



РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА
НАРОДЕН ПРАВОБРАНИТЕЛ

ИЗВЕШТАЈ

Од извршеното истражување за состојбите во Центрите за социјална работа во Република Македонија и одлучувањето по барањата на граѓаните за паричните права од социјална заштита

Скопје, декември 2013 година

I. Вовед

Народниот правобранител, согласно Законот за народниот правобранител, ги следи состојбите со почитувањето, остварување и заштитата на уставните и законските права на граѓаните. Тргувајќи од бројот и содржината на поднесените претставки од областа на социјалната сигурност и заштита, Народниот правобранител скоро во секој Годишен извештај забележува дека граѓаните со потешкотии ги остваруваат паричните права од социјалната заштита, со што се доведува во прашање ефективната, ефикасната и ажурноста на надлежните органи преку кои се остваруваат правата од оваа област. Од постапувањето на Народниот правобранител произлегува дека граѓаните како корисници на парични права од социјална заштита најмногу се соочуваат со проблеми при остварување на социјалната парична помош, постојаната парична помош и правото на помош и нега од друго лице.

Заради согледување на причините поради отежнатото остварување на правата на граѓаните и со цел согледување на условите (материјалните, кадровските и техничките можности), начинот на работа и подготвеноста на центрите за социјална работа за навремено и квалитетно одлучување по барањата на граѓаните, а во врска со правата од социјална заштита и социјална сигурност Народниот правобранител во текот на месец јули 2013 година, до сите центри за социјална работа во Република Македонија достави Прашалник, а во периодот ноември-декември 2013 година во дел од центрите за социјална работа во Скопје изврши непосреден увид и разговор со одговорните за остварувањето на овие права.

II. Основни податоци

Согласно Законот за социјалната заштита, социјалната заштита се остварува преку 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.

Дејноста на социјалната заштита е од јавен интерес.

Правата на парична помош од социјална заштита сочинуваат дел од услугите и мерките од социјалната заштита, а центрите за социјална работа се одговорни за администрација на социјалните парични надоместоци.

Народниот правобранител достави Прашалник до Јавна Установа(ЈУ) Меѓуопштински центар за социјална работа на град Скопје, Битола, Тетово, Гостивар, Делчево, Кавадарци, Прилеп, Ресен, Радовиш, Велес, Штип, Кочани, Св.Николе, Гевгелија, Кичево, Крива Паланка, Валандово, Струмица, Берово, Куманово, Охрид, Струга, Македонски Брод, Демир Хисар, Неготино, Крушево,

Кратово, Пробиштип, Дебар, Винаца, како и до Одделенијата за социјална работа во Кисела Вода, Карпош. Центар, Чаир, Гази Баба, Бутел и Шуто Оризари.

Прашалникот содржеше 28 прашања и тоа: општи податоци за меѓуопштинскиот центар, кои населени места ги опфаќа, број на жители на подрачјето коешто го опфаќа, број на корисници на права на парична помош од социјална заштита за период 2010-2013 година. Понатаму, по кои права постапува стручната служба на центарот и посебни прашања за бројот на корисниците на социјална парична помош, право на постојана парична помош и паричен надоместок за помош и нега од друго лице. Исто така содржеше прашања за бројот на вработените во установата, дали има определени приемни денови со граѓаните, ангажирани вработени за предметно работење, нивен број, профил и просечен број на предмети по работник. Дел од прашањата се однесуваа на нормативи за бројот на предмети наспроти квалитетна услуга за граѓаните, постоење на методолошките упатства за стручните работници, условите за работа и проблемите со кои се соочуваат вработените, како и прашања во врска со почитување на законскиот рок за одлучување по барањата на граѓаните и причините заради ненавремено одлучување, соработка со другите органи во користење на СПИЛ проектот за имплементација на социјалната заштита. Прашалникот содржеше и прашања за комуникацијата со странките и предлози од Меѓуопштинските центри за олеснување на административната постапка при остварување на правата од социјална заштита.

Сите ЈУ Меѓуопштински центри за социјална работа доставија пополнет прашалник (некои од центрите не одговорија целосно на прашалникот), освен Центарите за социјална работа во Велес, Охрид и Демир Хисар, кои воопшто не доставија одговор по прашалникот.

III. Состојба од добиените податоци

Добиените податоци и информации од центрите ја прикажуваат состојбата во Центрите за социјална работа низ Република Македонија, организацијата на работата, начинот на функционирање, условите за работење и проблемите во постапувањето по правата од парична помош од социјална заштита.

Воедно, се прикажува квалитетот во постапувањето и навременото одлучување по барањата на граѓаните како корисници на услуги на Центрите за социјална работа.

