

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА
ЦЕНТАР ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД «Солидарност»
број: 11-159-2/2021
Дана: 18.03.2021. год.
ПАНЧЕВО, Филипа Вишњића 16

На основу члана 125. Закона о социјалној заштити Републике Србије
Управни одбор Центра за социјални рад „Солидарност“ у Панчеву, на седници
одржаној 18.03.2021. године, доноси следећу

ОДЛУКУ

УСВАЈА СЕ Извештај о раду Центра за социјални рад „Солидарност“ Панчево
за 2020. годину.

ПРЕДСЕДНИК
УПРАВНОГ ОДБОРА



**РЕПУБЛИКА СРБИЈА
АУТОНОМНА ПОКРАЈНА ВОЈВОДИНА**

**ЦЕНТАР ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД „СОЛИДАРНОСТ“
ПАНЧЕВО**

**НАРАТИВНИ ИЗВЕШТАЈ О РАДУ ЦЕНТРА ЗА
СОЦИЈАЛНИ РАД
„СОЛИДАРНОСТ“ ПАНЧЕВО
ЗА 2020. ГОДИНУ**

М А Р Т 2021. године



ОСНОВНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ О ЦЕНТРУ ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД „СОЛИДАРНОСТ“ ПАНЧЕВО

Назив: Центар за социјални рад „Солидарност“ Панчево

Адреса седишта: Панчево 26000, улица Филипа Вишњића број 16

Матични број: 08006610

Порески идентификациони број: 101059180

Година оснивања: 1960.

В.д. директора: Јасна Вујичић

Адреса електронске поште: pancevo.csr@minrzs.gov.rs/

Телефон/ телефакс: 013/319-998

УВОДНИ ДЕО

ПРЕДМЕТ ИЗВЕШТАЈА

Предмет извештаја је делатност Центра за социјални рад „Солидарност“ Панчево (у даљем тексту: Центар) у периоду од 01.01.2020. године до 31.12.2020. године. Извештај садржи интерпретацију, коментаре и критички осврт на постојеће стање, уочене тенденције и промене у раду, указује на проблеме и тешкоће у реализацији заштите и пружању помоћи грађанима, представља податке о недостајућим услугама и обрађује друга значајна питања.

ОСНОВ ЗА ИЗРАДУ ИЗВЕШТАЈА

Основ за израду извештаја представљају подаци из електронске евиденције Центра за социјални рад која се води у програму „Интеграл“, друга електронска, штампана и писана евиденција, аналитички материјал (месечни, периодични и годишњи извештаји о раду), извештаји о реализованим пројектима и прописи у области социјалне заштите.

КОМЕ ЈЕ НАМЕЊЕН ИЗВЕШТАЈ И КО ЋЕ ГА РАЗМАТРАТИ

Извештај је намењен:

- Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања;
- Покрајинском секретаријату за социјалну политику, демографију и равноправност полова;
- Републичком заводу за социјалну заштиту;
- Покрајинском заводу за социјалну заштиту;
- управном одбору;
- надзорном одбору;
- локалној самоуправи;
- медијима;
- стручној и широј јавности

Наративни Извештај о раду Центра за социјални рад „Солидарност“ Панчево за 2020. годину 2



ОСНОВНА СОЦИО-ЕКОНОМСКА ОБЕЛЕЖЈА ОПШТИНЕ

Према резултатима Пописа становништва Републичког завода за статистику из 2011. године у граду Панчево живи 123 414 становника. Становништво живи у 10 насељених места и то Панчево, Иваново, Глогоњ, Банатски Брестовац (мања насељена места), Долово, Банатско Ново Село, Омољица, Јабука (средње насељена места), Качарево и Старчево (већа насељена места).

Град Панчево спада у развијену локалну самоуправу са високом просечном платом, иако је због транзиције дошло до промене и смањења привредне активности. У граду Панчево постоји велики број активних како предузетника, тако и малих и средњих предузећа, али исто тако постоји и флукутација, односно константно отварање нових и затварање активних привредних друштва, а што доводи до мање више истог броја запослених.

На територији локалне самоуправе равномерно су распоређене установе образовања, културе, социјалне заштите и тежи се као урбанизацији и грађењу инфраструктуре у свим насељеним местима (свако насељено место поседује основне школе, здравствене амбуланте, предшколске установе, домове културе и др.).

Што се тиче аспекта социјалне заштите, вреди напоменути и то да становништво град Панчево стари и да се број новорођене деце не мења, односно остаје готово исти годинама у назад.

Град Панчево је мултинационална средина са присуством 20 народности, са доминантним бројем припадника српске националности, након којих су као национална мањина најбројнији припадници македонске националности. Важно је нагласити да у на територији локалних самоуправа и даље постоје нехигијенска-ромска насеља.

СПЕЦИФИЧНОСТ ИЗВЕШТАЈА,

РЕАЛИЗОВАНЕ АКТИВНОСТИ И САРАДЊА СА ИНСТИТУЦИЈАМА

Специфичност овог Извештаја о раду за 2020. годину, су првенствено објективне околности, произашле пре свега из епидемије заразне болести Ковид19 у Републици Србији. Наиме, Центар за социјални рад „Солидарност“ Панчево је у периоду ванредног стања од 15.03.2020. године до 06.05.2020. године, проглашеног ради спечавања заразе вирусом Ковид19, интезивно сарађивао и активно учествовао у раду Градског штаба за ванредне ситуације града Панчева, те се придржавао свих инструкција како локалне самоуправе, тако и ресорног министарства у организацији рада и поступању запослених за спречавање појаве и ширења епидемије заразне болести Ковид19.

Центар је активно сарађивао и са Заводом за јавно здравље Панчево, како у делу праћења актуелне епидемиолошке ситуације, тако и приликом нужних поступања ради поштовања инструкција надлежних институција, нарочито у вези са смештајем корисника у прихватилишта за децу, одрасле и старе. Након почетног, за све нас једнако непознатог и збуњујућег периода, ушли смо у фазу јасно дефинисаних и стабилних процедура у пословању, а на обострано задовољство и корисника и институција.

Обезбеђивање из сопствених ресурса средстава за материјал и опрему за спровођење епидемиолошких мера (заштитне маске, визири, рукавице, дезинфекциона средства), спровођење свакодневне дезинфекције просторија



Центра, Сигурне куће и објеката становања у заштићеним условима је такође био тежак, а приоритетан задатак Центра.

У више наврата смо се обраћали за помоћ, да би тек почетком децембра 2020. године Сектор за ванредне ситуације реализовао донацију заштитне опреме и дезинфекционих средстава. Донација је била значајна и за даљи рад неопходна.

Календарска 2020. година је додатно била захтевна и обележена прилагођавањем на нове услове који су захтевали и нову организацију рада, при чему се нужно уводе нови начини рада, као што је рад од куће уз дежурни телефон јавно доступан свим корисницима у току радног времена Центра, рад у групама и пасивна дежурства кроз неодложне интервенције, 24 сата.

Као нужна специфичност јавља се и чињеница да је у време ванредног стања било забрањено одржавати контакте и виђења деце и родитеља у контролисаним условима у просторијама Центра, због чега су запослени Центра упућивали кориснике на друге начине одржавања контаката, нарочито путем видео, или вибер позива и редовно телефонским путем пратили извршавање истих.

Овај период промена донео је и промену у начину исплате једнократних новчаних помоћи корисницима, тако што се директна исплата на благајни Центра, замењује уплатом на наменски текући рачун, осим у изузетним ситуацијама када су то стручни радници процењивали. Ова промена има карактер позитивног, јер се у самом Центру знатно смањио број корисника у директном контакту са запосленима и низ оперативних активности око прибављања исплате и потврде о исплаћеном новцу, док су са друге стране увећани трошкови банкарских услуга.

Посебан изазов била је немогућност реализације неодложних интервенција у тренуцима полицијског часа и неувремењеност добијања дозвола за кретање дежурних стручних радника и радника Сигурне куће.

Новембар месец 2020. године је био изузетно тежак за организацију рада, с обзиром да је десет запослених било истовремено одсутно, како због обољевања, тако и због изолације због вируса Ковид19.

Рад у Сигурној кући - прихватилишту за жене и децу жртве насиља у породици је био искључиво организован уз стриктно поштовање и примену инструкција о поступању добијених од стране ресорног министарства и покрајинског секретаријата, уз додатно прилагођавање тренутној ситуацији и броју корисника, што је у пракси значило целодневни, или вишедневни радни ангажман запослених у тренуцима када смо збрињавали Ковид19 позитивне кориснике. Контакт са Покрајинским секретаријатом за социјалну заштиту је успостављен кроз инспекцијски надзор, одржан дана 03.11.2020. године, када су наложене мере које су у складу са могућностима и објективном ситуацијом у организацији делом извршене одмах, а делом су морале бити пренете у наредну годину. Приметно је да се сарадња са Покрајинским секретаријатом за социјалну заштиту огледа и кроз врло учестала изјашњења и надзор над стручним радом у различитим предметима. Ту се и не ретко по истом основу и истом предмету појављује и Кабинет председника републике, ресорно Министарство, Градоначелник града Панчева. Велики број изјашњења, на више адреса, за истог корисника додатно оптерђује и исцрпљује стручне раднике.

Протеклу годину обележила је и ревизија правилности пословања овог органа у делу који се односи на једнократну новчану помоћ која се финансира из средстава јединица локалне самоуправе у периоду од 01.01. до 31.12.20219. године и јавне набавке у периоду од 01.01.2018. године до 31.12.2019. године од стране Државне ревизорске институције, а која је трајала у периоду од 15. маја до



23. децембра 2020. године. Процес ревизије је био екстремно исцрпљујући и захтеван, јер је захтевао издвајање људских ресурса из редовног процеса рада, као и опреме и времена, и посебно - додатног ангажовања. У овом процесу су проистекле и промене које се тичу остваривања права на једнократну новчану помоћ – неопходност прикупљања комплетне документације прописане одлукама, затим издвајање дела који се тичу накнада за рад хранитеља за децу на ургентном хранитељству, као и иницијативе упућене Секретаријату за јавне службе и социјална питања за измену и допуну Одлуке о социјалној заштити грађана града Панчева (рок је август 2021. године).

Ревизија је довела да тога да поступак јавних набавки и набавки на које се закон не примењује започне и реализује. Донети су нови интерни акти: Правилник о коришћењу службених возила Центра за социјални рад „Солидарност“ Панчево, Упунство о употреби факсимила, План примене мера за спречавање појаве и ширења епидемије заразне болести у Центру за социјални рад Солидарност Панчево, Правилник о понашању запослених, повреди радне дисциплине и дисциплинском поступку у Центру за социјални рад „Солидарност“ Панчево, Правилник о ближем уређивању поступка јавних набавки, набавки на које се закон не примењује и набавки друштвених у других посебних услуга и Информатор о раду за 2019. године.

Сав уложени труд и ангажовање су довели до тога да је постревизорски извештај показао и констатовано да су предузете мере оцењене као задовољавајуће.

Овим путем се захваљујемо Градској управи за издвојену позицију у градском буџету за 2021. годину и решење за дугогодишњи проблем за плаћање услуге смештаја у прихватилише за одрасле и старе ван територије града Панчева.

Рад Центра је надзиран и кроз локалну инспекцију рада у делу који се тиче поштовања прописа заштите и безбедности на раду, примене Правилника о превентивним мерама за безбедан и здрав рад за спречавање појаве и ширења епидемије заразне болести превентивним мерама за спречавање ширења епидемије и у делу радних односа, а који је надзор окончан без примедби на пословање Центра.

У низу отежавајући околности и проблема који 2020. годину чине посебно изазовном и специфичном, јавља се и проблем у редовном финансијском функционисању Центра, због блокаде текућег рачуна Центра, и то у прекидима од августа до средине децембра 2020. године, по основу извршних поступка запослених и досуђених неисплаћених накнада на име приправности за рад по позиву и по основу активног дежурства, односно по основу прековременог рада због интервенција за време приправности.

Блокаде рачуна су условиле нередовне исплате једнократних новчаних помоћи корисницима, као и прекорачење рока за исплату добављачима. Без обзира на то, како корисници тако и добављачи су покзали разумевање за ову проблематику.

Проблем заосталих неисплаћених накнада по овом основу, а који није био утужен од стране запослених, решен је израдом плана исплате запосленима и упућивањем ресорном Министарству захтева за додатна средства у оквиру текућег финансирања, те су сви запослени који су остваривали ово право у 2020. години исплаћени до краја текуће године.

Година 2020. је захтевала и промене у раду групе за координацију. Наиме, од марта до краја 2020. године одржаване су онлине групе за координацију.



Сарадња са свим субјектима из спољне средине у вези са поступцима у које су укључени корисници је била знатно коригована, сведена на нужно и приоритетно и у датом тренутку дозвољено.

Од средине 2020. године је, након одржаног састанка са представницима Полицијске управе Панчево уочена позитивна промена и унапређење сарадње нарочито у делу поступања у ситуацијама насиља у породици и достављања извештаја.

Интезивирана је сарадња са здравственим институцијама због саме епидемије вирусом Ковид19.

Центар је био и субјект за поступања у појединачним предметима (провера навода у медијима, директни поднесци код Заштитника грађана) код локалног заштитника грађана, Покрајинског као и Републичког заштитника грађана, где нису уочени пропусти.

Седнице УО су одржаване редовно, али и оне усклађене са препорукама и епидемиолошким мерама, две седнице доласком чланова УО у центар и три телефонским –електронским путем. Седнице НО су два пута (један – један).

Колегијум руководиоца ЦСР „Солидарност“ Панчево је током 2020. године, обновио рад у складу са правилником који дефинише рад Центра, тако да су одржаване заказане седнице, са утврђеним дневним редом, вођењем записника и о чему је формирана архивска грађа. Одржано је 15 редовних седница које су евидентирани у регистру Колегијума, на којима су обрађиване све теме везане за унутрашњу организацију рада и испуњавање законских обавеза Центра. На две седнице су били присутни и супервизори. Током ванредног стања нису одржаване седнице колегијума, због специфичних услова и физичких ограничења, али се на дневном нивоу обављало низ консултација са присутним руководиоцима о свим актуелним питањима од значаја што је резултирало континуираним доношењем Одлука директора о организацији и начину рада током ванредног стања.

Свесни чињенице да ће органи управљања и послодавци анализирати податке дате за овај извештајни период, желимо да нагласимо, да корисници ни једног тренутка нису били оштећени, нити ускраћени, јер су стручни радници Центра, наставили да обављају све послове јавних овлашћења, породично-правне и старатељске заштите, као и пуну примену како републичких тако и локалних прописа.

Свакако, Центар је активно учествовао у креирању локалне социјалне политике, давао анализаране податке, кретање одређених потреба и проблема у граду. Активна улога Центра је била приметна у развоју локалног међусекторског партнерства, у свим областима деловања. Не само да су запослени обављали прописане послове, већ су се максимално ангажовали на развоју иновативних и у специфичним условима функционалних метода рада у центрима, и унапређењу унутрашње организације рада у датим, екстремно отежаним условима. Такође, због изостанка оснивања установе за локалне услуге социјалне заштите, Центар и даље има организациону јединицу, која је заправо пружалац услуге прихватилишта за жене и децу жртве породичног насиља, Сигурна кућа. Извештај о раду Сигурне куће је саставни део овог извештаја.

Активности на пружању услуге су биле захтевне, како у стандардизовању пружања услуге смештаја у Сигурну кућу, тако и организовању саветодавног рада са жртвама породичног насиља. Проблем недостатка људских ресурса је и даље актуелан и у пружању ове услуге, што у наредном периоду угрожава и обнову лиценце за рад прихватилишта.



I. Д Е О

ЦЕНТАР ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД „СОЛИДАРНОСТ“ ПАНЧЕВО

1. ДЕЛАТНОСТ

Делатност Центра заснована је на примени Закона о социјалној заштити, Породичног Закона, Закона о општем управном поступку и другим позитивно правним прописима, а у одређеном сегменту и градском Одлуком о социјалној заштити грађана града Панчева.

Центар је основан 1960. године и за шездесет година свог постојања развијао се, унапређивао и јачао кадровски, материјално и технички, до 2013. године, од када почиње, пре свега кадровски да сиромаша, а пошто је тај тренд настављен пуних осам година, тренутно је угрожено практично обављање радних задатака из делокруга рада и овлашћења и када се, као прихватљива, узима и доња граница минималних стандарда за обављање делатности. Осим тога у току 2020. године био је недовољан број организованих испита за лиценцу стручних радника, а потом су и испити одлагани. Отежана сарадња са Комором социјалне заштите из објективних разлога, резултирала је смањењем могућности за повећање стручних компетенција ангажованих лица.

Центар је до сада више пута вршио усклађивање са новим законима, а последње усклађивање и самог оснивачког акта, као и свих нормативних аката установе извршено је након ступања на снагу Закона о социјалној заштити Републике Србије од 12. 04. 2011. године.

У области спровођења социјалне политике и остваривања права из области социјалне заштите, социјалног рада и породично-правне заштите грађана у стању социјалне потребе, Центар функционише као управни орган (располаже јавним овлашћењима за решавање о одређеним правима) и као стручна служба, која применом дефинисаних стручних и научних метода, врши значајне интервенције у области брачних и породичних односа, регулисања односа родитеља и деце, развојних проблема младих, социјалног просвећивања, социјалне интеграције, ресоцијализације и других питања у вези обезбеђивања социјалне сигурности и пружања подршке породицама/појединцима за нормално функционисање.

