1.МЕТОДОЛОШКЕ ОСНОВЕ ИСТРАЖИВАЊА САВЕТОДАВНО-ТЕРАПИЈСКИХ И СОЦИО-ЕДУКАТИВНИХ УСЛУГА

1.1. Циљ статистичког истраживања

Истраживање о саветодавно-терапијским и социо-едукативним услугама је годишње статистичко истраживање чији је циљ обезбеђивање података о пружању лиценцираних услуга из ове групе, а будући да је СОС телефон за жене жртве насиља једина лиценцирана услуга у оквиру наведене групе услуга, предмет овог истраживања су искључиво подаци о пружању ове услуге.

Циљ истраживања је да на годишњем нивоу обезбеди поуздане статистичке податке о пружању услуге СОС телефон за жене жртве насиља 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 (Закон о социјалној заштити и Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуге СОС телефона за жене са искуством насиља) истраживање обухвата услугу СОС телефона за жене жртве насиља, као једине саветодавно-терапијске и социо-едукативне услуге за коју су донети посебни стандарди и ближи услови за пружање услуге.

Ово истраживање је засновано на извештајном методу прикупљања података користећи један инструмент, односно упитник: Упитник за услугу СОС телефона за жене жртве насиља СЗ-СТСЕ.

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

1.2.1. Садржај упитника услуге СОС телефона за жене жртве насиље

Модул 1 – Подаци о пружаоцу и организацији 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:** организација рада; време пружања услуге (континуитет пружања услуге, број радних дана у недељи, број радних сати у току дана); начини комуникације са корисницама

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

Модул 2 – Подаци о корисницама услуге СОС телефона за жене жртве насиље

Садржај модула односи се на прикупљање и анализу података о обележјима корисника услуга СОС телефона за жене жртве насиља.

1) **Обухват корисница услуге:** број позива у току године, број корисница у току извештајне године; број корисника на дан 31.12; дисагрегација корисница према узрасту.
2) **Социодемографска обележја корисника**: број корисница према старосним групама, присуство инвалидитета код корисница
3) **Подаци о искуству и облицима насиља**
4) **Подаци о починиоцима насиља и односу са жртвом**
5) **Подаци о коришћењу услуга, пруженој подршци и сарадњи са институцијама**

Подаци о корисницама 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[1]. 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.[2]

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[3] и друге облике организовања регистроване у складу са законом[4].

[1] Члан 10. Закона о социјалној заштиту ("Сл. гласник РС", бр. 24/2011)

[2] 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).

[3] Члан 17. Закона о социјалној заштити ("Сл. гласник РС", бр. 24/2011)

[4] 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).

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

У оквиру истраживања о пружању саветодавно-терапијских и социо-едукативних услуга обухваћено је 2 лиценцираних пружалаца услуге СОС телефона за жене жртве насиље.

1.4 Метод, време и извори за прикупљање података

Истраживање се спроводи једном годишње применом квантитативне методологије, односно инструмената израђених према методологији РЗСЗ. Инструмент истраживања је Упитник за пружаоце услуга СОС телефона за жене жртве насиље СЗ-СТСЕ:

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 саветодавно-терапијских и социо-едукативних услуга 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).

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.

- *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.

- *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 услуге подршке за самосталан живот, који представљају основни инструмент за прикупљање података од пружалаца услуга.