

Izveštaj o radu za 2011.godinu

JAVNA USTANOVA

CENTAR ZA SOCIJALNI RAD TUZLA

IZVJEŠTAJ O RADU ZA 2011.GODINU

UVOD

Izveštaj o radu Centra za socijalni rad Tuzla za 2011. godinu sastoji se iz dva dijela. U prvom dijelu se govori o radu i rezultatima rada javne ustanove koja ima posebnu ulogu i značaj u kreiranju i provođenju socijalne zaštite na području općine Tuzla. Radi se o zaštiti koja je uslovljena i definisana zakonskim propisima i drugim aktima Federacije Bosne i Hercegovine i Tuzlanskog kantona, odlukama i drugim aktima opštine Tuzla kao osnivača, te socioekonomskim, demografskim i drugim prilikama.

Djelovanje Centra za socijalni rad Tuzla u 2011. godini odvijalo se u uslovima provođenja restriktivnih mjera i nedostatka sredstava na svim nivoima državnog organizovanja, te povećane potrebe građana za uslugama koje Centar za socijalni rad pruža. U 2011. godini došlo je do povećanja broja korisnika socijalnih usluga, na što je uticala povećana nezaposlenost, divljanje cijena i opća socijalna nesigurnost. To je uticalo, direktno ili indirektno na povećan broj patoloških pojava kao što su maloljetnička - delikvencija, prosjačenje, prostitucija, trgovina ljudima, povećan broj razvoda brakova, siromašenje djece i čitavih porodica, nasilje u porodici i slične pojave. Sve te negativne pojave Centar je nastojao da ublaži i da ih svede na što je moguće manju mjeru. Centar je izvršio sve postavljene zadatke u pogledu svih vidova zaštite i pomoći građanima, osim onih koji su zavisili i koji su bili u nadležnosti viših organa. Centar je vršio kvalitetno pružanje usluga socijalne zaštite iz svog djelokruga rada i propisane nadležnosti, putem stručnih timova i samostalnih referenata, što je u organizacionom i funkcionalnom smislu činilo zaokružene cjeline za obavljanje određenih poslova.

Drugi dio čini Izveštaj o finansijskom poslovanju koji obuhvata, osim uvoda, rezultate poslovanja JU (broj struktura zaposlenih, prosjek plaća), finansijske pokazatelje poslovanja (pregled prihoda i rashoda), podatke o obavezama i potraživanjima, bilans stanja i bilans uspjeha i ciljeve i mjere u pravcu unapređenja poslovanja.

Ovi dijelovi Izveštaja predstavljaju cjelinu i pokazuju u kakvim je uslovima radio i djelovao Centar (s kolikim plaćama i brojem izvršilaca) i kakve je rezultate postigao tokom 2011. godine.

1. Nadležnosti centra

Nadležnosti Centra za socijalni rad proizilaze iz Zakona o socijalnoj zaštiti, zaštiti civilnih žrtava rata i zaštiti porodice sa djecom FBiH (Službene novine FBiH br. 36/99, 54/04, 39/06 i 14/09); Zakona o socijalnoj zaštiti, zaštiti civilnih žrtava rata i zaštiti porodice sa djecom TK

(Službene novine TK br. 12/00, 5/02, 12/03, 8/06) i Porodičnog zakona FBiH (Službene novine FBiH br. 35/05); Zakona o zaštiti od nasilja u porodici FBiH (Službene novine FBiH br. 22/05 i 51/06) i drugih propisa. Ovi i drugi zakonski propisi regulisali su sljedeće nadležnosti Centra za socijalni rad:

- pružanje usluga socijalne zaštite licima sa invaliditetom;
- pružanje novčane i druge materijalne pomoći ostalim licima koja su u stanju socijalne potrebe;
- pružanje jednokratnih novčanih pomoći u slučaju smrti jednog ili više članova porodice, povratnicima sa liječenja, otpuštenim sa izdržavanja kazne zatvora i drugima;
- pružanje povremenih novčanih i drugih pomoći;
- usluge socijalnog i drugog stručnog rada;
- porodična zaštita;
- smještaj djece bez roditeljskog staranja u ustanove socijalne zaštite;
- smještaj djece u druge porodice;
- rad na usvojenju;
- smještaj starih lica u ustanove socijalne zaštite;
- smještaj starih lica u druge porodice;
- vaninstitucionalni smještaj djece i odraslih;
- zaštita porodice sa djecom (dječiji dodataka, pružanje pomoći djetetu i majci porodilji, itd.);
- zaštita civilnih žrtava rata;
- zdravstvena zaštita pojedinih kategorija građana;
- rad sa odgojno zapuštenom i delikventnom djecom i omladinom;
- prevencija nasilja u porodici;
- rad na sprečavanju trgovine ljudima;
- rad na sprečavanju skitnje i prosjačenja;
- savjetodavni rad prilikom sklapanja i razvoda brakova;
- rad sa osuđenim licima i njihovim porodicama, itd.

2. Područje djelovanja Centra za socijalni rad Tuzla

Svoje djelovanje Centar za socijalni rad Tuzla obavlja u 40 tuzlanskih mjesnih zajednica. Procjenjuje se da na području tih mjesnih zajednica živi ukupno 147.558 stanovnika ili 51.443 porodice.

Prije rata Tuzla je bila snažan industrijski centar sa dosta razvijenom infrastrukturom. Tokom rata i kasnije lošom privatizacijom dosta firmi je devastirano ili totalno uništeno. Zato Tuzla danas ima preko 18.500 nezaposlenih i ima preko 60% građana koji se nalaze ispod granice siromaštva. Tu spadaju svi nezaposleni, veliki broj penzionera, ljudi na čekanju posla i drugi socijalno ugroženih građana. Samo u 2011. godini u Tuzli je stalnu novčanu pomoć primalo 607 lica i tuđu njegu i pomoć 60 lica osim. Jednokratnu pomoć je primilo 1296 lica i vjerovatno još blizu toliko preko općinskih službi. U općini Tuzla, kao i drugim sličnim gradovima sve je više socijalnih patoloških pojava, kao što su nasilje u porodici, maloljetnička delinkvencija, prosjačenje, alkoholizam i droga i slične pojave. Centar za socijalni rad svakodnevno se susreće sa tim i sličnim pojavama i čini sve da ih ublaži. Određene probleme čine i svakodnevne migracije stanovništva iz drugih općina i krajeva BiH jer je Tuzla danas administrativni, kulturni i obrazovni centar Tuzlanskog kantona.

