



РЕПУБЛИЧКИ ЗАВОД ЗА СОЦИЈАЛНУ ЗАШТИТУ

**ИЗВЕШТАЈ  
О РАДУ ЦЕНТАРА ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД  
ЗА 2015. ГОДИНУ**

**Београд, јул 2016. године**

# САДРЖАЈ

<b>1. УВОД</b>	3
1.1. Нормативни оквир	4
1.2. Методолошке напомене	4
<b>2. КАПАЦИТЕТИ – ЉУДСКИ РЕСУРСИ</b>	7
2.1. Радници запослени на неодређено време	8
2.2. Стручно усавршавање запослених	10
<b>3. КОРИСНИЦИ ЦСР</b>	11
3.1. Корисничке групе	13
<b>4. ОСТВАРИВАЊЕ ЈАВНИХ ОВЛАШЋЕЊА</b>	16
4.1. Материјална подршка	16
4.2. Старатељска заштита	17
4.2.1. Деца под старатељством	17
4.2.2. Пунолетни под старатељством	20
4.3. Усвојење	22
4.4. Смештај	23
4.4.1. Смештај деце	23
4.4.2. Смештај пунолетних корисника	26
4.5. Заштита од насиља	28
4.6. Заштита малолетника	30
4.7. Вршење родитељског права	34
<b>5. УСЛУГЕ СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ</b>	37
<b>6. ЗАКЉУЧАК</b>	39

## 1. УВОД

Центри за социјални рад (у даљем тексту ЦСР) су основа система социјалне заштите и темељи подршке најрањивијим и најосетљивијим групама становништва у Србији. ЦСР су установе организоване социјалне заштите који делују у оквиру подручја сваке локалне заједнице у Србији и које се повезују у мрежу оснажену у сложеном реформском процесу система социјалне заштите.

Као део система јавних установа социјалне заштите Републички завод за социјалну заштиту (у даљем тексту РЗСЗ), у складу са законским одређењима и повереним пословима развија моделе праћења система социјалне заштите. У процесу праћења система РЗСЗ дефинише и усклађује индикаторе социјалне заштите, руководи базама података прикупљених од стране установа социјалне заштите (ЦСР, установа социјалне заштите и осталих пружалаца услуга), анализира појаве и стање у социјалној заштити те израђује синтетизоване извештаје о установама, односно корисницима социјалне заштите.

Извештај о раду центара за социјални рад у 2015. години, сачињен је на основу података о ресурсима и капацитетима за рад ЦСР, информацијама о корисницима на евиденцији ЦСР, као и о радним активностима ЦСР у пружању услуга социјалне заштите и остваривању јавних овлашћења – пружање материјалне подршке, примена старатељске заштите, усвојење, пружање услуге смештаја, поступци и мере у заштити од насиља и у заштити малолетника.

Извештај се превасходно односи на 2015. годину, али су поједини индикатори приказани и у периоду од три или пет година, како би се уочили трендови, односно појаве поредиле у времену и различитим контекстима. Путем ових поређења могу се сагледати потребе и актуелни проблеми кроз промене у систему социјалне заштите, како би се стекао увид у неопходну подршку корисницима, као и капацитет ЦСР да ту подршку пружи.

Реч је о деветом по реду извештају о раду ЦСР који сачињава и публикује РЗСЗ. Структура извештаја компатибилна је претходним извештајима како би се одржао и наставио континуитет из претходних година.

Први део извештаја приказује нормативне оквире функционисања ЦСР и методолошке основе у процесу прикупљања и обраде података те израде самог извештаја. У другом делу приказани су капацитети ЦСР у Србији преко људских ресурса са којима ЦСР располажу. У трећем делу извештаја приказани су корисници и корисничке групе у ЦСР у 2015. години. Четврти део извештаја приказује остваривање јавних овлашћења у ЦСР, а пети део пружање услуга ЦСР на локалном нивоу. Последњи део извештаја чини закључак са препорукама.

## 1.1. НОРМАТИВНИ ОКВИР

Кључна нормативна акта која уређују делатност, одговорност и принципе рада Центра за социјални рад (у даљем тексту ЦСР) су Закон о социјалној заштити и Породични закон, односно подзаконска акта која детаљније уређују поједине области.<sup>1</sup> Према Закону о социјалној заштити ЦСР је установа социјалне заштите у којој се остварују права, примењују мере породичне и правне заштите, обезбеђује пружање услуга и обављају се и други послови у области социјалне заштите. У вршењу јавних овлашћења ЦСР обавља послове који су утврђени Законом о социјалној заштити и Породичним законом, али и другим сродним законима и подзаконским актима. Центар доноси одлуке о остваривању права корисника и пружа услуге корисницима, у складу са законом и прописима донетим на основу закона.

Оснивач ЦСР је јединица локалне самоуправе, општина или град<sup>2</sup>. На основна документа ЦСР сагласност даје Министарство надлежно за социјална питања.

Центри за социјални рад обављају поверене послове, од стране надлежног Министарства, а у складу са актима јединице локалне самоуправе, ЦСР учествује у пословима планирања и развоја социјалне заштите у јединици локалне самоуправе, иницира и развија превентивне и друге програме који доприносе задовољавању индивидуалних и заједничких потреба грађана у области социјалне заштите на територији јединице локалне самоуправе за коју је основан.

ЦСР су у обавези да у свом раду са корисницима примењују начела и принципе социјалне заштите која су дефинисана Законом, правилницима, смерницама, конвенцијама, протоколима. У складу са реформским процесима у систему социјалне заштите, ЦСР има комплексну улогу и у обавези је да унапређује систем квалитета.

Центар је дужан да испуњава стандарде који се односе на организацију и квалитет обављања стручних послова. У том смислу нарочито је значајно континуирано усавршавање стручних радника и планирање људских ресурса да би се одговорило на потребе корисника. У свом раду ЦСР је у обавези да редовно води евиденцију и документацију, као и да редовно годишње извештава о свом раду.

## 1.2. МЕТОДОЛОШКЕ НАПОМЕНЕ

Израда синтетизованог извештаја о раду центара за социјални рад у Србији је континуирана активност Републичког завода за социјалну заштиту од његовог оснивања, односно 2007. године када је сачињен први извештај. Поред Законом дефинисаних послова извештавања о социјалној заштити, РЗСЗ на основу поверених

<sup>1</sup> Остали закони и правилници који регулишу област социјалне заштите и рад ЦСР, могу се пронаћи на сајту РЗСЗ [http://zavodsz.gov.rs/index.php?option=com\\_content&task=view&id=289&Itemid=289](http://zavodsz.gov.rs/index.php?option=com_content&task=view&id=289&Itemid=289)

<sup>2</sup> Када је то утврђено посебним уговором, један ЦСР може функционисати за две или више општина али, под условом да свака општина има посебну организациону јединицу - одељење. Транспарентност односно, јавност рада ЦСР реализује се тако што свако Одељење ЦСР прикупља податке, израђује и објављује годишњи извештај о свом раду.

послова МРЗБСП израђује извештаје о раду установа у систему социјалне заштите, а од 2013. године и извештаје о корисницима социјалне заштите.

Сви извештаји РЗСЗ, па тако и Извештај о раду ЦСР базирани су на индикаторима социјалне заштите, такође развијених од стране РЗСЗ уз помоћ релевантних актера, који су разврстани у неколико основних димензија: индикатори доступности, индикатори капацитета и ефикасности социјалне заштите.

Основни инструмент за прикупљање података је формат за израду извештаја ЦСР у којем су операционализовани релевантни индикатори социјалне заштите у форми Еxcel табела које појединачно попуњава свако одељење ЦСР у Србији<sup>3</sup>.

Формат за извештавање садржи укупно 134 табеле у које се уносе квантитативни подаци груписани у области:

- Подаци о ЦСР
- Корисници на евиденцији ЦСР
- Одлучивање у вези са пунолетним корисницима
- Одлучивање у вези са малолетним корисницима
- Послови у вршењу јавних овлашћења
- Услуге социјалне заштите

Поред статистичког дела извештаја (формат извештаја са Еxcel табелама), ЦСР су у обавези да попуне и други део извештаја - наративни извештај. Наративни извештај садржи шири образложења и интерпретацију података, додатна објашњења, потребе и изазове у раду, као и начине превазилажења тешкоћа на које наилазе.

За 2015. годину укупно је достављено и анализирано **170 статистичких извештаја** о раду ЦСР и одељења ЦСР (међуопштинских или градских), али као и претходних година, наративни део извештаја нису доставили сви ЦСР. Велики број извештаја достављен је након рока, након ургенције надлежног Министарства.

Статистички подаци које достављају ЦСР су генерално лошег квалитета што је резултат континуираног занемаривања значаја података, односно извештавања и праћења у читавом систему социјалне заштите. Приоритет система социјалне заштите у нашој земљи, као и осталих сродних система (образовање, здравље, итд.) још увек непредставља одлучивање засновано на подацима, односно планирање социјалне заштите и превенција. У процесу извештавања проблеми и препреке се налазе на неколико нивоа, пружајући се кроз читав систем социјалне заштите, а одговорност је на свим инстанцама које су хијерархијски повезане у систему.

---

<sup>3</sup> По Закону о територијалној организацији Републике Србије („Сл. гласник РС”, бр. 129/2007) Србија је организована тако што има 122 општине, 22 града. Два града имају у свом саставу градске општине: Ниш има пет, а подручје града Београда у свом саставу има 17 општина. На простору Аутономне покрајне Косово и Метохија по закону постоји 28 општина и један град - Приштина. У 2015. години, у овој покрајини функционише 8 центара за социјални рад и једно одељење међуопштинског центра за социјални рад у Косовској Митровици, који су под ингеренцијом институција Републике Србије. Републички завод за социјалну заштиту од ЦСР са Косова и Метохије добија 9 извештаја, од 8 ЦСР и једног одељења ЦСР.

На највишем нивоу, основна препрека је непостојање адекватног нормативног оквира који би дефинисао значај процеса извештања, односно улоге и одговорности у самом процесу: вођења документације, евидентирања података, складиштење података (у смислу централизованог електронског система за унос података), прикупљања, обраде података и извештавања базираног на подацима. Постојећи законски оквир је недовољно одређен, а Правилник о евиденцији и документацији превазиђен и неусклађен са реформским процесима и принципима социјалне заштите. Све док се нормативно не уреди област прикупљања података, а потом у пракси крене имплементација нормативног оквира и израда електронске базе података са дефинисаним одговорностима сваке инстанце у процесу (од особа које уносе податке, особа које их обрађују, преко оних који раде на пословима дисеминације, до инстанци које користе податке), **податке које износи ЦСР треба узимати само као илустрацију стања у систему, без увида у степен њихове поузданости.** Одговорност за реформу система извештавања у социјалној заштити има надлежно Министарство, које би у наредном периоду требало да обезбеди *инфраструктуру* - нормативни оквир и базе података, како би било могуће пратити ефекте социјалне заштите, примене закона, потребе и стања корисника и запослених у социјалној заштити те омогућити поуздано извештавање о бројним међународним Конвенцијама које је Србија потписала и ратификовала.

**Као последица неуређеног система извештавања** – значаја, улоге и одговорности у процесу, **центри за социјални рад** (и остале установе у систему социјалне заштите) **пословима извештавања не посвећују довољну и потребну пажњу.** Иако је РЗСЗ реализовао бројне активности, и од доношења Закона о социјалној заштити 2011. године континуирано ради на више нивоа наглашавајући значај послова евиденције и извештавања за читав систем и саме ЦСР, у ЦСР се пословима извештавања најчешће прилази *ad hoc*, на самом крају извештајног периода (пред крај године) када особе које су задужене за прикупљање података обилазе тимове и обједињавају податке.

На следећем нивоу, **отежавајућа чињеница је да центри за социјални рад немају ресурсе за процес извештавања нити су постојећи ресурси уједначени по знању, стручности и приступу извештавању** – поједини центри имају раднике на пословима планирања и развоја, док у већини ЦСР ове послове обављају стручни радници ангажовани на пословима социјалног рада. Уназад неколико година, анализом појединачних извештаја коју спроводи РЗСЗ, евидентно је да се извештаји ЦСР које су сачињавали социолози или други стручни радници ангажовани на пословима планирања и развоја, дакле радници који имају потребна знања, издвајају по свом квалитету од осталих извештаја ЦСР, уз изузетак појединих ЦСР (код којих је квалитет података и извештаја искључиво базиран на личној, односно појединачној одговорности особе која га сачињава, или самог директора).

Са друге стране, постоји **разлика у самом процесу прикупљања података**, с обзиром да једна група центара има могућност електронског складиштења и обраде података помоћу софтвера, а већина ЦСР овај посао обављају „ручно“, што утиче на квалитет добијених података.

Проблем непоузданости података превазилази оквире датог извештаја, али је било неопходно издвојити **неколико основних препрека и тешкоћа у систему као узрока непоузданости и лошег квалитета података** о којима извештавају ЦСР. Као

последица ових проблема РЗСЗ се континуирано суочава са проблемима обраде и обједињавања извештаја ЦСР и њиховог пласирања у јавности те извештавања надлежном Министарству.

У току прикупљања података у неким сегментима јављале су се **недоследности у виду неусаглашености података** од којих ћемо навести само неке: подаци о истој појави/корисничкој групи варирају кроз извештај; неусклађени су подаци о старосној и полној структури корисника; велике су разлике у подацима о пунолетним корисницима под старатељством и корисницима лишеним пословне способности; недостају информације о пребивалишту корисника који су под старатељством и др. Такође, уочене су разлике у разумевању тражених података, као и неадекватно вођење евиденције у ЦСР – поједини центри не наводе поуздане податке о броју корисника, односно породица са којима се спороводи стручни рад (вођење случаја), док се у неким случајевима укупан број корисника на евиденцији третира као број корисника у поступцима породично - правне заштите.

Поређењем података добијених од ЦСР са подацима добијеним из базе података коју води Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања и података добијених из извештаја установа социјалне заштите за смештај, **уочавају се разлике које се јављају као последица неусаглашеног система евиденције**. Услед оваквих разлика, у Извештају ЦСР за 2015. годину се по први пут, приказују и подаци МРЗБСП и установа за смештај, односно подаци који су након анализе РЗСЗ одређени као поуздани.

Извештај који је пред вама представља анализу рада ЦСР у периоду од 1. јануара до 31. децембра 2015. године, а поред података ЦСР и МРЗБСП, извештај је употпуњен и другим изворима података значајним за систем социјалне заштите<sup>4</sup>.

## 2. КАПАЦИТЕТИ – ЉУДСКИ РЕСУРСИ У ЦСР

Према Правилнику о организацији, нормативима и стандардима рада ЦСР, послови који се обављају у ЦСР групишу се као послови социјалног рада, управно-правни послови, послови планирања и развоја, финансијско-административни и технички и помоћни послови.

