



Rezultati upitnika o kapacitetima udruga kao pružatelja socijalnih usluga u Hrvatskoj

Sukladno ciljevima Nacionalne strategije stvaranja poticajnog okruženja za razvoj civilnoga društva 2012. – 2016., i provedbenim aktivnostima 14.5. te 14.6.¹ spomenutog dokumenta, Ured Vlade Republike Hrvatske za udruge je u travnju 2013. na esurveyspro stranici (www.esurveyspro.com) objavio Upitnik s ciljem prikupljanja informacija o neprofitnim organizacijama – pružateljima ili potencijalnim pružateljima socijalnih usluga u Hrvatskoj te njihovim postojećim kapacitetima. Udruge su o postojanju upitnika bile obaviještene putem web stranice Ureda Vlade Republike Hrvatske za udruge (www.uzuvrh.hr).

Rezultati upitnika su korišteni pri implementaciji projekta financiranog sredstvima Europske unije pod nazivom "Podrška sustavu socijalne skrbi u procesu daljnje deinstitucionalizacije socijalnih usluga". Radi se o projektu u kojem je Ministarstvo socijalne politike i mladih korisnička institucija, a cilj projekta jest pružiti podršku stručnjacima iz sustava socijalne skrbi pri daljnjem razvoju i provedbi učinkovitih i inkluzivnih socijalnih usluga unaprjeđivanjem procesa socijalnog planiranja i transformacije ustanova.

Očekuje se da će podaci poslužiti u daljnjim postupcima planiranja raspodjele sredstava raspoloživih organizacijama civilnog društva koje pružaju socijalne usluge u lokalnim zajednicama, razvoju sustava praćenja i kontinuiranog unaprjeđivanja kvalitete socijalnih usluga i osiguranja održivosti onih programa koji pridonose unapređenju pristupa socijalnim pravima, smanjivanju socijalne isključenosti i siromaštva te jačanju socijalne kohezije.

Obrazac upitnika sadržava indikativan popis najčešćih vrsta socijalnih usluga koje udruge provode u lokalnim zajednicama. Socijalne usluge u kontekstu ovog upitnika shvaćene su u najširem mogućem smislu, obuhvaćajući skrb u zajednici, usluge smještaja, osobne asistencije, humanitarne usluge, savjetovanja, informiranja i društvenog osvještavanja, podizanja kvalitete i kulture življenja i dr. Na temelju strukture upitnika izrađena je analiza kapaciteta udruga za pružanje socijalnih usluga. Uz podatke o udrugama i uslugama koje pružaju, upitnik uključuje pitanja o osnovnim karakteristikama postojećeg sustava financiranja izvaninstitucionalnih socijalnih usluga temeljem redovnih natječaja za udruge i drugih oblika financiranja, pitanja o problemima s kojima se udruge suočavaju u osiguravanju financiranja projekata i programa te preporukama za poboljšanje cjelokupnog sustava financiranja.

¹ Aktivnost 14.5. Nacionalne strategije za razvoj civilnog društva odnosi se na uključivanje OCD-a u planiranje i razvoj mreže socijalnih usluga i ostvarivanje prava, obveza, mjera i ciljeva socijalne skrbi na lokalnim razinama sukladno odredbama Zakona o socijalnoj skrbi.

Aktivnost 14.6. se referira na unapređenje kapaciteta OCD-a za provedbu projekata pružanja socijalnih usluga, posebno onih financiranih sredstvima EU-a.



➤ **PODACI O SJEDIŠTU UDRUGA**

Na poziv za ispunjavanje upitnika o kapacitetima udruga kao pružatelja socijalnih usluga odazvalo se 119 udruga iz Republike Hrvatske. Najveći broj udruga dolazi iz Grada Zagreba i Zagrebačke županije (30) te Splitsko - dalmatinske (21) i Primorsko – goranske županije (10), a najmanje iz Bjelovarsko-bilogorske, Krapinsko-zagorske i Međimurske županije, dok iz Zadarske, Ličko senjske i Požeško-slavonske županije niti jedna udruga nije sudjelovala u ispunjavanju upitnika.

