

ЕХО ЕДУКАТИВНО ХУМАНИТАРНА ОРГАНИЗАЦИЈА ШТИП



**ИЗВЕШТАЈ ОД МАПИРАЊЕ НА УСЛУГИТЕ ЗА ЖЕНИ И ДЕВОЈКИ
ИЗЛОЖЕНИ НА НАСИЛСТВО ВРЗ ЖЕНИ И СЕМЕЈНО НАСИЛСТВО ВО
СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА**

Истражувачка и авторка Благица Киров

2023, Штип

Содржина

Вовед.....	2
Услуги на информирање и упатување.....	3
Услуги за заштита и поддршка на жени жртви на сексуално насилство и силување.....	13
Услуги за привремен престој.....	19
Интервентно сместување во траење од 24 до 72 часа.....	27
Услуги на психо-социјална поддршка, советување и третман на жени жртви на родово базирано и семејно насилство.....	36
Психо-социјален третман на сторители на семејно насилство.....	47

Користени кратенки

МТСП – Министерство за труд и социјална политика

ЈУ ЗСД –Завод за социјални дејности

ЈУ - Јавна установа

ЦСР – центар за социјални работи

Вовед

Мапирањето на услугите за жени и девојки изложени на насилство врз жени и семејно насилство во Северна Македонија, чиј продукт е овој извештај, се реализираше како дел од активностите на ЕХО Штип во 2023 година, во рамки на проектот „Сите заедно да изградиме заедници без родово базирано насилство“, реализиран со финансиска поддршка од шведската фондација Kvinna till Kvinna.

Мапирањето има за цел да ги истражи состојбите кај давателите на услугите, општи и специјализирани, за жени и девојки изложени на насилство врз жени и семејно насилство на територијата на цела Северна Македонија, без дали се обезбедуваат од јавните установи – центрите за социјална работа и здравствени установи или од страна на лиценцирани или нелиценцирани даватели на услуги.

Законот за спречување и заштита од насилство врз жени и семејно насилство регулира општи и специјализирани услуги за жени и девојки изложени на насилство врз жени и семејно насилство. При тоа, општите услуги се однесуваат на помошта што државните органи ја нудат, како што се социјалните услуги, здравствени услуги, правосудни услуги, услуги за вработување и сл., кои обезбедуваат долгорочна помош и не се исклучиво дизајниран во корист на жртвите на насилство, туку се достапни за сите граѓани. Специјализираните услуги, пак, обезбедуваат поддршка и помош кои одговараат на конкретните потреби на жртвите на различните видови на насилство врз жените и семејно насилство и не се отворени за пошироката јавност. Иако овие може да бидат услуги кои се водат или финансираат од владата/министерствата/локалната самоуправа, поголемиот дел од специјализираните услуги ги нудат невладините организации. Пр: психо-социјална помош и поддршка во советувалиште за жени жртви на родово-базирано/семејно насилство; Центар за привремен престојна жени жртви на родово-базирано/семејно насилство и сл.

За таа цел најпрво беа идентификувани институциите и здруженијата кои обезбедуваат вакви услуги, согласно Законот за спречување и заштита од насилство врз жени и семејно насилство, преку анализа на веб страниците на Министерството за труд и социјална политика и на досега познатите женски граѓански организации кои се даватели на услуги, како и со анализа на други извештаи и анализи поврзани со темата од интерес. Идентификувани беа 13 јавни установи, од кои 10 центри за социјална работа и 3 здравствени установи, како и 9 граѓански организации кои обезбедуваат вакви услуги. Дел од идентификуваните даватели на услуги интегрирано обезбедуваат по две или по три сродни услуги, а на сите нив им беа испратени посебно дизајнирани прашалници.

Прашалниците што ги дистрибуиравме електронски до давателите на услуги се состоеја од неколку сетови прашања, кои имаа за цел да обезбедат податоци од општ карактер за давателит на услугата, од кога почнал со работа, дали има дозвола за обезбедување на социјални услуги и во која форма работи, причините поради кои нема дозвола, опис на услугата и на корисниците на истата, достапност на услугата до корисници со попреченост; понатаму сет прашања за капацитетите со кои располага по однос на просторот и исполнувањето на дел од нормативите согласно подзаконските акти што ја регулираат материјата, капацитетите поврзани со стручните работници, нивните профили, евентуалните потреби на непосредните даватели на услугата за професионална поддршка, изложеноста на терциерна виктимизација, капацитетите поврзани со поголемиот дел од документацијата и процесите што подзаконските акти ги нормираат како задолжителни во работата на лиценцираните даватели на услугите, но и сет прашања за финансиската одржливост на услугите и начините и изворите на финансирање на услугите и давателите.

Беа испратени прашалници на 39 даватели на услуги, а одговор добивме од 19. Одговорите што ги добивме ги опфатија сите услуги согласно законот и истите овозможија увид во состојбите, од кој може да се дадат соодветни препораки за носителите на политиките, со цел подобрување на состојбите и одржливоста на услугите, нивен натамошен раст и развој.

Услуги на информирање и упатување

Услугата на информирање и упатување се обезбедува преку **С.О.С. линија**, која обезбедува 24 часовна точна, навремена и доверлива информација за заштита на жртвите, достапните услуги и телефонско советување на жени жртви на насилство и жртвите на семејно насилство. Оваа услуга се обезбедува од даватели на социјални услуги согласно со Законот за социјалната заштита.

Идентификувани беа три граѓански организации кои на територијата на Северна Македонија ја обезбедуваат оваа услуга: Национален совет за родова рамноправност, Кризен центар Надеж и Организација на жени на град Скопје. Овие даватели на услугата се лоцирани и ја обезбедуваат услугата во Скопје. На трите граѓански организации им беа испратени прашалници и од сите три беа добиени одговори.

Сите три ја обезбедуваат услугата долги години наназад, уште пред да се донесе првата законска регулатива за спречување и заштита од семејно насилство, како еден од

облиците на насилство врз жени. Две наведоа дека ја даваат услугата од 1994 година, а третата од 2001 година.

Една организација наведува дека е здружение кое поседува дозвола за давање на услугата за информирање и упатување, додека две се идентификуваат како здруженија кои не поседуваат дозвола за давање услуги од социјална заштита, конкретно за давање услуга за информирање и упатување.

