

Ида Колиновић^{*1}

Министарство финансија и социјалног старања Црне Горе

ДИГИТАЛНА ТРАНСФОРМАЦИЈА ЦЕНТАРА ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД У ЦРНОЈ ГОРИ

Сажетак

У раду је представљен Интегрисани информациони систем социјалног старања (ИССС) – Социјални картон, дигитална трансформација центара за социјални рад у служби реформе система социјалне и дјечје заштите Црне Горе и бенефити система за кориснике, запослене у центрима за социјални рад и креаторе политика. Ријеч је о капиталном пројекту црногорске Владе који је омогућио спровеђење реформе система социјалне и дјечје заштите са циљем да се сиромашнима и социјално угроженима обезбиједи што квалитетнија социјална заштита, како у дијелу материјалних давања, тако и у дијелу услуга социјалне и дјечје заштите. Развој и увођење овог софтвера је захтијевало интензивну сарадњу стручњака, запослених у области социјалне и дјечје заштите, софтверске фирме *S&T* (Србија и Црна Гора), *UNDP* и Директората за информатику и аналитичко-статистичке послове Министарства рада и социјалног старања (сада Министарства финансија и социјалног старања).

Кључне ријечи: дигитализација у социјалној заштити, интегрисани информациони систем социјалног старања, центри за социјални рад, материјална давања, услуге социјалне и дјечје заштите.

УВОД

Посматрано кроз историју, социјални радници и њихове агенције су биле изложене критикама јер нерадо усвајају

^{*} e-mail: ida.kolinovic@mrs.gov.me; ida.kolinovic@gmail.com

¹ Докторанд на универзитету у Црној Гори, запослена у Министарству финансија и социјалног старања на пословима анализе, дефинисања, имплементације, унапређења и оптимизације пословних процеса у информационом систему социјалног старања, за услуге социјалне и дјечје заштите и јавне установе, као и за аналитичко и статистичко извјештавање и праћење рада запослених у систему.

нове облике електронских комуникација и комуникационих технологија. Негативност и отпор социјалних радника према усвајању дигиталних технологија је деведесетих година названа „рачунарском фобијом“. Од тада се много тога промијенило, како је употреба дигиталних технологија све више присутна у личном и професионалном животу (Gillingham, 2014). Дигитална револуција је наметнула потребу за модернизацијом система социјалне и дјечје заштите и отворила нове могућности у суочавању са социјалним проблемима. Неки аутори предлажу термин „информатика социјалног рада“ за употребу технологија у пракси социјалног рада који представља комбинацију рачунарске науке, информационе науке и социјалног рада дизајнираних да помогну у бољем управљању предметима, обради података, унапређењу и примјени стручних знања и квалитетнијем пружању помоћи и подршке корисницима социјалне и дјечје заштите (Lagsten & Andersson, 2018). Већина агенција социјалне и дјечје заштите данас у свијету посједује напредни софтвер који садржи податке о корисницима и правима које остварују (Gillingham, 2014).

Црној Гори као земљи која тежи европским вриједностима, наметнула се потреба за реформом система социјалне и дјечје заштите, коју није било могуће спровести без дигиталне трансформације центара за социјални рад, односно развоја ИССС (Социјалног картона). Социјални картон, који је тренутно имплементиран на 34 физичке локације у Црној Гори, представља дигитализацију пословања сектора социјалне и дјечје заштите, који укључује директну праксу, доношење одлука и управљање предметима, проток и управљање информацијама, чување историјских и ажурираних података о корисницима права и њиховим породицама. Кроз овај пројекат је успостављена и неопходна техничка инфраструктура, хардвер и серверска инфраструктура, мреже, закуп телекомуникационих линкова, хостовање на активни директоријум државних органа, одржавање, итд., а истовремено су одржане обуке *ECDL* за запослене у центрима за социјални рад, обуке за апликативни софтвер, многобројни састанци, радионице, успостављен *Help desk*, итд.

Ријеч је о капиталном пројекту црногорске Владе који представља окосницу реформе система социјалне и дјечје заштите са циљем да се сиромашнима и социјално угроженима обезбједи што квалитетнија социјална заштита, како у дијелу материјалних давања, тако и у дијелу услуга социјалне и дјечје заштите. Развој и увођење овог софтвера је захтијевало интензивну сарадњу стручњака, запослених у области социјалне и дјечје заштите, софтверске фирме *S&T* (Србија

и Црна Гора), као и велику посвећеност *UNDP* и Директората за информатику и аналитичко-статистичке послове Министарства рада и социјалног старања (сада Министарства финансија и социјалног старања). Пројекат се одвијао у фазама - прво су имплементирана материјална давања, потом услуге социјалне и дјечје заштите и на крају јавне установе за смјештај корисника.

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА ИНФОРМАЦИОНОГ СИСТЕМА У ЦЕНТРЕ ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД

Информациони систем социјалног старања (ИССС) је у оперативном раду у свим центрима за социјални рад и њиховим подручним јединицама од 01. јануара 2015. године². До сада се систем ширио и унапређивао, па данас обухвата све пословне процесе у центрима за социјални рад: регистрацију потенцијалних корисника и корисника у оквиру пријема, утврђивање подобности за коришћење права, управљање случајевима (процјена, планирање, реализација плана и мониторинг, евалуација и поновни преглед) и поступцима (од захтјева, стручног налаза и мишљења до рјешења), обрачун и исплату материјалних давања/социјалних трансфера³ (на основу потписаних и тренутно активних рјешења о остваривању права), уз имплементацију аутоматске периодичне провјере свих доказа и покретање поступка ревизије. ИССС у центрима за социјални рад сада обухвата сва материјална давања, вођење случаја са поступцима, Регистар корисника права, Регистар старатеља, Регистар пружаоца услуга породичног смјештаја и породичног смјештаја-хранитељства и Јединствену базу за породично насиље. Поред тога, саставни дио ИССС су и давања из области борачко-инвалидске заштите, Регистар лиценцираних пружаоца социјалних услуга (дневни боравци, склоништа, СОС телефони, установе, итд.) и Регистар лиценцираних стручних радника у социјалној заштити (поступак лиценцирања за који је надлежан Завод за социјалну и дјечју заштиту), Портал за материјална давања, Портал за послодавце за подношење и процесуирање захтјева за рефундације накнаде зараде и накнада зараде за породилско, односно родитељско

2 Тренутно у Црној Гори постоји 13 центара за социјални рад и 12 подручних јединица.

