

# Univerzalni servis za socijalno ugrožene kategorije stanovništva

Marijana Petrović, Nataša Gospić, Dragan Bogojević i Bojan Bakmaz

**Sadržaj** — Ovaj rad se bavi definisanjem posebnih mera u okviru Univerzalnog servisa za socijalno ugrožene kategorije stanovništva, kao deo projekta „Univerzalni servis u RS“. Analiza je fokusirana na osobe sa invaliditetom, materijalno ugrožena domaćinstva i ustanove socijalne zaštite u Republici Srbiji. U radu se najpre analiziraju postojeći legislativni okvir i statistički podaci, a zatim i predlozi seta servisa u okviru posebnih mera, kao i pripadajući troškovi njihovog obezbeđenja. Na kraju rada su prikazani preliminarni rezultati primenjene analize.

**Ključne reči** — posebne mere, socijalno ugroženi korisnici, univerzalni servis.

## I. UVOD

DIREKTIVOM 2002/22EC1 o Univerzalnog servisu (u daljem tekstu US) je predviđeno da minimalni set telekomunikacionih servisa obuhvata, između ostalog, i posebne mere za korisnike sa invaliditetom koje imaju za cilj da korisnicima sa posebnim potrebama osiguraju pristup javno dostupnim telefonskim uslugama. Ove usluge treba da budu ekvivalentne onima koje su dostupne ostalim krajnjim korisnicima.

Zakon o telekomunikacijama Republike Srbije (član 49, navod pod rednim brojem dva) predviđa da se "početni obim Univerzalnog servisa obavezno odnosi na: posebne mere koje invalidima i socijalno ugroženim korisnicima osiguravaju jednake mogućnosti pristupa javnoj govornoj usluzi."

Ključna pitanja za definisanje modela posebnih mera US za socijalno ugrožene korisnike (u daljem tekstu SUK) u našoj zemlji su:

- obim i sadržaj posebnih mera, odnosno pogodnosti i servisi na koje se odnose;
- pitanje kriterijuma za ostvarivanje definisanih prava, odnosno definisanje socijalno ugrožene kategorije stanovništva koje ih mogu ostvarivati;
- pitanje mogućnosti za obezbeđenje/realizaciju, odnosno pitanje raspoloživih sredstava Fonda za US.

M.Petrović, Saobraćajni fakultet u Beogradu, Srbija (telefon: 381-11-3091203; e-mail: [marijanap@sf.bg.ac.yu](mailto:marijanap@sf.bg.ac.yu)).

N.Gospić, Saobraćajni fakultet u Beogradu, Srbija (telefon: 381-11-3091310; e-mail: [n.gospic@sf.bg.ac.yu](mailto:n.gospic@sf.bg.ac.yu))

D. Bogojević, Alcatel Pupin Jugoslavija d.o.o, Beograd, Srbija, (telefon: 381-11-3773033; faks: 381-11-3164213; e-mail: [dragan.bogojevic@gmail.com](mailto:dragan.bogojevic@gmail.com)).

B.Bakmaz, Saobraćajni fakultet u Beogradu, Srbija (telefon: 381-11-3091223; e-mail: [b.bakmaz@sf.bg.ac.yu](mailto:b.bakmaz@sf.bg.ac.yu)).

Kao okvir za detaljniju analizu obima i sadržaja posebnih mera, može se iskoristiti ideja univerzalni servis/univerzalni pristup koja je često viđena kao obezbeđenje tri ključna elementa: [1]

1. Geografska dostupnost (eng. *Availability*) – servis je dostupan u okviru posmatranog geografskog područja.
2. Infrastrukturna dostupnost (eng. *Accessibility*) – servis je dostupan osobama sa različitim mogućnostima (psiho-fizičkim sposobnostima),
3. Troškovna dostupnost (eng. *Affordability*) – prema ITU – cena servisa treba da je takva da je većina korisnika može priuštiti.

