

HELSINKI COMMITTEE FOR HUMAN RIGHTS

 ХЕЛСИНШКИ 	КОМИТЕТИ И МАКЕДОНИЈА	COMITET DI	 HELSINKO 	 ХЕЛСИНШКИ 	
КОМИТЕТ ЗА ЧОВЕКОВИ	PER TË DREJTAT E NJERIUT	CUMHURİYETİ'NİN	COMITETI BAŞO	КОМИТЕТ ЗА ЉУДСКА	
ПРАВА НА РЕПУБЛИКА	I REPUBLIKËS SË	TI- NDREPTULI-A	E MANUŞENGERE	ПРАВА РЕПУБЛИКЕ	
МАКЕДОНИЈА	MAQEDONISE	INSAN HAKLARI KOMİTESİ	OMLUIDI REPUBLICA	REPUBLKA MAKEDONIJA	МАКЕДОНИЈЕ
Ул. Даме Груев 8/5, 1000 Скопје; п-фах 58 Р. Македонија тел/фахс: + 389 2 3290 469; 3119 073					
St. Dame Gruev 8/5, 1000 Skopje; PO Box 58 Republic of. Macedonia tel/fax: + 389 2 3290 469; 3119 073					
e-mail: helkom@mhc.org.mk web page: http://www.mhc.org.mk					

ПРАВАТА НА ДЕЦАТА И ГРАЃАНИТЕ НИЗ ПРИЗМАТА НА ЕКОНОМСКО СОЦИЈАЛНИТЕ ПРАВА ВО МАКЕДОНИЈА

- 20 годишнина на Конвенцијата за правата на децата -

Мониторинг на Центрите за социјална работа

I. Вовед

II. Дел од меѓународните стандарди и процедури во областа на економските и социјалните права

III. Персонал, просторни услови и техничка опременост на центрите за социјална работа

IV. Стручна работа на центрите за социјална работа

V. Социјална превенција

VI. Препораки за подобрување на пристапот до социјална заштита

I. ВОВЕД

Хелсиншкиот комитет за човекови права на Република Македонија (во натамошниот текст: Хелсиншкиот комитет) свесен за неделивоста и меѓузависноста на човековите права и воедно потврдуваќи ја својата заложба за промоција на социјалните права, како интегрален дел на човековите права; како и дека сиромаштијата и социјалната исклученост, се фактори кои, меѓу другите, го поткопуваат уживањето на човековите права; особено оние кои се во состојба на ранливост, изврши мониторинг на работата на центрите за социјална заштита во Македонија. Обсервацијата на овие институции е врз основа на Европската социјална повелба оддел I член 14¹ и оддел II член 14².

Тргувајќи од бројот и содржината на поднесените индивидуални претставки од областа на социјалната сигурност и заштита, Хелсиншкиот комитет во претходно добиената согласност од Министерството за труд и социјална политика, направи анкета и ги посети осумте центри за социјална работа во Република Македонија, и тоа Центарот за социјални работи во Битола, Велес, Кочани, Куманово, Скопје, Струмица, Тетово и Штип.

Целта на посетата на Центрите за социјални работи, како установи надлежни за вршење на работите од социјалната заштита беше да се извршат разговори со директорите и вработените во Центрите, да се согледаат условите во истите, да се изврши посета на посебните одделенија формирани во рамки на Центрите и добивање на информации во врска со нивната работа.

После спроведувањето на посетите се појави потребата за подготвување на посебна анализа за делокругот и начинот на работењето на центрите за социјална работа. Целта на анализата беше да се утврдат капацитетите на овие центри кои се однесуваат пред се на персоналот, просторните услови и техничка опременост, стручната работа и социјалната превенција.

¹ Европската социјална повелба оддел I член 14 – „Секое лице има право да ги користи услугите на службите за социјални грижи, .

² Европската социјална повелба оддел II член 14 – „Право на помош од службите за социјални грижи со цел да обезбедат вистинска примена на правото на помош од службите за социјални грижи, Страните-договорнички се обврзуваат:

1. да поттикнуваат формирање или да формираат служби кои ќе користат методи својствени на социјалната работа и кои ќе придонесуваат за благосостојбата и развојот на поединците и групите во заедницата, како и за нивно прилагодување кон општествената средина;

2. да го поттикнуваат учеството на поединци и на доброволни или други организации во формирањето или поддршката на тие служби.“

Притоа се наметнаа прашањата: колкав е бројот на вработени во Центарот (на определено или неопределено) и нивната стручна подготовка; дали има формирано посебни одделенија во рамки на центарот, нивниот број и вид; број на обуки на вработените во минатата година и од каков вид ; број на простории во Центарот и вид на опрема која ја поседуваат и користат; проблеми со кои се соочуваат во однос на просторот и техничката опременост; број на корисници/жители и територија која ја покрива Центарот; број на предмети: месечни и годишни (вкупен број и број по области — трговија со луѓе, семејно насилство, малолетничка деликвенција, односи во семејството и др.); дали постои посебно одделение за работа со правата од материјална природа или сите вработени работат на оваа проблематика; дали се работи со семејствата на зависниците од алкохол и дрога; дали постои советувашиште и едукација на згрижувачките семејства и посвоителите; дали се преземаат активности за информирање на граѓаните за теми и проблеми поврзани со социјалната заштита и семејството и т. н.

Генерален заклучок е дека постојат голем број на **идентификувани недостатоци во социјалната сигурносна мрежа во Македонија** кои имаат ефект на попречување на способноста на луѓето да ги бараат своите социјални права. Ова доведува до такви јазови во социјалната правда што претставува отсуството на кохерентна визија за здравствената и социјалната благосостојба во Македонија. Не е доволно да се имаат добри закони и одредби, потребно е да се има добра волја и спремност истите да се следат и спроведуваат како ефективно би функционирале во пракса. Постојат голем број на пречки, вклучувајќи го и недостаток на контрола, постоењето и адекватноста на системите за да се заштитат од не-реализација на правата, постоењето на наводен и диференцијален третман во пракса и недостатокот на одговорност на службените лица.

Македонија мора да направи трансформации во социјалниот модел иако постои недостиг на посветеност или политичка волја на било кое ниво на извршната власт. Во оваа опсежна анализа ќе ги разгледаме и меѓународните стандарди во оваа област кои би требале да дадат нов приод во решавање на проблемите од ваков карактер.

Врз основа на сите информации добиени во текот на извршените непосредни посети, Хелсиншкиот комитет е во позиција да ги идентификува главните предизвици во поглед на пристапот до социјалните права во денешната Македонија, и тоа:

- Да се зајакне значењето и квалитетот на обезбедување на социјалните права со подобрување на соодветните услуги;
- Да се зајакне институционалниот мониторинг на остварувањето на социјалните права;
- Зголемување на ресурсите ставени на располагање за реализација социјалните права;
- Да се изменат и подобрат постапките и управувањето на услуги и бенефиции, кои се наменети за остварување на социјалните права;
- Да се подобри информирањето на граѓаните за социјалните права и начинот на нивно остварување и користење на придобивките од истите.

