

РЕПУБЛИКА СРБИЈА

ЦЕНТАР ЛОКАЛНИХ УСЛУГА ГРАДА КРАЉЕВА



**Центар локалних услуга
града Краљева**

**ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ О РАДУ И ПОСЛОВАЊУ ЦЕНТРА
ЛОКАЛНИХ УСЛУГА ГРАДА КРАЉЕВА ЗА 2024. ГОДИНУ**

март, 2025. године

Општи подаци о установи

НАЗИВ И СЕДИШТЕ: Центар локалних услуга града Краљева; Зелена Гора 37А
Сайт: https://www.centarlokalnihuslugakv.rs/
Телефон: 036338770
e-mail: clugkv@mts.rs
претежна ШИФРА ДЕЛАТНОСТИ 88.10
МАТИЧНИ БРОЈ: 17916513
ПИБ: 110932306
Одговорно лице: В.Д. Директор Данка Вукомановић, дипл.економиста
Председник Управног одбора: Ивана Милорадовић Костић, дипл.педагог
Председник Надзорног одбора: Ивана Луковић, дипл.економиста

Центар локалних услуга града Краљева је установа социјалне заштите основана Одлуком о оснивању Центра локалних услуга града Краљева ("Сл. лист града Краљева", бр. 32/2017 и 2/2018)), на основу члана 10. Закона о социјалној заштити ("Сл. гласник РС", број: 24/11)¹ и Одлуке о социјалној заштити града Краљева ("Сл. лист града Краљева", бр. 21/2017). На оснивање, организацију и рад Центра примењују се прописи о јавним службама и прописи из области социјалне заштите. Центар има својство правног лица са правима, обавезама и одговорностима утврђеним законом и оснивачким актима установе и то следећим:

- Закон о раду („Службени гласник РС”, број 24/2005, 61/2005, 54/2009, 32/2013, 75/2014, 13/2017 — одлука УС, 113/2017 и 95/2018 — аутентично тумачење);
- Закон о запосленима о јавним службама („Службени гласник РС”, број 113/2017 и 95/2018);
- Закон о буџетском систему („Службени гласник РС”, број 54/2009, 73/2010, 101/2010, 101/2011, 93/2012, 62/2013, 63/2013-испр., 108/2013, 142/2014, 68/2015-др.закон, 103/2015, 99/2016, 113/2017, 95/2018, 31/2019, 72/2019, 149/2020, 118/2021, 138/2022, 118/2021-др.закон и 92/2023)
- Закона о социјалној заштити Републике Србије (“Сл.гласник РС” бр. 24/2011);
- Закона о општем управном поступку (“Сл.гласник РС” бр. 18/2016);
- Посебан колективни уговор за социјалну заштиту у Републици Србије („Службени гласник РС”, број 29/2019, 60/2020 и 88/2023);
- Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите (“Сл. гласник РС” бр. 42/2013 од 14.05.2013. године);
- Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите (“Сл. лист РС” бр. 42/2013 од 14.05.2013. године);
- Правилника о додатној образовној, здравственој и социјалној подршци детету, ученику и одраслом (“Сл.гласник РС” бр. 80 од 24.10.2018. године);

¹ "Установе социјалне заштите оснивају се ради остваривања права у области социјалне заштите и пружања услуга социјалне заштите утврђених овим законом, као и ради обављања развојних, саветодавних, истраживачких и других стручних послова у социјалној заштити и остваривања другог законом утврђеног интереса."

- Правилника о вођењу евиденције о корисницима и документације о стручном раду у установама социјалне заштите (“Сл. гласник РС” бр. 63/93, 10/2006, 36/2008 – др правилник и 59/2008 – др правилник)
- Одлуке о социјалној заштити града Краљева (“Сл. лист града Краљева” бр. 21/2017 од 20.09.2017. године);
- Одлуке о допунама Одлуке о социјалној заштити града Краљева бр. 011-304/2018-I од 24. септембра 2018. године (“Сл. лист града Краљева” бр. 22 од 24.09.2018.);
- Правилницима Градског већа града Краљева који подробно уређују услове пружања услуга понаособ и то:
 - Правилник о условима обезбеђивања и пружања услуге помоћ у кући („Сл.лист града Краљева“ бр. 22/18 од 24.09.2018. године);
 - Правилник о мерилима и критеријумима за утврђивање цена услуге и учешћа корисника и сродника у трошковима помоћи у кући („Сл.лист града Краљева“ бр. 22/18 од 24.09.2018. године);
 - Правилник о условима обезбеђивања и пружања услуге социјално становање у заштићеним условима („Сл.лист града Краљева“ бр. 22/18 од 24.09.2018. године);
 - Правилник о начину и условима пружања и мерилима и критеријумима за утврђивање цене услуге персоналне асистенције за особе са инвалидитетом („Сл.лист града Краљева“ бр. 22/18 од 24.09.2018. године);
 - Правилник о мерилима и критеријумима за утврђивање учешћа корисника у цени услуге персоналне асистенције за особе са инвалидитетом („Сл.лист града Краљева“ бр. 22/18 од 24.09.2018. године);
 - Правилник о становању уз подршку за младе који се осамостаљују („Сл. лист града Краљева“ бр. 22/18 од 24.09.2018. године).
 - Правилник о условима обезбеђивања и пружања услуге лични пратилац детета („Сл. лист града Краљева“ бр. 3 од 31.01.2019.);
 - Правилник о мерилима и критеријумима за утврђивање учешћа корисника у цени услуге личног пратиоца детета („Сл. лист града Краљева“ бр. 3 од 31.01.2019.)
 - Правилник о изменама и допунама Правилника о мерилима и критеријумима за утврђивање учешћа корисника у цени услуге персоналне асистенције за особе са инвалидитетом бр. 011-335/2019 од 06.12.2019.
 - Правилник о изменама и допунама Правилника о мерилима и критеријумима за утврђивање учешћа корисника у цени услуге личног пратиоца детета бр. 011-334/2019 од 06.12.2019.
 - Одлука о помоћи детету и ученику са сметњама у развоју („Сл. лист града Краљева“ бр. 36 од 27.12.2019.

Услуге које су дате установе у надлежност током 2024. године одраз су континуитета у пружању ових услуга из ранијих година и сврставају се у законске категорије услуга у надлежности јединице локалне самоуправе према Закону о социјалној заштити и то:

1. Дневне услуге у заједници: помоћ у кући и лични пратилац детета;
2. Услуге подршке самосталном животу: персонална асистенција

3. Остале услуге у складу за потребама локалне заједнице: Дневни центар за старе и социјално становање у заштићеним условима

Услуге су пружане према нормативном уређењу сваке услуге, а превасходно према структуралним и функционалним стандардима предвиђеним у Правилнику о ближим условима и стандардима за услуге у социјалној заштити и појединачним подзаконским актима јединице локалне самоуправе за сваку услугу појединачно.

ОПШТИ ПОДАЦИ О ПОСЛОВАЊУ УСТАНОВЕ ТОКОМ 2024. ГОДИНЕ

Делатност Установе проистиче из горенаведених законских и подзаконских аката и подразумева организовање, реализовање и развој услуга социјалне заштите за децу, младе, одрасле и старе, којима је задовољавање потреба из било којих разлога онемогућено на територији јединице локалне самоуправе. Према подацима из 2024. године рад саме установе као индиректног буџетског корисника финансиран је из буџета града Краљева, док је део средстава за финансирање услуга лични пратилац детета, персонална асистенција и помоћ у кући преко буџета града обезбедило Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања путем наменског трансфера. Партиципација корисника у ценама услуге уплаћује се на рачун буџета града, те иста не чини сопствена средстава установе.

Кадровска карта запослених/ангажованих лица на дан 31.12.2024.

Уговори о раду на неодређено: 5 Уговори о раду на одређено: 1 Извор финансирања: буџет града Краљева	
Број запослених радника уговором о раду према важећем правилнику о систематизацији	6 (в.д.директор (ВСС)²: 3 стручна радника (ВСС), 1 секретар-правник (ВСС), 1 дипл.економиста
Број и опис непопуњених, а систематизованих радних месета	4 (1 финансијски аналитичар (ВСС), 3 сарадника на услугама у заједници (ССС))
Укупан број и опис систематизованих радних места	10 (директор, 3 стручна радника на услугама у заједници, 1 секретар-правник, 1 дипломирани економиста, 1 финансијски аналитичар, 3 сарадника на услугама у заједници

Услуге: укупан број ангажованих лица на привремено-повременим пословима на дан 31.12.2024. године 84. Структура ангажованих лица: 53 лична пратиоца, 1 стручни сарадник, 14 персоналних асистената, 11 неговатељица (геронтодомаћица), 2 домаћина клуба, 1 возач (услуга помоћ у кући), 2 референта.

² У извештајној години установом је до 26.05.2024. руководила Милица Јелић, мастер политиколог социјалне политике, док је од 27.05.2024. за в.д. установе именована Данка Вукомановић, дипл.економиста као актуелни руководица установе.

Структура ангажовних сарадника на услугама на дан
31.12.2024.



Установа се налази са седиштем у улици Зелена Гора 37А и за потребе рада користи објекат чија је намена некада била за социјално становање. Простор је спратни, структуре 4 канцеларије, са једним спољним улазом. Простор је опремљен свим неопходним основним средствима за рад у канцеларијском, архивском и организационом



смислу, али са даљом потребом да се простор усклади са наменом установе и услугама које пружа организацијски и просторно. Прилаз седишту установе није приступачан особама са тешкоћама у кретању, те је потребно планирати другачије пројектно решење улазних врата да би се омогућио стандард приступачности. Такође, установа се налази између две стамбене заједнице и спољашњи простор установе није довољно



репрезентативан, јер се наслања на стамбене објекте и на изглед пословног простора утиче култура, тј. врло често и некултура станара те је потребно надаље размишљати о адекватнијем решењу за простор установе тако да се установа позиционира као модерни пружалац услуга који има ресурсе да одговори савременим тенденцијама у пружању услуга у својој надлежности.

Установа административне и стручне послове обавља у седишту установе у улици Зелена Гора 37а, док се пружање услуга обавља у заједници тако што се локацијски услуге прилагођавају потребама корисника и то предшколским, школским, здравственим, радним

и свим другим облицима друштвеног ангажмана појединачних корисника. Установи је дато на коришћење и неколико објеката у којима се пружају услуге и то: Дневни центар за старе на Берановцу у улици Првوماјска бб, 1 зграда социјалног становања у Борачком насељу у улици Милунке Савић бр. 7, 1 зграда социјалног становања на Берановцу, у улици Првوماјска 15, 17 и 19, 3 стана у згради социјалног становања у улици Првوماјска 51. Установа је задужена за текуће одржавање свих наведених објеката, што представља значајну обавезу пружаоца услуге имајући у виду висок степен фреквентности у коришћењу самих објеката и њихове старости. Установа не располаже службеним возилом за потребе запослених што је значајно отежавало рад наше установе и у извештајној години, имајући у виду потребу да се услуге организују, прате и пружају у самој заједници и са високим нивоом сарадњишта који је неопходно спроводити ван седишта установе.