Geografska dostupnost servisa ne zahteva zasebno razmatranje jer glavno obeležje US i jeste obezbeđenje osnovnog obima servisa na celokupnoj teritorije za koju se US planira. Principi infrastrukturne i troškovne dostupnosti bi u ovom slučaju podrazumevali da:

- je korisnicima sa invaliditetom dostupna oprema (specijalizovani aparati, uređaji...) koji su u skladu sa njihovim potrebama/mogućnostima,
- postoje specijalne tarife za osobe sa invaliditetom (u daljem tekstu OSI), ali i za materijalno ugrožene korisnike (u daljem tekstu MUK).

Navedene postavke definišu osnovu posebnih mera u okviru US. Dalja analiza podrazumeva da se preciznije definišu: servisi i usluge obuhvaćenih posebnim merama kao i kategorije korisnika (socijalno ugrožene grupe) koje mogu ostvarivati prava. Krajni cilj je sagledavanje i ocena obima US za ove korisnike kao i opterećenja Fonda za Univerzalni servis pratećim troškovima subvencija specijalnih tarifa.

## II. LEGISLATIVNI OKVIR I STATISTIKE LICA SA POSEBNIM POTREBAMA U REPUBLICI SRBIJI

Kreiranje sveobuhvatne i jasne ocene o broju i karakteristikama lica sa posebnim potrebama u Republici Srbiji limitirano je time što ne postoji jasna i jedinstvena definicije ovih lica, kao i time što ne postoji jedinstvena i sveobuhvatna evidencija statističkih podataka. Različite institucije, (obično lokalni Centri za socijalni rad) vode nekompletnu evidenciju uz nedostatak harmonizovane metodologije i koordinacije na nivou Republike. Fokus je na osobama sa invaliditetom i drugim licima koji su u sistemu socijalne zaštite. Referentnu legislativu (Zakone u oblasti socijalnih prava i zaštite) karakterišu zastarele definicije, neujednačeni kriterijumi kao i nedoslednosti u primeni u praksi. Iako je od 2006. godine učinjen pomak usvajanjem *Zakona o sprečavanju diskriminacije OSI* domaća legislativa, još uvek, sagledavanje broja i potreba

ovih lica bazira uglavnom na bazi medicinskih, a ne socijalnih procena sposobnosti.

#### A. Nacionalne statistike OSI

Pored nepostojanja jasne definicije i sveobuhvatnih podataka o broju OSI u Srbiji, takođe ne postoje ni relevantna istraživanja koja bi po svom obimu i sadržaju ukazala na specifične potrebe OSI za telekomunikacionim servisima (što je slučaj i sa drugim sistemima usluga). U poslednjem istraživanju RZS o životnom standardu (objavljenom 2008. godine) stoji: „*Ne raspolaze se zvaničnim informacijama o ukupnom broju ovih lica, vrsti invaliditeta i drugim relevantnim obeležjima i podacima koji bi omogućili praćenje životnog standarda ove populacije i definisanje politika i mera vezanih za stvaranje ukupnih uslova za poboljšanje njihovog kvaliteta života.*“ Usled nepostojanja sveobuhvatne evidencije, procena broja OSI u Srbiji odnosno potencijalnih korisnika prava posebnih mera US, zahteva prikupljanje podataka iz više različitih izvora (institucija) kao što su: PIO (evidentira 375000 lica); nacionalna služba za zapošljavanje (23000 lica); centri za socijalni rad (55000 lica); ministarstvo rada i socijalne politike (25000+600 lica), specijalne škole (7560 + 8099 + 1374 dece prema različitim kategorijama invaliditeta). Prema navedenim podacima ukupan broj OSI u Srbiji bi bio: 498 103 (pri čemu treba uzeti u obzir mogućnost dupliranja podataka), odnosno približno 500 000, imajući u vidu da nisu uračunati podaci o broju maloletnih OSI predškolskog uzrasta. [2] Međutim, prema Anketi o životnom standardu RZS iz 2003. god 5.1%% stanovništva se izjasnilo kao OSI (što je oko 382 398 lica), a prema *Strategiji unapređenje položaja osoba sa invaliditetom u Republici Srbiji*, izvršena istraživanja pokazuju da u Republici Srbiji živi između 700 000 i 800 000 osoba sa invaliditetom. [3]

