

УВОД

Циљ годишњег оперативног планирања Центра за социјални рад је да се у складу са расположивим материјалним средствима и ресурсима планирају активности и организационе и друге мере којима ће се на адекватан начин одговорити потребама корисника, утицати на унапређење и развој нових ресурса везаних за социјалну заштиту у нашем граду а све то на основу сагледавања потреба корисника али и ефеката рада у претходној години . Сврха је операционализација а по потреби давање иницијативе за измену значајних стратешких и законских докумената, како би се кључна опредељења, задаци и норме интегрисали у праксу Центра за социјални рад, као и да би се из анализе актуелне праксе и потреба становника града Краљева иницирале измене и унапређења, аката који регулишу ову област. Годишњи план рада омогућава стварање претпоставки за унапређење координације рада унутар служби Центра, као и бољу координацију међу свим актерима ангажованим на развоју система социјалне заштите на локалном нивоу, будући да се једино кроз мултисистемски приступ и стварање квалитетне мреже подршке може на адекватан начин деловати на све сложеније социјалне проблеме и потребе наших суграђана. Годишње оперативно планирање даје основ за унапређење постојећих социјалних услуга и права за кориснике града Краљева, а посебно за евентуални развој нових услуга пратећи проблеме и потребе грађана у заједници, а уважавајући и потребе стабилног финансирање услуга, тј. водећи рачуна о средствима које се могу издвојити из буџета града за те

намене. Подаци из годишњег плана рада Центра за социјални рад могу бити основа за планирање у области социјалне заштите јер је у ограниченом буџету циљ да средства прате потребе суграђана . Овај документ такође дефинише и основе планирања наступа у односима Центра са јавношћу, као и начине и методе информисања заједнице, мада у великој мери ресорно Министарство својим инструкцијама додатно уређује ову област, а пракса и ставови ресорног Министрства су се уназад пар година мењали. Разлог за то је чињеница да је ово у последњим годинама све значајанија област деловања установе, како због усложњавања проблематике, измена у раду и регулативи која захтева правовремено и потпуно обавештавање јавности, тако и због негативне кампање изазване управо неадекватним извештавањима. После година значајног ограничавања могућности да ЦСР извештава о својим активностима сада је став надлежног Министрства измењен што омогућава потпуније информисање суграђана.

Годишњи оперативни план, такође, поставља основне претпоставке за успешну координацију и деловање у кризним ситуацијама, пошто најосетљивија група наших суграђана, којима се наша установа бави, представља и најрањивији део када су у питању последице елементарних и других непогода, са којима се наш град већ сусретао. Ово се по ко зна који пут потврдило у време пандемије корона вируса када су потребе за збрињавањем биле посебно актуализоване а са друге стране је у једном моменту потпуно обустављено а затим редуковано институционално збрињавање. Будући да пандемија и даље траје, сама организација рада ће и даље бити прилагођена томе, а ова чињеница је свакако нужно утицала и на неке сегменте годишњег плана рада.

Центар за социјални рад ће и у 2022. години обављати послове који произилазе из јавних овлашћења, а полазне основе планирања су:

- Закон о социјалној заштити,
- Породични закон,
- Закон о прекршајима
- Закон о малолетним учиниоцима кривичних дела и кривично-правној заштити малолетних лица,
- Закон о финансијској подршци породици са децом,
- Закон о јавним службама,
- Правилник о лиценцирању стручних радника у социјалној заштити
- Правилник о стручним пословима у социјалној заштити,
- Закон о заштити од насиља у породици,
- Одлука о социјалној заштити града Краљева,
- Стратешки план за социјалну политику града Краљева и остале актуелне стратегије од националног значаја,
- Статут Центра за социјални рад,

- ЗУП.

У вршењу јавних овлашћења Центар као установа социјалне заштите и као орган старатељства, поступа у складу са нормативима и стандардима утврђеним Правилником о организацији, нормативима и стандардима рада у центрима за социјални рад.

Кад су у питању локална права и услуге, Центар за социјални рад ради процену статуса и потреба корисника и доноси решење о праву на коришћење услуга, док пружање услуга ради Центар локалних услуга. Важан инпут за Годишњи план су такође различите анализе и истраживања која су претходних година спроведена у граду Краљево, а тичу се осетљивих група корисника услуга ЦСР, као и група у ризику. Током претходне године је допуњена анализа ставова према насиљу у породици у руралним срединама кроз непосредно реализоване активности у неколико сеоских средина, са „Човекољубљем“ и ти се подаци користе као значајни и у изради овог програма рада.

Ипак најпотпунији подаци се добијају кроз непосредна сазнања стручних радника ЦСР, индивидуалне планове услуга и процена потреба грађана града Краљево.

Значајни су и извештаји о реализацији пројеката који се тичу осетљивих група корисника, подаци из бројних извештаја везаних за ванредне активности које се тичу повремених акцидентних догађаја (пожари, оштећења изазвана клизиштима, падавинама, а у овој години и подаци који се тичу ванредних активности у време пандемије ковида).

Посебно значајни подаци за Центар су подаци о информацијама из месних заједница, а који се тичу потреба осетљивих група становника на њиховим територијама. На заштити интереса посебно осетљивих група корисника, наша установа реагује на основу обраћања самих корисника, на основу писаних захтева или информација грађана, других институција са којима сарађујемо. Једна од тешкоћа у раду је чињеница да често до податка о потреби да се ангажујемо на заштити интереса неког корисника, дођемо прилично касно, у ситуацији када се лице налази у стању животне угрожености. Ово у великој мери ограничава могућност да сврсисходно делујемо, захтева знатне материјалне трошкове, ангажовање већег броја људи, са прилично скромним ефектима.

У циљу превенције оваквих појава, а пре свега како би спречили да се лица у стању социјалне потребе нађу у ситуацијама високог ризика, који је посебно изражен у зимском периоду и ове године смо наставили, али и интензивирали сарадњу са МЗ .

Оваква пракса је довела до тога да се један број председника МЗ обраћају Центру у име угрожених грађана, ради сагледавања њихових потреба и адекватног и у времењеног реаговања у складу са њима. При томе истичемо

да сарадња са свим месним заједницама није уједначена. Очекујемо да ће новоформирани Савет за социјалну заштиту допринети унапређењу сарадње са свим актерима и подићи квалитет социјалне заштите у нашем граду. У време пандемије корона вирусом имали смо појачане захтеве здравствене службе за збрињавањем корисника који су оболели од ковида а који нису за болничко лечење а живе сами, што је изазивало тешкоће и здравственим службама и нашој установи јер збрињавање ковид позитивних пацијената није било могуће а ни организација подршке таквим корисницима није била лако изводљива. Ово је указало на потребу да се ради на бољој информисаности не само шире јавности него и мреже сарадника о надлежностима установе и система социјалне заштите, законским решењима у поступању. Истовремено било је јасно да је ово нова ситуација за коју не постоји развијена пракса па и није било адекватних инструкција надлежних Министарстава, односно она су се односила на „просечне“ грађане, а у пракси су се решења налазила од случаја до случаја што је било изузетно захтевно.

Услови рада-просторна и техничка опремљеност

Центар обавља своју делатност у ненаменски грађеном, али адаптираном објекту. Сваки стручни радник има свој телефон (централна са 4 телефонске линије и посебном линијом за факс и интернет), рачунар. Поседујемо пратећу техничку опрему неопходну за реализацију свих редовних активности и едукативне и превентивне програме. Нажалост, није могуће обезбедити да сваки стручни радник ради у одвојеној кацеларији, што би, обзиром на природу и садржај разговора који се са корисницима обављају било у интересу заштите права и адекватнијег пружања услуга корисницима.

У овом периоду су интензивирани активности везане за процес дигитализације у јавном сектору, што тражи и укључивање наше установе. Већ радимо примењујући ЗУП систем Е-управе, а једна смо од првих служби где се финансије раде кроз централизован и захтеван приступ ИСИБУ-у. Сад нас очекују захтеви везани за програм Аурора, затим систем социјалних карти а што је најзахтевије нови централизовани програм које захтева Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања. Нажалост, предстоје велики захтеви који траже и одређени ниво опреме за који нисмо сигурни да можемо у потпуности испунити, те очекујемо и подршку ЛС као оснивача али и ресорних Министарстава. Проблем недостатка простора за архивски материјал је у великој мери разрешен изградњом архивских ормара у простору хола Центра уз одговарајуће закључавање, али обзиром на обимност документације то је привремено решење за наредних неколико година. Архивска грађа се у

складу са законом редовно излучује и имамо добру сарадњу са Историјским архивом.

За складиштење робе која се повремено дели корисницима (пакети хране, хигијене, половна гардероба) и даље се користи подрумска сала која се раније користила као простор за реализацију превентивних активности и едукације са већим групама, што је нужно а не и адекватно решење. Објекат Центра није прилагођен особама са инвалидитетом, тако да је само приземни део доступан јер су направљене две покретне рампе. Спрат није доступан јер технички није могућа уградња лифта. Редовно се обраћамо захтевом надлежном Министрству али и другим донаторима у намери да урадимо додатне реконструкције како би установа била што доступнија лицима са инвалидитетом.

Центар поседује адекватан возни парк, што је од изузетног значаја за рад Центра због разуђености територије и великог броја села који се налазе у тешко приступачном подручју, као и за смештај и обилазак корисника у установама социјалне заштите широм Србије. У овој години је планирано само потребно одржавање возила, али у наредној години је већ нужно размишљати о замени теренског возила Лада Нива које се користи у најнеприступачнијим теренима а којих на нашој територији има доста.

Планирани послови на унапређењу организације и услова рада Центра:

У складу са Правилником о унутрашњој организацији и систематизацији, рад Центра је организован на најфункционалнији начин са постојећим кадром, који је већ дужи период недовољан за адекватно обављање поверених послова али и за адекватно обезбеђивање локалних услуга и права. До сада није било извршено раздвајање послова које стручни радници раде као поверене послове од стране Републике у виду јавних овлашћења, од послова који се обављају у складу са Одлуком о социјалној заштити града Краљева, управо због недостајућих кадрова (у односу на норматив на повереним пословима недостаје 6 стручних радника и то по нормативима од 1995. године), иако је то захтев ресорног Министрства.

Центар је организован кроз рад:

- Пријемне службе,
- Правне службе са Канцеларијом за материјална давања,
- Службе за заштиту деце и младих,
- Службе за заштиту одраслих и старијих,
- Служба за финансијско и рачуноводствене послове.

Поред редовних послова из делокруга рада Центра, дефинисаних законом као и Правилником о организацији, нормативима и стандардима рада у центрима за социјални рад у оквиру Служби ће бити посвећена посебна пажња следећим активностима:

Пријемна служба:

- На евидентирању пријава насиља у породици, као и донетих хитних мера и индивидуалних планова заштите и подршке жртви насиља, донетих на Групи за координацију и сарадњу, у складу са Упутством о реализацији обавезе Центара у примени Закона о спречавању насиља у породици;
- Евиденција могућих починиоца насиља;
- Припрема за пренос података и укључивање у нови евиденциони систем које Министарство уводи у ЦСР, као и почетак примене програма Е-писарница
- Наставак решавања захтева корисника за једнократне новчане помоћи у оквиру ове службе уз координацију са Канцеларијом за материјална давања јер је, сада већ вишегодишња пракса показала добре ефекте у делу планирања у сарадњи са корисницима, смањењу броја напада на запослене у случајевима негативног исхода захтева, као и доследном поштовању Одлуке о социјалној заштити града Краљева;
- Редовно архивирање предмета, активирање или пасивизирање рада са корисницима, као и здруживање корисника у породични досије.

