



Република Србија  
Аутономна Покрајина Војводина  
Општина Кула  
Лењина 11 Кула

Пројекат финансира  
Европска унија



**АКТИВНИ ИНКЛУЗИВНИ СЕРВИС КУЛА (АКТИС КУЛА)**

---

## **КОДЕКС ДОБРОГ УПРАВЉАЊА У АКТИВНОЈ ИНКЛУЗИЈИ ОПШТИНЕ КУЛА**

**ДОК ОВО ЧИТАТЕ**

**СЕТИТЕ СЕ ПРЕПРЕКА СА КОЈИМА СЕ СУСРЕЋУ  
ПРЕДСТАВНИЦИ ЦИЉНЕ ГРУПЕ ОВОГ ПРОЈЕКТА  
КАДА СУ КОРИСНИЦИ УСЛУГА ВАШИХ УСТАНОВА**



Друштво за  
помоћ МПРО  
"Плава птица"

[project.kulaeu@gmail.com](mailto:project.kulaeu@gmail.com)





Република Србија  
Аутономна Покрајина Војводина  
Општина Кула  
Лењина 11 Кула

Пројекат финансира  
Европска унија



## АКТИВНИ ИНКЛУЗИВНИ СЕРВИС КУЛА (АКТИС КУЛА)

---

### САДРЖАЈ:

О ПРОЈЕКТУ	3
ШТА ЈЕ ТО ДОБРА УПРАВА И ЗАШТО ЈЕ ВАЖНА	4
ДОБРА УПРАВА У АКТИВНОЈ ИНКЛУЗИЈИ	5
ПРИНЦИПИ И НАЧЕЛА ДОБРОГ УПРАВЉАЊА У АКТИВНОЈ ИНКЛУЗИЈИ НА КОЈИМА ЈЕ БАЗИРАН КОДЕКС	7
КОДЕКС	10
О ДОБРОМ УПРАВЉАЊУ У АКТИВНОМ УКЉУЧИВАЊУ У ОПШТИНИ КУЛА	10



Друштво за  
помоћ МПРО  
"Плава птица"

[project.kulaeu@gmail.com](mailto:project.kulaeu@gmail.com)





Република Србија  
Аутономна Покрајина Војводина  
Општина Кула  
Лењинова 11 Кула

Пројекат финансира  
Европска унија



## АКТИВНИ ИНКЛУЗИВНИ СЕРВИС КУЛА (АКТИС КУЛА)

### О ПРОЈЕКТУ

Општина Кула је добила средства за реализацију пројекта **Активни Инклузивни сервис Кула**, у оквиру програма „Подршке Европске уније социјалном становању и активној инклузији“. Пројекат финансира Европска унија а имплементациони партнер је Канцеларија Уједињених нација за пројектне услуге УНОПС. Носилац пројекта је Општина Кула а реализује га у партнерству са Удружењем за помоћ ментално недовољно развијеним особама општине Кула “Плава птица” и Центром за социјални рад општине Кула.

**Општи циљ пројекта:** Да допринесе повећању социјалне инклузије најосетљивијег становништва у општини Кула тако што ће им омогућити да живе достојанствено и активно учествују у друштву.

**Специфични циљ** пројекта је побољшање услова живота младих који излазе из хранитељске породице, сродничке породице или институција социјалне заштите, особа са инвалидитетом, и жена жртава породичног насиља у општини Кула, кроз обезбеђивање адекватних решења за становање и запошљавање допуњених иновативним мерама активног укључивања.

Очекивани резултати су:

- Обезбеђена адекватна стамбена решења за младе који излазе из хранитељског/сродничког или институционалног смештаја, особе са инвалидитетом, жене жртве насиља и друго локално сиромашно становништво;
- Повећана запосленост, запошљивост, као и економско оснаживање младих који напуштају хранитељске/сродничке породице или институционални смештај, особа са инвалидитетом, жена жртава породичног насиља и другог локалног сиромашног становништва;
- Принципи добре управе у активној инклузији уграђени у локалне политике и праксе, институционализовани и промовисани

Овим пројектом Општина Кула је предвидела низ активности за унапређење контекста у ком ће се у будућности одвијати имплементација мера активне инклузије. Између осталог, биће израђен Кодекс општине Кула о добром управљању у активном укључивању.