Tabela 1: Sjedišta udruga (na uzorku od 119 udruga)

Županije	Broj udruga
Grad Zagreb i Zagrebačka županija	30
Splitsko-dalmatinska	21
Primorsko-goranska	10
Istarska	8
Karlovačka	7
Varaždinska	7
Dubrovačko-neretvanska	6
Šibensko-kninska	6
Virovitičko-podravska	5
Vukovarsko-srijemska	4
Koprivničko-križevačka	4
Osječko-baranjska	4
Sisačko-moslavačka	2
Brodsko-posavska	2
Bjelovarsko-bilogorska	1
Krapinsko-zagorska	1
Međimurska	1
UKUPNO	119



➤ **PODACI O VRSTAMA SOCIJALNIH USLUGA**

Usluge koje udruge u svojim lokalnim zajednicama pružaju su raznolike, najčešće su usmjerene na podizanje kvalitete i kulture življenja (14,6%), psihosocijalnu podršku (12,14%), savjetovanja za različite skupine stanovništva (11,32%) te usluge obrazovanja, stručnog usavršavanja te cjeloživotnog obrazovanja (8,23%). Udruge su imale mogućnost odabira više vrsta socijalnih usluga koje provode u lokalnim zajednicama, a na uzorku od 90 udruga rezultati pokazuju da u prosjeku jedna udruga pruža pet različitih vrsta socijalnih usluga.

Tabela 2: Vrste usluga koje udruge najčešće provode u području izvaninstitucionalnih socijalnih usluga (na uzorku od 90 udruga)

Vrste socijalnih usluga	Broj odgovora
Usluge usmjerene na podizanje kvalitete i kulture življenja	71
Psihosocijalna podrška	59
Savjetovanja (pojedincima i obiteljima, zlostavljanoj djeci i ženama, podrška mladima, tretman nasilnika)	55
Izvanškolsko i izvaninstitucionalno obrazovanje, stručno usavršavanje i cjeloživotno obrazovanje	40
Pružanje terenskih usluga pojedincima, obiteljima ili grupama korisnika, te prijevoz osoba s invaliditetom i starijih	32
Usluge dnevnog informiranja i društvenog osvješćivanja	39
Usluge usmjerene na programe samopomoći (korisnicima materijalne pomoći te drugim marginaliziranim i socijalno ugroženim skupinama)	25
Osobna asistencija	25
Pomoć u kući	24
Pravni savjeti, izravna podrška i druge vrste zastupanja zajedno s korisnicima ili u njihovo ime (besplatna pravna pomoć)	23
Dnevni ili poludnevni boravak (osobe više životne dobi, djeca i odrasle osobe s invaliditetom)	23
Humanitarne usluge za siromašne građane (podjela bonova za kupnju hrane, sufinanciranje dijela troškova...)	21
Usluge u razvoju neprofitnog poduzetništva	15
Privremeni smještaj (prihvatišta za beskućnike, skloništa za žrtve nasilja)	9
Unaprjeđenje smještaja unutar obitelji ili oblici zamjene za obiteljsku skrb	7
Njega i dugotrajna skrb u zajednici (uključujući i hospicij)	7
Drugo (udruge su navele usluge stalnog smještaja, profesionalne rehabilitacije, prihvaćanje kažnjenika za rad za opće dobro, terapijskog jahanja, privremenog smještaja djece koje se liječe u Zagrebu)	7
Predškolski odgoj i naobrazba za djecu pripadnike romske nacionalnosti	4
UKUPNO	486



➤ IZVORI FINANCIRANJA

Programe/projekte u području izvaninstitucionalnih socijalnih usluga udruge su u 2012. financirale na više načina i kroz više različitih donatora, uglavnom putem javnih natječaja za organizacije civilnog društva (više od 18 milijuna kuna ili 49,34% svih sredstava) te putem članarina.

Udruge su u 2012. za provedbu projekata i programa najviše sredstava povukle od tijela državne uprave (48,67%), tijela lokalne i područne (regionalne) samouprave (16,35%) i međunarodnih donatora (15,56% - uglavnom kroz natječaje financirane sredstvima Europske unije). Važno je napomenuti da iako je financiranje putem članarina drugi po učestalosti način financiranja udruga, po količini sredstava predstavlja samo 0,97% ukupnih izvora sredstava.