II. ДЕЛ ОД МЕЃУНАРОДНИТЕ СТАНДАРДИ И ПРОЦЕДУРИ ВО ОБЛАСТА НА ЕКОНОМСКИТЕ И СОЦИЈАЛНИТЕ ПРАВА

Економските и социјалните права се сметаат како интегрален дел на човековите права на меѓународен план, а тоа го утврдува и Универзалната декларација за човекови права. Според Универзалната декларација човековите права во себе ги вклучуваат правото на социјално осигурување, правото на адекватен стандард на живеење, правото на храна, правото на образование, правото на домување, правото на здравје, правото на работа и правото на одмор и слободно време. Овие економски и социјални права не се дефинирани во вакуум, тие биле засновани на искуство од минатото, а нивното игнорирање или неостварување на социјалната правда секогаш резултирало и било проследено со кризи и конфликти.

Меѓународните стандарди и процедури во областа на економските и социјалните права претставуваат збир на норми и правни инструменти отелотворени во резолуциите и препораките на Обединетите нации, Советот на Европа како и на Европската унија. Поточно, или погледнато од регионален аспект, Европската социјална повелба и Ревидираната Европска социјална повелба³, два инструмента на Советот на Европа кои поблиску ја разработуваат оваа материја, не се однесуваат само на координирање, туку нивните одредби

³ Европската социјална повелба и Ревидираната социјална повелба се однесуваат на фундаменталните социјални права, какви што се правото на работа, слободата на здружување, правото на колективно преговарање, правото на безбедни и здрави услови за работа, правото на соодветни простории за стручна обука, правото на социјално осигурување, правото на социјална и медицинска помош, правото на примања од социјалните служби и правото на работниците мигранти на заштита и помош.

одат подалеку од областа на социјалното осигурување. Тие се, и претставуваат социјален пандан на Европската конвенција за човекови права⁴.

Европската конвенција за човекови права заедно со Европската социјална повелба (и Ревидираната социјална повелба) обезбедуваат луѓето, коишто се под нивна заштита, да имаат не само поднослив живот ослободен од неоправдани мешања од страна на државата, туку достоинствен живот, и секогаш кога тоа е возможно, независност.

Европската социјална повелба беше отворена за потпишување во 1961 година и влезе во сила во 1965 година. Таа содржи вкупно 19 члена. Во 1996 година, со 125 Дополнителниот протокол кон Европската социјална повелба беа додадени уште 4 члена. Европската социјална повелба е "инструмент мени". За да ја ратификуваат договорните страни мора да изберат најмалку 10 членови. Од овие 10 членови, најмалку пет мора да припаѓаат на категоријата суштински членови. Во суштинските членови се вклучени членовите со кои се уредува правото на социјално осигурување и правото на социјална и медицинска помош.

Ревидираната социјална повелба беше отворена за потпишување во 1996 година и влезе во сила во 1999 година. Со неа се менуваат некои од постоечките права содржани во Европската социјална повелба и се додаваат серија нови права, вклучувајќи го правото на заштита во случај на престанок на работниот однос, правото на заштита од сиромаштија и општествено исклучување и правото на домување. Цел на Ревидираната социјална повелба е државата да обезбеди повисоки стандарди и да изготви глобална политика против проблемите, каква што е сиромаштијата. Оваа повелба Р. Македонија ја има потпишано, но сеуште ја нема ратификувано.

Европската социјална повелба и Ревидираната социјална повелба имаат надзорен механизам. Овој надзорен механизам се заснова на систем на поднесување извештаи. Договорните страни изготвуваат редовни национални извештаи кои потоа се доставуваат до претставници на организациите на работниците и работодавачите, на кој начин им се овозможува на овие организации да дадат писмени коментари. По добивањето писмени коментари и забелешки, националните извештаи се доставуваат до Европскиот комитет за социјални права. Комитетот е составен од 9 независни експерти избрани од Комитетот на министри на Советот на Европа. Потоа, на независните експерти им се приклучува претставник од Меѓународната организација на трудот. Европскиот комитет за социјални права изготвува серија заклучоци, во кои се утврдува и посочува дали информациите содржани во секој од националните извештаи се во

⁴ Европската конвенција за човекови права ги опфаќа фундаменталните граѓански и политички права, какви што се: слободата од тортура, правото на фер судење и слободата на говорот .

согласност со членовите од Европската социјална повелба или Ревидираната социјална повелба, коишто ги избрала засегнатата договорна страна.

Потоа заклучоците на Европскиот комитет за социјални права се доставуваат до Владиниот комитет, кој е составен од претставници на владите и од набљудувачи на социјалните партнери. Владиниот комитет подготвува одлуки за Комитетот на министри. Комитетот на министри го сочинуваат по еден министер од владата на секоја од договорните страни. Комитетот на министри усвојува резолуција за целокупната надзорна постапка и посебни препораки, коишто се однесуваат на одредени договорни страни за кои се смета дека ги повредиле одредбите на Повелбата .

Во 1998 година влезе во сила Дополнителниот протокол кон Европската социјална повелба, со кој се вовеле систем на колективни жалби. Преку овој дополнителен систем, одредени претставнички организации се стекнаа со право да поднесуваат жалби до Европскиот комитет за социјални права за сторени повреди на Европската социјална повелба и нејзините протоколи. Организации коишто можат да понесат жалби се меѓународните организации во кои се претставени раководните лица и работниците, потоа националните претставници на работодавачите и работниците и одредени меѓународни и национални невладини организации. Европскиот комитет за социјални права најпрво определува дали жалбите се допуштени или не, а потоа изготвува извештај за Комитетот на министри, кој одлучува дали ќе усвои препорака во однос на одредена договорна страна со цел да се надминат повредите на Европската социјална повелба.

Македонскиот Хелсиншки комитет е посветен на решавање на сите повреди на човековите права, вклучувајќи ги и оние на социјалните права. Во време кога улогата на државата е предмет на многу дебати, неопходно е правилно да се разјаснат и реafirмираат основните надлежности на Владата во областа на социјалната политика. Со оглед на големината и широчината на мандатот на Хелсиншкиот Комитет, уникатна е улогата која се наметнува преку институтите на Европската социјална повелба и Ревидираната социјална повелба во промовирање на јавна дебата околу социјалните права. Тие се во сржта на сите пристојни и хармонични општество во кои владее правото и се базирани врз солидарноста на општеството. Развојот и кризата во општеството и нивното бреме не треба да претставува товар на наплата на оние кои имаат најмалку материјални средства за егзистенција, а секако одговорност за постигнување рамнотежа помеѓу економскиот пораст и социјалната правда секогаш е обврска на националните власти.