3 Посредством информационог система врши се исплата за сва материјална давања, као и за поступке породичног смјештаја-хранитељства и породичног смјештаја. Након обрачуна се формирају одговарајући фајлови који служе за штампу упутница и исплату примања корисника. Ти подаци се електронским путем прослеђују Пошти Црне Горе ради исплата, а обавља се и мјесечна комуникација са Хибридном поштом где се врши штампа упутница. Истовремено се кроз Информациони систем генеришу извјештаји и рекапитулари за текући обрачун. У припреми је пуштање обрачуна посредством информационог система и за поступке смјештаја корисника у Јавне установе.

одсуство, као и шест кључних јавних установа социјалне и дјечје заштите за смјештај корисника Дом старих “Пљевља”, Дом старих “Грабовац”, Дом старих “Бијело Поље”, Центар “Љубовић”, Дјечији дом “Младост” и Завод “Комански мост”. *BI* модул за пословну анализу и извјештавање (*Business Intelligence*) је такође саставни дио ИССС, који је омогућио квалитетно извјештавање за материјална давања, услуге социјалне и дјечје заштите и јавне установе за смјештај корисника, без улагања напора у активности прикупљања података из различитих извора.

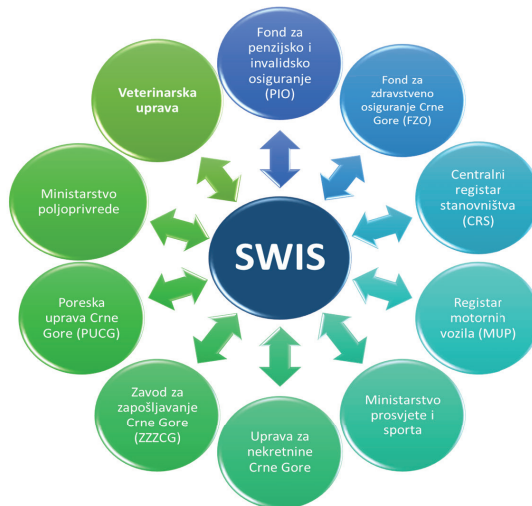
ИССС генерише податке у реалном времену чиме су створени предуслови за боље анализе свих доказа и случајева. Кроз модул интероперабилности постојећих административних база података путем веб сервиса, центри за социјални рад су постали јединствени шалтери у којима су доступни сви документи (докази) за утврђивање подобности за социјалне накнаде, а систем генерише и такозване е – социјалне картоне (имовина, социјални и радни статус), односно социјалне профиле појединаца/породица. Систем подржава интероперабилност са 9 националних институција: Фонд за пензијско и инвалидско осигурање, Фонд за здравствено осигурање, Завод за запошљавање, Управа за некретнине, Пореска управа, Министарство унутрашњих послова (централни регистар становништва и регистар моторних возила), Министарство просвјете, Министарство пољопривреде и Ветеринарска управа (Слика 1). Од Монстата је преузет Територијални регистар а од Поште Црне Горе Регистар адреса па су и ови регистри интегрисани у систем. У ИССС се налазе шифарник центара за социјални рад и подручних јединица, шифарник материјалних давања и услуга социјалне и дјечје заштите, шифарник насеља и улица, и више од 500 врста типских рјешења за признавање, одбијање и прекид права, чиме је значајно олакшан посао правницима.

ССС обезбјеђује прецизан податак колико је сваки појединац односно породица примио/ла материјалних давања (укључујући социјалну помоћ) за дати временски период (и по колико основа) и омогућава бољи увид у то ко су корисници и у ком временском периоду, филтрира оне који не испуњавају услове, смањује број прималаца вишеструких (дуплих) накнада и штеди на административним трошковима. Ове уштеде могу дати фискални простор за проширење покривености социјалном помоћи већег броја оних којима је помоћ заиста потребна.⁴

4 <https://www.me.ndp.org/content/montenegro/sr/home/projects/E-SocialCard.html> - посјећено 10.11.2020.

<http://snt.me/news/pressroom/94470.me.php> - посјећено 10.11.2020. године

Слика 1. Приказ институција са којима је ИССС (SWIS - Social Welfare Information System) интероперабилан



На почетку Пројекта урађена је Студија капацитета центара за социјални рад⁵ у којој су анализирани кадровски потенцијали са институционално-организационог аспекта и стручног профила запослених, а у истој су констатована и ограничена знања запослених у области компјутерске писмености. Пројекат Социјални картон је подржао израду одређеног броја правилника, чији је предмет између осталог био, и увођење норматива и израда стандарда у центре за социјални рад. Организовани су многобројни консултативни састанци радних тимова и софтверске фирме *S&T* задужене за израду и одржавање информационог система, на којима су детаљно анализирани и дефинисани поступци, правни оквир и тестиране одређене функционалности система прије њиховог пуштања у оперативни рад. Обезбијеђена је и неопходна техничка опрема центрима за социјални рад, спроведене обуке информатичке писмености, обуке за рад у ИССС (припремљена корисничка упутства за сваки поступак), стручне обуке, те осигурано континуирано праћење и подршка запосленима у центрима за социјални рад. Све наведено, као и активно учешће социјалних радника и других стручних лица у процесу дизајнирања информационог система, значајно је утицало на то на који начин су стручњаци доживијели „комуникацију са технологијом“ и

5 Жеграц, Н. (2011) Извјештај о капацитетима центара за социјални рад у Црној Гори - Иззови и могућности реорганизације, стандардизације и унапређења стручне праксе, Подгорица: UNICEF.