Центри за социјална работа	Број на жители на подрачјето на Центарот	Број на вработени на парични права од СЗ
ЈУ МЦСР Скопје:		
.ЈУ МЦСР Скопје-ПЕ Карпош	/	7
ЈУ МЦСР Скопје-ПЕ Центар	/	9
ЈУ МЦСР Скопје-ПЕ Чаир	+65 000	8
ЈУ МЦСР Скопје-ПЕ Гази Баба	108 363	9
ЈУ МЦСР Скопје-ПЕ Бутел	+50 000	3 (+2 за детска заштита)
ЈУ МЦСР Скопје-ПЕ Шуто Оризари	/	6
ЈУ МЦСР Скопје-ПЕ Кисела Вода	/	5
ЈУ МЦСР Битола	105 644	15
ЈУ МЦСР Тетово	178 000	19
ЈУ МЦСР Госивар	120 000	12 (не работат на други права)
ЈУ МЦСР Делчево	26 000	7
ЈУ МЦСР Кавадарци	50 000	6
ЈУ МЦСР Прилеп	96 492	13
ЈУ МЦСР Ресен	16 825	9
ЈУ МЦСР Радовиш	31 900	5
ЈУ МЦСР Велес		
ЈУ МЦСР Штип	57 000	7
ЈУ МЦСР Кочани	+48 846	6
ЈУ МЦСР Св.Николе	21 355	7
ЈУ МЦСР Гевгелија	35 121	3
ЈУ МЦСР Кичево	72 000	12
ЈУ МЦСР Кр.Паланка	25 000	5
ЈУ МЦСР Валандово	12 000	5
ЈУ МЦСР Струмица	92 625	19 (7 од нив ангажирани за социјална и детска зашт.)
ЈУ МЦСР Берово	20 000	5
ЈУ МЦСР Куманово	135 000	18
ЈУ МЦСР Охрид		
ЈУ МЦСР Струга	68 000	7 (3-од нив работат и на други права)
ЈУ МЦСР Мак.Брод	13 300	3
ЈУ МЦСР Демир Хисар		
ЈУ МЦСР Неготино	23 757	7
ЈУ МЦСР Крушево	9 680	8

ЈУ МЦСР Кратово	10 500	2
ЈУ МЦСР Пробиштип	16 000	3
ЈУ МЦСР Дебар	26 061	9
ЈУ МЦСР Веница	19 468	5

Табела со податоци за центрите за социјална работа, број на жители на подрачјето на центарот и број на вработени за парични права од социјална заштита

Сите центри не одговорија на прашањето за бројот на жителите на подрачјето кое го опслужуваат, а од одговорите за бројот на службените лица кои работат на парични права од социјална заштита поизлегува дека истиот се движи во распон од 2-19 вработени.

Покрај правата од парична помош во скоро сите центри стручните работници се ангажирани и во постапки за остварување на други права. Вработените се членови во еден или два стручни тима при Центарот или се ангажирани и во постапки за други парични надоместоци кои се остваруваат преку центарот.

Во зависност од бројот на вработените во некои од центрите (Штип, Гевгелија, Ресен, Неготино, Битола) еден вработен работи и предмети за остварување на права за условен-паричен надоместок, субвенционирање на електрична енергија, сместување во згрижувачко семејство, сместување во установа за социјална заштита, стари лица или лица со посебни потреби. Во Валандово заради малиот број на вработени се работи на сите права од социјална заштита на граѓаните. Само од Центарот за социјална работа во Кавадарци, Куманово, Кратово, Пробиштип и Делчево се добиени одговори дека лицата кои работат на парични права го работат исклучително само тоа.

Понатаму, од одговорите се констатира дека нема посебно одделение за корисници на права на парична помош од социјална заштита во сите Центри за социјална работа. Такво одделение има во Штип, Веница, Битола, Св.Николе, Валандово, Кавадарци, Крива Паланка, Делчево, Струмица, Струга, Кочани, Прилеп, Крушево, Македонски Брод, Берово и Тетово. Во некои од центрите во рамките на таквите одделенија се извршуваат работни задачи и од други одделенија (Кичево), или постојат одделенија кои покрај другите работи се наменети и за паричните надоместоци. Во ЦСР Пробиштип формално постои одделение за парични права, но стручните работници работат и на други права надвор од одделението. Во Гевгелија, Ресен, Гостивар, Радовиш, Неготино, Куманово и Кратово работата е поделена по територија и стручните работници се ангажирани во сите права кои се остваруваат во центарот.

