



SOS POLITIKA

VREDNOVANJE RAZLIČITOSTI VREDNOVANJE RAZLIČITIH SPOSOBNOSTI

POLITIKA O INKLUZIJU DECE
SA POSEBNIM POTREBAMA
NOVEMBAR 2008.

Ova politika izražava stav ove organizacije o inkluziji dece sa posebnim potrebama i postavlja okvir aktivnosti za organizaciju SOS Dečijih Sela. Ovu politiku sprovode saradnici i drugi relevantni izvršiocu u okviru ove organizacije, i ona ima uticaj na sve aspekte rada ove organizacije. Ona je do tančina razrađena u skladu sa nastankom, vizijom, misijom i vrednostima („Ko smo mi“) SOS Dečijih Sela, Konvencijom UN o pravima deteta (UNCRC), i Konvencijom o pravima osoba sa invaliditetom (UNCRPD). Ova politika je sledila konsultativni razvojni proces uz učešće i povratne informacije nacionalnih organizacija, i uzimajući u obzir viđenja dece, uključujući decu i mlade ljude sa posebnim potrebama.

ČEMU TEŽIMO: IZJAVA O POLITICI

Deca sa posebnim potrebama kao pripadnici društva koji rastu u brižnom okruženju

Mi težimo ispunjenju prava dece sa posebnim potrebama, da bi ona igrala aktivnu ulogu kao snalažljivi članovi zajednice i verujemo da

- Decu sa posebnim potrebama bi trebalo osnažiti da zahtevaju svoja prava
- Brižno porodično okruženje je najbolje okruženje u kome deca sa posebnim potrebama mogu potpuno da razviju svoje potencijale
- Porodice koje imaju decu sa posebnim potrebama, kao i njihove zajednice, trebalo bi osnažiti da u ime dece sa posebnim potrebama i zajedno sa njima zahtevaju svoja prava.
- Deci sa posebnim potrebama kojima se u okviru njihove porodice ne može pružiti adekvatna briga, trebalo bi ponuditi alternativno zbrinjavanje koje je u njihovom najboljem interesu, pri čemu će se prioriteti dati opcijama koje se baziraju na zbrinjavanju u porodici.

UVOD

A. Istorijat i polje delovanja

Ustanovljeno je da na globalnom nivou ima 150-200 miliona dece sa posebnim potrebama (što je oko 10% ukupne dečije populacije). (Save the Children, UK, 2006). Brojke značajno variraju od zemlje do zemlje. Međutim specijalisti se slažu dajući minimalni reper od 2,5% ukupnog broja dece od 0-14 godina koja imaju evidentne nedostatke što se tiče čula, kao i fizičke i intelektualne nedostatke koji su u rasponu od blagih do veoma ozbiljnih; a kod još dodatnih 8% dece istog uzrasta može se očekivati da imaju teškoće u učenju ili ponašanju ili oboje (UNICEF, 2007).

Čak 50% invaliditeta se može sprečiti (Save the Children, UK, 2006); ostalih 50% odražavaju urođenu različitost.

Uzroci su često povezani sa sveopštim siromaštvom, i uticajem faktora kao što su prenatalna zdravstvena zaštita, vakcinacija i loša ishrana. Drugi glavni uzročni faktori invaliditeta uključuju nesreće, povrede, traume i ratove, kao i urođene infektivne i neinfektivne bolesti.

Jednaka prava

Član 23. Konvencije UN o pravima deteta (UNCRC, 1989.) posebno se odnosi na prava dece sa posebnim potrebama: „dete sa mentalnim i fizičkim nedostacima trebalo bi da vodi pun i pristojan život, u uslovima koje mu obezbeđuju dostojanstvo, koji promovišu samopouzdanje i olakšavaju aktivno učešće deteta u zajednici.” Pored toga u Članu 2. Po prvi put u nekim međunarodnom ugovoru o ljudskim pravima, Konvencija UN o pravima deteta pominje pravo na zaštitu od diskriminacije na osnovu invaliditeta. Član 7. Konvencije o pravima osoba sa invaliditetom (UNCRPD, 2006) potvrđuje da će ugovorne strane preuzeti sve potrebne mere da bi obezbedile da deca sa posebnim potrebama u potpunosti uživaju sva ljudska prava i osnovne slobode na istoj osnovi kao i sva druga deca.

