

# УСЛУГА ИСТРАЖИВАЊА О СОЦИЈАЛНИМ УСЛУГАМА У НОВОМ САДУ

## 1. Предговор <sup>1</sup>

Целокупно истраживање које је у фокусу овог извештаја и подаци приказани у оквиру њега реализовано је са идејом да грађанима Новог Сада помогне и пружи одговор када је реч о различитим питањима која се односе на услуге социјалне заштите које су им на располагању, врсту ових услуга и услове под којим их различити извори пружају грађанима нашег града, Новог Сада. Услуге социјалне заштите, посматране као стручне, услужне или друге делатности или скуп делатности, уређених законом имају различите циљеве, али суштина свих њих односи се на превенцију нежељених социјалних тешкоћа особа, умањивање њиховог утицаја или смањивање утицаја последица до којих су овакве тешкоће, односно догађаји који су им претходили довели. Са данашње тачке гледишта посматрано, јасно је да су услуге социјалне заштите постале синоним за успех савремених друштава у пружању помоћи и подршке члановима који имају различите тзв. социјалне потребе.

Град Нови Сад јесте град у коме постоји широк дијапазон услуга социјалне заштите које су организоване и бивају пружене како од стране установа чији је оснивач Град Нови Сад или Република Србија, примарно оних укључених у систем социјалне заштите, тако и од стране организација цивилног друштва. Управо због великог броја оних установа и удружења која нуде социјалне услуге грађанима Новог Сада стиче се утисак да не постоји систематски организован опис понуде и врсте социјалних услуга које су на располагању грађанима. Циљ овог извештаја односи се на пружање анализе услуга социјалне заштите које су на располагању нашим грађанима, њихово систематично представљање, како би, кроз публикавање овог извештаја било олакшано онима којима су ове услуге потребне да се о њима информишу на брз и једноставан начин. Такође, кроз овај извештај пружени су и подаци који се односе на резултате истраживања који су се односили на испитивање задовољства директних корисника различитим аспектима социјалних услуга, примарно оним пруженим од стране организација цивилног друштва.

Посвећивањем пажње овом извештају особе које га читају добијају прилику да се информишу о начину функционисања једног значајног сегмента услуга које су на

---

<sup>1</sup> Сви појмови у овом Извештају употребљени у мушком роду подразумевају мушки и женски природни род

располагању грађанима Новог Сада и које је потребно, без устручавања и са довољним бројем информација користити увек када се за тим укаже потреба.

## **2. Шта све јесу социјалне потребе и социјалне услуге?**

Живот у савременим заједницама човека често подразумева ослањање човека и читавих друштвених група на систем социјалне заштите у различитим доменима и областима људског функционисања. Суштински, није могуће посматрати систем социјалне заштите одвојено од социјалних услуга које он обезбеђује и пружа. Могуће је рећи да се социјалне услуге односе на све активности које имају за циљ промовисање или пружање услуга које би, користећи методе социјалног рада, придонеле благостању и развоју, како појединаца, тако и група људи, односно њиховом прилагођавању на друштвено окружење (Антонијевић & Крстић, 2019).

Данас је јасно да се социјалне услуге односе на бројне активности, мере, програме, који имају за циљ примарну, секундарну и терцијалну превенцију нежељене социјалне ситуације, очување, обнављање или развој способности физичког лица да води самосталан живот, обезбеђење неопходних услова за задовољење основних животних потреба, као и решење различитих социјалних кризних ситуација. Социјалне услуге могу да пружају установе социјалне заштите, удружења грађана, предузетници, привредна друштва, али и други облици организовања који су у складу са законом и законским актима у овој области. Јасно је да бројност области људског функционисања и делања захтевају бројне социјалне услуге, као и различите актере у њиховој реализацији.

Различите људске потребе које су у вези са социјалном заштитом подразумевају и различите форме социјалних услуга, од којих се неке односе на оне које се пружају у амбулантној форми, на терену или у другој форми, у зависности од социјалне потребе коју имају особе или групе људи. Без обзира на форме, облике, канале кроз које се реализују социјалне услуге и слично, јасно је да се у оквиру њих суштински тежи активном укључивању и оснаживању капацитета корисника, односно да претендују ка томе да утичу на то да корисници ових услуга пређу из статуса пасивног примаоца различитих услуга и помоћи на статус самосталног и активног учесника у социјалним тешкоћама са којима се суочава и у њиховом превазилажењу. Социјалне услуге у нашој земљи организују се као услуге за децу, младе и породицу и услуге за одрасле и старије, а пружају се привремено, повремено и континуирано у складу са потребама и најбољим интересом корисника.

Услуге социјалне заштите које се пружају грађанима нашег града, Новог Сада, када је реч о онима пруженим од стране установа чији је оснивач Град Нови Сад или Република Србија јесу:

1. Дневне услуге у заједници: дневни боравак и помоћ у кући;
2. Услуге подршке за самосталан живот: додатна социјална подршка детету и ученику, као и становање уз подршку;
3. Саветодавно-терапијске и социјално-едукативне услуге;
4. Услуге смештаја: смештај у прихватилиште и смештај у прихватну станицу;
5. Друге услуге које подржавају боравак корисника у породици и непосредном окружењу.

Примери социјалних услуга које се најчешће пружају грађанима нашег града, Новог Сада, када је реч о онима пруженим од стране невладиних организација јесу: психолошко саветовање, правно саветовање, медицинско саветовање, саветовање са социјалним радником, добровољно поверљиво саветовање и тестирање на ХИВ/хепатитис, групе самоподршке, телефонска и електронска емотивна подршка особама у кризи, дневни центар, свратиште и сл.

### **3. Услуге социјалне заштите које пружају установе чији је оснивач Град Нови Сад или Република Србија**

Када је реч о услугама социјалне заштите које се реализују и пружају посредством установа чији је оснивач Град Нови Сад или Република Србија оним грађанима који се налазе у стањима различитих социјалних потреба у Граду Новом Саду јасно је да је реч о услугама социјалне заштите које су јасно структурисане, одређене прецизним критеријумима и намењене тачно одређеним групацијама. У складу са Одлуком о социјалној заштити Града Новог Сада („Сл. лист Града Новог Сада“, бр 38/2011 и 10/2012) корисници услуга социјалне заштите и материјалне подршке су лица која су Законом одређена као корисници социјалне заштите, а која имају пребивалиште на територији Града (у изузетним случајевима лица која немају пребивалиште на територији Града). У овом контексту могуће је поменути следеће установе, чији је оснивач Град Нови Сад или Република Србија и њихове органе, које су кључне када је реч о пружању услуга социјалне заштите у Новом Саду:

- Центар за социјални рад Града Новог Сада,
- Свратиште за децу и младе (део Центра за социјални рад),
- Геронтолошки центар Нови Сад,

- Дечије село,
- Центар за породични смештај и усвојење,
- Градска управа за социјалну и дечију заштиту.

Адресар поменутих установа чији је оснивач Град Нови Сад или Република Србија, које се налазе у Новом Саду и које грађанима пружају услуге социјалне заштите приказан је у оквиру Табеле 1:

Табела 1 - Адресар установа чији је оснивач Град Нови Сад или Република Србија које пружају услуге социјалне заштите

Назив установе	Адреса (тамо где није другачије наглашено адресе су у Новом Саду)	Контакт телефон	Мејл адреса
Центар за социјални рад	Змај Огњена Вука 13	021 210 1403	prijemnakancelarija@csrns.org.rs
Свратиште за децу и младе	Булевар ослобођења 39	021 533 232	svratistezadecuimlade@gmail.com
Геронтолошки центар Нови Сад	Фрушкогорска 32	021 450 266	gerontns@neobee.net
Дечије село	Дечије село 1-13; 2/а и 2/б, Сремска Каменица	021 461 177	d.selo@eunet.rs
Центар за породични смештај и усвојење	Дечије село 1, Сремска Каменица	021 461 171	cpsuns@cpsuns.rs
Градска управа за социјалну и дечију заштиту	Жарка Зрењанина 2	021 420 299	

Када је реч о услугама социјалне заштите које се реализују и пружају посредством установа чији је оснивач Град Нови Сад или Република Србија оним грађанима који се налазе у стањима различитих социјалних потреба у Граду Новом Саду као значајан чини се и податак који се односи на број корисника социјалних услуга, као и број грађана који су на листи чекања за добијање социјалне услуге. У оквиру Табеле 2 приказани су најактуелнији подаци који се односе на број корисника социјалних услуга, као и број грађана који су на листи чекања за добијање социјалне услуге у оквиру кључних установа које пружају социјалне услуге, а чији је оснивач Град Нови Сад или Република Србија.

