1. МЕТОДОЛОШКЕ ОСНОВЕ ИСТРАЖИВАЊА УСЛУГА ПОДРШКЕ ЗА САМОСТАЛАН ЖИВОТ

1.1 Циљ статистичког истраживања

Истраживање о услугама подршке за самосталан живот представља годишње истраживање о којим се обезбеђују статистички подаци о пружању услуга подршке за самосталан живот које пружају лиценцирани пружаоци услуга социјалне заштите.

Циљ истраживања је да на годишњем нивоу обезбеди поуздане статистичке податке о пружању услуга подршке за самосталан живот 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 (Закон о социјалној заштити[1] и Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите[2]) истраживање обухвата услуге:

- Персонални асистент
- Становање уз подршку

Услуга становање уз подршку у складу са својим циљним групама има пет различитих подврста:

- Становање уз подршку за особе са физичким инвалидитетом, интелектуалним или менталним тешкоћама (од 15 година старости);
- Становање уз подршку за лица узраста између 15 и 26 година, која се осамостаљују по престанку смештаја у установи социјалне заштите, хранитељској породици или установи за извршење кривичних санкција;
- Становање уз подршку лица узраста између 15 и 26 година, која немају могућности да и даље живе у биолошким или сродничким породицама;
- Становање уз подршку за жртве трговине људима са навршених 15 година;
- Становање уз подршку за лица лечена од зависности од алкохола или психоактивних супстанци, старијим од 18 година.

Ово истраживање је засновано на извештајном методу прикупљања података користећи два инструмента, односно упитника: Упитник за услугу становање уз подршку УПСЗ_СУП; и Упитник за услугу персонална асистенција. УПСЗ_ПА;

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

[1] Закон о социјалној заштиту ("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)

1.2.1 Садржај упитника услуге Персонални асистент

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:** 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 услуга персонални асистент.

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 упитника услуге Становање уз подршку

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:** 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 услуга становање уз подршку.

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 подршке за самосталан живот односно услуга персонални асистент и становање уз подршку.

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

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

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 27 лиценцираних услуга, од чега:

- 22 лиценцираних пружалаца услуге персоналне асистенције;
- 5 лиценцираних пружалаца услуге становања уз подршку за особе са физичким инвалидитетом, интелектуалним или менталним тешкоћама (старије од 15 година).

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 персонални асистент УПСЗ_ПА
- Упитник за услугу становање уз подршку УПСЗ_СУП

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 , 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 могу 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

[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).

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 услуга подршке за самосталан живот 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 (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.

- *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 Привредног суда.

- 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.