**AНАЛИЗА РАДA УСТАНОВА ЗА СМЕШТАЈ ДЕЦЕ И МЛАДИХ У АП ВОЈВОДИНИ**

**ЗА 2016. ГОДИНУ**

**УВОД**

Покрајински завод за социјалну заштиту је припремио анализу услуга установа за 1) децу и младе без родитељског старања и, 2) децу и младе са сметњама у развоју, са територије АП Војводине, за 2016. годину. Узевши у обзир специфичности установа и корисника којима се услуге смештаја у овим установама пружају, анализа је конципирана на начин да постоје два одвојена, у оквиру једног интегралног извештаја. Анализа је урађена на основу података из годишњих извештаја о раду за 2016. годину које установе достављају Покрајинском заводу за социјалну заштиту и базе података којом располаже Републички завод за социјалну заштиту.

У извештају анализирани су подаци из следеће 4 установе за смештај деце и младих без родитељског старања:

* Дом за децу и омладину „Вера Радивојевић“ у Белој Цркви,
* Дом за децу и омладину „Споменак“ у Панчеву,
* Дом за децу и омладину „Мирослав Мика Антић“ у Сомбору и
* Установа за децу и младе „Дечије село др Милорад Павловић“ у Сремској Каменици

На територији АП Војводине услуге домског смештаја деци и младима са сметњама у развоју пружају две установе социјалне заштите:

* Дом за децу ометену у развоју „Колевка“ у Суботици и
* Дом „Ветерник“ у Новом Саду

Закон о социјалној заштити предвиђа да се услуге домског смештаја пружају деци и младима чије се потребе не могу задовољити у оквиру биолошке, сродничке или хранитељске породице или кроз услуге у заједници, на основу одлуке органа старатељства или судa, до повратка детета или младе особе у биолошку породицу, односно до смештаја у сродничку или хранитељску породицу, усвојења или осамостаљивања. Домским смештајем детету и младој особи се обезбеђује становање и задовољење основних животних потреба, здравствена заштита као и приступ образовању. Домски смештај се обезбеђује као: стандардни смештај, смештај уз интензивну или додатну подршку, ургентни смештај, повремени смештај и друге врсте домског смештаја. Услуге домског смештаја пружају се детету и младој особи тако да обезбеђују припрему за његов повратак у биолошку породицу, одлазак у другу породицу, односно његову припрему за самосталан живот, у складу с породичним ресурсима, његовим потребама и најбољим интересом.

Закон предвиђа да дом за смештај деце и младих не може имати капацитет већи од 50 корисника. За установе које су у процесу трансформације, на основу плана трансформације установа, Закон предвиђа право на ограничену лиценцу која се издаје уколико установа не испуњава стандарде услуге у погледу простора, опреме, организације и броја ангажованог особља. На тај начин се обезбеђује да установе у наредном периоду ускладе своје капацитете и стандарде са важећим нормативима.

**1.**

**АНАЛИЗА ДОМОВА ЗА ДЕЦУ И МЛАДЕ БЕЗ РОДИТЕЉСКОГ СТАРАЊА**

Укупни **капацитет домског смештаја** за децу и младе без родитељског старања износи **252 места**, а преостали капацитети утврђени **износе 198 места**. С обзиром на актуелан процес трансформације установа за смештај деце, домови пружају и одређене услуге за децу у локалној заједници. Капацитет установа за додатне услуге у 2016. години је био **198 корисника.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Назив установе** | **Капацитет домског смештаја** | **Капацитет за додатне услуге** | **Укупно** |
| Дом за децу и омладину „Вера Радивојевић“ | 48 | 72 | 120 |
| Дом за децу и омладину „Споменак“ | 48 | 48 | 96 |
| Дом за децу и омладину „Мирослав Мика Антић“ | 36 | 44 | 80 |
| Дом за децу и омладину „Дечије село др Милорад Павловић“ | 120 | 34 | 154 |
| **Укупно** | **252** | **198** | **450** |

Укупан број **корисника домског смештаја** **у 2016. години је** **износио 214 корисника** (250 корисника током 2015.године). **На дан 31.12.2016.** **на смештају у домовима** је било 174 корисника (184 корисника на крају 2015.године), што је мање од укупног капацитета домског смештаја ових установа. На смештај у установе у току 2016. године је примљено укупно **35 нових корисника**.

У табели која следи приказан је капацитет и број корисника домског смештаја по појединим установама, у 2016. години.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ред. бр.** | Установа | Капацитет | Укупан број корисника (1.1.2016. - 31.12.2016.) | Нови корисници у 2016. години | Број корисника на дан 31.12.2016. |
| **1** | Дом за децу и омладину „Вера Радивојевић“ у Белој Цркви | 48 | 37 | 3 | 32 |
| **2** | Дом за децу и омладину „Споменак“ у Панчеву | 48 | 30 | 10 | 24 |
| **3** | Дом за децу и омладину „Мирослав Мика Антић“ у Сомбору и | 36 | 42 | 11 | 33 |
| **4** | Установа за децу и младе „Дечије село др Милорад Павловић“ у Сремској Каменици | 120 | 105 | 11 | 85 |
| **Укупно** | **252** | **250** | **35** | **184** |

**На евиденцији поднетих захтева за домски смештај број корисника на листи чекања** у току 2016. године био је 92 особе. Од укупног број деце према полу и узрасту доминантно на листи чекања за смештај у установу су били 61 корисник мушког пола и 29 корисника женског пола.