Grad Tuzla nastoji pomoći svojim građanima i na način da daje stipendije studentima i đacima, ne povećanjem cijena komunalnih i drugih usluga, izdvaja sredstva za rad Narodne kuhinje i Crvenog krsta/križa i finansira ukupnu djelatnost Centra za socijalni rad.

Međutim, ukupna djelatnost Centra u 2011. godini "opsluživalo" je svega 6 socijalnih radnika. U prosjeku svakom socijalnom radniku "pripadalo" je 29.093 građanina, odnosno oko 8.574 domaćinstva. Budući da po međunarodnim standardima jedan socijalni radnik "opslužuje" maksimalno na 5.000 stanovnika u Centru za socijalni rad Tuzla, prema tim standardima, trebalo bi biti zaposleno oko 35 socijalnih radnika. A prema domaćim standardima 17.

Obzirom na nedostatak kadrova Centar je i u 2011. godini organizovao rad socijalnih radnika po mjesnim zajednicama a ne po predmetima kako su organizovani većina drugih centara. U ovom slučaju jedan socijalni radnik radio je sve što je u opisu nadležnosti Centra.

Očekivali smo da će nadležno ministarstvo i Vlada TK dati podršku da se u 2011 godini makar malo poboljša struktura zaposlenih u Centru za socijalni rad Tuzla. Očekivali smo, također, da će se Vlada TK uključiti u rješavanje finansijskih i drugih problema na način da

pruži veću podršku u opremanju Centra savremenom opremom i da će obezbijediti sredstva za makar djelimično pokrivanje troškova koji su izazvani čestom promjenom Zakona i odluka, revizijom prava i sl. Ali, sa žaljenjem možemo konstatovati da se ništa od toga nije desilo i da se centar izgleda svjesno gura na marginu iako mu se propisuju nove obaveze i nadležnosti.

3. Ukupan broj predmeta i obrađeni slučajevi i intervencije

Prvostepeni postupak		Drugostepeni postupak		Obična pošta	
- UPI 1 (ukupno)		UPI -2 (ukupno)		- Primljeno	986
	5.786		468	- Riješeno	949
- Riješeno		- Riješeno		- Ostalo	37
	5.774		307		
- Ostalo		- Ostalo			
	12		161		
Ukupno: 5.786		468		986	

tabela - 1.

Ovo govori da je u 2011.godini kroz pisarnicu prošlo 7.240 predmeta što je dosta veliki broj obzirom da je daleko veći broj predmeta urađeno u prošlim godinama i da veliki broj ljudi (korisnika) već ostvaruje različita prava.

Broj slučajeva obrađenih u Centru	
Za djecu i omladinu	Za odrasle
2.000	9.000

tabela - 2.

Ukupan broj obrađenih slučajeva u Centru je imao 11.000, što govori da su Službe Centra imale izuzetno veliku frekvenciju građana koji su tražili različita prava i zadovoljenje različitih socijalnih i sličnih potreba.

Broj intervencija socijalne zaštite pružene u Centru	
Za djecu i omladinu	Za odrasle
2.000	12.000

tabela - 3.

U 2011. godini broj intervencija u pojedinim oblicima soc.zaštite u Centru iznosio je 14.000, što znači da je taj broj korisnika koristio neki oblik socijalne zaštite.

4. Zaduženja stručnih radnika - socijalni radnici

Broj po mjesnim zajednicama					
<i>Stručni radnik I</i>	<i>Stručni radnik II</i>	<i>Stručni radnik III</i>	<i>Stručni radnik IV</i>	<i>Stručni radnik V</i>	<i>Stručni radnik VI</i>
23.613	26.708	31.376	35.284	20.062	36.814

tabela - 4.

Broj zaduženja po MZ naspram broja građana (korisnika) je različit i ovisi od težine i vrsta socijalnih problema u pojedinim mjesnim područjima općine Tuzla.

Broj predmeta					
<i>Stručni radnik I</i>	<i>Stručni radnik II</i>	<i>Stručni radnik III</i>	<i>Stručni radnik IV</i>	<i>Stručni radnik V</i>	<i>Stručni radnik VI</i>
478	394	403	464	295	534

tabela - 5.

Ovo se odnosi na ukupan broj predmeta i broj posredovanja kod razvoda brakova.

5. Timski rad

Prema odredbama Zakona stručni tim bi trebao biti sastavljen od sljedećih profesionalaca: socijalnog rada, socijalne pedagogije, prava, psihologije, defektologije i sociologije. U Centru za socijalni rad u takvom timu nedostaju socijalni pedagog i defektolog.

Pokazalo se u praksi da je timski rad značajan segment ukupnog socijalnog rada. U 2011. godini u Centru za socijalni rad Tuzla održana su 72 sastanka stručnog tima. Na ovim sastancima razmatrane su teme vezane za smještaj djece i odraslih lica (14), teme iz oblasti

zaštite djece (10), teme vezane za odobravanje jednokratnih pomoći (48) i ostale teme (12) puta.

Stručni tim ima posebnu ulogu u zaštiti djece. Porodično- pravna zaštita djece je najstroženiji i najodgovorniji zadatak Centra koji obavlja u funkciji organa starateljstva. Ovdje se ispoljavaju dvije osnovne komponente: pravna zaštita koja je usmjerena prvenstveno na zaštitu prava i pravnih interesa i socijalna zaštita koja je usmjerena na zaštitu ličnosti. Ove dvije komponente ne mogu se međusobno izolovati niti se mogu strogo odvojiti. Naprotiv, one su čvrsto međusobno povezane i uslovljene. Njihovo međusobno povezivanje moguće je ostvariti samo kroz timski rad, a kojim se obezbjeđuje jedinstven proces zaštite. Stručni tim donosi timske zaključke koji su za sve radnike Centra obavezujući.

6. Rad i osnovni problemi s kojima se susreću stručni radnici centra

Tokom 2011.godine stručnim radnicima Centra obraćao se veći broj porodica i lica koja se zbog teške materijalne i zdravstvene situacije u porodici traže pomoć za nabavku hrane, lijekova, ogreva, knjiga, školskog pribora, plaćanja komunalnih usluga i sl. Uočili su povećan broj starih lica bez porodične zaštite, broj slučajeva nasilja u porodici, broj lica sa problemima u mentalnom zdravlju, ovisnika i lica sa društveno negativnim ponašanjem. Zato su svi dali izuzetno mnogo od sebe da bi pomogli našim građanima koji se nalaze u problemima i raznim teškoćama.