прихватили нове моделе рада, те перципирали једноставност употребе и корисност самог система. Како је систем почео са радом 2015. године, сада већ имамо читаве генерације социјалних радника и других стручних лица који не посједују професионално искуство које не укључује употребу ИССС и који свој рад не би могли замислити без једног овако корисног софтверског алата.

МАТЕРИЈАЛНА ДАВАЊА У ИНФОРМАЦИОНОМ СИСТЕМУ СОЦИЈАЛНОГ СТАРАЊА

У Информационом систему се налазе сва материјална давања прописана Законом о социјалној и дјечјој заштити („Службени лист ЦГ“, бр. 27 од 11. јуна 2013, 1/15, 42/15, 47/15, 56/16, 66/16, 1/17, 31/17, 42/17, 50/17):

- 1) основна материјална давања у социјалној заштити: материјално обезбјеђење, лична инвалиднина, додатак за његу и помоћ, здравствена заштита, једнократна новчана помоћ, трошкови сахране, накнада родитељу или старатељу корисника права на личну инвалиднину;
- 2) основна материјална давања из дјечије заштите: накнада за новорођено дијете, додатак за дјецу, трошкови исхране у предшколским установама, помоћ у васпитању и образовању дјце и младих са посебним образовним потребама (трошкови смјештаја у установу и трошкови превоза), рефундација накнаде зараде за породичко, односно родитељско одсуство, накнада по основу рођења дјетета, накнада за новорођено дијете, накнада по основу рођења троје или више дјце (и уплата доприноса), накнада зараде за рад са половином радног времена.

Путем система се реализује и Поступак за остваривање права на повластице на путовање лица са инвалидитетом сходно Закону о повластици на путовање лица са инвалидитетом („Службени лист ЦГ“, бр. 80/08, 40/11, 10/15 и 50/17).

У информационом систему се обрађује комплетан поступак за остваривање права на материјална давања, од подношења захтјева у оквиру пријема до утврђивања и признавања права, односно издавања појединачних рјешења, обрачуна, исплата (око 8 милиона еура мјесечно), ревизија (аутоматских, планираних, ванредних) и праћења. Посредством система се врши и полугодишње (1. јануара и 1. јула текуће године) усклађивање висине основа за остваривање права на материјална давања сходно Закону о социјалној и дјечјој заштити Црне Горе, члан 38

(“Службени лист ЦГ”, бр. 27 од 11. јуна 2013, 1/15, 42/15, 47/15, 56/16, 66/16, 1/17, 31/17, 42/17, 50/17). Због честих измјена закона у дијелу материјалних давања у информационом систему социјалног старања постоји функционалност која омогућава пакетну обраду рјешења, односно аутоматску замјену одабраних рјешења новим, на начин што се потребни подаци из старих рјешења аутоматски пребацују у нова за која је унапријед урађен шаблон (и овако урађена рјешења се дистрибуирају центрима за социјални рад). На овај начин, ИССС је “изимитирао” мануелни поступак издавања рјешења и обрачуна (односно обуставе исплата) и издао преко 60.000 појединачних рјешења за накнаде женама са троје и више дјеце, здравствену заштиту, личну инвалиднину и итд. Ова функционалност је омогућила правовремену примјену законских измјена.

Увођењем ИССС, корисници и подносиоци захтјева за материјална давања више нијесу изложени тешкоћама нити трошковима који укључују превоз, административне таксе, вријеме, и сл., у вези са остваривањем права, који се односе на прикупљање обимне документације - нпр. око 30 докумената је потребно за остваривање права на материјално обезбјеђење. Сада више не морају да “шетају од шалтера до шалтера” јер су у систему аутоматски електронски доступни сви потребни докази, захваљујући модулу интероперабилности, односно “комуникације између система”. С друге стране, стручни радници у центрима за социјални рад су растерећени вишка административних послова, што им даје више простора за рад са корисницима.

Информациони систем обезбјеђује транспарентност у раду запослених, јер се приликом креирања сваког задатка аутоматски биљеже вријеме, датум задатка, одговорни стручни радник, као и вријеме завршетка истог (без могућности промјене датума). Запослени у центрима за социјални рад међусобно комуницирају на предметима путем информационог система, чинећи на такав начин систем нераздвојивим дјеловима акције и одлучивања у свакодневној пракси (нпр. стручни радник по завршетку рада на налазу и мишљењу, кликом шаље предмет правнику да настави рад на предмету у оквиру задатка - Извјештај правника; правник може да врати предмет путем ИССС стручном раднику уколико сматра да нешто недостаје у оквиру налаза и мишљења; једни другима уз задатак могу да пошаљу коментаре/поруке, итд.).

У систему се налази и велики број контрола и нотификација (обавјештења/ упозорења) које смањују могућност грешке у раду стручних радника. У том смислу, важно је споменути ревизије

права, а нарочито оне које су резултат унакрсне провјере доказа путем интероперабилности (нпр. особа је евидентирана у центру за социјални рад да је умрла, информација о запослењу се промијенила у односу на то када је рјешење донијето) или на основу информација из самог система (нпр. број чланова породице се промијенио у односу на то када је рјешење о материјалном обезбјеђењу донијето, и слично). Систем сигнализира сваку промјену у подацима умрежених база, од значаја за доношење одлука о даљем коришћењу права.

По пуштању ИССС у оперативни рад у јануару 2015. године, центри за социјални рад су урадили ревизије и уношење предмета, а систем је елиминисао велики број особа (породица) које немају право на материјална давања (тзв. грешка укључености), а остваривали су их прије дигитализације система социјалне и дјечје заштите. Ово је довело до великих уштеда буџетских средстава, чиме је створен простор да средства буду усмјерена онима који су у стању социјалне потребе, односно само онима који испуњавају услове за остваривање права на материјална давања. У Табели 1 се види изражени пад броја корисника/породица које остварују право на материјално обезбјеђење (социјалну помоћ) у 2015-ој и наредним годинама у односу на 2014. и 2013. годину.

