

HRVATSKI ZAVOD ZA SOCIJALNI RAD
- Elektroničkim putem -
STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA
- Elektroničkim putem -
SINDIKAT ZAPOSLENIKA U DJELATNOSTI SOCIJALNE SKRBI
- Elektroničkim putem -
HRVATSKA KOMORA SOCIJALNIH RADNIKA
- Elektroničkim putem -
MINISTARSTVO RADA, MIROVISNOKOG SUSTVA, OBITELJI I SOC. POLIKTE
- Elektroničkim putem -
GRUPA 100
- Elektroničkim putem -
PUČKI PRAVOBRANITELJ
- Elektronički putem -
PARVOBRANITELJ ZA DJECU
- Elektroničkim putem -
PRAVOBRANITELJ ZA OSOBE S INVALIDITETOM
- Elektroničkim putem -
UDURGA SOCIJALNIH RADNIKA
- Elektroničkim putem -

P R E D M E T: Osvrt na reformu,
- Dostavlja se

Poštovani,

obraćamo Vam se kao stručni djelatnici Područnog ureda Ivanić-Grad, a s obzirom na teškoće koje nailazimo u svakodnevnom radu od 01.01.2023. godine, te osnivanjem Hrvatskog zavoda za socijalni rad. Obraćamo Vam se sa odmakom od više od mjesec dana jer smatramo da su se u navedenom periodu sve teškoće trebale prebroditi, a posebno uzevši u obzir činjenicu da je osnivanje Zavoda propisano Zakonom o socijalnoj skrbi koji je stupio na snagu još 17.02.2022. godine, čime je osigurano dovoljno vremena za organizaciju rada istog.

Prije svega želimo napomenuti da unutar Hrvatskog zavoda za socijalni rad još ne postoji Pravilnik o sistematizaciji radnih mjesta, a samim time stručni djelatnici nisu potpisali nove ugovore o radu, što stvara određenu nelagodu i izravno je u suprotnosti za Zakonom o radu i obvezama poslodavaca. Naime Pravilnik o sistematizaciji radnih mjesta u Centrima više ne postoji, kao niti radna mjesta njime sistematizirana.

Što se tiče samoga ustrojstva Zavoda napominjemo kako osim što ni sami ne znamo koji je točan naziv radnog mjesta na kojem radimo, ne raspolažemo niti informacijama o hijerarhiji, te kome se u slučaju potrebe obratiti, a što smo sada kao najniža organizacijska jedinica u lancu, vrlo često u potrebi. Nemamo informaciju tko je u Zavodu za što nadležan, kao niti tko je sve zaposlen u Županijskim uredima, te koja je njihova funkcija, osim onoga što je formalno navedeno u Statutu ustanove, a što se u realnosti i u praksi ne provodi, jer navedene službe postoje samo „na papiru“. Prema informacijama kojima raspolažemo, na navedenim radnim mjestima nije zaposlen nitko, iz gore navedenog razloga, a to je, da nije donesen pravilnik o sistematizaciji, te shodno tome ne postoje radna mjesta na koja se djelatnike može zaposliti. Apsurdna je situacija da računovodstvene poslove Zavoda (dakle za potrebe cijele RH kako je predviđeno reformom) trenutno obavlja tek dio djelatnika bivšeg CZSS Zagreb, dok istovremeni obavljaju i poslove za područne urede na području Zagreba. Ukoliko naiđemo na bilo kakve teškoće u radu, a koje nismo više ovlašteni samostalno rješavati, nemamo se kome od nadređenih obratiti. Važno je napomenuti kako više ne djelujemo kao samostalna ustanova, već u potpunosti ovisimo o Hrvatskom zavodu za socijalni rad.

U računovodstvu našeg Područnog ureda nemamo niti jednu zaposlenu osobu od 31.01.2023. godine, te svakodnevni tekući posao nitko ne obavlja. Javni natječaj za navedeno radno mjesto nije niti može biti raspisan bez Pravilnika o sistematizaciji, a rečeno nam je kako nitko niti iz drugih Područnih reda ne može doći odrađivati svakodnevni posao jer Pravilnika nema. Pitamo se dakle kako je moguće da nadležno ministarstvo, te sada i sam Zavod, nije unaprijed napravio sistematizaciju radnih mjesta ako se od veljače 2022. godine znalo da Zavod kreće sa radom 01.01.2023. godine? Ne bi li bilo normalno da je sistematizacija rada postojala prije samog početka rada ustanove. Dobivena je i uputa da nema novih zapošljavanja niti zamjena za porodiljne dopuste dok pravilnik neće biti izrađen. Navedeno predstavlja problem jer većina područnih ureda radi sa vrlo oskudnim brojem stručnih radnika, te i u redovnim uvjetima nedostaje djelatnika u Područnim uredima, dok sada nakon svakog prestanka radnog odnosa, ne možemo dobiti novog djelatnika već se postojeći poslovi preraspodjeljuju na ionako preopterećene postojeće radnike. Isto tako, nemamo informaciju niti kada možemo očekivati izradu Pravilnika. **Postavlja se pitanje, gdje se tu točno vidi unapređenje kvalitete stručnog rada, a što je najbitnije, i dobrobiti krajnjih korisnika.**