Поврзано со ова е прашањето за причините поради кои двете организации немаат обезбедено дозвола. Кај едно од овие здруженија во тек е изготвување на документација за лиценцирање на услуги од социјална заштита, конкретно за советувањето за жени жртви на СН и РБН, додека второто здружение наведува дека единствена причина за немање дозвола е неможноста да обезбедат финансиска одржливост на услугата (нема поддршка од локална самоуправа, МТСП, донатори). Бидејќи ова се организации кои услугата ја обезбедуваат со децении, најверојатно ги исполнуваат критериумите за добивање дозвола по однос на неопходните стручни работници (кадри), како и во поглед на просторот, опремата и/или потребната документација и процедури за работа, **но кога опстанокот и одржливоста на услугата се во прашање, клучна улога за влез во системот на социјална заштита преку оваа услуга се финансиите, односно соодветна и континуирана поддршка од локална самоуправа, МТСП, донаторите.**

Опишувајќи ги корисниците на услугата/услугите што ја/ги обезбедувате преку СОС линијата, сите три даватели ја даваат услугата на жртви на семејно насилство и на родово-базирано насилство, два од три даватели ја обезбедуваат услугата уште и на жртви на насилство поради сексуална ориентација и родов идентитет, а по еден различен давател уште и на жени жртви на сексуално насилство и силување, како и на деца жртви на семејно насилство. Ниту еден од давателите не ги обезбедува услугите на жртви на трговија со луѓе. **Се добива впечаток дека останатите облици на насилство се помалку застапени во повиците упатени а СОС линиите или пак остануваат непрепознаени од стручните работници на давателите на услуги.**

Во рамки на услугата за информирање и упатување, сите три здруженија ги обезбедуваат следниот сет услуги: информации за права, анонимни консултации, помош и поддршка во криза или во акутни ситуации, упатување кон други служби и услуги и извори на поддршка или обезбедување врска со тие услуги, додека едно од нив дополнително наведува дека обезбедува и директен контакт со надлежните институции во име на лицето што пријавува.

Сите три здруженија со своите услуги ја покриваат целата територија на државата, и нивната СОС линијата е достапна 24 часа, 7 дена во неделата. Едно здружение ја

обезбедува услугата на повеќе јазици: македонски, албански, турски, ромски и на англиски јазик; едно здружение обезбедува пристап до услугата на сите релевантни јазици кои се користат во заедницата, доека во едно здружение услугата се обезбедува само на македонски јазик.

Само кај едно здружение секој повик до телефонската СОС линија е бесплатен, додека повиците до другите две СОСО линии не се сосема бесплатни.

Сите три даватели на услугата имаат политика за доверливост за корисниците на услуга. При тоа, доверливоста на услугата при повикување на трите СОС линии може да биде ограничена доколку е неопходно да се заштити корисничката – кога е веројатно дека нејзиниот живот, здравје или слобода се загрозени, а кај две здруженија таков е случајот и кога е неопходно да се заштитат други лица (деца, вработени кои обезбедуваат информации за СОС линијата), бидејќи постои веројатност истите да бидат изложени на ризик.

Во поглед на достапноста на услугата за жени со попреченост, еден давател на услугата наведува дека СОС линијата е достапна за сите без оглед на попреченост, секој повик се прима и лицето се упатува соодветно. Ако се лица со оштетен слух, комуникацијата оди преку е-маил или на социјалните мрежи (месинџер, вибер). Еден давател наведува дека услугата е достапна за лица со интелектуална попреченост, оштетување на вид и слепило и оштетување на слух и глувост, додека третиот давател не ја обезбедува оваа услуга на лица со оштетување на слух и глувост и со комбинирана попреченост. **Генерално, и покрај шареноликоста во одговорите, може да се заклучи дека жените со интелектуална и телесна попреченост, со оштетување на вид и слепило и со оштетување на слух и глувост, со ментални здравствени проблеми, со проблеми со зависност од наркотици, алкохол и од лекови имаат пристап до услугата. Единствено жените со комбинирана попреченост се изоставени во одговорите, но општо земено, може да се заклучи дека се потребни јакнење на капацитетите на сите актуелни, но и на потенцијалните идни даватели на услуги преку соодветни едукации и соодветно прилагодување на услугите за да може да ги добиваат жените со секаков вид на попреченост без исклучок, вклучително и жените со комбинирана попреченост.**

Кај еден давател услугата не е достапна за деца, друг ја обезбедува на деца, додека кај третиот давател малолетниот повикувач се упатува на соодветните телефони за помош на малолетни лица. **Потребно е стандардизација на услугата, дали таа ќе опфаќа или не и упатување и информирање, покрај на жени и на деца, а додека се случи тоа, неопходно е да се обучат СОС операторките за упатување и информирање и на деца, или да се изнајдат други можни алтернативи, како што е упатување на соодветни телефони за помош на деца.**

Сите три даватели во 2022 наведуваат релевантен број на корисници жени, а само една СОС линија наведува дека услугата ја добиле 43 деца.

Во поглед на човековите ресурси со кои располагаат давателите на услуги, еден давател наведува дека располага со еден координатор и 6 операторки од кои 2 психолози со лиценци, додека друг давател има 8 операторки, од кои 2 се социјални работнички, 2 се психолози, еден педагог, еден правник, еден координатор и едно лице од друга професија, сите без лиценца, но со завршена тренинг програма. Третиот давател има 1 социјален работник, двајца психолози, еден правник со правосуден испит, еден координатор и 5 сертифицирани операторки. **Интересно е да се напомене дека токму овој давател на услуга, иако нема ангажирано педагог, ги обезбедува услугите на упатување и информирање, покрај на жени, и на деца. Обезбедувањето на услуги за деца се одликува со низа специфичности, што бара соодветни квалификации на лицата кои се непосредни даватели на услугите за деца, па отсуството на педагог може да значи зголемување на работниот товар на останатите стручни профили кои ја обезбедуваат услугата за други целни групи и за деца, што во крајна линија секако неповолно влијае врз квалитетот на услугата.**

Сите три даватели на услугата обезбедуваат соодветна професионална поддршка за сите соработници вклучени во давањето на услугата, во согласност со нивниот професионален план за развој и меѓународните стандарди. Оваа професионалната поддршка вклучува најчесто: консултација со поискусно стручно лице, редовни обуки и ресурси за справување со стресот и градење отпорност кон терциерна виктимизација и психо-социјална поддршка и овие три вида на професионална поддршка ги обезбедуваат сите даватели на услугата. Стручниот кадар на давателите поретко добива поддршка во вид на супервизија, флексибилно работно време, дополнителни слободни денови и ова е случај кај два од давателите на услугата, додека само еден давател обезбедува уште и внатрешен надзор и годишен одмор во подолго траење од редовното. Можност за релаксација, односно намалување на стресот и професионалното согорување на работното место, бенефиции во поглед на висина на надоместоци, додатоци на плата за изложеност на виктимизација и сл., како и платени физички/спортски активности за ангажираниот кадар воопшто не се препознаени како можности за професионална поддршка во одговор на работната оптовареност и при спречување и надминување на последиците од професионално согорување. **Се чини дека давателите на услугата најчесто ги искористуваат внатрешните ресурси со кои располагаат и опциите кои не се директно поврзани со финансии, додека оние алтернативи за поддршка кои имаат буџетски импликации не се опција за давателите на услугата. Потребно е давателите во годишните финансиски планови да креираат буџетска ставка токму за оваа намена, но ништо помалку значајна не е и идејата да се создаде ресурсна платформа која, меѓу**

другото, ќе се застапува за обезбедување на средства за професионална поддршка на сите непосредни даватели на услуги за жени и деца жртви на насилство.

