

ЦЕНТАР ЛОКАЛНИХ УСЛУГА  
ГРАДА КРАЉЕВА  
-Управни одбор –  
бр. 1-5-1/2024  
09.01.2024. године  
КРАЉЕВО

На основу члана 23. Статута Центра локалних услуга града Краљева, ("Сл.лист града Краљева", бр.6/2018, бр.12/2018 и бр. 22/18), Управни одбор Центра локалних услуга града Краљева, на седници одржаној дана 10.01.2024. године, доноси се

## ОДЛУКА

1. Доноси се Програм рада и План развоја Центра локалних услуга града Краљева за 2024. годину у тексту датом у материјалу.
2. Саставни део ове Одлуке је програм рада и план развоја за 2024. годину.
3. Ова Одлука ступа на снагу даном доношења.



ПРЕДСЕДНИК УПРАВНОГ ОДБОРА

Марина Павловић, дипл.филолог

Република Србија,  
Центар локалних услуга града Краљево  
26/24  
05.01. 2024 год.  
КРАЉЕВО



Центар локалних услуга  
града Краљево

# ПРОГРАМ РАДА И ПЛАН РАЗВОЈА ЦЕНТРА ЛОКАЛНИХ УСЛУГА ГРАДА КРАЉЕВА ЗА 2024. ГОДИНУ

Краљево, јануар 2024. године

## ОПШТИ ПОДАЦИ О УСТАНОВИ

**НАЗИВ И СЕДИШТЕ: Центар локалних услуга града Краљева; Зелена Гора 37А**

Сајт: <https://www.centarlokalnihuslugakv.rs/>

Телефон: 036338770

e-mail: [clugkv@mts.rs](mailto:clugkv@mts.rs)

претежна ШИФРА ДЕЛАТНОСТИ 88.10

МАТИЧНИ БРОЈ 17916513

ПИБ 110932306

В.Д. ДИРЕКТОРА Милица Јелић, МА политиколог социјалне политике

Председник Управног одбора: Марина Павловић, дипл.филолог

**Услуге које пружа установа:** помоћ у кући за одрасла и стара лица, лични пратилац детата са сметњама у развоју/инвалидитетом, персонална асистенција, становање уз подршку за младе који се осамостаљују, социјално становање у заштићеним условима, Дневни центар за старе.

Укупно: 6/шест/ услуга.

## УВОД

Пружање услуга социјалне заштите у надлежности Центра локалних услуга у складу је са законским и подзаконским актима који регулишу право на коришћење услуга социјалне заштите у надлежности јединице локалне самоуправе, али и самог стратешког контекста у којем се одвија социјална заштита. Опште прихваћено становиште је „да систем социјалне заштите треба да буде ефикаснији и обухватнији за све, а посебно за ризичне групације становништва, међу којима је значајно учешће старијих лица; да функције социјалне заштите треба да се децентрализују и да се реafirмише улога локалне заједнице у бризи о старијим лицима; да посебно треба развијати превентивне и терапијске функције социјалне заштите; да треба развијати нове услуге и повећавати обим и квалитет постојећих услуга“. У стратешком контексту прилагођавања система социјалне заштите социјалним и економским последицама старења становништва, демографска процена је да ће се интензивирати процес старења становништва и да ће доћи до даљег продужења просечног људског века, што ће довести до значајнијег увећања броја старијих лица. Знатан број старијих лица ће због изнемоглости, болести и инвалидности, односно, без подршке породичног окружења бити упућен на коришћење одговарајућих услуга социјалне, здравствене заштите и других услуга, укључујући и обезбеђивање неких основних животних услова. Поменуте процене захтевају даљи развој појединих система социјалног обезбеђења становништва и убрзано прилагођавање специфичностима животних услова и потреба које се јављају у старости.

Закон о социјалној заштити Републике Србије и усклађена подзаконска и стратешка и оперативна акта приоритетно истичу *развијање видова друштвене подршке породици и помоћи старијим људима у њиховом природном животном окружењу* као један од општих циљева плуралне социјалне политике. Приоритет у обезбеђивању друштвене подршке, помоћи и заштите у старости, даје предност развијању оних видова подршке и облика услуга који омогућавају да старија лица, угрожена неповољним животним околностима остану у свом домаћинству и познатом окружењу, по могућности, до краја живота.

Функционисање установе оличено у програмским циљевима услуга намењених особама са инвалидитетом у потпуности је усклађено са циљевима Стратегије унапређења положаја особа са инвалидитетом у Републици Србији за период од 2020. до 2024. године у погледу *побољшања свеукупног друштвеног и економског положаја особа са инвалидитетом у Републици Србији и њиховом равноправно учешће у друштву*, путем уклањања препрека у области приступачности, партиципације, једнакости, запошљавања, образовања и обуке, социјалне заштите, здравства и других аспеката који доприносе изједначавању њихових могућности и остваривању инклузивне једнакости.

Према дефиницији инклузије коју је поставио УНЕСКО као друштвеног процеса “реаговања на разноврсност потреба свих ученика кроз све веће учествовање у учењу, културама и заједницама и све мању искљученост у оквиру образовања и из њега” оправдава се потреба и сврсисходност дневних услуга у заједници као што је услуга личног пратиоца детета којом се ствара могућност и обезбеђују *услови да деца из маргинализованих група буду у потпуности укључена у редовне токове и све садржаје друштвеног живота*. Наш нарочит акценат у раду имају деца са сметњама у развоју укључена у образовни систем, као и одрасле особе са инвалидитетом укључене у разноврсне радне, образовне и друштвене ангажмане са циљем подстицаја њихове социјалне инклузије.

Годишње оперативно планирање Центра локалних услуга града Краљева има за циљ да сагледа законски и стратешки социо-политички контекст у коме установа делује, резултате рада у претходној години, планирање и унапређење рада у актуелној календарској години. Програм рада и План развоја установе заснован је на овлашћењима и надлежностима за рад који проистичу из следећих законских и стратешких докумената:

- 1. Закон о социјалној заштити** („Службени гласник РС”, број 24/2011 и 117/2022-одлука УС);
- 2. 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 )
- 3. Закон о запосленима о јавним службама** („Службени гласник РС”, број 113/2017 и 95/2018);
- 4. Посебан колективни уговор за социјалну заштиту у Републици Србије** („Службени гласник РС”, број 24/2011)
- 5. 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);

**6. Правилник о лиценцирању организација социјалне заштите („Службени гласник РС”, број 42/2013);**

**7. Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите („Службени гласник РС”, број 42/2013 и 89/2018);**

**8. Правилник о лиценцирању стручних радника у социјалној заштити („Службени гласник РС”, број 42/2013);**

**9. Правилник о стручним пословима у социјалној заштити („Службени гласник РС”, број 1/2012 42/2013);**

**10. Одлука о социјалној заштити града Краљева („Службени лист града Краљева”, број 21/2017);**

**11. Одлука о оснивању Центра локалних услуга града Краљева(“Сл. лист града Краљева”, бр. 32/2017, 2/18 и 22/2018);**

**12. Статут Центра локалних услуга града Краљева( “Сл.лист града Краљева”, бр.6/2018, бр.12/2018 и бр. 22/18);**

**13. Подзаконских актима који регулишу услуге социјалне заштите**

Делатност Установе проистиче из наведених докумената 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. Овим програмом рада и планом развоја утврђују се послови и задаци установе који су у функцији пружања подршке и задовољења потреба од значаја за кориснике услуга, њихове породице, као и непосредног интереса за локално становништво. Приказани програм и план рада односи се на пружање услуга из система социјалне заштите који се финансирају из буџета јединице локалне самоуправе и представља оквир за рад који произилази из резултата рада и мапираних потреба које ће веродостојније бити приказане кроз сумирани извештај о раду за 2023. годину. Развој услуга и саме установе зависи од реалних финансијских оквира у којима установа врши своју надлежност са фокусом на развој већ успостављених услуга и на приоритетне потребе корисника. У многоме би развоју услуга социјалне заштите током 2024. године допринело благовремено усвајање стратешких и планских аката у социјалној политици који би потенцијално могли допринети оперативнијем позиционирању установе у социјалној политици Града. Нарочито, израда и усвајање Стратегије социјалне политике као недостајућег, секторског стратешког документа и пратећег Локалног акционог плана којим ће се дефинисати правци даљег унапређења локалне социјалне политике и који могу допринети томе да се током 2024. године и надаље прецизирају приоритетни задаци установе. Посебно, поштујући обавезу јединица локалне самоуправе на дефинисање планског оквира за деловање у области социјалне заштите која је прописана чланом 20. Закона о социјалној заштити и успостављавање праксе израде Програма унапређења

социјалне заштите, у складу са методологијом предвиђеном чланом 14. Закона о планском систему, био би омогућен континуирани развој постојећих и успостављање нових услуга у складу са препознатим потребама корисника/потенцијалних корисника, што би установи дало јаснији оквир деловања и могућност утицаја на креирање решења за приоритетне потребе у области социјалне заштите. Имајући у виду да су наведена стратешка и планска акта недостајућа, као и да се не препознаје јасна улога органа надлежног за послове социјалне заштите у оквиру Градске управе града Краљева, Програм рада и план развоја установе доноси се на основу већ успостављеног система услуга социјалне заштите са потенцијалом да се одговори на захтеве за већим бројем захтева за већ постојећим услугама које су развијене у сарадњи са Центром за социјални рад Краљево и Одељењем друштвених делатности града Краљева.

