

Универзитет "Св. Кирил и Методиј"-Скопје

Филозофски факултет

Институт за социјална работа и социјална политика

Постдипломски студии –социјална работа



**Организациска поставеност на центрите за социјална
работа во Република Македонија и нивна
функционалност**

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

Ментор:

Проф. д-р Трајан Гоцевски

Кандидат:

Емилија Раткова

Скопје, 2014

Organizational Structure of Centers for Social Work in the Republic of Macedonia and their functioning

СОДРЖИНА

Вовед.....	5
I. Методолошка рамка на истражувањето.....	7
1.1. Формулирање на проблемот на истражување.....	7
1.2. Дефинирање на основни поими на истражување.....	11
2. Предмет на истражување.....	12
2.1. Теоретско определување на предметот на истражување.....	12
3. Цели и задачи на истражувањето.....	13
3.1. Задачи на истражувањето.....	13
4. Хипотези на истражувањето.....	14
4.1. Општа хипотеза.....	14
4.2. Посебни хипотези.....	15
5. Методи, техники и примерок на истражување.....	16
II. Основни сознанија.....	18
1. Центар за социјална работа.....	18
1.1. Историски развој.....	18
1.2. Центрите за социјална работа во системот на социјална заштита по осамостојувањето.....	21
1.3. Поим и дефинирање на Центар за социјална работа.....	24
1.4. Надлежности на Центар за социјална работа.....	27
1.5. Функции на Центар за социјална работа.....	29
1.5.1. Следење и проучување на состојбите и проблемите во областа на социјална заштита.....	29
1.5.2. Непосредно остварување на социјалната заштита на граѓаните и нивните семејства.....	30

1.6.	Остварување на функцијата Орган за старателство.....	39
1.7.	Правна рамка што ја уредува улогата и функциите на Центар за социјална работа.....	40
2.	Организацијата како дел од менаџментот.....	43
2.1.	Менаџирање со институции во социјален сектор.....	44
2.2.	Организациска поставеност на Министерство за труд и социјална политика.....	45
2.3.	Сектор за социјална заштита.....	46
3.	Меѓуопштински Центар за социјална работа на град Скопје.....	49
3.1.	Организациска поставеност на Меѓуопштински Центар за социјална работа Скопје.....	49
3.2.	Внатрешна структура на Центарот	51
3.3.	Раководна структура.....	63
3.3.1.	Директор.....	63
3.3.2.	Секретар.....	64
3.3.3.	Управен одбор.....	65
3.4.	Организација на стручната работа во Центарот за социјална работа.....	67
3.5.	Тимска работа.....	70
3.6.	Корисници на права и услуги од социјална заштита во Центарот за социјална работа.....	72
III.	Резултати од истражување.....	74
1.	Анализа на примарни податоци од истражување на организациска поставеност и функционалност на центарот за социјална работа.....	74
1.1.	Анализа на примарните податоци за задоволство на корисниците на права и услуги од социјална заштита.....	74
1.1.1	Дескриптивна анализа на примерок од истражување -корисници на права и услуги од социјална заштита.....	74
1.1.2	Анализа од обработка на хипотези.....	79
1.2.	Анализа на примарните податоци за вработените - раководители.....	85

1.2.1. Дескриптивна анализа на примерокот на истражување раководители во Центар за социјална работа.....	85
1.2.2. Анализа од обработка на хипотези.....	88
2. Анализа на секундарни податоци.....	99
3. Дискусија на резултати.....	101
4. Заклучок.....	105
5. Препораки.....	109
6. Користена литература.....	111
7. Прилози.....	112

ВОВЕД

Социјалната политика како државна и општествено-практична, но и теоретска научно заснована област ги третира човековите потреби и проблеми, па според тоа влијае и врз остварување на целите на општата политика. Во современите демократски системи задача на социјалната политика е постепено ликвидирање или елиминирање на економските и неекономските последици од типични загрозувања (невработеност, инвалидност, болест, елементарни непогоди и.т.н.). Социјалната политика се соочува со големи предизвици во услови на транзиција, воведување на пазарен пристап во стопанството, светска економска криза, глобализација и како резултат на тоа се јавуваат социјални проблеми, опаѓа животниот стандард и се зголемува социјалната несигурност на граѓаните. Како општествена активност, социјалната политика е насочена на унапредување на социјалната сигурност и квалитет на живеење во дадено општество. Во време на нагли и често непредвидливи промени во целокупниот општествен систем, се менуваат и односите на социјалната сцена во државата. Современата социјална држава може да се оствари само со гарантирање на фундаменталните социјални права. Основна претпоставка за стабилна држава, дефинирана како социјална е воспоставување социјална рамнотежа. Основен носител на системот на социјална политика и социјална заштита е државата. Воедно државата се занимава и со организациската поставеност во остварувањето на правата од социјалната заштита, финансирањето и постапките на остварување на правата. Таа го уредува системот на социјална заштита, врши измени на законските регулативи, го овозможува неговото функционирање, обезбедува услови и мерки за вршење на социјално-заштитната дејност и развива форми на помош и самопомош.

Социјалната заштита како интегрален дел од социјалната политика има приоритетно значење и е една од основните цели на општеството. Таа претставува систем на мерки, активности и политики за спречување и надминување на основните социјални ризици на кои е изложен граѓанинот во текот на животот. Реализацијата на задачите на социјалната заштита се одвива преку социјалните јавни и приватни установи

и во институционални облици на помош. Адутите за постоење на државни установи се неспорни. Повеќето од проблемите на населението, пред сè поттикнувањето на био-психо-социјалниот развој, треба да ги решаваат исклучиво специјализирани институции со мултидисциплинарен пристап, со комплексни решенија, стручност и знаење. Освен стручноста установите пред сè се карактеризираат со трајност и со постојано обезбедување средства од државниот буџет. Сè понагласеното значење и улога на стручната социјална работа како операционализација на декларираните цели и задачи на социјалната политика, ја истакнува потребата од дејноста на центрите за социјална работа во практично реализирање на прокламираните цели и задачи во оваа област.

1. МЕТОДОЛОШКА РАМКА НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

1.1. Формулирање на проблемот на истражување

Република Македонија уставно се декларира како социјална држава и има за цел обезбедување социјална сигурност (social security) чии задачи се спроведуваат преку развој на социјално осигурување, социјална грижа и заштита (social care and welfare). Државата обезбедува социјална заштита преку јавни програми кои се насочени кон социјална интеграција на лица на кои им е потребна помош и гаранција за пристоеен животен стандард. Правата на социјална заштита ефикасно се промовираат преку добро балансирана мрежа на елементи на социјална заштита и тоа на социјална превенција, институционална заштита и вонинституционална заштита.

Центрите за социјална работа во однос на делокругот на работа влегуваат во рамките на секторот за социјална заштита при Министерство за труд и социјална политика. Согласно законската регулатива, Центарот за социјална работа функционира како стручна установа со јавни овластувања заради вршење работи од социјална заштита. Центрите за социјална работа служат како собирачи на основни информации во врска со потребите на социјалните групи и тие податоци ја сочинуваат основата за утврдување на трошоци за социјална заштита. Во Република Македонија функционираат 27 меѓуопштински и 3 општински центри за социјална работа во кои се остварува социјална заштита на корисници изложени на социјален ризик. Центрите за социјална работа биле основани како основни организации во областа на социјалната заштита од посебен општествен интерес. Со примена на методи на социјална работа како и други методи во центрите се спроведува социјална заштита за потребите на граѓаните –жители на општината за кои е основан или за потребите на жителите на повеќе општини ако е основан како меѓуопштински центар.

Дејноста на центрите за социјална работа е многу обемна и истата претставува операционализација на законот за семејство, закон за социјална заштита, кривични и други закони.

Во рамки на центрите за социјална работа се основаат центри за дневно и привремено згрижување на корисници.

“При спроведување на социјалната заштита и стручната работа, центарот за социјална работа:

- открива, следи и проучува социјални појави и проблеми;
- применува и спроведува соодветни облици на социјална заштита и непосредно помага на граѓанин, семејство или група на население;
- поттикнува и презема превентивни дејствија во спречување и отстранување на причините за настанување на положба од социјален ризик;
- развива и спроведува вонинституционални облици на социјална заштита;
- поттикнува, организира и координира волонтерски групи на граѓани, нивни здруженија, хуманитарни организации, организации во спроведување на програми за социјална заштита;
- изготвува планови и програми за социјална заштита;
- води евиденција и прибира документација за корисниците на социјалната и семејно-правната заштита за применетите облици на социјална заштита и за тоа поднесува извештај до министерство за труд и социјална политика;
- врши и други работи утврдени со закон.¹“

Во својата внатрешна организација, центрите за социјална работа применуваат и сеуште применуваат различни организациски облици и постојано се трага за таква организација која би била во интерес на најефикасна и најпотполна заштита на корисниците. Прашањето и проблемите во организацијата на работата во центрите за

¹ Закон за социјална заштита Сл.в. на Р.М. бр.148/213

социјална работа се условени од многу фактори меѓу кои специфичност на подрачјето на кое Центарот делува но и ограничени од одредени потешкотии тргнувајќи од недостаток на кадри, од лоши односно тешки услови за работа и материјални средства за работа. Од друга страна присутна е постојана тенденција за изнаоѓање на најфункционална организација за оптимално искористување на кадровските можности, пружање најефикасна заштита и во тој правец досега се спровеле повеќе истражувања и мапирања на состојбите во центрите за социјална работа.

Во центрите за социјална работа не постои униформност од аспект на критериум според кој е организирана работата. Во досегашната практика на центрите за социјална работа во организацијата на стручната социјална работа доминираат три модели:

-Територијален модел или пристап на организираност или поливалентна социјална работа која по правило се преклопува со територија на месни заедници. Кај ваквата организација сите задачи треба да се решаваат во непосредната средина каде корисниците живеат. Ваквата организираност на работата на центрите е значајна од аспект на организирање на адекватни превентивни активности и проучување на адекватни социјални појави и проблеми. Работата во овој модел на тимска работа е поливалентна, т.е. стручниот тим ги решава сите видови социјални проблеми кои се среќаваат на едно подрачје. Ваков облик на организираност на стручната работа се среќава во центри кои се кадровски непотполно комплетирани и недостасуваат некои од стручните профили (како што е психолог, педагог или правник) и кај центри кои се кадровски комплетирани, но само со по еден педагог, психолог и правник.

-Категоријален модел или пристап на организираност на стручната работа на центрите за социјална работа -специјализација на стручните работници според природата на проблемите. Тимовите во центрите за социјална работа се поделени според категории на проблеми карактеристични за одредено подрачје (тим за малолетничка деликвенција, тим за старателство, тим за семејство итн.). Корисникот независно од местото на живеење се обраќа во оној оддел, кој е одговорен за одреден социјален проблем. Во случај на повеќедимензионален случај, помеѓу тимовите постои соработка.

-Комбиниран модел -комбинација на работа по територијален принцип и работа со одредени категории (воспитна запуштеност, материјална необезбеденост, старателска заштита). Комбинирани модели се формираат во поголемите општини. Имено, во локалните засадници кои одговараат на подрачјето на општината функционираат тимови чии задачи, пред сè се однесуваат на непосредна социјална заштита и превентивна работа, додека на ниво на целиот град функционираат тимови одговорни за специјализирани социјални проблеми (служба за деца и млади, служба за брак и семејство, орган за старателство и.т.н.).²

Подрачјето на град Скопје е со посебна специфика со оглед на бројот на жителите и разновидноста на социјалните проблеми. Меѓуопштинскиот центар за социјална работа на град Скопје има поинаква организација на работата за разлика од другите центри за социјална работа во Република Македонија. Во него функционираат вкупно 16 одделенија, од кои 7 работат по категоријален принцип додека останатите работат на подрачјето на општините во Град Скопје (Аеродром, Бутел, Гази Баба, Ѓорче Петров, Карпош, Кисела Вода, Сарај, Центар, Чаир, Шуто Оризари и со надлежност за подрачјето на општините: Арачиново, Зелениково, Илинден, Петровец, Сопиште, Студеничани и Чучер Сандево, 6 дневни центри за специфични маргинални групи, 2 центри за привремено згрижување и советуваиште. Таквата организација на работата на Меѓуопштинскиот центар за социјална работа на град Скопје го отежнува пристапот на корисниците до социјалните услуги, ја усложнува стручната работа, се одразува врз нејзиниот квалитет и не овозможува сеопфатна покриеност на населението од сите општини со социјални услуги.

Потребата од постојано следење, анализирање и оценка на оспособеноста на центрите за социјална работа за извршување на нивните задачи произлегува од местото, улогата и значењето што овие институции го имаат во системот на социјална заштита. Разноликоста во организацијата на стручната работа на центрите за социјална работа е доказ дека постојано се бараат оптимални решенија и изнаоѓање на најфункционална организација за

² Донева, М. Теоретски основи на социјалната работа, Скопје, 1999

оптимално искористување на кадровските можности со цел да се пружи најефикасна заштита на граѓаните.

Со оглед на тоа дека организациската поставеност е битна одредница за функционалност на центрите за социјална работа овој истражувачки труд го посветувам на организациската поставеност на Центарот за социјална работа.

Моето неколку годишно работење и искуство како советник-социјален работник во Јавната Установа Меѓуопштински Центар за социјална работа на град Скопје и согледувањето на потребите на корисниците од една страна и организираноста на работата во Центарот за социјална работа од друга страна, како и недостатоците во функционирањето и потребата од нивно надминување ми беше поттик да ја проучувам оваа тема.

Основен проблем на ова истражување е организациската поставеност на центрите за социјална работа и нивната функционалност. Се поставува прашањето: „Дали организациската поставеност на центрите за социјална работа има значење при постигнување на нивна успешна функционалност..“?

1.2. Дефинирање на основни поими на истражување

- **Центар за социјална работа** - Јавна установа за социјална заштита со јавни овластувања заради вршење на работи од социјална заштита.
- **Организациска структура** - Складен распоред на човечки и материјални ресурси и односи меѓу нив. Во организациската структура на центрите за социјална работа главна улога има менаџментот како негов управувачки подсистем.
- **Социјална заштита**- Систем на мерки, активности и политики за спречување и надминување на основните социјални ризици на кои е изложен граѓанинот во текот на

животот, за намалување на сиромаштијата и социјалната исклученост и за јакнење на неговиот капацитет за сопствена заштита.³

- **Социјална работа** - Националната асоцијација на социјалните работници за професијата социјална работа ја дава следната дефиниција: „Социјалната работа е професионална активност на давање помош на поединци, групи и на заедници за подобрување и обновување на своите капацитети за социјално дејствување и креирање на општествени услови кои водат до постигнување на задоволителни квалитети на живеење.“⁴
- **Функционалност на центрите за социјална работа** означува ефективно и ефикасно извршување на соодветни задачи согласно потребите на корисниците, а исто така нивна транспарентност и легитимност.
- **Менаџирање со центрите за социјална работа** — ги вклучува следниве активности кои менаџерот треба да ги извршува: планирање, организирање, координирање, мотивирање и контрола.

2. Предмет на истражување

2.1. Теоретско определување на предметот на истражување

Предмет на истражување во овој магистерски труд ќе биде функционалноста на центрите за социјална работа во Република Македонија од аспект на неговите позитивни и негативни организациски решенија односно организациска структура.

Имајќи предвид дека организациската структура на центрите за социјална работа е битна одредница за функционалноста на центрите овој истражувачки труд посветува посебно

³ Закон за социјална заштита, Сл. Весник на Р. Македонија, бр. 148

⁴ National Association of Social Workers of USA, 1973

внимание на конституирање, функционирање и развој на центрите за социјална работа како основни организации во областа на социјалната заштита.

3. Цели и задачи на истражувањето

Општата цел на ова истражување е стекнување на определено научно сознание за предметот на истражување но и апликативност на тоа истражување за истото да добие општествена оправданост.

Научната цел на истражувањето е да се дојде до научни сознанија за предностите и недостатоците во функционирање на центрите за социјална работа и воедно да се укаже на промените кои може да се направат за подобро функционирање на центрите.

Податоците добиени од анализа на истражувањето треба да покажат каква е организациската структура на центрите за социјална работа. Истражувањето треба да започне со анализа на постоечката организациска структура, поделбата на работата по одделенија и посебни организациони единици во склоп на центрите, кадровската структура во центрите, потребата од дополнителни стручни обуки и специјализации на стручните лица и сл. Од ова ќе произлезе кои се предностите и недостатоците на центрите за социјална работа во работењето.

Со тоа ќе се добијат релевантни податоци за оваа проблематика од кои понатаму може да произлезат и потикнат други истражувања кои ќе ја докомплетираат сликата за овој проблем. Со истражувањето може да се дојде до практични решенија за организациската структура на центрите за социјална работа како би се зголемила нивната функционалност.

3.1. Задачи на истражувањето

-Да се утврди каква е сегашната организациска структура на центрите за социјална работа

-Да се утврдат предностите во функционирање на центрите за социјална работа во актуелната организациска поставеност

-Да се утврдат недостатоците во функционирање на центрите за социјална работа

-Да се утврди функционалноста на центрите за социјална работа преку анализа на одредени показатели

4. Хипотези на истражувањето

Како веќе напоменавме во трудот бараме одговор на прашањето „Дали организациската структура на центрите за социјална работа има значење при постигнување на нивна успешна функционалност,“?

Сметаме дека центрите за социјална работа ќе постигнат квалитет во работењето во моментот кога ќе бидат транспарентни спрема своите корисници и ги реализираат соодветните задачи, согласно со основната мисија на установата и ќе бидат ефикасни, ефективни и легитимни.

4.1. Општа хипотеза

Соодветната организациска поставеност на центарот за социјална работа обезбедува негова успешна функционалност.

4.2. Посебни хипотези

Посебните хипотези се однесуваат на претпоставки за постоење на одредени недостатоци во организациска структура на центрите за социјална работа како и предлози за зголемување на функционалноста, поточно претпоставки дека :

1. Се претпоставува дека задоволството на корисниците од услугите на Центарот за социјална работа зависи од пристапот до Центарот.
2. Задоволството од услугите на Центарот за социјална работа зависи од демографските карактеристики на корисниците.
3. Постојат разлики меѓу корисниците на права и корисниците на услуги во однос на задоволството од Центарот за социјална работа.
4. Се смета дека е потребно да се изврши физичка одвоеност помеѓу социјалните права и социјалните услуги кои ги даваат центрите .
5. Се претпоставува дека процесот на планирање во центрите е на ниско ниво и се сведува на формално планирање на задачите и активностите.
6. Се претпоставува дека управните одбори во центрите за социјална работа само формално ја обавуваат својата функција.
7. Ако систематизациите се нереални, повеќе прилагодени кон постоечката кадровска ситуација, а не според потребите на работата, тоа во голема мера ја попречува работата.
8. Се претпоставува дека за да може да се управува на квалитетен начин потребно е да постои систем на прибирање и анализа на информации за постигнатите резултати.
9. Се претпоставува дека повеќе степени во називите на работните места ќе ја одразат стручноста и ќе ги стимулираат стручните работници постојано да се унапредуваат во делот на професионален и стручен развој.
10. Се претпоставува дека со подобра соработка и координација помеѓу посебните оддели во центрите за социјална работа ќе се подобри и нивната функционалност.

11. Ако менаџментот воведо систем на наградување на стручните работници во центрите за социјална работа, ќе се зголеми нивната мотивираност.

12. Се претпоставува дека со воведување на систем на евалуација и контрола на работењето на стручните работници ќе се зголеми нивната ефективност и ефикасност.

5. Методи, техники и примерок на истражувањето

Во истражувањето се употребени квантитативни и квалитативни методи. Бидејќи во емпириските истражувања проблемот се проучува преку мерење на појавата, како што е случај и во ова истражување, применета е квантитативна истражувачка стратегија. Но, како помошно средство е употребена и квалитативна техника-анализа на содржина, за добивање на повалидни и порелијабилни резултати со помош на мултиметодска триангулација.

Квантитативниот приод е употребен при формулацијата на хипотезите, конструкциите на варијаблите и анализата на односите меѓу варијаблите. За таа цел, се спроведе анкета со прашалник односно беа употребени два вида прашалници. За опис на квантитативните податоци добиени од ова истражување се користеше аритметичката средина која претставува збир на мерни податоци поделени со бројот на мерења. За мерење на варијабилноста на податоците се користеше мерката на варијабилност-стандардна девијација, која е најдобар индикатор за растурањето на скоровите во примерокот и претставува основа за проценка на варијабилноста на појавата во популацијата. За да се утврдат разликите помеѓу групите се користеше t-тест на статистичка значајност и АНОВА, а за да се утврди поврзаноста на варијаблите-Пирсонов коефициент на корелација.