Установе поред смештаја деце пружају и друге услуге у заједници. У прилогу је приказ **других услуга** и **броја корисника** које се пружају за децу и младе из локалне заједнице или младе особе са домског смештаја које су у процесу осамостаљивања.

**Остале услуге које подлежу лиценцирању које су у 2016. години (поред услуга домског смештаја) пружале установе су:** Прихватилиште (сигурна кућа, прихватна станица) у 2 установе - Дом за децу и омладину "Вера Радивојевић" и Дом за децу и омладину без родитељског старања "Споменак", Дневни боравак је пружала установа Дом за децу и омладину "Вера Радивојевић", и услугу Становање уз подршку пружале су установе „Дечије село др Милорад Павловић“ у Сремској Каменици и Дом за децу и омладину без родитељског старања "Споменак".

**Услуге и програми које је у 2016. години установа пружала, а које нису лиценциране је** Установа за децу и младе „Дечије село др Милорад Павловић“ у Сремској Каменици. Установа „Дечије село др Милорад Павловић“**је пружала услугу Породични сарадник.** Услугу је користило 159 корисника дечијег узраста, и 14 корисника категорије млади. Услугу јачање породице користило је 153 деце, и услугу Јединице за подршку децу жртвама и сведоцима у кривичном поступку користило је 20 деце.

**Структура смештајних капацитета домског смештаја у 2016. години**

**Услови становања корисника**, уређени су заједничким минималним стандардима које морају да испуне сви пружаоци услуга, а који се односе на локацију објекта пружаоца услуге и опрему као и посебним стандардима који се односе на приступачност објеката. Анализом категорије смештаја утврђено је да је највећи број смештајних јединица у категорији двокреветних и трокреветних соба, што је карактеристика свих установа и у складу је са прописаним стандардима.

|  |
| --- |
| **Структура смештајних капацитета домског смештаја** |
| **Категорија смештаја**  | Број установа који располаже наведеном категоријом смештаја | Број смештајних јединица | Број места у тој категорији |
| Једнокреветна соба | 2 | 15 | 15 |
| Двокреветна соба | 4 | 16 | 58 |
| Трокреветна соба | 4 | 46 | 138 |
| Четворокреветна соба | 4 | 17 | 56 |
| 5-9 кревета у соби | 1 | 1 | 5 |
| 10+ кревета у соби | 0 | 0 | 0 |
| **У к у п н о** | **15** | **95** | **272** |

У **евидентирању физички издвојених објеката** утврђено је да установе поседују укупно 9 објеката са смештајним капацитетом од 174 корисника. Највише је установа које имају по један објекат за смештај - 3 установе са укупно 128 места за кориснике. Две установе имају по два објекта за смештај са укупно 16 места за кориснике.

Структурални стандардиу смислу **приступачности објеката** особама са инвалидитетом нису испуњени. У том смислу опремљеност установа ће морати значајно да се унапреди, посебно имајући у виду да је према Уредби о мрежи установа делатност ових установа и смештај деце са сметњама у развоју као и значајан проценат деце и младих са сметњама у развоју који је на смештају у овим установама (приближно 50%). У досадашњем периоду до 2016. године ниједна установа није направила напор да унапреди стандарде у приступачности објекту.

|  |
| --- |
| **Приступачност објекта установе особама са инвалидитетом**  |
|  | „Вера Радивојевић“ | „Споменак“ | „Мика Антић“ | „Дечије село“ |
| Постојање рампи (фиксна или покретна) | НЕ | НЕ | НЕ | ДА |
| Рукохвати | НЕ | НЕ | НЕ | НЕ |
| Приступачно приземље | НЕ | НЕ | НЕ | НЕ |
| Лифт | НЕ | НЕ | НЕ | НЕ |
| Приступачни тоалети | НЕ | НЕ | НЕ | НЕ |

**Кадровски капацитети**

У 2016. години укупан број у установама је био 152 запослена. Од укупног броја **запослених 137 радника је било ангажовано у пружању услуге домског смештаја, а 15 радника на осталим услугама.** Поред 119 запослених радника на неодређено време, током године ангажовано је још **12 радника на одређено по другим основама**. Према подацима из годишњих извештаја у 2016. години било је ангажован 21 волонтер, приправник итд.

У **структури запослених** највише запослених је стручних радника, 39 укупно, значајно мањи у односу на нормативе. и то је случај у свим домовима изузимајући „Дечије село“. Поред тога, највећи број запослених је техничких радника и пружаоца неге. У структури финансирања запослених у установама, евидентно је да се **финансирају** 100% запослених из буџета РС.