Табела 2 - Број корисника социјалних услуга и број грађана који су на листи чекања за добијање социјалне услуге у оквиру установа чији је оснивач Град Нови Сад или Република Србија

Назив установе	Број корисника социјалних услуга	Број грађана на листи чекања
Центар за социјални рад	Укупно 23.339 корисника користило је социјалну и породично-правну заштиту коју пружа Центар за социјални рад Града Новог Сада у току 2019. године.	Листе чекања у овој установи не постоје.
Свратиште за децу и младе	Број корисника 250 (2020. година).	Листе чекања у овој установи не постоје.
Геронтолошки центар Нови Сад	Услуге домског смештаја - 868 корисника; Услуге смештаја у Прихватилиште - 60 корисника; Услуге помоћи у кући - 250 корисника; Услуге свратишта за бескућнике – 30 до 40 корисника на дневном нивоу; Услуге дневног боравка - 20 корисника; Услуге клубова за одрасле и старије - око 3000 корисника на територији Града Новог Сада (2020. година).	Тренутно се на листи чекања за домски смештај налази 320 корисника.
Дечије село	Укупно 99 корисника: 83 корисника на локацији у С.Каменици и 16 корисника на локацијама у Новом Саду (2020. година).	Листе чекања у овој установи не постоје.
Центар за породични смештај и усвојење	Укупан број корисника 275: број деце 159, број хранитеља 116 (2020. година).	

### 3.1. Центар за социјални рад Града Новог Сада

Центар за социјални рад обавља делатност, односно послове којима се обезбеђује остваривање права грађана, односно задовољавање њихових потреба утврђених законом у области социјалне заштите, породично-правне заштите и других делатности у складу са законом. Како би особа којој су неопходне услуге Центра за социјални рад могла да их добије, неопходно је да се обрати Пријемној канцеларији Центра, личним доласком,

путем мејла или телефонским позивом. Кључне службе Центра за социјални рад Града Новог Сада јесу:

### **3.1.1. Сигурна дечија кућа**

Сигурна дечија кућа, односно прихватилиште за децу „Сигурна дечија кућа“ збрињава децу и младе чији је развој ометен породичним и животним приликама. Њихов боравак у Сигурној дечијој кући је ограничен и привремен, односно до разрешења кризне ситуације или проналаска трајнијег облика заштите за дете. Корисници услуга „Сигурне дечије куће“ су: деца угрожена породичним насиљем, напуштена, занемарена и злостављана деца, деца без адекватног родитељског старања, деца приморана на рад која живе на улици као и малолетна лица која су жртве трговине људима. Могуће је рећи како се мисија „Сигурне дечије куће“ односи на акутно збрињавање деце, прекид насиља које трпе у породици, пружање подршке, сарадња са другим институцијама и слично. Све наведене активности имају за циљ да се детету омогући живот који пружа оптималне услове за несметан раст и развој. Сигурна дечија кућа у Новом Саду актуелно може да прихвати осамнаесторо деце узраста од 4 до 18 година.

Контакт телефон: 021/ 452-497

### **3.1.2. Заштита деце и омладине**

Служба за заштиту деце и омладине учествује у активностима Центра за социјални рад које се односе на послове заштите породице, помоћи породици и старатељство. Ово је служба која је укључена у рад са корисницима који су у сукобу са родитељем, старатељем или заједницом, који својим понашањем угрожавају себе и околину и слично и у овим ситуацијама Служба:

- Код деце млађе од 14 година, најчешће реализује процену стања, потреба и ризика за дете; развија план услуга уз партиципацију детета и родитеља/старатеља/хранитеља; реализује саветодавни рад, посредовање код других институција (најчешће образовних и здравствених) због укључивања детета у одговарајуће третмане или конференција случаја са присуством свих релевантних институција ради изналажења решења које је у најбољем интересу детета, као и услуга дневног боравка за децу са поремећајем у понашању.
- У односу на малолетне учиниоце кривичних дела (млађе малолетнике узраста од 14 до 16 година и старије малолетнике од 16 године па до навршених 18 година) представник органа старатељства предузима све активности које су наведене код деце млађе од 14 година, али и следеће активности: сарађује са јавним тужиоцем, односно судијом за малолетнике у избору и примени васпитних налога и

васпитних мера; присуствује саслушању малолетника на суду током припремног поступка и седницама већа за малолетнике; доставља налаз и стручно мишљење суду/јавном тужиоцу пред којим се води кривични поступак против малолетника везано за узраст малолетника, зрелост, средину у којој живи, личност, понашање и друге релевантне околности; стара се о извршењу васпитних налога и васпитних мера и подноси на сваких 6 месеци извештај о испуњењу васпитног налога или мере јавном тужиоцу, односно судији за малолетнике; посебно прати кривичну санкцију институционалног карактера сарадњом са установом, малолетником и његовом породицом, како би се по истеку мере малолетник укључио у друштвено користан живот и активности.

- Надаље, стручни радници обезбеђују помоћ и подршку деци и младима у ситуацијама породичног насиља. Са овим циљем се реализују следеће услуге и мере: процена стања, потреба и ризика по дете/младу особу, планирање услуга уз партиципацију корисника, саветодавно-информативни рад, евалуација плана услуга, конференција случаја, неодложна интервенција током 24 часа, налаз и стручно мишљење везано за сврсисходност тражених мера заштите од насиља у породици (забрана узнемиравања, приближавања на одређеној удаљености, забрана приласка месту становања или рада, иселење из стана, уселење у стан), као и за потребе кривичног и предкривичног поступка, сарадња са јавним тужиоцем и судијом, присуствовање судским рочиштима у кривичном поступку на околност насиља у породици, сарадња са свим релевантним институцијама.

Служба за заштиту деце и младих има конкретне задатке и овлашћења за примену неодложних мера правне и социјалне заштите детета које је изложено злостављању и занемаривању у оквиру породице. Према родитељима се примењују мере превентивног и корективног надзора над вршењем родитељског права, а уколико је и поред њихове примене и даље присутна опасност по живот и здравље детета, долази до издвајања детета из природне породице и најчешће смештаја у хранитељску породицу. Трајно збрињавање детета реализује се путем усвојења.

Услуге према деци из породица где се родитељи споре око начина вршења родитељског права које се реализују у оквиру Службе односе се на: процену потреба, стања и ризика по дете, саветодавно-информативни рад са родитељима, посредовање код других институција ради укључивања детета/родитеља у психотерапијске третмане, сачињавање и достављање налаза и стручног мишљења суду везано за вршење родитељског права и регулисање контаката детета са родитељем коме не буде поверено.

Деца и млади жртве трговине људима су посебно осетљива група корисника према којима се предузимају услуге процене и планирања у сарадњи са Центром за заштиту жртава трговине људима, посредовања код других институција, неодложна интервенција 24 часа, смештај у Прихватилиште са прихватном станицом „Сигурна кућа“, достављање налаза и стручног мишљења за потребе предкривичног и кривичног поступка.

Поред свега наведеног важно је навести да се у надлежности Центра за социјални рад, између осталог налази и надлежност која се односи на реализацију услуге додатне социјалне подршке детету и ученику коме је због сметњи у развоју или инвалидитета потребна додатна подршка у социјалној заштити, а која се обезбеђује ангажовањем пратиоца за личну помоћ детету, ради лакшег функционисања и комуникације са другима током остваривања васпитно-образовног рада у предшколској установи или образовно-васпитног рада у школи, током целодневне наставе или продуженог боравка, ваннаставних активности, извођења наставе у природи, излета, екскурзија, одмора и слично. Врсту додатне социјалне подршке и учесталост послова на пружању подршке процењује Интерресорна комисија, у складу са Правилником о додатној образовној, здравственој и социјалној подршци детету и ученику ("Службени гласник Републике Србије", број 63/10), док Центар за социјални рад Града Новог Сада решењем утврђује потребу за ангажовањем пратиоца, као и врсту и учесталост послова на пружању додатне социјалне подршке.

### **3.1.3. Дневни боравак за децу**

Дневни боравак деце и младих из породица у ризику у оквиру Центра за социјални рад Града Новог Сада је намењен деци старости од 7 до 18 година. Дневни боравак функционише према принципу добровољности, а рад са децом прати школске смене (преподне и послеподне). Услуге Дневног боравка јесу:

- Васпитно – образовни и корективни рад,
- Помоћ у савладавању школског градива,
- Корективно – педагошки рад,
- Ресоцијализација деце и омладине,
- Помоћ у организовању слободног времена,
- Саветодавно – терапијски рад,
- Праћење здравствено – хигијенског статуса,
- Здравствена заштита,
- Културно – забавне активности,
- Исхрана,
- Рекреативне активности,
- Сарадња са родитељима,



- Сарадња са институцијама (школе, Центар за социјални рад, Министарство унутрашњих послова и сл.).