Osim problema sa nedostatkom informacija u vidu hijerarhije i nadređenih osoba kojima se možemo obraćati u Zavodu (imena i prezimena, brojevi telefona) ostaje nejasno što su ovlasti Zavoda, a po kojim pitanjima se javljamo nadležnom ministarstvu. U nekoliko navrata dogodilo nam se da nas iz Zavoda upućuju na ministarstvo i obrnuto. Nije nam jasno kako po osnivanju Hrvatskog zavoda za socijalni rad voditelji Podružnica nisu pozvani na zajednički sastanak sa ravnateljicom, te nisu dobivene jasne informacije, kontakt brojevi i ustroj kao i ovlasti Zavoda. Na primjer kome se obraćamo ako ne možemo naći smještaj za djecu po žurnoj mjeri? Zavod ili ministarstvo ?

Svakodnevna količina uputa koja se dobiva, a potom i nekoliko puta mijenja, otežava rad svih stručnih radnika, a posebno računovodstva. Kolegica koja je sa 31.01.2023. godine otišla na drugo radno mjesto kroz cijeli je siječanj zbog količine posla, promjena, uputa odradila poveći broj prekovremenih sati (57 sati), a za koje nije bila sigurna hoće li joj biti plaćeni. Odrađivala je svoj posao zbog brige za naše korisnike, ali i nas svoje kolege, a sve kako nitko ne bi bio oštećen ili stavljen u nepovoljan položaj. Tko će sada odrađivati njezin posao? Hoće li isplate otići? Tko će za nas odrađivati potrebno? Odgovor nemamo.

Uputa dobivena za obavljanje pripravnosti poseban je udarac na dignitet struke. Naime, stručni djelatnici Područnog ureda Ivanić-Grad kroz siječanj su imali postupanja, a koja nisu navedena u datoj uputi, odnosno ne odgovaraju tamo navedenim kriterijima, a istovremeno se radilo o žurnim, neodgodivim situacijama koje nisu mogle čekati radni dan. Nemamo informaciju hoće li odrađena dežurstva biti plaćena s obzirom na uputu, iako su kolegice savjesno i odgovorno odradile svoj stručni posao.

U siječnju 2023. godine radnici Hrvatskog zavoda za socijalni rad, kao i naši vanjski suradnici nisu uspjeli ostvariti sva svoja prava na osnovu rada, a koja su im zagantirana zakonom i kolektivnim ugovorom. U siječnju nisu isplaćene otpremnine, jubilarne naknade, te ostala materijalna prava zagantirana kolektivnim ugovorom.

Najviše ljutnje kod stručnih djelatnika izazvala je neisplata novčanih sredstava ostvarenih na temelju rada (na osnovu vođenja mjera stručnih pomoći i putnih troškova nastalih na temelju istih). Dakle, isplate navedene naknade vrše se na temelju donesenih rješenja, a koje nisu isplaćene u siječnju. Stručni djelatnici nisu o neisplati istih obavješteni nikakvim službenim dopisom, niti im je objašnjeno zbog čega isplata neće biti, ali niti kada navedena sredstva sa sigurnošću mogu očekivati. Nadležno ministarstvo, a vjerujemo i privremena ravnateljica Zavoda već godinama znaju da je pronalazak voditelja stručnih mjera predstavlja veliki problem u svakodnevnom radu. Smatramo da nije u redu da naši vanjski suradnici prije svega, kao niti mi, niti na koji način o navedenom nismo obavješteni. Mi smo se kao Područni ured službenim dopisom obratili svim vanjskim suradnicima, uz isprike radi problema koji je nastao, ali na njihova pitanja kada će isplata biti i hoće li uopće biti, nemamo siguran odgovor. Pokušali bi doći do odgovora kada bi smo znali koga pitati, ali taj smo problem već ranije obrazložili.