Током 2024. године установа није развијала нове услуге социјалне заштите, већ је рађено на квалитету постојећих услуга и достизању циља да се постигне увремењеност и свеобухватност услуга у нашој надлежности. Почевши од септембра 2024. године први пут је активирана листа чекања на коришћење услуге лични пратилац детета из разлога већег броја захтева за нову школску годину од расположивих финансијских и организационих капацитета пружаоца услуга. На осталим услугама, током извештајне године, пружене су услуге за све примљене захтеве за коришћење услуга. Установа је за ангажовање свих радника на уговорима ван радног односа благовремено обезбеђивала сагласност Комисије за давање сагласности за ново запошљавање при Министарству државне управе и локалне самоуправе и то закључно са 31.12.2024. године.

Како током 2024. године није дошло до усвајања значајнијих стратешких и планских аката који би дали задатак установи да развија нове услуге или, пак, постојеће, модификује спрам прикупљених индикатора праћења и новонасталих потреба грађана, установа није развијала нове услуге ван 5 већ постојећих, успостављених, од којих су три лиценциране (стандардизоване услуге). Током 2024. године није пружана услуга становање уз подршку за младе који се осамостаљују, јер није било примљених упутних захтева за коришћење услуга.

Као и ранијих година, установа је подржавала стручно, логистички, кроз посредовање, мониторинг и евалуацију, рад других пружалаца услуга социјалне заштите и других програма у области социјалне заштите са циљем да се оснажи тржиште услуга, да се ојачају капацитети заједнице за бављење и промишљање о услугама социјалне заштите и корисничким групама. Установа је кроз рад запослених учествовала и давала значајну стручну подршку бројним радним телима, радним групама и другим облицима саветовања и стручне подршке раду запослених у Градској управи града Краљева, као представнику оснивача и као наручиоцу послова у области социјалне заштите. Установа је унапредила сарадњу са досадашњим партнерима, а уједно фокус активности је усмерила ка интензивном раду на оснаживању пружалаца наших услуга на терену, како би се кроз подршку нашим ангажованим лицима, усмеравање, додатно образовање и усавршавање радило на подизању квалитета самих услуга што је препознато код наших корисника кроз изводе из интерних евалуација на 5 услугама о којој извештавамо у овом Годишњем извештају.

НАРАТИВНИ ИЗВЕШТАЈ О РЕАЛИЗАЦИЈИ УСЛУГА СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ У 2024. ГОДИНИ

У складу са нашим обавезама информисања оснивача о реализацији услуга социјалне заштите из наше надлежности у току 2024. године наша установа је пружала 5 услуга социјалне заштите за које прилажемо засебне извештаје:

1. Извештај о реализацији услуге помоћ у кући;
2. Извештај о реализацији услуге лични пратилац детета ;
3. Извештај о реализацији услуге персонална асистенција;
4. Извештај о реализацији услуге Дневни центар за старе;
5. Извештај о реализацији услуге социјално становање у заштићеним условима;

Евиденција укупног броја сати по лиценцираним услугама за шестомесечни извештајни период (јун-децембар 2024.године)³

	Лични пратилац дететета	Персонална асистенција	Помоћ у кући
Јун	6.572	1.936	1.969
Јул	4.704	1.724	2.024
Август	4.544	1.836	1.864
Септембар	7.348	1.888	1.688
Октобар	8.258	2.222	1.933
Новембар	6.908	2.000	2.103
Децембар	6.718	2.156	2.156
Укупан број сати за шестомесечни период	45.052	13.762	13.737
Просечан број сати	7.509	2.294	2.290

1. ИЗВЕШТАЈ О РЕАЛИЗАЦИЈИ УСЛУГЕ ПОМОЋ У КУЋИ

Као и у претходном извештајном периоду, услуга је развијена као самостална услуга, што је у складу са важећом Одлуком о социјалној заштити града Краљева и правилницима који услугу уређују. Установа је носилац лиценце за пружање услуге при Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања Републике Србије. Услуга се током извештајне године пружала у складу са подзаконским актима који услугу дефинишу према којима је помоћ у кући дневна услуга у заједници која се пружа када је породична подршка недовољна или није расположива, у складу са идентификованим индивидуалним потребама старијих и одраслих особа, које услед немоћи или смањених функционалних способности нису у стању да живе без помоћи других лица. Услуга се током 2024. године неометано пружала у континуитету, а све према решењима упутног органа, Центра за социјални рад Краљево који је законом овлашћен да признаје права на ову услугу. У извештајној години није било непосредног уговарања услуге према пуној економској цени

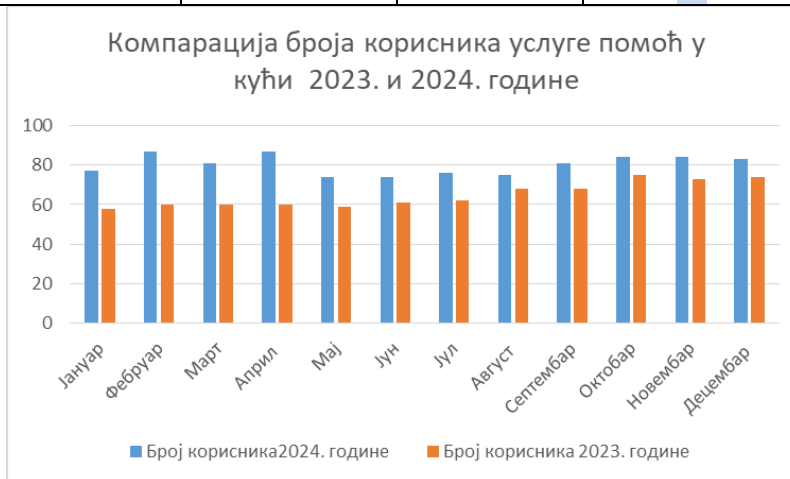
³ Апликација за електронско праћење уведена је током априла 2024. године у званични рад, а током месеца април-мај трајало је пилотирање, те је званична и потпуна евиденција представљена за полугодишњи период.

коју утврђује оснивач. Током извештајног периода, начин пружања ове услуге организован у складу је са потребама корисничке групе и у том духу је услуга развијана и коришћена. Током 2024. године услуга је била доступна корисницима у урбаном и руралном подручју нашег града, у категорији одрасли и старији који имају ограничења физичких или психичких способности услед којих нису у стању да независно живе у својим домовима без редовне помоћи у активностима дневног живота, неге и надзора, при чему је породична подршка недовољна или није расположива. На услузи током 2024. године није било листе чекања на коришћење услуге.

Услуга помоћ у кући се пружала следећом динамиком по месецима 2024. Године која је приказана у табели 1.

Табела 1: Број корисника услуге помоћ у кући током 2024 са упоредном евиденцијом 2023. године.

Месец	Број корисника 2024. године	Број извршилаца 2024. године	Број корисника на листи чекања 2024. године	Број корисника 2023. године	Број извршилаца 2023. године
Јануар	77	12	/	58	10
Фебруар	87	12	/	60	10
Март	81	12	/	60	10
Април	87	12	/	60	10
Мај	74	12	/	59	10
Јун	74	12	/	61	10
Јул	76	12	/	62	10
Август	75	12	/	68	11
Септембар	81	12	/	68	11
Октобар	84	12	/	75	12
Новембар	84	12	/	73	12
Децембар	83	12	/	74	12
Просечан број	80			65	



Током 2024. године корисници су партиципирали према Правилнику о мерилима и критеријумима за утврђивање цена услуга и учешћа корисника и сродника у трошковима помоћи у кући (“Сл. лист града Краљева бр. 22/2018 од 24.09.2018. године). Наплату трошкова пружене услуге помоћ у кући Установа врши месечним обрачуном и издавањем рачуна кориснику, на основу решења Центра за социјални рад Краљева о признавању права на услугу помоћ у кући за сваког корисника појединачно, које већ садржи утврђену цену коју ће сносити делом корисник услуге, а разлику буџет града Краљева, односно сам корисник пуну цену, а све према Правилнику о мерилима и критеријумима за утврђивање цена услуге и учешћа корисника и сродника у трошковима помоћи у кући (“Службени лист града Краљева”, број: 22/18), који је донело Градско веће града Краљева. Цена услуге помоћ у кући према којој је Центар локалних услуга града Краљева вршио наплату потраживања корисника износи 350,00 динара по сату на основу решења Градског већа града Краљева бр.011-143/2015-III (“Службени лист града Краљева” бр. 21 од 01.10.2015. године). Учешће у трошковима корисника и сродника одређује Центар за социјални рад Краљево, док уговарање услуге и наплату партиципације врши Центар локалних услуга тако да је услуга бесплатна за кориснике који остварују приход по члану домаћинства испод нивоа социјалне сигурности, док корисници који остварују приход већи од нивоа социјалне сигурности партиципирају према регресној скали у зависности од прихода и то процентуално 20-100% учешћа од цене услуге према броју сати коришћења услуге током месеца. Наплаћена партиципација у цени услуге директно се уплаћује на наменски рачун града Краљева и са истим управља и располаже град Краљево, тј. установа не остварује сопствена средства.

За потребе пружања услуге помоћ у кући у 2024. години распоређен је један стручни радник на услугама у заједници на пружању и координацији услуге, док су за непосредно пружање услуга ангазоване неговатељице (тзв. геронтодомаћице) као непосредни пружаоци, као и 1 возач са лиценцом неговатеља, односно геронтодомаћина, који врши превоз неговатељица до корисника и помаже реализацију свих активности на овој услузи. За ове потребе установа користи једно возило Дачија Логан (2012.год.) у власништву Градске управе града Краљева, а дато на коришћење установи за реализацију ове услуге.