### **3.1.4. Заштита одраслих и старих**

Заштита одраслих и старих подразумева скуп услуга намењених особама са телесним, интелектуалним, сензорним или менталним тешкоћама или тешкоћама у комуникацији, као и особама које се услед друштвених или других препрека сусрећу са функционалним ограничењима у једној или више области живота, особама код којих постоји опасност да ће постати или јесте жртва самозанемаривања, занемаривања, злостављања, експлоатације и насиља у породици, онима који се суочавају са потешкоћама због поремећених односа у породици, зависности од алкохола, дрога или других облика друштвено неприхватљивог понашања, жртвама трговине људима, особама које имају потребу за коришћење социјалне заштите затеченим на територији Града Новог Сада, избеглим и прогнаним лицима кроз нови облик заштите – заштићено становање.

У својој надлежности Центар за социјални рад реализује:

- смештај у установу социјалне заштите;
- стављање под старатељство лица лишених пословне способности;
- по потреби покретање поступка процене пословне способности;
- привремена старатељска заштита ради обављања одређених правних радњи;
- регулисање свих имовинско-правних односа лица неспособних за самостално заступање;
- пружање услуге за заштиту од насиља у породици за сва пунолетна лица, уз активну сарадњу са другим институцијама и невладиним организацијама у Граду Новом Саду;
- давање мишљења и предлога другим институцијама;
- рад на усмеравању и праћењу лица која имају потребу за коришћење социјалне заштите.

Поред наведеног Служба се бави и:

- посредовањем код пружања кућне неге и помоћи у кући;
- проценом социо-економских прилика појединаца-породица за потребе Казнено поправних завода и других институција;
- организацијом сахрана и рефундацијом трошкова истих за кориснике домског смештаја, односно НН лица.

### **3.1.5. Сигурна женска кућа**

Смештај у "Сигурној женској кући" намењен је одраслим женама угроженим насиљем у породици и њиховој деци оба пола која су директно или индиректно изложена насиљу. Услуга прихватилишта се пружа женама које трпе психолошко, физичко, сексуално, економско насиље или насиље прогањањем од стране члана и чланова породице. Капацитет прихватилишта обухвата 20 смештајних места за жене и децу. Корисници у "Сигурној женској кући" могу боравити најдуже шест месеци.

### **3.1.6. Новчана социјална помоћ**

Корисницима новчане социјалне помоћи и додатка за помоћ и негу другог лица, Град Нови Сад је обезбедио средства за следеће субвенције:

- 50% месечног износа комуналних услуга – ово право могу да остваре породице које су корисници новчане социјалне помоћи и додатка за помоћ и негу другог лица. Право се остварује преко ЈКП Информатика;
- 50% износа за месечну карту – право могу да остваре сви носиоци права на новчану социјалну помоћ. Право се остварује преко Јавног градског саобраћајног предузећа Нови Сад;
- право на народну кухињу – ово право могу да остваре сви корисници новчане социјалне помоћи;
- право на ланч пакете – могу да остваре сви корисници новчане социјалне помоћи у сеоским насељима;
- за кориснике новчане социјалне помоћи обезбеђене су субвенције за електричну енергију и природни гас, у складу са Уредбом о енергетски заштићеном купцу.

### **3.1.7. Саветовалиште за брак и породицу**

Саветовалиште за брак и породицу функционише као вид организоване професионалне подршке и помоћи грађанима Новог Сада који имају тешкоће у домену индивидуалног, брачног и породичног живота. Рад Саветовалишта за брак и породицу финансира Град Нови Сад, при чему су све услуге Саветовалишта за грађане Новог Сада бесплатне. Као отворен облик социјалне и породично правне заштите Саветовалиште се бави саветодавно-терапијским радом, превентивним активностима, информативно-едукативним и истраживачким радом. Циљна група је здрава и популација са ризиком, а проблематика су индивидуални, партнерски, родитељски и породични проблеми. Радно време Саветовалишта је од 8 до 19 сати. Рад се заказује телефоном или лично. Тајност

података до којих се долази у току терапијског рада је загарантована. Грађани могу, а и не морају дати личне податке.

Бројеви телефона за заказивање: 421-798, 210-1411 и 210-1412.

Поред рада наведених и описаних служби Центар за социјални рад утврђује и регулише:

### **Права на финансијску подршку:**

- једнократна новчана помоћ,
- новчана социјална помоћ,
- додатак за помоћ и негу другог лица,
- увећани додатак за помоћ и негу другог лица,
- право на посебну новчану накнаду – за родитеље који брину о детету које је корисник права на увећани додатак за туђу негу и помоћ.

### **3.2. Свратиште за децу и младе**

У складу са чланом 40 Закона о социјалној заштити свратиште је дефинисано као социјална услуга из групе дневних услуга у локалној заједници које подржавају боравак корисника у породици и непосредном окружењу. Радно време свратишта је од 8.00 до 20.30 часова радним данима. Викендом радно време је од 10.00 до 17.00 часова.

У свратишту се за децу обезбеђују следеће услуге:

- Доручак, кувани ручак и вечера;
- Услови за одржавање хигијене;
- Одећа и обућа;
- Различите едукативне, креативне и спортске активности у боравку;
- Повећава се доступност услуга у заједници (здравствених, образовних, социјалних, правних и др.);
- Едукација и подршка у стицању основних животних вештина;
- Психо-социјална подршка;
- Подршка у активном укључивању детета у школски систем;
- Основна медицинска помоћ и саветовање.

“Деца улице” јесу специфична друштвена категорија, с обзиром на то да закони, законски акти и различите стратегије савременог друштва често не препознају њих као специфичну и рањиву друштвену категорију, па са тим у вези често није развијен довољан број адекватних мера којима би ова деца била укључена у систем социјалне и здравствене заштите, али ни у систем образовања. Овакво стање ствари додатно

продубљује ситуацију и проблематику ове категорије деце и отежава њихов положај. У овим околностима свратиште намењено деци и младима који живе и раде на улици јесте изузетно важна и значајна социјална услуга без које би њихов живот био умногоме тежи.

### 3.3. Геронтолошки центар Нови Сад

Геронтолошки центар "Нови Сад" је установа социјалне заштите која развија и реализује различите облике социјалне заштите одраслих и старијих лица. Концептуално и системски надлежност Републике Србије се односи на домски смештај, док је Град Нови Сад надлежан за реализацију дневних услуга у заједници, односно за Клубове за одрасла и старија лица, Помоћ у кући и негу, Дневни боравак за одрасла и старија лица, као и за Прихватилиште са прихватном станицом и дневним боравком за бескућнике. У склопу Геронтолошког центра "Нови Сад" функционишу три дома у виду три радне јединице: Дом Лиман, Дом Ново насеље и Дом Футог.

Геронтолошки центар „Нови Сад“ реализује и следеће дневне услуге у заједници:

- **Радна јединица „Клубови за старија и одрасла лица“** пружа дневне услуге у заједници, које су намењене лицима трећег животног доба која бораве у својим кућама. Циљ активности и садржаја је превенирање патолошког старења, неговање проактивне улоге старијих особа, као и подстицај њиховог волонтеризма и међусобне солидарности. Подршку у остварењу ових циљева дају услуге социјалног рада и здравствене заштите, које су бесплатне за кориснике клуба.
- **Радна јединица „Помоћ у кући и нега“** пружа подршку што дужем и квалитетнијем самосталном животу корисника у њиховом домаћинству. Услуге помоћи у кући и неге се пружају старијим, изнемоглим, хронично оболелим лицима, као и другим лицима која нису у стању да се сама старају о себи (лицима са инвалидитетом), а чије је пребивалиште на територији Новог Сада. Услуге се деле у две групе: помоћ у кући и нега, а сам корисник може да се одлучи које ће користити. Услуге помоћи у кући укључују: помоћ при одржавању личне хигијене покретних корисника, хигијене просторија у којима корисник борави, хигијене рубља и постељине, припремање и сервирање једноставнијих obroка, набавка прехранбених и других производа, плаћање рачуна и набавка лекова за корисника, доношење огрева и бригаа о проветрености и загрејаности просторије. Услуге неге обухватају: помоћ при одржавању личне хигијене и храњењу непокретних корисника, промену личног рубља и постељине, превенцију и обраду декубитуса, контролу виталних знакова, пласирање и одржавање хигијене катетера, гастро и илеостоме, али и едукацију корисника и чланова његове

породице о принципима основне здравствене заштите. Ове услуге реализују лиценциране медицинске сестре-техничари и обучене неговатељице и неговатељи. Право на коришћење услуга Помоћи у кући и неге остварује се преко Центра за социјални рад Града Новог Сада.