Во поглед на видот на ангажман на персоналот кој обезбедува услуги, кај трите даватели на услугата вкупно се ангажирани 25 лица, од кои само 4 се вработени на неопределено време, како најстабилен работен однос кој овозможува најдобра заштита на работничките права од кршење, но служи и како индикатор на одржливоста на услугата, како финансиската, така и кадровската. На определено време вработено е едно лице, додека најголем број, вкупно 20 се непосредни даватели на услугата кои се ангажирани со договор за повремено ангажирање (хонорарно). Ниту еден давател не наведува дека услугата ја обезбедуваат волонтери. **Потребно е да се истражат причините поради кои само 20% од ангажираниот персонал ги ужива бенефициите кои произлегуваат од работен однос, посебно водејќи сметка дали можеби причините не се кријат во финансиската одржливост на услугата или во недостатокот на посветен и соодветен, обучен кадар кој непосредно би ја обезбедувал услугата под вакви услови, кои може да се окарактеризираат како неповолни од трудов аспект.**

Стручниот персонал на сите три даватели, кој директно ги обезбедува услугите, обавува и други работни задачи покрај работните задачи на СОС линијата. **Ова е посебно индикативно за кадровската одржливост на услугата, во корелација со двата претходни заклучоци. Укажува на фактот дека здруженијата како даватели на услугата го искористуваат максимално секој потенцијал и ресурс, што долгорочно е тешко одржливо решение, кои не може а да нема влијание врз задржувањето и добросостојбата на ангажираниот персонал и ултимативно во континуитетот и квалитетот на услугата. Се препорачува систематизација на работните места кај давателите на услугата со точно разграничување на работните задачи, со соодветни бенефиции за непосредните даватели кои покрај својата работа, обавуваат и други работни задачи.**

Сите три даватели наведуваат дека персоналот кој ги обезбедува услугите на СОС линијата е доволен за да обезбеди квалитетни услуги и соодветно ниво и одржување на стандардите на услугата. Од тие причини сметаат дека немаат потреба од дополнителен кадар. **Ако се имаат предвид претходните заклучоци, сметаме дека при давањето на одговор на ова прашање раководството кај давателите не ги зело предвид сите аспекти поврзани со човечките ресурси во своите организации. На пример, хонорарниот ангажман на персоналот кој обавува и други работни задачи покрај упатување и информирање на жртвите, како и професионална поддршка која се потпира во најголема мера повторно на внатрешните организациски ресурси наведува на заклучок дека оваа доволност е сепка на сметка на персоналот, или, повторно, во најмала рака**

на сметка на квалитетот на услугата. Раководството мора да размисли за секој аспект поврзан со човечките ресурси во корелација со квалитетот и стандардите на услугата.

Од друга страна, пак, сите три даватели на услуги наведуваат дека имаат потреба од повеќе финансиски средства со кои би го сочувале персоналот кој обезбедува услуги од прегорување на работното место, од терциерна виктимизација и би спречиле напуштање на работното место. Дополнителни финансии би овозможиле креирање и реализација на програми за превенција од согорување, за обезбедување на поддршка за намалување на стресот и прегорувањето, или би се користеле како додатоци на плата за изложеност на виктимизација. **Ова говори дека кај сите даватели на услугата постои значителен ризик од професионално прегорување и терциерна виктимизација и неостаток на финансии со кои би се адресирал соодветно предизвикот. Се потврдува уште еднаш потребата давателите во годишните финансиски планови да креираат буџетска ставка токму за оваа намена, како и размислување за идејата да се создаде ресурсна платформа која, меѓу другото, ќе се застапува за обезбедување на средства за професионална поддршка на сите непосредни даватели на услуги за жени и деца жртви на насилство.**

Во делот на професионалната едукација, сите три даватели на услуги наведуваат дека стручните работници имаат завршено два вида обуки: за работа со жртви на семејно насилство, како и за работа со жртви на родово-базирано насилство. Два даватели на услуги уште наведуваат и обука за работа со жртви на сексуално насилство и силување, а по еден давател наведува и обука за работа со лица жртви на трговија со луѓе, работа со жртви кои злоупотребуваат наркотици, алкохол, лекови или имаат други зависности, работа со ранливи жртви (од етникуми, лица со попреченост, лица од рурални средини, лгбт+ лица) и мултисекторска институционална работа. Стручните работници кај ниту еден од трите даватели на услугата не се едуцирале за работа со жртви со ментални здравствени проблеми, работа со сторители на родово-базирано насилство, работа со деца жртви на родово-базирано и семејно насилство, а последново е симптоматично бидејќи еден од давателите ја обезбедува услугата и на деца. **Исто така, симптоматично е тоа што само кај еден давател стручните работници се едуцирале за мултисекторска институционална работа, која е клучна за услугата упатување. Потребно е да се истражат причините поради кои едукацијата се базира само на основните обуки, а се занемарува едукацијата за работа во другите области и со различни целни групи, со кои сигурно се среќаваат во секојдневната работа на СОС линијата. Потребно е давателите на услугата да ги истражат потребите за доедукација на стручниот персонал за професионален раст и развој, како и да креираат годишни планови и програми за континуирана едукација, за што повторно создавањето на една ресурсна платформа би била корисна идеја.**

Од аспект на досегнување на заедницата, сите три даватели на услугата превземаат опсежни и шаренолики активности, како на пример: пласираат детални информации и содржини за услугата/те на социјалните мрежи на организациите, поставуваат годишни извештаи за обезбедените услуги на мрежите, гостуваат на медиумите, учествуваат на трибини и дискусии, подготвуваат и дистрибуираат информативни материјали, а помалку, односно два од три даватели наведоа дека ја досегнуваат заедницата преку теренски промотивни активности (отворени информативни денови, настани на отворено). **Може да се заклучи дека се користи широка лепеза иновативни и традиционални алатки за информирање, промовирање на услугата и досегнување на заедницата.**

