. Проверка на релевантноста.
6. Одлука за редоследот на прашањата и на премините меѓу темите.
7. Дизајн и структура на прашалникот.
8. Тестирање на инструментот со прелиминарен тест.
9. Ревизија на инструментот.
10. Конечна верзија на прашалникот.

### Фокус група.

Ова е метода на организирана дискусија со одбрана група од 6 до 10 луѓе за да се дознаат нивните гледишта, искуства, верувања и ставови во врска со одреден проблем, потреба, услуга и сл. Овие групи се составени од луѓе што директно се засегнати со определен проблем (стари лица, лица со посебни потреби, самохрани родители, невработени итн.). Субјективното искуство на учесниците се истражува преку однапред подготвени прашања во воден и структуриран процес. Оваа метода е особено погодна за пристап кон различни културни и социјални групи корисници и потенцијални корисници. Интервјутото во фокус група овозможува осветлување повеќе аспекти на едно прашање и дава можност крајните корисници да учествуваат во креирање на услугите. Оваа метода може да се користи и за унапредување на квалитетот на постојни услуги и за развој на превентивни програми. При формирање на фокус групите, важно е да се обезбеди учесниците да имаат искуство поврзано со ризикот што се испитува или мислење за проблемот што се истражува. Фокус групите овозможуваат до резултатите да се дојде многу брзо и без поголеми трошоци. Улогата на модераторот на групата е многу значајна – потребни се развиени интерперсонални вештини и вештини за водење групи за успешно раководење со групниот процес.

- Креирање и користење мапи. Овој метод овозможува визуелен начин да се идентификуваат незадоволени потреби. Постојат различни техники на мапирање, засновани на компјутерска технологија или на други пристапи, кои поттикнуваат интерактивна комуникација на сите актери во процесот на процената.
- Со мапирањето се овозможува визуелен приказ: просторен приказ на идентификувани потреби и проблеми во локалната заедница, постојни мрежи на услуги што даваат различни системи во локалната заедница, достапност на услуги на одредени целни групи и непостоење услуги наменети за одредени целни групи.
- Форуми во заедницата. Претставуваат рационален и економски, а истовремено демократски начин на идентификување потреби и приоритети. Овој пристап подразбира организирање еден или повеќе собири, на кои се покануваат сите припадници на локалната заедница. Тие учествуваат во дискусија на која ќе ги изразат и ќе ги соочат своите ставови, мислења, предлози во врска со проблемите, потребите за услуги во некој специфичен дел или во социјалната политика воопшто.
- Карти на потребите и на услугите. Се изготвуваат на 3-5 години и се резултат на направената проценка, но и алатка за планирање. Тие се визуелно претставување на социјалните услуги и на идентификуваните потреби. Мапирањето на социјалните услуги го прават локалните самоуправи и тоа е вградено во локалните акциски планови. Изготвувањето на овие карти дава јасна слика што има и што недостига на локално ниво во согласност со утврдените потреби на граѓаните и кои услуги треба приоритетно да се развиваат.

### Мапирање – идентификување засегнати страни на локално ниво (стејкхолдери)

Преку бура на идеи, работа во групи или пленарна дискусија неопходно е да се направи идентификување на засегнатите страни и да се утврдат нивните место, улога и надлежност.

По завршувањето на активноста (дискусијата), оној што ја водел активноста ги сумира исказите на учесниците укажувајќи дека „идентификувањето на засегнатите страни има големо влијание во процесите на определување приоритети и дефинирање реални и остварливи цели. Главни засег-

нати страни се групи или поединци што може да влијаат врз квалитетот и обемот на задоволување потреби, односно решавање проблеми во заедницата, или оние на кои може да влијае примената или недостигот на примена на одредена мерка или процес, на пр. потенцијални корисници, но и организации во заедницата од јавниот, бизнис и невладиниот сектор. Засегнатите страни може да се поделат на примарни и секундарни, во зависност од нивното влијание во процесот. Примарните имаат директно влијание, додека секундарните се оние што би можеле да имаат влијание во процесот. Анализата на засегнатите страни се реализира преку: идентификација на потенцијално заинтересираните страни, утврдување на степенот на нивната заинтересираност за конкретен проблем и одредување динамика на нивно вклучување“.

