



BOŠ
БЕОГРАДСКА
ОТВОРЕНА
ШКОЛА

UDRUŽENJE
SVETIONIK



SANĐAČKI
ODBOR
ZA LJUDSKA
PRAVA



ReAkt



#EY
ЗА ТЕБЕ

PREPORUKE ZA UNAPREĐENJE SOCIJALNIH USLUGA U NOVOM PAZARU

PREPORUKE ZA UNAPREĐENJE SOCIJALNIH USLUGA U NOVOM PAZARU

Autori i izdavači:

Sandžački odbor za ljudska prava i slobode

Udruženje Reakt

Udruženje Svetionik

Novi Pazar

Septembar, 2024.

Izrada ovog istraživanja omogućeno je uz finansijsku pomoć Evropske unije. Za njegovu sadržinu odgovorani su isključivo izdavači i ona nipošto ne odražava stavove Evropske unije.

UVOD

Socijalne usluge predstavljaju temeljni stub podrške građanima, posebno onima iz marginalizovanih i ranjivih grupa, pružajući im neophodnu pomoć i omogućavajući dostojanstven život. U savremenom društvu, uloga socijalne zaštite je od suštinske važnosti za postizanje socijalne pravde, jednakosti i inkluzije. U tom kontekstu, razvoj i unapređenje socijalnih usluga nisu samo obaveza lokalnih samouprava, već i ključni element u ostvarivanju dugoročnog društvenog blagostanja i stabilnosti. Imajući ovo u vidu, Sandžački odbor za ljudska prava i slobode, u saradnji sa udruženjima Reakt i Svetionik, u okviru projekta pod nazivom „Izrada preporuka i mapiranje potreba socijalne zaštite u Novom Pazaru“ realizovali su istraživanje o socijalnim uslugama u Novom Pazaru. Istraživanje je realizovano u periodu od januara do avgusta 2024. godine.

Osnovni cilj ovog projekta bio je motivisanje organizacija civilnog društva na aktivno učešće u kreiranju politika socijalne zaštite u Novom Pazaru. U istraživanje su uključeni građani, Centar za socijalni rad, lokalna samouprava, organizacije civilnog društva i drugi relevantni akteri. Istraživanje je obuhvatilo mapiranje usluga koje su najpotrebnije građanima, kao i analizu postojećih usluga. Nakon analize, izrađene su preporuke za unapređenje postojećih i implementaciju novih usluga koje su prepoznate kao prioritetne. Ove preporuke su predstavljene donosiocima odluka sa ciljem da budu usvojene od strane Grada Novog Pazara i uvrštene u akcioni plan socijalne zaštite. Osim mapiranja i analize postojećih usluga socijalne zaštite, projekat je za cilj imao i podizanje svesti građana i organizacija civilnog društva o aktuelnoj situaciji i mogućnostima putem informativne kampanje. Kampanja je bila usmerena na organizacije civilnog društva i građane, sa akcentom na motivisanje organizacija za aktivno učešće u poboljšanju socijalne zaštite.

Dugoročni cilj projekta je stvaranje održivog i inkluzivnog sistema socijalne zaštite u Novom Pazaru, usklađenog sa evropskim standardima. Preporuke koje proističu iz ovog istraživanja usmerene su na razvijanje novih socijalnih usluga koje bi mogle efikasnije odgovarati na potrebe lokalne zajednice, kao i na jačanje kapaciteta postojećih pružaoca usluga. Takođe, naglašava se važnost uključivanja građana, posebno iz ranjivih grupa, u proces planiranja i implementacije socijalnih usluga, čime bi se osiguralo da one zaista odgovaraju potrebama onih kojima su namenjene. Predložene promene imaju dubok uticaj na reformski proces u kontekstu pristupanja Srbije Evropskoj uniji, olakšavajući proces pregovora u poglavlju 19 i predstavljajući stabilan i funkcionalan sistem socijalne zaštite, što je ključno za pridruživanje Evropskoj uniji.

Zahvalnost dugujemo učesnicima u ovom procesu, posebno lokalnoj samoupravi i njenom Odeljenju za socijalnu zaštitu, Centru za socijalni rad, udruženjima pružaocima socijalnih usluga, kao i svima koji su doprineli svojim učešćem i pružanjem informacija u izradi ove studije. Njihova predanost i saradnja su bili neophodni za sveobuhvatnost i kvalitet finalnog dokumenta.