U toku jednog radnog dana svi su u prosjeku primali 10 - 15 građana radi davanja stručnih savjeta prikupljanja dokumentacije i davanja stručnih savjeta. Procjenjuje se da je obavljeno preko 10.000 takvih razgovora. Još veći broj razgovora obavljen je telefonskim putem. Poslovi socijalnog rada obuhvataju i rad na terenu i kao što je uvid u porodičnu situaciju, prisustvo sudskim ročištima, praćaj djece i odraslih u ustanove, ostvarivanje saradnje sa mjesnim zajednicama, vladinim i nevladinim organizacijama. Procjenjuje se da je takvih i sličnih poslova bilo preko 20.000.

Stručni radnici Centra su u 2011.godini uradili oko 3.000 anamneza (izvještaja o ličnim, porodičnim, materijalnim i drugim prilikama), oko 2.500 rješenja, te su poslali oko 3.000 poziva. Osim toga radili su na saniranju porodičnih odnosa i konfliktnih situacija, određivanju posebnog i privremenog starateljstva, stavljanja pod starateljstvo, smještaj djece i odraslih u ustanove, revizije starateljstva, revizije novčanih pomoći, revizije smještaja djece i odraslih.

Učestvovali su u radu stručnog tima, u svakodnevnim dežurstvima, u raznim edukativnim i sličnim seminarima.

Tokom 2011.godine osim problema vezanih za nedostatak stručnih radnika, nedovoljne opremljenosti i niskih primanja uposlenih, stručni radnici su se susretali i sa nizom drugih problema u svom radu.

Prvi problem je taj što socijalni rad nije cijenjen u društvu iako ima definisanu važnu i odgovornu društvenu ulogu. Da je cijenjen prišlo bi mu se odgovornije i temeljitije od strane nadležnih državnih struktura. Socijalni radnici ne učestvuju u definisanju ciljeva, selekciji i

utvrđivanju potreba, obezbjeđenju sredstava, usaglašavanju interesa i mogućnosti, itd. To u ime njih rade drugi često neplanski, nedovoljno stručni i pripremljeni i zbog toga stalno imamo disparitet između rastućeg broja potreba i problema i stalnog nedostatka potrebnih sredstava.

Drugi problem je taj što je stručni rad Centra, zbog nedostatka kadrova, organizovan po MZ, a ne po referatima. Tako jedan stručni radnik vodi upravno-pravni postupak i rješava probleme socijalno-pravne zaštite u različitim oblastima, kao npr. Naknade za korisnike stalne novčane pomoći, jednokratne novčane pomoći, smještaj djece i odraslih lica u drugu porodicu, smještaj djece i odraslih lica u ustanove socijalne zaštite, posredovanje i sl. Poseban problem predstavlja to što stručni radnici vode upravni postupak u ostvarivanju prava iz socijalne zaštite, te se zbog velikog broja upravnog rješavanja narušava sistem stručnog socijalnog rada. Zbog takvog stanja ostaje manje mogućnosti za rješavanje osnovne funkcije poslova socijalne zaštite, odnosno pružanje usluga socijalnog rada putem preventivnog djelovanja kod porodica i pojedinaca (naročito u izlascima iz Centra i u radu na terenu).

Problem je i to što samo jedan stručni radnik (psiholog-pedagog) radi na referatu maloljetničke delikvencije. Na ovom referatu, zbog složenosti problematike i obima posla, posebno na djelovanju u smislu prevencije, trebalo bi da radi tim stručnjaka radi kvalitetnijeg pristupa, tretmana i obrade maloljetnika kako bi rad bio bržii efikasniji.

Isti radnik radi i na referatu psihopedagoške obrade bračnih partnera i djece u brakorazvodnim parnicama, radi u postupku posredovanja za razvod brakova, vrši obradu i provodi savjetodavni rad. Istovremeno radi na referatu starateljstva, na saniranju nesređenih porodičnih odnosa u porodicama gdje je prisutno nasilje i sl. A svi ovi problemi su sve prisutniji u društvu i u toku 2011. godine došlo je do njihovog znatnog uvećanja.

7. Socijalna zaštita

U oblasti socijalne zaštite, u 2011. godini, posebna pažnja posvećena je:

- pružanju novčanih i drugih materijalnih pomoći,
- porodičnoj zaštiti;
- smještaju djece i odraslih u druge porodice;
- smještaju djece i odraslih u ustanove socijalne zaštite.

7.1. Novčane i druge materijalne pomoći

Vrste pomoći	Broj korisnika	Uplaćena sredstva
--------------	----------------	-------------------

- Stalna novčana sredstva	607	1.006.020,00
- Tuđa njega i pomoć	60	82.240,00
- Jednokratne pomoći	1296	142.231,65
Ukupno	1963	1.230.491,65

tabela - 7.

Broj korisnika stalne novčane pomoći povećao se u 2011. godini u odnosu na 2010. godinu za 36 korisnika, a broj korisnika jednokratnih novčanih pomoći smanjio se za 244 korisnika što nije realan podatak jer su mnogi korisnici ostali uskraćeni za jednokratnu pomoć u prvoj polovini godine zbog toga što je prva tranša od Ministarstva na račun Centra uplaćena tek u junu mjesecu a u drugoj polovini godine zbog kašnjenja posljednje tranše za jednokratnu pomoć takođe Centar nije bio u mogućnosti da odobri svim korisnicima jednokratnu pomoć.

Naša je procjena da u općini Tuzla postoji najmanje za duplo veći broj potencijalnih korisnika koji po Zakonu ispunjavaju uslove za određene vrste pomoći, ali ih zbog neinformiranosti i neobaviještenosti ne primaju.

Naknada za invalidnost, tuđu njegu i pomoć i ortopedski dodatak ostvaruje se po federalnom Zakonu o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite porodice sa djecom ("Službene novine FBiH" broj: 36/99, 54/04, 39/06, 14/09) i primilo ju je 2.755 korisnika.

7.2. Porodična zaštita

Kada je u pitanju porodična zaštita Centar je u 2011. godini posebnu pažnju posvetio:

zaštiti privatnosti porodičnog života;

- ravnopravnosti, međusobnom pomaganju i poštovanju članova porodice;

- obavezama roditelja da osiguraju zaštitu interesa i dobrobiti djeteta i njegovoj odgovornosti u podizanju, odgoju i obrazovanju djeteta;

- pružanje starateljske zaštite djeci bez roditeljskog staranja i odraslim osobama koje nisu sposobne starati se o sebi, svojim pravima, interesima i imovini;

- osiguranju zaštite porodice i djeteta.