- **Радна јединица „Дневни боравак за одрасла и старија лица“** пружа подршку што дужем боравку корисника у њиховом непосредном окружењу и породици. Услуге Дневног боравка пружају се хронично оболелим лицима, одраслим и остарелим лицима са инвалидитетом, као и лицима у почетном стадијуму деменције. Циљ рада Дневног боравка је пружање и задовољење основних животних потреба одраслих и старијих, уз поштовање и неговање интересовања корисника и њихових преосталих капацитета. Услуга дневног боравка укључује: превоз корисника од места становања до дневног боравка и назад, услуга исхране, здравствене заштите, медицинске неге, одржавања личне хигијене, организовање слободног времена кроз радно-окупационе, културне и спортско-рекреативне активности. Капацитет дневног боравка је 20 места. Право на коришћење услуге Дневног боравка за одрасла и старија лица остварује се преко Центра за социјални рад Града Новог Сада.
- **Радна јединица „Прихватилиште са Свратиштем“** врши прихват и привремено збрињавање одраслих и старијих лица у стању социјалне потребе, која су акутно угрожена. Прихватају се и привремено, али свеобухватно, збрињавају лица која се тренутно налазе у ситуацији да су витално угрожена због тешког здравственог стања, лоше материјалне ситуације, нерешеног стамбеног проблема, алкохолизма, друштвено негативног понашања (нпр. просјачење). Услуге које се пружају корисницима обухватају: смештај у савременом и функционално опремљеном објекту, исхрана, здравствена заштита и нега, услуге социјалног рада, радно-окупационе терапије, културно-забавних и спортско-рекреативних активности. Смештај у Прихватилишту траје до повратка корисника у породицу или до коначног збрињавања у неку од установа социјалне заштите. Услугама прихватне станице и дневног боравка за бескућнике обухваћена су егзистенцијално угрожена одрасла и старија лица на територији Новог Сада. У Прихватну станицу и дневни боравак за бескућнике корисници долазе: на личну иницијативу, на иницијативу Центра за социјални рад, дојавом грађана, интервенцијом здравствене установе, Центра за породични смештај и усвојење, као и интервенцијом полицијске управе. У склопу Прихватне станице и дневног боравка за бескућнике пружају се услуге: обезбеђивање релевантне документације за идентификацију, помоћ у остваривању одређених права из

области здравствене и социјалне заштите, успостављање комуникације са надлежним Центрима за социјални рад и са породицом корисника, упућивање на лечење или у Прихватилиште за одрасла и старија лица, превоз до установе здравствене заштите или у Прихватилиште, враћање у место боравка куповином карте за превоз, хигијенску обраду (купање, шишање, пресвлачење, прање и сушење гардеробе корисника, обезбеђивање веша и половне гардеробе и обуће), исхране (суви оброк и топли напитац), као и организовање слободног времена корисника. Право на коришћење услуга Прихватилишта са прихватном станицом и дневним боравком за бескућнике се остварује преко Центра за социјални рад Града Новог Сада.

### **3.4. Дечије село**

Дечије село у Сремској Каменици већ више од четири деценије постоји и функционише као установа за смештај деце без родитељског старања. Основна делатност Установе је збрињавање, нега и заштита деце и младих који су лишени родитељског старања, или су пак изгубили биолошке родитеље. У склопу својих појединачних пројеката Дечије село нуди, обезбеђује и организује следеће социјалне услуге:

- Услуге породичног сарадника који је задужен за унапређење капацитета породице. Ова услуга подразумева интензивну подршку у трајању од шест месеци.
- Пружање подршке биолошкој породици са циљем стварања услова који омогућавају деци одрастање у здравом и подстицајном породичном окружењу. Пројектним активностима се породицама пружа подршка како би се оснажиле и осамосталиле до нивоа самосталне бриге о својој деци. Активности пројекта које се налазе иза ове социјалне услуге јесу: психосоцијална подршка (редовне кућне посете, индивидуални саветодавни рад, клуб самоподршке), подршка у остваривању различитих припадајућих права, едукативне радионице за децу и родитеље, укључивање у што већи број услуга које подржавају децу и породицу, а које постоје у локалној заједници и сл.
- Подршка деци жртвама или сведоцима у кривичном поступку, која подразумева следеће скупове активности: информисање детета и породице, подршка органу поступка приликом узимања исказа, пружање подршке детету и упућивање на друге облике психолошке заштите и подршке с обзиром на тежину ситуације кроз коју су жртве прошле.
- Подршка породицама деце са сметњама у развоју са циљем спречавања измештања деце са сметњама у развоју из биолошких породица која подразумева: психолошку подршку и саветовање, подршку у здравственој заштити

(информисање породице о установама и службама у заједници које могу бити од помоћи, едукативна подршка (додатна подршка у учењу, сарадња са школама и предшколским установама, набавка школског материјала) и психосоцијална подршка.

### **3.5. Центар за породични смештај и усвојење**

Центар за породични смештај и усвојење Нови Сад је установа социјалне заштите чија је делатност организовање, смештај корисника и пружање стручне помоћи хранитељској и усвојитељској породици којој је корисник поверен.

Центар обавља послове:

- популарисања и развоја хранитељства – породичног смештаја;
- учешћа у процени опште подобности породица за хранитељство и припрему за хранитељство;
- формирања регистра - базе података о хранитељству;
- учешћа у избору хранитељске породице;
- учешћа у планирању услуга и мера заштите корисника на хранитељству;
- праћења и увида у остваривање сврхе хранитељства;
- подршке корисницима и хранитељским породицама;
- учешћа у припреми корисника за излазак из система социјалне заштите или промену услуге;
- истраживања;
- обука професионалаца, хранитеља и усвојитеља;
- развој, реализација и учествовање у пројектима у области социјалне заштите;
- израда и издавања стручне литературе;
- информисања, промоције и организовање конференција и семинара.

Услуге које се пружају заинтересованим лицима:

- врши припрему, процену и обуку будућих хранитеља и усвојитеља;
- пружа подршку хранитељима односно породицама које пружају услугу породичног смештаја и усвојитељима;
- извештава Центар за социјални рад о раду хранитеља и функционисању породица које пружају услугу породичног смештаја и предлаже мере ради отклањања евентуалних пропуста.

### 3.6. Градска управа за социјалну и дечију заштиту

Иако се не бави директно пружањем социјалних услуга Градска управа за социјалну и дечију заштиту се налази као организатор и пружалац финансијске подршке бројним и различитим услугама социјалне заштите пружене грађанима Новог Сада. У овом контексту чини се адекватним спомињање следећих активности које се обављају у оквиру Градске управе за социјалну и дечију заштиту:

- доношење програма унапређења социјалне заштите у Граду и старање о његовом спровођењу;
- праћење и планирање развоја делатности и обезбеђивање средстава за задовољавање потреба у области социјалне и дечије заштите;
- обезбеђивање права на помоћ у кући, дневни боравак, привремени смештај у прихватилиште и прихватну станицу, једнократну помоћ, опрему корисника за смештај у установу социјалне заштите или другу породицу, услуге социјалног рада и других права и посебних облика социјалне заштите утврђених одлуком Града;
- утврђивање критеријума и мерила за остваривање права корисника и учешће корисника и њихових сродника обавезних на издржавање, у трошковима помоћи у кући, дневног боравка и услуга социјалног рада које нису у функцији превентиве и остваривања права утврђених законом;
- утврђивање испуњености услова за почетак рада и обављање делатности установа социјалне заштите чији је оснивач Град Нови Сад, и установа за дневни боравак и помоћ у кући чији је оснивач друго правно и физичко лице, као и утврђивање испуњености услова за почетак рада и обављање послова пружања саветодавних услуга од стране физичких лица;
- утврђивање критеријума и мерила и утврђивање цена услуга у установама социјалне заштите чији је оснивач Град;
- обезбеђивање права на помоћ породици са децом;
- регресирање трошкова боравка и исхране деце у предшколским установама, установама социјалне заштите и основним школама и друге послове заштите деце и породице;
- праћење и координацију рада организација и удружења грађана у области социјалне заштите, и праћење реализације програма и пројеката организација и удружења грађана за које се средства обезбеђују у буџету Града;
- праћење и планирање развоја делатности и обезбеђење средстава за задовољавање потреба у области социјалне и дечије заштите;



- праћење стања и потреба социјално угрожених лица и других лица којима је потребна организована помоћ за савладавање социјалних и животних тешкоћа и предлагање мера у циљу њихове заштите, рехабилитације и социјализације.