Što se tiče potencijalnih poslovnih korisnika prava u okviru posebnih mera US, prema postojećim statistikama u Srbiji postoje sledeće ustanove:

- Centri za socijalni rad - 146 ustanova
- Ustanove za decu – 27 ustanova
- Domovi za stare i penzionere – 38 ustanova
- Ustanove za smeštaj lica ometenih u mentalnom razvoju, invalidnih i duševno obolelih – 16 ustanova
- Udruženja, savezi i društva osoba sa invaliditetom, i specijalne škole i redovne škole sa specijalnim odeljenjima – oko 260 ustanova

Osobe sa invaliditetom, iako zahtevaju veću pažnju u okviru posebnih mera zbog specifičnosti u smislu obezbeđenja infrastrukturne dostupnosti (*Accessibility*), ne predstavljaju jedinu kategoriju socijalno ugroženih koju smo razmatrali. U smislu materijalne ugroženosti kategorije koje smo izdvojili su: korisnici Materijalne obezbeđenja porodice - MOP (procena je da u Srbiji ima oko 50 000 ovih porodica); primaoci penzije u najnižem iznosu (40 000), primaoci dečijeg dodatka (246 428 porodica). [5]

Ono što je opšti zaključak je da navedene podatke možemo razlikovati prema tome da li se radi o ukupnom broju SUK ili o broju onih koji su korisnici socijalne zaštite (naročito kada govorimo o OSI). Ovo na procenu

potencijalnih korisnika posebnih mera US utiče u smislu da se prava planiraju (projektuju) na procenjen ukupan broj SUK ili da se definišu posebne kategorije socijalne ugroženih korisnika koje ih mogu ostvarivati.

U tom smislu je značajno analizirati postojeće beneficije za OSI i MUK.

#### B. Postojeće beneficije za OSI u Republici Srbiji i zemljama u okruženju

Neke od postojećih beneficija za OSI u Srbiji su:

- *Električna energija*: Pravo na popust od 30% na vrednost utrošene električne energije do 450kWh imaju korisnici materijalnog obezbeđenja porodice (MOP), koje odredi Centar za socijalni rad. Maksimalan subvencionisani iznos (u slučaju jednotarifnog merenja) je  $0.3 \cdot (1106,35 + 41.41) = 474,14$  din odnosno sa PDV-om 559,48 din
- *TV pretplata* – oslobađanje plaćanja - 350 dinara (za OSI sa 100% telesnog oštećenja ili manje od 100% ako su korisnici dodatka za tuđu negu i pomoć; slepa i gluva lica) .
- *Fiksna telefonija* - 50% iznosa osnovne mesečne pretplate i 300 besplatnih impulsa, za jedan telefonski priključak ( $37.375 + 91.11 = 128,485$  dinara bez PDV-a odnosno 151,61 sa PDV-om) za domaćinstva čiji je nosilac pretplatničkog prava telefonskog priključka invalid ili član uže porodice invalida.
- *Mobina telefonija* – (MTS i Telenor – specijalni tarifni paketi za OSI). Procenjena visina subvencija sa PDV-om (u odnosu na “Hello” tarifni paket MTS-a) je za paket za slepa lica 377,6 dinara, za gluva lica 837,8 dinara, a za osobe sa invaliditetom (ratni, vojni invalidi, lica sa telesnim oštećenjima, deca sa invaliditetom, i dr) 218.3 dinara.