Што се однесува на разни активности на мониторинг и евалуација на услугите, давателите на услуги превземаат скроман сет на активности. Имено, два од три даватели редовно спроведуваат евалуација на дадената услуга, проценка на задоволството на корисниците; еден давател поднесува и извештај од спроведена евалуација на услугите, друг спроведува уште и следење на реализација на индивидуалниот план преку месечни средби на корисникот со стручни лица во ЦСР, трет спроведува уште и: разгледување, одлучување и евидентирање на поплаки и претставки од корисниците; поднесува месечен извештај за реализирана стручна работа за секој корисник до ЦСР; активности согласно усвоен план за унапредување на вештините и знаењата на вработените и годишно планирање на работата и буџетот на советувалиштето. Ниту еден од трите даватели не го реализира целокупниот сет активности поврзани со мониторингот и евалуацијата на услугите. **Законската и подзаконската регулатива која ги нормира услугите предвидува лиценцираните даватели на услугите во редовни интервали да спроведуваат серија различни активности од оваа област. Неопходно е давателите на услугата да започнат системски и постепен процес на адаптација кон овие законски обврски, со што, од една страна ги јакнат квалитетот и стандардите на услугите што ги обезбедуваат, но од друга страна покажуваат спремност да се вклучат во системот на социјална заштита преку лиценцирање, штом се создадат неопходните и повољните услови за тоа.**

Сите три даватели наведуваат ист сет информации кои ги вклучува евиденцијата на услугите обезбедени преку СОС линијата и по ништо не заостануваат од законски предвиденото, а тоа се: информации за бројот на повици; родово-разделени податоци за корисници; форми и карактеристики на насылството; број и вид на дадени услуги.

Сите три даватели поседуваат анонимна база на податоци за корисници, како и дневник на повици со краток опис на состојбата на корисникот и интервенцијата на операторката; а само еден од нив уште и листа за следење на работа со корисничката. **Се**

препорачува давателите да ја разгледаат релевантноста и потребата од последната алатка во нивната работа.

На прашањето кого известуваат за бројот на повици, форми и карактеристики на насилство, бројот и видот на дадените услуги еден од давателите го известува единствено надлежниот орган во интервали утврдени со закон, еден давател го известува донаторот на финансиска поддршка за услугата во интервали утврдени со договорот, а најмалку еднаш годишно, како и јавноста преку периодични извештаи, а само еден од трите даватели на услугата ги известува и надлежниот орган, и донаторот и јавноста. **Потребно е да се подигне нивото на транспарентност на давателите на услугата, како кон општата јавност, така и кон надлежните органи, што ќе овозможи што поточно, подетално и стратифицирано собирање на податоци со цел креирање и реализирање на соодветни политики, мерки и активности од сите чинители во системот.**

Во поглед на надворешен мониторинг на работата на СОС линијата, еден давател наведува дека нема надворешен мониторинг; друг давател наведува дека ЈУ Завод за социјални дејности врши надворешен мониторинг, додека третиот давател наведува дека друга установа врши надворешен мониторинг на работата на СОС линијата. **Потребно е давателите да осигурат дека на работата на СОС линијата се врши надворешен мониторинг од страна на соодветен орган и ова да се воспостави како организациска практика во насока на објективно зајакнување на квалитетот на услугите.**

Се чини дека трите даватели на услугата не ја препознаваат ЈУ Завод за социјални дејности како обезбедувач на стручна поддршка на давателите на услугата. Еден давател воопшто немал ваква интеракција со ЈУ ЗСД, втор давател добива поддршка само доколку побара, а трет давател наведува дека ретко, еднаш на неколку години добива ваков инпут од ЈУ ЗСД. **Потребно е оваа установа да се наметне како пријател и стручен помагач на давателите на услуги, посебно кога тие доаѓаат од граѓанскиот сектор, на начин што ќе им ги стави на располагање сопствените стручни ресурси во поддршка на стручната работа на давателите и во насока на подигање на квалитетот на услугата.**

Само еден давател од трите има воспоставено внатрешни процедури за поднесување, разгледување и решавање на претставки и поплаки од корисниците на услугите, останатите два даватели немаат. **Несомнена е потребата од воспоставување на вакви процедури како стандарден дел од работата на давателите на услуги, со што ќе се придонесе кон идентификување и надминување на проблемите и предизвиците во работата и ултимативно ќе се подобри квалитетот на услугата.**

Сите три даватели на услуги имаат изготвени годишен план за работа за 2023 година, кој содржи основни цели и активности за давање на услугата, како и годишен план за

обезбедување финансиски и материјални средства за услугата/услугите што ја/ги обезбедуваат.

При тоа, ниту еден од трите даватели на услугата немаат самостојно одредено цена на чинење на нивната услуга, а само еден давател наведува дека цената на чинење е определена од страна на МТСП. **За да се осигура одржливоста на услугата, таа мора да има цена на чинење, која ќе ја одредат самите даватели на услугата, а што е значајно во преговорите со надлежното министерство во поглед на менување на критериумите под кои ќе се лиценцираат специјализираните даватели на услугите и под кои ќе влезат во системот на социјална заштита рамноправно со општите даватели на услуги.**

Најголем процент од обезбедените средства за финансирање на услугата кај еден доавател, 90%, отпаѓаат на проектно финансирање со донаторски средства. Кај друг давател околу 65% се обезбедуваат преку финансирање на социјалните услуги со аплицирање на јавен конкурс за обезбедување иновативни или интервентни социјални услуги, додека кај трет давател 80% се средства прибарани согласно Законот за игри на среќа. Иако во помал процент (20%, 10% и 5%) трите даватели на услуги ги финансираат услугите со сопствени средства, како и со донации од бизнис секторот (5% и донации во производи). Еден давател уште наведува дека во 15% се финансира со аплицирање на јавен конкурс за обезбедување на социјални услуги од здруженија и приватни даватели на социјални услуги, а 10% од финансиите обезбедува со аплицирање на јавен повик за финансирање на здруженија на граѓани од буџетот на матичната Општина (буџетот на единицата на локална самоуправа). Ниту еден од давателите не обезбедува средства од корисниците на услугата, токму поради бесплатниот пристап до истите. **Потребна е диверзификација на изворите на финансии, со соодветно користење на сите можни извори на средства, за што можеби ќе биде потребна едукација на раководството на давателите на услугите, но и подигање на свеста кај надлежните државни органи, посебно на Министерството за труд и социјална политика и кај единиците на локална самоуправа, како и на Владата, бидејќи Република Северна Македонија има превземено обврски согласно Истанбулската конвенција да ги финансира и направи достапни сите услуги за жени жртви на насилство врз жени и семејно насилство. Потребно е јакнење на организациските капацитети за самозастапување и финансиска самоодржливост.**

Од тие причини одржливоста на услугата за 2024 е целосно обезбедена само кај еден од давателите на услугата, додека другите два даватели само делумно имаат обезбедено средства за финансирање на услугата. Со ова се потврдува претходниот заклучок и препорака.