На прашањето за приемни денови за граѓаните добиени се одговори дека нема ограничување за прием на странки, односно дека граѓаните може да се обратат во центарот секој работен ден и во текот на работното време (од 8.30-16.30) граѓаните може да се обратат во центарот. Во Прилеп покрај прием на странки од вработените кои постапуваат по барања на граѓаните, прием на граѓани се врши и од страна на директорот и тоа двапати во неделата. Некои центри наведуваат дека порано имало одредени приемни денови во текот на работната недела и дека овој принцип на работа бил многу попрактичен, затоа што со сегашниот начин на прием на странки, секој работен ден и во текот на целото работно време, не може навреме и редовно да се завршат тековните работи.

Еден од проблемите во најголемиот дел од центрите е недоволниот стручен кадар и неможноста да се одговори на интензитетот на работата. Имено, од одговорите произлегува дека меѓу вработените кои работат на правата од парична помош најзастапени се социјалните работници, социолозите и правниците. Потоа следуваат економисти, психолози, педагози и дефектолози. Повеќето центри нагласуваат дека според стручниот профил вработените одговараат на работните задачи, но не и во поглед на бројноста, со што се доведува под прашање квалитетното и навременото извршување на работата.

Во одговорите на центрите, а и од разговорите со стучните лица при извршените посети во скопските одделенија за социјална работа се укажува на голем број вработени со средно образование, наспроти стручните профили. Само од 9 (девет) центри за социјална работа (Ресен, Дебар, Крушево, Свети Николе, Битола, Кичево, Кратово, Кочани и Берово) добиен е одговор дека бројноста на стручниот кадар одговара на обемот на работата.

На прашањето за постоење на нормативи за број на предмети по работник поголемиот дел од центрите одговориле дека немаат определени нормативи, но дека се трудат да ги завршат тековните работи, некои и со прекувремена работа.

Во Тетово, Дебар и Винаца бројот на предметите е поделен пропорционално на вработените. Во Битола, Кавадарци и Неготино работата е поделена по територија и по вид на право, а во Куманово постојат нормативи кои не се во можност да ги почитуваат поради големиот обем на работа и поделбата на работата по права. За постоење на нормативи за работа потврдуваат центрите за социјална работа во Берово и Делчево со забелешка дека нема доволно стручен кадар за работа.

Различни се одговорите и по однос на организацијата на работата на центрите. Така дел од центрите работат на територијалниот принцип, а други на категоријалниот принцип. Тоа се претежно Меѓуопштински центри каде стручните

работници работат со корисниците на услуги од повеќе општини, во рамките на повеќе одделенија.

ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа	2010	2011	2012
Штип	270	241	270
Валандово		85	83
Св.Николе	114	117	130
Битола	361	326	251
Неготино	213	213	210
Прилеп	387	339	345
Радовиш	265	280	326
Гостивар	305	272	301
Струга	2059	2143	2330
Кочани	366	304	344
Гевгелија	277	302	314
Дебар	267	262	303
Ресен	60	49	59
Крушево	147	117	119
Виница	199	207	205
Кавадарци	306	316	380
Куманово	423	404	411
Крива Паланка	343	292	304
Кичево	188	137	153
Струмица	142	130	146
Делчево	140	130	159
Прибиштип	149	159	164
Кратово	284	229	296
Македонски Брод	249	234	215
Берово	293	191	253
Тетово	1690	1604	1525

Меѓуопштинскиот центар за социјална работа на Град Скопје има поинаква организација на работата за разлика од другите центри за социјална работа во Македонија. Во него функционираат повеќе одделенија, од кои дел работат по категоријален принцип, додека останатите работат на подрачјето на општините во Град Скопје (Центар, Бутел, Кисела Вода, Гази Баба, Чаир, Карпош, Шуто Оризари), односно на територијален принцип.

Според одговорите од центрите за социјална работа за успешно и квалитетно постапување во просек се потребни 200-300 предмети по работник, а реално се постапува по над 500 предмети на едно вработено лице.

ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа на град Скопје	2010	2011	2012
Центар	700	362	352
Кисела Вода	987	1002	833
Карпош	991	1101	1105
Гази Баба	635	777	621
Бутел	367	348	326
Шуто Оризари	456	545	478
Чаир	663	879	743

Просечен број на предмети по стручен работник за период од 2010 до 2012

Дел од центрите за социјална работа во Република Македонија наведуваат дека моменталната поставеност и бројноста на стручниот кадар одговараат на интензитетот и обемот на работа (Ресен, Дебар, Крушево, Свети Николе, Битола, Кичево, Кратово, Кочани, Берово, Струмица). Одредени центри пак нагласуваат дека иако со постоечкиот кадар одговараат на барањата на граѓаните, реално имаат потреба од нови вработувања и зголемување на бројот на вработените, за да може соодветно и квалитетно да ги извршуваат работните задачи (Виница, Македонски Брод, Кичево, Прилеп). Овие центри имаат недостиг на одредени профили на стручни работници во центарот.