U Mađarskoj pretplatnici sa malim primanjima, mesečno dobijaju četiri eura na ime mesečnih troškova njihovih fiksnih telefonskih računa.

U Republici Srpskoj (operator “Telekom Srpske”) postoji “socijalni paket”, koji podrazumeva 50 % mesečne pretplate i 300 besplatnih impulsa. Takođe postoje i kategorije koje imaju pravo na besplatan telefonski priključak.

U Bugarskoj postoje različiti tarifni paketi fiksne telefonije. Za socijalno ugrožene kategorije i OSI postoje tarifni paketi za:

- rezidencijalne korisnike, osobe sa invaliditetom – mesečna pretplata je oko 14% standardne (0.92€ u odnosu na 6.44€) i uključuje 120 minuta lokalnih poziva (60 impulsa)
- poslovne korisnike, zdravstvene i socijalne ustanove - mesečna pretplata je 2.15€ u odnosu na standardnu od 6.44€ i uključuje 600 minuta lokalnih poziva (300 impulsa)

Kada se radi o ostvarivanju prava na posebne mere, dosadašnja praksa pokazuje da se u okviru pripadajućeg zakona (Primer je Zakon o radio difuziji – član 82) ili posebnim uredbama definišu precizno kategorije invaliditeta koje imaju pravo na različite beneficije. Odnosno, ukoliko jedna kategorija ostvaruje beneficije u okviru jedne vrste usluga, ne mora nužno imati i prava na beneficije u drugom sistemu usluga. Najčešće je slučaj da

beneficije mogu ostvariti jedino OSI koji su u sistemu socijalne zaštite odnosno korisnici *Nadoknade za tuđu negu i pomoć* ili materijalno ugrožena domaćinstva primaoci *Materijalnog obezbeđenja porodice – MOP-a* (primeri su komunalne usluge, struja, TV pretplata, servis fiksne telefonije), ili se precizno navodi kategorija invaliditeta (primer mobilna telefonija – specijalne tarife za slepa lica, tarife za gluva lica).

### III. PREDLOG POSEBNIH MERA UNIVERZALNOG SERVISA ZA SOCIJALNO UGROŽENE KORISNIKE

Vodeći se principom univerzalni servis/univerzalni pristup, a uzimajući u obzir nacionalne specifičnosti i strana iskustva u ovom delu rada prikazan je jedan model posebnih mera za SUK.

#### A. Obezbeđenje infrastrukturne dostupnosti

Mere koje treba da obezbede infrastrukturnu dostupnost se odnose na javne telefonske govornice i telekomunikacionu opremu (telefonske aparate i druge uređaje).

Usluga javnih telefonskih govornica je deo mera u okviru univerzalnog servisa. Dodatno, potrebno je definisati kriterijume za govornice kako bi bile u skladu sa potrebama/mogućnostima OSI i to u domenu:

- dizajna/funkcija (*eng. payphone design features*) – dugme za pojačanje tona, oznaku na tastaturi za broj pet, i drugo;

- lokacije (*eng. payphone placement*) - na primer kada se radi o govornicama koje su na javnim površinama u smislu minimuma udaljenosti od građevinske linije zbog slepih lica koja koriste ivice zgrada za vođenje pri kretanju, ili na primer u ustanovama socijalne i zdravstvene zaštite;

- instalacije (*eng. payphone installation*) – govornice treba prilazom i visinom da budu prilagođene osobama sa invaliditetom, npr osobama u invalidskim kolicima;

- okruženja (*eng. payphone surrounds*) – na primer postojanje taktilnih oznaka na trotoarima koji će slepim licima omogućiti da uz pomoć belog štapa registruju poziciju govornice;

Posebnu vrstu telefonskih govornica predstavljaju TTY (*eng. teletypewrite*) javne telefonske govornice za potrebe gluvih i nagluvih osoba. Kao i "klasične" i ove govornice moraju zadovoljavati određene aspekte pristupačnosti. Njihovo postavljanje se uglavnom vezuje za ustanove i institucije.