Што се однесува за претходните две години, два даватели наведуваат скромни износи на средства кои ги обезбедиле од националниот буџет за финансирање на услугата во 2023

година, и тоа 300.000 и 460.000 денари, додека еден давател нема обезбедено средства од националниот буџет. Во 2022 година, два даватели наведуваат дека потрошиле 966.000, односно 250.000 денари за обезбедување на услугата. **Ако се има предвид бројот на реализирани повици, односно високиот број на корисници на услугата кој изнесува 1751 за сите три даватели, бројот на ангажирани стручни лица кај трите даватели (25), малиот, недоволен износ на финансии обезбедени од националниот буџет укажуваат на неспремноста на државата да одговори на меѓународно превземените обврски соодветно да ги финансира услугите за жртвите на насилство врз жени и семејно насилство и соодветно да ги поддржи женските граѓански организации како специјализирани даватели на овие услуги. Потребно е подигање на свеста како кај општата јавност, така и кај чинителите на системот за релевантноста, потребата од постоење на вакви услуги и нужноста од поддршка на женските граѓански организации кои долгорочно ги обезбедуваат овие услуги во локалните заедници и на национално ниво. Се препорачува ЖГО заеднички да изградат стратегија за застапување кај носителите на одлуки на национално ниво во насока на зголемување на финансискиот удел на националниот и локалните буџети во обезбедување на сите услуги за жртви на насилство врз жени и семејно насилство.**

Трите даватели на услугата најчесто издвојуваат финансии за плаќање на трошоци за комуналии (електрична енергија, водоснабдување, услуги за станбен управител, интернет, телефон); два даватели и за закупнина за објектот; два даватели имаат канцелариски трошоци, како и трошоци за плати и/или надоместоци за ангажман на стручни работници, а еден давател троши уште и за набавка на Храна, лекови, облека, хигиенски средства, наменети за корисниците на услугата. Интересно е дека еден ист давател не троши дел од годишниот буџет за плаќање на закупнина, како и за плати и надоместоци за ангажираниот персонал. Ова последново е неразбирливо, иако радува фактот дека еден давател на услуга не мора да плаќа закупнина за објектот во кој работи, што може да се должи на две нешта: или обезбедува друга сродна услуга преку финансирање на која се покриваат и трошоците од оваа ставка и за СОС линијата, или пак добиле објект на користење без надоместок од страна на општината и друг државен орган. **Потребно е Владата, ресорното министерство, како и општините но и бизнис секторот, во соработка со давателите на услуги, да размислат и да идентификуваат на каков начин можат да обезбедат поддршка, односно да ги ослободат давателите на услуги од некои од јавните давачки, односно да им дадат на некомерцијално користење соодветен простор на давателите на услуги. Исто така, потребно е за секоја ваква донација, Владата да предвиди лесни и едноставни процедури и даночни олеснувања.**

**Услуга за заштита и поддршка на жени жртви на сексуално насилство и силување
ЦЕНТАР ЗА УПАТУВАЊЕ НА ЖРТВИ НА СЕКСУАЛНО НАСИЛСТВО И СИЛУВАЊЕ**

Услугата за заштита и поддршка на жени жртви на сексуално насилство и силување се врши во рамките на **центарот за упатување на жртви на сексуално насилство**.

Во центарот може да се обезбеди интегриран и целосен одговор за жртвите на сексуално родово-базирано насилство преку идентификација, проценка, медицински преглед, психолошка кризна поддршка, упатување на жените жртви на сексуално насилство и силување, согласно со Стандардна оперативна процедура за обезбедување на сеопфатен мултисекторски одговор во Центрите за упатување на жртвите на сексуално насилство.

Центарот претставува место во кое се упатуваат жртвите кои ќе се пријават или ќе бидат пријавени и каде што ќе може да се извршат потребните здравствени, психосоцијални и правно-безбедносни иследувања на едно место, во сигурна и доверлива средина, согласно препораките на сите релевантни меѓународни институции.

Идентификувани беа три јавни здравствени установи кои на територијата на Северна Македонија ја обезбедуваат оваа услуга: ЈЗУ Општа болница Куманово, ЈЗУ Кличнички центар Тетово и ЈЗУ Универзитетска клиника Скопје. Овие три национални даватели на услугата се лоцирани и ја обезбедуваат услугата во Скопје, Куманово и Тетово, за случаи од територијата на целата држава. На трите јавни здравствени установи им беа испратени прашалници, а одговори беа добиени од ЈЗУ ОБ Куманово и од ЈЗУ КЦ Тетово.

Двата даватели на услугата ја обезбедуваат истата пред донесување на Законот за спречување и заштита од насилство врз жени и семејно насилство, почнувајќи во 2018 година.

Не поседуваате дозвола за давање услуги за заштита и поддршка на жени жртви на сексуално насилство и силување, а како причина за тоа наведуваат дека дозвола не им е потребна бидејќи се јавна установа со овластување. Дополнително, едниот давател како причина наведува и дека не се во можност да ги исполнат нормативите и стандардите во поглед на потребната документација (годишен план за работа, програма за услугата, план за унапредување на вештини на вработени и сл.) и процедури за работа.

Како корисници на услугата/услугите што ја/ги обезбедуваат во нивните центри, двата даватели ги наведуваат дека жртви на сексуално насилство, жени жртви на сексуално насилство и силување и мажи жртви на сексуално насилство и силување, додека еден од двата ги наведува уште и жртвите на родово-базирано насилство. Одговорите на

давателите ги изоставуваат жртвите на семејно насилство, жртвите на трговија со луѓе и жртвите на насилство поради сексуална ориентација и родов идентитет, што е индикација дека давателите на услуги не ги препознаваат сите облици на насилство врз жени и жртвите на истите.

По однос на критериумите кои мора да бидат исполнети за жртвите да добијат услуга во центрите, потребно е жртвите да бидат упатени од полициска станица, здружение или од општина (ЕЛС), од центар за социјална работа, од јавно обвинителство, а едниот давател уште наведува и на барање на граѓанин самоиницијативно, а потребно е и да имаат статус на жртва доделен преку формални судски постапки, односно да бидат евидентирани како жртва во ЦСР.

Возраста, жителството и државјанството воопшто не се критериум за добивање на услугата.

Едниот давател услугата во центарот ја обезбедува самостојно, а другиот интегрирано со други сродни услуги за жени и девојки жртви на насилство.

Кај едниот давател повеќе тимови за третман обезбедуваат услуги во центарот, додека кај другиот давател е обратна ситуацијата, само еден тим ја обезбедува услугата.

И кај двата даватели постои јасно определно лице од секој од секторите кои обезбедуваат услуги за жртвата на сексуално насилство со цел заедничко собирање во разумен рок заради брзо реагирање.