Табела. 1. Просјечан број корисника материјалног обезбјеђења (социјалне помоћи) на годишњем нивоу у Црној Гори

Година	Бр. корисника/ породица у просјеку	Бр. чл. у просјеку	Исплате на год. нивоу
2020	8.509	28.718	10.032.639,260 €
2019	8.777	29.470	10.296.723,210 €
2018	9.319	31.066	10.921.037,640 €
2017	8.072	25.055	9.123.932,840 €
2016	8.706	25.983	9.509.646,010 €
2015	10.543	36.919	12.741.058,690 €
2014	13.644	40.359	14.828.163,252 €
2013	14.646	43.721	15.887.400,860 €

Избор: Подаци са сајта Министарства финансија и социјалног старања
https://mrs.gov.me/informacije/materijalna_davanja

У ИССС је имплементиран Поступак активације радно способних корисника материјалног обезбјеђења сходно Закону о

социјалној и дјечјој заштити и Правилнику о садржини и облику индивидуалног плана активације и начину спровођења мјера социјалне укључености радно способних корисника материјалног обезбјеђења („Службени лист ЦГ“, бр. 27/13, 1/15, 42/15, 47/15, 56/16, 66/16, 1/17, 31/17, 42/17 и 50/17). У центру за социјални рад се код поступка за остваривање права на материјално обезбјеђење чекирају у информационом систему сви радно способни чланови породице, на основу чега се покрећу поступци радне активације за све њих појединачно⁶. Код поступка Радне активације је осигурана двосмјерна комуникација центара за социјални рад и завода за запошљавање (бироа рада): размјена информација које се односе на План активације, укључујући и све промјене у центру за социјални рад и на заводу за запошљавање од значаја за план. На примјер, у случају када корисник одбије посао, усавршавање, и сл. на Заводу за запошљавање, брише се са евиденције⁷, а у центру за социјални рад у ИССС се аутоматски креира приједлог ревизије са образложењем. С друге стране, уколико се у центру за социјални рад из неког разлога донесе негативно рјешење, односно прекид права на материјално обезбјеђење, систем аутоматски шаље ту информацију Заводу за запошљавање, након чега они спроводе активности сходно својој процедури.

У ИССС се одвија и Поступак остваривања права на субвенције за електричну енергију, сходно Упутству о поступку и начину спровођења програма субвенционирања рачуна за електричну енергију и Уредби о снабдијевању рањивих купаца електричне енергије. На основу овог поступка, у Министарству финансија и социјалног старања се мјесечно генеришу спискови корисника који су остварили право преко центра за социјални рад, а који се потом обједињава са корисницима борачко-инвалидске заштите и завода за запошљавање и достављају Електропривреди Црне Горе. У систему се такође врши и импортовање (миграција) података - износа субвенција за електричну енергију добијених од Електропривреде Црне Горе и износа старачких накнада од Министарства пољопривреде. ИССС је обезбиједио и размјену података и информација путем веб сервиса са Министарством просвете, од којих се добија информација о периоду боравка дјете без родитељског старања и дјете корисника материјалног обезбјеђења у одређеној предшколској установи, на основу чега

6 Запошљавањем било којег члана, породица губи право на материјално обезбјеђење.

7 Лице се брише са евиденције и уколико се не јави на биро рада у заказано вријеме, а не оправда изостанак у периоду од мјесец дана од нејављања. Уколико нема ваљан доказ, Завод за запошљавање (Биро рада) брише лице са евиденције, а у центру за социјални рад се аутоматски подиже ревизија како би се урадио прекид материјалног обезбјеђења.

се мјесечно генеришу фактуре из ИССС са износом трошкова исхране и боравка за свако дијете.

УСЛУГЕ СОЦИЈАЛНЕ И ДЈЕЧЈЕ ЗАШТИТЕ У ИНФОРМАЦИОНОМ СИСТЕМУ СОЦИЈАЛНОГ СТАРАЊА

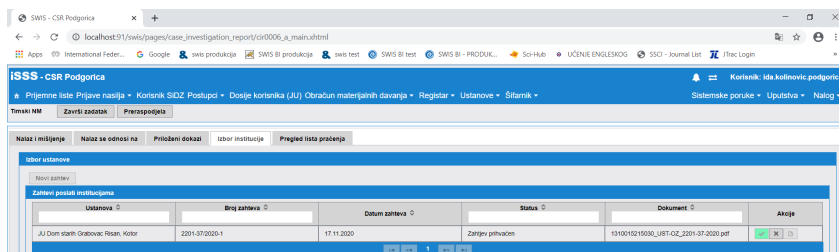
Услуге социјалне и дјечје заштите - модул Вођења случаја је први пут уведен у Црну Гору паралелно са развојем информационог система. Овај комплексни метод укључује одређене кораке и преко 40 поступака (породични смјештај - хранитељство, породични смјештај, старатељство, смјештај у јавне установе, поступке у случајевима малолетничке делинквенције, надзор над вршењем родитељског права, заштита од насиља, савјетодавно-терапијске услуге, неодложне интервенције, покретање поступка пред судом, учешће у поступку пред судом, итд.), сходно Закону о социјалној и дјечјој заштити и релевантним правилницима⁸. У ИССС се налазе комплетни пословни процеси који укључује пријем, отварање случаја, процјену, планирање, реализацију плана, мониторинг (листе праћења), евалуацију и поновни преглед, покретање поступка у оквиру вођења случаја (израда налаза и мишљења и доношење рјешења у зависности од врсте поступка), затварање случаја. Систем омогућува чување података и брз и једноставан преглед/претраживање свих информација повезаних са случајем, по различитим критеријумима. Јединствени матични број⁹ представља јединствени идентификатор у систему, тј. примарни кључ за идентификовање корисника социјалне и дјечје заштите, а уједно и предуслов за покретање поступка/случаја са пријема. Систем омогућава праћење стања корисника услуга, на основу информација о предузетим мјерама, активностима и обезбијеђеним услугама, као и њихових ефеката на промјену социјалне ситуације корисника. Путем информационог система се одвија и комплетна комуникација између водитеља случаја, других страучних радника и супервизора у вези конкретних предмета, чиме се постиже ефикасност, ажурност и транспарентност у раду.