Служба за заштиту деце и младих :

- Разматрање годишњих извештаја старатеља и евалуација планова за децу која се налазе на алтернативном старању;
- Рад на пријавама које се односе на породично, партнерско, вршњачко насиље, занемаривање деце;
- Узимање учешћа у раду Групе за координацију и сарадњу при ОЈТ;
- Обезбедиће се континуирано праћење, спровођења евалуације ефеката примене Закона о спречавању насиља у породици и примењујући Споразум о поступању и сарадњи установа, органа и организација на подручју града Краљева у ситуацијама насиља у породици и другим случајевима насиља према деци;
- Спровођење и праћење васпитних мера-посебних обавеза и васпитних налога у сарадњи са установама и организацијама са којима је потписан споразум о сарадњи;
- Обезбеђивању додатне подршке деци из осетљивих друштвених група;

- Служба ће сачинити план посета корисника који се налазе у установама социјалне заштите и у хранитељским породицама, водећи рачуна о прописаним стандардима, али и о рационалном коришћењу средстава и расположивог времена стручних радника;
- Разматрање и ревизија планова сталности за децу на смештају како би се интензивирао рад на обезбеђивању услова за што хитнији повратак деце у примарну породицу или проналазили трајнији облици заштите за децу.
- Квалитетнији и правовремени планови за емаципацију и осамостаљивање младе особе како би се млади који излазе из система социјалне заштите што адекватније интегрисали у заједницу.

Служба за заштиту одраслих и старијих лица :

- Редовном поступку поновних прегледа планова заштите лица под старатељством, усвајању старатељских извештаја и заштити имовине лица под старатељством;
- Служба ће сачинити план посета корисника који се налазе на смештају у установама социјалне заштите, како би се постојећа средства и расположиво време стручних радника рационално искористили, а да се при томе не угрозе стандарди и права ових корисника;
- Посебан акценат биће усмерен на заштиту остарелих лица од насиља у породици, јер се из године у годину повећава број жртава насиља у породици из ове групације;
- Рад на пријавама које се односе на породично и партнерско насиље над одраслим и старим лицима (посебно особама женског пола, јер су и даље најбројнија групација која трпи насиље у породици);
- Узимање учешћа у раду Групе за координацију и сарадњу при ОЈТ;
- Обезбедиће се континуирано праћење, спровођења евалуације ефеката примене Закона о спречавању насиља у породици;
- Имајући у виду чињеницу да је учешће броја старијих лица све веће у укупној популацији становништва и нашем граду, Центар ће покретати иницијативе надлежним органима за развој нових услуга које доприносе њиховом што дужем останку у породичном окружењу;

- Перманентно упозоравање надлежног Министарства о потреби повећања капацитета за смештај лица са менталним сметњама у специјализованим установама због постојања дугачких листа чекања за смештај истих;
- У складу са изменама у споразуму који је надлежно Министарство потписало са приватним домовима за смештај и упутством које нам је достављено, преиспитаће се потреба смештаја у приватним установама.
- Обезбедиће се подршка новим хранитељским породицама за смештај старих као и интезивирати сарадња са прихватилиштима у којима имамо резервисана места

Правна службе са Канцеларијом за материјална давања:

- Усклађивање интерних аката са евентуалним изменама закона и других прописа;
- Иницирање израде недостајућих Правилника о начину успостављања и пружања нових услуга и партиципацији корисника и сродника у цени услуга социјалне заштите, који би допринели унапређењу квалитета услуга и укупног система на локалном нивоу;
- Унапређење процедура и доношење аката који омогућавају заштиту података и безбедно коришћење података садржаних у бази програма који се води у ЦСР;
- У поступку регулисања Новчане социјалне помоћи, приликом теренских обилазака, појачана је улога стручних радника у делу сагледавања статуса мал. деце, остарелих, оболелих и инвалидних лица, ради правовременог реаговања других Служби и адекватније заштите најосетљивијих група корисника;
 - Потпуна примена Е-ЗУП-а у поступцима остваривања прва на НСП, као и свих других права и услуга о којима одлучује ЦСР;
 - Припрема и прилагођавање процедура за примену програма социјалне карте

Служба за финансијско и рачуноводствене послове:

• Доношење акта о финансијском управљању и контроли;
Центар за социјални рад Краљево је као и остале установе социјалне заштите од почетка 2019. укључен у нови систем ИСИБ. Центар је у 2019. години овај поступак имплементирао на квалитетан начин, али су се током саме примене уочили бројни проблеми, који су постојали и током 2021. године који отежавају функционисање установа оваквог типа и поред пажљивог планирања. Наиме, Центар пружа подршку корисницима у складу са потребама које су променљиве и непредвидиве и често је потребно хитно реаговање које захтева одређена средства. Тешкоће проистичу из тога што ИСИБ по начину на који је конципиран није у стању да прати актуелну праксу и потребе корисника, што отежава рад стручних радника и квалитет заштите корисника и захтева осим доброг планирања и брзо реаговање ради отварања позиција у ситуацијама када се јаве непредвиђене потребе. У току је и увођење програма Искра који се односи на централизацију обрачуна зарада у јавном сектору, али нажалост добре намере не прате довољно јасно дефинисана правила и програми и постоје потешкоће око укључивања у програм и поред свих обука који су запослени и на рачуноводствено - кадровским пословима прошли. Финансијским планом је планирано одржавање и унапређивање квалитета опреме, као и одржавање и стално унапређивање услова рада. И даље остаје сталан ризик цурења лименог крова који услед, пре свега архитектонског решења и простора где је смештен (између две стамбене зграде) често има оштећења и раде се поправке, али без трајнијег решења проблема. Једино би по мишљењу стручних лица, потпуна реконструкција крова или евентуално уступање за надградњу о чему може одлучити власник (град) представљала трајније решење. Током 2021. године је рађено углавном на текућем одржавању зграде, а већих инвестиција није било. Покушаћемо да у наредном периоду обезбедимо средства за израду пројекта како би конкурисали за програме енергетске ефикасности тј. за изолацију зграде и израду фасаде која је у веома лошем стању.

Кадровска структура

Број запослених у Центру за социјални рад је утврђен решењем Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, односно решењем надлежног органа града Краљево.

Табела бр. 1. Укупан број запослених према статусу у новембру 2021. години и извору финансирања:

Укупан број запослених радника према статусу запослених и извору финансирања:			
Статус запосленог	Финансира		Укупно радника
	Република	ЛС	
Радни однос заснован на неодређено време	33	14	47
Радни однос заснован на одређено време	3	0	3
У К У П Н О:	36	14	50

У 2021. години услов за старосну пензију и то право стекао је један дипл. правник а услов има и један социолог који није до сада поднео захтев за пензионисање. Истовремено због болести је право на инвалидску пензију остварила још једна стручна радница. Ово је био основ за нов захтев за запошљавање према ресорном Министарству, а поднет је захтев и комисији Владе за сагласност за запошљавање. У време подношења захтева број недостајућих радника је у односу на норматив је 6.

У зависности од расположивих ресурса Центар ће и даље наставити са праксом ангажовања стручних радника кроз програм стручне праксе, а тренутно је ангажовано два стручна радника на стручној пракси. Током 2021. године стручну праксу је реализовао један дипл. правник. Као и у претходној години због пораста броја захтева и забране запошљавања, и одлива стручних радника, квалитет услуга и поступак остваривања права је доведен у питање . Током 2022. године право на пензију стичу још два дипломирана правника – један ангажован на пословима секретара установе а један на пословима породично-правне заштите (један је отишао у пензију 2020 а један 2021.) и како је неизвесно је да ли ћемо и када добити сагласност за одлазеће дипл. Правнике а ове послове ће обављати само лица са скромним искуством у овој области комплетно функционисање установе може бити доведено у питање, јер у свим поступцима у установи је у већој или мањој мери нужно ангажовање правника. За сада се кроз прерасподелу послова међу службама обезбеђује поступање у складу са законима и роковима. Такође, током 2022. године се очекује пензионисање још једног социјалног радника, социолога и што је најделикатније, шефа рачуноводства и уколико не будемо добили подршку ЛС и ресорног Министарства, функционисање установе може бити доведено у питање, јер нам и иначе без овог одлива радника недостаје 6 стручних радника у односу на норматив.

Табела бр. 2. Структура укупног броја запослених стручних радника закључно са новембром 2021. према стручном профили и врсти финансирања:

Стручни профил радника	Извор финансирања		
	Број запослених	Република	Град
Социјални радник	18	14	4
Психолог	5	4	1
Педагог	3	3	0
Специјални педагог	2	2	0
Социолог	1	1	0
Дипломирани правник	6	4	2
Правник	3	0	3
друго	1	0	1
У К У П Н О:	39	28	11

Стручно усавршавање запослених

У циљу обезбеђивања услова за стицање и обнављање лиценце запослених стручних радника Центар за социјални рад има обавезу доношења годишњег плана обуке и усавршавања запослених.

Обавеза стручног усавршавања дефинисана је Законом о социјалној заштити, и одвија се према плану стручног усавршавања.

У циљу обезбеђивања потребних бодова за поступак лиценцирања, али и стицања нових и унапређења раније стечених знања, како би се квалитетније реализовала заштита осетљивих група корисника и обезбедило остваривање права из области социјалне заштите или координирале успешно активности на заштити корисника у 2022. години, наставиће се са обукама кроз акредитоване програме. Очекујемо да ће се због присутне пандемије у једном делу године већи број скупова али и обука организовати онлајн или кроз мање групе, зависно од епидемиолошке ситуације. Планирано је редовно присуство (непосредно или онлајн) семинарима и стручним скуповима ради даље континуиране едукације стручних, али других радника, што је у складу са обавезним лиценцирањем стручних радника, али и захтевима посла, пошто се проблематика са сталним друштвеним променама, усложњава.

И током 2021. године сви стручни радници су континуирано присуствовали стручним скуповима и едукацијама ради додатне едукације

и прикупљања бодова за лиценцирање, као и радници на финансијско-рачуноводственим пословима јер се и у овој области стално уводе новине. За већину радника Центра, према личним афинитетима и доступности акредитованих, програма организоване су групне обуке, што представља значајну уштеду у трошковима превоза, боравка и дневница, а унапређује квалитет рада са корисницима.

Сви стручни радници су испунили услове за обнављање лиценце, осим радница којима је због породилског одсуства рок за обнављање лиценце продужен. Ово говори о томе да је адекватно планирано стручно усавршавање радника и да се води рачуна о равномерном упућивању на обуке и стручне скупове.

Даљи процес едукација у циљу прикупљања бодова за ново лиценцирање зависиће од тога, шта буде понуђено у оквиру области у којој је едукација, због сложености посла, најпотребнија, али и од расположивих средстава и личног ангажовања стручних радника, али и од епидемиолошке ситуације. На основу прикупљених интересовања стручних радника и извештаја и предлога супервизора о областима у којима је потребно унапредити рад стручних радника, упућен је захтев Комори социјалне заштите са предлогом тема за обезбеђивање едукација. Уложиће се напори да се обезбеде обуке које се тичу процене статуса и интереса деце у ситуацијама високо конфликтних развода, израде функционалних налаза и мишљења као и обука које се тичу правних процедура и улоге органа старатељства у заштити права деце. Када су у питању старији суграђани и даље остаје потреба за унапређењем знања у области старатељске заштите и расплагања имновином штићеника.