Анкетата со прашалник која се спроведе во истражувањето не беше обемна и се пополнуваше за околу 15 минути. Од тестовите се добија квантитативни податоци.

Со квалитативна техника-анализа на содржина се направи увид на закони, правилници, статuti, правилници за внатрешна организација и структура на центрите за социјална работа. Квалитативните податоци беа добиени со анализа на содржина, а обработката се изврши со помош на класифицирање на одговорите во категории, т.е. „затворање на одговорите“. Обработката на податоците добиени со помош на анализа на содржина беше направена врз основа на користење на кодови, групирање на податоците и нивно категоризирање.

За да се потврдат/отфрлат поставените хипотези во истражувањето се пресмета t-тест и АНОВА со што се утврди значајност на разлики помеѓу групите и Пирсонов коефициент на корелација помеѓу варијаблите.

По пат на генерализација, индукција, анализа и синтеза од добиените податоци се донесе заклучок за влијанието и поврзаноста на испитуваните варијабли.

Резултатите од истражувањето ќе бидат прикажани дескриптивно, а истотака и во табели.

II. ОСНОВНИ ТЕОРЕТСКИ СОЗНАНИЈА

1. Центар за социјална работа

1.1. Историски развој

Едно од мошне важните и специфично подрачје на стручната социјална работа како посебна професионална дејност претставуваат Центрите за социјална работа. Социјалната заштита како интегрален дел од социјалната политика претставува систем на мерки, активности и политики за спречување и надминување на основните социјални ризици на кои е изложен граѓанинот во текот на животот. Реализацијата на задачите на социјалната заштита се одвива преку социјалните јавни и приватни установи и вонинституционални облици на помош. Повеќето од проблемите на населението, пред сè поттикнувањето на био-психо-социјалниот развој, треба да ги решаваат исклучиво специјализирани институции со мултидисциплинарен пристап, со комплексни решенија, стручност и знаење. Сè понагласеното значење и улога на стручната социјална работа како операционализација на декларираните цели и задачи на социјалната политика, ја истакнува потребата од дејноста на центрите за социјална работа во практично реализирање на прокламираните цели и задачи во оваа област.

Во развојот на социјалната заштита правени се посебни напори за доградување на институционалниот систем во оваа област, а особени резултати се потигнати со основањето на Центрите за социјална работа како јавни установи за социјална заштита. Центрите за социјална работа биле основани како поливалентни организации на здружен труд, кои претставувале база на стручната социјална работа и на услугите од областа на социјалната заштита.⁵ Ова пред сè се должи на местото и улогата што овие институции го имаат во системот на социјалната заштита, тоа што стручната социјална работа претставува основен метод и услов во извршување на задачите како и бројот на

⁵ Социјалната работа како дејност и професија во СРМакедонија, Скопје 1988

вработените социјални работници како основен стручен кадар во центрите за социјална работа.

Искуствата од работата на првите центри за социјална работа во Белград во времето на поранешна СФРЈ непосредно влијаеле врз определбите за основање на центри за социјална работа и во Република Македонија. Така во 1960 година биле основани и првите центри за социјална работа во Скопје, во општините Идадија и Саат Кула како нов вид на установи за социјална заштита. Делокругот на работата на првите формирани центри за социјална работа (во период од 1956-1961) ја издиференцира концепцијата Центарот за социјална работа, како нова установа во областа на социјалната заштита, која треба да претставува основна стручна служба за социјална заштита во комуната.⁶ Тогашните Центри за социјална работа се формирале во услови на развој на социјалистичките самоуправни општествени односи и новата положба што во тие услови ја има социјалната политика и социјалната заштита, како нејзин интегрален дел. Центрите за социјална работа ги карактеризира динамичен развој кој пред се најде израз во збогатување на нивната содржина, делокруг на работа, а во исто време и на нивниот статус.

Следејќи го развојниот пат на Центрите за социјална работа во Република Македонија може да се издвојат следниве неколку фази:

Првата фаза започнува со формирањето на првите центри за социјална работа во Република Македонија во рамки на поранешна СФРЈ.

Втората фаза започнува со донесување на Препораката за формирање на центри за социјална работа, како самостојни стручни служби за работите во областа на социјалната заштита, која е донесена од Собранието на СФРЈ.

Третата фаза започнува со донесување на Законот за измени и дополнување на Законот за вршење на старателство со кое Центрите за социјална работа станале и Орган за старателство. Со определувањето на центрите за социјална работа како орган за старателство, од самостојни установи за социјална заштита прераснале во самостојни

⁶ Социјалната работа како дејност и професија во СРМакедонија, Скопје 1988

установи за социјална заштита со јавни овластувања. Исто така дошло и до проширување на делокругот на работа на центрите за социјална работа.

Четвртата фаза во развојниот пат на центрите за социјална работа започнува со донесување на Законот за социјална заштита во 1970 година.

Петтата фаза во развојот на центрите за социјална работа отпочнува со самоуправното конституирање на социјалната заштита кога на центрите им се додаваат нови задачи како што се вршење на стручни, административни и технички работи. Во оваа фаза од развојот доаѓа до израз местото на центарот за социјална работа.

Во Република Македонија во период од 1960-1970 година биле формирани дванаесет центри за социјална работа и тоа во поголемите општини во Република Македонија (Битола, Гевгелија, Гостивар, Кавадарци, Куманово, Охрид, Прилеп, Скопје, Струмица, Тетово, Велес и Штип). Во наредната декада 1970-1980 година формирани биле уште девет центри за социјална работа (Валандово, Ресен, Струга...). Во периодот од 1980 до 1983 година биле формирани центри за социјална работа во други девет општини (Берово, М.Брод, Винаца, Дебар, Кочани, Кратово, Крива Паланка, Крушево и Свети Николе).

Идејата секоја општина да има центар за социјална работа потекнала од Републичката самоуправна интересна заедница за социјална заштита, која во 1981 година донела и Одлука за учество во обезбедување средства за вработување стручни работници во центрите за социјална работа од стопанско недоволно развиените општини во Република Македонија. Како резултат на тие определби во 1983 година бил формиран и последниот центар за социјална работа во општина Кратово. Тогаш имало 30 центри за социјална работа од кои еден Меѓуопштински Центар за социјална работа на град Скопје кој ги покривал тогашните пет општини за тоа подрачје.

Во периодот по осамостојување на Република Македонија, центрите за социјална работа функционираат како јавни установи за социјална заштита со јавни овластувања. Денес во Република Македонија функционираат 30 центри за социјална работа кои ја покриваат целата територија, со месна надлежност. Согласно законот Законот за социјална заштита, Законот за семејство, кривично-правните прописи, во центрите за социјална

работа на граѓаните, семејствата и групи население изложени на социјален ризик им се обезбедуваат одредени права и услуги од социјална заштита.

1.2. Центрите за социјална работа во системот на социјална заштита по осамостојување на Република Македонија

По конституирање на Република Македонија во независна држава во 1991 година, развојот на социјалната заштита се одвива низ три фази и тоа : фаза на основање, фаза на институционален развој и фаза на реформи. Република Македонија уставно се декларира како социјална држава. Уставот на Република Македонија, кој е донесен во 1991 година вклучува како и најголем дел од модерните европски држави уставни одредби кои се однесуваат на правата на социјална заштита.

Релевантноста на уставните одредби за социјална заштита се анализира врз основа на две гледишта:

- Право на граѓаните на социјална заштита и
- Право на заинтересирани правни лица да обезбедуваат услуги.

Право на граѓаните на социјална заштита во најтесна смисла на зборот претставува позитивно право за добивање придонеси и услуги. Ова право се темели врз член 35, според кој Република Македонија обезбедува социјална заштита и социјална сигурност за своите граѓани во согласност со принципот на социјална правда. Овој член го гарантира правото на помош на граѓаните кои не се работно способни и посебно ја гарантира заштитата на инвалидизирани лица како и услови за нивно вклучување во општествениот живот. Општата одредба е надополнета со одредбите кои се однесуваат на заштита на семејството, децата и малолетниците.

-Право на заинтересирани правни лица да обезбедуваат услуги. Со измените и дополнувањата на Законот за социјална заштита се изврши редефинирање на системот и организацијата на социјалната заштита, како и правата, финансирањето и постапката за остварување на правата од социјална заштита и е дадена можност различни правни и физички лица, вклучувајќи ги и здруженијата на граѓани, да се јават како даватели на одредени социјални услуги.

Сегашната законодавна рамка е воведена во 90-те години на минатиот век со усвојување на Законот за заштита на семејство во 1992 година и е комплетирана со Законот за социјална заштита од 1997 година и Законот за детска заштита од 2000 година. Овие закони го заменија претходниот режим со кој правата на социјална заштита се регулираа преку три главни инструменти: Законот за социјална заштита (1978) и Законот за центри за рекреација на деца и младинци (1978) и Законот за детска заштита (1981).

Во период од 1992 година до 1996 година означен како фаза на основање на новиот систем на социјална заштита согласно новиот уставен поредок во Република Македонија беше утврдено социјално-заштитно ниво за сите граѓани како минимум социјална сигурност за едно домаќинство и правото за надоместок до висина на социјално-заштитно ниво како посебен вид на социјална помош и беше утврдена националната граница на сиромаштијата. Центрите за социјална работа во оваа фаза од развојот на системот на социјална заштита беа вклучени со јакнење на нивните институционални и човечки капацитети.

Во периодот од 1997 -2002 година или фаза на институционален развој на системот на социјална заштита беше донесен нов Закон за социјална заштита во 1997 година, со кој се воспостави нов систем на мерки и услуги за социјална заштита, кои ги спроведуваат центрите за социјална работа и тоа: социјална превенција, институционална заштита, вонинституционална заштита и права на парична помош од социјална заштита. Една од основните цели беше зајакнување на вештините и капацитетите на вработените во установите за социјална заштита и центрите за социјална работа преку реализација на поголем број на едукации за современи пристапи и форми во стручната работа одржани од домашни и странски експерти.

Со измените и дополнувањата на Законот за социјална заштита во 2004 година беше означен почетокот на третата фаза од развојот на системот на социјалната заштита означен како фаза на реформи во социјалната заштита.

Социјалната реформа се заснова на трите принципи на социјална заштита и тоа принципи на децентрализација, принципи на инклузија или вклучување и принципи на плурализам. Фазата на реформи во социјалната заштита има за цел да се зајакне прилагодувањето на македонскиот систем на социјална заштита кон европските и меѓународни системи на социјална заштита. Мерките беа во насока на подобрување на услугите за социјална заштита на граѓаните, преку развивање на нови форми на центри за дневно и привремено згрижување на социјално исклучени лица, подобрување на згрижувањето на децата во згрижувачки семејства, јакнење на потенцијалот на биолошките семејства за грижа за своите членови со инвалидност, со што се овозможува користење на социјалните услуги во местото на живеење на корисниците. Со процесот на реформи во социјалната заштита опфатени беа и центрите за социјална работа. Во рамки на центрите за социјална работа се основаа центри за дневно и привремено згрижување на корисници.

Во јуни 2009 година, донесен е нов Закон за социјална заштита, со кој се изврши редесфинирање на системот и организацијата на социјалната заштита, како и правата, финансирањето и постапката за остварување на правата од социјална заштита. Со измените е дадена можност различни правни и физички лица, вклучувајќи ги и здруженијата на граѓани, да се јават како даватели на одредени социјални услуги. За да може да се имплементира плурализацијата во социјалната заштита, предвидено е центрите за социјална работа од своја страна да остварат соработка со здруженија на граѓани и со физички лица во реализацијата на доверените работи од социјалната заштита и притоа со решение. Центарот може да ги упати граѓаните да користат некои од формите на вонинституционална заштита кои ќе бидат извршувани од страна на здруженија на граѓани и физички лица.

Со процесот на децентрализација се очекува центрите за социјална работа да имаат поголема соработка со локалната заедница во смисла на следење на проблемите и појавите, превземање превентивни мерки, акции и активности насочени кон развој на локалната заедница, лицата во социјален ризик и исклучувањата, остварување соработка

со невладиниот сектор и со други институции на локално ниво. Реформата ги доближи националните ставови за социјална помош поблиску до Европската гаранција на минимални примања.

Во оваа фаза од развојот на системот на социјална заштита е воведено и лиценцирањето на стручните работници во центрите за социјална работа во Република Македонија.

1.3. Поим и дефинирање на Центар за социјална работа

Центарот за социјална работа е централна институција во областа на социјалната заштита во Република Македонија. Тој претставува поливалентна или повеќефункционална организација која е база на стручната социјална работа и на услугите во областа на социјалната заштита. Извршувајќи ги своите задачи центарот за социјална работа најнепосредно придонесува во практично реализирање на поставените цели и задачи на социјалната заштита и политика во поширока смисла. Преку оваа институција се остваруваат најголемиот дел на стручните активности чија задача е со примена на услуги во вид на стручна социјална работа да се задоволат социјално-заштитните потреби, да се попречат причините кои доведуваат до појава на социјални проблеми и да се отстранат последиците на социјалните случаи и проблеми на општините каде тие делуваат.

Постигнатиот степен на развој на социјалната заштита го определува развојот и оспособеноста на центрите за социјална работа, а пак степенот на развиеност на центрите има одлучувачко влијание и е услов за успешен развој и унапредување на социјалната заштита на подрачјето каде што тие делуваат. Сè понагласеното значење и улога на стручната социјална работа како операционализација на декларираните цели и задачи на социјалната политика ја истакнува потребата од дејноста на центарот за социјална работа во практично реализирање на прокламираните цели и задачи во оваа област.

Делокругот и начинот на работа и финансирањето на центрите за социјална работа нормативно е уредено на централно ниво. Непосредната работа и помош на граѓаните Министерството за труд и социјална политика ја дистрибуира и дава преку центрите за социјална работа и воинституционалните форми на заштита така што услугите од социјалната заштита граѓаните ги добиваат во местото на живеење.

Во центрите за социјална работа се решава за сите права од социјална заштита и се укажува воинституционална помош на граѓаните. Оваа институција ги обединува јавните овластувања и стручната социјална работа. Основната социјална проблематика што е предмет на работа на центрите за социјална работа на целата територија на Републиката во основа е слична. Сите центри за социјална работа имаат исти надлежности и задачи. Она по што се разликуваат се специфичните потреби на одделни популациони групи кои по број и сложеност на проблемот се концентрираат во одделните општини, различната организација на работата и различната екипираност со кадри по број и вид на профил.

Искуствата на првите центри за социјална работа покажале оправдана промена во организацијата и функционирањето на овие служби во општините. Брзо било согледано дека покрај индивидуалната работа со корисниците и нивните семејства, постои и потреба кај повеќе поедини корисници на заштита да се утврдат покрај личните и заеднички причини кои довеле до потреба од заштита и дека со примена на социјална работа во локална заедница се влијае на причините кои доведуваат до одреден социјален ризик и да се запре неговото понатамошно ширење. Ваквиот методолошки концепт на социјална работа во првите центри за социјална работа го оправдува својот назив, бидејќи центрите настанале не само за остварување на непосредната социјална заштита на корисниците и нивните семејства, туку и како иницијатори и организатори на разновидните социјални дејности во општините. Со тек на времето центрите за социјална работа претрпеле одредени промени.

Во Република Македонија постојат 30 центри за социјална работа од кои 27 имаат статус на меѓуопштински центри за социјална работа и кои ја покриваат целата територија со стварна и месна надлежност. Центрите за социјална работа во Република Македонија условно може да се групираат во три групи и тоа според бројот на население во општината каде делуваат, според развиеност на функциите на Центарот и според бројот на вработени во Центарот.

Првата група ја сочинуваат центри за социјална работа кои покриваат општини под 30 000 жители (Берово, М. Брод, Винаца, Дебар, Делчево, Крушево, Крива Паланка, Неготино, Пробиштип, Радовиш, Ресен, Свети Николе). Бројот на вработени во овие центри за социјална работа се движи од 8-20 лица. Овие центри во својата организациона структура имаат најмалку две одделенија и тоа одделение за општи и заеднички работи и одделение за стручна работа. Некои центри формираат и три одделенија така што прават поделба на одделението за стручна работа на одделение за социјални услуги и одделение за парични давачки.

Втората група дефинирана како средно големи центри за социјална работа покриваат општини над 30 000 до 90 000 жители (Гевгелија, Кавадарци, Кичево, Кочани, Охрид, Струга, Велес и Штип) и имаат вработено од 15 до 26 лица. Во организациската структура имаат најмалку три одделенија: одделение за стручна работа, одделение за административно-техничка работа и одделение за дневен центар.

Третата група ја сочинуваат центри за социјална работа кои делуваат во општини над 90 000 до 200 000 жители (Битола, Гостивар, Куманово, Прилеп, Струмица и Тетово). Тие имаат сложена организациска структура со повеќе од три одделенија. Бројот на вработени во овие центри за социјална работа се движи од 18 до 44 лица. На организациската структура на овие центри особено влијае големиот број на проблеми и потребата кон нив да се има специјализиран пристап од една страна и потребата да се примени нагласената политика на Министерство за труд и социјална политика за нови надлежности во делот на третманот на социјално исклучени лица. Формирани се нови одделенија кои имаат надлежност за одредена област: заштита на деца со посебни потреби, заштита на лицата од семејно насилство, лица кои злоупотребуваат дроги, деца на улица.

Меѓуопштинскиот Центар за социјална работа на град Скопје има поинаква организација на работата и поинаква организациска структура за разлика од другите центри за социјална работа во Република Македонија имајќи предвид дека подрачјето на град Скопје е со посебна специфика со оглед на бројот на жителите и разновидноста на социјалните проблеми. Во Меѓуопштинскиот Центар за социјална работа на град Скопје функционираат 16 одделенија, 6 дневни центри за специфични маргинални групи, 2 центри за привремено згрижување и советувањето.

Досега нема изградено модел кој би претставувал основа за соодветна организациска структура на центарот за социјална работа во македонски контекст. Како последица од тоа постарите и поновите структурни елементи се здружени, што доведува до ограничена ефикасност на овие институции. Постојната организација на работата е под голем притисок особено со додавање нови надлежности и задачи на центарот за социјална работа што не соодветствува со ресурсите на центрите со соодветен стручен кадар, простор и опрема. Центрите за социјална работа ја искажаа потребата од организационен модел кој би соодветствувал на потребата за трансформација на овие институции во македонски услови.

1.4. Надлежности на Центар за социјална работа

Центарот за социјална работа како многуфункционална установа, која се наоѓа во центарот на развојот на социјалната заштита во општината, собира различни информации за потребите и проблемите на луѓето и потоа се решава и се дистрибуира помошта. Со својата широка надлежност претставува оригинална институција чиј модел на социјална служба не е едноставно да се споредува со искуствата на другите европски земји. Центарот за социјална работа како јавна установа со примена на социјалната работа спроведува социјална заштита во една или повеќе општини, така што целата територија на Република Македонија е покриена со нивната стварна и месна надлежност. При спроведување на социјалната заштита и стручната работа Центарот за социјална работа открива, следи и проучува социјални појави и проблеми, применува и спроведува соодветни облици на социјална заштита и непосредно помага на граѓанин, семејство или група население, ја развива превентивната работа, развива и спроведува вонинституционални облици на социјална заштита, поттикнува, организира и координира волонтерски активности на граѓаните, нивни здруженија, хуманитарни организации, организации во спроведување на програми за социјална заштита на подрачје на

општината. Како јавни овластувања, Центарот за социјална работа ги врши следните работи:

- Решава за правата од социјална заштита
- Решава за работите утврдени со семејно-правните прописи
- Постапува по работите утврдени со кривично-правните прописи
- Врши други работи утврдено со закон

Задачи на Центарот за социјална работа се:

- Непосредно да спроведува социјална заштита и решава за правата на граѓаните од социјална заштита
- Врши работи кои му се со посебни прописи ставени во надлежност на Центарот
- Орган за старателство
- Следи и проучува проблеми од областа на социјалната заштита и предлага на Министерството за труд и социјална политика и на локалната самоуправа мерки за нивно решавање
- Соработува и координира работи со сите субјекти на локалната заедница –развива мрежа на соработка .

Во остварување на своите задачи Центарот првенствено делува на откривање на причините и состојбата на социјално заштитната потреба. Тоа го прави преку согледување на проблематиката на локалната заедница, утврдување на причините на различните појави како и можностите за нивно решавање со преземање на конкретни мерки на заштита.