III. ПЕРСОНАЛ, ПРОСТОРНИ УСЛОВИ И ТЕХНИЧКА ОПРЕМЕНОСТ НА ЦЕНТРИТЕ ЗА СОЦИЈАЛНА РАБОТА

1. Центар за социјални работи во Битола

Центарот брои вкупно 47 вработени во што се опфатени и вработените во дневните центри. Во истиот се работи во тимови по области (пр. брак и семејство и семејно насилство). Две лица од социјалните работници се со сертификати (работа на трговија со луѓе). Надлежните ја изразија потребата од проширување на стручниот кадар што го наложуваат самите надлежности и обемот на работа. Во однос на просторната опременост вработените изразија задоволство со оглед на можноста за определена надградба на просториите. Просториите на центарот за социјални работи се неодамна реновирани и се одлично технички опремени.

Паричните давања од социјалните права се одвоени на посебен шалтер кој постои од 2007 година. Согласно мислењето на надлежните, материјалните примања за социјална помош не треба да бидат во надлежност на Центрите за социјална работа бидејќи поради преоптовареност со истите трпи стручната работа на тимовите.

Во рамки на центарот постои посебна просторија за остварување на видувања на странки од бракоразводни постапки. Има и посебна просторија која е планирана да се користи како просторија за работа со лица – жртви на трговија со луѓе но поради недостиг на опрема таа не е во функција, иако е во план наскоро да се опреми. Бевме известени дека во последните 2 години имало 2 случаи од оваа проблематика.

2. Центар за социјални работи во Велес

Центарот со својот делокруг на работа ги опфаќа териториите на општините Велес, Чашка и Градско во кои се населени околу 54.000 жители.

Центарот брои вкупно 24 вработени лица на неопределено време и тоа 9 социјални работници, 1 социјален работник со виша, 1 педагог, 2 психолози, 3 правници, 1 социолог, 1 книговодител, 1 благајник, 1 административно - технички работник, 1 дактилограф, 1 архивар, 1 возач домаќин и 1 куриер. Центарот има посебни деташирани стручни работници за проблематиката за трговијата за луѓе и малолетничката деликвенција. Скоро сите стручни соработници располагаа со компјутер, но моменталниот простор беше тесен и несоодветен. Истите во моментот се сместени во семејна куќа/станбен објект. Печатари и компјутери

имаше, но потребно е да се има фотокопир и други детали за техничка опременост. Центарот има и мрежно покриеност меѓу просториите, а нема електронско поврзаност со Министерството за труд и социјална политика (во натамошниот текст Министерството) и другите центри низ државата. Пробниот период укажал на проблеми, кои сега министерството ги корегира.

Центарот има едно возило кое е распаднато, но затоа имаат договор со такси компанија која работи за услугите и потребите на Центарот. Ваквата практика беше издвоена како релативно добра можност за извршување на предвидените задачи.

Центарот има просторија за случаи со трговија со луѓе и истата ја користи не само за таквите, туку воопшто за потребите на Центарот. Просторијата е опремена со донација на ОБСЕ. Центарот нема посебен простор за регулирање на видувањата, при што во такви случаи се користат самите канцеларии на вработените.

3. Центар за социјални работи во Кочани

Во Центарот вкупниот број на вработени лица изнесува 17. Притоа меѓу вработените лица, нема вработено хендикепирано лице. Од вкупниот број вработени 3 (три) лица се со средно образование, 2 (две) лица се со виша стручна спрема, 3 (три) лица правници, 1 (еден) психолог, 1 (еден) педагог, 1 (еден) книговодител, 1 (еден) социолог, и 5 (пет) социјални работници.

Во рамки на Центарот нема посебни одделенија, ниту пак материјалните давања се одвоени од стручната работа. Единствено направена е неформална поделба меѓу вработените, односно формирани се тимови по областите за старателство, семејно насилство и посвојување. Секој од тимовите има по еден координатор, додека педагогот, психологот и правниците се вклучени во рамки на секој од тимовите и за сите области.

Надлежните не известија дека повремено и според потребите се организираат семинари од страна на министерството и од Заводот за социјални дејности (во натамошниот текст Заводот). Сепак сметаат дека нема доволно стручни обуки за вработените, поради што нема доволно познавање на проблематиката особено за педофилија, како и за работа со зависници од дрога.

Како резултат на недоволноста од стручни обуки, не се прават ротации на вработените од едно одделение во друго (во случајот од еден тим во друг) , поточно нема ротации во делот на стручната работа. Единствено во однос на

социјалната помош се вршат територијални ротации на вработените на секои две до три години (понекогаш и повеќе).

Нема воспоставено систем на награди и казни за вработените. Надлежните укажаа на потребата за дополнителни вработувања, најмалку на уште еден социјален работник и еден психолог.

Зградата во која е сместен Центарот е изградена во 1987 година, истата е стара и во лоша материјална состојба. Во склоп на Центарот има 10 (десет) простории, но истите се многу мали и недоволни за ефикасно вршење на работните задачи.

Исто така, во рамки на Центарот нема посебна просторија за остварување на видувањата на родителите со децата, ниту просторија за работа на странки од областа на семејното насилство, трговијата со луѓе, малолетничка деликвенција и слично. Меѓу другото, нема ниту посебна просторија за архивирање на предметна документација, оттука секој вработен сам ги чува предметите. Во однос на техничката опрема изразија незадоволство бидејќи истата била стара, дотраена и слабо функционална.

Како резултат на сето тоа, надлежните укажаа дека се соочуваат со голем проблем по однос на ова прашање. Имено, истите посочија, а и се констатирале итната и неодложна потреба за комплетно реновирање на просторните услови во кои се сместени и секојдневно ги извршуваат своите работни задачи, како и потребата за снабдување со нова техничка опрема или дополнување на постојната.

Центарот ги покрива териториите на Општина Кочани, Општина Зрновци и Општина Чешиново-Облешево во кои се населени околу 50 000 жители. Во моментот на посетата бројот на корисници на социјална помош изнесувал приближно 1500 лица, од кои приближно 400 лица биле Роми.

Во Центарот нема инсталирано програма за електронско ажурирање на податоците. Нема посебно одделение за работа со правата од материјална природа, така што сите вработени работат на оваа проблематика.

Во врска со прашањето дали надлежните сметаат дека правата поврзани со материјалните средства ја оптоваруваат работата на центрите, па оттука дали истите би требало да останат во негов домен, надлежните се изјаснија дека не би било добро материјалните давања да бидат надвор од доменот на Центарот, но

сепак повеќе од потребно е оваа проблематика да биде одвоена од стручната работа на Центарот во посебно одделение.

Посета на корисниците на материјалните примања се вршеле редовно, обично два пати на ниво на една година, меѓутоа во случај на потреба посетите биле и почести. Од вршените посети, досега не биле констатирани било какви проблеми во остварувањето на правата.

