



ЈУ ЗАВОД ЗА СОЦИЈАЛНИ ДЕЈНОСТИ – СКОПЈЕ

ПРИПАЧНИК ЗА РАБОТА ВО ОБЛАСТА НА БРАК И СЕМЕЈСТВО

**Материјал за едукација на стручните работници во центрите за социјална работа
дете во постапка за уредување на лични односи и непосредни контакти на
детето со родителот/близок сродник со кој не живее**

Емилија Раткова
Ана Павловска

Скопје, септември 2022 година

СОДРЖИНА

1. ПРЕГЛЕД	3
2. ЗАКОНСКА РЕГУЛАТИВА	3
3. ПОСТАПКИ ВО ЦЕНТАР ЗА СОЦИЈАЛНА РАБОТА НА ПРОБЛЕМАТИКАТА БРАК И СЕМЕЈСТВО	4
4. ПОСТАПУВАЊЕ НА СТРУЧНИ РАБОТНИЦИ НИЗ ФАЗИТЕ НА ВОДЕЊЕ НА СЛУЧАЈ	5
4.1. Почетна проценка	6
4.2. Продлабочена проценка	7
4.3. Планирање на активности на помош и заштита	10
4.4. Мониторинг, ревизија и евалуација	13
4.4.1. Мониторинг/следење	13
4.4.2. Ревизија	13
4.4.3. Евалуација	14
4.5. Завршување на работа на случај	14
5. ПРОЦЕДУРА ЗА УРЕДУВАЊЕ НА ЛИЧНИ ОДНОСИ И НЕПОСРЕДНИ КОНТАКТИ	15
5.1. Спроведување на постапка за уредување на лични односи и непосредни контакти на дете со родител/близок сродник со кој не живее	Error! Bookmark not defined.

1. ПРЕГЛЕД

Процедурите за постапување на стручните работници во центарот за социјална работа при спроведување на постапките од проблематиката брак и семејство претставуваат пишан, водечки документ во постапувањето со цел воспоставување начин и редослед во извршување на одредени дејствија во давањето на социјалните услуги на корисниците.

Овие процедури се темелат на Стандардите за постапување на центрите за социјална работа на проблематиката брак и семејство¹ и врз принципите на интегрирано водење на случај. Одговорните стручни работници во центарот за социјална работа постапуваат согласно чекорите за интегрирано управување со случај и документација.

Со процедурите се обезбедува доследност во спроведувањето на стручните активности во центарот за социјална работа како услов за воедначен и унифициран пристап во работата со корисниците почитувајќи ги нивните индивидуални состојби и потреби. Процедурите содржат одредени специфичности за различни постапки согласно надлежностите на центарот за социјална работа и сложеноста на семејните односи.

Процедурите за постапување се однесуваат на постапките кои се водат во центар за социјална работа (во продолжение ЦСР) како орган за старателство согласно Законот за семејството и се решава за работите утврдени со семејно-правните прописи, односно се решава во случај на несогласување на родителите во вршење на родителското право во мировна постапка и мислење за доверување на дете и уредување на лични односи и непосредни контакти на дете со родител/близок сродник.

Процедурите кои се однесуваат на проблематиката на бракот и семејството го појаснуваат постапувањето на центарот за социјална работа, во случај на несогласување на родителите во начинот на вршење на родителското право и заштита на правата и интересите на детето, постапувањето на ЦСР по барање од надлежен суд и даваат појаснување на постапувањето при пружање стручна помош и поддршка во надминување на нарушени партнерски, брачни и семејни односи.

2. ЗАКОНСКА РЕГУЛАТИВА

Процедурите се однесуваат на постапките во центарот за социјална работа кои согласно Законот за семејството² се однесуваат на решавање на работите утврдени со семејно-правните одредби и тоа во делот на брак и брачни односи, како и на односи на родители и деца.

Законот за семејството во членот 8 го дефинира родителското право, за кое се истакнува дека им припаѓа на мајката и на таткото подеднакво и го вклучува правото на родителот со кого детето не живее да одржува лични односи со своето дете. Родителското право родителите го вршат заеднички и спогодбено, а во случај на несогласување решава центарот за социјална работа. Овој закон го регулира прашањето за чување и воспитување на децата кое може да биде уредено со спогодба помеѓу родителите, или со решение на ЦСР, ако за тоа родителите не можат

¹ <http://zsd.gov.mk/>

² Закон за семејството, (Сл.весник на Република Македонија бр. 80/1992,9/1996,38/2004, 33/2006,84/2008,67/10,156/10,39/12,44/12,38/14,115/14,104/15 , 150/15 и 53/21), <https://www.mtsp.gov.mk/zakoni.nspix>

да се спогодат или ако нивната спогодба не одговара на интересите на детето, како и можноста ЦСР да донесе ново решение за доверување на детето на чување и воспитување, ако тоа го бараат изменетите околности, по службена должност или по барање на еден од родителите.

Посебно се регулира можноста кога родителите на детето не живеат заедно тие да се спогодуваат за начинот на одржување на личните односи со детето или тоа да го направи ЦСР, а воедно се утврдува и улогата на судот во одлучувањето за чувањето, воспитувањето и издржувањето на заедничко дете/ца во рамките на постапка за развод на бракот, како и можноста судот да ја измени претходно донесена правосилна одлука за чување и воспитување на детето, ако тоа го бараат изменетите околности.

Во своето постапување во делот на проблематиката на брак и семејство околу надлежноста, роковите и начинот на постапување се применуваат и почитуваат одредбите од Законот за семејството и Законот за општа управна постапка.

Законот за општата управна постапка кој се применува во сите управни дејствија на центарот за социјална работа како јавен орган, освен во одделни работи кои се предмет на уредување на Законот за семејството.