|  |
| --- |
| **Број и структура запослених радника на неодређено** *време на дан 31.12.2016.*  |
| **Назив радног места**  | **Укупан број извршилаца** | **Извор финансирања** | **Пол** |
| **По правилнику/нормативу** | **Стварно запосл.** | **Буџет РС** | **Буџет ЛС** | **Установа** | **РЗЗО** | **Мушки** | **Женски** |
| **Руководећи радници**  |
| Директор | 4 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Заменик директора | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Помоћник директора | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Руководилац одељења засебног објекта | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Секретар | 4 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| Остало | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| **Руководиоци - укупно** | 12 | 11 | 11 | 0 | 0 | 0 | 3 | 8 |
| **Руководиоци - укупно, финансирање и пол** |  | 11 | **11** | 11 |
| **Стручни радници, стручни сарадници, сарадници** |
| Социјални радник  | 4 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Психолог | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Педагог / специјални педагог | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Дефектолог | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Социолог | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Правник / дипломирани правник | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Логопед | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Радни терапеут (6. и 7. степен) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Нутрициониста | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Радни инструктор (3. и 4. степен) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Васпитач | 40 | 34 | 34 | 0 | 0 | 0 | 12 | 22 |
| Остало | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Стручни радници, стр. сарадници и сарадници - укупно** | 49 | 39 | 39 | 0 | 0 | 0 | 13 | 26 |
|  **Стручни радници, стр. сарадници и сарадници - укупно, финансирање и пол** |  | 39 | **39** | 39 |
| **Пружаоци неге** |
| Неговатељица | 21 | 17 | 17 | 0 | 0 | 0 | 2 | 15 |
| Геронтодомаћица | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Домаћица клуба | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Остало | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Пружаоци неге – Ук.**  | 21 | 17 | 17 | 0 | 0 | 0 | 2 | 15 |
| **Пруж. Неге - укупно, финансирање и пол** |  | 17 | **17** | 17 |
| **Здравствени радници** |
| Лекар | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Физиотерапеут | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Стоматолог | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Виша медицинска сестра | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Медицинска сестра | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Медицински техничар | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Лаборант | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Зубни техничар | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Остало | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Здравствени радници - укупно** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Здр. Рад. - укупно, финансирање и пол** |  | 0 | **0** | 0 |
| **Финансијско-рачуноводствени и административни радници** |
| Финан.-рачуноводствени радник | 7 | 7 | 7 | 0 | 0 | 0 | 2 | 4 |
| Административни радник | 3 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Планер / аналитичар | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Технички секретар | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Дактилограф | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Економ | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Остало | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| **Фин.рач. и адм радници - укупно** | 12 | 12 | 12 | 0 | 0 | 0 | 4 | 8 |
| **Фин - админ. - укупно, финансирање и пол** |  | 12 | **12** | 12 |
| **Технички радници** |
| Кувар | 11 | 10 | 10 | 0 | 0 | 0 | 1 | 9 |
| Сервирка | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Помоћни радник | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Пегларка / праља / вешерка | 4 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| Фризер | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Спремачица | 10 | 8 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| Шивач постељине | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Послови одржавања објекта | 4 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| Возач | 3 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| Ложач | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Портир / телефониста / чувар | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Пољопривредни радник | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Домар | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Магационер | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Физички радник | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Остало | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Технички радници - укупно** | 43 | 37 | 37 | 0 | 0 | 0 | 14 | 23 |
| **Тех. Радн. - укупно, финансирање и пол** |  | 37 | **37** | 37 |
| **Укупно запослених** | 137 | 116 | 116 | 0 | 0 | 0 | 36 | 80 |
| **Укупно зап. - укупно, финансирање и пол** |  |  | **116** | 116 |

**Стручно усавршавање запослених**

У складу са одлуком установа **о плану стручног усавршавања** део запослених радника похађао је програме који имају за циљ даље оснаживање и развој кадрова. Ова обавеза је прописана заједничким структуралним стандардима који се односе на јавност рада пружаоца услуге.[[1]](#footnote-1) 12 радника је прошло програме обуке који су акредитовани у систему социјалне заштите, 16 радника програме обуке који нису акредитовани у систему социјалне заштите, поред тога, 22 радника је учествовало на семинарима, саветовањима, конференцијама. Нико од радника није учествовао у н неким другим програмима усавршавања, било у склопу академског усавршавања или специјализације.

**Процедуре у установи**

У годишњим извештајима о раду, установе достављају податке који се односе на формализованост процедура у вези са притужбама корисника, примену рестриктивних поступака и мера и процедура реаговања у случају насиља над корисницима у установи.

Установе имају писану процедуру за разматрање притужби корисника, и писане процедуре које се односе на примену рестриктивних поступака и мера према корисницима. У *2016. години није било евидентираних примедби, притужби или жалби од стране корисника.* **У 2016. години није било примењених рестриктивних мера над корисницима.**

**Корисници домског смештаја**

**На дан 31.12.2016. године било је укупно 174 корисника.** У току 2016. године од укупно 214 корисника који су били на смештају био је 1 корисник узраста од 3 до 5 година, 64 корисника узраста од 6 до 14 година, 69 корисника од 15 до 17 година и 80 корисника од 18 до 25 старосне категорије. **Према полној структури** деце у установама већи је за 41 % дечака (135) у односу на проценат девојчица (79).

У току 2016. године п**римљено је 35 нових корисника**, од чега 23 дечака и 12 девојчица. Примљено је 1 дете узраста од 3 до 5 година, 14 деце узраста од 6 до 14 година, 17 деце узраста 15 – 17 година и 3 одрасле особе.