Меѓуопштинскиот центар за социјална работа Делчево, Пробиштип, Валандово, Гевгелија, Штип, Радовиш, Струга, Кавадарци, Куманово, Тетово, Гостивар, Неготино, Крива Паланка, Македонски Брод, Меѓуопштинскиот центар за социјална работа на град Скопје и одделението за социјална работа Центар, Карпош, Шуто Оризари, Кисела Вода, Гази Баба, Чаир и Бутел одговориле дека постојниот кадар по бројност не одговара на интензитетот на работење, односно дека се прават напори за навремено и успешно завршување на работите, наспроти очигледниот дефицит на вработени што го отежнува навременото постапување по предметите. Поради големиот обем на работа и малиот број на вработени лица многу често на странките не им се посветува целосно и доволно внимание, а и се одолжува донесувањето решение по нивните барања.

Во однос на условите за работа и препреките заради кои се отежнува и попречува навременото постапување по барањата на граѓаните освен немањето доволен стручен кадар, се укажува и на несоодветни услови за работа, недоволна опременост и ограничени материјални средства за работа, недостаток од хартија, тонери, печатачи, скенери итн. Повеќето центри го истакнуваат проблемот на недоволен и неуреден простор за работа, стара компјутерска

опрема. Во тој контекст од Центарот за социјална работа Крушево се потенцира проблемот со лоша електрична инсталација, а во одделението во Бутел-Скопје повеќемесечната исклученост на објектот од водоснабдувачкиот систем, поради што функционира во лоши и нехигиенски услови кое се одразува врз здравјето на вработените. Наведеното е констатирано и од увидот извршен во ова одделение. Исто така се укажува на нефункционирање на телефонските линии, а од извршените увиди се констатира дека тоа е проблем и во скопските одделенија за социјална работа.

Центрите за социјална работа го истакнуваат и недостатокот на возило за теренската работа на стручните лица со што се оневозможува навременото извршување на увидите и одлучувањето по барањата на граѓаните.

Центрите кои располагаат со возило/возила се жалат за нивната неисправност и недостиг на гориво (Битола, Гостивар, Делчево, Кавадарци, Прилеп, Ресен, Радовиш, Штип, Св.Николе, Гевгелија, Струга, Крушево, Дебар, Винаца, ЦСР Скопје- одделението во Центар, Карпош, Шуто Оризари и Кисела Вода). Центарот за социјална работа Крушево и Штип не располага со ниту едно службено возило, односно во ЦСР Штип увидот се врши со користење на такси превоз.

IV. Граѓаните и пристапот до правата од социјална заштита (СПП,ППП и помош и нега од друго лице)- од аспект на Центарот за социјална работа

Според центрите за социјална работа најчестите проблеми со кои се соочуваат граѓаните во пристапот до правата е недоволната информираност на граѓаните, неразбирањето на постапките за остварување на определено право, непознавањето на правата, но и прописите со кои се предвидуваат условите за остварување на правата предвидено со Законот за социјалната заштита.

Некои од центрите ја наведуваат неможноста за поврзување на социјалните броеви со транскациските сметки на граѓаните -корисници на права од социјална заштита, непристапноста на центрите за социјална работа за лицата со посебни потреби, непоседувањето на лични документи, односно немање на адреса кај диво изградените објекти и сл.

Иако со воведувањето на новиот систем за собирање на податоци дел од документацијата се обезбедува по службен пат, граѓаните како странки пред надлежниот центар за социјална работа се уште се соочуваат со проблеми во остварувањето на паричните права од социјална заштита.

Центрите наведуваат дека во секојдневното работење се соочуваат со незадоволни граѓаните кои чекаат да се изврши увид во домаќинството за утврдување на фактичката состојба во местото на живеење, граѓани кои се соочуваат со проблемот да добијат извод од матичната книга на родените за децата кои се родени во друга општина, или имаат потешкотии да ги однесат старите и болни лица на лекар заради добивање извештај од специјалист. Исто така незадоволството кај граѓаните е заради немање на финансиски средства за добивање на определени документи, немање на поседовен лист и државјанство, нерешени имотно-правни односи, неможност за пронаоѓање на блиски сродници заради утврдување на материјален статус на семејството, односно домаќинството и сл.