Во **Законот за спречување и заштита од насилство врз жените и семејно насилство**³ се нагласува дека во постапките за доверување на детето, како и при уредувањето на личните односи и непосредните контакти на детето со родителот со кого не живее секогаш ќе се зема предвид интересот на детето – да не се загрозуваат неговите права и безбедноста се додека трае ризикот и последиците од извршеното насилство.

Постапките кои се спроведуваат во центарот за социјална работа во делот на проблематиката брак и семејство се усогласени и со Законот за социјалната заштита⁴ и одредени меѓународни ратификувани конвенции како инструменти за заштита на правата на децата вклучително и кога се изложени на ризици во прекугранични ситуации.⁵

3. ПОСТАПКИ ВО ЦЕНТАР ЗА СОЦИЈАЛНА РАБОТА НА ПРОБЛЕМАТИКАТА БРАК И СЕМЕЈСТВО

Центарот за социјална работа има законски надлежности за постапување по непосредно барање на подносителот, како и по барање на надлежни судски или други органи. Во двата случаи спроведувањето на стручната работа се темели на принципот на индивидуализација на околностите, испитување и утврдување на конкретни и релевантни елементи и факти во секој предмет и донесување на стручно аргументирани мислења, предлози и одлуки.

Во материјалот се обработени две постапки и начинот на нивното спроведување кои согласно Законот за семејството се во надлежност на центарот за социјална работа, и тоа мировна постапка и доверување на дете и уредување на лични односи и непосредни контакти на родителот со детето/блиски сродници со кој не живее.

³ Закон за спречување и заштита од насилство врз жените и семејно насилство (Службен весник на Република Северна Македонија бр.24/2021).

<https://www.mtsp.gov.mk/content/pdf/2021/1a28a922f364401e94935d4d694b9d75.pdf>

⁴ Закон за социјалната заштита (Службен весник на РСМ бр.104/19,146/19,275/19,302,/20,311/20 и 163/21, 294/21 и 99/22) https://www.mtsp.gov.mk/content/pdf/zakoni/2019/28.5_zakon_SZ.pdf

⁵ Хашка конвенција за граѓанско-правни аспекти на меѓународно грабнување на деца <https://www.nordiskapoddrska.org.mk/uploads/files/77-785-prirucnik-web.pdf>

При спроведување на стручната работа, стручните работници се водат од принципот на интергрирано водење на случај и работата се спроведува низ фази.

4. ПОСТАПУВАЊЕ НА СТРУЧНИ РАБОТНИЦИ НИЗ ФАЗИТЕ НА ВОДЕЊЕ НА СЛУЧАЈ

Работата во центарот за социјална работа започнува со прием на барање, поднесок или пријава.

Прв прием/тријажа во ЦСР вклучува:

- личен контакт со подносителот или лицето кое го пријавува случајот, увид во поднесоци, барања, дописи, известувања, поплаки, иницијативи и други соопштенија на физичко или правно лице кое се обраќа до центарот, обезбедување на потребните информации на барателот, телефонски повици, проверка на основаноста на поднесокот, упатување во друга соодветна институција или отворање на случај во центарот за социјална работа и започнување со стручната работа.

Упатување во ЦСР во случаеви кога има несогласување помеѓу родителите во вршењето на родителското право, на лица со нарушени партнерски, брачни и семејни односи, може да се врши на следниве начини:

- самоиницијативно, на барање на лице (партнер, родител, дете, член од семејство) кое има проблеми во партнерските, брачните и семејните односи или односи родители и деца;
- по службена должност - Центарот може да констатира состојба на социјален ризик на детето/други лица и потреба од преземање на мерки на помош и заштита;
- по пријава/барање од друго физичко или правно лице (близок сродник, познаник, суд, МТСП, МНР, Народен правобранител, училиште, НВО, локална самоуправа, полиција и др.);
- по барање на суд за спроведување на постапка согласно надлежности на ЦСР

Директорот/раководителот го распределува барањето на одговорниот стручен работник/водител на случај. Во ситуации кога постои висок степен на ризик по безбедноста на детето или друго лице, потребно е интервентно да се преземат мерки на помош и заштита.

Стручната работа во центарот за социјална работа започнува со почетна проценка. Во зависност од утврдената состојба, степенот на ризик на кој се изложени корисниците, утврдените потреби, потенцијали и сили на корисниците се одлучува за понатамошните фази во постапувањето.

Фази на стручната работа

1. Почетна проценка
2. Продлабочена проценка
3. Планирање на активности на помош и заштита
4. Мониторинг, ревизија и евалуација
5. Завршување на работа на случај

4.1. Почетна проценка

По добивање на барање одговорниот стручен работник ја планира почетната проценка, го кординира и следи предметот по однос на потребите на корисникот од остварување на одредени услуги и права на корисникот/семејството и активно учествува во постапките водејќи се по принципот на интегрирано водење на случај.

Во почетната проценка се утврдува степенот на ризик и се добива општ увид во животните околности на детето, родителите, партнерите, семејството, нивната акутна состојба и проблеми, сили и капацитети за справување со состојбата и потреба од мерки на помош и заштита, односно од соодветна социјална услуга во ЦСР и други ресурси.