### **СТРАТЕШКИ ПРАВЦИ И ЦИЉЕВИ У РАЗВОЈУ УСТАНОВЕ „ЦЕНТАР ЛОКАЛНИХ УСЛУГА ГРАДА КРАЉЕВА“**

Закон о социјалној заштити као индиковане кориснике социјалних услуга одређује различите структуре корисника социјалне заштите, док се међу услугама социјалне заштите сматрају јасно дефинисане групе услуга за чије је успостављање и финансирање надлежна јединица локалне самоуправе:

- 1) дневне услуге у заједници – дневни боравак, помоћ у кући, свратиште и друге услуге које подржавају боравак корисника у породици и непосредном окружењу;
- 2) услуге смештаја у прихватилиште и друге врсте смештаја у складу са законом;
- 3) услуге подршке за самосталан живот – становање уз подршку, персонална асистенција и друге врсте подршке неопходне за активно учешће корисника у друштву;
- 4) саветодавно-терапијске и социјално-едукативне услуге у делу интензивних услуга подршке породици која је у кризи, саветовање и подршка родитељима, хранитељима и усвојитељима; подршка породици која се стара о свом детету или одраслом члану породице са сметњама у развоју; и друге саветодавне и едукативне услуге и активности.

На бази целовите анализе социјално-економског контекста и капацитета локалних актера социјалне заштите, постојећих услуга које се пружају грађанима/кама дефинисани су следећи правци и циљеви у раду установе у 2024. години:

#### **Стратешки правци**

1. Развијање квалитетних и свеобухватних услуга социјалне заштите за све групе корисника/ца успостављене на локалном нивоу.
2. Развијање нових ванинституционалних облика социјалне заштите.
3. Партнерство на локалном, регионалном и другим нивоима деловања у циљу размене модела добре праксе у развоју услуга.
4. Успостављање нових извора финансирања за услуге социјалне заштите.
5. Међусекторска партнерска сарадња свих актера у јединици локалне самоуправе на решавању социјалних проблема осетљивих друштвених група и обезбеђивање адекватних услуга.

6. Јачање капацитета (материјалних, техничких, људских) установе уз подршку других актера социјалне заштите усмерених на задовољавање потреба грађана/ки уз мобилисање и рационалну употребу локалних ресурса.
7. Дигитализација процеса праћења и вредновања ефеката услуга циљем развоја јединствене базе података која је основ за мапирање потреба у сфери социјалне заштите.
8. Обезбеђивање једнаке доступности услугама социјалне заштите свим осетљивим друштвеним групама како у урбаној тако и руралној средини.
9. Развој свести заједнице о значају добро развијених услуга социјалне заштите и унапређења односа према маргинализованим категоријама становништва.
10. Рационализација ресурса кроз подстицај развоја и развој међуопштинског пружања услуга.

### **Стратешки циљеви**

1. Јачање целовитих капацитета локалне заједнице за задовољење потреба грађана/ки и кроз развој нових услуга ванинституционалних облика социјалне заштите које подржавју живот у заједници.
2. Повећање квалитета услуга социјалне заштите кроз развијање адекватних механизма и процедура усмерених на прописане минималне стандарде у сфери услуга социјалне заштите.
3. Унапређење људских, материјалних и финансијских ресурса и организационо-институционалних способности свих релевантних актера социјалне заштите за активно учешће у реформи социјалне заштите на локалном нивоу кроз размену ресурса, едукативне програме и стручну помоћ.
4. Повећање активног укључивања корисника/ца услуга социјалне заштите у процесе решавања својих проблема и њихова пуна интеграција у заједницу кроз програме јачање социјалних компетенција најосетљивијих друштвених група у домену услуга.
5. Повећање осетљивости, одговорности и степена информисаности јавности и бизнис сектора за потребе и проблеме најосетљивијих, маргинализованих и угрожених друштвених група кроз образовно-промотивне и информативне кампање и активности.

**Визија развоја** Центра локалних услуга града Краљева у 2024. години и даље је усмерена на стварање услова за одрживост и даљи развој успостављених услуга, како по квантитету програма и програмских активности, тако и у погледу структуре и садржаја истих. Према потреби, а уколико се створе потребни ресурси установа ће радити и на развоју нових, до сада неразвијених услуга у области социјалне заштите са циљем задовољавања приоритетних потреба грађана Краљева тако да се континуирано ствара стабилан социо-политички контекст за пружање једнаких могућности свим грађанима и грађанкама Краљева у стању социјалне потребе кроз остваривање законом гарантованих права од којих је право на услуге социјалне заштите једно од основних у системима социјалне сигурности домаћег и међународног нормативног оквира.

Визија даљег развоја Центра локалних услуга у 2024. години и надаље је стварање одговорног, одрживог стецишта 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.

**Мисија** Центра локалних услуга града Краљева: Унапређење квалитета живота свих грађана/ки града Краљева развијањем ефикасног и целовитог система пружања услугасоцијалне заштите према мапираним потребама становништа.

У Центру локалних услуга града Краљева се обављају послови планирања и спровођења услуга социјалне заштитекојима се унапређује положај деце и младих из угрожених социјалних група, одраслих и старијих, са нагласком на законом дефинисане осетљиве друштвене групе који живе у Краљеву и то кроз:

1. Пружање услуга намењених деци, младима, одраслим и старијим лицима;
2. Послове праћења (мониторинга) пружених услуга, вредновање (евалуацију) ефеката пружених услуга, као и иницирање, развој и унапређење услуга;
3. Међусекторску сарадњу са релевантним социјалним актерима у локалној заједници и шире ( Центар за социјални рад, школе, предшколске установе, здравство, цивилни сектор...) у циљу што ефикаснијег спровођења услуга социјалне заштите;

### **ВРЕДНОСТИ И ПРИНЦИПИ РАДА**

План развоја Центра локалних услуга базиран је на стратешким принципима и вредностима националне регулативе у области социјалне заштите, а који је у вези са реформом система социјалне заштите започетим почетком 21. века и то:

- *Најбољи интерес корисника* - пружати услуге које су у највећем степену усаглашене са потребама корисника уз поштовање људских права и достојанства;

- *Доступност услуга корисницима* - обезбеђивати услове и развијати услуге да грађани своје потребе приоритетно задовољавају у средини у којој живе, на локалном нивоу;

- *Најмање рестриктивно окружење* - пружати подршку разноврсним услугама приоритетно у природном окружењу, уз избор услуга које су за корисника најмање рестриктивне;

- *Партиципација, одговорност и самосталност корисника* - обезбедити учешће корисника у доношењу одлука о начину задовољавања његових потреба и одговорност за избор и коришћење сопствених потенцијала.

- *Пружати подршку кориснику за активирање потенцијала за самостално задовољавање потреба, продуктиван живот у заједници и предупређивање зависности од социјалних служби;*

- *Континуитет заштите и могућност избора услуга и пружалаца услуга* - развијати разноврсне услуге у оквиру мапираних потреба;

- Кориснику се *благовремено* пружа могућност коришћења одговарајуће услуге, у континуитету и потребном трајању.

Овим Планом и програмом, све активности, услуге и мере социјалне заштите које се буду спроводиле под патронатом установе Центар локалних услуга града Краљева у 2024. години из актуелног контекста оријентисаће се на поштовање следећег вредносног корпуса од значаја за развој установе и услуга које установа пружа и то:

1. Системско унапређење партнерства локалне власти, васпитно-образовних институција, здравства, социјалне заштите и невладиних организација;

2. Системско повезивање услуга и активности;
3. Програмско дефинисање и располагање средствима буџета у циљу развоја услуга;
4. Континуирано информисање корисника, представљање права на услуге
5. Иновирање сервиса подршке и услуга у складу са потребама корисника.

## **ПРИОРИТЕТИ РАДА УСТАНОВЕ У 2024. ГОДИНИ**

Делатност Установе одвијаће се у складу са програмским циљевима и садржајима социјалне политике на подручју које покрива Центар локалних услуга града Краљева и зависиће од целокупних друштвених кретања која ће условљавати процес рада и прилагођавања новонасталим условима. Приоритет рада установе огледаће се у задржавању нивоа стандарда у квалитету рада већ развијених 6 услуга са тенденцијом да услуге буду увремењене, доступне и целисходне, богате у погледу квалитета садржаја са амбицијом да се пружају ефикасно, економично и без листи чекања.