Tabela 3: Financijska sredstva (u kunama) za 2012. koje su udruge dobile za provođenje programa/projekata u području izvaninstitucionalnih socijalnih usluga

Izvori financiranja	Broj odgovora	Ukupan iznos sredstava	Prosječan iznos sredstava
Javni natječaj za organizacije civilnog društva	62	18.482.461,69	298.104,22
Članarine	48	362.257,50	7.547,03
Drugi način (najčešće donacije pravnih i fizičkih osoba, humanitarne akcije, najam prostora, prodaja proizvoda)	41	6.103.758,37	148.872,16
Direktno ugovaranje s davateljima financijskih sredstava	26	8.782.341,04	337.782,35
Prodaja usluga korisnicima	20	588.130,85	29.406,54
Iskaz interesa za financiranje programa/projekata u području izvaninstitucionalnih socijalnih usluga	16	3.140.811,93	196.300,75
UKUPNO		37.459.761,38	1.018.013,043

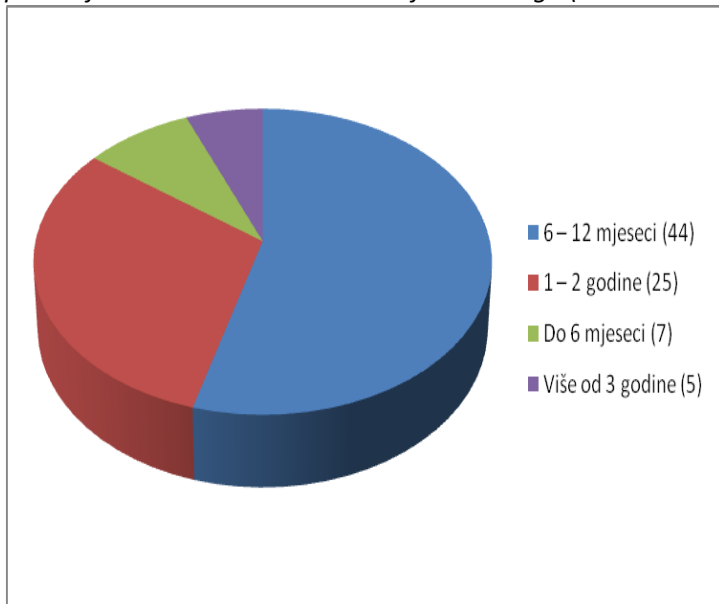
Tablica 4: Popis donatora i prosječni iznosi financiranja programa/projekata u području izvaninstitucionalnih socijalnih usluga u 2012.

Donatori	Broj odgovora	Ukupan iznos sredstava	Prosječan iznos sredstava
Tijela lokalne i područne (regionalne) samouprave	63	5.611.205,91	89.066,76
Tijela državne uprave	48	16.708.883,91	348.101,75
Privatni donatori	35	3.282.051,21	93.772,89
Članovi	24	34.687,06	1.445,29
Javne tvrtke	20	1.321.155,43	66.057,77
Međunarodni donatori	19	5.341.808,72	281.147,83
Korisnici usluga	17	589.680,05	34.687,06
Drugi (Nacionalna zaklada za razvoj civilnoga društva, zaklade, lokalne zajednice, sveučilišta)	18	1.437.413,00	79.856,28
UKUPNO		34.326.885,29	994.135,63



➤ TRAJANJE PROJEKATA I PROGRAMA I VRSTE TROŠKOVA KOJE POKRIVAJU DONATORI

Grafikon 1: Prosječno trajanje ugovornog razdoblja financiranih programa/projekata koje se provode u području izvaninstitucionalnih socijalnih usluga (na uzorku od 81 udruge)



Prosječno trajanje ugovornog razdoblja financiranih programa/projekata je 6 – 12 mjeseci (54%) ili 1 – 2 godine (30%).

U provođenju socijalnih usluga udruge najčešće financiraju troškove režija, knjigovodstvenog servisa i naknade/plaće zaposlenicima udruga i vanjskim stručnjacima, a u najmanjoj mjeri putne troškove osobnog prijevoza, knjigovodstvene poslove zaposlenika udruge, dnevnice i troškove opreme.

