

# PRAVILNIK O PRUŽANJU USLUGA I MI BOKE



Projekat finansira  
Evropska unija



Ministarstvo javne uprave



Udruženje za podršku  
osoba s invaliditetom-



Savez slijepih  
Crne Gore

Ovaj Pravilnik je kreiran kroz projekat „Sistematična i objektivna podrška OSI u Boki” koji realizuje Inicijativa mladih s invaliditetom Boke (IMI Boke). Podržan je subgranting programom od Saveza slijepih Crne Gore, u okviru projekta „Jednakošću do dostojanstvenog života OSI u Crnoj Gori” koji finansira Evropska unija uz kofinansiranje Ministarstva javne uprave.

Na osnovu člana 19, alineje 9 Statuta, Skupština Inicijative mladih s invaliditetom Boke, na sjednici održanoj dana 31. avgusta 2023. godine, usvojila je:

## **PRAVILNIK O PRUŽANJU USLUGA**

### **I. OSNOVNE ODREDBE**

#### **Predmet**

#### **Član 1**

Ovim Pravilnikom NVO „Inicijativa mladih s invaliditetom Boke“ (u daljem tekstu: I MI Boke) propisuje usluge koje pruža, uslove i postupak ostvarenja prava na korišćenje usluga, način pružanja usluga, vođenje evidencije o korisnicima/ama i pruženim uslugama, finansiranje usluga i druga pitanja značajna za pružanje usluga I MI Boke.

Pod uslugama, u smislu ovog Pravilnika podrazumjevaju se usluge koje I MI Boke pruža osobama s invaliditetom (u daljem tekstu: OSI) i njihovim porodicama.

#### **Cilj usluga**

#### **Član 2**

Usluge I MI Boke imaju za cilj puno, efektivno i ravnopravno ostvarivanje svih ljudskih prava OSI i osnaživanje za samostalan i produktivan život OSI i njihovih porodica.

#### **Strateška dokumenta**

#### **Član 3**

Usluge I MI Boke se planiraju, razvijaju i pružaju u skladu sa međunarodnim, nacionalnim i lokalnim strateškim dokumentima i planovima I MI Boke.

Strateška dokumenta iz stava 1 ovog člana donose Ujedinjene nacije, Savjet Evrope, Evropska unija, Vlada Crne Gore i lokalne samouprave u Crnoj Gori, a naročito one na području Boke.

Planove iz stava 1 ovog člana usvaja Skupština I MI Boke, a njima se utvrđuju dugoročni ciljevi i prioriteta razvoja I MI Boke.

#### **Značenje izraza**

#### **Član 4**

Pojedini izrazi upotrijebljeni u ovom Pravilniku imaju sljedeće značenje:

1. **Korisnik/ca** je OSI i član/ica porodice OSI koji/a koristi jednu ili više usluga I MI Boke, bez obzira na broj i učestalost korišćenja usluge;
2. **OSI** uključuju dijete, mladu i staru OSI;
3. **Dijete s invaliditetom** je OSI do navršениh 18 godina života i OSI starosti više od 18 godina, koja je potpuno ili djelimično lišena poslovne sposobnosti;
4. **Mladi s invaliditetom** su OSI starosti od 18 do 30 godina života;
5. **Stari s invaliditetom** su OSI starosti od navršениh 67 godina života i više;
6. **Pružanje usluge** je procesni ciklus I MI Boke koji obuhvata: informisanje javnosti i korisnika/ca o usluzi, pokretanje i vođenje postupka za ostvarivanje prava korisnika/ce na korišćenje usluge, edukaciju korisnika/ce i saradnika/ce o korišćenju i pružanju usluge, neposredno pružanje usluge korisniku/ci, praćenje pružanja usluge (zadovoljstva korisnika/ce i saradnika/ca), pružanje podrške korisnicima/ama i saradnicima/ama u korišćenju odnosno pružanju usluge, evaluaciju kvaliteta pružene usluge, vođenje evidencije i registara, izvještavanje donatora i javnosti o pruženoj usluzi, pokretanje i vođenje postupaka za prestanak prava korisnika/ce na korišćenje usluge;
7. **Korišćenje usluge** je procesni ciklus korisnika/ce, koji obuhvata: pokretanje i učešće u postupku za ostvarivanje prava na korišćenje usluge, edukaciju korisnika/ce o korišćenju i pružanju usluge, neposredno korišćenje usluge, upravljanje uslugom, izvještavanje o korišćenju usluzi, dobijanje podrške I MI Boke u korišćenju usluge, evaluaciju kvaliteta pružene usluge, pokretanje i učešće u postupku za prestanak prava na korišćenje usluge;
8. **Razvoj usluge** je razvoj planova, proširivanje postojeće i uvođenje nove usluge, povećanje obuhvata korisnika/ca i teritorijalnog područja postojećom uslugom, unaprjeđenje načina neposrednog pružanja, praćenja i izvještavanja o usluzi, uvođenje savremenijih standarda kvaliteta i sl;
9. **Licenca** je javna isprava, kojom se potvrđuje da I MI Boke, odnosno zaposleni/e i saradnici/e I MI Boke ispunjavaju utvrđene uslove i standarde za pružanje određene usluge, odnosno obavljanje poslova u skladu sa zakonom;
10. **Stručni/a radnik/ca** je stručnjak/inja koji/a ima licencu za rad u oblasti socijalne i dječje zaštite i neposredno je zadužen/a za koordinaciju usluga I MI Boke;
11. **Stručni/e saradnici/e** su zaposleni/e i saradnici/e kod I MI Boke koji vrše administrativno-tehničke, promotivne, poslove planiranja i upravljanja, koji su vezani za pružanje usluga;
12. **Saradnik/ca** je osoba i privredni subjekt sa kojim I MI Boke saraduje radi neposrednog pružanja usluga korisnicima/ama (npr. taksi udruženja koja imaju pristupačna taksi vozila, vozač/ice, personalni/e asistenti/kinje, psihoterapeut/kinje i dr).
13. **Državni i lokalni organ** je institucija u Crnoj Gori na nacionalnom i lokalnom nivou, koja je nadležna da korisniku/ci prizna pravo na korišćenje usluga koje pruža I MI Boke;

- 14. Javna ustanova** je institucija koja neposredno pruža određene usluge OSI i kojoj je osnivač država i/ili opština, a koja može pružiti podršku I MI Boke u razvoju i pružanju usluge, ili zajedno sa njom pružati određenu uslugu;
- 15. Program pružanja usluge** je detaljan dokument s opisom cilja, opsega i standarda pružanja određene usluge, koji se izrađuje radi dobijanja licence I MI Boke za pružanje usluge i/ili informisanje korisnika/ca, saradnika/ca, stručne i opšte javnosti o usluzi.

## II. NAČELA USLUGA

### Zabrana diskriminacije

#### Član 5

Zabranjen je svaki vid posredne i neposredne diskriminacije po bilo kom osnovu od strane I MI Boke, korisnika/ca i saradnika/ca u pružanju i korišćenju usluga I MI Boke.

I MI Boke, korisnicima/ama i saradnicima/ama je zabranjeno iskazivanje bilo kakvih političkih, nacionalnih, vjerskih i drugih diskriminirajućih stavova tokom pružanja i korišćenja usluga.

### Poštovanje različitih individualnih vrijednosti

#### Član 6

I MI Boke, korisnici/e i saradnici/e su dužni/e da poštuju različite individualne vrijednosti osoba uključenih u pružanje i korišćenje usluga.

I MI Boke pruža usluge korisnicima/ama uz poštovanje njihovih ljudskih prava i integriteta i uvažavajući njihove etničke, kulturne i vjerske različitosti.