4. Центар за социјални работи во Куманово

Во рамките на Центарот во моментот се вработени вкупно 60 лица, од кои 7 лица се правници а останатите се педагози, социолози, социјални работници, психолози и административни работници, но според тврдењата на директорката овој број на вработени лица е недоволен а постои и дефицит од социјални работници, профил кој е најпотребен за работата на Центарот, односно во одделението за социјално исклучени. Неколкупати писмено се обратиле до министерството за вработување на соодветен кадар за потребите на Центарот меѓутоа на истото било негативно одговорено.

Во рамките на Центарот се формирани повеќе одделенија: одделенија за општи и заеднички работи, одделение за малолетничка деликвенција, одделение за брак и семејство, трговија со луѓе, одделение за остварување на права од социјална заштита.

Во рамките на Центарот е формирано и ново т.н. истурено одделение во чиј делокруг на работа влегуваат работите поврзани со остарување на правата од социјална заштита/парична помош, односно доставување документи, обработување на податоци, теренска работа, донесување на решение за остварување на правата и сл. Ова одделение е многу корисно бидејќи ја олеснува целокупната работа на Центарот.

Вработените во Центарот честопати посетуваат различни обуки организирани од страна на министерството и Заводот меѓутоа истите немаат посебни обуки за препознавање на жртви од сексуална злоупотреба, педофилија, семејно насилство и трговија со луѓе. Во 2007 год. дел од вработените посетувале обука во Италија поврзана со деинституционализацијата.

Последната ротација на вработените во центарот била извршена пред еден месец, односно вработените биле распределени од едно во друго одделение.

Во поглед на прашањето на системот на награди и казни, дали истиот е воспоставен во рамките на Центарот и како тој функционира, директорката на

Центарот не извести дека немаат посебен систем, односно дека самата плата претставува и награда за вработениот а во поглед на казните се применуваат законските решенија.

Центарот се наоѓа во зграда која се користи и од Агенцијата за вработување во Куманово. Во подрумскиот дел на зградата се наоѓа Дневниот Центар за лица кои употребуваат дроги и други психотропни супстанции. Центарот не располага со доволен број на канцеларии па поради тоа постои пренатрупаност (по тројца вработени во канцеларија). Во периодот кој следува ќе им бидат отстапени дополнителни 3 канцеларии/простории.

И покрај бројните донации техничката опрема која ја поседува Центарот е недоволна за да ги задоволи потребите на сите вработени, односно имаат дефицит од компјутери потребни за извршување на секојдневните работни задачи на вработените, па не секој вработен има свој компјутер.

Во моментов не постојат посебни простории во кои би се остварувале видувања со родителите на децата, жртвите од семејно насилство, трговија со луѓе, малолетничка деликвенција, па доколку постои потреба за видување тогаш истите се одвиваат насамо со вработеното лице во неговата канцеларија. Бројот на жители на подрачјето на кое се простира Центарот за социјални работи во Куманово изнесува 15.000, при што се опфаќа територијата на Куманово, старо Нагоричане и Липково.

Во поглед на бројот на формуларите потребни за стекнување на правата од социјална заштита, надлежните сметаат дека е преобемна и често пати странките се изложуваат на дополнителни трошоци.

Центарот сеуште нема инсталирано нов програм за електронско ажурирање на податоци иако било најавено од страна на Министерството дека таков програм треба да профункционира.

5. Центар за социјални работи во Скопје

Во рамките на Центарот направена е поделба на 5 одделенија: одделение за брак и семејство; одделение за лица со пречки во развојот; одделение за старателство; одделение за деца и млади; одделение за општи и аналитички служби

Во однос на стручната служба, од страна на вработените добивме информација дека по неколку вработени делат канцеларија, има по еден

компјутер на 3 лица и просториите во кои работат оние стручни лица кои се сместени само по еден во канцеларија, се премногу тесни и неизводливо е да се работи со нив посебно со поголем број на странки. Според вработените тоа е причината поради која е почнато со целодневна работа од 1 мај 2009 год. Има посебно деташирани социјални работници од областа на трговија со луѓе.

Како проблем кој ни го предочија беше потребата од докомплетирање на возниот парк. Во моментот имаат 5 возила од кои само 2 работат и се користат за потребите на дневниот центар и шесте подрачни одделенија. Тоа според вработените е една од причините поради кои не се вршат контроли и не се разговара со семејствата и странките во домашна средина, туку се чека тие да дојдат кај нив.

Салата која е прилагодена за остварување на видувањата – скрининг стаклото не е прилагодено за таква употреба, децата може да видат дека некој ги набљудува

6. Центар за социјални работи во Струмица

Центарот брои вкупно 17 вработени со Договор за вработување на неопределено време. Исто така има 5 лица кои се вработени со Договор на определено време како и три лица волонтери. Во истиот се работи во тимови по области (пр. брак и семејство и семејно насилство). Надлежните ја изразија потребата од проширување на стручниот кадар што го наложуваат самите надлежности и обемот на работа, бидејќи центарот опслужува 4 (четири) општини со 12 илјади жители, за што според него се потребни околу 26 вработени лица. Во однос на просторната опременост, Центарот располага со 8 простории но за нормално функционирање според надлежните потребни се уште 4-5 простории. Исто така на Центарот му недостига архива додека техничката опременост е на задоволително ниво.

Паричните давања од социјалните права се одвоени во посебно одделение во кое работат 5 лица. Согласно мислењето на директорот, материјалните примања за социјална помош не треба да бидат во надлежност на Центрите за социјална работа бидејќи поради преоптовареност со истите трпи стручната работа на тимовите.

7. Центар за социјални работи во Тетово

Центарот брои вкупно 44 вработени. Во однос на стручната служба, од страна на претставникот на центарот добивме информација дека секој има своја

канцеларија за работа и истата е целосно технички опремена. Има двајца деташирани социјални работници од областа на трговија со луѓе.

Како проблем кој ни го предочија беше потребата од интернет за сите компјутери и обезбедување на објектот. Во центарот има голема сала, но истата не е прилагодена за остварување на видувањата или други активности

8. Центар за социјални работи во Штип

Центарот брои вкупно 16 вработени заедно со директорот на неопределено време како и 15 вработени на определено време. На неопределено време имаат 3 правници, 5 социјални работни, 2 психолози, 1 педагог, 2 економисти со средно и 1 економист со вишо и 2 администрација. На определено време се вработени 2 социјални работни, 1 психолог, 1 дефектолог, 4 медицински сестри за потребите на Дневниот Центар за деца со посебни потреби, 1 социолог за потребите на Центарот за зависници, каде се сместуваат деца од 15 – 17 годишна возраст.

Во однос на стручната служба, од страна на директорот бевме известени дека имаат потреба од проширување на работните простории. Има деташиран социјален работник од областа на малолетничка деликвенција. Центарот располага со службено возило кое е старо, но во функционална состојба.