Uprkos sve jačem međunarodnom normativnom okviru za decu sa posebnim potrebama, nacionalno zakonodavstvo, politika i mehanizmi finansiranja ostaju slabi širom sveta. **Prava dece sa posebnim potrebama se grubo narušavaju širom sveta.** Četiri puta je veća verovatnoća da će deca sa posebnim potrebama biti zanemarivana i fizički zlostavljana i tri puta je veća verovatnoća da će ta deca biti emocionalno zlostavljana nego druga deca. Često se njihov život ne smatra jednako vrednim kao život druge dece (Lansdown, 2001).

Jednake mogućnosti

Kod dece sa posebnim potrebama nesrazmerno je veća verovatnoća da će živeti u siromaštvu. Većina dece sa posebnim potrebama nema nikakvu zdravstvenu zaštitu, niti su im dostupne usluge rehabilitacije, i 98% dece sa posebnim potrebama nema nikakvo formalno obrazovanje u zemljama u razvoju (Save the Children, UK, 2006). Višestruka diskriminacija je realnost za decu sa posebnim potrebama. Devojčice sa posebnim potrebama su često žrtve diskriminacije po oba osnova, i zbog svog pola i zbog invaliditeta.

Kod dece sa posebnim potrebama postoji veliki rizik da će biti lišena adekvatne roditeljske brige. Ona u često skrivena od pogleda ili su primorana da žive u neodgovarajućim institucijama (Lansdown, 2001). Porodicama koje imaju decu sa posebnim potrebama često nedostaju informacije, podrška i obuka da bi se izborile sa svojom specifičnom situacijom. One se često suočavaju sa odbacivanjem od strane šire familije i zajednice; tako ukupan pritisak na celu porodicu može biti veoma veliki, što u mnogim slučajevima dovodi do napuštanja takvog deteta (UNICEF 2005).

SOS Dečija Sela imaju mnogo iskustva u obezbeđivanju brige i pružaju podršku deci sa posebnim potrebama i njihovim porodicama (SOS- Kinderdorf International, 2007a). U programima SOS Dečijih Sela uvek se vodi briga o deci sa različitim vrstama invaliditeta, sa fokusom na tome da im se omogući da se razvijaju i da dostignu svoje idealne potencijale, i da pri tom budu potpuno integrisani u život zajednice.

B. Ciljna grupa

SOS Dečija Sela rade sa i za decu koja žive bez roditeljske brige ili kod koje postoji rizik da će ostati bez nje. Pošto kod dece sa posebnim potrebama postoji značajno veći rizik da će biti napuštena, oni su posebno ranjiva grupa dece u okviru sveukupne ciljne grupe ove organizacije. Shodno tome, ciljna grupa ove organizacije uključuje:

- Decu sa posebnim potrebama koja žive bez roditeljske brige (i ako mi ne nudimo zbrinjavanje u okviru porodice za decu sa posebnim potrebama kojima je potrebna specijalizovana briga tokom celog života)
- Decu sa posebnim potrebama kod koje postoji rizik da će ostati bez roditeljske brige, vrlo često baš zbog svog invaliditeta.

C. Definicije i terminologija

Koristeći termin „**deca sa posebnim potrebama**“, organizacija SOS Dečijih Sela želi prvo da naglasi da je reč o „detetu“; termin „posebne potrebe“ smatramo sekundarnom karakteristikom, onom koja se smatra važnom za detetovu realnost. U našem pristupu mi sagledavamo to dete u celosti sa svim njegovim i njenim osobinama uključujući poglede, mišljenja, sposobnosti i ranjivosti od kojih je invaliditet jedan od mnogih elemenata u životu tog deteta.

Konvencija UN o pravima osoba sa invaliditetom (2006)

Definiše osobe sa posebnim potrebama kao: „one koji imaju dugotrajna fizička, mentalna, intelektualna i oštećena čula, koja u interakciji sa različitim barijerama u vezi sa stavovima i okruženjem, mogu sprečiti njihovo potpuno i efikasno uključivanje u društvo na jednakim osnovama kao svih drugih ljudi“.