Планирано је да Центар задржи активну улогу у организацији стручних скупова регионалног типа у циљу унапређења и размене стручних знања и искустава, јер за то имамо ресурсе, како техничке тако и кадровске. Били смо активни учесници на више завршних тематских конференција које су намењене заштити деце од радне експлоатације и других врста угрожавања права деце, као и едукација које се тичу поступака лишења пословне способности, актуелне теме које се тичу заштите миграната, улоге ЦСР у поступцима заштите од трговине људима.

Будући да су едукативни програми и озбиљније стручне обуке које унапређују знања стручних радника веома скупе, и током наредне године ћемо у оквиру наше установе организовати едукацију из прве године системске породичне терапије за читав регион у партнерству са Асоцијацијом системских терапеута која има европски сертификат за реализацију програма обуке за системску порочичну психотерпију, тако да ћемо добити 3 гратис места, што је веома значајно ако знамо да је годишња обука за једног полазника око 90.000,00 динара.

Током 2022. године наставиће се са праксом интерне едукације запослених на Стручном већу што је од изузетног значаја за квалитетан рад стручних радника.

Активно смо учествовали у процесу рада радне групе за измену Закона о социјалној заштити, најпре кроз давање предлога, а затим давањем мишљења на предложени текст, а крајем октобра 2020. директорка Центра је од стране ресорног Министра именована у радну групу за измену Закона о социјалној заштити и активно је радила током 2021. у групи на изради предлога измена Закона. Чланови смо више фокус група у Републичком заводу за социјалну заштиту који се тичу увођења промена у актуелну праксу у социјалној заштити.

Активни смо у раду Савета за безбедност, Комисије за решавање стамбених проблема грађана града Краљева коју је основала локална самоуправа. Представници наше установе су чланови тима који је ангажован на пројекту који се тиче унапређења стамбеног статуса Ромске популације за коју је то горуће питање, као и осипање из образовног система. Представник Центра за социјални рад ће вероватно имати значајну улогу у раду новооснованог Савета за социјалну заштиту чије оснивање смо годинама уназад предлагали.

Активни смо у раду Асоцијације центра за социјални рад и директорка је у УО, као и Удружењу стручних радника социјалне заштите и Комори социјалне заштите. Током 2021. године смо угостили и организовали седницу УО Асоцијације центара за социјални рад Србије .

Током 2021. године је основано удружење „Аргумент“ кога чине правници у систему социјалне заштите и представници ЦСР Краљево ће узети активну улогу у раду овог удружења.

На основу анализе података из праксе рађени су предлози пројеката који се тичу осетљивих група корисника. Реализовани су пројекти у партнерству са ОЦД у циљу подизања свести о значају превенирања али и препознавања сексуалног злостављања, али и других облика злостављања и занемаривања деце. Обухваћена је осетљива група ромских породица где је ризик изузетно висок. Овој осетљивој групи ће и кроз већи пројекат који реализује Град Краљево а где је ЦСР један од партнера бити обезбеђена социо-едукативна подршка у циљу јачања квалитета родитељства уопште. Били смо партнери „Човекољубљу“ у реализацији програма превенције породичног насиља у руралним срединама који је реализован као део већег пројекта оснаживања жена у руралним срединама.

Подржали смо женски центар „Милица“ и заједно са Саветом за родну равноправност учествовали у организацији и реализацији обележавања дана борбе против рака дојке.

Крајем 2021. године смо у партнерству са ОЦД конкурсом код Реконструктивног женског фонда добили у хитном поступку мања средства за реализацију програма превенције уговорених бракова.

Реализација програма је започета крајем 2021. и биће настављена током 2022. године.

Такође кроз партнерство са ОЦД смо једна од ретких установа која је од Министарства за људска и мањинска права добила мања средства за вишеструке програме подршке ромској популацији. Реализација овог програма ће трајати и током 2022. године.

Активни смо у свим кампањама за заштиту жртава трговине људима, током ове године завршавамо сегмент везан за унапређење родитељских компетенција у оквиру програма инклузивног предшколског образовања. Посебна пажња ће се посветити подизању нивоа квалитета комуникације (сарадничке и са корисницима), а кад год се јави потреба ради се на изради интерних упутстава за поједине процесе рада, а у циљу ефикасније организације рада где се процени да је то неопходно, а посебно у поступању у неодложним интервенцијама. У складу са постојећом пандемијом и инструкцијом надлежног Министарства од 11.03.2020. године, донета је Одлука о организовању радног времена током ванредног стања, Правилник о организацији рада у Центру за социјални рад током ванредног стања и Акциони план организација мера и функционисања Центра за социјални рад у условима пандемије вируса Корона. Крајем маја месеца 2020. урађена је допуна Акта о процени ризика. Предузете су све потребне мере и набављена заштитна опрема и примењиване процедуре. Ненајвљен инспекцијски надзор је током 2020. показао да су адекватно предузете све безбедносне мере у раду установе, што се одржало и током 2021. године. Иако рад установе никада није прекидан одређена организациона решења помогла су да иако смо у непосредном раду са странкама, и имали смо у једном периоду готово четвртину ковид позитивних из реда запослених, успемо да организујемо рад тако да смо одговорили на све захтеве корисника, али и свих институција са којима сарађујемо.

Редовно сагледавање оптерећености постојећих Служби и тражење могућности за равномерном расподелом послова биће један од кључних задатака током 2022. године, као и свих претходних година уз појачано ангажовање на запошљавању недостајућих радника.

Планирани послови и обим услуга који ће се финансирати у 2022. години из буџета локалне самоуправе у складу са Одлуком о социјалној заштити града Краљева

Тешко је у установи овог типа планирати број корисника, обим услуга и права који ће грађанима Краљева бити обезбеђени, јер су потребе непредвидиве и везане су често за изненадна дешавања у породицама корисника, али и саме промене и неусклађености у законским решењима у погледу остваривања права из неких других области, често доводе наше

суграђане у ситуацију да им је потребна помоћ наше установе. Планирамо оквирно, на основу броја корисника или остварених права из претходне године и на основу тренутних сазнања о неким променама, које ће утицати на статус суграђана, посебно у осетљивим категоријама. Анализа је рађена на основу података из евиденције закључно са 30.11.2021.

Планирана средства за права и услуге у складу са градском Одлуком о социјалној заштити града Краљева		
Назив права/услуге/програма	Планирана средства	Напомена
1. Социјалне помоћи	43.000.000,00	Ова средства су намењена обезбеђивању права на једнократне помоћи за различите намене дефинисане Одлуком о социјалној заштити града Краљева.
2. Прихватилиште и друге врсте смештаја	3.000.000,00	Из ових средстава се финансирају обезбеђена ургент места за збрињавање старих у Гер. центру Матарушка бања, Прихватилишту „Човекољубље“ Крагујевцу, ургент хранитељски смештај за децу и старе, за жртве насиља
3. Саветодавно терапијске и социјално-едукативне услуге	1.600.000,00	Из ових средстава се финансира рад Саветовалишта за предбрачне, брачне и породичне односе
4. Средства за финансирање редовне делатности Центра за социјални рад	30.529.000,00	Из ових средстава се финансирају плате радника које финансира локална самоуправа (14), текуће одржавање објекта, део комуналних трошкова, канцеларијског материјала, набавка опреме

Социјално становање у заштићеним условима је услуга која је у граду Краљеву развијена од 2005. године и до 30.11.2021. године овом услугом је било обухваћено 125 лица у два објекта (Берановац и Милунке Савић), јер су напустиле две особе које су користиле ову услугу а током године су усељене две самохране мајке, једна са четворо и једна са двоје деце. На основу ранијих искустава али и анализе актуелне ситуације уочава се тешкоћа око ревизије права, тј. прибављања документације о материјалном статусу лица која користе право на бесплатно становање а њихов материјални статус је на основу података које дају остали корисници права далеко повољнији. Ово је тешко утврдити јер поседују некретнине које су

у другим државама или се воде на срдонике, није могуће доћи до потпуних података о приходима, и сл. У овом делу је непоходна сарадња са Центром локалних услуга који реализује услугу и који би на основу праћења корисника могао да да информације о томе да ли и како корисници услугу користе. И поред опажених тешкоћа очекујемо да ће пружалац услуге унапредити систем праћења и подршке овој осетљивој групи и да ћемо кроз сарадњу успети да реализујемо ревизију права на услугу, и урадити анализу ефеката услуге.

Услугу Становање уз подршку младих који излазе из система социјалне заштите на крају 2021. године, не користи ни једна млада особа из града Краљева која је током те године изашла из система социјалне заштите. За ову намену су опредељена три стана која су комплетно опремљена. Нажалост структура корисника станова и све препознатљивији проблем недовољне припремљености младих које долазе из система социјалне заштите на самосталан живот – недовољно развијене радне навике, одговорност, адекватни вредносни ставови, рефлектују се и на ову услугу. И поред редовних обилазака, покушаја надзора (који вешто избегавају) дешава се да су станови који су били врхунски опремљени, прилично оштећени и траже стално одржавање. Иначе ради се о значајној услузи јер је намењена посебно осетљивој групи корисника, који су по изласку из система без породичне подршке и ова услуга им је веома значајна у фази преласка и организације самосталног живота.

Центар за социјални рад доноси решења за коришћење услуге, као и врши праћење коришћења права из области социјалне заштите или евентуално друге мере породично правне заштите, ако се за тим укаже потреба.

Услуга **Дневни Центар за старе** је прешла у надлежност новоосноване установе са око 300 корисника. Рад је организован кроз активности Клуба за стара лица, Сервиса за помоћ у кући и рад Геронтолошке амбуланте, чији се рад одвијао у простору Удружења пензионера. Како се не ради о лиценцираној услузи Центар за социјални рад не доноси решења за коришћење услуге, али кориснике усмерава на коришћење услуге када процени да то одговара потребама конкретног корисника. Услуга Дневни Центар за старе је до сада показала одличне ефекте, када су у питању стара лица, којима је за останак у природном окружењу потребна подршка. Из круга лица која користе услуге Дневног центра није било већег броја лица са потребом ургентног збрињавања, њихове потребе се ефикасно прате и услуга сваке године постепено шири и по броју корисника услуга, али и програмима који се старим лицима обезбеђују.

За остваривање права на услугу Сервис за помоћ у кући Центру се обратило и право је остварило и користило током године 98 корисника, а како је потреба за услугом изражена у руралним срединама са великим бројем старачких самачких домаћинстава, на основу анализе података

иницираћемо и својим активностима (неке су већ у току) покушати да помогнемо развој услуга у сеоским срединама.

За следеће податке пресек је рађен 30.11.2021. године.

За **накнаду трошкова сахране** у 2022. години су планирана средства од 1.500.000,00 динара. Ово право се обезбеђује за кориснике Новчане социјалне помоћи, као и лица који немају сродника, било да су у тренутку смрти били на смештају у некој од установа или у отвореној заштити. Како ово, и у ситуацијама када има сродника, представља велики трошак на породице оскудног имовног стања, има ситуација када се партиципира у делу трошкова кроз одобравање једнократних давања сродницима, за те намене, после документовања материјалног положаја у коме се породица налази. Тешко је предвидети тачан износ пошто трошкови варирају зависно од тога где су корисници на смештају, где се врши сахрањивање, какви су трошкови превоза и сл. Током 2021. године (до 30.11.) за ове намене је утрошено 1.152.461,38 динара за 48 корисника који су преминули током ове године. Упоредјујући са претходном годином имамо повећање броја сахрањених лица, за 19, а сам износ утрошених средстава је незнатно промењен јер трошкови зависе и од тога да ли се лица евентуално налазе на смештају ван Краљева и да ли је потребно поред трошкова сахрањивања платити и превоз посмрних остатака, трошкове капеле и сл. Треба напоменути да се у нашој локалној самоуправи готово не користи могућност да се за лица без сродника изврши обавештавање Института за анатомију Медицинског факултета, који у складу за Законом о здравственој заштити, врши бесплатно преузимање тела и користи их у научне сврхе и врши бесплатно сахрањивање. Покушали смо писаним обраћањем ЈКП „Чистоћа“ да се умање трошкови који се из буџета плаћају по овом основу бар за део одлагања венаца и цвећа, превоза од капеле до гробног места и сл. али нисмо наишли на разумевање.

