

*Дејан Глигових\**

*Висока школа модерног бизниса, Београд*

*Горан Ђоковић*

*Висока школа модерног бизниса, Београд*

*Владимир Илић*

*Висока школа социјалног рада, Београд*

## **ОРГАНИЗАЦИОНЕ АКТИВНОСТИ ЦЕНТРА ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД: СЛУЧАЈ ЦЕНТРА ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД СУБОТИЦА**

### **Сажетак**

У раду се полази од става да међу установама социјалне заштите центри за социјални рад имају изузетно одговорну, сложену и значајну улогу у институционалном систему социјалне заштите. Као више функционалне установе социјалне заштите, у којима се непосредно или посредно задовољава већина социјалних потреба грађана и њихових породица заснованих на мултидисциплинарном тимском раду компетентних стручњака, центри социјалне заштите представљају базичну стручно-институционалну основу социјалне заштите у Републици Србији. Тако заснована активност центара за социјални рад посебно долази до изражаја у периоду транзиције друштвено-економских односа која је оставила веома изражене последице с аспекта социо-економске политике за поједине друштвене групе и које се понекад називају „губитници транзиције”. У последње време, услед мигрантске кризе, будући да се Србија нашла

\* Електронска адреса аутора: [dejan.gligovic@mbs.edu.rs](mailto:dejan.gligovic@mbs.edu.rs)

на мапи пута великог броја избеглица за Европу, поједини центри за социјални рад добијају нову улогу у збрињавању и организовању надзора над малолетним лицима без пратње и насиљу у мигрантским породицама.

Сложеност непосредне социјалне заштите коју организују центри социјалне заштите може се посматрати кроз разноврсност и обимност задатака и стручних активности које се примењују према појединим врстама корисника или њихових породица.

Кључне речи: организација, управљање, социјална заштита, активности, социјалне потребе, корисници

## 1. ОСНОВНЕ ОРГАНИЗАЦИОНЕ ФУНКЦИЈЕ ЦЕНТРА ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД

Деловање центара за социјални рад остварује се реализовањем његових основних функција. Најважније организационе функције центра су:

1. Непосредно остваривање социјалне заштите грађана и њихових породица;
2. Остваривање функција органа старатељства;
3. Праћење и проучавање социјалних потреба и проблема;
4. Превентивна делатност;
5. Планирање и програмирање социјалне заштите;
6. Координација активности на спровођењу социјалне заштите и социјалног рада у општини;
7. Саветовалишта за породицу.<sup>1</sup>

Сложеност непосредне социјалне заштите изражава се у разноврсности и обимности задатака и стручних поступака који се примењују према појединим врстама корисника и њиховим породицама. Кумулирање социјалних потреба и

---

1) Милорад Миловановић, Томислав Крговић, *Подручја социјалног рада*, Линеа, Београд, 1998, стр. 21.

проблема у једној породици захтева од запослених у области социјалне заштите и осталих стручњака у формираним стручним тимовима диференцирани приступ у ситуацијама утврђивања потреба и потенцијала конкретног корисника и његове породице како би се њихове потребе оптимално валоризовале. Корисник права или услуга социјалне заштите је појединац, односно породица која се суочава с препрекама у задовољењу потреба, услед чега не може да достигне или одржи квалитет живота или која нема довољно средстава за подмирење основних животних потреба, а не може да их оствари својим радом, приходом од имовине или из других извора.<sup>2</sup>

Непосредно остваривање социјалне заштите које подразумева пружање услуга и решавање о одређеним правима појединих грађана и породица из области социјалне заштите, представља једну од темељних функција центара за социјални рад. Постоје различите дефиниције центра за социјални рад, а једна од свеобухватнијих је: да центри представљају базу стручног рада и услуга у сфери социјалне заштите, јер се преко њих остварује највећи део стручних активности чији је задатак да се путем услуга социјалног, педагошког, психолошког, социолошког, дефектолошког, правног и другог стручног рада задовољавају социјално заштитне потребе, спречавају узроци и отклањају последице социјалних случајева и проблема у једној или више општина за које је надлежан центар за социјални рад.<sup>3</sup>