Во постапувањето се води од законската дефиниција во однос на следните социјални ризици:

- Ризици по здравје (болест, повреда и инвалидност)
- Ризици по стареење (старост и преживување)
- Ризици по мајчинство и семејство
- Ризици од невработеност и професионална неадаптираност и
- Ризици од неадаптираност кон социјалната средина

1.5. Функции на Центарот за социјална работа

Помеѓу установите на социјална заштита, центрите за социјална работа имаат исклучително одговорна, сложена и значајна улога во системот на социјална заштита и претставуваат базична стручно-институционална нишка на социјалната заштита. Делувањето на центрите за социјална работа се остварува преку реализирање на неговите основни функции. Функциите на центрите за социјална работа прв ги обработува во својата докторска теза Радомир Петроски (1986) делејќи ги на две:⁷

- Центарот за социјална работа организира аналитичка работа (откривање, следење и проучување на социјални појави и проблеми, планирање и програмирање на развој и остварување на социјална заштита)
- Центарот за социјална работа непосредно ја остварува социјалната заштита во практиката.

1.5.1. Следење и проучување на состојбите и проблемите во областа на социјалната заштита

Една од многу важните задачи на центрите за социјална работа претставува следењето и проучувањето на состојбите и проблемите во областа на социјалната заштита на подрачјето на општините каде овие институции делуваат. Оваа задача пред да се формираат центрите за социјална работа, никој во општината не ја вршел. Таквата состојба покрај другото претставувала и основна причина за формирање на центрите за социјална работа. Следењето и проучувањето на состојбите и проблемите во областа на социјалната заштита и социјалната политика претставува основа за преземање на стручни и општествени активности во овие области. Оваа дејност од работата на центрите за социјална работа е од посебно значење за носителите на социјалната заштита. Определувањето на целите, задачите, средствата, мерките и облиците на социјалната

⁷ Петроски,Р. Улогата и задачите на центрите за социјална работа. (сепарат),„Светлост...Скопје,1986

заштита односно на политиката за остварување на социјална заштита во практиката единствено може да се определува ако се познаваат социјално-заштитните потреби, социјалните проблеми и општествените можности за нивно решавање. Како показатели за извршување на оваа функција на центрите за социјална работа се јавуваат издадените аналитички материјали во форма на осврти, информации, анализи за одделни прашања и проблеми од доменот на нивното делување. Квантитетот и квалитетот на аналитичката работа на центрите за социјална работа е во најдиректна зависност од постигнатиот степен на нивна општа оспособеност, а посебно за извршување на оваа функција.

1.5.2. Непосредно остварување на социјалната заштита на граѓаните и нивните семејства

Функцијата на Центарот за социјална работа непосредно остварување на социјална заштита т.е. давање услуги и решавање за одредени права на поедини граѓани и семејства од областа на социјалната заштита има не само социјално-заштитно туку и превентивно значење, бидејќи го спречува настанувањето на сите оние причини кои доведуваат до пореметување на функционирањето на поедини семејства и нивните членови, како и останатите општествени групи во локалната заедница.

Сложеноста на непосредната социјална заштита се изразува во разновидноста и обемноста на задачите и стручните постапки, кои се применуваат спрема поедини видови на корисници и нивните семејства. Акумулацијата на социјалните потреби и проблеми во едно семејство бара од стручните лица во центарот за социјална работа диференциран пристап при утврдување на потребите и потенцијалите на конкретните корисници и нивните семејства. Тоа особено важи кога е во прашање утврдување на исполнетоста на условите при остварување на правата на материјално обезбедување од страна на одредени корисници и нивните семејства, во услови на сместување во установите на социјална заштита.

Правата од социјална заштита се разновидни и многубројни. Доминантната работна задача е насочена кон давање услуги и преземање мерки за заштита на стандардот и

социјалната сигурност на граѓаните кои немаат основни средства за егзистенција, а се изложени на социјални ризици (невработеност, здравје, стареење, мајчинство) или се неадаптирани кон социјалната средина (питачење, алкохолизам, зависност од наркотични средства).

Во Центарот за социјална работа се обезбедуваат услуги, преку кои се остварува:

- Социјална превенција
- Институционална заштита
- Вонинституционална заштита
- Права на парична помош од социјална заштита

Социјална превенција

Центарот за социјална работа поттикнува превентивни дејства во спречување и отстранување на причините за настанување на положба од социјален ризик. Во научната и стручна литература се среќаваат две класификации на поимот превенција. Во литературата која се однесува на здравствената заштита на граѓаните, превенцијата се класифицира на примарна, секундарна и терцијална. Оваа класификација поаѓа од тоа дека секое делување е превентивно, бидејќи има за цел да го спречи влошувањето на одредена состојба. Во социолошка и криминолошка литература поимот превенција се класифицира на општа, посебна и специјална. Имајќи го предвид делокругот на работата на Центарот за социјална работа оваа класификација повеќе одговара, бидејќи е попрецизна и реалистична. Основни претпоставки за развој на превентивните активности во Центарот за социјална работа се: воспоставување на систем на пратење на тековните резултати на основа на статистички показатели во областа на социјалната заштита, како и изработка на што попрецизни индикатори за настапувачките социјални ризици на основа на кои може да се придвижи превентивната социјална акција. За тоа е потребно оспособување на стручните работници во областа на социјалната заштита воопшто, а посебно во центрите

за социјална работа. Во практиката се потребни анализи, информации, па и истражувачки потфати, кои покрај воочувањата на природата на појавите кои се разгледуваат преку анализа на условите и причините кои на нив влијаат, задолжително да се проектираат мерките било за нејзино сузбивање или насочување. Непопходно е стимулирање, организирање и покренување на човековите потенцијали, кои се основа на взаемноста и солидарноста на покренатите професионални и доброволни соработници во конкретната заедница. Значајно е конкретната заедница да се информира на адекватен начин. Валиден систем на информирање е претпоставка за создавање на општествено-економски предуслови за успешно реализирање на одредени превентивни социјални акции.

Превентивната социјална работа е насочена кон спречување и надминување на социјалните ризици на кои се изложени граѓани, семејства или групи население. Превентивната социјална работа се насочува кон едукативно-советувалишна работа со корисниците од сите категории, се настојува да се развијат и посочат погодни форми на помош и самопомош, а не помалку внимание се обрнува и на соработката со надворешни владини и невладини организации. Превентивната социјална работа во центрите за социјална работа се остварува во соработка со општината, градот Скопје и општините во градот Скопје, предучилишните, училишните, здравствените установи и другите државни тела и органи, правни и физички лица и здруженија.

Заради преоптовареност на центрите за социјална работа со администрирањето на паричните надоместоци и нудењето на друг вид социјални услуги, превентивната работа неоправдано се запоставува, што има далекусежни последици. Причина за ваквата ситуација претставува и континуираниот недостаток на средства за превентивни активности, и непостоење на подзаконски акти со кои на подетален начин центрите за социјална работа ќе се обврзат да реализираат превентивни програми.

Превентивната едукативно-советувалишна работа во Центарот е занемарена. Од 2004 година, со укинување на задолжителната посета на предбрачните советувалишта е запоставена и советувалишната работа во делот на бракот и семејството. Постои потреба од нивно повторно реактивирање, бидејќи искуствата се позитивни и во голема мера центрите за социјална работа располагаат со стручен кадар кој е едуциран за вршење советувалишна работа.

Институционална заштита

Со Законот за социјална заштита чл.41 е регулирана институционалната заштита на граѓаните на Република Македонија. Институционалната заштита опфаќа право на оспособување за работно-производна активност и право на сместување во установа за социјална заштита.

-Право на оспособување за работно-производна активност има лице со умерени и тешки пречки во менталниот развој, опфаќа упатување во установа за социјална заштита или во друго правно лице кое ги исполнува потребните услови, надоместок на трошоци за сместување и исхрана, надоместок на трошоци за оспособување за работно-производна активност и надоместок на трошоци за превоз.

-Право на сместување во установа за социјална заштита, има лице кое нема соодветни услови за живеење во своето семејство или од други причини му е потребно сместување во установа за социјална заштита, а не може да се примени друг облик на социјална заштита. Право на сместување во установа за социјална заштита, се обезбедува на:(дете без родители и без родителска грижа до оспособувањето за самостоен живот и работа, а најдоцна до завршувањето на средното образование, ако не постојат можности згрижувањето и воспитанието да се обезбеди на друг начин, дете со воспитно-социјални проблеми, занемарено, запоставено, злоставувано и материјално необезбедено дете и дете жртва на семејно насилство, дете со нарушено поведение, бремена жена еден месец пред породувањето и самохран родител со дете до тримесечна возраст, лице со умерени и тешки пречки во менталниот развој упатено на оспособување за работно-производна активност, лице со длабоки пречки во менталниот развој и лице со трајна телесна попреченост на кое му е потребно трајно згрижување и нега, старо лице, возрасно лице со телесна попреченост и лице со пречки во менталниот развој кое не е во состојба само да се грижи, а поради станбената и семејната положба нема можност да му се обезбеди заштита на друг начин и лице барател на право на азил).

Вонинституционална заштита

Вонинституционалната заштита што се остварува во или преку центарот за социјална работа ги опфаќа следниве права:

-Право на прва социјална услуга на корисниците на социјална заштита. Ова право опфаќа воочување на проблемот кој произлегува од состојба на социјален ризик, укажување на корисникот на можните решенија, услуги и средства за негова заштита, како и за мрежата на установи надлежни за давање на услуги.

-Право на помош на поединец. Со примена на форми на стручна, советодавна или советуваателска работа на поединецот му се овозможува стекнување на потребни информации, оспособување за самостојно одлучување, зачувување и развој на социјалните потенцијали.

-Право на помош на семејство. Правото на помош на семејство опфаќа стручна помош на членовите на семејството да ја надминат семејната криза во брачните односи, а особено во односите родители-деца, како и оспособување на тоа семејство да ги остварува своите функции во секојдневниот живот.

-Право на домашна нега и помош на поединец и на семејството се обезбедува на старо, изнемоштено и лице со телесна попреченост и лице со умерена, тешка и длабока ментална попреченост, кое не е во состојба да се грижи за себе и поради тоа му е потребна нега и помош во задоволувањето на екзистенцијалните потреби.

-Право на дневно згрижување во дневен центар како помош на поединец и семејство, старо, изнемоштено лице и друго возрасно лице, лице со умерена и тешка попреченост во менталниот развој и на лице со телесна попреченост кое не може само да се грижи за себе, дете со телесна попреченост, дете на улица, лице кое употребува, односно злоупотребува дроги и други психотропни супстанции и прекурзори и на членовите на неговото семејство и лице кое злоупотребува алкохол или се лекува од зависност од алкохол и на членовите на неговото семејство. Правото на згрижување во центар за дневно и привремено прифаќање и згрижување се обезбедува на лице бездомник, лице кое

употребува, односно злоупотребува дроги и други психотропни супстанции и прекурзори, жртва на семејно насилство и жртва на трговија со луѓе.

-Право на сместување во згрижувачко семејство има лице кое нема услови за живеење во своето семејство или од други причини му е потребно сместување во згрижувачко семејство. Ова право се однесува на дете без родители и без родителска грижа до оспособувањето за самостоен живот и работа, а најдоцна до завршување на средно образование односно шест месеци по завршување на средното образование, ако не постојат можности згрижувањето и воспитувањето да се обезбеди на друг начин, дете со воспитно-социјални проблеми (злоставувано, занемарено и социјално необезбедено дете) и дете жртва на семејно насилство, малолетен сторител на кривично дело или прекршок, лице со умерени и тешки пречки во менталниот развој, лице со длабоки пречки во менталниот развој и лице со трајна телесна попреченост на кое му е потребно трајно згрижување и нега, старо лице, возрасно лице со телесна попреченост и лице со пречки во менталниот развој кое не е во состојба само да се грижи, а поради станбената и семејната положба нема можност да му се обезбеди заштита на друг начин.

-Право на живеење во мал групен дом има дете без родители или без родителска грижа, со воспитно-социјални проблеми, со пречки во менталниот или телесниот развој, лице со ментална или телесна попреченост, кое нема соодветни услови за живеење во своето семејство, кое нема семејство или од други причини му е потребно сместувањето во мал групен дом.

-Право на организирано живеење со поддршка има лице со ментална или телесна попреченост, деца без родители и родителска грижа и деца со воспитно социјални проблеми, преку самостојно и организирано живеење во посебна станбена единица со постојана или повремена помош од стручни или други лица во остварување на основните животни потреби, социјални, работни, културни, рекреативни и други потреби.

Права на парична помош од социјална заштита

Правото на парична помош од социјална заштита во Меѓуопштинскиот Центар за социјална работа граѓаните го остваруваат во одделението за непосредна и детска социјална заштита. Со оглед на посебната специфика на градот Скопје имајќи го предвид бројот на жители и разновидност на социјални проблеми работата во одделението за социјална и детска заштита се остварува во 12 организациони единици во склоп на одделението за остварување на права од социјална и детска заштита-оддели, организирани по територијален принцип на работа во Центарот. Со Закон за социјална заштита граѓаните може да ги остварат следниве права на парична помош од социјална заштита:

-Право на социјална парична помош е посебно право од социјална заштита што се обезбедува на лице способно за работа и домаќинство, материјално необезбедено и кое според други прописи не може да обезбеди средства за egzистенција. За материјално необезбедено се смета лице и домаќинство кое остварува приходи по сите основи пониски од износот на социјалната парична помош, утврден со закон и кое не поседува имот и имотни права од кои може да се издржува. Месечниот приход на лицето или домаќинството се определува според просечниот месечен приход на сите членови, остварен по сите основи во последните три месеца пред поднесување на барањето за остварување на право за социјална парична помош.

-Право на постојана парична помош е посебно право од социјална заштита што се обезбедува на лица неспособни за работа и социјално необезбедени. По тој основ право може да користат (жена и маж постари од 65 години, лица со умерени, тешки и најтешки пречки во психичкиот развој и со други пречки во развојот, самохрана жена за време на бременост еден месец пред породувањето и самохран родител до три години возраст на детето, дете до навршени 15 години живот или до 26 години живот, ако се на редовно школување под услов да не можат да обезбедат средства за egzистенција според други прописи).

-Право на парична помош на лице кое до 18 години возраст имало статус на дете без родители и родителска грижа кое нема приходи и имот од кој може да се издржува, до исполнување на 26 години возраст.

-Право на паричен надоместок за помош и нега од друго лице може да оствари лице кое не може да ги врши основните животни потреби, односно лице кое е слепо, заболено од дистрофија или сродни мускуларни или невромускуларни заболувања, церебрална или детска парализа, паранлегија, како и тешки и најтешки пречки во психичкиот развој над 26 години.

-Право на парична помош за згрижувач има згрижувач, кој згрижувал лице во своето семејство најмалку пет години, по исполнување на 62 годишна возраст, кој е невработен и не користи право на пензија по било која основа.

-Право на еднократна парична помош и помош во натура, се доделува на лица или семејство кои се нашле во положба на социјален ризик поради претрпена непогода или епидемија, подолго лекување во здравствена установа или друга акутна социјална криза, а се заштитиуваат согласно со Правилник за определување на висина на еднократна парична помош. Износот на еднократна парична помош може да изнесува најмалку до висина на две просечни месечни плати по работник во нестопанство во Р. Македонија остварени во последните три месеци.

-Право на надоместок на плата за скратено работно време поради нега на дете со телесни или ментални пречки во развојот и со најтешки облици на хронични заболувања, утврдено со Законот за работните односи.

-Парична помош за социјално домување се обезбедува на социјално загрозени лица - станбено необезбедени (корисници на постојана парична помош и лице кое до 18-годишна возраст имало статус на дете без родители и без родителска грижа, односно и по престанување на старателството, а најмногу до 26-годишна возраст)

-Право на здравствена заштита остваруваат корисниците на(постојана парична помош, лица сместени во згрижувачко семејство, лица сместени во установа за социјална заштита, корисници на паричен надоместок за помош и нега од друго лице, лице кое до 18-годишна возраст имало статус на дете без родители и без родителска грижа, најмногу до

26 години, а користи социјална парична помош, лице - жртва на семејно насилство за кое се презема мерка на заштита согласно со Законот за семејството, лице – жртва на трговија со луѓе и лице опфатено со организирано живеење со поддршка).

-Правото на додаток за слепило и мобилност се обезбедува за потполно слепо лице со навршени 26 години, а правото на додаток за мобилност се обезбедува за лице со навршени 26 години, со 100 % телесен инвалидитет кое самостојно користи инвалидска количка или со умерени, тешки и длабоки пречки во менталниот развој кое користи инвалидска количка со придружник, поради создавање на услови за изедначување на нивните можности за вклучување во секојдневниот живот во заедницата на овие лица.

-Правото на додаток за глувост се обезбедува за тотално глуво лице со навршени 26 години коешто има потполно згасната слухна перцепција и истото не може да ги задоволи своите животни потреби без толкувач на знаковен јазик.

-Право на парична помош има самохран родител кој има дете со пречки во развојот кој се грижел за детето до неговата 26 годишна возраст, во континуитет од наредните 15 години, без истото да биде сместено во установа за социјална заштита, кој е невработен и не користи право на пензија, по пополнување на 62 години на живот за жена, односно 64 години на живот за маж.

-Право на цивилна инвалиднина го остваруваат цивилни лица што настрадале од заостанат воен материјал или им останале последици од претрпен терор на окупаторот.

-Право на материјално обезбедување на членовите на семејства чиј хранител е на отслужување на воен рок. Одредени лица што се хранители на своите семејства (сопруги, деца, родители), а се наоѓаат на отслужување на воен рок во Армијата на Република Македонија добиваат паричен надоместок како помош на необезбедени семејства.

1.6. Остварување на функцијата Орган за старателство

Покрај другите функции, кои според Законот за социјална заштита се определени да ги вршат центрите за социјална работа, наведено е и вршењето на работи како орган за старателство. Воведувањето на функцијата Орган за старателство во рамките на надлежностите на центрите за социјална работа отвара поголеми можности да се остварат повеќекратните цели на семејно-правната заштита, а особено на оние нејзини елементи кои ја чинат содржината на социјалната заштита. Вршењето на функцијата на орган за старателство од страна на центрите за социјална работа, во основа значи извршување на мошне разновидни и деликатни задачи кои на овој орган му се утврдени со низа законски прописи од доменот на семејното и кривичното законодавство. Во тоа својство обезбедува посебна заштита на малолетните лица останати без родители и родителска грижа, на полнолетни лица кои не се способни да се грижат за себе, за своите права и интереси, преку превземање потребни мерки на најпогоден начин да се оствари целта на старателството, а особено преку:

- ставање под старателство, поставување и разрешување на старател
- заштитивање имот и интереси на лица ставени под старателство
- посвојување на деца, сместување во установи за социјална заштита и други семејства
- рано откривање на лица со пречки во развојот
- вршење засилен надзор над малолетници на кои им е изречена воспитна мерка од страна на судот
- одлучување за вршење на родителско право кога родителите не постигнале согласност за тоа
- одземање на детето од родителите кога тие го запуштиле неговото одгледување, воспитување и др.

Во најголем број случаи мора да се користи методот на тимска работа (социјален работник, психолог, педагог, правник) и на тој начин центрите за социјална работа во

практиката се потврдуваат како квалификувани стручни служби оспособени за извршување на задачите кои им ги доверило општеството со позитивните прописи.

1.7. Правна рамка што ги уредува улогата и функциите на Центарот за социјална работа

Нормативната рамка која ја определува содржината на работа на центрите за социјална работа во Република Македонија поаѓа најпрво од Уставот на Република Македонија во кој се одредени повеќе уставни принципи меѓу кои најзначајни се еднаквоста на граѓаните пред Уставот и законите, посебните уставни гаранции за семејството и посебна уставна обврска за децата без родители и родителска грижа. Центарот како јавна установа за социјална заштита со јавни овластувања има надлежности кои се утврдени со Закон за социјална заштита, Закон за заштита на децата, семејно-правните прописи, кривично-правните прописи и други прописи.