Društveni model invaliditeta

Ova definicija ukazuje na aspekte invaliditeta u vezi sa socijalnim i fizičkim okruženjem. Termin „**nedostatak**“ se koristi da označi nedostatak ili ograničenje fizičke, mentalne ili funkcije čula, dugotrajno ili trajno (UNICEF 2007). **Invaliditet** predstavlja kompleksnu interakciju između razvojnih kapaciteta neke osobe i konteksta u kome ta osoba živi-a ne jednostavno stanje ili statično stanje. Ova definicija potvrđuje da većina ljudi u nekom periodu svog života dožive neki stepen invaliditeta.

Razmišljajući na ovaj način Svetska Zdravstvena Organizacije ustanovila je **Međunarodnu klasifikaciju funkcionisanja, invaliditeta i zdravlja (WHO, 2001)**. Ovo je međunarodno priznata klasifikacija o zdravstvenim komponentama funkcionisanja i invaliditeta, koja se fokusira na sposobnostima i snazi deteta, a ne sam na nedostacima i ograničenjima. Samo dvoje od desetero dece sa invaliditetom ima ozbiljna oštećenja (UNICEF, 2007) koja ih mogu sprečiti da vode samostalan život.

Inkluzija: uklanjanje barijera i poštovanje različitosti

Inkluzija dece u ovom kontekstu znači priznavanje sve deca kao punopravnih članova društva i poštovanje svih njihovih prava bez obzira na njihov uzrast, pol, etničku pripadnost, jezik, siromaštvo ili nedostatak. Proces ka inkluzivnom društvu zahteva uklanjanje barijera koje bi mogle sprečiti uživanje ovih prava i zahteva stvaranje odgovarajućeg okruženja koje pruža podršku i zaštitu. Inkluzija je proces koji uključuje svu decu, a ne samo izvestan broj „posebne“ dece. Ona deci koja nemaju oštećenja pruža iskustvo da rastu u okruženju gde je različitost norma a ne izuzetak (UNICEF, 2007).

PRINCIPI

KOJIMA SE RUKOVODI AKTIVNOST SOS DEČIJIH SELA

1. **Najbolji interes** svakog deteta sa posebnim potrebama je ono što se prvo razmatra u svim stvarima koje mogu imati uticaj na njega ili nju. U praksi, sprovode se sve mere brige i zaštite u najboljem interesu deteta.
2. Deca sa posebnim potrebama koriste **čitav niz kvalitetnih usluga zajednice**, kao što su briga, zdravstvena zaštita, obrazovanje i razvoj. Kao primarni nosilac dužnost država mora razviti politike i obezbediti sredstva da bi se svojoj deci sa posebnim potrebama omogućio pristup adekvatnim uslugama. Porodicama koje imaju decu sa posebnim potrebama pruža se podrška i pomoć u njihovim odgovornostima prema svojoj deci.
3. Na svim nivoima društva: u okviru, zajednice, civilnog društva i u okviru državnih struktura mora se ukazivati na negativnosti kao što su stigma, pogrešno shvatanje i diskriminacija, koje dovode do isključivanja dece sa posebnim potrebama. **Mi ne prihvatamo bilo koji oblik diskriminacije** prema deci sa posebnim potrebama (bilo da se tiče kulture, religije ili bilo čega drugog), i mi posvećujemo posebnu pažnju deci sa posebnim potrebama koja mogu biti žrtve višestruke diskriminacije.
4. Sva deca sa posebnim potrebama imaju jednaka prava i podstiču se da svojim **učešćem** postanu značajan i integralni deo života zajednice. U praksi, mi gradimo kulturu učestvovanja u okviru naše organizacije i gledamo na decu sa posebnim potrebama kao na aktivne članove njihove porodice i zajednice, prepoznajući i vrednujući njihove razvojne sposobnosti.
5. **Partnerstva** sa relevantnim izvršiocima obezbeđuje mobilisanje maksimalnih raspoloživih sredstava i kompetencija da bi se postigao najviši pozitivni uticaj na život dece sa posebnim potrebama. Mi ulažemo u partnerstva sa izvršiocima koji dele naše vrednosti i principe, i posvećeni su tome da budu pravične, uključene i različite organizacije.

IMPLIKACIJE

ZA RAD SOS DEČIJIH SELA

Organizacija SOS Dečija Sela zalaže se za inkluziju dece sa posebnim potrebama kao što je navedeno u izjavi o politici i definisano u ovom dokumentu o politici. Dugoročno, mi postavljamo ciljeve, identifikujemo značajna postignuća i progresivno implementiramo neophodne aktivnosti da bi smo ostvarili svoje ambicije u okviru polja delovanja i raspoloživih sredstava.