У односу на претходну годину, а на основу броја корисника који се на нивоу године смештају, нису направљене веће измене у средствима која су планирана **за опрему корисника при смештају**. Узета је у обзир и чињеница да расте број старијих лица који се збрињавају кроз ургентни смештај, при чему су таква лица без икакве гардеробе и обуће, и то изискује бар основна средства како би били збринуте. Износи за опрему при смештају корисника значајно варирају и то не зависи само од броја лица која се смештају. Ова варирања настају због тога што се зависно од тога шта корисник има од сопствене опреме или му породица или сродници обезбеде, врши набавка опреме. Утрошак ових средстава зависи и од стандарда које поставља установа за смештај и да ли се инсистира на свим стандардима приликом смештаја, и да ли сама установа има нешто од

опреме. До сада смо успевали и да кроз појединачне донације очуване гардеробе од грађана обезбедимо опрему за смештај и у том делу имамо значајне уштеде у односу на планирана средства, али је у последњем периоду то све ређе, а и захтеви установа за опремање корисника при смештају су све већи. За 2022. годину је планирано 300.000,00 динара за опрему при смештају и 100.000,00 динара за путне трошкове сродницима приликом обилазака корисника на смештају, уколико немају средстава да то сами финансирају.

Сваке године, нашој установи се обрати један број **лица са територије других градова**, који се нађу у стању социјалне потребе у 2020. години са захтевом за доделу једнократне новчане помоћи за те намене је било 5 корисника, у 2021. години је само једно лице са друге територије искористило то право. Треба напоменути да су ова средства рефундирана од надлежног Центра за социјални рад. Сматрамо да је мали број ових корисника последица тога што надлежни Центри за социјални рад нису давали сагласност за исплату једнократних новчаних помоћи, било из разлога што нека лица перманентно на тај начин покушавају да дођу до новчаних средстава идући од Центра до Центра за социјални рад широм Србије или због недостатка новчаних средстава. За 2022. годину су планирана средства у износу од 50.000,00 динара што је непромењен износ у односу на претходне године.

У овом сегменту истичемо проблем тзв. бескућника-лица са других територија која се нађу у нашем граду, као и наших суграђана без обезбеђеног места боравка, који не желе смештај, збрињавање, али праве комунални неред, изазивају реакције пролазника. У ситуацији када се по процени психијатра ради о лицима који могу да штите своје интересе и то представља њихов животни стил и избор, наша установа нема могућности да реагује, осим саветодавно.

За **трошкове превоза ученика** планирана су средства од 2.000.000,00 динара. По реакцијма корисника ово право представља значајну помоћ породицама у стању социјалне потребе. У 2020. години је то право користило 62 ученика из породица са неповољном материјалном ситуацијом, а током 2021. године право је користило 60 ученика и на основу утрошеих средстава у 2021. години (1.685.514,01) су планирана средства за 2022. годину. Свакако је и појава епидемије и редукација превоза у једном периоду и организација наставе онлајн делом утицала на смањење броја деце која су ово право користила. Ово је заправо најбољи начин да се деца и породице у материјалном ризику, подрже и спречи њихова зависност од система социјалне заштите. Наиме, осим што се деци омогућава професионално оспособљавање и тиме повећава шанса за каснијим запошљавањем, омогућава се и њихова боља укљученост у социјалну средину, структурирано провођење времена и развој позитивних вредности, и смањује ризик од развоја дисфункционалних облика

понашања и подржава породица, у свом настојању да обезбеди пуни развој своје деце. Треба напоменути да се пред овога редовно финансирају трошкови превоза деце са сметњама у развоју која користе дневне боравке и то право је користило петоро деце.

За трошкове екскурзија и рекреативне наставе за децу из социјално угрожених породица планирају се средства и за 2022. годину она износе 200.000,00 динара. Ова давања су такође потребна како би се редуковао ризик од социјалне искључености деце из социјално угрожених породица и обезбедила боља интегрисаност у вршњачким групама. Број деце која користи ово право готово сваке године варира, као и сам узраст деце и самим тим и појединачна цена екскурзија. У претходној години је то право користило 9 деце. Напомињемо да су за децу на породичном смештају средства за ове намене обезбеђена из буџета Републике.

За трошкове лечења у 2022. години очекујемо обраћања за помоћ у лечењу што је годинама тренд а сада је условљен и епидемијом корона вирусом која и у фази лечења и опоравка захтева додатне трошкове пре свега додатке у витаминима и суплементима који нису на листи обавезних лекова, и за 2022. годину су планирана средства у износу од 3.500.000,00 динара. Корисници права на Новчану социјалну помоћ имају по том основу и право на здравствено осигурање и лечење, али често се јављају суграђани који нису корисници права на новчану социјалну помоћ, немају решену здравствену заштиту у крајње су неповољној материјалној ситуацији, а лечење је потребно неком члану породице, па је неопходно тада интервенисати. У 2021. години право на помоћ у лечењу је остварило 314 лица а донето је 364 решење, што значи да је било лица која то право нису остварила само једном. У односу на претходну годину повећање је око 10% и у броју лица и броју решења. Оно што је примећено је да су се хронични болесници нешто мање јављали јер је због ковид епидемије у великој мери и сам процес њиховог лечења био измењен а и кретање је било ограничено, а уобичајено они право на помоћ у трошковима лечења користе и у више наврата током године. Такође, потребно је интервенисати и око одлазака на лечење или прегледе ван града, или рехабилитацију. Иако постоје упути, честа је појава да корисници немају средства за одлазак. И поред тога што ће средства бити рефундирана, нарочито када су у питању деца, интервенишемо како не би услед одлагања, дошло до погоршања здравственог стања.

Ове године су значајна средства усмерена на помоћ у лечењу деце било у иностранству, било у Србији где су била потребна за учешће у лечењу средства родитеља. Из групације деце која су корисници права на додатак за ТНП, готово све породице где је познато да постоје повећани трошкови лечења а материјална ситуација је неповољна обезбеђено је право на ванредну увећану помоћ у трошковима лечења.

У делу одвајања средстава града за трошкове лечења смо у више наврата слали сугестије и нашем ресорном Министрству и Министарству здравља, ради постизања неких договора и инструкција око лечења лица у стању социјалне потребе, на начин да здравствено не буду угрожени, али да се приликом одређивања терапије поведе рачуна и о материјалном статусу корисника. Као посебан проблем се истиче и обим здравствених услуга које је у обавези да обезбеде установе за смештај, а шта од услуга мора да плати упутни Центар за социјални рад и питање статуса здравствених радника па и могућности и обима преписивања терапије, који је различито решен у установама за смештај корисника. Тако по захтеву установа за смештај обезбеђујемо средства за здравствене потребе наших суграђана на смештају, а износ, посебно за лица са комбинованим тешкоћама, није мали. За наредну 2022. годину планирана су средства за набавку **прехрамбених пакета**, у износу од 1.000.000,00 динара. Овај вид помоћи је посебно значајан за кориснике који не могу да остваре, из формалних разлога, нека материјална права, а помоћ у преживљавању им је у неком периоду неопходна, или за лица која не могу да располажу на прави начин новчаним средствима, или постоји ризик да би их ненаменски искористила и тако себе, или породицу, довела у егзистенцијални ризик (зависници од ПАС). Такође, овај вид помоћи је посебно значајан приликом обилазака корисника који живе у удаљеним сеоским пределима, где је набавка намирница отежана, посебно у зимском периоду. До краја новембра 2021. године подељено је 266 пакета већином у сеоским срединама. Из средстава намењених за једнократне новчане помоћи један део средстава се утроши за **унапређење услова становања корисника** (планирано је 450.000,00 динара) што је износ нешто мањи у односу на прошлу годину, јер смо током 2021. године у летњим месецима великом броју породица определили средства за унапређење стамбених услова. Ромске породице су и даље корисници који у највећем обиму ово право користе јер су и стамбени услови овог дела популације упадљиво најнепоповољнији. Посебно забрињава немогућност контролисања и планирања утрошка средстава и санирање стамбених услова без укључивања стручних људи. Тако се дешава да се исте породице годинама јављају истичући проблеме воде, прокишњавања, одрона, и сл. а да се при томе стално дају средства којима се проблеми не решавају на квалитетан начин. Како већ дужи низ година и поред истицања потреба нема издвојених средстава за елементарне и друге непогоде, дешава се, да се у нашу установу упућују суграђани који су претрпели пожар, поплаве и сл. Само током јесени 2021. године имали смо три велика пожара у породичним кућама, и било је потребно подржати новчано те породице. Изађе се у сусрет њиховим потребама али то није обим који би одговорио стварним потребама за санацију, па треба размислити о формирању одвојеног фонда за те намене. Ова средства обухватају и тренутне

(временски ограничене на највише три месеца у току једне године) партиципације у плаћању станарине, најчешће за самохране родитеље са децом, који се нађу у изузетно тешкој ситуацији, као подршка да се организују и обезбеде услове за живот деце, како не би дошло до издвајања деце, као и за жртве насиља у породици када је то потребно.

Једнократне новчане помоћи које не спадају у раније дефинисане намене, а које по фреквенцији спадају у најчешћи вид права за које се суграђани обраћају (чија намена се дефинише „за основне животне потребе“) и за које средства обезбеђује локална самоуправа, захтевају највећа издвајања, тј. планирање највише средстава. Током 2020. године донето је укупно 4.742 решења за једнократне помоћи за различите намене, а право је користило 3.757 лица. Током 2021. године (подаци до краја новембра) донето је 4.026 решења а право је користило 3.193 лице. Напомињемо да је програм рада рађен са подацима од 30.11.2021. и да се до краја децембра очекује расподела значајних и пораст броја решења и лица која право користе. Износ додељен за једнократне помоћи креће се у оквирима оног који је подељен прошле године. Уочљив је резултат интезивног рада дела пријемне канцеларије која се бави локалним правима. Извршена је потпунија процена потреба лица која се обраћају захтевима (континуирано праћење, циљани обиласци) и помоћ је усмеравана циљано тамо где је најпотренија и додељивани су већи износи него претходних година, тако да иако број захтева расте успевамо да одговоримо на потребе иако нема озбиљнијег повећања средстава за те намене. Томе је допринело и инсистирање на ограничавању броја једнократних помоћи на до три годишње, како је регулисано Одлуком о социјалној заштити града Краљева. Треба истаћи да континуирани рад са корисницима и планирање чак и једнократних давања тј, усмеравање да се права користе у зимском периоду, у периоду прекида примања Новчане социјалне помоћи, усмеравање средстава за потребе школовања, затим циљано према посебно осетљивим групама корисника-старима, неспособнима за рад, лицима са инвалидитетом, спада у врло стресан посао, јер је број лица многоструко већи од расположивих средстава, и стручни радници су, неретко, изложени негодовањима, примедбама па и претњама лица, чијим потребама нисмо у стању да одговоримо јер не спадају у листу приоритета. Овај вид помоћи остварују корисници Новчане социјалне помоћи-преко 50%. Овде треба истаћи, да смо један од ретких градова, који успева да у зимским периодима изврши расподелу средстава за набавку огрева и да правилним распоређивањем средстава током године, без значајнијег повећања трошења средстава из локалног буџета, успевамо да сваке године број лица обухваћених овом врстом помоћи, подижемо. У 2020. години ово право је остварило 1.312 породица и утрошено је 13.210.000,00 динара, а у 2021. години смо за те намене утрошили 15.300.000 динара, и право је остварило 1.091 породица. Из података се види да су утрошена већа средства а да је

број породица мањи јер је дошло до повећања цене огрева и опредељивана су већа средства по породици (углавном око 15.000,00 динара) за те намене. За 2022. годину смо планирали за те намене 15.750.000,00 динара. Део једнократних давања се користи за **регулисање личних карата, такси и остале документације**, која је корисницима потребна ради остваривања права. Право на личну документацију једно од основних људских права, али и законска обавеза и потребно је лицима у стању социјалне потребе омогућити да то право остваре. У претходној години је један део средстава утрошен и за личне карте лица која су под непосредном старатељском заштитом, и за замену здравствених књижица. Укупно утрошена средства за ове намене у 2020. години су износила 447,705,62 динара, у 2021. години је за те намене утрошено 419.004,60 динара, а за 2022. годину је планирано 500.000,00 динара.