Услуга се у 2024. години пружала за просечно 80 корисника месечно, у складу са стандардом добре праксе у ангажованости геронтодомаћица за 2 сата боравка код корисника, а све зависно од локације пружања услуге, тј. логистичких могућности да се према утврђеном распореду и договору са корисницима услуга пружи у дому корисника и свим другим местима од значаја за корисника. Геронтодомаћице су у директном раду са корисницима реализовале активности према упутним захтевима водитеља случаја Центра за социјални рад и процењеним индивидуалним потребама корисника уз свеprisутну координацију и праћење стручног радника установе. Обавезе и ангажованост возача на услузи проистичале су из динамике рада геронтодомаћица, увиђа се значај овакве организације услуге, јер возило омогућава ефикасније пружање услуге за већи број корисника, тј. благовремен превоз геронтодомаћица до корисника, што је за овако разуђену територију, са ретким аутобуским полазишта од великог значаја за уштеде које буџетски остварујемо. Имајући у виду да број корисника ове услуге премашује могућности једног возила да спроведе све потребне логистичке услуге геронтодомаћица, током 2024. године приступали смо и алтернативним моделима и пракси ангажовања, али је услуга врло динамична и зависи од низа фактора на терену, те је у будућности

неопходно набављање још једног возила или реорганизација постојећег модела рада. Такође, за потребе услуге у селима, уколико локацијски немамо геронтодомаћицу за крај у коме корисник живи, превоз возилом је једни начин да се услуга увремењено и целисходно спроводи.

Услуга се у извештајном периоду реализовала радним данима у трајању од минимум 2 сата дневно по кориснику, а према модалитету који је део решења Центра за социјални рад Краљево и уговора који корисник потписује са нашом установом. Динамика посета геронтодомаћице на недељном нивоу и садржај услуге били су условљени здравственим стањем корисника и њиховом породичном ситуацијом, тј. индивидуално израженим потребама. Уобичајени распоред рада геронтодаћица је такав да је свака геронтодомаћица пружала услугу за минимум 3 корисника дневно, зависно од броја сати пружања услуге /2 или 3 сата/. У погледу потреба корисника, неки корисници имају потребу за свакодневним обиласком, док је другима помоћ потребна једном недељно или неколико пута месечно. Највећи број корисника услугу користи за потребе хигијене простора, личне хигијене корисника, набавку намирница, припрему лаких оброка, као и набавку лекова, потрепштина и плаћање рачуна за комуналне услуге.

Интерна евалуација услуге помоћ у кући за 2024. годину

Са циљем испитивања задовољства корисника услугом Помоћ у кући у 2024. години, спроведена је интерна евалуација кроз анализу пружених услуга и прикупљање повратних информација. Услуга је усмерена на обезбеђивање подршке у свакодневним активностима омогућавајући корисницима бољи квалитет живота и већи степен самосталности. Укупан број корисника услуге износи 76 корисника, од којих је 21 мушкарац и 55 жена. Према старосним групама:

*26-65 година: 8 корисника

*65-85 година: 54 корисника

*85 и више година: 14 корисника

Услугу помоћ у кући пружа 12 неговатељица (геронтодомаћица) и 1 возач који је задужен за превоз истих. Геронтодомаћице су обучене да пружају подршку у свакодневним активностима у складу са индивидуалним потребама сваког корисника. Корисници услуге користе сатницу према индивидуалним потребама:

-10 сати недељно: 3 корисника

- 8 сати недељно: 6 корисника

- 6 сати недељно: 17 корисника

- 4 сата недељно: 35 корисника

-2 сата недељно: 15 корисника

Евалуација је спроведена кроз анкетирање свих 76 корисника. Корисницима је омогућено да оцене задовољство пруженом услугом на скали од 1 до 5, при чему оцена 1- изражава незадовољство услугом, оцена 2-ниско задовољство услугом, оцена 3-средње задовољство услугом, оцена 4-високо задовољство услугом и оцена 5-врло високо задовољство пруженом услугом.

Евалуирањем степена задовољства корисника услугом дошло се до следећих података: Оцена 1-0 корисника; оцена 2-0 корисника ; оцена 3 - 1 корисник (без додатног образложења за оцену); оцена 4-1 корисник и оцена 5-74 корисник. Један корисник је оценио услугу оценом 4 са коментаром да је изузетно задовољан и да нема примедби.

Просечна оцена степена задовољства пруженом услугом на обрађеном узорку (од 76 корисника) је 4,96 која указује на високо задовољство пруженом услугом Помоћ у кући.

Корисници су истакли значај услуге за одржавање њиховог квалитета живота. Највише су похваљени професионалност и љубазност геронтодомаћица, правовременост услуге, флексибилност у прилагођавању индивидуалним потребама корисника. Услуга показује висок ниво успешности што потврђује просечна оцена добијена на потпуном и репрезентативном узорку, а корисници кроз наративну анализу указују да су задовољни подршком која им је пружена, да услуга остварује своје циљеве у погледу самосталности корисника и унапређења квалитета живљења.

2. ИЗВЕШТАЈ О РЕАЛИЗАЦИЈИ УСЛУГЕ ЛИЧНИ ПРАТИЛАЦ ДЕТЕТА

Током 2024. године услуга се спроводила усаглашено са Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите („Службени гласник РС“ бр. 42/2013 од 14.05.2013. године) и подзаконским актима који уређују ову стандардизовану услугу. Корисници услуге лични пратилац током извештајног периода су законом утврђена корисничка група - деца са сметњама у развоју/инвалидитетом укључена у предшколски, односно школски програм најкасније до завршетка средње школе, као и разноврсних социјалних анамнеза, а која у складу са решењем Центра за социјални рад ово право остварују спрам потреба. Пружалац услуге, односно реализатор програмских активности, распоредио је једног стручног радника на услузи у заједници који је током 2024. године координирао организацијом рада услуге и личним пратиоцима, пратио спровођење услуге, вршио евалуацију, извештавање и старао се о обезбеђивању испуњености минималних стандарда на пружању услуге. У периоду од почетка јула до децембра 2024. године за потребе логистичке организације услуге, мониторинга, евалуације и извештавања на услузи код постојећих корисника, као и организације рада непосредних извршилаца услуга ангажован је стручни сарадник са циљем унапређења стручног рада на услузи. Организација рада на услузи у складу је са интерним процедурама које услугу дефинишу и које усваја пружалац услуге. Током 2024. године сви ангажовани лични пратиоци стекли су сертификате за рад похађањем акредитованог програма обуке за пружање услуге лични пратилац детета. Програмске активности на овој услузи су током извештајног периода биле предвиђене Основним програмом услуге, а усаглашене са законским актима који уређују систем пружања услуга социјалне заштите тако да се активности планирају и реализују у складу са индивидуалним потребама детета у области кретања, одржавања личне хигијене, храњења, облачења и комуникације са другима.

Услуга је у извештајном периоду коришћена по модалитету 8, 6 или 4 сати дневно, тј. 40, 30 или 20 сати недељно, а већина корисника је користила услугу по моделу 8 сати дневно. Услуга се пружала у складу са решењима Центра за социјални рад Краљево и према договору са родитељима деце преточених у уговоре о коришћењу услуге.

Табела 2: Број корисника услуге лични пратилац у 2023-2024. години:

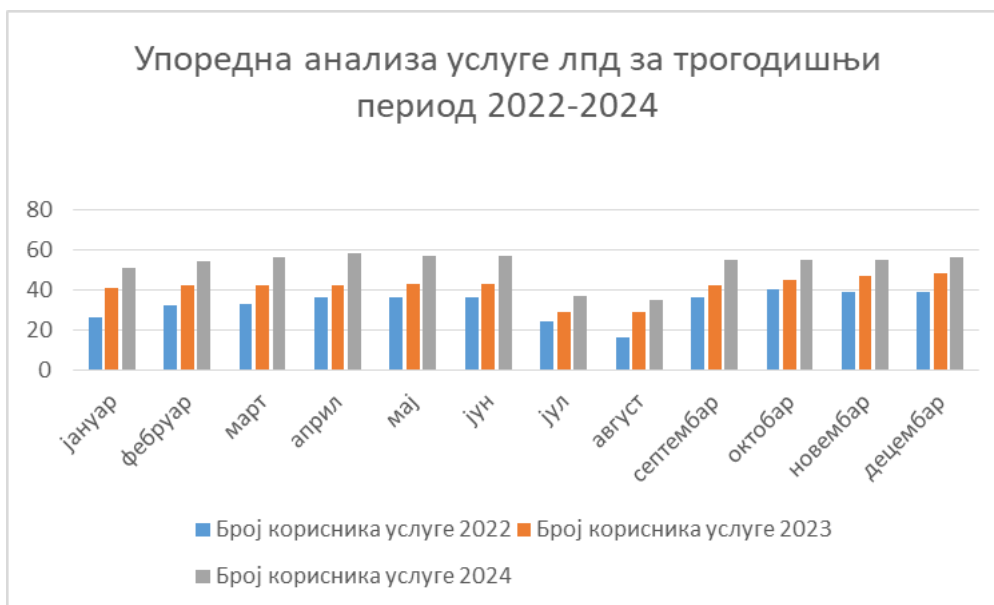
Редни број	Месец	Број активних корисника услуге	Број корисника на мIROвању	Број ангажованих личних пратилаца	Број корисника на листи чекања
1.	Јануар 2023	41	1	38	/
	Јануар 2024	51	2	50	/
2.	Фебруар 2023	42	1	40	/

	Фебруар 2024	54	1	52	/
3.	Март 2023	42	1	40	/
	Март 2024	56	1	54	/
4.	Април 2023	42	1	38	/
	Април 2024	58	0	55	/
5.	Мај 2023	43	1	38	/
	Мај 2024	57	0	54	/
6.	Јун 2023	43	1	38	/
	Јун 2024	57	1	54	/
7.	Јул 2023	29	14	29	/
	Јул 2024	37	17	37	/
8.	Август 2023	29	14	29	/
	Август 2024	35	19	35	/
9.	Септембар 2023	42	1	43	/
	Септембар 2024	55	1	57	7
10.	Октобар 2023	45	1	47	/
	Октобар 2024	55	3	54	4
11.	Новембар 2023	47	1	47	/
	Новембар 2024	55	3	52	7
12.	Децембар 2023	48	5	46	/
	Децембар 2024	56	2	53	8

На дан 31.12.2024. услуга установа је имала укупно 58 корисника услуге са којима има уговор о коришћењу услуге, док је услугу користило активно 56 корисника и 2 корисника на мировању.



* Током 2024. године услуга је окончана за 3 корисника тако да је током извештајне године, а према евиденцији на дан 31.12.2024. услуга личног пратиоца пружана за укупно 61-ог корисника. Од оснивања установе, па закључно са 31.12.2024. кроз стручну евиденцију примљено је и обрађено 105 захтева за коришћење услуге лични пратилац детета. Најмлађи корисник за кога се пружала услуга личног пратиоца током 2024. године старости је 4 године, а најстарији 18 година. Капацитет услуге лични пратилац детета увећава се прогресивно из године у годину.



