

Informacioni sistem socijalnog staranja - ISSS (Socijalni karton) u službi unapređenja socijalne i dječje zaštite Crne Gore

Ida Kolinović, Vesna Vujošević, Biljana Bulatović
Direkcija za informatiku
Ministarstvo rada i socijalnog staranja Crne Gore
ida.kolinovic@mrs.gov.me
vesna.vujosevic@mrs.gov.me
biljana.bulatovic@mrs.gov.me

Sažetak - Informacioni sistem socijalnog staranja – ISSS (Socijalni karton) je kapitalni projekat Vlade Crne Gore, koji je omogućio sprovođenje reforme sistema socijalne i dječje zaštite sa ciljem da se siromašnima i socijalno ugroženima obezbijedi što kvalitetnija socijalna zaštita. Od januara 2015. godine ISSS je u operativnom radu u svim centrima za socijalni rad i sada obuhvata gotovo sve poslovne procese u socijalnoj i dječjoj zaštiti (materijalna davanja, usluge, e-registre, bazu za porodično nasilje, ustanove za smještaj, itd.). S obzirom na to da je protekao jedan značajan period od uvođenja ovog kompleksnog softverskog alata, bilo je važno čuti mišljenje stručnih radnika u centrima za socijalni rad o značaju, korisnosti, doprinosu istog njihovom stručnom radu i pravednijem sistemu socijalne i dječje zaštite. U radu su prezentovani rezultati istraživanja.

Ključne riječi: informacioni sistem, benefiti i nedostaci, socijalna i dječja zaštita, centri za socijalni rad

I. UVOD

Digitalna revolucija je nametnula potrebu za modernizacijom sistema socijalne i dječje zaštite [1]. Novo tehnološko okruženje uticalo je na stručni rad i stvorilo nove mogućnosti za suočavanje sa socijalnim problemima [2]. Ključni elementi digitalne transformacije sistema socijalne zaštite nisu samo tehnologije, nego i ljudi, odnosno (potencijalni) korisnici sistema. U nastavku je predstavljen Informacioni sistem socijalnog staranja u Crnoj Gori, kao i rezultati istraživanja o iskustvu i zadovoljstvu korisnika sistema.

Integrirani informacioni sistem socijalnog staranja (IISSS) – Socijalni karton je kapitalni projekat Vlade Crne Gore koji se realizuje uz podršku UNDP, u periodu od 12. maja 2012. godine do 31. decembra 2023. godine (vrijednost projekta oko 3.854,138,00 eura). Projekat predstavlja okosnicu reforme sistema socijalne i dječje zaštite, sa ciljem da se siromašnima i socijalno ugroženima obezbijedi što kvalitetnija socijalna zaštita, kako u dijelu materijalnih davanja, tako i u dijelu usluga socijalne i dječje zaštite. Podržao je izradu novog zakonskog okvira, unapređenje institucionalnih i kadrovskih

kapaciteta, uspostavljanje informaciono- komunikacione infrastrukture i samog kompleksnog Informacionog sistema. Sistem je implementiran na 35 fizičkih lokacija u Crnoj Gori i podržava interoperabilnost (automatizovanu razmjenu podataka) sa devet nacionalnih institucija (18 veb servisa). U ovaj kompleksan, dugoročani projekat uloženi su veliki trud i rad svih zaposlenih u sektoru socijalne i dječje zaštite, UNDP, Ministarstva rada i socijalnog staranja i mnogih drugih državnih organa sa kojima se na automatizovan način razmjenjuju podaci. Od 2015. godine (kada je ISSS pušten u operativni rad u svim centrima za socijalni rad) do sada se sistem širio i unapređivao, pa danas obuhvata ključne poslovne procese u socijalnoj i dječjoj zaštiti: materijalna davanja (19 vrsta materijalnih davanja, kao i 11 davanja boračke i invalidske zaštite), vođenje slučaja sa postupcima (usluge socijalne i dječje zaštite), jedinstvenu elektronsku bazu za porodično nasilje, sedam ključnih javnih ustanova za smještaj korisnika, Zavod za socijalnu i dječju zaštitu, e-registre i BI modul za poslovnu analitiku (eng. Business Intelligence) [3]. Kako je protekao jedan značajan period od implementacije informacionog sistema u centrima za socijalni rad, bilo je značajno čuti iskustva, mišljenja i stavove stručnjaka o benefitima i nedostacima istog u sistemu socijalne i dječje zaštite, što je i cilj istraživanja koje je predstavljeno u nastavku.