Tablica 5: Vrste troškova izvaninstitucionalnih socijalnih usluga koje pokrivaju donatori

Vrste troškova	Obavezno se financira:	Iznimno se financira:	Ukupan broj odgovora:
a) troškovi obavljanja osnovne djelatnosti (hladni pogon)	63% (41)	36% (24)	65
aa) zakup prostora	62% (31)	38% (19)	50
ab) troškovi režija	70% (48)	29% (20)	68
ac) usluge knjigovodstvenog servisa	70% (44)	29% (18)	62
ad) knjigovodstveni poslovi zaposlenika udruge	43% (16)	56% (21)	37
b) naknade/plaće zaposlenicima udruge	69% (45)	30% (20)	65
c) putni troškovi – javni prijevoz	63% (35)	36% (20)	54
d) putni troškovi – osobni prijevoz	44% (21)	55% (26)	47
e) troškovi opreme	53% (35)	46% (31)	66
f) naknade vanjskim stručnjacima	64% (36)	35% (20)	56
h) dnevnice	46% (23)	54% (27)	50
h) organizacija predstavljanja programa	62% (33)	37% (20)	53
i) publikacije kao output provedenog programa	61% (39)	38% (24)	63



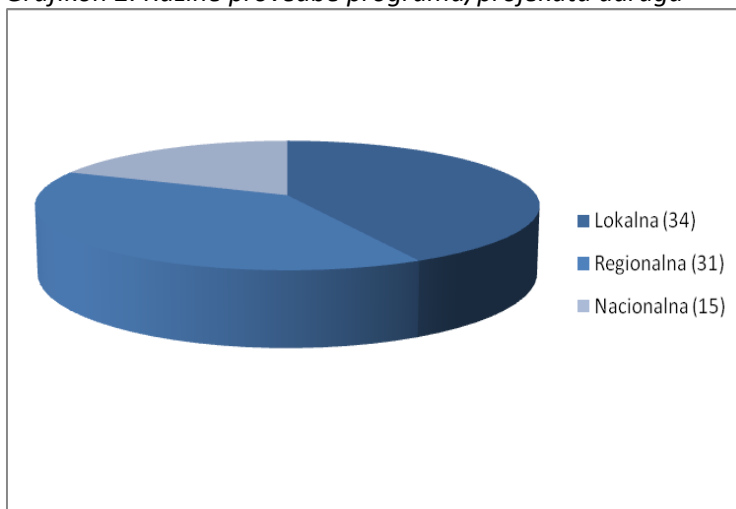
➤ KATEGORIJE KORISNIKA I OPSEG PRUŽANJA USLUGA

Usluge su se u 2012. pružale različitim kategorijama stanovništva, uglavnom se radilo o osobama s invaliditetom, djeci i njihovim obiteljima, mladima i starijim osobama.

Tablica 6. Kategorija/e korisnika koje su u 2012. obuhvaćene uslugama

Kategorija korisnika	Učestalost pružanja usluge
Osobe s invaliditetom	34
Djeca i njihove obitelji	25
Starije osobe	19
Mladi	12
Ostali (građani, volonteri, javnost...)	8
Građani slabijeg imovinskog stanja	8
Beskućnici	6
Nezaposlene osobe	5
Žene žrtve nasilja	4
Ovisnici	3
Predstavnici državnih institucija i tijela	2
Predstavnici organizacija civilnog društva	2

Grafikon 2. Razine provedbe programa/projekata udruga



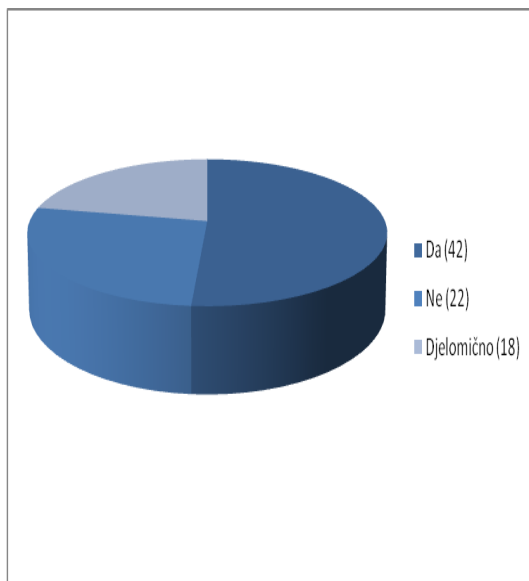
Programi i projekti udruga provode se uglavnom na lokalnoj i regionalnoj razini (81%).