### Slobodno i informisano donošenje odluka

#### Član 7

I MI Boke pruža pristupačne, potpune i jasne informacije korisnicima/ama o svim podacima koji su značajni za prepoznavanje i zadovoljavanje njihovih potreba i ostvarivanje prava na korišćenje usluga.

Korisnici/e su dužni/e da I MI Boke pruže potpune i jasne informacije i podatke o činjenicama važnim za ostvarivanje prava na korišćenje usluga.

Usluge I MI Boke se zasnivaju na poštovanju individualne autonomije korisnika/ca, uključujući i ravnopravno poštovanje njihovog prava da donose odluke o sopstvenim životima i njihovoj samostalnosti.

### Aktivno učešće korisnika/ca

#### Član 8

U razvoju i pružanju usluga I MI Boke ključnu ulogu imaju korisnici/e, ne samo kroz korišćenje usluga, već i kroz učešće u tijelima I MI Boke.

Usluge I MI Boke doprinose aktivnom učešću korisnika/ca u životu zajednice.

## **Pomoć do samopomoći**

### **Član 9**

Usluge I MI Boke razvijaju se i pružaju na način da se otkrivaju i razvijaju potencijali korisnika/ca, podstiče njihovo aktivno učešće i preuzimanje odgovornosti za zadovoljavanje vlastitih potreba i osnažuju se za nezavisnost od usluga I MI Boke.

## **Individualizovan pristup**

### **Član 10**

Usluge I MI Boke se razvijaju i pružaju imajući u vidu specifične potrebe svakog/e korisnika/ce, prilagođavajući pritom vrstu, intenzitet i obim aktivnosti usluge u cilju optimalne podrške korisniku/ci da zadovolji svoje potrebe i realizuje vlastite potencijale.

OSI se garantuje pravo na pristupačnost i razumne adaptacije u korišćenju usluga I MI Boke.

## **Zaštita privatnosti**

### **Član 11**

I MI Boke garantuje povjerljivost podataka o ličnosti korisnika/ca i saradnika/ca u skladu sa svojim Pravilnikom o zaštiti podataka o ličnosti i Procedurom o načinu zaštite podataka o ličnosti korisnika/ca usluga, koje donosi u skladu sa zakonom.

I MI Boke informiše korisnika/cu o Pravilniku o zaštiti podataka o ličnosti i Proceduri o načinu zaštite podataka o ličnosti korisnika/ca usluga u pristupačnoj formi.

I MI Boke i saradnici/e su dužni/e da čuvaju kao poslovnu tajnu sve informacije o korisnicima/ama do kojih dođu u okviru pružanja usluga.

Korisnici/e i saradnici/e ne smiju iznositi stavove u ime i za račun I MI Boke, bez pisane saglasnosti izvršnog/e direktora/ke I MI Boke.

## **Stručnost i profesionalnost**

### **Član 12**

Pri razvoju i pružanju usluga, I MI Boke se koristi najnovijim dostupnim stručnim znanjima i vještinama te se njen kadar i saradnici/e angažovani/e na pružanju usluga kontinuirano usavršavaju i prate stručna i naučna dostignuća.

I MI Boke, korisnici/e i saradnici/e su dužni/e da se u međusobnoj komunikaciji vode stručnošću i profesionalnošću.

## Transparentnost

### Član 13

I MI Boke osigurava transparentnost aktivnosti, uslova i načina pružanja i korišćenja usluga u pogledu informisanja javnosti putem sredstava javnog informisanja, na javnim događajima, izdavanjem različitih publikacija, kao i na druge načine, u skladu sa zakonom.

I MI Boke može zahtjevati od korisnika/ca i saradnika/ca da u cilju omogućavanja transparentnosti, učestvuju u aktivnostima iz stava 1 ovog člana.

## Partnerstva i umrežavanje

### Član 14

I MI Boke saraduje sa različitim relevantnim subjektima u zemlji i inostranstvu u cilju razmjene znanja i iskustava i zajedničkog rada na razvoju i pružanju usluga I MI Boke.

Subjekti iz stava 1 ovog člana obuhvataju: institucije, organizacije (uključujući NVO, formalne i neformalne mreže i asocijacije), lokalne samouprave, privatni sektor, stručnjake/inje, medije i lokalnu zajednicu.

## III. VRSTE USLUGA I NJIHOVI KORISNICI/E

### Vrste usluga

### Član 15

I MI Boke razvija i pruža usluge u skladu sa crnogorskim zakonodavstvom i međunarodnim standardima i praksom.

Vrste usluga koje I MI Boke razvija i pruža su:

1. Pristupačan prevoz;
2. Besplatna pravna pomoć;
3. Usluge socijalne i dječje zaštite;
4. Usluge rehabilitacije i habilitacije;
5. Cjeloživotno učenje.

I MI Boke može razvijati i pružati i usluge koje nisu propisane ovim Pravilnikom, bez njegovog mijenjanja, ukoliko je to dio jednog projekta.

### Korisnici/e usluga

### Član 16

Pravo na korišćenje usluga I MI Boke mogu ostvariti OSI i članovi/ce njihovih porodica koji su:

1. Crnogorski/e državljani/ke koji/e imaju prebivalište na teritoriji Crne Gore;
2. Stranci/e koji/e imaju odobren privremeni ili stalni boravak u Crnoj Gori;
3. Azilanti/kinje i stranci/kinje pod supsidijarnom zaštitom.

Izuzetno od stava 1 ovog člana, usluge besplatne pravne pomoći i SOS telefona za žene s invaliditetom s iskustvom nasilja i diskriminacije mogu koristiti OSI i članovi/ce njihovih porodica, koji/e u Crnoj Gori privremeno borave u svojstvu turista/kinja.

## **Pristupačan prevoz**

### **Član 17**

I MI Boke pruža uslugu pristupačnog prevoza „od vrata do vrata” na teritoriji Crne Gore.

Korisnici/e usluge pristupačnog prevoza su OSI koje imaju prebivalište ili odobren stalni boravak u Boki i koriste pomagala za kretanje (invalidska kolica, hodalica, štap, štake, vještačka noga, bijeli štap i dr.).

Usluga pristupačnog prevoza obuhvata:

1. Zakazivanje vožnji putem službenog broja mobilnog telefona dva dana unaprijed;
2. Usklađivanje vožnji korisnika/ca dan unaprijed;
3. Zakazivanje vožnji kod saradnika/ca dan unaprijed;
4. Dolazak pristupačnog vozila na rezervisanu adresu u zakazano vrijeme;
5. Pomoć korisniku/ci pri ulasku i izlasku iz pristupačnog vozila;
6. Sigurnosno vezivanje korisnika/ce;
7. Pomoć korisniku/ci pri smještanju i iznošenju prtljaga;
8. Prevoz na naznačenoj relaciji, bez neugovorenih zadržavanja i produžavanja rute;
9. Pomoć korisniku/ci u dohvatanju predmeta tokom putovanja;
10. Praćenje zadovoljstva korisnika/ce izvršenom vožnjom i pruženim uslugama tokom godine.

Korisnik/ca uslugu pristupačnog prevoza može koristiti sam/a ili sa jednim/om ili više pratilaca/teljki, zavisno od kapaciteta pristupačnog vozila.

I MI Boke uslugu pristupačnog prevoza pruža u saradnji sa prevoznicima koji imaju pristupačna vozila za prevoz OSI, i/ili koristeći pristupačno vozilo u svom vlasništvu ili zakupu i angažujući jednog/u ili više vozača/ica.