II. ISTRAŽIVANJE O ZADOVOLJSTVU STRUČNIH RADNIKA U CENTRIMA ZA SOCIJALNI RAD INFORMACIONIM SISTEMOM SOCIJALNOG STARANJA

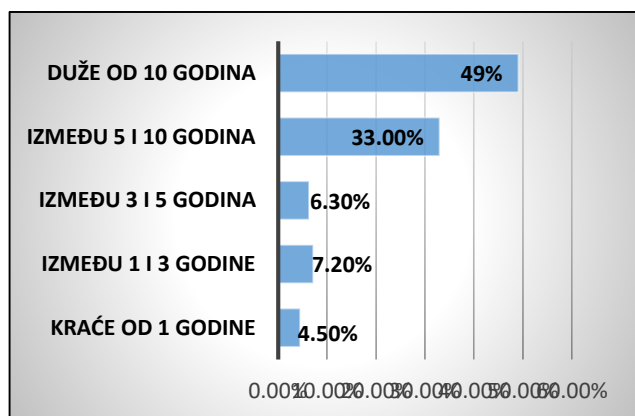
Istraživanje je realizovano u januaru 2023. godine sa ciljem da se dođe do saznanja o benefitima i nedostacima Informacionog sistema socijalnog staranja Crne Gore, sa stanovišta upravo onih koji ga najviše koriste u svom svakodnevnom radu. Kako bi se došlo do relevantnih podataka korišćen je upitnik koji ima 31 pitanje, a koji je ispunilo 110 stručnih radnika u centrima za socijalni rad širom Crne Gore. Učešće u istraživanju je bilo dobrovoljno i

anonimno, svim ispitanicima je objašnjena svrha istraživanja, a Uпитnik je distribuiran online putem linka.

Uzorak je obuhvatio 110 stručnih radnika zaposlenih u centrima za socijalni rad širom Crne Gore, više od tri četvrtine ženskog pola (78.2%) i oko petine muškog pola (21.8%). Vještine rada na kompjuteru je sa “odlično” i “veoma dobro” ocijenilo više od polovine ispitanika (54.6%), “dobro” 32.7%, prosječno 12.7%, dok niko od ispitanika/ca nije procijenio svoje računarske vještine kao “loše”. U privatne svrhe kompjuter svakodnevno koristi oko dvije petine ispitanika/ca (38.2%), više do jedne četvrtine nekoliko puta nedjeljno (27.3%), 8.2% nekoliko puta mjesečno, 2.7% nekoliko puta godišnje, manje od petine ne koristi kompjuter u privatne svrhe (18.2%), a 5.5% nije odgovorilo.

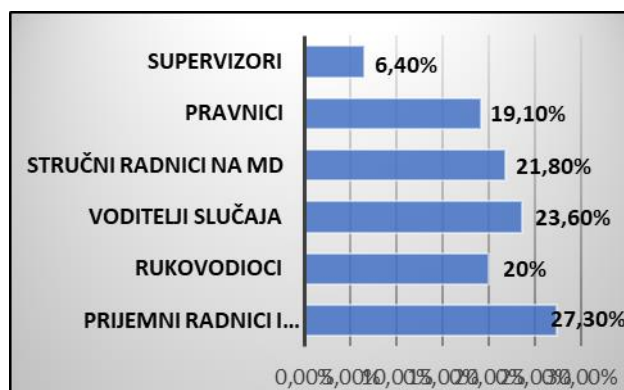
Više od četiri petine (82%) ispitanika/ca je radilo u centru za socijalni rad duže od pet godina, što je značajno sa stanovišta upoređivanja stanja prije i posle implementacije ISSS (Grafikon 1).