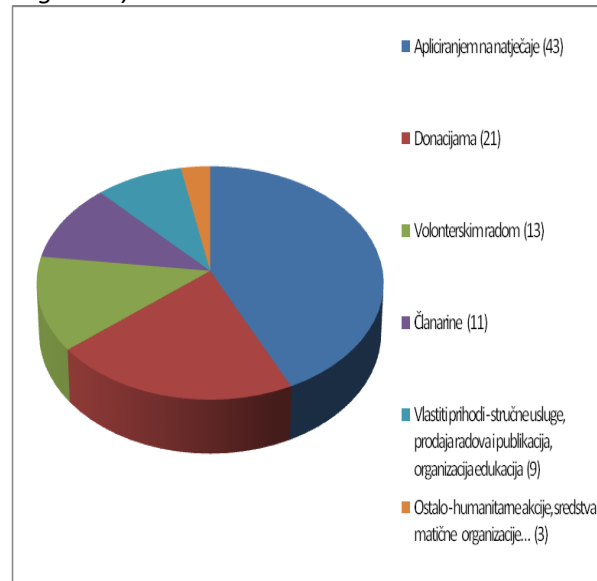
➤ OSIGURAVANJE ODRŽIVOSTI PROJEKATA/PROGRAMA

Većina udruga (51%) smatra da je u mogućnosti osigurati održivost provedenih programa i projekata iako rezultati pokazuju da se održivost osigurava najčešće daljnjim financiranjem kroz prijave na natječeaje (43%) i prikupljanjem donacija (21%).

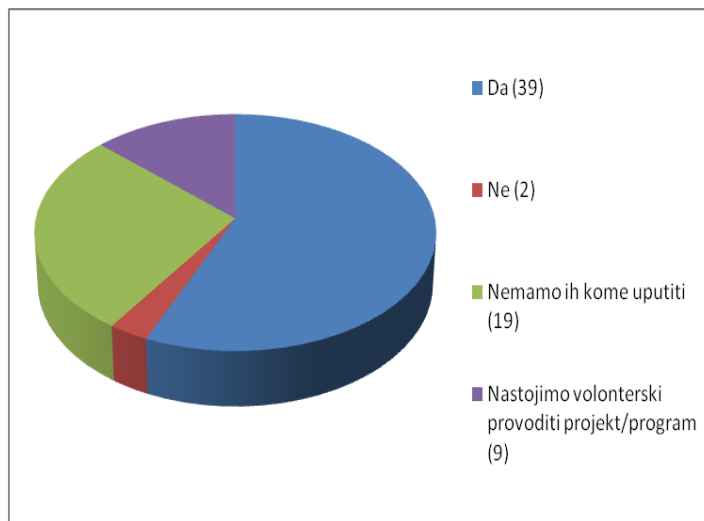
Grafikon 3. Osiguravanje kontinuiteta u provedbi programa/projekta



Grafikon 4. Način osiguravanja financijske održivosti projekta/programa nakon isteka ugovornog razdoblja (broj u zagradama predstavlja učestalost odgovora)



Grafikon 5. U slučaju neosiguranja financijskih sredstava za nastavak provođenja programa/projekata, upućuju li se korisnici drugim pružateljima socijalnih usluga