## **Besplatna pravna pomoć**

### **Član 18**

I MI Boke pruža uslugu besplatne pravne pomoći u ostvarivanju i zaštiti prava po osnovu invaliditeta pred crnogorskim i međunarodnim institucijama.

Korisnici/e usluge besplatne pravne pomoći su sve OSI i članovi/ce njihovih porodica koji/e se nalaze na teritoriji Crne Gore.

Besplatna pravna pomoć obuhvata:

1. Pravno savjetovanje (pružanje pravnih savjeta i obavještenja);
2. Sastavljanje pismena (zahtjeva, inicijativa, žalbi, pritužbi, tužbi i dr.);

3. Zastupanje pred nadležnim institucijama u zemlji i inostranstvu;
4. Prijem pismena;
5. Oslobođanje od plaćanja sudskih troškova;
6. Praćenje zadovoljstva korisnika/ca pruženom uslugom.

Za korišćenje usluga iz stava 3 tačke 2, 3, 4 i 5 ovog člana, korisnik/ca mora dati punomoćje I MI Boke i/ili advokatu/ici.

I MI Boke uslugu besplatne pravne pomoći pruža putem telefona, elektronske pošte, društvenih mreža, lice u lice i na druge načine pogodne za korisnike/ce.

I MI Boke uslugu besplatne pravne pomoći pruža u saradnji sa pravnicima/ama i advokatima/cama sa dugogodišnjim iskustvom u oblasti prava OSI.

## Usluge socijalne i dječje zaštite

### Član 19

I MI Boke pruža usluge socijalne i dječje zaštite za OSI i članove/ce njihovih porodica.

Usluge socijalne i dječje zaštite obuhvataju:

1. Usluge podrške za život u zajednici:
  - Personalnu asistenciju;
  - Pomoć u kući za odrasle OSI;
  - Pomoć u kući za roditelje djece s invaliditetom;
  - Tumačenje i prevođenje na znakovni jezik;
  - Stanovanje uz podršku.
2. Savjetodavno-terapijske i socijalno-edukativne usluge:
  - SOS telefon za žene s invaliditetom s iskustvom nasilja i diskriminacije;
  - Psihološko savjetovanje i terapija;
  - Grupe samopomoći;
  - Edukacija.

## Personalna asistencija

### Član 20

I MI Boke pruža uslugu personalne asistencije, prvenstveno na teritoriji Boke, a po mogućnosti i na cijelom primorju i centralnom dijelu Crne Gore.

Korisnici/e usluge personalne asistencije su punoljetne i poslovno sposobne OSI, koje ostvaruju pravo na ličnu invalidninu ili dodatak za njegu i pomoć i društveno su aktivne (obrazuju se i/ili su zaposlene) ili ih nedostatak ove usluge može dovesti u situaciju socijalnog rizika.



Usluga personalne asistencije obuhvata:

1. Procjenu potreba, rizika i stanja korisnika/ce u vezi s uslugom;
2. Izradu individualnog plana rada sa korisnikom/com;
3. Podršku korisniku/ci u pronalaženju personalnog/e asistenta/kinje;
4. Edukaciju korisnika/ce i personalnog/e asistenta/kinje o pružanju i korišćenju usluge;
5. Administrativno-finansijske poslove u vezi s angažmanom personalnog/e asistenta/kinje;
6. Pružanje pomoći korisniku/ci u zadovoljavanju ličnih potreba (oblačenje, hranjenje, održavanje lične higijene i dr.);
7. Pružanje pomoći korisniku/ci u zadovoljavanju kućnih potreba (spremanje hrane, čišćenje i sl.);
8. Pružanje pomoći korisniku/ci u zadovoljavanju socijalnih potreba (odlazak doktoru, u banku, posao, šetnju i dr.);
9. Pružanje pomoći korisniku/ci i personalnom/oj asistentu/kinji u pružanju i korišćenju usluge;
10. Učešće u izradi individualnog plana usluga;
11. Praćenje zadovoljstva korisnika/ce i personalnog/e asistenta/kinje;
12. Izvještavanje i saradnja sa centrom za socijalni rad i lokalnom samoupravom.

Usluge iz stava 3 tačke 6, 7 i 8 ovog člana, pruža jedan/na ili više personalnih asistenata/kinja najmanje 20 sati sedmično.

Korisnik/ca uz podršku I MI Boke određuje kada, gdje i koja vrsta pomoći je potrebna i bira personalnog/u asistenta/kinju, sa kojim/om uspostavlja profesionalni odnos, poslodavac - zaposleni/a.

I MI Boke uslugu personalne asistencije pruža u saradnji sa centrima za socijalni rad, lokalnim samoupravama i personalnim asistentima/kinjama.

## **Pomoć u kući za odrasle OSI**

### **Član 21**

I MI Boke pruža uslugu pomoći u kući za odrasle OSI, prvenstveno na teritoriji Boke, a po mogućnosti i na cijelom primorju i centralnom dijelu Crne Gore.

Korisnici/e usluge pomoći u kući za odrasle OSI su punoljetne i poslovno sposobne OSI koje imaju zagarantovane uslove za život u sopstvenom domu i koje nisu u mogućnosti da, bez fizičke pomoći druge osobe, zadovoljavaju lične i kućne potrebe, a porodica nije u mogućnosti da im pruži potrebnu podršku.

Usluga pomoći u kući za odrasle OSI obuhvata:

1. Procjenu potreba, rizika i stanja korisnika/ce u vezi s uslugom;
2. Izradu individualnog plana rada sa korisnikom/com;

3. Edukaciju korisnika/ce i asistenata/kinja u kući o pružanju i korišćenju usluge;
4. Administrativno-finansijske poslove u vezi s angažmanom asistenata/kinja u kući;
5. Organizaciju radnog rasporeda asistenata/kinja u kući;
6. Pružanje pomoći korisniku/ci u zadovoljavanju ličnih potreba (oblačenje, hranjenje, održavanje lične higijene i dr.);
7. Pružanje pomoći korisniku/ci u zadovoljavanju kućnih potreba (spremanje hrane, čišćenje i sl.);
8. Pružanje pomoći korisniku/ci u zadovoljavanju administrativnih potreba (odlazak u apoteku, poštu, trgovinu i dr.);
9. Pružanje pomoći korisniku/ci i asistentima/kinjama u kući u pružanju i korišćenju usluge;
10. Učešće u izradi individualnog plana usluga;
11. Praćenje zadovoljstva korisnika/ce i asistenata/kinja u kući;
12. Izvještavanje i saradnja sa centrom za socijalni rad i lokalnom samoupravom.

Usluge iz stava 3 tačke 6, 7 i 8 ovog člana pruža jedan/na asistent/kinja u kući najmanje 4 a najviše 20 sati sedmično.

I MI Boke uslugu pomoći u kući za odrasle OSI pruža u saradnji sa centrima za socijalni rad, lokalnim samoupravama i asistentima/kinjama u kući.

## **Pomoć u kući za roditelje djece s invaliditetom**

### **Član 22**

I MI Boke pruža uslugu pomoći u kući za roditelje djece s invaliditetom, prvenstveno na teritoriji Boke, a po mogućnosti i na cijelom primorju i centralnom dijelu Crne Gore.

Korisnici/e usluge pomoći u kući za roditelje djece s invaliditetom su roditelji djece s invaliditetom i staraoci/teljke punoljetnih OSI koji su djelimično ili potpuno lišeni poslovne sposobnosti, koji/e žive s ovim OSI u zajedničkom domaćinstvu.