За набавку уџбеника и школског прибора. Овим видом помоћи обухваћене су само најугроженије породице (корисници НСП, тј деца која похађају основну школу) и обухват породица овом врстом помоћи зависи од расподеле средстава и изражених потреба за друге намене. У 2020. години то право је користило 352 лица. Помоћ за те намене је у 2021. години користило 313 лица. За те намене је у 2022. години планиран износ од 1.700.000,00 динара.

Обавеза наше установе је да **обезбеди 24 часовну доступност и пружање услуга неодложних интервенција.**

Анализа података током неколико година, показује да се од 2017. године смањило број неодложних интервенција и сматрамо да је то последица примене Закона о спречавању насиља у породици. Наиме, примена овог закона је почела 01.06.2017. године и он је донео новину да полиција може потенцијалном насилнику изрећи хитне мере: удаљење починиоца из куће/стана или забрану да контактира жртву насиља и прилази јој. Ове мере могу трајати 48 сати, али их Основни суд може продужити за још 30 дана уколико за тим постоји потреба. Такође је предвиђена могућност да уколико дође до кршења изречених или продужених мера Прекршајни суд може починиоцу насиља изрећи казну затвора у трајању до 60 дана. Све ово је омогућило да жртве насиља остану у кући, а у највећем броју оне имају малолетну децу па и она са њима, тако да је смањен број интервенција и смештаја, као и додатна трауматизација жртве насиља и малолетне деце. Током 2020. године било је 33 неодложних интервенција и током интервенција реализован је смештај 15 лица. Током 2020. године је и рад у неодложним интервенцијама био озбиљно измењен. Пре свега се мисли на то да није било могуће издвајање и реализација смештаја јер је у једном периоду био потпуно обустављен смештај у установе, а затим само уз негативан PSR тест, те су се смештаји углавном реализовали у редовно радно време. Током 2021. се епидемиолошка ситуација мењала а и мењала

се могућност ургентног збрињавања и број неодложних интервенција је 63 а смештене су у неодложним интервенцијама 33 особе.

За потребе **интервентног смештаја** у 2022. су планирана средства у износу од 3.000.000,00 динара. Ови смештаји су краткотрајни и показали су се као изузетно ефикасан вид подршке, али и расте број остарелих или одраслих лица без икакве документације за које није могуће реализовати други вид збрињавања док се не обезбеди документација. Управо овај процес прибављања документације, пролонгира останак лица на ургент смештају, а како су капацитети врло оскудни то отежава рад. У Краљеву је то још специфичније пошто имамо избеглих и интерно расељених лица, која су без документације, и прибављање документације је прилично сложено, а лица због природе потреба морају бити заштићена неким обликом смештаја док се трајније не реши њихово збрињавање. Са друге стране имамо све већи број старачких, самачких домаћинстава без сродника, или са сродницима који занемарују бригу о старима, који одлажу смештај у институцију и остају у свом дому све док то не постане за њих угрожавајуће и тада морамо да интервенишемо кроз ургентно збрињавање. Потребно је даље унапређивати сарадњу са Општом болницом и Домом здравља, како би се механизми заштите и преузимања лица без породице са хоспиталног лечења, покренула правовремено и избегла потреба трошкова ургентног збрињавања. Било је покушаја да реализујемо уговор о сарадњи са директором Опште болнице за обезбеђивање једног места за ургентно ноћно збрињавање, јер би се на тај начин правила уштеда у средствима која се са градског буџета троше на услуге ургентног смештаја, али за сада то није реализовано. Кроз пројектне активности и кроз бројне медијске наступе и контакте са хранитељима и корисницима, радимо на мотивацији и проналажењу нових, потенцијалних, хранитељских породица за ургентно збрињавање. Крајем 2020. године смо због вишегодишње успешне сарадње са „Човекољубљем“ организацјом СПЦ, добили могућност да нам се у оквиру Прихватилишта које оснивају у Крагујевцу обезбеди бар једно место и за Краљево (потребе су веће али изискују средства) и потписан је 2021. са њима уговор од стране града Краљева јер се досадашње Прихватилиште које је радило при Геронтолошком центру Крагујевац, гаси. У 2021. години је и на резервисаним ургент местима у Геронтолошком центру Матарушка бања било током године смештено 11 корисника а на ургент смештају у хранитељским породицама је било смештено 10 лица.

Саветовалиште за предбрачне, брачне и породичне односе пружа услуге саветодавног и терапијског рада са појединцима и комплетним породицама, и зависно од средстава реализује и бројне превентивне програме, реализује трибине, едукативне ТВ емисије и сл. Број корисника саветодавно терапијских услуга у 2021. години је 172, од чега се непосредно радило са 12- торо деце, док је 10 породица користило услуге

правника. Када је у питању дистрибуција по полу, још увек су заступљеније жене као корисници ове услуге. Услугу су користиле 106 одраслих женских особа и 54 одрасле мушке особе. Број корисника, којима су услуге Саветовалишта потребне, је све већи, пошто и Суд изриче мере упућивања у Саветовалиште, а и у ситуацијама корективног надзора вршења родитељског права, породице се упућују у Саветовалиште, а рађено је и са починиоцима насиља. Почетком 2021. године кратак период су услуге пружане оболелима од короне телефоном или онлајн (то је иначе рађено по договору са Штабом током 2020.) Стога напомињемо да се приказани број корисника односи само на оне којима су услуге пружане кроз непосредни контакт у Саветовалишту. За обезбеђивање услуга Саветовалишта у 2022. години планирана су средства у износу од 1.600.000,00 динара.

Учешће Центра у развоју нових услуга на нивоу локалне заједнице

Ступањем на снагу Закона о социјалној заштити 2011. године, као и Правилника о нормативима и стандардима услуга социјалне заштите и Правилника о лиценцирању пружалаца услуга, улога Центра за социјални рад је значајно измењена.

Центар у складу са јавним овлашћенима и повереним пословима од стране Републике, врши процену статуса и потреба корисника, планира заштиту са корисником који партиципира у складу са способностима и обезбеђује права и издаје упуте за коришћење услуга, обезбеђује она права где се одлучује у управном поступку. У складу са наведеним Законом формиран је Центар локалних услуга града Краљева 2018. године, који је преузео пружање свих установљених услуга осим Саветовалишта за предбрачне, брачне и породичне односе за шта једино наша установа има обезбеђен кадар (три психотерапеута са четворогодишњом едукацијом из једног модалитета, од тога један са европским сертификатом, и неки од њих са једногодишњим или вишегодишњим сертификатима из других терапијских модалитета, док готово половина стручних радника има двогодишњу едукацију из психотерапије и статус саветника), али се очекује да у складу са Законом о социјалној заштити или новоформирана установа преузме услугу или се распише јавна набавка за пружање исте.

Континуитет у обезбеђивању наменских трансфера за развој и унапређење услуга социјалне заштите ствара услове да се развијају нове услуге, да се створе услови за њихово лиценцирање, као и да се пилотирају иновативне услуге социјалне заштите. Центар за социјални рад ће пратећи потребе корисника иницирати даље успостављање услуга према приоритетима осетљивих циљних група. Оно што у досадашњем раду препознајемо као приоритет је услуга Предах хранитељства најпре за породице деце са

инвалидитетом, а касније и за друге породице где је велики ризик од извајања чланова породице. Указујемо на то да се услуге могу обезбеђивати кроз процес јавне набавке од лиценцираних пружалаца услуге као и да је финансијски најисплативија регионализација у развоју услуга социјалне заштите. Новоформирана установа је кључна за највећи број услуга, у чему ће и даље током 2022. године имати потпуну подршку наше установе. Један део услуга у складу са Законом о социјалној заштити мора остати у надлежности Центра за социјални рад, мисли се на неодложне интервенције, ургентни смештај и слично. Крајем 2021. године је на иницијативу неуропсихијатријске службе ЗЦ Студеница одржан састанак са циљем да се сагледају могућности оснивања „Прихватилишта за бескућнике“. Уз разумевање и указивање на евидентну потребу за овом врстом смештаја у читавој Републици, указали смо на комплексност у успостављању услуге због веома високих стандарда за пружање услуге и на решења која пружа постојећи Закон о социјалној заштити кроз јавну набавку услуге од лиценцираних пружалаца и кроз повезивање на нивоу региона како би се цена по појединачном кориснику бар мало ублажила. Контактано је „Човекољубље“ који је лиценцирани пружалац услуге и договорене су даље процедуре које су у надлежности града Краљева.

Дефинисани приоритети Центра на унапређењу квалитета и доступности постојећих услуга

Приоритет 1: Деца и омладина

Циљна група деце спада у једну од најкомплекснијих и најосетљивијих и рад са овом групом корисника у највећем делу је дефинисан кроз поверене послове од стране Републике и одвија се према прописаним стандардима и процедурама и захтева високо специјализована знања како у фази процене, тако и третмана. Праћење појава са којима се сусрећемо у свакодневном раду и потреба за интервенцијом, указује на то да је специфичан начин живота, неповољна егзистенцијална ситуација и притисак на измењене породичне улоге, довела у питање породично функционисање а пре свега основну функцију породице – обезбеђивање услова за несметан развој сваког члана породице, посебно деце. Отуда развој све већег броја социјално неприхватљивог понашања и ризик од продубљивања и учвршћивања нефункционалних животних модела траже интервенцију стучних људи свих система па и нашег. Осмишљавање и организовање превентивних програма и активности, као и унапређење међусекторске сарадње, на заштити ове групе корисника (мислимо на децу пре свега) је сталан задатак на коме активно радимо. Различити субјекти реализују

програме превенције, али се углавном ради о тзв, секундарној превенцији која третира изражене или развијене проблеме и то нажалост парцијално (свако из своје области-Полицијска управа, школство, невладине организације), и недостају свеобухватни програми примарне превенције, који су сложенији и знатно скупљи. Како би реализовали неки програм којим би се деловало на оснаживање породице и породица се вратила у своју примарну функцију неге и васпитања деце аплицирамо код различитих донатора, а покушаћемо да средства обезбедимо и кроз партнерства са неким дугим институцијама и организацијама али и локалном самоуправом.