Според Законот за социјална заштита при спроведување на социјалната заштита и стручната работа, Центарот за социјална работа :

- открива, следи и проучува социјални појави и проблеми;
- применува и спроведува соодветни облици на социјална заштита и непосредно помага на граѓанин, семејство или група на население;
- поттикнува и презема превентивни дејствија во спречување и отстранување на причините за настанување на положба од социјален ризик;
- развива и спроведува вонинституционални облици на социјална заштита;

- поттикнува, организира и координира волонтерски групи на граѓани, нивни здруженија, хуманитарни организации, организации во спроведување на програми за социјална заштита;
- изготвува планови и програми за социјална заштита;
- води евиденција и прибира документација за корисниците на социјалната и семејно-правната заштита за применетите облици на социјална заштита и за тоа поднесува извештај до министерство за труд и социјална политика;
- врши и други работи утврдени со закон.⁸

Со Законот за социјална заштита, освен содржината на работата на Центрите за социјална работа е опишан и социјалниот ризик како критериум за тоа дали е потребна интервенција на овие институции. Во сферата на социјалната заштита утврдена е обврската на локалната самоуправа да донесе програми за социјална заштита во остварување на специфичните потреби на граѓаните од оваа сфера. Законот за семејство претставува кодификација на повеќе значајни подрачја: брачно право, родителско право, семејно насилство, посвојување, старателство и посебни судски постапки во семејните спорови. Постојат уште три закони релевантни за оваа област: Закон за лично име, Закон за матична евиденција, Закон за прогласување на исчезнати лица за умрени.

Целата постапка и јавните овластувања на Центарот за социјална работа се одредени со Закон за општа управна постапка.

Од кривично-правните прописи (Кривичниот Законик, Законот за извршување на санкции, Закон за судови) произлегува обврската на Центарот за социјална работа да работи со деца со воспитно социјални проблеми и воспитно запуштени и со возрасни лица сторители на кривични дела.

Во работата на центрите содржан е и меѓународно-правниот елемент. Се имаат во вид најпрво оние документи кои имаат универзално значење, а потоа оние конвенции кои претставуваат заемни односи на нашата држава со другите потписнички на овие

⁸Закон за социјална заштита Сл.в. на Р.М. бр.148/213

конвенции. Прва од универзалните конвенции е Универзалната декларација за човековите права и слободи, со ратификација на Меѓународниот пакт за граѓанските и политичките права и на Меѓународниот пакт за економските, социјалните и културните права.

Конвенција за права на детето на ОН.

Постојат Конвенции прифатени од нашата држава кои важат само на територија на Европа затоа што претстававаат конвенции на Советот на Европа како што се:

-Европска Конвенција за законскиот статус на вонбрачните деца

-Европска Конвенција која се однесува на родителското право

-Европска Конвенција за посвојување на деца

-Европска Конвенција за признавање и спроведување на одлуките кои се однесуваат на старателството над децата и на обновувањето на старателството над децата

-Закон за ратификација на Конвенцијата за граѓанско-правните аспекти на меѓународното грабнување на деца

-Европска Конвенција за остварување на правата на децата

2. Организацијата како дел од менаџментот

Организацијата како дел од менаџментот е процес во кој менаџерот ги определува активностите по оддели, создава соодветна организациска структура потребна за извршување на поставената цел, ги утврдува односите помеѓу одделите, утврдува постапки и процедури и нивоа на донесување одлуки. Организацијата подразбира складен распоред на човечки и материјални ресурси и односи меѓу нив. Во организациската структура на центрите за социјална работа главна улога има менаџментот како негов управувачки подсистем.

Владата на Република Македонија има обврска да воспостави социјална политика и да организира систем на социјална заштита во државата и да формира државни институции кои ќе ја покриваат оваа сфера. Министерството за труд и социјална политика како ресорен државен орган е задолжено за креирање на политиките, стратегиите, националните акциони планови и актите со кои ќе се регулира работата во социјалниот сектор во државата.

Министерството за труд и социјална политика се грижи за организацијата, изградбата, одржувањето и контролата над работата на центрите за социјална работа, установите за социјална заштита, детските градинки, заводите за социјална заштита, рекреативните центри и сл.⁹

⁹ Гоцевски, Т.Гоцевски, С. Социјален менаџмент и активни социјални политики, Скопје, 2013

2.1. Менаџирање со институции во социјален сектор

Интересот кон менаџментот како универзална активност од која зависи успехот како на секое претпријатие, на секоја институција произлегува од желбата за постојан напредок, подобрување на работните и животните услови кон кои се стреми човекот.

Основни елементи на менаџментот се процес, ресурси, ефективно и ефикасно извршување на работата од страна на други луѓе и цели. Менаџментот како процес вклучува планирање, организирање, координирање, мотивирање и контрола. Улогата на менаџментот во социјалните институции станува сè поголема поради тоа што менаџерот се јавува во улога на лидер кој ги канализира односите во институцијата, менаџерот ги поврзува луѓето како во институцијата така и оние кои се надвор од неа а имаат врска со неа. Менаџерот се јавува во улога на претставник на институцијата пред пошироката јавност, а се јавува и во улога на претприемач, во улога на решавач на проблемите со кои се соочува организацијата или институцијата. Менаџерот одлучува за алокација на расположите ресурси од што зависи неговата ефикасност и ефективност во остварување на целите на институцијата.

За успешно функционирање на социјалните институции потребно е тие во работењето да се потпираат врз современиот менаџмент и да изградуваат менаџери и менаџерски тимови способни да се носат со проблемите во пазарни услови на работење. Менаџерите потребно е да бидат оспособени да можат да ја обликуваат работата на институцијата на чие чело се наоѓаат, да можат да ја координираат работата и односите со опкружувањето, да иницираат промени кои ќе ја одржуваат стабилноста на институцијата, да знаат да ги мотивираат вработените за постигнување на што подобри резултати во работата, да бидат оспособени да преговараат како внатре така и со надворешни партнери и органи од кои зависи работењето на социјалната институција која ја водат и сл.¹⁰

¹⁰ Гоцевски, Т.Гоцевски, С. Социјален менаџмент и активни социјални политики, Скопје, 2013

2.2. Организациска поставеност на Министерството за труд и социјална политика

Менаџирање на Министерството за труд и социјална политика го остваруваат министерот, заменик министерот и државниот секретар. Организациската поставеност на Министерството за труд и социјална политика се состои од :

Две независни одделенија:

- Одделение за внатрешна ревизија и
- Одделение за управување со човечки ресурси

Сектори:

- Сектор за стратешко планирање
- Сектор за финансиски прашања
- Сектор за правни, нормативни, општи и заседнички работи
- Сектор за координација и техничка помош на министерот
- Сектор за европска интеграција
- Сектор за труд
- Сектор за прекршоци од областа на работните односи и областа на безбедност и здравје при работа
- Сектор за пензиско и инвалидско осигурување
- Сектор за еднакви можности
- Сектор за социјална заштита
- Сектор за инспекциски надзор над примената на законските и другите прописи од областа на социјалната заштита

-Сектор за заштита на деца

-Проектна единица за спроведување на Оперативната програма "Развој на човечките ресурси". Покрај секторите, во рамките на министерството за труд и социјална политика како органи во состав влегуваат Управата за прашања на борците и воените инвалиди и Државниот инспекторат за труд.¹¹

2.3. Сектор за социјална заштита

Овој сектор е задолжен за извршување на работите поврзани со: системот, организацијата, функционирањето и развојот на социјалната заштита, животниот стандард на населението, односите меѓу родителите и децата старателството и посвојувањето, заштитата на цивилните инвалиди од војната и на семејства чиј хранител е на задолжителна воена служба, згрижување на бегалците, раселените лица и на азилантите, малолетничката деликвенција и социјално поведение, грижа за специфични групи лица кои се социјално исклучени, контрола и надзор на издавањето работни дозволи и водење регистар на дадените полномошна во врска со работата на установите за социјална заштита, водење регистар на издадени лиценци, вршење надзор над работата на јавните и на приватните установи за социјална заштита, соработка со невладини организации во обезбедување на социјални услуги.

Во рамки на Секторот за социјална заштита спаѓаат следниве одделенија:

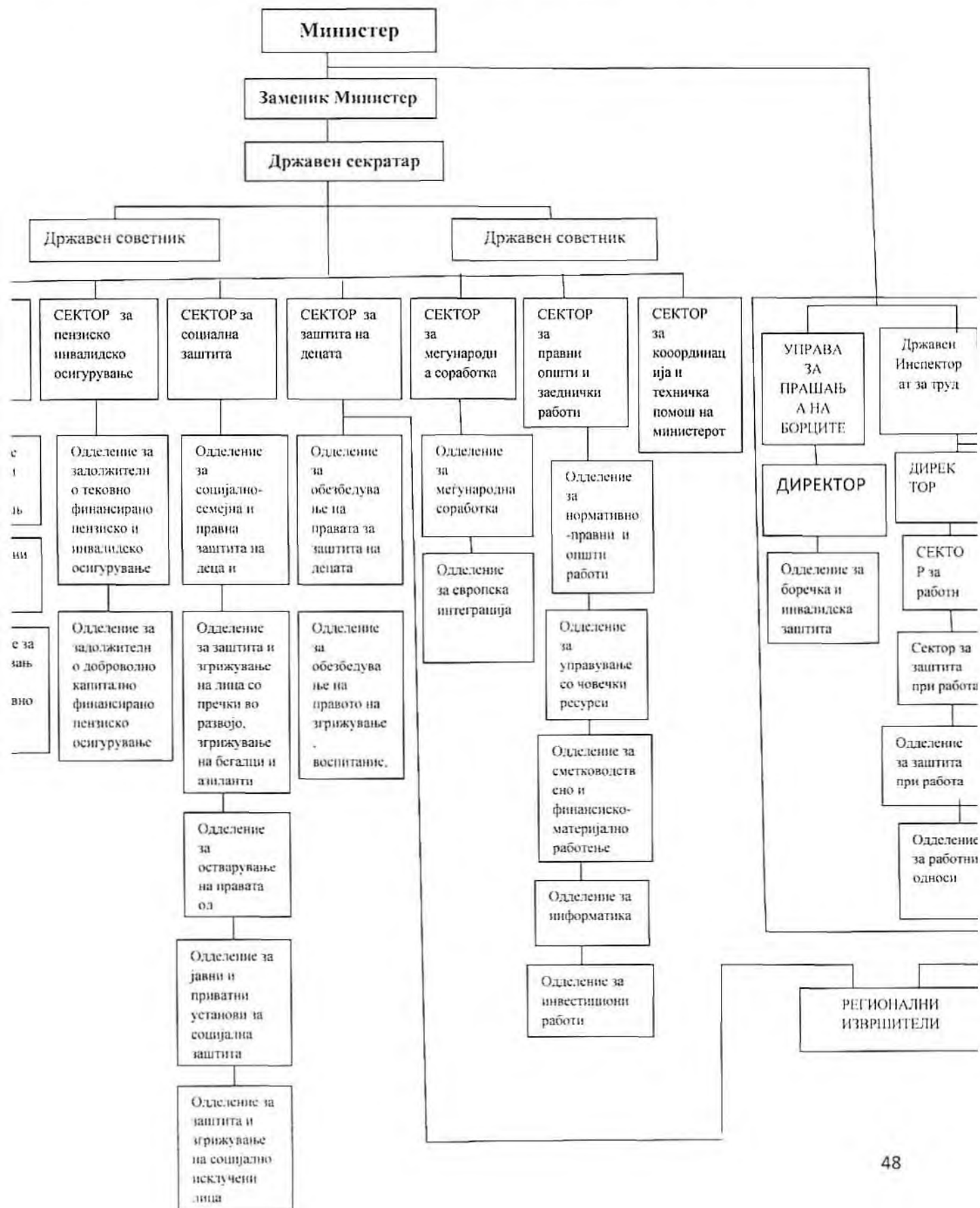
- Одделение за социјално-семејна и правна заштита

¹¹ <http://www.mtsp.gov.mk>

- Одделение за заштита и згрижување на лица со пречки во развојот, згрижување на бегалци и азиланти
- Одделение за остварување на правата од социјална заштита
- Одделение за јавни и приватни установи за социјална заштита
- Одделение за заштита и згрижување на социјално исклучени лица

Во организационата шема на секторот за социјална заштита при министерство за труд и социјална политика влегуваат 30 центри за социјална работа.

Организациона структура на Министерство за труд и социјална политика



3. Меѓуопштински Центар за социјална работа на град Скопје

3.1. Организациона поставеност на Меѓуопштински Центар за социјална работа Скопје

Меѓуопштинскиот центар за социјална работа Скопје е јавна установа за социјална заштита со надлежност на подрачјето на градот Скопје, општините во градот Скопје. Установата е основана со Одлука на Собранието на град Скопје бр. 8207/1 од 20.02.1969 година како Центар за социјална работа на општините на град Скопје и е запишан во судскиот регистар на Окружниот Стопански суд во Скопје, со решение УС бр.70/69 од 16.06.1969 година.

Со решение Ф.И. бр.490/85 на Окружниот Стопански суд во Скопје, установата се преименува во Меѓуопштински центар за социјална работа на општините на град Скопје.

Согласно Одлука на Владата на Република Македонија бр.19-5681/1 од 18.11.2008 („Сл.Весник на РМ., бр.147/08) Установата продолжува да работи како јавна установа за социјална заштита—Центар за социјална работа под следниов назив: ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа на град Скопје со надлежност на подрачјето на градот Скопје и тоа за општините во градот: општина Аеродром, општина Бутел, општина Гази Баба, општина Ѓорче Петров, општина Карпош, општина Кисела Вода, општина Сарај, општина Центар, општина Чаир, општина Шuto Оризари и со надлежност за подрачјето на општина Арачиново, општина Зелениково, општина Илинден, општина Петровец, општина Сопиште, општина Студеничани и општина Чучер Сандево.

Подрачјето на град Скопје е со посебна специфика со оглед на бројот на жителите и разновидноста на социјалните проблеми. Јавната Установа Меѓуопштински Центар за социјална работа на град Скопје покрива општини со 506 926 жители. Меѓуопштинскиот центар за социјална работа (МЦСР) во Скопје организациски и функционално е различно организиран од останатите центри за социјална работа во Република Македонија.

Основната дејност Установата ја остварува преку 31 организациони единици: 12 организациони единици во склоп на одделението за остварување на права од социјална и детска заштита, 8 одделенија кои работат по категоријален принцип, 7 дневни центри за специфични маргинални групи, 3 центри за привремено згрижување и советувашиште.

Добрата организациска поставеност или структура на Центарот за социјална работа Скопје е услов за ефикасно и ефективно работење на оваа институција. Имено ефикасноста во користење на расположивите ресурси како материјални и човекови и ефективност во остварување на функциите на Центарот и остварување на правата и услугите од социјална заштита на корисниците во голем степен е поврзано со организациската структура на Центарот за социјална работа. Таа во себе содржи повеќе прашања: внатрешна структура, организација на стручната работа, работата на раководните органи (директорот, секретарот и раководителите), условите за работа и сл. Организациската структура на Центарот за социјална работа Скопје е уредено со Статут и Правилник за внатрешна организација на работата.

Организационата поставеност на Установата е организирана на начин со кој се обезбедува:

- законито, благовремено, ефикасно, рационално и стручно усовршување на доверените работи и работни задачи на ниво на Установата и на ниво на одделенијата;
- сервисна ориентираност кон граѓаните и правните лица;
- независност и одговорност при вршење на службените задачи, примена на современи методи и средства за работа во вршење на работите и задачите и развој на стручните и други работни способности на вработените;
- правилно распоредување на работите и задачите и следење на нивно извршување;
- развивање и унапредување на тимската работа;
- унифицираност на организационите облици;
- остварување на меѓусебна соработка на организационите единици;

- остварување соработка со други Установи и Институции;
- приспособливост на организационите облици кон надлежноста на органот и кон потребите на граѓаните;
- едноставност во хиерархиска поставеност на организационите облици;
- чување на службена тајна, без оглед на начин на дознавање на истата.

Раководните лица во организационите единици остваруваат меѓусебна соработка во вршење на работите и работните задачи од својот делокруг. Видот и степенот на соработката се утврдува во зависност од видот и карактерот на одделните работи за чие вршење постои потреба за соработка.

Работите и работните задачи од делокруг на Установата се извршуваат според Програмата за работа. Со Програмата за работа се утврдува едногодишна активност на Установата. Програмата за работа ја донесува Управниот Одбор на предлог на Директорот. За извршување на Програмата за работа, одделенијата водат евиденција и поднесуваат шестмесечни и годишни извештаи за работа до Директорот.

3.2. Внатрешна структура на Центарот

За успешно извршување на задачите е прилагодена и поставена внатрешната организација на Центарот во која делуваат организациски целини како одделенија, служби, центри, дневни центри и други организациски целини согласно Правилникот за внатрешна организација на Центарот за социјална работа Скопје. Со Правилникот за внатрешна организација е уредена внатрешната организација на Центарот, организационите единици и нивниот делокруг, начин на раководење со организационите единици и начин на работа во Установата. Секое одделение има едноставна организациска структура која се состои од раководител, стручни тимови и административен кадар, додека

три одделенија имаат сложена организација и се со повеќе организациски единици и тоа: одделението за остварување на правата од социјална и детска заштита, одделението за лица со пречки во менталниот или телесниот развој и одделението за социјално вклучување. Работите и задачите се групирани според видот, сложеноста, одговорноста и другите карактеристики на работите и задачите, како и видот и степенот на стручната подготовка и другите услови потребни за нивно вршење.

Организацијата на установата е уредена на начин што обезбедува законито, стручно, ефикасно и рационално вршење на работите и задачите од нејзиниот делокруг утврдени со Закон, други прописи и општи акти, успешно раководење со организационите единици и Установата во целина.

Внатрешната структура на Центарот ја сочинуваат девет одделенија и тоа :

- 1.Одделение за остварување на правата од социјална и детска заштита
- 2.Одделение за брак и семејство
- 3.Одделение за старателство на деца без родителска грижа и заштита на возрасни
- 4.Одделение за заштита на деца и младинци
- 5.Одделение за социјално вклучување
6. Одделение за азиланти, мигранти и хуманитарна помош
- 7.Одделение за лица со пречки во менталниот или телесниот развој
- 8.Одделение за аналитичко истражувачка работа
- 9.Одделение за општи и заеднички работи

1. Одделение за остварување на права од социјална и детска заштита

Одделението за остварување на права од социјална и детска заштита при Центарот за социјална работа дава услуги и превзема мерки за заштита на стандардот и социјалната сигурност на граѓаните кои немаат средства за егзистенција, а се изложени на социјални ризици во врска со мајчинство, стареење, здравје, невработеност или пак неадаптираност кон социјалната средина.

Во одделението за социјална и детска заштита се остваруваат следниве права од социјална заштита:

- право на постојана парична помош
- право на социјална заштита
- право на еднократна парична помош
- право на паричен надоместок за помош и нега од друго лице и за лица под субсидијарна заштита и лица со признаен статус на бегалец
- право на цивилна инвалиднина
- право на детски додаток
- посебен додаток и еднократна парична помош за новороденче
- родителски додаток
- сместување во установи за социјална заштита
- постпенален третман на повратници од Казнено Поправни Установи
- превентивна работа

Со одделението за остварување на правата од социјална и детска заштита раководи раководител кој е одговорен за организирање на целокупното работење на одделението, координација на организациските единици и следење на работењето. Секоја организациска единица во одделението има раководител кој е одговорен за работењето на

единицата пред раководителот на одделението, но и пред директорот на Центарот за социјална работа. Секој од раководителите на одделите имаат надлежност за својот оддел да ја организираат, насочуваат работата, да ја следат работата на одделението и да ги оценуваат вработените. Раководителот на одделението за остварување на права од социјална и детска заштита е сместен во централната зграда на Центарот, додека организациските единици се сместени во посебни простории во општините.

Во одделението за социјална и детска заштита има дванаесет организациски единици - оддели, организирани по територијален принцип, за остварување на правата на подрачјата на одделни општини и тоа:

- 1.Организациска единица Аеродром
2. Организациска единица Центар
- 3.Организациска единица Бутел
- 4.Организациска единица Гази Баба
- 5.Организациска единица Кисела Вода
- 6.Организациска единица Карпош
- 7.Организациска единица Чаир
- 8.Организациска единица Шуто Оризари
9. Организациска единица Ѓорче Петров
10. Организациска единица Илинден
11. Организациска единица Сарај
12. Организациска единица Сопиште

2.Одделение за брак и семејство

Одделението за брак и семејство обезбедува социјални услуги во рамки на заштита на интересите на малолетните деца и ги врши работите кои се однесуваат на:

- постапка за престанок на брак со развод на брак;
- спроведува мировна постапка и изготвува мислење за доверување на дете кај еден од родителите;
- изготвува мислење во постапка за измена на судска пресуда за доверување на дете;
- иницира постапка за измена на судска пресуда за доверување на дете;
- постапка за регулирање односи родители и деца;
- постапка за надзор на вршењето на родителското право;
- постапка за издржување и и постапки регулирани со други прописи;
- постапка за административно извршување и присилно судско извршување;
- советувалишна работа;
- превентивна работа со родители и деца;
- помош на малолетни лица кои се пред склучување на брак и сл.