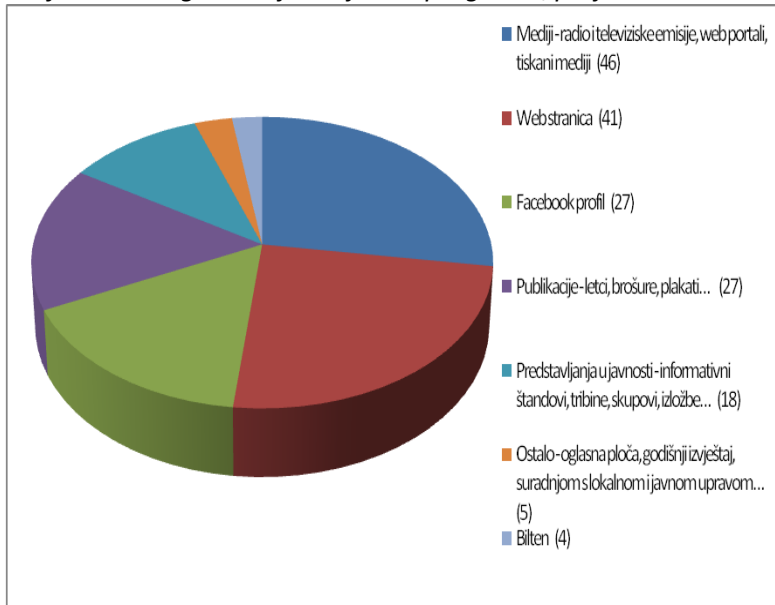


Većina udruga korisnike upućuje na neke druge pružatelje socijalnih usluga (56%) no zbog nepostojanja istih ili sličnih usluga u lokalnim sredinama korisnike se nema kamo uputiti (27%). Neke od udruga (13%) nakon završetka projekata/programa aktivnosti provode volonterski i na taj način osiguravaju održivost.



➤ NAČINI OSIGURAVANJA VIDLJIVOSTI PROJEKATA/PROGRAMA

Grafikon 6. Osiguravanje vidljivosti programa/projekata

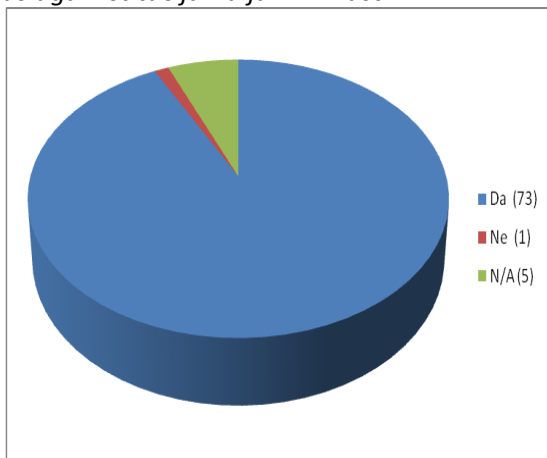


Vidljivost programa/projekata koje udruge provode osiguravaju se na različite načine – u većini slučajeva preko lokalnih medija, vlastite web ili facebook stranice i kroz izdane publikacije.

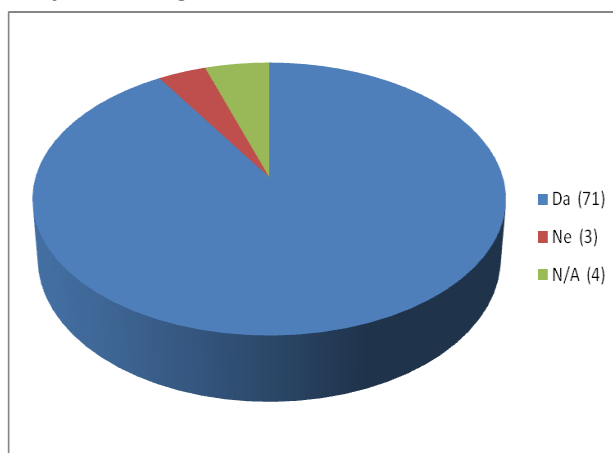
➤ ORGANIZACIJSKI KAPACITETI PRUŽATELJA IZVANINSTITUCIONALNIH SOCIJALNIH USLUGA

Većina udruga projekte i programe provodi u suradnji s drugim udrugama i institucijama kao što su jedinice lokalne samouprave, Hrvatski zavodi za zapošljavanje, škole, domovi socijalne skrbi, Obiteljski centri, Centri za socijalnu skrb i sl.

Grafikon 7. Suradnja u provedbi socijalnih usluga institucijama javnih vlasti



Grafikon 8. Suradnja s drugim udrugama u pružanju socijalnih usluga





U 2012. prosječan broj djelatnika koji su sudjelovali u pružanju socijalnih usluga 12,4 a prosječan broj angažiranih volontera 27,6, s prosječno odrađenih 2.216 volonterskih sati po udruzi.

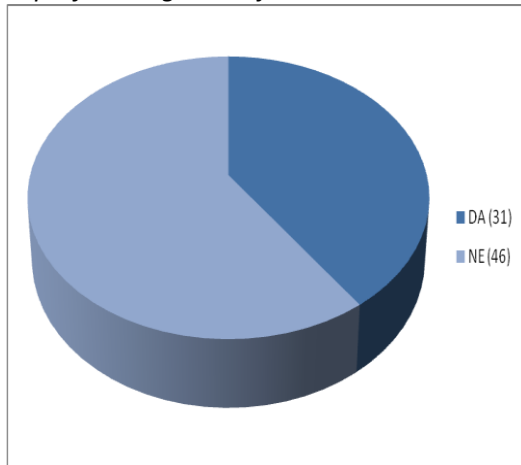
Tablica 7. Podaci o djelatnicima i volonterima uključenima u provedbu projekata/programa u 2012.