Током 2021. године су реализовани програми волонтерским радом наших стручних радника, као и захваљујући партнерству са ОЦД. Напомињемо да прихватамо сарадњу у свим случајевима када се ради о квалитетним садржајима и програмима, без обзира на то да ли су организатори друге институције и НВО, без обзира на идеолошке ставове и програме организација, уколико нису дискриминишући, или се директно не пропагирају кроз заједничку активност, па је ово позив на сарадњу свима који штите интересе деце града Краљева.

Реализовани су током 2021. године пројекти у партнерству са ОЦД у циљу подизања свести о значају препознавања и уважавања здравствених потреба деце и редовне вакцинације као превенције заразних и других болести. Обухваћена је осетљива група ромских породица где је ова проблематика и препозната и дала је видљиве ефекте. Значајан број деце је накнадно вакцинисан о чему нас обавештава служба педијатрије са којом је у том делу све квалитетнија сарадња. Овој осетљивој групи ће и кроз већи пројекат који реализује Град Краљево, а где је ЦСР један од партнера бити обезбеђена социо-едукативна подршка у циљу јачања квалитета родитељства уопште. Током пандемије корона вируса у партнерству са ОЦД обезбеђена је психолошка подршка хранитељским породицама и деци на хранитељству. Потписан је протокол о сарадњи са већим бројем ОЦД и институција, тј. формирана је локална мрежа подршке овој групи младих особа и овај пројекат и даље траје.

Приоритетни циљ 1.

И током 2021. године наша установа је активно учествовала у раду Локалног тима за борбу против трговине људима. Уз активну партиципацију у јавним активностима поводом обележавања међународних датума Светског и Европског дана борбе против трговине људима, наша установа препознаје своју улогу и значај у континуираном деловању, како на превенцији, тако и на препознавању ризика од свих

појавних облика трговине људима (заштитом од радне експлоатације и свих познатих видова експлоатације, како одраслих тако и деце). У циљу превенције трговине људима у пратнерству са ОЦД покушали смо да преко различитих конкурса обезбедимо стередиства за превенирање ове појаве у нашој средини, али на жалост нисмо добили подршку.

Просјачење спада у један од најчешћих видова експлоатације деце чиме се заправо врши злостављање или занемаривање деце. Центар за социјални рад је и до сада имао организоване активности са Полицијском управом у циљу спречавања злоупотребе деце у просјачењу у нашем граду и о томе има обавезу редовног обавештавања надлежног Министарства. Чини се да свест суграђана о обиму распрострањености ове појаве и негативним ефектима на свако конкретно дете, породицу и средину, још увек није довољно развијена, посебно код ризичних група. Током 2021. смо наставили активности у овој области пре свега са ПУ, али ово никако не би требало да остане у оквиру деловања само ових институција. Напомињемо да је сама пандемија утицала на реализацију и ових активности. Наиме, реаговали смо више у конкретним ситуацијама а мањи обим је био планираних акција. Овде је значајно ангажовање и локалних медија у циљу сензибилисања јавности за овај проблем који тражи наставак активности и у 2022.

Очекује се и веће ангажовање инспекције рада и на превенцији и спречавању, како би се сузбила радна експлоатација деце.

Такође ово је, једна од области на којој очекујемо и више активности Савета за безбедност града Краљева, као и савета за социјалну заштиту који је током 2021. године формиран.

▪ **Планиране активности** које ће бити спроведене у 2022. години су:

- Реализација превентивних програма намењених ризичним групама;
- Сензибилизација шире јавности за ризике и последице свих облика трговине људима;
- Укључивање у рад Савета за безбедност града Краљева;
- Укључивање у рад савета за социјалну заштиту;
- Наствак сарадње и подршка НВО у акцијама које превенирају просјачење и трговину људима уопште;
- Интезивирање сарадње са Центром за заштиту трговине људима;
- Унапређење сарадње са образовним системом.

▪ **Очекивани исход:**

Смањење ризика од свих облика трговине људима, а пре свега утицај на смањење појаве дечијег просјачења и радне експлоатације деце у граду Краљевоу.

▪ **Индикатори:**

- Број реализованих акција и број деце која су заштићена од експлоатације просјачењем;
- Број реализованих програма намењених спречавању свих облика трговине људима;
- Број реализованих ТВ емисија или трибина.

Приоритетни циљ 2

ЦСР Краљево ће наставити да даје свој допринос континуираном деловању МУЛТИСЕКТОРСКОГ ТИМ А ЗА ЗАШТИТУ ДЕЦЕ ОД ЗЛОСТАВЉАЊА И ЗАНЕМАРИВАЊА који ће функционисати у складу са одредбама потписница овог споразума. Мултисекторски приступ у процесу процене статутуса деце у породици која су у ризику од злостављања и занемаривања као и доношење и спровођење заједничких активности у оквиру планова заштите за дете (децу и породицу) показали су се као високофункционални приступи прилагођени најбољем интересу детета.

Планиране активности:

1. Превенција вршњачког насиља и свих других облика насиља над децом,
2. Реализација програма намењених оснаживању породице и родитељских капацитета;
3. Учешће на трибинама за превенцију свих облика социјално-неприхватљивог понашања деце и младих, као и насиља над децом;
5. Организовање повремених састанка Мултисекторског тима у ЦСР;
6. Организовање појединачних Конференција случаја;
7. Похађање акредитованих програма из ове области како би се унапредиле компетенције стручних радника за поступање у овој области заштите деце.

Очекивани исход:

1. Сензибилисана стручна јавност за препознавање и третирање насиља и подизање мотисаности свих потписница Споразума за активније ангажовање у мултисекторском тиму;
2. Јасније процедуре поступања у заштити деце у свим институцијама потписницама споразума;
3. Унапређени васпитни капацитети родитеља обухваћених превентивним програмима;
4. Унапређене компетенције стручних радника.

Индикатори:

1. Број пријава злостављања и занемаривања у популацији деце;
2. Број деце обухваћене превентивним програмима;
3. Број родитеља обухваћених превентивним програмима;
4. Број реализованих трибина;
5. Број стручних радника који су похађали акредитоване обуке.

Приоритетни циљ 3

Даљи рад на унапређење спровођења васпитних налога и посебних обавеза према малолетним учиниоцима кривичних дела и иницирање развоја услуге Дневног боравка за децу са поремећајима у понашању

Циљ је да у наредној години наша установа допринесе развоју координисаног и усаглашеног мултисекторског приступа у примени **васпитних налога**. Намера је да на овај начин на локалном нивоу делујемо у складу са савременим стандардима и дамо допринос организовању малолетничког правосуђа по мери детета. Примена васпитних налога као алтернативних корективних мера према малолетним починиоцима кривичних дела обезбеђује брзу и правовремену реакцију система према младој особи дајући јој тако прилику да редефинише постојећи и успостави пожељан систем вредности и тако више не учини ни једно кривично дело.

Са друге стране већ дужи низ година уочавамо потребу систематичног и организованог стручног рада са младима који су развили неке од облика друштвено неприхватљивог облика понашања. Породице често немају довољно контроле и васпитних компетенција или моћи, млади слободно време проводе неорганизовано и изложени су негативним утицајима вршњачких група младих са већ структурираним проблемима у понашању. Постојање дневног борвака са јасним програмом рада, би утицало на то да

млади у ризику своје слободно време проводе структурирано у активностима које подстичу развој и формирање адекватног вредносног система. Ово би истовремено била и подршка породицама које се често налазе у стању беспомоћности и повлаче се из родитељских улога. Преговори у граду Краљеви са представницима СОС села које је у реструктурисању указали су на могућност успостављања ове услуге у оквиру постојећих просторних капацитета села, што је добит и за град и за само СОС село, а пре свега за ову осетљиву групу.

Планиране активности:

- Континуирано промовисање значаја мултисекторског приступа у примени васпитних налога у локалној средини;
- Трасфер искустава добре праксе из других градова;
- Разматрање могућих тешкоћа и препрека и изналажење путева за превазилажење истих у локалној средини у околностима одсуства јасних процедура у виду подзаконских аката (трошкови осигурања за децу радно ангажовану, трошкови превоза...) у оквиру Закона о малолетним починиоцима кривичних дела;
- Тесна сарадња са Вишим јавним тужилаштвом и Вишим судом;
- Дефинисање свих расположивих ресурса у локалној заједници за реализацију васпитних налога.
 - Подршка у успостављању услуге Дневни боравак за децу са поремећајима у понашању;
 - Припрема и избор деце и младих који би били потенцијални корисници услуге;
 - Рад на мотивацији деце и младих као и породица за коришћење услуге Дневног боравка.

Очекивани исходи:

- Већи број изречених васпитних налога;
- Виши ниво отворености представника установа и предузећа за подршку младима којима је изречен васпитни налог;
- Добра међусекторска сарадња у процесу реализације ВН током трајања мере.
 - Извршен избор и млади укључени у коришћење услуге и редукован број кривичних дела, прекршаја и проблема у понашању код младих са проблемима у понашању који користе услугу Дневног боравка.

Индикатори:

- Број потписаних споразума о међусекторској сарадњи;
- Број изречених васпитних налога;
- Број успешно реализованих васпитних налога;
- Број рецидива код деце којима је као прва мера Вишег јавног тужилаштва изречен васпитни налог.
 - Број младих који су мотивисани за укључивање и користе услугу Дневног боравка;
 - Број породица које користе подршку у оквиру Дневног боравка;
 - Број рецидива код малдих који су укључени у Дневни боравак.

Ово представља континуирану активност обзиром на распрострањеност проблема, али је потребно и интензивирати ове активности због административних пропуста око потписивања споразума од стране локалне самоуправе. Само успостављање нове услуге захтева издвајање додатних средстава за финансирање услуге.