Ако се посматра **структура деце и младих према разлогу смештаја** највећи број деце и младих који су на смештају је због неадекватног родитељског старања (занемаривања, злостављања, злоупотребе), затим деца родитеља спречених да врше родитељско право (одслужење затворске казне, болничко лечење, тешке болести, душевна обољења ...) и деца родитеља који су потпуно лишени родитељског старања.

|  |
| --- |
| **Деца и млади који су користили домски смештај у 2016. години према разлогу смештаја**  |
| **Разлог смештаја** | **М** | **Ж** | **УКУПНО** |
| Родитељи умрли | 6 | 3 | 9 |
| Родитељи непознати | 3 | 0 | 3 |
| Родитељи делимично лишени родитељског права | 9 | 8 | 17 |
| Родитељи потпуно лишени родитељског права | 20 | 10 | 30 |
| Родитељи лишени пословне способности/нису стекли пословну способност | 9 | 1 | 10 |
| Родитељи спречени да врше родитељско право (одлужење затворске казне, болничко лечење, тешке болести, душевна обољења ...) | 14 | 12 | 26 |
| Неадекватно родитељско старање  | 66 | 38 | 104 |
| Насиље над дететом | 2 | 2 | 4 |
| Родитељи нису у могућности да одговоре на здравствене потребе детета | 3 | 3 | 6 |
| Остали разлози | 3 | 2 | 5 |
| **УКУПНО** | 135 | 79 | 214 |

Анализа структуре деце и младих према **дужини боравка у дому** показује да за велики број деце борави у установи дуже од 6 година. Једно од рационалних аргумената је последица недовољно развијених услуга у заједници због чега велики број деце проводи дуги низ година у овим установама.

У **структури деце и младих на смештају према месту пребивалишта пре смештаја** може се уочити благо повећање у односу на претходну годину, и у 2016. години највећи број или скоро 80% коисника је са територије ван округа у којој је установа. Од укупно 174 корисника, 136 корисника је са пребивалиштем ван округа у којем се налази установа, док 38 корисника је из округа у којем се налази и установа.

Ако се анализира **структура деце и младих према средини из које су дошла** на смештај у установу, може се закључити да је у свим узрасним групацијама највећи број корисника на смештај дошао из биолошке породице, затим са породичног смештаја и из других установа, као и из прихватилишта.

Међу децом и младима која су на смештају у овим установама око **30%** чине деца и млади који имају **интелектуалне тешкоће**. Поред тога, велик број корисника, са скоро 30 % су деца и млади са вишеструким сметњама у развоју.

|  |
| --- |
| **Корисници према врстама сметњи у развоју/инвалидитета, душевним болестима и старости на дан 31.12.2016.** |
| **Врста сметњи у развоју, инвалидитета и душевне болести** | **Узраст на дан 31.12.2016.** | **УКУПНО** |
| **0 – 2** | **3-5** | **6 – 14**  | **15 – 17**  | **18 – 25** | **26 и више** |
| Телесни  | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Сензорни | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| Интелектуалне тешкоће | 0 | 0 | 14 | 12 | 8 | 0 | 34 |
| Менталне тешкоће | 0 | 0 | 8 | 2 | 3 | 0 | 13 |
| Вишеструки (истовремено присуство 2 или више сметњи, тешкоћа, инвалидитета код једне особе) | 0 | 0 | 12 | 8 | 10 | 0 | 30 |
| Первазивни развојни поремећаји (аутизам, Ретов синдром, Аспергеров синдром и други развојни поремећаји) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Друго | 0 | 0 | 3 | 11 | 0 | 0 | 14 |
| **УКУПНО** | 0 | 0 | 38 | 34 | 22 | 0 | 94 |

Ако се анализира учесталост **одржавања контаката са сродницима** може се видети да највећи број деце и младих на смештају ретко виђају своје сроднике, без предвидљиве динамике (27%), затим следи удео од 22% оних који се повремено виђају са сродницима у дому и 12% деце која редовно контактирају и проводе викенде и празнике у породици. Свакако није занемарљив удео деце који се не виђају са сродницима већ само контактирају путем телефона, или који уопште немају контакте.

Ако се анализира структура **разлога за престанак смештаја** може се видети да је најчешћи разлог за престанак смештаја деце повратак у другу установу за смештај. Доминантан разлог за престанак смештаја пунолетних корисника је осамостаљивање**.**

|  |
| --- |
| **Број деце/ малолетника којима је у 2016. години престао смештај у установи према разлозима престанка смештаја** |
| **Разлог престанка смештаја** |  | **0 - 2** | **3 - 5** | **6 - 14** | **15 - 17** | **Укупно** |
| Створени услови за повратак у биолошку/сродничку породицу |  | 0 | 0 | 3 | 2 | **5** |
| Створени услови за усвојење |  | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| Премештени у хранитељску породицу |  | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| Престанак потребе за смештајем услед осамостаљивања |  | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| Премештени у другу установу за смештај |  | 0 | 0 | 2 | 7 | **9** |
| Премештени у малу домску заједницу |  | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| Самовољно напустили установу |  | 0 | 0 | 0 | 2 | **2** |
| Умрли |  | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| Напустили установу из неког другог разлога |  | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| УКУПНО |  | **0** | **0** | **5** | **11** | **16** |

|  |
| --- |
| **Број пунолетних корисника којима је у 2016. години престао смештај у установи према разлозима престанка смештаја** |
| **Разлог престанка смештаја**  | **Млади** | **Одрасли** | **Старији** | **Укупно** |
| Створени услови за повратак у биолошку/сродничку породицу | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Премештени у другу установу  | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Премештени у другу породицу/породични смештај | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Престанак потребе за смештајем услед осамостаљивања | 16 | 0 | 0 | 16 |
| Самовољно напустили установу | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Умрли  | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Напустили установу из неког другог разлога  | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **УКУПНО** | 21 | 0 | 0 | 21 |

