1. МЕТОДОЛОШКЕ ОСНОВЕ ИСТРАЖИВАЊА ДНЕВНИХ УСЛУГА У ЗАЈЕДНИЦИ

1.1 Циљ статистичког истраживања

Истраживање о дневним услугама у заједници представља годишње истраживање којим се обезбеђују статистички подаци о пружању дневних услуга у заједници од стране лиценцираних пружалаца услуга социјалне заштите.

Циљ истраживања је да на годишњем нивоу обезбеди поуздане статистичке податке о пружању дневних услуга у заједници ради праћења стања и трендова, планирања и унапређења система социјалне заштите на локалном нивоу, бољег разумевања разлика у обухвату и доступности услуга између јединица локалне самоуправе, анализе капацитета пружалаца услуга и обезбеђивања података за креирање јавних политика у области социјалне заштите.

1.2 Садржај статистичког истраживања

У складу са нормативним оквиром који уређује област пружања услуга социјалне заштите Закона о социјалној заштиту[1] и Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите[2] истраживање обухвата услуге:

- дневни боравак;
- Дневни боравак за децу и младе са телесним инвалидитетом и интелектуалним тешкоћама
- Дневни боравак за одрасле са интелектуалним и телесним инвалидитетом
- Дневни боравак за децу и младе у сукобу са законом, родитељима, школом или заједницом
- Дневни боравак за дневну неги у и надзор
- Свратиште;
- Помоћ у кући;
- Лични пратилац детета.

Истраживањем се прикупљају подаци о:

- карактеристикама лиценцираних пружалаца дневних услуга у заједници;
- обележјима корисника услуга.

Ово истраживање је засновано на извештајном методу прикупљања података користећи четири инструмента, односно упитника: Упитник за услугу дневни боравак ДУЗ_ДБ, Упитник за услугу свратиште ДУЗ_СВРАТ;, Упитник за услугу помоћ у кући ДУЗ_ПУК и Упитник за услугу лични пратилац детета ДУЗ_ЛПД;

Истраживање се реализује од 2016. године, а прикупљени подаци се односе на претходну календарску годину.

1.2.1 Садржај статистичког истраживања услуге Дневни боравак

Модул 1 - Подаци о пружаоцу услуге

Садржај модула односи се на карактеристике лиценцираних пружалаца услуга:

1) **Основни подаци о пружаоцу услуге: назив** пружаоца услуге; матични број; број и трајање

[1] Закон о социјалној заштиту[1] ("Сл. гласник РС“, бр. 24/2011)
[2] Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите ("Сл. гласник РС", бр. 42/2013, 89/2018 и 73/2019)

лиценце: контакт подаци, одговно лице;врста и подврста услуге; циљна група; оснивач и сектор коме оснивач припада.

2) **Запослени и ангажовани радници**: прикупљају се подаци о броју запослених и ангажованих радника током извештајне године и на дан 31.12. извештајне године. Подаци о радницима приказују се према: полу; старости; нивоу образовања; радном месту; врсти ангажовања.

3) **Капацитет и организација рада пружаоца услуге:** лиценцирани капацитет; организација рада; време пружања услуге;

4) **Процедуре и стандарди у пружању услуге**: поступање по примедбама, притужбама и жалбама; заштита корисника од насиља; рад интерних тимова; евалуација квалитета услуга; стручна подршку и надзор у пружању услуга.

Модул 2 – Подаци о корисницима

Садржај модула односи се на прикупљање и анализу података о обележјима корисника дневних услуга у заједници.

1) **Обухват корисника услуге:** број корисника у току извештајне године; број корисника на дан 31.12; дисагрегација корисника према полу и узрасту.

2) **Социодемографска обележја корисника:** пребивалиште корисника, односно статус странца уколико корисник није становник Републике Србије; породични статус; образовни статус; радни статус.

3) **Подаци о потреби за подршком:** степен потребне подршке; врста инвалидитета, односно сметњи у развоју.

4) **Подаци о коришћењу услуге:** начин упућивања на коришћење услуге; дужина и учесталост коришћења услуге; прекиди у коришћењу услуге.

5) **Подаци о доступности услуге**: територијална распрострањеност и доступност услуге.

Подаци о корисницима услуга и њихова дисагрегација према релевантним обележјима од кључног су значаја за праћење обухвата, доступности и начина коришћења услуга, као и за сагледавање разлика између различитих група становништва. Ови подаци омогућавају прецизније планирање и развој услуга, континуирано праћење напретка, препознавање неједнакости у приступу и коришћењу услуга, као и доношење мера и политика заснованих на доказима и стварним потребама корисника.