### **1. Услуга помоћ у кући за одрасла и стара лица**

Услуга помоћ у кући припада дневним услугама у заједници којом се старијим лицима пружа подршка у задовољавању свакодневних животних потреба како би се унапредио или одржао квалитет живота у старијем животном добу, подржао боравак корисника у породици и непосредном окружењу и превенирао одлазак у институцију. Центар локалних услуга ову услугу пружа у континуитету од 2018. године кроз развијен сет структурираних активности којима се пружа подршка корисницима старије доби тако да се услуга пружа када је породична подршка недовољна или није расположива, у складу са идентификованим индивидуалним потребама старијих особа, које услед немоћи или смањених функционалних способности нису у стању да живе без помоћи других лица. Услуга помоћ у кући се према програму рада пружа корисницима у урбаном и руралном подручју града Краљева.

Пружалац ове услуге, Центар локалних услуга града Краљева, поседује лиценцу за пружање ове услуге издате од стране Инспектората Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, те је неопходно о у континуитету обезбеђивати све потребне стандарде на основу којих је лиценца и добијена.

Услугу закључно са 31.12.2023. године наша установа је пружала за 77 корисника, а на пословима непосредних извршилаца-домаћица, било је ангажовано 12 домаћица које поседују лиценцу за пружање услуге и 1 возач. Активности непосредног пружања услуге помоћ у кући обављају стручно оспособљене домаћице - неговатељице са завршеном обуком по акредитованом програму за пружање услуге помоћ у кући. Организација рада је у складу са утврђеним минималним стандардима. Неговатељице у директном раду са корисницима реализују активности према закљученим индивидуалним плановима услуга. Услуга се реализује радним данима у трајању од минимум 2 сата дневно по кориснику. Динамика посета неговатељица на недељном нивоу и садржај услуге условљени су здравственим стањем корисника и његовом породичном ситуацијом. Свака геронтодомаћица има у просеку 3 корисника дневно, зависно од броја сати пружања услуге. Обавезе возача проистичу из динамике рада геронтодомаћица. На пружању услуге

помоћ у кући непосредно ће бити ангажован и даље најмање један стручни радник Центра локалних услуга града Краљева на пословима стручног рада (пословима процене, планирања и праћења корисника и реализације услуге) и пословима координације рада извршилаца услуге. С обзиром на сложеност појединих социо-здравствених ситуација корисника, које превазилазе овај сервис подршке, биће индиковано потписивање протокола о сарадњи са службом кућног лечења при Дому здравља, као и ургенција ка набавци још једног теренског возила како би се покриле све потребе за доступношћу ове услуге у руралном подручју.

Број непосредних пружалаца услуге помоћ у кући (сарадника на услузи помоћ у кући/тзв. геронтодомаћица, односно неговатељица) одређује се на основу броја заинтересованих корисника-упута Центра за социјални рад или непосредно уговорених услуга, као и расположивих финансијских средстава на шта ће се ослањати и потенцијал за унапређење услуге и у 2024. години. Спрам броја реализованих и броја потенцијалних захтева за рад током 2023. године, у 2024. години планирано је да се овом услугом обухватиминимум 80 корисника. Спрам финансијских средстава планира се оптимални рад са највише 100 корисника. Планирано је ангажовање највише 15 неговатељица, уз подршку једног возача за превоз у руралним подручјима. Планирано ангажовање биће спроведно уколико се омогући сагласност Комисије и уколико установа буде располагања са довољно финансијских средстава, што зависи од динамике коришћења услуге.

## **2.Услуга лични пратилац детета**

Лични пратилац услуга је из система социјалне заштите кроз коју седеци са сметњама у развоју пружа додатна социјална подршка за свакодневну самосталност деце у дому, заједници и њихово укључивање у редовни школски, односно предшколски програм до завршетка средње школе. Услуга личног пратиоца дефинисана је законским и подзаконским актима и у потпуности нормативно укључена у систем социјалне заштите града Краљева у складу са регулативом. Ову услугу Центар локалних услуга пружа од 2018. године када је ступањем на снагу 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.) услуга личног пратиоца детета је формално увршћена у систем социјалне заштите града Краљева. Пружалац ове услуге, Центар локалних услуга града Краљева, поседује лиценцу за пружање ове услуге издате од стране Инспектората Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, те је неопходно у континуитету обезбеђивати све потребне стандарде на основу којих је лиценца и добијена.

Активности личног пратиоца детета у 2024. године планираће се у складу са индивидуалним потребма детета у области кретања, одржавања личне хигијене, хранења, облачења и комуникације са другима. Услуга ће се пружати већ постојећим корисницима којих према евиденцији на дан 31.12.2023. има 50, са очекивањем да ће се овај број мењати зависно од броја упута које као установа добијамо од Центра за социјални рад Краљево. Спрам броја реализованих и броја потенцијалних захтева за рад током 2023. године, у 2024. години планирано је да се овом услугом обухватиминимум 55 корисника. Спрам

финансијских средстава планира се оптимални рад са највише 70 корисника. Спрам такве пројекције очекује се да ће бити ангажовано оптимално око 60 извршилаца, а не више од 65 извршилаца, тј. сарадника на услузи. Услуга ће се и надаље пружати према модалитетима коришћења услуге према сату, што омогућава уштеде и резултат да смо једна од ретких јединица локалне самоуправе која током 2023. године није имала Листу чекања на коришћење услуге. Постоји тежња да се истим исходом заврши и 2024. година. Планирано ангажовање биће спроведно уколико се омогући сагласност Комисије и уколико установа буде располагања са довољно финансијских средстава, што зависи од динамике коришћења услуге.

### **3.Услуга персонална асистенција**

Услуга персоналне асистенције доступна је пунолетним лицима са инвалидитетом са процењеним I или II степеном подршке, која остварују право на увећани 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. Сврха услуге персоналне асистенције је пружање одговарајуће индивидуалне практичне подршке која је кориснику неопходна за задовољавање личних потреба и укључивање у образовне, радне и друштвене активности у заједници, ради успостављања што већег нивоа самосталности.

Основни циљ услуге: Самостални живот особа са хендикепом у непосредном породичном окружењу.

Посебни циљеви услуге:

- 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;
- Растеређење породица код особа са инвалидитетом који живе у породичној организацији;

Пружалац ове услуге, Центар локалних услуга града Краљева, поседује лиценцу за пружање ове услуге издате од стране Инспектората Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, те је неопходно у континуиуитету обезбеђивати све потребне стандарде на основу којих је лиценца и добијена у 2023. години.

Услуга персоналне асистенције пружаће се и надаље кроз активности којима се, у складу са сврхом услуге, а у зависности од идентификованих потреба корисника обезбеђује практична помоћ и подршка укључујући сервис подршке самосталном животу којим се надомешћује хендикеп корисника стварајући услове да се особама са инвалидитетом омогући самосталност, избор и контрола над сопственим животом у приватној сфери, сфери друштвеног, радног, образовног и других видова ангажмана.

Спрам броја реализованих и броја потенцијалних захтева за рад током 2023. године, у 2024. години планирано је да се овом услугом обухвати минимум 12 корисника. Спрам финансијских средстава планира се оптимални рад са највише 15 корисника, за шта би

било потребено ангажовати не више од 15 извршилаца-сарадника на услузи. Планирано ангажовање биће спроведно уколико се омогући сагласност Комисије и уколико установа буде располагања са довољно финансијских средстава, што зависи од динамике коришћења услуге.

#### **4. Становање уз подршку за младе који се осамостаљују**

Од укупно три расположива стана која се локацијски налазе на Берановцу, ул. Првомајска, актуелно услуга нема кориснике. Услуга становања уз подршку за младе који се осамостаљују обезбеђује се младима без родитељског старања којима престаје право на смештај у установи социјалне заштите, односно у хранитељској породици ради завршетка редовног школовања или оспособљавања за самостално животно функционисање годину дана, односно до највише две године по одлуци упутног органа, Центра за социјални рад. Пружалац ове услуге, Центар локалних услуга града Краљева, не поседује лиценцу за пружање ове услуге издате од стране Инспектората Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, те је неопходно у 2024. години обезбедити све потребне стандарде за добијање ове лиценце. У току 2023. године започета је израда свих потребних докумената за улажење у процес лиценцирања и очекује се подношење захтева до марта 2024.године. Уколико се установи поднесе захтев за пружањем ове услуге биће потребно ангажовање минимун једног лица за рад на услузи - саветника за осамостаљивање. Планирано ангажовање биће спроведно уколико се омогући сагласност Комисије и уколико установа буде располагања са довољно финансијских средстава, што зависи од динамике коришћења услуге, тј. броја упута месно надлежног Центра за социјални рад.