Stručni radnici Područnih ureda nemaju informaciju kome se mogu obratiti ukoliko žele ići na neku edukaciju koja se plaća, a što je prije odobravao ravnatelj Centra. Kome se sada obraćamo po pitanju edukacija ili možemo pohađati samo one edukacije koje nam preporuči Zavod, dok na edukacije koje sami pronađemo ne možemo ići iako ih smatramo korisnim za svoj svakodnevni rad?

Preustrojem iz Centra u Zavod za socijalni rad ukinuti su neke mail adrese, kao i web stranice dosadašnjih Centar za socijalnu skrb. Na primjer mail adrese Podružnica nekadašnjeg Centra za socijalnu skrb Zagreb nisu valjane, a navedena informacija dobivena je tek na traženje jer su tijekom siječnja mailovi uredno slani na nepostojeće mail adrese, a na koje nismo dobivali povratne odgovore. Smatramo minimumom pristojne i odgovorne komunikacije da je informacija sa svim mailovima koji su promijenjeni spuštenu prema svim područnim uredima. Web stranica nekadašnjeg CZSS Zagreb više nije u funkciji, a koja je bila iznimno korisna jer se na navedenoj stranici mogao naći podatak za koju je adresu nadležan koji Područni ured, te sada navedenim informacijama ne raspolažemo. Navedeno nam je potrebno u svakodnevnom radu, a s obzirom da naši korisnici zbog blizine uvelike gravitiraju prema području Zagreba. Često nam se obraćaju stručni suradnici drugih službi, kao i korisnice, možemo li im dati informaciju na koje brojeve telefona ili podatak o mail adresi na koje mogu dobiti djelatnike zagrebačkih područnih ureda.

Isto tako, ukoliko nam je potrebna žurna nabavka uredskog materijala, popravaka grijanja ili bilo čega drugoga što zahtjeva hitnu intervenciju, sustav narudžbenica je takav da se navedeno čeka i po nekoliko dana. Pitamo se što ako nam pukne vodovodna cijev, ili što je vrlo često naš konkretan problem, odštopavanje kanalizacijskog odvoda, a što se inače rješavalo u par minuta, sada ćemo imati poplavu u prostorijama centra, danima.

Postoji problem i korištenja e-komunikacije, zapravo dva:

1. Svi područni uredi su pod istim OIBom, te je dobivena uputa da se ništa ne otvara osim onoga što nam je poslano na mail, dok „netko tamo gore“ (opet ne znamo tko i na koji broj ga se može dobiti) nam naša pismena ne spusti mailom. Česta je situacija da je naš predmet već ranije krivo preuzet od nekog drugog područnog ureda, što izaziva popriličan kaos u radu.
2. Predmeti koji su započeti prošle godine, a ima i onih koji su započeti i ranijih godina, sa OIBom Centra za socijalnu skrb, sada nam kroz e-komunikaciju uopće nisu vidljivi i za njih se obavijesti niti ne dobivaju. Navedeno onemogućuje pravodobno postupanje u predmetima u kojima se najčešće radi o zaštiti prava i interesa najranjivijih skupina.

Problem na koji nailazimo odnosi se i na isplate novčanih pomoći. Ukoliko netko podnese zahtjev za zajamčenom minimalnom naknadom i pravo mu bude priznato šestog dana u mjesecu navedeni će isplatu dobiti tek idući mjesec, a ne kroz tekući mjesec jer računovodstvo do petog dana u mjesecu mora dostaviti podatke o isplati. Događa se tako da korisnici koji nemaju nikakvih sredstava za život još narednih 50 dana niti neće imati. Po pitanju jednokratnih naknada javlja se nekoliko problema:

1. Isplaćuju se samo jednokratne koje su računovodstvu dostavljene do 5tog u mjesecu, kao što je slučaj sa ZMN, te se može dogoditi da je isplata tek nakon 50 dana, a rok za donošenje rješenja je 8 dana baš zbog hitnosti postupka. Koja je svrha donošenja rješenja u tako kratkom roku, ako korisnicima neće pravo biti isplaćeno pravovremeno.

2. Područni ured ne raspolaže više gotovinskim sredstvima koja korisnicima može isplatiti odmah na ruke, a što je u pojedinim situacijama iznimno bitno. Tako smo primjerice u siječnju imali situaciju kada je gospođi 06.01.2023 godine izgorjela kuća, ali jednokratna će joj biti isplaćena tek 20.02.2023. Za nabavku higijenskih potrepština i donjeg rublja stručni djelatnici su skupili vlastiti novac jer je gospođa otišla živjeti kod kćerke, koja je također u nepovoljnoj životnoj situaciji. Kada smo imali svoju blagajnu isto bi bilo riješeno već drugog dana.