У спровођењу социјалне заштите и социјалног рада Центар обавља следеће послове из делокруга јавних овлашћења:

- решава у првом степену по захтевима за остваривање права из материјалне подршке и коришћења услуга социјалне заштите утврђених законом
- решава у првом степену по захтевима за остваривање права из области породично правне заштите и старатељства
- пружа услуге социјалног рада у поступку решавања о тим правима.



Поред тога, Центар за социјални рад обавља и стручне послове у спровођењу социјалне заштите и социјалног рада и то:

- открива, прати и проучава социјалне потребе у области социјалне заштите, старатељства и породично правне заштите,
- врши процену и планира услуге и мере у партнерству с корисником,
- предузима и предлаже мере у решавању стања социјалних потреба грађана и прати њихово извршење,
- упућује, организује и спроводи одговарајуће облике социјалне заштите и непосредно пружа услуге социјалне заштите и социјалног рада,
- развија и унапређује превентивне активности које доприносе спречавању и сузбијању социјалних проблема и социјалне искључености,
- пружа услуге подршке, спроводи одговарајући третман, саветодавно-терапијске услуге и стручну помоћ корисницима,
- подстиче, организује и координира професионални и добровољни хуманитарни рад у области социјалне заштите,
- води евиденцију о и документацији о пруженим услугама и предузетим мерама у оквиру своје делатности,
- води евиденцију о деци за усвојење и потенцијалним усвојоцима на подручју града Панчева,
- врши друге послове утврђене Законом и градском Одлуком о социјалној заштити.

Обављањем ових послова Центар реализује три битне функције :

- пружа различите облике друштвене помоћи грађанима и породицама у стању социјалне потребе (непосредна реализација заштите),
- подстиче развој активности чија је сврха превентивног карактера и
- ствара непосредне сазнајне претпоставке за развој социјалне заштите и услуга социјалне заштите.

Најважнија права из система социјалне заштите су заправо права из домена материјалне подршке:

- Право на новчану социјалну помоћ (у даљем тексту НСП) које остварују породица или појединац без прихода или са приходима испод нивоа основице, односно износа НСП за конкретну породицу, уз испуњавање додатних услова који се односе на имовину и имовинска права, способност за рад и радни статус, а ближе су одређени подзаконским актима,
- Право на увећану НСП која се односи на једнородитељске породице и инвалидна тј. радно неспособна лица,
- Додатак за помоћ и негу другог лица остварују лица којима је због психичког и физичког стања потребна помоћ другог лица за задовољавање основних животних потреба; увећани додатак за помоћ и негу другог лица а на основу налаза и мишљења лекарске комисије;
- Право на једнократну новчану помоћ (локално право)
- Право на бесплатан оброк (народна кухиња).



Сви остали послови и поступци који се воде у Центру су заправо поступци за остваривање услуга социјалног рада, и најчешће су:

- Услуга смештаја у установу социјалне заштите, користе лица која имају потребу за институционалним збрињавањем (деца без родитељског старања, васпитно запуштена деца, деца ометена у психофизичком развоју, стари и пензионери, душевно оболела и ментално недовољно развијена одрасла лица)
- Услуга породичног смештаја је облик заштите корисника из претходне тачке али у хранитељској породици, где им се обезбеђује сва неопходна брига и нега,
- Услуга социјалног становања у заштићеним условима, за лица која због инвалидности или дуже хроничне болести нису способна да сама обезбеде стамбене потребе и организују сопствени живот без подршке,
- Услуга становања уз подршку за младе који напуштају систем социјалне заштите,
- Дневне услуге за одрасла инвалидна лица и старије - Клуб за одрасле и старе и служба помоћ у кући,
- Услуга ургентног породичног смештаја за децу и младе,
- Услуга смештаја у Прихватилиште за жене и децу жртве породичног насиља - Сигурна кућа,
- Услуге процене потреба корисника, планирања услуга, праћења спровођења услуга и евалуирање плана и поновни преглед – процена корисника.

2. КАПАЦИТЕТИ ЦЕНТРА ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД

2.1. СТРУКТУРА ЗАПОСЛЕНИХ

Структура запослених радника у Центру за социјални рад према врсти радног односа на дан 31.12.2020. године је следећа: 38 лица по основу уговора о раду (35 запослених на неодређено и 3 запослених на одређено) и 5 особа ангажованих по уговору о делу.

Структура финансирања радних места свих запослених радника у Центру за социјални рад (38) према извору финансирања (искључиво Република или искључиво Град Панчево) је следећа: из буџета Републике финансира се рад 24 запослених (22 запослених са уговором на неодређено време и 2 запослених на одређено време), а у буџету Града Панчево обезбеђују се средства за рад 14 запослених (13 запослених на неодређено радно време и 1 запослени на одређено време).

То значи да у протеклој години није било промена у броју запослених које финансира локална самоуправа. Кад су у питању послови јавних овлашћења дошло је до смањења за још 4 радна места, тако да број упражњених непопуњених радних места се повећао на 9.

Структура запослених на дан 31.12.2020. године:

- 29 стручних радника
- 6 административно техничка радника
- 2 финансијска радника
- 1 руководиоца

Ових 38 запослених је током 2020. године је примило 12644 поднесака (евидентрираних као црвени предмети- 3598, евидентрираних као жути предмети



1700, евидентираних као бели предмети- 7346), покренуло 5298 поступака по ЗУП-у, издало 1580 уверења и потврда и провело још пуно сати непосредног рада с корисницима и у заједници.

2.2. ОРГАНИЗАЦИЈА РАДА

Организационе Центра јединице су:

1. Служба за правне послове са пријемном канцеларијом и канцеларијом за материјална давања
2. Служба за заштиту деце и младих
3. Служба за заштиту одраслих и старих
4. Сигурна кућа – прихватилиште за жене и децу жртве породичног насиља (у даљем тексту: Сигурна кућа)

Рад у оквиру служби организован је у складу с Правилником о унутрашњој организацији са описом послова и систематизацијом радних места у Центру за социјални рад „Солидарност“ у Панчеву (Службени лист града Панчева бр. 12/2018), те има четири руководиоца и три супервизора - два у Служби за децу и младе и једног у Служби за одрасле и старе.

2.3. УСЛОВИ РАДА

Центар је опремљен информатички - стабилном мрежом и 40 радне станице, тако да се ради искључиво електронска обрада, још од 2004. године. Из сигурносних разлога, зато што Центар није у могућности да купи добар програм заштите, интернет приступ је обезбеђен на једном рачунару који није у мрежи, као и на лаптоп рачунарима које користе службе ради приступа порталу еЗУП.

Користи се оперативни софтвер «Интеграл», који се редовно одржава и обнавља у складу с променама прописа и процедура. Приликом израде годишњег статистичког извештаја уочавају се тешкоће усклађивања података јер одређене интервенције нису предвиђене у правилнику о евиденцији и захтевају појединачно бројење.

Локална самоуправа, не само да је опремила Центар, већ извршава и остале обавезе у смислу одржавања објекта. Зграда Центра је наменска и корисник је Центар. Има 1000 м², 26 канцеларија, тако да је стандард у погледу пословног простора задовољен.

Руководиоци и супервизори имају сопствене канцеларије и има 8 канцеларија које деле по два стручна радника.

Центар је још давно изградио рампу за инвалиде за улаз у зграду и у приземљу су смештене Канцеларија за материјална давања и Служба за одрасле и старе, како би биле приступачне корисницима који се теже крећу. Једини проблем који није решен, је питање тоалета за инвалиде, јер постојеће кабине не одговарају по димензијама, а није могуће да се прошире тј. повећају.



У згради не постоје услови за уградњу лифта тако да запослени из Службе за децу и младе, као и њихови корисници по потреби користе канцеларије у приземљу.

У току 2016. године завршен је објекат за архиву Центра, а просторија у којој се до тада налазила архива адаптирана је и добијене су две нове канцеларије.

У току 2020. Године због недостатка финансијских средстава није реализована набавка нове телефонске централе, за којом постоји потреба и где је у току године било отежано успостављање телефонског контакта корисника са стучним радницима.

Објекат односно зграда Сигурне куће - прихватилишта за жене и децу жртве породичног насиља грађена је по типском пројекту који је у ову сврху користио Фонд Б92. Прихватилиште је отпочело са радом 2012. године, а у току 2013. године је извршен технички пријем. У току 2016. године ова услуга је лиценцирана, са капацитетом корисника на 15 лица. Лиценца је дата ограничено на период од 5 година, како би се испунили недостајући структуралне стандарди (у погледу величине и опремљености спаваоница) за добијање сталне лиценце за капацитет од 15 корисника.

Током 2020.године започете су интензивне припреме за прикупљање документације за обнављање лиценце и испуњавање недостајућих елемената.

Центар је власник четири путничка аутомобила: - 2 аутомобила „Застава 10“ произведена 2007. и 2008. године за које је средства обезбедило надлежно Министарство. У децембру 2016. године је из средстава добијених од Министарства купљено путничко возило „Опел Астра“, а 2019. године из средстава добијених од локалне самоуправе купљено је путничко возило „Дачија Дустер“.

2.4. ОБУКА И УСАВРШАВАЊЕ РАДНИКА

Ова извештајна година обележена је готово потпуном стагнацијом на овом плану, тако да током 2020. скоро није било ни обука, а ни стручног усавршавања, јер је пословање Центра било ограничено законом односно рестриктивном Одлуком о буџету с једне стране и ограничењима узрокованим пандемијом covid 19 с друге стране. Такође, иако постоји континуирани недостатак запослених и повећавање броја послова доводе до преоптерећења постојећих запослених, постоји и даље интересовање запослених за обуке и едукације, али због недостатка новчаних средстава Центар није у могућности да у потпуности финансира обуке за запослене. У протеклој години није благовремено промењен Правилник о лиценцирању стручних радника у социјалној заштити и он лине конференције ни скупови нису вредновани, што је још један отежавајући фактор. Центар је био домаћин у организовању округлог стола за супервизоре. Успели смо да организујемо и обуку за хранитеље, тако да смо сад богатији за 13 хранитељских породица.



II. Д Е О

1. КОРИСНИЦИ УСЛУГА ЦЕНТРА ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД

година	деца	млади	одрасли	старији
2018	2581	637	4176	1848
2019	2494	622	4180	2002
2020	2205	594	4002	2037

Корисници услуга у Центру, дефинисани су у одредбама Закона о социјалној заштити, те нема потребе за детаљнијим дефинисањем. Фокус сваког стручног радника је свакако сам корисник, али као особе са којима стручни радници такође долазе у контакт су и нпр. партнери корисника, сродници, особе од поверења, као и трећа лица која активно учествују у свакој фази рада.

Сходно табеларном приказу, може се констатовати да је Центар у 2020. години имао укупно 8.838 корисника, а да је на дан 31.12.2020. године било активно 5.712 корисника, а ваља напоменути да је број корисника већ дужи низ година стабилан.

Треба нагласити и чињеницу да велики број младих и одраслих не користе услуге социјалне заштите, већ се у највећем броју Центру обраћају за прибављање потврда и уверења из евиденција коју Центар води.

Битна чињеница је и та да је број корисника релативно стабилан, али је уочљив раст броја услуга које користе исти корисници, те из тога произилази да се корисници Центра у многоме ослањају на помоћ органа старатељства у циљу уношења промена у своје животе, те да су услуге и права који исти потражују и остварују усмерене на задовољење егзистенцијалних потреба и одржавања функције породице.

Ово, с друге стране дефинитивно говори и о чињеници да су потребе корисника услуга на терену све сложеније, комплексније, теже за задовољавање, како због смањеног броја извршилаца, тако и због сложености читаве ситуације у којој се пословање Центра одвија. Само један од посебно отежавајућих фактора јесте пандемија Ковида 19. Пракса показује да је потребно више времена за добијање и проверавање свих релевантних чинилаца, за њихову холистичку анализу и процену, на основу којих се доносе одлуке о поступању и примени расположивих мера и употреби постојећих ресурса. Исто тако је потребно даље унапређивање сарадње са субјектима од значаја из других система (просвета, здравство, правосуђе, полиција...). За целовито и трајно разрешење постојећих изазова у раду са корисницима (посебно када је реч о усклађености решења са стандардима рада везаним за рокове и квалитет пружених услуга) често је потребно координисати и усклађивати мултиресорску сарадњу.

Поуздан податак јесте место пребивалишта/боравишта, где можемо рећи да је нешто већи број корисника из градске средине, у односу на сеоску. Овакав број је сасвим сразмеран податку да у насељеним местима Панчева живи скоро 40% становништва, и можемо рећи да је становништво у Општини Панчево подједнако угрожено или у ризику и у селима и у граду.

Деца и старији су старосне групе које највише флукутирају, ако посматрамо популацију са којом радимо спрам броја, док, одрасли корисници мање флукутирају, иако је номинално највећи број, али најмањи %.

Кад су у питању корисници дечије доби, већ дужи временски период је уочљив тренд, да је највећи број корисника материјално угрожен, чак 1083, затим следе



деца из породица са поремећеним породичним односима, затим деца са недостатком родитељског старања. Следе деца са проблемима у понашању, а напослетку су деца са сметњама у развоју, инвалидитетом и др.

Деце која су била жртве насиља је у овој години било 48, али је број деце у ризику од занемаривања или су већ у мањој или већој мери занемарана, оно што је забрињавајуће. О томе јасно говори број ове деце који износи 99 и то само током 2020. године. Ово увећање броја корисника дечијег узраста, евидентираних са проблемом насиља односно занемаривања, резултат је пуне примене Правилника који се односи на образовне установе, а које сада редовно и много чешће него до сада, обавештавају Центар и укључују га у решавању како проблема у учењу, тако и проблема у понашању деце која похађају школу. Уочава се да је број корисника дечијег узраста, незнатно мањи у односу на претходну.

Већи део ових корисника је и под старатељском заштитом, како привременом тако и сталном. Такође, ваља нагласити и то да је код ове старосне категорије мали број корисника, у односу на број услуга, мера и облика који им се пружа, а све са обавезом да се штите њихови најбољи интереси и права, а за шта поред њихове воље одговорност сноси и орган старатељства.

Статистички подаци о конкретним услугама видни су у статистичком извештају, иако образац извештаја не приказује баш све услуге и мере које се пружају корисницима.

Код старосне групе младих најчешће су присутни проблеми у понашању и незапосленост. Код ове групе корисника, осим бројки у статистичком извештају, значајно је рећи да и даље у пракси недостају институције и организације – пружаоци специфичних услуга, које би допринеле пуној примени законских решења у раду с малолетним починиоцима кривичних дела. Поред наведених институција, недостају здравствене установе за децу и младе, а нарочито кад је у питању лечење болести зависности, као и психијатријских болести, а да не помињемо психичке промене и поремећаје личности. Непостојање оваквих институција и организација, посматрано у дужем временском периоду практично не дозвољава реаговање на време и дугорочно гледано усложњава патологију и социјалну искљученост код младих, па самим тим и одраслих особа.

Када је реч о деци и младима треба нагласити да су у пуној примени се максимално примењују сва права која ови корисници имају, и да се ради на развијању партнерства и партиципације, иако овим старосним групама баш није својствено да имају поверења у институције и да са њима сарађују. Ова чињеница се одражава на време потребно за остваривања односа свезништва у решавању изазова са којима се деца и млади, сразмерно свом узрасту и снагама суочавају.

Желимо да нагласимо да је проблем што исти запослени раде низ послова и наступају из различитих позиција везаних за исте кориснике, при чему неминовно долази до "мешања улога", па се стиче искривљена слика о улози Центра код свих категорија корисника, што такође умањује поверење између корисника и стручних радника.

Што се тиче старосне категорије одраслих укупно 4.002 корисника, доминатна је материјална угроженост, па инвалидитет и болест, односно сви проблеми који индикују материјану угроженост. Свакако велики је број корисника који су сврстани у групу друге врсте проблема и потреба, јер они су најактивнији и најчешћи корисници у центрима, па самим тим њихове потребе су много шире и разноликије од понуђених група потреба и проблема у прописаном начину вођења евиденције.



Расте број одраслих који се стављају под старатељство, јер родбина али и институције брину о заштити права и интереса, лица који нису способни да себе да заступају. У 2020. године под старатељством је било 220 пунолетних лица, а чак њих 58 је под непосредним старатељством Центра, где су стручни радници именовани за вршиоца послова непосредног старатеља. Судска пракса је у последње време, да чешће делимично лишава пословне способности, како би што мање угрожавали људска права ових лица, али то из перспективе Центра, не предствала велику разлику, јер се примењују исти поступци стављања под старатељство, али су они много тежи за праћење и пружање старатељске заштите, јер лица која само управљају приходима, по правилу нерационално, угрожавају и непокретну имовину. Ово је видљиво из све присутније принудне наплате и извршења. Лица под старатељством су корисници, који кад уђу у систем, остају корисници док су живи, јер у Панчеву је за 60 година постојања Центра, забележено само два случаја враћања пословне способности.