#### **5. Социјално становање у заштићеним условима**

Сврха социјалног становања у заштићеним условима је да подстакне социјалну интеграцију и укључивање лица која се налазе у посебним животним околностима и којима је осим материјалних средстава потребна и остала посебна подршка за квалитетан самосталан и активан живот у заједници. Такође, сврха социјалног становања у заштићеним условима је да подстакне социјалну интеграцију лица која се налазе у посебним животним околностима. Објекти намењени за социјално становање у заштићеним условима су у власништву локалне самоуправе, а дата су на управљање и наменско коришћење Центру локалних услуга града Краљева и намењени су искључиво за решавање проблема социјално угрожених грађана. Корисници имају право на коришћење стамбене јединице док трају услови под којима су то право и остварили, односно док се налазе у стању социјалне потребе и док не буду били у стању да сами обезбеде животни простор и да се снађу у окружењу без психо-социјалне подршке.

У 2024. години постоји потреба да се процени могућност за израду техничке и пројектне докуметације за прелазак на енергетски ефикасији вид грејања у згради у Првомајској улици како би се елиминисало незадовољство у делу коришћења једног од најскупљих, али најмање енергетским видом грејања-лож уљем. Неопходно је направити економску пројекцију све трошкове одржавања оваквог вида грејања, који је до сада оптерећивао финансијски не само буџет града, већ и саме кориснике је ставио у неповољан

положај, што је узимајући у виду структуру корисника који живе у зградама социјалног становања позив да се ова услуга уреди у 2024. години тако да се створе „заштићени услови“ како сама услуга подразумева. Поред преласка на енергетски повољнији и економски исплативији вид грејања, неопходно је да се пружалац услуге ослободи наплате потраживања за комуналне услуге у потпуности, јер пружалац услуге није добављач комуналних услуга већ су то јавна предузећа, те је потребно окончати тај административни поступак са јавним предузећима, као и усмеравањем самих корисника. Све описано ће подразумевати рад на измени подзаконског акта, Правилника Градског већа града Краљева који ову услугу уређује, тако да се предлог упути након што пружалац услуге спроведе интерну евалуацију и испита све околности из локалне заједнице који утичу на ресурсе који су доступни за развој и унапређење ове услуге. Такође, план пружаоца услуге за 2024. године подразумева и да се сагледају сви правни аспекти нагомиланих дуговања корисника према буџету града Краљева, с обзиром на то да велики број корисника има дуговања према установи која нису регулисана из разлога који проистичу из ранијих година-преузимања услуге, развоја услуге од стране новог пружаоца услуге, тј. ове установе. Биће потребно сачинити опсежан оперативни план за рад на потешкоћама које се препознају у правном и социјалном смислу, и у томе ће пружаоцу услуге бити потребни сви ресурси локалне заједнице, а нарочито увезивање са доносиоцима одлука, градском управом града, Заштитником грађана и другим ресурсима за подршку у подизању квалитета услуге, односно квалитета живота корисника чије интересе заступамо и штитимо оваквим видом услуге.

Програмске активности услуге усмерене на пружање стручне подршке и одговарајућих облика помоћи у самосталном живљењу обухватају:

- социо-едукативне активности које су усмерене на пружање подршке и помоћи ка развијању и очувању потенцијала корисника са циљем стицања самосталности и интеграције у заједници ( успостављање и одржавање позитивних односа са лицима у окружењу, овладавање практичним вештинама које се користе у свакодневном животу, вођење домаћинства и коришћење ресурса заједнице, организовање слободног времена у складу са потребама и интересовањима корисника, развој социјалних и комуникационих вештина)
- саветодавно-терапијске активности које су усмерене на подршку, усмеравање и информисање о постојећим ресурсима у локалној заједници, остваривање права из система социјалне, здравствене заштите, права на бенефиције и услуге од значаја за квалитетнији живот корисника
- праћење и евалуација квалитета пружања услуге кроз континуиране, месечне обиласке стамбених објеката, разговоре са корисницима и домаћинским породицама уз примену метода и техника стручног рада са корисницима као циљном групом у целини

- израда годишњих и периодичних извештаја о реализованим активностима на пружању услуге
- текуће поправке и одржавање објеката

Да би се спровеле наведене активности услуге потребно је ангажовање и следећих лица као непосредних извршиоца услуге:

-2 домаћина објеката за две засебне стамбене јединице социјалног становања који се у континуитету старају о поштовању кућног реда, одржавању заједничких просторија, очувању имовине у објекту и пружању помоћи и подршке корисницима око права и обавеза везаним за коришћење наведене услуге становања у заштићеним условима

- саветника за социјално становање у континуитету ангажованог на активностима социјалне и психо-социјалне едукације и социјалног укључивања корисника услуге социјалног становања у заштићеним условима

- административно-техничког радника који у континуитету обавља послове пријема, информисања и вођења евиденције корисника на услузи социјално становање у заштићеним условима;

- други сарадници који спроводе циљане активности подршке и то: психотерапијска подршка и помоћ корисницима кроз групна тематска предавања и радионичарски рад; оснаживање вештина корисника.

Уколико се створе могућности, послове текућих поправки и одржавања, као и хитних интервенција спроводиће Градско стамбено Краљево, јер постоји стална потреба за овим активностима. Како као установа не поседујемо кадровски капацитет за организацију ових послова, надамо се да ће ове послове у име града обављати предузеће које у својој надлежности има управо ове послове, чиме ће се пружалац услуге растеретити и квалитетније спроводити програме у својој надлежности. Послови текућих поправки и одржавања су приоритетни на услузи и захтевају да им се посвети значајна пажња током 2024. године.

Капацитет за радом на овој услузи ограничен је бројем станова који су дати на коришћење Центру локалних услуга, а то је 50 породица, те је толики и капацитет пријема корисника. Акутелно, услуга се пружа за 108 корисника, док ће се тај број ревидирати након завршетка поступка ревизије који спроводимо једном годишње са Центром за социјални рад. Очекујемо да ће се овај поступак окончати до марта 2024. године.

## **6. Дневни центар за старе**

Основни циљ услуге Дневног центра за старе је унапређење квалитета живота старих особа у локалној заједници, обезбеђивањем интегрисане социјалне и здравствене подршке и пружањем могућности за задовољавање животних потреба у локалној средини и непосредном породичном окружењу.

Посебни циљеви су :

1. Останак старих у најмање рестриктивном - породичном окружњу и смањење ризика од институционализације;
2. Конструктивно и структурирано провођење слободног времена одраслих и старих у локалној заједници;
3. Очување постојећих капацитета за рад и самостално функционисање старих лица;
4. Ублажавање тешкоћа које настају као последица старења, већа приступачност социјалних и здравствених услуга рањивој групацији грађана/ки, растерећење породице као стожера бриге о старима;
5. Подстицање проактивности, социјализације, стварање услова за интеграцију и партиципацијеу старијих лица у заједници, и промовисање унутар и међугенерациске солидарности код старих особа;
6. Сензибилизација јавности за потребе старих лица, подстицање толеранције и умрежавања са актерима који делују у питањима од значаја за живот старих лица у локалној заједници;
7. Промовисање и операционализација јавних политика активног старења, као и делање спрам унапређеног разумевања потреба старијег дела популације у контексту демографског старења нације и неповољног односа радно способног и радно неспособног становништва, а у складу са реформским и актуелним социо-политичким контекстом Владе РС и ресорног Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања Републике Србије.

Циљна група: одрасле и старе особе у локалној заједници (приоритетно у ризику од институционалног збрињавања, без адекватне породичне и социјалне подршке).

Предност овакве ванинституционалне услуге огледа се у директној усмерености на индивидуалне потребе корисника, чиме се омогућава да старије особе што дуже остану активне и самосталне, што истовремено значи дужи останак старих у породичном окружењу. Планом и програмом рада Дневног центра за старе за 2024. годину предвиђено је одржавање достигнутог квалитета рада у пружању услуга, као и унапређење квалитета рада у приоритетним областима сходно потребама корисника кроз обогаћивање програмских садржаја. Планиране активности које су саставни део овог плана и програма развоја за наредну годину дефинисане су у складу са потребама корисника и мисијом оснивања Центра локалних услуга града Краљева на плану развоја и одрживости услуга социјалне заштите у локалној заједници, водећи се циљем да се преузимањем ове услуге планира даље унапређење материјалних, кадровских и програмских потенцијала већ успостављених услуга у локалној заједници, а нарочито Клуба за старе, наставак сарадње са породицама корисника, другим дневним центрима и свим другим актерима који учествују у реализацији политике унапређења квалитета живота старих лица.