U oblasti naznačenih poslova Centar je u 2011. godini uradio sljedeće:

a) pomoć u sređivanju konfliktnih situacija u porodici - broj pomoći = 452

b) posredovanje prije tužbe za razvod braka - broj pomoći = 131

c) pokretanje postupka izdržavanja djece i roditelja - broj pomoći = 105

Starateljstvo i usvojenje			Punoljetne osobe
Oblici usluge	Djeca ugrožena porodičnom situ. i ostalo	Osobe sa smetnjama u tjel.i duševnom razvoju	Duševno bolesne osobe
- starateljstvo nad maloljetnim i punoljetnim licima			
- starateljstvo za posebne slučajeve	35	6	14
- usvojenje	92	15	72
	3	-	-
Ukupno	130	21	86

tabela - 8.

Podaci govore da su u 2011.godini u odnosu na 2010. znatno porasli svi oblici starateljstva posebno za punoljetne osobe oboljele od društvenih bolesti

Djeca ugrožena porodičnom situacijom			
Porodično stanje	Početno stanje 01.01.2011.	Novoevidentirani i reaktivirani	Stavljeni u pasivu
- Djeca bez oba roditelja	17	1	8
- Djeca nepoznatih roditelja	2	-	-
- Djeca napuštena od roditelja	11	5	-
- Roditelji spriječeni da obavljaju roditeljsku dužnost	13	3	-
- Roditelji zanemaruju ili			

zlostavljaju djecu	30	-	5
Ukupno	73	9	13

tabela - 9.

Iz tabele se vidi da u 2011. godini nije bilo novih slučajeva zanemarivanja i zlostavljanja djece. Desilo se 5 slučajeva napuštanja djece od roditelja.

7.4. Smještaj djece i odraslih u porodice i ustanove

Tipovi smještaja	Djeca	Odrasli
- Domovi i druge ustanove	41	163
- Hraniteljske porodice	57	-
- Kod srodnika	40	18
Ukupno	138	181

tabela - 10.

Ovdje se radi o ukupnom broju smještenih lica na kraju 2011. godine.

Značajnu pažnju u 2011. godini Centar je posvetio porodicama sa nesređenim odnosima, zaštiti djece u brakorazvodnom postupku, rješavanju problema u vanbračnim zajednicama, postupku posredovanja i ostvarivanju starateljstva, održavanju ličnih odnosa i neposrednih kontakata roditelja sa djecom, itd.

Brizi o starim i nemoćnim licima također je posvećena značajna pažnja, posebno kad je u pitanju njihov adekvatan smještaj u porodice i odgovarajuće ustanove, te liječenje i osposobljavanje za samostalan život.

8. Civilne žrtve rata

Civilna žrtva rata je lice kod kojeg je tokom rata ili neposredne ratne opasnosti, usljed ranjavanja ili nekog drugog oblika ratne torture nastupilo oštećenje organizma, što uključuje mentalno oštećenje ili značajno narušavanje zdravlja ili nestanak ili pogibiju tog lica.

Civilne žrtve rata prema Zakonu o socijalnoj zaštiti, zaštiti civilnih žrtava rata i zaštiti porodica sa djecom imaju sljedeća prava:

- ličnu invalidninu ili mjesečna lična novčana primanja;
- dodatak za njegu i pomoć od strane drugog lica;
- ortopedski dodatak;
- porodičnu invalidninu;
- pomoć u troškovima liječenja i nabavci ortopedskih pomagala;
- osposobljavanje za rad (profesionalna rehabilitacija, prekvalifikacija, dokvalifikacija);
- prioritavno zapošljavanje;
- prioritavno stambeno zbrinjavanje;
- psihološka pomoć i pravna pomoć.

Civilne žrtve rata, invalidi, razvrstavaju se prema procentu tjelesnog oštećenja u šest grupa i to:

I grupa - invalidi sa 100% tjelesnog oštećenja kojima je za održavanje života potrebna njega i pomoć od strane drugog lica;

II grupa - invalidi sa 100% tjelesnog oštećenja;

III grupa - invalidi sa 90% tjelesnog oštećenja;

IV grupa - invalidi sa 80% tjelesnog oštećenja;

V grupa - invalidi sa 70 % tjelesnog oštećenja i

VI grupa - invalidi sa 60% tjelesnog oštećenja.

Primanja civilnih žrtava rata		
Vrste primanja	Broj korisnika	Novčani iznosi
- lična invalidnina	95	17.977,43
- mjesečno lično novčano primanje	71	36.036,76

- dodatak za njegu i pomoć	6	2.639,30
- ortopedski dodatak	50	5.451,12
- porodična invalidnina	172	39.495,27
UKUPNO	394	101.593,88

tabela - 11.

Iz podataka se vidi da je ličnu invalidninu, u Tuzli, u 2011. godini primalo 95 lica, mjesečna lična novčana primanja 71 lice, ortopedski dodatak 50 lica, tuđu njegu i pomoć 6 lica i porodičnu invalidninu 172 lica. Za te namjene utrošeno je ukupno 101.593,88 KM.

9. Zaštita porodice sa djecom

Zakonom o socijalnoj zaštiti, zaštiti civilnih žrtava rata i zaštiti porodice sa djecom posebno je uređena oblast zaštite porodice sa djecom. Međutim, tim Zakonom oblast zaštite porodice sa djecom svrstana je u ostale oblike socijalne zaštite koje se finansiraju u skladu sa odlukama Vlade TK i naspram ekonomske moći kantona, odnosno zavisno od raspoloživih sredstava.

U 2011. godini bila su uspostavljena sljedeća prava:

- pravo na dječiji dodatak za nezaposlene;
- uvećani dječiji dodatak za djecu koja boluju od celijakije, TBC-a, leukemije, ciroze jetre, karcinoma, šećerne bolesti i djecu sa smetnjama u razvoju;
- pravo majke - porodilje koje su u radnom odnosu i to u vidu refundacija naknada umjesto plaća i
- zdravstveno osiguranje.

Dječiji dodatak za djecu nezaposlenih isplaćivao se u iznosu od 20,00 KM po jednom djetetu mjesečno a za porodice sa troje i više djece u iznosu od 40,00 KM mjesečno po svakom djetetu. Ta prava u općini Tuzla ostvarilo je 1259 korisnika što je koštalo Budžet TK 704.040,00 KM.

Uvećani dječiji dodatak ostvarilo je 290 lica što je Budžet TK koštalo 116.950,00 KM.

Pravo na naknadu (refundaciju) umjesto plaća ostvarilo je 412 korisnica.