8 Министарство финансија и социјалног старања (раније Министарство рада и социјалног старања) донијело је нови Правилник о организацији, нормативима, стандардима и начину рада центара за социјални рад 31.07.2019. године, чиме је значајно измијењен дијаграм вођења случајева у ИССС и прилагођен раду водитеља случајева, у циљу унапређења њихове ефикасности и квалитетнијег пружања помоћи и подршке корисницима, („Службени лист Црне Горе“, бр. 058/13 од 20.12.2013, 030 / 15 од 12.06.2015, 017/16 од 11.03.2016, 043/19 од 31.07.2019).

9 За кориснике који немају ЈМБ, у систему постоји опција за генерирање јединственог матичног броја.

Када је у питању поступак смјештаја корисника у јавне установе - домове старих, Завод “Комански мост”, Центар “Љубовић”, Дјечији дом “Младост”, центри за социјални рад “комуницирају” са поменутим установама кроз информациони систем. Упућивање корисника на смјештај од стране центра за социјални рад се врши посредством овог система – слање захтјева за смјештај корисника одређеној установи са комплетном потребном документацијом, као и обрада захтјева у установи и одлучивање потписом директора. Одговор установе се аутоматски види у апликацији центра за социјални рад, а статуси могу бити “захтјев прихваћен”, “потребна допуна документације”, “захтјев се одбија” или “листа чекања”. Уколико је одговор установе на захтјев позитиван (“захтјев прихваћен”), центар за социјални рад доноси рјешење о смјештају корисника. Поменуте јавне установе и центри за социјални рад међусобно сарађују и путем напредних листа праћења у вези конкретног корисника, на начин што достављају једни другима путем система обавјештења, информације, дописе, документа, одобрења органа старатељства за конкретног штићеника, и слично. У ИССС се налази и Поступак за упућивање дјеце у ЈУ за одмор и рекреацију “Ловћен – Бечићи”.

Слика 2. Тимски налаз и мишљење (апликација центра за социјални рад) статус “захтјев прихваћен” од стране Установе



Информациони систем социјалног старања садржи Регистар пружаоца услуга породичног смјештаја - хранитељства и породичног смјештаја. По завршетку Поступка процјене подобности лица за пружање услуга у ИССС, сходно Правилнику о ближим усовима за пружање и коришћење услуга породичног смјештаја – хранитељства и породичног смјештаја, уколико је лице процијењено као подобно, аутоматски се појављује у Регистру пружаоца услуга. У Регистру се могу видјети тип породичног смјештаја и породичног смјештаја-хранитељства (сродничко/несродничко), статус попуњености (слободна/заузета) и број

слободних мјеста¹⁰, историја породичног смјештаја, тренутни број лица на смјештају, извјештај о процјени подобности лица за пружање услуге ПСХ/ПС. На овакав начин је обезбијеђено да сви центри за социјални рад могу на брз и једноставан начин приступити бази слободних и доступних пружаоца услуга породичног смјештаја и породичног смјештаја - хранитељства на цијелој територији Црне Горе.

У склопу Информационог система социјалног старања (ИССС) успостављена је и Јединствена електронска база за насиље у породици, која увезује Министарство финансија и социјалног старања (центре за социјални рад) и Министарство унутрашњих послова (управе полиције). Пријаве породичног насиља од Центра за социјални рад и обавјештења од Управе полиције се размјењују на унифициран и аутоматизован начин, а сходно Протоколу о поступању, превенцији и заштити од насиља над женама и насиља у породици, обавјештења садрже податке о свим актерима догађаја насиља: (потенцијалним) учиниоцима, (потенцијалним) жртвама, дјеци директним и индиректним жртвама, процесуираним прекршајним и кривичним пријавама, процијењеном степену ризика, изреченим наредбама удаљења из стана, итд. Без обзира на то да ли је пријава сумње на насиље у породици стигла у управу полиције од центра за социјални рад или неке друге институције, организације, грађана или грађанки, сва обавјештења се сливају у Информациони систем социјалног старања - Социјални картон. Као интегрални дио информационог система, База представља ефикасан алат за борбу против насиља у породици и за генерисање званичне статистике о догађајима и жртвама породичног насиља.

Слика 3. Изглед Пријаве насиља у породици Управи полиције од стране Центра за социјални рад¹¹

The screenshot displays the 'iSSS - CSR Herceg Novi' web application. The main menu at the top includes: Пријемне листе, Пријаве насиља, Корисник СИДЗ, Поступци, Досије корисника (ЈУ), and Обрачун материјалних давања. The current page is titled 'Пријава насиља МУП-а' and shows a form for reporting domestic violence. The form includes the following fields:

- Одговорни родитељ:** [Blank]
- Датум пријаве:** 17.05.2019 00:00
- Адреса догађаја:** Марка Марковића ББ, Херцег Нови
- Опис догађаја:** [Blank]
- Пријавио МУП-а:** Да
- Одговор МУП-а:** 1001.РЛ/19/2019
- Статус:** Завршен
- Корисник:** Ида Колиновић
- Датум обрачуна:** 17.05.2019

¹⁰ За кориснике који немају ЈМБ, у систему постоји опција за генерирање јединственог матичног броја.

¹¹ Сlike су урађене на тестном окружењу, подаци су фиктивни.