Број жртава породичног насиља –пре свега партнерског, али и према деци и осталим члановима породице су и даље у порасту, јер је примена Закона о спречавању насиља у породици, али и вишегодишња кампања у циљу заустављања насиља, утицала на свест грађана и на смањење толеранције на насиље, и то у сваком облику. Свакако и постојање Сигурне куће, као квалитетне и безбедне услуге, како смештаја тако и саветодавног рада и усмеравања, доприноси порасту броја пријава насиља у породици. Крајем 2019. год. (у октобру) је формализован рад Интерног тима за спречавање насиља, односно група стручних радника који раде искључиво на предметима насиља у породици, без обзира на узраст, поштујући сва законска, подзаконска акта и протоколе који регулишу проблем породичног насиља. У току 2020. године број пријава породичног и партнерског насиља је био 711, од тога је 325 пријава физичког насиља, а 386 пријава психичког насиља.

Током 2020. године услугу смештаја у Сигурној кући користило је 24 жена, и 28 деце, а саветодавне услуге из оправданих разлога нису реализоване у просторијама Центра, док је позива на СОС телефон било 242.

Одрасла лица су у највећем броју и корисници локалних права и услуга, јер су она и дефинисана према пунолетним грађанима. Све ефикаснија и директнија примена свих прописа за спречавање насиља утицала је да се у номиналним бројевима повећава број корисника, што би могло да се тумачи као пораст насиља, међутим јасно је да је подизање свести грађана и ефикасност институција довела до детаљног евидентирања и чешћег поступања, што и јесте био циљ свих кампања и прописа, да се слободно пријављује и говори о насиљу, како би се оно у дужем периоду довело до друштвено прихватљивог нивоа, ако се о "друштвено прихватљивом нивоу" уопште може говорити.

Број старијих корисника и у 2020. години је више мање константан из већ познатих разлога. Старимо као популација, али је и другачија структура породица као и динамика живљења. Све више старијих живе сами или у старачким домаћинствима, јер су деца или далеко или раде по европском радном времену. Исто важи за старије кориснике локалних услуга, које су и дефинисане и развијане у складу са њиховим потребама, како материјалним, тако још више социјалним. У овој групи корисника је флукуација присутна, напосто због старења, али је примећено да је с развојем разноврснијих услуга за старије, смањен број пасивизираних случајева, односно да клијенти све дуже користе услуге, што охрабрује и потврђује оправданост постојања услуга.



Број корисника и проблема и потреба, у просеку има тренд малог повећања, али није само број у питању, присутан је пораст сложености случајева и предмета, што знатно усложњава стучни рад и врши додатни притисак на стучне раднике у центру, али и на све запослене.

Додатно, развој локалних услуга, проширио је број потенцијалних корисника услуга Центра, па самим тим се усложио и посао, јер од броја корисника који су почели да користе локалне услуге, континуирано се изнова открива још читав низ проблема и потреба, који увек изнова траже ангажовање стручних радника органа старатељства.

Локалне услуге, дневног типа (ЈНП; помоћ у кући, исхрана у клубу, народна кухиња, ургентни породични смештај за децу, смештај у Сигурну кућу за жртве насиља и др.) су приступачније и бесплатне или јефтине, тако да је ту присутан континуирано пораст броја корисника. Поменуте услуге су високо стандардизоване, довољно промовисане, једноставне су процедуре за остваривање права на те услуге, тако да се велики број грађана одлучује и обраћа Центру с потребом да их користе. Локална самоуправа уговара с пружаоцима услуга, дефинише стандард и обим пружања услуга, али и планира субвенционирање корисника према материјалној ситуацији. Квалитет живота грађана, али и одговорност институција утицале су да се развије већи број локалних услуга, у јавном, приватном и невладином сектору.

Локалне услуге, односно процена потреба за коришћењем и упућивање на исте, је делатност Центра, као и праћење реализације коришћења услуга. Због економских мера у Граду Панчево и даље говорима о девет услуга у заједници и три права из материјалне подршке. Финансијска ограничења, али још више забрана запошљавања, утицале су да стагнира број корисника услуга, као и да се код сваког пружаоца услуга јављају листе чекања.

Још је можда потребно рећи неколико речи о још једној специфичној локалној услузи. Ради се о социјалном становању у заштићеним условима, која није стандардизована на нивоу Републике, већ Одлуком о социјалној заштити града Панчева и Правилником о ближим условима, поступку и начину остваривања права на коришћење услуга социјалне заштите и материјалну подршку У питању је 3 објекта са 65 станова, који су намењени избеглим лицима, материјално и социјално угроженим, а који су се определили за трајну интеграцију у Републици Србији, али и домицилном становништву из исте групе корисника.

Објекти и услуга добро функционишу, већ 15 година, и континуирано се ради на унапређењу квалитета, као и на решавању статуса корисника у овим објектима. Сада су то наши држављани, с оствареним свим правима, и трајно збринуте по питању стамбеног збрињавања, такође корисници многобројних услуга и мера. Током 2020. Конкурсом су уселјена два стана и то један у објекту Марина Држића, а један у Цвијићевој

У закључном делу треба рећи, да је у 2020. години Центар за социјални рад «Солидарност» Панчево у раду с корисницима максимално (опет имајући у виду отежане услове рада) поштовао законске и подзаконске акте, како у вођењу поступака, тако и у начину вођења евиденције. Потребне корисника биле су у сваком случају приоритетне и трудило се да корисници остваре сва права и задовоље највећи број својих потреба, а све то са сада већ забрињавајуће мањим бројем стручних радника.

Уочава се присутност кашњења у обради предмета у односу на прописану, као и пад квалитета стручног рада. Оно што је добро да присутни недостаци нису



утицали на права и интересе корисника, али утичу на стручне раднике, који немају довољно стручне подршке, тренинга и едукација, али се сувише често сусрећу са израженим и врло јавним ставом о санкционисању и претњама санкцијама.

Центар је максимално пратио кретања у заједници, иницирао и био партнер у свим локалним активностима везаним за планирање и реализацију активности у области социјалне заштите. Појединци су активно учествовали током целе године, у активностима пословног удружења "Асоцијација центара за социјални рад Републике Србије", као и удружења стручних радника у систему социјалне заштите, па и синдикалних организација које делују у сектору социјалне заштите.

2. ПРАВА И УСЛУГЕ КОЈА СЕ ФИНАНСИРАЈУ ИЗ БУЏЕТА ГРАДА

У току 2020. године Центар за социјални рад радио је на остваривању права на материјалну подршку коју је дефинисала градска Одлука о социјалној заштити грађана града Панчева:

2.1. ЈЕДНОКРАТНЕ ПОМОЋИ У НОВЦУ

Једнократне новчане помоћи дефинисане су и Законом и градском Одлуком. У току 2020. године донето је 2829 решења. У пракси је одређени број корисника је добио само једном ЈНП, док је било корисника који су и више пута у току године добили ову врсту помоћи, што је све зависило од тога колико се пута, према процени стручног радника, неки корисник тренутно нашао у стању социјалне потребе. Ако анализирамо намену скоро се изједначио број оних који су ову помоћ добили ради задовољења основних животних потреба и оних који су добили ЈНП ради набавке лекова и плаћања здравствених услуга, што указује да се рестриктивне мере у области здравствене заштите рефлектују тако што се овај проблем пребацује у област социјалне заштите.

	служба за децу и младе	служба за одрасле и старе	правна служба са канцеларијом за материјална давања	укупно
2020	180	664	1980	2829

Ако посматрамо број корисника према старосним групама примећује се да је услуге Центра користио највећи број одраслих лица, што је и разумљиво јер је ова групација највише и поднела терет транзиције, пре свега губитак посла и немогућност поновног запослења, нарочито имајући у виду епидемиолошку ситуацију у држави, што се нарочито односи на она лица која су остала без посла у позним годинама, а још увек не испуњавају услове за остваривање пензије и из одређених разлога не могу да остваре сталну новчану помоћ.



Због тога је веома важно да локална самоуправа у складу са могућностима, максимално издваја новчана средства за ове намене како би се ублажило сиромаштво ове необезбеђене групе становништва.

2.2. ТРОШКОВИ САХРАНЕ – 89

Законска обавеза која подразумева плаћање трошкова сахране за одређене категорије лица у складу са градском Одлуком. Центар је током 2020. године ову обавезу измирио за 89 лица, од којих је за 44 лица издато гарантно писмо, а фактуре измирио буџет града Панчева.

2.3. НАРОДНА КУХИЊА - 301

Право које се на подручју Панчева обезбеђује путем куваног obroка, а у другим насељеним местима кроз дистрибуцију obroка у облику месечног пакета намирница. Овај облик материјалне подршке грађанима, који је у претходним годинама бележио раст, током 2020. године остао је на нивоу из претходне извештајне године, што је разумљиво јер је највећи број угрожених током времена остварио ово право. На дан 31.12.2020. године активних корисника било је 249, док престало право 52 корисника. Две трећине корисника су лица неспособна за рад (деца, одрасла инвалидна лица и старији), док свега трећину чине одрасли способни за рад, али који су чланови породица у којима је већи број неспособних за рад.

Такође, у складу са Одлуком о социјалној заштити грађана града Панчева, Центар је процењивао потребе и упућивао на пружаоца услуге:

2.4. ПОМОЋ У КУЋИ – 66

Центар утврђује потребу, врши процену и упућује кориснике на ову услугу која се пружа само на ужем градском подручју. Број корисника ове услуге у 2020. години био је 66 лица, 18 лица је тражило да буде корисник права, док је само двоје право и остварило. Број корисника ове услуге у односу на претходну који је износио 99 лица је поприлично смањен, а што је све у складу са епидемиолошком ситуацијом претходне године.

Иако је локална самоуправа заинтересована за повећање капацитета и проширење ове услуге и у насељеним местима ван Панчева, с обзиром на законска ограничења везана за ново запошљавање, то за сада није могуће спровести.

2.5. ИСХРАНА У КЛУБОВИМА ЗА СТАРА И ОДРАСЛА ЛИЦА – 31

Локална услуга, која има вишедеценијску праксу у нашем граду, и која се континуирано унапређује и подиже се квалитет.

Клубови, осим услуга исхране, прања и пеглања веша, нуде низ социјалних и културно - забавних садржаја који оплемењују живот наших најстаријих суграђана.

Наративни Извештај о раду Центра за социјални рад „Солидарност“ 17
Панчево за 2020. годину



Ову услугу користе пензионери, који живе у старачким и самачким домаћинствима и према материјалном стању плаћају или учествују у плаћању услуга. Број корисника ове услуге се усталио и већ годинама је без већих осцилација.

2.6. СТАНОВАЊЕ УЗ ПОДРШКУ ЗА ДЕЦУ КОЈА НАПУШТАЈУ СИСТЕМ СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ – 9

Становање уз подршку за младе који напуштају систем социјалне заштите, услуга подршке у осамостаљивању и завршних припрема за живот у отвореној средини, социјалну адаптацију и интеграцију, је услуга која може да траје до две године.

Развијана је кроз пилот пројекте и од стране Центра и од стране Дома за децу и омладину без родитељског старања „Споменак“.

Градском одлуком сада је дефинисано да Дефинисано градском Одлуком, сада услугу пружа Дом „Споменак“, али са две стамбене јединице и даље управља Центар за социјални рад. У току 2020. године услугу је користило 9 младих.

2.7. УРГЕНТНИ ПОРОДИЧНИ СМЕШТАЈ – 7

Локална услуга којој сам назив већ говори основну суштину. Намењена је пре свега деци - од новорођенчади до деце од 7 година старости, која не могу користити услуге прихватилицшта, али и старијима, који се нађу у ургентној потреби за смештајем.

Услуга уобичајено траје до месец дана јер се у том периоду раде стручни поступци - од утврђивања идентитета и статуса детета, до процене потреба и проблема и наравно израде адекватног плана услуга које су неопходне том детету.

Услугу пружају обучене хранитељске породице, а за плаћање услуге се користи ценовник, који прописује министар Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања сваког месеца.

Ургентни породични смештај је услуга која је донела квалитативну промену у стручном раду Центра, јер омогућава природно окружење, адекватну негу и бригу о најмлађој деци која се нађу у великом ризику.

2.8. ПРИВРЕМЕНИ СМЕШТАЈ У ПРИХВАТИЛИШТЕ ЗА ДЕЦУ – 18

Реформом система социјалне заштите сва регистрована прихватилицшта у постојећим установама социјалне заштите, прешла су у надлежност локалне самоуправе, тако је и град Панчево добио прихватилицште за децу и младе у Дому „Споменак“.

Надлежност Центра, као месно надлежног је заправо доношење решења о смештају за сву децу која по разним основама бивају смештена у прихватилицште, а уколико је дете са територије другог ЦСР и контакт са месно надлежним центром, како би преузео даље вођење процене, планирања и збрињавања детета.

Током 2020. године ову услугу је користило 18 деце, али треба рећи да је известен број њих боравио више пута, по мањи број дана.



2.9. СОЦИЈАЛНО СТАНОВАЊЕ У ЗАШТИЋЕНИМ УСЛОВИМА 65 СТАМБЕНИХ ЈЕДИНИЦА, 127 КОРИСНИКА

Центру за социјални рад дата су на управљање 3 објекта намењена социјалном становању у заштићеним условима и то објекат у ул. Марина Држића са 30 стамбених јединица и два објекта у Цвијићевој улици један са 15, а други са 20 стамбених јединица. Током ванредног стања и важења епидемиолошких мера корисници су били редовани обилажени и праћени, обезбеђени заштитним маскама и дезинфекционим средствима, вршена је дезинфекција свих 65 станова и повремено заједничког простора у објектима. Само једно лице је било Ковид19 позитивно.

Ова услуга намењена је првенствено старим и хронично оболелим лицима и једнородитељским породицама из избегличке и интерно расељене популације, смештене у колективним центрима за избеглице, а мањим делом локалном становништву из ове категорије.

Два стана у ул. Марина Држића уступљена су Дому „Споменак“ за услугу становања уз подршку за младе који напуштају систем социјалне заштите.

Сви корисници су регулисали статусне ствари и потпуно су обезбеђени услугама социјалне заштите.

Домаћин становања води рачуна о три објекта редовно и одговорно обавља своје задатке.

Осим пружања услуге Центар и управља овим објектима, што између осталог подразумева и послове одржавања. У току 2020. године било је доста радова на текућем одржавању нарочито на објекту ул. Марина Држића који је најстарији.

2.10. СМЕШТАЈ У ПРИХВАТИЛИШТЕ ЗА ЖЕНЕ И ДЕЦУ ЖРТВЕ ПОРОДИЧНОГ НАСИЉА, - СИГУРНА КУЋА И САВЕТОДАВНИ РАД С ЖРТВАМА ПОРОДИЧНОГ НАСИЉА

Жртве породичног насиља су оснивањем односно отварањем Сигурне куће добиле квалитетнију услугу заштите од директног насиља, како у погледу смештаја тако и када се ради о могућности да жртве насиља кроз саветодавни рад и усмеравање буду оснажене да изађу из круга насиља.

Током 2020. год. услугу смештаја у сигурној кући користило је 24 жена, и 28 детета, док је позива на СОС телефон било 242.

Успостављање ове услуге у потпуности је показало своју оправданост, број жртава и услуга које су им пружене се не смањује и у току 2020. године је на приближном нивоу у односу на претходну годину. Овај податак, нажалост указује да је у нашој средини присутан проблем породичног насиља али и на чињеницу да су разне мере за сузбијање породичног насиља дале резултате и да сада постоји много мања толеранција према овом проблему, како друштва, тако и жртава насиља, које се сада много чешће обраћају органима и институцијама које се баве њиховом заштитом.



2.11. ДНЕВНИ БОРАВАК ЗА ДЕЦУ, МЛАДЕ И ОДРАСЛА ЛИЦА СА ИНТЕЛЕКТУАЛНИМ ТЕШКОЋАМА, ОДНОСНО ТЕЛЕСНИМ ИНВАЛИДИТЕТОМ 1

Услуга дневног боравка обезбеђује се за децу, младе и одрасла лица са интелектуалним тешкоћама, односно телесним инвалидитетом и пружа је Школа за основно и средње образовање „Мара Мандић“, у организационој јединици Дневни боравак „Невен“. У току 2020. године ова услугу је користило једно дете.

Посебни програми локалне самоуправе за материјално и социјално угрожене грађане

Град Панчево, као одговорна локална самоуправа, поред уређених права и услуга које су дефинисане градском Одлуком о социјалној заштити грађана, реагује на потребе грађана које су једнократног типа као што су:

- једнократна новчана помоћ за децу из материјално угрожених породица за набавку школског прибора.

У 2020. години за 312 деце издвојено је 2.354.000,00 динара.

- одобравање посебних једнократних новчаних помоћи по решењу градоначелника и током извештајног периода је било 105 признатих права

Број грађана који се обраћају Центру са врло шароликим потребама и проблемима који заправо нису за систем социјалне заштите, расте из године у годину, како пада животни стандард и како напредују реформе у другим системима, које су по правилу рестриктивне.

III. Д Е О

ПОСЛОВИ ЦСР НА ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА, ПРИМЕНИ МЕРА И ОБЕЗБЕЂИВАЊУ УСЛУГА

Како ред налаже, кренимо од пријема тј. пријемних листова. Имали смо 10.238 нових предмета за које је попуњен пријемни лист. Највећи број су непосредно и лично поднети, на следећем месту су поднесци које су поднеле институције, а на крају и поднесци сродника и других лица, који су се јавили као покретачи решавања проблема.

Изузетно је увећан број предмета где је процењено хитно поступање и даље велики, што је последица великог броја пријава насиља у породици. Интересантно да је свега мали број одбачених пријава, што се може тумачити да је Центар у јавности добро презентован, и да и грађани и институције препознају послове и надлежности Центра.