Клуб за старе је најважнија програмска активност која функционише у оквирима Дневног центра за старе на Берановцу. Постоји потреба да се Дневни центар за старе обогати и другим садржајима тако да буду компајбилни са Клубом за старе и циљевима ове иновативне услуге на чему ће се нарочито радити и планирати у првом кварталу 2023.

године. Такође, потребно је имати у виду атрактивност локације на којој се налази Дневни центар и то дислоцираност од урбаног дела града, али на атрактивном и прометном, добро приступачном месту, у средишту Берановца, са доступним ресурсима из локалне заједнице. Такође, Дневни центар се налази у близини зграда за социјално становање, као и становање за подршку, па представља значајан ресурс за обогаћивање и ових услуга и увезивање са циљевима, активностима и корисничким групама. Сама чињеница да се налази у згради где је и амбуланта и пошта, у близини вртића и школе, овај објекат чини погодним за развојем нових садржаја који могу привлачити већи број посетилаца од значаја за социјално укључивање, а све у циљу да и корисничка група Клуба за стар имају доступне активности и садржаје које доприносе очувању њихових комуникационих, когнитивних и моторичких способности, међугенерацјској солидарности и умрежавању, обогаћивању контаката из локалне заједнице и другим аспектима социјалног укључивања од значаја за превенирање изолованости старих људи, смањених контаката и потребом за организованим структурирањем времена.

Кадровски потенцијал установе на овим услугама у 2024. години реализоваће се у складу са потребама и интересовањима корисничке групе и зависно од финансијских могућности установе, али и процене ресурса у заједници који могу бити увезани са овом услугом. У оквиру Клуба за старе активности се током 2024. године планирају као подељене активности у више група за које је поред стручних радника ангажованих у Центру локалних услуга града Краљева, неопходно учешће и других извршилаца активности: радионичара, предавача, лекара различитих специјалности, удружења грађана и др. За неометано спровођење услуге ангажоваће се координатор услуге, домаћин Клуба и радник на помоћно-техничким пословима. У Геронтолошкој амбуланти ангажоваће се једна медицинска сестра/техничар који ће послове обављати у Геронтолошкој амбулатни, у Клубу за старе и на терену на осталим услугама које се пружају одраслим и старим лицима.

#### Програмске активности Клуба за старе:

Ред. Број	Групе активности	Назив активности	Опис
1.	Социо-едукативнеи саветодавно-терапијскеактивности	Услуге стручних радника (социјалног радника, правника, психолога, и других лица по потреби)	Индивидуални и групни рад; Социо-едукативне активности кроз тематска предавања и радионичарски рад, саветодавно-терапијске активности и подршка у свакодневном функционисању и оснаживању породичних релација и комуникације и друге активности у складу са потребама
		Подршка у остваривању права из система социјалне	Информисање о правима, упућивање на друге услуге, подршка у пословној

		и здравствене заштите, права на бенефиције и услуге од значаја за живот пензионера	кореспонденцији према установама и институцијама, посредовање по потреби
2.	<b>Радно-окупационеи креативне активности</b>	Спровођење тематских радионица	Ручни радови кроз шивење, вез, плетење; кување, уређење околине, радионице сликања, израда предмета од папира, глине, украшавање предмета разним техникама (декупаж и сл.), узгајање лековитог биља и цвећа, радионице израде есенцијалних уља и сличних видова окупације корисника.
3.	<b>Спортско-рекреативнеактивности</b>	Спортске активности	Шах, пикадо, стони тенис, фитнес, посете спортским догађајима и манифестацијама
		Рекреативне активности	Друштвене игре (јамб, карте, домине и др.), излети и екскурзије према интересовањима корисника
4.	<b>Сервис подршке квалитету живота старих лица</b>	Пристапачне услуге неге и рехабилитације у Клубу	- услуге фризера недељно - услуге педикера и маникира - услуге физиотерапеута
5.	<b>Културно-забавне активности</b>	Учешће у културном животу заједнице	Посете позоришту, биоскопу, музејским поставкама и изложбама, одласци на концерте и друге манифестације у локалној заједници
		Културно-забавне активности у просторијама Клуба за старе	Песничке и певачке вечери, предавања знаменитих личности, извештаји са путовања, обележавање рођендана и других значајних датума и свечаности; плес, глума, певање и друге креативне и окупационе активности у складу са интересовањима и способностима корисника

6.	Унапређење психо-физичког и социјалног здравља старих лица кроз информисање и образовање	Обележавање важних датума везаних за здравље	Едукативне активности / гостовања на предавањима и предавања у оквиру Клуба; превентивни прегледи:
		1. 01.03.-08.03. Недеља борбе против рака	Превентивни прегледи и предавања из области онкологије
		2. 24.03.-31.03. Недеља здравих уста и зуба	Превентивни прегледи и здравствено-васпитни рад кроз предавање стоматолога
		3. 10.10. Светски дан менталног здравља	-Ментално здравље у старости – неуропсихијатар/психотерапеут
		4. 15.10. Међународни дан жена на селу	- Потенцијали социјалног предузетништва – примери из праксе у Србији
		5. 24.10. Дан борбе против рака дојке	- Предавање и консултације са онкологом
		6. 14.11. Светски дан шећерне болести	- Предавање и консултације са интернистом

		25.11. Међународни дан против насиља над женама	- Насиље над старим особама – препознавање насиља, превенција и механизми подршке
7.	<b>Интегративне активности у заједници</b>	Умрежавање Клуба за старе са другим актерима у заједници (Геронтолошки центар Матарушка Бања, Центар за социјални рад, Црвени крст, Дом здравља, Завод за јавно здравље, Фондација Човекољубље, невладине организације и др.  Промовисање међугенерациске солидарности и умрежавања	Укључивање у постојеће пројекте, учешће у организовању акција и подршка у спровођењу акција у локалној заједници. Наставак пројекта са фондацијом Човекољубље који укључује материјалну подршку у изради рукотворина и повремене материјалне помоћи у виду пакета намењених угроженим корисницима услуге, у сарадњи са Центром за социјални рад.  - Заједничке акције и активности са школом „Вук Караџић“ на Берановцу и вртићем „Миломир“.
8.	<b>Информисање јавности</b>	-Сензибилизација јавности за потребе старих; -Привлачење нових корисника из таргетиране групе -Промоција Дневног центра као примера добре праксе у сфери иновативних услуга - Обогаћивање садржаја Дневног центра новим клубовима и иновирање услуге	-Медијска подршка у виду праћења активности Дневног центра, промоција рада Клуба за старе, -Развој веб презентације и савремених друштвених канала путем интернета - Израда и дистрибуција пропагандног материјала (флајера и брошура) - учешће на сајмовима и другим видовима промоције рада Центра - предлог измене одлуке о правима и израда програма рада на успостављању нових програмских активности
9	<b>Обележавање</b>	08.03.2024.	Организовано дружење у

	<b>важних датума</b>	Међународни дан жена	Дневном центру и медијска промоција
		15.05.2024. Међународни дан породице	Обележавање укључивањем у организоване вид акције у заједници.
		01.10.2024. Међународни дан старих особа	Организовано свечано дружење и медијска промоција датума
<b>10.</b>	<b>Даљи развој услуге</b>	<p>-Обогаћивање програмских активности Дневног центра у складу са потребама</p> <p>-Заговарање територијалне разуђености услуге по примеру Клуба на Берановцу</p> <p>Унапређење сарадње са Удружењем пензионера Краљева</p>	<p>- Спровођење перманентног мониторинга и евалуације услуге, праћење статистичких података и израда извештаја и протокола о спроведеним активностима</p> <p>- Заговарање и предлагање проширења активности и услуге у складу са расположивим могућностима и потребама корисничке групе на више локација у јединици локалне самоуправе</p> <p>- Обогаћивање садржаја и ресурса за потребе рада Клуба за старе (набавка ТВ-а, паметних уређаја, спортских реквизита)</p>

Током 2024. године планира се интензивнији рад на привлачењу донација за обогаћивање просторног и садржајног амбијента ове услуге, али и интензивније увезивање са фондацијама, добротворним организацијама, удружењима на сарадњи у заједничким циљевима: подизању квалитета живота старих лица у граду Краљеву кроз структуриране активности у оквиру Дневног центра и свих програмских активности које се буду процениле као потребне. До краја јануара 2024. године биће прикупљени упитници корисничке групе чиме ће се извршити интерни мониторинг и евалуација услуге и добити подаци за развој услуге надаље.