Старите и изнемоштени лица, корисниците на правото на паричен надоместок за помош и нега од друго лице како и корисниците на постојана парична помош се наведени како група која најчесто се соочува со проблеми при остварувањето на правата од Центарот за социјална работа во Св.Николе, Битола, Радовиш, Винаца, Крива Паланка, Пробиштип, Кратово, Струга, Кочани, Прилеп и Македонски Брод. Додека Ромите, лицата со низок социјален и образовен статус и лицата кои растеле во средини со социјални девијации ја сочинуваат групата на корисници кои се соочуваат со проблем при остварување на правата во центарот за социјална работа Неготино, Ресен, Пробиштип, Струмица и Прилеп.

Поголемиот дел од центрите наведуваат дека имаат добра комуникација со граѓаните. Исклучоци се јавуваат со странките кои потешко ја разбираат постапката, со граѓаните кои не можат да пополнат барање и оние кои не ги познаваат постапките за остварување на определено право.

Имено, зголемениот обем на работа и недостатокот од стручни лица се причина поради која на граѓаните не може да им се посвети очекуваното внимание, заради што кај нив се јавува чувство на незадоволство, не само за работата на центарот, туку и за начинот на кој им се укажува помош и се постапува по нивните барања.

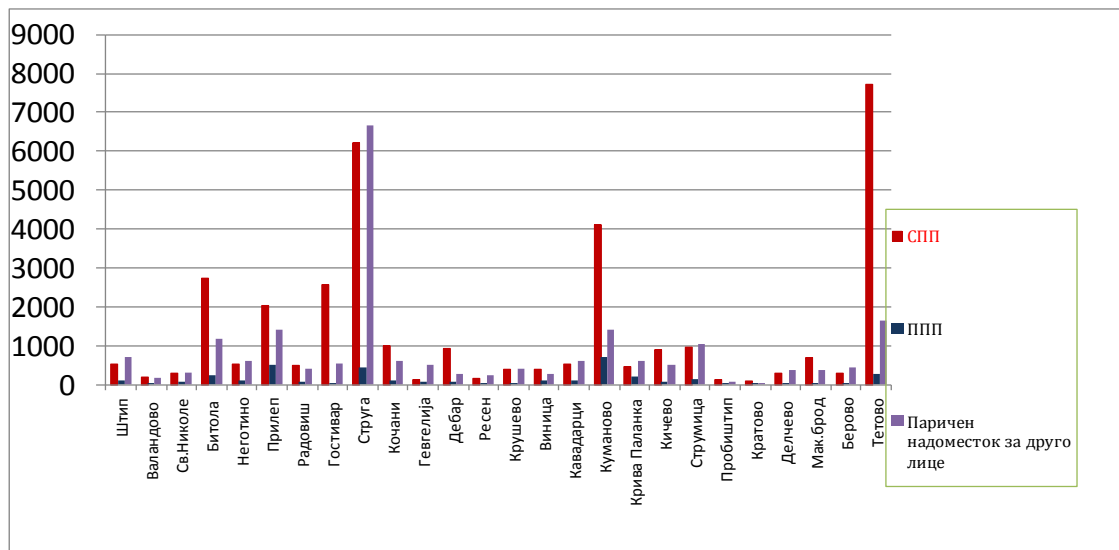
На недоволна комуникацијата со странките укажува Центарот за социјална работа Радовиш, кој ги потенцира потешкотиите во комуникацијата со глувите, стари и изнемоштени лица и лицата со пречки во развојот. Исто и ЦСР Прилеп укажува на слабости во комуникација со граѓаните, а според ЦСР Свети Николе вработените не се почитуваат од страна на граѓаните. За проблеми, односно отежната комуникација со корисниците од ромска националност се укажува од Центарот за социјална работа Кратово.

Според одговорите на центрите за социјална работа странките се често незадоволни од донесените решенија на центарот и најчесто го користат правото на жалба, како и дека реагираат на неефикасно постапување на центарот дури и кога се одлучува, врз основа на наод и мислење од надлежен стручен орган, односно лекарска комисија.