3. Jednokratne naknade često sprječavaju poduzimanje mjera obiteljsko-pravne zaštite, a ako su isplaćene pravovremeno što sada više nije slučaj.

Korisnici također učestalo zovu kada će dobiti isplate navedenih sredstava, no mi sa informacijama ne raspolažemo, a ne znamo ih niti uputiti kome da se obrate.

Dakle, sve što je bilo vrlo sistematično posloženo, efikasno i djelotvorno, te što je najbitnije, omogućavalo brzu i pouzdanu pomoć i postupanje u najboljem interesu korisnika, sada je, zagušeno administrativnim postupcima, zagubljeno u hijerarhijskim strukturama krnjeg Zavoda, te se postavlja pitanje, da li je to jedini učinak toliko čekane reforme sustava.

Problem će nastati i sa dugovanjima po smrti korisnika ili promijenjenih okolnosti koje utječu na ostvarivanje prava. Na primjer, korisnik je umro osmog dana u mjesecu siječnju, uvršten je na listu za isplatu naknade za siječanj, a koja je morala biti poslana do 5tog u mjesecu. Dakle, u veljači će biti isplaćena naknada u cijelosti, a koju će nasljednici morati vraćati. Područni ured Ivanić-Grad do sada je radio na način da službenom bilješkom obustavi isplatu ukoliko rješenje nije moguće zbog raznoraznih okolnosti donijeti pravovremeno, a sve kao ne bi nastajala dugovanja, a što je naše računovodstvo uvažilo i napravilo izmjenju u zahtjevu za tekući mjesec. Postavlja se pitanje tko će obavijestiti službe o dugovanjima korisnika? Pitanje je tko će nastala dugovanja utjerivati? Hoće li nasljednici razumjeti zašto su dužni vraćati sredstva ako su pravovremeno obavijestili nadležno tijelo (u zakonskom roku od osam dana)? Sva nastala dugovanja prije svega idu na štetu državnog proračuna i svih građana RH.

Dugovanja su sad nastajala najčešće kod korisnika ZMN koji svjesno nisu prijavljivali promijenjene okolnosti, a sada će nastajati i kod DPNJ, OI, smještaja.

Već duže vrijeme govori se o formiranju registra ustanova za smještaj djece i odraslih, no navedeno još uvijek nije realizirano. Takva situacija bitno otežava naš rad prilikom žurnih postupanja, te nedostatka smještajnih kapaciteta. Zanima nas kada će navedeno biti oformljeno jer se to očekivalo od najavljujane reforme?

Stručni radnici osjećaju se rezignirano i ljuto, ali prije svega nemoćno kada čuju izjave v.d. ravnateljice Zavoda na javnoj televiziji koja navodi kako su maknute ovlasti stručnim radnicima u Centru, ali da se ne može očekivati više, dok ne dođe do promjene zakonskih okvira. Zanima nas koje su to ovlasti, osim naknade do zaposlenja ukinute, a iste su ukinute sa novim Zakonom o socijalnoj skrbi. Ukupno se radilo o 15 predmeta u ovoj službi. S druge strane, dobili smo druge ovlasti kao što je donošenje rješenja, vođenje imenika i registra dadilja. Zanimljivo je koliko se lako nameću nove ovlasti, a teško se miču postojeće.

Što se tiče stalnog isticanja dobre suradnje Ministarstva socijalne skrbi i Ministarstva pravosuđa, navodimo kako iz naše perspektive, a gdje bi navedeno zapravo trebalo biti najvidljivije, isto izostaje. Stručnjaci iz dva sustava prolaze različite edukacije, te postupaju neujednačeno. Sudski postupci i dalje traju predugo, a na sudovima smo često omalovažavani, te se od nas zahtijeva obavljanje radnji i poslovi u vrlo kratkim vremenskim rokovima od primjerice 8 dana za izradu sveobuhvatne obiteljske procjene, što nije moguće realizirati.

Zanima nas samo da li nitko nije znao što sve nas očekuje ili nikome nije bilo bitno? Kada možemo očekivati vidljive promjene na bolje? Kada možemo očekivati najavljujane promjene u stručnom radu, a što je trebala biti srž reforme? Ono što sada vidimo je da je stručni rad otežan zbog toga što ono što je i funkcioniralo do sada, sada više ne funkcionira.