Posebne mere u okviru univerzalnog servisa za OSI mogu sadržati i preporuke za obezbeđenje posebne/specijalizovane telekomunikacione opreme za OSI u smislu specifikacije opreme, definisanja procedura za nabavku i specijalnih "šema" plaćanja. Jedan od mogućih pristupa bi podrazumevao da US operator ima obavezu ponude specijalne opreme za javni fiksni telefonski servis za OSI (primeri su: oprema za tekst-tekst komunikaciju odnosno TTY aparati; standardni telefonski set sa pojačavačem zvuka ili svetlosnim pojačavačem). US operator bi mogao i da opremu iznajmljuje osobama sa invaliditetom po cenama koje su u skladu sa cenama za "klasični" telefonski aparat ili po povlašćenim cenama

(načinima plaćanja) uz obavezu održavanja opreme (oko 30\$ godišnje za prvi telefon). [6]

Definisanje kriterijuma za telefonske govornice, kao i specifikacija i standarda za specijalizovanu opremu i uređaje može biti urađeno kroz:

1. prihvatanje postojećih standarda (koje daju organizacije koje se bave ovim pitanjima, postoje standardi SAD, standardi Velike Britanije itd).
2. definisanje sopstvenih standarda od strane regulatora/operatora, na bazi istraživanja i/ili preporuka udruženja OSI. (slučaj US operatora *Telstra* iz Australije).

Korak dalje bi bio da posebne mere u okviru US za OSI sadrže odrednice u domenu Internet pristupa. Ove smernice bi se odnosile sa jedne strane na opremu za pristup, a sa druge na prilagođavanje web sadržaja prema tzv WAI smernicama. (*Web Accessibility Initiative* – projekat sa ciljem povećanja dostupnosti web sadržaja, posebno za potrebe osoba sa invaliditetom, korišćenjem različitih softverskih i hardverskih rešenja,.)

#### B. Obezbeđenje troškovne dostupnosti - Specijalne tarife

U ovom delu rada razmatrali smo modele specijalnih tarifa u domenu servisa: fiksne i mobilne telefonije i Internet pristupa, kako za rezidencijalne korisnike (različite kategorije SUK), tako i za poslovne korisnike (institucije socijalne zaštite) sa ciljem okvirne procene potrebnih sredstava iz Fonda za US.

Kako smo prikazali u prethodnom poglavlju nacionalne statistike su veoma neprecizne i raznolike pa samim tim i procena potencijalnih korisnika specijalnih tarifa i pripadajućih finansijskih sredstava zahteva formu „od-do“. U slučaju rezidencijalnih korisnika od 60 000 do 600 000, a u slučaju poslovnih korisnika (institucija) od 16 do 487, zavisno do kategorije uključene u izračunavanje.

Mišljenja smo da početni obim posebnih mera US treba da se odnosi na kategorije SUK koje su najzastupljenije u smislu ovih prava u domaćoj praksi (postojeće subvencije različitih sistema usluga) i praksi zemalja u okruženju (primer Bugarske, Mađarske, BIH). Prema našoj proceni ovih lica u Srbiji ima oko 170 000 i obuhvataju sledeće kategorije: lica sa 100% telesnog oštećenja; slepa i gluva lica; korisnike dodatka za tuđu negu i pomoć; porodice sa decom sa invaliditetom i korisnici MOP-a. U slučaju institucija po našem mišljenju optimalan broj bi bio oko 43 institucije i uključivao bi: ustanove za smeštaj lica ometenih u mentalnom razvoju, invalidnih i duševno obolelih i Ustanove za decu.