## **ПРЕУЗИМАЊЕ И ДАЉИ РАЗВОЈ НОВИХ УСЛУГА СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ**

У ишчекивању израде нацрта Стратегија социјалне политике као недостајућег, секторског стратешког документа којим ће се дефинисати правци даљег унапређења локалне социјалне политике планира се превасходно даље развијање успостављених услуга спрам процеса евалуације који ће се спровести најкасније до краја јануара 2024. године, а у складу са обавезама пружаоца услуге дефинисаних чл.19. Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите. Посебно, поштујући обавезу јединица локалне самоуправе на дефинисање планског оквира за деловање у области социјалне заштите која је прописана чланом 20. Закона о социјалној заштити, очекујемо да ће град Краљево успоставити праксу израде Програма унапређења социјалне заштите, у складу са методологијом предвиђеном чланом 14. Закона о планском систему, а којим ће бити омогућен континуирани развој постојећих у успостављање нових услуга у складу са препознатим потребама корисника/потенцијалних корисника.

Такође, постоји потреба за успостављањем, односно унапређењем процеса праћења (мониторинга) и вредновања (евалуације) услуга социјалне заштите која се аргументује обавезом јединице локалне самоуправе предвиђених чланом 40. Закона о планском систему Републике Србије који предвиђа обавезу праћења спровођења (ex-post анализа) и вредновање ефеката (евалуацију) како самог документа јавне политике, тако и учинака сваке од предвиђених мера, која се спроводи преко квантитативних и квалитативних показатеља за мерење учинака. За потребе спровођења ових различитих, али комплементарних процеса, град Краљево препознаје потребу за успостављањем и континуираним унапређењем предуслова за њихову институционалну одрживост, који ће поред унапређења нормативног оквира, успостављања организационих капацитета, подразумевати подршку јачању локалних капацитета свих релевантних актера у овом процесу, како у оквиру јавног, тако и цивилног сектора. Све наведене мере, уколико буду спровођене током 2024. године унеће новине у организационој култури вођења послова у области социјалне заштите, те ће се неминовно одразити и на ефикасност установе као пружаоца услуга социјалне заштите. С тим у вези, планирано је да се на основу мапираних потреба корисника/постојећих корисника права и услуга социјалне заштите и у складу са усвојеним Програмом унапређења социјалне заштите унапреде постојеће услуге социјалне заштите у успоставе/обезбеде нове услуге социјалне заштите за корисничке групе социјалне заштите предвиђене чланом 41. Закона о социјалној заштити. Услуге које ће се приоритетно успостављати су: услуга ургентног смештаја, услуга прихватилишта за децу и младе, услуга дневног боравка за децу и младе са сметњама у развоју/инвалидитетом и услуга дневног боравка за одрасле и старе са инвалидитетом. Услуге које ће се даље развијати су: услуга становање уз подршку за младе који се осамостаљују, програмска активност помоћ у кући за одрасле особе са инвалидитетом у оквиру постојеће, лиценциране услуге помоћ у кући за одрасла и стара лица, као и услуге интензивне подршке породици.

Сходно опредељеним средствима из наменског трансфера за 2024. годину, постоји потенцијал да се свака од постојећих и планираних услуга развија ван минималних стандарда тако да се обезбеди квалитет услуге и одрживост истих. Услуге ће се надаље

развијати и кроз пројектне активности, а током 2024. године очекује се активно укључивање у неколико пројеката иницираних кроз планирање са удружењима грађана током умрежавања 2023. године.

Такође, постоји потреба за преузимањем и регулисањем услуге *Саветовалиша за предбрачне, брачне и породичне односе* које се као услуга социјалне заштите пружа под патронатом Центра за социјални рад Краљево који је ову услугу и успоставио и развио на високом нивоу квалитета. Током 2024. неопходно је оперативно приступити реализацији ове услуге под патронатом пружаоца услуге уз тесну сарадњу са Центром за социјални рад, као упутним органом, али и као ресурсом за простор у коме би се ова услуга спроводила, као и ресурсом за кадрове који имају сертификат за саветника, односно психотерапијску подршку. Неопходно је иницирати израду и усвајање недостајућег правилника који регулише пружање ове услуге.

Иако постоји објективна потреба да установа социјалне заштите оформљена за преузимање услуга социјалне заштите из надлежности јединице локалне самоуправе преузме све услуге из те надлежности са опрезом ће се приступити овом питању, јер преузимање и развој нових услуга зависи од кадровског потенцијала установе и других објективних околности финансирања на које установа може само делимично утицати. Постоји потреба да се не доведе до нарушавања високог стандарда квалитета у раду на већ развијеним услугама и из тог разлога ће се услуге преузети и развијати у координацији са доносиоцима одлука у социјалној заштити, актерима од значаја за процену испуњености услова за преузимање и развој услуга и интензивне координације са Центром за социјални рад Краљево и формираним Саветом за социјалну заштиту града Краљева. Иницираће се да се у оквирима измене Одлуке о социјалној заштити, јасно назначе услуге које су поверење Центру локалних услуга. Вишеструка корист огледа се у томе да ће поверене услуге Центар као пружалац услуга развијати према ресурсима, док ће оснаживати друге пружаоце услуга да ојачају своје капацитете за пружањем недостајућих услуга. Неопходно је узети у обзир да се невладин сектор као пружалац услуга развија уз подршку донатора и неких других програма, те је потребно сагледати могућности за сарадњу како се не би дуплирали програми, а са друге стране како би установа као пружалац услуге кроз сараднички, консултативни однос подржала развој недостајућих сервиса подршке.

Закон о социјалној заштити чланом 7. предвиђа да установе социјалне заштите сарађују са установама предшколског, основног, средњег и високог образовања, здравственим установама, полицијом, правосудним и другим државним органима, органима територијалне аутономије, органима јединица локалне самоуправе, удружењима и другим правним и физичким лицима, првенствено у оквирима и на начин утврђеним споразумом о сарадњи. Чланом 58. Закона о социјалној заштити је предвиђено да се, зависно од потреба корисника, услуге социјалне заштите могу пружати истовремено и комбиновано с услугама које пружају образовне, здравствене и друге установе (међусекторске услуге), а у складу са закљученим протоколом о сарадњи. Град Краљево препознаје потребу да унапређењем нормативног оквира, јачањем компетенција

релевантних актера и обезбеђивањем других институционалних претпоставки за институционалну одрживост међусекторске сарадње (инфраструктурних, финансијских) у обезбеђивању и пружању услуга социјалне заштите.

Узимајући у обзир да је град Краљево центар Рашког округа, препознаје се потреба за успостављањем међуопштинске сарадње у обезбеђивању услуга социјалне заштите, посебно услуга које доприносе процесу деинституционализације, а у складу са Стратегијом деинституционализациј и развоја услуга у заједници коју је Влада Републике Србије усвојила за период 2022 -2026.године.

Очекује се доношење измењеног Закона о социјалној заштити који ће унети промене у систем пружања услуга, генерално, тако да ће установа у том смислу вршити прилагођавања, преузимање и развој нових услуга социјалне заштите. У локалном контексту, очекује се потенцијална измена одлуке о правима, интегрисање нових потреба у оквирима овог акта, али и подзаконских аката који уређују услуге социјалне заштите. Нарочито постоји потреба за надградњом Правилника о социјалниом становању у заштићеним условима, доношење правилника који уређују друге услуге које нису прописане правилником, а јесу уређене Одлуком о социјалној заштити града Краљева. Такође, очекује се и чини се преко потребним интензивнији рад Савета за социјалну заштиту града Краљева на програму унапређења социјалне заштите града Краљева, доношење нове Стратегије социјалне политике града Краљева и пратећег акционог плана који ће оперативно питања од значаја за рад наше установе поставити у форми приоритета, стратешких циљева и конкретних акција које је потребно предузети у 2024. године и надаље. Као један од приоритета сагледавамо и заговарање да се унапреде организационици, плански и нормативни капацитети градске управе за бављење пословима у области социјалне заштите што би у многоме допринелу унапређењу статуса и самог пружаоца услуге.

## **РАЗВОЈ ПРОСТОРНИХ, ИНФРАСТРУКТУРНИХ И КАДРОВСКИХ КАПАЦИТЕТА УСТАНОВЕ**

Актуелно, 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 у форми два стана одвојена за живљење степенишним простором, једним спољним улазом. Простор је делимично реновиран, опремљен свим неопходним основним средствима за рад у канцеларијском смислу, али са потребом да се простор усклади са наменом установе и услугама које пружа организацијски и просторно. Током 2023. године извршени су радови на унутрашњости објекта, тако да је објекат приведен намени. Највише пажње потребно је у 2024. години уложити у прилаз установи и спољашњи простор установе који је нерепрезентативан. Потребно је спровести молерско-фасадне и друге грађевинске радове као би се омогућило одржавање објекта датог на коришћење и како би се Центар локалних услуга и надаље развијао у репрезентативну, референтну установу која пружа многобројне и сложене услуге социјалне заштите за коју су прописани стандарди и у погледу просторних и инфраструктурних капацитета. Неопходно је окончати поступке техничке израде и одвајања водомера, јер је установа инфраструктурно повезана са стамбеном заједницом на коју се примењују другачији прописи у односу на саму установу.