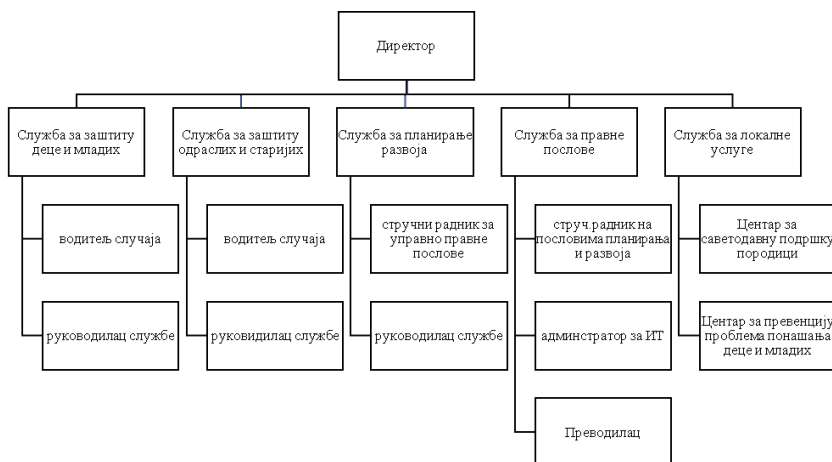
Социјална заштита појединаца, породица и друштвених група има не само социјално-заштитну улогу него и превентивну улогу, јер настоји да предупреди настајање оних узрока који доводе до поремећаја у функционисању појединих породица и њихових чланова као и одређених друштвених група у локалним заједницама.

---

2) Закон о социјалној заштити, *Сл. гласник РС*, бр. 24/2011, чл. 41, ст. 1.

3) Милосав Милосављевић, *Социјална сигурност у самоуправном друштву*, Завод за уџбенике и наставна средства, Београд, 1984, стр. 297.

Слика 1. Организациона шема центра за социјални рад



Организација стручног рада у центру треба да обезбеди кроз тимски начин рада јединствен и интегрални приступ проблему, тако да не подваја правну од социјалне заштите (у ужем смислу), односно да не супротставља поступку примене права све друге стручне поступке, нити да правни поступак чини искључиво техничким средством за спровођење заштите.<sup>4</sup>

Функција органа старатељстава коју остварује центар за социјални рад представља пре свега превентивну улогу у односу на породичне односе, функцију стабилности породичне структуре, што се обезбеђује кроз различите организационе активности као што су: праћење и проучавање појава и проблема везаних за породични живот, стварање стручних основа за планирање породице, предузимање и иницирање превентивних активности чији је циљ стварање повољних услова за заснивање и повољан развој породичних односа и др. Сведоци смо све већег броја случајева насиља у породици и све тежих последица таквог насиља, али овде треба истаћи да у тим случајевима центри за социјални рад нису увек самостални и независни јер су поред њих у ову проблематику укључени и полиција, тужилаштво, локална заједница и непосредне комшије. Често пута не постоји довољна синхронизација

4) Мирјана Обретковић-Бабић, *Основна обележја правне делатности у центру за социјални рад*, Завод за проучавање социјалних проблема, Београд, 1976, стр. 186.

мера и активности које се предузимају, па није редак случај да последице могу бити у појединим случајевима и трагичне због недовољно временски усклађене размене информација међу појединим институцијама на територији центра за социјални рад. Реформе које је Министарство за рад, запошљавање и борачка и социјална питања почело у 2017. и 2018. години се настављају са циљем што веће децентрализације надлежности, како би се на локалном нивоу лакше препознале потребе грађана и на тај начин омогућивши много дисперзивнији систем социјалне заштите. Покушај бављења реформом система социјалне заштите у земљама у транзицији, обележени су многобројним изазовима који су последица глобализације међународног економског система. После година политичке демократизације, економског подешавања и растућег сиромаштва, већина земаља у развоју и транзицији је под унутрашњим и спољним притисцима да спроведу социјалне реформе.<sup>5</sup>

Под домаћим притисцима подразумевамо редефинисање улоге државе, успостављањем нових оквира јавне одговорности, која ће праведније одговарати основним потребама посебно најрањивијих група и обезбедити доступност у квалитету услуга.