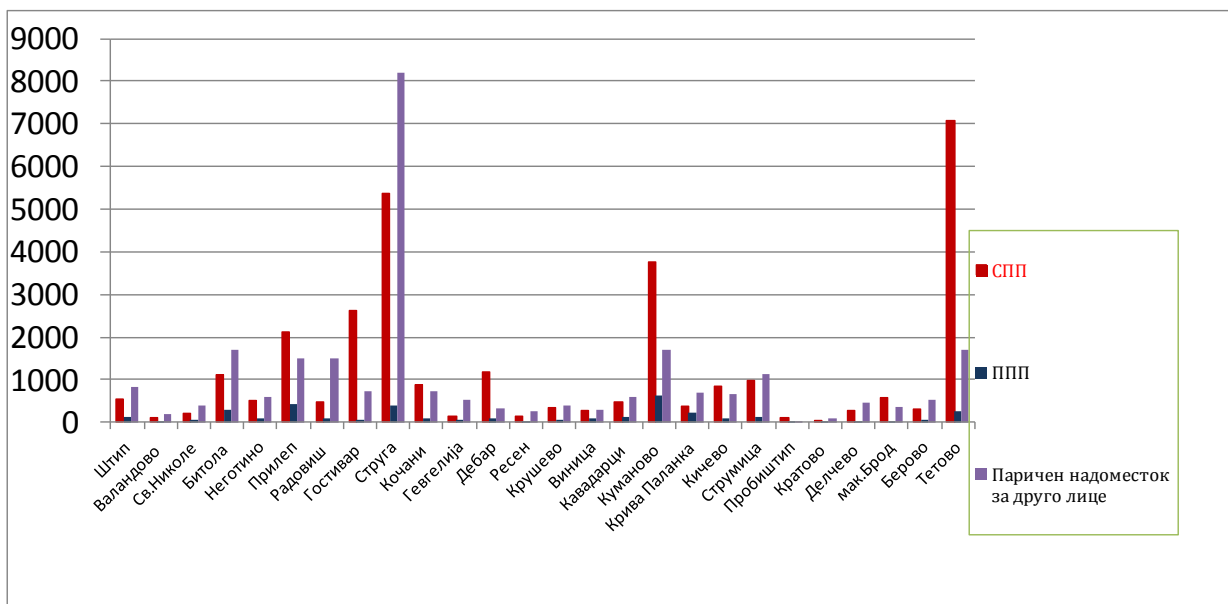
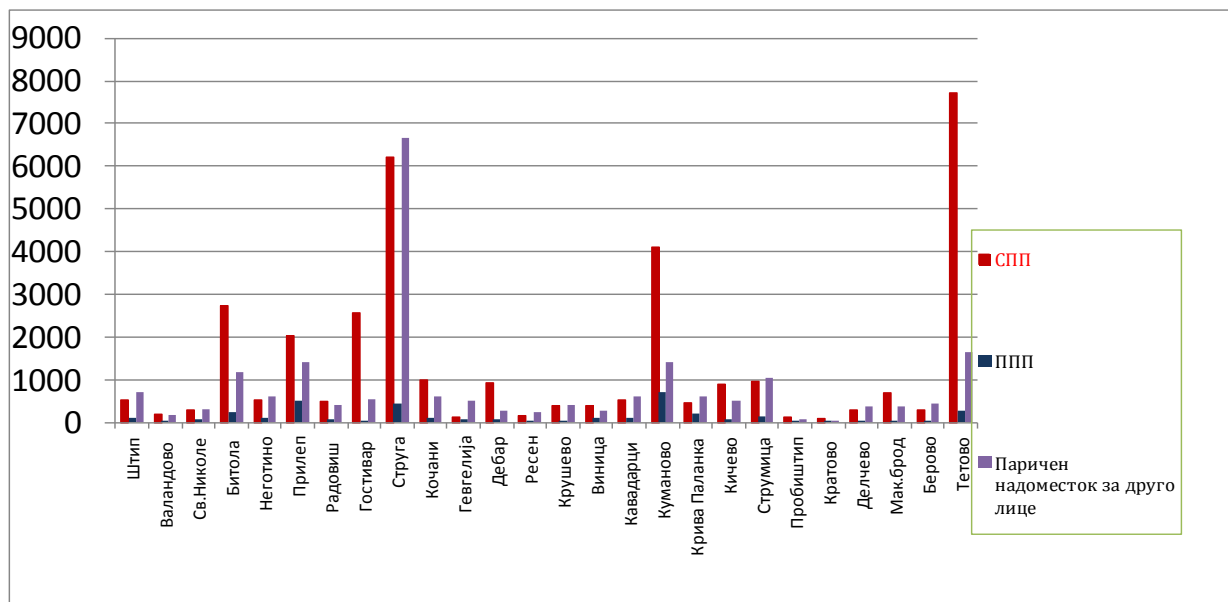
Исто така странките не се задоволни од ненавременото постапување по нивните барања, особено во однос на одлучувањето за помош и нега од друго лице. Незадоволството кај овие корисници е во однос на работата на Лекарската комисија, односно долгата процедура за давање на наод и мислење. Се укажува и на проблеми при доставата на предметите назад во центрите за социјална работа кои потоа носат решение по однос на наведеното право.

V. Податоци добиени од Центрите за социјална работа за број на предмети од социјалната парична помош, постојана парична помош и паричен надоместок за помош и нега од друго лице за 2010, 2011 и 2012 година

Графикон бр. 2: Број на предмети во 2010 година



Графикон бр. 3: Број на предмети во 2011 година



Во однос на рокот во кој се одлучува по барањата на граѓаните одговорите се различни.