**У 2016. години у установама урађена је процена** за 48 корисника из категорије деце и за 9 корисника из категорије младих. Укупно, то је нешто мање од 50 % свих корисника. Истовремено, за 135 корисника укупно (95 деце и 40 младих) је утврђен потребан степен подршке. **Према процењеним степенима подршке за** 2. степен подршке утврђено је за 7 корисника, 3. степен подршке за 66 корисника, и 4. степен подршке за 62 корисника.

Такође за 133 корисника је утврђен **план услуга** у 2016. години.

|  |
| --- |
| **Број корисника за које је у 2016. години урађен план услуга** |
| Узраст | Број корисника |
| Деца | 38 |
| Млади | 66 |
| Одрасли | 29 |
| **УКУПНО** | 133 |

Извештаји о раду установа садрже и податке о **случајевима насиља** у установи. У току 2016. године установе су евидентирале укупно 8 случајева насиља над корисницима установа (у питању су корисници из узрасне групације „деца и млади“), од чега 6 пријава је упућено органу старатељства. У само 1 случају је евидентирано физичко злостављање. Међу означеним починиоцима насиља су други корисници и у 2 случаја особа ван установе.

**2.**

**АНАЛИЗА ДОМОВА ЗА СМЕШТАЈ ДЕЦЕ И МЛАДИХ СА СМЕТЊАМА У РАЗВОЈУ**

Дом “Колевка” и Дом “Ветерник” као установе за смештај корисника још увек нису добиле лиценцу, али су у току 2016 године обе установе и поднеле захтев за издавање лиценце.

**Остале услуге које установе пружају поред услуге смештаја**

Према Уредби о мрежи установа социјалне заштите за смештај корисника, установе социјалне заштите поред услуга смештаја, уз сагласност оснивача, могу обављати и другу врсту делатности из области социјалне заштите која мора бити сагласна основној делатности.

Дом ”Ветерник” поред услуге смештаја у оквиру дневних услуга у заједници које **подлежу** лиценцирању, пружа услугу Дневни боравак за децу и младе. Услуга Дневног боравка није лиценцирана. Поред тога, Дом “Ветерник” у оквиру услуга за подршку самосталном животу, пружа услугу Становања уз подршку за децу и младе која такође није лиценцирана.

Дом “Колевка” поред услуге смештаја пружа услугу Прихватилиште за децу и младе, а која **подлеже** лиценцирању. Услуга Прихватилишта није лиценцирана. Поред тога, Дом “Колевка” у оквиру дневних услуга у заједници које подлежу лиценцирању, пружа услугу Дневни боравак за више корисничких/старосних група. Услуга дневни боравак такође није лиценцирана.

Дом “Колевка” је у 2016 години од осталих услуга и програма које **не подлежу** лиценцирању пружала услугу Матерински дом, и дневни центар за децу и младе.

**Капацитети установа за пружање услуге**

**Капацитет домског смештаја** ових установа утврђен Уредбом о мрежи установа износи укупно 680 места. Укупни **капацитет домова за смештаја** деце и младих са сметњама у развоју у 2016. години износи 707 места**. Укупан број** корисника у 2016. години који су били смештени у установе био је **709.** На смештај у установе укупан број **нових корисника у** току 2016. године био је 9.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Назив установе** | **Капацитет домског смештаја** | **Укупно бр корисника**  |
| Дом “Колевка”, Суботица | 166 | 170 |
| Дом “Ветерник” | 541 | 539 |
| **Укупно** | **707** | **709** |

Попуњеност смештајних капацитета у Ветернику и Колевци била је 100%, на крају године На смештају у Колевци на крају године је било 170 корисника у укупном капацитету од 166 места.

У табели која следи приказан је капацитет и број корисника домског смештаја по установама, у 2016. години.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ред. бр.** | Установа | Капацитет | Укупан број корисника (1.1.2016. - 31.12.2016.) | Нови корисници у 2016. години | Број корисника на дан 31.12.2016. |
| **1** | Дом “Колевка”, Суботица  | 166 | 170 | 8 | 167 |
| **2** | Дом “Ветерник” | 541 | 539 | 1 | 534 |
| **Укупно** | **707** | **709** | **9** | **701** |

**На евиденцији поднетих захтева за домски смештај број корисника на листи чекања** у току 2016. године био је 83 особе. Од укупног број деце према полу и узрасту доминантно на листи чекања за смештај у установу су били 39 корисника мушког пола и 21 корисник женског пола. У структури корисника на чекању који припадају категорији млади, у 2016. години било је 19 корисника мушког пола и 2 кориснице женског пола.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Број корисника** | **Деца** | **Млади** | **Укупно** | **УКУПНО** |
| **Мушко** | **Женско** | **Мушко** | **Женско** | **Мушко** | **Женско** |
| Укупан број поднетих захтева за домски смештај у 2016. години  | 39 | 21 | 19 | 2 | 58 | 23 | **81** |
| Број корисника на листи чекања за услугу смештаја на дан 31.12.2016. године | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | **2** |