IV. СТРУЧНА РАБОТА НА ЦЕНТРИТЕ ЗА СОЦИЈАЛНА РАБОТА

1. Центар за социјални работи во Битола

Во Центарот не известија дека се работи со жртвите на сторено кривично дело и со нивните семејства, истите се контактираат од страна на центарот за што се и законски обврзани. Работата се одвива во тимови.

Немаат голема пракса на работа со семејства на лица зависници од дрога и алкохол и истите ги поврзуваат со работа на предметите од семејно насилство. Зависниците најчесто ги упатуваат во психијатриската болница во Демир Хисар додека посебно не се работи со зависници или семејства на зависници од алкохол.

Досега немале случај на педофилија но надлежните сметаат дека Центрите за социјална работа се крајната алка за решавање на проблемите. Исто така, наведоа дека имаат слаба соработка со училиштата на територија на општина Битола.

Помалку или воопшто не работат на прашањето на превенција на проблемите од нивна надлежност. Во рамки на Центарот функционира и дневен центар за деца со посебни потреби (надвор од просториите на центарот) кој ја опфаќа најтешката категорија на деца со посебни потреби. Центарот располага и со Шелтер центар за жртви на семејно насилство. Тоа се два станови кои се опремени за прием на лица на кои им е потребна помош. Немаат голем број на вакви случаи.

Центарот работи со шест (6) згрижувачки семејства во Битола, едно (1) во Демир Хисар и три во Прилеп, додека има 42 деца кои се сместени кај блиски сродници кои се јавуваат како нивни старатели. Комплетен стручен тим работи со згрижувачките семејства на нивна обука, активност што според директорката е особено интензивирана во последно време. За прашањата од областа на посвојување и старателство работи комплетен стручен тим.

Во извршувањето на стручната работа, стручниот тим изготвува индивидуален план за работа за сите странки, но ова е пракса која започнува да се спроведува. Стручниот персонал од Центарот ги посетува обуките на различни теми организирани од страна на Министерството за труд и социјална политика и НВО секторот.

2. Центар за социјални работи во Велес

Работата на Центарот е поделена на неколку одделенија и тоа: 1. одделение за општи и заеднички работи; 2. одделение за семејство и правна заштита на децата и семејството (оддел за брак и семејство = тука спаѓаат одделението за трговијата со луѓе и малолетничка деликвенција, оддел за старателство, оддел за деца и младинци посвојување, оддел за лица со психички недостатоци); 3. одделение за социјално исклучени лица и непосредна социјална заштита (социјална парична помош, постојана парична помош и парични надоместоци за помош од друго лице, детскиот додаток, посебниот додаток и родителскиот додаток); 4. Дневен центар за лица со интелектуална или телесна попреченост; 5. Клуб за стари и возрасни лица Чешка (со проширување во Богомила, а во припрема за пуштање е и кујната); 6. Дневен Центар за стари и возрасни лица (со Народни кујни во Велес и во Чашка),

Во однос на стручната работа се работи во тимови по области, но поради недостигот на некои профили не секогаш тимот е целосно комплетиран. Во извршувањето на стручната работа стручниот тим работи согласно план за индивидуална работа со корисникот, кој како формулар им е доставен од 2007 година, согласно наод и мислење на тимот, и со извештај со заклучок од

стручниот тим, кои како документи/формулари се препорачани од страна на извршните и надзорните органи на Министерството за труд и социјална политика и Заводот за социјални дејности. Се работи со жртвите на сторено кривично дело и со нивните семејства како во текот на постапката така и после завршувањето на судската постапка.

Имаат добра соработка со Министерството за внатрешни работи (МВР); Основно јавно обвинителство (ОЈО) здравството, училиштата, невладиниот сектор, кои воедно и пријавувале случаи до Центарот. Се прават обуки само за одредени теми, како за згрижувачките семејства, семејното насилство, малолетничка деликвенција и трговија со луѓе. Други обуки немало подолг временски период особено од областа на педофилијата или сексуалната злоупотреба.

По потреба се врши и ротација на вработените, но истото не се прави со решение. Последната ротација била извршена во јуни 2007 година, кога биле променети и новите правилници и новите предвидени норми.

Во рамки на Центарот за социјална работа функционира и дневен центар за деца со посебни потреби и дневен центар за стари и возрасни лица. Во Велес има згрижувачки семејства, вкупно околу 9 семејства, не се во голем број, но со истите се работи во канцелариите на Центарот, а децата кои треба да бидат згрижени во принцип ги препраќаат во Прилеп и Крушево.

Центарот има барања за посвојување на деца од страна на посвоители. Центарот работи и со згрижувачките семејства и со посвоителите. Со згрижувачките семејства може и групно, а со посвоителите индивидуално, како пред постапката за посвојување така и после посвојувањето

Во однос на материјалните давачки во центарот постои посебно одделение во кое работат посебни вработени. Само еднаш во годината на оваа проблематика работат сите вработени, а тоа е во периодот на обнова на документи. На крајот на секој месец се врши пријавување на корисниците на социјална помош. Два пати годишно се врши увид на документите по потреба и нови увиди.

Во Центарот функционира интерното оценување, така да има казни, но за жал нема награди. Стручниот тим со жртвите работи и групно и индивидуално, како и со членовите на семејството

Во склоп на Центарот нема Дневен Центар за зависници од дрога, но има дискусија за отворање на таков центар во таа подрачје., а исто така нема ни

Дневен Центар за семејно насилство, но сметаат дека има потреба од постоење и отворање на таков.

3. Центар за социјални работи во Кочани

Надлежните не известија дека работат со жртви и сторители на кривични дела, повеќе од аспект на советување, меѓутоа нема посебно формирани тимови за таа цел. Тимови од оваа област се формираат кога постои потреба за таа цел во конкретен случај, при што секогаш првиот контакт се воспоставува од страна на координаторот на тимот.

Во секој случај, надлежните изразија незадоволство поради недостаток на обуки за овој вид стручна работа, на што се должи и минималното познавање на стручната материја во овој дел.

И работата со семејствата на зависници од дрога и алкохол се остварува на ист начин како и во случајот со жртвите и сторителите на кривични дела, но сепак истакнаа дека бројот на корисници на овој вид помош е минимален. Истакнаа дека и за овој вид на стручна работа кадарот не е доволно обучен.

Во околината на Центарот има Шелтер центар за жртви на семејно насилство кој има капацитет за 5 (пет) до 6 (шест) лица, кој постои од 2004 година. Во истиот, периодот на сместување може да изнесува најмногу 6 месеци. Нема никакви други видови на дневни центри, за што изразуваат големо незадоволство но и подготвеност да соработуваат на планот на промена на оваа состојба.