Со одделението раководи раководител кој е одговорен за распоредување на предметите по координатори, следење и контрола на работењето, како и за оценување на вработените согласно законот за јавни службеници.

Раководителот еднаш неделно одржува колегиум со сите вработени на кој се разговара за предметите, се разменуваат информации, мислења и проблеми поврзани со работењето и предметите. Во одделението распределбата на предметите за територијата на градот Скопје и општините во градот, како и за останатите општини се врши по предмети на ниво на град за сите општини.

Во склоп на одделението за брак и семејство функционира Советувалиште за брак и семејство.

3.Одделение за старателство на деца без родителска грижа и заштита на возрасни

Одделението за старателство на деца без родителска грижа и заштита на возрасни обезбедува социјална заштита на :

- малолетни лица без родители и родителска грижа;
- полнолетни лица на кои им е одземена или ограничена деловната способност;
- други лица кои не се во состојба или немаат можност сами да се грижат за заштита на своите права и интереси;
- полнолетни лица кои имале статус на деца без родителска грижа до наполниети 26 годишна возраст.

Со одделението раководи раководител кој е одговорен за распоредување на предметите по координатори, следење и контрола на работењето, како и за оценување на вработените согласно законот за јавни службеници. Раководителот одржува колегиуми со сите вработени по потреба на кои се разговара за предметите, се разменуваат информации, мислења и проблеми поврзани со работењето и предметите. Во одделението распределбата на предметите се врши по категоријален и територијален принцип, во зависност од категоријата.

4.Одделение за заштита на деца и млади

Одделение за заштита на деца и млади при Центарот за социјална работа работи со следните категории малолетници:

- малолетни сторители на кривични дела до 14-годишна возраст-кривично неодговорни;

- малолетни сторители на кривични дела над 14-годишна возраст-кривично одговорни;
- деца и младинци со воспитно-социјални проблеми;
- родители против кои се води постапка за запоставување и малтретирање на малолетни лица;
- реализација и следење на алтернативни мерки .

Со одделението раководи раководител кој е одговорен за распоредување на предметите по координатори, следење и контрола на работењето, како и за оценување на вработените согласно законот за јавни службеници. Раководителот одржува колегиуми со сите вработени по потреба на кои се разговара за предметите, се разменуваат информации, слења и проблеми поврзани со работењето и предметите. Во одделението распределба на предметите за територијата на градот Скопје и општините во градот се врши по категории и тоа: деца во ризик и малолетни сторители на кривични дела.

5. Одделение за социјално вклучување

Одделение за социјално вклучување при Центар за социјална работа обезбедува социјални услуги и згрижување преку вонинституционални и други форми на заштита на следните категории социјално исклучени лица (лица кои употребуваат односно злоупотребуваат дрога и други психотропни супстанции и прекурзори и нивните семејства, деца на улица и нивните семејства, жртви на семејно насилство, извршители на семејно насилство и бездомни лица).

Во својот состав одделението ги има следниве организациски единици и тоа :

- 1.Дневен центар за деца на улица Кисела Вода
- 2.Дневен центар за деца на улица Гази Баба

Овие дневни центри обезбедуваат дневно прифаќање и згрижување на деца на улица, обезбедува на децата и нивните семејства воспитно-едукативни услуги, советуваателска работа, услуги во врска со исхрана, дневен пестој, одржување на хигиена.

3.Дневен центар за лица кои употребуваат, односно злоупотребуваат дроги и други психотропни супстанции и лица кои злоупотребуваат алкохол или се лекуваат од зависност од алкохол т.н. Центар за метадон. Дневниот центар на овие лица и на членовите на нивните семејства им обезбедува советодавни услуги, услуги на информирање, советување и едукација, работно ангажирање, културно-забавни и рекреативни активности.

4.Центар за лица-жртви на семејно насилство обезбедува дневно и привремено прифаќање и згрижување на овие лица кое може да трае најмногу три месеци со можност за продолжување на уште три месеци, давање советодавни услуги, услуги во врска со исхрана, дневен престој, згрижување, одржување хигиена и др.

5.Центар за лица бездомници кој обезбедува дневно и привремено прифаќање, згрижување на овие лица преку давање советодавни услуги, услуги во врска со исхрана, дневен престој, одржување на хигиена и културно-забавни активности.

6.Дневен центар за стари и возрасни лица врши услуги од социјална заштита во вид на дневен престој, исхрана, лична хигиена, организирање на работни, културни, забавни и други активности. Работните задачи во Дневниот центар за стари и возрасни лица се извршуваат од страна на координатори од одделенија за остварување на права од социјална и детска заштита.

-Советувалиште кое обезбедува психосоцијални услуги и психо-социјален третман за секоја одделна група на корисници и тоа: жртви на семејно насилство, извршители на семејно насилство, лица со нарушени партнерски, семејни и односи родители-деца , деца и млади со воспитно-социјални проблеми.

6.Одделение за азиланти, мигранти и хуманитарна помош

Одделение за азиланти, мигранти и хуманитарна помош поттикнува учество на лицата на кои им е признаено правото на азил во Република Македонија во реализација на

активностите кои придонесуваат за одржливоста на социо-економска интеграција на лица под субсидијарна заштита, лица со статус на бегалец.

7.Одделение за лица со пречки во менталниот или телесниот развој

Одделение за лица со пречки во менталниот или телесниот развој обезбедува остварување на институционална и вонинституционални форми на социјална заштита и социјални услуги како и остварување на посебен додаток за мобилност, за слепило и глувост, право на паричен надоместок на плата за скратено работно време поради неа на дете со ментална или телесна попреченост. Со одделението раководи раководител кој е одговорен за распоредување на предметите по координатори, следење и контрола на работењето, како и за оценување на вработените согласно законот за јавни службеници. Во одделението распределба на предметите за територијата на градот Скопје и општините се врши по категории, согласно тековната оптовареност на вработените во одделението. Во склоп на одделението има дневни центри кои имаат координатор, стручно лице кое покрај редовната работа е задолжено и да ја организира и координира работата во центарот.

Одделението за лица со пречки во менталниот или телесниот развој во својот состав ги има следниве организациски единици:

1.Дневен центар за лица со церебрална парализа обезбедува дневно прифаќање, згрижување, рехабилитација и третман на лица со церебрална парализа, утврдување на специфични потреби на корисниците, реализација на индивидуална дефектолошка поддршка и третман и др.

2.Дневен центар за лица со комбинирани пречки во развојот (ментална и физичка попреченост)- обезбедува дневно прифаќање, згрижување, рехабилитација и третман на лицата со интелектуална и телесна попреченост и лица со церебрална парализа, услуги во врска со исхрана, дневен престој одржување на хигиена, воспитно-образовни услуги, работна терапија, работно-производна активност и сл.

3.Дневен центар за лица со ментална или телесна попреченост обезбедува дневно прифаќање, згрижување и рехабилитација на лица со умерени и тешки пречки во менталниот развој и на лица со тешки пречки во телесниот развој , утврдување на специфичните потреби на корисниците и др.

4.Центар за деца со аутизам обезбедува дневно прифаќање, згрижување, рехабилитација, индивидуална дефектолошка поддршка и третман, психомоторна ресдукација, континуирано следење на детето, спроведување репроценка на детето и др.

8.Одделение за аналитичко-истражувачка работа

Одделение за аналитичко-истражувачка работа врши работи кои се однесуваат на :

-откривање, следење и проучување на социјалните појави и проблеми;

-извршува работи кои се однесуваат на глобално следење на социјални појави и проблеми како динамични и менливи појави;

-врши планирање, прибирање, обработка и средување на податоци од социјалната заштита и детската заштита;

-води евиденција и статистичка документација на корисниците на правата и услугите од социјална заштита.

Одделението ги подготвува годишните програми преку собирање на програмите за работа од секое одделение и нивно интегрирање во една програма за центарот. Истата постапка се применува и за подготовка на годишен извештај за работата на Центарот за социјална работа. Годишната програма и извештај одделението ја доставува до секретарот на Центарот за социјална работа, кој ги доставува до Министерство за труд и социјална политика и Завод за социјални дејности. Основната задача на ова одделение е да ги подготвува годишните програми за работа и месечните, шестмесечните и годишните извештаи за работата на одделенијата во Установата. Покрај извештаите, одделението треба да прави истражувања на социјалните појави за територијата за која е надлежен

центарот, анкети и анализи на состојбите, потребите и резултатите од социјалните права и услуги кои ги обезбедува Центарот, како и определување на приоритети, тимови и средства за работа.

9. Одделение за општи и заеднички работи

Одделението за општи работи ги интегрира сите општи работи, како архива, хигиена, возен парк, и посебен оддел за материјално-финансиско работење. Со одделението раководи раководител кој е одговорен за организирање на работата, распоредување на вработените, следење и контрола на работењето и оценување на вработените согласно законот за јавни службеници. Ова одделение е одговорно и за организирање и спроведување на јавните набавки во центарот.

3.3. Раководна структура

Менаџмент структурата на Центарот за социјална работа ја сочинуваат Директорот, Секретарот и раководителите на одделенијата. Голем број надлежности согласно законот за социјална заштита има и министерот за труд и социјална политика.

Хиерархиската поставеност на ЈУ Меѓуопштински Центар за социјална работа на град Скопје е утврдена на следниве нивоа:

- Директор
- Секретар
- Одделенија

3.3.1. Директор

Директорот раководи со Центарот за социјална работа Скопје и е одговорен за целокупното работење на Центарот, го планира, организира и следи извршувањето на работата, одговорен е за назначување и распоредување на вработените во Центарот, го контролира работењето и врши оценување на вработените-раководители на одделенија. Одговорноста за организација на работата на Центарот за социјална работа Скопје е на Директорот на Центарот, додека одговорноста за организација на работата на поедините организациски целини (одделенијата, службите, центрите и дневните центри) е на соодветниот раководител на организациската целина, кој работата ја распределува на вработените во организациската целина. Директорот ја застапува и претставува Установата.

Директорот на Центарот ја предлага годишната програма за работа и превзема мерки за нејзино спроведување. Тој поднесува годишен извештај за работата и за материјално финансиското работење до управниот одбор на установата и до министерот, односно до градоначалникот на општината, на градот Скопје и на општините во градот Скопје. Директорот на Центарот односно раководителот на организациска целина.

директно или преку вработените, тековно ги примаат барањата за работи од надлежност на Центарот за социјална работа односно организациската целина и вршат нивна прераспределба. За работните активности кои бараат подолг временски период за реализација и ангажман на повеќе извршители, Директорот на Центарот за социјална работа односно раководителот на организациска целина назначува носител на активноста со одговорност за нејзино навремено и квалитетно извршување. За вака доделените обврски и текот на нивно извршување Директорот на Центарот за социјална работа односно раководителот на организациска целина води евиденција во образецот „Табела за работни задач., или во системите за електронска обработка СПИЛ и ЛИРИКУС или во соодветните документи предвидени со конкретен проект. Директорот на Центарот за социјална работа и раководителите на организациските целини, два пати годишно, во законски предвидениот рок, вршат оценување на вработените во Центарот и обрасците за оценување на јавните службеници ги доставуваат до Одделението за управување со човечки ресурси.

3.3.2. Секретар

Секретарот на Центарот за социјална работа е одговорен за внатрешната и надворешната комуникација на Центарот за социјална работа Скопје. Во однос на внатрешната комуникација, секретарот ги врши следните работи:

- води записници од седниците на управниот одбор;
- води записници од колегиумите кои ги држи директорот на центарот со раководителите на одделите;
- подготвува акти, процедури за работење и други интерни документи, вклучително и актите за организација и систематизација на центарот;
- ја води целокупната постапка за вработување, кадровска документација, решенија, годишни одмори и други кадровски прашања;
- ја составува годишната програма за работа за Центарот за социјална работа на град Скопје;

-ги составува месечните, кварталните и годишниот извештај од работењето на Центарот за социјална работа Скопје.

Во однос на надворешната комуникација, секретарот ја води целокупната писмена кореспонденција на Центарот за социјална работа со други институции и организации, како што е:

-доставување на информации и податоци до други организации и институции;

-доставување на статистички извештаи;

-доставување на годишните програми за работа и извештаите од работењето до Министерство за труд и социјална политика, градот Скопје, Завод за социјални дејности и др.

3.3.3. Управен одбор

Со Центарот за социјална работа управува Управен Одбор составен од 5 члена, од кои еден член е предложен од Советот на градот Скопје, еден член од редот на стручните работници во установата и три претставника на основачот Министерство за труд и социјална политика. Управниот одбор се состанува по потреба, но најмалку четири пати годишно и согласно закон е одговорен за следново:

- донесува статут;

-донесува акт за организација и работа на установата и систематизација на работните места;

- донесува годишна програма за работа и го следи нејзиното извршување;

- усвојува извештај за работа;

- утврдува финансиски план и ја усвојува годишната сметка;

- предлага на основачот измена или проширување на дејност;

- распишува јавен конкурс за избор на директор и е должен да го распише јавниот конкурс најмалку три месеца пред истекот на мандатот на директорот;
- врши и други работи утврдени со овој закон и статутот на установата за социјална заштита.

3.4. Организација на стручната работа во Центарот за социјална работа

Организацијата на стручната работа во Центарот за социјална работа покрај формалната организациска структура е од особена важност за функционалноста на Центарот и извршувањето на неговите функции и задачи. Организацијата на стручната работа е централно прашање во организацијата на работењето на Центарот за социјална работа и неговата ефикасност и ефективност.

Според Законот за социјална заштита член 133 „Центарот за социјална работа се основа како јавна установа за социјална заштита со јавни овластувања заради вршење на работите од социјалната заштита,,.

Центарот може да се основа, ако се исполнети општите услови за основање на јавна установа за социјална заштита и задолжително ги има најмалку следниве основни образовни профили: социјален работник, психолог, педагог и правник.¹²

Секоја од законски предвидените функции, Центарот за социјална работа ги остварува со одреден организационен облик на социјалната работа. Организациони облици на стручната работа се: стручни екипи, стручни тимови, стручни комисии и др. За стручните екипи и стручните тимови се бираат координатори, кои се задолжени нивната работа да ја направат поефикасна за корисниците. Во развисните центри за социјална работа се воведува тријажер за прв прием на странки.

Стручната социјална работа во Центарот за социјална работа Скопје се извршува од страна на стручни лица: социјален работник, психолог, педагог, правник и дефектолог.

Стручната работа вклучува:

- воспитно-социјална работа;
- психо-социјална работа;

¹² Закон за социјална заштита Сл.в. на Р.М. бр.148/213

- правна регулатива и совет;
- непосредната грижа и помош.

Во Центарот за социјална работа стручните лица применуваат методи на работа, како што се:

- работа со поединец;
- советуваљшна и советодавна работа;
- групна социјална работа;
- социјална работа во локална заедница.

Организацијата на стручната работа треба да овозможи во центрите за социјална работа рамномерно да се применува индивидуалната социјална работа, групната социјална работа и социјалната работа во локалната заедница.

Прашањето за организација на стручната работа во центрите за социјална работа е актуелно од неговото основање па се до денес, бидејќи од организацијата на стручната работа зависи остварувањето на поедини законски предвидени функции и примена на методи на социјална работа. Во досегашната практика на центрите за социјална работа кога е во прашање стручната работа доминирале три модели:

- категоријален модел
- територијален модел
- комбиниран модел.

Работа на решавање на поедини видови социјални проблеми, по категории кои овозможуваат специјализација на социјалните работници и другите стручни работници во Центарот за социјална работа е одлика на така наречениот категоријален модел на работа во Центрите за социјална работа. Најчесто се споменуваат сложеноста на социјалните потреби и проблеми како индикатори на кои се заснова организацијата на социјалната работа спрема видовите на проблеми (т.н. категории). Се смета дека секој социјален работник има свои специфични одлики поради кои социјалниот работник и другите стручни работници треба да стекнат дополнително теоретско и специфично стручно искуство. На потребата од специјализација на социјалните и другите стручни работници за

работа спрема видот на социјалниот ризик укажува и фактот што со ваквиот начин на работа може да се оствари диференцијално утврдување на потребите и потенцијалите на корисниците и нивните семејства. Ваквиот пристап придонесува до смалување на нивото на произволност во стручната работа. Ваквата организација на стручната работа во центрите за социјална работа овозможува на стручните работници да се определат за работа со корисници кои припаѓаат на тој вид социјален проблем за кој тие имаат најмногу стручен афинитет. Работата на стручните работници во центрите за социјална работа на еден вид на социјален проблем, го зголемува нивото на нивната стручна одговорност за успех или неуспех во одредена област.

Организацијата на стручната социјална работа во центрите за социјална работа спрема територијалната поделба подразбира решавање на сите видови социјални проблеми од страна на социјалниот работник, психологот, педагогот или правникот од центрите за социјална работа на едно микро подрачје. Добрата страна на територијалната организација на социјалната работа се состои од поголема можност за согледување на поедини социјални проблеми во склоп со останатите социјални проблеми на одредена микро територија. При вакво организирање на стручната работа во Центрите за социјална работа социјалниот работник и другите стручни работници имаат можност подобро да ја запознаат целокупната социјална проблематика на својата територија, врските и структурата на корисниците како и секое семејство и корисник на социјална заштита. При територијална организација стручниот работник решава за сите животни тешкотии кои се јавуваат во едно семејство, овозможувајќи му согледување на сите интерперсонални релации кои се воспоставуваат во рамките на семејството, било како корисници на заштита или како членови на семејната група. Овој пристап е оправдан првенствено од тераписко-советодавно гледиште, бидејќи е неоправдано во едно семејство со повеќе социјални проблеми да навлегуваат повеќе социјални работници односно други стручни работници.

Третиот модел на организација на стручната работа во центрите за социјална работа е кога работата во еден Центар за социјална работа се комбинира по категории и по територијална поделба. Ваквиот модел овозможува Центарот за социјална работа да

издвои тим по категории за социјални проблеми кои се особено изразени, а останатите проблеми да се третираат поливалентно на цела територија.

Во меѓуопштинскиот Центар за социјална работа Скопје стручната работа е организирана според комбиниран принцип на работење. Имено територијалниот принцип на работење се применува во работа на остварување на права од социјална и детска заштита кој се спроведува во организациските единици при Центарот за социјална работа кои делуваат на подрачјата на општините. Категоријален принцип на работење во Центарот за социјална работа Скопје се применува за активности на органот за старателство односно при обезбедување на услуги по одредени категории (семејно насилство, брак и семејство, посвојување, старателство и сл.), за целата територија на која има надлежност.

3.5. Тимска работа

Заради комплексноста на појавите и проблемите и потребата од ангажирање на повеќе профили на стручни кадри, освен во паричните давања, во сите други случаи центрите за социјална работа применуваат интердисциплинарна тимска работа. Во поново време се формираат мултидисциплинарни и интересекторски тимови ангажирани на решавање на проблеми кои се истовремено предмет на работа на повеќе служби. Основ на целокупната реализација на задачите на кои е заснована организацијата на стручната работа во центрите за социјална работа е тимската работа. Тешко е да се зборува за било која задача на центрите за чија реализација не е потребна тимска работа. Во современи услови, тимската работа е незаобиколен начин на организирање на стручните потенцијали во сите области па и во областа на социјалната заштита. Постојаната диференцијација во поедини научни дисциплини укажува на нужна последица од примена на тимската работа. Стручните работници се повеќе се ориентирани на тесно дефинирани подрачја или само аспекти на одредена појава што неминовно бара неопходност од други стручни кадри заради целосно согледување на потребите и проблемите.

Социјалните проблеми ги опфаќаат сите области на човековиот живот и работа. Во некои области на човековата организација, социјалните проблеми се чести појави па затоа е потребно да се одреди стручен тим кој ќе помогне за надминување и успешно решавање на социјалните проблеми. Токму поради тие причини тимската работа е нешто што е вродено и неопходно во социјалната работа.

За да се обезбеди адекватна тимска работа која ќе овозможи ефикасно решавање на проблемите треба да постои поделба на одговорностите, за што е потребна меѓупрофесионална соработка, размена на искуства и знаења и комуникација. Исто така од голема важност за тимската работа т.е. членовите на тимот кои имаат огромни обврски и задолженија во текот на своето работење е способноста за тимска работа, поголемо ангажирање во извршувањето на обврските, почитување на принципите на тимско работење, како и постоење на правила за работа.