- Одговорниот стручен работник изготвува работен оперативен план на активности: со кого ќе контактира, кој ќе биде интервјуиран, кој друг ќе биде вклучен во постапката (полиција, здравствена служба, други стручни лица доколку е потребно), метод на собирање на потребните податоци (интервјуа, документација, тестови, скали, прашалници, домашна посета, посета на училиште, работно место и сл.), временска рамка за извршување на потребните активности.
- Првиот контакт одговорниот стручен работник може да го реализира со еден и/или двата партнери/родители истовремено во зависност од барањето и вид на проблемот, при што: се претставува, ја претставува институцијата, ги запознава корисниците со надлежности на ЦСР и нивната улога во постапката, ги информира за социјални услуги кои можат да ги добијат во однос на надминување на нивниот проблем во ЦСР и во други ресурси, им укажува на правото и потребата од нивната партиципација, на улога на други актери вклучени во постапката, ги запознава со основните принципи и методологија на спроведување на стручната работа и ги мотивира за активно учество.

Почетната проценка се спроведува во краток период, не подолго од десет дена од почетокот на работата на случајот со цел обезбедување на социјална услуга на помош и заштита во што пократок рок.

При спроведување на почетната проценка се прибавуваат потребни податоци и информации, и во зависност од проблемите на кои се работи се врши опис и проценка на следните елементи:

- опис и проценка на состојбата, потребите, потенцијалите, ризиците на партнерите/детето /родителите/членови на семејство;
- опис и проценка на развојот на детето и влијание на актуелното функционирање;
- опис и проценка на семејни фактори;
- опис и проценка на средински фактори.
- сумарна проценка/заклучок.

Во рамките на почетната проценка, во зависност од природата на барањето одговорниот стручен работник ги спроведува следниве активности:

- набудување и разговори со корисникот (партнери/родители/дете)
- набудување и разговори со членови на семејството (членови на домаќинството и пошироко семејство, други важни лица од околината на корисникот);
- увид во домот заради утврдување на условите за живот на семејството, социјално опкружување и инфраструктурата;
- собирање и анализа на достапни информации од различни извори (вклучително и постоечка документација во центарот, здравствените, образовните и другите институции);

- проценка на безбедноста и опис на ризиците, односно главните области на проблемот;
- обезбедување на релевантни податоци од стручни лица од други служби и други лица кои се во контакт со семејството;
- опис, сумирање и проценка на елементите на фактори на средината (вработување, приход, состојба на домување, семејна позиција во заедницата, ресурси на заедницата);
- опис, сумирање и проценка на елементите на силните страни, личните, семејните и еколошките ресурси што можат да придонесат за надминување на проблемите или тешкотиите;
- стручна помош и поддршка по однос на проблемот во насока на превенирање од зголемување на ризикот (рационализирање и ублажување на актуелен партнерски /семеен конфликт, постигнување на родителски договор);
- донесување на наод и мислење со заклучок за состојбата и потребата од понатамошно постапување.

Одговорниот стручен работник во почетна проценка во *Лист на корисник* ги нотира активностите, а во *Лист за проценка* ги пишува добиените податоци и информации и сумирани елементи од почетната проценка. Во заклучок во *Листот за проценка* се констатира потреба од преземање на понатамошните активности во центарот за социјална работа и/или потреба од упатување во друга институција, ресурс, надлежна служба или организација која може да обезбеди друга услуга или потреба на корисникот/семејството.

Со резултатите од почетната проценка се запознаени корисниците и други лица вклучени во проценката и значајни лица за постапката, а се основа за понатамошно постапување.

По завршувањето на почетната проценка може да се пише ***План за индивидуална работа со корисник на социјални услуги***, со кој се планираат активности со корисниците (партнери/родители/дете/семејство) и други вклучени лица и профили од центар за социјална работа, се определуваат цели, мерки и начинот на нивната реализација во одреден рок и динамика.

Во случај кога при почетната проценка се констатира дека неповолната состојба на корисникот не е надмината, изложеноста на ризикот и ранливоста се зголемуваат, кога има високо ниво на дисфункционално родителство, како и во случај на неусогласеност на родителите по однос на битни прашања околу правата и интересите на детето и во други ситуации кога е утврдена акутна или континуирана изложеност на детето на ризик по неговиот правилен раст и развој, се спроведува продлабочена проценка со вклучување на други стручни профили во центарот за социјална работа.

Одговорниот стручен работник потребата од спроведување на продлабочена проценка може да ја констатира и во текот на спроведување на почетната проценка, како и при следење на реализација на определените активности/мерки во ***План за индивидуална работа со корисник***, односно репроценка по извршена ревизија/евалуација.

4.2. Продлабочена проценка

Продлабочена проценка се спроведува кога претходно ќе се заклучи дека се потребни повеќе податоци за да се обезбедат соодветни социјални услуги врз основа на резултатите од почетната проценка и другите барања за работа на случајот. Одговорниот стручен работник планира на кои области дополнително ќе се фокусира проценката и кој ќе се вклучи во понатамошната работа и планирање на мерки, активности и услуги.

Потребата од интердисциплинарната стручна работа се јавува поради специфичноста и сложеноста на состојбата кога постои дисбаланс на функционалноста на семејството, на изложеноста на детето на ризици во семејство со нарушени семејни односи, со дисфункционални и разделени родители, во ситуации кога нема усогласеност меѓу родителите околу доверување на детето, начинот на кој го вршат родителското право или постои занемарување и/или злоупотреба на родителското право. Ваквите ситуации имплицираат вклученост на тим од социјален работник, педагог, психолог и правник кои ја вршат продлабочената проценка на детето и на родители/и.

