

Integrirani informacioni sistem socijalnog staranja (IISSS) - Socijalni karton

Pregled

Projekat „Socijalni karton - Informacioni sistem socijalnog staranja (ISSS)“ predstavlja okosnicu procesa reforme. To je elektronski sistem za procesuiranje, odobravanje, plaćanje (oko 112 miliona eura godišnje), nadzor i reviziju socijalnih davanja/transfera; izvještavanje i poslovnu analitiku i statistiku. Sistemom su obuhvaćeni skoro svi poslovni procesi u vezi sa socijalnom zaštitom, uključujući i vođenje slučaja.

Ovaj projekat je projekat strukturne reforme sistema socijalne zaštite i izgradnje kapaciteta, On podržava pravne, institucionalne/organizacione i upravljačke promjene u centrima za socijalni rad (mreža CZSR je reorganizovana na 25 lokacija - kancelarije širom Crne Gore), nadležnom Ministarstvu rada i socijalnog staranja, Zavoda za socijalnu i dječju zaštitu i za pet JU socijalne i dječje zaštite - tako što obezbjeđuje efikasniji i pravedniji sistem socijalne zaštite i pristup uslugama za građane u stanju socijalne potrebe (Faza I). Kroz drugu fazu projekta, informacioni sistem (IS) se dalje doraduje u dijelu sistema za centre za socijalni rad (vođenje slučaja, aktiacija, uvođenje novih prava i itd), i radi se IS za JU socijalne i dječje zaštite: Domovi za stare (2), Dječiji dom za djecu bez roditeljskog staranja Bijela, Zavod Komanski most, Centar za djecu i mlade Ljubović odsono Integrirani ISSS. U ovim JU obezbjeđeni su institucionalni i tehnički kapaciteti, i što je najvažnije, kadrovski kapaciteti uposlenih u ovom sektoru.

Opis projekta

Socijalni karton – Integrirani sistem socijalnog staranja (IISSS) je kapitalni projekat Vlade Crne Gore koji je omogućio sprovođenje reforme sistema socijalne zaštite sa ciljem da se siromašnima i socijalno ugroženim obazbjedila kvalitetna socijalna i porodična zaštita, kako u dijelu materijalnih davanja tako i s aspekta socijalnih usluga.

Socijalni karton je elektronski sistem za procesuiranje/obradu, odobravanje, obračun i isplatu (oko 112 miliona eura godišnje), nadzor i reviziju socijalnih/materijalnih davanja/transfera; izvještavanje i poslovnu analitiku i statistiku koja treba da služi za kreiranje socijalne politike. Sistemom su obuhvaćeni skoro svi poslovni procesi u vezi sa socijalnom zaštitom, uključujući materijalna davanja, boračko invalidsku zaštitu (11), vođenje slučaja (32 postupka) kao što je upućivanje na usluge smještaja u JU socijalne i dječje

zaštite, hraniteljstvo, starateljstvo, nasilje u porodici, maloljetnička delikvencija, sprovođenje žalbenih postupaka u CZSR, itd. Primjenom ovog sistema istovremeno se sprovodi i reorganizacija i unapređenje upravnog postupka.

Korisnici i podnosioci zahtjeva za naknade više nisu izloženi teškoćama u vezi sa ostvarivanjem prava, koje oduzimaju vrijeme i troškovima povezanim sa prikupljanjem velikog broja prateće dokumentacije, a centri za socijalni rad su modernizovani i sada djeluju po modelu „sve na jednom mjestu (one-stop-shop)“. Sistem podržava interoperabilnost tj. automatsku razmjenu podataka sa 10 nacionalnih institucija: 1. Fond Penzijskog i invalidskog osiguranja, 2. Fond zdravstvenog osiguranja, 3. Uprava za nekretnine, 4. Poreska uprava, 5. Zavod za zapošljavanje, 6. Ministarstvo unutrašnjih poslova (Centralni registar stanovništva i registar motornih vozila), 7. Ministarstvo prosvete 8. Ministarstvo poljoprivrede 9. Veterinarska uprava. Interoperabilnost omogućava automatsko utvrđivanje imovine i prihoda odnosno da li pojedinac/podnosioci ispunjava uslove za ostvarivanje prava na materijalno obezbjeđenje. Tako su socijalni radnici rasterećeni viška administrativnih poslova i sada mogu da posvete više vremena radu sa korisnicima. Uz to, ovaj sofisticirani sistem sada omogućava preuzimanje/import podataka iz sistema EPCG, a u IS integrisani su i nacionalni registri adresa Pošte Crne Gore i kao i Teritorijalni registar MONSTAT-a.