1.2.2 Садржај статистичког истраживања услуге Свратиште

Модул 1 - Подаци о пружаоцу услуге

Садржај модула односи се на карактеристике лиценцираних пружалаца услуга:

1) **Основни подаци о пружаоцу услуге: назив** пружаоца услуге; матични број; број и трајање лиценце: контакт подаци, одговно лице;врста и подврста услуге; циљна група; оснивач и сектор коме оснивач припада.

2) **Запослени и ангажовани радници**: прикупљају се подаци о броју запослених и ангажованих радника током извештајне године и на дан 31.12. извештајне године. Подаци о радницима приказују се према: полу; старости; нивоу образовања; радном месту; врсти ангажовања.

3) **Капацитет и организација рада пружаоца услуге:** лиценцирани капацитет; организација рада; време пружања услуге;

4) **Процедуре и стандарди у пружању услуге**: поступање по примедбама, притужбама и жалбама; заштита корисника од насиља; рад интерних тимова; евалуација квалитета услуга; стручна подршку и надзор у пружању услуга.

Модул 2 – Подаци о корисницима

Садржај модула односи се на прикупљање и анализу података о обележјима корисника дневних услуга у заједници.

1) **Обухват корисника услуге:** број корисника у току извештајне године; број корисника на дан 31.12; дисагрегација корисника према полу и узрасту.

2) **Социодемографска обележја корисника:** пребивалиште корисника, односно статус странца уколико корисник није становник Републике Србије; породични статус; образовни статус; радни статус.

3) **Подаци о потреби за подршком:** степен потребне подршке; врста инвалидитета, односно сметњи у развоју.

4) **Подаци о коришћењу услуге:** начин упућивања на коришћење услуге; дужина и учесталост коришћења услуге; прекиди у коришћењу услуге.

5) **Подаци о доступности услуге**: територијална распрострањеност и доступност услуге.

Подаци о корисницима услуга и њихова дисагрегација према релевантним обележјима од кључног су значаја за праћење обухвата, доступности и начина коришћења услуга, као и за сагледавање разлика између различитих група становништва. Ови подаци омогућавају прецизније планирање и развој услуга, континуирано праћење напретка, препознавање неједнакости у приступу и коришћењу услуга, као и доношење мера и политика заснованих на доказима и стварним потребама корисника.

1.2.3. Садржај статистичког истраживања услуге Помоћ у кући

Модул 1 - Подаци о пружаоцу услуге

Садржај модула односи се на карактеристике лиценцираних пружалаца услуга:

1) **Основни подаци о пружаоцу услуге: назив** пружаоца услуге; матични број; број и трајање лиценце: контакт подаци, одговно лице;врста и подврста услуге; циљна група; оснивач и сектор коме оснивач припада.

2) **Запослени и ангажовани радници**: прикупљају се подаци о броју запослених и ангажованих радника током извештајне године и на дан 31.12. извештајне године. Подаци о радницима приказују се према: полу; старости; нивоу образовања; радном месту; врсти ангажовања.

3) **Капацитет и организација рада пружаоца услуге:** лиценцирани капацитет; организација рада; време пружања услуге;

4) **Процедуре и стандарди у пружању услуге**: поступање по примедбама, притужбама и жалбама; заштита корисника од насиља; рад интерних тимова; евалуација квалитета услуга; стручна подршку и надзор у пружању услуга.

Модул 2 – Подаци о корисницима

Садржај модула односи се на прикупљање и анализу података о обележјима корисника дневних услуга у заједници.

1) **Обухват корисника услуге:** број корисника у току извештајне године; број корисника на дан 31.12; дисагрегација корисника према полу и узрасту.

2) **Социодемографска обележја корисника:** пребивалиште корисника, односно статус странца уколико корисник није становник Републике Србије; породични статус; образовни статус; радни статус.

3) **Подаци о потреби за подршком:** степен потребне подршке; врста инвалидитета, односно сметњи у развоју.

4) **Подаци о коришћењу услуге:** начин упућивања на коришћење услуге; дужина и учесталост коришћења услуге; прекиди у коришћењу услуге.

5) **Подаци о доступности услуге**: територијална распрострањеност и доступност услуге.

Подаци о корисницима услуга и њихова дисагрегација према релевантним обележјима од кључног су значаја за праћење обухвата, доступности и начина коришћења услуга, као и за сагледавање разлика између различитих група становништва. Ови подаци омогућавају прецизније планирање и развој услуга, континуирано праћење напретка, препознавање неједнакости у приступу и коришћењу услуга, као и доношење мера и политика заснованих на доказима и стварним потребама корисника.