Циљ израде **Кодекса доброг управљања у активној инклузији Општине Кула** је стварање основе за даљи системски приступ развоју социјалне заштите на локалном нивоу. Иако је државна управа уређена на нивоу Закона који су генерални за целу РС, постоји извесна аутономија ЈЛС у процедурама и кодексима управљања који дају могућности уређења микросистема у коме живимо. За све грађане данас се готово све суштинске активности и права у области финансија, администрације, здравља, социјалне заштите, имовинских односа, рада, становања решавају на нивоу локалне заједнице.



Друштво за  
помоћ МПРО  
“Плава птица”

project.kulaeu@gmail.com





## АКТИВНИ ИНКЛУЗИВНИ СЕРВИС КУЛА (АКТИС КУЛА)

### ШТА ЈЕ ТО ДОБРА УПРАВА И ЗАШТО ЈЕ ВАЖНА

Концепт добре управе је изразито сложен и дифузан, што за последицу има његово отежано дефинисање.

У складу са тим, за потребе израде Кодекса доброг управљања у активној инклузији Општине Кула, а анализирајући мишљења запослених и сарадника у институцијама и организацијама укључених у реализацију пројекта, закључујемо да је суштина добре управе у активној инклузији, да путем одговарајућих општих правних и ванправних принципа изрази захтеве које мора да испуњава добра/модерна управа када је активна инклузија у питању.

Добра управа је управа која је прилагођена потребама грађана и грађанки и осетљива на тешкоће појединаца у разумевању процедура и права које могу да остваре. Затим, под добром управом подразумевамо управљање које је усмерено на резултате и ефикасност у раду и процесе који су партиципативни.

Суштина добре управе није доношење одлука које су "коректне", већ најбољи могући процес за доношење ових одлука. Добра управа није повезана само са учинком институција, већ је повезана и са доприносом и учешћем грађана у процесу доношења и спровођења одлука. Одлуке које се доносе се сагледавају из угла свих заинтересованих страна. Процес рада, када је он базиран на принципима добре управе, је мање стресан како за запослене тако и за странке (посебно за осетљиве групе грађана) које се обрађају институцијама. Иако је процес некада дужи добијамо резултате који су за странке у поступку најповољнији, а саме службе постају ефикасније.

Општина Кула има усвојен КОДЕКС ПОНАШАЊА ЗАПОСЛЕНИХ У ОПШТИНСКОЈ УПРАВИ КУЛА<sup>1</sup> чији је циљ да ближе утврди стандарде интегритета и правила понашања запослених у Општинској управи Кула који садржи смернице и препоруке за понашање запослених у Општинској управи општине Кула. Такође, Општина Кула, њене институције и организације ће усвојити Кодекс доброг управљања у активној инклузији, који је и предмет овог документа.

Управа по мери грађана –  
сервис грађана

<sup>1</sup> [https://www.paragraf.rs/opstinska-glasila/kula/kula\\_pdf/kula-10-2014.pdf](https://www.paragraf.rs/opstinska-glasila/kula/kula_pdf/kula-10-2014.pdf)





## АКТИВНИ ИНКЛУЗИВНИ СЕРВИС КУЛА (АКТИС КУЛА)

### ДОБРА УПРАВА У АКТИВНОЈ ИНКЛУЗИЈИ

**Инклузија** је процес којим се осигурава да свака особа, без обзира на искуство и животне околности, може да оствари своје потенцијале (Booth & Ainscow, 2010). Инклузија значи бити прихваћен у друштву, али истовремено, на одређени начин подразумева и допринос том друштву.

**Социјална инклузија** је приступ свима образовању, здравственим услугама, могућностима запослења, становању, сигурности итд. унутар друштва; без обзира на њихово порекло, религију, етничку припадност, сексуалну оријентацију, интелектуални капацитет, пол, финансијску ситуацију, или било коју другу различитост.

**Активна инклузија** подразумева активну улогу корисника/ца у друтву и у решавању и превазилажењу друштвене искључености. Некада је друштво правило „специјалне услове“ за живот људи који су по неким својим карактеристикама различити од већине (инвалидност, боја коже, националност, пол...) и то је препознато као МЕДИЦИНСКИ МОДЕЛ, односно, ПРИСТУП у ком се очекује да се особа мења, прилагођава стандарду које је друштво поставило.