Базични стручни послови су израда процена и планова, у 2020. години их је било много, почетних процена 1494, а поновних прегледа 428, 126 индивидуалних супервизијских састанка. У истом периоду донето је 371 планова услуга.



Када се ради о локалним правима, за све случајеве се обавља вођење случаја, осим за право на једнократну новчану помоћ, које се утврђује у управном поступку.

У Служби за децу и младе је током 2020. године обрађено 4051 предмета, што је за 7 радно ангажованих водитеља случаја преко 500 предмета вођења случајева у просеку!

У Служби за одрасле и старије број предмета је 3739, где су у раду са корисницима, због њихове сложености, а мањег броја водитеља случаја били ангажовани сви радници службе (руководилац и супервизор).

Током 2020. године због епидемиолошке ситуације није био реализован обилазак лица под старатељством и на смештају како породичном, тако домском.

Иако не постоје нормативи, очљиво је да због повећања обима послова и смањења броја стручних радника, дошло до нереално великог оптерећивања сваког запосленог.

У близу 60% предмета, користе се специјализовани послови, било што је тако предвиђено Правилником, било да је процена водитеља и супервизора за тим пословима. Ова чињеница је додатно отежавајућа информација за руководиоца службе, јер од постојећег броја стручних радника тј. водитеља случаја, се обезбеђују и специјализовани послови. Супервизори, из бројки се види, су у пуном капацитету ангажовани у поступцима вођења случаја, тако да није било организованих групних супервизија, нити едукација без провере знања. Ова чињеница је по оцени стручних радника велики недостатак у послу, али због броја предмета и општег оптерећења запослених није било могуће издвојити време, за припрему и реализацију било каквог облика стручне подршке.

У канцеларији за материјална давања/подршку број предмета је 3750, цифре су још веће, сваки стручни радник у просеку има преко 250 породица за новчану социјалну помоћ које води. И ова служба је претрпела промене, те су случајеви подељени на преостали број запослених.

Тешка ситуација је била и у правној служби, где је и даље било три правника који су задужени са 2198 предмета, од чега је највећи део решења које се тичу новчане социјалне помоћи и туђе неге и помоћи.

Додатак за помоћ и негу другог лица, обичан или увећан, 40 нових просечно месечно, и 90% жалби на решења Центра уложене су на решења за овај додатак, и то подразумева поступање у складу са одредбама новог Закона о управном поступку.

Управни поступак се ипак целе године водио и за услуге смештаја, свих врста, тако да се број донетих решења у центру вртоглаво умножава, јер код деце су чести премештаји из породице у породицу, а код одраслих, нарочито старих у питању је кратко трајање коришћења услуге, нажалост због смрти корисника. Ту је још низ послова који се окончавају решењем, а губе се у евиденцији, као што су управљање имовином лица под старатељством, давање наследничких изјава, и друго, заправо комплетна старатељска заштита, што би органу старатељства требало да буде примарни посао.



И на крају послови, о којима се води евиденција, и захтевају приправност 24 сата, а још увек се није дошло до пуног поштовања одредби Закона о социјалној заштити и Посебног колективног уговора у делу плаћања надокнаде за рад стручних радника. Обавезни су – неодложне интервенције и пасивно дежурство стручних радника, покривено 365 дана.

Наравно, доминантни проблем у интервенцијама је насиље у породици, које се наставља као случај, с ангажовањем свих стручних капацитета и поступака.

Важно је напоменути, да Центар у 2020. години, није имао средстава за вођење судских поступака, те се за то сналази на разне начине, подношењем иницијатива судовима, затим постављањем привремених старатеља деци, како би деца сама покретала поступке пред судовима, јер онда нема обавеза плаћања и сл. Недостатак финансијских средстава директно утиче на недостатке у поступању у вођењу случаја, које још увек Министарство, као послодавац, није успело да реши.

Центар је свим својим капацитетима ангажован у заједници, у презентовању анализа одређених проблема и потреба, у предлагању модела решавања тих потреба и у поступцима припрема нормативних аката локалне самоуправе. Локална мрежа мултисекторске сарадње и даље активно функционише, захваљујући ангажману запослених из Центра.

Поред овога, оно што се јавља већ годинама уназад као проблем у нормалном функционисању Центра и организацији рада је константан раст обавеза и надлежности које Центар добија захваљујући интензивном раду на промени закона, процедура и протокола, што је с друге стране праћено смањењем броја запослених стручних радника.

Већ годинама уназад постоји знатно повећање упражњених - непопуњених радних места која финансира буџет Републике Србије и постоје тешкоће око добијања сагласности за попуњавање упражњених радних места. Смањење броја запослених директно утиче на повећање обима посла за тренутно запослене, при чему се истовремено, из године у годину, повећава број нових корисника услуга социјалне заштите, као и комплексност проблема, што само по себи захтева дуготрајнији континуирани рад на њиховом решавању. Ово понекад нужно доводи до неусклађености рокова за окончање стручних поступака са прописаним стандардима.



Календарска 2020. година протекла је у отежаним условима рада и била обележена низом претходно наведених и објашњених специфичности, које су у великој мери биле изван редовних активности Центра и на које институција није могла да утиче, нити да о њима самостално одлучује, већ је била у позицији да се прилагођава тренутним околностима и организује делатност и обавезе према корисницима на најбољи могући начин у тим и таквим условима.

Уместо закључка - препоруке

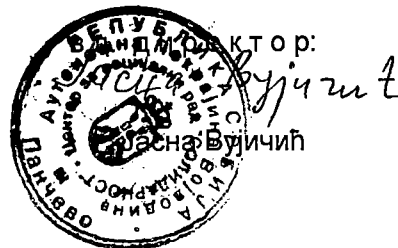
Смањење оптерећености постојећих водитеља случаја – запошљавање нових стручних радника и попуњавање упражњених радних места;

Радницима на стручној пракси омогућити да упознају рад у свим службама и у потпуности испоштовати индивидуални план обуке који је сачињен за сваког од њих, јер је то једини начин да се припреме за самостално обављање радних задатака и полагање стручног испита за лиценцу

Кад се стекну услови наставити са континуираним стручним усавршавањем –обуке запослених за праћење и организовање онлине скупова

Сагледавање могућности додатног мотивисања стручних радника, јачање њихових професионалних и стручних капацитета, померање фокуса са проблема и тешкоћа на позитивне аспекте и постигнућа у раду, даље јачање сарадничког односа, групне кохезије и тимског духа.

Ово је важно због изражене смене генерација међу запосленима, те захтева и усаглашавање ставова не само када се ради о конкретним класама предмета, већ и о целокупној улози органа старатељства у систему социјалне заштите.



ИЗВЕШТАЈ О РАДУ СИГУРНЕ КУЋЕ

**ПРИХВАТИЛИШТА ЗА ЖЕНЕ И ДЕЦУ
ЖРТВЕ ПОРОДИЧНОГ НАСИЉА
ЗА 2020. ГОДИНУ**

Панчево, јануара 2021.године

УВОДНИ ДЕО

Законска одређења, правна регулатива

Прихватилиште за жене и децу жртве породичног насиља – Сигурна кућа Панчево", (у даљем тексту "Сигурна кућа") са радом је почела 1. јануара 2012. године. "Сигурна кућа" је основана Уговором о реализацији пројекта „За нашу децу" (Сарадња на изградњи објекта – склоништа за жене и децу жртве породичног насиља), закљученим у Панчеву 7. децембра 2009. године између Града Панчева, Фонда Б 92, Центра за социјални рад „Солідарност" из Панчева и АП Војводине – Извршног већа АП Војводине – Покрајинског Секретаријата за рад, запошљавање и равноправност полова.

Кућа је регионалног карактера, намењена смештају жена – жртава породичног насиља из Јужнобанатског округа.

По Одлуци о социјалној заштити грађана Града Панчево (Службени лист града Панчево бр.25/15) рад Прихватилишта регулишу следећи чланови ове одлуке:

Члан 33 :

„Услуга смештаја у прихватилишту за жене и децу жртве породичног насиља (у даљем тексту: Сигурна кућа), обезбеђује се женама са децом жртвама породичног насиља, као услуга коју пружа Центар.

Услуга смештаја у Сигурној кући траје до шест месеци, а изузетно у оправданим случајевима до годину дана, на основу процене и поновног индивидуалног плана стручног радника прихватилишта, уз сагласност водитеља случаја надлежног центра за социјални рад.“

Члан 34 :

„Услуга смештаја у Сигурној кући обухвата обезбеђивање смештаја, исхране, примену здравствено – хигијенских мера, саветодавно – терапијски рад и психосоцијалну подршку жртвама породичног насиља, као и задовољавање других потреба ових лица.

Члан 35 :

„Жртве насиља имају право на једнократну новчану помоћ ради задовољавања својих хитних потреба.“

Висину једнократне новчане помоћи из става 1. овог члана утврђује Центар, на основу стручне процене, а у складу са потребама жртава породичног насиља и у складу са законом.“

Члан 36 :

„Средства за трошкове услуге смештаја у Сигурној кући и средства за једнократне новчане помоћи жртвама насиља корисника услуге са територије Града Панчева обезбеђују се у буџету Града.

Средства за трошкове услуге смештаја у Сигурној кући и средства за једнократне новчане помоћи жртвама породичног насиља, корисника услуге са територије друге општине / града обезбеђују се у буџету надлежне општине / града.

Цену услуга смештаја у Сигурној кући за кориснике услуге из става 2. овог члана утврђује градоначелник Града по претходно прибављеном мишљењу Градског већа Града, а на предлог Центра“.

На основу члана 49. Закона о социјалној заштити и обезбеђивању социјалне сигурности грађана („Службени гласник РС“ бр. 24/11), члана 34. Одлуке о социјалној заштити грађана града Панчева и члана 61. Статута Центра за социјални рад „Солидарност“ Панчево, донет је:

Правилник о раду Сигурне куће за жене и децу жртве породичног насиља, којим се утврђује право на смештај, време трајања, начин финансирања, услови и начин остваривања, као и прекид наведеног права. Још увек није донета одлука о висини трошкова за кориснице које долазе са територије других општина.

Правна служба Центра за социјални рад у сарадњи са стручним тимом "Сигурне куће" устројила је почетну документацију која се води у "Сигурној кући" (уз инструкције Покрајинског завода током 2015.године и током припреме документације за подношење за захтева за лиценцирање услуге). На основу инструкција Покрајинског завода за социјалну заштиту (који је током 2017. године спроводио мониторинг и евалуацију услуга социјалне заштите), документација је додатно коригована, а измене које су тада направљене пуну примену доживеле су током 2018.године.

Током 2020. године процедуре су измењене и усклађене са важећом Инструкцијом о начину рада установа социјалне заштите за смештај корисника и организација социјалне заштите за пружање услуге домског смештај одраслих и старијих у поступку пријема корисника услуге смештаја донетом ради спречавања ширења вируса Ковид 19, од 18.05.2020.год. и Закона о спречавању насиља у породици (важећим од 01.06.2017.год.). Такође, израђена је и усвојена процедура о поступању у инцидентним ситуацијама.

У раду се и даље користи јединствени компјутерски програм примењиван у социјалној заштити "Интеграл", који је наменски прилагођен услугама које пружа Сигурна кућа (смештај, СОС телефонско саветовање). Још увек се нису стекли услови за додатно електронско уређивање система евиденције, јер је објекат физички издвојен и нема услова за „увезивање“ система, нити су у Интеграл унете измене које омогућавају вођење евиденције (Процена потреба, Индивидуални план подршке, Интеграциони извештај, Извештај о закљученом смештају) о Индивидуалним саветодавним разговорима.

Од 10. јуна 2016. године Решењем број 022- 03-00047/2015-19 Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, Сектор за бригу о породици и социјалну заштиту, утврђено је да Центар за социјални рад „Солидарност“ Панчево испуњава услове и стандарде за пружање услуге Прихватилишта за жене жртве насиља у породици, са капацитетом од 15 корисника. Лиценца је са ограниченим роком трајања (пет година) и у том периоду неопходно је испунити недостајуће структуралне стандарде (у погледу величине и опремљености спаваоница).

Дана, 30. децембра 2016. у просторијама ресорног Министарства и званично нам је уручена ЛИЦЕНЦА за рад број 0157, ограничена на 5 година.

Делатност, услуге

Основна делатност Прихватилишта за жене и децу жртве породичног насиља је привремени смештај жена - особа са искуством породичног насиља. Већ у току прве године пословања, основна делатност, проширена је са два веома важна облика пружања подршке женама и деци, жртвама породичног насиља. Ради се следећим услугама:

- *Телефонско саветовање - СОС телефон за жртве породичног насиља.* (Телефонски број за пружање ове услуге - 0800 – 100 113, бесплатан је за позиваоце без обзира на фиксну или мобилну мрежу). СОС телефон је активан сваког радног дана од 9 до 19 часова.
- *Индивидуални саветодавни рад за жене жртве породичног насиља* који се обавља у просторијама Центра за социјални рад, по потреби, након заказаног термина путем СОС телефона или по препоруци водитеља случаја. Приликом индивидуалног саветодавног рада са женама жртвама породичног насиља, стручни радници "Сигурне куће" пружају услуге саветодавног усмеравања и психосоцијалне подршке женама жртвама породичног насиља са потребом за продуженим саветодавним радом.

У Прихватилишту могу бити смештени корисници - жене којима је потребан IV степен подршке према класификацији социјалне заштите („корисник може самостално, односно уз подсећање да обавља све животне активности“).

Услови рада – простор, опрема

"Сигурна кућа" се налази у наменски зиданом објекту површине 270 квадратних метара. Лоцирана је на адреси недоступној јавности, ограђена зидом који више доприноси осећању безбедности, него што стварно има заштитну функцију. Обављен је технички пријем објекта и добијена употребна дозвола.

У Кући има пет соба за спавање, шест санитарних чворова за кориснице и један за запослене. Заједничке просторије су кухиња и трпезарија која је у исто време и дневни боравак. Цео простор је климатизован.

У задњем делу објекта постоји мини котларница, која је истовремено и магацински простор за одлагања алата за свакодневно одржавање објекта.

Унутрашњост објекта је опремљена основним апаратима, намештајем и опремом. Летњиковац који је постављен током 2017.године је додатно уређен током 2018.године; постављене су пластичне роло фолије и олуци, све са циљем боље заштите летњиковца од временских услова и како би се користио дужи период током године. Такође, уређена је окупација, и постављен је већи број гумених коцки ради адекватније заштите деце на игралишту. Током 2019.године извођени су само радови ради одржавања летњиковца и игралишта. И поред заштитне фолије и даље постоји тешкоћа у извођењу активности у летњиковцу током непогодних временских услова. Обзиром да су током октобра 2020.год. отпочети радови на доградњи објекта Прихватилишта, у периоду од октобра до децембра 2020.године није било могуће користити нити летњиковац нити игралиште како се не би угрозила безбедност деце и мајки.

Опремањем дворишта се донекле надокнадио проблем недостатка простора током летњих и пролећних месеци и тешкоће организовања радно окупационих активности. Ипак, недостатак простора који је утврђен током лиценцирања и који је основна препрека у продужавању - обнављању лиценце, још увек није отклоњен. Током 2020. Удружење грађана „Друштво за побољшање положаја вулнерабилних група“ је аплицирало на јавном конкурс Министарства грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре за финансирање пројеката у области социјалног становања чији су носиоци удружења и друге организације цивилног друштва у 2020. години и добило средства за доградњу прве фазе за доградњу – проширење објекта Сигурне куће.

Доградња је почела са извесним закашњењем, а очекује се учешће града Панчево, како би доградња и опремање дограђеног дела било окончано.

За стручни рад су издвојене две мање просторије које имају улогу канцеларија, а једна просторија одвојена за креативно окупационе и едукативне активности.

Стручни радници су се трудили и да у постојећим условима са женама и њиховом децом раде у већ примењиваним техникама (декупаж, различите ликовне технике, осликавање стакла, вез).

Запослени – структура, едукације

У складу са Правилником о изменама и допунама Правилника о унутрашњој систематизацији и организацији послова у Центру за социјални рад „Солідарност“ Панчево у "Сигурној кући" су запослени следећи кадрови:

1. Руководилац Сигурне куће – ВС, дипломирани социјални радник, почев од 03.01.2020.године.
2. Руководилац тима за саветодавни рад и психосоцијалну подршку – ВС, дипломирани психолог почев од 03.01.2020.год.
3. Стручни радник на пословима саветодавног рада и психосоцијалне подршке – ВС, дипломирани социјални радник (уговором на одређено време од 03.01.2020.год. до повратка радника)
4. Административно – технички послови – домаћица

Укупан број запослених на неодређено време је био четири.

Из средстава која су обезбеђена из буџета Града за материјалне трошкове Града "Сигурне куће" обезбеђује се и радно место за два извршиоца – радника обезбеђења, с тим да је њихов радни однос регулисан Уговором о делу. Од 01.01.2020.године ангажовано ново лице.

На пословима радно – окупационих и креативних активности ангажоване су две стручне раднице Уговором о делу. Средства за њихово ангажовање су обезбеђена из буџета Града.

Запослени се сукцесивно смењују на тзв. пасивном дежурству, по 7 дана које је обезбеђено кроз рад на дежурном телефону свих дана у години, али и изласком на терен у случају потребе за ургентним смештајем у Сигурну кућу.

