



BOŠ
БЕОГРАДСКА
ОТВОРЕНА
ШКОЛА

UDRUŽENJE
SVETIONIK



SANDŽAČKI
ODBOR
ZA LJUDSKA
PRAVA



ReAkt



#EY
ЗА ТЕБЕ

STAVOVI GRADANA O SOCIJALNIM USLUGAMA REZULTATI ANKETE



STAVOVI GRAĐANA O SOCIJALNIM USLUGAMA U NOVOM PAZARU

REZULTATI ANKETE

Autori i izdavači:

Sandžački odbor za ljudska prava

Udruženje Reakt

Udruženje Svetionik

Novi Pazar

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 su ključni faktor u pružanju podrške građanima, naročito onima iz ugroženih slojeva društva, omogućavajući im pristup neophodnim resursima za dostojanstven život. U današnjem društvu, socijalna zaštita igra vitalnu ulogu u promovisanju socijalne pravde, jednakosti i inkluzije. Razvoj i poboljšanje socijalnih usluga predstavljaju ne samo odgovornost lokalnih vlasti, već su i esencijalni za ostvarivanje dugotrajnog blagostanja i stabilnosti zajednice. U skladu s tim, Sandžački odbor za ljudska prava i slobode, u saradnji sa organizacijama Reakt i Svetionik, pokrenuo je projekt "Izrada preporuka i mapiranje potreba socijalne zaštite u Novom Pazaru". Ovaj projekt, realizovan od januara do avgusta 2024. godine, obuhvatio je temeljno istraživanje potreba građana Novog Pazara za socijalnim uslugama, kao i evaluaciju postojećih usluga. Rezultat ovog istraživanja su konkretne preporuke za unapređenje i uvođenje novih usluga koje su identifikovane kao prioritetne.

Projekt se koncentriše na detaljno mapiranje dostupnih usluga, analizu njihove efikasnosti i procenu informisanosti građana o istim. Kroz sveobuhvatnu evaluaciju, istraživanje je usmereno na identifikaciju izazova i prilika za napredak, stvarajući temelj za razvoj efikasnijih politika i socijalnih usluga koje će adekvatno odgovoriti na potrebe lokalne zajednice.

Predstavljeno istraživanje nudi dubinski uvid u socijalne usluge u Novom Pazaru, sa akcentom na informisanost građana i njihove percepcije o kvalitetu i dostupnosti tih usluga. Anketiranje, koje je obuhvatilo reprezentativni uzorak populacije, rezultiralo je dragocanim podacima koji reflektuju sadašnje stanje i ukazuju na moguće pravce razvoja socijalnih usluga unutar zajednice.

Anketiranje je sprovedeno dvostrukim pristupom: distribucijom upitnika putem društvenih mreža i direktnim kontaktom sa građanima tokom organizovanih uličnih akcija. Ovaj pristup omogućio je širok spektar odgovora i perspektiva, što doprinosi sveobuhvatnosti i relevantnosti prikupljenih informacija. U okviru istraživanja, anketirano je 230 građana Novog Pazara, što je omogućilo detaljno sagledavanje nivoa informisanosti o postojećim uslugama socijalne zaštite, kao i prikupljanje mišljenja i predloga za unapređenje i inovacije u pružanju usluga.

Rezultati ovog istraživanja imaju za cilj da informišu javnost, ali i da posluže kao osnova za razvoj strategija koje će unaprediti socijalne usluge u Novom Pazaru. Predlozi i mišljenja građana su od neprocenjive vrednosti za kreiranje usluga koje će u potpunosti odgovarati potrebama zajednice, te se očekuje da će ovaj izveštaj imati značajan uticaj na buduće odluke u oblasti socijalne zaštite.

