**ИЗВЕШТАЈ О РЕЗУЛТАТИМА СПРОВЕДЕНОГ МАПИРАЊА ПОТРЕБА У ОБЛАСТИМА СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ И ИДЕНТИФИКАЦИЈИ КАПАЦИТЕТА РЕСУРСА ПРУЖАОЦА УСЛУГА НА ТЕРИТОРИЈИ ГРАДА/ОПШТИНЕ.....**

*Овај извештај је настао уз подршку Сталне конференције градова и општина Србије у оквиру пројекта „Подршка одрживим услугама социјалне заштите у заједници и политикама укључивања на локалном нивоу“, који финансира Европска унија.*

Мапирање потреба корисника/потенцијалних корисника права и услуга социјалне заштите на територији града/општине..... значајно је као део процеса консултација у оквиру израде документа јавне политике у области социјалне заштите на локалном нивоу, то јест Програма унапређења социјалне заштите града/општине....... Основна сврха мапирања је да се допринесе планирању и обезбеђивању права и услуга у области социјалне заштите на локалном нивоу заснованом на сагледавању реалних потреба и расположивих ресурса.

Методологија мапирања

Мапирање је спроведено у периоду од..... до......2024. године. Методе и технике које су коришћене су анкетни упитник, полуотворени интервју, фокус групе. За ову сврху изађен је предлог методологије мапирања од стране СКГО, укључујући и предлоге анкетних упитника за три циљне групе. Циљне групе обухваћене истраживањем су били корисници услуга социјалне заштите, анкетирани од стране представника Центра за социјални рад; корисници локалних услуга социјалне заштите анкетирани од стране стручног лица пружаоца услуге и шира јавност, путем онлајн упитника постављеног на сајт града/општине. Идентификација ресурса локалних пружаоца услуга СЗ је обављена од стране представника ЈЛС, учестововали су:..... (навести пружаоце услуга). Након обављеног анкетног истраживања, израђене су табеле са одговорима и графички прикази резултата, а затим организоване фокус групе са (навести којим актерима), у периоду од .... до.... 2024. године. На фокус групама су представљени главни резултати, а након дискусије предложени закључци и препоруке.

Резултати мапирања:

1. **Анкетни упитник за општу популацију[[1]](#footnote-1)** садржи питања која се односе на: мапирање рањивих/посебно осетљивих групација становништва града/општине ...., којима је додатно потребна друштвена подршка; факторе који додатно утичу на смањени квалитет живота у граду/општини, а посебно најрањивијим групацијама становништва; факторе који би допринели подизању квалитета живота нарањивијим групацијама становништва; визију града/општине.... за десет година и шта треба учинити да се то и деси.

У истраживању је учествовало .... испитаника. ( навести одговоре по постављеним питањима, кратко, може и графички).

1. **Анкетни упитник за кориснике социјалне заштите** се састоји из дела који попуњава анкетар – представник ЦСР и питања која се односе на ставове и потребе корисника СЗ. Сви одговори су анонимни, тј. убачени у ексел табелу без података о личности и коришћени су у статистичке сврхе, о чему су анкетирани корисници обавештени. Анкетирање је било добровољно, уз објашњење да одговори ни на који начин неће утицати на већ остварена права корисника. Први део, који су попуњавали анкетари се односи на профил анкетираног: Назив општине/града; корисник права/услуге појединац или породица; место становања: урбано; рурално са редовним јавним превозом; рурално без редовног јавног превоза; рурално са властитим превозним средством. Анкетирани је : родитељ детета носиоца права/услуге ; млада особа; одрастао; старија особа. Такође, мапирана су остварена права/услуге из области социјалне заштите корисника.