Grafikon 1. Struktura ispitanika/ca prema radnom stažu u CSR



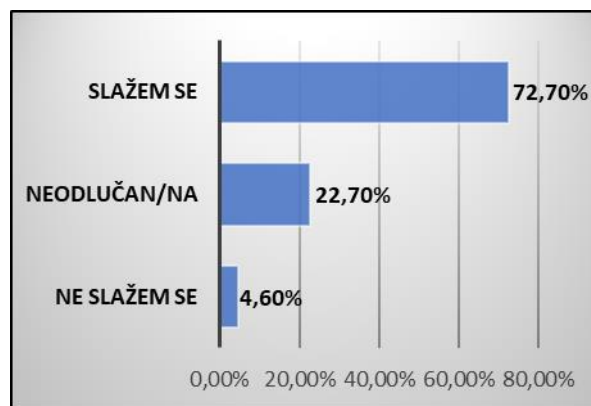
Istraživanje je obuhvatilo stručne radnike na različitim radnim mjestima, s tim što pojedini zaposleni rade na više pozicija istovremeno: supervizori 6.4%, pravници 19.1%, stručni radnici na materijalnim davanjima 21.8%, voditelji slučaja 23.6%, rukovodioci 20%, prijemni radnici i drugi 27.3% (Grafikon 2). Više od trećine ispitanika/ca (35.5%) je izjavilo da je učestvovalo u razvoju informacionog sistema socijalnog staranja, i to oni koji rade u centru za socijalni rad preko pet godina, a najviše oni koji rade duže od deset godina.

Grafikon 2. Struktura ispitanika/ca po radnim mjestima



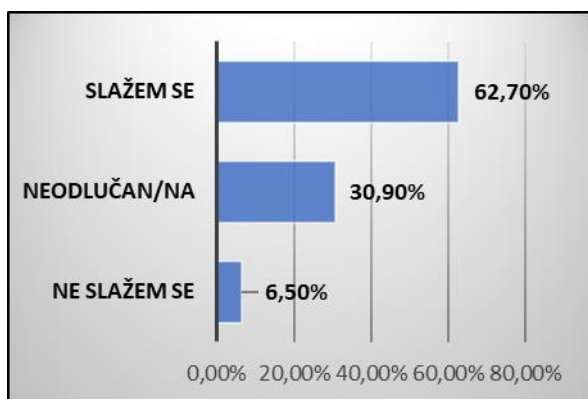
Više od četiri petine ispitanika/ca je mišljenja da je informacioni sistem obezbijedio transparentnost, dok veliki dio 72.7% smatra da je ISSS osigurao poštovanje zakona i podzakonskih akata (Grafikon 3). Značajno je navesti i podatak da više od tri četvrtine (76.4%) navodi da je ISSS onemogućio ili smanjio mogućnost greške u radu. Oko pet šestina smatra da je olakšao praćenje rada službi (83.7%). Rad službi prate rukovodioci, pa je važno istaći da su rukovodioci, koji su učestvovali u ovom istraživanju, u velikoj većini izjavili da je ISSS značajno olakšao praćenje rada službi (91%).

Grafikon 3. "ISSS je osigurao poštovanje zakona i podzakonskih akata"



ISSS je prema mišljenju više od polovine ispitanika/ca, unaprijedio pružanje pomoći i podrške korisnicima socijalne i dječje zaštite (62.7%) (Grafikon 4). Više od polovine (60.9%) smatra da je ISSS omogućio bolji i brži pristup uslugama socijalne i dječje zaštite, a oko pet šestina (83.6%) da je omogućio bolji i brži pristup materijalnim davanjima.

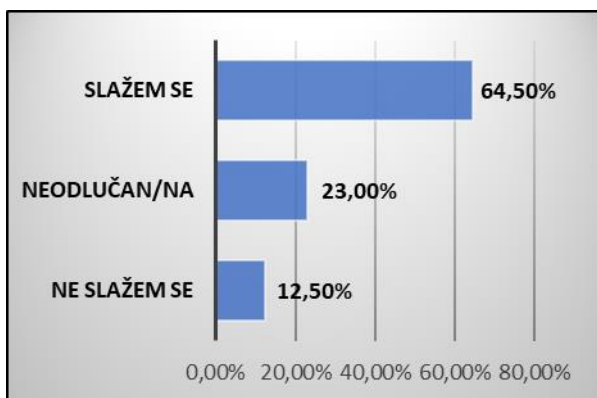
Grafikon 4. "ISSS je unaprijedio pružanje pomoći i podrške korisnicima soc. i dječ. zaštite"



Više od polovine je istaklo da je ISSS značajno olakšao rad zaposlenih u centrima za socijalni rad (64.5%) (Grafikon 5). Ukoliko se posmatraju ispitanici/e koji/e rade u centru za socijalni rad duže od pet godina, 51% njih smatra da je ISSS značajno olakšao njihov rad u centrima za socijalni rad.