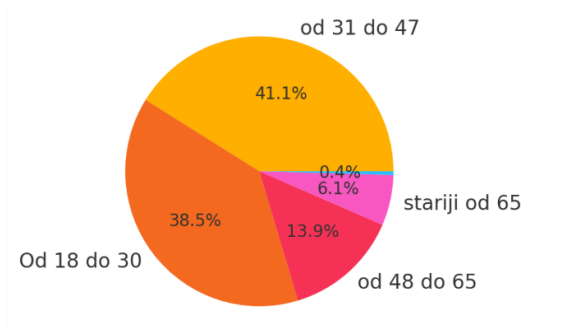
ANALIZA I ISPITIVANJE STAVOVA GRAĐANA

Prikupljeni podaci su analizirani korišćenjem kombinacije kvalitativnih i kvantitativnih analiza. Kvalitativni podaci iz intervjua su tematski kodirani i analizirani kako bi se identifikovali ključni obrasci i uvidi. U cilju ispitivanja stavova i stepena informisanosti građana Novog Pazara o uslugama socijalne zaštite realizovano je anketiranje građana. U anketiranju je učestvovalo 230 građana. 40 građana je učestvovalo u uličnoj akciji i anketirano uživo dok je 190 građana popunilo online anketu deljenu na društvenim mrežama nosioca projekta i partnera. U nastavku je prikazana struktura uzorka i odgovori ispitanika.

STRUKTURA UZORKA OBUHVAĆENOG ANKETIRANJEM

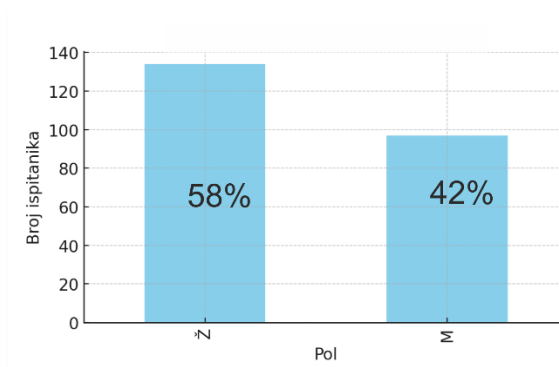
Grafikon 2.

Uzorak u odnosu na godine starosti



Grafikon 3.

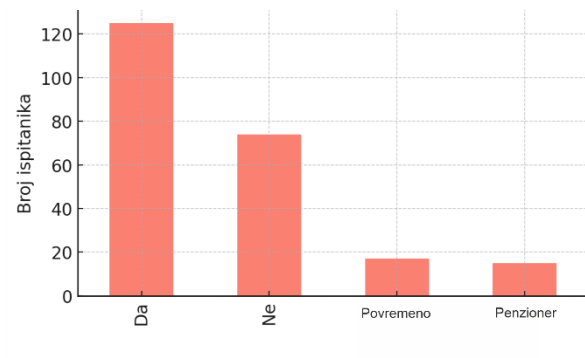
Uzorak u odnosu na pol



Kada je reč o starosnoj strukturi učesnika (grafikon 2.), raspoređeni su na sledeći način: 38,5% je bilo u starosnoj grupi od 18 do 30 godina, 41,1% je bilo u grupi od 31 do 47 godina, 13,9% je bilo u grupi od 48 do 65 godina, dok su ostatak činili učesnici stariji od 65 godina. Oko 58% uzorka činile su žene, dok su 42% činili muškarci (grafikon 2.).

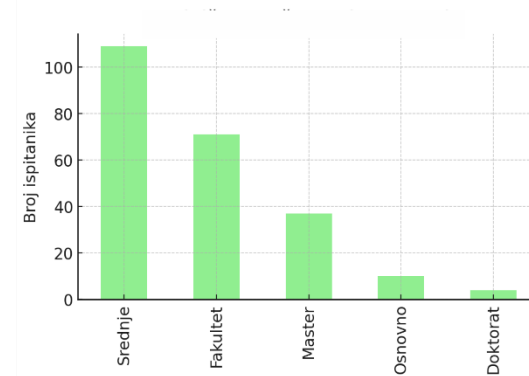
Grafikon 4.

Uzorak u odnosu na zaposlenje



Grafikon 5.

Uzorak u odnosu na obrazovanje

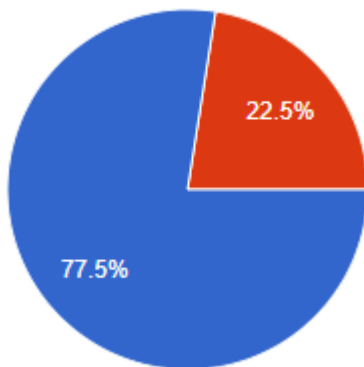


Najveći broj učesnika, njih 47,2%, ima srednje obrazovanje. Slede 30,7% učesnika sa završenim fakultetom, dok 16% ispitanika poseduju master diplomu. Preostali učesnici imaju osnovno ili doktorsko obrazovanje (grafikon 5.). Najveći procenat učesnika, odnosno 54,1%, je zaposleno i nalazi se u radnom odnosu. Nezaposlenih je 32%, dok preostali deo čine penzioneri i osobe koje povremeno rade (grafik 4.).