Послови социјалног рада у ЦСР се могу обављати као стручни послови, специјализовани стручни послови и послови супервизије. Водитељ случаја процењује потребе конкретног корисника, предузима мере у циљу пружања подршке и заштите корисника, користећи потенцијале центра и других служби и ресурса у локалној заједници. Супервизор пружа професионалну подршку стручним радницима кроз подстицање и развој компетенција, у циљу постизања оптималних ефеката у задовољавању потреба корисника.

**На дан 31.12.2015. у ЦСР је било ангажовано укупно 3.860 радника, од којих је 3.097, односно 80%, запослено на неодређено време. Поред запослених радника на**

<sup>4</sup> Републички завод за статистику и установе социјалне заштите за смештај корисника;

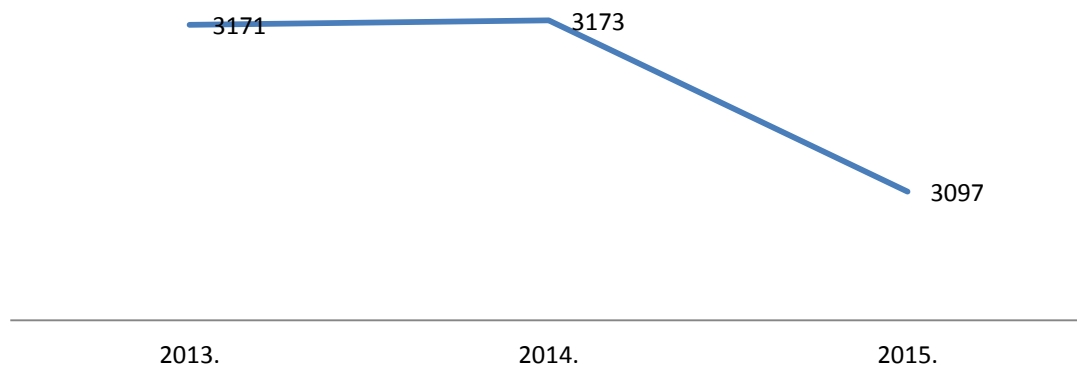
неодређено време у ЦСР је у 2015. години било је ангажовано 297 радника на одређено време, 204 радника ангажована на обављању привремених и повремених послова, 181 радник ангажован на основу уговора о делу или ауторског уговора, као и 81 приправник/волонтер. Велики број радника ангажованих на основу различитих уговора о раду на одређено време и волонтера указује на проблем недостајућих радника и потребе за додатном радном снагом у ЦСР.

## 2.1. РАДНИЦИ ЗАПОСЛЕНИ НА НЕОДРЕЂЕНО ВРЕМЕ

Од укупно 3.097 радника ангажованих **на неодређено време** у ЦСР, 75% се финансирао из средстава Републике, а 25% из буџета локалних самоуправа.

**Приметно је смањење укупног броја ових радника за око 2% у односу на претходну годину.** Велики број ЦСР наводи да их актуелна забрана запошљавања ограничава у запошљавању додатних кадрова, као и у попуњавању упражњених места (Графикон бр. 1).

Графикон бр. 1: Кретање запослених радника на неодређено време у ЦСР

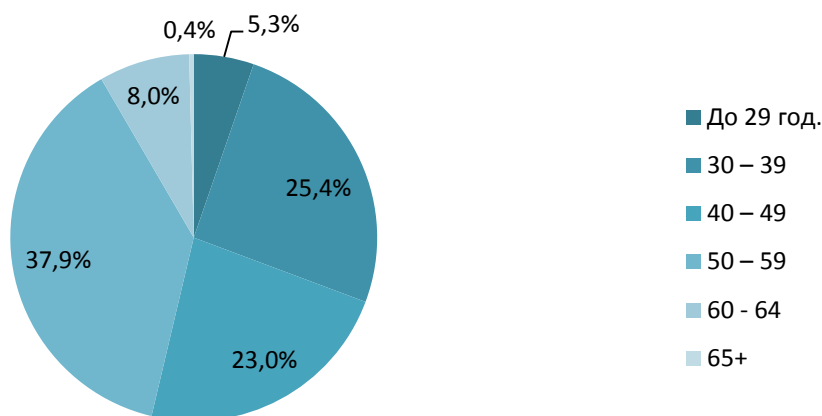


Извор: Извештаји ЦСР

**У старосној структури свих запослених радника на неодређено време доминирају запослени старости 50-59 година са 37,9%** (Графикон бр. 2). Прилив младих кадрова је смањен у односу на претходну годину, што је последица Уредбе о забрани запошљавања. Уколико се овај тренд настави дугорочно, довешће до нарушавања ефикасности и квалитета стручног рада. Систем социјалне заштите треба да се позабави планирањем људских ресурса, с обзиром да у неким ЦСР постоје велике флукуације, или нагла смена генерација, што има за последицу одсуство континуитета у раду на предметима, а млади, новозапослени немају адекватну подршку у преношењу знања и искуства.



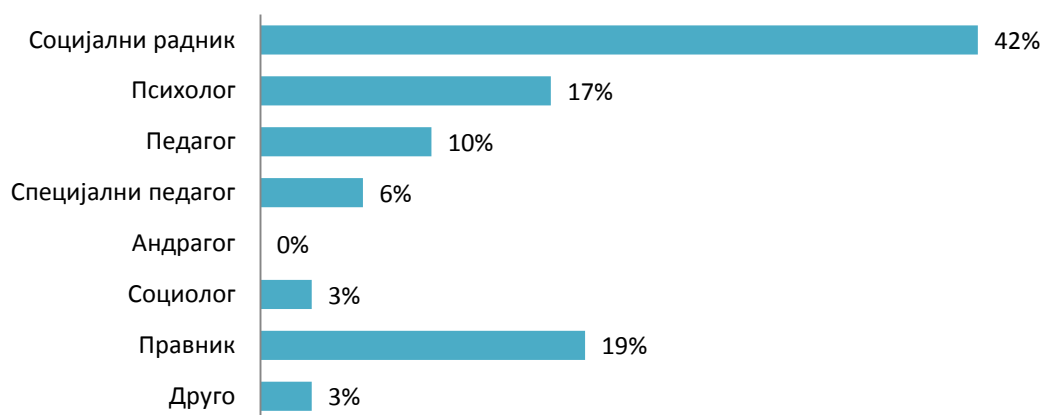
Графикон бр. 2: Структура запослених радника на неодређено време у ЦСР 31.12.2015. према старости (у %)



Извор: Извештаји ЦСР

На дан **31.12.2015** у ЦСР је било **укупно 1.934 стручна радника запослена на неодређено време**. У односу на стручни профил међу овим радницима највише је социјалних радника 42%, затим правника 19% и психолога 17% (Графикон бр. 3).

Графикон бр. 3: Стручни радници запослени на неодређено време у ЦСР у 2015. години, према стручном профилу (у %)



Извор: Извештаји ЦСР

**На дан 31.12.2015. године** у центрима за социјални рад на неодређено време било је ангажовано укупно **1.190 водитеља случаја**. Стручне послове социјалног рада (вођење случаја), према Правилнику о организацији, нормативима и стандардима рада центара за социјални рад, могу обављати социјални радник, психолог, педагог, андрагог и специјални педагог. Међутим, поједини ЦСР извештавају и о правницима ангажованим на овим пословима, што представља кршење Правилника. Наиме, у 2015. години ЦСР извештавају о укупно 82 правника водитеља случаја. Нејасно је да ли је у питању неразумевање појма „стручни послови и вођење случаја“, или правници заиста раде као водитељи случаја.

На пословима **супервизора** у 2015. години ангажовано је **89 стручних радника**, а укупно 133 стручна радника обављала су истовремено послове супервизора и водитеља случаја. Анализа наративних извештаја указује да стручни радници који су ангажовани само као супервизори, као и остали супервизори у ЦСР раде много више послова него што је првобитно било предвиђено: сви раде као чланови тима; замењују недостајуће и одсутне водитеље случаја и друге стручне раднике; често врше дужност непосредног старатеља; пишу извештаје за водитеља случаја (код компликованих случајева); учествују у интервјуисању које млади водитељи раде са кориснима, и др. Током супервизијских подршки, које организује РЗСЗ, супервизори извештавају: да се супервизијски процес најчешће спроводи ad hoc, без јасне структуре и динамике; да често раде за водитеља случаја; у неким ЦСР се улога супервизора своди на формалност и потписивање докумената и/или се користи као коначни доносилац одлуке у име органа старатељства; недостаје им време за промишљање и развој на основу искустава; задужују се са најтежим предметима.

Услед овакве ситуације, ни водитељи случаја не добијају одговарајућу и потребну подршку, што све утиче на укупан квалитет пружања услуга ЦСР. Место и улогу супервизије у наредном периоду потребно је редефинисати, како би се у већем степену развила подржавајућа улога и унапредила култура учења у ЦСР.

## 2.2. СТРУЧНО УСАВРШАВАЊЕ ЗАПОСЛЕНИХ

Према Закону о социјалној заштити Центри за социјални рад су дужни да својим стручним радницима обезбеде стручно усавршавање према плану стручног усавршавања који доноси сам ЦСР. Сви новозапослени радници и волонтери треба да заврше акредитоване основне обуке, а стручни радници центра су дужни да непрекидно стичу знања и вештине ради успешнијег остваривања и унапређења стручног рада.

Од укупног броја ангажованих стручних радника у току 2015. године, акредитоване програме обуке је похађало 37% радника. Укупно 11% радника није похађало основни програм обуке за посао који обављају (обука за вођење случаја, за супервизију и за правнике).

Од укупно 170 ЦСР у 2015. години, 65% ЦСР је у својим извештајима о раду известило да поседује годишњи план стручног усавршавања запослених радника, 32% ЦСР нема план стручног усавршавања радника, док се 3% ЦСР није изјаснило о поседовању плана.

Кроз квалитативну анализу података о програмима обуке које стручни радници желе да похађају у наредном периоду<sup>5</sup>, уочавају се и проблеми са којима се стручни радници ЦСР најчешће сусрећу, односно потребе за унапређењем знања и вештина за рад у одређеним областима. Значајан податак за целокупан систем социјалне заштите јесте чињеница да доминирају потребе за обукама усмереним на **превенцију синдрома сагоревања и превладавање професионалног стреса**. Поред овога, у већем броју случајева наводе се потребе за обукама из области преговарања и медијације, обукама за водитеље случаја и супервизоре, за рад у области превенције и заштите од насиља –

---

<sup>5</sup> Формат за извештавање ЦСР садржи отворено питање у којем су ЦСР наводили програме обуке које њихови стручни радници желе, односно имају потребе да похађају у наредном периоду

рад са жртвама, рад са насилницима, заштита старијих од насиља, као и потребе за унапређењем вештина комуникације са корисницима (старијима, децом и младима).

Извештавање ЦСР указује да област стручног усавршавања још увек није довољно уређена у систему социјалне заштите те да постоје разлике од центра до центра у поимању значаја додатног учења, планирања и избора обука.

### 3. КОРИСНИЦИ ЦСР

Према Правилнику о организацији, нормативима и стандардима рада центра за социјални рад, „корисник“ означава особу, породицу или социјалну групу у заједници која користи услуге социјалних служби у задовољавању потреба, и која без подршке тих служби не може достићи или одржати квалитет живота, или заштитити своја права.

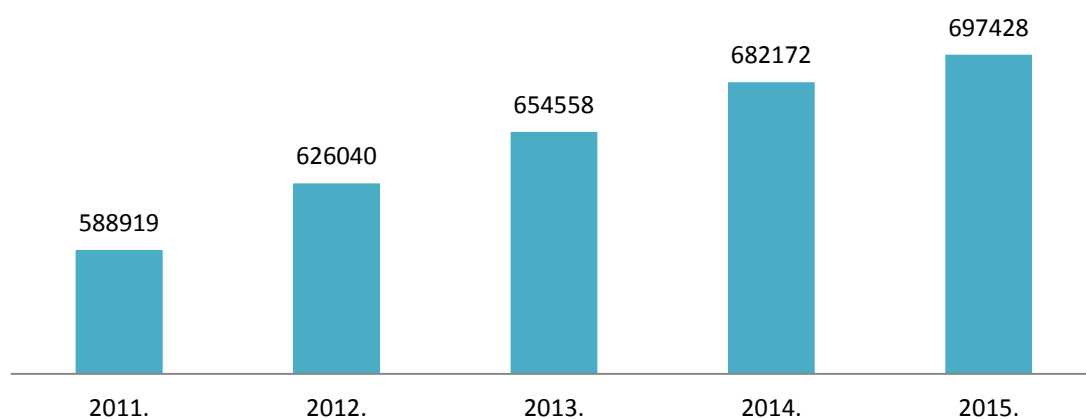
Сваки појединац и породица којима је неопходна друштвена помоћ и подршка ради савладавања социјалних и животних тешкоћа и стварања услова за задовољење основних животних потреба, имају право на социјалну заштиту, у складу са законом.

Према Закону о социјалној заштити корисници могу бити малолетна лица од рођења до навршених 18 година – **деца**, пунолетна лица од 18 - 26 година – **млади**, пунолетна лица од навршених 26 до навршених 65 година – **одрасли** и пунолетна лица старија од 65 година – **старији**.

У току 2015. године на евиденцији ЦСР било је укупно **697.428 корисника**, док је на дан 31.12. 2015. године евидентирано **557.696 корисника**.

У протеклих пет година бележи се константан пораст укупног броја **корисника** на евиденцији ЦСР. Укупан број корисника у 2015. години је за 16% већи од броја корисника забележеног у 2011. години (Графикон бр. 4).

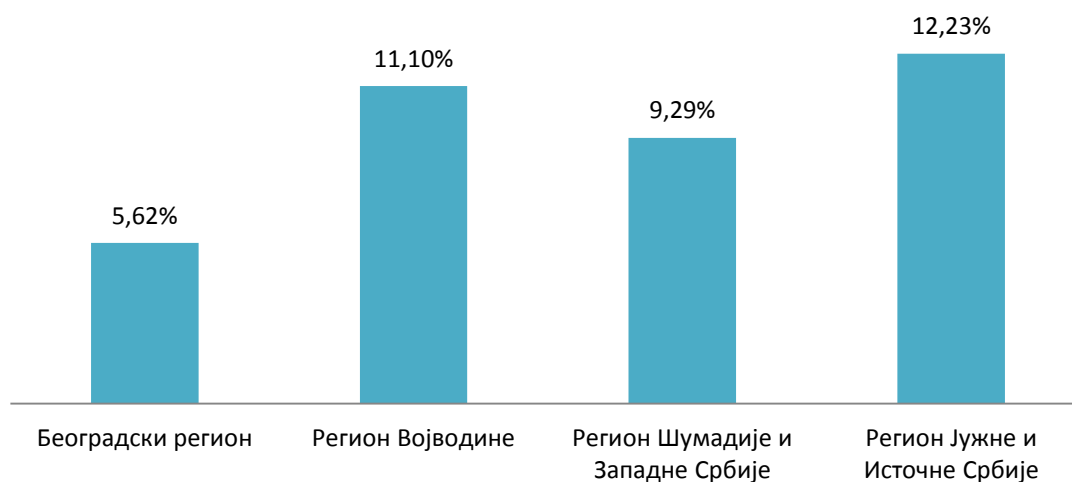
Графикон бр. 4: Укупан број корисника на евиденцији ЦСР, 2011 – 2015.