Дежурство се организује у периоду после радног времена Центра за социјални рад, викендом и празником (24 сата). Укупан број особа које су дежурале су три. За сада пасивно дежурство се обавља без новчане надокнаде, док се за активно дежурство тј. интервенције издвајају средства у складу са законским одредбама.

Четири од пет стручних радница имају потребну лиценцу за обављање основних послова у социјалној заштити, док је једна током године поднела захтев за лиценцу.

Са радом Сигурне куће јавност и потенцијални корисници су били упознати путем средстава јавног информисања. Учествовале смо на трибинама, округлим столовима и јавним разговорима који су се тicali насиља у породици, мада су оне ове године биле битно редуковане и одржаване искључиво "онлајн", обзиром на пандемију Корона вируса.

У више наврата објављивани су чланци о раду Прихватилишта у локалним, штампаним и електронским медијима тј. на интернет порталима уз сагласност надлежног министарства. Иступање Сигурне куће у медијима (емисија на локалној телевизији) је било једном, уз сагласност надлежног министарства. У циљу упознавања становништва са радом Прихватилишта, извршена је подела флајера по здравственим амбулантама Дома здравља у Панчеву, у граду и у насељеним местима. Одштампано је нових 2000 флајера са базичним информацијама о појави и облицима породичног насиља и могућностима заштите од породичног насиља (законска регулатива и услуге социјалне заштите, контакт телефони на којима се могу обратити за подршку).

Током 2020.год. је битно редукован рад на едуковању стручних радница и унапређивању стручног рада, будући да је цела година била обележена Корона вирусом и немогућностима да се организују већа окупљања. Онлајн састанака је било у мањем броју, а тематски су била везани за заштиту корисника и запослених, као и размену искустава између установа, када су у питању изазови пред које нас је све ставила пандемија вируса Ковид 19.

Квалитет рада стручних радника унапређен је кроз следеће едукације, семинаре, стручне скупове и конференције:

Семинар *"Јачање капацитета институција за промоцију важности политичких, економских, социјалних и здравствених права жена са инвалидитетом"* 28.01. и 29.01.2020. одржан је у Ечкој, на којем је учествовала Данијела Јокић.

Дана 10.02.2020.год. одржана је Национална конференција *"Унапређење потенцијала стручних радника ЦСР у примени мера популационе политике"*, у организацији ФПН у Београду, а на семинару је учествовала Џунић Јелена.

Дама 29.05.2020.год. "online" су одржани Регионални сусрети социјалних радника са темом *"Добре иницијативе заступања унутар система социјалне заштите током пандемије Корова вируса"* – учеснице Домошљан Зорица, Јокић Данијела и Џунић Јелена.

На "online" састанку у организацији Тима за смањење сиромаштва дана 08.09.2020.год. учествовала је Домошљан Зорица.

На онлајн семинару *"Мogućност одговора на хитно збрињавање услед насиља у породици током Ковида 19 - искуства Сигурних кућа"* у организацији Факултета политичких наука, су дана 11.06.2020.год., учествовале Домошљан Зорица, Јокић Данијела и Џунић Јелена.

На "online webinar"-у, 12.10.2020.год. у организацији Kinderperspectief из Холандије *"Discover yourself"* учествовала је Џунић Јелена.

Онлајн састанак *"Утицај Ковида 19 на социјалну инклузију осетљивих друштвених група"* у организацији УНОПСа, одржан 29.10.2020.год. испратиле су учеснице Данијела Јокић и Зорица Домошљан.

Годишњој скупштини чланице FICE србија, округлом столу: *"Лицем у лице са пандемојом Covid-19"*, као и обукама: *"Како бити подршка професионалцима, деци и породицама када нисмо лицем у лице"* и *"Обука за овладавањем вештинама у организацији онлајн догађаја"* дана 19. и 20. новембра 2020.год. путем Zoom платформе, у организацији Скупштине FICE Србија, учествовале су Зорица Домошљан, Драгана Јеминовић, Јелена Џунић и Јокић Данијела.

Запослене у Прихватилишту учествовале су и на обукама ручног веза и шивења у просторијама Удружење Руке у организацији Фонда Б92.

Сарадња са институцијама и организацијама

(које се баве подршком и заштитом жртава и контролом рада услуга)

У току 2020. године настојали смо да унапредимо сарадњу са другим, истим, или сличним установама, институцијама и организацијама које су укључене у заштиту жена и деце са искуством породичног насиља, уз смернице *"Споразума о сарадњи у спровођењу заштите жртава породичног насиља и жена у партнерским односима на подручју у граду Панчева"*, који је потписан 25.11.2016.године. као и са освртом на константоване потребе жена. Такође, радило се на осавремењавању начина комуникације и договарања начина комуникације и сарадње у условима пандемије.

Континуирано је одржаван контакт и развијана сарадња са *Центрима за социјални рад* са територије Јужнобанатског округа, а ради оптимизације заштите и

збрињавања жена које су смештене са ових територија. По питању сарадње око самог смештаја корисница било је ове године нешто мање, будући да је и корисница на смештају било мање.

Унапређена је сарадња са *Епидемиолошком и санитарном службом, Службом за здравствену заштиту деце Дома здравља Панчево* и делом са *Службама за заштиту одраслих и жена*. Ово се посебно односило на потребу обављања хитних ПЦР тестова за жене и децу жртве породичног насиља приликом пријема на смештај у Прихватилиште за које је било неопходно пре самог уласка у Кућу, а према инструкцији надлежног министарства.

Законом о спречавању насиља у породици, (почео да важи 01. јуна 2017. године), предвиђено је постојање координационе групе која се састаје два пута месечно најмање и чији рад организује Основно јавно тужилаштво. У њој учествују Полицијска управа Панчево и Центар за социјални рад, као и и друге стране које могу бити укључене у заштиту жена, са циљем размене информација и планирања заштите. Иако је више пута апеловано да је потребно учешће Прихватилишта у којем су смештене жене са искуством насиља и за које се актуелно израђује план заштите и подршке, координациона група и даље не увиђа потребу за учешћем запослених Прихватилишта на састанцима и изради индивидуалних планова, већ се и даље размена информација одвијала кроз сарадњу и контакте са водитељима случаја и представницима Центра за социјални рад Панчево на састанцима координационе групе. Ова размена информација иако је унапређена, у смислу да су јасно дефинисани начини долажења до информација о изреченим хитним мерама и њиховом продужењу, да су исти дефинисани и уведени у процедуре рада Прихватилишта, и даље су неопходни додатни подстицаји како би ова комуникација била у адекватној функцији заштите корисница.

Сарадња са *Покрајинским заводом за социјалну заштиту и Покрајинским секретаријатом за социјалну политику, демографију и равноправност полова* континуирано је одржавана током године, а успостављена је сарадња са Инспекцијом социјалне заштите Покрајинског секретаријата приликом поступка надзора након пада млт. Ј.В. (смештеног у Прихватилишту) са мајком, са прозора на првом спрату Сигурне куће. Током надзора није утврђена кривична нити прекршајна одговорност, а извештајем надзорног органа, Центру за социјални рад Панчево и Прихватилишту наложене су мере за отклањање незаконитости: да обезбеди примену Инструкције о начину рада установа социјалне заштите за смештај корисника и организација социјалне заштите за пружање услуге домског смештај одраслих и старијих у поступку пријема корисника услуге смештаја, број: 500-00-00023/2020-09 од 18.05.2020. године,

затим да се усклади број запослених лица са Решењем Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања број: 022-02-00047/2018-19 од 10.06.2016.године, да се подигне ниво безбедности корисника предузимањем свим мера спољашње и унутрашње заштите објекта Прихватилишта, да обезбеди све процедуре битне за пружање услуге (тј. да је потребно донети и верификовати нове процедуре о поступању које би биле усклађене са актуелним законским одредбама (важеће процедуре донете су 2015.године). Дана 27.12.2020.год., управни одбор Центра за социјални рад Панчево, усвојио је усклађене процедуре које су благовремено достављене Покрајинској инспекцији.

Са Министарством за рад, запошљавање, борачка и социјална питања одржавана је сарадња везана за добијање инструкција о поступању за време пандемије вируса Ковид 19, обавештавање о пријему и отпусту корисника у Прихватилишту, обавештавања о инцидентним ситуацијама (о млт. Ј.С., дечаку зараженом Ковидом 19, о паду млт. Ј.В. са прозора на првом спрату), као и у регулисању односа са јавним сервисима и медијима, односно добијање сагласности за објављивање изјава и података на захтев медија. Такође, одржан је редован контакт у циљу тражења и добијања сагласности приликом пријема донација.

Сарадња са Градском управом Града Панчева је иницирана у више наврата како би се решили текући проблеми, питање запошљавања недостајућег кадра, што за сада није решено, иако се ради о предуслову за обнављање и продужавање лиценце за рад у току 2021.године, те, ради обезбеђивања дозвола и документације потребних за доградњу објекта, обезбеђивања средстава за доградњу објекта. Ови послови су неопходни ради обнове лиценце рад Прихватилишта, која истиче 2021.године. Сарадња је остварена и током аплицирања за пројекат Европске уније са циљем унапређења заштите жене са искуством насиља и превенције родно заснованог насиља.

Настављена је сарадња са Удружењем Руке ради обучавања жена смештених у Прихватилишту у вештинама шивења, кројења и веза, а са циљем јачања радних капацитета, повећања запошљивости, јачања личних капацитета и ширења круга подршке, те повезивања са другим женама које су оснажене за самосталан живот. С обзиром на објављено ванредно стање и уопште епидемиолошку ситуацију, сарадња је била редукована у односу на планирану, више радионица је заказано па одложено, значајно је смањен број полазница обука. Почетком и средином године одржане су обуке везане за развој предузетничких вештина и Радионице веза и шивења. На обукама, тренинзима и радионицима учествовале су и жене са искуством насиља, које су боравиле у Прихватилишту, као и приватне предузетнице са којима се током

претходног периода остварила сарадња и друге заинтересоване грађанке. Проширењем циљне групе на радионицама настојала се подстаћи реинтергација жена у окружење. Током обука поштоване су епидемиолошке мере што се због природе самих обука (ручни рад) показало као отежавајући фактор.

АНАЛИЗА СМЕШТАЈА У СИГУРНОЈ КУЋИ

Смештај у прихватилишту током 2020.године је у свим аспектима обележила пандемија вируса Ковид 19, и мере превенције ширења вируса и болести.

У Сигурној кући је током 2020.год. боравило 52 корисника, од тога 24 жене и 28 деце. Од 52 корисника, 11 је била смештено у 2019. години, а наставило је боравак и у 2020.год. док су 41 корисника новопримљено. Четири жене и троје деце су боравили и у току претходних година. Две су биле смештене два пута током 2020.године, а једна од њих је и раније боравила у Прихватилишту (до сада пет пута). Две младе жене (малолетне) су у ранијим годинама биле смештене са мајкама, а сада као кориснице и жртве партнерског насиља. Од 20 примљених жена, три су биле малолетне (две су жртве партнерског насиља, трећа жртва трговине људима и инцеста). Једна од њих је смештена са млт. дететом.

Од 28 - оро деце, 7 – оро их је смештено у током 2019.год. и наставили су боравак и у 2020.години. Новопримљене деце је било 21. Двоје деце је рецидивно из претходних година, а једна девојчица током године.

На крају 2020 године, на дан 31.12.2020.год. у Сигурној кући су боравиле две кориснице.

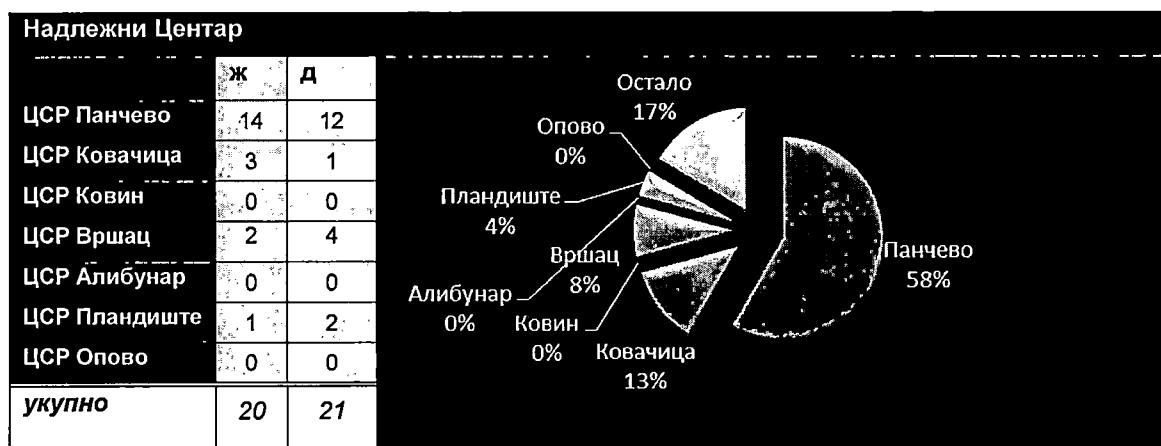
Максимални број корисника по месецима

Месец 2020.године.	Максималан број жена по месецу	Максималан број деце по месецу	Максималан број корисника
Јануар	6	11	16
Фебруар	5	8	13
Март	6	7	12
Април	2	0	2
Мај	2	0	2
Јун	3	3	5
Јул	2	2	4
Август	1	0	1
Септембар	0	0	0
Октобар	2	1	3
Новембар	2	2	4
Децембар	2	2	4

Максималан број корисника током године је 16, о чему је обавештено надлежно министарство, обзиром да је број корисника био већи од броја који је предвиђен лиценцом и стандардима смештајног капацитета. Од половине марта месеца, са почетком пандемије вируса Ковид 19, и нешто отежаним начином пријема корисница (обавезан ПЦР тест и изолацију у трајању од 14 дана), број корисница је значајно опао. Нереализовани захтеви за смештајем показују да се потреба за смештајем није смањила, већ да су услови смештаја и боравка (тестирање, изолација, ограничено кретање и контакти са спољашњом средином, отежано радно ангажовање) довели до смањеног броја пријема нових корисника. Према изјавама неких, изолација и ограничено кретање су у многоме подсећали на насилничко понашање.

Надлежни Центар за социјални рад

На смештај у Прихватилиште, жене (са или без деце) упућује надлежни Центар за социјални рад, а услуга је доступна женама са територије Јужно банатског округа – Панчево, Ковин, Ковачица, Опово, Алибунар, Пландиште и Вршац. У изузетним ситуацијама, врши се пријем и жртава са других територија, које су се затекле на територији Панчева, а Упутом нашег центра у Панчеву.



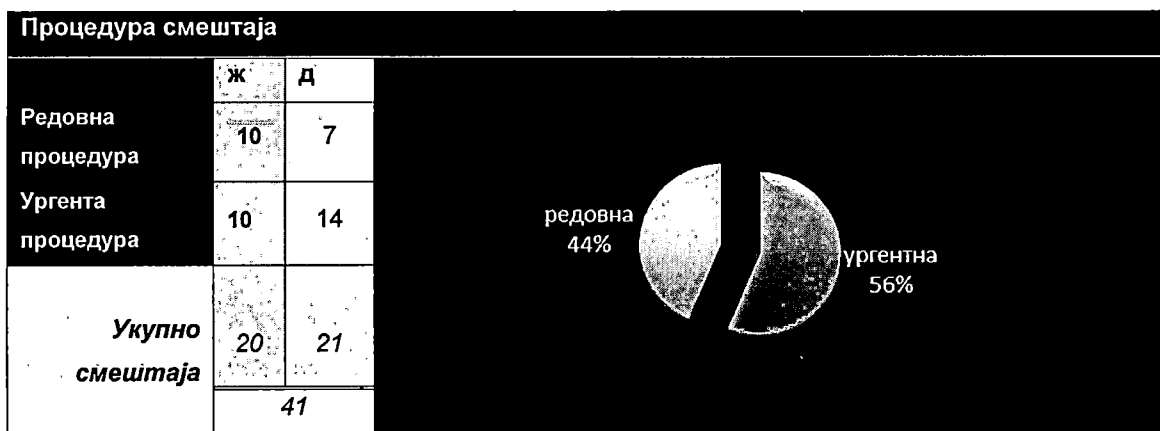
Током 2020.године, више жена је затечено на територији општине на којем немају пријављено пребивалиште, те су честе разлике између упутног Центра за социјални рад и надлежног (центра који преузимају послове везане за боравак, након обавештења о смештају). Таквих смештаја је током 2020.године било 4 (4 жене са 6 деце). Рад на пословима заштите и остваривања права у оваквим ситуацијама је значајно пролонгиран. Такође, четворо деце које је боравило у Прихватилишту није

било пријављено у истој општини као и њихове мајке, што је значајно усложњавало поступке у рад на остваривању права и регулисању правних статуса.

Највећи број корисника је упућен са територије Града Панчева и насељених места (14 жена са 12 деце), ЦСР Ковачица је на смештај упутио 3 жене, од којих је једна имала пребивалиште на територији Опово, а преузео је надлежност за смештај жене која је упућена од стране ГЦСР Палилула на смештај. ЦСР Ковин током претходне године није упућивао кориснике на смештај у Прихватилиште, а смештај је у 2020.године наставила једна жена за чији смештај су били надлежни. ЦСР Вршац је током 2020.године упутио на смештај 2 жене и 4 деце, ЦСР Пландиште једну жене са двоје деце. Иако је упутни орган био ЦСР Панчево, за смештај једне жене (и млт. детета) је надлежан био ЦСР Обреновац, и за смештај друге са млт. дететом ЦСР Велико Градиште. Двоје деце је имало пријаву у Старој Пазови. Једна жена је током боравка променила пријаву пребивалишта и пријавила се у Панчеву.