Odgovori ispitanika

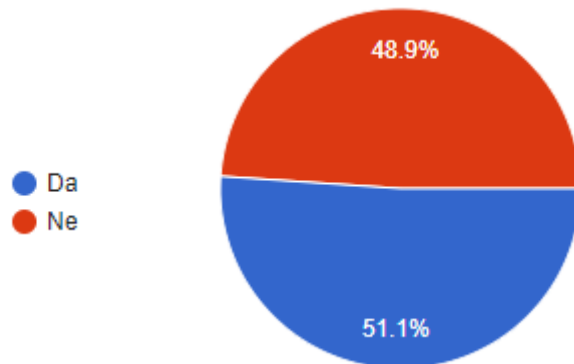
Grafikon 6.

Da li ste vi ili neko koga znate korisnik neke usluge zaštite?



Grafikon 7.

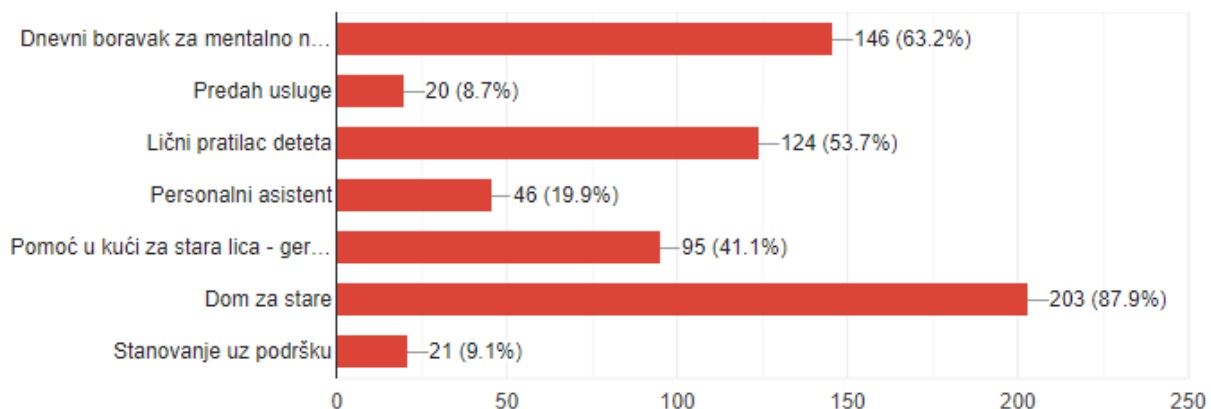
Da li ste čuli za termin korisnik usluge socijalne "socijalne zaštite" ?



51,1% učesnika ankete koristi neku uslugu socijalne zaštite, dok preostalih 48,9% ne koristi nijednu uslugu socijalne zaštite (grafikon 7.). Ukupno 77,5% učesnika je čulo za termin "socijalne usluge," dok 22,5% nije upoznato s tim pojmom (grafikon 6.).

Grafikon 8.

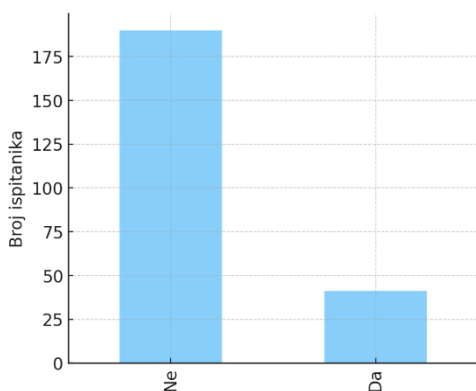
Da li znate koje sve usluge socijalne zaštite postoje u Novom Pazaru (možete označiti više polja)



Anketa ukazuju na relativnu informisanost ispitanika (grafikon 8.) u odnosu na usluge socijalne zaštite. Prepoznaje se različiti stepen informisanosti imajući na umu o kojoj usluzi je reč, pa tako procenat ispitanika koji su upoznati sa uslugom varira od 8.7% kada je reč o usluzi Predah smeštaja, do 87.9% kada je reč o usluzi Domskog smeštaja.