### Пример:

Примарни засегнати страни се: МТСП, центрите за социјална работа, општините, здравствени домови или амбуланти итн.

Секундарни засегнати страни: вмрежување со други даватели на услуга, образовни институции, мрежи, други здруженија на граѓани итн.

### Меѓуинституционална и интерсекторска соработка во локалната заедница

Заради успешно справување со комплексните и мултидимензионални социјални проблеми во една локална заедница, потребно е градење мултилатерални партнерства за испорака на социјални услуги преку здружување на институции и организации од јавниот, приватниот и невладиниот сектор.

Природата на социјалните проблеми (комплексноста, мултидимензионалноста и тенденцијата за мултиплицирање) наметнува потреба од заедничко постапување на институции и организации од повеќе сектори и домени при реализацијата на социјално-заштитните мерки. Најчесто, социјалните проблеми произлегуваат од или имплицираат здравствени, образовни, еколошки и други проблеми. Токму поради тоа нивното спречување и надминување нема да биде ефикасно без заедничка, координирана и организирана акција на различните релевантни институции и организации. Мултисекторската соработка во областа на социјалната заштита има законска основа во позитивното законодавство (Закон за социјална заштита, Закон за правда за деца, Закон за превенција, спречување и заштита од семејно насилство, Закон за здруженија и фондации, Закон за донации и спонзорства во јавните дејности, Закон за концесии и јавно приватно партнерство).

Меѓусекторската соработка е особено важна кај мерките на социјална превенција, за кои во член 68 од Законот за социјална заштита се предвидува да се реализираат во соработка помеѓу установите за социјална заштита, предучилишни, образовни, здравствени установи, полициски станици, единиците на локалната самоуправа и други државни органи, правни и физички лица и здруженија. Не помала е важноста на соработката и кај организирање на услугите од социјална заштита што можат да се даваат истовремено и комбинирани со услугите што ги даваат образовните, здравствените и други установи, за што се склучува протокол за меѓусекторска соработка помеѓу надлежните министерства и/или установите, во зависност од потребите на корисникот.

Соработката е неопходен предуслов и во пристапот на водење случај, кој стручните работници ќе го применуваат во работата со корисниците на социјална заштита. Стручниот работник задолжен за конкретен случај (водителот на случај, како што законот го препознава) ќе ги утврдува потенцијалите и потребите на корисникот и ќе користи професионални и други ресурси од Центарот за социјална работа и други установи и организации на подрачјето на единицата на локалната самоуправа, а кои се неопходни за задоволување на потребите и надминување на проблемите, односно обезбедување соодветни услуги за корисникот.

Моделот на соработката, нејзиниот интензитет и динамика зависат од социјалниот проблем што се решава, историјата на меѓусебните односи, како и капацитетите (човечки, инфраструктурни и финансиски) со кои располагаат вклучените актери. За да се постигнат посакуваните ефекти од заедничката работа, потребно е учесниците во соработката да ги познаваат основните правила за иницирање, развивање и одржување партнерски односи:

- Разграничување на улогите значи да постои јасност во поглед на улогата и задачата на сите вклучени актери, јасно поставени граници на соработка, познавање на професионалните раз-

- лики, статусни прашања/хиерархиска поставеност и јасна поделба на одговорности
- Посветеност значи да постои подготвеност за заедничка работа, посветеност на сите вклучени лица и стратешка посветеност
- Довербата и меѓусебното почитување подразбира позитивен однос кон актерите од другите сектори и кон актерите од другите институции
- Познавање на другите актери значи постоење свест за придонесот што може да го дадат другите актери, почитување различни контексти во кои дејствуваат другите актери, разбирање на целиот спектар на можни перспективи, како и развивање култура на соработка
- Комуникација (размена на информации) подразбира транспарентни структури на комуникација/јасни протоколи за размена на информации, одржување тековна комуникација/тек на точни и ажурирани податоци и соодветни ИТ-системи
- Јасна визија претпоставува поставување јасни реалистични цели, разбирање и договарање на целите од страна на сите актери и заедничка визија развиена врз основа на заеднички вредности и сфаќање на потребата од соработка
- Организациски аспекти, јасно дефинирање на структурата и на процедурите за работа, воспоставување формални протоколи и нивно постојано ревидирање.