PREPORUKE

U nastavku su predstavljene preporuke za unapređenje socijalnih usluga u Novom Pazaru, koje proizilaze iz obimnog istraživanja i detaljnog mapiranja postojećih usluga. Ove preporuke su formulirane na osnovu temeljite analize prikupljenih podataka, kao i identifikacije ključnih potreba i prilika za poboljšanje kvaliteta i dostupnosti socijalnih usluga za sve građane:

- 1. Monitoring i evaluacija usluga.** Periodično sprovođenje monitoringa i evaluacije usluga socijalne zaštite ključno je za osiguranje njihovog kvaliteta i efikasnosti. Ovaj proces treba uključiti redovna istraživanja zadovoljstva korisnika, kao i dubinske analize koje će pružiti detaljan uvid u karakteristike i performanse usluga. Monitoring i evaluacija omogućavaju prepoznavanje jakih i slabih strana postojećih usluga, kao i prilika za unapređenje u smislu kvaliteta, kvantiteta, i dostupnosti. Formirati multidisciplinarnu radnu grupu koja će uključivati predstavnike lokalne samouprave, organizacija civilnog društva i same korisnike usluga. Ova radna grupa će imati zadatak da kontinuirano nadgleda i vodi procese monitoringa i evaluacije. Rezultati ovih procesa biće ključni za ažuriranje strateških planova, unapređenje postojećih usluga i razvoj novih inicijativa koje odgovaraju potrebama zajednice.
- 2. Sprovođenje dodatnih istraživanja.** Ovo podrazumeva potrebu za dubljim razumevanjem trenutnog stanja, izazova i mogućnosti u okviru postojećih usluga socijalne zaštite u ovom gradu. Cilj ovakvih istraživanja je da pruže detaljan uvid u specifične potrebe lokalnog stanovništva, da identifikuju nedostatke i praznine u postojećem sistemu, te da omoguće razvoj novih strategija za unapređenje i proširenje tih usluga. Ova istraživanja bi mogla uključivati analizu korisničkih iskustava, dostupnosti i kvaliteta usluga, kao i saradnje između različitih institucija koje pružaju podršku. Rezultati istraživanja bi zatim poslužili kao osnova za donošenje informisanih odluka i poboljšanje efikasnosti socijalne zaštite u Novom Pazaru.
- 3. Unapređenje lokalnog strateškog okvira** za socijalnu zaštitu predstavlja osnovu za održiv i efikasan razvoj usluga u zajednici. Ovo podrazumeva redovno ažuriranje strateških dokumenata i definisanje jasnih strateških pravaca koji će biti temelj za buduće planiranje i implementaciju. Prioritet je zagovaranje donošenja nacionalne strategije socijalne zaštite, koja će poslužiti kao krovni okvir, a potom i kreiranje lokalnih akcionih planova i drugih relevantnih dokumenata koji će biti u skladu sa nacionalnom strategijom i specifičnostima lokalne zajednice. Uključiti sve relevantne aktere, uključujući lokalne vlasti, nevladine organizacije, i stručnu javnost u proces izrade i unapređenja strateških dokumenata. Kreirati akcione planove koji će biti konkretni, merljivi i usmereni na efikasno rešavanje identifikovanih problema u oblasti socijalne zaštite, uz redovno praćenje njihove implementacije.