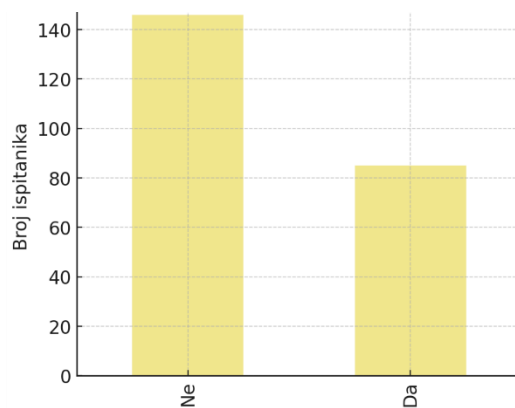
Grafikon 9.

Da li imate neophodne informacije o uslugama soc. zaštite, ko ih pruža i kako se sprovode?



Grafikon 10.

Da li znate gde se mogu dobiti informacije o uslugama socijalne zaštite u Vašem gradu?

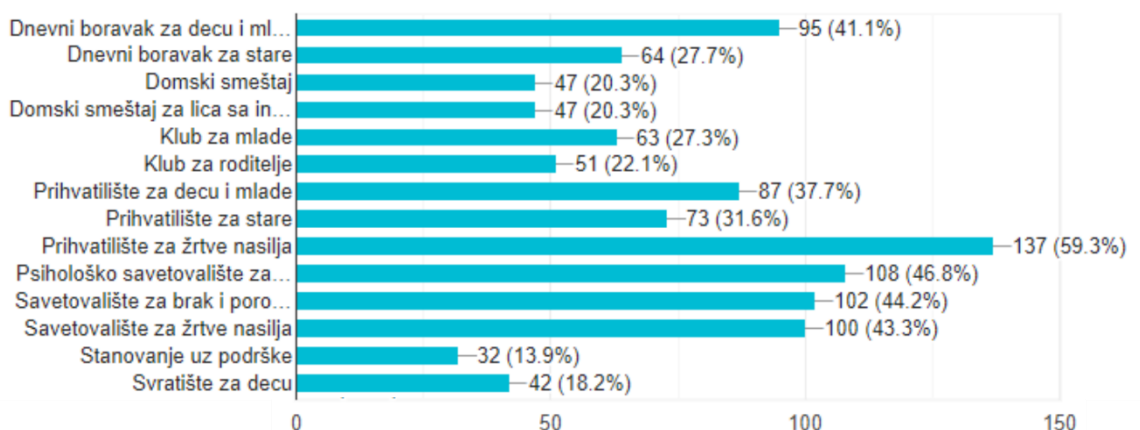


Na pitanje "**Da li znate ko pruža usluge socijalne zaštite?**", 64,1% učesnika je odgovorilo da to čini centar za socijalni rad, 1,7% je navelo udruženja građana, dok je 34,2% učesnika odabralo odgovor "oboje."

Grafikon 11.

Koje usluge su po Vašem mišljenju prioritetne za uvođenje u našem gradu

(zaokružiti dve):



Anketirani građani su najviše istakli **potrebu za uvođenjem** (grafikon 11.) prihvatilišta za žrtve nasilja, psihološkog savetovališta za mlade, i savetovališta za brak i porodicu kao prioritetne usluge za naš grad. Pored toga, značajan broj ispitanika prepoznaje važnost otvaranja dnevnog boravka i prihvatilišta za decu i mlade. Pored toga, izrazili su interesovanje za uvođenje dnevnog boravka za stare, kluba za mlade, kluba za roditelje, domskog smeštaja, i domskog smeštaja za lica sa invaliditetom. Postoji i značajna potreba za svratištem za decu i stanovanjem uz podršku.