У истраживању је учествовало .... испитаника. *( навести одговоре по постављеним питањима, кратко, може и графички и табеларно).*

Анкетирани корисници су давали одговоре на питања: да ли користе неке од услуга/ права из надлежности локалне самоуправе; ако користе, које су услуге/права у питању; да ли постоји потреба да постојеће услуге која користе буду унапређене, и како. Ако нису корисници локалних услуга СЗ, да ли им је нека од тих услуга потребна, и која, то јест да ли су потенцијални корисници. *( навести одговоре по постављеним питањима, кратко, може и графички и табеларно).*

Затим следе питања која се односе на: мапирање рањивих/посебно осетљивих становништва града/општине ...., којима је додатно потребна друштвена подршка; факторе који додатно утичу на смањени квалитет живота у граду/општини, а посебно најрањивијим категоријама становништва; факторе који би допринели подизању квалитета живота нарањивијим категоријама становништва; визију града/општине.... за пет година и шта треба учинити да се то и деси. *( навести одговоре по постављеним питањима, кратко, може и графички и табеларно).*

1. **Анкетни упитник за кориснике локалних услуга социјалне заштите[[2]](#footnote-2)** се састоји из дела који попуњава анкетар – стручно лице пружаоца услуге и питања која се односе на ставове и потребе корисника локалних услуга СЗ. Сви одговори су анонимни, тј. убачени у табелу без података о личности и коришћени су у статистичке сврхе, о чему су анкетирани корисници обавештени. Анкетирање је било добровољно, уз објашњење да одговори ни на који начин неће утицати на већ остварена права корисника.

Први део, који су попуњавали анкетари се односи на профил анкетираног: Назив општине/града; корисник права/услуге појединац или породица; место становања: урбано; рурално са редовним јавним превозом; рурално без редовног јавног превоза; рурално са властитим превозним средством. Анкетирани је : родитељ/старатељ детета/особе носиоца права/услуге ; млада особа; одрастао; старија особа. Такође, мапирана су остварена права/услуге из области услуга социјалне заштите корисника.

У истраживању је учествовало .... испитаника. ( навести одговоре по постављеним питањима, кратко, може и графички и табеларно).

Анкетирани корисници су давали одговоре на питања: да ли користе неке од права из области СЗ; ако користе, која су права/услуге у питању; да ли постоји потреба да постојеће локалне услуге СЗ које користе буду унапређене, и како. Навести све локалних услуга СЗ, да ли им је нека од тих услуга додатно потребна, и која, то јест да ли су потенцијални корисници. *( навести одговоре по постављеним питањима, кратко, може и графички и табеларно).*

Затим следе питања која се односе на: мапирање рањивих/посебно осетљивих категорија становништва града/општине ...., којима је додатно потребна друштвена подршка; факторе који додатно утичу на смањени квалитет живота у граду/општини, а посебно најрањивијим категоријама становништва; факторе који би допринели подизању квалитета живота нарањивијим категоријама становништва; визију града/општине.... за пет године и шта треба учинити да се то и деси. ( *навести одговоре по постављеним питањима, кратко, може и графички и табеларно).*

1. **Анкетни упитник за идентификацију ресурса пружаоца услуга социјалне заштите[[3]](#footnote-3)** на територији града/општине ...... су попунили представници (*навести све анкетиране пружаоце услуга пуним називом).*

Анкетни упитник је садржао два дела. Први је тзв. „лична карта“пружаоца услуге, и садржао је питања везана за назив, годину регистрације, територија на којој је регистрован; број стално запослених; број повремено/привремено запослених; број волонтера у последњој календарској години; одрживост- обезбеђене плате за стално запослене са извором финансирања; да ли пружаоц услуга поседује лиценцу за неку од услуга социјалне заштите и ако поседује, за које услуге; да ли су пружали услуге током 2023.године и које; број корисника обухваћених услугама у последње две године. Затим, да ли воде евиденције и извештавају, у којим временским интервалима и кога извештавају о пружању услуге: ЈЛС; надлежно министарство или донатора. Затим, да ли имају интерне процедуре/протоколе/правилнике/критеријуме по којима пружате услугу, да ли раде анализе задовољства корисника услуга и који су резултати задње анализе. ( *навести одговоре по постављеним питањима, кратко, може и графички и табеларно).*