Као једна од значајних новина које се реформом социјалне заштите желе остварити су и „социјалне карте” које према утврђеним роковима требају бити завршене до јуна месеца 2019. године а њихова примена се очекује од јануара наредне године. Да би реализација овог значајног пројекта била успешно завршена потребно је створити јединствену базу података која ће обједињавати базе података које су се до сада користиле у различитим министарствима како би се могли укрестити постојећи подаци. Основни беневит који се очекује по завршетку овог веома сложеног посла јесте да се примене алати за укрштање података и добијања информација које ће Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања омогућити да финансијску помоћ својим корисницима дају аутоматски тј. без администрације и папирологије. Формирањем јединствене базе података о различитим

5) Ана Чекеревац, *Упоредна и међународна социјална политика*, Линеа, Београд, 1999, стр. 267.

социјалним категоријама ће се смањити и бројне злоупотребе које су данас присутне управо због неумрежености центара за социјални рад и других државних институција. Социјална политика данас, колико је неефикасна још више је неправедна.<sup>6</sup>

## 2. МЕЂУНАРОДНЕ МИГРАЦИЈЕ И СОЦИЈАЛНА ЗАШТИТА

Миграције грађана су перманентни процес.<sup>7</sup> Међународне миграције становништва и радне снаге имају своје порекло у далекој прошлости. Поред масовности, савремена међународна миграција има низ особених карактеристика због чега је постала значајно подручје међународне сарадње. Миграција утиче на социјално-економски развој и развој становништва како у земљи порекла, тако и у земљи одредишта. Током протекле декаде, међународну миграцију је чинио део популације који је најјасније био погођен бројним променама у светском геополитичком поретку. Нарочито присутна дезинтеграција националних држава имала је као резултат значајна покретања становништва. Ратови на простору севера Африке у Либији, Тунису, Јемену и Сирији довели су до правог егзодуса становништва према европским државама. Пре тога имали смо ратове у Ираку и Авганистану чије последице се и данас осећају и чије становништво више од десет година у континуитету напушта своју земљу и покушава да се домогне ЕУ како би остварили макар минималне услове живота. Међутим, нису само ратови били узрок међународних миграција већ треба споменути и следеће: 1. значајне разлике у нивоу развијености и зарада запослених; 2. аграрна пренасељеност, низак ниво дохотка и зарада у земљи, 3. велика незапосленост и немогућност запошљавања у земљи емиграције; 4. стицање боље квалификације у току радног ангажовања; 5. економска и политичка нестабилност итд.<sup>8</sup> Значајнији проблеми у миграцијама становништва почињу 2015. године када се у Европи почиње користити израз

6) Ибрахим Тотић, „Економско-социјална димензија сиромаштва и незапослености”, *Социјална мисао*, Београд, 2011, број 1, стр. 21.

7) Николај Бузин, Мирослав Младеновић, „Отмица Европе – неконтролисана миграција као претња националној и регионалној безбедности”, *Српска политичка мисао*, 3/2016, стр. 173–189.

8) Ана Чекеревац, *Упоредна и међународна социјална политика*, нав. дело, стр. 337.

„мигрантска криза”. Будући да се Србија нашла на такозваној балканској рути више стотина хиљада миграната прошли су кроз нашу земљу. Државне институције су прилично брзо реаговале и на врло професионалан и хуман начин приступиле решавању транзита огромног броја миграната из различитих држава. У току 2018. године према подацима Комесаријата за избеглице и миграције Србије (КИРС) око 20.000 миграната прошло је кроз центре овог комесаријата, а тренутно, према подацима из децембра 2018. године у Србији борави 4.100 миграната при чему су најбројнији они из Авганистана, Ирана, Пакистана, Бангладеша и Ирака.

Центри за социјални рад су на територији Републике Србије уз помоћ УНИЦЕФ-а били ангажовани на збрињавању малолетних миграната без пратње. На тај начин се обезбеђује пружање помоћи мигрантској популацији и ојачава сарадња са свим организацијама које се баве њиховим збрињавањем. Специфичност ангажовања центара за социјални рад у овим случајевима састоји се у свакодневном обиласку теренских социјалних радника пунктова на којима су смештени мигранти, вршећи прелиминарну идентификацију и процену ризика и потреба малолетних лица и тиме олакшавају брже повезивање угрожених са надлежним службама. Осим пружања помоћи малолетним лицима без пратње, центру за социјални рад се пријављује и насиље у породици у центрима за прихват миграната као и злоупотреба малолетних лица ове популације. „Обавеза Републике Србије је да, свима који се нађу на њеној територији на путу ка бољој и сигурнијој будућности, пружи адекватне услове за боравак и неопходну заштиту. Србија има исти однос према свим мигрантима и жели да им пружи најбоље могуће услове докле год је не напусте”.<sup>9</sup> У наредном периоду неопходна је реализација социјалне инклузије за мигранте.