Услуга лични пратилац детета спроводила се код већине корисника у сва три контекста, као комплексна услуга, и то у кући/стану корисника, у заједници и васпитно-образовној установи, чиме пружалац услуге настоји да развије услугу која ће у постојећим околностима на што свеобухватнији начин задовољавати потребе мал. деце, али и растеретити породице које брину о деци са сметњама у развоју. Постоји потреба да се услуга као једно од основних права и надаље промовише међу потенцијалним корисницима, како би услуга у локалној социјалној политици наставила да се планира и развија према потребама шире циљне групе и финансијским пројекцијама за даљи развој услуге која подразумева индивидуални рад једног сарадника на једно дете. Услуга се у извештајном периоду пружала како у урбаном, тако и у руралном делу територије јединице локалне самоуправе у вртићима, пшп при вртићима и школама, у основној и средњој школи и ШОСО “Иво Лола Рибар” Краљево према следећим подацима на дан 31.12.2024. године:

Предшколска установа “Олга Јовичић Рита”-вртић	3
Припремно-предшколски програм	5
Основна школа у инклузији	29
Средња школа у инклузији	7
ШОСО “Иво Лола Рибар”	14
Укупно	58

Социо-демографска карта услуге лични пратилац детета

Узраст	Мушки пол	Женски пол	укупно
0-5	5	0	5
6-14	25	15	40
15-17	10	2	12
18+	1	0	1
Укупно	41	17	58

Број корисника услуге лични пратилац према степену подршке на дан 31.12.2024.

Први степен	Други степен	Трећи степен	Четврти степен	Укупно
11	45	2	0	58

Табела: Евиденција корисника према доминантној врсти инвалидитета/сметњи у развоју

Врста инвалидитета/сметњи у развоју	Мушки пол	Женски пол	Укупно
Телесни инвалидитет	11	1	12, од чега 11 церебрална парализа
Сензорне тешкоће	0	0	0
Интелектуалне тешкоће	0	3	3
Первазивни развојни поремећаји (са аутизмом и Аспергеровим синдромом)	4прп+16а=20	7	27 од чега аутизам 22
Вишеструке сметње	6	6	11
Нешто друго (тежа органска/хронична обољења)	1	1	2
Без дијагнозе	4	0	3
Укупно	39	17	58

Интерна евалуација услуге лични пратилац детета за 2024. годину

Евалуирањем степена задовољства корисника услугом Лични пратилац детета, по истом критеријуму оцењивања, дошло се до следећих података: *Оцена 1: / *Оцена 2/ Оцена 3:/ *Оцена 4: 4 корисника *Оцена 5: 55 корисника

Према спроведеној евалуацији корисника о успешности реализације услуге лични пратилац детета, а све у циљу процена степена задовољства корисника квалитетом пружене, корисници су могли да изразе своје мишљење давањем следећих оцена:

*Оцена 1: незадовољство услугом

*Оцена 2: ниско задовољство услугом

*Оцена 3: средње задовољство услугом

*Оцена 4: високо задовољство услугом

*Оцена 5: врло високо задовољство услугом

Учешће у спроведеној евалуацији је узело 55 активних корисника који са установом имају закључене уговоре о коришћењу услуге. У складу са процењеним потребама деце, 12 корисника користи услугу 4 сата дневно, 20 сати недељно, 3 корисника 6 сати док 41 корисник услугу користи у пуном капацитету, 8 сати дневно, 40 сати недељно. Услуга је пружана за децу у сеоском и градском подручју, без елемената територијалне дискриминације, тј. поштовањем начела потпуне приступачности. Услуга је организована за 2 корисника трећег степена подршке, 44 корисника другог степена подршке и 12 корисника првог степена подршке. Доминантно, услуга се реализује за кориснике са поремећајем из аутистичног спектра и то 27 од 58 корисника укупно, 12 корисника је са телесним инвалидитетом, 11 корисника са вишеструким сметњама и 3

корисника са интелектуалним сметњама. Кроз анализу социо-демографске карте услуге уочава се да 4 корисника користи услугу од оснивања услуге до данас, дакле у континуитету без прекида, 4 корисника од 2019. године, 4 корисника од 2020. године, 6 корисника од 2021. године, 15 корисника од 2022.године, 13 од 2023 године, док је ове године 12 корисника започелу услугу. Према полу, доминирају корисници мушког пола и то 37 дечака и 17 девојчица.Према узрасту највећи број корисника је узраста 6-14 година. Услуга се у континуитету прати кроз организовани стручни рад, информисање, мониторинг, евалуацију и планирање од стране стручних радника установе кроз свеприсутну координацију са закоинским заступницима корисника, упутним органом, Центром за социјални рад, школама и предшколском установом т.ј. вртићимас који деца похађају.

Евалуирањем степена задовољства корисника услугом дошло се до следећих података:

*Оцена 1: /

*Оцена 2: /

*Оцена 3:/

*Оцена 4: 3 корисника

*Оцена 5: 48 корисника

Досадашњим евалуирањем квалитета пружене услуге може се уочити врло високо задовољство корисника услугом личног пратиоца у граду Краљеву и за исту је изведена **просечна оцена 4,95.**

Евалуирањем наративног извештаја родитеља/ законских заступника малолетних корисника услуге лични пратилац детета може се закључити генерално задовољство родитеља/ законских заступника квалитетом пружене услуге у целини. Родитељи истичу сараднички однос са личним пратиоцем и напретцима који деца остварују у погледу самосталности у делу задовољавања основних потреба и научених вештина, бољем степену социјализације, континуитету у похађању васпитно-образовних установа, учешће детета у активностима у заједници кроз рекреативне, дефектолошке, културно-забавне и спортске радионице. Са друге стране, родитељи који су исказали високо задовољство услугом тачније степен свог задовољства означили оценом 4 нису изнели своје сугестије како би услугу унапредили, а поједине сугестије се односе на заговарање бољег статуса личних пратилаца и веће надокнаде коју остварују својим радним ангажовањем.

3.ИЗВЕШТАЈ О РЕАЛИЗАЦИЈИ УСЛУГЕ ПЕРСОНАЛНА АСИСТЕНЦИЈА

Корисници услуге персоналне асистенције су одрасле и пословно способне особе са инвалидитетом које за потребе укључивања у радне и друштвене ангажмане користе услугу ради практичне подршке у задовољавању основних и социјалних потреба, а у складу са решењем Центра за социјални рад Краљево као упутног органа. Организација рада на услузи у складу је са интерним процедурама које услугу дефинишу и које усваја пружалац услуге. Програмске активности на овој услузи спроводиле су се током 2024. године у складу са Основним програмом услуге, а усаглашене са законским актима који уређују систем пружања услуга социјалне заштите, у складу са индивидуалним потребама корисника ради задовољавања личних потреба и укључивања у образовне, радне и друштвене активности у заједници, ради успостављања што већег нивоа самосталности.

На основу идентификованих потреба и процене доступних ресурса, пружалац услуге и корисник су индивидуално одређивали обим и врсту ангажовања персоналног асистента тако да се испоштују законски оквири, а омогуће сви услови за социјално укључивање свих корисника за које смо добили упутни захтев Центра за социјални рад према оствареном праву на коришћење ове услуге подршке самосталном животу. Ову услугу је могуће остварити само уколико су испуњени сви кумулативни услови за коришћење услуге, а о процени испуњености услова стара се Центар за социјални рад Краљево који доноси решење о остваривању права на услугу и упућује по службеној дужности документацију корисника Центру локалних услуга града Краљева који уређује са корисником начин пружања услуге према индивидуалним потребама и стара се о поштовању свих потребних процедура у раду спрам стандарда социјалне заштите.

Међу корисницима доминирају корисници са потребом 2. степена подршке у задовољавању основних животних потреба, а сви корисници су ову услугу користили по основу ангажмана у удружењима особа са инвалидитетом. Услуга је коришћена по модалитету 8, 6 или 4 сати дневно, тј. 40, 30 или 20 сати недељно, а већина корисника је користила услугу по моделу 8 сати дневно.

Табела 3: Број корисника услуге персонална асистенција у 2024 години са паралелом евиденције у 2023. години

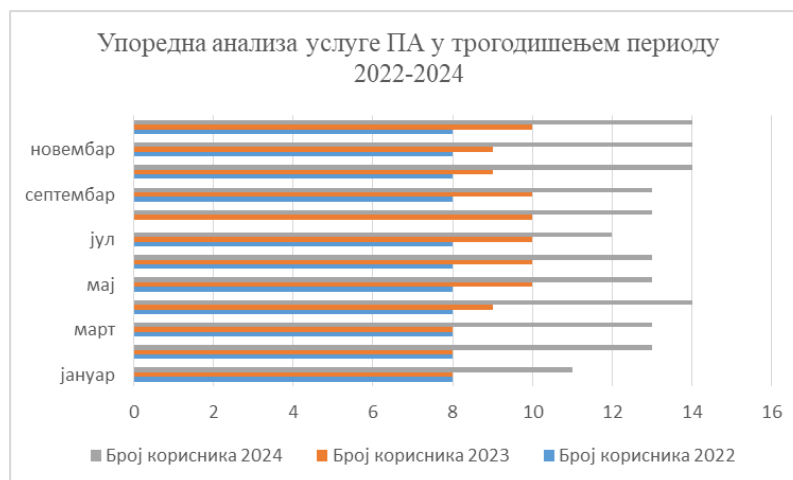
Услуга персоналне асистенције у току 2024. године пружала се као услуга која је била

Редни број	Месец	Број активних корисника услуге	Број персоналних асистената	Број захтева на Листи чекања за коришћење услуге
1.	Јануар 2023 Јануар 2024	8 11	7 10	/
2.	Фебруар 2023 Фебруар 2024	8 13	7 12	/
3.	Март 2023 Март 2024	8 13	7 13	/
4.	Април 2023 Април 2024	9 14	8 14	/
5.	Мај 2023 Мај 2024	10 13	9 13	/
6.	Јун 2023 Јун 2024	10 13	9 13	/
7.	Јул 2023 Јул 2024	10 12	9 12	/
8.	Август 2023 Август 2024	10 13	9 13	/
9.	Септембар 2023 Септембар 2024	10 13	9 13	/
10.	Октобар 2023 Октобар 2024	9 14	8 14	/
11.	Новембар 2023 Новембар 2024	9 14	8 14	/
12.	Децембар 2023 Децембар 2024	10 14	9 14	/

доступна пунолетним лицима са инвалидитетом са процењеним I или II степеном подршке, која остварују право додатак за туђу негу и помоћ, имају способности за самостално доношење одлука, радно су ангажована или активно укључена у рад

различитих удружења грађана, спортских друштава, политичких партија и других облика друштвеног ангажмана, односно укључене су у редовни или индивидуални образовни програм. Степен подршке⁴ одређује се с обзиром на целокупно индивидуално функционисање корисника у односу на способност бриге о себи и учествовање у активностима живота у заједници. У том смислу, под подршком I степена подразумева се да корисник није способан да се самостално брине о себи и укључи у активности дневног живота у заједници, због чега му је потребно физичко присуство и континуирана помоћ другог лица, док се под подршком II степена сматра ситуација у којој корисник може да брине о себи и да се укључи у активности дневног живота у заједници уз физичко присуство и помоћ другог лица.