За работа со згрижувачките семејства постои неформално формиран работен стручен тим. Додека пак, за работата со посвоителите ангажирано било само едно лице од вработените, кое претходно посетувало обука за посвојување. При работата со корисниците на социјална помош, тимовите секогаш изготвувале индивидуални планови за работа со конкретниот корисник.

4. Центар за социјални работи во Куманово

Центарот преку своите посебни одделенија работи со жртвите од кривично дело како и нивните семејства но не и со самиот сторител. Исто така во рамките на Центарот нема посебно тело кое работи со жртвите од сексуална злоупотреба односно педофилија, бидејќи како што наведоа надлежните во Центарот, не постои законска одредба која ги обврзува на истото. Тие наведоа и дека пречка за

работа со жртвите од педофилија е и самото семејство кое честопати се изолира и несака јавно да го изложува случајот.

Во рамките на одделението за малолетничка деликвенција посебно се работи со малолетниците како и нивните семејства. Во Куманово исто така постои и шелтер центар кој работи со жртвите од семејно насилство, чиј што број во последниве неколку години постојано се зголемува. Меѓутоа според мислењата на директорката истиот би требало да се дислоцира во друг град се со цел да се заштити жртвата и нејзиниот идентитет.

Центарот работи и на полето на посвојување меѓутоа работата е намалена од причина што немаат деца за посвојување а секојдневно пристигнуваат многубројни барања. Истиот проблем го имаат и во врска со згрижувачките семејства кои се малобројни бидејќи не постои интерес за истото од страна на населението. Меѓутоа Центарот не располага со посебно одделение или пак тим кој ќе работи со зависните од алкохол и со нивните семејства.

Во рамките на центарот за социјални работи функционира и Дневен центар за улични деца - деца на улица во кој во моментов се сместени 24 деца. Секојдневно се повеќе и повеќе расте интересот за овој Дневен Центар меѓутоа недостасува простор за сместување на истите. Во Дневниот Центар работат дефектолог, педагог, психолог, 2 медицински сестри, социјален работник, наставник по одделенска настава како и возач, односно тука имаат целосен тим.

Бројот на корисници на материјални примања преку Центарот изнесува 6000 лица. Во рамките на Центарот е формирано ново одделение чија што задача се токму правата од материјалната природа, односно ова одделение работи на прием на барања, испитување на состојбата на терен (посета во домовите, условите на терен и сл.), изготвуваат записник, носат решенија. Посетата на корисниците на правата во нивите домови се прави по потреба, но теренската работа е отежната поради немањето доволно исправни возила. Старите корисници на материјални примања вршат обновување на своето барање два пати годишно.

Правата поврзани со добивањето на материјалните средства порано се остварувале во рамките на Заводот за вработување па поради тоа надлежните сметаат дека би било подобро постапката за остварување на овие права повторно да биде префрлена во рамките на Заводот со што би се олеснила работата на Центарот а сето тоа би допринело да се подигне квалитетот на другите услуги кои се даваат во рамките на центарот.

5. Центар за социјални работи во Скопје

Во однос на стручната работа се работи во тимови, но поради недостигот на некои профили не секогаш тимот е целосно комплетиран. Се работи со жртвите на сторено кривично дело и со нивните семејства како и со зависниците од дрога, а немаат евиденција и воопшто не се работи со зависници од алкохол. Во Тетово постои служба за метадонска терапија и со зависниците од дрога се работи и со нивните семејства и во центарот и во нивните домови.

Не добиваат секогаш повратна информација од судот и од Министерството за внатрешни работи за конечниот исход на постапката, како би можеле да водат евиденција за сторителите и жртвите на одредени кривични дела. Центарот има соработка со судот за брако-разводни постапки и малолетничка деликвенција.

Се прават обуки само за одредени теми, како за семејното насилство и трговијата со луѓе. Други обуки немало подолг временски период а особено од областа на педофилијата или сексуалната злоупотреба.

Во Скопје е отворен Шелтер центар за жртви на семејно насилство. Во однос на материјалните давачки, формирани се 6 подрачни единици за материјални давачки Гази Баба, кисела Вода, Чаир, Шуто Оризари, Карпош и Центар, така што тие воопшто немаат контакт со тој дел. Во извршувањето на стручната работа, стручниот тим изготвува индивидуален план за работа за сите странки.

6. Центар за социјални работи во Струмица

Во Центарот малку се работи со жртвите на сторено кривично дело и со нивните семејства, потребно е продлабочување на праксата на тоа поле. Во рамките на Центарот функционира и посебно одделение за брак и семејство. Исто така во рамките на Центарот се наоѓа и еден дневен центар за прифат на лица зависници од психотропни супстанции каде освен со зависниците не се работи со нивните семејства. Бевме известени дека во план е отворање и на други видови на дневни центри.

Помалку или воопшто не работат на прашањето на превенција на проблемите од нивна надлежност, ниту пак вршат истражувања на терен поради недостатокот на човечки потенцијал и соодветни служби. На увид задолжително излегуваат за потребите на предметите поврзани со материјалните примања на корисниците.

Центарот располага и со Шелтер центар за жртви на семејно насилство. Тоа се еден стан опремен за прием на лица на кои им е потребна помош, каде ги

сместуваат во период од шест месеци. Немаат голем број на вакви случаи, во текот на 2008 година имало 18 случаи за семејно насилство (1 жртва е сместена во шелтер центарот, за три од случаите е покрената постапка а со другите се работело советодавно со акцент на правата на децата). Центарот работи со едно згрижувачко семејство кое било предмет на едукација од страна на Министерството и Заводот.

Освен вработените во одделението за материјални примања од социјалните права, сите останати вработени работат на сите области без потесна специјализација или одделни тематски тимови. За прашањата од областа на посвојување и старателство работат стручните вработени.

7. Центар за социјални работи во Тетово

Во однос на стручната работа се работи во тимови, но поради недостигот на некои профили не секогаш тимот е целосно комплетиран. Се работи со жртвите на сторено кривично дело и со нивните семејства како и со зависници од дрога, додека немаат евиденција и воопшто не се работи со зависници од алкохол. Во Тетово постои служба за метадонска терапија и со зависниците од дрога се работи и со нивните семејства и во центарот и во нивните домови. Не добиваат повратна информација од судот и од Министерството за внатрешни работи за конечниот исход на постапката, како би можеле да водат евиденција за сторителите и жртвите на одредени кривични дела.

Се прават обуки само за одредени теми, како за семејното насилство и трговијата со луѓе. Други обуки немало подолг временски период а особено од областа на педофилијата или сексуалната злоупотреба. Потребно е според нив и обука од областа на бракот и семејството.

Во рамки на Центарот функционира и дневен центар за деца со посебни потреби (сместен во една од градинките во Тетово) кој во моментот го посетуваат 25 деца и возрасни од различна возраст. Центарот не располага со Шелтер центар за жртви на семејно насилство. Истите се сместуваат во шелтер центарот во Скопје, иако поради брзиот пораст на семејното насилство потребно е отворање на центар и во Тетово. Во Тетово нема згрижувачки семејства.