Očito je da ostvarivanje navedenih prava nije dovoljno za zaustavljanje negativnih tokova u padu nataliteta, pravilnom odgoju, odrastanju i obrazovanju djece, te je potrebno da

Ministarstvo za rad i socijalnu politiku, odnosno Vlada TK u narednom periodu obezbijedi punu primjenu Zakona a što se odnosi na redovnu i kontinuiranu isplatu prava porodica sa djecom koja nisu bila obezbjeđena u prethodnom periodu.

10. Zdravstvena zaštita

Zdravstvena zaštita socijalno ugroženih građana Tuzle bila je u 2011. godini jedan od važnih segmenata u radu Centra za socijalni rad. To se odnosi na sve kategorije korisnika kojima je ta zaštita bila zaista potrebna.

Korisnici zdravstvene zaštite	
Vrste korisnika	Broj korisnika
- Korisnici stalne novčane pomoći	467
- korisnici tuđe njege i pomoći	28
- djeca i odrasli smješteni u ustanove	95
- djeca od rođenja do polaska u školu	66
- djeca i odrasli na porodičnom smještaju	37
- lica starija od 65 godina	41
Ukupno	734

tabela - 12.

Zdravstvenu zaštitu po svim tim osnovama u 2011. godini, u općini Tuzla, ostvarivalo je ukupno 734 korisnika, što je za 72 korisnika manje u odnosu na 2010. godinu.

11. Psiho - socijalna zaštita

Centar za socijalni rad obavlja stručne poslove čija je zadaća da potiče, organizuje i provodi aktivnosti sa svrhom sprečavanja i suzbijanja socijalnih, porodičnih i osobnih problema. Vodeća načela etičkog kodeksa stručnih radnika su promicanje vrijednosti i dostojanstva svakog ljudskog bića, olakšavanje i sprečavanje patnje, ojačavanje i poticanje samoaktualizacije svakog pojedinca.

Specifični ciljevi stručnog socijalnog rada su:

1. Osnaživanje pojedinaca ili grupa za djelotvornije rješavanje problema
2. Uspostavljanje veza između pojedinaca i resursa zajednice
3. Razvijanje mreže institucija koje će djelotvorno reagovati na potrebe ljudi u nevolji.

Ovi ciljevi se ostvaruju kroz savjetodavni i psihosocijalni tretman.

Savjetovanje je programirana pomoć kojoj je svrha uspješnije prevladavanje poteškoća, stvaranje uslova za očuvanje i razvoj ličnih mogućnosti te odgovornog odnosa pojedinca prema samom sebi, porodici i društvu.

Psihosocijalni tretman je proces psihičkog i socijalnog osnaživanja pojedinca (djeteta i odrasle osobe), njegove porodice i socijalnog okruženja kako bi u sebi i svojoj neposrednoj okolini pronašao ili stekao snage i načine za uspješno suočavanje sa stresom i prevladavanje krize.

Psihosocijalna pomoć ima dugotrajni zadatak usmjeren na normalizaciju psihičkog i socijalnog života djece i odraslih. Program psihosocijalne pomoći je namjenjen osobama i grupama u krizi sa ciljem sprečavanja teškoće prilagodbe, sprečavanju pogoršanja psihičkog stanja i razvoja psihičkih poremećaja i smanjivanje već nastalih psihičkih tegoba.

U okviru psihosocijalne pomoći tretmana većina programa je usmjerena prema djeci, adolescentima, maloljetnicima bez roditeljskog staranja, partnerskim odnosima i nasilju u porodici. Intervencijske aktivnosti zavise od potreba pojedinca ili porodice. Uglavnom nastojimo otkriti a zatim i osnažiti resurse svake porodice i pojedinca, poticati nenasilno rješavanje sukoba unutar porodice, ojačati pojedinca da se upješno nose sa stresom i krizom i da preuzmu kontrolu nad vlastitim životom.

Oblici rada zavise o konkretnim teškoćama, ali najčešće primjenjujemo individualni pristup, porodičnu i partnersku terapiju i savjetovanje.

Radi ilustracije navešćemo neke od aktivnosti koje sprovodimo u okviru psihosocijalnog tretmana:

1. Pružanje kontinuirane socijalne i psihološke pomoći pojedincima i porodicama u krizi;
2. Individualno savjetovanje odraslih u rješavanju partnerskih, roditeljskih, statusnih i drugih problema;
3. Poduzimanje porodično - pravnih mjera i mjera socijalne zaštite djece i žrtava nasilja u porodicama u kojima je prisutno nasilje;
4. Rad sa adolescentima na pozitivnoj socijalizaciji i sazrijevanju, te rad sa adolescentima koji pokazuju poremećaje u ponašanju koji se ogledaju u agresivnosti, neposluhu, impluzivnosti, povučenosti i depresivnosti, te sklonosti ka vršenju krivičnih djela.

Rad se bazira na postavljanju ličnih granica, stvaranju pozitivne slike o sebi, savladavanju otpora prema autoritetu, usvajanju pozitivnih vrijednosti i navika, pomoć u savladavanju nastavnog gradiva kroz usvajanje tehnika učenja, te struktuiranje slobodnog vremena.

5. Individualni i savjetodavni rad sa roditeljima čija djeca pokazuju poremećaje u ponašanju. Rad se bazira na usvajanju vještina odgoja, postavljanju jasnih granica i pravila za djecu, podučavanje djece vještinama koje će trajati cijeli život (pristojnost, empatija, samopoštovanje), stvaranje pozitivnog autoriteta, specifičnosti faza razvoja djeteta i dr.

U okviru psihosocijalnog tretmana planiramo, kad se za to stvore uslovi (kadrovki i materijalni) pokrenuti predbračno i bračno savjetovanište gdje bi se budućim partnerima i bračnim partnerima omogućilo sticanje znanja i vještina koje pozitivno utiču na odnose među partnerima, kao i na odnose unutar porodice.

12. Rad na prevenciji i sprečavanju negativnih društvenih pojava

12.1. Rad sa odgojno - zapuštenom i delikventnom djecom i omladinom

U radu sa odgojno-zapuštenom i delikventnom djecom i omladinom u 2011. godini u Centru je urađen sledeći obim poslova:

Vrste poslova	Broj lica
- rad sa maloljetnicima koji pokazuju poremećaje u ponašanju	114
- stručna obrada maloljetnika	104
- pružanje pomoći roditeljima u odgoju djece	104
- sačinjeni izvještaji Tužiteljstvu	104
- sačinjeni izvještaji Sudu za maloljetnike	104
- sačinjeni izvještaji Sudu za prekršaje	20

tabela - 13.