Извор: Извештаји ЦСР

Посматрано према регионима, највећи удео корисника на евиденцији ЦСР у општој популацији<sup>6</sup> (Графикон бр. 5) забележен је у Јужној и Источној Србији где удео корисника социјалне заштите износи 12,1% (или 189.714 корисника), на другом месту према учешћу грађана у систему социјалне заштите је Војводина са уделом од 10,9% (или 210.056 корисника), затим Шумадија и Западна Србија где 9% грађана користи права и услуге из домена социјалне заштите (или 183.282 корисника), док најмањи број грађана, односно 5,7%, користи услуге социјалне заштите у Београдском региону (94.362 корисника).

Графикон бр. 5: Удео корисника на евиденцији ЦСР у укупном становништву према регионима у Србији у 2015. години



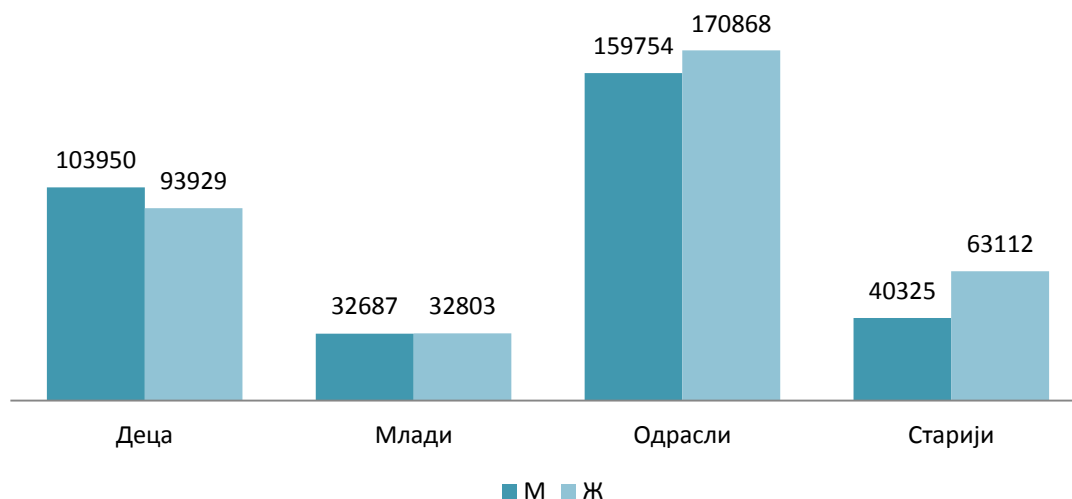
Извор: Извештаји ЦСР, РЗС – Процена за 2015. годину

Број новоевидентираних корисника у 2015. години је 123.231, што је за 3,3% мање од укупног броја новоевидентираних корисника у претходној години. Са друге стране, у односу на претходну годину број корисника који су евидентирани у претходним годинама увећан је за 3,6%. Овај податак да корисници остају дуго на евиденцији ЦСР, показатељ је вишеструких и дуготрајних потреба корисника за подршком система социјалне заштите.

У старосној структури корисника доминирају одрасли корисници са 48%, следе деца са 28%, затим старији 15% и потом млади са 9% (Графикон бр. 6). У укупном броју корисника у односу на полну структуру доминирају жене, а само у категорији деце приметан је већи број дечака у односу на девојчице.

<sup>6</sup> Подаци о општој популацији преузети су из Процене о броју становника за 2015. годину. С обзиром да Процена није обухватила регион Косова и Метохије, удео корисника социјалне заштите у општој популацији овог региона није представљен;

Графикон бр. 6: Укупан број корисника на евиденцији ЦСР у 2015. години према старосној структури и полу



Извор: Извештаји ЦСР

### 3.1. КОРИСНИЧКЕ ГРУПЕ

Закон о социјалној заштити дефинише категорије корисника социјалне заштите, у зависности од проблема са којима се корисници и породице сусрећу, врсте услуга и права које потражују и остварују и мере које се примењују у циљу пружања подршке.

За потребе извештавања ЦСР, РЗСЗ је операционализовао корисничке групе дефинисане Законом о социјалној заштити. Деца која користе услуге социјалне заштите могу припадати следећим корисничким групама:

- ◆ Деца под старатељством
- ◆ Деца жртве насиља и занемаривања
- ◆ Деца са проблемима у понашању
- ◆ Деца са сметњама у развоју
- ◆ Деца чије су породице корисници материјалних давања
- ◆ Деца повратници/реадмисија
- ◆ Деца жртве трговине људима
- ◆ Деца чији се родитељи споре око начина вршења родитељског права

Пунолетни корисници према коришћењу права и услуга социјалне заштите могу припадати следећим корисничким групама:

- ◆ Жртве насиља, занемарене особе или особе у ризику од занемаривања
- ◆ Особе са инвалидитетом
- ◆ Особе са друштвено неприхватљивим понашањем
- ◆ Особе у потреби за домским или породичним смештајем
- ◆ Материјално угрожене особе
- ◆ Страни држављани или лица без држављанства у потреби за услугама социјалне заштите
- ◆ Жртве трговине људима

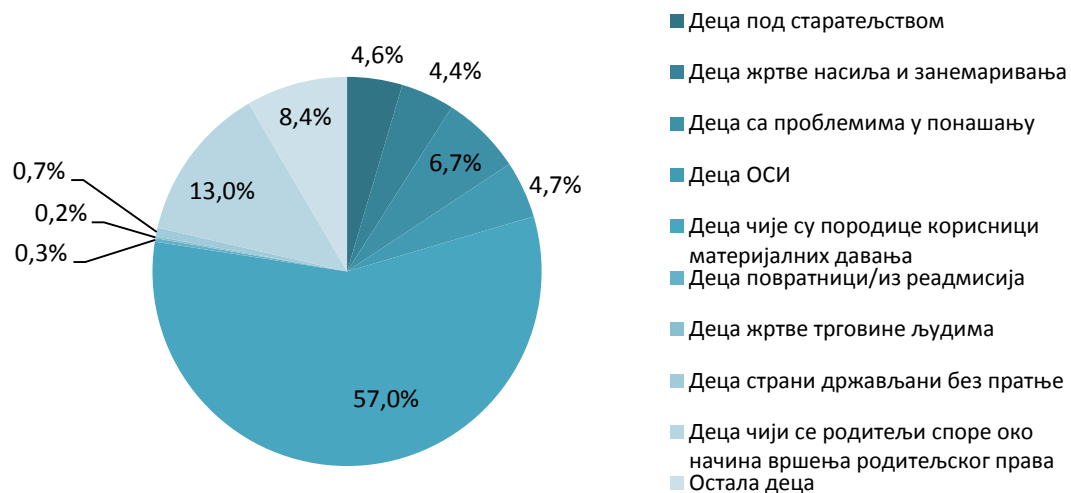
Корисници ЦСР према својим потребама најчешће користе права и услуге, или се према њима предузимају мере које превазилазе једну корисничку групу. Дакле, **један корисника може бити евидентиран у више корисничких група** – корисник који је евидентиран у ЦСР као материјално угрожена особа те прима материјалну помоћ од стране ЦСР, може бити и жртва насиља и особа са инвалидитетом, и слично.

**Корисничке групе служе да прикажу потребе становништва, односно прате феномене – социјалне проблеме, тешкоће и потребе становништва на које систем социјалне заштите треба да одговори.**

У 2015. години, према корисничким групама, **највећи број корисника припада групацији материјално угрожених – чак 57% од укупног броја деце и 61% од укупног броја пунолетних.** Као што је наведено, са одређеним бројем ових корисника спроводи се и стручни рад у оквиру ЦСР, тачније нису на евиденцији само као корисници права на материјална давања. И поред пораста броја корисника у појединим корисничким групама, дистрибуција према корисничким групама је углавном уједначена у односу на претходну годину.

У групи малолетних корисника (Графикон бр. 7), деца чији се родитељи споре око вршења родитељског права, је следећа категорија по заступљености у ЦСР (13%).

Графикон бр. 7: **Малолетни корисници на евиденцији ЦСР у 2015. години према корисничким групама**



Извор: Извештаји ЦСР

Пунолетне особе са инвалидитетом су друга група корисника (Графикон бр. 8) по реду заступљености у ЦСР са 11,8%. Затим следи група пунолетних „осталих“, која највише укључује пунолетне кориснике - родитеље који се споре око родитељског права 11,2%. Пунолетне особе у потреби за домским смештајем су заступљене са 10,5%.

Графикон бр. 8: Пунолетни корисници на евиденцији ЦСР у 2015. години према корисничким групама



Извор: Извештаји ЦСР

Доминирајуће корисничке групе говоре о сложености послова ЦСР, обзиром да незадовољене потребе свих ових корисничких група захтевају многобројне активности, услуге и мере које ЦСР морају да предузимају у односу на њихове сложене потребе.

У 2015. години евидентирано је 30% више пријава насиља и занемаривања, и у категорији деце и у категорији пунолетних. Повећање од 30% не указује само на пораст насиља, односно пораст броја жртава насиља, већ је последица неколико околности и указује на:

- ◆ промене у самом процесу пријављивања и евидентирања насиља,
- ◆ ефекте формирања интерних тимова,
- ◆ ефекте потписивања споразума о међусекторској сарадњи на локалном нивоу у складу са Посебним протоколом надлежног Министарства.

У сваком случају, овако значајан пораст пријављених случајева насиља Овај податак указује да су околности у раду ЦСР све више отежавајуће и доводе у питање ефикасност и квалитет одговора ЦСР на потребе корисника. Квалитет препознавања случајева насиља, ефикасног одговора ЦСР и ефикасност подршке жртвама је утолико ризичније, ако се има у виду да број запослених, поготово стручних радника у ЦСР опада, а укупан број корисника расте.

Корисници социјалне заштите могу бити и страни држављани и лица без држављанства, у складу са законом и међународним уговорима. С обзиром на мигрантску кризу изазвану ратним сукобима на Блиском истоку и велики број миграната који пролази кроз Републику Србију, одређени број миграната је примао услуге ЦСР. Према подацима ЦСР, у 2015. години је 1.462 страних држављана или лица без држављанства било у потреби за социјалном заштитом. Од укупног броја страних држављана који су се обраћали ЦСР, највећи проценат чине деца, односно малолетници без пратње, са уделом од 57% у укупном броју евидентираних лица. Млади чине 29%, одрасли 12%, док најмањи проценат заузимају старији корисници са уделом од 2%. Поређењем са подацима које износе друге организације у чијем фокусу

је рад са овом корисничком групом, уочава се мањи број ових лица евидентираних у ЦСР. Без детаљнијег истраживања није могуће одговорити на питање да ли је ова разлика резултат другачијих начина у вођењу евиденције о овим корисницима од стране ЦСР или је реч о томе да многа од ових лица нису ни потражили помоћ од стране локалних ЦСР, услед пружених услуга од стране других организација.

## 4. ОСТВАРИВАЊЕ ЈАВНИХ ОВЛАШЋЕЊА

Према Закону о социјалној заштити, права на социјалну заштиту обезбеђују се пружањем услуга социјалне заштите и материјалном подршком.

Према Правилнику о организацији, нормативима и стандардима рада центра за социјални рад, ЦСР доноси **одлуке** о остваривању права корисника и пружа услуге корисницима у складу са законом и прописима донетим на основу закона.

Такође, ЦСР према Породичном закону, врши послове **јавних овлашћења**, као установа социјалне заштите и као **орган старатељства**.

У наредном делу извештаја биће приказани послови ЦСР и корисници ЦСР према следећим правима и услугама које користе у систему социјалне заштите: материјална подршка, старатељска заштита, усвојење, смештај (домски и породични), заштита од насиља, заштита малолетника, вршење родитељског права и вршење родитељског права.

### 4.1. МАТЕРИЈАЛНА ПОДРШКА

Материјална подршка је усмерена на најсиромашније и социјално угрожене групе и као таква један је од основних инструмената за смањење материјалне депривације и сиромаштва. Намењена је лицима која немају довољно средстава за живот, имају приходе испод дефинисаног минимума, или нису у могућности да остварују приходе од свог рада.

Корисници социјалне заштите остварују право на различите врсте материјалне подршке под Законом дефинисаним условима, у циљу обезбеђења егзистенцијалног минимума и подршке социјалној укључености. Материјална подршка се остварује путем новчане социјалне помоћи, увећане новчане социјалне помоћи, додатка за помоћ и негу другог лица, увећаног додатка за помоћ и негу другог лица, помоћи за оспособљавање за рад, једнократне новчане помоћи и помоћи у природи.

Према подацима Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања у 2015. години право на новчану социјалну помоћ користило је 252.035 лица, односно 101.303 породице. У укупном броју корисника новчане социјалне помоћи уједначен је удео радно способних корисника у односу на оне који нису радно способни.



Према подацима ЦСР, у току 2015. године поднето је 92.534 нових захтева за остваривање права на новчану социјалну помоћ, што је 6% више у односу на број поднетих захтева у претходној години.

Бележи се и пораст поднетих захтева за признавање права на једнократну новчану помоћ. У току 2015. године поднето је 14.239 захтева за остваривање права на једнократну новчану помоћ - 12% више у односу на 2014. годину, а признато је 20% више у односу на претходну годину.

Поред материјалне подршке усмерене на најсиромашније и социјално угрожене групе, Закон о социјалној заштити предвиђа право на додатак за помоћ и негу другог лица и увећани додатак за помоћ и негу другог лица. Ово право остварује лице коме је због телесног или сензорног оштећења, интелектуалних потешкоћа или промена у здравственом стању, неопходна помоћ и нега другог лица да би задовољило своје основне животне потребе.

Основни додатак за помоћ и негу другог лица у 2015. години користило је 16.055 лица, док је увећани додатак за помоћ и негу другог лица користило 34.719 корисника.