Usluga pomoći u kući za roditelje djece s invaliditetom obuhvata:

1. Procjenu potreba, rizika i stanja korisnika/ce i djeteta s invaliditetom ili punoljetne poslovno nesposobne OSI u vezi s uslugom;
2. Izradu individualnog plana rada sa korisnikom/com;
3. Podršku korisniku/ci u pronalaženju asistenta/kinje u kući;
4. Edukaciju korisnika/ce i asistenta/kinje u kući o pružanju i korišćenju usluge;
5. Administrativno-finansijske poslove u vezi s angažmanom asistenta/kinje u kući;
6. Pružanje pomoći korisniku/ci u zadovoljavanju ličnih potreba djeteta s invaliditetom ili punoljetne poslovno nesposobne OSI (oblačenje, hranjenje, održavanje lične higijene i dr.);
7. Pružanje pomoći korisniku/ci u zadovoljavanju socijalnih potreba djeteta s invaliditetom ili punoljetne poslovno nesposobne OSI (odlazak doktoru, u školu, šetnju i dr.);

8. Pružanje pomoći korisniku/ci i asistentu/kinji u kući u pružanju i korišćenju usluge;
9. Učešće u izradi individualnog plana usluga;
10. Praćenje zadovoljstva korisnika/ce, djeteta s invaliditetom ili punoljetne poslovno nesposobne OSI i asistenta/kinje u kući;
11. Izvještavanje i saradnja sa centrom za socijalni rad i lokalnom samoupravom.

Usluge iz stava 3 tačke 6 i 7 ovog člana, pruža jedan/na ili više asistenata/kinja u kući, najmanje 4 sata sedmično.

Korisnik/ca uz podršku I MI Boke određuje kada, gdje i koja vrsta pomoći je potrebna i bira asistenta/kinju u kući, sa kojim/om uspostavlja profesionalni odnos, poslodavac - zaposleni/a.

I MI Boke uslugu pomoći u kući za roditelje djece s invaliditetom pruža u saradnji sa centrima za socijalni rad, lokalnim samoupravama i asistentima/kinjama u kući.

## **Tumačenje i prevođenje na znakovni jezik**

### **Član 23**

I MI Boke pruža uslugu tumačenja i prevođenja na znakovni jezik u komunikaciji osoba s oštećenjem sluha i/ili govora s osobama koje nemaju ova oštećenja.

Korisnici/e usluge tumačenja i prevođenja na znakovni jezik su OSI koje imaju oštećenje sluha i/ili govora i kojima je jedini način uspostavljanja kvalitetne usmene komunikacije korišćenje znakovnog jezika.

Usluga tumačenja i prevođenja na znakovni jezik obuhvata:

1. Procjenu potreba, rizika i stanja korisnika/ce u vezi s uslugom;
2. Izradu individualnog plana rada sa korisnikom/com;
3. Edukaciju korisnika/ce i tumača/ica o pružanju i korišćenju usluge;
4. Administrativno-finansijske poslove u vezi s angažmanom tumača/ica;
5. Organizaciju radnog rasporeda tumača/ica;
6. Tumačenje i prevođenje usmenog izlaganja osobe bez oštećenja sluha i/ili govora na znakovni jezik;
7. Tumačenje i prevođenje izlaganja korisnika/ce na crnogorski jezik;
8. Pružanje dodatnih pojašnjenja korisniku/ci, važnih za uspostavljanje i odvijanje komunikacije;
9. Pružanje pomoći korisniku/ci i tumačima/cama u pružanju i korišćenju usluge;
10. Učešće u izradi individualnog plana usluga;
11. Praćenje zadovoljstva korisnika/ce i tumača/ica;
12. Izvještavanje i saradnja sa centrom za socijalni rad i lokalnom samoupravom.

Usluge iz stava 3 tačke 6, 7 i 8 ovog člana pruža jedan/na tumač/ica za znakovni jezik najmanje 2 sata sedmično.

I MI Boke uslugu tumačenja i prevođenja na znakovni jezik pruža u saradnji sa centrima za socijalni rad, lokalnim samoupravama i tumačima/icama za znakovni jezik.

## **Stanovanje uz podršku**

### **Član 24**

I MI Boke pruža uslugu stanovanja uz podršku, prvenstveno na teritoriji Boke, a po mogućnosti i na cijelom primorju i centralnom dijelu Crne Gore.

Korisnici/e usluge stanovanja uz podršku su OSI, koje nemaju zagarantovane uslove za život u sopstvenom domu, te im je radi sprječavanja institucionalizacije neophodna ova usluga.

Usluga stanovanja uz podršku obuhvata:

1. Procjenu potreba, rizika i stanja korisnika/ce u vezi s uslugom;
2. Izradu individualnog plana rada sa korisnikom/com;
3. Pripremu korisnika/ce za korišćenje usluge;
4. Obezbeđivanje opremljenog stambenog prostora za korisnika/cu;
5. Edukaciju korisnika/ce i saradnika/ca o pružanju i korišćenju usluge;
6. Administrativno-finansijske poslove u vezi s angažmanom saradnika/ca;
7. Organizaciju radnog rasporeda saradnika/ca;
8. Podršku korisniku/ci u uspostavljanju i održavanju kontakata sa njemu/njoj važnim osobama;
9. Razvijanje vještina korisnika/ce neophodnih za zadovoljenje ličnih, kućnih i socijalnih potreba;
10. Pomoć korisniku/ci u profesionalnoj orijentaciji i obrazovanju;
11. Pružanje pomoći korisniku/ci i saradnicima/ama u pružanju i korišćenju usluge;
12. Učešće u izradi individualnog plana usluga;
13. Praćenje zadovoljstva korisnika/ce i saradnika/ca;
14. Izvještavanje i saradnja sa centrom za socijalni rad i lokalnom samoupravom.

Usluge iz stava 3 tačke 8, 9 i 10 ovog člana pruža jedan/na saradnik/ca najmanje 10 sati sedmično.

I MI Boke uslugu stanovanja uz podršku pruža u saradnji sa centrima za socijalni rad, lokalnim samoupravama, javnim ustanovama i saradnicima/ama.

## **SOS telefon za žene s invaliditetom s iskustvom nasilja i diskriminacije**

### **Član 25**

I MI Boke pruža uslugu SOS telefona za žene s invaliditetom s iskustvom nasilja i diskriminacije na teritoriji Crne Gore.

Korisnice usluge iz stava 1 ovog člana su OSI ženskog pola koje su imale i/ili i dalje imaju iskustvo bilo kog oblika nasilja i diskriminacije.

Usluga SOS telefona za žene s invaliditetom s iskustvom nasilja i diskriminacije obuhvata:

1. Primanje telefonskog poziva;
2. Vođenje telefonskog razgovora;
3. Procjenu potreba, rizika i stanja korisnice u vezi sa nasiljem i diskriminacijom;
4. Izradu bezbjednosnog plana;
5. Izradu individualnog plana rada sa korisnicom;
6. Konsultacije;
7. Upućivanje;
8. Učešće u izradi individualnog plana usluga;
9. Praćenje zadovoljstva korisnice;
10. Izvještavanje i saradnja sa centrom za socijalni rad, policijom, tužilaštvom, lokalnom samoupravom i drugim subjektima.

Usluga SOS telefona za žene s invaliditetom s iskustvom nasilja i diskriminacije pruža se putem službenog mobilnog telefona I MI Boke.

Korisnica može uslugu SOS telefona za žene s invaliditetom s iskustvom nasilja i diskriminacije koristiti anonimno.

U slučaju iz stava 5 ovog člana, ne obavljaju se zadaci iz stava 3 tačka 5, 8 i 10 ovog člana.

I MI Boke uslugu SOS telefona za žene s invaliditetom s iskustvom nasilja i diskriminacije pruža u saradnji sa konsultantkinjom, koja je završila akreditovanu osnovnu i naprednu obuku za rad na ovoj usluzi.