Oko dvije trećine smatra da je ISSS skratio vrijeme rada sa dokumentacijom (65.4%), olakšao praćenje postupanja u predmetima (84.5%), kao i praćenje statusa predmeta, istorije i dokumentacije rada sa korisnikom (86.4%).

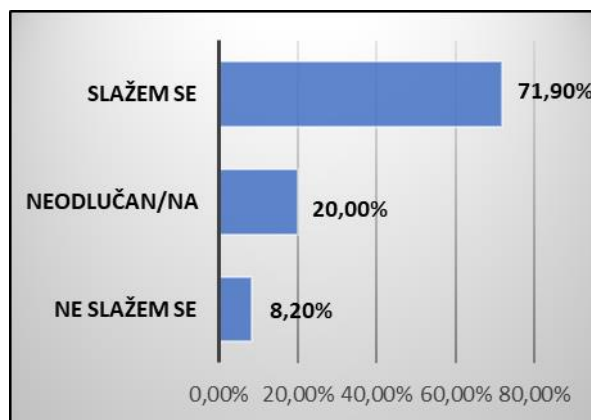
Grafikon 5. "ISSS je značajno olakšao rad zaposlenih u centru za socijalni rad"



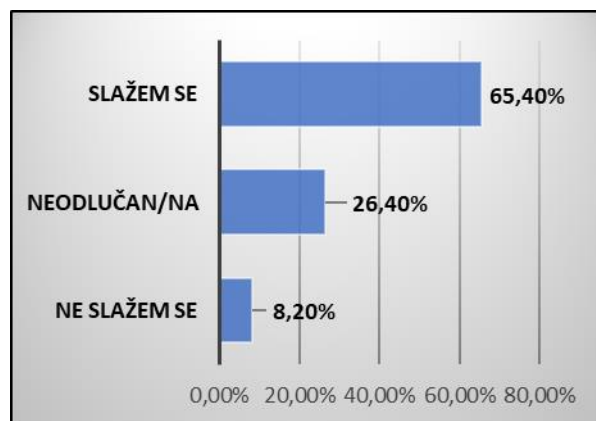
Oko pet šestina (83.6%) je izjavilo da im je ISSS osigurao veću individualnu odgovornost u radu, 90% da se korišćenjem ISSS lakše dolazi do pregleda podataka i informacija o svakom korisniku pojedinačno, više od dvije trećine (68.1%) da je doprinio boljem kvalitetu rada zaposlenih.

Na grafikonima 6 i 7 se može uočiti da veliki dio ispitanika smatra da je informacijski sistem socijalnog staranja unaprijedio cjelokupni sistem socijalne i dječje zaštite (71.9%), a oko četiri šestine je mišljenja da je ISSS osigurao adekvatnost socijalnih davanja i pravičnost (65.4%).

Grafikon 6. "ISSS je unaprijedio cjelokupni sistem socijalne i dječje zaštite"

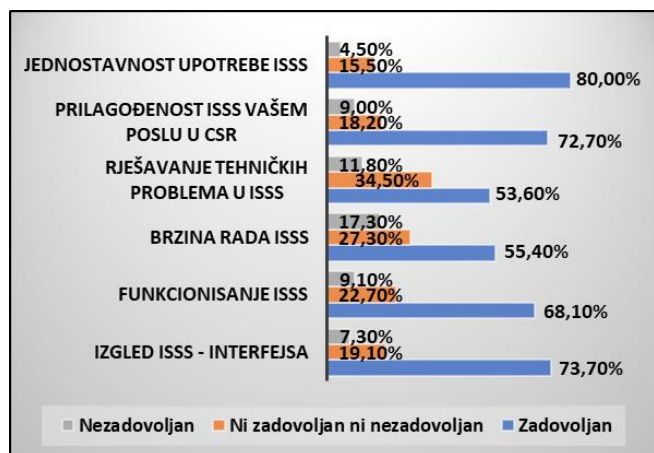


Grafikon 7. "ISSS je osigurao adekvatnost socijalnih davanja i pravičnost"