1.2.4. Садржај статистичког истраживања услуге Лични пратилац детета

Модул 1 - Подаци о пружаоцу услуге

Садржај модула односи се на карактеристике лиценцираних пружалаца услуга:

1) **Основни подаци о пружаоцу услуге: назив** пружаоца услуге; матични број; број и трајање лиценце: контакт подаци, одговно лице;врста и подврста услуге; циљна група; оснивач и сектор коме оснивач припада.

2) **Запослени и ангажовани радници**: прикупљају се подаци о броју запослених и ангажованих радника током извештајне године и на дан 31.12. извештајне године. Подаци о радницима приказују се према: полу; старости; нивоу образовања; радном месту; врсти ангажовања.

3) **Капацитет и организација рада пружаоца услуге:** лиценцирани капацитет; организација рада; време пружања услуге;

4) **Процедуре и стандарди у пружању услуге**: поступање по примедбама, притужбама и жалбама; заштита корисника од насиља; рад интерних тимова; евалуација квалитета услуга; стручна подршку и надзор у пружању услуга.

Модул 2 – Подаци о корисницима

Садржај модула односи се на прикупљање и анализу података о обележјима корисника дневних услуга у заједници.

1) **Обухват корисника услуге:** број корисника у току извештајне године; број корисника на дан 31.12; дисагрегација корисника према полу и узрасту.

2) **Социодемографска обележја корисника:** пребивалиште корисника, односно статус странца уколико корисник није становник Републике Србије; породични статус; образовни статус; радни статус.

3) **Подаци о потреби за подршком:** степен потребне подршке; врста инвалидитета, односно сметњи у развоју.

4) **Подаци о коришћењу услуге:** начин упућивања на коришћење услуге; дужина и учесталост коришћења услуге; прекиди у коришћењу услуге.

5) **Подаци о доступности услуге**: територијална распрострањеност и доступност услуге.

Подаци о корисницима услуга и њихова дисагрегација према релевантним обележјима од кључног су значаја за праћење обухвата, доступности и начина коришћења услуга, као и за сагледавање разлика између различитих група становништва. Ови подаци омогућавају прецизније планирање и развој услуга, континуирано праћење напретка, препознавање неједнакости у приступу и коришћењу услуга, као и доношење мера и политика заснованих на доказима и стварним потребама корисника.

1.3. Обухват истраживања

Циљну популацију истраживања чине сви лиценцирани пружаоци услуга.
Извештајна јединица је пружалац услуге који поседује лиценцу за конкретну услугу социјалне заштите. Један пружалац може поседовати више лиценци, односно пружати више различитих услуга, али се подаци у оквиру истраживања приказују по појединачној лиценци, односно по услузи за коју је лиценца издата.

Лиценцирању подлежу сви пружаоци услуга за које су правилницима дефинисани минимални услови и стандарди, без обзира на то ко је њихов оснивач. Оснивач установа и организација социјалне заштите може бити из јавног или општег сектора.

Јавни сектор обухвата све институције, установе и организације чији је оснивач Република Србија, аутономна покрајина или јединица локалне самоуправе[3]. У оквиру јавног сектора делују установе које се финансирају, у целини или делимично, из јавних средстава и које обављају делатности од општег интереса у складу са законом.[4]

Општи сектор обухвата све правне и физичке субјекте који делују ван јавног сектора, односно чији оснивач није Република Србија, аутономна покрајина или јединица локалне самоуправе. Овај сектор обухвата организације које пружају услуге или обављају делатности од јавног интереса на некомерцијалној или комерцијалној основи, укључујући удружења грађана, привредна друштва, предузетнике[5] и друге облике организовања регистроване у складу са законом[6].

Извештајне јединице утврђују се на основу регистра лиценцираних пружалаца услуга социјалне заштите за сваку годину.

У оквиру истраживања услуга подршке за самосталан живот обухваћено је 256 лиценцираних услуга, од чега:

- дневни боравак – 62 лиценцирана пружаоца
- свратиште – 3 лиценцирана пружаоца
- помоћ у кући – 128 лиценцирана пружаоца
- лични пратилац детета – 63 лиценцирана пружаоца

[3] Члан 10. Закона о социјалној заштиту ("Сл. гласник РС“, бр. 24/2011)
[4] У статистичком смислу, јавни сектор обухвата институционалне јединице које припадају сектору опште државе (енг. general government sector) према класификацији Републичког завода за статистику (Секторска класификација институционалних јединица, доступно на: https://www.stat.gov.rs/media/2855/metodoloske-napomene-30-04-2018-latinica.pdf).
[5] Члан 17. Закона о социјалној заштити ("Сл. гласник РС“, бр. 24/2011)
[6] У складу са класификацијом институционалних сектора коју примењује Републички завод за статистику, општи сектор обухвата јединице које се не сврставају у сектор опште државе, већ у секторе нефинансијских корпорација, домаћинстава и непрофитних институција које служе домаћинствима (НПИСХ).