## **Psihološko savjetovanje i terapija**

### **Član 26**

I MI Boke pruža uslugu psihološkog savjetovanja i terapije na teritoriji Crne Gore.

Korisnici/e usluge psihološkog savjetovanja i terapije su OSI i članovi/ce njihovih porodica, koji/e ovu uslugu ne mogu na adekvatan način ostvariti u javnim ustanovama.

Usluga psihološkog savjetovanja i terapije obuhvata:

1. Procjenu potreba, rizika i stanja korisnika/ce u vezi s uslugom;
2. Individualne seanse sa korisnikom/com;
3. Seanse u paru;
4. Porodičnu psihoterapiju;
5. Grupnu psihoterapiju;
6. Organizaciju rasporeda seansi;
7. Administrativno-finansijske poslove u vezi s uslugom;
8. Praćenje zadovoljstva korisnika/ce.

Usluga psihološkog savjetovanja i terapije pruža se putem online platformi komunikacije i lice u lice.

I MI Boke uslugu psihološkog savjetovanja i terapije pruža u saradnji sa licenciranim psihoterapeutom/kinjom.

## **Grupe samopomoći**

### **Član 27**

I MI Boke pruža uslugu grupa samopomoći na teritoriji Crne Gore.

Korisnici/e usluge grupa samopomoći su OSI i članovi/ce njihovih porodica, koji/e se suočavaju sa sličnim izazovom ili više njih.

Usluga grupa samopomoći obuhvata:

1. Procjenu potreba, rizika i stanja korisnika/ce u vezi s uslugom;
2. Formiranje grupa samopomoći;
3. Organizaciju sastanaka grupa samopomoći;
4. Administrativno-finansijske poslove u vezi s uslugom;
5. Praćenje zadovoljstva korisnika/ce.

Usluga grupa samopomoći pruža se putem online platformi komunikacije i lice u lice.

I MI Boke uslugu grupa samopomoći pruža u saradnji sa facilitatorom/kinjom.

## **Edukacija**

### **Član 28**

I MI Boke pruža uslugu edukacije na teritoriji Crne Gore.

Korisnici/e usluge edukacije su OSI i članovi/ce njihovih porodica, kojima su potrebna specifična znanja i vještine u iskorišćavanju svojih potencijala i prepoznavanju i zadovoljavanju svojih potreba.

Usluga edukacije obuhvata:

1. Identifikaciju potreba i stanja korisnika/ce u vezi s uslugom;
2. Organizaciju edukacija;
3. Organizaciju umjetničkih aktivnosti;
4. Organizaciju edukativnih posjeta;
5. Organizaciju drugih edukativnih aktivnosti;
6. Administrativno-finansijske poslove u vezi s uslugom;
7. Praćenje zadovoljstva korisnika/ce i saradnika/ce;
8. Saradnju sa javnim ustanovama, državnim i lokalnim organima i drugim subjektima.

Usluga edukacije pruža se putem online platformi komunikacije i lice u lice.

I MI Boke uslugu edukacije pruža u saradnji sa trenerom/icom i facilitatorom/kom.

## **Usluge rehabilitacije i habilitacije**

### **Član 29**

I MI Boke pruža usluge rehabilitacije i habilitacije za OSI na teritoriji Boke.

Usluge rehabilitacije i habilitacije obuhvataju:

1. Medicinsku rehabilitaciju;
2. Profesionalnu rehabilitaciju.

## **Medicinska rehabilitacija**

### **Član 30**

I MI Boke pruža uslugu medicinske rehabilitacije, prvenstveno na teritoriji Boke, a po mogućnosti na cijelom primorju.

Korisnici/e usluge medicinske rehabilitacije su OSI, koje ovu uslugu ne mogu na adekvatan način i u odgovarajućem obimu ostvariti u javnim zdravstvenim ustanovama u Crnoj Gori.

Usluga medicinske rehabilitacije obuhvata:

1. Procjenu potreba, rizika i stanja korisnika/ce u vezi s uslugom;
2. Izradu individualnog plana rada sa korisnikom/com;
3. Organizaciju pružanja usluga korisniku/ci;
4. Obezbeđivanje opreme za pružanje usluge;
5. Administrativno-finansijske poslove u vezi s angažmanom saradnika/ca;
6. Organizaciju radnog rasporeda saradnika/ca;
7. Pružanje fizioterapeutskih, defektoloških, logopedskih i peripatoloških tretmana korisniku/ci;
8. Razvijanje vještina korisnika/ce neophodnih za zadovoljenje ličnih, kućnih i socijalnih potreba;
9. Pružanje pomoći korisniku/ci i saradnicima/ama u pružanju i korišćenju usluge;
10. Praćenje zadovoljstva korisnika/ce i saradnika/ca;
11. Izvještavanje saradnika/ce o napretku korisnika/ce.

Usluge iz stava 3 tačke 7 i 8 ovog člana pruža jedan/na ili više saradnika/ca najmanje jednom u dvije sedmice, u domu korisnika/ce i/ili u prostorijama I MI Boke.

Saradnici/e iz stava 4 ovog člana moraju imati zvanje fizioterapeuta/kinje, defektologa/škinje, logopeda/ice i peripatologa/ice i neophodne licence za rad.

I MI Boke uslugu medicinske rehabilitacije pruža u saradnji sa lokalnim samoupravama, javnim ustanovama i saradnicima/ama.

## Profesionalna rehabilitacija

### Član 31

I MI Boke pruža uslugu profesionalne rehabilitacije, prvenstveno na teritoriji Boke.

Korisnici/e usluge profesionalne rehabilitacije su OSI koje su ostvarile pravo na ovu uslugu kod Zavoda za zapošljavanje Crne Gore.

Usluga profesionalne rehabilitacije obuhvata:

1. Procjenu potreba, rizika i stanja korisnika/ce u vezi s uslugom;
2. Izradu individualnog plana rada sa korisnikom/com;
3. Savjetovanje, podsticanje i motivisanje korisnika/ce na aktivno traženje zaposlenja;
4. Utvrđivanje preostale radne sposobnosti;
5. Pomoć korisniku/ci u prihvatanju vlastite invalidnosti i upoznavanje sa mogućnostima uključivanja u osposobljavanje i rad;
6. Pomoć korisniku/ci prilikom izbora odgovarajućih profesionalnih ciljeva;
7. Razvijanje socijalnih kompetencija i vještina korisnika/ce;
8. Pomoć korisniku/ci pri traženju odgovarajućeg radnog mjesta;
9. Analizu konkretnog radnog mjesta i radnog okruženja korisnika/ce;
10. Izradu plana prilagođavanja radnog mjesta i radnog okruženja za korisnika/cu;
11. Izradu plana potrebne opreme i sredstava za rad za korisnika/cu na radnom mjestu;
12. Osposobljavanje korisnika/ce za rad na konkretnom radnom mjestu;
13. Praćenje i stručna pomoć prilikom osposobljavanja i obrazovanja korisnika/ce;
14. Praćenje korisnika/ce na radnom mjestu, nakon zaposlenja;
15. Evaluaciju uspješnosti procesa rehabilitacije korisnika/ce;
16. Ocjenjivanje radnih rezultata zaposlenog/e korisnika/ce;
17. Praćenje zadovoljstva korisnika/ce i njenog/njegovog poslodavca;
18. Izveštavanje i saradnja sa Zavodom za zapošljavanje Crne Gore i nadležnim Ministarstvom.

Uslugu profesionalne rehabilitacije pruža najmanje 5 saradnika/ca u prostorijama I MI Boke.