## 4.2. СТАРАТЕЉСКА ЗАШТИТА

Центар за социјални рад је према Породичном закону одређен као орган старатељства и из те улоге произлазе овлашћења, дужности и одговорности у организовању старатељске заштите корисника. Породични закон се не бави дефиницијом старатељства, већ га одређује преко дефинисања штићеника: „дете без родитељског старања (малолетни штићеник) или пунолетно лице које је лишено пословне способности (пунолетни штићеник)<sup>7</sup>, дефинисања старатеља и стављања под старатељство, кроз одређивање дејстава старатељства и лишења пословне способности.

Под законом одређеним условима Орган старатељства може и самостално одлучити о постављању привременог старатеља у циљу заштите имовине, личности, права и интереса штићеника.

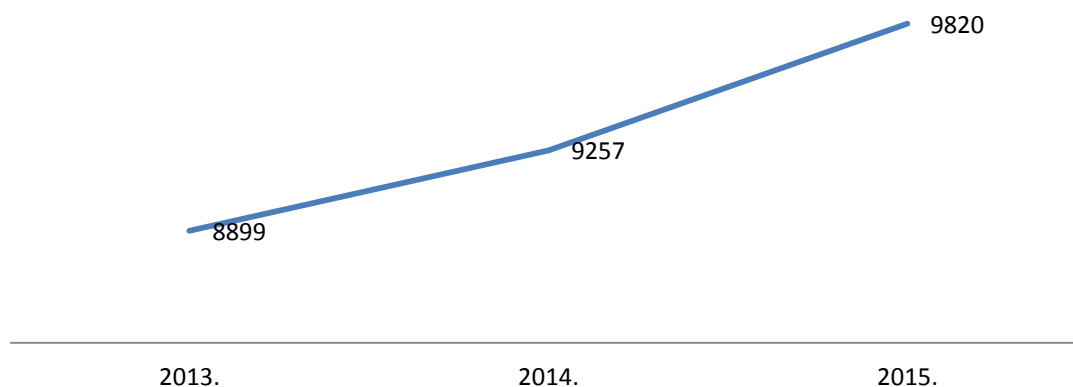
Кроз све ове домене Породични закон делегира органу старатељства улоге и одговорности, на које ЦСР одговара кроз процедуре и стандарде стручног рада.

### 4.2.1. ДЕЦА ПОД СТАРАТЕЉСТВОМ

У 2015. години укупно је било 9.820 деце под старатељством која чине 5% од укупног броја деце на евиденцији ЦСР. Уочава се стални раст броја деце под старатељством уназад три године (Графикон бр. 9).

Графикон бр. 9: Деца под старатељском заштитом

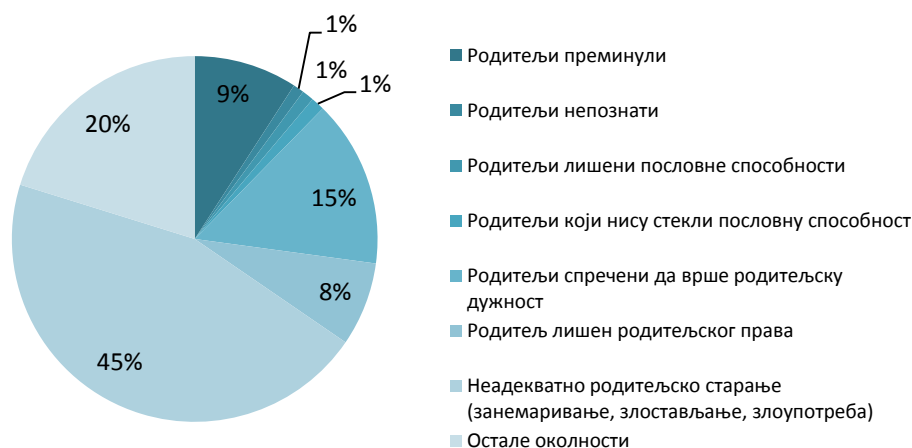
<sup>7</sup> Породични закон, "Сл. гласник РС", бр. 18/2005, 72/2011 - др. закон и 6/2015



Извор: Извештаји ЦСР

У току 2015. године донето је 2.081 нових решења о примени старатељске заштите над децом. Као најчешћи разлог примене старатељске заштите код нових корисника у 2015. години Центри наводе неадекватно родитељско старање (занемаривање, злостављање, злоупотреба), које се јавља у 45% случајева, а у 15% случајева наводе да су родитељи спречени да врше родитељску дужност. У 20% случајева као разлог примене старатељске заштите наводе се „остале околности“ (Графикон бр. 10).

Графикон бр. 10: Разлози примене старатељске заштите код деце у 2015. години (у %)



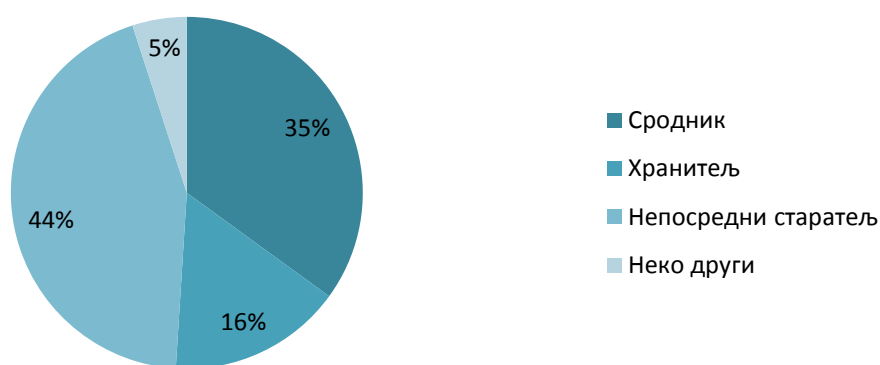
Извор: Извештаји ЦСР

Поредећи са претходном, 2014. годином, постоји пораст броја примењених мера старатељске заштите у категорији деце, из разлога спречености родитеља да врше родитељско право, услед: одслужења затворске казне, болничког лечења, тешких болести, душевних обољења и др., са 12% у 2014. на 15% у 2015. години. Такође, постоји повећање у броју деце према којима су у 2015. години предузете мере старатељске заштите из разлога неадекватног родитељског старања, са 43% у 2014. на 45% у 2015. години. Разлози за примену старатељске заштите код нових корисника указују на неопходност развијања широке лепезе услуга подршке породицама које би могле да одговоре потребама деце.

Смањење са 12% на 8% деце под старатељством јер су им родитељи лишени родитељског права јесте податак који захтева детаљнија истраживања, с обзиром да разни фактори могу утицати на ову појаву, а њено изучавање је значајно јер је директно везано за заштиту права детета, његовог најбољег интереса и планирања сталности за дете.

У укупном броју деце под старатељством на евиденцији ЦСР у току 2015. године у 44% случајева Центар непосредно врши улогу старатеља. У 35% случајева сродник је старатељ, а у 16% старатељ је хранитељ, тако да се може рећи да више од половине деце за старатеља има познату особу, што је повољно за развој постојаних односа и развој идентитета (Графикон 11).

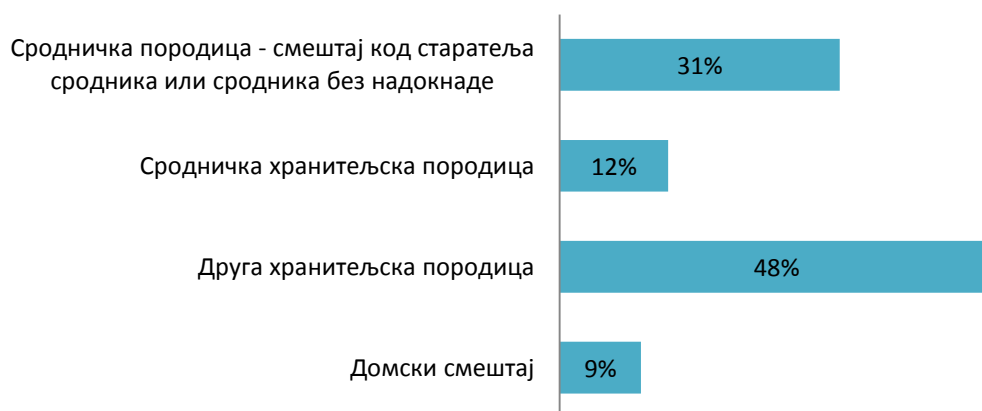
Графикон бр. 11: Деца под старатељством у 2015. години према врсти старатеља (у %)



Извор: Извештаји ЦСР

Према подацима ЦСР од укупног броја деце под старатељством, као и претходних година, највећи је удео деце која су смештена у хранитељске породице 60%, затим следе деца која су на смештају код сродника – 31%, док се на домском смештају налази 9% деце (Графикон 12).

Графикон бр. 12: Деца под старатељством на евиденцији ЦСР према врсти смештаја у 2015. (у %)



Извор: Извештаји ЦСР

С обзиром на велики број деце под старатељством Центар као Орган старатељства има велику одговорност, како због броја корисника под непосредним старатељством ЦСР, тако и због високог удела сродничких старатељстава којима ЦСР треба да пружа стручну подршку.

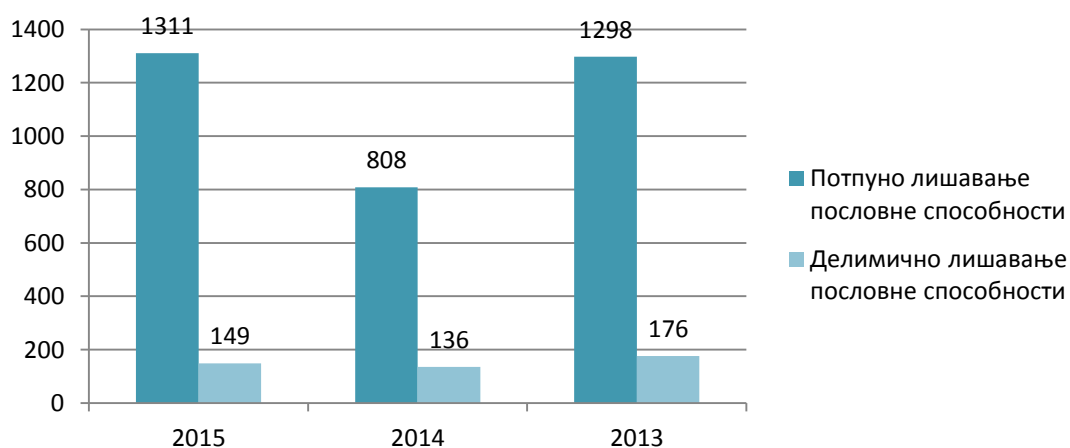
#### 4.2.2. ПУНОЛЕТНИ КОРИСНИЦИ ПОД СТАРАТЕЉСТВОМ

Укупан број пунолетних корисника код којих је примењена старатељска заштита у 2015. години био је **12.493**. Од укупног броја ових корисника, 93% корисника је потпуно лишено, док је 7% делимично лишено пословне способности. У односу на претходну годину, укупан број особа лишених пословне способности је повећан за 20%.

Пракса лишавања пословне способности у потпуности је неусклађена са важећим конвенцијама о људским правима, а посебно са конвенцијом о правима особа са инвалидитетом, која прокламује подршку у реализацији **права на пословну способност**, уместо лишавања пословне способности. Наше законодавство је почело да се усклађује са прихваћеним међународним стандардима у овој области (измене у Закону о ванпарничном поступку), али је потребно да се и остали нормативни акти ускладе и да промена парадигме уђе у праксу система социјалне заштите, односно ЦСР као органа старатељства и судова. С тим у вези, потребно је развијати разне врсте подршки корисницима у остваривању права на пословну способност и унапређивати капацитете ЦСР и ресурсе у заједници да би се одговорило на ове изазове.

Подаци који су приказани у Графикону бр. 13, показују да се пракса лишавања не мења кроз године, с обзиром да и у новим поступцима доминира потпуно лишавање. Овакво поступање доводи до угрожавања права особа са инвалидитетом кроз потпуно ограничавање њихових капацитета и могућности и онда када то није неопходно, те такође утиче на додатно оптерећење Центра као Органа старатељства.

Графикон бр.13: Корисници према врсти лишења пословне способности - нови корисници



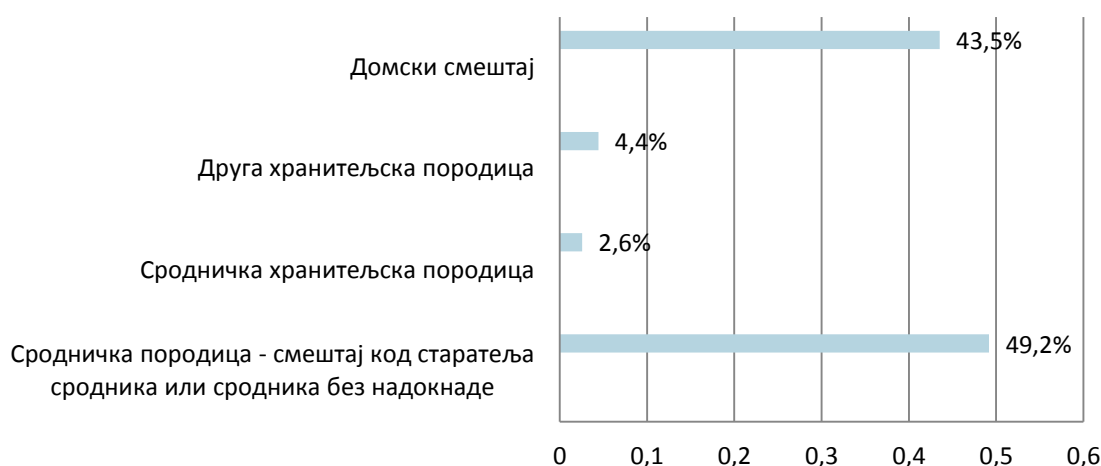
Извор: Извештаји ЦСР

Према Породичном закону старатељ има дужност да се савесно стара о штићенику, што подразумева старање о личности, заступање, прибављање средстава за издржавање, управљање и располагање имовином штићеника и подршку у оспособљавање за самосталан живот. С обзиром на значајан удео корисника који су под непосредним старатељством, 34% од укупног броја, центри за социјални рад, поред редовних обавеза праћења и пружања подршке старатељима, имају низ послова који обављају као непосредни старатељи.

Највише пунолетних корисника под старатељством, односно 49,2% корисника под старатељством, живи у сродничкој породици, што је повољно са становишта најбољег интереса корисника и његовог остатка у породичном окружењу. Међутим, извештаји ЦСР за 2015. годину указују на одсуство континуиране стручне подршке и осталих врста подршке штићеницима и старатељима, за остварење сврхе старатељства.