Građanima je takođe bilo ponuđeno da identifikuju i izdvoje ključne grupe koje smatraju najugroženijima i najpotrebnijima za socijalnu zaštitu u zajednici. Na osnovu njihovih odgovora, ističu se sledeće kategorije:

Starije osobe: Najveći broj odgovora ukazuje na to da su starije osobe prepoznate kao najpotrebnija grupa za socijalnu zaštitu. Učesnici su često naglašavali potrebe starijih osoba, posebno onih koji su sami, nemaju adekvatnu podršku, ili su u lošijem socio-ekonomskom položaju. Odgovori kao što su "starijim osobama," "starijima koji nemaju nikoga da brine o njima," i "starijim građanima" ukazuju na jasnu potrebu za podrškom i uslugama koje mogu poboljšati kvalitet života ove populacije.

Deca: Deca su takođe često pomenuta, s posebnim naglaskom na decu sa smetnjama u razvoju, decu bez roditelja, i decu sa problemima ponašanja. Odgovori poput "deci sa smetnjama u razvoju," "deca bez roditelja," i "deci sa problemima ponašanja" pokazuju da postoji značajna potreba za specifičnim uslugama i podrškom koja može pomoći ovoj grupi u prevazilaženju njihovih izazova i poboljšanju njihovog razvoja.

Mladi: Mladi su prepoznati kao jedna od ključnih kategorija kojoj je neophodna dodatna pomoć i podrška u različitim aspektima života. Poseban fokus stavljen je na potrebu za podrškom u očuvanju mentalnog zdravlja, što uključuje dostupnost psiholoških usluga, prevenciju stresa i anksioznosti, kao i razvijanje emocionalne otpornosti. Takođe, mladi su izrazili potrebu za smernicama prilikom odabira karijere, uključujući podršku u obrazovanju, savetovanju o izboru zanimanja i pomoći u pronalaženju prvog zaposlenja. Pored toga, naglašena je važnost stvaranja prostora i prilika za lični razvoj, socijalizaciju i aktivno učešće u društvenim aktivnostima, kako bi se osnažila njihova uloga u društvu i unapredio kvalitet života mladih generacija.

Žrtve nasilja: Žrtve nasilja su takođe prepoznate kao ključna grupa kojoj je potrebna dodatna podrška. Učesnici su ukazivali na potrebu za posebnim uslugama za žrtve nasilja, uključujući nasilje u porodici.

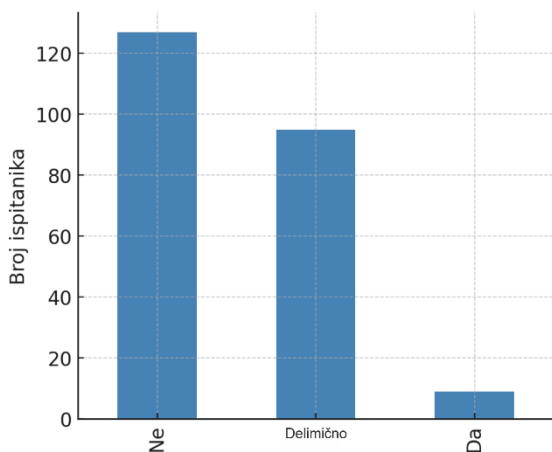
Odgovori kao što su "žrtve nasilja," "žrtve porodičnog nasilja," i "žrtve nasilja u porodici" sugerišu da je neophodno pružiti dodatnu pomoć i zaštitu ovoj grupi kako bi se osigurala njihova sigurnost i podrška.

Osobe sa smetnjama u razvoju i invaliditetom: Ova grupa je takođe značajno prepoznata u odgovorima. Učesnici su spominjali potrebu za podrškom osobama sa smetnjama u razvoju i osobama sa intelektualnim i fizičkim invaliditetom. Odgovori kao što su "osobe sa smetnjama u razvoju," "osobe sa intelektualnim smetnjama," i "romska deca" ukazuju na potrebu za specijalizovanim uslugama koje će adresirati specifične potrebe ove populacije.

Socijalno ugrožene grupe: Postoji i prepoznata potreba za podrškom socijalno ugroženim grupama, uključujući porodice sa niskim primanjima, samohrane roditelje, i druge materijalno ugrožene osobe. Odgovori poput "socijalno ugroženim porodicama," "materijalno ugroženim grupama," i "samohrane majke" pokazuju da je potrebno obezbediti dodatnu pomoć kako bi se poboljšali uslovi života i osigurala osnovna materijalna pomoć za ove grupe.