Во однос на материјалните давачки во центарот постои посебно одделение во кое работат 7 социјални работника, 2 социолози и 1 правник. Само еднаш во годината на оваа проблематика работат сите вработени, а тоа е во периодот на обнова на документи. Во извршувањето на стручната работа, стручниот тим од почетокот на 2009 год. изготвува индивидуален план за работа за сите странки.

8. Центар за социјални работи во Штип

Во принцип работата на Центарот е поделена на неколку одделенија и тоа: 1. административно техничко одделение (за администрацијата, финансиите, архива и благајна); 2. Стручно одделение (социјална помош, материјалните права, малолетничка деликвенција, брак и семејство, старателство, посвојување, згрижувачки семејства).

Во однос на стручната работа се работи во тимови по области, но поради недостигот на некои профили не секогаш тимот е целосно комплетиран. Во извршувањето на истата стручниот тим работи согласно план за индивидуална работа со корисникот. Се работи со жртвите на сторено кривично дело и со нивните семејства како во текот на постапката така и после завршувањето на судската постапка. Имаат добра соработка со МВР; ОЈО, здравството, училиштата, невладиниот сектор, кои воедно и пријавувале случаи до Центарот.

Се прават обуки само за одредени теми, како за родовата рамноправност и малолетничка деликвенција. Други обуки немало подолг временски период а особено немало обуки од областа на педофилијата или сексуалната злоупотреба.

По потреба се врши и ротација на вработените, но истото не се прави со решение. Во рамки на Центарот функционира и дневен центар за деца со посебни потреби (сместен во една од градинките во Штип) и Центар за превенција од алкохол и дрога. Нема евиденција за бројот на случаи за алкохолизам, а во моментот на посетата имаше регистрирано 37 случаи на зависници на дрога.

Во Штип нема згрижувачки семејства, а децата кои треба да бидат згрижени во принцип ги препраќаат во Прилеп и Крушево, каде во моментот беа згрижени 16 деца. Од Центарот биле сместени деца во државни институции, Ранка Милановиќ, 11 Октомври. Имаат посвоители со кои се работи во канцелариите на Центарот.

Во однос на материјалните давачки во центарот постои посебно одделение во кое работат 2 социјални работници и 1 правник. Само еднаш во годината на оваа проблематика работат сите вработени, а тоа е во периодот на обнова на документи. Во Центарот нема интерно оценување, ниту пак пропишани правила за внатрешно оценување на работата на вработените.

Во однос на проблематиката на посвојувањето, меѓу Центрите има поделено мислење за ефикасноста на работата на Комисијата за посвојување како и за потребата од нејзиното укинување или измени во целокупната постапка на посвојување.

V. СОЦИЈАЛНА ПРЕВЕНЦИЈА

1. Центар за социјални работи во Битола

Во однос на информирање на граѓаните за работата и активностите на Центарот била организирана трибина за згрижувачките семејства за што имало и видео спот кој се прикажувал на телевизија и радио со што се планира да се продолжи. Исто така имало и се планира и во иднина да има печатени флаери за згрижувачките семејства за што во план е да се користат и промоторите на Владата.

Во Центарот се задоволни од соработката со останатите центри за социјална работа како и со Министерството за труд и социјална политика и сите останати институции (МВР, ОЈО и др.) Се соочуваат со проблем при сместувањето на лица во судското одделение во Демир Хисар каде истото е преполно и нема доволен капацитет.

Центарот е предмет на редовен инспекциски надзор како и по барање на одредени странки, кои даваат забелешки со што според директорката се придонесува за подобрување на работата.

2. Центар за социјални работи во Велес

Во однос на информирање на граѓаните за работата и активностите на Центарот, по иницијатива на Центарот преку определени стручни работници има соработка со училиштата и држат предавања за зависност од дрога, при што се делат и брошури со кои располага во моментот Центарот.

Во Центарот се задоволни од соработката со останатите центри за социјална работа како и со Министерството за труд и социјална политика. Центарот има соработка со институциите од областа на здравството и образованието, кои го известувале истиот за проблеми воопшто. Исто така има соработка со општината и локалните подрачни единици на здравството, ОЈО, судот и полицијата. За малолетничките заштитни мерки добивале повратни информации од судот. За предметите од семејно насилство не добиваат повратен одговор

Центарот е предмет на редовен инспекциски надзор. Од страна на Заводот имале забелешка во однос на изготвувањето на индивидуалните планови и наодите и мислењата.

3. Центар за социјални работи во Кочани

Поради малиот број на вработени, а големиот обем на работа, надлежните не известија дека не работат на полето на социјална превенција. Исто така, не преземаат конкретни мерки со цел поголема информираност на граѓаните. Во принцип, сите грѓани за можноста за остварување на социјални права се информирале на шалтер и преку огласната табла.

Во врска со прашањата за соработка со останатите институции, напоменаа дека соработка со другите Центри за социјална работа остваруваат по потреба за одреден случај, додека соработката со Министерството за труд и социјална политика е релативно добра.

Исто така, соработката со други органи (МВР, ОЈО...) се одвива без никакви проблеми, при што во случај на проблем појавен за време на неработни денови сепак има брза реакција од нивна страна на барање на Центарот.

Инспекција и надзор над работата на Центарот за социјална работа во Кочани редовно се вршела еднаш годишно и тоа од страна на Заводот за стручна работа, социјална инспекција, како и од управна и финансиска инспекција.

4. Центар за социјални работи во Куманово

Центарот за социјални работи не превзема активности за информирање на граѓаните за теми поврзани со социјалната заштита и семејствата ниту пак за проблемите во овие рамки. Соработува со училиштата, ОЈО, Судот, Казнено поправните домови, Воспитно поправните домови и сл.

Инспекцискиот надзор се врши од страна на Министерството за труд и социјална политика како и Заводот за социјални дејности. Меѓутоа надзор се врши и од Државната ревизија и Управната инспекција. Нивните забелешки се најчесто за стручноста и квалитетот на работењето.

5. Центар за социјални работи во Скопје

Во однос на информирање на граѓаните за работата и активностите на Центарот, не добивме информација дали Центарот има такви активности.

Во Центарот се задоволни од соработката со останатите центри за социјална работа како и со Министерството за труд и социјална политика и сите останати институции (МВР, ОЈО и др.), имаат соработка со Министерството за здравство кое ги известува, а на пријави според нивните наводи реагираат. Центарот е предмет на редовен инспекциски надзор.

6. Центар за социјални работи во Струмица

Во однос на информирање на граѓаните за работата и активностите на Центарот многу малку се служат со кампањи или информативни материјали, најчесто ги користат оние на централната власт.