Za ove kategorije korisnika razmatrali smo servise i prateće troškove za subvencije. U slučaju individualnog širokopojasnog pristupa potencijalni korisnici mogu biti izračunati na bazi podatka o BB penetraciji (prema Ratelu 7,78% za 2007.god) [7] ili podatka RZS da 15,5% domaćinstava ima BB konekciju (2008.god). Kako smo u izračunavanjima koristili "grubu" aproksimaciju jedan SUK jedno domaćinstvo, opredelili smo se za drugi pristup. Preliminarni rezultati ovih izračunavanja su dati u Tabeli 1. Svi troškovi su dati bez PDV-a.

TABELA 1: GODIŠNJI TROŠKOVI SUBVENCIJA SPECIJALNIH TARIFA

	<b>Rezidencijalni</b> (170000 korisnika)	<b>Poslovni</b> (43 institucije)
Servis fiksne telefonije	50% pretplate i 300 impulsa	50% pretplate i 600 impulsa
	262,109 miliona dinara	178,145 hiljada dinara
Servis mobilne telefonije	posebni paketi samo za OSI (oko 122000)	
	471,653 miliona din	
Širokopolasni pristup	50% pretplate za ADSL 1024/128 kb/s (oko 26350 korisnika)	100% pretplate za ADSL 1024/128 kb/s
	286,319 miliona din	934,476 hiljada dinara
<b>Ukupni troškovi</b>	1020,081 miliona dinara	1,113 miliona dinara

Najviše godišnje troškove subvencionisanja ima servis mobilne telefonije. Ovi troškovi čine skoro 50% ukupnih godišnjih troškova, a pri tom ne obuhvataju korisnike MOP-a, pa smo mišljenja da ovu vrstu subvencije treba planirati samo u područjima gde nije dostupan servis fiksne telefonije. U tom slučaju bi godišnji trošak subvencija iznosio oko 549,541 miliona dinara, odnosno oko 7,166 miliona eura (prema srednjem kursu NBS na dan 03.10.2008). Na primer, iz Fonda za US Australije se godišnje izdvaja oko tri miliona dolara samo za OSI, i to bez troškova subvencija. Mađarska je za potrebe socijalno ugroženih kategorija 2004. godine izdvojila 12 miliona eura. Kako se sredstva za ove troškove angažuju iz Fonda za US dalje smo razmatrali koliki deo Fonda za US bi bio opterećen. Vrednost sredstava Fonda smo procenili koristeći preporuku da je njegova vrednost približno 1% godišnjih prihoda telekomunikacione industrije (za Srbiju smo koristili podatak RATEL-a o prihodu od 1.47 milijardi eura iz 2007. godine) [7], [11]. U tom slučaju godišnji troškovi subvencija bi angažovali oko 48.7% Fonda. Regulatorna agencija Rumunije (ANRC) je 35% sredstava iz Fonda za US uložila u subvencije mesečnih troškova fiksnih linija za domaćinstva (njih oko 500000) sa prihodima ispod linije siromaštva.

#### IV. ZAKLJUČAK

Prostor za zaključak bi iskoristili za navođenje nekoliko podataka koji iako ne direktno, ipak utiču na upravljanje modelom posebnih mera, kojima smo se u ovom radu bavili.

Svega 11.4% domaćinstava ispod linije siromaštva se u prethodnih 12 meseci prijavilo za MOP, od kojih je svega 61% i primalo ovu vrstu socijalne pomoći. Preko 50% OSI je starije od 60 godina. Od 12 miliona eura koje je Mađarska izdvojila za SUK potrošeno je svega 504000. Svega 11% domaćinstava sa OSI u Poljskoj koristi specijalizovane aparate, a više od pola je nezadovoljno zbog nepostojanja specijalnih tarifa.

Činjenica je da trenutno ni u jednom sistemu usluga za SUK ne postoje beneficije koje ostvaruju svi potencijalni korisnici. Razlozi su mnogobrojni, od komplikovanih i nejasnih procedura, do nedovoljne informisanosti ili objektivne nemogućnosti potencijalnih korisnika da potražuju usluge (npr, nepismenost).