4. **Proširenje obuhvata i kapaciteta usluga** socijalne zaštite od ključnog je značaja za odgovor na rastuće potrebe zajednice, posebno u područjima kao što su usluge ličnih pratilaca, dnevni boravci za ranjive grupe i vikend predah. Ovo proširenje će omogućiti širem broju ljudi da dobiju potrebnu podršku i smanjiti liste čekanja, što je posebno važno za najugroženije kategorije stanovništva. Obezbediti dodatna sredstva za zapošljavanje i obuku stručnog kadra putem projekata finansiranih od strane lokalne samouprave i donatorskih organizacija. Paralelno s tim, raditi na povećanju broja geronto domaćica i vozila za pružanje pomoći u kući, kako bi se osiguralo da i korisnici u ruralnim sredinama imaju pristup potrebnim uslugama. Ovime se postiže ravnomernija raspodela resursa i efikasnija podrška svim delovima zajednice.
5. **Povećanje finansiranja i diversifikacija izvora.** Kako bi se osigurala održivost i kvalitativno unapređenje usluga socijalne zaštite, neophodno je povećati finansijsku podršku na lokalnom nivou, uključujući povećanje budžeta i namenskih transfera od lokalne samouprave. Istovremeno, diversifikacija izvora finansiranja treba da postane prioritet, kroz razvoj socijalnog preduzetništva, intenziviranje saradnje sa nacionalnim i međunarodnim donatorima, i apliciranje na njihove pozive za finansiranje projekata. Aktivno uključivanje lokalne zajednice kroz fundraising kampanje takođe može značajno doprineti prikupljanju sredstava i podizanju svesti o važnosti ovih usluga. Formirati specijalizovane timove unutar lokalne samouprave i civilnog sektora, zadužene za pisanje i implementaciju projekata koji će obezbediti dodatna sredstva. Ovi timovi bi trebalo da razviju strategije za socijalno preduzetništvo i fundraising kampanje, kao i da uspostave trajne kontakte sa donatorima i partnerima. Povećanje sredstava i diversifikacija izvora finansiranja omogućiće stabilnost i dugoročno unapređenje socijalnih usluga.
6. **Informisanje građana.** Da bi socijalne usluge bile efikasne i dostupne, neophodno je da građani budu adekvatno informisani o svojim pravima, dostupnim uslugama i uslovima za njihovo ostvarivanje. Razvijanje sveobuhvatne strategije informisanja koja obuhvata različite medije, uključujući televiziju, radio, društvene mreže, i distribuciju informativnih brošura, ključno je za postizanje ove svrhe. Informisani građani su bolje opremljeni da koriste dostupne usluge, što doprinosi njihovom socijalnom uključivanju i poboljšanju kvaliteta života. Kreirati i sprovesti medijske kampanje u saradnji sa lokalnim medijima i platformama društvenih mreža, usmerene na različite ciljne grupe unutar zajednice. Distribucija informativnih brošura kroz javne institucije, kao što su škole, zdravstvene ustanove i socijalne službe, dodatno će doprineti dostupnosti informacija. Takođe, organizovati radionice i seminare koji će omogućiti građanima direktan pristup informacijama i podršci.
7. **Smanjenje stigme i destigmatizacija korisnika.** Stigma povezana sa korišćenjem socijalnih usluga može predstavljati ozbiljnu prepreku za korisnike u ostvarivanju njihovih prava i pristupu neophodnoj podršci. Smanjenje stigme zahteva promišljene i kontinuirane aktivnosti koje će promovisati pozitivne aspekte korišćenja socijalnih usluga, osnažujući korisnike i podižući svest zajednice o značaju ovih usluga. Destigmatizacija korisnika je ključna za njihovu socijalnu inkluziju i poboljšanje ukupnog društvenog prihvatanja. Sprovesti kampanje i edukativne programe koji će istaknuti pozitivne primere korisnika socijalnih usluga i ukazati na važnost njihove podrške.

Aktivnosti mogu uključivati javne govore, medijske kampanje, i radionice koje se bave temama socijalne inkluzije i prava korisnika. Saradnja sa lokalnim liderima, školama i organizacijama civilnog društva može dodatno podržati ove napore u smanjenju stigme i promovisati inkluzivnije društvo.

8. **Uvođenje novih socijalnih usluga** prepoznatih kao prioritetne od strane građana od suštinskog je značaja za odgovaranje na rastuće potrebe zajednice. Neke od ključnih usluga uključuju Prihvatište za žrtve nasilja, psihološko savetovanište za mlade, savetovanište za brak i porodicu, dnevni boravak za stara lica, i klubove za mlade. Pre pune implementacije, neophodno je sprovesti pilot projekte kako bi se testirala efikasnost, održivost i relevantnost ovih usluga u lokalnom kontekstu. Ovo će omogućiti prilagođavanje usluga prema specifičnostima zajednice i povećati šanse za njihov uspeh. Predlaže se realizacija pilot projekata u saradnji sa nevladinim organizacijama, lokalnom samoupravom i relevantnim stručnjacima. Obezbediti potrebna finansijska sredstva kroz apliciranje na donatorske projekte i nacionalne fondove. Paralelno sa time, raditi na obuci kadrova i razvoju infrastrukture koja će podržati ove nove usluge. Ova strateška ulaganja omogućiće dugoročnu održivost i proširenje mreže socijalnih usluga u zajednici.
9. **Unapređenje radnih uslova i kadrova.** Poboljšanje radnih uslova i povećanje broja zaposlenih u socijalnim službama ključno je za unapređenje kvaliteta usluga socijalne zaštite. Ovo uključuje povećanje plata, obezbeđivanje beneficiranog radnog staža, kontinuiranu obuku zaposlenih, i bolje usklađivanje broja zaposlenih sa potrebama korisnika. Poseban fokus treba staviti na ustanove poput Centra za socijalni rad i Doma za stare, koje se često suočavaju sa kadrovskim deficitom. Paralelno sa time, važno je povećati kapacitete pružalaca usluga kroz licenciranje većeg broja organizacija civilnog društva, kao i unapređenje infrastrukture. Kroz partnerstvo sa lokalnom samoupravom, nevladinim sektorom i donatorskim organizacijama, raditi na kontinuiranom poboljšanju radnih uslova i povećanju broja kvalifikovanih stručnjaka. Obezbediti obuke i sertifikacije za zaposlene kako bi se osigurala njihova kompetentnost i motivacija. Unaprediti radno okruženje kroz modernizaciju opreme i objekata, što će doprineti efikasnijem radu i boljem pružanju usluga korisnicima.
10. **Otvaranje pružaoca socijalnih usluga prema zajednici** ključno je za unapređenje interakcije korisnika sa širom društvenom sredinom, čime se podstiče njihova socijalizacija i uključenost u svakodnevni život zajednice. Raditi i na povećanju transparentnosti i odgovornosti u pružanju usluga. Posebna pažnja treba biti posvećena integraciji korisnika staračkih domova i dece sa smetnjama u razvoju, kroz organizaciju redovnih zajedničkih događaja, radionica, i kulturnih aktivnosti. Otvaranje dnevnih boravaka dostupnih široj populaciji omogućava korisnicima da provode vreme sa drugim grupama iz zajednice, čime se stvara inkluzivno i podržavajuće okruženje. Uspostaviti redovne programe i aktivnosti koje će omogućiti korisnicima socijalnih usluga da se integrišu u lokalnu zajednicu. Organizovati zajedničke događaje i kulturne aktivnosti u saradnji sa lokalnim organizacijama, školama i kulturnim centrima. Otvaranjem dnevnih boravaka i drugih prostora za zajedničke aktivnosti, omogućiti korisnicima da aktivno učestvuju u životu zajednice, što doprinosi razvoju inkluzije i smanjenju socijalne