Delovanje u najboljem interesu dece sa posebnim potrebama

1. **Najbolji interes svakog deteta sa posebnim potrebama je ono što se prvo razmatra u svim stvarima koje mogu imati uticaja na njega ili nju**

1a. Uvek se uzima u obzir mišljenje dece sa posebnim potrebama kada se utvrđuju njihov i najbolji interesi. U skladu sa detetovim razvojem sposobnostima, pridaje se odgovarajuća važnost njegovom ili njenom mišljenju kada se odlučuje o stvarima koje su važne za to dete.

1b. Svi saradnici koji su angažovani na uključivanju dece u programe za brigu i zaštitu koje sprovodi organizacija SOS Dečija Sela vode računa o tome da se uključivanje dece sa posebnim potrebama obavlja u njihovom najboljem interesu. SOS Dečija Sela aktivno pomažu u procesu iznalaženja najpogodnijeg alternativnog zbrinjavanja za onu decu sa posebnim potrebama koja su lišena roditeljske brige ukoliko njihove potrebe ne mogu biti zadovoljene u okviru SOS porodice.

1c. Kada god je u najboljem interesu dece sa posebnim potrebama da ostanu zajedno sa svojim bratom ili sestrom dok su zbrinuti u SOS Dečijem Selu, to će se i obezbediti.

1d. Organizacija SOS Dečija Sela jača veze dece sa posebnim potrebama sa njihovom biološkom porodicom i radi na tome da dođe do njihove reintegracije u njihove porodice.

1e. Organizacija SOS Dečija Sela pruža pomoć vladama i lokalnim vlastima u njihovim naporima da razviju i implementiraju procedure primene usluga zbrinjavanja i zaštite koje uzimaju u obzir najbolje interese dece sa posebnim potrebama.

Dostupnost usluga

2. Deca sa posebnim potrebama koriste čitav niz kvalitetnih usluga zajednice, kao što su briga, zdravstvena zaštita, obrazovanje i rekreacija, koje im garantuju preživljavanje i razvoj.

Naš prioritet: jačanje sposobnosti porodica

2a. Naš prioritet u radu na inkluziji dece sa posebnim potrebama u društvenu zajednicu je da ojačamo sposobnosti porodica i zajednica da zaštite i brinu o deci sa posebnim potrebama i da spreče njihovo napuštanje. Porodicama se pruža pomoć i podrška da bi se izborili sa dodatnim izazovima koji su u direktnoj vezi sa tim što porodica ima dete sa posebnim potrebama.

2b. Organizacija SOS Dečija Sela pomaže u ranom identifikovanju, proceni i intervenciji kroz adekvatne usluge koje obezbeđuje država i/ili specijalizovane organizacije da bi se osiguralo da se deci sa posebnim potrebama pruži neophodna pomoć što pre moguće.

2c. Organizacija SOS Dečija Sela promovise dostupnost programa ishrane i obezbeđivanja hrane na nivou zajednice za najsiromašnije i ugrožene porodice, veći stepen vakcinacije, kvalitetnu roditeljsku brigu, dostupnost lečenja, brige i prevencije, kao i bolje informisanje o HIV-u i AIDS-u da bi se smanjio rizik od onih zdravstvenih problema koji se mogu sprečiti.

2d. Mi pomažemo formiranje službi za intervencije i rehabilitaciju na nivou zajednice, kao što su umrežavanje porodica, volontera i domova za zbrinjavanje.

Zbrinjavanje u porodici

2e. Mi nudimo **zbrinjavanje u okviru porodice** za onu decu sa posebnim potrebama koja nemaju adekvatnu brigu u okviru njihove biološke porodice ili šire familije i čije se potrebe mogu najbolje zadovoljiti kroz naš program zbrinjavanja u okviru porodice.