**Структура смештајних капацитета домског смештаја у 2016. години**

**Услови становања корисника**, уређени су заједничким минималним стандардима које морају да испуне сви пружаоци услуга, а који се односе на локацију објекта пружаоца услуге и опрему као и посебним стандардима који се односе на приступачност објеката. Анализом категорије смештаја утврђено је да је највећи број смештајних јединица у категорији соба са пет до девет кревета.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Категорија смештаја**  | **Број смештајних јединица** | **Број места у категорији** |
| Једнокреветни апартман/гарсоњера | 0 | 0 |
| Двокреветни апартман/гарсоњера | 0 | 0 |
| Вишекреветни апартман/гарсоњера | 0 | 0 |
| Једнокреветна соба | 10 | 10 |
| Двокреветна соба | 20 | 40 |
| Трокреветна соба | 27 | 81 |
| Четворокреветна соба | 23 | 92 |
| 5 - 9 кревета у соби | 49 | 318 |
| Више од 10 кревета у соби | 16 | 160 |
| **УКУПНО** | **145** | **701** |

У **евидентирању физички издвојених објеката** утврђено је да у установама постоји укупно 2 објекта са смештајним капацитетом од 230 корисника. Поред тога дом Ветерник поседује и по један објекат са смештајним капацитетима за 70, 68, 100, 132 и 101 корисника.

Структурални стандардиу смислу **приступачности објеката** особама са инвалидитетом су скоро у потпуности испуњени. У дому Ветерник једини критеријум који није испуњен је непостојање лифта/покретне столице.

**Кадровски капацитети**

У 2016. години укупан број запослених у установама је био 448 запослена.Поред 422 запослених радника на неодређено време, током године ангажовано је још **26 радника на одређено по другим основама**. Према подацима из годишњих извештаја у 2016. години није било ангажованих волонтера, приправника, привременим и повременим пословима итд.

У **структури запослених** стручни радници највише запослених је здравствених радника 159, затим пружаоца неге у броју од 87, стручних радника 65 укупно. Поред тога, 109 је техничких радника, 11 руководиоца и 17 финансијско административних радника. У структури буџета из ког се финансирају запослени у установама, евидентно је да се **финансира** 310 радника финансира из буџета РС, 27 радника из буџета ЛС и 85 од стране РЗЗО.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Назив радног места**  | **Укупан број извршилаца** | **Извор финансирања** | **Пол** |
| **По правилнику/нормативу** | **Стварно запосл.** | **Буџет РС** | **Буџет ЛС** | **Установа** | **РЗЗО** | **Мушки** | **Женски** |
| **Руководећи радници** |
| Директор | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Заменик директора | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Помоћник директора | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Руководилац одељења засебног објекта | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Секретар | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Остало | 6 | 6 | 4 | 1 | 0 | 1 | 0 | 6 |
| **Руководиоци - укупно** | 9 | 9 | 7 | 1 | 0 | 1 | 3 | 6 |
| **Руководиоци**  |  | 9 | **9** | **9** |
| **Стручни радници, стручни сарадници, сарадници** |
| Социјални радник  | 4 | 4 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| Психолог | 3 | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| Педагог / специјални педагог | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Дефектолог | 30 | 25 | 22 | 3 | 0 | 0 | 3 | 22 |
| Социолог | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Правник / дипломирани правник | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Логопед | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Радни терапеут (6. и 7. степен) | 13 | 12 | 6 | 6 | 0 | 0 | 2 | 10 |
| Нутрициониста | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Радни инструктор (3. и 4. степен) | 7 | 7 | 7 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6 |
| Васпитач | 5 | 5 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| Остало | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Стручни радници, стр. сарадници и сарадници - укупно** | 64 | 58 | 44 | 14 | 0 | 0 | 7 | 51 |
|  **Стручни радници, стр. сарадници и сарадници** |  | 58 | **58** | **58** |
| **Пружаоци неге** |
| Неговатељица | 89 | 87 | 87 | 0 | 0 | 0 | 5 | 82 |
| Геронтодомаћица | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Домаћица клуба | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Остало | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Пружаоци неге – Ук.**  | 89 | 87 | 87 | 0 | 0 | 0 | 5 | 82 |
| **Пруж. Неге**  |  | 87 | **87** | **87** |
| **Здравствени радници** |
| Лекар | 6 | 6 | 0 | 0 | 0 | 6 | 2 | 4 |
| Физиотерапеут | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 |
| Стоматолог | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Виша медицинска сестра | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Медицинска сестра | 129 | 130 | 57 | 5 | 0 | 68 | 6 | 124 |
| Медицински техничар | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 0 |
| Лаборант | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Зубни техничар | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Остало | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Здравствени радници - укупно** | 145 | 146 | 57 | 5 | 0 | 84 | 13 | 133 |
| **Здр. Рад** |  | 146 | **146** | **146** |
| **Финансијско-рачуноводствени и административни радници** |
| Финан.-рачуноводствени радник | 11 | 11 | 11 | 0 | 0 | 0 | 1 | 10 |
| Административни радник | 3 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Планер / аналитичар | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Технички секретар | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Дактилограф | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Економ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Остало | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Фин.рач. и адм радници - укупно** | 15 | 15 | 15 | 0 | 0 | 0 | 2 | 13 |
| **Фин- админ.**  |  | 15 | **15** | **15** |
| **Технички радници** |
| Кувар | 17 | 15 | 15 | 0 | 0 | 0 | 3 | 12 |
| Сервирка | 13 | 13 | 11 | 2 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| Помоћни радник | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Пегларка / праља / вешерка | 24 | 22 | 22 | 0 | 0 | 0 | 2 | 20 |
| Фризер | 3 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Спремачица | 29 | 28 | 27 | 1 | 0 | 0 | 0 | 28 |
| Шивач постељине | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Послови одржавања објекта | 6 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 |
| Возач | 4 | 4 | 3 | 1 | 0 | 0 | 4 | 0 |
| Ложач | 4 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 |
| Портир / телефониста / чувар | 6 | 6 | 4 | 2 | 0 | 0 | 4 | 2 |
| Пољопривредни радник | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Домар | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Магационер | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Физички радник | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Остало | 3 | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| **Технички радници - укупно** | 115 | 107 | 100 | 7 | 0 | 0 | 26 | 81 |
| **Тех. Радн.**  |  | 107 | **107** | **107** |
| **Укупно запослених** | **437** | **422** | **310** | **27** | **0** | **85** | **56** | **366** |
| **Укупно зап** |  |  | **422** | **422** |