	Ukupan broj	Prosječan broj po udruzi
Broj djelatnika koji sudjeluju u pružanju socijalnih usluga (uzorak od 78 udruga)	928	12,4
Volonteri angažirani u pružanju socijalnih usluga (uzorak od 80 udruga)	2.207	27,6
Broj volonterskih sati (uzorak od 76 udruga)	168.423	2 216

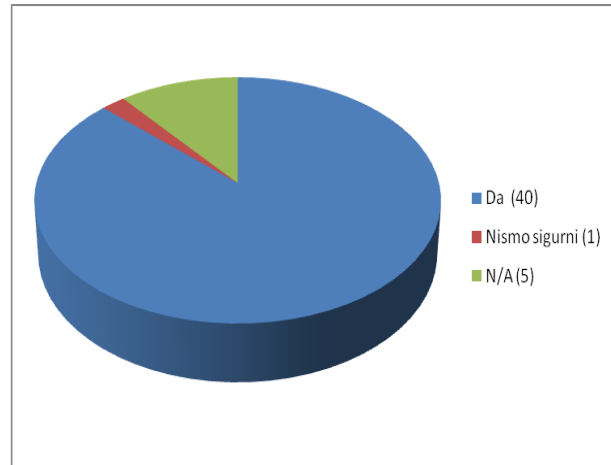
➤ SUSTAV OSIGURANJA KVALITETE

Od 77 udruga samo njih 40,26% koristi neki od sustava osiguranja kvalitete, a od 46 udruga koje ih ne koriste, njih 87% je spremno implementirati sustav osiguranja kvalitete.

Grafikon 9. Koriste li udruge određeni sustav osiguranja kvalitete za neprofitne organizacije



Grafikon 10. Spremnost preuzimanja implementiranja sustava osiguranja kvalitete za neprofitne organizacije





➤ **PROBLEMI I PREPORUKE KOD SUSTAVA UGOVARANJA I FINANCIRANJA**

Na pitanja o najvećim problemima kod sustava ugovaranja i financiranja izvaninstitucionalnih socijalnih usluga koje pružaju organizacije civilnog društva, kao najveće prepreke u osiguravanju financijskih sredstava za provedbu projekata i mjere za poboljšanje postojećeg sustava udruge su identificirale sljedeće:

Glavni uočeni problemi u postojećem sustavu financiranja izvaninstitucionalnih socijalnih usluga (na uzorku od 70 udruga)

1. • Nestabilnost financiranja projekata i nepostojanje kontinuiteta u raspisivanju natječaja
2. • Nedostatni iznosi financijske potpore
3. • Nezainteresiranost za financiranje „malih“ lokalnih projekata i nepoznavanje problema i potreba na terenu
4. • Neredovita isplata financijskih sredstava za odobrene projekte/programme
5. • Nedovoljna kontrola provedbe projekata/programa
6. • Dug proces od raspisivanja natječaja do početka provedbe projekta
7. • Prevelika birokratizacija

Najčešći prijedlozi za unaprjeđenje sustava financiranja izvaninstitucionalnih socijalnih usluga (na uzorku od 71 udruge)

1. • Kontinuirano financiranje projekata/programa od prioritetnog značaja koje pružaju udruge u području socijalnih usluga
2. • Veći nadzor nad provedbom projekata koje uključuju i terenske posjete
3. • Produženje razdoblja financiranja programa s jedne na više godina
4. • Osiguranje sredstava za edukaciju djelatnika udruga
5. • Donošenje kriterija na temelju kojih će se evaluirati udruge po kvaliteti programskih aktivnosti i ostvarenih rezultata
6. • Izrada registra pružatelja socijalnih usluga koji zadovoljavaju određenim standardima kvalitete (i koji će imati prednost prilikom prijave na natječaje)
7. • Redovito financiranje osnovne djelatnosti udruga