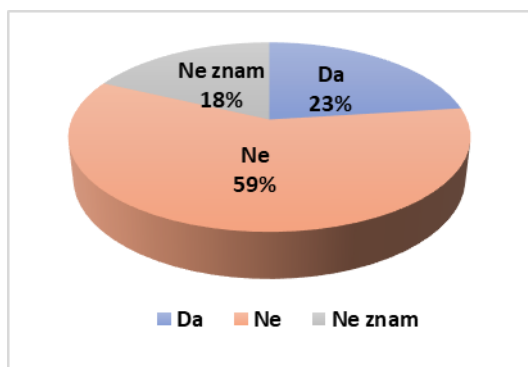
Grafikon 8 jasno prikazuje da je četiri petine stručnjaka (80%) u centrima za socijalni rad zadovoljno jednostavnošću upotrebe ISSS, oko tri četvrtine interfejsom (73.7%) i prilagođenošću informacionog sistema njihovom poslu u centru za socijalni rad (72.7%), više od dvije trećine funkcionisanjem ISSS (68.1%), a više od polovine brzinom rada u ISSS (55.4%) i rješavanjem tehničkih problema (53.6%).

Grafikon 8. Nivo zadovoljstva zaposlenih



Više od polovine ispitanika/ca ne bi moglo da zamisli svoj dalji rad u centru za socijalni rad bez ISSS (59%) (Grafikon 9). Ukoliko se posmatraju ovi ispitanici, prema godinama radnog staža u centru za socijalni rad, onda se može konstatovati da 61.1% stručnih lica koji rade duže od pet godina, a 50% onih koji rade kraće od pet godina, ne bi mogli da zamisle svoj rad u centru bez informacionog sistema socijalnog staranja. S obzirom na radna mjesta u centru za socijalni rad, 86% pravnika, 71% stručnih radnika na materijalnim davanjima, 69% rukovodilaca, 43% supervizora, 31% voditelja slučaja u istraživanju ne bi moglo da zamisli svoj dalji rad u centru za socijalni rad bez informacionog sistema.

Grafikon 9. “Da li biste mogli da zamislite svoj dalji rad u centru za socijalni rad bez ISSS?”



III. DISKUSIJA I ZAKLJUČAK

Više od 90% stručnih radnika u centrima za socijalni rad smatra da je Informacioni sistem socijalnog staranja omogućio bolji i brži pristup materijalnim davanjima, lakše praćenje rada službi, dokumentacije, podataka o korisnicima i

postupanja u predmetima. Više od dvije trećine je mišljenja da je ISSS unaprijedio pružanje pomoći i podrške korisnicima socijalne i dječje zaštite, osigurao transparentnost i poštovanje zakona i podzakonskih akata, onemogućio ili smanjio mogućnost greške u radu. U ovom kontekstu je značajno spomenuti da su postupci u ISSS postavljeni u skladu sa Zakonima i pravilnicima, sa mnogobrojnim kontrolama i notifikacijama.

Uočava se da je oko četiri šestine mišljenja da je ISSS osigurao adekvatnost socijalnih davanja i pravičnost. U tom kontekstu značajno je spomenuti da je ISSS zaista doprinio smanjenju “greške uključenosti” i eliminisao veliki broj osoba koje nemaju pravo na materijalna davanja. Oko tri četvrtine zadovoljno je prilagođenošću ISSS njihovom radu u centru za socijalni rad, čemu je vjerovatno doprinijelo i to da je značajan broj stručnih radnika, na neki način, bio uključen u razvoj ISSS, i to oni sa najviše radnog iskustva (preko 5 i 10 godina iskustva). Iako je oko polovine ispitanika/ca ocijenilo svoje vještine rada na računaru sa „veoma dobro“ ili „odlično“, značajno veći broj (80%) je izjavio da je zadovoljan jednostavnošću upotrebe ISSS, što upućuje na to da je sistem kreiran s posebnom pažnjom da olakša i unaprijedi rad stručnjaka u centrima za socijalni rad.