Само кај еден од двата даватели има назначено координатор на центарот, кој ги координира членовите на тимот за третман и кај истиот давател има персонал од соодветен стручен профил кој работи со деца жртви на сексуално насилство. Вториот давател на оваа услуга нема ниту координатор на тимот, ниту соодветен персонал кој работи со деца жртви. **Потребно е сите даватели на услугата да ги следат и исполнуваат законските обврски во поглед на организацијата и координацијата на стручниот тим кој работи со жртвите и ја обезбедува услугата.**

Трошоците за издадените документи на жртвата при заминување од центрите и кај двата даватели паѓаат на товар на давателите на услугата како јавни здравствени установи.

И кај двата даватели на услугата не постои временско ограничување за добивање на услугите, така што жртвата може да ги добие услугите и по изминувањето на 72 часа од настанот.

Услугите во двата центри се достапни за корисници со интелектуална, телесна и комбинирана попреченост, со оштетување на вид и слепило, на слух и глувост, со ментални здравствени проблеми, проблеми со зависност од наркотици, од алкохол, како и со зависност од лекови.

Во 2022 година, само еден од двата даватели обезбедил услуга на по една жена и едно дете, додека мажи воопшто не биле корисници на услугата. Овој број, кој не е ниту незначителен во споредба со бројот на сексуални деликти во РСМ кој во изминатата деценија покажува нестабилен раст¹, укажува дека **воопшто не се користат ресурсите и услугите на овие центри од страна на жртвите и институциите кои нив треба да ги упатуваат во овие центри. Потребно е давателите на услугата, но и релевантното Министерство за здравство, како и МТСП, да ги истражат причините за вакавата состојба и согласно добиените сознанија, да вложат дополнителни напори за актуелизација на овие центри и услугата, воопшто.**

И кај двата даватели на услугата персоналот вработен/ангажиран во нивниот центар е доволен за да обезбеди квалитетни услуги и соодветно ниво и одржување на стандардите на услугата и тие немаат потреба од друг дополнителен стручен персонал.

При тоа, нивниот стручен персонал обезбедува и други услуги како дел од редовната работа во здравствената установа, покрај работните задачи во центарот за упатување.

Во поглед на постоењето на соодветна професионална поддршка за персоналот кој ја дава услугата, со цел заштита од прегорување на работното место, еден давател нема ресурси за соодветна професионална поддршка, додека другиот обезбедува ваква поддршка, и тоа единствено бенефиции во поглед на висината на надоместоците, додатоци на плата за изложеност на виктимизација и сл. Овој давател на услугата наведува дека има потреба и од други облици на професионална поддршка за да го сочува персоналот кој обезбедува услуги во центарот од прегорување на работното место, терциерна виктимизација и напуштање на работното место, како на пример повисоки надоместоци, додатоци на плата и слободни денови.

Потребно е давателите на услуги да размислат за можните опции, внатрешни и надворешни ресурси во сопствените работни организации, како и застапување за добивање на сопределени погодности и соодветен буџет за реализација на истите, со цел да овозможат поддршка на стручниот персонал кој е изложен на терциерна виктимизација, како што се, на пример: консултација со поискусно стручно лице-

¹ 28 кривични дела силување во 2010, наспроти 35 кривични дела силување во 2019 година, според Збирна анализа за вкупниот криминалитет по области и сектори споредбено од 2010 до 2109 година во РСМ, достапно на <https://mvr.gov.mk/analiza/kriminal/55>

ментор, внатрешен надзор, супервизија, можности за релаксација, односно намалување на стресот, флексибилно работно време, редовни обуки и ресурси за справување со стресот и градење отпорност кон терциерна виктимизација, дополнителни слободни денови, годишен одмор во подолго траење од редовното, психо-социјална поддршка, платени физички/спортски активности.

Еден давател на услугата во редовен термин поднесува единствено извештај од спроведена евалуација на услугите, додека другиот давател, покрај ова, спроведува уште и евалуација на дадената услуга и доставува месечен извештај за реализирана стручна работа за секој корисник. Извештај од спроведената евалуација двата даватели доставуваат и до Министерството за здравство. Сепак, ниту еден од нив не прави проценка на задоволството на корисниците, не врши разгледување, одлучување и евидентирање на поплаки и претставки од корисниците, немаат активности согласно усвоен план за унапредување на вештините и знаењата на вработените, ниту годишно планирање на работата и буџетот на центрите.

Отсуството на дел од овие активности оневозможува давателите на услугата да дојдат до податоци врз основа на кои објективно би ја евалуирале услугата и би ја подобрувале истата согласно искуствата и поребите на жртвите, но и институциите кои вршат упатување во центрите, а исто така и стручниот персонал е оставен самиот да се погрижи за развој на сопствените знаења и вештини. Дополнително на ова, недостатокот на годишно планирање на работата и буџетот на центрите остава впечаток на маргинализирање на значењето на самата услуга, како и на постоењето на самите центри, воопшто, што долгорочно може да ја доведе во прашање потребата од истите, доколку не се користат редовно и постојано согласно нивната намена.

Двата даватели на услугата немаат изготвен годишен план за работа за 2023 година, кој содржи основни цели и активности за давање на услугата, но едниот давател наведува дополнително дека тековно ги планираат и реализираат услугите. Истите одговори се добиени и по однос на изготвувањето годишен план за обезбедување финансиски и материјални средства за услугата.

Ова може да значи дека малиот број на корисници на услугата во овие центри е причина стручниот тим да ја занемарува потребата од годишни планирања, што пак, од друга страна ги ослабнува севкупните капацитети на центрите и упатува на можна маргинализација на услугата.

И кај двата даватели центрите се лоцирани во кругот на болницата, во простории во склоп на болничко одделение. При тоа, центрите имаат приод кој овозможува непречено движење на лице во инвалидска количка.

Членовите на тимовите за третман кај двата даватели на услугата имаат завршено обука за работа со жртви на родово-базирано насилство и за работа со жртви на сексуално насилство и силување; кај еден од давателите уште и обука за работа со жртви на семејно насилство, а кај другиот давател на услугата уште и обука за мултисекторска институционална соработка. Изостануваат обуките за серија различни категории жртви и за различни облици насилство врз жени, како на пример обуки за: работа со лица жртви на трговија со луѓе, работа со жртви кои злоупотребуваат наркотици, алкохол, лекови или имаат други зависности, работа со жртви со ментални здравствени проблеми, работа со малолетни жртви на сексуално насилство, работа со мажи жртви на сексуално насилство, работа со ранливи жртви (од етникуми, лица со попреченост, лица од рурални средини, лгбт+ лица) и сл.

Ова е показател за потребата од натамошно поинтензивно јакнење на капацитетите на стручниот персонал и на тимовите на центрите, со цел да се стекнат со неопходните знаења и вештини за работа со ранливи жртви на секој облик на насилство врз жени и семејно насилство.