У наредном периоду ће радити на изналажењу адекватнијег просторног и локацијског решења за установу која као таква мора одговарати и стандардима приступачности свих корисника. Задатак руководица установе биће проширење просторних капацитета сходно стандардима, сходно ширењу броја запослених, потребама неометаног спровођења процеса рада у општим, правним и економским пословима установе, потребама и обавезама безбедности и здравља на раду, као и сходно потребама и обавезама да свака од услуга задовољава засебне просторне услове декларисане у процедурама лиценцирања.

### **КАДРОВСКИ ПЛАН У 2024. ГОДИНИ**

У циљу реализације стратешких и оперативних циљева, као и за обављање свих послова у надлежности установе као индикректног буџетског корисника и као овлашћеног пружаоца услуге потребан је одговарајући број извршилаца, одговарајуће струке и квалификација за успешно и ефикасно обављање послова. Планирање кадрова је саставни део укупног процеса планирања сваке установе, а постојећи број није довољан да би се покриле све активности, односно спровело неометано функционисање, у складу са законским обавезама, потребама рада, тако да је за исти потребан већи број извршилаца. Унапређење кадровског потенцијала један је од приоритета у стратешком и оперативном смислу и појављује се као потреба с обзиром на то да установа највећи део својих активности обавља на тзв. теренским пословима, тј. ангажовањима извршилаца на активностима пружања услуга социјалне заштите у заједници. Број запослених индикован је бројем захтева корисника, осетљивим и одговорним пословима који се обављају у пружању услуга социјалне заштите, мапираним потребама корисничких група наших услуга, али и потребом развоја једне или више нових услуга, као партиципацијом установе у пројектима током актуелне календарске године.

Анализом структуре запослених констатује се да је у Установи актуелно ангажовано УКУПНО 5 радника са ВСС уговором о раду и то стручни радник на услугама у заједници/3/, правник-секретар /1/, дипл.економиста за финансијско-рачуноводствене послове /1/, као и в.д.директор као именовано лице. Такође, актуелно препознаје се да је у Установи закључно са 31.12.2023. године било ангажовано 80 радника уговорима ван радног односа и да постоји потреба за регулисањем статуса и профила запослених спрам потреба рада током 2024. године и чињенице да се број радника ангажованих уговором о раду практично није мењао од 2018. године – 4 радника, а од јула 2023. 5 радника, док се обим посла увећао за више од 5 пута према броју корисника и структурама активности. То намеће потребу за запошљавањем нових радника у административним, правним и економским пословима како би се стручни послови и послови непосредног пружања услуга неометано обављали. Запошљавањем 1 стручног радника на услугама у заједници у јулу месецу 2023. године стекли су се сви потребни услови за добијање лиценце за услугу персоналне асистенције, али се суштински нису решили проблеми у функционисању установе у административном смислу те ке запошљавање нових радника апсолутни приоритет установе у 2024. године што подразумева интензивну сарадњу са Градском управом града Краљева као представником оснивача на добијању сагласности за

запошљавање нових радника и обезбеђивању финансијских средстава за неометан рад установе током 2024. године и надаље.

## ПЛАН СТРУЧНОГ УСАВРШАВАЊА

Једну од приоритетних активности установе представља и едукација и континуирано усавршавање радника кроз акредитоване програме, стручне скупове Коморе социјалне заштите, Републичког завода за социјалну заштиту, Друштва дефектолога Србије и друге видове усавршавања у овој области. Посебан акценат ставиће се на усавршавање у погледу метода рада са категоријом корисника са којима радимо у оквиру активности реализације услуге. Законска обавеза Установе је обезбеђивање услова за унапређење стручних капацитета запослених, како би могли да и сами буду лиценцирани, тј. обнављају своје лиценце за рад у социјалној заштити у складу са одредбама подзаконског акта који то подробније дефинише. Сходно Правилнику о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, члан 20. пружалац услуге обезбеђује одговарајућу стручну подршку (нпр. консултације, менторство, супервизију по одговарајућем моделу и др.), свим лицима ангажованим на пружању услуге, у складу са својим планом стручног усавршавања донетим у складу са законом којим је уређена социјална заштита. Такође, пружалац услуге обезбеђује услове за обављање приправничког стажа, односно студентске праксе у складу са правилником којим је уређено лиценцирање стручних радника. С тим у вези, настојаће да се се у 2023. години настави стручно усавршавање и унапреди кадровски потенцијал као предуслов адекватног квалитета рада установе.

Установа социјалне заштите, односно пружалац услуга социјалне заштите дужан је да запосленом стручном раднику обезбеди услове за стицање и обнављање лиценце, у складу са законом (Законом о социјалној заштити РС, члан 144.). Стручни радници и стручни сарадници у социјалној заштити имају право и дужност да у току професионалног рада стално прате развој науке и струке и да се стручно усавршавају ради одржавања и унапређивања професионалних компетенција и квалитета стручног рада. План стручног усавршавања се доноси за текућу годину на основу потреба и увида у расположиве и очекиване ресурсе. У том смислу, у 2023. години планира се реализовање обуке по акредитованим програмима које предложи Републички завод за социјалну заштиту, Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, као и програма за које се обезбеде средства кроз пројекте и програме рада. За обуке запослених планирана су средства која су планирана Финансијским планом Установе, а такође ће се тражити могућности за обезбеђивање средстава кроз пројектне активности и из других расположивих извора. У складу са ситуационим могућностима, Установа планира узимање учешћа на стручним скуповима, округлим столовима у области социјалне заштите, набавку стручне литературе, као и остале пригодне начине усавршавања запослених.

**Стручни радници** ће похађати обуке сходно календару догађаја који су под покровитељством Коморе социјалне заштите и других релевантних актера у социјалној

заштити, а који су у вези са унапређењем пружања услуга социјалне заштите, вођења евиденције и докуметације, увођење нових услуга, модернизација постојећих и слично.

Стручни радници на услугама у заједници похађаће обуке према недостајућим вештинама и знањима, сходно финансијским могућностима и сходно плану извођења обука садржаних у Каталогу акредитованих програма обуке Републичког завода за социјалну заштиту:

1. Обука за пружање услуге помоћ у кући
2. На породицу усмерена подршка-сарадња са породицима деце са сметњама у развоју
3. Позитивно родитељство-алтернатива телесном кажњавању децу
4. Основни програм обуке за услугу јачања поодице
5. Преговарање са тешко сарадљивим корисницима у социјалној заштити
6. Стратегије суочавања са стресом
7. Становање уз подршку-теоријски и практични аспекти пружања услуге
8. Рана психосоцијална стимулација деце са сметњама у развоју
9. Основна обука за пружање услуге персоналног асистента
10. Становање уз подршку за младе у систему социјалне заштите
11. Примена скале процене

Радници запослени на општим, правним и финансијским пословима ће проћи обуке које се везују за познавање рада по услугама, обуке и семинаре везано са јавне набавке, набавке на које се не примењују прагови јавних набавки, ФУК, вођење документације и архивирање, пословну кореспонденцију, израда и вођење пројеката, дигиталне компетенције за унапређење пословања и друге тематске семинаре и обуке за пружаоце услуга.

В.д. директора ће похађати обуке који се тичу општих компетенција, успостављања и развоја нових услуга – медијације, психотерапије, примене интегралног приступа раду пружаоца, затим менаџмента, а нарочито пројектно, као и супервизијске подршке код пружаоца услуга. За потребе обављања послова менторства, в.д.директор ће похађати и обуке којима се унапређују стручне компетенције како би се испунили услови у погледу одрживости лиценце и обавезе прикупљања бодова за лиценцирање.

#### **1. План обуке запослених на услузи помоћ у кући**

План обуке ангажованих лица – сарадника на услузи помоћ у кући

1. Акредитована обука за помоћ у кући како би се повећао број лиценцираних , односно обучених неговатељица и створила листа потенцијалних пружалаца услуге.
2. Акредитован програм обуке при „Човекољубљу“ у Краљеву (акредитован програм обуке) прошли су и остали запослени пружаоца услуге, укључујући и возача који превози неговатељице.
3. Превенција насиља над старијим особама како би се унапредила стручна компетенција за препознавање чинилаца који доводе до насиља, симптома

различитих врста насиља ради благовременог откривања старих особа код којих постоји ризик од насиља и пружања адекватне услуге и помоћи

4. Присуство стручним скуповима, округлим столовима и конференцијама везаним за старе особе
5. Набављање стручне литературе

По ангажовању нове геронтодомаћице, стручни радник за праћење локалних услуга упознаје је са општим циљевима и начином организације рада службе. Новој геронтодомаћици одређује се ментор који је детаљније уводи у посао и непосредно прати њен рад. Након две недеље ментор извештава стручног радника за праћење локалних услуга о запажањима везаних за ново ангажовано лице. На основу овог извештаја нова геронтодомаћица се упућује на самосталан рад. Стручни радник за праћење локалних услуга још две недеље интензивније контролише самосталан рад нове геронтодомаћице и по потреби је усмерава у раду.