### Мапирање просторни капацитети и човечки ресурси на локално ниво

Општините се надлежни во изготвување локален социјален план за социјална заштита; за таа цел секој иден социјален давател што сака да развие и да испорачува локални социјални услуги е потребно да биде во тесна соработка и комуникација со општините и воедно да го следи донесениот локален социјален план. Во локалниот социјален план општините имаат мапирано локални потреби, ранливи групи граѓани, развој на нови социјални услуги како и мапирани инфраструктурни капацитети што можат да се стават во функција за воспоставување и имплантација на локални социјални услуги.

### Анекс: Формулар за мапирање на потребите за воспоставување и испорака на социјалната услуга

Кои извори и техники ќе ги користите за да направите мапирање?
Кои се социо-економските предизвици во вашата заедница/општина?
Демографски податоци за општината
Идентификувајте социјален проблем во вашата заедница/општина
Идентификувајте дали и какви постојни услуги има во заедницата во согласност со горенаведениот социјален проблем (кои од нив се управувани или поддржани од општината, кои од МТСП, а кои од ГО/донатори/проекти)

Идентификувајте ги крајните корисници и потребата за воспоставување социјална услуга и решавање на социјалниот проблем, број опфатени корисници во согласност со вашите постојни или нови ресурси.
Направете анализа на проблемите и на потребите на идентификуваната ранлива група.
Направете краток план за развој на социјалната услуга што сакате да ја воспоставите.
Направете краток план на постојни капацитети и потребни ресурси.
Направете краток план на вкупниот број крајни корисници за кои планирате да ја испорачате вашата социјална услуга и динамика на испорака на услугата (број на корисници и број на кадар... на пример, 1 асистент/негувател ќе опфати ??? број на корисници по ??? часа дневно)
Направете краток план на обезбедување материјални и финансиски средства за воспоставување и испорака на услугата до крајните корисници.

## 4. ВОВЕД ВО БИЗНИС-МОДЕЛ ПОВРЗАН СО СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ (БИЗНИС-МОДЕЛ ЗА ДАВАТЕЛ НА СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ НА ЛОКАЛНО НИВО)

Како пример за успешен давател на социјални услуги што има долгогодишно работно искуство, лиценциран и овластен давател на социјални услуги во домот (услуга за помош и нега во домот и услугата лична асистенција), ќе го земеме здружението за поддршка и развој „Хуманост“.

„Хуманост“ функционира веќе 24 години и како здружение има посебен сектор за социјална заштита и едукација на кадар според посебни верифицирани програми за образование на возрасните (негуватели/ки за стари лица, асистенти за нега на лица со Алцхајмерова болест, негуватели за палијативна нега, асистенти за нега на лица со мултиплекс склероза, личен асистент на лица со попреченост).

Во рамките на секторот за социјална заштита функционираат сервисот за помош и нега во домот „ХуманаС“ и ОАСИС - Поддржано живеење во заедницата (услугата за живеење со поддршка на лица со интелектуална попреченост).

### 4.1 БИЗНИС-МОДЕЛ ЗА ДАВАЊЕ СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ НА ЛОКАЛНО НИВО „ХУМАНАС“ (ПОМОШ И НЕГА ВО ДОМОТ)

Сервисот за услуги во домот „ХуманаС“ подразбира решавање одредени недостатоци во општеството преку употреба на методи за правење профит, кој подоцна ќе биде реинвестиран во бизнисот и во спроведувањето активности со социјален бенефит. „ХуманаС“ претставува сервис за помош и нега во домот за стари лица на 65-годишна возраст, лица со попреченост (тешка и најтешка попреченост), хронично болни лица, лица со деменција и Алцхајмерова болест, мултиплекс склероза, лица во терминална фаза од животот, лица со интелектуална попреченост, лица со намален функционален капацитет што не можат да се грижат сами за себе во домашни услови и услугата лична асистенција за лица со попреченост од 6 до 65-годишна возраст без оглед на социјалниот статус. Социјалната компонента на услугата во домот „ХуманаС“ е дополнително акцентирана со тоа што како вработени лица се јавуваат долгорочно невработени лица и лица во социјален ризик (жени жртви на семејно насилство, самохрани родители, млади, припадници од различни етнички заедници).