- Ona deca sa posebnim potrebama koja se uključe u program zbrinjavanja u okviru porodice trebalo bi da, nakon što napuste ovaj program, budu sposobna da žive samostalno, mada je ovo ponekad teško predvideti. Mi naknadno pomažemo njihov razvoj do njihovog punog potencijala.
- Mi ne nudimo zbrinjavanje u okviru porodice deci sa posebnim potrebama koja zahtevaju brigu do kraja života.
- Organizacija SOS Dečija Sela ne stvara odvojene porodice i sela isključivo za decu sa posebnim potrebama. Deca sa posebnim potrebama i ostala deca žive zajedno u jednoj porodici.
- Dok brinemo o deci sa posebnim potrebama mi im obezbeđujemo sve raspoložive usluge, ali ne obezbeđujemo specijalizovane usluge za njih u okviru SOS Dečijih Sela. Mi se radije trudimo da obezbedimo da deca sa posebnim potrebama koja su smeštena u porodici budu uključena u širu zajednicu gde će, bez diskriminacije, imati pristup svim raspoloživim uslugama.
- Poklanja se posebna pažnja obuci i uslovima rada pružaoca brige koji rade sa decom sa posebnim potrebama. Ako je potrebno, pored ostalih oblika pomoći, nude im se obuka, savetovanje i dodatna pomoć drugih saradnika.

Fokusiranje na sposobnosti

2f. Mi identifikujemo i razvijamo sposobnosti dece sa posebnim potrebama u našim programima i podržavamo ih da dalje razvijaju svoje talente (na primer kroz porodične i individualne razvojne planove deteta). Mi podstičemo i porodice i zajednice da aktivno uključuju ove sposobnosti i talente u njihovu dnevnu interakciju sa decom sa posebnim potrebama. Decu sa posebnim potrebama takođe ohrabrujemo da svojim sposobnostima i talentima doprinose svakodnevnom životu porodice i zajednice.

2g. Mi omogućavamo deci sa posebnim potrebama da imaju priliku da se igraju i da učestvuju u sportskim i kulturnim aktivnostima na jednakoj osnovi kao i ostala deca.

2h. Mi omogućavamo inkluziju dece sa posebnim potrebama u svim oblastima rada SOS Dečijih Sela (osnaživanju porodice, zbrinjavanju porodice, obrazovanju). Postojeća infrastruktura postaje progresivno dostupnija u zavisnosti od programskih planova i ciljeva. Jednostavno, traže se adaptibilna rešenja na lokalnom nivou. U izgradnji novih objekata primenjuju se principi osnovne pristupačnosti.

Inkluzivno obrazovanje

2i. Organizacija SOS Dečija Sela promovise inkluzivan pristup u obrazovnim ustanovama. Specijalno obučeni nastavnici, adaptirani nastavni programi, kao i fizičko okruženje bez prepreka pomažu inkluziju dece sa posebnim potrebama u oblasti obrazovanja.

2j. Na osnovu našeg iskustva, mi se zalažemo kod državnih službi za to zaduženih, uz partnerstvo sa drugim relevantnim izvršiocima, za dodeljivanje adekvatnih i dovoljnih sredstava da bismo obezbedili preživljavanje i razvoj dece sa posebnim potrebama, kao i adekvatnu pomoć njihovim porodicama.

Kako ljude za to zadužene učiniti svesnim njihovih odgovornosti

2k. Organizacija SOS Dečija Sela zajedno sa drugim organizacijama-istomišljenicima, radi na tome da vlade postanu svesne njihovih odgovornosti prema deci sa posebnim potrebama. Posebno, mi zahtevamo da vlade obezbede potpunu primenu svih prava dece sa posebnim potrebama. Mi takođe podstičemo vlade da razvijaju i primenjuju sakupljane podatke i sisteme monitoringa u vezi sa situacijom dece sa posebnim potrebama da bi se identifikovala i stepen aktivnosti koja je potrebna da bi se obezbedila puna primena njihovih prava.

2l. Mi se zalažemo za i promovišemo deinstitucionalizaciju dece sa posebnim potrebama tako što će se

- Pomoći njihovim porodicama da bi se sprečilo napuštanje dece sa posebnim potrebama.
- Promovisati razvoj alternativa na bazi porodice ili zajednice za decu sa posebnim potrebama, i
- Promovisati kvalitetno alternativno zbrinjavanje u najboljem interesu dece sa posebnim potrebama.