U 2011. godini obim ovih poslova zadržao se na približno istom nivou kao i 2010. godine.

Oblici poremećaja u ponašanju	Stanje na početku 2011.godine	Novoevidentirani i reaktivirani	Stavljeni u pasivu
- sklonosti skitnji	2	3	2
- sklonost prosjačenju	1	1	-
- sklonost prostituciji	1	-	1
- sklonost vršenju krivičnih djela	208	107	94
- narkomani	3	3	-
Ukupno:	215	114	97

tabela - 14.

Iz ove tabele se vidi da je najveći broj maloljetnih osoba sklona vršenju krivičnih djela. Oko 30% njih su povratnici u vršenju tih djela.

Izrečene i provedene odgojne mjere		
Vrste odgojnih mjera	Ugroženi porodičnom situacijom	Osobe neprihvatljivih društvenih ponašanja
- pojačan nadzor roditelja i staratelja	-	41
- pojačan nadzor organa starateljstva	9	13
- upućivanje u disciplinski centar	2	10
- upućivanje u vaspitno popravni dom	-	2
- ostale mjere	-	3
Ukupno:	11	69

tabela - 15.

Izrečene i provedene odgojne mjere nisu kod određenog broja lica dale očekivane rezultate. Mislimo da treba poštiti politiku izricanja odgojnih mjera.

U radu sa ovom kategorijom maloljetnika Centar je i u 2011. godini nailazio na razne poteškoće zbog nedostatka odgovarajućeg kadra, nepostojanja - strateških planova i adekvatnih mjera, kao i nedostatka odgovarajućih ustanova za smještaj djece kojima mjere otvorene zaštite ne daju rezultate.

U Centru ne postoji stručni tim koji se bavi maloljetničkom delikvencijom. Samo dva stručna radnika učestvovala su u obradi maloljetnika sa socijalnog, psihološkog i pedagoškog aspekta, te kroz savjetovanja i psihoterapeutske tretman.

Problemi s kojima se Centar susretao u radu sa ovom kategorijom maloljetnika i u neblagovremenom prijavljivanju poremećaja u ponašanju djece od strane roditelja i škola, ne odazivanje na upućene pozive, te zanemarivanje roditeljskih dužnosti kod određenog broja roditelja.

12. 2. Nasilje u porodici

Nasilje u porodici je u velikom porastu i na teritoriji općine Tuzla. To je problem o kome se sve više govori u porodici a i u institucijama koje su nadležne za njegovo preveniranje kao i zaštitu žrtava nakon učinjenog djela nasilja.

Svakodnevno se povećava broj otkrivenih i prijavljenih slučajeva i to su u 97% slučajeva nasilnici muškarci, a u svega 3 % slučajeva nasilnici su žene. Nasilje se vrši prema slabijima, u porodici obično muškarci prema ženama i djeci.

Kad je u pitanju nasilje u porodici u 2011.godini u Centru je urađeno sledeće:

Pružene pomoći žrtvama nasilja	
Vrste pomoći	Broj pomoći
- stručna pomoć žrtvama nasilja	95
- novčana pomoć žrtvama nasilja	31
- druge pomoći žrtvama nasilja (pomoć u smještaju u sigurnu kuću, podatak u mat.por. i sl.)	13
Ukupno	139

tabela - 16.

Neka vrsta pomoći pružena je u 139 slučajeva.

Prijavljeni slučajevi nasilja nadležnim organima	
Nadležni organi	Broj prijava
- Policija	49
- Sud	9
- Tužilaštvo	-
- Izrečene mjere	5
Ukupno:	63

tabela -17.

U 2011. godini Centar je svoje aktivnosti usmjereno prema pravilima Protokola o postupanju u slučajevima prijavljenog nasilja u porodici potpisanog 2009.godine i između Centra za socijalni rad, policije, pravosudnih tjela, zdravstvenih ustanova i NVO-e "Viva žene" iz Tuzle.

12. 3. Prostitucija i trgovina ljudima

Prostitucija i trgovina ljudima su također sve izraženije pojave, ali su još uvijek prilično tabu tema u našem društvu. Centar za socijalni rad imao je i ima obavezu da se u skladu sa svojim nadležnostima i zahtjevima policijskih i pravosudnih organa uključi u otkrivanje i sprečavanje ovih pojava, kao i u vezi sa saniranjem njihovih posljedica.

U 2011. godini Centar je otkrio ili se uključivao u akcije drugih organa 5 slučajeva prostitucije, i 4 slučaja trgovine ljudima. Poduzete su konkretne mjere kao što su smještaj u sigurnu kuću, psiho-socijalni tretman, stavljanje pod starateljstvo i pokretanje tužbi kod pravosudnih organa.

12. 4. Skitnja i prosjačenje

Centar za socijalni rad ovim se pojavama bavi kontinuirano (samostalno) i u saradnji sa drugim naročito policijskim organima općine Tuzla. Evidentirano je 8 osoba u skitnji i 25 osoba u prosjačenju. Međutim, uočeno je da stanje nikada nije isto već se mijenja naročito pijačnim danima. Do podataka o licima koja se bave skitnjom i prosjačenjem Centar je dolazio preko socijalnih radnika radom na terenu, putem mjesnih zajednica, zdravstvenih ustanova, škola i drugih institucija. Poduzimane su konkretne mjere kao što su informisanje o pravima iz oblasti socijalne zaštite, savjetodavni rad i pružanje stručne pomoći oko prikupljanja dokumentacije, materijalne pomoći, prijave policiji i sl. Naročito dobru saradnju na prevenciji, sprečavanju i sankcionisanju pojava Centar je ostvario sa MUP-om TK, odnosno PU Tuzla.

12. 5. Alkoholizam i narkomanija

Predpostavlja se da su ovo danas u društvu najrasprostranjenije negativne društvene pojave. Međutim, teško se otkrivaju, a još teže dokazuju. Postoje brojni ograničavajući faktori i trebalo bi dosta prostora i vremena da se sve razjasni. Sam Centar malo može pomoći da se ovi problemi riješe. Centar nema pravo označiti osobu alkoholičarem ili konzumentom narkotika i odatle potiču svi drugi problemi.

Međutim, radeći sa porodicama stručni radnici Centra su otkrili da su glavni uzroci nasilja u porodici alkoholizam i narkomanija. Radili su u 2011. godini sa 49 porodica gdje žive alkoholičari i narkomani. Poduzimali su konkretne mjere kao što su savjetodavni rad, upućivanje na liječenje, na zaštitu djece, pokretanju postupka za njihovo zbrinjavanje i izdržavanje, prijave policiji i sudu, pružanje materijalne pomoći i sl.