Сервисот „ХуманаС“ го водат искусни лица, кои имаат познавање од работата на вонинституционална грижа. Вработените лица се професионално обучени и сертифицирани од посебна верифицирана програма на „Хуманост“, сè со цел обезбедување квалитетни и професионални услуги во домот на корисникот: одржување на домот, помош при секојдневните активности, применува основни здравствени и ергономски правила и процедури, психо-социјална поддршка и правна заштита.

Сите овие услуги се насочени кон подобрување на здравствената и психо-социјалната состојба на корисникот, со цел негово подолго останување во сопствениот дом, поддршка во едукативниот процес, на работното место како и социјализација. Вработените покрај професионално давање на услугата се водат според посебен протокол за минимум стандарди за обезбедување квалитетна услуга ориентирана кон корисникот и неговото семејство.

Мисија на сервисот за услуги во домот „ХуманаС“:

Подобрување на општествените процеси и состојби преку обезбедување професионална грижа и нега и овозможување социјална инклузија и работни места за лицата во социјален ризик и за долгорочно невработените лица.

Социјални и економски цели:

Социјални цели:

- помош и подобрување на квалитетот на живот на корисниците
- подолго опстојување во нивните сопствени домови
- поддршка во образовниот процес, на работните места

- вработување и еднакви можности (за лицата во социјален ризик)
- нивна социјална инклузија и социјална мобилност
- реинвестирање на средствата во обуки за сертифицирање нови вработени и други социјални програми
- Економски цели:
- одржливост, стабилност и раст на сервисот
- профитабилност и рентабилност
- квалитет на услугите
- градење долгорочни односи со клиентите
- истражување и развој во социјалната сфера
- висока продуктивност

## Стратегија на „ХуманаС“

Поради зголемување на потребата од социјални услуги засновани во заедницата, зголемување на процентот на старото население, малиот број сместувачки капацитети, потребата од поддршка на лицата со попреченост во домот и надвор од домот како и недоволно развиени социјални услуги на локално ниво, „ХуманаС“ е сервис за услуги во домот, што ги решава горенаведените проблеми преку давање професионална помош и нега, како и асистенција во домашни услови и надвор од домот. Наша цел е преку овој тип услуги корисниците да останат подолго во своите домови, да ја зачуваат семејната хармонија, без да имаат потреба од институционално сместување.

„ХуманаС“ има двојна социјална компонента, од една страна го решава проблемот на старите лица и на лицата со попреченост и им нуди професионална помош и нега во домашни услови, а од друга страна како даватели на овој тип услуга се долгорочно невработени лица и лица во социјален ризик, при што ќе посетуваат динамична обука за стекнување професионални вештини и компетенции.

## Таргетирање

Нашите корисници на услугите се стари лица на 65-годишна возраст, лица со попреченост (тешка и најтешка попреченост), хронично болни лица, лица со деменција и со Алцхајмерова болест, со мултиплекс склероза, лица во терминална фаза од животот, лица со интелектуална попреченост, лица со намален функционален капацитет што не можат да се грижат сами за себе, кои имаат потреба од нега од трето лице како и нивните семејства.

## Финансиска рамка

Сервисот за услуги во домот обезбедува финансиски средства на следниот начин:

### 1. Потпишување Управен договор со МТСП

Според добиените лиценци за работа, „Хуманост“ секоја година аплицира до МТСП за обезбедување финансиски средства за услугите помош и нега во домот како и лична асистенција. Со потпишување на овој Управен договор, „Хуманост“ станува овластен давател на социјални услуги и финансиските средства за услугите по час (во согласност со одобреното решение на корисникот и одобрените часови за користење на услугата) ги исплаќа МТСП преку центрите за социјална работа (финансиски средства обезбедени од државен буџет).