### **3. ЦЕНТАР ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД СУБОТИЦА**

Центар за социјални рад Суботица основан је 1963. године и у почетку су центар сачињавале две службе: Служба

---

9) Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, *Србија наставља да брине о мигрантима*, Internet, <https://minrzs.gov.rs/sr/aktuelnosti/vesti/>, 30/01/2019.

за саветодавни рад и Служба прихватилишта за децу са поремећајима у понашању. Од 1968. године центар за социјални рад добија и трећу службу која се бавила пословима са јавним овлашћењима органа старатељства. Већ од своје прве године рада, Центар за социјални рад је своје активности усмерио на пружање помоћи и заштите свим лицима у стању социјалне потребе; материјално необезбеђеним лицима, старим и неспособним лицима, лицима са брачним и породичним проблемима, деци и омладини без родитељског старања и деци и омладини са асоцијалним понашањем. У жељи да анимира и у своје активности укључи бројне појединце, примарне групе, заједнице и институције, као и да подстакне развој превентивних активности, већ 1968. године центар започиње са аналитичко-истраживачким радом. До данас израђена су бројна истраживања и анализе, а многа од њих публикована у стручним часописима и презентована на стручним скуповима. Од 1983. године у саставу центра као посебна служба функционише и Центар за саветовање и подршку породици, која се бави пружањем саветодавно-терапијских услуга свим грађанима. Центар за социјални рад Суботица сходно примени Правилника о организацији, нормативима и стандардима рада у центрима за социјални рад, организује рад кроз следеће службе: 1. Служба за заштиту деце и младих; 2. Служба за заштиту одраслих и старих; 3. Служба за правне послове; 4. Служба за финансијско-административне и техничке послове; 5. Послови планирања и развоја; 6. Центар за саветовање и подршку породици; 7. Центар за саветовање и превенцију проблема у понашању деце и младих. Организациона структура Центра се од оснивања до данас знатно мењала. Од 1963. године се примењивао поливалентни метод рада, који се 1998. године на предлог Министарства променио у тимски рад који је био на снази до септембра 2008. године, од када је одлуком Министарства рада, запошљавања и социјалне политике РС, применом новог Правилника о организацији, нормативима и стандардима рада у примени метод рада водитеља случаја.

Табела 1. Број корисника социјалне заштите у ЦСР Суботица

Број корисника соц. заштите	Мушки	Женски	Укупно
2015. година	6005	6325	12330
2016. година	6995	7631	14626
2017. година	7926	8544	16470

Извор: Статистички извештаји ЦСР Суботица<sup>10</sup>

У претходном периоду можемо уочити значајно повећање броја корисника социјалне помоћи на територији Суботица. У укупном броју корисника видимо да се у просеку око 2.000 лица годишње увећавао постојећи број корисника социјалне заштите. Највећи је број новоевидентираних предмета у старосној групи деце (45,9%), док се у односу на претходну годину примећује повећање броја новоевидентираних у старосној групи старијих од 65 година. Најмањи број услуга остварује се у руралним срединама.<sup>11</sup>

Број деце корисника социјалне помоћи ЦСР Суботица се константно повећава иако демографски подаци говоре нешто сасвим супротно, односно број деце на територији суботичке општине се континуирано смањује у истом временском периоду. Тренд пораста броја деце у систему социјалне заштите од 2015–2017. године указује на пораст потреба најрањивијег дела популације за услугама социјалне заштите, односно на потребу за планирањем услуга и проширењем капацитета, доступности и ресурса система социјалне заштите као одговора на потребе деце и њихових породица.

10) Билтен о раду ЦСР Суботица за 2015, 2016. и 2017. годину, ЦСР Суботица, Суботица.

11) Први национални извештај о социјалном укључивању и смањењу сиромаштва у РС, 2011, стр. 158.