И покрај тоа што трошоците за услугата паѓаат на товар на давателите како јавни здравствени установи, тие немаат определено цена на чинење на нивната услуга, а еден од давателите во дополнение наведува дека цената на чинење на услугата е по час, што се заедно остава впечаток на **контрадикторност во одговорите или можеби незапознаеност со финансискиот аспект на услугата.**

Во однос на промоцијата на услугата/те и пристапот до истата/те во нивната заедница, двата даватели превземаат скромни активности, и тоа: **учество на трибини и дискусии (двата даватели) и дистрибуција на информативни материјали (еден давател), додека еден давател посочува и на ресорното министерство, кое ја промовира услугата и пристапот до истата. Неопходно е давателите на оваа услуга да направат дополнителни напори со кои континуирано би ја промовирале услугата, но и би ја информирале јавноста со цел да ја подигнат свеста, и тоа преку пласирање на детални информации и содржини за услугата/те на социјалните мрежи, поставување годишни извештаи за обезбедените услуги на мрежите, во рамки на гостувањата на медиумите, досегнување на заедницата преку теренски промотивни активности (отворени информативни денови, настани на отворено) и сл.**

Во поглед на начинот на кој обезбедуваат средства за финансирање на услугите што ги обезбедуваат, едниот давател проценува дека тоа се 60% сопствени средства, а 40% се средства од буџетот на министерството (буџетот на РСМ) преку вообичаено годишно буџетирање на јавната здравствена установа, додека другиот давател целосно ја

финансира услугата од буџетот на министерството (буџетот на РСМ). Со оглед на значењето на оваа услуга, која не е традиционална здравствена услуга туку има значење и за социјалната и кривично-правна заштита на жртвите на насилство, потребно е да се диверзифицираат и изнајдат различни извори на финансирање на услугата, кои нема да значат финансиски товар само за ресорсното Министерсво за здравство, туку финансиски импликации ќе имаат и останатите релевантни институции, како на пример МТСП и Министерството за правда.

Еден давател нема информација за тоа дали е обезбедена одржливоста на услугата (средства за финансирање) за 2024 година, додека другиот давател наведува дека е обезбедена одржливоста за следната 2024 година, при што истиот овој давател, за разлика од првиот, наведува дека во 2023 година немале обезбедено средства од националниот буџет за финансирање на услугата, а во 2022 година потрошиле вкупно 15.000 денари за оваа намена. Овој давател на услугата наведува дека ги трошел средствата за комуналии (електрична енергија, водоснабдување, услуги за станбен управител, интернет), за покривање на канцелариски трошоци, плати и/или надоместоци за ангажман на стручни работници, за потрошен медицински и санитетски материјал, како и за покривање на трошоци за обезбедување на форензички докази.

Ова повторно упатува на заклучок дека минимално и незначително се користат ресурсите на овие центри и доколку не се промовира ниту се користи услугата во континуитет, ќе престане и ова скромно и незначително финансирање од националниот буџет, што би значело изумирање на услугата.

ЦЕНТАР ЗА ПРИВРЕМЕН ПРЕСТОЈ НА ЖЕНИ ЖРТВИ НА РОДОВО БАЗИРАНО/СЕМЕЈНО НАСИЛСТВО

Специјализирани услуги за привремен престој се обезбедуваат во Центар за жртви на семејно насилство, центар за жртви на родово-базирано насилство и центар за жени жртви на сексуално насилство и силување.

Со овие услуги се обезбедуваат заштита и згрижување во **центар за привремен престој** секогаш кога постои сознание за реална закана по животот и здравјето на жртвата или во отсуство на други ресурси за згрижување.

Услугата за привремен престој опфаќа сместување, заштита, психо-социјална помош и поддршка за жртвите кои доживеале насилство или злоупотреба, со цел надминување на состојбата, зајакнување на капацитетите и нивна социјална интеграција во општеството.

До осум општи и специјализирани даватели на услугата испративме прашалник, кој се однесуваше на услугата привремен престој во траење од 3 месеци до најмногу една година. Одговор беше добиен од три даватели, од кои два даватели се јавни установи - центри за социјална работа од Кочани и Свети Николе, а еден е граѓанска организација, кој е лоциран во Скопје.

Сите три даватели ја обезбедуваат услугата пред донесување на законот за спречување и заштита од насилство врз жени и семејно насилство, почнувајќи најрано од 1997 година кога граѓанската организација обезбедувала краткорочен престој за жртвите на насилство врз жени и семејно насилство, а од 2017 година обезбедува долгорочен престој согласно стандардите на ИК, како Центар за жени жртви на родово-базирано и семејно насилство и нивните деца. Другите два центри во рамки на јавните установи услугата ја обезбедуваат од 2004, како Центар за жени жртви на семејно насилство, и од 2012 година, како Центар за жени жртви на родово-базирано и семејно насилство и нивните деца. Еден од давателите кој е ЈУ наведува дека од крајот на 2022 година центарот за привремен престој не е во функција поради потреба од реновирање и доопремување.

Ова, од една страна, укажува дека обезбедувањето на оваа услуга има традиција во нашата држава и можност понатаму да се унапредува и подобрува, согласно потребите на жените жртви, но и дека има можност за пренесувања на досегашните искуства на останатите кои ја даваат оваа услуга од неодамна, по донесување на законот за спречување и заштита од насилство врз жени и семејно насилство. Од друга страна, пак, изминувањето на повеќе од една година откако еден од малкуте центри дисперзирани во ватрешноста не работи, укажува на занемарување од страна на надлежното Министерство за труд и социјална политика на горливиот проблем со кој се соочуваат повеќето жени кои искусиле насилство - немањето сигурно и безбедно засолниште за себе и своите деца.

Сите три даватели наведуваат дека не поседуваат дозвола за давање услуги за привремен престој, два од нив бидејќи не им е потребна ваква дозвола како јавна установа со овластување, а третиот давател не е заинтересиран за лиценцирање под актуелните, неповолни услови во поглед на финансирањето на услугите од страна на МТСП. **Овие одговори се индикативни по однос на рамноправниот третман на сите даватели на услугата по однос на исполнувањето на законските критериуми за вклучување во системот на заштита на жртвите на овој тип насилство, без оглед дали се јавни установи или граѓански здруженија, бидејќи ги прави оправдани сомнежите дека од граѓанските**

здруженија се бара да исполнуваат и одржуваат повисоки стандарди за да добијат дозвола и да станат лиценцирани даватели на услугата, одколку што тоа се бара од јавните установи. Ова од друга страна може да значи дека државата нема интерес да ги вклучи во системот граѓанските здруженија, посебно женските организации кои имаат искуство во обезбедување на услугата, ниту да вложува средства во нивната одржливост, што во крајна линија штетно се одразува врз жените и деца – жртви на насилство врз жени и семејно насилство.