Посматрано уназад три године услуга је прогресвна према броју корисника, али не и масовна, јер услуга подразумева испуњење строгих кумулативних критеријума за остваривање права, тако да је број потенцијалних корисника који критеријуме за право могу остварити нижи него на другим услугама из програма подршке особама са инвалидитетом.



Услуга је медијски активно промовисана, а интересна група је информисана и кроз активну сарадњу и заједничке активности са удружењима грађана и кроз редовну сарадњу локалних установа као услуга која има за циљеве самостални живот особа са хендикепом у непосредном породичном окружењу, унапређење квалитета живота особа са инвалидитетом, умањење или елиминисање последица хендикепа који проистиче из инвалидитета, стварање услова за већи радни и друштвени ангажман особа са инвалидитетом и растерећење породица код особа са инвалидитетом који живе у породичној организацији, што се сматра оствареним као сврха пружања и евалуације пружања услуге током 2024. године.

Интерна евалуација услуге персонална асистенција за 2024. годину

Са циљем испитивања задовољства корисника услугом персоналне асистенције спроведен је поступак интерне евалуације при чему су корисницима и сарадницима/персоналним асистентима дати годишњи упитници о коришћењу и пружању

⁴ Регулисано чл. 15. Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјане заштите („Службени гласник РС“ бр. 42/2013 од 14.05.2013. године).

услуге комбинованог типа у смислу заокруживања, допуњавања и попуњавања са квалитативним и квантитативним описима на који начин су могли да изразе задовољство/незадовољство коришћењем услуге, опишу евентуалне тешкоће, активности подршке које користе свакодневно и упуте сугестије и примедбе као индикатора за процењивање и извођење закључака у погледу квалитета пружене услуге у целини.

Учешће у спроведеној интерној евалуацији је узело свих 14 корисника од којих 5 корисника користи услугу 6 година у континуитету, 2 корисника је користи у трајању од 2 године, 2 корисника у трајању од годину дана док је 5-оро корисницима година евалуације прва година коришћења услуге. Старосна категорија корисника је разноврсна те од њих 14 имамо 1 стару, 7 одрасле и 6 младе особе. Сви корисници делимично партиципирају у цени услуге и користе је у модалитету 8 сати дневно -10 корисника, 1 корисник – 6 сати и 3 корисника – 4 сата дневно. У погледу степена функционалне ефикасности 11 корисника је са процењеним 2. степеном подршке док 3 корисника имају потребу за континуираном помоћи и подршком другог лица како у погледу непосредне бриге о себи тако и у погледу могућности укључивања у заједницу јер потражују подршку 1. степена. Услуга се пружа особама са различитим врстама сметњи, 6 корисника има телесни инвалидитет, 6 сензорни инвалидитет, једна особа је са интелектуалним тешкоћама и једна са вишеструко присутним сметњама.

Подаци су обрађени на узорку од 14 корисника и сумарна процена степена задовољства пруженом услугом рангирана је на скали од 1-5 при чему оцена 1 изражава незадовољство услугом, оцена 2 - ниско задовољство услугом, оцена 3 – средње задовољство услугом, оцена 4 - високо задовољство услугом и оцена 5 - врло високо задовољство услугом. Евалуирањем степена задовољства корисника услугом дошло се до следећих података: **оцена 1- 0** корисника; **оцена 2 - 0** корисника; **оцена 3- 0** корисника; **оцена 4- 0** корисника; **оцена 5- 14** корисника. **Просечна оцена степена задовољства пруженом услугом на обрађеном узорку је 5,00 која указује на високо присутно задовољство корисника квалитетом пружене услуге у целини.**

Евалуација наративног дела извештаја указује да је услуга персоналне асистенције код свих корисника кључни ресурс подршке самосталном животу при чему 12 корисника има позитивну породичну стимулацију док је двома корисницама услуга једини основ по коме могу водити самосталан живот и бити укључене у заједницу. Сви корисници индивидуално потражују асистенцију лица са којима сарађују па тако њих 8 има потребу за подршком како у активностима код куће у погледу личне и хигијене простора, припреме obroка, задовољавања личних потреба тако и у активностима у заједници у делу помоћи при кретању ван куће, коришћењу превоза, задовољавању социјалних потреба, испуњавању радних, образовних и друштвених активности у заједници као и помоћи при коришћењу терапеутских, рехабилитационих и здравствених услуга док 6 корисника креира услугу искључиво ради неометаног укључивања у заједницу. Кроз услугу корисници уређују динамику и интензитет свакодневног функционисања, неометано задовољавају своје потребе, одговорно извршавају своје радне обавезе по основу запослења (2 младе особе), остварују се на свом академском путу или воде активан друштвени живот ван места пребивалишта чиме растеређују и чланове породице на које су једино били упућени (1 млада особа која студира у Новом Саду и 1 млада особа која се осамосталила и живи у Београду), истрајно заговарају и заступају своје политичке идеје са циљем унапређења особа са инвалидитетом, остварују запажене резултате у погледу спортских постигнућа, активни су чланови удружења који се редовно придружују

пројектним активностима. Корисници субјективно изражавају постигнут степен унапређења свакодневног функционисања који се позитивно одражава на квалитет живота у целини и достигнуту самосталност.

Корисници персоналне асистенције вербализују задовољство и препознају значај постојања услуге као одрживог и трајнијег решења које им омогућује да остваре своје право на самосталан живот и укљученост у активностима у заједници а поједине сугестије односе се на потребу коришћења услуге са повећаним модалитетом дневне сатнице и без прекида у континуитету током викенда. Спровођењем услуге омогућава се да сваки корисник оствари своје право на информисање о правима и услугама које доприносе задовољавању њених личних и социјалних потреба.

5. ИЗВЕШТАЈ О РЕАЛИЗАЦИЈИ УСЛУГЕ ДНЕВНИ ЦЕНТАР ЗА СТАРЕ

Услуга Дневног центра за старе је отворени сервис подршке који се спроводи у наменски опредељеном простору, површине 160 метара² са више просторија које су адекватно опремљене у духу потреба и интересовања корисничке групе старих. Током 2024. године, у периоду од јануара до јуна, интегрални део услуге чинила је и Геронтолошка амбуланта при Удружењу пензионера Краљево, а како је ту услугу преузела патронажна служба при Дому здравља Краљево, услуга Дневног центра спроводи се као Клуб за старе, као основна програмска активност. Услуга није стандардизована, спроводи се без потребе за лиценцирањем и исте се пружа на Берановцу, улица Првомајска бб (тзв. Норвешка кућа), радним данима у трајању од 8 часова дневно. Капацитет Клуба за старе је у извештајном периоду износио око 500 лица на месечном нивоу у самом објекту на Берановцу, имајући у виду да за овај вид иновативне услуге није потребан упут Центра за социјални рад. Свакодневни број корисника флексибилан је и променљив зависно од свакодневног интересовања корисника за коришћењем услуге спрам плански организованих програмских активности у виду палета разноврсних радионица са циљем очувања или побољшања квалитета живота, структурисано организованог слободног времена и поспешивања социјалних интеракција. Просечан број корисника који користи услугу дневно је 30 лица. Корисници су равномерно заступљени у погледу пола, старости и других социјалних карактеристика. Услугу је користило око 55 сталних корисника (25 корисника и 30 корисница, најмлађи корисник 1972. године, најстарији 1936.) динамиком коју самостално одређују.

Током 2024. године, у Клубу за старе на Берановцу, у складу са потребама и интересовањима корисничке групе, уз активну партиципацију корисника, интензивно су организоване културно-забавне, едукативне, радно-окупационе и психо-социјалне активности у циљу структурирања слободног времена наших корисника које су спроводили ангажовани стручњаци различитих специјалности ван организационе јединице Центра локалних услуга града Краљева. Све активности наших корисника резултат су мапирања потреба и предлога од стране самих корисника кроз испитивање њихових потреба, али и евалуацију спроведених активности. Корисницима су обезбеђена средства за свакодневно присуство у објекту у виду послужења и хигијене. Ангажоване домаћице објекта се старају о функционалности и кућном реду у Дневном центру и организацији активности провођења слободног времена и структурирању активности координисаној у сарадњи са стручним радником на услузи. Корисницима је обезбеђена психолошка подршка и услуге социјалног рада, према израженим потребама. Неке од активности радне окупације током 2024. године реализоване су уз подршку фондације

„Човекољубље“ чиме су обogaћени садржаји окупационих активности, а и задовољство корисника. У Клубу за старе организована су бројна предавања од значаја за наше кориснике, превасходно у области превентивног здравственог информисања. Сваког четвртка Клуб за старе посећује патронажна сестра у сарадњи са Домом здравља Краљево и нашим корисницима мери притисак и информише их о питањима од значаја за унапређење здравља и превенцију болести.

Поред редовних активности, пружалац услуге је организовао пригодне прославе којима су обележени важни датуми (Дан жена, месец старих, прослава Нове године), али и бројне прославе рођандана и других значајних датума за наше кориснике. Пружалац услуге је остваривао значајну сарадњу са Геронтолошким центром Матарушка Бања, Црвеним крстом Краљево, Удружењима пензионера, Месном заједницом Берановац, Предшколском установом “Олга Јовичић Рита”, Домом здравља Краљево, Дечијим село Краљево и многим другим појединцима који су исказали заинтересованост за активно учешће у нашим програмима намењеним старим лицима.

Неке од значајнијих активности које издвајамо током 2024. године су следеће:

- Током месеца јануара одржане су две радионице плетења и започета је акција “Пијаца Треће доба” у сарадњи са Банком хране и Макси маркетом у Рибници, два пута недељно;
- 150-250 корисника здравствено-превентивног рада месечно у Удружењу пензионера Краљево и сваке среде Клуб за старе у периоду од јануара до јуна 2024. године;
- Прослава “Дана жена” у марту - број корисника 45;
- Активна медијска промоција услуге и садржаја програмских активности на локалним и националним медијима и путем портала установе (веб сајт, друштвене мреже);
- Тематско предавање др Дражена Самарџића, број корисника 30, др Валентина Радуловић, број корисника: 25, др Ранке Грујићић, број корисника 35;
- Излет корисника Врњачка Бања са посетом манастиру Света Петка и ЗОО врту “Врњци” за 46 корисника.
- Прослава месеца октобра низом медијских и промотивних активности поводом Месеца старих.
- Радионице дигиталне писмености, радионице декупажа;
- Сарадња са Народном библиотеком “Стефан Првовенчани” Краљево-постављање читалачког кутка и увећање читалачког фонда за наше кориснике;
- У сарадњи са удружењем “Феномена”, у месецу децембру спроведен је пројекат “Дрво живота” на тему међугенерациске сарадње. Организована је подела новогодишњих пакетића уз јавну промоцију и присуство већег броја званица. Организација новогодишње прославе: 45 корисника, док сам месец децембар бележи се као месец са највећим бројем укупних месечних посета хетерогене структуре корисника: 810.