Слика 4. Изглед пријема обавјештења од Управе полиције у Центре за социјални рад (Социјални картон)

ЗАШТИТА ПОВЈЕРЉИВОСТИ ПОДАТАКА О КОРИСНИКУ

Заштита повјерљивости података о корисницима социјалне и дјечје заштите се сматра веома важним питањем, с обзиром на осјетљивост тих информација. У вези са тим, важно је истаћи да су привилегије (права) на одређени дио информационог система дефинисане корисничким налозима и улогама који се додјељују запосленима у социјалној и дјечјој заштити (сходно њиховим пословима и задужењима), од стране Министарства финансија и социјалног старања. Улоге су подешене на такав начин, да додавање одређене улоге у оквиру корисничког налога подразумева „давање” привилегија на одређени дио информационог система, а додјелјивање ових улога је динамичко и временски одређено. Сваки запослени има увид у податке/ досије корисника (одређени дио) само у случају када је непосредно укључен у конкретан предмет/случај било као водитељ случаја, правник, други стручни радник, руководилац, и слично. Улоге у систему имају и одређене називе, и свака подразумева привилегије (права) на конкретне дјелове информационог система. Тако на примјер, у центрима за социјални рад постоје улоге: диспечер - која се углавном додјељује руководиоцима служби задуженима за расподјелу предмета и праћење динамике рада запослених на предметима; обрада пријава насиља – додјељује се лицима одговорним за пријем обавјештења од управе полиције и слање пријава породичног насиља управи полиције кроз информациони систем; обука хранитеља – стручним радницима који су прошли тренинг да спроводе обуку пружаоца

услуге хранитељства, те учествују у процјени подобности лица за пружање услуга ПСХ, пријемни радник – стручни радник задужен за послове пријема и обраду захтјева за материјална давања; правник – одговоран за креирање рјешења и валидирање доказа, итд. Сваки стручни радник приступа систему преко свог корисничког налога са шифре коју једино он зна, а сваки задатак који одради биљежи се у систему под његовим именом и презименом. Права за рад са подацима у систему су дефинисана према Закону о заштити података о личности („Сл. лист Црне Горе“, бр. 79/08 од 23.12.2008, 70/09 од 21.10.2009, 44/12 од 09.08.2012), Правилнику о организацији, нормативима, стандардима и начину рада центра за социјални рад (“Службени лист Црне Горе”, бр. 058/13 од 20.12.2013, 030/15 од 12.06.2015, 017/16 од 11.03.2016, 043/19 од 31.07.2019) и Правилнику о садржају базе података и садржају и начину вођења евиденције у социјалној и дјечијој заштити (“Службени лист Црне Горе”, бр. 58 од 20. децембра 2013, 7/16).

АНАЛИТИЧКО И СТАТИСТИЧКО ИЗВЈЕШТАВАЊЕ (BYSINESS INTELLIGENCE)

Информациони систем социјалног старања посједује аналитичку, софистицирану базу података кроз модул за пословну аналитику - *Business Intelligence*, који укључује *Ad-hoc* извјештавање и *Saiku* анализу. *Ad-hoc* извјештавање служи за формирање извјештаја на основу захтјева који се не могу унапријед предвидјети, а најчешће је потребно у кратком року доставити тражене податке, док је аналитичко извјештавање - *Saiku* намијењено корисницима чији је задатак вишедимензиона анализа података, утврђивање њихове међузависности и анализа трендова. Код *Saiku* анализе кориснику је омогућено да из постојећег скупа димензија података изабере оне димензије чију међузависност жели да анализира и да помоћу једноставног интерфејса формира табеларни приказ димензија и на основу њега груписаних вриједности. Овако урађена анализа може бити веома користан показатељ трендова социјалних кретања у друштву, као и тенденције груписања и варијација социјалних категорија по географском, старосном, образовном или неком другом критеријуму.

BI алат омогућава извјештавање и анализу по разним димензијама, и коришћење добијених података и информација за креирање бољих социјалних политика, односно доношење адекватних одлука које се односе на планирање и таргетирање

материјалних давања и услуга социјалне и дјечје заштите. Овај систем генерише и базу одбијених захтјева која се користи за утврђивање и праћење евентуалних грешака искључености (грађана у стању социјалне потребе који не испуњавају строге законске услове) за доношење адекватних политика. *SWIS BI* олакшава руководиоцима и другим менаџерима у процесу организације и мониторинга рада запослених у центрима за социјални рад, као и идентификације евентуалних грешака и злоупотреба у раду. Путем овог модула за пословну анализу могу се на једноставан и брз начин добити подаци за које се желе пратити одређене минималне, максималне вриједности, сумирања, укупан број записа за одређене категорије података, и слично.



BI модул за центре за социјални рад обезбјеђује генерисање података по најважнијим областима рада у центрима за социјални рад. Тако на примјер, дио извјештавања који се односи на Пријемни лист подразумијева податаке који су производ рада пријемних радника, што укључује све релевантне информације о подносиоцу захтјева, према боравишту, пребивалишту, датуму и времену подношења захтјева (датум и вријеме креирања пријемне листе), разлогу упућивања (материјална давања, злостављање, занемаривање, вршњачко насиље, итд.), одлуци - врсти поступка (одлука, група, подгрупа и поступак) и другим релевантним димензијама.

Овај напредни алат за извјештавање омогућава и анализе рјешења, које укључују: основне информације о носиоцу права, датуму креирања и важењу рјешења, статусу рјешења, правнику који је креирао рјешења и свим осталим битним информацијама (нпр. о носиоцу права, укупном броју чланова, старосној групи корисника, социо-економском статусу, броју дјеце, врсти породице/потпуна, непотпуна, итд.). Извјештавање обухвата и анализу обрачуна и исплата за материјална давања, као и податке о корисницима који остварују више врста давања. Такође је могуће добити и податке о броју и периоду креирања захтјева, жалби, ревизија и рјешења за материјална давања, по разним димензијама.