Према подацима из годишњих извештаја које су установе доставиле о обукама, **усавршавању и планирању стручног усавршавања**, обе установеимају годишњи план стручне обуке/усавршавања запослених радника. Овде указујемо на обавезу сваког пружаоца услуге да има дефинисан годишњи план рада који садржи циљеве и активности који се између осталог односе и на развој кадрова. Ова обавеза је прописана заједничким структуралним стандардима који се односе на јавност рада пружаоца услуге, као и функционалним стандардима који се односе на развој особља.

24 радника је прошло програме обуке који су акредитовани у систему социјалне заштите, 76 радника програме обуке који нису акредитовани у систему социјалне заштите, поред тога, 43 радника је учествовало на семинарима, саветовањима, конференцијама. Нико од радника није учествовао у н неким другим програмима усавршавања, било у склопу академског усавршавања или специјализације.

У табели која следи приказујемо наведене области стручног рада и програме обука за којима постоји **заинтересованост стручних радника** и потреба за усавршавањем.

|  |
| --- |
| Примена информационе технологије (ИТ) у раду са особама са интелектуалном ометеношћу |
| Рана психосоцијална стимулација деце са сметњама у развоју |
| Програм основне опбуке за рад са децом и особама са сметњама у развоју |
| Покретање услуге Предах за децу са сметњама у развоју и њихове породице |
| Коришћење асистивне технологије у социјалној заштити |
| Обука волонтера и новозапослених за рад са децом и младима са сметњама у развоју |
| Ка деинституционализацији и трансформацији установа |
| Превенција синдрома сагоревања код професионалаца у социјалној заштити |
| Подстицање просоцијалног и превенција агресивног понашања |
| Програм ненасилне комуникације и посредовање у сукобима |
| "умем боље"1 рад са младима са агресивним понашањем |
| Буквар толеранције-едукација и примена |
| Превладавање професионалног стреса |
| Програм подршке професионалцима у раду са децом и младима |

**Процедуре у установи**

У годишњим извештајима о раду, установе достављају податке који се односе на формализованост процедура у вези са притужбама корисника, примену рестриктивних поступака и мера и процедура реаговања у случају насиља над корисницима у установи.

Право на притужбу једно је од права које је кориснику социјалне заштите гарантовано Законом[[2]](#footnote-2), што значи да сваки корисник који није задовољан пруженом услугом, поступком или понашањем пружаоца услуга, може, односно има право да поднесе притужбу надлежном органу. Са друге стране, пружалац услуге је дужан да пропише интерну процедуру за разматрање притужби корисника. Установе имају писану процедуру за разматрање притужби корисника, и писане процедуре које се односе на примену рестриктивних поступака и мера према корисницима. У *2016. години није било евидентираних примедби, притужби или жалби од стране корисника.* **У 2016. години није било примењених рестриктивних мера над корисницима.**

Такође, обе установе имају и формиран **интерни тим за поступање у случају насиља** над корисницима. Обе установе имају формулисану процедуру која се односи на примену рестриктивних поступака и мера.

**Корисници домског смештаја**

На дан 31.12.2016. године било је **укупно 701 корисник.** У току 2016. године од укупно 709 корисника који су били на смештају био је 11 корисник узраста од 0 до 2 године, 16 корисника узраста од 3 до 5 година, 123 корисника од 6 до 14 година и 64 корисника од 15 до 17 старосне категорије, 151 од 18 до 25 година, и 345 корисника 26 до 64 године. **Према полној структури** деце у установама 56 % дечака (405) у односу на проценат 44 % девојчица (307).

У току 2016. године примљено је **9 нових корисника**, од чега 6 мушког пола и 3 женског пола. Примљено је 4 дете узраста од 0 до 2 година, 2 деце узраста од 3 до 5 година, 1 дете узраста од 6 до 14, 1 дете од 15 до 17 година и 1 корисник од 26 до 64 године.