Приоритетни циљ 4

Приоритет 2: Остарела лица

На евиденцији Центра за социјални рад у последњих неколико година број остарелих лица је у порасту. Ово је и очекивано ако се зна да се и наша земља сврстава у ред старих земаља у односу на старосну доб својих становника. Није само пораст броја корисника, тај који поставља посебне захтеве у раду са овом групацијом корисника. Специфичност територије која је веома разуђена и велики број руралних средина које су знатно удаљене од града, па су им самим тим и ресурси недовољно доступни, изискују специфичан рад баш на територији града Краљева. Наиме, вишегодишње иселјавање из тих средина је довело до тога да у њима имамо велики број старачких, најчешће самачких домаћинстава, да нема ни млађих сродника или суседа који могу да буду непосредна подршка, па се долази до тога да они функционишу у свом окружењу доводећи себе у стања и здравствене запуштености, личне занемарености па и друге врсте егзистенцијалних ризика. При томе, они који су ментално очувани, а одбијају збрињавање, остајући у често врло неповољним условима, чак и

када су теже хронично оболели. Ово је посебно дошло до изражаја у време проглашења ванредног стања и ограниченог кретања старијих суграђана, када смо морали много више да интервенишемо преко помоћи у природним давањима, и наравно сваке године зими у време већих снежних падавима и у ситуацијама елементарних непогода. Чињеница, да су услед материјалне кризе, принуђености да раде више послова, одрасла деца често спречена да обезбеде бригу својим остарелим родитељима, доводи до тога да број остарелих лица на смештају у установи социјалне заштите расте. Овоме свакако треба додати и измене у вредносним ставовима и недовољну осетљивост за потребе старих, али и благе, или недовољно применљиване законске санкције у случају занемаривања старе и немоћне особе. Сиромаштво није мимоишло ову циљну групу и они су корисници Новчане социјалне помоћи у великом броју, углавном као појединци. Остарели корисници се све више јављају као корисници једнократних давања различите намене, али пре свега за набавку лекова или као помоћ у измиривању дажбина. Разлог за ово учестало јављање, осим све неповољније материјалне ситуације, је и то што остарели корисници одбијају да уђу у поступак остваривања права на сталну новчану помоћ, јер је за то неопходно да претходно туже своју децу за издржавање или ставе хипотеку на имовину. Право на туђу негу и помоћ остарели суграђани остварују на основу здравственог статуса у случају теже хроничне болести. Напомињемо да су критеријуми за остваривање права на туђу негу и додатка за увећану туђу негу изузетно строги и да по процени стручних радника који прате ову групу корисника, знатно већи број корисника има потребу за овом врстом помоћи, али остваривање тог права искључиво зависи од оцене лекарске комисије. Свим остарелим лицима се обезбеђују адекватни видови подршке у реализацији права која им припадају. Такође, Центар за социјални рад, ради на промовисању и унапређењу породичног смештаја за старе и за разлику од других средина имамо развијен хранитељски смештај за старе, те је на овој врсти смештаја у 2021. години било 19 лица, од тога 2 лица на сродничком смештају. Током 2021. године је завршен велики пројекат који је за циљ имао развој ургентног хранитељства за старе, што је био веома опсежан посао од информисања, промовисања, рада на групној и поједничаној мотивацији, обука, тако да сада имамо неколико нових обучених хранитеља у руралним срединама, али су то ресурси који још увек нису у пуној мери искоришћени.

Опис проблема

Већи број остарелих лица од 2.144 која се налазе на евиденцији наше установе (укупан број лица на евиденцији је иначе током 2021. године 12.

359 корисника) прима Новчану социјалну помоћ (180), или је смештено у установу социјалне заштите (број одраслих и старих лица на смештају је 256 и у сталном је порасту број захтева али је број места ограничен, нарочито у току претходне године због пандемије нпр. претходне године број лица на смештају је био 366), а најчешће су корисници додатка на туђу негу и помоћ (297). Известан број старих, који из разних разлога не желе смештај, а не испуњавају услове за регулисање права на Новчану социјалну помоћ, желе да своју старост проживе у свом дому, али су им потребне услуге подршке. Ту свакако највећи значај има услуга Помоћ у кући и у 2021. години је донето 47 решења од тога право на услугу осим старих користи 9 одраслих инвалидних лица (у 2020. је донето 57 решења). Такође, за побољшање квалитета живота извесном броју остарелих лица, који желе да остану у свом окружењу, потребно је наставити са активностима Дневног центра за старе, а чију реализацију и планирање програма је преузео Центар локалних услуга.

1. Стална потреба везана за подршку остарелим лицима којима ће се у 2022. години бавити Центар за социјални рад, је даља промоција и повећање броја корисника услуге Сервис за помоћ у кући као и унапређење услуге. Ову врсту услуге је у 2020. години користило 57 лица а у 2021. је услугу користило 47 лица. Потребне су сигурно много веће. Услугу обезбеђује Центар локалних услуга града Краљева.

▪ **1. Приоритетни циљ је унапређење квалитета живота остарелих и лица са инвалидитетом у оквиру свог дома.**

▪ **Планиране активности** које ће бити спроведене у 2022. години су:

- Процена потреба и доношење решења о коришћењу права на услугу Сервиса за помоћ у кући новим корисницима;

- Рад на информисању корисника и промоцији услуге, посебно у руралним срединама;

- обезбеђивање стручне подршке непосредним пружаоцима услуга из сегмената где је потребно унапредити знања о потребама корисника кроз сарадњу са ЦЛУ;

- Праћење тока и квалитета пружене услуге старим корисницима у сарадњи са Центром локалних услуга.

▪ **Очекивани исход:**

- Очуван стандард и повећан број корисника услуге којима је унапређен квалитет живота у примарној средини и самим тим смањено издвајање старих особа из примарног окружења.

▪ **Индикатори:**

- Број корисника који су остварили право на услугу;
- Повећан број корисника услуге Сервиса за помоћ у кући;
- Број заједничких планова;
- број реализованих програма додатне подршке;
- број новоангажованих геронтодомаћица.

2) Перманентна реализација активности намењених остарелим корисницима у руралним срединама

Имајући у виду специфичност територије која је веома разуђена и велики број руралних средина које су знатно удаљене од града, па су им самим тим и ресурси недовољно доступни, Центар за социјални рад перманентно организује активности које изискују специфичан рад на сеоском подручју. Вишегодишње иселјавање из тих средина је довело до тога да у њима имамо велики број старачких, најчешће самачких домаћинстава, да нема лица који могу да буду непосредна подршка, па се долази до тога да они функционишу у свом окружењу доводећи себе у стање и здравствене запуштености, личне занемарености па и друге врсте егзистенцијалних ризика. Центар је током 2021. завршио реализацију пројекта у сарадњи са Локалном самоуправом конкурсом код СИПР-у (тим Владе за социјално укључивање и смањење сиромаштва) којим је заправо покушао да крене у сусрет потребама суграђана у овим срединама кроз пилотирање услуга које су препознате као битне за ову популацију а то је унапређење услуге хранитељства за старе, пре свега, као и развоја услуге помоћ у кући у руралном подручју. Успешност ових почетних активности у највећој мери је зависила од сарадње са председницима МЗ. Морамо напоменути да смо са неким имали извршну сарадњу и да смо извршили значајно већи обухват лица на тим територијама и да смо успели да један број корисника уведемо у систем и омогућили им да остваре права и користе услуге које ће им омогућити да што дуже остану у свом окружењу. Тамо где је то било потребно, Центар је реаговао и пакетима хране. У овоме је значајну подршку пружио и члан градског већа задужен за рад са МЗ као и члан градског већа задужен за рад са институцијама. Центар је током 2021.

године наставио са неким активностима у овој области. Урађене су промоције ургент храништва, храништва за старе и услуге Помоћ у кући у неколико удаљених села на нашој територији у чему смо имали подршку „Човекољубља“ које су то омогућиле у оквиру свог ширег програма оснаживања жена у руралним срединама, (обухваћена су села Закута, Сирча, Опланићи, Бапско поље, Мрсаћ, Врба, и Заклопача). Као продукт раније започетог пројекта штампан је Водич за ургентно храништво за старе .

▪ Приоритетни циљ је унапређење квалитета живота остарелих лица у руралном подручју кроз повећану доступност права и услуга из домена социјалне и породично-правне заштите, посебно развој храништва за старије

▪ Планиране активности које ће бити спроведене у 2022. години су:

- Наставак планираних активност у сарадњи са председницима МЗ;
- Обезбеђивање пакета хране за најугроженије;
- Даљи рад на информисању корисника и промоцији активности развијања породичног смештаја за старе;
- Дистрибуција Водича за ургент храништво.

▪ Очекивани исход: Повећана доступност права и услуга из социјалне и породично-правне заштите и повећан број корисника којима је унапређен квалитет живота у примарној средини и самим тим смањено издвајање старих особа из примарног окружења, у руралним срединама регрутоване и нове породице које ће се бавити ургент хранишвом за старе.

▪ Индикатори:

- Број укључених села са руралног подручја;
- Број укључених лица у активност;
- Повећан број корисника услуге Сервиса за помоћ у кући у сеоском подручју;
- Регрутоване нове геронтодомаћице у руралним срединама;
- Број лица која су остварила нека права и услуге из социјалне и породично-правне заштите, посебно право на породични смештај;

- Број нових хранитељских породица у руралним срединама посебно број ургент хранитељских породица;
- Број подељених пакета хране;
- Број теренских обилазака;
- Број дистрибуираних Водича за урегнт хранитељство.

Приоритет 3: Особе са инвалидитетом

Опис проблема: Само на евиденцији наше установе као корисници неких права и услуга евидентирано је 1.597 особа са инвалидитетом (у односу на претходну годину повећање за 192). Најчешће се јављају првенствено као корисници права на додатак за туђу негу и помоћ, као и увећаног додатка на туђу негу и помоћ. Број одраслих особа са инвалидитетом у нашем граду је знатно већи јер многи од њих, услуге наше установе не користе. Искуства у раду са њима показују комплексност у задовољавању њихових потреба које проистичу из чињенице да им је за задовољење потреба, адекватну интегрисаност у средину и пре свега очување личног достојанства, кроз коришћење њихових способности и даљи развој и унапређење њихових вештина, знања и капацитета, потребна помоћ и ангажовање других особа.

Број деце током 2021. године која су остварила право на туђу негу, као и увећану туђу негу је 156. Имајући у виду да је задовољење њихових потреба и подршка њиховим породицама изузетно значајан задатак, Центар за социјални рад је унапредио сарадњу са Интерресорном комисијом и интезивирао помоћ и подршку овој осетљивој групи. Услуга Личног пратиоца чије пружање је од 2018. наставио Центар локалних услуга по свом оснивању се показала као најзначајнија за ову групацију корисника и наставиће се лобирање за проширивањем боја деце обухваћених овом услугом. Као посебан проблем на нивоу града уочава се недостатак службе за подршку раном развоју јер правремена дијагностика и ране интервенције пре свега код деце са сметњама у развоју имају непроценљив значај за њихов будући живот. У нашем граду не постоји комплетна служба Развојног саветовалишта иако смо били један од првих градова који је то успоставио. Највећи број родитеља даје податак да је приморан да плаћа логопеда јер обим онога што је за сада обезбеђено никако није у складу са потребама деце. Сви родитељи дају податак да приватно плаћају дефектологе готово свих усмерења. Крајем 2021. године је у нашем граду формиран тим за подршку раном развоју и два представника ЦСР су чланови тима. Током децембра реализована су два модула обука и очекујемо да ће овај тим којим координира служба

здравствене заштите, унапредити ову област. Осим употпуњавања служби за здравствену подршку свакако да ћемо у наредној години покушати да иницирамо бар пилотирање специјализованих услуга које би могле бар делом да одговоре на неке од развојних потреба деце са инвалидитетом или сметњама у развоју.

Овде пре свега мислимо на то да је кроз средства обезбеђена пројектом код ресорног министарства удружење „Аутизам“ из Краљева уз подршку града Краљева али и приватних донатора у потпуности реконструисао и обезбедило простор за рад Дневног боравка за децу и младе са поремећајима из спектра аутизма али и другим проблема у менталном развоју. Предстоји дуг поступак да се упоредо са пилотирањем услуге обезбеде предуслови за лиценцирање и успостављање услуге у пуном обиму, у чему ћемо им обезбедити пуну подршку.

Уочава се и проблем недовољне интегрисаности младих особа са инвалидитетом по окончању школовања. Заправо све већи број породица указује на социјалну изолацију као тешкоћу која се рефлектује на квалитет живота ових особа па је важно започети активности на развоју услуга за ову групу корисника у виду дневних услуга у заједници, а поменути Дневни боравак ће делимично овај проблем редуковати али даљи развој система и програма подршке предстоји.

Персонална асистенција је услуга која је предвиђена Одлуком о социјалној заштити града Краљева. Услугу је током 2021. године користило 7 лица, тј. Једно лице мање у односу на 2020. годину, а услугу је пружао Центар локалних услуга, а услугу **лични пратилац** детета је користило 33 деце, а потреба за овом услугом је изражена. Обе ове услуге су по подацима које су водитељи случаја добили од самих корисника су пружани у знатно мањем обиму током пандемије корона вируса у складу са препорукама за превенцију ширења пандемије.