SWIS BI модул за пословну аналитику обухвата и коцке за анализу индикатора који се односе на дјецу према одређеним материјалним давањима и услугама социјалне и дјечје заштите, по различитим временским показатељима (у датом тренутку и у току године), као и по основу тога да ли су дјеца без родитељског старања, да ли је у питању алтернативно старање, итд. Овај алат даље омогућава генерисање и анализу скупа података који се односе на предмете вођења случаја по разним критеријумима: број активних, неактивних и сторнираних предмета по одређеном водитељу случаја, тренутно и за одређени период, према типу вођења случаја, врсти поступака, приоритету поступања, разлогу завршетка рада на случају, итд. као и укупан број планова, процјена, поновних прегледа, налаза и мишљења по одређеном поступку, и слично. ИССС даље обезбјеђује извјештавање за старатељство, породични- смјештај хранитељство, породични смјештај, пружаоце услуга породичног смјештаја, поступак смјештаја у јавне установе, породично насиље, експлоатацију, вршњачко насиље, занемаривање, надзор над вршењем родитељског права, малолетничку делинквенцију, сагласност органа старатељства за отуђење имовине, неодложне интервенције, и друге поступке за услуге социјалне и дјечје заштите, по различитим параметрима.

База за породично насиље обезбјеђује квалитетно извјештавање о догађајима породичног насиља: жртвама, учиниоцима, свједоцима, сродству жртава са учиниоцима насиља, броју поновљеног насиља над истим жртвом, броју догађаја насиља у којима су дјеца дио породице, степену ризика, догађајима у којима је изречена полицијска наредба удаљења из стана, изреченим заштитним мјерама, врстама породичног насиља (физичко, психичко, економско, сексуално насиље и занемаривање), итд.

Подаци добијени из система на овакав начин су производ пословних процеса у центрима за социјални рад, због чега је за квалитетно извјештавање посебно важно да рад запослених у ИССС буде ажуран са уносом тачних и прецизних података, што се постиже добром организацијом рада и мониторингом. У вези са извјештавањем и значајем правилног и благовременог уноса података, реализовано је више обука за руководиоце и стручне раднике у центрима за социјални рад.

ДИСКУСИЈА

Дигитална трансформација центара за социјални рад је омогућила спровођење реформе система социјалне и дјечје

заштите, транспарентност, потпуну уједначеност рада центара за социјални рад, смањење административних трошкова, бољи квалитет рада запослених, ефикасније управљање капацитетима и пословним процесима. Поред квалитетнијег пружања помоћи и подршке корисницима у дијелу услуга и материјалних давања, ИССС је значајно допринио већој индивидуалној одговорности стручних радника јер је обезбједио да свака предузета радња у систему буде забиљежена. Увођење модула вођења случаја у центре за социјални рад би било тешко реализовати у пракси без информационог система. ИССС је такође унаприједио квалитет и доступност података из система социјалне и дјечје заштите који су од значаја за ефикасно планирање социјалних програма и спровођење социјалне политике.

Дигитализација пословања у социјалној и дјечјој заштити је омогућила брз и једноставан приступ досијеима, историји предмета и исплатама, што је раније захтијевало огромно вријеме тражења фасцикли по ормарима. ИССС у сваком тренутку обезбјеђује информације и податке о предмету/ случају, водитељу предмета, исходима пружања помоћи и подршке. Приступи дјеловима система су регулисани корисничким налозима и улогама, те је заштита података о кориснику на високом нивоу. Социјални картон је осигурао бољу доступност услуга и адекватност социјалних давања, правичност и ефикасност приликом остваривања права - права остварују само они који испуњавају услове и на начине прописане законима и другим правним актима. Систем је елиминисао велики број особа (породица) које немају право на материјална давања (а остваривали су их прије увођења социјалног картона), спријечио даље преваре и омогућио бољи мониторинг и контролу трошкова.

Анализа рада центара за социјални рад у Црној Гори, спроведена у 2018. години, је показала да је ИССС унаприједио квалитет рада са корисницима, како у дијелу материјалних давања тако и у дијелу услуга социјалне и дјечје заштите (вођење случаја). У овој Студији је такође истакнуто да три четвртине стручних радника (75%) сматра информациони систем у потпуности или у великој мјери прилагођен потребама њиховог посла, док је око једне четвртине (25%) мишљења да није прилагођен у довољној мјери. Студија је даље открила да је однос према коришћењу информационог система повезан с информатичком писменошћу запослених, односом према послу и иновацијама. Водитељи случаја који су се запослили након увођења информационог система и који нијесу радили прије него што је он уведен сматрају да је информациони систем одличан и

не виде алтернативу информационом систему, док с друге стране, радници који су били запослени и прије увођења информационог система сматрају да информациони систем помаже у вођењу случаја у смислу лакше доступности података о свим корисницима и повећања ажурности у раду, а као ману наводе појаву спорости система.¹² Сви испитаници који су пријавили техничке грешке у функционисању информационог система код услуга или су послали приједлоге за његово унапређење, истакли су да се преправке брзо примјењују и да је подршка за рад у информационом систему веома добра. Када су материјална давања у питању, информациони систем је вишеструко олакшао рад стручних радника због повезаности с базама других система у циљу набављања доказа, те је једногласан став стручних радника да је информациони систем веома користан (*IDEAS*, 2019). После поменуте Анализе је урађена измјена Правилника о организацији, нормативима, стандардима и начину рада центара за социјални рад 31.07.2019. године, чиме је значајно измијењен дијаграм вођења случаја у ИССС и знатно боље прилагођен раду запослених у социјалној и дјечјој заштити. Такође су имплементиране додатне оптимизације и унапређења појединих функционалности ИССС (на основу континуираног праћења и евалуације система) и одржане додатне обуке, па се може се претпоставити да би сада степен задовољства запослених системом био на већем нивоу. Укључивање/ учешће запослених у социјалној и дјечјој заштити у креирању социјалног картона (чиме су уважене њихове потребе и стручна знања), имало је такође позитивног утицаја на усвајање и даље коришћење овог напредног система. Кључно за успјех ИССС је да је систем прилагођен стручном раду запослених у социјалној и дјечјој заштити, а не да се стручни радници прилагођавају систему.