Интерна евалуација услуге Дневни центар за старе за 2024. годину

На услузи Дневни центар за старе спроведена је анализа задовољства корисника услугом као и евалуација испуњености заједничких структуралних и функционалних стандарда преточених у тематска питања како би се на обухватнији начин сумирао оквир за унапређење квалитета услуге. Према спроведеној евалуацији услуге Дневни центар за старе, а у циљу процене степена задовољства услугом корисници су могли да изразе своје мишљење давањем оцена по истом критеријуму као и претходно наведене услуге рангирањем на скали од 1-5 при чему оцена 1 изражава незадовољство услугом, оцена 2-

ниско задовољство услугом, оцена 3 – средње задовољство услугом, оцена 4- високо задовољство услугом и оцена 5- врло високо задовољство услугом. Евалуирањем степена задовољства услугом дошло се до података о томе како су корисници дошли до сазнања о услузи, колико су задовољни услугом као и сегментима услуге, колики и какав је степен партиципативности корисника у планирању активности Дневног центра, да ли имају могућност жалби и притужби и на који начин пружалац услуге то реализује. Такође, испитиван је утицај услуге на квалитет живота и значај услуге за свакодневицу корисника. У истраживању коришћен је полустандардизовани упитник са 15 питања. Испитивање задовољства корисника спроведено је у децембру месецу 2024. године од стране запослених пружаоца услуге. Анализом упитника израђена је квалитативна и квантитативна анализа која је саставни део ове евалуације.

Подаци су обрађени на узорку од 62 корисника од којих је свих 62 испитаника изразило веома висок степен задовољства и оценили је оценом 5. **Просечна оцена степена задовољства пруженом услугом на обрађеном узорку је 5,00 која указује на веома висок степен задовољства корисника услугом и то начином на који се планирају активности, као и начином свеукупног спровођења услуге.** Евалуирањем ставова корисника на отворена питања упитника већина корисника не вербализује икакве потешкоће у свакодневном функционисању и изражава високо задовољство и позитиван став према пружању услуге. Према подацима добијеним од корисника, за услугу је њих 56 сазнало од комшија, пријатеља или сродника, 5 из медија и 1 корисник је обавештен од стране Центра за социјални рад, што је информација која указује да су наши садашњи корисници услугу користили најчешће по препоруци већ постојећих корисника, а да као пружалац услуге већи акценат морамо дати промовисању заједнице као извора информација и то конкретно кроз израду пропагандног материјала и његову дистрибуцију, видљивост услуге у здравственом сектору, организацијама и удружењима грађана у заједници. У погледу учествовања корисника у планирању активности који ће се спроводити 48 корисника је изразило став да учествује у предлагању активности које се за њих организују и да то раде редовно, док 14 корисника изражава став да не жели да учествује и/или није укључено у планирање активности најчешће из разлога што су задовољни постојећим активностима или немају додатне идеје шта је потребно организовати. Ниједан корисник није дао одговор да је био приморан да учествује у некој од активности током 2024. године мимо сопствене воље и жеље што је у складу и са сврхом ове услуге, а то је отворени сервис подршке у заједници.

У погледу сегмената услуге који осликавају структуралне и функционалне стандарде, 5 корисника је изразило незадовољство локацијом Дневног центра за старе предлажући да се отвори исти центар на другим локацијама, 3 корисника је изразило став да је делимично задовољно локацијом објекта, а 54 корисника да је задовољно локацијом, претпостављамо из разлога, јер је у питању локално становништво које гравитира око Дневног центра за старе. Сви корисници су задовољни величином, опремљеношћу и хигијеном простора, као и активностима у оквиру услуге, оцењујући као апсолутно задовољство највишом оценом однос запослених према корисницима. Корисници истичу да су љубазно дочекани и да су редовно обавештени о свим додатним активностима у оквиру Центра, да имају „осећај заједништва и припадање генерацији“. У опису значаја услуге за кориснике испитаници су исказивали ставове следеће и сличне садржине: „Пет дана у недељи имам место у које сам добродошао“, „Натерам себе да изађем из куће и прошетам сваки дан“, „Радује ме дружење и упознавање нових пријатеља“, „Осећам се

добро када дођем“, „Нисам сам кући“, „Научила сам нове рукотворине“, „Заборавим на све када дођем“, „Када ми је било најтеже дружење је помогло“, „Сада ми је живот лепши“, „Заборавим на болест када дођем“, „Долазим због особља“, „Срео сам старе пријатеље“, „Нисам затворена у један зачарани круг. Кад ми је муж умро овде ми је било лакше и нашла сам мир“, указујући и на значај пажње, комуникације, информација и окупације коју добијају у својој свакодневници, а истичући дружења, шах, плетење и путовања као посебно цењене садржаје које Дневни центар нуди. Сви испитаници су исказали потврдан став о томе да су били обавештени на право жалбе и подношења притужби, али исто тако да до сада нису изражавали жалбе и притужбе. Сви корисници су потврдно одговорили да би ову услугу препоручили другима и свих 62 испитаника је одговорило да су задовољни односом са другим корисницима ове услуге.

Предлози за унапређење услуге сажете кроз анализу упитника и ставова испитаника су: јачање сарадње у заједници, увођење вежби физкултуре и рекреације, више спортских садржаја као што је пикадо, стони тенис. Корисници предлажу и више путовања и прослава свих важних празника као што је 8. март, Нова Година и сл. Нарочито, истиче се важност редовних посета лекара разних специјалности као вид здравствено превентивних активности. Имајући у виду одговоре испитаника, као и податке добијене током мониторинга услуге који указују на потребу да се одговори територијалној разуђености града Краљево, демографским трендовима старења становништва и потребе за развојем отворених сервиса подршке у заједници, предлаже се заговарање отварања нових Клубова за старе као програмских активности на више локација града Краљево у оквиру матичне услуге Дневног центра за старе чиме би се обезбедила већа доступност и масовност ове услуге. С тим у вези неопходно је изградити нацрт јавне политике чији ће саставни део бити анализа мапираних потреба и план локација за дислоцирање Клубова за старе спрам ресурса којима град располаже.

6. ИЗВЕШТАЈ О РЕАЛИЗАЦИЈИ УСЛУГЕ СОЦИЈАЛНО СТАНОВАЊЕ У ЗАШТИЋЕНИМ УСЛОВИМА

Услуга је прописана Правилником о условима обезбеђивања и пружања услуге социјално становање у заштићеним условима, бр. 011-269/2018-I од 20.09.2018. године према коме наша установа пружа ову услугу. Услуга се током извештајног периода пружала појединцу и породицама у стању социјалне потребе, који немају решено питање становања у наменски изграђеним објектима у Првوماјској улици (30 станова) и у улици Милунке Савић у Борачком насељу (20 станова), капацитета укупно 50 станова, а решења о признавању права на коришћење смештаја доноси и истим утврђује право Центар за социјални рад Краљево. Закључно са 31.12.2024. на овој услузи је попуњен капацитет услуге, јер је укупан број породица које користе услуге изједначен са бројем станова датим на коришћење установи за организацију ове услуге (50 станова). На дан 31.12.2024. године укупан број корисника услуге је 108. Према дужини коришћења услуге доминирају корисници којку услугу користе 20 и више година и то 19 породица, као корисници услуге више од 10 година - 15 корисничких породица. Краће од 5 година услугу користи 10 породица, махом из реда корисничких породица локалног становништва са доминантним разлогом - корисници новчане социјалне помоћи. У структури корисника ове услуге доминирају корисници који услугу користе по основу избеглишта/расељеништва током 90-их година и то:

Босна и Херцеговина	7
Хрватска	19
Косово и Метохија	14

Социолошки значајан податак из анализе корисничке евиденције на дан 31.12.2024. указује да услугу доминантно користи популација одраслих корисника и то женског пола. Услугу користи 12 корисника ромске националности, 7 корисника са инвалидитетом од чега су 2 корисника ратни, војни инвалиди. Током 2024. године услугу је користило 111 корисника, од чега је 21 деце и младих. Услугу је престало да користи 3 корисника.

Старосна структура	Мушки пол	Женски пол	Укупно
0-5	2	2	4
6-18	11	6	17
19-64	25	34	59
65+	8	23	31
Укупно	46	65	111

**Интерна евалуација услуге социјално становање у заштићеним условима
за 2024. годину**

Учешће у спроведеној интерној евалуацији на услузи социјално становање у заштићеним условима је узео 46 корисника – испитаника који су изразили мотивацију за учешће у истраживању, а од укупно 103 корисника из децембра месеца 2024. године. Узорком није обухваћено свега 5 домаћинстава из разлога немогућности да се спроведе евалуација, тако да је у потпуности обезбеђена репрезентативност узорка водећи се принципом да се интервјуише носилац домаћинства. У том смислу интервјуисано је 44 носиоца домаћинства од укупно 50 домаћинстава које је могуће испитати. Такође, истраживањем није обухваћена породица која је започела коришћење услуге 10.12.2024. као ни породица која ће започети коришћење услуге 31.12.2024. За потребе истраживања коришћен је полустандардизовани упитник од 8 питања. Подаци су прикупљани на терену, посетама стручног радника у становима корисника. У односу на претходну годину када је рађена евалуација процењен је степен задовољства услугом као стамбеним програмом подршке и засебно, услуга стручне подршке корисницима, тако да су корисници могли дати оцену од 1-5 где 1 представља најмањи скор, док 5 представља највећи скор у оба сегмента процене.

Просечна оцена степена задовољства услугом становања у заштићеним условима је 4,02 док проценом услуге стручних радника као даваоца стручне подршке на обрађеном узорку добијена је оцена 4,16 која указује на задовољавајући ниво присутног задовољства корисника и квалитета пружене услуге социјалног становања у заштићеним условима. Имајући у виду евалуацију услуге на крају 2022. године када је услуга оцењена оценом 3,39 евалуација претходне и ове године указује на напредак у квалитету пружене услуге. Три корисника нису попунила оцене у упитнику, тј. нису желели да се изјасне по овом питању.