Правилник што го регулира начинот на доделување средства:

*Правилник за поблиски услови за доделување средства, образецот на бодовна скала, начинот на доделување средства на здруженија и други приватни даватели на социјални услуги за давање социјални услуги (268/19). Одлука на МТСП за утврдување на цените на социјалните услуги*

### 2. Финансирање на услугите од општинските буџети

„Хуманост“ има долгогодишна соработка со Општина Центар. Општината секоја година одвојува

буџет за услугата помош и нега во домот според внатрешни општински критериуми за начинот и обемот на користење на услугата помош и нега во домот за корисници од Општина Центар (часови за користење на услугата, времетраење и денови за користење на услугата). Услугата за крајните корисници е бесплатна.

### 3. Потпишување приватни договори за користење на услугата

„Хуманост“ има развиено сопствена Методологија за цени на услугите во согласност со пакетите (2, 4 или 8 часа), каде што услугата приватно ја плаќа корисникот или неговото семејство.

За формирање на цената на чинење на социјалната услуга/услугите, консултирајте ја:

*Методологија за формирање на цените на услугите во зависност од стандардите и нормативите за давање на социјалната услуга (264/19)*

### 4. Прибирање средства од страна на донатори, фондови, општествено одговорни компании

„Хуманост“ има развиено посебен стратешки документ за прибирање средства за давање социјална услуга во домот на корисници што се во социјален ризик (немаат остварено право на пензија, приматели на социјална помош, сиромашни лица) и воедно по која било основа имаат потреба од социјална услуга, но не е овозможена од државата, од општините. Во согласност со обезбедените средства, се формира динамика за бесплатно давање на услугата кон корисник/ци што се обратиле до „Хуманост“.

**За повеќе информации:** [www.humanost.org.mk](http://www.humanost.org.mk)

## 5. ЧЕКОРИ ЗА ФОРМИРАЊЕ ЗДРУЖЕНИЕ НА ГРАЃАНИ

### 5.1 ПОДГОТОВКА НА ПОТРЕБНИ ДОКУМЕНТИ ЗА ОСНОВАЊЕ ЗДРУЖЕНИЕ НА ГРАЃАНИ

Здружение можат да основаат најмалку пет основачи (физички и правни лица), а тројца од основачите мора да имаат живеалиште или престојувалиште, односно седиште на територијата на Република Северна Македонија. Здружение на граѓани може да основаат и малолетни лица со навршена 15-годишна возраст преку изјава за согласност за основање здружение од нивниот законски застапник, за целите за кои се основа здружението во согласност со закон. Членувањето во здружението е доброволно.

Основачите се членови на здружението со еднакви права и одговорности, како и другите членови на здружението. Физичко лице може да биде член на здружението независно од неговата возраст во согласност со статутот.

Малолетно лице со навршени 14 години се зачленува во здружението со давање потпишана изјава за согласност на неговиот законски застапник. Со здружението управуваат членовите непосредно или преку избраните претставници во органите на здружението.

Собранието е највисок орган на здружението и го сочинуваат сите членови. Со статутот може да се определи начинот на претставување на членовите на здружението во собранието на здружението, преку свои избрани претставници. Здружението има едно или повеќе лица овластени за застапување на здружението (застапник), избран односно именуван на начин утврден со статутот.

Со статутот на здружението може да се предвидат и други органи на здружението. Здружението се основа на основачко собрание, на кое се донесува акт за основање, програма, статут и се избираат органите на здружението.

Актот за основање на здружението содржи: име, седиште и адреса на здружението; име, адреса или седиште и единствен матичен број на основачите на здружението; и цели на здружението. Во името на здружението треба да биде содржан зборот „здружение“ или друг израз со слично значење определен со статутот на здружението. Актот за основање или негов дел може да се менува, ако за тоа има изречено волја на основачите додека трае процесот на регистрација.

Со статутот на здружението се уредуваат: името и седиштето; целите на здружението; дејностите со кои се остваруваат целите; начинот на одлучување за зачленување, исклучување и престанок на членувањето во здружението; правата, обврските и одговорностите на членовите; видот на органите и нивниот состав, начинот на избор и разрешување; траење на мандатот на членовите во органите и начинот на одлучување; застапувањето по закон; начинот на стекнување и располагање со средствата; начинот на донесување финансиски и други извештаи; начинот на остварување јавност и отчетност во работата; начинот на донесување, изменување и дополнување на статутот; начинот на одлучување за статусни промени и престанок на здружението; начинот на донесување планови и програми; постапувањето со средствата и/или со имотот во случај на престанок на здружението и други прашања утврдени со закон.