У Градској управи за социјалну и дечију заштиту образоване су:

1. **Управа за додатак на децу** у којој се обављају поверени послови државне управе у вези са утврђивањем права на додатак на децу, накнаде зарада за време породилског одсуства, родитељски додатак и друга права одређена законом.
2. **Управа за борачко-инвалидску заштиту** у којој се обављају поверени послови државне управе у вези са признавањем права у области борачко-инвалидске заштите и заштите цивилних инвалида рата и чланова породица на обавезној војној служби.

#### **4. Социјалне услуге организација цивилног друштва у оквиру Града Новог Сада**

Док је до пре само неколико деценија пружање социјалних услуга било резервисано искључиво за јавни сектор, односно за установе и стручњаке из домена социјалне заштите, данас то није случај. Цивилни сектор све чешће постаје учесник, ако не и носилац реализације различитих социјалних услуга. “Јавни и цивилни сектор, а нарочито њихови партнерски, али и уговорни односи, често представљају подесан начин задовољавања бројних потреба вулнерабилних друштвених група” (Перишић, 2016: 348). Када је реч о конкретним услугама социјалне заштите, које често јесу окосница читавих система социјалне политике, могуће је рећи да посебан значај у овом процесу имају организације цивилног друштва које су присутне и активне у најразличитијим областима и сегментима људског друштва.

Невладине организације су најчешће виђене као: “Организације које имају за примарни циљ пружање услуга друштву на непрофитној основи, односно која се не оснивају ради остваривања профита, него имају другу сврху, а изворно служе за ширење друштвених интереса” (Шинко, 2018: 46). Са данашње тачке гледишта посматрано, чини се јасним да невладине организације пружају допринос системима социјалних заштита у оквиру различитих земаља, па и у оквиру наше земље, на првом месту кроз организовање, реализацију и евалуацију социјалних услуга у различитим доменима, у складу са облашћу њиховог деловања.

С обзиром на то да је у нашем граду актуелно активан велики број невладиних организација из различитих области и домена, чини се логичним и да постоји велики број њих које се баве пружањем социјалних услуга намењених грађанима нашег града. Следи систематски приказ за потребе овог истраживања идентификованих невладиних организација које се, између осталог, баве и пружањем социјалних услуга грађанима Новог Сада.

### **1. Омладина ЈАЗАС Нови Сад**

*Народног фронта 35, Нови Сад; 021/2454514; [novi.sad@omladinajazas.rs](mailto:novi.sad@omladinajazas.rs)*

**Социјалне услуге које организација актуелно пружа или је пружала у току последњих 18 месеци:** психосоцијална подршка особама које живе са ХИВ/АИДС-ом; добровољно и поверљиво саветовање и тестирање на ХИВ ван здравствених установа у теренским условима и дроп ин центру; парњачко саветовање; група самоподршке за особе које живе са ХИВ/АИДС-ом.

### **2. Црвени крст Новог Сада-градска организација**

*Пионирска 12, Нови Сад; 021/6622755; [info@gockns.org.rs](mailto:info@gockns.org.rs)*

**Социјалне услуге које организација актуелно пружа или је пружала у току последњих 18 месеци:** топли оброк; помоћ у виду пакета хране, хигијене или огревног дрвета; превентивни опоравак деце основно-школског узраста из породица у стању социјалне потребе; помоћ старијим, болесним и лицима са инвалидитетом која из различитих разлога нису у стању да самостално и адекватно задовоље своје основне потребе; пружање информација путем телефона о правима/услугама које су намењене старијим лицима која живе на територији Града Новог Сада.

### **3. Удружење Црвена линија**

*Гагаринова 10Б/20, Нови Сад; 060/3600 313; [office@crvenalinija.org](mailto:office@crvenalinija.org)*

**Социјалне услуге које организација актуелно пружа или је пружала у току последњих 18 месеци:** саветовање (парњачко саветовање и стручна психолошка подршка), практична помоћ и теренска асистенција, информисање и едукација. Све услуге су намењене особама које живе са ХИВ/АИДС-ом.

### **4. Центар Живети Усправно**

*Јеврејска 20, Нови Сад; 021/424291; [officeczu@gmail.com](mailto:officeczu@gmail.com)*

**Социјалне услуге које организација актуелно пружа или је пружала у току последњих 18 месеци:** персонална асистенција (намењена је свим пунолетним и друштвено активним особама с инвалидитетом који примају увећану накнаду за туђу

негу и помоћ); искуствена подршка (намењена свим особама које се обрете Центру); подршка у доношењу одлука (намењена је особама које немају способност самосталног одлучивања); педагошка асистенција.

## **5. Удружење пензионера Града Новог Сада**

*Поштанска 3, Нови Сад; 021/66-11-027; [nspenzioner@gmail.com](mailto:nspenzioner@gmail.com)*

**Социјалне услуге које организација актуелно пружа или је пружала у току последњих 18 месеци:** услуге су намењене пензионерима, члановима Удружења. Удружење их упућује на бесплатан опоравак и рехабилитацију у бање Србије које финансирају Републички Фонд за пензијско и инвалидско осигурање и Град Нови Сад, спроводи акцију расподеле пакета солидарне помоћи Републичког Фонда за пензијско и инвалидско осигурање, додељује новчана средства – позајмице из свог Фонда солидарности, у просторијама у Поштанској 3 пружа услуге шишања, прања и пеглања веша, кројачке услуге, превентивну контролу притиска и нивоа шећера у крви, набавку прехранбених производа и огрева по повољним ценама и на рате, организује излете и путовања у бање и на море и друго.

## **6. Новосадски хуманитарни центар (НСХЦ)**

*Арсе Теодоровића 3, Нови Сад; 021/423021; [nshc@eunet.rs](mailto:nshc@eunet.rs)*

**Социјалне услуге које организација актуелно пружа или је пружала у току последњих 18 месеци:** услуге бесплатног психолошког саветовања (намењене у првом реду младима, али и свим другим људима којима је оваква помоћ потребна); услуге помоћи у кући и кућне неге (намењене одраслим и старијим особама које нису у стању да самостално обављају свакодневне послове, већ им је потребна подршка); хуманитарна помоћ у половној гардероби, опреми за бебе, храни и хигијенским средствима (намењена социјално угроженом становништву - ромској популацији, самохраним родитељима, старијим особама и другим угроженим групама).

## **7. Удружење Превент**

*Јована Суботића 19, Нови Сад; 0216427077; [udruzenjeprevent@gmail.com](mailto:udruzenjeprevent@gmail.com)*

**Социјалне услуге које организација актуелно пружа или је пружала у току последњих 18 месеци:** саветовање са социјалном радницом; психолошко саветовање; добровољно и поверљиво саветовање на ХИВ и хепатитис Ц; теренски рад са сексуалним радницама; теренски рад са особама које ињектирају дроге; свратиште за особе које ињектирају дроге; онлајн саветовање.

Услуге су намењене сексуалним радницама и особама које ињектирају дрогу.

## **8. Удружење за помоћ ментално недовољно развијеним особама Града Новог Сада**

*Селјачких буна 83, Нови Сад; 062496184; [mnrons83@gmail.com](mailto:mnrons83@gmail.com)*

**Социјалне услуге које организација актуелно пружа или је пружала у току последњих 18 месеци:** лиценцирана услуга дневног боравка за особе са сметњама у развоју старије од 27 година; услуге волонтерског сервиса; услуга инклузивног сервиса за чување деце; услуга клуба за дружење особа са сметњама у развоју старијих од 18 година.

Услуге су намењене породицама особа са сметњама у развоју, од најранијег детињства до старијег доба.

## **9. Из круга - Војводина, организација за подршку женама са инвалидитетом**

*Булевар војводе Стене 67, Нови Сад; 021447040; [office@izkrugavoivodina.org](mailto:office@izkrugavoivodina.org)*

**Социјалне услуге које организација актуелно пружа или је пружала у току последњих 18 месеци:** специјализована анонимна консултантска подршка путем СОС телефона; индивидуална психолошка подршка лично, путем телефона и скајпа у заказаном једносатном термину; групна психолошка подршка; групе самоподршке; правна подршка путем телефона, мејла и лично; заказивање гинеколошких прегледа уз обезбеђен превоз и персоналну асистенцију. Услуге СОС телефона, индивидуална психолошка подршка, групе самоподршке и правна подршка намењене су пунолетним женама са и без инвалидитета изложеним насиљу; индивидуална и групна психолошка подршка, правна подршка и заказивање гинеколошких прегледа намењена је пунолетним женама са инвалидитетом; правна подршка намењена је и пунолетним члановима породица деце и особа са инвалидитетом.

## **10. Центар за пружање емотивне подршке и превенцију суицида „Срце“**

*021/6623393; бесплатан број: 0800/300303; [vanja@centarsrce.org](mailto:vanja@centarsrce.org)*

**Социјалне услуге које организација актуелно пружа или је пружала у току последњих 18 месеци:** телефонска и електронска емотивна подршка особама у кризи и превенција самоубиства, намењена свим особама којима је потребна.