У погледу услова становања 2 кориснице су оцениле услугу оценом 1 наводећи да „саме морају поправљати кварове у својим становима“ што пружаоцу услуге даје информацију о њиховим очекивањима као пасивним примаоцима помоћи као и потреби да се дикурс услуге промени што свакако није лак задатак имајући у виду да су многи од садашњих корисника научени да буду пасивни примаоци туђе помоћи. Евалуација наративног дела извештаја указује да од 46 испитаника ниједна породица не перципира да себи може обезбедити стамбено питање ван система социјалне заштите, као и да је квалитет свакодневног функционисања корисника одређен и условљен њиховом материјалним ситуацијом и/или здравственим статусом укључујући старост као важан индикатор, и у том делу очекују значајну подршку пружаоца услуге, па се последично и степен задовољства коришћењем услуге перципира кроз призму њихове материјалне депривације и дугогодишње позиције зависности од социјалних служби.

На питање да ли би нешто променили у пружању услуге 33 корисника изражава став да им услуга одговара, док 13 од 46 испитаника је исказало став да постоји потреба да се нешто промени наводећи као предлоге за промену следеће: трајно решавање стамбеног питања корисника који право користе на основу избеглиштва, чешћи обиласци психолога као вид саветодавно-терапијске подршке, решавање појединачних кварова унутар станова из разлога дотрајалости покућства и инвентара, чешћи обиласци корисника од стране стручних служби; враћање грејања на лож уље (корисници зграде на Берановцу). Такође, корисници очекују да комшије више поштују кућни ред и очекују да ће имати бољи однос према хигијени зграде, јер то пријављују као перципирану потешкоћу. Станари очекују да добију управника зграде како би могли да користе привилегије које стамбене заједнице имају; очекују безбедније услове живота постављањем камера-видео надзора, закључавање улазних врата, поправку интерфона и агенцијско чишћење зграде и дворишног простора што је у корелацији са предлогом постављања (професионалног) управника. Два од 13 испитаника који су указали да би нешто променили на услузи наводе нетрпељивост према ромским породицама као културолошки другачијим са којима, како наводе, нема мешања и сматрају да овакав облик збрињавања није адекватан пре свега због односа према кућном реду и због односа према хигијени зграде и дворишног простора, док још један корисник указује на исти проблем, али без описаног дискриминаторног става према било којој мањини. Ови ставови саставни су део извештаја како би корисници извештаја стекли слику о наративу ставова корисника услуге социјално становање у заштићеним условима и ни у чему не осликавају став пружаоца услуге.

Даља анализа ставова испитаника који су изразили предлоге за променама на нивоу услуге забележена је и код кориснице која је родитељ троје деце од којих је једно са сметњама у развоју, а која предлаже додатно и уређење терена за игру за децу у дворишту зграде, ажурније санирање настале штете у текућем и инвестиционом одржавању, као и редовну дератизацију и дезинсекцију станова од стране пружаоца услуге. Један од 46 испитаника предлаже да се уклоне баште у близини зграде, а већина испитаника очекује да пружалац услуге набавља нову белу технику за све кориснике без обзира на то да ли су корисници услуге из разлога материјалне или неке друге социјалне (не)прилике. Такође, 12 испитаника очекује да пружалац услуге буде медијатор у поремећеним комшијским односима, док 7 њих очекује да пружалац услуге буде преносник порука комшијама са којима имају трајно поремећене интерперсоналне односе. Сви ови ставови су важни са

аспекта анализе просечне оцене, а како би употпунили личну карту корисничког идентитета саграђену кроз њихове личне ставове и пројекције живљења у специфичном колективу какво је социјално становање у заштићеним условима у коме се на једном месту налази изузетно хетерогена група корисника који су корисници система из разноразних неповољних животних околности.

Социометријском анализом корисничке групе запажа се да се у зградама социјалног становања налази мали број корисника који имају статус утицајних лидера, тзв. „победника“ који чине снагу заједништва. Већина корисника перципира себе из угла губитничког, жртвеног модела функционисања и усложњавања, тј. отежава тиме своје објективне шансе за осамостаљивањем из система социјалне заштите. Са друге стране, пасивни програми социјалне политике који датирају из претходног и са почетка овог века нису дали резултате који су се очекивали кроз реформу система која још увек траје, па се може закључити да су и ставови и очекивања корисника исход транзиционих модела социјалне заштите и дуплих порука који су ти транзиторни програми нудили корисницима социјалне заштите. Овај став оправдава се чињеницом да од 46 испитаника 24 испитаника станује у зградама дуже од 10 година, а 14 испитаника 19 година. Корисници социјалног становања вербализују задовољство и препознају значај постојања услуге као одрживог и трајнијег решења сопственог стамбеног питања, а поједине сугестије односе се на потребу додатне стручне подршке и помоћи за унапређење квалитета живота првенствено у делу побољшања материјалног статуса (материјална давања, пакети подршке, донације).

Корисници у високо израженом проценту исказују задовољство пружањем услуге у погледу обезбеђивања наменског смештаја и решавања стамбеног статуса, али имајући у виду хетерогену групу корисника која користи услугу смештаја у зградама социјалног становања, њихов продуктиван живот и напредак у погледу отклањања и ублажавања неповољних животних околности је незнатан у ситуацијама опадања животних функција у складу са годинама старости, прогресивног тока хроничне болести, присуства иваидитета у породици и последично сагоревања личних капацитета услед целодневне бриге о болесном члану породице што резултира отежаним задовољавањем базичних потреба и фокусом на бригу о свакодневnoj егзистенцији. Успостављена социјална мрежа међу станарима показује ниску одрживост у години евалуације при чему постоји слабије прилагођавање и прихватање нових корисника, одбацујући став према ромским породицама као актуелним и потенцијалним корисницима. Снага услуге представљају снопови развијених пријатељских релација од стране дугогодишњих корисника услуге, заједништво и солидарност.

Анализа упитника и образаца кварова које корисници пријављују указује на потребу да се обнови и модернизује покућство, нарочито инвентар и имовина зграде на Берановцу која је грађена 2004. године и коју чини већим делом корисничка структура која је право остварила по основу избегличког статуса пре 19 година. Корисници зграде на Берановцу указују учестало на следеће проблеме: дотрајалост столарије, улазних врата, влага у становима, оштећеност паркета, дотрајалост намештаја и беле технике, проблеми у водоинсталационим и електричним инсталацијама и очекују да ће пружалац услуге санирати исте и тиме обезбедити заштићеност услова која у овом контексту се перципира на танкој линији са наученом беспомоћности и очекивањима која произилазе из пасивне

позиције примаоца помоћи. Имајући у виду да је зграда у Борачком насељу грађена касније, 2012. године, са доста савременијим стандардима градње, у погледу инвестиционог и текућег одржавања, ставови станара ове зграде најчешће су у правцу потребе за поштовањем стандарда које предвиђа рад стамбених заједница.

Препоруке стручног радника као исход социјалне процене извештаја из интерне евалуације: Имајући у виду да је реч о услузи за коју држава није дефинисала стандарде, нужно је и непходно да наручилац послова у социјалној заштити, јединица локалне самоуправе дефинише стандарде ове услуге како би у садејству са пружаоцем услуге и другим актерима од значаја створила услове за унапређење рада на овом социо-стамбеном програму подршку. Разлог више да се стандарди уреде леже у чињници да је Центар локалних услуга једини пружалац услуге у Србији, јер је пракса да пружаоци ове услуге буду центри за социјални рад, како је била првобитна воља донатора. Имајући у виду различитост надлежности ове две установе, упутног органа и пружаоца услуге, разлику у односима моћи и могућностима да утичу на породичне и индивидуалне динамике, нужно је дефинисати стандарде који ће дати оквир за поступање како пружаоца услуге, тако и самим корисницима који неретко имају већа очекивања од могућности пружаоца услуге (нарочито у делу у коме је пружалац услуге ненадлежан за материјална давања која они највише и очекују), што је онда и разлог за незадовољство.

Друга препорука односи се на дефинисање кадровских стандарда у раду са корисницима, јер актуелно не постоји запослени који се бави радом са корисницима чији је број на дан 31.12.2024. 108 корисника. Имајући у виду очекивања да се корисницима интензивније социо-едукативно и саветодавно-терапијски помаже, као и да се обезбеди нека форма управљања зградом (домаћин зграде, управник или професионални управник) намеће се потреба за запошљавањем/ангажовањем минимум још једног стручног радника и сарадника или, евентуално, прековременим радом постојећих запослених. Како су људи директни пружаоци услуга, тако ће и даља успешност и задовољство корисника бити у директној корелацији са кадровским ресурсима установе.

Трећа препорука за унапређење услуге односи се на приоритетно инвестиционо и ажурно текуће одржавање већ дотрајалих зграда које нису одржаване и чија култура коришћења често захтева интензивну укљученост пружаоца услуге. С тим у вези, неопходно је обезбеђивање додатних буџетских средстава за адаптације станова који се напуштају ради усељавања нових корисника, као и средстава за реновирања према приоритетима.

Последња препорука односи се на регулисање облигационих односа корисника услуге и добављача комуналних услуга како би се подстакао сараднички однос пружаоца услуга социјалне заштите и корисника, како би се радило на социјалним циљевима и како би се пружио подстрек самосталном животу корисника у заједници. Ова препорука нужно претпоставља промену важећег правилника који регулише услугу социјално становање у заштићеним условима како би се уподобио са праксом, а нарочито актуелном законодавном регулативом и осавременио у односу на првобитну вољу донатора.

Сумарна интерна евалуација услуга социјалне заштите у надлежности Центра локалних услуга града Краљева за 2024. годину према услугама

Извештај о испитивању задовољства корисника услугама социјалне заштите/интерна евалуација/ сачињен је у складу са обавезама пружаоца услуге предвиђених чл.19. Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите ("Сл. гласник РС" бр. 42/2013, 89/2018 и 73/2019) и исти се упућује

оснивачу, Републичком заводу за социјалну заштиту Републике Србије и оглашава се на сајту установе ради обезбеђивања доступности стручне јавности. Евалуациони процес спроведен је у децембру месецу 2024. године и исти је спроведен од стране стручних радника установе и уз активно учешће корисника као субјекта истраживања и свих сарадника – непосредних пружалаца услуга.

Интерна евалуација спроведена је на нивоу појединачних услуга као целине и употпуњена са евалуацијом на нивоу стручне анализе и мониторинг закључака изведених из индивидуалних планова услуга за кориснике. У погледу евалуације на нивоу услуга процењен је процес пружања услуге, исход и утицај који услуга остварује на нивоу групе корисника. Осим испуњења законске обавезе, циљ и сврха спровођења процеса евалуације јесте добијање алата за даљу координацију активности у области пружања услуга социјалне заштите, за промоцију резултата пружаоца услуга, за планирање одрживости и оправдање додељеног легитимитета установе као овлашћеног пружаоца локалних услуга социјалне заштите у граду Краљеву.