У 2015. години је 43,5% пунолетних особа под старатељством смештено у домове, као и у претходним годинама. Оваква решења у заштити корисника под старатељством нису повољна са више аспеката: прекид односа са породицама порекла; искљученост из заједнице; смањене могућности радног ангажовања у складу са способностима; отежано развијање вештина за самостално живљење, итд. Процеси деинституционализације, кроз развијање различитих програма за подршку и осамостаљивање, настоје да компензују ове неповољности за кориснике који су већ на смештају. Неопходно је да се ти програми и услуге развијају у локалним срединама, како би се превенирала потреба за смештајем уопште.

**Графикон 14: Пунолетни корисници под старатељством према врсти смештаја у 2015. години (у %)**



Извор: Извештаји ЦСР

у 2015. години ЦСР су предузимали меру привремене старатељске заштите, у складу са законским овлашћењима, у 8.628 случајева, што је нешто мање него претходне године.

У складу са изменама Закона о ванпарничном поступку, који одређује обавезу преиспитивања решења о лишењу пословне способности, ЦСР су, током 2015. године учествовали у овим поступцима за 3.441 корисника. ЦСР су, такође, имали обавезу да, на захтев судова, провере старатељске евиденције и доставе спискове активних лица под старатељством. У наредном периоду, с обзиром на број обављених преиспитивања, а у поређењу са бројем активних лица под старатељством на евиденцији, може се очекивати још већи притисак на рад ЦСР, како би се ажурирали поступци преиспитивања обзиром на рок који Закон прописује.

#### 4.3. УСВОЈЕЊЕ

Усвојење је најпотпунији и нејефикаснији облик заштите деце без родитељског старања и заснива се одлуком Органа старатељства. Усвојењем се детету обезбеђује развој у породици у којој усвојиоци преузимају улогу родитеља и врше сва права и дужности која чине садржину родитељског права.

Према Породичном закону може се усвојити само малолетно дете изнад три месеца живота, које нема живе родитеље, чији родитељи нису познати или је непознато њихово бораиште, чији су родитељи потпуно лишени родитељског права или пословне способности, или чији су се родитељи сагласили са усвојењем.

Центар за социјални рад, као Орган старатељства, законом је овлашћен да:

- ◆ води поступак утврђивања опште подобности деце за усвојење,
- ◆ прима захтеве за усвојење,
- ◆ спроводи стручне процедуре и
- ◆ утврђује општу подобност сваког пара или појединца који аплицира за усвојење детета.

У 2015. години центри за социјални рад у Србији забележили су 160 решења о заснивању усвојења, и то 146 деце су усвојено од стране држављана Србије, а 14 деце су усвојили страни држављани. Процедуре реализовања међународних усвојења су усклађене са Хашком конвенцијом о међународним усвојењима, чија је потписница и наша држава.

Према подацима ЦСР број расположивих усвојитељских породица у 2015. години је 455, што је повећање у односу на претходну годину када је било 380 слободних усвојитељских породица.

Број деце која имају утврђену подобност за усвојење, према евиденцији ЦСР је на дан 31. 12. 2015. године било укупно 210. Уочљиво је да је број деце подобне за усвојење мањи од броја усвојитеља који чекају на усвојење детета.

## 4.4. СМЕШТАЈ

Према Закону о социјалној заштити, услуге смештаја обезбеђују се кроз породични смештај, домски смештај корисника, прихватилиште и друге врсте смештаја.

Пружањем услуга породичног смештаја деци и младима се привремено обезбеђују нега, заштита и услови за оптималан развој у породичном окружењу, као и припрема за повратак у биолошку породицу, или за самосталан живот. Пружање услуге породичног смештаја за одрасле и старије има за циљ одржавање, или побољшање, квалитета живота корисника.

Домски смештај<sup>8</sup> се обезбеђује корисницима у ситуацијама када се не може обезбедити останак у породици, када не постоје одговарајуће услуге у заједници и породични смештај, или када је такав смештај у њиховом најбољем интересу. Према закону, услуге домског смештаја су привременог карактера, а сама услуга смештаја подразумева континуирани рад на припремама за повратак у биолошку, или другу породицу, и припреме за самосталан живот, у складу са потребама и најбољим интересом корисника.

У прихватилиште се корисници смештају привремено, у циљу осигуравања безбедности, задовољења основних потреба и пружања подршке у решавању кризних ситуација, у неодложним интервенцијама које прати измештање корисника, до проналажења трајнијег облика заштите.

### 4.4.1. СМЕШТАЈ ДЕЦЕ

На дан **31.12. 2015. на смештају (породичном и домском)** се налазило укупно **6.088 деце, од чега је 87% деце смештено у хранитељске породице, а 13% у установе за смештај** (Графикон бр. 13).

У току 2015. године ЦСР је, као Орган старатељства, у циљу заштите деце, интервенисао издвајањем укупно **1.186 деце** из породица, од тога 54% девојчица и 46% дечака. За 18% од укупног броја ове деце издвајање је било привременог карактера и заштита је организована кроз повратак у породицу.

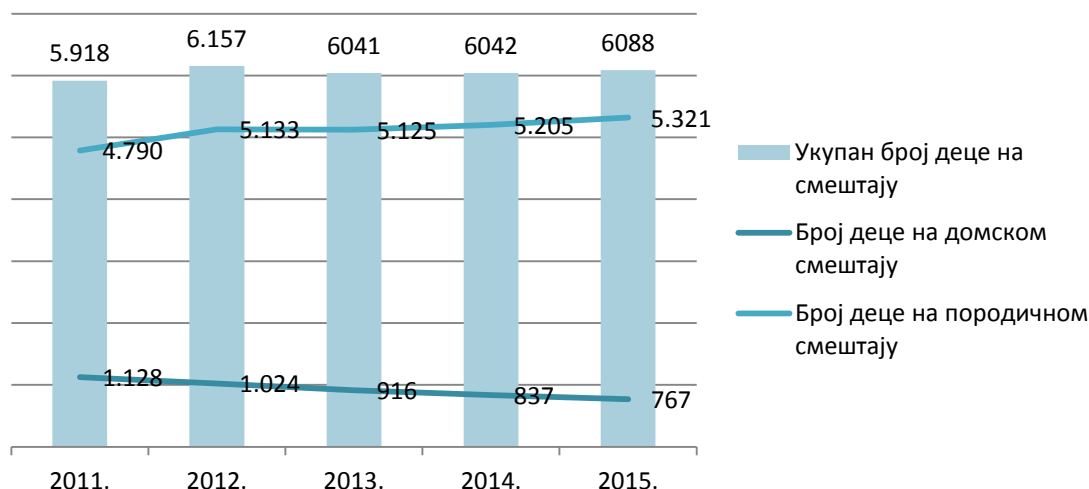
У процесу збрињавања издвојене деце ЦСР су реализовали 975 нових смештаја, од којих се 13% односи на домски а 87% на породични смештај.

Благо повећање уласка деце у систем социјалне заштите кроз организовање смештаја деце указује на неопходност развијања услуга намењених биолошким породицама, као и нужност благовременог укључивања институција система у подршку породицама са кризним функционисањем и неопходност унапређења међуинституционалне сарадње.

---

<sup>8</sup>Домски смештај се реализује смештајем у Установе за одрасле и старије и Установе за децу и младе (Домови за децу без родитељског старања и Домови за децу са сметњама у развоју, Заводи за васпитање деце и младих, Мала домска заједница);

Графикон бр. 13: Деца на породичном и домском смештају, 2011 – 2015.



Извор: Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања (МРЗБСП)

На дан 31.12.2015. године **на домском смештају** се налазило укупно 767 деце, од чега 62% посто чине дечаци, а 38% девојчице.

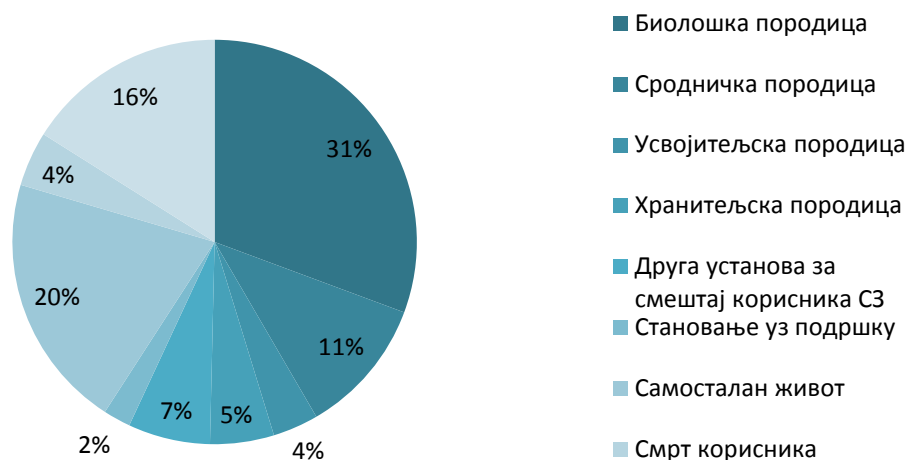
У току 2015. године реализовано је укупно 124 нових смештаја у дом, и то 58% за дечаке и 42% за девојчице. Центри за социјални рад су дужни да траже сагласност Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања за смештај деце у установу. За седморо деце, где је ЦСР проценио да постоји потреба за смештајем у дом, није добијена сагласност за смештај од надлежног министарства.

Закон о социјалној заштити Републике Србије прописује да се деци млађој од три године не обезбеђује домски смештај, изузев уколико за то не постоје нарочито оправдани разлози. **У току 2015. године укупно 35 деце до три године налазило се на смештају** у две установе за децу и младе - у „Центру за заштиту одојчади, деце и омладине“ у Београду, као и у Дому „Колевка“ у Суботици, док је на дан **31.12.2015. на смештају било 26 деце узраста до три године.**

Центар за социјални рад упућује децу на домски смештај са циљем обезбеђења сигурних и безбедних услова за даљи раст и развој, с тим што води рачуна о потреби за сталношћу и припрема дете за повратак у биолошку породицу, одлазак у другу породицу, или припрема за самосталан живот или усвојење. У том контексту је значајно пратити процес изласка деце из установа. Од укупно 101 прекида смештаја, које бележи МРЗБСП у 2015. години, **42% деце се вратило у биолошку или сродничку породицу** а 20% се осамосталило. Значајно је истражити разлоге премештаја деце из установе у установу и из хранитељске породице у установу са становишта сталности, као и са становишта опредељивања за одређени облик смештаја и комплексности узрока премештаја.



Графикон бр. 14: Деца којој је у току 2015. године прекинут домски смештај према средини у коју су премештени (у %)



Извор: Извештаји ЦСР

На дан 31.12.2015. године на породичном смештају се налазило укупно **5.321 дете**. У току 2015. године у хранитељске породице смештено је 851 дете. Полна структура је уједначена и у укупном броју деце на хранитељству, као и у укупном броју деце која су у току 2015. године смештена у хранитељске породице.

Од укупно 451 прекида смештаја у току 2015. године највећи број деце се вратио у биолошку, или сродничку породицу (39%), што је 9% више у поређењу са претходном годином, 24% деце је усвојено, а 10% деце се осамосталило. У укупном броју прекида смештаја појављују се и премештаји деце из једне у другу хранитељску породицу (10%), као и из хранитељске породице у установу за смештај. Ова појава, као и код домског смештаја, завређује посебно истраживање како би се унапредила пракса при почетном одлучивању за врсту смештаја и избору хранитељских породица.

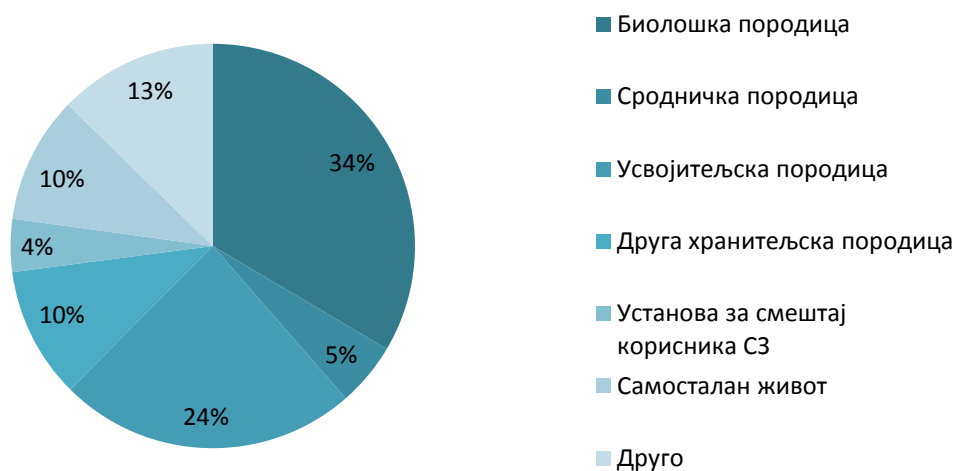
Нарочито је важно водити рачуна о обезбеђивању доступности подршке свим хранитељима јер немају све хранитељске породице не територији Србије подршку Центара за породични смештај и хранитељство<sup>9</sup>, како би се ојачавали капацитети хранитеља, или предузимали адекватни поступци у односу на децу<sup>10</sup>.

Ови подаци говоре и о оптерећењу ЦСР, јер на територијама које нису обухваћене центрима за породични смештај и усвојење центри за социјални рад врше целокупан процес припреме, процене, обуке и подршке хранитељима, реализацију смештаја и праћења напредовања детета на породичном смештају.

<sup>9</sup> ЦПСУ – Центар за породични смештај и усвојење у Милошевцу, Београду, Новом Саду, Крагујевцу, Нишу и Ћуприји.

<sup>10</sup> Детаљније информације о раду Центара за породични смештај и усвојење за 2015. годину видети у извештају РЗСЗ доступном на сајту [www.zavodsz.gov.rs](http://www.zavodsz.gov.rs)

Графикон бр. 15: Деца којој је у току 2015. године прекинут породични смештај према средини у коју су премештени



Извор: Извештаји ЦСР

Стратешко опредељење социјалне политике наше државе је деинституционализација и став да је најбољи интерес детета одрастање, раст и развој у породици. Само у изузетним случајевима се прибегава издавајању детета из породице, који треба да буду привремени, до обезбеђивања сталности. ЦСР је стога, дужан да пружа услуге подршке породици, а систем социјалне заштите да развија лепезу услуга за спречавање ризика од издвајања детета из породице.