Упут за смештај и процедура смештаја

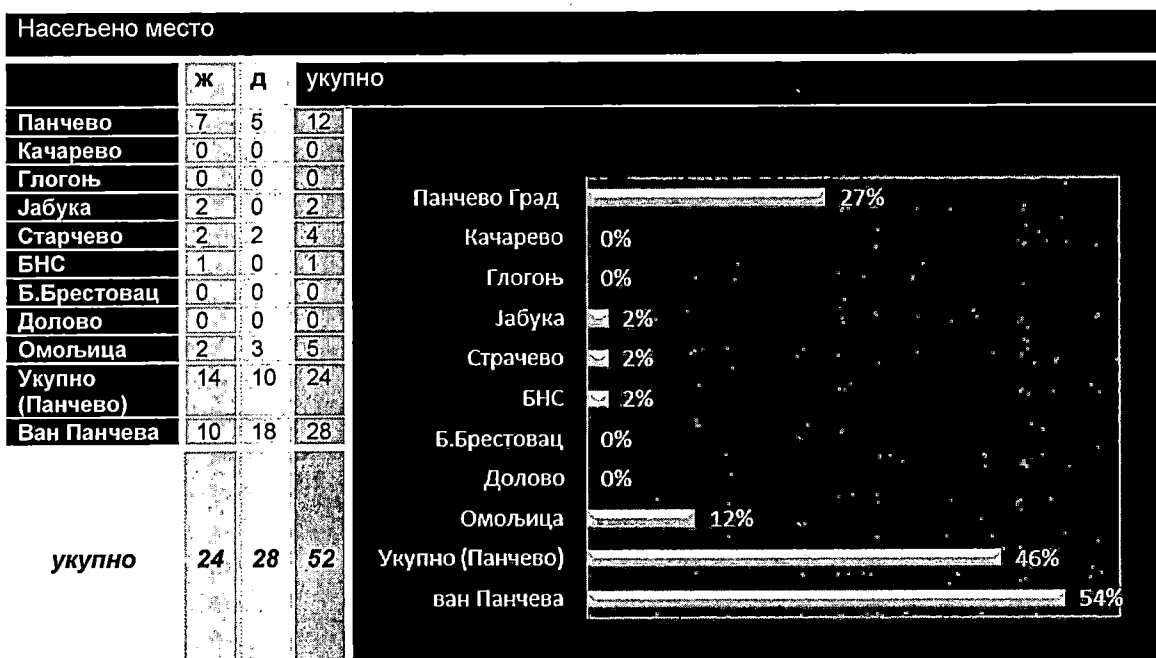
Током 2020.године 44% корисника примљено је редовном процедуром односно, подношењем захтева надлежног Центра за социјални рад и уз нешто већи степен могућности организовања самог смештаја, и 56% корисника смештено је ургентном процедуром (током ноћи и у вечерњим часовима, викендима и празницима, односно, ван радног времена надлежног Центра за социјални рад).



Град Панчево и насељена места

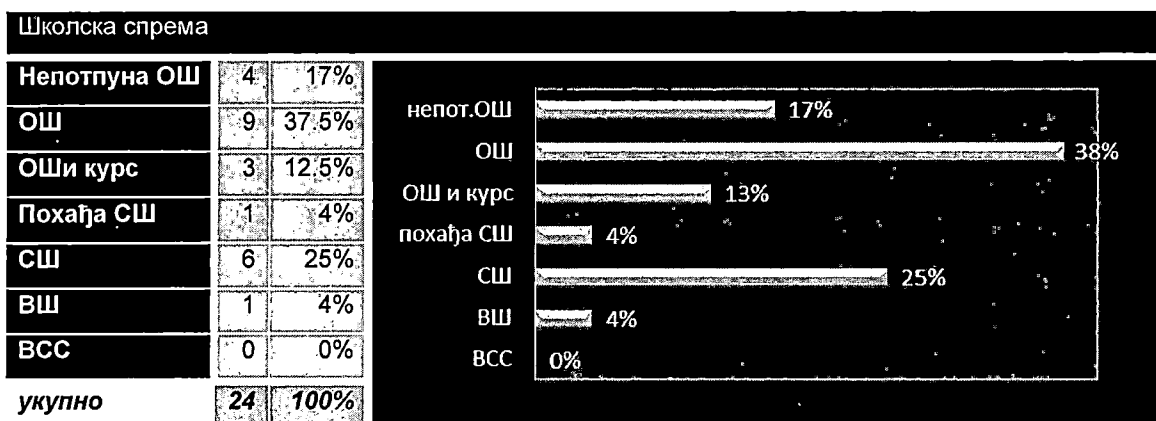
Што се тиче пребивалишта жена на територији Града Панчево, исти је број корисника који долазе из града као и из насељених места (по 7 жена). Током

2020.године корисници су долазили из Јабуке, Старчева, Омољице, и Банатског Новог Села. Што се тиче корисника ван надлежности територије Панчево, живели су пре смештаја у Влајковцу, Дупљаји, Ковачици, Самошу, Великом Градишту, Обреновцу, Београду, Јерменовцима. Од 11 корисника који су били на смештају 2019.године на 2020.годину, 2 жене и двоје деце су били смештени са територије Града Панчево једна жена са двоје деце са територије Општине Ковачица, и једна жена са троје деце са територије Општине Ковин.



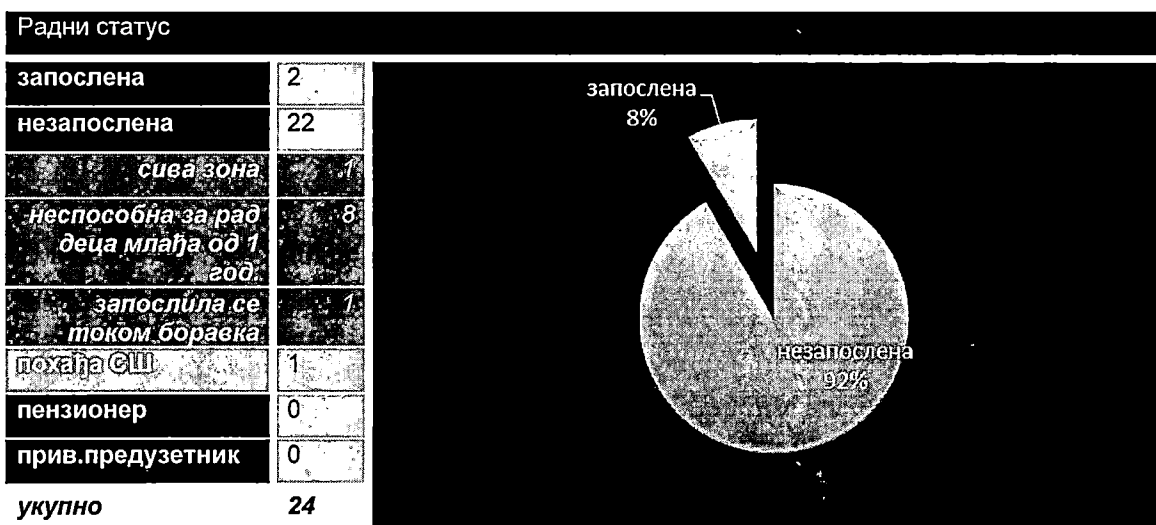
Образовни ниво

Током 2020 године, највећи број смештених жена имало је основну школу (45%) или незавршену основну школу (25%). Средњу школу је завршило 20% жена и једна вишу (5%). Средњу школу је похађала једна (4%) .



Радни статус

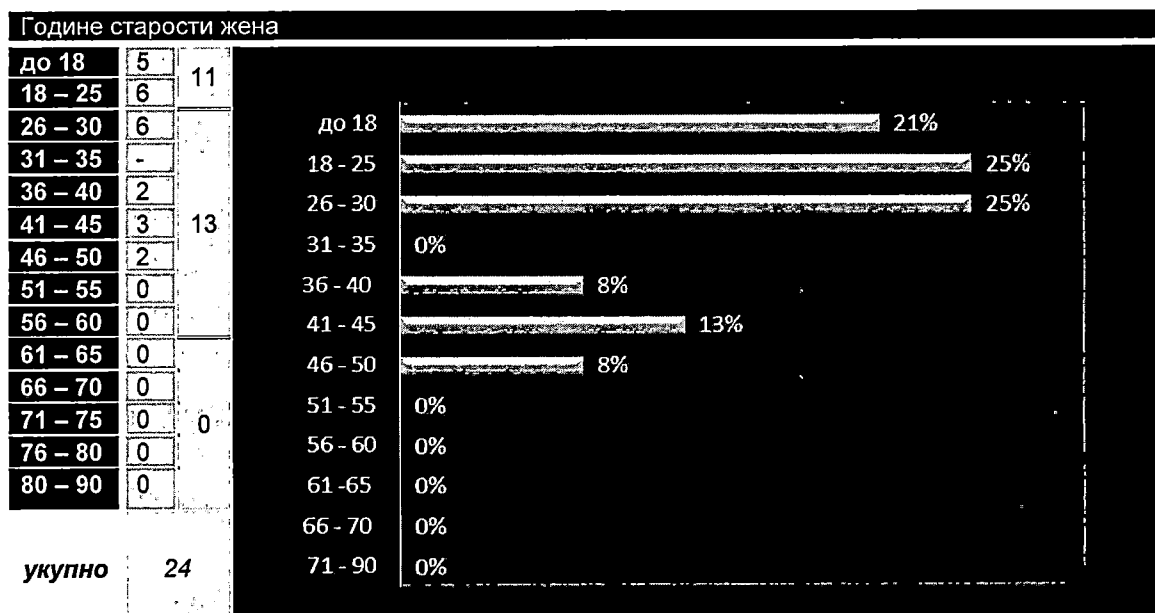
Током 2020.године две жене су биле запослене (једна се запослила током боравка, друга је била запослена приликом пријема). Обе су смештене пре проглашавања ванредног стања и пандемије Корона болести. Инструкцијама надлежног министарства су значајно промењени услови боравка, нарочито у погледу кретања корисница, што је отежало запошљавање смештених жена и одлучивање на смештај уколико су запослене.



Велики је број жена (8 жена, што чини 33.3%) које нису могле да се радно ангажују обзиром да су имале децу млађу од годину дана која не могу боравити у јаслицма. Једна жена се радно ангажовала у „сивој зони“. И даље је упадљива потреба за системском и додатном подршком у запошљавању жена, евентуално обезбеђивањем услова за рад од куће. Мањи број жена користе право на новчану социјалну помоћ, (три жене), а већи их је без икаквог прихода, често и без материјалне подршке сродника.

Узраст жена

Највећи број жена смештених у Прихватилишту је имао између 18 и 30 година (50%). Жена које су старије од 55 година није било смештених у Прихватилишту током 2020. године.

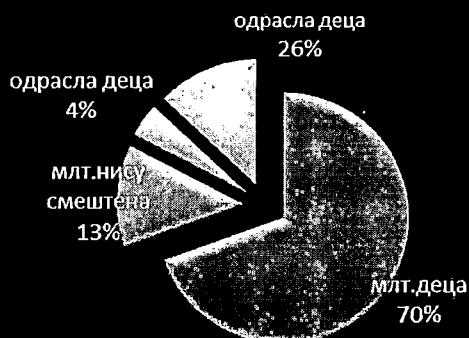


Смештај жена са децом

Током 2020. године највећи број жена 16 је смештен са својом млт. децом а 6 без. Одраслу децу имала је једна од смештених жена, две жене су имале и пунолетну и малолетну децу, четири жене имају малолетну децу која су поверена оцу на старање а шест смештених жена имају малолетну децу са којима нису смештене. Три жене нису имале децу (две од њих су смештене као млт. лица).

Мајчинство

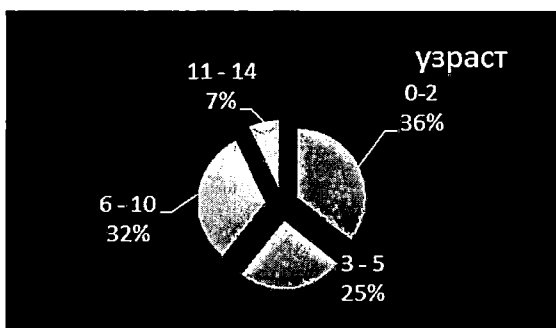
Смештена са млт.децом	16
Има млт. децу а нису смештена	3+4
млт децу поверена оцу	4
Има одраслу и млт.децу	2
Има одраслу децу	1
Нема деце	3
укупно	24

**Узраст, пол и образовање деце**

Током 2020.године највише је било смештене деце, узраста од 0 до 2 године и од 6 до 10 година (36 и 32%). Оваква структура уз превентивне мере ширења вируса довела је до потребе за значајним прилагођавањем активности у Прихватилишту.

Узраст и пол деце			
године	женски пол	мушки пол	укупно
0-2	6	4	10 (36%)
3-5	2	5	7 (25%)
6-10	3	6	9 (32%)
11-14	0	2	2 (7%)
15-17	0	0	0
укупно	11	17	28

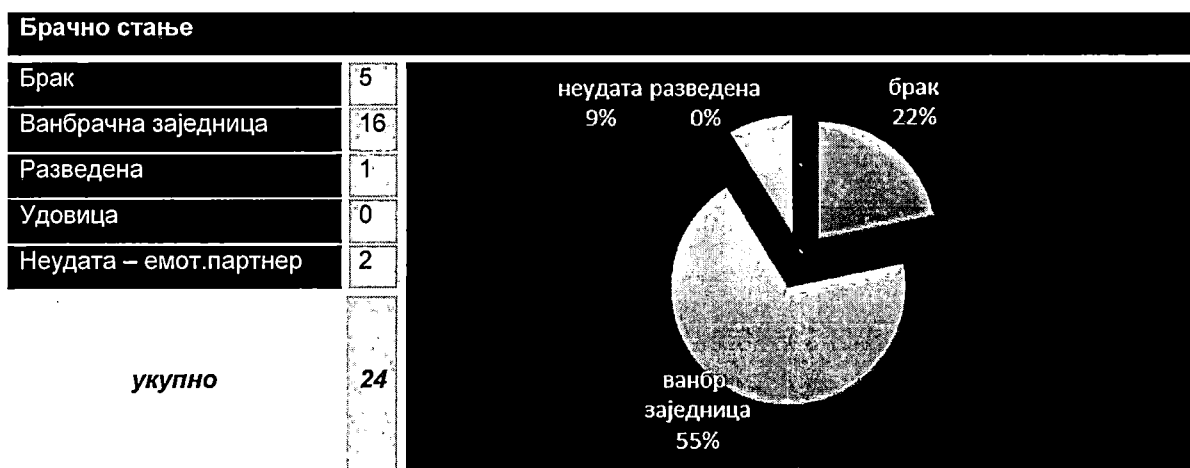
Као и претходних година, што су деца старија све их је мање међу смештеним у Прихватилишту.



Сва смештена деца наводе облике злостављања од стране очева, било да деца спонтано говоре о томе како су се очеви понашали према њима, било да да о томе говоре браћа и сестре, и мајке, када сама деца због узраста нису била у могућности да наводе. Чак пет жена - девојака је примљено са непуних 18 година, од тога су 3 биле смештене као млт. мајке.

У складу са узрастом деце је и њихово образовање: 13 деце (46%) деце је похађало образовни ниво у складу са узрастом, док деветоро њих (32%) нису укључени у образовни систем. Четворо деце (14%) је узраста који није обухваћен образовним системом (до годину дана).

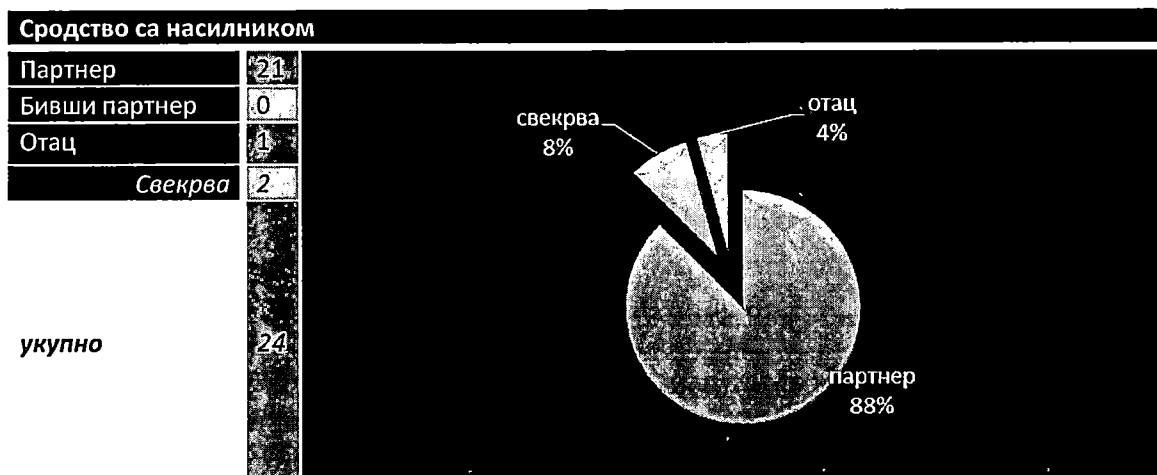
Брачно стање



Већина жена које су смештене због претрпљеног породичног насиља (55%) је из ванбрачних заједнице, а мањи проценат је био у браку (22%). Једна жена је рзаведена али је развод био фиктиван, и насилна заједница је настављена након развода. Две млт. жене које су смештене су биле у емотивној вези, с тим да је једна и смештена ради заштите од партнерског насиља док је друга смештена ради заштите од насиља које је трпела од стране родитеља.