Одговорно лице: стручни радник/координатор услуге.

## **2. План обуке ангажованих лица – сарадника на услузи лични пратилац**

У циљу постизања већих ефеката у пружању услуге лични пратилац годишњим планом за 2024. годину планиране су следеће обуке:

1. Акредитована обука за личног пратиоца како би се повећао број лиценцираних односно обучених личних пратилаца и створила листа потенцијалних пружалаца услуге.
2. Присуство стручним скуповима, округлим столовима и конференцијама везаним за децу са сметњама у развоју/инвалидитетом
3. Сарадња са школама и предшколским установама у делу спровођења заједничких едукативних програма везаних за рад са децом са сметњама у развоју/инвалидитетом
4. Набављање стручне литературе
5. Умрежавање у заједници кроз пројекте, учешће на организованим стручним усавршавањима других пружалаца услуге и сарадника у локалној заједници.

Одговорно лице: стручни радник/координатор услуге.

## **3. План обуке ангажованих лица – сарадника на услузи персоналне асистенције**

У циљу постизања већих ефеката у пружању услуге персонална асистенција годишњим планом за 2024. годину планиране су следеће обуке:

1. Акредитована обука за персоналну асистенцију како би се повећао број лиценцираних односно обучених персоналних асистената и створила листа потенцијалних пружалаца услуге.

2. Присуство стручним скуповима, округлим столовима и конференцијама везаним за особе са инвалидитетом
3. Набављање стручне литературе везано за препоруке и примере добре праксе у услузи персоналне асистенције у земљи и иностранству
4. Умрежавање у заједници кроз пројекте, учешће на организованим стручним усавршавањима других пружалаца услуге и сарадника у локалној заједници.
5. Учесће у раду удружења особа са инвалидитетом и њиховим активностима

Одговорно лице: стручни радник/координатор услуге.

#### **4. План обуке ангажованих лица – сарадника на услузи Дневни центар за старе/Клуб за старе**

У циљу постизања већих ефеката у пружању услуге Клуба за старе годишњим планом за 2024. годину планиране су следеће обуке:

1. Превенција насиља над старијим особама како би се унапредила стручна компетенција за препознавање чинилаца који доводе до насиља, симптома различитих врста насиља ради благовременог откривања старих особа код којих постоји ризик од насиља и пружања адекватне услуге и помоћи
2. Обука за пружање социо-едукативне и психосоцијалне подршке старим особама
3. Обука за организовање различитих видова радно-окупационих активности од значаја за пружање услуге и умрежавање у заједници са лицима која могу бити ангажовани као организатори радионица
4. Набавка стручне литературе везано за препоруке и примере добре праксе у услузи отворених сервиса подршке за стара лица у земљи и иностранству
5. Умрежавање у заједници кроз пројекте, учешће на организованим стручним усавршавањима других пружалаца услуге и сарадника у локалној заједници као што су Културни центар Рибница, Коло српских сестара, фондација Човекољубље (дуборез, рад са везовима, декупаж техником и сл.).
6. Учесће у раду удружења грађана, Геротолошког центра за старе Матарушка Бања, Удружења пензионера Краљево и њиховим активностима
7. Унапређење дигиталних компетенција запослених и вештина пословне кореспонденције и информатичке писмености

Одговорно лице: стручни радник/координатор услуге.

#### **5. План обуке ангажованих лица – сарадника на услузи становање уз подршку за младе који се осамостаљују**

У циљу постизања већих ефеката у пружању услуге становање уз подршку за младе који се осамостаљују годишњим планом за 2024. годину планиране су следеће обуке:

1. Акредитована обука саветника за осамостаљивање за подршку младима који се осамостаљују
2. Акредитована обука: Становање уз подршку-теоријски и практични аспекти пружања услуге
3. Акредитована обука за организацију рада Клуба за социо-превентивне активности
4. Присуство стручним скуповима, округлим столовима и конференцијама везаним за младе у систему социјалне заштите
5. Набављање стручне литературе везано за препоруке и примере добре праксе у услузи у земљи и иностранству
6. Умрежавање у заједници кроз пројекте, учешће на организованим стручним усавршавањима других пружалаца услуге и сарадника у локалној заједници.
7. Учесће у раду удружења који окупљају младе и њиховим активностима

Одговорно лице: стручни радник/координатор услуге.

#### **6. План обуке ангажованих лица – сарадника на услузи социјално становање у заштићеним условима**

У циљу постизања већих ефеката у пружању услуге социјално становање у заштићеним условима годишњим планом за 2024. годину планиране су следеће обуке:

1. Акредитована обука: Становање уз подршку-теоријски и практични аспекти пружања услуге
2. Акредитована обука пружање подршке са тешко сарадљивим корисницима социјалне заштите за домаћине зграде, социјалног едукатора, координатора услуге, организатора активности
3. Обука домаћина зграде за руковање котловима, пп апаратима-стицање сертификата
4. Обука домаћина зграде за руковање котлом на гас, по потреби
5. Обука домаћина зграде за поступање у ванредним ситуацијама и елементарним непогодама
6. Обука домаћина зграде за пословну кореспонденцију, евиденцију и извештавање
7. Правно и социо-едукативно информисање домаћина зграде
8. Акредитована обука за организацију рада Клуба за социо-превентивне активности, социјалну едукацију, социјалну интеграцију и укључивање
9. Присуство стручним скуповима, округлим столовима и конференцијама везаним за кориснике свих структура у систему социјалне заштите
10. Набављање стручне литературе везано за препоруке и примере добре праксе у услузи у земљи и иностранству

11. Умрежавање у заједници кроз пројекте, учешће на организованим стручним усавршавањима других пружалаца услуге и сарадника у локалној заједници.

## ПРОМОЦИЈА УСТАНОВЕ

Информисање локалне заједнице реализоваће се кроз следеће активности:

- Континуирано информисање грађана/јавности о делатности установе за развој услуга социјалне заштите (медијско представљање, промотивни материјал, округли столови, веб презентације, презентације у локалним и другим институцијама);
- Циљ информисања је представљање установе као поуздане и компетентне установе пред грађанима, доносиоцима одлука, партнерима, донаторима, као и анимирање појединаца и организација за подршку активностима установе и прикупљање додатних средстава;
- Представљање делатности установе стручној јавности на регионалним и државним скуповима, намењених развоју услуга социјалне заштите;

Специфични циљеви информисања се односе на промовисање рада појединих организационих целина установе. Циљ информисања је упознавање корисника са постојећим услугама у заједници (активности, време, услови за коришћење), укључивање нових корисника услуге, активирање волонтера за проширивање делатности услуга и унапређење квалитета заштите осетљивих група корисника;

Информисање о услугама спроводи се ради обезбеђивања адекватних информација потенцијалним корисницима о садржају услуга и начинима за њихово коришћење на све непосредне и посредне комуникацијске начине.

Запослени у Центру ће пратити конкурсе у области социјалне заштите и настојати да пројектним активностима унапреди постојеће услуге социјалне заштите за осетљиве групе: остарела лица, особе са инвалидитетом и других група. Током године реализоваће се активности обележавања важних датума и привлачењу донаторских и других финансијских средстава за унапређење постојећих и развој нових услуга социјалне заштите у надлежности установе.

Установа ће нарочито бити оријентисана на протоколарно и суштинско обележавање важних датума од значаја за социјалну заштиту, а очекује се и укључење представника установе у свим важним локалним телима, а нарочито при Савету за социјалну заштиту.

## ЗАКЉУЧАК

Приказани Програм и план развоја установе за 2024. годину оперативни је документ који ће у референтној години служити као окосница рада на даљем пружању и унапређењу развијених услуга социјалне заштите са циљем да се установа својим квалитетом рада наметне на тржишту социјалних услуга, а да се потребе грађана задовољавају у континуитету уз поштовање начела ефикасности, ефективности и максималне рационализације средстава са нагласком на приоритете.

Приоритени циљ којим ћемо мерити планиране активности у 2024. години јесте повећан обухват корисника социјалне заштите и побољшан квалитет успостављених услуга социјалне заштите којима се унапређеним капацитетима и компетенцијама Града

Краљева, ресорних институција и организација одговара на препознате потребе грађана/ки за остваривањем права и услуга социјалне заштите у складу са релевантним националним и локалним планским и законодавним оквиром.



**в.д. Директора**

Милица Јелић, МА политиколог социјалне политике