#### 4.4.2. СМЕШТАЈ ПУНОЛЕТНИХ КОРИСНИКА

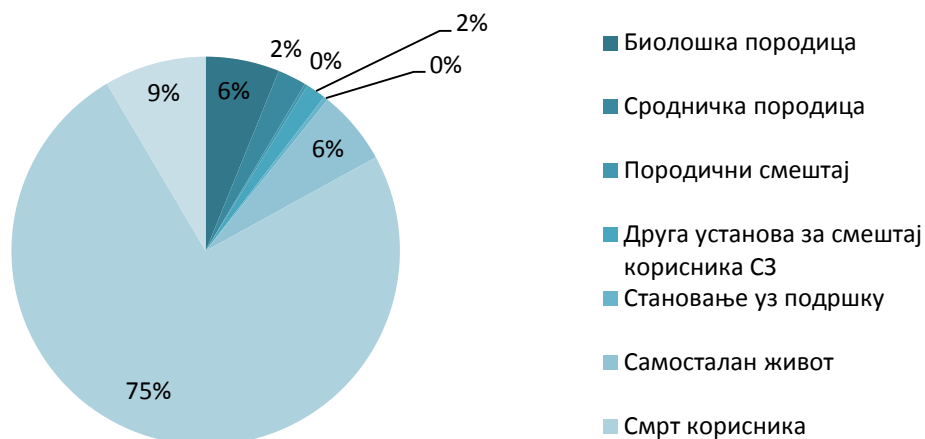
Према подацима Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, на дан **31.12.2015. године** на смештају се налазило укупно **14.663 пунолетна корисника**. Од тог броја 89% је на домском, а 11% корисника на породичном смештају.

У току 2015. године ЦСР је донео укупно 3.213 нових решења за домски смештај пунолетних корисника.

Укупан број пунолетних корисника на домском смештају на дан **31.12.2015. године** био је **12.983**, са незнатно већим уделом жена са 54%, у односу на мушкарце. У току године на домски смештај је смештено 3.042 нових пунолетних корисника - од тога 60% жена и 40% мушкараца.

У току године за укупно 3.243 пунолетних корисника је прекинут домски смештај. Као најчешћи разлог прекида смештаја наводи се смрт корисника, у 75% случајева од укупног броја прекида смештаја, при чему 88% умрлих чине старији корисници.

Графикон бр. 16: Пунолетни корисници којима је у току 2015. године прекинут домски смештај према средини у коју су премештени



Извор: Извештаји ЦСР

Постојећи Правилник о хранитељству формално предвиђа **породични смештај пунолетних корисника**, али у пракси није довољно заживео, а постојећи ЦПСУ не пружају подршку хранитељским породицама које на смештају имају одрасле и старије кориснике.

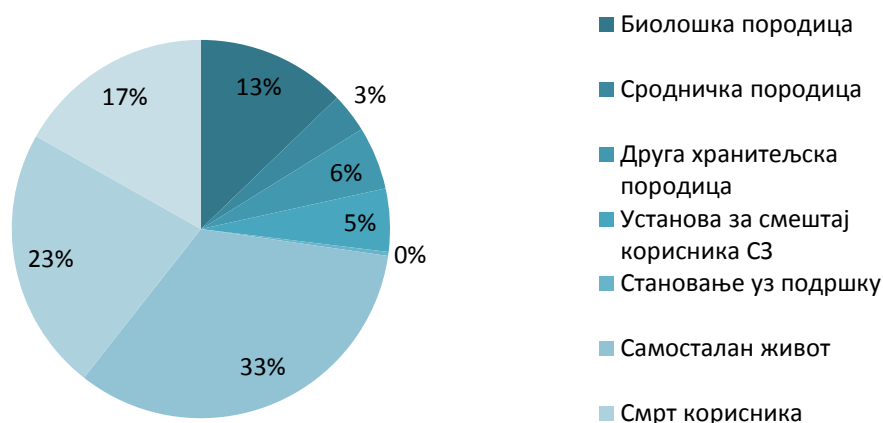
Код корисника на смештају, било да су у питању деца или пунолетни, ЦСР има значајну улогу у процесу процене корисника, смештаја, праћења квалитета смештаја и пружања подршке за напуштање смештаја. Неопходни су редовни контакти са корисником, као и његовом породицом. Центар је дужан да континуирано прати реализацију плана услуга и мера, води евиденцију о мерама и интервенцијама и у односу на постављене циљеве, да их усклађује и мења.

У контексту смештаја широк је обим послова које стручни радници ЦСР обављају у циљу припремања корисника за излазак из домског или породичног смештаја и проналажење другог, сталног аранжмана за њихов квалитетан живот. Када се има у виду велики број корисника на смештају – и деце и пунолетних, јасно је да је пред ЦСР велики изазов како би задовољили стандарде квалитета рада када је у питању ова групација корисника.

**На дан 31.12.2015. на породичном смештају било је 1.680 пунолетних корисника.** У току 2015. године донето је 171 решење о смештају пунолетних корисника у породични смештај. У полној структури пунолетних корисника на породичном смештају 54% чине жене, а 46% мушкарци, а исти је однос и међу новосмештеним корисницима.

У току 2015. године породични смештај је прекинут за 430 корисника – 47% мушкараца и 53% жена. Од тога највећи број корисника је започео самосталан живот након изласка из хранитељске породице, док је код 25% корисника наступила смрт.

Графикон бр. 17: Пунолетни корисници којима је у току 2015. године прекинут породични смештај према средини у коју су премештени



Извор: Извештаји ЦСР

#### 4.5. ЗАШТИТА ОД НАСИЉА

Центри за социјални рад су службе које имају кључну улогу у заштити од насиља. Та улога заснована је на њиховој улози органа старатељства и функцијама у заштити најбољег интереса деце, одраслих и старијих које су жртве различитих облика насиља, као и на њиховим надлежностима које су дефинисане Законом о социјалној заштити, Породичним законом, Кривичним законом, Општим и Посебним протоколом за заштиту од насиља у породици и партнерским односима. Посебан Протокол дефинише улогу центра за социјални рад као иницијатора потписивања Споразума о сарадњи на локалном нивоу, и координатора заједничких и једновремених активности у процесу заштите од насиља. Процес укључује активности више различитих државних органа: полиције, правосудних, здравствених и образовних институција, као и организација цивилног друштва.

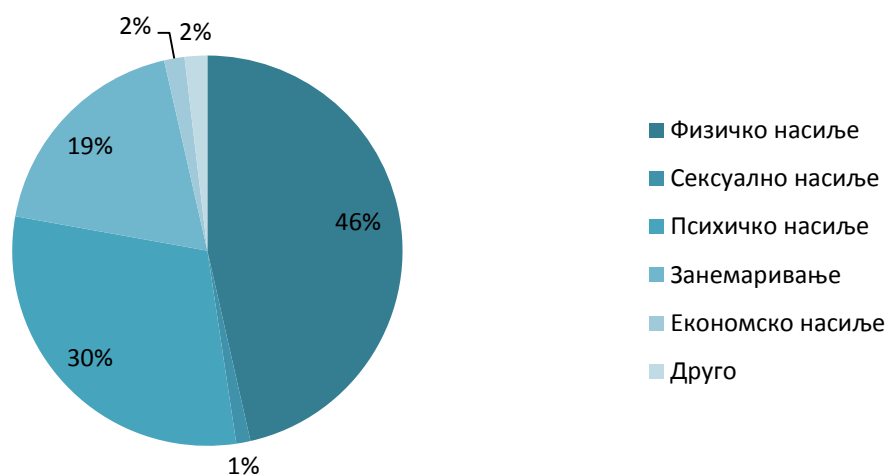
Када је реч о пословима заштите од насиља, ЦСР својим корисницима пружа стручну помоћ и заштиту, покреће поступке пред судом, даје саветодавну подршку, материјалну и правну помоћ, и упућује на коришћење услуга које пружају друге установе. Орган старатељства дужан је да води евиденцију и документацију о лицима према којима је насиље извршено, као и онима против којих је одређена мера заштите од насиља.

Центар за социјални рад као Орган старатељства, такође, има задатак да пружа помоћ суду у прибављању потребних доказа у случајевима насиља, и да изнесе своје мишљење о сврсисходности поступка за заштиту од насиља и сврсисходности мера.

У току 2015. године ЦСР је евидентирао 18.746 пријава породичног и партнерског насиља, од чега се 45% пријава односи на насиље над одраслима, 35%

над децом, 12% над старијима и 8% над младима. У највећем броју случајева реч је о пријавама физичког насиља које су присутне у 46% случајева, пријаве психичког насиља су присутне у 30% случајева, док се занемаривање јавља у 19% од укупног броја пријава насиља. Треба напоменути да се подаци о пријавама насиља односе на доминантну врсту насиља, а у пракси се, најчешће, више врста насиља у односу на једну особу врши истовремено (Графикон бр. 18).

Графикон бр. 18: Пријаве насиља у ЦСР у односу на доминантну врсту насиља



Извор: Извештаји ЦСР

Када је реч о поступању ЦСР у случајевима пријаве насиља над децом центри евидентирају да се у 55% случајева, детету и породици пружала материјална, правна или стручно саветодавна подшка у оквиру ЦСР, а у 12% случајева дете и родитељи су упућени на коришћење услуга које пружају друге установе. У 10% случајева ЦСР је покренуо поступак пред судом (Графикон бр. 19).

Графикон бр. 19: Поступци које је ЦСР предузимао у току 2015. године у случајевима заштите деце од насиља у породици



Извор: Извештаји ЦСР

У заштити пунолетних жртава насиља поступање Центра у 2015. години се у 73% случајева сводило на пружање материјалне, правне, или саветодавне подршке жртви насиља у оквиру ЦСР, а у 14% случајева жртва насиља је упућивана на услуге других установа. У 6% случајева жртва насиља је измештена из породице (Графикон бр. 20).

Графикон бр. 20: **Поступање ЦСР у односу на пријаве насиља над пунолетним жртвама**



У складу са Посебним протоколом о заштити од насиља, ЦСР имају обавезу да формирају интерне тимове за заштиту од насиља те да РЗСЗ - у подносе годишње извештаје о раду интерних тимова. У 2015. години, само 108 ЦСР доставило је извештаје интерних тимова, тако да Завод не располаже податком да ли су сви ЦСР испунили своју законску обавезу.

#### 4.6. ЗАШТИТА МАЛОЛЕТНИКА

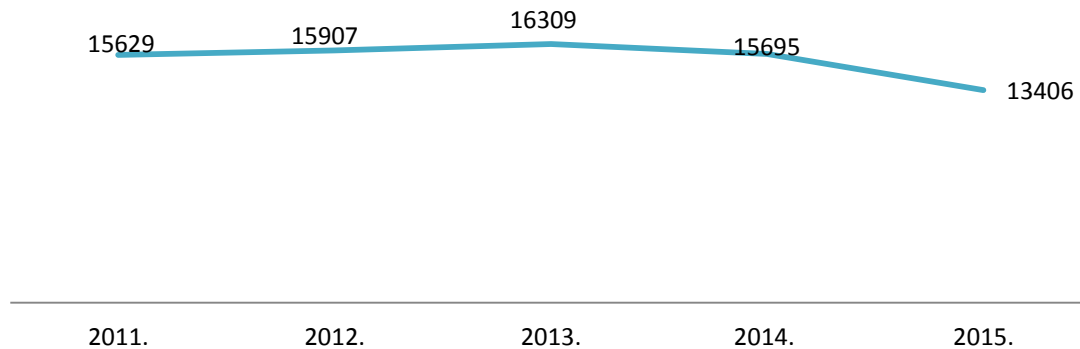
У пословима заштите малолетника центри за социјални рад се користе формулацијом “деца са проблемима у понашању”, која се односи на децу која чине кривична дела или прекршаје, у сукобу су са родитељима, старатељем и заједницом и која својим понашањем угрожавају себе и околину.

Деца и млади у сукобу са законом се односи на децу и младе који су у контакту са кривичноправним системом због сумње, оптужбе, или осуде да су починила кривично дело. Закон о малолетним учиниоцима кривичних дела, одређује као кривично одговорну децу узраста од 14 до 18 година живота. Према њима, као и млађим пунолетним лицима (од 18 до 21 година), могу се изрећи васпитне мере од стране суда, а ангажовање центра за социјални рад, као органа старатељства, је обавезно.

Према подацима ЦСР током 2015. године евидентирано је укупно 13.406 деце и младих са проблемима у понашању (Графикон бр. 21). Овај број укључује 10.492

кривично одговорних малолетника и 2.914 деце са проблемима у понашању која нису кривично одговорна. У периоду од 2011. до 2013. године број деце са проблемима понашању расте, да би се у другој половини петогодишњег периода (од 2013 – 2015), број ове деце смањило за 18%, те у 2015. години био најнижи први пут у последњих пет година.

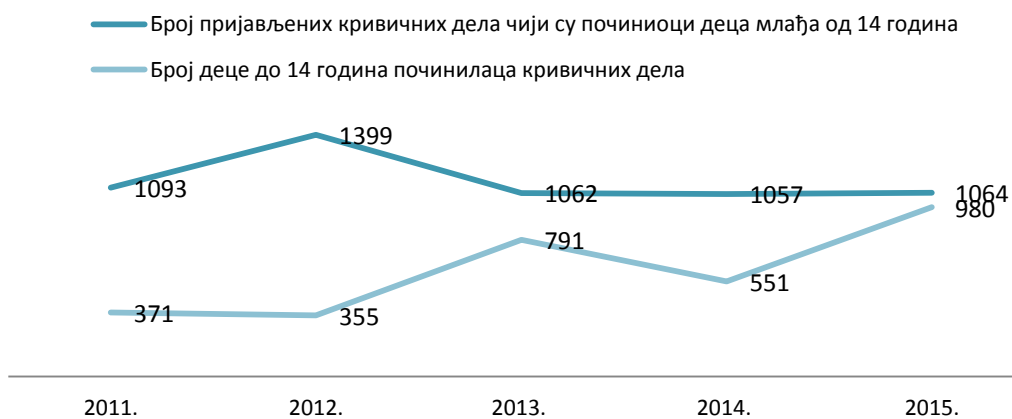
Графикон бр. 21 - Деца са проблемима у понашању на евиденцији ЦСР, 2011 – 2015.



Извор: Извештаји ЦСР

Међутим, број пријављених кривичних дела извршених од стране лица млађих од 14 година у 2015. години је према подацима ЦСР износио 1.064 (Графикон 22). Овај број је релативно константан у периоду од последњих неколико година, али је број деце млађе од 14 година која су починила кривична дела у сталном порасту. **У 2015. години је укупно 980 деце млађе од 14 починило кривично дело, што представља повећање од 61% у односу на 2011. годину.** Ово значи да једно дете има више кривичних дела него у претходним годинама, што упућује на сложеност проблема поремећаја у понашању код млађих од 14 година и на посебну захтевност у пословима и процене, али још више у интервенисању у односу на овакву децу, као и њихове родитеље, као и на неопходност развијања специјализованих услуга за ове проблеме.