Сродство са насилником

Насиље од стране партнера претпело је скоро 90% жена смештених у Прихватилишту током 2020. године. Ради заштите од насиља од стране оца смештена је једна жена (4%), а ради заштите од насиља од стране свекрве реализовано је два пријема.



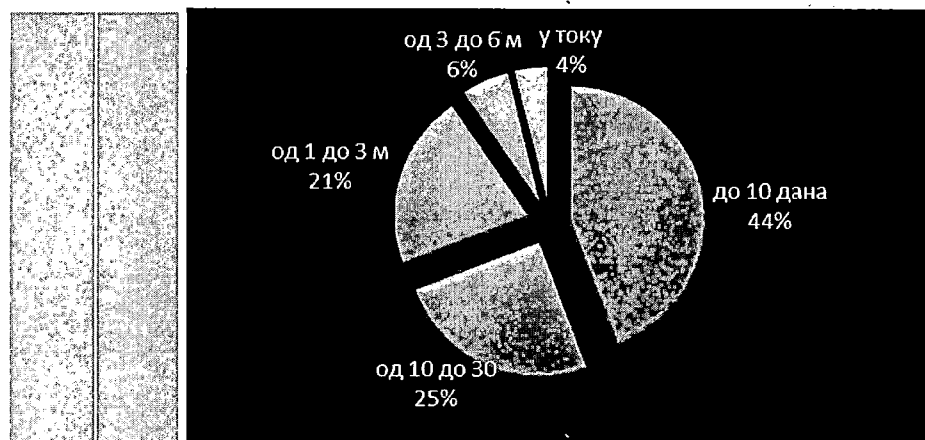
Дужина боравка у Сигурној кући

Током 2020.године, највећи број жена (и деце) боравио је до 10 дана у Прихватилишту, затим до месец дана, и до 3 месеца. Две жене које су примљене током 2019.године, а отпуштене 2020.године су боравиле свеукупно више од 6 месеци у Прихватилишту (смештај је продужен због обезбеђивања услова за организовање безбедног живота ван Прихватилишта).

Дужина боравка

	жене	деца
Од 01 – 10 дана	9	14
Од 10 до 30 дана	4(+2)	5(+2)
До 3 месеца	2(+2)	2(+5)
До 6 месеци	3	0
Преко 6 месеци	0	0
У току смештај	2	0
	24	28

укупно



*у загради су кориснице и деца смештена у 2019.године.

Елементи пружене услуге

Свим женама и деци је пружено основно збрињавање у складу са израженим потребама. Ове године је налогом министарства измењен начин пријема жена и деце: негативан резултат на ПЦР тесту, усмено и писмено прихватање изолације у периоду од 14 дана по пријему, уз придржавање свих наложених мера превенције (социјална дистанца, маска, рукавице, дезинфекција). У складу са тим је морала бити измењена Процедура пријема на смештаја - Критеријуми пријема, као и процедуре везане за боравак корисника. Услови изолације смањили су могућност истовременог боравка корисника, изменили услове директног рада са корисницима, а према наводима неких корисница и мотивацију за смештај у Прихватилишту. Приликом пријема и првих дана боравка пружала се свима психосоцијална подршка која је током ове године укључила и подршку ради адаптације на изолацију, као и правно информисање. Интезивнији саветодавни рад користило је нешто мањи број жена, обзиром да исти подразумева дужи боравак у Прихватилишту.

Здравствено праћење и нега је пружено свим женама и деци, с тим да су неке од њих имале израженију потребу за здравственим услугама и посредовањем приликом обављања прегледа, накнадних заказивања и одласака на тестирање. То је захтевало и учесталу сарадњу са Епидемиолошком и санитарном службом, те здравственим амбулантама. Због већ раније поменутог пада једног детета са прозора, додатно се сарађивало са Општом болницом у Панчеву и Универзитетском дечјом клиником у Тиршовој у Београду.

Права из области социјалне и породичне заштите (дечији додаток, новчана социјална помоћ), уз подршку Прихватилишта није било јер су новоприслиле жене или биле прекратко на смештају или су већ имале остварена ова права. Већина их је

једном или више пута остварило право на Једнократну новчану помоћ код надлежног Центра за социјални рад. Нарочиту тешкоћу представљао је смештај жене са двоје млт. деце која је имала пријаву боравка у Опову а до смештаја, живела на територији Општине Ковачица. Како је, због ургентности, смештена пре самог резултата тестирања на Ковид 19, накнадно је установљена зараженост једног њеног детета (иако није имало никакве симптоме). Ни један од центара није прихватио надлежност у раду са породицом, те је консултовано надлежно министарство и Покрајинска инспекција.

Током године, жене су укључиване у едукативне радионице за коришћење технике веза и обуке за шивење на индустријским машинама, мада је у односу на предходну годину, њихов број био значајно редукован.

За све кориснице одржан је интезиван контакт са надлежним центром за социјални рад, ургирано је и посредовано код надлежних институција (здравствене установе, образовне установе, Полицијска управа, Бесплатна правна помоћ). Све жене су правно информисане о поступцима које могу да покрену и пословима које треба да предузму ради заштите од насиља у породици, а психолошку припрему за судске престресе користило је пет жена. Кроз свакодневни индивидуални и групни рад, учвршћивани су конструктивни облици понашања и решавања тешкоћа, те коректни и асертивни односи са другима, а кроз свакодневни рад, настојало се да се пренесу вредности тимског рада и заједничког остваривања циљева и бенефита за све.

Све жене су укључиване у **креативно едукативне радионице** (ликовне радионице, декупаж, изливање и бојење фигура од гипса, традиционалне технике ручног рада, шивење, оригами фигуре, цвеће од крепа и такозваног суминагаши папира, сваког месеца је рађен тематски плакат за дневну собу, а у складу са узрастом и способностима тренутно присутних корисница и деце, припрема и израда више различитих честитки). Учествовали смо у избору најлепше Руске салате и били похваљени.

Деци која су смештена у Прихватилишту са мајкама, пружена је подршка и помоћ у адаптацији на ново школско окружење, и у савладавању школског градива. Рад са децом обухватао је креативне радионице – декупаж, цртање, бојење, затим, едукативне радионице – учење слова, бројева, боја и слично, у складу са узрастом, те, примену Дупло методе у обради трауматског искуства као и примену других корективних метода. Сва деца (осим оних који су остали по један дан) су била укључена у неки вид активности, у складу са узрастом, а сам избор метода рада и корекција усклађиван је са проценом индивидуалних потреба и понашањем деце

односно последицама које је искуство породичног насиља оставило на њих, на образце понашања, социјализацију и развој.

Као и претходних година, у разговорима са децом и мајкама, упадљиво је да су сва деца била изложена не само емоционалном насиљу кроз сведочење насиљу над мајкама, већ и директном психолошком и физичком насиљу од стране очеве, а у неким случајевима и од мајки. О овим сазнањима обавештаван је водитељ случаја и надлежни центар, а са мајкама су се водили посебни индивидуални разговори на ову тему. Такође, приметна је отвореност мајки за увиде у начине злостављања деце и последице које насиље оставља на њихов развој.

Покренути судски поступци

Од укупног броја корисница 7 се одлучило да покрене неки од судских поступака неvezано од изречених хитних мера.

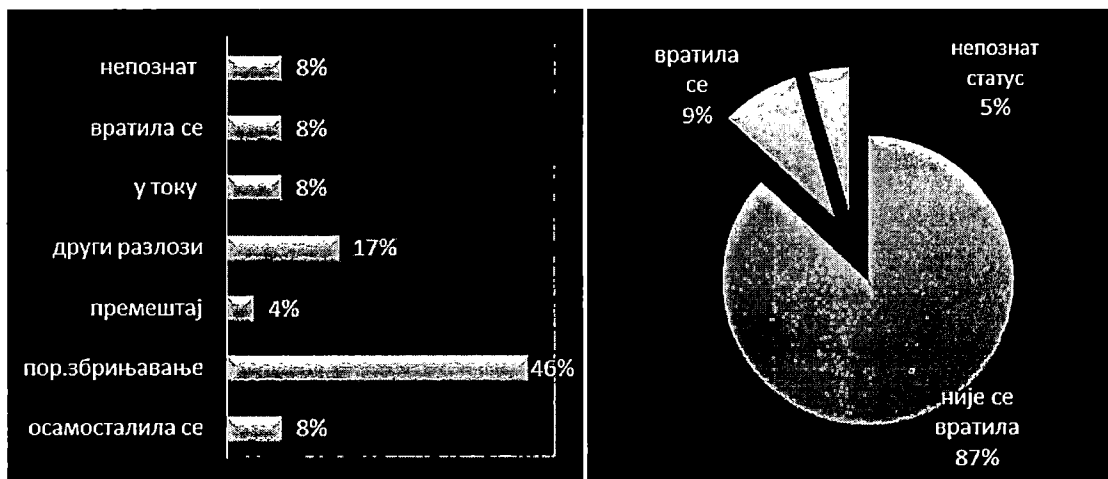
Кривични поступак за насиље у породици покренут је за 6 жена смештених у Прихватилишту. Током пријема на смештај и пријаве насиља Полицији, у 17 случајева су изречене хитне мере. Хитне мере су продужаване у 14 случајева, а кршење хитне мере је пријављено у 5 случајева. Поступак поверавања млт. деце покренут је у три случаја.

Садашњи статус

Од укупног броја жена које су током 2020. године боравиле у Сигурној кући, већи је број њих које се по изласку нису вратиле насилној заједници (80%): 3 кориснице су се осамосталиле, 7 је наставило живот са члановима породице који су пружали подршку, а њих 4 је нашло другачији вид збрињавања. Смештај је прекинут ненајављеним напуштањем у два наврата.

Садашњи статус	број корисница		процент
Осамосталила се	2	није се вратила	83,3%
Породично збрињавање	11		
Премештај	1		
Други разлози	4		
У току смештај	2		
Вратила се у насилну заједницу	2	вратила се	8,3%
Непознат статус	2	2	8,3%
укупно	24		100%

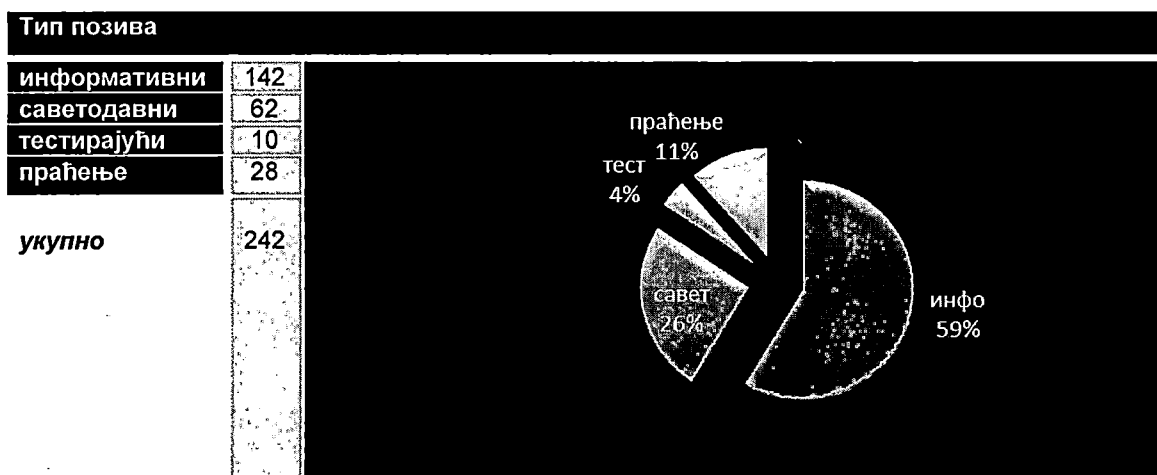
У насилну заједницу су се вратиле 2 кориснице (8.3%). Процент жена који се није вратио насилној заједници је већи него претходних година, но, изражен је број жена који се одлучио на збрињавање код сродника по изласку из Прихватилишта.



АНАЛИЗА СОС ТЕЛЕФОНСКОГ САВЕТОВАЊА

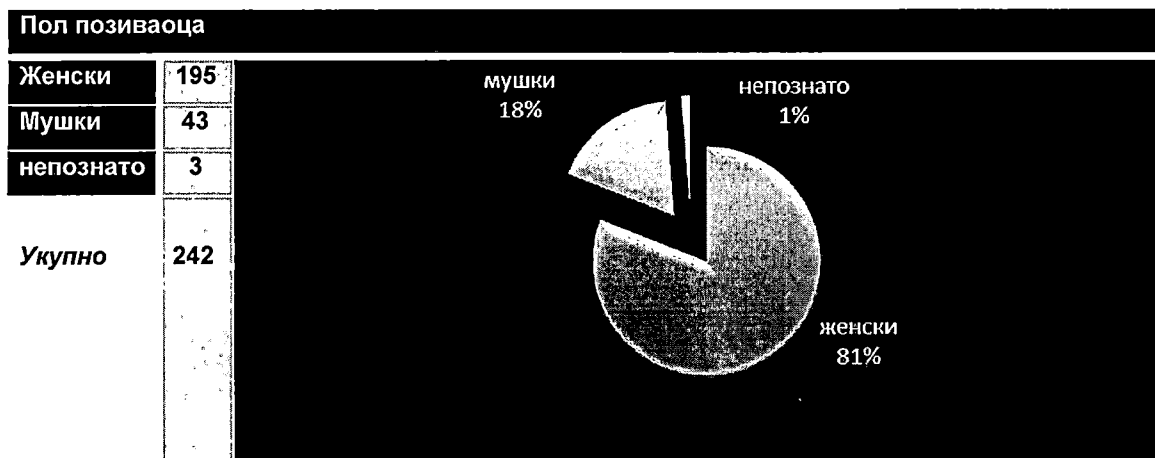
Број и тип позива

Укупан број позива током 2020. године је 242. Од тога 142 или 59% чине позиви усмерени на тражење и давање информација везаних за доступне услуге и права позиваоца; 62 позива је саветодавног карактера односно 26% позива, док је тестирајућих позива било укупно 10, тј. 4%. Позива претходних корисника Прихватилишта или услуге индивидуално саветодавних разговора, (тзв. праћење) којима је потребна додатна подршка или савет је било 28.

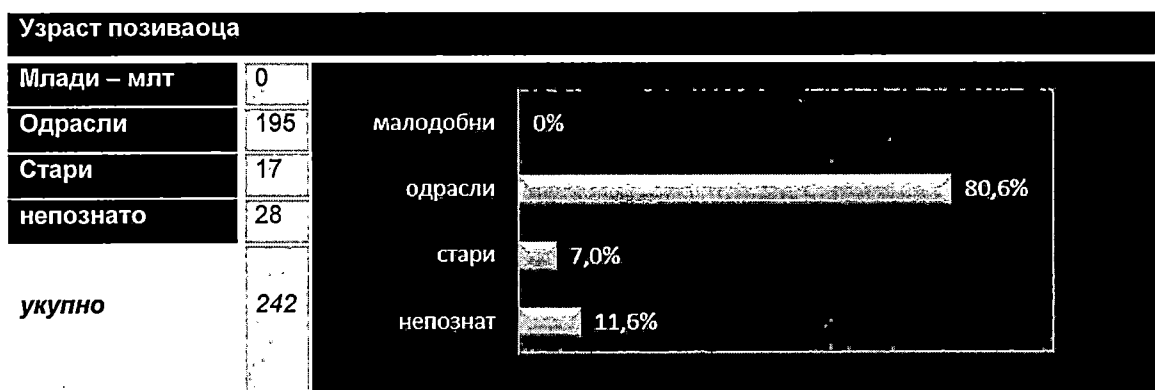


Од 242 позива, 132, су позиви који су везани за неки облик претрпљеног насиља, што је увећање у односу на претходне године. Међу остале позиве спадају они који су усмерени на добијање информација о другим услугама социјалне заштите о надлежностима других институција (на листи бројева Центра за социјални рад Панчево, налази се и СОС телефон Сигурне куће), а СОС телефон позивају и сами насилници са захтевом за информацијама о особа које се налазе у Прихватилишту и контактом са њима.

Пол и узраст позиваоца



Позиваоци на СОС телефону су у највећем броју жене, њих 195 укупно. Мушкарци су били позиваоци у 43 позива, а међу позиваоцима је највећи број одраслих одраслих лица (187), и значајно мање старих лица (17) . Током 2020.године нису евидентирани позиви малолетних лица.



Пријављено место позива

Од позива у којима је место познато, најчешћи су позиви са територије Града Панчево 94 (39%), и то 67 из самог града (68%), уз позиве из насељених места са територије града Панчево у 11 % позива.

Позив из места која припадају Јужно банатском округу су заступљени само у 11%, а позива из Србије заступљено је било 10. Само је осам позива током 2020. године дошло из осталих округа Војводине, 3%, што није неуобичајено нарочито због функционисања СОС мреже Војводине. Обзиром да је позив анониман, позиваоци често не откривају одакле зову, те место позива остаје непознато 37 %.