I MI Boke uslugu profesionalne rehabilitacije pruža u saradnji sa Zavodom za zapošljavanje Crne Gore, nadležnim Ministarstvom i saradnicima/ama.

## Cjeloživotno učenje

### Član 32



I MI Boke pruža uslugu cjeloživotnog učenja, prvenstveno na teritoriji Boke.

Korisnici/e usluge cjeloživotnog učenja su OSI, koje ovu uslugu ne mogu na adekvatan način i u odgovarajućem obimu ostvariti u javnim ustanovama u Crnoj Gori.

Usluga cjeloživotnog učenja obuhvata:

1. Identifikaciju potreba i stanja korisnika/ce u vezi s uslugom;
2. Formiranje grupa korisnika/ca za korišćenje usluge;
3. Organizaciju kurseva jezika;
4. Organizaciju kurseva računara;
5. Organizaciju drugih kurseva i obuka cjeloživotnog učenja za korisnike/ce;
6. Organizaciju časova kurseva i obuka;
7. Administrativno-finansijske poslove u vezi s uslugom;
8. Pružanje pomoći korisniku/ci i saradnicima/ama u pružanju i korišćenju usluge;
9. Praćenje zadovoljstva korisnika/ce i saradnika/ca;
10. Podršku pri organizaciji i sprovođenju polaganja ispita;
11. Izdavanje sertifikata korisniku/ci koji/e je uspješno završio/la kurs, odnosno obuku.

Usluge iz stava 3 tačke 3, 4 i 5 ovog člana pruža saradnik/ca najmanje jednom u dvije sedmice, u njegovim/njenim prostorijama i/ili prostorijama I MI Boke.

Saradnici/e iz stava 4 ovog člana moraju imati neophodnu licencu za obrazovanje odraslih.

I MI Boke uslugu cjeloživotnog učenja pruža u saradnji sa javnim ustanovama i privatnim sektorom.

## **IV. OSTVARIVANJE I PRESTANAK PRAVA NA KORIŠĆENJE USLUGA**

### **Pokretanje postupka**

#### **Član 33**

Postupak za ostvarivanje prava na korišćenje usluga I MI Boke pokreće se zahtjevom korisnika/ce, njegovog/njenog zakonskog/e zastupnika/ce ili staraoca/teljke, ili na inicijativu državnog ili lokalnog organa.

Korisnik/ca, njegov/njen zakonski/a zastupnik/ca ili staralac/teljka podnosi zahtjev za korišćenje usluge I MI Boke na obrascu koji je prilog ovom Pravilniku.

Državni ili lokalni organ obraća se I MI Boke u pisanoj formi s inicijativom za pružanje usluge korisniku/ci, uz dostavljanje rješenja o priznanju prava korisnika/ce na korišćenje usluge i prpratne dokumentacije.

### **Ispitni postupak**

PIB: 1105 1006

Adresa: Stari grad br. 454, 85330 Kotor, Crna Gora

Mobilni telefon: +382 (0) 68 022 803

E-mail adresa: info@imiboke.me

Web: www.imiboke.me

Žiro-račun: 510-103017-31 Creogorska komercijalna banka AD Podgorica

## Član 34

Korisnik/ca, njegov/njen zakonski/a zastupnik/ca ili staralac/teljka ili državni ili lokalni organ dužan/na je da dostavi sve dokaze neophodne za utvrđenje (ne)postojanja uslova za priznanje prava na korišćenje usluge I MI Boke.

Ako korisnik/ca, njegov/njen zakonski/a zastupnik/ca ili staralac/teljka ili državni ili lokalni organ ne dostavi neophodne dokaze uz zahtjev, odnosno inicijativu za ostvarenje prava na korišćenje usluge, I MI Boke će tražiti da te dokaze dostavi u roku od 8 dana.

Ukoliko korisnik/ca, njegov/njen zakonski/a zastupnik/ca ili staralac/teljka ili državni ili lokalni organ ne dostavi tražene dokaze u roku iz stava 2 ovog člana, I MI Boke će postupiti na način iz stava 2 ovog člana još dva puta.

Ukoliko korisnik/ca, njegov/njen zakonski/a zastupnik/ca ili staralac/teljka ili državni ili lokalni organ ne dostavi tražene dokaze ni u dodatnim rokovima iz stava 3 ovog člana, I MI Boke će donijeti rješenje o odbacivanju zahtjeva, odnosno inicijative za ostvarenje prava na korišćenje usluge.

## Izjava

### Član 35

Korisnik/ca, njegov/njen zakonski/a zastupnik/ca ili staralac/teljka je dužan/na da potpiše izjavu da je saglasan/na da I MI Boke može da izvrši uvid u sve podatke od značaja za (ne)priznanje prava na korišćenje usluga, u skladu sa zakonom.

Sadržina izjave iz stava 1 ovog člana data je na obrascu, koji je prilog ovog Pravilnika.

## Određivanje stepena podrške

### Član 36

I MI Boke određuje stepen neophodne podrške korisniku/ci, koji/a ispunjava uslove za korišćenje usluga socijalne i dječje zaštite i usluga rehabilitacije i habilitacije.

Određivanje stepena neophodne podrške I MI Boke vrši na osnovu procjene potreba, rizika i stanja korisnika/ce u vezi s uslugom.

Procjenu iz stava 2 ovog člana I MI Boke vrši u skladu sa programom pružanja usluge i zakonom.

I MI Boke donosi odluku o stepenu neophodne podrške u roku od 12 dana od dostavljanja svih dokaza neophodnih za utvrđenje (ne)postojanja uslova za priznanje prava na korišćenje usluge i dostavlja je istog dana korisniku/ci, njegovom/njenom zakonskom/oj zastupniku/ci ili staraocu/teljki i državnom ili lokalnom organu.

Korisnik/ca, njegov/njen zakonski/a zastupnik/ca ili staralac/teljka može se izjasniti o odluci o stepenu neophodne podrške u roku od tri dana od njenog prijema.

## Okončanje prvostepenog postupka

### Član 37

O zahtjevu za korišćenje usluge i inicijativi za pružanje usluge korisniku/ci, I MI Boke odlučuje rješenjem u roku od 15 dana od dostavljanja svih dokaza neophodnih za utvrđenje (ne)postojanja uslova za priznanje prava na korišćenje usluge I MI Boke.

I MI Boke rješenjem zahtjev za korišćenje usluge i inicijativu za pružanje usluge korisniku/ci može usvojiti u potpunosti ili djelimično, ili odbiti.

I MI Boke rješenje dostavlja na dan njegovog donošenja korisniku/ci, njegovom/njenom zakonskom/oj zastupniku/ci ili staraocu/teljki i državnom ili lokalnom organu.

## Odbijajuće rješenje

### Član 38

I MI Boke će odbiti zahtjev za korišćenje usluge ili inicijativu za pružanje usluge korisniku/ci, ako:

1. se u ispitnom postupku utvrdi da korisnik/ca ne ispunjava uslove za ostvarenje prava na korišćenje usluge, propisane ovim Pravilnikom, ili
2. je korisniku/ci ranije prestalo pravo na korišćenje druge usluge I MI Boke zbog povreda načela usluga iz člana 5, 6 stav 1, 7 stav 2, 8 stav 1, 11 stav 4, 12 stav 2 i 13 stav 2 ovog Pravilnika.