Ова услуга је предвиђена Одлуком о социјалној заштити града Краљева из 2018. године. Ове две услуге пружа новоформирана установа, а Центар за социјални рад ће наставити да ради процену и доноси одлуке о коришћењу права на услугу и у 2022. години.

Приоритетни циљ је боља интегрисаност и унапређење квалитета живота особа са инвалидитетом, деце и одраслих

▪ **Планиране активности које ће бити спроведене у 2022. години су:**

- Праћење потребе за услугом лични пратилац детета и персонална асистенција и доношење нових решења о праву на коришћење наведених

услуга и давање иницијатива за проширењем броја лица која су обухваћена услугама;

- Промоција услуга и иницирање унапређења развијених услуга и иницирање постепеног увођења нових услуга;

- Уколико се обезбеде средства планира се додатно пилотирање специјализованих видова подршке деци и младима са сметњама у развоју до успостављање услуга;

- Конкурси кроз различитих донатора за реализацију програма намењених овим циљним групама.

▪ **Очекивани исход:**

- Повећање броја корисника наведених услуга;

- Квалитативно унапређење услуга.

▪ **Индикатори:**

- Број корисника персоналне асистенције;

- Број корисника личног пратиоца детета;

- Број пилотираних иновативних специјализованих услуга подршке – Дневни боравак, посебни програми подршке.

Приоритет намењен свим узрасним категоријама корисника: Жртве насиља у породици

Опис проблема:

Закона о спречавању насиља у породици који је ступио на снагу 01.06.2017. у великој мери је утицао на ову област. Овим се законом уређује поступање државних органа и установа у спречавању насиља у породици и пружање заштите и подршке жртвама насиља у породици. Због свих промена усложио се и интензивирао рад и поступање Интерног тима за заштиту од насиља у породици при Центру за социјални рад. У току 2021. године интензивно је радила Група за координацију где су именовани и запослени из Центра и где се у сарадњи са осталим члановима израђују индивидуални планови заштите и подршке жртви и предлажу јавном тужилаштву мере за окончање судских поступака. Све новине захтевале су додатно ангажовање свих државних органа и институција, а

посебно у делу ефикасности сваког система и спремности на увремењену размену информација и добро познавање надлежности и обавеза сваког система. Оно што се препознаје као област за даље унапређење рада је већа партиципација жртава у изради индивидуалних планова.

Имајући у виду значај Закона и промоције новина а препознајући посебно изражен проблем у руралним срединама, Центар је у сарадњи са „Човекољубљем“ одржао у 2021. у шест села трибине о превенцији насиља у породици, са посебним освртом на жене жртве насиља у руралним подручјима, као и стара лица која су све чешће жртве насиља у породици. Покушаћемо у партнерству са ОЦД да преко средстава које опредељује локална самоуправа појачамо активности у руралним срединама.

У нашој установи је током 2021. године рађено са 319 новоевидентираних жртава породичног насиља, 59 реактивираних и 293 лица са којим је рад настављен током 2021. а започет је 2020. години. У складу са Протоколом код неких пријава насиља није било потребе за радом наше установе (већ су предузете мере од стране других институција, странке нису прихватале сарадњу, не ради се о породичном насиљу ...).

По евиденцији којима наша установа располаже хитне мере су изречене према 353 лица који су потенцијални починиоци насиља у односу на 421 жртву. На групи за координацију је донето 53 плана заштите жртава насиља у породици што је знатно мање у односу на прошлу годину. Оно што је препознато је пад новоевидентираних жртава насиља у породици (2020. је било 415) али не треба занемарити чињеницу да се ради о специфичној години, години пандемије када је привремено долазило и до промена у функционисању породица – пораст породичне кохезије код функционалних и породица са благим облицима дисфункционалности, а са друге стране понављање насилних образаца у дубоко дисфункционалним породицама.

Приоритетни циљ:

Усклађена подршка жртвама породичног и партнерског насиља, унапређење међуинституционалне сарадња на локалном нивоу, пуна примена свих законских измена које воде ефикаснијем санкционисању насилника и квалитетној заштити и подршци жртвама насиља, као и синхронизован и ефикаснији рад на превенцији насиља.

Планиране активности у 2022. години

- Редовни састанци Групе за координацију и активирање и периодични рад ранијег мултисекторског тима;

- Организација трибина и округлих столова како за шире становништво тако и интерних са циљем да се унутар самих институција и организација које раде на овој проблематици сви запослени додатно сензибилишу и унапреде свој рад и упознају са изменама у закону које унапређују ефикасност заштите од насиља у породици;
- Континуирана едукација свих запослених у Центру за социјални рад у овој области, унапређење рада интерног тима и интерних процедура;
- Додатна обука стручних радника кроз акредитоване програме са циљем заштите деце жртава насиља.

▪ **Индикатори:**

- Број састанака мултисекторског тима и број обрађених случајева насиља;
- Број реализованих трибина;
- Број састанака стручног већа посвећених овој тематици са циљем унапређења процедура;
- Број додатно едукованих стручних радника;
- Број састанака Групе за координацију и мултисекторског тима;
- Број донетих планова заштите.

План информисања локалне заједнице

- Центар ће, у складу са законским обавезама и Правилником о организацији, нормативима и стандардима рада, информисати грађане локалне заједнице о пословима и програмима које реализују и о чему одлучују у вршењу јавног овлашћења;
- Правима из социјалне и породично-правне заштите које корисници могу да остваре преко ЦСР-а, као и о начинима како да их остваре;
- Новоидентификованим потребама корисника и капацитетима ЦСР-а да одговори на те потребе;
- Годишњем извештају о раду за 2021. годину и годишњем плану рада за 2022. годину;
- Активностима ЦСР-а у ванредним ситуацијама (поплаве, земљотреси, клизишта, миграције, ратови, пандемије);

- Превентивним програмим и пројективним активностима;
- Посебна пажња ће се усмерити на то да информације о правима и услугама, као и начинима остваривања истих допре до најрањивијих група корисника.

Циљне групе које ћемо информисати:

- Редовно достављање извештаја о раду Центра и посебних података на захтев Локалне самоуправе и надлежног Министарства;
- Организације/институције других система у локалној заједници са којима сарађујемо;
- Локална самоуправа, као оснивач Центра;
- Локалне политичке странке, као најчешћи доносиоци одлука;
- Локални привредни субјекти;
- Организације цивилног друштва;
- Локални и национални медији.

Начин и теме комуникације ће обухватати:

0

- Разговоре и трибине са грађанима, представницима месних заједница, организацијама цивилног друштва, неформалним групама.
- Организација обележавања значајних датума као што су Међународни дан старих током октобра месеца, као и Дана особа са инвалидитетом, Дана породице, Дана борбе против трговине људима, и сл.
- Саопштења за јавност (континуирано везано за делатност и рад Центра у целини), а кроз 4 конференције за медије и ванредно информисање о свим пројектним активностима.
- Гостовање на локалним медијима по позиву. Тим за информисање локалне заједнице чине директор, руководиоци служби и супервизори. У складу са ранијим налогом надлежног Министарства установљена је обавеза достављања плана медијског представљања Центра за социјални рад надлежном Министарству, што тражи активнију сарадњу са локалним медијима у смислу планирања како наших тако и њихових активности. Ранија инструкција која је обавезала директоре Центара за социјални рад да обавесте медије да је потребно да се за иступање у медијима претходно затражи сагласност Министарства је од стране Министарства за бригу о породици и демографију нешто измењена што отвара простор за више извештавања како о самом раду Центра за социјални рад, тако и реаговања на актуелне социјалне проблеме. Истовремено, Министарство је обавезало директоре Центара за социјални рад да обавесте медије да је потребно да се за иступање у медијима претходно затражи сагласност Министарства. Ово нас доводи у позицију да не можемо да реагујемо на натписе или информације објављене у медијима везаним за социјалну проблематику,

што није интерес грађана ни Центра као институције. Закон о заштити података о личности нас такође спречава да реагујемо на изјаве корисника чак и када оне нису истините, осим да дамо уопштена тумачења, што тражи појачану одговорност медија у информисању и адекватнију сарадњу.

План поступња у ванредним ситуацијама

Закон о ванредним ситуацијама ова стања дефинише као: стање када су ризици и претње или последице катастрофа, ванредних догађаја и других опасности по становништво, животну средину и материјална добра, таквог обима и интезитета да њихов настанак или последице није могуће спречити или отклонити редовним деловањем надлежних органа и служби, због чега је за њихово ублажавање и отклањање неопходно употребити посебне мере, снаге и средства уз појачан режим рада.

То су пре свега земљотрес, поплава, бујица, јаке кише, атмосферска пражњења, град, суша, одроњавање или клизање земљишта, снежни наноси и лавина, екстремне температуре ваздуха, нагомилавање леда на водотоку, епидемија заразних болести, епидемија сточних заразних болести и појава штеточина и друге природне појаве већих размера, које могу да угрозе здравље и живот људи или проузрокује штету већег обима, као и тероризам, рат и ратна разарања.

Иако зимски период не представља ванредну ситуацију, због климатских промена имали смо прилике да у више наврата реагујемо слично поступању у ванредним ситуацијама, као и у ситуацијама пожара. Током зиме смо извршили ванредна хитна збрињавања старих лица у установе, привремена збрињавања деце у ургент смештај, додатно снабдевање намирницама и храном што ћемо и убудуће чинити. У циљу превенције, осим редовних, вршимо ванредне обиласке старих и немоћних лица која немају породицу, шаљемо позиве свим месним заједницама да укажу на старе и немоћне који се могу наћи у стању посебне потребе, и то ћемо и у наредној години чинити.

Град Краљево је формирао Штаб за ванредне ситуације. Кризним штабом руководи градоначелник, а поред осталих чланова у њихов састав улази и директор Центра за социјални рад. Директор ЦСР је особа задужена за координацију тима за ванредне ситуације у ЦСР, у који улазе сви руководиоци служби. Координатор једном дневно (по потреби чешће) информисе тим у складу са информацијама са којима располаже Штаб, а чланови тима на основу сазнања са којим располажу везано за стања у којима се налазе лица на евиденцији као и нови корисници, информису преко координатора Штаб о стању на терену. Особа задужена за мониторинг и извештавање је лице које мења директора у његовој одсутности.

Година пандемије корона вирусом изискивала је координирану сарадњу са Кризним штабом града Краљева и посебно је у првим месецима пандемије и ограничавања кретања грађана интервенсано кроз помоћ пре свега најстаријим суграђанима али и породицама у ризику, најчешће кроз натурална давања пакета хране, која су дистрибуирана већим на адресе, док је мањи број преузет у Центру за социјални рад. У тим месецима је због предика рада у неким делатностима било потребно интервенисати материјалним давањима према породицама пре свега са малом децом и оболелим члановима, које су остале без прихода јер су радно способни чланови породице остајали без послова (рад у шуми, повремене послове у угоститељству, неки грађевински послови).

1. Фаза брзе процене се односи на првих 72 сата кризне ситуације. Обухвата процену стања и утврђивање приоритета и потреба корисника (актуелних и нових), у складу са планом кризног штаба локалне самоуправе. За потребе одласка на терен, у овој фази потребна су средства у износу од 150.000,00 дин. Због овакве ситуације потребно је повећати број радника на пријему и израдити план ротације стручних радника због евентуалне велике преоптерећености.