Место позива		
Панчево	67	28%
Панчево насељена места	27	11%
Град Панчево	94	39%
Јужно – Банатски округ	26	11%
Војводина	8	3%
Србија	24	10%
непознато	90	37%
	242	100%

Пол и узраст жртве и насилника, сродство са насилником

Према овогодишњој евиденцији позива, особе које су претрпеле породично насиље су најчешће женског пола (95%), одрасле особе (у 83%), а знатно мање се радило о жртвама мушког пола, младим и старим особама.

Пол жртва		
Женски	125	95%
Мушки	1	1%
Непознато	6	5%
укупно	132	100%

Узраст жртва		
Млади – млт.	5	4%
Одрасли	110	83%
Стари	17	13%
Непознато		0%
укупно	132	100%

132 пријављених особа са искуством породичног насиља

Пол насилника		
Женски	5	8%
Мушки	58	92%
Непознато	0	0%
укупно	63	100%

Узраст насилника		
Млади – млт.	0	0%
Одрасли	53	84%
Стари	10	16%
Непознато	0	0%
укупно	63	100%

63 пријављених починиоца насиља

У СОС позивима током 2020. године, као починиоци насиља су најчешће пријављиване одрасле особе мушког пола 92%, знатно мање особе женског пола 8 У 84% случајева ради се о одраслим насилницима а у 16% старим особама.

Сродство са насилником

Са узрастом и полом пријављених жртава насиља и насилника је у вези и сродство са насилником, с тим да није у свим позивима у којима је пријављено насиље познато и сродство (ово су најчешће информативни позиви).

Као најчешћи облик сродства са насилником појављује се партнерско насиље у 68% случајева, односно, насиље које врши супруг а затим ванбрачни и бивши супруг. Током 2020. године ниједна супруга није пријављена као насилно лице. У по 8 случајева пријављено је насиље од стране једног или оба родитеља. Знатно мање су као насилници пријављена деца (одрасли синови – 6, тј. 10%). Као и претходних година, према пријавама позиваоца међу сродницима који су насилни налази се тазбина, и то најчешће су пријављени заједно са супружником. Значајно је смањење позива у којима је пријављено више насилних особа или више особа које трпе насиље.

Сродство особе са искуством насиља и починиоца насиља		
Број позива са пријављеним насиљем	132	
Партнерско насиље	43	68%
<i>Супруг</i>	25	
<i>Ванбрачни партнер/супруг</i>	9	
<i>Бивши супруг</i>	9	
Родитељско насиље	8	13%
<i>Отац</i>	4	
<i>Мајка</i>	4	
Насиље од стране деце	6	10%
<i>Син</i>	6	
Тазбина	2	3%
<i>Свекар</i>	2	
<i>Свекрва</i>	0	
Непознато	4	6%
Број пријављених насилних сродничких односа	63	

Анализа индивидуалног саветодавног рада

У просторијама Центра за социјални рад „Солидарност“ Панчево, по потреби, стручни радници Прихватилишта пружају услуге индивидуалног саветодавног усмеравања и психосоцијалне подршке женама са искуством породичног насиља са потребом за продуженим саветодавним радом.

Планирано је 7 сусрета, тј разговора током 2020.године, међутим, саветодавно је рађено само са једном женом, остале нису дошле на разговор. Објашњавале су то страхом од заражавања вирусом, страхом од доласка у институцију, немогућношћу да организују чување деце или да се ситуација у кући изменила те им за сада разговор више није био потребан. На индивидуални разговор су све жене биле упућене од стране свог водитеља случаја.

Код свих потенцијалних разговора, од стране водитеља случаја, навођени су облици у виду контроле контаката и кретања, љубоморе, и нарочито отежавања у одржавању контакта са децом, претње одузимањем и угрожавањем деце, закључавања, ускраћивања контаката са родитељима, изолација). Жене су наводиле економске облике злостављања (одузимање зараде, коришћење зараде за конзумирање алкохола, недавање средстава за живот, неплаћање издржавања за децу, иницирање сукоба на послу, забране и контрола запошљавања) и економску зависност као фактор остајања у насилној заједници. Пријављивано је сексуално насиље. Једна жена је током 2020.године долазила више пута на разговоре.

Отежавајућу околност и даље представља недостатак сврсисходног простора, већ се простор у којем ће се обавити разговор договора са руководиоцем службе за децу и младе. Током ванредног стања и у неколико наврата када су поштроване превентивне мере везане за пандемију Ковид 19 вируса, није било могуће одржати сусрете. Потреба за оваквом услугом и даље постоји судећи по изјавама позиваоца СОС телефона.

ПРИНЦИПИ ФУНКЦИОНИСАЊА

Принципи по којима функционише Прихватилиште за жене и децу жртве породиног насиља – *Сигурна кућа Панчево* су:

- Принцип једнакости
- Принцип међусобног уважавања
- Принцип толерантности
- Ненасилно решавање конфликта

Добијањем лиценце за рад и поступком лиценцирања уопште, дефинисани су структурални стандарди квалитета (простор, опрема) и функционални стандарди квалитета (активности и начин пружања, процедуре о начинима обезбеђивања права, критеријуми пријема корисника на смештај, заштите података о личности, поступање по притужбама корисника, план обуке запослених).

Кроз основни програм организације дефинисана је корисничка група којој је услуга намењена (календарски узраст, степен подршке и потребе корисника), програмске активности у складу са спецификацијом услуге и потребама корисничке групе, и структуру и хијерархију запослених. У "Сигурној кући" је са даном оснивања почео да важи Кућни ред и режим дана. Приликом смештаја кориснице се усмено упознају са правилима живота и рада у Сигурној кући, а потом ако је сагласна потписује Уговор о међусобној сарадњи.

Сачињен је и временски распоред активности, који својом структуром у великој мери помаже корисницима да се стабилизују и организују живот. Ово је веома важно јер је предвиђено да у Кући бораве жене различитог националног, образовног, верског и имовинског статуса, као и деца узраста од 0 – 14 година (односно, девојке до 18 година). Сви корисници, у складу са својим способностима и интересовањима имају одређене обавезе, чији циљ је не само поновно стицање самопоштовања и самопоуздања, организација свакодневног живота, већ и започињање процеса помоћи корисницама за успостављање стабилног породичног и независног живота, превазилажења кризне ситуације и проналажења одрживих решења у будућности.

Програмске активности

Стручни радници у Прихватилишту су у току протекле године у раду са корисницама спроводили следеће (програмске) активности:

- активности усмерене ка задовољавању основних животних потреба и осигурању безбедног и пријатног окружења обухватају:

- обезбеђивање безбедних услова током смештај
- обезбеђивање исхране у складу са развојним и здравственим потребама корисника
- набавка одеће и обуће примерене узрасту и временским приликама
- обезбеђивање довољно простора и опреме која корисницама омогућује приватност
- помоћ у праћењу и контролисању здравственог стања
- чишћење заједничких просторија, соба и припадајућих санитарних просторја
- прање и пеглање постељног личног рубља
- помоћ приликом одржавања простора у којем бораве и старања о личним стварима

- активности усмерене ка развијању и очувању потенцијала корисника

- организовање радно – окупационих и едукативних активности
- подршка у изградњи и одржавању позитивних односа са другим лицима у окружењу
- подршка у одржавању контаката са биолошком породицом и другим значајним лицима
- организовање слободног времена у складу са потребама и интересовањима корисника
- организовање културно – забавних садржаја у установи и ван ње
- развој вештина за препознавање и решавање проблема
- развој комуникационих вештина
- развој вештина за самозаштиту
- развој вештина и знања потребних за живот и рад изван институције
- помоћ у учвршћивању стечених знања и вештина

- активности правне подршке

- утврђивање идентитета корисника
- иницирање утврђивања и решавања грађанско – правног статуса корисника
- обезбеђивање доступности правне помоћи и подршке у складу са потребама корисника
- други послови правне подршке и усмеравања, у складу са посебним прописом

- активности усмерене на подршку при школовању и запошљавању

- помоћ у започињању и наставку школовања
- помоћ у тражењу прилика за запошљавање унутар заједнице
- подстицање и подршка у почетним данима новог запослења

БУЏЕТ

Подаци о финансијском пословању "Сигурне куће" саставни су део финансијског извештаја Центра за социјални рад "Солидарност" Панчево.

Посебан допринос за одржавање квалитета и унапређење рада Прихватилишта својим донацијама дала компанија „Телеком“ Србија који нам кроз финансирање услуге „Бесплатан позив“ платформе интелегентних мрежа, већ девету годину омогућује постојање подршке жртвама породичног насиља кроз СОС телефон и телефонско саветовање.

Од изузетног значаја је одобравање средстава за реализацију пројекта „Доградња објекта Прихватилишта за жене и децу жртве породичног насиља - Сигурна кућа Панчево“, Удружењу грађана „Друштво за побољшање положаја вулнерабилних група“ које је аплицирало на јавном конкурс Министарства грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре за финансирање пројекта у области социјалног становања. Средства су намењена за доградњу (прва фаза) објекта Сигурне куће. Проширење простора за боравак корисница који се добија доградњом је један од главних предуслова за обнављање лиценце за рад у наредној години. Сама доградња захтева још средстава, које очекујемо од наше локалне заједнице.

У току године помогли су нам средствима и различитим услугама мала предузећа, удружења грађана и појединци.

- *Црвени крст Панчево* (континуирано снабдевање половном обућом, одећом и опремом за бебе, пакетима за садашње и претходне кориснице)
- *Млин Банатски Клас* – донација брашна
- *Моцарт кладионице* - донација 2 ТВ пријемника
- Компанија *Delhaize Србија* – донација у могућности куповине потрошне робе у Мегамаркету MAXI у Панчеву у износу од по 5.000 дин у наредних 12 месеци
- „*Ротаракт клуб Сава*“ Београд – новогодишњи хигијенски пакети за жене, играчке за децу
- Удружење жена из Глогоња – новогодишњи пакетићи за децу

- Удружење „Огањ“ у сарадњи са НИС д.о.о - новогодишњи пакетићи за децу
- Фондација ЊКВ Принцезе Катарине – донација новогодишњих пакетића за децу, одеће и обуће за жене и децу и хигијенски пакети, маске
- Удружење “28 јун” – пакети са одећом за жене и играчкама за децу
- *Фонд Б92* – донација у одећи и материјалу за радно окупационе активности
- *Техничка школа 23. Мај Панчево* – донација визира
- бројни грађани – најчешће донирањем половне обуће, одеће, играчака, заштитних маски

ЗАВРШНА РЕЧ

Процењујући рад *Сигурне куће* у протеклој години, на крају бисмо издвојили следеће:

Прихватилиште је лиценцирана услуга Решењем Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања издато 10.06.2016.год. о испуњености услова за пружање услуге Прихватилиште за жене и децу жртве породичног насиља – Сигурна кућа Панчево, број 022 – 03 – 00047/2015 – 19, а 30.12.2016.год., уручена је званично Лиценца за рад Прихватилишта. Лиценца је ограниченог карактера и важи 5 година, тј. до 10.06.2021.године. Током године проверана је кроз интерни мониторинг испуњеност услова за продужење лиценце. Током 2019.године, добијене су потребне дозволе за извођење радова надоградње објекта, која је неопходна ради надокнаде животног и радног простора за кориснике, а према минималним стандардима за пружање лиценциране услуге односно за обнављање лиценце за рад. У 2020. години су започети грађевински радови, обзиром да су одобрена средства за извођење радова и прикупљање документације за обнову лиценце. Крајем године је завршена прва фаза, која обухвата земљане радове и грубе радове зидања, до плафона приземног простора.

Рад започет претходних година на увођењу **економског оснаживања** као услуге локалног управе, а ради јачања радних и економских капацитета жена са циљем спречавања насиља у породици, током 2020.године је донекле успорен услед отежаних услова за организовање нужних сусрета и радионица, и потребе да се рад на економском оснаживању, као и на увођењу услуге прилагоди превентивним мерама везаним за пандемију вируса Ковид 19. И даље је у раду Прихватилишта и током боравка корисница изражена потреба за економским оснаживањем жена. Сарадња са Удружењем РУКЕ није дала очекиване резултате у правцу економског оснаживања и осамостаљивања жена, но, указала је на задовољство корисница (у првом кварталу године) одласцима у просторије Удружења, обукама за рад и нове вештине, радним ангажовањем и посебно производњом – стварањем производа сопственим напорима и утицај на подизање самопоштовања и преобликовање самовредновања.

У раду Прихватилишта фокус је био и **повећање степена безбедности** корисника Прихватилишта услед смештаја жена са повишеним ризиком од поновљеног насиља, све

чешће пријаве прогањања, а са друге стране неодговарајуће реакције правосудних органа на само прогањање. Такође, уочена је потреба за обнављањем мера физичке заштите корисница и деце током боравка у Прихватилишту.

И даље се користи програм Интеграл за **евидентирање података** о корисницима, али и даље сам програм није усклађен са променама у документацији према налогу покрајинске инспекције за социјалну заштиту (промене су уведене 2017. и 2018.године). У Интеграл је додатно уведено једно стручно лице. Од 2019.године Прихватилиште је укључено у програм **АУРОРА**, односно јединствену базу података о корисницима услуга социјалне заштите и пружаоцима услуга на територији Србије, у коју задужени запослени једном годишње уноси податке према задатим критеријумима.

Финансијска средства за задовољавање основних услова за живот и рад су била довољна, мада је било повремено техничких проблема, нарочито у другом делу године око редовности у плаћању рачуна.

Начин финансирања боравка корисница **из других општина још увек није** формално регулисан на нивоу региона.

Број стално запослених је недовољан за "покривање" радног времена Куће. Задржавање стручних радника који су ангажовани Уговором о делу свакако је допринео квалитетнијем раду са корисницима у Прихватилишту, но, упадљиво је да несталност оваквог радног ангажовања утиче на мотивисаност за рад. Током 2020.године две стручне раднице су континуирано биле ангажоване овом врстом уговора.

Проширење простора за рад и живот Прихватилишта и даље представља значајно отежавајућу околност за свакодневно функционисање корисника и стручни рад запослених, но, током године одобрена су средства, те се у другој половини године радило на отклањању ове потешкоће.

Крајем 2019.године дошло је до **промене руководства** у центру за социјални рад Панчево, која је довела и до промене у кадровској стурктури и руководству Прихватилишта. Настојања запослених била су усмерена и на прилагођавање овој промени кроз улагања додатних напора како се квалитет услуге и рада са корисницима не би променио.

Упадљиво је да је и током претходне године изузетно велики број жена које су без икаквог запослења, са недовољно или нимало прихода (зависне од средстава других чланова домаћинства), и повећање броја жена са средњом стручном спремом са друге стране. Такође, смањен је број жена које су се вратиле насилној заједници, по изласку из

Прихватилишта, а када смештај у Прихватилишту није одговарао њиховим потребама, тражиле су алтернативна решења за збрињавање и осамостаљење. Упадљиве тешкоће приликом заштите корисница током претходне године биле су и нерегулисане пријаве пребивалишта, различита територијална надлежност и стварног места боравка, а самим тим и за остваривање бројних права из области породично правне, социјалне па и здравствене заштите.

Иако је квалитет сарадње са институцијама унапређен у односу на претходну годину, и даље је приметан недовољно сензибилисани став према женама са искуством насиља.

Током године сви стручни радници настојали су да унапреде квалитет свог рад у директном контакту са корисницима, постојећи програм рада и пружања услуге. Фокус стручног рада је ипак био током већег дела године на одржавању стандарда и квалитета стручног рада у отежавајућим околностима (социјална дистанца, обавезна изолација по пријему) услед пандемије Ковида 19. Рад Прихватилишта током 2020.год. карактерише и смањен број пријема и смањена дужина боравка у Прихватилишту која ограничава могућности пружања квалитетне услуге подршке и заштите од породичног насиља. Рад са корисницима усклађиван је са континуираним испитивањем њихових потреба и њиховим виђењима решења тешкоћа у заштити и осамостаљивању, односно интерним мониторингом и евалуацијом. Током претходне године је урађена и интерна евалуација задовољства корисника пруженом услугом кроз анализу анкетирања корисница. Интерна и екстерна евалуација су иначе један од стандарда за пружање лиценциране услуге.

У наредној години планирамо да се посветимо отклањању потешкоћа у сарадњи са другим институцијама укљученим у заштиту корисница, као и да обогатимо програм рада активностима и промоцијом економског оснаживања жена са искуством насиља и жена у ризику од породичног насиља, уз условима које обележава пандемија вируса, те је ове активности потребно преусмерити на онлајн програме обучавања развоја радних капацитета и вештина које омогућавају радно ангажовање и допринос приходима радом од куће.

Такође, у наредној години планира се обезбеђивање средстава за завршетак доградње објекта како би се испунили услови за продужење лиценце. Планира се и аплицирање на конкурсима у циљу обезбеђивања средстава за опремање будућег надограђеног простора. Уочена је потреба да се део простора издвоји за потребе школске

деце и опреми савременим помагалима за учење и помагалима адаптираним за онлајн програме.

Приоритет у раду представља **обезбеђивање услова за обнављање лиценце** и подношења захтева (рок је до 10.04.2021.године), као и рад на прилагођавању стручног рада и одржавања квалитета стручног рада у отежавајућим условима пандемије вируса Ковид 19.



Зорица Домошљан,
Руководилац Сигурне куће

Зорица Домошљан