Како неминовен елемент се споменува и умешноста на тимот, затоа што умешноста да се работи заедно во тим подразбира способност за справување со промените, разрешување на конфликтите и реализирање на сопствениот потенцијал. Меѓутоа многу често постои недоволно сфаќање на суштината на тимската работа па таа се сведува на прост збир на различни профили на стручни работници кои работат независно без постојани контакти и постојан проток на информации кои во подоцните фази тешко може да се доведат во склад и определување на приоритети. За да се елиминираат или сведат на минимум ваквите недостатоци улога има директорот на Центарот за социјална работа со оглед на тоа што претпоставка е дека тој е еден од најстручните и најискусните работници во Центарот.

Тимската работа би добила обележја на квалитетна работа доколку ги задоволи неколкуте услови и тоа:

- *тимот да е сеопфатен и континуиран;
- *стриктно придржување до одредени постапки во поедини фази во работата;
- *почитување на принципите на тимска работа;
- *детален план на работа;
- *сеопфатен и прецизен заклучок.

3.6. Корисници на права и услуги од социјална заштита во Центарот за социјална работа

Корисници на социјална заштита, според законот за социјална заштита, се државјани на Република Македонија кои имаат постојано живсалиште во Република Македонија и странците кои имаат регулиран постојан престој во Република Македонија, согласно со закон.

Државјаните на Република Македонија кои немаат постојано живсалиште во Република Македонија и странците кои имаат регулиран привремен престој во Република Македонија, согласно со закон, ги користат правата од социјалната заштита под услови утврдени со овој или друг закон и меѓународни договори и конвенции.¹³

Главна целна група на работа и заштита во Центрите за социјална работа се поединци, семејства и групи на граѓани кога имаат определени проблеми или се зафатени со најразлични општествено-негативни појави. Корисници на право на услуга од социјална заштита се посетелот, односно корисникот и членовите на неговото семејство, односно домаќинство:

- дете без родители и родителска грижа;
- дете на кое му се уредуваат односите со родителот со кој не живее;
- малолетно лице кое сака да стапи во брак пред полнолетство;
- самохран родител;
- жртва на семејно насилство;
- лице - жртва на сексуална злоупотреба;
- лице - сторител на семејно насилство;
- лице на улица;
- бездомно лице;
- лице со пречки во интелектуалниот развој и телесна попреченост;
- лице - азилант;
- лице кое злоупотребува алкохол;

¹³ Закон за социјална заштита. Сл.в. на Р.М. бр.148/13

- лице кое употребува, односно злоупотребува дроги и други психотропни супстанции и прекурзори;
- лице што се проституира;
- лице жртва на трговија со луѓе;
- малолетно лице - сторител на кривично дело;
- дете во ризик - дете со воспитно-социјални проблеми;
- возрасно лице по отпуштање од казнена установа;
- возрасно лице со изречена алтернативна мерка;
- лица со нарушени партнерски и брачни односи;
- старо лице;
- инвалидно лице
- лице со нарушени семејни односи
- лица и семејства со загрозува животна екзистенција

III. РЕЗУЛТАТИ ОД ИСТРАЖУВАЊЕТО

1. Анализа на примарни податоци од истражување на организациска поставеност и функционалност на Центарот за социјална работа

Примарни податоци кои беа обезбедени и анализирани во истражувањето се резултатите добиени од спроведената анкета на корисници во Центарот за социјална работа како и анкета на вработени –раководители во Центарот за социјална работа. За целта на анкетата беа изготвени два вида прашалника, првиот наменет за корисниците на права и услуги во Центарот за социјална работа и вториот за вработените во Центарот.

1.1. Анализа на примарните податоци за задоволство на корисниците на права и услуги од социјална заштита

За целта на анкетата спроведена на корисниците на права и услуги од социјална заштита во Центарот за социјална работа на град Скопје беше изготвен прашалник кој се состоеше од 12 прашања. Првиот дел од прашалникот се однесува на социо-демографски карактеристики на испитаниците, а вториот дел се однесува на пристапот до Центарот и задоволството на корисниците од услугите во Центарот. Добиените резултати од анкетата се прикажани во прегледи и табели.

1.1.1. Дескриптивна анализа на примерок од истражување -корисници на права и услуги од социјална заштита

Примерокот на испитување се состоеше од вкупно 50 корисници на права од социјална заштита кои ги остваруваат во организационите единици во склоп на одделението за социјална и детска заштита и корисници на услуги од социјална заштита во посебните одделенија кои обезбедуваат услуги од социјална заштита при Центарот за социјална работа на град Скопје. Примерокот беше избран по случаен избор, односно

оние испитаници кои беа затекнати во Центарот за социјална работа на град Скопје во период кога се спроведуваше истражувањето-месец август 2014 година.

Во табелите кои следуваат ќе бидат прикажани податоците добиени од истражување на примерокот.

Примерокот на корисници во Центар за социјална работа го сочинуваа :

-25 корисници на права од социјална заштита

-25 корисници на услуги од социјална заштита (Табела 1)

Табела бр.1 Приказ на корисници според вид на услуга во Центарот за социјална работа

	f	%
Права	25	50,0
Valid Услуги	25	50,0
Вкупно	50	100,0

Социо-демографски карактеристики на примерокот на истражување

Табела бр.2. Структура на корисници според пол

	f	%
женски	28	56,0
Valid машки	22	44,0
Вкупно	50	100,0

Во табела бр.2 прикажана е половата структура на корисниците во Центарот кои беа опфатени во истражувањето. Добиените резултати покажуваат дека беа анкетирани 28 жени и 22 мажи.

Табела бр.3 Структура на корисници според возраст

	f	%
20-29	9	18,0
30-39	24	48,0
повеќе од 40	17	34,0
Вкупно	50	100,0

Во табела бр.3 прикажана е старосната структура на корисниците. Добиените резултати покажуваат дека, според старосната структура во истражувањето најмногу се опфатени корисници на возраст помеѓу 30 и 39 години односно 48 %. 17 корисници се на возраст над 40 години или 17 % и само 9 корисници се на возраст помеѓу 20 и 29 години или 18 %.

Табела бр.4 Структура на корисници според националност

	f	%
Македонска	23	46,0
Албанска	14	28,0
Турска	2	4,0
Ромска	10	20,0
Друго	1	2,0
Вкупно	50	100,0

Во табела бр.4 прикажана е структура на корисниците според националност при што резултатите покажуваат дека од вкупно 50 корисника, 23 се македонци, 14 албанци, 2 корисника со турска националност, 10 роми и 1 испитаник од друга националност.

Табела бр.5 Структура на корисници според место на живеење на корисници

	f	%
село	19	38,0
Valid град	31	62,0
Вкупно	50	100,0

Во табела бр.5 се прикажани податоци за структурата на испитаниците според место на живеење и евидентно е дека 19 корисника се изјасниле дека живеат во село или 38%, а 31 корисник или 62% дека живеат во град.

Табела бр.6 Структура на корисници според степен на образование

	f	%
Без образование	11	22,0
Основно	12	24,0
Средно	20	40,0
Valid Високо	5	10,0
Магистри	1	2,0
Доктори	1	2,0
Вкупно	50	100,0

Резултатите прикажани во табела бр.6 покажуваат дека според степенот на образование во истражувањето најмногу учествувале испитаници со средно образование односно 20 корисници или 40 %, потоа без образование се 11 корисници или 22 %, 5 се со високо

образование или 10 %, само еден корисник е магистер и тоа е 2 % и еден е доктор на науки односно 2 %.

Табела бр.7 Структура на корисници според работен статус

	f	%
Невработен	27	54,0
Вработен	19	38,0
Valid Ученик	1	2,0
Домаќинка	3	6,0
Вкупно	50	100,0

Во табела бр.7 е прикажана структурата на корисниците според работниот статус. Од вкупно 50 корисника најголем број или 27 се невработени или 54 %, вработени се 19 корисника или 38 %, 3 корисника се изјасниле како домаќинка или 6 % и еден е со статус на ученик односно 2 %.

Табела бр.8 Структура на корисници според брачна состојба

	f	%
немажени/неженети	18	36,0
Valid Во брак	32	64,0
Вкупно	50	100,0

Резултатите прикажани во табела бр.8 ја даваат структурата на корисници според брачна состојба. Добиените податоци покажуваат дека 36 % се немажени/неженети , а 64 % се во брак.

1.1.2. Анализа од обработка на хипотези

Со цел да се испита задоволството на корисниците пресметана е аритметичка средина $M=8.54$ и стандардно отстапување $SD=1.7404$. Вкупниот скор на скала на задоволство може да се движи од 1-10, а во нашето истражување добиен е скор $M=8.54$ што значи дека корисниците во голема мера се задоволни од услугите на Центарот. (Табела бр.9)

Табела бр.9

	N	Minimum	Maximum	Аритметичка средина M	Стандардно отстапување S D
Zadovlstvo	50	3,00	10,00	8,5400	1,74040
Valid N (listwise)	50				

1.Првата посебна хипотеза во истражувањето е претпоставка дека задоволството на корисниците од услугите на Центарот за социјална работа зависи од пристапот до Центарот за социјална работа. Таа беше испитувана преку аспектот каков е пристапот до Центарот за социјална работа.

Табела бр.10 Одговори на прашање каков е пристапот до Центарот

	Пристап	N	M	S D	Std. Error Mean
Задоволство	Лесен	36	8.6111	1.45951	.24325
	Тежок	14	8.3571	2.37316	.63425

Табела бр.11 Задоволство во однос на пристап до Центарот

	t-test				
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Задоволство	,460	48	,648	,25397	,55264
	,374	16,969	,713	,25397	,67930

Во табела бр.10 дадени се аритметичка средина за задоволство на корисниците кои имаат лесен наспроти оние кои имаат тежок пристап до Центарот. Со помош на t-test добиени се податоци според кои се покажува дека нема разлика во задоволството на корисниците од услугите на Центарот во однос на пристапот до него. (табела бр.11)

Според добиените резултати се констатира дека хипотезата која е претпоставка дека задоволството на корисниците од услугите на Центарот за социјална работа зависи од пристапот до Центарот не се потврди.

2. Втората посебна хипотеза во рамки на истражувањето гласи: „Задоволството од услугите на Центарот за социјална работа зависи од демографските карактеристики на корисниците... Таа беше испитана преку одговорите на прашањата за степенот на задоволство од услугите на центарот во однос на демографските карактеристики на корисниците (пол, возраст, националност, место на живеење, образование, работен статус, и брачна состојба).

Табела бр.12 Задоволство во однос на пол

	Пол	N	M	S D	Std. Error Mean
Задоволство	женски	28	8,5357	2,02726	,38312
	машки	22	8,5455	1,33550	,28473

Табела бр.13

	t-test				
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Задоволство	-.019	48	.985	-.00974	.50098
	-.020	46,733	.984	-.00974	.47733

Во табела бр.12 дадени се аритметичка средина за задоволство на корисниците според полот. Со помош на t-test во табела бр.13 се прикажани разликите помеѓу мажите и жените во однос на задоволството од услугите на Центарот. Податоците покажуваат дека нема разлика меѓу мажи и жени во однос на задоволството од услугите. Овој сегмент од хипотезата не се потврди.

Табела бр.14 Задоволство во однос на возраст

	Сума на квадрат	df	Среден квадрат	F	Sig.
Меѓу групи	12,769	2	6,384	2,212	.121
Во групи	135,651	47	2,886		
Вкупно	148,420	49			

Во табела бр.14 со помош на АНОВА добиени се податоци кои укажуваат на тоа дека помеѓу корисниците од различна возраст нема разлика во однос на задоволство од услугите на Центарот за социјална работа. Овој сегмент од хипотезата не се потврди.

Табела бр. 15 Задоволство во однос на националност

	Сума на квадрат	df	Среден квадрат	F	Sig
Меѓу групи	1,367	4	,342	,105	,980
Во групи	147,053	45	3,268		
Вкупно	148,420	49			

Резултатите во табела бр.15 добиени со помош на АНОВА покажуваат дека помеѓу корисните од различна националност нема разлики во однос на задоволство од услугите на Центарот за социјална работа.Овој сегмент од хипотезата не се потврди.

Табела бр. 16 Задоволство во однос на место на живеење

	Место на живеење	N	M	S D	Std. Error Mean
Задоволство	Село	19	8,5789	1,12130	,25724
	Град	31	8,5161	2,04729	,36770

Табела бр.17

	t-test				
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Задоволство	,123	48	,903	,06282	,51225
	,140	47.563	,889	,06282	,44875

Во табела бр.16 дадени се аритметичка средина за задоволство на корисниците според тоа дали живеат во село или во град. Со помош на t-test во табела бр.17 се прикажани разликите помеѓу корисниците кои живеат во село и оние кои живеат во град во однос на задоволството од услугите на Центарот. Податоците покажуваат дека помеѓу корисниците

со место на живеење во град и оние во село нема разлика во однос на задоволство од услугите на Центарот. Овој сегмент од хипотезата не се потврди.

Табела бр.18 Задоволство во однос на степен на образование

	Сума на квадрат	df	Среден квадрат	F	Sig
Меѓу групи	22,458	5	4,492	1,569	,189
Во групи	125,962	44	2,863		
вкупно	148,420	49			

Во табела бр.18 се прикажани резултатите добиени со помош на АНОВА кои покажуваат дека помеѓу корисните со различен степен на образование нема разлика во однос на задоволството од услугите на Центарот.Овој сегмент од хипотезата не се потврди.

Табела бр.19 Задоволство на корисници во однос на работен статус

	Сума на квадрат	df	Среден квадрат	F	Sig
Меѓу групи	1,796	3	,599	,188	,904
Во групи	146,624	46	3,187		
вкупно	148,420	49			

Во табела бр.19 се прикажани резултати добиени со помош на АНОВА кои покажуваат дека помеѓу корисниците со различен работен статус нема разлика во однос на задоволството од услугите на Центарот.Овој сегмент од хипотезата не се потврди.

Табела бр.20 Задоволство во однос на брачна состојба

	br_sostojba	N	M	S D	Std. Error Mean
Задоволство	singl	18	8,0000	2,30089	,54233
	Во брак	32	8,8438	1,27278	,22500

Табела бр.21

	t-test				
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Задоволство	-1,676	48	,100	-,84375	,50357
	-1,437	22,982	,164	-,84375	,58715

Во табела бр.20 дадена е аритметичка средина за задоволство на корисниците според тоа дали се во брак (мажени/женети) или не се во брак. Со помош на t-test во табела бр.21 се прикажани разликите помеѓу корисниците кои се во брак и оние кои не се во брак во однос на задоволството од услугите на Центарот. Податоците покажуваат дека помеѓу корисниците кои се во брак и тие кои не се во брак нема разлика во однос на задоволство од услугите на Центарот. Овој сегмент од хипотезата не се потврди, односно нема разлика меѓу корисниците со различна брачна состојба во однос на задоволството од услугите на Центарот.

Врз основа на добиените податоци се констатира дека демографските карактеристики на корисниците (пол, возраст, националност, место на живеење, степен на образование, работен статус и брачна состојба) не влијаат на задоволството кај корисниците од услугите на Центарот за социјална работа и следствено на тоа произлегува дека хипотезата не се потврди.

3.Третата посебна хипотеза во истражувањето е претпоставка дека постојат разлики меѓу корисниците на права и корисниците на услуги во однос на задоволството од услугите на Центарот за социјална работа. Таа беше проверена со пресметување на аритметичка

средина за двете споредувани групи на корисници (Табела бр.22). Потоа во табела бр.23 со t-test се пресметани разликите помеѓу двете групи корисници во однос на задоволството од услугите на Центарот за социјална работа.

Табела бр.22 Задоволство од услуги на Центарот помеѓу корисници на права и корисници на услуги

	Корисници	N	M	S D	Std. Error Mean
Задоволство	Права	25	8,7600	1,12842	,22568
	Услуги	25	8,3200	2,19317	,43863

Табела бр.23

	t-test				
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Задоволство	,892	48	,377	,44000	,49329
	,892	35,875	,378	,44000	,49329

Резултатите прикажани во табела бр.23 покажуваат дека не постојат разлики во задоволството од услугите на Центарот за социјална работа помеѓу корисниците на права и корисниците на услуги иако постои тенденција корисниците на права во поголема мера да се позадоволни но тоа не е статистички значајно. Според добиените резултати хипотезата не се потврди.

1.2. Анализа на примарните податоци за вработените – раководители

1.2.1. Дескриптивна анализа на примерокот на истражување раководители во Центар за социјална работа

Примерокот на вработени –раководители во Центар за социјална работа го сочинуваа вкупно 6 испитаници. Двајца раководители од одделение за непосредна

социјална и детска заштита при Центарот за социјална работа и четворица раководители од одделенијата за социјални услуги (Табела бр.24). Раководителите беа анкетирани со пополнување на анкетен прашалник составен од вкупно 21 прашање. Првиот дел од прашалникот се однесува на социо-демографски податоци за вработените, стручниот профил и работно искуство во Центарот. Вториот дел од прашалникот се однесуваше на степен на согласување или несогласување на вработените со тврдења за работењето на Центарот за социјална работа и неговата функционалност.

Табела бр.24 Раководители во Центарот според одделенија

	f	%
Услуги	4	66,7
Valid Права	2	33,3
Вкупно	6	100,0

Социо-демографски карактеристики на раководители

Табела бр.25 Структура на раководители според пол

	f	%
женски	5	83,3
Valid машки	1	16,7
Вкупно	6	100,0

Табела бр.26 Структура на раководители според возраст

	f	%
30-39	2	33,3
Valid Повеќе од 40	4	66,7
Вкупно	6	100,0

Во табела бр.25 прикажана е структурата на раководители опфатени со истражувањето според пол . Имено од вкупно 6 раководители 5 се жени или 83,3 % и 1 е маж или 16,7 %.

Во табела бр.26 добиените резултати покажуваат дека, според старосната структура најмногу од раководителите или 4 се на возраст повеќе од 40 години односно 66,7 %, додека 2 се на возраст помеѓу 30 и 39 години односно 33,3 % од вкупниот број.

Табела бр.27 Структура на раководители според националност

	f	%
Македонска	5	83,3
Valid Друга	1	16,7
Вкупно	6	100,0

Во табела бр.27 е прикажана структура на раководители според националност при што резултатите покажуваат дека од вкупно 6 раководители, 5 се македонци и 1 е од друга национална припадност.

Табела бр. 28 Структура на раководители според работно искуство

	f	%
6-10	2	33,3
Valid Повеќе од 10	4	66,7
Вкупно	6	100,0

Во табела бр.28 се прикажани годините на работен стаж на анкетираниите раководители во Центарот за социјална работа од кој јасно се забележува дека најмногу години раководители се со работен стаж повеќе од 10 години, односно 4 или 66.7 %, а останатите 2 или 33.3 % имаат работен стаж помеѓу 6 и 10 години.

1.2.2. Анализа од обработка на хипотези

Хипотезите кои се однесуваат на вработените-раководители во Центарот за социјална работа беа мерени на скала од Ликертов тип, при што во табелите кои следуваат ќе бидат дадени добиените резултати.

4.Посебната хипотеза во истражувањето која беше претпоставка дека е потребно да се изврши физичка одвоеност помеѓу социјалните права и социјалните услуги кои ги даваат центрите за социјална работа беше проверена преку два аспекта и тоа дали работата во Центарот за социјална работа поуспешно ќе се обавува доколку се издвоени социјалните услуги од социјалните права и дали со формирање на дисперзирани одделенија за социјални услуги кои ќе функционираат на територијален принцип ќе се подобри работењето на Центарот за социјална работа.

Табела бр.29 Приказ на одговорите на раководителите за нивните ставови за тоа дали работата во Центарот за социјална работа поуспешно ќе се обавува доколку се издвоени социјалните услуги од социјалните права на корисниците на социјална заштита

	f	%
Не можам да се одлучам	1	16,7
Делмно се согласувам	3	50,0
Целосно се согласувам	2	33,3
Total	6	100,0

Во табела бр.29 се прикажани податоците добиени од одговорите на раководителите за степенот на согласување или несогласување со тврдењето. Резултатите покажуваат дека 50 % од раководителите делумно се согласуваат со тврдењето дека работата во Центарот за социјална работа поуспешно ќе се обавува доколку се издвоени социјалните услуги од социјалните права на корисниците на социјална заштита, додека 33,3 % од раководителите целосно се согласуваат, а само 16,7 % не можат да се одлучат. Според резултатите овој сегмент од хипотезата целосно се потврди.