Други део упитника садржи питања везана за корисничке циљне групе. Постављена су питања која се односе на идентификацију циљне групе којом се пружалац услуге бави; процена броја потенцијалних корисника; начин одржавања контакта са потенцијалним корисницима/циљним групама; процена потребе циљних група/потенцијалних корисника; приоритизација потреба и предуслови да се приоритети и остваре.( *навести одговоре по постављеним питањима, кратко, може и графички и табеларно).*

**Фокус групе**

Након закљученог анкетног истраживања, израђене су табеле и презентације са одговорима. Фокус групе су одржане ............... 2024. године и то са : (навести састав фокус група). На фокус групама су представљени: профил сиромаштва ЈЛС и резултати анкетног истраживања. У дискусији се дошло до следећих закључака, која су била основ за СВОТ анализу у изради Програма унапређења социјалне заштите града/општине: (навести закључке укратко са препорукама).

**Закључци и препоруке**

У овом одељку потребно је сумирати и укрстити закључке о потребама корисника/потенцијалних корисника, и ресурсима локалних пружалаца услуга и одговорити на питања да ли постојећи систем укључујући и организације цивилног друштва располаже ресурсима да одговори на потребе корисника/потенцијалних корисника, шта су кључне слабости и празнине, а шта су снаге на које се ЈЛС може ослонити у планирању и спровођењу политике у области социјалне заштите. Овај одељак може и да се подели на пододељке (кључне потребе по циљним групама и кључни закључци о ресурсима пружалаца услуга)

Закључци и препоруке треба да одговоре на питања:

* Које су рањиве/посебно осетљиве групације становништва;
* Које су евентуалне „празнине“ у обухвату корисника правима и услугама социјалне заштите на територији ЈЛС и њихови узроци, укључујући и које су то корисничке групе које су изостављене односно недовољно видљиве систему социјалне заштите на локалном нивоу;
* Где су места за развој нових услуга и унапређење већ постојећих;
* Да ли су постојећи системи и у којој мери повезани и респонсивни за потребе становништва и где су места за унапређење?
* Каквим ресурсима располажу пружаоци услуга на локалном нивоу и шта су њихове кључне снаге и слабости.
* На који начин се финансирају постојеће услуге и да ли постоји учешће корисника, у којим услугама и којим процентом у цени услуга
* Дати процену финансијских ефеката за успостављање нових услуга
* Какве су могућности успостављања међуопштинске сарадње за развој одређених услуга (прихватилишта нпр.)

*Препоруке треба да дају одговор на истраживачко питање: како прилагодити постојећи систем права и услуга- које услуге је потребно унапредити или успоставити и како; и који би били приоритети локалних јавних политика у области социјалне заштите у предстојећем периоду. Дати преглед препорука за унапређење и/или успостављање нових услуга социјалне заштите укључујући интегрисане/иновативне, и/или услуге које се обезбеђују путем међуопштинске сарадње. Приликом препоручивања иновативних и интегрисаних услуга узети у обзир прво да ли је ЈЛС обезбедила основне услуге социјалне заштите за дате циљне групе (на пр лични пратилац, дневни боравак, помоћ у кући) које би требале да буду приоритет. Са друге стране, могуће је да се препоручивањем иновативних/интегрисаних услуга управо одговара на празнину у том смислу – да се кроз међусекторску сарадњу успостави услуга која ће компензовати недостатак основних услуга. Такође, потребно је размотрити препоруке у вези са доступношћу услуга и досезањем корисника: с обзиром на географски фактор, с обзиром на информисаност грађана о услугама, изложеност дискриминацији било које врсте.*

1. У прилогу доставити упитник [↑](#footnote-ref-1)
2. У прилогу доставити Упитник [↑](#footnote-ref-2)
3. Доставити у Упитник као прилог [↑](#footnote-ref-3)