Во проценката секој стручен профил од свој аспект прибавува, обработува и интерпретира податоци, сознанија и информации утврдени и добиени од релевантни извори и применети техники/инструменти во однос на состојбата, изложеност на социјални ризици, ресурси, потребите, недостатоци и силите на детето, родителите, семејството и на социјалната средина, и тоа:

- **Социјален работник прибира, анализира и интерпретира општи податоци и статус на корисници родители/детето/блиски сродници, на домаќинство и на средина и се однесува на:** идентификациони податоци на корисниците, брачен статус, работен статус, степен на образование, физичка и здравствена состојба (присуство на болест, повреда, попреченост и сл), материјалните услови (приходи, движен/недвижен имот), станбени услови (сопственост, големина, конфорност, опременост, хигиена, инфраструктура), социјална, лична и семејна историја, критичен настан и актуелна состојба, ресурси на заедница и утврдена меѓузависност, потенцијали и ризици.
- **Педагог прибира, анализира и интерпретира за:** возраст, образовен статус и занимање на родителите, здравствена способност/можност на родителите во извршување на непосредна грижа за детето, структура на семејството, функционирање и динамика на семејни релации, родителски вештини и ставови за родителство, воспитување и воспитни стилови, однос кон работа и работни навики, организирање на слободно време, културно-образовен статус, поттикнување на детето за образование, хоби и неформални активности, капацитет на стимулирачка средина, функционални услови во домот во задоволување на развојни, воспитно-образовни и специфични потреби на детето, образовен статус и успех на детето, стекнати навики, интереси и склоности, користење на слободно време, степен на социјализација и интеграција во средината и др.
- **Психолог прибира, анализира и интерпретира:** карактеристики на личноста и интелектуални способности на родителите/детето/блиски сродници, структура, квалитет и динамика на брачни и семејни релации, семејно функционирање низ животни циклуси, начинот на решавање на конфликти, нивото, развојните карактеристики и потреби на детето во однос на неговата возраст, емоционалната приврзаност на детето со родителот, браќа и сестри и други членови на семејствата, евентуални пореметувања и проблеми во развојот на детето, емоционална и физичка злоупотреба на детето и др.
- **Правник врши улога на:** информирање на корисниците за надлежности на ЦСР/суд, за правата на детето, за родителски права и обврски, информирање за мерки на заштита на детето, законски последици од грубо кршење или злоупотреба на родителското право, запознавање со одредби на Законот за семејството и рокови за постапување и со меѓународни конвенции за правата на детето и друго.

Стручниот тим утврдува области на спроведување на продлабочената проценка, мерки, активности и услуги кои е потребно да се планираат и реализираат, потреба од соработка со други институции (специјалистичка проценка на здравјето, едукативна проценка, проценка на професионалната ориентација и сл).

Секој стручен профил води своја евиденција за преземените активности и фактографски ја бележи утврдената состојба во *Лист за корисник* (следење на стручна работа).

Преку продлабочената проценка дополнително се идентификуваат ризици, потреби и специфични проблеми во однесување како и фактори за заштита и резилентност на корисниците. И во оваа фаза информациите се добиваат од различни извори: родители, дете, блиски сродници, стручни лица во образовни и здравствени установи, од други институции и соработници, документација, увид во домот и преку инструменти за проценка специфични за секој стручен профил.

Проценката се прави во однос на двата родители одделно и индивидуално за секое дете. Тоа вклучува проценка на развојните потреби, на тешкотии на детето во остварувањето на контактите со родителот со кого не живее и квалитетот на односот дете - родител.

Во постапките кои се однесуваат на заштита и остварување на одредени интереси и права на детето и обезбедување на соодветно и одговорно реализирање на родителските права и обврски, во продлабочена проценка темелно се проценуваат три основни елементи:

А. Елементи на проценка на состојба и потреби на детето

- релација дете-родител
- начинот на дотогашното семејно функционирање
- степен на психофизички развој на детето
- развојните потреби и возраста на детето
- специфични аспекти поврзани со здравствена состојба на детето
- динамиката на секојдневни активности
- степен на отпорност на детето, емоционален развој и идентитет
- степен на социјализација и вештина во грижа за себе
- информираноста и ставови на детето за состојбата
- степенот на претходна поврзаност на детето со родителите/блиски сродници/средината.

Продлабочената проценка на состојбата и на потребите на детето подразбира сеопфатна анализа на ситуацијата, состојбата и околностите во кои детето се наоѓа, при што **посебно е важно да се испита и уважи перспективата, гледиштата и мислењето на детето.**

Б. Елементи на проценка на родителските капацитети

- начинот на пружање на основна грижа, безбедност и сигурност, емоционална топлина, стимулација, водство и поставување на граници;
- родителските знаења за развојните фази на детето, за начинот на задоволување на неговите развојни и секојдневни потреби;
- степенот на надминување на партнерската дисфункционалност и пренесување на **конфликти** на родителската улога;
- начинот на комуникација и соработка меѓу родителите за усогласување на битни прашања околу потребите на детето и начинот на нивната реализација;

- спремност на родителите за конструктивна родителска комуникација во услови на разделеност/развод без вклучување на детето во средиште на нивните конфликти;
- сензибилитет на родителот со кој детето живее за потреба од емоционална дозвола на детето да го сака и контактира со родителот со кој не живее/негови блиски сродници, слободно да зборува за своите чувства, потреби, сеќавања;
- прифаќањето на родителите на стручната помош во или вон центарот за социјална работа, кога тоа е констатирано како потреба заради заштита на правата и интересите на детето;
- подготвеност на родителите за соработка со стручни лица и нивната активна партиципација;
- потенцијално манипулативно однесување на родител/и заради ограничување на одредени права на детето;
- однесување на родител/и кон детето кое укажува на минато, акутно или потенцијално грубо занемарување или злоупотреба на родителското право и висок ризик по безбедност и здравјето на детето и
- ризик од семејно насилство.