1.4 Метод, време и извори за прикупљање података

Истраживање се спроводи једном годишње применом квантитативне методологије, односно инструмената израђених према методологији РЗСЗ. Инструменти истраживања су:

- Упитник за услугу дневни боравак ДУЗ_ДБ,
- Упитник за услугу свратиште ДУЗ_СВРАТ;
- Упитник за услугу помоћ у кући ДУЗ_ПУК
- Упитник за услугу лични пратилац детета ДУЗ_ЛПД;

Истраживање се спроводи једном годишње. Пружаоци попуњавају упитник са подацима из претходне година (т-1) и рок за достављање података је месец дана. Сходно Уредби[7], Републички завод за социјалну заштиту обезбеђује административне податке и базе података.

Основни извори података су евиденција и документација пружалаца услуга који укључују: евиденцију и документацију о корисницима услуга, извештаје о раду пружалаца услуга, кадровску и финансијску евиденцију и документацију пружалаца услуга, документацију о стандардима и процедурама у пружању услуга и друге интерне евиденције и документације.

Истраживање се реализује применом CAWI метода (енг. *Computer-Assisted Web Interviewing*)

1.5 Обавеза заштите индивидуалних података

Подаци о запосленим и ангажованим радницима као и подаци о корисницима услуга се прикупљају у агрегираном облику, без личних података и као такви моги бити доступни заинтересованој јавности.

Индивидуални подаци добијени од извештајних јединица тј. лиценцираних пружала услуга социјалне заштите на локалном нивоу, представљају службену тајну и не могу се објављивати нити стављати на располагање било којем кориснику.

Појединачни подаци, који се односе на дистрибуције података према различитим критеријума агрегирају се на нивоу врста услуга, општина, округа, региона и Републике Србије – укупно, као и на нивоу различитих обележја корисника и искључиво у овом, сумарном облику могу бити доступни екстерним корисницима.

2. ОПИС ОРГАНИЗАЦИЈЕ ИСТРАЖИВАЊА

У складу са Програмом званичне статистике, статистичко истраживање о пружању дневних услуга у заједници спроводи Одељење за истраживање Републичког завода за социјалну заштиту, које је задужено за дефинисање јединица истраживања, израду упитника, контакт са одговорним особама у извештајним јединицама, праћење реализације истраживања, статитичку обраду података и формирање излазних табела са резултатима истраживања. Извештајне јединице попуњавају упитник у веб-апликацији ИСТ.

Обавеза подношења упитника темељи се на члану 35, а казнене одредбе за одбијање давања података или давање непотпуних и нетачних података на члану 58 Закона о званичној статистици („Службени гласник РС”, број 109/25).

[7] Уредба о утврђивању Плана званичне статистике за 2025. годину "Службени гласник РС", број 3 од 10. јануара 2025.

Подаци се користе искључиво у статистичке сврхе и не објављују се као појединачни. Сви подаци имају карактер пословне тајне.

Истраживање обухвата следеће фазе:

- *Припрема истраживања* – утврђивање листе лиценцираних пружалаца услуга, провера адресних података, прилагођавање упитника (квантитативно и квалитативно) и методолошких упутства за попуњавање (јануар-фебруар).

- *Прикупљање података* – Како се упитник налази само у веб-форми, обавеза запослених у Одељењу за истраживање је да обавесте извештајне јединице, путем мејла, о датуму почетка истраживања и начину приступања веб-упитнику. Истраживање почиње даном објаве. Рок за достављање података је месец дана.

- *Визуелна и рачунска контрола унетих података* (што подразумева, између осталог, и контролу унетих података) - контакт са особама одговорним за извештавање у случају недостајућих или нетачних података и слање ургенција извештајним јединицама које нису доставиле податке.

- *Обрада и анализа података* - подразумева статистичку анализу прикупљених података.

- *Израда резултата* – израда статистичких извештаја и публикација.

3. ИНСТРУМЕНТИ ИСТРАЖИВАЊА

У истраживању се користе следећи регистри и класификације:

• Списак издатих лиценци организацијама социјалне заштите за пружање услуга социјалне заштите. Лиценце издаје Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, а спискови издатих лиценци доступни су на званичном сајту Министарства.

• Подаци о матичном броју пружалаца услуга преузимају се са портала Агенције за привредне регистре (АПР) и из регистра који води надлежни привредни суд.

• НСТЈ (Номенклатура статистичких територијалних јединица), која се користи за територијалну класификацију података.

• Методолошки дефинисани упитници за дневне услуге у заједници, који представљају основни инструмент за прикупљање података од пружалаца услуга.