Табела бр.30 Приказ на одговорите на раководителите за нивните ставови за тоа дали сметаат дека со формирање на дисперзирани одделенија за социјални услуги на корисници кои ќе функционираат на територијален принцип ќе се подобри работењето на Центарот за социјална работа.

	f	%
Valid Не можам да се одлучам	1	16,7
Делумно се согласувам	1	16,7
Целосно се согласувам	4	66,7
Total	6	100,0

Резултатите добиени од одговорите на раководителите прикажани во табела бр.3 покажуваат дека најголем процент од 66,7 % или 4 раководители целосно се согласуваат со тврдењето дека со формирање на дисперзирани одделенија за социјални услуги на корисници кои ќе функционираат на територијален принцип ќе се подобри работењето на Центарот за социјална работа, додека 1 раководител не може да се одлучи и 1 делумно се согласува со тврдењето.

Од добиените резултати може да заклучиме дека четвртата посебна хипотеза во целост се потврди.

5.Петтата посебна хипотеза во истражувањето се однесува на претпоставка дека процесот на планирање во центрите за социјална работа е на ниско ниво и се сведува на формално планирање на задачите и активностите. Таа беше проверена преку два аспекта и тоа дали

раководителите сметаат дека процесот на планирање во Центарот за социјална работа е на ниско ниво и дали планирањето на работата на Центарот за социјална работа е сведено на формално планирање на задачите и активностите.

Табела бр. 31 Приказ на одговорите на раководителите за нивните ставови за тоа дали сметаат дека процесот на планирање во Центарот за социјална работа е на ниско ниво

	F	%
Целосно не се согласувам	1	16,7
Делумно не се согласувам	1	16,7
Не можам да се одлучам	1	16,7
Делумно се согласувам	1	16,7
Целосно се согласувам	2	33,3
Total	6	100,0

Според податоците во табела бр.31 добисни од анализа на одговорите на раководителите се констатира дека 2 раководители целосно се согласуваат дека процесот на планирање во Центарот за социјална работа е на ниско ниво, 1 раководител делумно се согласува со тврдењето, 1 раководител не може да се одлучи, 1 раководител делумно не се согласува и 1 раководител целосно не се согласува. Резултатите укажуваат на тоа дека овој сегмент од петата хипотеза делумно се потврди.

Табела бр.32 Приказ на одговорите на раководителите за нивните ставови за тоа дали сметаат дека планирањето на работата на Центарот за социјална работа е сведено на формално планирање на задачите и активностите

	F	%
Целосно не се согласувам	1	16,7
Делумно се согласувам	3	50,0
Целосно се согласувам	2	33,3
Total	6	100,0

Резултатите добиени од одговорите на раководителите прикажани во табела бр.32 покажуваат дека најмногу раководители или 3 односно 50 % делумно се согласуваат со тврдењето дека планирањето на работата на Центарот за социјална работа е сведено на формално планирање на задачите и активностите, 2 раководители или 33,3 % целосно се согласуваат и 1 раководител целосно не се согласува дека планирањето на работата на Центарот за социјална работа е сведено на формално планирање на задачите и активностите. Според добиените резултати овој сегмент од хипотезата целосно се потврди.

Хипотезата дека процесот на планирање во центрите е на ниско ниво и се сведува на формално планирање на задачите и активностите според резултатите добиени од истражувањето се потврди.

6. Хипотезата која е претпоставка дека управните одбори во центрите за социјална работа само формално ја обавуваат својата функција беше проверена преку одговор на прашањето дали раководителите сметаат дека Управниот одбор во Центарот за социјална работа формално ја обавува својата функција.

Табела бр.33 Приказ на одговорите на раководителите за нивните ставови за тоа дали сметаат дека Управниот одбор во Центарот за социјална работа формално ја обавува својата функција

	F	%
Не можам да се одлучам	3	50,0
Valid Делумно се согласувам	3	50,0
Total	6	100,0

Од табела бр.33 каде се дадени добиените резултати од одговорите на прашањата на раководителите се констатира дека 3 раководители не можат да се одлучат дека Управниот одбор во Центарот за социјална работа формално ја обавува својата функција и 3 раководители делумно се согласуваат со тврдењето дека Управниот одбор во Центарот за социјална работа формално ја обавува својата функција.

Резултатите укажуваат на тоа дека хипотезата делумно се потврди.

7. Седмата посебна хипотеза во истражувањето која гласи: „Ако систематизациите се нереални, повеќе прилагодени кон постоечката кадровска ситуација, а не според потребите на работата, тоа во голема мера ја попречува работата. Таа беше проверена со прашање дали раководителите сметаат дека систематизациите на работни места се нереални и се прилагодени на постоечката кадровска ситуација и тоа во голема мера ја попречува работата на Центарот и дали доколку систематизацијата на работни места во Центарот се прилагоди на потребите на работата ќе се подобри и работењето на Центарот.

Табела бр.34 Приказ на одговорите на раководителите за нивните ставови за тоа дали сметаат дека систематизациите на работни места се нереални и се прилагодени на постоечката кадровска ситуација и ја попречува работата на Центарот

	f	%
Делумно се согласувам	1	16,7
Valid Целосно се согласувам	5	83,3
Total	6	100.0

Во табела бр.34 се прикажани резултатите од одговорите на раководители при што покажуваат дека 5 раководители или 83,3 % одговориле дека целосно се согласуваат со тврдењето дека систематизациите се нереални, повеќе прилагодени кон постоечката кадровска ситуација, а не според потребите на работата, тоа во голема мера ја попречува работата и само 1 раководител или 16,7 % делумно се согласува со тоа тврдење. Овој сегмент од хипотезата се потврди.

Табела бр.35 Приказ на одговорите на раководителите за нивните ставови за тоа дали сметаат дека доколку систематизацијата на работни места во Центарот се прилагоди на потребите на работата ќе се подобри и работењето на Центарот

	f	%
Valid целосно се согласувам	6	100.0

Во табела бр.35 се наведени податоци од одговорите на раководителите. Резултати покажуваат дека сите 6 раководители или 100 % целосно се согласуваат дека доколку систематизацијата на работни места во Центарот се прилагоди на потребите на работата ќе се подобри и работењето на Центарот. И овој сегмент од хипотезата се потврди, при што следи дека седмата посебна хипотеза во истражувањето целосно се потврди.

8. Хипотезата дека за да може да се управува на квалитетен начин потребно е да постои систем на прибирање и анализа на информации за постигнатите резултати беше проверена со прашање до раководителите дали сметаат дека за да може да се управува на квалитетен начин е потребно да постои систем на прибирање и анализа на информации за постигнатите резултати од работење на Центарот.

Табела бр.36 Приказ на одговорите на раководителите за нивните ставови за тоа дали сметаат дека за да може да се управува на квалитетен начин е потребно да постои систем на прибирање и анализа на информации за постигнатите резултати од работење на Центарот

	f	%
Делумно се согласувам	2	33,3
Valid Целосно се согласувам	4	66,7
Total	6	100,0

Резултатите прикажани во табела бр.36 покажуваат дека 4 раководители или 66,7 % одговориле дека целосно се согласуваат дека е потребно да постои систем на прибирање и анализа на информации за постигнатите резултати од работење на Центарот и 2 раководители или 33,3 % делумно се согласуваат со тврдењето. Резултатите покажуваат дека хипотезата се потврди.

9. Хипотезата „Се претпоставува дека повеќе степени во називите на работните места ќе ја одразат стручноста и ќе ги стимулираат стручните работници постојано да се унапредуваат во делот на професионален и стручен развој.. беше проверена преку два аспекта и тоа дали раководителите сметаат дека е потребно да се воведат повеќе степени во називи на работни места и дали тоа ќе ги стимулира да се унапредуваат во делот на професионални стручен развој.

Табела бр.37 Приказ на одговорите на раководителите за нивните ставови за тоа дали сметаат дека е потребно да се воведат повеќе степени во називите на работни места во Центарот кои ќе ја одразат стручноста

	f	%
Делумно се согласувам	1	16,7
Valid Целосно се согласувам	5	83,3
Total	6	100,0

Резултатите прикажани во табела бр.37 покажуваат дека 5 раководители или 83.3 % одговориле дека целосно се согласуваат дека е потребно да се воведат повеќе степени во називите на работни места во Центарот кои ќе ја одразат стручноста, а само 1 раководител одговорил дека делумно се согласува со тврдењето дека со воведување повеќе степени во називите на работни места во Центарот ќе се одрази стручноста. Резултатите покажуваат дека овој сегмент од хипотезата се потврди.

Табела бр.38 Приказ на одговорите на раководителите за нивните ставови за тоа дали сметаат дека повеќе степени во називите на работните места ќе ги стимулира стручните работници да се унапредуваат во делот на професионален и стручен развој

	f	%
Valid Целосно се согласувам	6	100,0

Од табела бр.38 може да се увиди дека сите 6 раководители или 100 % одговориле дека целосно се согласуваат со тврдењето дека повеќе степени во називите на работните места ќе ги стимулира стручните работници да се унапредуваат во делот на професионален и стручен развој. Резултатите покажуваат дека деветата посебна хипотеза се потврди во целост.

10. Хипотезата која е претпоставка дека со подобра соработка и координација помеѓу посебните оддели во центрите за социјална работа ќе се подобри и нивната функционалност беше проверена преку прашања за раководителите дали сметаат дека соработката и координацијата помеѓу посебните одделенија и организациски единици во

Центарот треба да се подигне на повисоко ниво и дали тоа ќе ја подобри и неговата функционалност.

Табела бр.39 Приказ на одговорите на раководителите за нивните ставови за тоа дали сметаат дека соработката и координацијата помеѓу посебните одделенија и организациски единици во Центарот треба да се подигне на повисоко ниво

	f	%
Valid Целосно се согласувам	6	100,0

Во табела бр.39 се дадени податоците добиени од одговорите на раководителите на прашањето дали соработката и координацијата помеѓу посебните одделенија и организациски единици во Центарот треба да се подигне на повисоко ниво. Резултатите покажуваат дека сите 6 раководители или 100 % одговориле дека целосно се согласуваат дека соработката и координацијата помеѓу посебните одделенија и организациски единици во Центарот треба да се подигне на повисоко ниво. Овој сегмент на хипотезата се потврди во целост.

Табела бр.40 Приказ на одговорите на раководителите за нивните ставови за тоа дали сметаат дека подобрат соработката и координацијата помеѓу посебните оддели во Центарот ќе ја подобрат неговата функционалност

	f	%
Valid Не можам да се одлучам	1	16,7
Делумно се согласувам	1	16,7
Целосно се согласувам	4	66,7
Total	6	100,0

Податоците дадени во табела бр.40 покажуваат дека 4 раководители или 66,7 % одговориле дека целосно се согласуваат дека со подобра соработка и координација помеѓу посебните оддели во Центарот ќе се подобри и неговата функционалност, 1 раководител делумно се согласува со тврдењето и 1 раководител не може да се одлучи.

Резултатите од одговорите на прашањата покажуваат дека и овој сегмент од хипотезата се потврди.

Врз основа на резултатите од табела бр.39 и бр.40 следува дека десеттата посебна хипотеза се потврди.

11. Хипотезата што е претпоставка дека ако менаџментот воведо систем на наградување на стручните работници во центрите за социјална работа, ќе се зголеми нивната мотивираност беше проверена преку прашања за раководителите дали сметаат дека е потребно да се воведо систем на наградување на стручните работници и дали на тој начин ќе се зголеми мотивираноста за работа кај стручните работници.

Табела бр.41 Приказ на одговорите на раководителите за нивните ставови за тоа дали сметаат дека е потребно менаџментот во Центарот да воведо систем на наградување на стручните работници

	f	%
Valid Целосно се согласувам	6	100,0

Во табела бр.41 прикажани се податоците од одговорите на раководителите, а од добисните резултати се гледа дека сите 6 анкетирани раководители во целост се согласуваат дека е потребно менаџментот да воведо систем на наградувањена стручните работници во Центарот. Овој сегмент од хипотезата во целост се потврди.

Табела бр.42 Приказ на одговорите на раководителите за нивните ставови за тоа дали доколку се воведо систем на наградување на стручните работници ќе се зголеми нивната мотивираност за работа

	f	%
Valid Целосно се согласувам	6	100,0

Во табела бр.42 се дадени податоците добиени од одговорите на раководителите. Резултатите покажуваат дека сите 6 раководители или 100 % целосно се согласуваат дека доколку менаџментот во Центарот воведо систем на наградување на стручните работници ќе се зголеми нивната мотивираност за работа. Овој сегмент од хипотезата се потврди во целост.

Со оглед на добиените резултати од проверка на хипотезата бр.11 се констатира дека таа се потврди во целост.

12. Последната хипотеза која е претпоставка дека со воведување на систем на евалуација и контрола на работењето на стручните работници ќе се зголеми нивната ефективност и ефикасност беше проверена преку прашања за раководителите дали сметаат дека со воведување на таков систем ќе се зголеми нивната ефективност и ефикасност.

Табела бр.43 Приказ на одговорите на раководителите за нивните ставови за тоа дали сметаат дека со воведување на систем на евалуација и контрола на работењето на стручните работници ќе се зголеми нивната ефективност и ефикасност

	F	%
Делумно се согласувам	4	66,7
Valid Целосно се согласувам	2	33,3
Total	6	100,0

Во табела бр.43 се дадени податоци од одговорите на раководителите на прашањето дали сметаат дека со воведување на систем на евалуација и контрола на работењето на стручните работници ќе се зголеми нивната ефективност и ефикасност. Резултатите покажуваат дека 4 раководите или 66.7 % делумно се согласуваат со тврдењето дека со воведување на систем на евалуација и контрола на работењето на стручните работници ќе се зголеми нивната ефективност и ефикасност, а 2 раководители целосно се согласуваат.

Од резултатите произлегува дека хипотезата се потврди.

2. Анализа на секундарни податоци

Секундарни податоци во истражувањето беа добиени од анализа на документи, закони, правилници, статуты, извештаи за работење на Центарот за социјална работа и сл. Добиените податоци укажуваат на тоа дека Центрите за социјална работа во Република Македонија имаат различна организациска поставеност односно организацијата на работата е условена од различната кадрава екипираност според број и вид на стручен профил и различните специфични потреби на одделните популациони групи по број и сложеност на проблеми сконцентрирани по одделни општини. И покрај различната организациона поставеност сите центри за социјална работа во Р.Македонија имаат исти надлежности и задачи. Досега нема изградено модел кој би претставувал основа за соодветна организациска структура на центарот за социјална работа во македонски контекст. Како последица на тоа постарите и поновите структурни елементи се здружени, што доведува до ограничена ефикасност на овие институции. Постојната организација на работа е под голем притисок особено со додавање на нови надлежности и задачи, што не соодветствува на ресурсите на центрите во соодветен стручен кадар, простор и опрема.

Меѓуопштинскиот центар за социјална работа на град Скопје организациски и функционално е различно организиран од останатите центри за социјална работа во Република Македонија како резултат на посебната специфика со оглед на бројот на жители и разновидноста на социјалните проблеми. Јавната Установа Меѓуопштински Центар за социјална работа на град Скопје покрива општини со 506 926 жители. Работата во Центарот е организирана во посебни одделенија, организациони единици, дневни центри, советувајште. Според правилникот за внатрешна организација во склоп на Центарот функционираат вкупно 31 организациони единици. Паричните давачки односно остварувањето на правата од социјална заштита е издвоено од услугите од социјална заштита кои се обезбедуваат во стручните служби или одделенија во Центарот како Орган за старателство. По територијален принцип или поливалентно е организациски поставено работењето на права и тоа во 12 организациони единици во склоп на одделението за остварување на права од социјална и детска заштита. Остварувањето на социјалните услуги во Центарот е организирано по категоријален принцип на работа односно на централно ниво на град Скопје во 8 одделенија. Во склоп на Центарот за социјална

работа функционираат 7 дневни центри за специфични маргинални групи, 3 центри за привремено згрижување и советувањите.

Структурата на вработените во Центарот за социјална работа, според број и степен на образование заклучно со 31.12.2013 година според податоците од Годишниот извештај на Центарот за социјална работа на град Скопје е следна: вкупно вработени лица се 251 од кои 138 се со висока стручна спрема, 3 се со виша стручна спрема, 89 со средна стручна спрема, 11 се со средна стручна спрема од трет степен и 10 со основно образование.

Согласно податоците во годишниот извештај за работата на Центарот за број на корисници кои оствруваат права од социјална заштита во Центарот и услуги од социјална заштита може да се констатира работата на парични давачки е приоритетен проблем на кој Центарот ги ангажира поголем дел од вработените. Програмите за парични давања се ограничуваат на покривање на финансиски потреби, не вклучувајќи обврска за други психосоцијални услуги. Работата во Центарот во овој домен се спроведува согласно процедурите пропишани со закони и други подзаконски акти. За разлика од оваа група, со групата корисници на услуги од социјална работа и социјална заштита се спроведува психосоцијална работа и се применуваат разновидни вонинституционални и институционални форми на заштита, при што е нагласена улогата на центарот за социјална работа како Орган за старателство.

Продлабочената анализа на документите за организациска структура на Центарот за социјална работа Скопје покажа дека во практика невозможно е да се повлече разграничена линија меѓу одделенијата во Центарот и нивната надлежност и задачите кои стручните работници ги извршуваат. Постои преклопување на надлежностите на одделенијата, дека истите стручни работници извршуваат задачи во повеќе одделенија. Недоволната кадровска екипираност со број или соодветен профил на стручни кадри во одделенијата, несоодветната поделеност на работни задачи меѓу стручните работници е проблем со кој се соочува Центарот за социјална работа Скопје.

3. Дискусија на резултати

Врз основа на резултатите добиени од истражувањето општата хипотеза во трудот дека соодветната организациска поставеност на центарот за социјална работа обезбедува негова успешна функционалност се потврди. Ова укажува на неопходноста од постоење на соодветна организациска поставеност на центарот за социјална работа која ќе обезбеди негово непречено функционирање, ефикасност и ефективност во работењето. Анализата на добиените резултати од спроведеното истражување преку анкетирање на корисници на права и услуги во Центарот и анкетирање на раководители во Центарот укажува на потврдување на хипотезата.

Во конечното потврдување на основната хипотеза придонесуваат и потврдувањето, односно отфрлање на посебните хипотези.

Посебните хипотези во нашето истражување се однесуваат на претпоставките за постоење на одредени недостатоци во организациската структура на центрите за социјална работа како и предлози за зголемување на функционалноста:

1. Хипотезата дека задоволството на корисниците од услугите на Центарот за социјална работа зависи од пристапот до Центарот во истражувањето не се потврди. Резултатите укажуваат на тоа дека пристапот на корисниците до Центарот не влијае на нивното задоволство од услугите на Центарот за социјална работа. Корисниците го оценуваат задоволството од услугите на Центарот независно од тоа дали имаат лесен или тежок пристап до Центарот. Се согласувам дека пристапот на корисниците до Центарот не е битна одредница за задоволство од услугите, а од друга страна пак на задоволството на корисниците влијае можеби тоа што добиваат ист третман во Центарот и имаат коректен однос со стручните лица.

2. Според резултатите добиени од истражувањето, втората посебна хипотеза не се потврди односно се покажа дека задоволството од услугите на Центарот за социјална работа не зависи од демографските карактеристики на корисниците (пол, возраст, национална припадност, место на живеење, степен на образование, вработеност и брачна состојба). Може во иднина да се очекува корисниците со поголем степен на образование,

вработените и тие кои се во брак да се позадоволни од услугите во Центарот со оглед на тоа дека генерално се позадоволни и посполнети во животот.

3. Резултатите од истражувањето за третата посебна хипотеза дека постојат разлики меѓу корисниците на права и корисниците на услуги во однос на задоволството од услугите во Центарот за социјална работа не се потврди односно се покажа дека нема разлики во задоволството од услугите на Центарот помеѓу корисниците на права и корисниците на услуги. Можеби во иднина доколку има промени во организациска поставеност во Центарот како на пример формирање на посебни оддели по територии кои би пружале социјални услуги, ќе се очекува корисниците на социјални услуги да бидат позадоволни од корисниците на права од социјална заштита.