В. Елементи на проценка на семејни и средински фактори

- се проценуваат физички, просторни и материјални услови во домот на семејството, на секој од родителите, релација меѓу членовите на семејство, семејна историја, карактеристики на заедницата на која припаѓаат, вклученост и интеракција со средината и
- се констатира состојбата на инфраструктурата и достапноста на ресурсите во локалната заедница важни за секојдневното непречено функционирање на родителите, детето, семејството во задоволување на нивните примарни и секундарни потреби.

Добиените информации и сознанија од извршената продлабочена проценка на состојба и потребите на детето, на родителските капацитети и семејни и средински фактори, одговорниот стручен работник ги пишува во *Лист за проценка* и се клучни аргументи за донесување на заклучок, мислење, предлог во *Наод на стручен работник* на стручни лица вклучени во проценката и сублимирани во *Наод на стручен тим*.

Оваа фаза завршува со *Наод и мислење на стручен работник/стручен тим* за корисници на социјални услуги. Во зависност од природата на барањето, се изготвува соодветен стручен извештај или управен акт врз основа на донесеното мислење, предлог и/или заклучок со препорака на стручниот тим (извештај до суд, решение, заклучок и сл). Работата на случај продолжува со изготвување или ревизија на петдонод напишан или нов *План за индивидуална работа со корисник*.

Важно е родителите да се информираат за сите елементи кои се проценуваат и да се вклучени во целиот процес. Сите применети техники, инструменти и алатки за проценка се дел од досието и основа за стручната проценка врз која се оформува мислење и се планираат понатамошни активности.

4.3. Планирање на активности на помош и заштита

План за индивидуална работа со корисник на социјални услуги се носи по завршување на почетна или продлабочена проценка што ќе зависи од тежина и сложеност на случајот. Во *Планот за индивидуална работа со корисник* се определуваат општи и

посебни цели и се одредува кој, што, на кој начин, кога и во кој временски период ќе учествува во остварувањето на цели определени во фазата на планирање.

При изготвување на Планот за индивидуална работа со корисник во согласност со околности, подготвеноста и можноста за учество, се вклучуваат: членовите на стручниот тим, родителите на детето, детето во согласност со возраста и зрелоста, други значајни лица од средината, професионалци на други институции во кои се планира или е активна услуга на детето и семејството.

Изработка на Индивидуален план за работа со корисник преку поставени цели и активности е во насока на реализација и следење на процесот на позитивни промени кај корисникот, подобрување на услови за живеење, обезбедување на конструктивна партнерска и родителска комуникација, воспоставување на баланс во нарушени семејни односи, обезбедување на квалитетна и соодветна родителска грижа за детето, вклученост на двата родители и нивните семејства во раст и развој на детето и во тековни животни активности и др.

Во планот стручните работници во ЦСР со корисници и надворешни соработници утврдуваат што е во најдобар интерес на корисниците, кои се нивните потреби, што тие сакаат, како да се обезбеди таа потреба, кој е определен да ја реализира, во кој временски период и со која динамика.

За успешно спроведување на планираните активности неопходна е активна партиципација на корисниците, односно родители, семејство, детето и други вклучени лица. Во одредени случаи, кога изостанува соработката од страна на корисниците, ЦСР презема активности и мерки на помош и заштита, пред се на детето, а родителите треба да се запознаени со законските последици од нивното непочитување.

План за индивидуална работа со корисник на социјални услуги содржи:

- Идентификациони податоци за корисникот
- Податоци на досието – арх. број, број на досие, датум на поднесување на барање
- Се означува да ли е прв/ревизиран план
- Вид на корисник
- Вид на добиени социјални услуги- се пополнува со датуми на реализација
- Општа цел на планот
- Посебна цел- специфицирани во форма на посакувани, односно очекувани исходи
- Област на работа - актуелни постапки во проблематика брак и семејство
- Активност/мерки – конкретно дејствије од кое треба да произлезе конкретен очекуван резултат
- Очекуван резултат – за секоја активност се предвидува конкретен резултат во полза на промена на состојба на корисникот
- Носители - за секоја активност се определува носител на активност, односно лице определено за исполнување на одредена активност
- Рок и динамика - за секоја планирана активност се определува временска рамка која ги дефинира датумите за почеток и крај на активност, како и динамиката на реализација
- Ревизија – се бележи степен на реализација на определени мерки/активности/услуги

- Евалуација – се бележи дали определените цели се постигнати, односно се утврдува во кој степен мерки/активности/услуги довеле до исполнување на потребите на корисникот и на основната цел
- Резултати и одлуки по ревизија и евалуација – се донесува заклучок дали се постигнати посакувани промени во подобрување на состојбата на детето/родители/семејството, има ли потреба да се продолжи со услугата или од некои измени, други услуги, завршување на случај.

Активности и мерки кои се определуваат во *План за индивидуална работа со корисник* се во корелација со поставените цели, а во зависност од природа на проблемот, односно од постапката која се води во ЦСР. Активности упатуваат на начинот како да се постигнат определените цели.

Дел од активности кои се однесуваат на **стручни лица во ЦСР** предвидени во планот се:

- од оперативен карактер (увид во домот, посета и соработка со други институции и сл.);
- информирање на корисници (за одредени права и законски решенија, за други даватели на социјални услуги и ресурси);
- едукација и советување на корисници на конкретни теми (нпр.детски права, развојни потреби на детето, циклуси на семејството, ненасилно решавање на конфликти, воспитни стилови и др.);
- упатување и поврзување на корисници со други ресурси;
- обезбедување на одредена материјална помош и други права за корисници во надлежност на ЦСР;
- соработка со НВО, бизнис сектор, локална заедница за интеграција и подобрување на положбата на семејството и др.

