СПИСАК И ДЕФИНИЦИЈЕ ОСНОВНИХ ОБЕЛЕЖЈА – ИНДИКАТОРА САВЕТОДАВНО – ТЕРАПИЈСКИХ И СОЦИО – ЕДУКАТИВНИХ УСЛУГА

1. Дефиниције

Услуге социјалне заштите на локалном нивоу које пружају ЛПЛУ су класификоване на основу постојећих норматива (Закон о социјалној заштити, Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите и Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуге СОС телефона за жене са искуством насиља). На првом степену класификације су четири групе услуга, на другом 9 врста услуга, а на трећем 22 подврсте услуга операционализоване према циљним групама којима су намењене и у односу на које су прилагођени стандарди пружања услуга.

Минимални стандарди за пружање услуга у Републици Србији дефинишу минималне захтеве које актуелни и будући пружаоци услуга треба да испуне. Испуњеност минималних стандарда је основни услов за добијање лиценце за пружање одређене услуге социјалне заштите.

Поступак лиценицирања је процес верификације испуњености критеријума и стандарда за пружање услуга и предуслов уједначеног минималног квалитета услуге којом подлежу пружаоци услуге социјалне заштите. Лиценцирању подлежу сви пружаоци услуга за које су правилницима дефинисани минимални услови и стандарди, односно установе и организације социјалне заштите. Лиценцу издаје министарство надлежно за социјалну заштиту на шест година, а у изузетним случајевима издаје се ограничена лиценца са роком важења до пет година која се може издати само једном. Лиценца се обнавља на захтев организације социјалне заштите.

Саветодавно-терапијске и социо-едукативне услуге представљају једну од кључних група услуга социјалне заштите, усмерену на пружање интензивне подршке појединцима и породицама у кризи, превенцију продубљивања проблема и јачање капацитета за самосталан и продуктиван живот у заједници. Закон ове услуге препознаје као изузетно широку и значајну групу интервенција, која обухвата саветовање и подршку у случајевима насиља, породичну терапију, медијацију, СОС телефоне, као и друге облике саветодавне и едукативне подршке.

Међутим, за разлику од већине других услуга социјалне заштите, саветодавно-терапијске и социо-едукативне услуге нису детаљније нормативно уређене, нити су стандардизоване, што је резултирало израженом неуједначеношћу у њиховом разумевању, организацији и начинима пружања у пракси.

СОС телефон за жене са искуством родно заснованог насиља је једина саветодавно-терапијска услуга за коју су донети посебни стандарди и ближи услови за пружање услуге.

Сврха услуге СОС телефона је оснаживање жена са искуством родно заснованог насиља. Услуга се обезбеђује анонимно и уз поштовање стандарда поверљивости[1]. Циљна група су особе женског пола са искуством родно заснованог насиља без обзира на узраст[2].

[1] Члан, 4, Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуге сос телефона за жене са искуством насиља

[2] Члан 5, Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуге сос телефона за жене са искуством насиља

2. Индикатори

2.1 Индикатори општих обележја процеса лиценцирања

- Обим лиценцирања – број лиценцираних пружалаца локалних услуга (ЛПЛУ) према: групама услуга, врстама услуга, подврстама услуга.
- Територијална структура лиценцирања – број ЛПЛУ према: региону, области, јединици локалне самоуправе.
- Динамика лиценцирања – индекс раста броја ЛПЛУ у Републици Србији; стопа годишњег раста броја ЛПЛУ према врстама услуга; промена броја ЛПЛУ у посматраном периоду.

2.2 Индикатори капацитета и ресурса ЛПЛУ

- Врста и трајање лиценце – број и удео ЛПЛУ са лиценцом на шест година у укупном броју ЛПЛУ; број и удео привремених лиценци у укупном броју ЛПЛУ.
- Кадровски капацитети – укупан број запослених код ЛПЛУ; број и удео запослених према врстама услуга; просечан број запослених по ЛПЛУ; индекс раста броја запослених; однос броја корисника и броја стручних радника.
- Стручни ресурси и квалитет услуга – број и удео стручних радника са лиценцом; број и удео запослених који су завршили акредитоване програме обуке; просечан број обука по запосленом.
- Организациони капацитети – број и удео пружалаца према броју радних дана у недељи и броју сати доступности услуге.
- Квалитет услуге – број и удео пружалаца који су спровели интерну евалуацију; број и удео пружалаца код којих су евидентиране примедбе и жалбе корисница.

2.4 Индикатори плурализма пружалаца услуга

- Плурализам пружалаца према сектору оснивача – број и удео пружалаца из општег сектора у укупном броју ЛПЛУ према врстама услуга.
- Плурализам пружалаца према делатности оснивача – број и удео пружалаца чији је оснивач удружење грађана, привредно друштво или предузетник у укупном броју ЛПЛУ према врстама услуга.

2.5 Индикатори коришћења услуге

- Обим коришћења услуге – укупан број позива током године; просечан број позива по пружаоцу услуге.
- Структура позива према позиваоцу – број и удео позива које су упутиле жртве насиља, сродници, пријатељи, институције и друга лица.
- Интензитет коришћења услуге – однос броја позива и броја корисница; просечан број позива по корисници.

2.6 Индикатори корисница услуга

- Обим коришћења услуге – укупан број корисница услуге током године и на дан 31.12.
- Структура корисница – структура корисника према старости, инвалидитету
- Интензитет и обухват – просечан број корисница по ЛПЛУ; удео корисница појединих услуга у укупном броју корисница.

- Структура корисница према облику насиља – број и удео корисница према врсти доживљеног насиља.
- Структура корисница према односу са починиоцем – број и удео корисница према односу са починиоцем насиља.

2.7 Индикатори континуитета пружања услуга

- Континуитет у пружању услуга – број услуга које су престале са радом; разлози престанка пружања услуге.