13. Ostale aktivnosti

Osim redovnih (osnovnih) aktivnosti Centar je u 2011. godini bavio se i drugim veoma

važnim i veoma složenim poslovima, koji su zahtjevali individualni i timski rad. To se odnosi na:

- posredovanje u razvodu brakova;
- posredovanje u radu sa osuđenim licima i njihovim porodicama;
- administrativno - tehničke poslove.

13. 1. Posredovanje u razvodu brakova

Ovu aktivnost Centar je provodio u skladu sa Porodičnim zakonom FBiH. To je podrazumijevalo:

- razgovore i pokušaje mirenja osoba u bračnoj zajednici;
- uzimanje izjava od supružnika;
- povjeru djece na zaštitu i vaspitanje;
- dogovor o učešću roditelja o izdržavanju djece kod kojih ona žive;
- dogovor o održavanju ličnih odnosa i neposrednih kontakata sa djecom.

Tokom 2011. godine u vezi s tim izvršeno je sljedeće:

Posredovanje u razvoju brakova	Broj
- posredovanja	56
- obrada maloljetničkih brakova	1
- izvještaji Sudu o brakorazvodnim postupcima	139
- prisustvo na Sudu	6
Ukupno	197

tabela - 18.

Posredovanje u razvodu brakova manje je izraženo tokom 2011.godine u odnosu na 2010.godinu za 39 slučajeva, dok je slanje raznih izvještaja Sudu poraslo za 10 slučajeva.

Centar je na zahtjev Sudu uključivao se u pripremanje ročišta i glavnih rasprava.

Nakon obilaska porodica Centar je Sudu dostavljao podatke o imovinskim prihodima roditelja malodobne djece, te o ličnim i porodičnim prilikama malodobne djece.

13. 2. Posredovanje u radu sa osuđenim licima i njihovim porodicama

U skladu sa Zakonom i svojim nadležnostima Centar je u 2011. godini po zahtjevima Sudova i zatvora vršio posredovanje u radu sa osuđenim licima i njihovim porodicama. To je podrazumijevalo izradu cjelovitih anamneza i izvještaja za zatvore, pružanje pomoći porodici osuđenika ako je u stanju socijalne potrebe, zbrinjavanje djece ako su ostala sama u dom ili porodicu. Konkretno Centar je uradio sledeće:

Posredovanje u radu sa osuđenim licima i njihovim porodicama	Broj
- broj posredovanja sa licima	14
- posredovanja sa porodicom	8
- stručne pomoći	17
- novčane i druge pomoći	14

tabela - 19.

Svi ovi poslovi u 2011. godini ostali su na nivou poslova iz 2010. godine.

13. 3. Administrativno - tehnički poslovi

Radilo se o veoma obimnim i stručnim poslovima koji nisu niti jednim zakonom utvrđeni kao obaveze Centra, ali ih je Centar obavio što je znatno uvećalo obim poslova i angažovanja većeg broja osoblja i znatno veća materijalno - tehnička sredstva. Radilo se o održavanju različitih uvjerenja i rješenja.

Administrativno - tehnički poslovi	Broj
- izdavanje uvjerenja o poslovnoj sposobnosti	414
- uvjerenja općini	1212
- uvjerenja ostalim organima i pojedincima	103

Ukupno:	1729
---------	------

tabela - 20.

Ovi poslovi u 2011. godini ostali su na nivou poslova iz 2010. godine. Tu su još sekretarski (administrativno pravni), računovodstveni i drugi slični poslovi.

14. Saradnja sa osnivačem i drugim subjektima

Ovo podrazumijeva saradnju s Općinom kao osnivačem, nadležnim ministarstvima u vladama FBiH i TK, MUP-om TK, Sudom, Tužilaštvom, mjesnim zajednicama, osnovnim i srednjim školama, medijima, raznim institucijama, ustanovama i subjektima, te s nevladinim organizacijama. Općina je u 2011. godinu cjelosti finansirala djelatnost Centra (plaće uposlenih i materijalne troškove) sa 614.500,00 KM. Pored toga Općina izdvaja značajna sredstva za jednokratne pomoći oko 300.000,00 KM, kuhinji "Imaret" oko 210.000,00 KM. Crvenom križu/krstu oko 70.000,00 KM, te značajna sredstva nevladinom sektoru koji se bavi problemima socijalne zaštite.

Centar je u 2011. godini ostvario izuzetno dobru saradnju sa svim drugim subjektima i zahvaljujući tome, uprkos brojnim problemima, postigao je zavidne rezultate, što se vidi iz ovog izvještaja.

15. Zapošljavanje, stručno usavršavanje i edukacija uposlenika

U 2011. godini u Centru je bilo uposleno 27 uposlenika od toga dva pripravnika diplomirana socijalna radnika koja su primljena po Javnom pozivu za sufinansiranje mladih osoba bez radnog iskustva koji je raspisao Federalni zavoda za zapošljavanje. Takođe u Centru je volontiralo devet volontera. (diplomirani socijalni radnici, socijalni pedagozi i pedagozi-psiholozi).

Centar je u 2011. godini učestvovao u Projektu „Edukacija profesionalaca za rad sa počiniteljima nasilja u porodici“ koji je Udruženje građana „Vive žene“ i Udruženje građana „Budućnost“ Modriča pokrenule tokom 2010 godine. U saradnji sa Društvom za psihološku pomoć Zagreb održana je obuka u četiri ciklusa koju su pohađala dva uposlenika Centra koja su stekla certifikat koji će im omogućiti rad sa nasilnicima, odnosno kako bi se rješavanju problema nasilja u porodici prišlo na adekvatniji, sveobuhvatniji, stručniji način i s ciljem pomoći cijeloj porodici.

Pored ovog seminarara uposlenici su učestvovali na seminarima;

- „O trgovini ljudima iz perspektive zdravstvene, pravne i psihosocijalne zaštite“

- „Primjena Protokola intervencija u slučajevima nasilja u porodici za Tuzlanski kanton“

- “Zaštita djece u lokalnoj zajednici“ .

- "Zastita djece izlozene riziku i djece u kontaktu sa pravosudnim sistemom u BiH

- direktorica Centra je prisustvovala edukaciji menadžera u sistemu socijalne zaštite koja je u dva ciklusa organizovao UNICEF BiH u saradnji sa Ministarstvom rada i socijalne politike FBiH i radionici za eksperte na temu “**Standardi i nadzor u socijalnoj zaštiti**” koju je organizovala Misija OSCE-a u Bosni i Hercegovini.