Одговорниот стручен работник во соработка со корисниците - родителите, детето, блиски сродници и други вклучени стручни работници во *Планот за индивидуална работа со корисник* определува конкретни активности кои корисникот треба да ги спроведе, како што се: активно да учествува во определена стручна работа/едукација/советување во или вон ЦСР; да обезбеди потребни услови за живеење и домување за детето/семејството; да овозможи реализација на контакти на детето со родителот/блиски сродници со кои не живее, односно да го почитува донесеното решение по ова право; да обезбеди остварување на конкретни специфични потреби на детето; да води грижа за друг член на семејството; активно да се вклучи во следење на образовен процес на детето; да ги усогласи и спроведува позитивните воспитни модели со другиот родител; активно да се вклучи во мерки за вработување и др.

Активности кои се однесуваат на надворешни соработници и се дел од *Планот за индивидуална работа* најчесто се однесуваат на воспоставување на соработка и следење на постапување на други институции, остварување други социјални услуги/права кои корисникот ги добива, прибавување на повратна информација/извештај за текот и резултатите на услугата од страна на надворешен ресурс.

Сите наведени примери и други активности, се определуваат во временски рок кој е најсоодветен за ефикасно реализирање и постигнување на очекувани резултати. Временскиот период и динамиката одделно се определува за секоја активност (краток, среден или подолг рок, но не подолго од шест месеци), што е во зависност од утврден степен на ризик, вид на активност или интервенција, можности за брзо обезбедување на одредена потреба/право, мотивација на корисниците, законски и други објективни и субјективни фактори и околности.

Во текот на реализација на планот, доколку се јави потреба од подетален план, се прави нов кој не ја одложува реализацијата на активности на актуелниот план за индивидуална работа со корисник, а по ревизија и евалуација на планот може да се определат нови цели и активности во некоја или сите области.

Активно вклучување на детето/родителите/други членови на семејството и значајни лица од средината при определување на цели и дефинирање на очекувани резултати, придонесува во развивање на меѓусебна соработка и доверба.

Со активна партиципација на корисници се создаваат услови тие реално да ги согледаат околности и можности на избор при донесување на одлуки и развивање на свесност за нивната улога и одговорноста во процесот на подобрување на состојбата, осамостојување и функционирање вон системот на социјалната заштита.

4.4. Мониторинг, ревизија и евалуација

4.4.1. Мониторинг/следење

Одговорен стручен работник во континуитет мониторира и следи дали планираните активности во планот се реализираат и дали корисникот со помош на тие активности се движи кон поставените цели.

За секој конкретен случај во зависност од индивидуални потреби и ниво на ризик, одговорниот стручен работник определува дали има потреба од собирање на дополнителни податоци и информации за актуелната состојба или други значајни информации кои довеле до промена во фактичката состојба. Во следење на начинот на кој родителите ја водат грижата за детето и за неговите потреби, неопходно да се бележат детектирани промени и навремено да се преземаат мерки и активности со кои се обезбедува заштита на правата и интересите на детето и напредок во родителската улога и одговорност.

4.4.2. Ревизија

Ревизија или повторен преглед се однесува на репроценка која се врши врз основа на резултатите од мониторингот при што се утврдува дали планираните активности/мерки/услуги се реализираат, дали планот на услуги и понатаму е релевантен за корисникот и има потреба да се прават корекции на планот. Во зависност од услугата која се дава и постапките кои се водат, одговорниот стручен работник определува период во кој се врши ревизија.

При следењето одговорниот стручен работник може да констатира причини поради кои има потреба да се редифинираат поставените цели, повторно да се проценат факторите на ризик, проблемите, потребите, силните страни и планот да се ажурира и прилагоди со адекватни активности, како и кога има промена на околностите по однос на: местото на живеење, здравствената состојба, материјалните можности, станбената состојба и тн.

Во одредени околности одговорниот стручен работник треба да определи пократок рок за спроведување на повторен преглед, како што се:

- кога се работи за детето на помала возраст заради природната динамика на промени во развојни потреби;
- кога центарот врши непосреден надзор над реализирање на правото на остварување на лични односи и непосредни контакти на дете со родител со кој не живее или близок сродник;

- кога е во тек мерка/и на надзор над вршење на родителското прво;
- кога постојат специфични состојби или ограничувања на корисниците;
- во ситуации на семејно насилство.

4.4.3. Евалуација

Со евалуацијата се разгледуваат ефектите од дадените услуги и преземените мерки согласно постоечкиот или актуелен план. Евалуацијата дава податоци дали преземените услуги и мерки одговараат на потребите на корисниците или пак се потребни дополнителни услуги. Се утврдува дали детето, родителите и другите членови на семејството добиваат услуги во согласност со планот и нивните потреби и дали напредуваат кон поставените цели утврдени во планот.

Преку евалуација се согледуваат пречките и околностите кои го попречуваат напредокот кон зацртаните цели и резултати и - дали утврдените рокови се соодветни, односно дали треба да се променат и прилагодат на новите околности, дали на корисникот и семејството им требаат дополнителни услуги и на кој начин тие можат да бидат обезбедени.

Најчести индикатори кои се евалуираат во делот на услугите и постапките во центарот за социјална работа се однесуваат на:

- постигнато ниво на способност за конструктивно решавање на партнерски конфликти;
- постигнат родителски договор за доверување на дете;
- степен на усвоени родителски вештини;
- степен на усогласеност на родителите при вршење на родителско право;
- сензитивност за детските права и проактивност во нивното остварување;
- задоволување на потребите на детето по однос на релација со родителот/блиски сродници со кои не живее;

Во *Планот за индивидуална работа со корисник* посебно се ревидира и евалуира општата цел, а одделно посебни, специфични цели определени во планот. Во дел на **Ревизија и Евалуација на активности/мерки** се наведува дали ревидираната активност/мерка ја постигна општата цел, односно посебните цели. Доколку некоја од поставените цели (општа и/или посебни) не е исполнета, се наведуваат причините за истото.