Со статутот на здружението можат да се уредат и: знакот и симболот на здружението; внатрешните организациски форми (подружници, ограноци и слично), ако ги има; начинот на донесување на другите акти; судир на интереси; начин на разрешување спорни прашања и други прашања од значење за работата на здружението.

Здружението се стекнува со својство на правно лице со уписот во регистарот што го води Централниот регистар на Република Северна Македонија. Запишувањето во регистарот се врши со пријава за запишување, која се поднесува во рок од 30 дена од денот на донесувањето на актот за



основање. Пријавата за запишување ја поднесува застапникот.

Во прилог на пријавата се поднесува: акт за основање; статут; програма за дејствување; одлука за избор на органите и податоци за членовите на органите; одлука за избор на застапник по закон со неговите податоци; записник од основачкото собрание или извештај за основањето; и изјава заверена кај нотар, потпишана од застапникот, со која се потврдува дека вршењето на дејноста е во согласност со закон и дека се исполнети условите за упис.

Централниот регистар е должен во рок од пет дена од денот на поднесувањето на пријавата, да донесе решение за запишување во соодветниот регистар. Решението за запишување се доставува до подносителот на пријавата во рок од три дена од денот на донесувањето на решението. Со решението за запишување во регистарот, се доставува и фотокопија од статутот заверен со печат на Централниот регистар.

Список на потребна документација за основање здружение на граѓани:

- Акт за основање на здружението
- Статут
- Програма за дејствување
- Одлука за избор на застапник по закон
- Одлука за избор на органи
- Записник од основачкото собрание
- Изјава од застапникот

Линкови до потребната документација:

- Основање здружение
- Упис на вистински сопственик
- Акт за основање на здружението
- Статут
- Програма за дејствување
- Одлука за избор на застапник по закон
- Одлука за избор на органи
- Записник од основачкото собрание
- Изјава од застапникот

## 5.2 НАЧИН НА ФУНКЦИОНИРАЊЕ НА ЗДРУЖЕНИЕ НА ГРАЃАНИ ВО СФЕРАТА НА СОЦИЈАЛНА ЗАШТИТА

Здруженијата на граѓани што при самиот процес на основање се определуваат да работат во сферата на социјална заштита, покрај приоритетната шифра на дејност на здруженијата на граѓани (94.99 – Дејност на други организации врз база на зачленување, неспоменати на друго место) треба да отворат и дополнителни шифри на дејност во внатрешен промет во согласност со рамката на НКД Рев.2 (како, на пример, 87.90 – Останати дејности на социјална заштита со сместување, неспоменати на други места или 88.99 – Останати дејности на социјалната заштита без сместување, неспоменати на друго место). Овие шифри на дополнителна дејност во внатрешен промет се добиваат по добивањето на дозволата за работа (дозволата за работа за давање социјална услуга) од страна на МТСП.

Кореспондентна табела на врски НКВ Рев.1-НКД Рев.2

При аплицирање за дозвола за работа (дозволата за работа за давање социјална услуга), здруженијата треба до Комисијата за лиценцирање покрај потребната документација за лиценцирање да поднесат и одлука за дополнување на дејности во внатрешен промет, проширен статут како и годишна програма за работа на здружението, каде што ќе биде опишана социјалната услуга за која се лиценцира.

Препорака: За здруженијата што го почнуваат процесот на лиценцирање, препорачливо е во самиот почеток во статутот, актот за основање, стратешки цели, општи цели и работната програма, да

се фокусираат и на социјалната услуга што сакаат да ја воспостават и да ја испорачаат до крајните корисници.

### 5.3 ПРЕПОРАЧЛИВИ ЛЕСНО ЧИТЛИВИ ДОКУМЕНТИ:

**Услуга за помош и нега во домот (ENG)**

**Центар за дневен престој на лица со попреченост (ENG)**

[www.virtuelencentaroasis.mk](http://www.virtuelencentaroasis.mk)

<https://youtu.be/UkCseAvgcal?si=ky43o92AEbvRm7W5>

<https://youtu.be/b6XQJoorjXs?si=mTotUrv8ot6ittS>