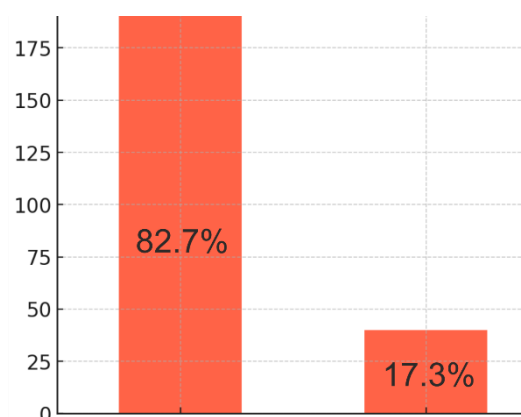
Grafikon 12.

Da li mislite da su ljudi vašem okruženju upoznati sa socijalnim uslugama koje su im na raspolaganju?



Grafikon 13.

Da li znate kako da ostvarite pravo Na usluge socijalne zaštite?



Na pitanje "Da li mislite da su ljudi u vašem okruženju upoznati sa socijalnim uslugama koje su im na raspolaganju" (grafikon 12.) 55% učesnika je odgovorilo da nisu, dok je 41,1% odgovorilo da su delimično upoznati. Preostali deo učesnika smatra da su ljudi u njihovom okruženju potpuno upoznati sa dostupnim socijalnim uslugama. Čak 82,7% ispitanika ne zna kako da ostvari pravo na usluge socijalne zaštite, dok samo njih 17,3% je upoznato sa tim kako ostvariti ovo pravo (grafikon 13.).

Na pitanje u anketi koji su najčešći problemi sa kojima se građani suočavaju pri pokušajima da zadovolje svoje osnovne potrebe su:

Nedovoljna informisanost: Najveći broj odgovora ukazuje na to da je nedovoljna informisanost ključni problem. Građani često ne znaju kako da zadovolje svoje osnovne potrebe, koje usluge su dostupne, niti koja su njihova prava. Odgovori kao što su "loša informisanost," "neinformisanost," "nedostatak informacija," i "ne znaju kome da se obrate" jasno pokazuju da je neadekvatna obaveštenost o mogućnostima i pravima značajna prepreka.

Kompleksna administracija: Problemi sa administrativnim procedurama su takođe česti. Odgovori poput "previše papirologije," "komplikovana administracija," i "obimna dokumentacija" sugerišu da složeni i birokratski procesi otežavaju pristup uslugama i ostvarivanje prava.

Finansijski problemi: Finansijski problemi predstavljaju značajnu prepreku za zadovoljenje osnovnih potreba. Odgovori kao što su "nedostatak novca," "finansijski kolaps," i "mala primanja" ukazuju na to da nedovoljna finansijska sredstva otežavaju pristup i korišćenje usluga.

Nedostatak edukacije: Nedostatak edukacije o dostupnim uslugama i pravima je takođe često pominjan. Odgovori kao što su "nedostatak edukacije," "neznanje o pravima," i "neadekvatna edukacija" pokazuju da građani nisu dovoljno obavešteni o tome kako da koriste dostupne resurse i usluge.

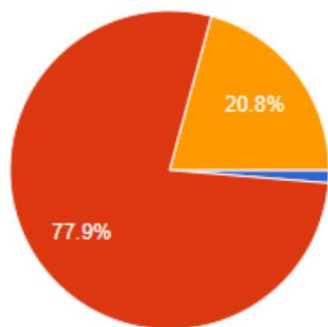
Nepotpuna ili netačna Informacija: Mnogi odgovori ukazuju na probleme sa netačnim ili nepotpunim informacijama. Odgovori poput "nedostatak tačnih informacija," "pogrešne informacije," i "neadekvatne informacije" sugerišu da problemi sa informacijama dodatno komplikuju situaciju.

Nepristupačnost i neljubaznost: Problemi sa pristupom službama i neljubaznost osoblja su takođe istaknuti. Odgovori poput "nepristupačnost službenika," "neljubaznost," i "nerazumevanje od strane radnika" ukazuju na to da loša komunikacija i ponašanje službenika mogu otežati pristup uslugama.