СОЦИЈАЛНИ МОДЕЛ ИНКЛУЗИЈЕ идентификује системске баријере, негативне ставове и искљученост од стране друштва (намјерно или нехотице) значи друштво је главни фактор који доприноси томе да особе не буду у могућности да у потпуности учествују у друштву.

МЕДИЦИНСКИ МОДЕЛ	СОЦИЈАЛНИ МОДЕЛ
Проблем је у особи која нема капацитет или има смањене способности те због тога не може да се укључи у активности или оствари све оно што жели за себе	Окружење односно друштвена заједница није довољно осетљива и прилагођена да обезбеди услове и ствара препреке појединцу да се укључи у друштво на адекватан начин

Појавом социјалног модела и филозофије инклузије дошло је до значајних промена у многим срединама, у односу друштва према особама са инвалидитетом, посебно према особама са интелектуалним тешкоћама, затим према женама жртвама насиља, младима који су живели у систему социјалне заштите, сиромашном становништву, Ромима, и другим социјално угроженим групама становништва. Сви они желе да буду у потпуности део друштвене заједнице, да имају већу самосталност и контролу над својим животом. Зато је разумљива њихова жеља за социјалном инклузијом.





## АКТИВНИ ИНКЛУЗИВНИ СЕРВИС КУЛА (АКТИС КУЛА)

У смислу социјалног модела особа је активни борац за равноправност, у партнерству са савезницима, за стварање друштва које је инклузивно. Социјални модел за разлику од медицинског модела пребацује “кривицу” од особе на “неправедно, окрутно друштво”.

### ПРОБЛЕМИ АКТИВНЕ ИНКЛУЗИЈЕ ЗА СПЕЦИФИЧНЕ ОСЕТЉИВЕ ГРУПЕ СТАНОВНИКА

Како би се добро управљање спроводило на прави начин, јако је важно препознати ко су осетљиве групе грађана и грађанки локалу и да покрену систем праћења њихових потреба, развијајући интензивну сарадњу са свим значајним институцијама на локалном и националном нивоу, и организацијама цивилног друштва, које имају у фокусу одређене циљне групе, препознате као осетљиве. За Општину Кула у периоду припреме овог документа приоритетне осетљиве групе су:



Проблеми активне инклузије са којима се суочавају специфичне осетљиве групе становника, а које су циљне групе овог пројекта, су врло слични и помажу нам да дефинишемо елементе Кодекса доброг управљања у активnoj инклузији у Општини Кула. Кроз дефинисање, усвајање и примену **Кодекса доброг управљања у активnoj инклузији у Општини Кула** ће се допринети ефикаснијем и ефективнијем остваривању права грађана (посебно из осетљивих група) као што су: право на информацију, право на помоћ у попуњавању формулара и образаца, право на упућивање у





## АКТИВНИ ИНКЛУЗИВНИ СЕРВИС КУЛА (АКТИС КУЛА)

надлежну службу уколико је погрешно адресу обраћања, право на “само да питам”, право на коришћење свог језика и писма при формалном обраћању, право на подршку друге особе и посредовање у процедурама, као и могућност да добију додатна појашњења процедура које су за грађане нејасне или компликоване.

Како бисмо отклонили баријере, и прилагодили околности различитим особама да могу да узму учешће у животу у заједници, установе и организације у Општини Кула, радиће у правцу успостављања система доброг управљања који има карактеристике, принципе и начела, а која су дефинисана у даљем тексту.

### ПРИНЦИПИ И НАЧЕЛА ДОБРОГ УПРАВЉАЊА У АКТИВНОЈ ИНКЛУЗИЈИ НА КОЈИМА ЈЕ БАЗИРАН КОДЕКС

- **Законитост**

Законитост је од суштинског значаја за успешно функционисање правног система, па тако и за ваљано деловање управе у складу са принципом владавине права. Остваривање законитости у раду институција и организација на локалном нивоу, предуслов је развоја добре управе. Важно је да установе и организације раде у складу са законима, прописима, управним актима и радњама. Законит рад управе не значи увек и задовољење стандарда добре управе, јер су некада законски прописи лоши, не одговарају друштвеној стварности и доводе до неправичних последица по грађане. Такође, овај принцип укључује и етичко понашање запослених, као и поштовање владавине права.