4. Резултатите добиени од проверка на хипотезата дека е потребно е да се изврши физичка одвоеност помеѓу социјалните права и социјалните услуги кои ги даваат центрите за социјална работа се потврди во целост. Во периодот на спроведување на истражувањето работата во Центарот е организирана со одвоеност помеѓу социјалните права и социјалните услуги. Сметам дека тоа влијае позитивно на функционирање на Центарот, а работењето би се подобрило доколку се формираат дисперзирани одделенија или организациони единици по територијален принцип или поливалентно работење кои ќе пружаат социјални услуги на граѓаните.

5. Петтата хипотеза во истражувањето која се однесува на претпоставка дека процесот на планирање во центрите е на ниско ниво и се сведува на формално планирање на задачите и активностите, според добиените податоци се потврди. Сметам дека има потреба планирањето да се подигне на повисоко ниво и активно да се вклучат освен раководната структура и вработените кои би можеле да дадат свои предлози, идеи и иницијативи како да се организира и унапреди работата имајќи предвид дека тие се директно вклучени во работниот процес со корисниците.

6. Резултатите за хипотезата дека управните одбори во центрите за социјална работа само формално ја обавуваат својата функција делумно се потврди. Сметам дека управниот одбор во Центарот сèуште го нема заведено местото и улогата што ги налага современото менаџирање во социјалните институции.

7. Седмата хипотеза во истражувањето ако систематизациите се нересални, повеќе прилагодени кон постоечката кадровска ситуација, а не според потребите на работата во голема мера ја попречува работата целосно се потврди. Сметам дека со постепено додавање на задачи и надлежности на Центарот во период на транзиција последниве десетина години стручните работници се преоптеретени што делува негативно на квалитетот на работењето на Центарот. Недоволната кадровска екипираност со број или соодветен профил на стручни кадри во одделенијата, несоодветната поделеност на работни задачи меѓу стручните работници создава слабости во работењето на Центарот за социјална работа Скопје.

8. Хипотезата која се однесува на претпоставка дека за да може да се управува на квалитетен начин потребно е да постои систем на прибирање и анализа на информации за постигнатите резултати од работење на Центарот се потврди. Неспорна е потребата од следење и анализа на работењето на Центарот, потребите и проблемите на корисниците како би се превземале мерки и иницијативи за промени во организација со цел унапредување на работењето на Центарот.

9. Хипотезата која се однесува на претпоставка дека повеќе степени во називите на работните места ќе ја одразат стручноста и ќе ги стимулираат стручните работници да се унапредуваат во делот на професионален и стручен развој се потврди во целост со истражувањето. Сметам дека воведување на степени на стручност позитивно ќе делува на мотивирање кај вработените и директно ќе влијае на квалитетот во работењето на Центарот.

10. Посебната хипотеза која се однесува на претпоставката дека со подобра соработка и координација помеѓу посебните оддели во центрите за социјална работа ќе се подобри и нивната функционалност според резултатите од истражувањето се потврди. Со оглед на тоа дека постои преклопување на надлежностите во одделенијата, а често истите стручни работници извршуваат задачи во повеќе одделенија треба да се подобри нивната меѓусебна соработка и истите да се координираат.

11. Посебната хипотеза која се однесува на претпоставката дека ако менаџментот воведо систем на наградување на стручните работници во центрите за социјална работа, ќе се зголеми нивната мотивираност од анализа на добиените резултати од одговорите на

раководителите целосно се потврди. Со оглед на тоа дека и теоријата но, сепак и практиката покажуваат дека успешни организации се оние кои своите вработени ги гледаат како најважен ресурс и сметаат дека клучот на успехот и функционалноста е во задоволните и мотивирани вработени. сметам дека менаџерите треба да посветат поголемо внимание на мотивирање на вработените, бидејќи тоа влијае на ефикасност и ефективност во работењето.

12. Последната посебна хипотеза која се однесува на претпоставка дека со воведување на систем на евалуација и контрола на работењето на стручните работници ќе се зголеми нивната ефективност и ефикасност според резултатите од истражувањето се потврди. Пожелно е Центарот да развива систем на контрола во работењето и истиот да го унапредува низ разни начини и форми и тоа како континуиран процес на менаџирање на сите активности и во секоја фаза на извршување на работите, а се со цел зголемување на одговорноста и законитоста во работењето.

Врз основа на сето горе наведено можам да констатирам дека генералната хипотеза во истражувањето која гласи „Соодветната организациска поставеност на центарот за социјална работа обезбедува негова успешна функционалност,“ е потврдена.

4. Заклучок

Добиените резултати од истражувањето не водат до заклучок дека организациската поставеност на Центарот за социјална работа е битна одредница на која треба да се обрне посебно внимание со цел да се подобри функционалноста на Центарот за социјална работа и да се унапреди неговото работење. Заклучоците кои произлегоа од истражувањето на организациската поставеност на Центарот за социјална работа укажаа на:

*Центарот за социјална работа како основна установа за социјална заштита обезбедува права и услуги од социјална заштита на граѓаните кои се нашле во ситуација од социјален ризик.

*Во делокруг на јавните овластувања Центарот за социјална работа снаѓаат следните работи:

- решава за правата од социјална заштита.
- решава за работите утврдени со семејно-правните прописи.
- постапува по работите утврдени со кривично-правните прописи.
- решава по однос на правата утврдени со Закон за заштита на деца, како-детски додаток, посебен додаток, еднократна парична помош за новороденче и родителски додаток за дете.
- решава за парична помош за лица со признаен статус на бегалец и лица под супсидијарна заштита утврдени со Закон за азил и привремена заштита.
- води евиденција и прибирање на податоци и документација за корисници на социјална и семејно-правна заштита, заради применување облици на социјална заштита.
- врши други работи утврдени со закон.

*Дејноста на Центарот за социјална работа е многу обемна и истата произлегува од законот за семејство, закон за социјална заштита, кривични и други закони.

*Во рамки на Меѓуопштинскиот Центар за социјална работа на град Скопје функционираат вкупно 31 организациони единици.

*Просторно-техничките услови и кадровска екипираност во Центарот влијаат на вршење на основните работи и задачи заради кои е основан. Застапеноста на потребните профили на стручни кадри во центрите го определува нивото на стручниот третман и постигнатиот квалитет во работата на центрите за социјална работа. Сложеноста и комплексноста на проблематиката на која се ангажираат центрите, нужно наметнува користење на една посебна технологија во работата (методи и постапки), наречена стручна социјална работа. Примената на стручната социјална работа во практика бара вклучување на повеќе профили од стручни кадри: социјални работници, психолози, педагози, правници, социолози, дефектолози и др. Недоволната кадровска екипираност со број или соодветен профил на стручни кадри во одделенијата, несоодветната поделеност на работни задачи меѓу стручните работници создава слабости во работењето на Центарот за социјална работа Скопје.

Дополнително на ова влијае и немањето нормативи и стандарди за работа во центрите за социјална работа, според кои треба да се води политика на вработување во однос на бројот и профилот на кадри потребни на овие институции.

*Услугите на Центарот се лесно достапни и пристапни за граѓаните и истите имаат можност за избор, а граѓанинот како корисник на овие услуги е во фокусот на вниманието.

*Центарот за социјална работа ќе го олесни пристапот на граѓаните до социјалните услуги доколку постојат дисперзирани оделенија за социјални услуги кои граѓаните ќе можат да ги користат во местото на живеење односно во општината во која живеат. Таквата организација на работата во Центарот не само што ќе го олесни пристапот на корисниците и ќе ја олесни работата на Центарот и ќе се зголеми квалитетот во работењето.

Заклучоците кои произлегуваат од истражувањето укажуваат на следниве констатации:

*Во Меѓуопштинскиот Центар за социјална работа на град Скопје физички е издвоено остварувањето на правата од социјална заштита од остварувањето на услугите на социјална заштита.

*Работата во Центарот за социјална работа поуспешно ќе се обавува доколку се издвоени социјалните услуги од социјалните права на корисниците на социјална заштита.

* Формирање на дисперзирани одделенија за социјални услуги на корисници кои ќе функционираат на територијален принцип ќе го подобри работењето на Центарот за социјална работа.

* Процесот на планирање во Центарот за социјална работа треба да се подигне на повисоко ниво и ќе придонесе да се подобри неговата функционалност. Планирањето на работата на Центарот може да биде иницирано преку донесување на оперативни месечни планови за работа, следење на нивното извршување и поднесување на месечни извештаи за извршената работа од стручните работници. Центрите за социјална работа може да се вклучат во предлагање и изготвување на планови и програми за социјална заштита односно да изготвуваат програми за конкретни мерки и активности за развој и унапредување на социјалната заштита, за превентивно дејствување со цел спречување и намалување на ризици на кои се изложени граѓаните. Заради поефикасно работење треба да се превземаат мерки и активности во поглед на планирањето и извршувањето на работата на центарот по одделни одделенија, служби, да се следи извршувањето на работите, со анализирање и евалуација на резултатите од работата.

* Систематизацијата на работни места во Центарот треба да се прилагоди на потребите на работата за да се подобри и работењето на Центарот за социјална работа.

* Центрите за социјална работа треба да имаат систем на прибирање и анализа на информации за постигнати резултати од работењето. Треба да пристапат кон изготвување на аналитички материјал за анализа и преиспитување на ефектите од досегашното работење и организациската поставеност.

* Менаџерскиот тим во Центарот треба да работи на стимулирање и мотивирање на стручните работници. Со воведување на повеќе степени во називи на работните места ќе се одрази стручноста и ќе се стимулираат стручните работници постојано да се унапредуваат во делот на професионален и стручен развој.

* Менаџментот во Центарот за социјална работа да воведо систем на наградување на стручните работници и со тоа да се зголеми мотивираноста на стручните работници. Менаџерскиот тим во Центарот треба да посвети поголемо внимание на мотивирање на вработените, бидејќи тоа влијае на ефикасност и ефективност во работењето.

*Центарот треба да превзема мерки и активности за унапредување и развој на стручната работа низ разни форми како што е спроведување интерна едукација, стручни состаноци, работилници, самоседукции, разработка на стручно-методолошки упатства, семинари и с.л.

* Соработката и координацијата помеѓу посебните оддели во центрите за социјална работа треба да се подигне на повисоко ниво и на тој начин ќе се подобри и неговата функционалност.

*Потребно е да се воведат систем на евалуација и контрола на работењето на стручните работници за да се зголеми нивната ефикасност и ефикасност. Пожелно е Центарот да развива систем на контрола во работењето и истиот да го унапредува низ разни начини и форми и тоа како континуиран процес на менаџирање на сите активности и во секоја фаза на извршување на работите, а се со цел зголемување на одговорноста и законитоста во работењето.

*Центарот за социјална работа во работењето ќе постигне поголема транспарентност преку тимско решавање на правата како и со отпочнување на градење на систем на внатрешна контрола во сите процеси на решавање на правата од социјална заштита.

5. Препораки

За подобрување на состојбата во центрите за социјална работа и подобрување на нивната функционалност потребно е да се разгледаат следниве прашања:

- * Да се согледа бројот и профилот на стручни работници и нивна ангажираност на одредени задачи;

- * Подготовка на ажурирани стандарди и нормативи за услуги во рамките на Центарот за социјална работа кои се од големо значење за унапредување и зголемувањето на квалитетот на работата;

- * Да се согледа дека работата на парични давачки е приоритетен проблем во центрите за социјална работа каде се ангажираат поголем број стручни работници;

- * Социјалните работници, педагозите, психолозите и правниците треба да бидат повеќе искористени во доменот на социјалните услуги;

- * Центарот за социјална работа треба да ја развива и унапредува мрежата на ресурси на ниво на општините на кои дејствува. Во зависност од потребите на граѓаните од областа на социјалната заштита, а со цел нивно приближување до услугите на центарот пожелна е соработка со единиците на локалната самоуправа, министерство за труд и социјална политика, здруженија на граѓани и други заинтересирани органи и организации;

- * Континуирана едукација и стручно усовршување на вработени-стручни работници во центарот за социјална работа преку разни видови обуки (работилници, семинари, работни средби и сл.);

- * Менаџерскиот тим да работи на стимулирање, мотивирање на стручните работници, нивен професионален развој со што ќе се подобри квалитетот на работењето и функционалноста на Центарот;

- * Центарот да развива систем на контрола во работењето и истиот да го унапредува низ разни начини и форми, со цел зголемување на одговорноста и законитоста во работењето;

*Подобрување на просторно-техничките услови за работа во Центарот за социјална работа.

КОРИСТЕНА ЛИТЕРАТУРА

1. Ајдуковиќ, М. Социјални проблеми, социјални ризици и современи социјални рад, Ревизја за социјална политика, Загреб, 2008
2. Геровска, М. Социјална политика на ЕУ, Скопје, 2008
3. Гоцевски, Т. Социјален менаџмент, Скопје, 2006
4. Гоцевски, Т. Гоцевски, С. Социјален менаџмент и активни социјални политики, Скопје, 2013
5. Донева, М. Теоретски основи на социјалната работа, Скопје, 1999
6. Донева, М. Социјална работа во локална заедница
7. Закон за семејство Сл.в. на Р.М. бр.(80/92)
8. Закон за семејство, консолидиран текст 2013
9. Закон за социјална заштита Сл.в. на Р.М. бр.148/213
10. Норми и стандарди за работа на центрите за социјална работа, Завод за социјални дејности, Скопје, Македонија, 2006
10. National Association of Social Workers of USA, 1973
11. Пејковски, Ј. Социјален развој, Скопје, 2010
12. Програма за работа на ЈИ Завод за социјални дејности во 2007, Завод за социјални дејности, Скопје, Македонија 2007
12. Ружин, Н. Европско социјално право, Скопје 2009
13. Стратешки план на МТСП за 2013-2015
14. Стручно-методолошки упатства за работа на експертски тимови во Центрите за социјална работа со деца изложени на ризик и малолетници кои извршиле кривични дела, Завод за социјални дејности, Скопје, Македонија, 2007
14. Урбанчич, К. Ајдукович, М. Нови модели на работа на центрите за социјална работа, Загреб, 2011
15. <http://www.mtsp.gov.mk>

ПРИЛОЗИ

Прашалник за корисници

Почитуван/а,

Пред Вас се наоѓа прашалник кој е анонимен и кој се однесува на тоа како го оценувате Центарот за социјална работа и колку сте задоволни од услугите кои ги добивате. Ве молам пополнете го, согласно дадените упатства. При тоа имајте во предвид дека не станува збор за точни и неточни одговори и дека не треба да бидете „експерт“ за пополнување на прашалникот. Само треба да го забележите оној одговор што најмногу кореспондира со степенот на вашето согласување или несогласување со дадениот исказ, согласно дадените упатства. Сумарните резултати од ова истражување ќе се искористат за изработка на магистерски труд при што вашиот личен идентитет нема да биде откриен. Податоците од овој тест ќе бидат искористени само за ова истражување.

Пополнувањето на прашалникот би Ви одземало 10-тина минути од Вашето време.

Ви благодарам однапред што учествувате во ова истражување и што го пополнивте прашалникот.

Пријатна работа!

Инструкции: Пополнете во празниот простор и/или заокружете/обележете го даденото тврдење коешто се однесува на Вас:

1. Пол: женски ☐ машки ☐
2. Возраст: 20-29 год. ☐ 30-39 год. ☐ повеќе од 40 год. ☐
3. Националност:
Македонска ☐ Албанска ☐ Турска ☐ Ромска ☐ Друго ☐
4. Место на живеење: село ☐ град ☐
5. Степен на образование:
визиско образование ☐ основно образование ☐ средно образование ☐

вишо образование ☐ високо образование ☐ магистерски студии ☐
 докторски студии ☐

6. Работен статус:

невработен ☐ вработен ☐ ученик ☐ пензионер ☐ домаќинка ☐

7. Брачна состојба: неженет/немажена ☐ женет/мажена ☐

8. Дали прв пат се обраќате до Центарот за социјална работа? да ☐ не ☐

9. Дали Центарот за социјална работа се наоѓа блиску до Вашето место на живеење ? да ☐ не ☐

10. Каков е пристапот до Центрот за социјална работа? лесен ☐ тежок ☐

	многу незадоволен	незадоволен	ниту незадоволен ниту задоволен	задоволен	многу задоволен
11. Колку сте задоволни од односот со стручните работници во Центарот?					
12. Колку сте задоволни од услугите во Центарот за социјална работа?					

2.Прашалник за раководители

Почитуван/а,

Пред Вас се наоѓа прашалник кој е анонимен и кој се однесува на вашата работа и организацијата во која што работите-Центар за социјална работа. При тоа имајте во предвид дека не станува збор за точни и неточни одговори и дека не треба да бидете „експерт“ за пополнување на прашалникот. Само треба да го забележите оној одговор што најмногу кореспондира со степенот на вашето согласување или несогласување со дадениот исказ, согласно дадените упатства. Сумарните резултати од ова истражување ќе се искористат за изработка на магистерски труд при што вашиот личен идентитет нема да биде откриен. Податоците од овој тест ќе бидат искористени само за ова истражување.

Пополнувањето на прашалниците би Ви одземало 10-15 минути од вашето време.

Ви благодарам однапред што учествувате во ова истражување и што го пополнивте прашалникот.

Пријатна работа!

Инструкции: Пополнете во празниот простор и/или заокружете/обележете го даденото тврдење коешто се однесува на Вас:

1. Пол: женски ☐ машки ☐
2. Возраст: 20-29 год. ☐ 30-39 год. ☐ повеќе од 40 год. ☐
3. Националност: Македонска ☐ Албанска ☐ Турска ☐ Ромска ☐ Друго ☐
4. Стручен профил: Социјален работник ☐ Психолог ☐ Педагог ☐ Правник ☐ Дефектолог ☐ Социолог ☐
5. Работно искуство во Центар за социјална работа (години на работа/ангажман): 0-5 години ☐ 5-10 години ☐ повеќе од 10 години ☐

Инструкции: Внимателно прочитајте го исказот и до секој исказ, на десната страна од табелата, во зависност од тоа кој одговор најдобро кореспондира со степенот на вашето согласување или несогласување, внесете го Вашиот одговор во соодветното квадратче (1,2,3,4,5) со следното значење:

1 - Целосно не се согласувам

2 - Делумно не се согласувам

3 - Не можам да се одлучам

4 - Делумно се согласувам

5 - Целосно се согласувам

		1	2	3	4	5
6.	Дали сметате дека работата во Центарот за социјална работа поуспешно ќе се обавува доколку се издвоени социјалните услуги од социјалните права на корисниците на социјална заштита?					
7.	Дали сметате дека со формирање на дисперзирани одделенија за социјални услуги на корисници кои ќе функционираат на територијален принцип ќе се подобри работењето на Центарот за социјална работа ?					
8.	Дали сметате дека процесот на планирање во Центарот за социјална работа е на ниско ниво ?					
9.	Дали сметате дека планирањето на работата на Центарот за социјална работа е сведено на формално планирање на задачите и активностите ?					
10.	Дали сте вклучени во процесот на планирање на задачите и активностите на Центарот за социјална работа ?					
11.	Дали сметате дека Управниот одбор во Центарот за социјална работа формално ја обавува својата функција ?					
12.	Дали сметате дека систематизациите на работни места се нереални и се прилагодени на постоечката кадровска ситуација и тоа во голема мера ја попречува работата на Центарот за социјална работа ?					
13.	Дали сметате дека доколку систематизацијата на работни места во Центарот се прилагоди на потребите на работата ќе се подобри и работењето на Центарот?					
14.	Дали сметате дека за да може да се управува на квалитетен начин е потребно да постои систем на прибирање и анализа на информации за					

	постигнатите резултати од работењето на Центарот ?					
15.	Дали сметате дека е потребно да се воведат повеќе степени во називите на работни места во Центарот кои ќе ја одразат стручноста ?					
16.	Дали сметате дека повеќе степени во називите на работните места ќе ги стимулира стручните работници да се унапредуваат во делот на професионален и стручен развој ?					
17.	Дали сметате дека соработката и координацијата помеѓу посебните одделенија и организациски единици во Центарот треба да се подигне на повисоко ниво?					
18.	Дали сметате дека подобрата соработка и координација помеѓу посебните оддели во Центарот ќе ја подобри и неговата функционалност ?					
19.	Дали сметате дека е потребно менаџментот во Центарот да воведо систем на наградување на стручните работници ?					
20.	Дали сметате дека доколку менаџментот во Центарот воведо систем на наградување на стручните работници ќе се зголеми нивната мотивираност за работа?					
21.	Дали сметате дека со воведување на систем на евалуација и контрола на работењето на стручните работници ќе се зголеми нивната ефективност и ефикасност ?					

Благодарам !