Socijalna i kulturna prepreka: Određeni odgovori ukazuju na socijalne i kulturne prepreke, kao što su "osuda okoline," "strah od kritike," i "nebriga društva." Ove prepreke mogu dodatno otežati traženje pomoći i pristup uslugama.

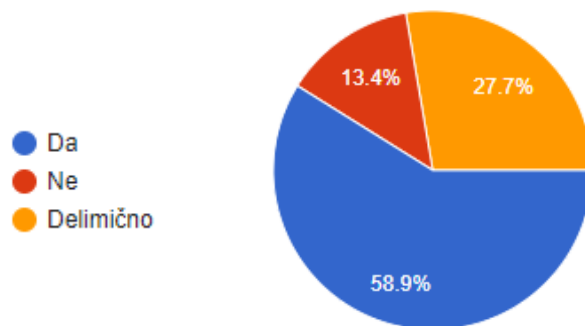
Grafikon 14.

Da li mislite da su socijalne usluge u N. Pazaru dovoljno promovisane?



Grafikon 15.

Da li osećate da postoji stigma za korišćenje soc.usluga?

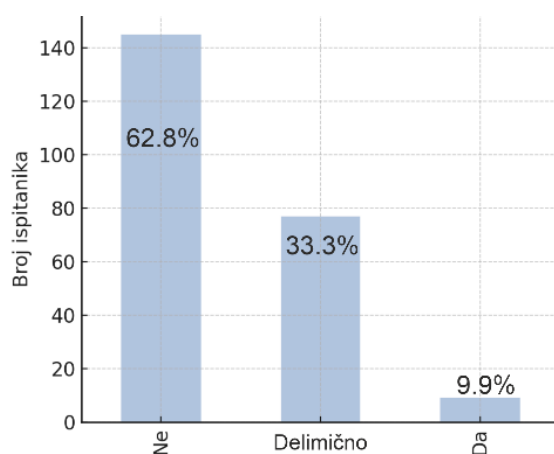


Prema mišljenju učesnika, 77,9% smatra da usluge socijalne zaštite nisu dovoljno promovisane (grafikon 14.). Dok 58,9% građana smatra da postoji stigma koja ljudima otežava prijavljivanje za korišćenje usluga socijalne zaštite, jer se boje da će biti stigmatizovani (grafikon 15.).

Oko 6.9% ispitanike je zadovoljno transparentnošću u radu socijalnih službi i udruženja koje pružaju usluge socijalne zaštite, dok 50.1% je izjavila da nisu zadovoljni a njih 42% su delimično zadovoljni. Na pitanje o tome da li bi uvođenje novih tehnologija moglo poboljšati dostupnost i kvalitet socijalnih usluga, 78,4% učesnika odgovorilo je potvrdno.

Grafikon 16.

Da li smatrate da lokalna samouprava dovoljno investira u socijalne usluge?

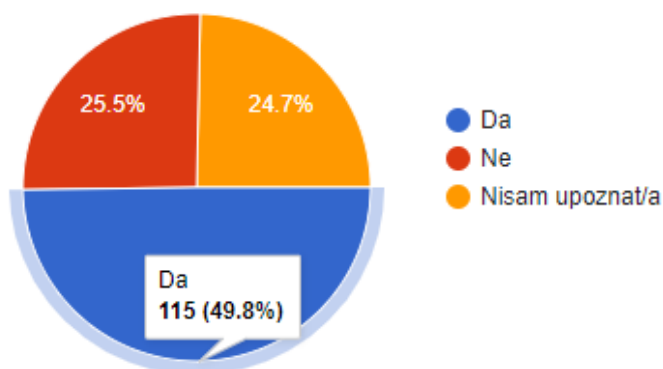


Kada je reč o investiranju lokalne samouprave u usluge socijalne zaštite, 62,8% učesnika smatra da ulaganja nisu dovoljna. 33,3% je izrazilo mišljenje da su ulaganja delimična, dok preostali deo učesnika veruje da lokalna samouprava ulaže adekvatno (grafikon 16.).

Većina učesnika, odnosno preko 94%, smatra da postoji potreba za većom edukacijom građana o socijalnim uslugama ali isto toliko njih smatra da bi organizacije civilnog društva trebale da se više usmere na pružanje ovih usluga.

Grafikon 17.

Da li je broj korisnika kojima se pružaju usluge u skladu sa potrebama?