Izuzetno od stava 1 ovog člana, I MI Boke može odbiti zahtjev za korišćenje usluge ili inicijativu za pružanje usluge korisniku/ci, koji/a ispunjava uslove za ostvarenje prava na korišćenje usluge i u slučajevima smanjenih kapaciteta i mogućnosti, ako:

1. je I MI Boke već dostigla maksimalan broj korisnika/ca i/ili saradnika/ca za konkretnu uslugu, shodno programu pružanja usluge,
2. I MI Boke nema finansijskih sredstava za djelimično ili potpuno pokriće troškova pružanja usluge, a korisnik/ca, njegov/njen zakonski/a zastupnik/ca ili staralac/teljka nije u mogućnosti da to pokriće troškova obezbjedi,
3. I MI Boke nema i/ili ne može ostvariti saradnju sa neophodnim brojem kvalifikovanih saradnika/ca u odgovarajućem obimu za pružanje usluge,
4. je mjesto prebivališta i/ili boravišta korisnika/ce van teritorije Boke,
5. su na snazi ratno ili vanredno stanje, mjere zaštite od širenja zaraznih bolesti, ili neki drugi propisi usljed kojih je sprovođenje djelatnosti od javnog interesa značajno ograničeno, i/ili
6. u drugim izuzetnim neočekivanim situacijama, usljed kojih su kapacitet i mogućnost I MI Boke za pružanje usluge značajno ograničeni.

## **Odložena primjena usvajajućeg rješenja**

### **Član 39**

Prije donošenja rješenja iz člana 38 stava 2 ovog Pravilnika, I MI Boke će pisanim putem zatražiti pisano izjašnjenje korisnika/ce, njegovog/njenog zakonskog/e zastupnika/ce ili staraoca/teljke ili državnog ili lokalnog organa o tome da li želi da se donese usvajajuće rješenje s odloženim rokom izvršenja.

Korisnik/ca, njegov/njen zakonski/a zastupnik/ca ili staralac/teljka ili državni ili lokalni organ je dužan/na da izjašnjenje iz stava 1 ovog člana I MI Boke dostavi u roku od 5 dana od dobijanja zahtjeva I MI Boke za njegovo dostavljanje.

Ukoliko korisnik/ca, njegov/njen zakonski/a zastupnik/ca ili staralac/teljka ili državni ili lokalni organ se izjasni da ne pristaje na donošenje rješenja iz stava 1 ovog člana, I MI Boke će donijeti rješenje o odbijanju zahtjeva za korišćenje usluge ili inicijative za pružanje usluge korisniku/ci.

Ukoliko korisnik/ca, njegov/njen zakonski/a zastupnik/ca ili staralac/teljka ili državni ili lokalni organ se izjasni da pristaje na donošenje rješenja iz stava 1 ovog člana, I MI Boke će korisnika/cu staviti na listu čekanja za korišćenje usluge i omogućiti mu/joj ostvarenje prava na korišćenje usluge čim se konkretna/e okolnost/i iz člana 38 stava 2 ovog Pravilnika otkloni/e.

O nastanku mogućnosti za korišćenje usluge, I MI Boke obavještava korisnika/cu, njegovog/njenog zakonskog/u zastupnika/cu ili staraoca/teljku i državni ili lokalni organ pisanim putem i ostavlja mu/joj rok da se pisanim putem izjasni o nepostojanju zainteresovanosti za korišćenje usluge u roku od 15 dana od dobijanja obavještenja I MI Boke.

Ukoliko korisnik/ca, njegov/njen zakonski/a zastupnik/ca ili staralac/teljka i državni ili lokalni organ nije zainteresovan/na za korišćenje usluge, u momentu kada ga I MI Boke može omogućiti, I MI Boke će korisnika/cu ukloniti sa liste čekanja i donijeti rješenje iz člana 38 stava 2 ovog Pravilnika.

## **Drugostepeni postupak**

### **Član 40**

Korisnik/ca, njegov/njen zakonski/a zastupnik/ca ili staralac/teljka može izjaviti pritužbu na rješenje I MI Boke kojim nije zadovoljan/na, u roku od 15 dana od njegovog dobijanja.

I MI Boke je dužna da odluči rješenjem o pritužbi u roku od 30 dana od njenog dobijanja.

Pritužba iz stava 1 ovog člana ne odlaže izvršenje rješenja.

Broj: OA-007-03/1

Datum: 31. 8. 2023. godine

Ukoliko je korisnik/ca, njegov/njen zakonski/a zastupnik/ca ili staralac/teljka nezadovoljan/na rješenjem iz stava 2 ovog člana, može izjaviti pritužbu državnom ili lokalnom organu, koji mu/joj je priznao pravo na korišćenje usluge, u roku od osam dana od dobijanja rješenja, ili pokrenuti upravni spor u roku od 20 dana od dobijanja rješenja, ukoliko je podnio/la zahtjev za korišćenje usluge I MI Boke.

## **Prestanak i obustava prava na korišćenje usluge**

### **Član 41**

Korisniku/ci prestaje pravo na korišćenje usluge I MI Boke, ako:

1. prestane da ispunjava uslove za ostvarivanje prava na korišćenje usluge,
2. prekrši neko od načela usluga I MI Boke iz člana 5, 6 stav 1, 7 stav 2, 8 stav 1, 11 stav 4, 12 stav 2 i 13 stav 2 ovog Pravilnika,
3. ne pohađa obaveznu edukaciju iz člana 44 stav 1 i 2 ovog Pravilnika,
4. ne koristi uslugu u skladu sa njenim opsegom i svrhom, ili
5. podnese zahtjev za prestanak prava na korišćenje usluge.

Korisniku/ci se obustavlja uživanje prava na korišćenje usluge I MI Boke, ako:

1. I MI Boke nema finansijskih sredstava za djelimično ili potpuno pokriće troškova pružanja usluge, a korisnik/ca, njegov/njen zakonski/a zastupnik/ca ili staralac/teljka nije u mogućnosti da to pokriće troškova obezbjedi,
2. I MI Boke nema i/ili ne može ostvariti saradnju sa neophodnim brojem kvalifikovanih saradnika/ca u odgovarajućem obimu za pružanje usluge,
3. je mjesto prebivališta i/ili boravišta korisnika/ce van teritorije Boke,
4. su na snazi ratno ili vanredno stanje, mjere zaštite od širenja zaraznih bolesti, ili neki drugi propisi usljed kojih je sprovođenje djelatnosti od javnog interesa značajno ograničeno, i/ili
5. u drugim izuzetnim neočekivanim situacijama, usljed kojih su kapacitet i mogućnost I MI Boke za pružanje usluge značajno ograničeni.

I MI Boke će korisniku/ci ponovo omogućiti uživanje prava na korišćenje usluge, čim se konkretna/e okolnost/i iz stava 2 ovog člana ukloni/e.

O nastanku mogućnosti za nastavak uživanja prava na korišćenje usluge, I MI Boke obavještava korisnika/cu, njegovog/njenog zakonskog/u zastupnika/cu ili staraoca/teljku i državni ili lokalni organ pisanim putem i ostavlja mu/joj rok da se pisanim putem izjasni o nepostojanju zainteresovanosti za nastavak korišćenja usluge u roku od 15 dana od dobijanja obavještenja I MI Boke.

Ukoliko korisnik/ca, njegov/njen zakonski/a zastupnik/ca ili staralac/teljka i državni ili lokalni organ nije zainteresovan/na za nastavak korišćenja usluge, I MI Boke će donijeti rješenje iz člana 38 stava 2 ovog Pravilnika.

## V. PRUŽANJE USLUGA

### Licenciranje za pružanje usluga

#### Član 42

I MI Boke može radi obezbjeđivanja standarda kvaliteta, održivog finansiranja i kontinuiteta usluga, sprovesti neophodne postupke za dobijanje licenci za njihovo pružanje od nadležnih državnih organa i međunarodnih institucija.