Се сумираат резултатите од ревизијата и евалуацијата на мерки и активности од ревидираниот план и се донесува одлука, односно се утврдува дали треба да се продолжува со планираните активности/услуги, дали треба да се промени целта и да се развива нов план на услуги или услугите не се повеќе потребни и случајот се затвара.

4.5. Завршување на работа на случај

Случајот може да се затвори во секоја фаза, во зависност од утврдените потреби на помош и третман и нивното исполнување.

Завршување на работа на случај се предвидува кога ќе се утврди дека ризикот е надминат, намален и корисникот може да преземе одговорност за самостојно функционирање.

Истовремено, водејќи се по принципот на интегрирано водење на случај, одговорниот стручен работник врши проценка дали корисникот има потреба да оствари или продолжи со користење на некое право/услуга кое е во надлежност на ЦСР или има

потреби и/или од услуги од други служби вон центарот, поради што предметот не се става во пасива, но се следи и понатаму.

Случајот со кој се обезбедува социјална услуга може да се затвори кога:

- проблемот е надминат/намален и корисникот нема потреба од социјални услуги;
- кога корисникот се откажал од користењето на услугите;
- после определен период (три месеци) во кој ќе се реализираат неколку мониторинг посети, односно од последен непосреден контакт со корисникот;
- детето станало полнолетно и
- други со закон предвидени околности.

Во однос на откажување на корисникот од барањето, а посебно во ситуации на семејно насилство, центарот за социјална работа не го затвара случајот кога се работи за дете во ризик и за лице кое не е во состојба само да ги застапува своите права и интереси - се продолжува со стручната работа по службена должност се додека корисникот има потреба од помош и заштита.

5. ПРОЦЕДУРА ЗА УРЕДУВАЊЕ НА ЛИЧНИ ОДНОСИ И НЕПОСРЕДНИ КОНТАКТИ

Согласно Законот за семејството детето има право да живее со своите родители. Родителите заеднички и спогодбено го вршат родителското право. Кога родителите на детето не живеат заедно, тогаш се договараат за начинот на вршењето на родителското право кое подеднакво им припаѓа на мајката и на таткото. Детето има право да одржува лични односи и непосредни контакти со родителот со кого не живее, а тој родител има право и должност за одржување на тие контакти.

5.1. Спроведување на постапка за уредување на лични односи и непосредни контакти на дете со родител/блиски сродници со кои не живее

Во случај на несогласување на родителите центарот за социјална работа одлучува за начинот на одржување на личните односи и непосредни контакти на детето со родителот со кој не живее. Постапката за уредување на лични односи и непосредни контакти на дете со родител со кој не живее/близок сродник во центарот за социјална работа може да иницира родител на дете или близок сродник.

Центарот за социјална работа постапува и по службена должност кога постојат сознанија за дете во социјален ризик на кое му е попречено правото да остварува лични односи и непосредни контакти со родителот со кој живее или со близок сродник.

Во надлежност на центарот за социјална работа е спроведување на постапка за уредување на непосредни контакти на детето со родителите и други блиски роднини на родителот кој е умрен, на кого му е одземено родителското право или од други причини е спречен да го врши родителското право.

Примарна цел на стручната работа е родителите да постигнат договор кој ќе биде во најдобар интерес за детето, а со кој ќе создадат услови во животот на детето активно и одговорно да партиципираат двата родитела и членовите на нивните примарни семејства. Во пракса постигнатиот договор на родителите може да се уреди и во форма на пишана спогодба пред стручниот работник/тим во ЦСР.

Доколку во постапката родителите **во рок од два месеци не се усогласат** за начинот на одржување на личните односи и непосредни контакти на детето со родителот со кој не живее, согласно чл.79 од Законот за семејството за тоа Центарот за социјална работа ќе донесе **решение**.

Против решение на центарот со кое се уредуваат лични односи и непосредни контакти на дете со родител или со близок сродник може да се поднесе жалба до второстепениот орган, Министерство за труд и социјална политика, но жалбата не го одложува извршувањето на решението.

Стручниот тим спроведува проценка на сите релевантни елементи и околности при што начинот и динамика на контактите се определуваат по прибавените мислења и предлози на родителите, се зема предвид ставот на детето согласно возраста и зрелоста и неговите развојни потреби, рутини и тековни обврски на детето.

Стручната работа со родителите се насочува на дефинирање на причините за проблемите во одржување на личните односи и непосредни контакти на детето со другиот родител. Преку соодветни и навремени интервенции како и примена на мерки од надзор над вршење на родителското право можат да се надминат причините поради кои овие контакти биле прекинати. Во такви околности стручните работници во ЦСР одлучуваат за вклучување на дополнителни специјализирани ресурси во планирање на активности за надминување на ваквата состојба.

Обврска на центарот е да го следи начинот на кој се реализира решението со кое се уредени личните односи и непосредни контакти на детето со родителот со кој не живее или близок сродник. На родителите им се укажува за последиците од непочитување на решение на центарот со кое се уредени личните односи и непосредни контакти на дете со родител/близок сродник, последиците по правилен психо-социјален развој на детето како и во делот на правните последици по родителот кој ги попречува контактите, односно родител кој не постапува по решението.

При констатирани потешкотии се применува советодавна и советуваљшна работа, а во случај на попречување на контактите се вклучува стручниот тим во проценка за примена на мерките од надзорот над вршење на родителското право согласно Законот за семејството.

Центарот за социјална работа по барање, на родителот може одново да го уреди начинот на одржување на личните односи и непосредни контакти на дете со родител ако тоа го бараат изменетите околности, а само заради заштита на здравјето и безбедност, и други интереси на детето може истите да ги забрани или ограничи.