Ако се посматра **структура деце и младих према разлогу смештаја** највећи број деце и младих који су на смештају је из разлога што родитељи нису у могућности да одговоре на здравствене потребе детета (191), затим деца родитеља који су потпуно лишени родитељског права (14) и деца родитеља који су делимично лишени родитељског старања (8).

У категорији пунолетних корисника на смештају 143 је из разлога што породица корисника није спремна да води бригу о њему, из истих разлога 330 одраслих и 1 старији корисник је на смештају у дому.

Анализа структуре деце и младих према **дужини боравка у дому** показује да највећи број корисника борави у установи дуже од 20 година. У Дому “Колевка“ 61 корисник проводи од 6 до 10 година у установи, док 61 корисник проведе у дому од 11 до 19 година. У Дому „Ветерник“ ситуација је нешто другачија. У табели се види време које корисници проводе у установи.

|  |  |
| --- | --- |
| 6 -10 год. | **56** |
| 11-19 год. | **153** |
| 20 и више год.  | **284** |
| **УКУПНО КОРИСНИКА**  | **539** |

У **структури корисника на смештају према месту пребивалишта пре смештаја** 78% корисника у 2016. години је са територије ван округа у којој је установа. Од укупно 701 корисника, 514 корисника је са пребивалиштем ван округа у којем се налази установа, док 187 корисника је из округа у којем се налази и установа.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Пребивалиште корисника** | **Деца** | **Млади** | **Одрасли** | **Старији** | **УКУПНО** |
| Са територије округа у којем се налази установа | 22 | 49 | 116 | 0 | 187 |
| Ван округа у којем се налази установа  | 182 | 101 | 225 | 6 | 514 |
| **УКУПНО** | 204 | 150 | 341 | 6 | 701 |

Ако се анализира **структура деце и младих према средини из које су дошла** на смештај у установу, може се закључити да је у свим узрасним групацијама највећи број корисника на смештај дошао из биолошке породице и породилишта, као и установе за смештај и корисници на породичном смештају.

Међу децом, младима и одраслима која су на смештају у овим установама око 47% чине корисници који имају **интелектуалне тешкоће**. Поред тога, део корисника има присуство 2 или више сметњи, тешкоћа, или неки вид инвалидитета.

|  |  |
| --- | --- |
| **Врста сметњи у развоју, инвалидитета и душевне болести** | **Узраст на дан 31.12.2016.** |
| **0 – 2** | **3-5** | **6 – 14**  | **15 – 17**  | **18 – 25** | **26 - 64**  | **65+** |
| Телесни  | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Сензорни | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Интелектуалне тешкоће | 1 | 5 | 50 | 41 | 120 | 318 | 6 |
| Менталне тешкоће | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Вишеструки (истовремено присуство 2 или више сметњи, тешкоћа, инвалидитета) | 9 | 10 | 64 | 21 | 30 | 22 | 0 |
| Первазивни развојни поремећаји (аутизам, Ретов синдром, Аспергеров синдром и други развојни поремећаји) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **УКУПНО** | 10 | 15 | 117 | 62 | 150 | 341 | 6 |

Ако се анализира учесталост **одржавања контаката са сродницима** може се видети да највећи број корисника на смештају нема контакт са сродницима (353), затим велик број корисника (103) ретко виђају своје сроднике, затим следи 98 оних који се повремено виђају са сродницима у дому и код куће (98) и 66 корисника који виђају сроднике само у дому, док 95 корисника повремено одржава комуникацију са сродницима.

Од 701 корисника на смештају на дан 31.12.2016. **према старатељској заштити, старости и полу** стање је приказано у табели.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вршилац дужности старатеља** | **Број корисника -малолетни** | **Број корисника - пунолетни** |
|  | **М** | **Ж** | **Укупно** | **М** | **Ж** | **Укупно** |
| Сродник или друга блиска особа | 10 | 12 | 22 | 103 | 89 | 192 |
| Непосредни старатељ | 51 | 41 | 92 | 99 | 68 | 167 |
| Колективни старатељ | 2 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| Није под старатељством | 53 | 34 | 87 | 76 | 62 | 138 |
| **УКУПНО** | 116 | 88 | 204 | 278 | 219 | 497 |

**У 2016. години у установама урађена је процена** за 601 корисника, при чему од тог броја из категорије деце за 215 корисника, 130 корисника из категорије младих, за 252 одрасла корисника и 4 старијих. Укупно, то је 75 % укупно свих корисника. Истовремено, за 701 корисника укупно је утврђен потребан степен подршке. **Према процењеним степенима подршке за** 1. степен подршке утврђено је за 476 корисника, 2. степен подршке за 156 корисника, 3. степен подршке за 49 корисника и 4. Степен подршке за 30 корисника..

Такође за 601 корисника је утврђен **план услуга** у 2016. години. План услуга је утврђен за 214 деце, 131 младих, 252 одраслих и 4 старијих корисника.

Обе установе су током 2016. године **сарађивале са донаторима**. Током 2016. године установе су позитивно оцениле сарадњу, и навеле да су у току 2016. године имале донаторе, примиле су донације из јавног сектора, НВО сектора, приватног сектора, али и од стране појединаца.

1. Члан 5, Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите [↑](#footnote-ref-1)
2. Право на притужбу, Закон о социјалној заштити, члан 39 [↑](#footnote-ref-2)