Извештај је сачињен на основу извештаја из мониторинга услуга током 2024. године, увида у ресурсе, анализе документације, извештаја и резултата истраживања. Спровођење евалуације вршено је кроз три фазе: прикупљање података, анализа и извођење закључака. Предмет анализе представља и анализа (евалуација) стандарда за услуге које су лиценциране. Све три услуге остварују скор 69 који представља висок степен испуњености прописаних стандарда у раду.

Анализа испуњености стандарда на услузи:

Редни број	Елемент који се контролише				Бод
1	Регистрован у складу са чланом 178. Закона о социјалној заштити ("Службени гласник РС", бр.24/11)/Одлука о оснивању (оснивачки акт)	ДА	НЕ		/
2	Лиценца (дозвола за рад) у складу са чл.178. и 180. Закона о социјалној заштити	ДА	НЕ		/
3	Испуњава стандарде квалитета (Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите("Службени гласник РС", бр.42/13, 89/18 и 73/19)				
	3.1. Испуњава структуралне стандарде у складу са прописима Закона о социјалној заштити и Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите (члана 5.)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	3.2.Испуњава структуралне стандарде у складу са Законом о социјалној заштити и Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите (члан 76.)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	3.3. Поседује доказе о испуњености структуралних стандарда у складу са Законом о социјалној заштити и члана 5. став 1.тачка 2) подтач. (3)-(7) и (9)-(17) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите ("Службени гласник РС", бр.42/13)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2

	3.4. Испуњава функционалне стандарде у складу са Законом о социјалној заштити и Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите (заједнички минимални функционални стандарди од члана 12. до члана 21.)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	3.5. Поседује процедуре за успостављање и одржавање функционалних стандарда у складу са Законом о социјалној заштити и члан 5. став 1. тачка 2) и подтач. (3) - (7) и (9) - (17) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите ("Службени гласник РС, бр. 43/13)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
4	Унутрашња акта				
	4.1. Постојање унутрашњих аката- Статут, Правилник о унутрашњој организацији и систематизацији послова	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	4.2.Садржај и усаглашеност аката-Сагласност на Статут и Правилник о унутрашњој организацији и систематизацији послова (члан 12. став 1.Закона о социјалној заштити)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
5	Кадрови				
	5.1.Кадрови - у складу са нормативом	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	5.2. Кадрови у складу са минималним стандардима о броју признатих кадрова (члан 76. Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	5.3. Примена акта о унутрашњој организацији и систематизацији послова	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	5.4. Усклађеност коефицијената са Уредбом о коефицијента или утврђена цена рада уговором	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	5.5. Документација везана за радне односе усклађеност са актом о унутрашњој организацији и систематизацији послова, уз постојања сагласности надлежног Министарства/локалне самоуправе	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	5.6. Постојање лиценци за стручне раднике (члан 185. Закона о социјалној заштити)	ДА 2	НЕ 0		2
	5.7. Заступљеност акредитованих обука (члан 191.Закона о социјалној заштити)	ДА 2	НЕ 0		2
6	Евиденција и документација према Правилнику о вођењу евиденције о корисницима и документације о стручном раду у установама социјалне заштите ("Службени гласник РС, бр.63/93, 10/2006, 36/2008-др.правилник и 59/2008-др.правилник)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
7	Докази о одговорном лицу-решење о именовању,уверење из казнене евиденције, суда,упис у АПР/Привредни суд	ДА 2	НЕ 0		2

8	Програмске активности у складу са потребама и капацитетом корисничке групе (члан 75. Правилника ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите)				
	8.1. Постојање програмских активности у складу са потребама и капацитетом корисничких групе	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
	8.2. Примена програмских активности у складу са потребама и капацитетом корисничке групе	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
9	Поштовање права корисника (члан 5. став 1. тачка 2) подтачка (9) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите)				
	9.1. Постојање процедуре	ДА 2	НЕ 0		2
	9.2. Примена процедуре	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
10	Спровођење стручног поступка (члан 5. став 1. тачка 2) подтач. (7) и (9)-(14) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите)				
	10.1. Постојање процедура стручних поступака	ДА 2	НЕ 0		2
11	Критеријуми за пријем и окончање услуге (члан 5. став 1 тачка 2) подтачка (11) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите)				
	11.1. Постојање одлуке о критеријумима за пријем корисника и о начину окончања услуге	ДА 2	НЕ 0		2
	11.2. Примена Одлуке о критеријумима за пријем корисника и о начину окончања услуге	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
12	Информисаност корисника (члан 5. став 1. тач. 6) и 7) Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
13	Партиципација (учешће) корисника у поступцима (члан 5. став 1. тачка 2) подтачка (9) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите)	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
14	Поштовање права на притужбу и жалбу (члан 5. став 1. тачка 2) подтачка (13) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите)				
	14.1. Постојање процедуре за поступање по притужбама и жалбама	ДА 2	НЕ 0		2
	14.2. Поступање по Процедуре за поступање по притужбама и жалбама	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
15	Мере безбедности корисника (члан 5. став 1. тачка 2) подтачка (14) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите)				
	15.1. Постојање Процедуре о мерама безбедности корисника	ДА 2	НЕ 0		2

	15.2. Поступање по Процедуре о мерама безбедности корисника	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	2
16	Сарадња са другим службама (члан 5. став 1. тачка 2) подтачка (15) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите)	ДА 2	НЕ 0		2
17	Стални развој кадрова (члан 143., 144. и 145. Закона о социјалној заштити, члан 20. Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите и члан 5. став 1. тачка 2) подтачка (16) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите)				
	17.1. Постојање Плана обуке запослених	ДА 2	НЕ 0		2
	17.2. Примена Плана обуке запослених	ДА 2	НЕ 0	ДЕЛИМИЧНО 1	1
18	Цена услуге (члан 5. став 1. тачка 2) подтачка (17) Правилника о лиценцирању организација социјалне заштите)				
	18.1. У складу са утврђеном методологијом (оснивач РС, АПВ) или процедуром другог оснивача	ДА 2	НЕ 0		2
	18.2. Примена процедуре	ДА 2	НЕ 0		2
19	Годишњи план рада-Закон о социјалној заштити, Правилник о ближим условима за развој услуга социјалне заштите и Правилник о лиценцирању организација социјалне заштите	ДА 2	НЕ 0		2

Збир	69
-------------	-----------

Степен ризика	Бодови
Незнатан	63-70
Низак	62-55
Средњи	47-54
Висок	39-46
Критичан	38 и мање

Пружалац услуге у потпуности испуњава стандарде за пружање услуге помоћ у кући, лични пратилац детета и персонална асистенција на основу самопроцене структуралних и функционалних стандарда. Остварује се скор од 69 бодова на све три услуге установу сврставају у пружаоце услуге са незнатним ризиком у погледу поштовања законских одредби у пружању услуга на основу лиценце као јавне исправе.

Сумарна интерна евалуација по услугама за 2024. годину

Ред.број	Назив услуге	Просечна оцена
1.	Помоћ у кући за одрасла и стара лица	4,96
2.	Лични пратилац детета	4,95
3.	Персонална асистенција	5,00
4.	Дневни центар за старе	5,00

5.	Социјално становање у заштићеним условима	4,02
Просечна оцена спрам еваулираних услуга		4,79

Према подацима истоветног извештаја за 2023. годину констатује се одржив квалитет рада спрам процене задовољства корисника пруженим услугама⁵.

Пружалац услуге поседује лиценцу за услуге помоћ у кући, лични пратилац детета и персонална асистенција док за услуге социјално становање у заштићеним условима и Дневни центар за старе нису предвиђени стандарди за лиценцирање.

Сврха евалуације је унапређење квалитета рада пружаоца услуге у складу са минималним, структуралним и функционалним стандардима као гаранције минималног квалитета пружене услуге за кориснике. Предмет спроведене интерне евалуације је задовољство корисника пруженим услугама као кључног аспекта који треба да послужи развоју и унапређењу услуга и показатељ шта у пружењу услуге функционише добро и зашто, где је у раду потребно отклонити недостатке и на који начин.

Интерна евалуација за 2024. годину је спроведена у складу са Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуге социјалне заштите и реализована је за услугу помоћ у кући, лични пратилац детета, персонална асистенција, социјално становање у заштићеним условима, дневни центар за старе. Методе и технике које су коришћене у циљу спровођења интерне евалуације за 2024. су посматрање и опсервација корисника од стране стручних радника на терену, годишњи упитник, интервјуи, али и увид у евиденцију, документацију и извештаје који су настали током пружања услуге. Дефинисани индикатори који су процењивали степен задовољства корисника и чланова породице пруженим услугама су просечне оцене задовољства корисника различитим аспектима услуге, број притужби корисника, садржај притужби, садржај предлога корисника.

Центар локалних услуга града Краљева као лиценцирани пружалац услуга социјалне заштите у обавези је да за своје извршиоце послова-сараднике на све три лиценциране услуге обезбеди похађање акредитованих програма обуке како би стекли сертификате за рад на тим пословима. У следећој табели дат је преглед свих програма обуке као и број извршилаца који су дату обуку прошли током 2024 године.

Назив обуке	Датум обуке	Број извршилаца
Основни програм обуке неговатељица за услугу помоћ у кући за децу, младе и старе	10.01.2024 до 11.01.2024. године	2
Лични пратилац детета „Корак по корак“	16.01.2024 до 18.01.2024. године	16
Лични пратилац детета „Корак по корак“	12.04.2024 до 14.04.2024. године	6
Адекватно пружање услуге лични пратилац детета	29.09.2024 и 30. 09.2024. године	4
Адекватно пружање услуге лични пратилац детета	29.10.2024 и 30.10.2024. године	3
Обука за пружање услуге помоћ у кући деци, одраслима и старима са сметњама у функционисању	14.12.2024 и 15. 12. 2024.године	2

⁵ У 2023. години просечна оцена износила је 4,75.

Обука персоналних асистената за адекватно пружање услуге особама са инвалидитетом	15. 12. 2024. и 16. 12.2024. године	3
Укупан број извршилаца који су прошли обуку током 2024. године		36

ЗАКЉУЧАК

Према приложеном извештају о раду установе у 2024. години изводи се закључак да је процес пословања установе реализован уз настојање да се створе сви потребни услови за одрживост пружаоца услуга у области социјалне заштите са циљем задовољавања потреба грађана Краљева у домену услуга социјалне заштите, а са визијом даљег стварања одговорног, одрживог правног субјекта као стечишта система јавне управе усмереног ка општој добробити свих чланова заједнице која своје деловање заснива на позитивно-правним прописима и примерима добре праксе у развоју услуга социјалне заштите.

в.д. директор

Данка Вукомановић, дипл.економиста