Табела 2. Број деце на активної евиденцији ЦСР Суботица према полу

Број деце корисника	Мушко	Женско	Укупно
2015. година	1509	1294	2803
2016. година	2481	2174	4655
2017. година	2790	2451	5241

Извор: Статистички извештај ЦСР Суботица<sup>12</sup>

Деца су корисници права и услуга у систему социјалне заштите када су им услед животних околности угрожени здравље, безбедност и развој, односно ако је извесно да без подршке система социјалне заштите не могу да достигну оптимални ниво развоја. Досадашња истраживања и практична искуства указују на потребу изградње система постинституционалне подршке младима.<sup>13</sup>

Циљеви социјалне заштите уопште, а тиме и социјалне заштите деце, остварују се пружањем услуга социјалне заштите и активностима које предупредују, умањују или отклањају зависност од социјалних служби. Стара је истина да ниједно друштво није имуно на неједнакост, али се ради о томе да се мора тежити смањењу и ублажавању социјалних и економских разлика.<sup>14</sup> Стратешки правци од значаја за социјалну заштиту на локалном нивоу нису прецизно дефинисани секторским стратешким документом на локалном нивоу. Стратешко планирање на локалном нивоу је неопходно услед потреба да се одговори на бројне изазове у области социјалне заштите и обавезе да се развојна политика усмерава ка задовољавању

12) Билтен о раду ЦСР Суботица за 2015, 2016. и 2017. годину, нав. дело.

13) Лела Вељковић, Сузана Ивановић, „Становање уз подршку за младе који се осамостаљују (Испитивање задовољства корисника услуге)”, *Социјална мисао*, Београд, 2011, број 1, стр. 47.

14) Зоран Стојиљковић, „Трактат о социјалној правди и правичности”, *Српска политичка мисао*, Институт за политичке студије, Београд, бр. 1/2018, стр. 41–58.

најразличитијих потреба корисника. Знатан број локалних самоуправа за најсиромашније обезбеђује и оброке у народним кухињама као континуирану подршку.<sup>15</sup>

Правце даљег развоја је неопходно иницирати у локалној политици социјалне заштите. Да би се одговорило на напред наведене изазове у области и одговорности социјалне заштите на локалном нивоу, неопходно је одредити стратешке правце. Уколико изостану стратешки правци претпоставља се да неће бити јасно дефинисаних приоритета, циљева и активности као што ће изостати и међусекторска сарадња. Такође изостанак стратешког планирања би могао представљати препреку за успостављање модела буџетског финансирања, самим тим и ефективности постојећих и будућих буџетских издвајања за локални систем социјалне заштите. Последица изостанка проактивног приступа представника локалних самоуправа и партнерског односа са центром за социјални рад, једним од кључних, али не и јединог носиоца мера, програма и услуга социјалне заштите би умањио искоришћеност постојећих ресурса на локалном нивоу и формализовао помоћ и подршку у све сложенијим потребама грађана. Жан Мули (*Jean Mouly*) истиче да је потребна интеграција економских и социјалних интереса на локалу, а не њихово супротстављање као што је актуелно данас.<sup>16</sup>

## ЗАКЉУЧАК

Савремени начин живота који подразумева продужено радно време, недостатак времена родитељима да прате и реагују на развојне потребе деце, као и поремећај комуникације међу супружницима доводи до нарушене функције породице (социјалне, заштитне, емоционалне) па тако она није у могућности задовољити ове потребе својих чланова што резултира дисфункционалношћу породице на свим пољима. Центру за социјални рад се свакодневно обраћају појединци, организације и институције захтевима за остваривање права из домена социјалне и породично-правне заштите.

15) Гордана Матковић, Жарко Шундерић, *Модел за локализацију процеса европских интеграција за област социјалне и дечије заштите*, Центар за социјалну политику, Београд, 2018.

16) Jean Mouly, "Where social welfare and economics meet", *ILO Review*, No. 3, Geneva, 1986.

Поред свих наведених друштвених кретања рад у Центру за социјални рад Града Суботице отежан је у оквиру постојеће структуре запослених која често није довољна за правремено и ефикасно решавање растућих проблема. Свеобухватно и целовито остваривање делатности Центра за социјални рад Града Суботице за добробит корисника могуће је унапредити континуираним идентификовањем проблема, одређивањем стратешких приоритета и увођењем приступа системских, насупрот *ad hoc* решаваних потреба и проблема корисника. Наиме, приступ системског решавања потреба и проблема корисника подразумева функционално управљање центром за социјални рад кроз континуирану сарадњу како са оснивачем тако и са Министарством за рад, запошљавање, борачка и социјална питања. Само уска координација међу институцијама које делују у систему социјалне заштите, може произвести позитиван синергијски ефекат за друштвене групе које су корисници социјалне заштите.