У информационом систему се налазе обрасци и садржаји који су прописани законима и правилницима, те су стручни радници у обавези да унесу податке које би и иначе морали да попуњавају и у папирној форми да нема система, због чега се не може говорити о утицају информационог система на обим документације. Погрешна је претпоставка појединаца да ИССС подрива праксу социјалног

12 Прије увођења модула Вођења случајева у центру за социјални рад, на услугама социјалне и дјечје заштите радило се на другачији, много једноставнији начин. Како је вођење случајева уведено паралелно са развојем ИССС (ВС се никада није радило без система у Црној Гори), један дио водитеља случаја вјерује (или је вјеровао) да им је увођење система наметнуло овај нови метод рада, заборављајући при томе на Правилнике који дефинишу ову област. Сви кораци вођења случајева који се налазе у информационом систему су имплементирани сходно Правилнику о организацији, нормативима, стандардима и начину рада центара за социјални рад.

рада, представља препреку доброј пракси, и смањује интеракцију стручних радника са корисницима, те да од компјутера “не виде корисника”. Напротив, систем им значајно олакшава, јер их наводи на сваки наредни корак у раду, са пољима које треба да испуне (које би иначе морали да испуњавају у папиру), са многобројним контролама и нотификацијама које им олакшавају посао (подсећају их на то шта и када треба да раде) и умањују могућност појаве грешке. ИССС ни на који начин не замјењује стручни рад, теренске посјете и сусрете лицем у лице са корисницима. Стручни рад у социјалној и дјечјој заштити захтијева “сарадњу” двије области знања – знања, праксе и искуства у домену социјалног рада и знања у коришћењу информационог система.

ИССС је значајно олакшао руководиоцима у центрима за социјални рад који у сваком тренутку могу да виде шта је и у које вријеме који запослени урадио на предмету, односно случају, могу да прате динамику рада на свим активним предметима, чиме је обезбијеђен бољи надзор, мониторинг квалитета рада запослених и ефикаснија процјена, планирање и управљање радним процесима и организацијом.

Појава проблема који некада могу отежати рад у ИССС: “пад система”, појава техничких проблема, повремено успоравање система, појава проблема код привлачења податка преко интероперабилитија, и слични проблеми се отклањају у најкраћем року од стране Министарства финансија и социјалног старања и спољњих сарадника (подршке са софтвер и хардвер), који такође воде бригу о систему и прате његову функционалност.

ЗАКЉУЧАК

Интегрисани информациони систем социјалног старања – Социјални картон (ИИССС) представља окосницу процеса реформе система социјалне и дјечје заштите и он представља много више од просте техничке интервенције. Овај пројекат структурне реформе и изградње капацитета је подржао правне, институционалне (организационе) и управљачке промјене у центрима за социјални рад. Систем је осигурао транспарентност, правичност, уједначеност рада центара за социјални рад уз поштовање свих корака и обавеза прописаних релевантним Законима и Правилницима. Поред тога што је ИССС смањио административне трошкове за кориснике, додатно је растеретио стручне раднике вишка административних послова. Информациони систем је омогућио бољи менаџмент, мониторинг и организацију рада запослених у социјалној

дјечјој заштити, а као драгоцен извор података обезбиједио је и благовремено и квалитетно извјештавање, од значаја за креирање и праћење ефекта социјалних политика, у циљу бољег служења најсиромашнијим и најрањивијим грађанима Црне Горе. Многобројни састанци, учешће запослених у креирању и дизајну ИССС, организовање обука информатичке писмености и обука за рад у систему, континуирано праћење и пружање подршке, свакако су допринијели високом степену прихваћености система и разумијевању његове добробити и корисности.

За успех овог Пројекта од пресудног значаја је био велики труд и ентузијазам запослених у центрима за социјални рад, запослених у Директорату за информатику и аналитичко – статистичке послове Министарства рада и социјалног старања (сада Министарства финансија и социјалног старања), континуирана подршка и сјајно управљање пројектом од стране *UNDP* и одлично партнерство и сарадња са софтверском фирмом *S&T* (Србија и Црна Гора). У циљу успјешног спровођења реформи система социјалне заштите и како би све што је великим радом и трудом успјешно урађено било и одрживо, односно како би Систем заживио у свом пуном капацитету, обезбијеђена је интензивна подршка запосленима, дораде и развој нових функционалности информационог система, као и обезбјеђивање вишегодишњих уговора за одржавање софтвера, хардвера, мрежа и серверске инфраструктуре.

РЕФЕРЕНЦЕ

- Извјештаји о реализацији пројекта и презентације достављене од стране менаџерке Пројекта Социјални картон Александре Вишњић из *UNDP* Црне Горе
- Gillingham, P. 2014. *Practice: Social Work in Action*. England: Routledge, Vol. 26, No. 5, pp. 313-326.
- Lagsten, J., Andersson, A. 2018. Use of Information systems in social work – challenges and an agenda for future research. *European Journal of Social Work*, pp. 1-13.
- IDEAS. 2019. *Анализа рада центара за социјални рад у Црној Гори*. Подгорица: Министарство рада и социјалног старања и UNICEF Црна Гора.
- <https://www.me.undp.org/content/montenegro/sr/home/projects/E-SocialCard.html>
- <http://snt.me/news/pressroom/94470.me.php>

Ida Kolinovic*Ministry of Finance and Social Welfare of Montenegro***DIGITAL TRANSFORMATION OF CENTRES FOR SOCIAL
WORK IN MONTENEGRO****Resume**

The paper presents the Social Welfare Information System (SWIS) – Social Card, digital transformation of centres for social work in the service of the social and child protection system reform in Montenegro and the benefits of this system for beneficiaries, employees in centres for social work and policy makers. It is a capital project of the Montenegrin Government that enabled the implementation of the reform of the social and child protection system, with the aim of providing the highest quality of social protection for the poor and socially endangered, in the area of material benefits and social and child protection services. The development and introduction of this software required intensive cooperation of experts, employees in the field of social and child protection, software company S&T (Serbia and Montenegro), UNDP and the Directorate for Informatics and Analytical and Statistical Affairs of the Ministry of Labor and Social Welfare.

Keywords: digitalization in social protection, ISSS, material benefits, social and child protection services, centres for social work.

* Овај рад је примљен 18. марта 2021. године, а прихваћен на састанку Редакције 20. јуна 2021. године.