Во Центарот сметаат дека соработката со останатите институции (МВР, ОЈО и др.) треба да биде од помалку формален карактер поради сензитивноста на предметите кои ги работи Центарот како и потребата од итно постапување во голем дел од нив.

Центарот е предмет на редовен инспекциски надзор како и по барање на одредени странки, кои даваат забелешки со што се придонесува за подобрување на работата.

7. Центар за социјални работи во Тетово

Во однос на информирање на граѓаните за работата и активностите на Центарот, одделението за малолетничка деликвенција соработува со училиштата и држат предавања за зависност од дрогата. Распределени се брошури за семејно насилство во некои од училиштата.

Во Центарот се задоволни од соработката со останатите центри за социјална работа како и со Министерството за труд и социјална политика и сите останати институции (МВР, ОЈО и др.)

Центарот е предмет на редовен инспекциски надзор. Како забелешка од страна на Министерството им било препорачано почесто да се излегува на терен, а од страна на Заводот за социјални дејности имале забелешка во однос на изготвувањето на индивидуалните планови.

8. Центар за социјални работи во Штип

Во однос на информирање на граѓаните за работата и активностите на Центарот, по иницијатива на Центарот преку определени стручни работници има соработка со училиштата и држат предавања за зависност од дрогата., при што се делат и брошури со кои располага во моментот Центарот.

Во Центарот се задоволни од соработката со останатите центри за социјална работа како и со Министерството за труд и социјална политика. Полицијата не ги известувала по службена должност за случаите за семејно насилство.

Центарот е предмет на редовен инспекциски надзор. Како забелешка од страна на Министерството им било препорачано почесто да се излегува на терен, да се изврши попис на стварите и детална обработкана предметите, а од страна на Заводот за социјални дејности имале забелешка во однос на изготвувањето на индивидуалните планови и наодите и мислењата.

VI. Препораки за подобрување на пристапот до социјална заштита

Нивната цел е да се олесни пристапот до социјална помош за оние лица кои ги исполнуваат условите на правото на овие придобивки, но се соочуваат со тешкотии во афирмација на нивните права. Тие се:

1. Јакнење на капацитетите на центрите

Зајакнување на капацитетот на Центрите за социјална работа преку вработување на дополнителен кадар и нивно стручно усовршување.

Формираните на тела за социјална заштита и социјалните услуги треба да бидат прилагодени на потребите на корисниците на овие услуги. Распределба на надлежностите помеѓу различни органи и услуги треба да се јасно утврдени. Социјалните тела за заштита и социјалните услуги кои тие ги даваат треба да бидат прилагодени особено на потребите на лицата во ситуација на изолација. Просториите на органите за социјална заштита и услуги треба да се стават на располагање на сите (на постари лица, лица со хендикеп, лица со мали деца), а работното време треба да се организира и да се земат во предвид различните потреби на корисниците.

2. Дополнителна и континуирана обука на стручниот кадар за специфични теми за работа во стручни тимови по области

Функционирање на органите за социјална заштита и социјалните услуги треба да биде насочено кон потребите на нивните корисници. Начинот на кој најзагрозените лица се примени, е од клучно значење, бидејќи нивната доверба во институцијата зависи од добиениот третман, вработените треба да бидат обучени за потребните стручни и интер-лични вештини.

Обуките на вработените треба да се фокусираат на одделни тематски области како што е работа со жртви и сторители на семејно насилство, сексуална злоупотреба и педофилија, трговија со луѓе и слично. Вработените треба да бидат обучени и особено сензитивни за прашањата на дискриминација и особено

свесни за потребите на лицата во ситуација на изолација. Информирањето на стручниот кадар за светските трендови ќе придонесе за зголемување на ентузијазмот и желбата за соодветно навремено решавање на прашањата.

3. Мобилност на персоналот со работа на терен и нивно превентивно делување за спречување на проблемите

Потребна е поголема присутност на стручните тимови на терен како навремено би се запознале и би изградиле појасна слика за одредени проблеми со цел истите ефикасно и навремено да бидат санирани. Исто така неопходен е ангажман и волја за превентивно делување и спречување на одредени појави што стручниот тим може да го постигне преку советување и комуникација со странките, активно следење на состојбите и решителна и навремена реакција.

4. Достапност до Центрите 24 часа во итни случаи (дежурна служба)

Согласно природата и сензитивноста на работата која е во надлежност на Центрите за социјална потребна е достапност и отвореност на службите.

5. Издвојување на материјалните примања за социјална помош надвор од надлежноста на Центрите за социјална работа

Согласно добиените податоци од истражувањето еден од проблемите со кои се соочуваат сите центри низ државата е големиот обем на корисници на услуги наспрема малиот број на вработени. Поради преокупираност на персоналот со социјалните права од материјална природа трпи стручната работа со лицата на кои им е потребна стручна помош. Затоа Хелсиншкиот Комитет Апелира да се изнајде начин како материјалните примања ќе се издвојат од надлежност на Центрите за социјална работа како истите би можеле повеќе да се посветат на стручната работа.

6. Опременување на посебни простории за работа со жртви на семејно насилство, на сексуална експлоатација и остварување на видувањата на децата со своите родители

Самата природа на работата со жртви од овие области подразбира работа во засебни простории, што е минимален технички услов за успех во работата.

7. Воспоставување на посебен систем за прибирање и анализа на податоците поврзани со секојдневните области на работа на Центрите за социјална работа (на национално и на локално ниво)

8. Опременување со дополнителни технички средства и простор на ниво на центрите, како и функционални и исправни службени возила,

9. Да се укине погрешната примена на законот во однос на задолжителното пријавување, еднаш месечно, на корисникот на услугите на центрите

10. Развивање на партнерството и ефективна соработка на дневна основа меѓу органите за социјална заштита и другите јавни институции како меѓу себе така и со граѓанското општество

Партнерство мора да биде сфатена во нејзината широка смисла: партнерство со организациите што ги претставуваат граѓанското општество, локалните власти, социјални партнери, приватниот сектор, и партнерство со правно лица со цел да се промовира учество и поддржување.

11. Транспарентност во работата проследена со континуирано дистрибуирање на информации до граѓаните,

Јавноста треба да ги имаат сите потребни информации на располагање за социјалните придобивки и социјалните услуги. Ширењето на информации треба да биде дел од концепцијата на ефикасна политика за информирање на јавноста. Дистрибуирањето на информации (брошуриза целото населението, телевизиски реклами, слободни телефонски броеви, отворени денови, итн) треба да се однесува на сите лица кои имаат права и на кои треба да им се олесни нивното остварување. Таквите информации би требало да биде достапни во неколку јазици и да бидат прилагодени на лицата со посебни потреби. Кога информациите се дистрибуираат во форма на брошури тие треба да бидат напишани на јасен и прецизен јазик и редовно да се ажурираат.