## ЛИТЕРАТУРА

Билтен о раду ЦСР Суботица за 2015, 2016. и 2017. годину, ЦСР Суботица, Суботица.

Бужин Николај, Младеновић Мирослав, „Отмица Европе – неконтролисана миграција као претња националној и регионалној безбедности”, *Српска политичка мисао*, 3/2016, Институт за политичке студије, Београд, 2016, стр. 173–189.

Вељковић Лела, Ивановић Сузана, „Становање уз подршку за младе који се осамостаљују (Испитивање задовољства корисника услуге)”, *Социјална мисао*, Београд, број 1, 2011.

Закон о социјалној заштити, *Сл. гласник РС*, бр. 24/2011.

Матковић Гордана, Шундерић Жарко, *Модел за локализацију процеса европских интеграција за област социјалне и дечије заштите*, Центар за социјалну политику, Београд, 2018.

- Милосављевић Милосав, *Социјална сигурност у самоуправном друштву*, Завод за уџбенике и наставна средства, Београд, 1984.
- Миловановић Милорад, Крговић Томислав, *Подручја социјалног рада*, Линеа, Београд, 1998.
- Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, *Србија наставља да брине о мигрантима*, Internet, <https://minrzs.gov.rs/sr/aktuelnosti/vesti/>, 30/01/2019.
- Обретковић-Бабић Мирјана, *Основна обележја правне делатности у центру за социјални рад*, Завод за проучавање социјалних проблема, Београд, 1976.
- Први национални извештај о социјалном укључивању и смањењу сиромаштва у РС, 2011.
- Стојиљковић Зоран, „Трактат о социјалној правди и правичности”, *Српска политичка мисао*, бр. 1/2018, Институт за политичке студије, Београд, 2018, стр. 41–58.
- Тотић Ибрахим, „Економско-социјална димензија сиромаштва и незапослености”, *Социјална мисао*, број 1, Београд, 2011.
- Чекеревац Ана, *Упоредна и међународна социјална политика*, Линеа, Београд, 1999.
- Mouly Jean, “Where social welfare and economics meet”, *ILO Review*, No. 3, Geneva, 1986.

**Dejan Gligovic, Goran Djokovic, Vladimir Ilic**

**ORGANIZATIONAL ACTIVITIES OF CENTERS FOR  
SOCIAL WORK WITH ANALYSIS OF CENTER FOR  
SOCIAL WORK IN SUBOTICA**

**Resume**

Providing social protection is traditionally viewed as mitigating the impact of insecurity, poor health, economic and social vulnerability and can help preserve basic living standards for all. Social protection reduces fears and gives conviction and confidence that such problems do not result in further impoverishment. In recent debates, the question is raised whether this traditional perspectives keep the dependency model or whether it is possible to construct social protection systems that are socially transformed by reducing inequalities and building social justice.

Social protection should improve the quality of life of endangered populations living in uncertain situations that may have little if they have the means to help through crises and disasters that they can encounter on their life course. Unexpected costs, including health problems, death, unemployment, loss of livelihoods, forced displacement in connection with violent conflicts or environmental disasters, and expulsion due to development projects, are causing serious problems for maintaining the quality of life and well-being. In such cases, social protection provides security and means to deal with the urgent needs of people.

But this is not the only function of the social protection system. They also need to promote the realization of basic human rights and to make a key contribution to the establishment of social justice.

The disrupted social values and the unfavorable social environment have a great impact on meeting the needs of vulnerable groups, especially children, the elderly, victims of violence, people with disabilities, etc. Such social movements are perennial and result in a long stay in the social protection system, complexity and longevity in solving problems in meeting needs. In addition,

the constant inflow of new users results in an increase in the total number of users of rights and services.

The Center for Social Work of the City of Subotica is with the local self-government as a leader in development the social protection system at the local level, the local developer of development, but it actively participates in making a local decision on social protection and the relevant implementing rules, which must be aligned with the directions of social policy at local level.

Keywords: organization, management, social protection, activities, social needs, users

---

\* Овај рад је примљен 29. априла 2019. године, а прихваћен на састанку Редакције 27. јуна 2019. године.