Ranije spomenut sustav e-komunikacije, koji je savršeno funkcionirao i omogućavao nam promptno i brzo reagiranje, kao i uvid u sve akte sudskog spisa u kojem sudjelujemo, sada ne funkcionira, nemamo

uvid, nismo pravovremeno obaviješteni o svim promjenama, te se s pravom pitamo, je li to također rezultat toliko čekane reforme.

Posebno imamo potrebu pohvaliti sve kolege koji preživljavaju u ovom kaosu u koji su nas doveli, ne pitajući nas ništa, i odrađuju svoj posao korektno, na vrijeme i sa velikim obzirom prema korisnicima. Isto tako, imamo potrebu potaknuti sve kolege i kolegice da se obrate nadležnim službama i informiraju o problemima s kojima se susreću, a na štetu ponajprije korisnika, a potom i nas samih. Napominjemo da je nezadovoljstvo veliko, kako među stručnim radnicima, tako i među administrativnim, osobito računovodstvenim koji su kaotičnim, zakašnjelim, polovičnim, uputama, već dovedeni do očaja.

Reforma trenutno samo dodatno otežava, zbunjuje i ni na koji način nije doprinijela kvalitetnijem stručnom radu.

Podsjećamo da smo na navedene potencijalne teškoće upozoravali tokom e - savjetovanju 2021.g., o tada prijedlogu Zakona koji je najavljivao reformu, na kojem je bilo preko 2000 komentara o potencijalnim teškoćama na koje bi ova reforma mogla naići. Niti jedan od navedenih komentara, kao niti upozorenja, nije prihvaćen, već su odbačeni kao nerelevantni, dok smo mi kao komentatori ocrtani kao netko tko se boji promjena, a ne netko tko je jedini relevantan sugovornik i istinski želi kvalitetne promjene ovom zapuštenom sustavu. Nismo protiv reformi u smislu poboljšanja rada, posebice stručnog, da isti bude ujednačeniji, kvalitetniji, da smo dostupniji strankama, da isplate materijalnih prava korisnika idu što prije, ali ova reforma zasigurno, za sada, tome ne doprinosi niti u jednom pogledu.

Smatramo da vi, kao krovne ustanove našeg sustava, morate imati ove informacije kako biste mogli reagirati na adekvatan način, te pokušati utjecati da se navedeno žurno ispravi. Nadamo se da ste iste informacije već dobili i od drugih djelatnika, međutim imali smo potrebu iznijeti goruće probleme.

U navedenu reformu, iako najavljivanu gotovo godinu dana unaprijed, organizacijski se krenulo krajem prosinca 2022. godine, kada su već sve radnje trebale biti završene, kako bi sustav mogao funkcionirati od početka godine. Desilo se sasvim suprotno. Centralizacija sustava, koja se kao organizacijski oblik, napušta na svim normalnim razinama, jer sprečava brzinu, protočnost, identifikaciju različitosti, nama je plasirana kao nešto što će unaprijediti naš rad. Svjedoci smo dodatnog devastiranja sustava socijalne skrbi, jer imamo osjećaj da je uništeno sve što je do sada redovno i dobro funkcioniralo, dok ono što je trebalo reformirati i unaprijediti, nije niti taknuto. Korisnici su potpuno maknuti iz fokusa, dok se sustav sada bavi banalnostima, preregistracijama, izmjenama certifikata, računalnih programa za isplate, koji su do sada savršeno funkcionirali, a sada zbog kratkoće roka za prilagodbu, su na rubu sloma, kao i djelatnici koji rade na njima.

Pitanje je samo, što se još mora desiti da se reagira i shvati da hitno moramo spriječiti daljnje štetne posljedice ove reforme.

Svakako očekujem vašu reakciju na gore opisanu problematiku.

S poštovanjem,

Ina Dermišek, mag. iur

Daria Kljak, mag. soc.rada

Josipa Ciglar, mag. soc.rada

Kristina Ostović, mag. soc.rada

Ana Dokmanić, mag. soc.rada

Marta Ajduk Bačun, mag. soc.rada

Jelena Benko Kepe, mag. soc.rada

Petra Liber, mag. soc.rad *liber!*

Maja Romanić, mag. soc.ped *Romanić*

Ana Puček Šesan, mag. iur *Šesan*

Ivan Pavičić, mag. iur *Pavičić*

Andea Chircovici, mag. soc.pol *Chircovici*

Martina Cuvaj, dipl.soc.radnica *Cuvaj*

Irena Molnar Stubičar, mag. psih *I. R. Stubičar*

Tihana Mihalj, mag. soc.rada *Mihalj*

Ines Kralj Pokas, administrator *Kralj Pokas*