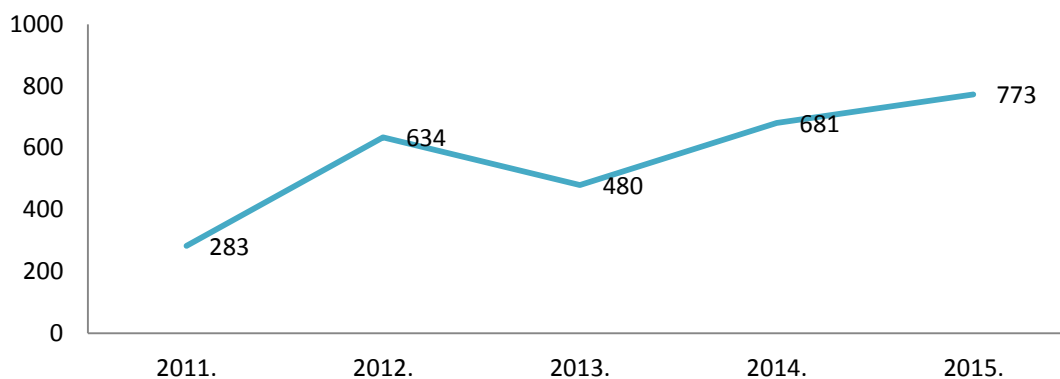
Графикон бр. 22 – Број пријављених кривичних дела чији су починиоци деца млађа од 14 година и број деце починилаца кривичних дела млађе од 14 година, 2011 – 2015.



Извор: Извештаји ЦСР

У 2015. години укупно је изречено 773 васпитних налога. У периоду од 2011. до 2015. постоји тренд пораста примене диверзионих мера и поступака према малолетним починиоцима кривичних дела (Графикон 23). Ово је позитиван тренд у пракси ЦСР, као и судова, када је реч о интересима деце. Тренд пораста диверзионих поступака, међутим, говори и о додатним пословима који у вези са тим, стоје пред ЦСР, а које се односе на позицију, улоге и одговорности органа старатељства, у овој врсти поступања (креирање ресурса у заједници за реализацију налога, упућивање, праћење и извештавање о испуњености налога, континуирана сарадња са пружаоцима услуга, децом и родитељима...).

Графикон бр. 23 - Број изречених васпитних налога према евиденцији ЦРС, 2011 – 2015.



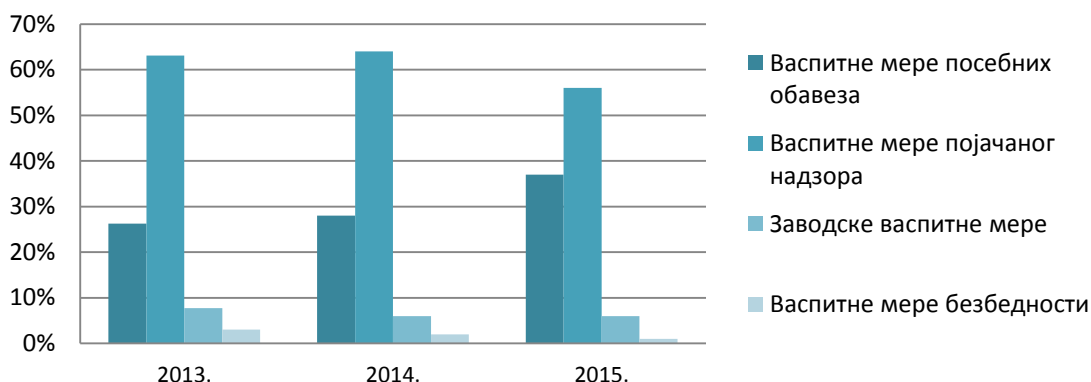
Извор: Извештаји ЦСР

Када је реч о појединачним васпитним налозима, и даље је најзаступљеније укључивање у хуманитарни рад са 41%, затим поравнање са оштећеним са 32% и на крају редовно похађање школе са 17%. Преостала два васпитна налога, саветодавни рад и испитивање и одвикавање од злоупотребе психоактивних супстанци, изречена су у далеко мањем броју случајева, што је директно условљено тешкоћама у реализацији и ових васпитних налога и недостатком ресурса, а не реално мањом потребом малолетника за овом врстом услуга.

**Број изречених васпитних мера према малолетницима у 2015. години је 2.831.** У структури васпитних мера, мере појачаног надзора износе 56%, васпитне мере посебне обавезе чине 37%, заводске васпитне мере 6%, а васпитне мере безбедности 1% (Графикон 24). Значајно је да постоји пораст примене мера посебне обавезе континуирано уназад три године. Ово сигурно унапређује третман неопходан овој популацији деце и младих, пре свега конкретизујући области промене које треба постићи у фокусираним сегментима функционисања ове деце.



Графикон бр. 24 - Структура изречених васпитних мера према малолетницима, 2013 - 2015. (у %)



Извор: Извештаји ЦСР

Уочљиво је смањење броја изречених мера појачан надзор органа старатељства, као и појачан надзор родитеља уназад три године. У 2015. години изречено је 1.577 васпитних мера појачаног надзора (Графикон 25). Удео мере појачаног надзора од стране органа старатељства у односу на укупан број ових мера је 56%. Ово смањење сигурно, једним делом, прати укупно смањење броја малолетника са кривичним пријавама, али је могуће и да је последица интензивније примене мера посебне обавезе (чији удео у броју свих мера расте). Потребно би било истражити који су узроци ове појаве, да ли ефикасније поступање у односу на општи циљ - ресоцијализацију и превенцију рецидива, или нешто друго.

Графикон бр. 25 - Васпитне мере појачаног надзора на евиденцији ЦСР према врстама појачаног надзора, 2011 – 2015.



Извор: Извештаји ЦСР

## 4.7. ВРШЕЊЕ РОДИТЕЉСКОГ ПРАВА

На евиденцији ЦСР издвајају се као групе корисника: деца чији се родитељи споре око вршења родитељског права и одрасли који су у различитим врстама спорова везаних за вршење родитељског права. У односу на ове кориснике ЦСР је у функцији органа старатељства и предузима низ активности, мера и услуга у заштити, пре свега, најбољег интереса детета.

Укупан број деце из породица у којима се родитељи споре око вршења родитељског права у 2015. години износи 14% од укупног броја деце на евиденцији ЦСР (Графикон 26). Укупно 86% деце је из спорова родитеља који се у ЦСР окончавају проценом, а само 14% је оне деце код чијих родитеља је дошло до нагодбе, или имају споразум о вршењу родитељског права, или се спроводи мирење родитеља (Графикон 27).

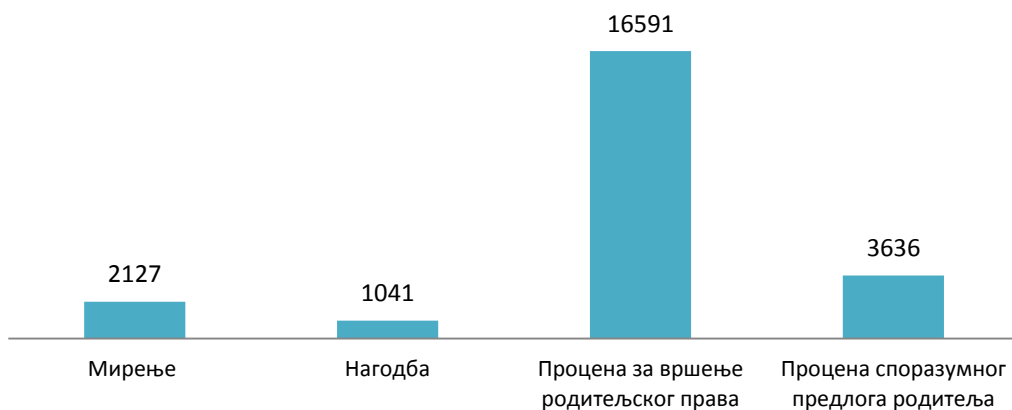
Графикон бр. 26 - Деца чији се родитељи споре око начина вршења родитељског права, 2011 – 2015.



Извор: Извештаји ЦСР

Спорови за вршење родитељског права су веома сложени послови у ЦСР – на шта указује и велики број поступака у којима ЦСР спроводи процес процене и креира услове за заштиту најбољег интереса детета у одсуству договора родитеља, а често и у околностима изражених конфликтних односа родитеља.

Графикон бр. 27 - Деца из породица према којима је ЦСР спроводио поступке за вршење родитељског права, 2015.



Извор: Извештаји ЦСР

Највећи број деце је из породица где се родитељи споре око вршења родитељског права, али је број ове деце нешто мањи у односу на претходну годину. Смањен је број деце чији се родитељи споре око регулисања личних контаката са децом, и значајно се смањио број деце у односу на чије родитеље је орган старатељства покренуо кривичне поступке (625 деце у 2014, а 205 у 2015), Графикон 28.

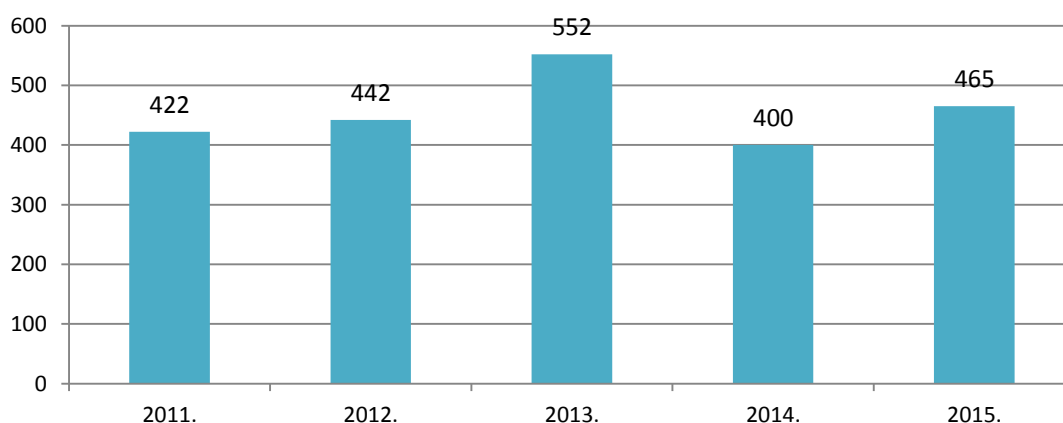
Графикон бр. 28 - Број деце у поступцима у којима је ЦСР на захтев суда одлучивао о заштити права детета, 2015.



Извор: Извештаји ЦСР

У 2015. години ЦСР је покренуо 465 поступака за лишење родитељског права (Графикон 29), што је повећање у односу на претходну годину.

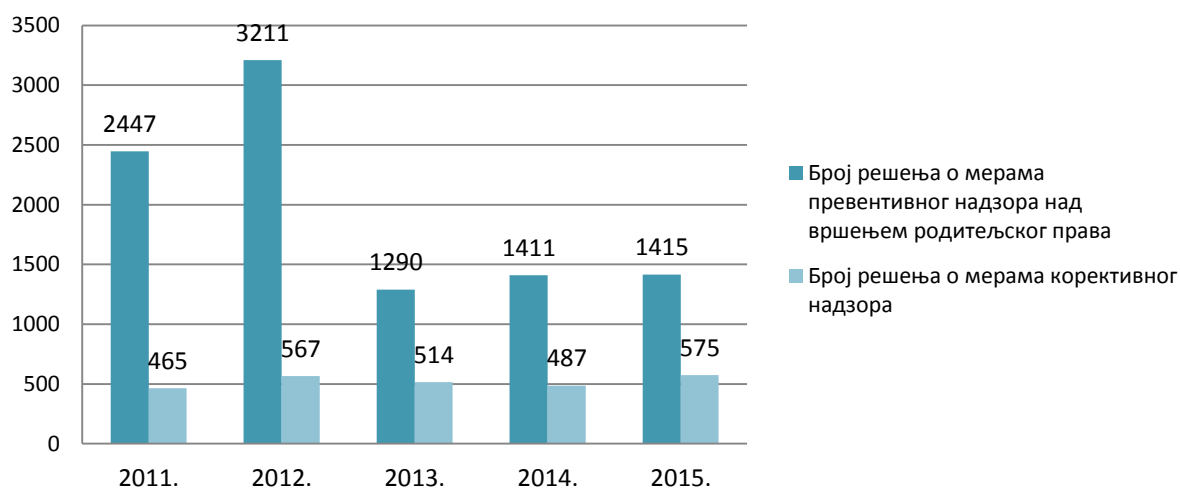
Графикон бр. 29 - Предлози за лишење родитељског права, 2015.



Извор: Извештаји ЦСР

У 2015. години је донето 575 решења о мерама корективног надзора у односу на родитеље. Примена мере превентивног надзора је у благом порасту у односу на претходне три године и у 2015. години износи 1.415 (Графикон 30). У односу на укупан број мера корективног надзора „упозорење родитељима о недостацима у вршењу родитељског права“ доминира са 49%.

Графикон бр. 30 - Решења о мерама надзора над вршењем родитељског права, 2011 – 2015.



Извор: Извештаји ЦСР

Када говоримо о интервенцијама које ЦСР предузима у циљу креирања позитивне промене у животу корисника, породице и појединца, и у 2015. години се у највећем броју случајева примењивало саветодавно усмеравање.

Корисници из породица у кризи упућују се на саветодавне услуге и ван ЦСР, или у посебној јединици ЦСР. У 2015. су корисници упућивани на: породичну терапију, медијацију и друге саветодавне услуге.

## 5. УСЛУГЕ СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ

Центар за социјални рад, у оквиру својих овлашћења, упућује кориснике на коришћење услуга у заједници, али се, под Законом дефинисаним условима<sup>11</sup>, и сам може јавити као пружалац услуга.

Према подацима из извештаја ЦСР уочљиво је да већина ЦСР који пружају локалне социјалне услуге немају организациону јединицу у оквиру које се баве пружањем ових услуга, већ су оне најчешће успостављене кроз пројектне активности или су финансиране од стране локалне самоуправе. У највећем броју случајева ЦСР пружа услугу помоћи у кући за старије.

Када се у обзир узме упућивање на дневне услуге у заједници која бележе Центри, као најраспрострањенија дневна услуга за децу и младе издваја се дневни боравак за децу и младе са сметњама у развоју, на коју је у току 2015. године упућено 1.027 деце и младих, а одмах потом услуга лични пратилац детета, на коју је упућено укупно 460 деце.