Ukoliko se posmatra prema radnim mjestima/poslovnim pozicijama u centru za socijalni rad, svoj dalji rad u centru za socijalni rad bez ISSS bi najmanje mogli da zamisle pravници i stručni radnici na materijalnim davanjima, a najviše voditelji slučaja. Treba imati na umu, da vođenje slučaja predstavlja veoma kompleksan postupak u socijalnoj zaštiti, koji centri za socijalni rad nikada prije nisu radili bez informacionog sistema, jer je uveden paralelno sa implementacijom istog. Zaposleni nerijetko vjeruju da im je ISSS nametnuo tako kompleksan proces, a ne predmetni pravilnici sa propisanim obrascima. U ISSS su svi postupci postavljeni na način da stručnog radnika navode na svaki naredni korak (sa automatskim bilježenjem datuma početka i završetka zadatka) koji se zahvaljujući sistemu, ne mogu preskakati, čime je između ostalog, osigurano poštovanje zakona i pravilnika.

Može se zaključiti da postoji visok stepen zadovoljstva informacionim sistemom socijalnog staranja u Crnoj Gori od strane zaposlenih u centrima za socijalni rad. Prezentovano istraživanje predstavlja značajan dio evaluacije rezultata ovog kompleksnog projekta. Integrisani informacioni sistem socijalnog staranja (IISSS) je projekat koji služi kao model u smislu funkcionalnosti i integrisanosti, i kao takav je prepoznat i u EU izvještajima o napretku. Kroz projekat su, ukratko, ostvareni sljedeći ključni rezultati: optimizacija budžetskih izdvajanja za socijalnu i dječiju zaštitu kroz bolju usmjerenost materijalnih davanja; unaprijeđen pristup materijalnim davanjima i uslugama socijalne i dječje zaštite; poboljšana kvaliteta i praćenje pružanja usluga socijalne i dječje zaštite; reformisan i modernizovan sektor socijalne i dječje zaštite; obezbijedena dostupnost podataka i statistike,

transparentnost, kvalitet rada, mehanizam za praćenje rada na predmetima; reforma zakonskog i insitucionalnog okvira i kontinuirana izgradnja kapaciteta. U ovaj kompleksan, dugoročani projekat uloženi su značajni resursi: vrijeme, ogroman trud i rad svih zaposlenih u sektoru socijalne i dječije zaštite, UNDP, Ministarstva rada i socijalnog staranja i mnogih drugih državnih organa sa kojima se na automatizovan način razmjenjuju podaci. Projekat Socijalni karton - ISSS je produžen kroz Projekat "e-Socijala" (period implementacije 30.10.2022. do 31.12.2026. godine), što je od izuzetnog značaja za dalji nastavak reforme sistema socijalne i dječije zaštite, a sve u cilju većeg zadovoljstva građana/ki socijalnom i dječijom zaštitom u Crnoj Gori. Kroz dugoročni ugovor (implementacija i održavanje) do 31.12.2027. godine projekat će pored izrade/unapređenja i održavanja aplikativnog softvera (dodatna interoperabilnost, e-servisi, portal, pojačana ICT bezbjednost), obezbijediti i nabavku dodatne serverske opreme na centralnoj lokaciji, produženje licenci, redovno zamjensko snabdijevanje računarskom opremom (računari, monitori, štampači, skeneri...) za sve centre za socijalni rad i JU socijalne i dječije zaštite za smještaj.

LITERATURA

- [1] J. Lagsten, A. Andersson, "Use of Information systems in social work – challenges and an agenda for future research", *European Journal of Social Work*, 21(4), 2018, pp. 1-13.
- [2] A. López Peláez, C. Marcuello-Servós, "e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies", *European Journal of Social Work*, 21(6), 2018, pp. 801-803.

[3] <https://www.gov.me/cyr/clanak/iss-socijalni-karton> - posjećeno 10.01.2023. godine.

ABSTRACT

The Social Welfare Informational System - SWIS (Social Card) is a capital project of Montenegrin Government, which enabled the implementation of the reform of the social and child protection system, with the aim of providing the poor and socially vulnerable with the best possible social protection. Since January 2015, SWIS has been operational in all centers for social work and now includes almost all business processes in social and child protection (material benefits, social services, e-registers, database for domestic violence, accommodation facilities, etc.). Given that a significant period has passed since the introduction of this complex software tool, it was important to hear an opinion of professionals about its importance, usefulness and its contribution to their professional work and a fairer system of social and child protection. In this article, the results of the research have been presented.

SOCIAL WELFARE INFORMATIONAL SYSTEM - SWIS (SOCIAL CARD) IN THE SERVICE OF IMPROVING SOCIAL AND CHILD PROTECTION IN MONTENEGRO

Ida Kolinovic, Vesna Vujosevic, Biljana Bulatovic