## **11. Удружење „Изађи“ Нови Сад**

*0629670617; [savetovaliste@izadji.rs](mailto:savetovaliste@izadji.rs)*

**Социјалне услуге које организација актуелно пружа или је пружала у току последњих 18 месеци:** бесплатно психолошко саветовалиште за ЛГБТ особе и чланове њихових породица.

## **12. Центар за подршку осетљивим групама – ВИТА**

*Александра Тишме 7, Нови Сад; 021/6339111; [centar.vita@gmail.com](mailto:centar.vita@gmail.com)*

**Социјалне услуге које организација актуелно пружа или је пружала у току последњих 18 месеци:** саветовалиште за младе и породицу које реализују психолози, педагози и лекари. Реализује се путем телефона и електронским путем и пружа услуге информисања младих и родитеља о развојним и психолошким проблемима младих, о психоактивним супстанцама и последицама њихове злоупотребе. Пружа услуге саветовања младима и родитељима које се односе на решавање или ублажавање психолошких и развојних проблема младих и превенирање болести зависности.

## **13. Екуменска хуманитарна организација**

*Ђирила и Методија 21, Нови Сад; 021 466588; [office@ehons.org](mailto:office@ehons.org)*

**Социјалне услуге које организација актуелно пружа или је пружала у току последњих 18 месеци:** услуге помоћи у кући и кућне неге доступне су старијима који имају физичке и психичке тешкоће због којих нису у стању да самостално живе у својим домовима без редовне помоћи у обављању активности свакодневног живота, неге и надзора, а немају расположиву или имају недовољну породичну подршку; лични пратилац детета.

## **14. Колпинг друштво Србије (Витаплан)**

*Словачка 26, Нови Сад; 0216337664; [nikolina.lazendic@kolping.rs](mailto:nikolina.lazendic@kolping.rs)*

Програм Витаплан: *Лукијана Мушицког 9, Нови Сад; 0693005062; [info@vitaplan.rs](mailto:info@vitaplan.rs)*

Колпинг друштво Србије је лиценцирани пружалац услуга помоћи у кући и кућне неге кроз ВитаПлан. Корисницима услуга обезбеђује помоћ у кући и кућне неге, ортопедска помагала, превоз и пратњу за посету лекару и назад, контролу терапије, помоћ око вађења упута, рецепата, резултата и слично. Помоћ у кући и нега за старе особе (мерење шећера у крви, мерење крвног притиска, промена пелена и пресвлачење, купање, одржавање основне хигијене корисника). Помоћ у кући и кућна нега за слабо покретне и непокретне особе. Помоћ у кући и кућна нега за хронично оболеле особе. Помоћ у кући и кућна нега по повратку са болничког лечења. Праћење и контрола терапије у складу са упутима лекара. Пасивне вежбе и технике дисања.

## **5. Резултати истраживања задовољства директних корисника различитим аспектима социјалних услуга**

Како би на адекватан начин било реализовано истраживање које се бави испитивањем задовољства директних корисника различитим аспектима социјалних услуга које су користили, а које пружају невладине организације, све невладине организације наведене у претходном одељку овог истраживања биле су позване да дају свој допринос кроз искуства својих корисника. Кључни циљеви истраживања односили су се на:

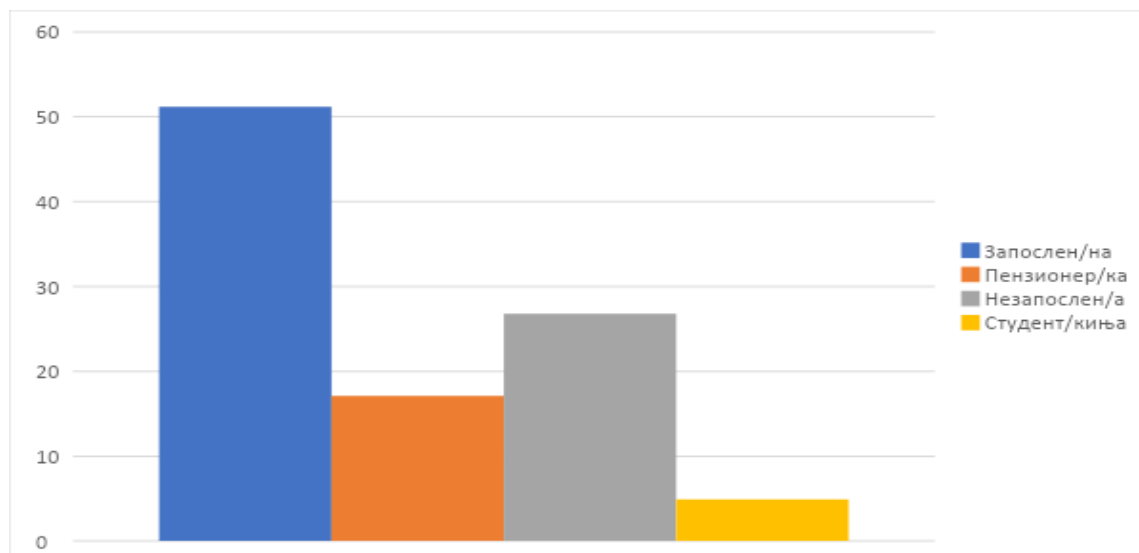
- испитивање врста социјалних услуга пружених од стране невладиних организација које користе грађани Новог Сада;
- испитивање канала информисања које најчешће користе корисници социјалних услуга које пружају невладине организације у Новом Саду;
- испитивање учесталости коришћења социјалних услуга од стране грађана које пружају невладине организације на територији Града Новог Сада;
- испитивање задовољства корисника социјалних услуга које пружају невладине организације на територији Града Новог Сада различитим елементима ових услуга.

Истраживање је реализовано у току августа и септембра текуће године, а невладине организације чији су корисници укључени у узорак истраживања јесу:

- Омладина ЈАЗАС Нови Сад;
- Црвени крст Новог Сада-градска организација;
- Центар Живети Усправно;
- Из круга - Војводина, организација за подршку женама са инвалидитетом;
- Удружење Црвена линија.

Узорак у истраживању чинило је укупно 41 особа, корисника социјалних услуга пружених од стране невладиних организација у Новом Саду. У контексту пола испитаника могуће је рећи како је узорак чинило 53.7% испитаница, као и 46.3% испитаника, при чему је просечна старост особа укључених у узорак износила 41.48 година (најмлађи испитаник имао је 23 године, а најстарији 78 година). Структура узорка с обзиром на радни статус испитаника и испитаница укључених у истраживање приказана је у оквиру Графикана 1.

Графикон 1 - Структура узорка с обзиром на радни статус



Као што је приказано у оквиру Графикона 1, највећи број испитаника који су чинили узорак овог истраживања, односно њих 51.2% јесу запослене особе, њих 26.8% јесу незапослени, 17.1% узорка чинили су пензионери, а свега 4.9% студенти. Када је реч о самопроцењеним месечним примањима испитаника, односно испитаница укључених у узорак истраживања занимљиво је да је подједнак број њих (46.3%) проценило своја месечна примања као просечна, односно као испод просечна, док је 7.3% испитаника своја месечна примања проценило као испод просечна.

Једно од питања из примењеног упитника гласило је: „Које сте све социјалне услуге које реализују организације цивилног друштва из Новог Сада користили у последњих 18 месеци? “. Ово питање је пружило широк дијапазон одговора испитаника, те је у оквиру Табеле 3 приказана учесталост одговора испитаника у односу на различите социјалне услуге које они помињу у својим одговорима.

Табела 3 - Коришћене социјалне услуге у последњих 18 месеци

Р.Б.	Социјална услуга пружена од стране НВО	Број одговора
1.	Добровољно и поверљиво саветовање на ХИВ	14
2.	Психолошко саветовање	14
3.	Дневни центар	8
4.	Медицинско саветовање	8
5.	Правно саветовање	8
6.	Саветовање са социјалним радником	6
7.	Телефонска и електронска подршка особама у кризи	6
8.	Парљачко саветовање	5
9.	Услуга кухиње, обезбеђеног оброка	4
10.	Персонална асистенција	3
11.	Услуга кућне неге	1
12.	Свратиште	1
	<b>УКУПНО</b>	<b>78</b>

С обзиром на то да у реализовано истраживање није укључен идентичан број корисника из различитих невладиних организација, чини се да није оправдано изражавање података приказаних у оквиру Табеле 3 кроз проценте, с обзиром на то да они не могу бити посматрани као адекватна мера учесталости коришћења различитих социјалних услуга које пружају различите невладине организације на територији Града Новог Сада. Оно што је могуће закључити на основу података приказаних у оквиру Табеле 3 јесте да грађани Новог Сада користе широк дијапазон различитих социјалних услуга, као и да постоје испитници који су у последњих 18 месеци користили више од једне социјалне услуге које пружају невладине организације на територији Града Новог Сада. Наиме, с обзиром на то да је узорком овог истраживања обухваћено укупно 41 особа, а да фреквенције одговора указују на то да су ове особе у последњих 18 месеци користиле 78 социјалних услуга пружених од стране невладиних организација, могуће је закључити да је број пружених социјалних услуга у просеку 1.9, односно готово две по сваком испитанику укљученом у реализовано истраживање.