Када су у питању услуге на које се упућују одрасли и старији корисници најдоминантнија услуга је помоћ у кући. Од укупног броја одраслих и старијих корисника који су упућени на коришћење дневних услуга у заједници у току 2015. године чак 79% (10.398 корисника) је упућено на услугу помоћ у кући (Графикон бр. 31).

Графикон бр. 31: Дневне услуге у заједници на које је ЦСР упутио кориснике у 2015. години (у %)



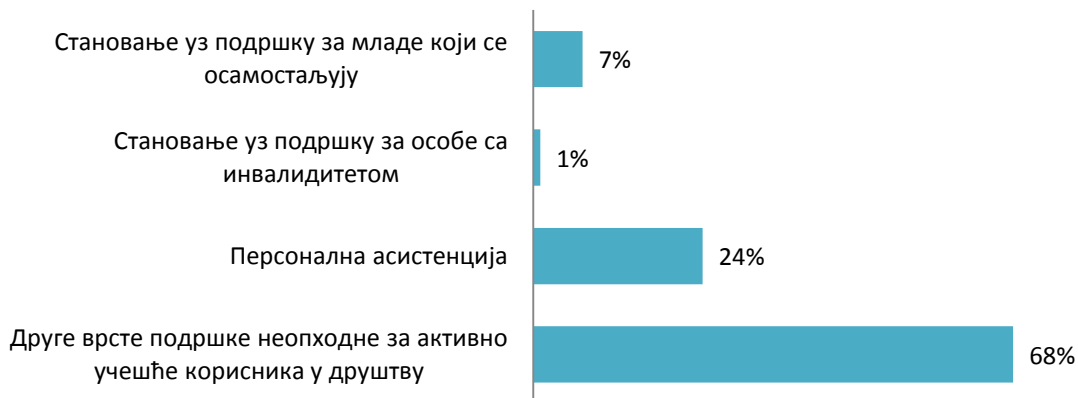
Извор: Извештаји ЦСР

Према евиденцији ЦСР у току 2015. године је укупно 749 корисника упућено на услуге подршке за самосталан живот. Од тог броја само 8% корисника је упућено на услугу становање уз подршку, 24% на услугу персонална асистенција, док је за чак 68% ових корисника забележено да су упућени на „друге врсте подршке неопходне за

<sup>11</sup> Закон о социјалној заштити ("Сл. гласник РС", бр. 24/2011), члан 122;

активно учешће корисника у породици и непосредном окружењу“, што указује на то да постоје различити облици подршке намењени овој групи корисника које нису стандардизоване, и тешко их је сврстати у одређенију категорију стандардима дефинисаних услуга социјалне заштите (Графикон бр. 32).

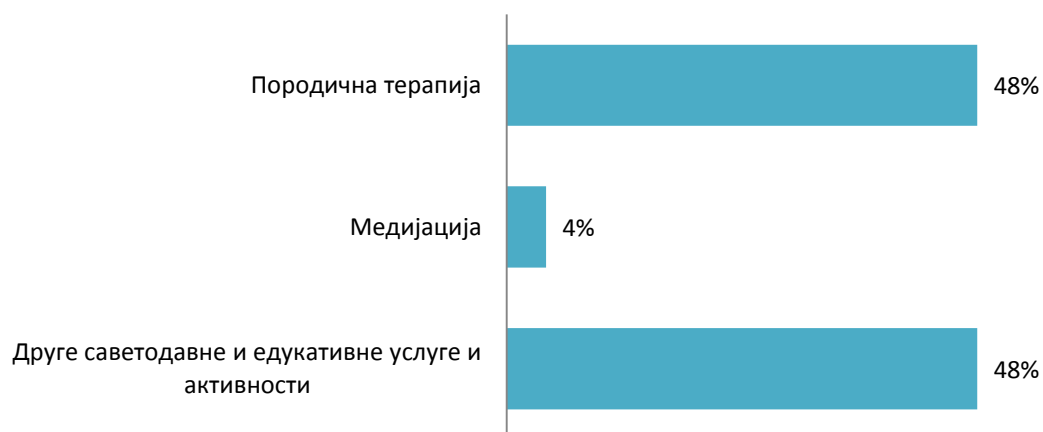
Графикон бр. 32: Услуге подршке за самосталан живот на које је ЦСР упутио кориснике у 2015. години (у %)



Извор: Извештаји ЦСР

У 2015. години укупно 11.771 корисник је упућен на коришћење саветодавно терапијских и социо-едукативних услуга. У подједнакој мери је заступљено упућивање на породичну терапију и на „друге саветодавне и едукативне услуге и активности“ - 48% корисника, док је упућивање на медијацију заступљено у 4% случајева (Графикон бр. 28).

Графикон бр. 33: Саветодавно-терапијске и социо-едукативне услуге на које је ЦСР упутио кориснике у 2015. години (у %)



Извор: Извештаји ЦСР

Републички завод за социјалну заштиту је, за потребе примене Уредбе о наменским трансферима, у марту 2016. године извршио анализу података у вези са правима и услугама социјалне заштите<sup>12</sup>. У поређењу са овим подацима могу се уочити

<sup>12</sup> Све локалне самоуправе у Републици Србији известиле су о броју корисника и о пружаоцима услуга социјалне заштите у својој локалној заједници у току 2015. године. Према овим подацима, број деце која

разлике у односу на податке о горе наведеном броју корисника упућених на услуге од стране ЦСР. Разлике проистичу из неkontинуираног (краткотрајног пројектног) пружања услуга, као и из чињенице да услуге и даље пружају и нелиценцирани пружаоци, што отежава доступност информација о овим услугама, те ЦСР често нема увид у то које се све услуге у том тренутку пружају у локалној заједници, па нема ни могућност да упути кориснике на исте.

Важно је напоменути да пројектне активности којима се пружају локалне социјалне услуге, представљају значајан ресурс јер указују на потребе које реално постоје на одређеном подручју, а које не могу бити обухвене тренутно постојећим сервисима, те је неопходно водити рачуна о одрживости ових услуга.

## 6. ЗАКЉУЧАК

**Синтетизовани извештај о раду** Центара за социјални рад у Србији представља анализу рада ЦСР за период од 1. јануара до 31. децембра 2015. године и израђен је у процесу редовног годишњег извештавања о раду установа у систему социјалне заштите. Укупно је достављено и анализирано 170 Извештаја о раду ЦСР.

**Неусклађен и неадекватан нормативни оквир** који уређује област праћења и извештавања у социјалној заштити **основни је узрок непоузданости података** које достављају ЦСР, односно производи низ проблема и тешкоћа у систему: неусаглашен систем евиденције и документације; недовољни и по знању неадекватни људски ресурси у ЦСР; недоследност у тумачењу тражених података, одсуство евиденције о појединим важним индикаторима од стране појединих ЦСР, итд. Услед наведених тешкоћа, податке на којима се базира Извештај о ЦСР за 2015. годину треба посматрати као илустрацију стања и потреба у социјалној заштити.

На дан 31.12.2015. у ЦСР је било ангажовано укупно 3.860 радника, од којих је 80% запослено на неодређено време. Укупан **број стручних радника запослених на неодређено време се континуирано смањује и у 2015.год. је 1.934.** Са друге стране, у протеклих пет година бележи се константан **пораст укупног броја корисника** на евиденцији ЦСР. У току 2015. године на евиденцији ЦСР било је укупно **697.428 корисника.**

Околности које намеће Уредба о забрани запошљавања, онемогућавају попуњавање упражњених места и запошљавање додатних кадрова како би се надокнадили недостајући ресурси и обезбедили адекватни одговори на увећане потребе корисника. Наставак овог тренда може водити нарушавању ефикасности и квалитета стручног рада.

**Сви заинтересовани актери око ЦСР, стручна јавност, запослени, корисници, сарадници, медији, сва истраживања, извештаји о раду, указују на проблем малог броја запослених у ЦСР.** Планирање људских ресурса у социјалној

---

су користила услугу дневни боравак за децу са сметњама у развоју био је 2.063, а услугу лични пратилац је користило 881 дете. Број корисника услуге помоћ у кући био је 14.105.

заштити се намеће као веома важан задатак у наредном периоду, којим треба озбиљно да се позабаве све надлежне институције.

Планове стручног усавршавања радника има тек једна трећина центара за социјални рад. Када се има у виду проблематика и обим посла са којима се стручни радници у ЦСР свакодневно сусрећу, може се рећи да се континуираном образовању и учењу не даје адекватан значај у односу на сложеност и одговорност послова делегираних ЦСР.

Ако се имају у виду претходно наведене чињенице, није необично када се запослени из ЦСР највише интересују за обуке везане за **сагоревање на послу**.

Највећи број корисника у 2015. години је из групације **материјално угрожених**, од којих је једна половина радно способна. У току 2015. године бележи се пораст поднетих захтева за признавање права на једнократну новчану помоћ и новчану социјалну помоћ.

Уочава се **пораст броја деце под старатељством** у претходне 3 године. Током 2015. године, на евиденцији ЦСР укупно је било 9.820 ове деце. Као најчешћи разлог примене старатељске заштите је неадекватно родитељско старање (занемаривање, злостављање, злоупотреба) - 45% случајева.

У укупном броју деце под старатељством на евиденцији ЦСР у току 2015. године у 44% случајева Центар непосредно врши улогу старатеља, што додатно оптерећује запослене сложеним пословима из домена старатељства. Позитивна чињеница је да више од половине деце за старатеља има познату особу, али остаје питање недостајућих услуга и програма подршке старатељима.

Број **пунолетних корисника под старатељством** у 2015. години је 12.493, од којих је 93% потпуно лишено пословне способности. Пракса врло ретко користи могућности које закон пружа за делимично лишавање пословне способности, које се примењује у изузетно малом броју случајева. Ово је неусклађено са важећим конвенцијама о људским правима, а посебно са конвенцијом о правима особа са инвалидитетом, која прокламује подршку у реализацији **права на пословну способност**, уместо лишавања пословне способности. Потребно је развијати разне врсте подршке корисницима у остваривању права на пословну способност и унапређивати капацитете ЦСР и ресурсе у заједници да би се одговорило на ове изазове.

Највише пунолетних корисника под старатељством, односно 49,2% корисника под старатељством, живи у сродничкој породици, што је повољно са становишта најбољег интереса корисника и његовог остатка у породичном окружењу. Међутим, извештаји ЦСР за 2015. годину указују на одсуство континуиране стручне подршке и осталих врста подршке штићеницима и старатељима, за остварење сврхе старатељства.

У току 2015. године ЦСР је **издвојио укупно 1.186 деце из породице**. За 18% од укупног броја ове деце издвајање је било привременог карактера и заштита је организована кроз повратак у породицу.

Од укупно 6.088 **деце на смештају**, 87% деце је смештено у хранитељске породице а 13% у установе за смештај. Благо повећање уласка деце у систем социјалне



заштите кроз примену смештаја као мере заштите деце у 2015. години, указује на неопходност успостављања услуга намењених биолошким породицама.

У 2015. години центри за социјални рад су кроз реализацију усвојења, обезбедили **сталност** за 160 деце без родитељског старања.

**На дан 31.12.2015. године се налазило укупно 14.663 пунолетних корисника на смештају**, и то 89% на домском а 11% на породичном смештају, док је само у току 2015. године реализовано укупно 3.213 нових смештаја пунолетних корисника.

Када се има у виду велики број корисника на смештају – и деце и пунолетних, јасно је да је пред ЦСР велики изазов како би задовољили стандарде квалитета рада када је у питању ова групација корисника.

У 2015. години евидентирано је 30% више жртава насиља, занемарених и особа у ризику од занемаривања и у категорији деце и у категорији пунолетних. Треба напоменути да претходно наведена повећања не морају да говоре о повећаном броју жртава, већ указују, како на промене у самом процесу пријављивања и евидентирања, тако и на ефекте формирања интерних тимова и потписивања споразума о међусекторској сарадњи на локалном нивоу, у складу са Посебним протоколом надлежног Министарства.

Када је реч о поступању ЦСР у случајевима пријаве насиља над децом у највећем броју случајева - 55% , ЦСР су детету и породици пружали материјалну, правну или саветодавну подшку и друге врсте помоћи из домена надлежности ЦСР, а тек у 12% случајева дете и родитељи су упућени на коришћење услуга које пружају друге установе, док је код 10% случајева ЦСР покренуо поступке пред судом.

Смањење броја деце и младих са проблемима у понашању у 2015. години не говори о позитивним променама у овој области, такође не значи ни смањење обима посла за ЦСР. Наиме, расте примена васпитних налога, чије спровођење захтева веома активну улогу ЦСР. Такође, постоји **повећање броја пријава поремећаја у понашању код деце до 14 година и значајно повећање броја деце ове узрасне категорије, са кривичним пријавама**. Оваква ситуација захтева неопходност креирања специјализованих третмана и програма подршке овој деци и њиховим породицама, на које би ЦСР могли да се ослоне у раду.

Број деце из породица у којима се родитељи споре око вршења родитељског права у 2015. години износи 14% од укупног броја деце на евиденцији ЦСР, што је константно учешће деце под родитељским старањем у односу на претходне године. Спорови за вршење родитељског права су веома сложени послови у ЦСР – на шта указује и велики број поступака у којима ЦСР спроводи процес процене и креира услове за заштиту најбољег интереса детета у одсуству договора родитеља, а често и у околностима изражених конфликтних односа родитеља. Неопходно је радити на унапређењу капацитета ЦСР: у људским ресурсима, додатним обукама за ефикасну примену мера које стоје на располагању органу старатељства и на развијању међусекторске сарадње ЦСР и других сарадника.

Код упућивања корисника на дневне услуге у заједници од стране ЦСР, код деце и младих издваја се упућивање у дневни боравак за децу и младе са сметњама у развоју, на коју је у току 2015. године упућено 1.027 деце и младих, а одмах потом следи упућивање на услугу лични пратилац детета - 460 деце.

Када су у питању услуге на које се упућују одрасли и старији корисници, најдоминантнија услуга је помоћ у кући. Од укупног броја одраслих и старијих корисника који су упућени на коришћење дневних услуга у заједници у току 2015. године, чак 79%, односно 10.398 корисника је упућено на услугу Помоћ у кући.

Број услуга у заједници не прати потребе корисника, услуге нису на располагању корисницима у свим срединама, а ЦСР често нема потпун увид у то које се све услуге пружају у локалној заједници, па нема ни могућност да упуту кориснике. Важно је напоменути да **пројектне активности представљају значајан ресурс, јер указују на потребе које реално постоје на одређеном подручју, а које не могу бити обухвене тренутно постојећим сервисима, те је, неопходно да систем социјалне заштите води рачуна о одрживости услуга.**