izolacije. Takođe i promocija volonterizma u sektoru socijalne zaštite i uključivanje volontera iz šire zajednice.

11. **Pojednostavljenje administrativnih procedura.** Administrativne procedure često predstavljaju značajnu prepreku za pristup socijalnim uslugama, posebno za ranjive grupe. Pojednostavljenje ovih procedura i smanjenje papirologije, uz uvođenje elektronskih prijavi i digitalizaciju procesa, ključni su za olakšavanje pristupa i povećanje efikasnosti sistema socijalne zaštite. Digitalizacija će omogućiti brži i lakši pristup uslugama, smanjenje administrativnog opterećenja, i transparentnost procesa. Uvesti elektronske prijave i digitalne platforme koje će omogućiti korisnicima lakši pristup informacijama i uslugama. Raditi na obuci zaposlenih za korišćenje novih tehnologija i osigurati tehničku podršku za korisnike. Pojednostavljenjem procedura, smanjiće se vreme potrebno za obradu zahteva, a korisnici će brže i lakše ostvarivati svoja prava
12. **Uvođenje sistema za pravičnu raspodelu socijalnih usluga.** Ovo se odnosi na implementaciju mehanizma koji obezbeđuje da svi korisnici imaju jednak pristup socijalnim uslugama, sprečavajući nejednakosti u kojima pojedini korisnici mogu koristiti više usluga, dok drugi ostaju bez pomoći. Jedan od načina na koji se ovo može realizovati je kreiranje centralizovane baze podataka koja bi evidentirala sve korisnike, dodeljujući im jedinstveni identifikacioni broj za praćenje korišćenja usluga. Kroz procenu specifičnih potreba svakog korisnika, sistem bi obezbedio raspodelu usluga na način koji omogućava svakom korisniku da dobije odgovarajuću podršku, istovremeno sprečavajući prekomerno korišćenje usluga od strane pojedinaca i osiguravajući da niko ne bude zapostavljen.

Cilj ovih preporuka je temeljna analiza, unapređenje postojećih i implementacija novih socijalnih usluga, koje su identifikovane kao ključne u okviru projekta „Izrada preporuka i mapiranje potreba socijalne zaštite u Novom Pazaru“. Dodatni cilj projekta bio je podizanje svesti građana i organizacija civilnog društva o trenutnoj situaciji i prilikama za unapređenje. Ove preporuke su plod zajedničkog istraživanja koje su sprovedla udruženja Sandžački odbor za ljudska prava i slobode, Reakt i Svetionik, a njihova primena zavisi od usvajanja i eventualnih izmena od strane lokalne samouprave, što bi omogućilo značajna poboljšanja u oblasti socijalne zaštite. Detalji istraživanja i rezultati dostupni su na internet stranicama udruženja koja su učestvovala u izradi ovih preporuka.

Novi Pazar

03.09.2024.god.

Sandžački odbor za ljudska prava i slobode

Udruženje Reakt

Udruženje Svetionik