Када је реч о најскоријој социјалној услузи коју су користили испитаници укључени у ово истраживање, структура њихових одговора приказана је у оквиру Табеле 4.

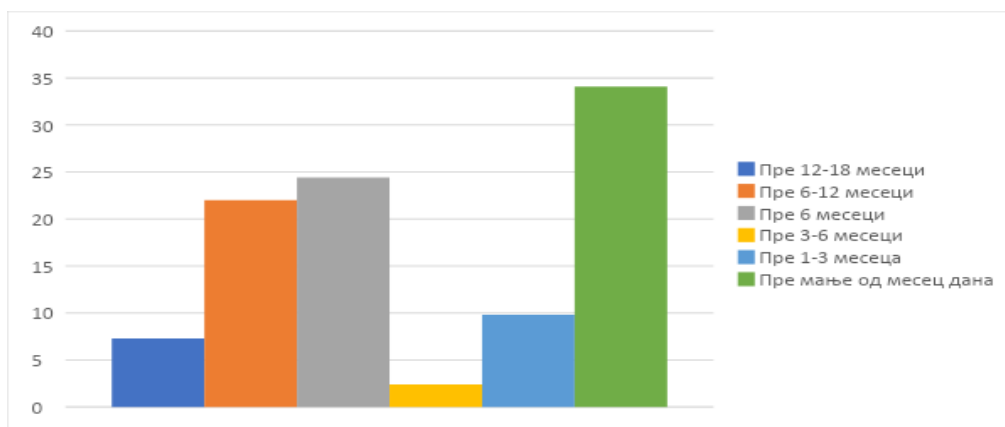
Табела 4 - Најскорије коришћена социјална услуга

<b>Р.Б.</b>	<b>Социјална услуга пружена од стране НВО</b>	<b>Број одговора</b>
1.	Добровољно и поверљиво саветовање на ХИВ	12
2.	Психолошко саветовање	5
3.	Правно саветовање	5
4.	Саветовање са социјалним радником	4
5.	Медицинско саветовање	4
6.	Услуга кухиње, обезбеђеног obroка	3
7.	Персонална асистенција	3
8.	Телефонска и електронска подршка особама у кризи	2
9.	Дневни центар	2
10.	Парњачко саветовање	1
	<b>УКУПНО</b>	<b>41</b>

Подаци о временском периоду који је прошао од тренутка последњег коришћења социјалних услуга реализованих од стране невладиних организација у Новом Саду до тренутка реализације истраживања које је описано у овом сегменту извештаја приказани су у оквиру Графикана 2 и пружају основ за формирање значајних закључака.



Графикон 2 - Период од последњег коришћења социјалних услуга



Као што је приказано у оквиру Графикона 2 највећи број испитаника је најскорије коришћену социјалну услугу користио пре мање од месец дана (њих 34.1%), затим следе они који су социјалну услугу користили пре 6 месеци (24.4%), те они који су је користили пре 6-12 месеци (22%). 7.3% испитаника је социјалну услугу користило пре 12-18 месеци, њих 9.8% пре 1-3 месеца, а 2.4% испитаника пре 3-6 месеци. У контексту овог сегмента истраживања чини се занимљивим истаћи чињеницу да пандемијска ситуација повезана са вирусом КОВИД-19 није обуставила реализацију социјалних услуга на територији Града Новог Сада. Наиме, чак 70.7% испитаника је последњу социјалну услугу коју су користили, а да је реализована од стране невладиних организација из Новог Сада користило у периоду од мање од једног месеца до 6 месеци, што отприлике и јесте период који је повезан са почетком пандемијске ситуације, па и ванредних мера и околности до којих је она довела становнике у нашој земљи. Ово је податак који је оптимистичан и значајан, с обзиром на то да указује на чињеницу да су социјалне услуге доступне корисницима којима су потребне, ако не и неопходне у сваком тренутку, без обзира на догађаје повезане са пандемијском ситуацијом која се одвија како на територији Града Новог Сада, тако и на територији целе наше земље.

На податак о врсти социјалне услуге реализоване од стране невладиних организација на територији Града Новог Сада коју су корисници навели као најскорије коришћену надовезује се и податак који се односи на укупан број коришћења ове, појединачне социјалне услуге. Наиме, готово половина испитаника, односно њих 46.3% наводи како је најскорије коришћену социјалну услугу користио два до пет пута у свом животу, а готово трећина, односно 29.3% испитаника наводи како је поменути социјалну услугу користило више од 10 пута у свом животу. Оваква структура резултата указује на то да су корисници социјалних услуга које пружају невладине организације на територији

Града Новог Сада они који ове услуге користе већи број пута, односно условно речено редовни корисници. Могуће је закључити да осим што добијени резултати указују на то да су социјалне услуге које пружају невладине организације на територији Новог Сада сврсисходне, с обзиром на то да их исти људи, односно корисници користе већи број пута, оне су истовремено и корисне грађанима Новог Сада, с обзиром на то да се одлучују да понове искуство коришћења ових социјалних услуга.

Следећи сегмент реализованог истраживања односио се на испитивање најчесталијих облика информисања о социјалним услугама које су корисници користили, а које су реализовале невладине организације са територије Града Новог Сада. Наиме, на питање: „На који начин сте чули за могућност добијања социјалне услуге реализоване од стране невладине организације коју сте користили? “ испитаници су одговорили одговорима чије су фреквенције приказане у оквиру Табеле 5.

Табела 5 - Начини информисања о социјалним услугама

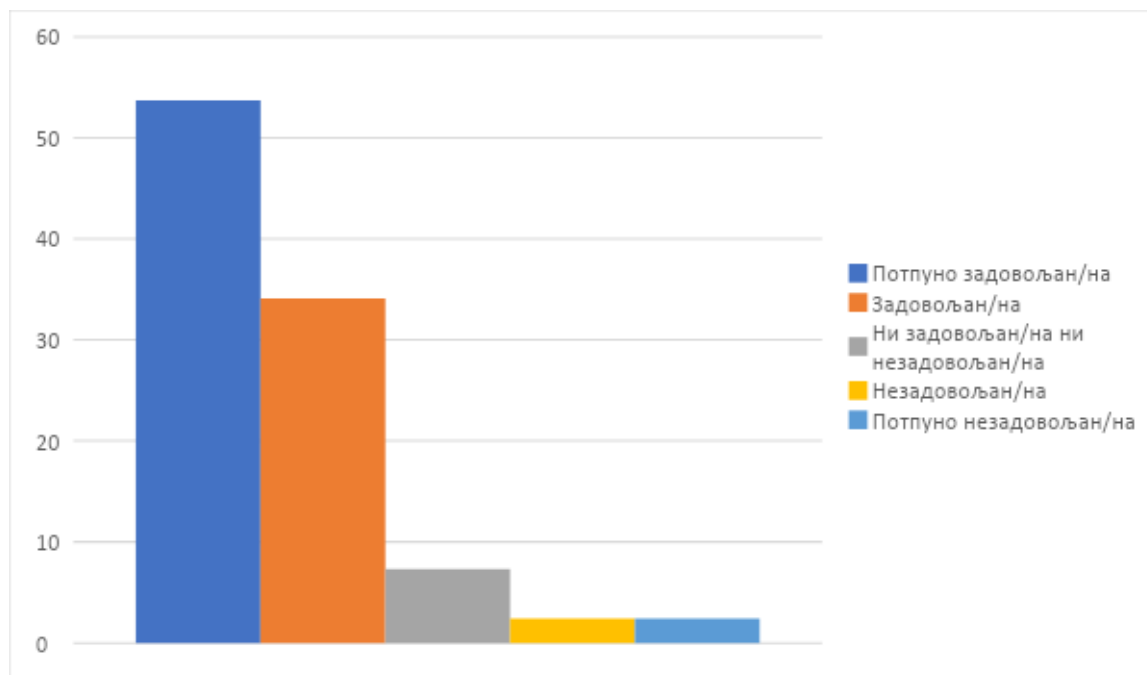
<b>Р.Б.</b>	<b>Различити видови информисања</b>	<b>Број одговора</b>
1.	Пријатељи, познаници	20
2.	Стручњаци	11
3.	Сајтови организација	9
4.	Друштвене мреже	6
5.	Новине/интернет портали	3
6.	Чланови НВО	3
7.	Телевизија	1

Оно што је могуће закључити на основу података приказаних у оквиру Табеле 5 јесте да доминантан начин информисања корисника социјалних услуга које пружају невладине организације на територији Новог Сада представљају њихови пријатељи, односно познаници, након чега следе информације које корисници добијају од стране различитих стручњака, као и сајтови самих невладиних организација које се баве пружањем социјалних услуга. Ово јесте охрабрујућ податак, с обзиром на то да указује на чињеницу да стручњаци из различитих области преносе потребне информације о социјалним услугама које су на располагању грађанима Новог Сада којима су потребне. Са друге стране, потпуно је очекивано да корисници добијају информације од својих познаника и пријатеља који се налазе или у ситуацијама истих социјалних потреба, па су неке социјалне услуге користили, или су на адекватан начин упознати са социјалним потребама својих пријатеља, те могу да их информишу о својим сазнањима из домена социјалних услуга које се пружају на територији Новог Сада.