Имено, голем дел од центрите одговориле дека ги запазуваат законските рокови за одлучување по одредено право. Исклучок е само во однос на правото на паричен надоместок за помош и нега од друго лице, каде поради чекање на

наодот од стручната лекарска комисија се одолговлекуваат постапките за одлучување.

Во однос на правото на паричен надоместок за помош и нега од друго лице ЦСР во Веница, Ресен, Гевгелија, Штип и Берово одговориле дека решенијата се носат во законскиот рок. ЦСР Крушево одговори дека решенијата се донесуваат веднаш или во рок од 3 дена по добивање на наодот од стручната комисија, а според одговорите на поголемиот дел од центрите најчесто се пробива законскиот рок за одлучување по барањата на граѓаните за остварување право на помош и нега од друго лице.

Центрите наведуваат дека задоцнето решаваат по овие предмети е поради превозот, односно затоа што предметите до надлежната лекарска комисија се носат еднаш месечно или на два месеци. ЦСР Ресен и Гевгелија го нагласуваат истиот проблем со доставата на предметите до Скопје, кои се носат кога има превоз. Дел од центрите наведуваат дека рокот за одлучување по ова право не зависи од нив и дека тие вршат само прием на барањето и изготвуваат решение по добиениот наод.

Исто така во однос на роковите на доставување на предметите до Стручната комисија и нивно враќање назад до Центарот, заради донесување решение, одговорите на центрите за социјална работа се различни.

Така во рок од 5-10 дена се доставуваат предметите до надлежната комисија во Битола, Штип, Гевгелија, Крива Паланка, Струмица, Кочани и Дебар. Во рок од 15-20 дена се доставуваат од страна на центрите за социјална работа во Веница, Прибиштип и Прилеп. Еднаш во месецот е рок во кој се доставуваат предметите од страна на Тетово, Неготино, Гостивар, Кавадарци, Делчево, Кичево и Струга, или кога има превоз за Скопје – е одговорот од центарот за социјална работа во Крушево.

Роковите кога Комисијата ги враќа решените предмети се: од 15-30 дена во Берово, Св.Николе, Веница, Делчево, Прибиштип и Тетово. Од 30-60 дена во Дебар, Битола, Кавадарци, Крива Паланка, Кичево, Струмица, Струга и Крушево, а во рок од 60-90 дена во Кочани и Прилеп.

По добивање на Наод и мислење од надлежната комисија во рок од 30 дена решение се носи во Центарот за социјална работа во Струмица и во Прилеп. Веднаш по добивање на Наодот се одлучува од страна на Центарот за социјална работа Неготино, Кавадарци и Кратово. Најдоцна до 10 дена се одлучува во Радовиш, а во рок од 60 дена се носи решение во Дебар, Св.Николе, Гостивар, Крива Паланка, Делчево, Кичево, Прибиштип, Мак.Брод. Во рок од 80 дена се одлучува во Битола, а во Струга и Кочани до 90 дена.

ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа на град Скопје и одделенијата за социјална работа во Карпош, Шуто Оризари, Гази Баба, наведуваат дека поради преголемиот обем на работа, недостигот на кадар, големите административни обврски и нерасполагање со моторно возило, законскиот рок се одолжува.

Во однос на информацискиот систем, односно комуникациска врска со другите институции во остварувањето на овие права од парична помош од социјална заштита, скоро од сите центри се наведува дека се поврзани и дека системот во пракса функционира солидно, без поголеми застои. Меѓутоа истите додаваат дека ова поврзување не е целосно, односно најголемиот дел не се поврзани со Министерството за внатрешни работи, Управата за јавни приходи, Агенцијата за вработување, Катастарот и Управата за водење на матични книги.

Поради проблеми во комуникацијата со органите кои ги издаваат бараните потврди или документи центрите наведуваат дека дел од потребните документи ги обезбедуваат задоцнето.

Според центрите за социјална работа постапките за остварување на правата се пролонгираат меѓу другото и заради овој систем, односно со воспоставување на СПИЛ системот имаат зголемени обврски и не се во можност благовремено да им излезат во пресрет на барањата на граѓаните. За дел од центрите секојдневната комуникација со странките им одзема многу време во текот на работниот ден, со што се јавуваат проблеми со извршувањето на обврските за внесување на податоците за компјутерска обработка.