Sistem ima analitičku, sofisticiranu bazu podataka (kroz modul za poslovnu analitiku (*Business intelligence* (BI)), koja služi za donošenje socijalne politike odnosno podrške u donošenju odluka za planiranje i ciljano targetiranje socijalnih davanja i usluga. Ovaj modul pruža mogućnost izvještavanja i demografskih pretraživanja u odnosu na socio-demografske variable/karakteristike korisnika, pregled višestrukih materijalnih davanja i itd., kako za postojeće korisnike tako i za podnosiocima zahtjeva. IISSS generiše i bazu odbijenih zahtjeva, koja služi za praćenje eventualnih grešaka isključenosti (građana u stanju socijalne potrebe koji ne ispunjavaju stroge, zakonske uslove) za donošenje adekvatnih politika, zasnovanih na dokazima i podacima.

Šta smo do sada postigli?

Ovaj projekat predstavlja mnogo više od pukog uspostavljanja informacionog sistema odnosno prosta tehnička intervencija. U kratkom vremenskom roku, projekat je reformisao sistem tj. suštinski unaprijedio pravni okvir, institucionalne/organizacione, tehničke i kadrovske kapacitete i sproveo kroz IS staranja, kroz koji se takođe i prate performanse odnosno učinci.

Kroz ovaj projekat pružena je podrška prevashodno u stvaranju novog pravnog okvira za reformu – uključujući Zakon i podzakonska akata (Pravilnici) kojima se transformišu centri za socijalni rad u pogledu uvođenja standarda, organizacione šeme, po prvi put je uveden inistut vođenja slučaja, boljeg planiranja, evaluacije, kao i optimizacije sredstava. Tim procesom uvedene su i nove organizacione šeme, opisi poslova sprovedena sistematizacija radnih mjesta, revidiran raspored dužnosti, pokrivenost odnosno proširena je mreža centara (na 25 lokacija) unaprijeđeno upravljanje zaposlenima i predmetima i kapaciteti socijalnih centara za veći obuhvat korisnika i itd.

Na osnovu ovog novog reformskog zakonskog okvira, razvijen je IS kroz izuzetno participativan proces (81 radionica, prezentacija, testiranja) u kome je učestvovalo 6 Radnih timova sačinjeni od odabranih ljudi iz sistema socijalne zaštite koje smo prepoznali kao nosioce promjena.

Kroz ovaj projekat je takođe uspostavljena i neophodna tehnička infrastruktura (Sistem strukturnog kabliranja (lokalne mreže na 32 lokacije), hardver i serverska infrastruktura, mreže, zakup telekomunikacionih linkova, hostovanje na aktivni direktorijum državnih organa, održavanja, itd.). Pa ipak, to ne bi bilo dovoljno da nije istovremeno bilo praćeno intenzivnim, kontinuiranim programima obuke za: ECDL (poznavanje rada na računaru), aplikativni softver (IS) i programom stručnih obuka, brojnim koordinacionim sastancima i radionicama za razmjenu iskustava, uspostavljen je i help desk i itd.

Po puštanju IS u operativni rad (januar 2015. godine), centri za socijalni rad su odradili kompletnu reviziju i ponovno unošenje predmeta za više od 44.000 porodica korisnika četiri osnovna materijalna davanja, kao i za 3.500 predmeta boračko invalidske zaštite. Kroz ovu reviziju su otkriveni mnogobrojni slučajevi koji više nisu ispunjavali pravo na materijalna davanja (tzv. greška uključenosti), kojima su ta davanja ovom revizijom ukinuta i što je dovelo do značajnih ušteda budžetskih sredstava. IS shodno zakonu, periodično (2x godišnje) radi automatsku reviziju korisnika materijalnog obezbjeđenja, i na ovaj način obezbjeđuje ažurnost podataka. U skopu faze II, sistem se uspješno pilotiran u Domu za stare Grabovac u Risnu (jun 2016), a zatim i pušten u operativni rad u ostalim JU socijalne i dječije zaštite. Takođe u sklopu Faze II, u skopu IISSS napravljeni su sl. E-registari: 1. Registar stručnih radnika u socijalnoj zaštiti (potupak licenciranja); 2. Registar akreditovanih pružaoca socijalnih usluga; 3. Registar korisnika; 4. Registar hranitelja i 5. Registar staratelja.