16. Realizacija projekata

U toku 2011. godine Centar je kao partner bio uključen u projekat “Starimo zajedno“ koji je implementirao Crveni križ Tuzlanskog kantona. Centar se uključio u realizaciju projektnih aktivnosti kroz prezentaciju Modela održivog partnerstva vladinog, nevladinog, javnog i privatnog sektora sa ciljem smanjenja uzroka socijalne isključenosti starih osoba kao i ustupanjem prostora za rad Dnevnog centra za stare osobe sa područja općine Tuzla.

Centar je takođe učestvovao u aktivnostima izrade baze podataka, vođenja i ažuriranja podataka o potrebama romskih domaćinstava u BiH koje je finansiralo Ministarstvo za ljudska prava i izbjeglice BiH.

Zaključci i mjere

Zaključci

1. U sistemu dječije i socijalne zaštite postoje brojni problemi koji se odražavaju na rad Centra. Oni su prisutni u svim oblastima, a posebno su izraženi u oblasti zaštite djece bez roditeljskog staranja i zaštite porodice, u radu sa invalidnim licima, civilnim žrtvama rata, u radu sa odgojno-zapuštenom i delikventnom djecom i omladinom, kao i kod starateljstva nad odraslim licima i za rad nesposobnim licima.

2. Bez obzira na sve ove probleme Centar ulaže maksimum napora da se planirane radnje izvrše u određenim rokovima i tako ispune obaveze prema korisnicima socijalne zaštite, odnosno Zakonom predviđene obaveze Centra. Sve to Centar postiže sa izrazitim manjkom stručnih radnika i uz nedovoljnu materijalno tehničku opremljenost Centra.

3. Centar za socijalni rad je veoma značajna institucija koja djeluje u veoma složenoj društveno - ekonomskoj situaciji. Sve su veći zahtjevi građana koji se nalaze u stanju socijalne potrebe i sve je veći nedostatak sredstava koja se izdvajaju za njihove potrebe.

4. Poseban problem u radu Centra predstavlja sve veći pritisak ljudi na Centar koji nisu obuhvaćeni niti jednim Zakonom. To su, prije svega penzioneri, radno sposobna lica koja su na evidenciji Zavoda za zapošljavanje, radnici koji su zaposleni ali bez materijalnih primanja, oboljeli iz ovih kategorija kojima su potrebna stalna sredstva za liječenje i drugi.

5. Veliki problem za Centar predstavlja obaveza provođenja novih zakona kao što su: Zakon o zaštiti od nasilja u porodici ("Sl. novine FBiH" broj: 22/05) u dijelu zaštite žrtava trgovine ljudima i Zakona o zaštiti svjedoka pod prijetnjom i ugroženih svjedoka BiH ("Sl.glasnik BiH" broj: 3/03, 21/03, 61/04, 55/05) odnosno ekvivalentnog Zakona na entitetskom nivou i to u dijelu psihosocijalne pomoći svjedocima.

Mjere

1. Potrebno je izgraditi konzistentan, pravedan i održiv sistem u kome sve kategorije stanovništva kojima je pomoć potrebna neće zavisiti od karaktera vlasti u bilo kom periodu. Da bi se to ostvarilo potrebno je što prije uraditi socijalnu kartu barem na nivou Tuzlanskog kantona.

2. Neophodno je reformisati čitav sistem socijalne zaštite odnosno izgraditi sistem koji će biti usklađen sa ekonomskim razvojem. Tada ne bi dolazilo da se krupna socijalna pitanja regulišu odlukama, već bi se primjenjivao Zakon i ne bi se dešavali prekidi u ostvarivanju prava, npr. prava na dječiji dodatak.

3. Potrebno je stvaranje zakonskih pretpostavki za formiranje budžetskih fondova, ali i razvojnog socijalnog fonda koji bi okupljao sredstva budžeta, privatnog i nevladinog sektora. Ovakvi fondovi bi obezbjeđivali sigurno finansiranje, pružanje proširenih socijalnih usluga, mješoviti sistem pružanja usluga kao i tržišni način za one koji žele nešto više od onog što je obaveza države.

4. Kako se BiH nalazi na putu ka EU trebat će obezbijediti poštivanje međunarodnih konvencija i standarda, izmjene zakonskih rješenja usklađenih sa Evropskom socijalnom poveljom, Evropskim paktom o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima, kao i drugim dokumentima koja regulišu pitanja iz oblasti socijalne zaštite.

5. U izmjenama zakonskih i drugih propisa posebnu pažnju trebat će posvetiti siromašnim osobama sa invaliditetom, penzionerima i starim licima, majkama sa djecom, kao i nezaposlenim osobama.

6. U skladu sa raspoloživim sredstvima u Budžetu Općine Tuzla u narednom periodu treba raditi na daljem kadrovskom i materijalnom jačanju Centra za socijalni rad Tuzla.

DIREKTOR

Brčinović Sonja, prof. sociologije

SADRŽAJ

Uvod

1. Nadležnosti Centra
2. Područja djelovanja Centra za socijalni rad Tuzla
3. Ukupan broj predmeta i obrađeni slučajevi i intervencije
4. Zaduženja stručnih radnika - socijalni radnici
5. Timski rad
6. Rad i osnovni problemi s kojima se susreću stručni radnici Centra
7. Socijalna zaštita
 - 7.1. Novčane i druge materijalne pomoći
 - 7.2. Porodična zaštita
 - 7.3. Smještaj djece i odraslih u porodice i ustanove
8. Civilne žrtve rata
9. Zaštita porodice sa djecom
10. Zdravstvena zaštita
11. Psihosocijalna zaštita

12. Rad na prevenciji i sprečavanju negativnih društvenih pojava

12.1. Rad sa odgojno zapuštenom i delikventnom djecom i omladinom

12.2. Nasilje u porodici

12.3. Prostitucija i trgovina ljudima

12.4. Skitnja i prosjačenje

12.5. Alkoholizam i narkomanija

13. Ostale aktivnosti

13.1. Posredovanje u razvodu brakova

13.2. Posredovanje u radu sa osuđenim licima i njihovim porodicama

13.3. Administrativno - tehnički poslovi

14. Saradnja sa osnivačem i drugim subjektima

15. Zapošljavanje, stručno usavršavanje i edukacija zaposlenih

16. Realizacija projekata

Zaključci i mjere

Zaključci

Mjere