Prema anketi, svaki drugi ispitanik smatra da je neophodno proširiti kapacitete, s obzirom na to da trenutni broj korisnika koji primaju usluge nije usklađen sa stvarnim potrebama. S druge strane, 24,7% ispitanika izjavilo je da nije dovoljno informisano o ovom pitanju, dok 25,5% smatra da proširenje kapaciteta nije potrebno.

Na poslednje pitanje u anketi, kako se mogu unaprediti postojeće usluge socijalne zaštite, odgovori učesnika ankete, jasno izdvajaju ključne teme i trendove koji odražavaju njihove stavove o prioritetima za unapređenje sistema socijalne zaštite. Prvo, istaknuta je značajna potreba za većom edukacijom i transparentnošću. Učesnici su često naglašavali važnost edukacije građana o dostupnim uslugama kroz škole, medije, i radionice, kao i obuku i profesionalni razvoj socijalnih radnika. Pored toga, velika pažnja je posvećena pitanju resursa i kapaciteta, gde su mnogi učesnici sugerisali povećanje budžeta za socijalnu zaštitu i angažovanje dodatnog kadra, kako bi se osiguralo adekvatno funkcionisanje i proširenje postojećih institucija. Transparentnost i kontrola rada socijalnih službi takođe su bile česte teme, s posebnim naglaskom na potrebu za većom transparentnošću u radu i jasnom prezentacijom usluga, kao i na povećanu kontrolu i nadzor kako bi se smanjile zloupotrebe.

Što se tiče pristupa i usluga, učesnici su ukazali na potrebu za pojednostavljenjem administrativnih procedura i prilagođavanjem usluga specifičnim potrebama korisnika. Takođe je naglašena važnost bolje koordinacije između socijalnih službi, nevladinih organizacija i lokalnih vlasti, uz predloge za kreiranje jedinstvenog registra korisnika i usluga. Specifične preporuke građana uključuju promociju socijalnih usluga putem medija i društvenih mreža, kao i smanjenje korupcije i nepotističkih praksi u dodeljivanju socijalnih davanja. Sve ove preporuke ukazuju na jasne prioritete: potrebu za većom edukacijom i transparentnošću, povećanjem resursa i kapaciteta, te jačanjem kontrole i koordinacije u radu socijalnih službi.

USLUGE SOCIJALNE ZAŠTITE DOSTUPNE U NOVOM PAZARU

Na osnovu člana 32. Zakona o lokalnoj samoupravi („Službeni glasnik RS“, broj 129/07 i 83/2014, 101/2016 i 47/2018), člana 9. i člana 209. Zakona o socijalnoj zaštiti („Službeni glasnik RS“, broj 24/2011), na osnovu člana 42. Statuta grada Novog Pazara („Službeni list grada Novog Pazara“, br. 8/2017), Skupština grada Novog Pazara, na sednici održanoj 11. marta 2019. godine, donela je Odluku o pravima i uslugama socijalne zaštite grada Novog Pazara. Usluge koje se utvrđuju ovom odlukom, u skladu sa mogućnostima i stvarnim potrebama su: 1.Dnevne usluge (dnevni boravak, pomoć i njega u kući), 2.Usluge smještaja, 3.Savetodavno-terapeutske i socijalno-edukativne usluge, 4.Socijalno stanovanje u zaštićenim uslovima, 5. Usluge podrške za samostalan život, 6.Usluge za mlade, 7.Druge usluge. Za svaku od navedenih usluga, Grad vrši izbor pružaoca usluga i utvrđuje konkretne uslove za organizovanje i realizaciju usluga.

U Novom Pazaru trenutno je dostupno 6 usluga socijalne zaštite:

- 1) Dnevni boravak za decu smetnjama u razvoju i invaliditetom;
- 2) Lični pratilac deteta;
- 3) Personalna asistencija;
- 4) Predah usluga;
- 5) Pomoć u kući za stara lica;
- 6) Domski smeštaj za stara lica.¹

U nastavku su informacije o samim uslugama i načinima na koji se iste sprovode u Novom Pazaru. Informacije o načinu sprovođenja dobijene su u razgovoru sa licima zaduženim za koordinaciju uslugama.

¹ „Službeni list grada Novog Pazara“, br. 8/2017