VI. Заклучни согледувања и препораки за подобрување на констатираните слабости:

1. Од анализата на добиените податоци од центрите за социјална работа и од посетите во дел од скопските одделенија за социјална работа, произлегува дека центрите не се соодветно кадровски екипирани и работат без потребните материјално-технички услови. Исто така голем дел од центрите се наоѓаат во лоша состојба. Како последица на тоа граѓаните со потешкотии ги остваруваат паричните права од социјална заштита, одлуките на надлежните центри ги добиваат задоцнето и често не се задоволни од односот на вработените, но и квалитетот на одлуките донесени по нивните барања за остварување на определено право од социјална заштита. Исто така констатирани се слабости во функционирањето на информацискиот систем и необученост на вработените за работење со современата технологија што повторно е на штетат на граѓаните како корисници на социјална заштита.

За надминување на оваа состојба и подобрување на пристапот на граѓаните до правата утврдени со Законот за социјалната заштита и соодветните правилници, **Народниот правобранител препорачува** итно реновирање, поправка и соодветно опремување на Центрите за социјална работа, подобрување на условите за работа и обезбедување соодветна опрема, канцелариски материјали, исправни возила за теренско работење на службените лица и навремено извршување на увидите, како и да се преземат мерки за непречено функционирање на информацискиот систем, зајакнување на интернет конекциите и одржување на телефонските линии, со цел да бидат функционални, како и обучување на персоналот за работа со новата технологија.

2. Исто така констатирано е недостаток на стручен кадар во најголемиот дел од центрите за социјална работа. Поради тоа Народниот правобранител **препорачува** преземање на неопходни мерки за вработување на соодветен, стручен кадар, согласно потребите на центарот, а за стручно постапување по барањата на граѓаните, корисници на права од социјална заштита.

3. Во однос на одлучувањето по барањата на граѓаните се констатира дека од страна на центрите за социјална работа не се постапува во законскиот рок. Се одолжуваат постапките за остварување на правото на социјална парична помош, особено на правото на паричен надоместок за помош и нега од друго лице и постојана парична помош, а стручните лица ненавремено ги вршат увидите во домовите на подносителите на барањето. За надминување на ваквата состојба **Народниот правобранител препорачува** при одлучувањето по барањата на граѓаните да се почитува законскиот рок, решението навремено да се донесе и достави до граѓаните, без непотребно одолжување на доставата. Воедно Решението како акт на одлучување на центарот треба да ги содржи законските составни делови, особено во образложението целосно да се опише утврдената состојба и фактите врз основа на кои центарот го прифаќа или одбива барањето на граѓанинот. Исто така, препорачува вршење на навремени увиди и поголема теренска видливост на стручните лица кои надлежно одлучуваат по барањата од социјална заштита.

4. Се констатира дека ненавременото одлучување за правото на помош и нега од друго лице е поради долгото чекање на наодот за утврдување на потребата од ова право од страна на стручната лекарска комисија, за што се чека еден месец и повеќе. **Народниот правобранител препорачува** да се разгледа можноста за формирање на реонски комисии или да се изнајдат други форми на работење со што нема да се одолжува рокот за одлучување и да се практикува наодот да се изготви и врз основа на увид на комисијата во домот на барателот на правото во придружба на стручни работници од надлежниот центар за социјална работа.

5. Народниот правобранител констатира дека вработените во центрите за социјална работа кои постапуваат по паричните права се ангажирани и во други права во надлежност на центарот. Исто така заради зголемениот обем на работата недоволно се посветува внимание на граѓаните, со што се намалува квалитетот при одлучувањето, а се зголемува незадоволството на граѓаните. Со цел полесна административна постапка за остварување на правата од страна на надлежните центри за социјална работа и квалитетно постапување по барањата на граѓаните **Народниот правобранител препорачува** одделување на стручниот персонал и администрацијата, односно правата од парична помош и услугите кои се даваат во центарот, како и соодветна организација на работата во центрите за социјална работа.

6. За надминување на констатираните слабости и проблеми во електронското поврзување на центрите за социјална работа со надлежните органи за обезбедување на потребната документација за граѓаните **Народниот правобранител препорачува** да се воспостави целисходен и интегриран информациски систем и развој на комуникациските врски помеѓу ЦСР и другите институции во рамките на системот за социјална заштита, обука на кадарот за користење на информацискиот систем за навремено добивање на потребните податоци кои се неопходни за одлучување од страна на центрите.

7. Имајќи предвид дека поголемиот број центри ја нагласуваат неинформираноста на граѓаните за постапките за остварување на правата од парична помош и недоволно познавање на постапката за остварување на правата од социјална заштита **Народниот правобранител препорачува** да се преземат мерки за подобрување и зголемување на информираноста на граѓаните преку отворање на шалтери за корисници на социјална заштита или определување на лице во рамките на центарот за контакт со граѓаните, како и печатење на брошури, летоци и сл. за правата и начинот на остварување на определено право од Законот за социјалната заштита.