Во специфични ситуации како и при подолг прекин на контактите, со цел на нивно ревоспоставување и дополнителна стручна помош и поддршка, центарот за социјална работа врши непосреден надзор над реализирање на решението со кој се уредени лични односи и непосредни контакти на дете со родител со кој не живее или близок сродник и истото е определено во самото решение

Одлука за ограничување, прекин или забрана на одржување на лични односи и непосредни контакти на детето со родителот со кој не живее/блиски сродници се темели на оправдани реално утврдени аргументи и се носи во исклучителни случаи кога е во прашање безбедноста и здравјето на детето.

Во случаи на семејно насилство на кое детето било сведок или е непосредна жртва, приоритет е заштита на интересот на детето, на неговата безбедност и надминување на последиците и траумите од изложеноста на насилството.

ЦСР може времено да ги ограничи или забрани личните односи и непосредни контакти на детето со родителот со кого не живее заедно, во случај кога тоа е во интерес на детето, додека траат ризикот и последиците од извршеното насилство.⁶

Се врши следење на начинот на кој се одржуваат лични односи и непосредни контакти на детето со родителот со кој не живее и се оценува потребата од репроценка по однос на состојбата и на можни изменети околности и потреби на детето. Кога е утврдена потребата од измени на актуелното решение, стручната работа се спроведува од стручен тим.

При следење и евалуација кога се констатира дека одреден временски период (минимум шест месеци) непречено се реализира правото на детето за контакти со родителот/блиски сродници со кои не живее, а доколку нема активности и/или потреба од други социјални услуги и/или права, случајот може да се затвори со *Лист за затварање на случај*.

Актуелното решение останува да важи, а ЦСР ќе постапи по секое ново барање независно од периодот кој поминал од затварање на случајот.

ТАБЕЛА 1 ПОСТАПКА ЗА УРЕДУВАЊЕ НА ЛИЧНИ ОДНОСИ И НЕПОСРЕДНИ КОНТАКТИ НА ДЕТЕТО СО РОДИТЕЛОТ/БЛИСКИ СРОДНИЦИ СО КОИ НЕ ЖИВЕЕ

Стручна документација и списи во постапката	ПРОЦЕДУРА/ЧЕКОРИ ЗА ПОСТАПУВАЊЕ на водителот на случајот
Барање	Постапка започнува по барање и/или службена должност.
Лист за следење на водителот на случај ИМКВ, ИМКУ, ИМКР Доколу има - Судска пресуда за развод и доверување или Решение на ЦСР за доверување	Се спроведува почетна проценка: се реализира средба со родители/блиски сродници, се информираат за улогата, надлежностите на ЦСР, за текот на постапката, за ризиците и последиците врз детето, прибира податоци, информации од разговори, увид во домот и приложена документација (за статус на детето и родителите) и други активности за почетна проценка на состојбата, ризиците, потребите и силите.
Изјави на родителите/блиски сродници Лист на корисник на	По спроведена почетна проценка се вклучува стручен тим и спроведува стручна работа за постигнување на родителската усогласеност за потребите на детето и реализирање на контакти. Родителите/блиски сродници

⁶ <https://www.mtsp.gov.mk/content/pdf/2021/1a28a922f364401e94935d4d694b9d75.pdf>

вклучени стручни профи Спогодба	дават своите ставови по однос на постапката. Тука може да се постигне спогодба и да се состави како пишан документ во ЦСР.
	Кога е постигнат усен договор или писмена спогодба за контакти
План за индивидуална работа со корисник	Се прави План за индивидуална работа со корисник со предивенен рок и активности и вклученост на корисниците.
Ревизија/евалуација на Планот Наод на стручен работник/тим Заклучок за затварање на случај	По три месеци се прави ревизија/евалуација на Планот и доколку нема потешкотии и друи активни постапки на услуги/права се пишува Наод на стручен работник/тим со преземените активности, актуелната состојба дека детето непречено одржува контакти и релација со родител/близок сродник со кој не живее (согласно спогодба или договор) и не е изложено на други социјални ризици, со заклучок случајот да се затвори.
	Кога не е постигнат усен договор или спогодба
Инструменти и техники за проценка на стручни профили (со датум на спроведување, кој ја спроведува и за кој корисник). Писмен предлог/изјава со став на родители/блиски сродници План за индивидуална работа со корисник	Кога НЕ се постигне договор/спогодба на родителите за начинот на одржување на контактите, се продолжува со стручната работа и се спроведува продлабочена проценка со сите елементи и примена на техники и инструменти на стручните профили и се прибавуваат поединечни ставови/мислења на родителите/блиски сродници. Се пишува План за индивидуална работа со корисник со елементи што понатаму треба да се спроведе и реализира со цел да се постигне очекуван резултат.
Наод и мислење на стручен работник/тим	По споведена проценка се пишуваат поединечни наоди и наод на стручен тим.
Решение	Се донесува решение по однос на барањето за уредување на лични односи и непосредни контакти.
Ревидиран план	Случајот и планираните активности/резултати се следат и согласно потреба и состојба се ревидираат.
Евалуација на планот	Се врши евалуација на дадените услуги, односно дали е постигната целта детето да има непречени контакти со родител/блиски сродници со кој не живее и дали родители непречено и одговорно ги извршуваат своите родителски обврски и права. Со евалуација се констатира дали има потреба од дополнителни услуги и донесување на нов план.
Лист/заклучок за затварање на случај	Случајот се затвара во рок од шест месеци од непречено реализирање на непосредни контакти од донесување на решението ако нема други активни постапки и потреба од услуги/права во ЦСР.