- **Транспарентност**

Јединица локалне самоуправе као доносилац одлука и одговорна институција на локалном нивоу, као и остале институција и организације у заједници, треба да раде транспарентно. Транспарентност је део принципа одговорности и указује на то да је важно да се на локалном нивоу зна:

- 1) ко је одговоран и за шта и
- 2) ко је урадио добар или лош посао.

Процедуре намењене грађанима, и посебно осетљивим групама грађана треба да буду транспарентне, а посебно се то односи на буџет и рачуноводство; јавне набавке итд...Грађани/ке треба да имају информације о раду институција и да се обезбеди јавност поступака (на пример: публицитет састанака, активно информисање, приступ информацијама од јавног значаја итд..). Транспарентност укључује и одговарајућу регулацију токова информација унутар заједнице (тј. између органа општине, али и између општине и других институција и организација. Интернет је кључан допринос остварио у доброј управи и учинио је процесе у ЈЛС и институцијама и организацијама видљивијим и транспарентнијом, па самим тим и подложнијом јавној контроли.

- **Партиципација**





## АКТИВНИ ИНКЛУЗИВНИ СЕРВИС КУЛА (АКТИС КУЛА)

Овај принцип се бави питањем: „ко на који начин доприноси процесу доношења општинских одлука“. Постоје две различите категорије механизма који грађанима (или цивилном друштву) дају могућност да дају допринос у процесу доношења одлука општине:

- 1) Избори и гласање грађана кроз референдумска питања, као један од снажних механизма, у којем могу да учествују само грађани/ке који имају право гласа.
- 2) Партиципација грађана/ки кроз учешће у јавним расправама, буџетским слушањима, догађајима јавног информисања, право на петиције, право на консултацију у поступку доношења јавних политика и других аката.

Партиципација свих грађана у друштвеном животу значи да су сви активно укључени у доношење одлука о питањима која се њих тичу и у активностима демократског друштва. Учешће деце и младих подразумева право деце да се чује њихов глас и да се укључе у доношење одлука, било код куће, или у општем животу заједнице, у школи или у појединачним правним и административним питањима која их се тичу. Партиципација је омогућена поседовањем правовремених и потпуних информација. Људи ће се одлучити да преузму одговорност и узму учешће у друштвеном и политичком животу уколико располажу довољним бројем релевантних информација које им омогућују суђење, доношење одлуке, иницијативу... дакле, све што чини њихову партиципацију.

### • Недискриминација

Принцип недискриминације захтева једнак третман појединца или групе без обзира на њихове посебне карактеристике или различитости које могу произвести ефекте који систематски стављају у неповољнији положај лица која поседују карактеристике. Недискриминација значи не само да нема појединца или групе (укључујући мањине, угрожене и маргинализоване), које могу бити искључене из одлука и приступа ресурсима, већ значи и да су планиране конкретне стратегије и активности како би се избегле могуће акције из којих би могла произаћи дискриминација. Ово подразумева да проактивне јавне политике за искључене или маргинализоване групе морају бити имплементирани у свим сферама рада институција и организација у заједници.

### • Ефикасност

Ефикасност значи да јавни ресурси (материјални, финансијски, људски, временски) се користе у оптималном начину (однос трошкова и користи). Ефикасност се односи на правовремено развијање и усвајање политика активне инклузије које воде ка успешности целог локалног система. Благовременост активности се заснива на утврђивању јасних циљева, евалуацији будућег утицаја и евентуално прошлих искустава у светлу постизања ефикасног деловања управе.