Posebne mere US za ova lica jesu predmet zakonskih okvira i nacionalne politike telekomunikacija, ali tretirane isključivo na bazi regulativnih pritisaka mogu rezultirati krajnje formalnim i neefikasnim rešenjima. Konačno definisane, usvojene i primenjene posebne mere univerzalnog servisa za socijalno ugrožene korisnike svoj stvarni efekat mogu osigurati jedino kroz uspostavljeni sistematični način istraživanja.

#### LITERATURA

- [1] Milne C, "Telecoms demand: measures for improving affordability in developing countries", London, Media@lse, January 2006, Available: [www.lse.ac.uk/collections/media@lse/pdf/affordability%20report%2031.01.06.PDF](http://www.lse.ac.uk/collections/media@lse/pdf/affordability%20report%2031.01.06.PDF)
- [2] Tatić D, "Izveštaj o položaju osoba sa invaliditetom u Srbiji – Analiza pravne regulative i prakse", Beograd, CILS, jun 2007, Available: <http://www.cilsrbija.org/ebib/200707251933330.Izvestaj%20-%20srpski.pdf>
- [3] "Strategija unapređenje položaja osoba sa invaliditetom u Republici Srbiji", („Službeni glasnik RS”, br. 55/05 i 71/), Available: [http://www.minrzs.sr.gov.yu/portal/index.php?option=com\\_docman&task=cat\\_view&gid=71&Itemid=99](http://www.minrzs.sr.gov.yu/portal/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=71&Itemid=99)
- [4] "Report 3 – Country comparative report supply of services in monitoring of south east europe - telecommunications services sector and related aspects", Cullen International - p.124
- [5] "Predlog o izmenama i dopunama zakona o radio difuziji" [www.lawinitiative.com/Predlog%20zakona%20o%20izmenama%20i%20dopunama%20zakona%20o%20radiodifuziji.doc](http://www.lawinitiative.com/Predlog%20zakona%20o%20izmenama%20i%20dopunama%20zakona%20o%20radiodifuziji.doc)
- [6] Telstra - Disability Equipment Program, Available: [http://www.acma.gov.au/WEB/STANDARD/pc=PC\\_2153](http://www.acma.gov.au/WEB/STANDARD/pc=PC_2153)
- [7] "Telecommunication and Information Services for poor – Toward a strategy for Universal Access", World bank discussion paper no432, April 2002, p. 93, Available: [www.Wds.worldbank.org/servlet/WDSContentServer?WDSPath=IB/2002/05/03/00009494602041804225061/Rendered/PDF/multi0page.pdf](http://www.Wds.worldbank.org/servlet/WDSContentServer?WDSPath=IB/2002/05/03/00009494602041804225061/Rendered/PDF/multi0page.pdf)
- [8] "Upotreba ICT u Republici Srbiji", RZS, Beograd, 2008, Available: <http://webrzs.statserb.sr.gov.yu/axd/index.php>
- [9] [www.telekom.nadlanu.com](http://www.telekom.nadlanu.com)
- [10] <http://www.savezslelih.org/index.php?q=osnovnipodaci>
- [11] [www.ratel.org.yu](http://www.ratel.org.yu)
- [12] <http://www.cegrad.org/latest/skola-za-komunikaciju-sa-glumim-i-naglavim-licima.html>

#### ABSTRACT

This paper is about defining special measures within universal service for potential socially excluded users, as a part of Project on US in Serbia. In the centre of research are people with disabilities, low income households, and institutions of social care in Republic of Serbia. After analyzing regulations and statistical data, proposal for telecommunications services for these users were analyzed together with costs of their realizations. At the end preliminary results of research were discussed.

#### UNIVERSAL SERVICE FOR SOCIALLY EXCLUDED USERS

M. Petrović, N. Gospić, D. Bogojević and B. Bakmaz