Sprečavanje diskriminacije

3. Na svim nivoima društva: u okviru porodice, zajednice, civilnog društva i u okviru državnih struktura mora se ukazati na negativnosti, kao što su stigma, pogrešno shvatanje i diskriminacija, koje dovode do isključivanja dece sa posebnim potrebama iz društvene zajednice

3a. Organizacija SOS Dečija Sela zalaže se za eliminisanje postojećih političkih, kulturnih, emocionalnih i drugih barijera okruženja koje sprečavaju inkluziju dece sa posebnim potrebama u društvenu zajednicu.

3b. Eksterna i interna komunikacija SOS Dečijih Sela održava različitost dece u našim programima (što se tiče invaliditeta, etničke pripadnosti, pola, itd.) i prenosi poruku o inkluziji i prihvatanju.

3c. Kroz razvoj ljudskih resursa, organizacija SOS Dečija Sela pomaže svakom saradniku da izgradi stav lišen diskriminacije i potrebne kompetencije koje se odnose na rad sa decom sa posebnim potrebama.

- Novi saradnici dobijaju jasne savete tokom faze orijentacije, o pristupu inkluziji od strane ove organizacije lišenom diskriminacije.
- Saradnicima koji rade direktno sa decom sa posebnim potrebama obezbeđuje se odgovarajuća obuka (na primer o različitim tipovima invaliditeta i pomoći koja je kod njih potrebna), dalje napredovanje i prilike za razmenu znanja.

3d. Porodice i zajednice se osnažuju za borbu protiv predrasuda, pogrešnih shvatanja i diskriminacije uperene protiv osoba sa posebnim potrebama.

3e. Mi pomažemo svoj deci i mladim ljudima sa kojima radimo da razviju stavove lišene diskriminacije, i podsetimo ih da vrednuju različitost i da poštuju druge.

3f. Deci sa posebnim potrebama u našim programima su obezbeđeni dostupni, bezbedni i poverljivi načini da izraze ono što ih muči. Postojeće strukture kao što su sistem prijavljivanja i sistem odgovaranja u skladu sa politikom zaštite dece SOS Dečijih Sela dostupne su im na jednakoj osnovi.

Omogućavanje učestvovanja

4. Sva deca sa posebnim potrebama imaju jednaka prava i podstiču se da svojim učešćem postanu značajan i integralni deo života zajednice

4a. Deca sa posebnim potrebama i njihove porodice se informišu, konsultuju i direktno su uključeni u pravljenje, implementaciju i evaluaciju programa SOS Dečijih Sela. Njihov doprinos se uzima ozbiljno.

4b. Mi pomažemo učešće dece sa posebnim potrebama u procesu konsultacija tako što im obezbeđujemo adekvatna sredstva komunikacije (na primer: koristimo jezik dostupan detetu) kao i adekvatne lokacije i bezbedno okruženje.

4c. Mi podstičemo učešće one dece sa posebnim potrebama koja su skrivena od pogleda.

4d. U okviru našeg programa, mi pomažemo porodicama dece sa posebnim potrebama da iznesu svoje sopstvene inicijative za stvaranje inkluzivnog društva za decu sa posebnim potrebama.

4e. Mi pomažemo deci sa posebnim potrebama da postanu zastupnici svojih drugova u okviru njihove zajednice, na primer tako što podstičemo razvoj saveta ili klubova koje vode deca, kroz koje deca sa posebnim potrebama mogu da se zalažu za svoja prava,

4f. Mi saradujemo sa spoljnim partnerima koji imaju iskustva u oblasti učestvovanja dece sa posebnim potrebama.

Rad sa partnerima

5. Partnerstva sa relevantnim organizacijama obezbeđuju mobilisanje maksimalnih raspoloživih sredstava i kompetencija i njihov najveći pozitivan uticaj na život dece sa posebnim potrebama

5a. SOS Dečija Sela identifikuju postojeće mreže i potencijalne partnerske organizacije i usluge koje one obezbeđuju za decu sa posebnim potrebama u okviru zajednica.

5b. Mi se uključujemo u partnerstva koja deci sa posebnim potrebama i njihovim porodicama olakšavaju pristup uslugama i sredstvima koja nisu dostupna u okviru SOS Dečijih Sela.

5c. Mi se uključujemo u mreže i partnerstva sa vladinim i nevladinim organizacijama, organizacijama osoba sa invaliditetom, sa pružaocima specijalizovanih usluga, sa zajednicama, porodicama i decom da bismo pomogli i olakšali koordinaciju usluga koje pružaju različiti partneri.