### • Поузданост

Када говоримо о поузданости као једном од начела добре управе, ми говоримо о неопходности да се појасне улоге институција и организација у заједници, у процесу доношења одлука. Свака институција мора јасно преузети одговорност за своје надлежности и овлашћења, што произилази из јасно утврђене врсте система управе у којем се тренутно одвијају промене и ка којем се стреми. Стога је пожељно утврдити посебан степен одговорности за институције и организације укључене







## АКТИВНИ ИНКЛУЗИВНИ СЕРВИС КУЛА (АКТИС КУЛА)

у спровођење политика активне инклузије. Истовремено, одговорно извршавање законски утврђених обавеза повлачи за собом кредибилитет односно поузданост институције/организације и службеника као релевантног партнера у односу према крајњим корисницима јавних услуга.

- **Одговорност**

Одговорност је морална особина, нешто што се стиче образовањем и искуством, а захтева високу свест о томе када нешто треба чинити. Постоји више врста одговорности од којих су за добру управу значајна индивидуална одговорност односно одговорност „самом према себи“, одговорност према непосредном радном окружењу дакле одговорност „према систему и унутар система“ и одговорност према широј средини односно према „крајњем кориснику услуга“. Неопходно је да постоји свест да сва три вида одговорности иду руку под руку и да одсуство једне аутоматски анулира могућност практиковања друга два вида одговорности. Од запослених у ЈЛС, институцијама и организацијама, када говоримо о доброј управи, се очекује да се према јавним ресурсима опходе на одговоран начин, дакле да их не злоупотребљавају ради прибављања личне користи. Одговорност се посматра и као стандард добре управе.

- **Професионалност и стручност**

Професионалност и стручност у раду запослених и сарадника у институцијама и организацијама значи пре свега да се рад одвија према правилима струке како у процесном тако и материјално-правном смислу, док се делотворност рада огледа најпре у благовремености поступања, у раду без одуговлачења рокова и одлагања предузимања прописаних и утврђених радњи и мера у вршењу службе као и у временски прихватљивом одлучивању о правима и обавезама грађана и правних субјеката у остваривању њихових права и обавеза и на закону заснованих интереса. Такође, у контексту добре управе професионалност подразумева и професионалну прилагођену комуникацију, обезбеђивање додатне потребне подршке странкама у контакту са институцијама, као и спремност на прилагођавање и промене. Професионални и стручни запослени су компетентни да раде свој посао, да размишљају изван оквира и поједноставе и прилагоде процедуре за осетљиве групе грађана када год је то могуће, чиме показују сензибилност на потребе грађана у својој заједници. Професионалност значи и понашање у складу са етиком струке.

- **Доступност грађанима/кама**

Као важна карактеристика добре управе, доступност се односи на повезивање институција и организација на локалном нивоу, ради обезбеђивања веће хармонизације у њихов раду, доступности података и поједностављивању њиховог рада. Такође, доступност обухвата и повезано је са принципом транспарентности када су у питању информације намењене грађанима, које су приступачне за грађане/ке, а посебно за осетљиве групе грађана и грађанки (овде мислимо на неколико врста приступачности, као што су: архитектонска, информацијска, комуникацијска, рад на терену, подршка у тумачењу информација и права). Доступност обухвата и отвореност институција и организација за иновативна решења, која ће обезбедити добро управљање у активној инклузији на локалном нивоу.





Република Србија  
Аутономна Покрајина Војводина  
Општина Кула  
Лењина 11 Кула

Пројекат финансира  
Европска унија



## АКТИВНИ ИНКЛУЗИВНИ СЕРВИС КУЛА (АКТИС КУЛА)

### КОДЕКС

#### О ДОБРОМ УПРАВЉАЊУ У АКТИВНОМ УКЉУЧИВАЊУ У ОПШТИНИ КУЛА

Овим Кодексом о добром управљању у активном укључивању у Општини Кула утврђују се принципи и начела у обављању професионалне дужности запослених у институцијама и организацијама на нивоу локалне заједнице, као и однос према грађанима/лама, а посебно према грађанима/кама из осетљивих група становништва.

Циљ Кодекса је да подигне квалитет рада институција и организација када је у питању активна инклузија, као и да ојача однос између институција и организација, са једне стране, и грађана/ки као корисника услуга, са друге стране, као и да подстакне грађане/ке на активно учешће у свим процесима, поштујући принципе аутономије и права грађана/ки.

Одредбе овог Кодекса, обавезујуће су за све институције и организације у Општини Кула.