Када је реч о задовољству корисника социјалних услуга информацијама пласираним у оквиру сајта невладине организације која је пружила последњу коришћену услугу, испитаници наводе како су у највећем броју случајева углавном задовољни (36.6%), потпуно је задовољних 26.8%, 34.1% испитаника није нити задовољно, нити незадовољно, док је 2.4% испитаника изјавило како није задовољно информацијама пласираним у оквиру интернет сајтова организација пружалаца социјалних услуга. Надаље, када је реч о задовољству корисника информацијама на налозима друштвених мрежа невладиних организација пружалаца социјалних услуга, чак 46.3% испитаника је изјавило како је задовољно овим информацијама, а њих 26.8% како је у потпуности задовољно овим информацијама. С обзиром на то да добијени подаци указују на то како је преко 73% испитаника изјавило како је (потпуно) задовољно информацијама на налозима друштвених мрежа организација пружалаца социјалних услуга, чини се оправданим закључак како су друштвене мреже постале један од доминантних начина на који невладине организације комуницирају са корисницима својих услуга, а вероватно и са потенцијалним корисницима истих. Ово јесте податак који је у складу са истраживањима из различитих области и домена у којима резултати указују на то како друштвене мреже све чешће преузимају примат када је реч о комуникацији између корисника, купаца, потрошача и различитих пружалаца услуга, продаваца производа и слично.

О квалитету социјалних услуга које се грађанима Новог Сада пружају од стране невладиних организација можда најадекватније указује структура одговора на питање: „Колико сте задовољни пруженом социјалном услугом од стране организације цивилног сектора коју сте навели? “. Структура одговора испитаника на ово питање приказана је у оквиру Графикана 3.

Графикон 3 - Задовољство корисника социјалних услуга



Подаци приказани у оквиру Графикона 3 указују на то како је 53.7% испитаника у потпуности задовољно квалитетом социјалне услуге коју су користили, док је њих 34.1% изјавило како је квалитетом коришћене социјалне услуге задовољно. С обзиром на то да је преко 87% испитаника изјавило како је (потпуно) задовољно квалитетом коришћених социјалних услуга, могуће је закључити како су невладине организације које су као пружаоци социјалних услуга укључене у ово истраживање оне невладине организације које својим корисницима пружају квалитетне, значајне, потребне и сврсисходне социјалне услуге. Ово је податак који пружа јасан основ за став о оправданости и потреби реализације социјалних услуга од стране невладиних организација, потреби да за ову намену буду издвојена одговарајућа и потребна средства од стране различитих извора финансирања функционисања невладиних организација и програма које оне реализују.

Последњи, а потенцијално и најзначајнији сегмент реализованог истраживања односио се на испитивање различитих сегмената пружања социјалних услуга од стране невладиних организација које указују на њихов квалитет. У оквиру Табеле 6 приказани су различити испитивани елементи квалитета социјалних услуга, као и процентуални удео одговора испитаника.

Табела 6 - Елементи квалитета социјалних услуга

Р.Б.	Тврдња	Потпуно се слажем %	Углавном се слажем %	Нисам сигуран/на	Углавном се не слажем %	Уопште се не слажем %
1.	Било ми је важно да социјална услуга коју сам користио буде поверљива	73.2	14.6	4.9	4.9	2.4
2.	Социјална услуга коју сам користио ми је помогла	68.3	29.3	2.4	0	0
3.	Сматрам социјалну услугу коју сам користио важном	73.2	22	4.9	0	0
4.	Социјална услуга коју сам користио ми је пружена на професионалан начин	80.5	14.6	2.4	2.4	0
5.	Препоручио бих социјалну услугу коју сам користио пријатељима којима је потребна	73.2	22.0	2.4	2.4	0
6.	Социјалну услугу коју сам користио не бих могао да добијем на другом месту бесплатно	36.6	26.8	34.1	0	2.4
7.	Брзо и лако сам дошао до социјалне услуге коју сам користио	46.3	29.3	17.1	7.3	0
8.	Било ми је важно да социјална услуга коју сам користио буде анонимна	56.1	17.1	14.6	2.4	9.8
9.	Планирам опет да користим социјалне услуге цивилног сектора због позитивног искуства са последњом коју сам користио	75.6	17.1	7.3	0	0
10.	Сматрам постојање социјалне услуге коју сам користио важном за грађане Новог Сада	68.3	22.0	9.8	0	0

Подаци приказани у оквиру Табеле 6 јасно и недвосмислено указују на различите елементе квалитета, као и потреба које корисници имају када је реч о квалитету социјалних услуга за којима трагају. На првом месту, генерални закључак који се намеће на основу података приказаних у оквиру Табеле 6 јесте да корисници социјалних услуга који су ове услуге користили у организацији и реализацији невладиних организација на територији Града Новог Сада имају позитиван утисак о њиховом квалитету, значају који су имале за њих, али и значаја које имају за грађане нашег града широко посматрано. Наиме, на основу приказаних података чини се да је могуће закључити како су неке од најбитнијих одлика социјалних услуга које пружају невладине организације Града Новог Сада оне које се односе на њихову поверљивост, професионалност приликом пружања корисницима, лака доступност, као и анонимност.

Чињеница да се преко 95% испитаника (потпуно) слаже са идејом да им је социјална услуга пружена на професионални начин, као и да преко 92% испитаника планира да

коришћену социјалну услугу користи поново, јасно указује на капацитете и потенцијале невладиних организација Града Новог Сада када је реч о обезбеђивању социјалних услуга својим суграђанима. На самом крају овог разматрања чини се важно још једном навести да реализовано истраживање јасно указује на то колико су социјалне услуге реализоване од стране невладиних организација потребне грађанима и грађанкама Новог Сада, а на ово, између осталог, указује и податак који говори о томе како преко 90% испитаника укључених у ово истраживање сматра коришћену социјалну услугу важном за грађане Новог Сада.

## **6. Закључак**

Као што је раније наведено, циљ овог извештаја односио се на идеју да грађанима Новог Сада помогне и пружи одговоре када је реч о различитим питањима која се односе на социјалне услуге које су им на располагању, врсту ових услуга и услове под којим их различити извори пружају грађанима нашег града, Новог Сада. Надамо се да смо овим извештајем успели да јасно и концизно представимо појам и концепт социјалних услуга, како државног, тако и цивилног сектора који је укључен у пружање и обезбеђивање ових услуга грађанима нашег града. Као што је у оквиру овог извештаја приказано, у нашем граду постоји јасно организован систем социјалних услуга и различитих установа и организација које су укључене у њихову организацију и реализацију.

Грађанима, корисницима овог извештаја, осим података о адресама, телефонима и врстама услуга коју свака од установа и организација наведених у овом извештају пружа, корисни могу бити и подаци који се односе на директна искуства корисника различитих социјалних услуга релаизованих од стране невладиних организација у нашем граду. На овај начин, надамо се да смо оснажили грађане којима су социјалне услуге потребне да се обрате онима који могу да их пруже на адекватан, професионалан и ефикасан начин.

## **Коришћена литература:**

- [1] Антоновић, П. & Крстић, М. (2019). Право на социјалну заштиту у контексту нових законских решења у Републици Србији, Економика, 65(2), 109-120.
- [2] Перишић, Н. (2016). Нови односи јавног и цивилног сектора-партнерства и уговарање у обезбеђивању социјалне сигурности у Србији, Социолошки Преглед, 50(3), 347-370.
- [3] Шинко, М. (2018). Настанак и формативно раздобље феминистичког покрета у Словенији и Хрватској, Политичке анализе, 9(33), 44-49