I MI Boke u cilju dobijanja licenci, između ostalog, izrađuje program pružanja usluge koji sadrži podatke o:

- Minimalnom i maksimalnom broju korisnika/ca;
- Teritorijalnom području na kome se pruža usluga;
- Procjeni potreba, rizika i stanja korisnika/ca u vezi s uslugom;
- Planiranju i aktivnosti za pružanje konkretne usluge.

### Individualni plan rada sa korisnikom/com

#### Član 43

I MI Boke izrađuje individualni plan rada sa korisnikom/com usluga socijalne i dječje zaštite i usluga rehabilitacije i rehabilitacije, u roku od 15 dana od donošenja rješenja I MI Boke o priznanju prava korisniku/ci na korišćenje usluge.

Individualni plan rada sa korisnikom/com sadrži: ciljeve, očekivane rezultate, konkretne aktivnosti, odgovorne osobe, rokove, način praćenja i izvještavanja o pruženoj usluzi.

Individualni plan rada sa korisnikom/com se izrađuje na osnovu odluke o stepenu neophodne podrške.

U izradi individualnog plana rada sa korisnikom/com učestvuju I MI Boke, korisnik/ca, njegov/njen zakonski/a zastupnik/ca ili staralac/teljka, članovi/ce njegove/njene porodice ili druga lica važna za korisnika/cu.

Ako korisnik/ca koristi uslugu I MI Boke na osnovu rješenja državnog ili lokalnog organa, u izradi individualnog plana rada sa korisnikom/com učestvuje i predstavnik/ca tog državnog ili lokalnog organa.

### Edukacija o uslugama

#### Član 44

I MI Boke obezbjeđuje obaveznu strukturisanu edukaciju korisnika/ca i saradnika/ca o pružanju i korišćenju usluga personalne asistencije, pomoći u kući za odrasle OSI, pomoći u

kući za roditelje djece s invaliditetom, tumačenja i prevođenja na znakovni jezik, stanovanja uz podršku.

I MI Boke može, po potrebi, uvoditi obavezne strukturisane edukacije o pružanju i korišćenju drugih usluga za korisnike/ce i saradnike/ce.

I MI Boke može svoje programe edukacija akreditovati kod nadležnih državnih organa i međunarodnih institucija, te ih sprovoditi za zainteresovane subjekte iz zemlje i inostranstva uz naknadu.

## **Praćenje usluga**

### **Član 45**

I MI Boke prati način pružanja i korišćenja usluga putem redovnih praćenja zadovoljstva korisnika/ca i saradnika/ca, ponovnih pregleda korisnika/ca i godišnje evaluacije.

Praćenje zadovoljstva korisnika/ca i saradnika/ca vrši se nakon svake pružene usluge ili najmanje jednom u tri mjeseca, kroz: neformalne individualne i grupne razgovore, kratke anonimne upitnike, izvještaje, testove, i druge odgovarajuće forme pristupačne za korisnika/cu i saradnika/cu.

Ponovni pregled korisnika/ca vrši se najmanje jednom u šest mjeseci, pri čemu se preispituju njegove/njene potrebe, rizici i stanje u vezi s uslugom.

I MI Boke sprovodi godišnju evaluaciju kvaliteta pruženih usluga, putem anonimnih upitnika za korisnike/ce, njihove zakonske zastupnike/ce ili staraoce/teljke i saradnike/ce.

## **Izvještavanje**

### **Član 46**

I MI Boke izvještava o broju korisnika/ca, saradnika/ca i pruženim uslugama u svojim periodičnim i godišnjim izvještajima o radu.

I MI Boke izvještava državni ili lokalni organ, koji je korisniku/ci priznao pravo na korišćenje usluge, o korisniku/ci u rokovima utvrđenim individualnim planom rada sa korisnikom/com.

I MI Boke izvještava donatora/e koji finansira/ju pružanje usluge o broju korisnika/ca, saradnika/ca i pruženim uslugama na način i u rokovima koji odredi/e sam/i donator/i.

## **Evidencija i registri**

### **Član 47**

I MI Boke vodi evidenciju o korisnicima/ama i saradnicima/ama, uključujući i:

1. Ime, adresu i druge lične i identifikacione podatke o korisniku/ci i saradniku/ci;
2. Podatke koji se nalaze u zahtjevu i drugoj dokumentaciji korisnika/ce;
3. Podatke koji se nalaze u prijavi za posao i drugoj dokumentaciji saradnika/ce;
4. Vrste usluge pružene pojedinom/j korisniku/ci od strane konkretnog/e saradnika/ce;
5. Podatke o isplaćenim naknadama saradniku/ci i novčanim sredstvima korisniku/ci;

6. Informacije koje sam/a korisnik/ca i saradnik/ca saopštava I MI Boke;
7. Informacije koje druga lica saopštavaju o korisniku/ci i saradniku/ci;
8. Podatke dobijene u vezi sa korisnikom/com i saradnikom/com tokom pružanja usluge;
9. Procjene, nalaze, profesionalne stavove ili mišljenja I MI Boke o korisniku/ci i saradniku/ci;
10. Sadržaj prepiske I MI Boke sa državnim i lokalnim organima i drugim subjektima, ako ta prepiska sadrži informacije o korisniku/ci i saradniku/ci, ili drugim licima koja su sa njim/njom povezana;
11. Druge važne podatke za razvoj, pružanje i korišćenje usluga I MI Boke.

Za svakog korisnika/cu formira se dosije, u koji se ulažu zahtjevi, rješenja i drugi podaci o korisniku/ci najkasnije 30 dana od donošenja rješenja I MI Boke o priznanju prava korisniku/ci na korišćenje usluge.

Za potrebe razvoja, pružanja i korišćenja usluga, kao i za istraživačke i statističke svrhe u oblasti prava OSI, I MI Boke vodi zbirke podataka o korisnicima/ama i saradnicima/cama u obliku elektronske baze podataka.

I MI Boke upravlja, održava, koristi, obezbjeđuje sigurnosne uslove, nadzor elektronske baze podataka iz stava 3 ovog člana u skladu sa svojim Pravilnikom o zaštiti podataka o ličnosti i Procedurom o načinu zaštite podataka o ličnosti korisnika/ca usluga, koje donosi u skladu sa zakonom.

## **VI. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Shodna primjena propisa**

#### **Član 48**

Na pitanja u vezi sa razvojem, pružanjem i korišćenjem usluga I MI Boke, koja nijesu uređena ovim Pravilnikom, shodno se primjenjuju odredbe zakona kojima se uređuju oblasti: drumskog prevoza, pravne pomoći, socijalne i dječje zaštite, zdravstvene zaštite, profesionalne rehabilitacije i zapošljavanja OSI i obrazovanja odraslih.

Na pitanja u vezi sa postupcima za priznanje, uživanje, zaštitu, prestanak i obustavu prava na korišćenje usluga I MI Boke koja nijesu uređena ovim Pravilnikom, shodno se primjenjuju odredbe zakona kojim se uređuje upravni postupak.

### **Izmjene Pravilnika**

#### **Član 49**



Broj: OA-007-03/1

Datum: 31. 8. 2023. godine

Ovaj Pravilnik se može izmijeniti i dopuniti ukoliko Skupština, Savjet, Izvršni/a direktor/ka I MI Boke i/ili najmanje 10 korisnika/ca usluga podnesu pisanu inicijativu sa predlozima izmjena i dopuna.

## **Stupanje na snagu**

### **Član 50**

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom njegovog donošenja.

**Inicijativa mladih s invaliditetom Boke**

**Predsjednik Skupštine**

**Andrija Samardžić**

---