\*\*\*

**Све институције и организације на територији Општине Кула** у свом раду поштоваће принципе законитости, транспарентности, одговорности и поузданости у свом раду. Ради доброг управљања у активној инклузији обезбедићемо бољу сарадњу између институција и организација, као и развити механизме за координацију и целовит приступ у процени и задовољавању потреба за све грађане и грађанке, а посебно за осетљиве групе.

\*\*\*

**Све институције и организације на територији Општине Кула** у свом раду ће стручно и професионално, ефикасно, одговорати на захтеве грађана. У свом свакодневном раду биће окренути потребама грађана и њиховом испуњавању. Ради обезбеђивања добре управе у активној инклузији према грађанима ће се поступати са уважавањем и пажњом. Институције и организације ће се трудити да буду отворене и доступне СВИМ грађанима, кроз прилагођене веб сајтове и прилагођен језик у свакодневној комуникацији са корисницима/цама.

\*\*\*

**Све институције и организације на територији Општине Кула** ће прихватати и исправљати сопствене грешке у раду, трудећи се да не наносе штету грађанима. Држећи се принципа недискриминације, једнако ће поступати са свим грађанима у истим или сличним ситуацијама, без дискриминације према било ком основу и не злоупотребљавајући своја овлашћења. Уважавање различитости сваког појединца/ке и пружање подршке свим грађанима и грађанкама, без обзира на индивидуалне разлике, као и једнаке могућности за учешће у свим областима друштвеног живота, биће наше водиле ка активној инклузији. Превенираћемо дискриминацију, промовишући активно атмосферу толеранције, солидарности и права на једнаке шансе свих у заједници, у свим приликама и кроз све активности. Уколико се и поред тога препозна акт дискриминације, запослени и сарадници ће упутити појединаца/ку, који су били изложени дискриминацији, на институције које



Друштво за  
помоћ МПРО  
"Плава птица"

project.kulaeu@gmail.com





Република Србија  
Аутономна Покрајина Војводина  
Општина Кула  
Лењина 11 Кула

Пројекат финансира  
Европска унија



## АКТИВНИ ИНКЛУЗИВНИ СЕРВИС КУЛА (АКТИС КУЛА)

могу пружити даљу помоћ (независна тела, бесплатну правна помоћ или на организације цивилног друштва које пружају помоћ одређеним групама).

\*\*\*

**Све институције и организације на територији Општине Кула** радиће независно и непристрасно, штитећи приватност података грађана и благовремено поступајући по њиховим захтевима. Биће доступне и приступачне грађанима, у смислу информација, података, процедура.

\*\*\*

**Запослени и сарадници на локалном нивоу** ће пролазити обуке које ће укључити сензибилизацију, смањење стереотипа и предрасуда, као и специфичну комуникацију према различитим осетљивим групама грађана и грађанки. Континуирано ће се радити на стварању атмосфере у којој сви грађани/ке Општине Кула, а посебно из осетљивих група, имају осећај личне и колективне безбедности.

\*\*\*

**Све институције и организације на територији Општине Кула** активно ће радити на обезбеђивању и повећању партиципације грађана и грађанки, посебно из осетљивих група, у процесе доношења одлука, као и подстицање и подршка у осмишљавању и примени мера активне инклузије, као и њиховом праћењу и евалуирању.

\*\*\*

**Све институције и организације на територији Општине Кула** ће радити на развоју ефикаснијих и ефективнијих механизма за досезање осетљивих грађана и грађанки, дајући одговоре на питања како доћи до њих, на који начин их анимирати и укључити у друштвени живот у заједници и помоћи им да остваре своја права.

\*\*\*

**Све институције и организације на територији Општине Кула** ће уз подршку локалне самоуправе, нудити примере иницијалних програма/активности са којима почиње рад са грађанима из осетљивих група – дајући преглед програма/активности/услуга које су значајне за грађане из осетљивих група, ради бољег разумевања које су то значајне теме за одређене групе, као и шта треба имати на уму када се организују програми/едукације како би били применљиви, односно која значајна партнерства треба развијати.

Овај Кодекс ступа на снагу у року од 8 дана од објављивања...



Друштво за  
помоћ НПО  
"Плава птица"

project.kulaeu@gmail.com