Во поглед на корисниците на услугите на центрите, кај сите три даватели тоа се жртви на семејно насилство и жртви на родово-базирано насилство, двата даватели кои се ЈУ ги наведуваат уште и деца жртви на семејно насилство, и едниот од нив уште и жените жртви на сексуално насилство и силување. Ниту еден од трите даватели не ја обезбедува услугата на жртви на трговија со луѓе и на жртви на насилство поради сексуална ориентација и родов идентитет. **Одговорите укажуваат дека овие видови насилство не се толку чести, поради што не сите жртви и/или облици на родово-базирано насилство се препознаени од давателите на услугата. Потребна е натамошна доедукација на давателите на услугата за непрепознаените и ретки видови насилство врз жени и семејно насилство.**

Најчест критериум кој мора да биде исполнет за да корисниците ги користат услугите во центрите кај сите три даватели е жртвите да бидат упатени од од центар за социјална работа. Двата даватели –ЈУ уште наведуваат дека критериум е да се изречени привремени мерки за заштита од семејно или родово базирано насилство, да имаат статус на жртва, доделен преку формални судски постапки, да бидат евидентирани како жртва во ЦСР, додека кај давателот кој е здружение жртва може да добие услуга ако е упатена од полициска станица, здружение или од општина (ЕЛС), но и доколку самите побараат услуга во центарот. Други критериуми не се предвидени, како на пример возраста, жителството и државјанството.

Сите три даватели ја обезбедуваат услугата за привремен престој самостојно. При тоа, сите три даватели во рамки на услугата во своите центри обезбедуваат психо-социјална поддршка, индивидуално советување и вклучување во активните мерки за вработување на жртвата со цел вклучување во пазарот на трудот и постигнување на финансиска независност. Два даватели обезбедуваат уште и бесплатна правна помош, а здружението уште и третман за надминување на траума. Групното и кариерното советување изостануваат кај сите три даватели. **Овде е видливо дека давателите на услугата немаат јасно разбирање на концептот интегрирани услуги, бидејќи покрај сместувањето, заштитата и психо-социјалната помош и поддршка кои согласно закон се обврзани да ги обезбедуваат во рамки на услугата, наведуваат и бесплатна правна помош, вклучување**

во активните мерки за вработување со цел вклучување во пазарот на трудот, што е веќе друг сет на мерки на заштита надвор од оваа услуга и како самостојна услуга (БПП).

Сите три даватели во нивниот центар за привремен престој имаат персонал од соодветен стручен профил кој работи со деца, иако само еден давател на услугата кој е ЈУ во натамошните одговори наведува дека има педагог кој ја обезбедува услугата во центарот, а друг давател –ЈУ наведува дека, меѓудругото, наведува дека има потреба од педагошки стручен профил. **Потребно е давателите на услугите да ги надополнат своите стручни кадри со педагози, како би можеле да осигураат квалитетна и соодветна услуга за децата –жртви, но и за да ги задовалат стандардите и критериумите кои се потребни за да ја обезбедуваат оваа услуга на деца. Ова бара подготвеност од МТСП да одговори на овој предизвик кој е финансиски исто колку и кадровски, а исто важи и за граѓанските здруженија, кои пак уште потешко доаѓаат до средства и стручен кадар за оваа намена. За да се постигне оваа цел, потребно е запознавање и застапување кај потенцијалните донатори.**

Жените-кориснички и нивните деца можат да останат во центрите на сите три даватели до 3 месеци, со можност за продолжување уште за три месеци, а најмногу до една година. Ова е ограничување на престојот согласно законската регулатива, без отстапување.

Услугите во центарот за жени жртви на родово базирано/семејно насилство се достапни за корисници со интелектуална попреченост само кај здружението како давател, додека кај еден давател –ЈУ услугата не е достапна за корисници со било каква попреченост, а кај третиот давател – ЈУ потребно е жртвата со попреченост да има придружба од друго полнолетно лице бидејќи во центарот немаат 24 часовен надзор. **Заклучок од овие одговори е дека давателите на услугата имаат тешкотии со почитување на законските обврски, согласно начелото за недискриминација и прилагодување на услугите за ранливите жени со попреченост. Потребно е да се надоградат капацитетите и материјално-техничките услови кај сите даватели на услугата како би можеле да ја користат и лица со интелектуална, телесна и комбинирана попреченост, со оштетување на вид и слепило, со оштетување на слух и глувост, со ментални здравствени проблеми, со проблеми со зависност од наркотици, со зависност од алкохол, како и со зависност од лекови.**

Во поглед на ограничувањата на правата на жените-кориснички додека се сместени во центрите (на пр. слобода на движење, слобода на комуникации со лица од надворешноста, слобода на работа итн.), еден давател – ЈУ наведува дека нема такви ограничувања, додека кај другите два даватели постојат соодветни ограничувања, како на пример неможноста да комуницираат со секого за да би се спречила можноста да се открие локацијата, односно од безбедносни причини корисничката секогаш да е во

придружба на лице од тимот во засолништето. **Овие одговори иако експлицитно не наведуваат други ограничувања, сепак посрдно упатуваат на заклучок дека давателите поставуваат определени ограничувања на правата како гаранција на безбедноста и сигурноста на засолнетите во центрите, во неможност на друг, посоодветен начин да ги осигураат истите.**

Во поглед на бројниот капацитет за истовремено сместување на жени и деца во центрите, вкупниот број кориснички места за жени и деца варира од најмалку 5 до 7, од кои 5 за жени и 2 за деца, и 8 од кои по 4 за жени и деца, респективно. **Ако се има предвид стандардот поставен со ИК од најмалку 1 фамилијарно место во засолниште на 10,000 жители², а со оглед на тоа дека секој од овие центри функционира во три различни региони, се чини дека ресурсите за привремен престој со кој располага РСМ се далеку од доволни и минималниот стандард кој го налага ИК. Ако се земе предвид дека еден од давателите не ги овозможува услугите од крајот на 2022 година поради реставрација и доопремување, вкупниот број од 20 кориснички места е уште помал и во моментот изнесува 12. Ова се поразителни бројки, кои укажуваат на итната потреба од инвестиции во оваа услуга од страна на ресорното МТСП и Владата на РСМ, како би се задоволиле минималните стандарди согласно ИК.**

Во поглед на бројот на услуги кои се обезбедени и за колкав број на корисници во 2022 година, едниот давател –ЈУ наведува бројка од 8 корисници, од кои 6 деца, а другиот 8 корисници, од кои 15 услуги се обезбедени за 5 деца, а 28 за 3 жени кориснички. Давателот-здружение наведува само број на услуги и тоа 38 за жени и 18 услуги за деца. **Последниот одговор имплицира дека овој давател нема прецизна евиденција која разграничува број на услуги од број на корисници на услугите. Со оглед на севкупните состојби, ова се обесхрабрувачки бројки кои говорат за недоволната искористеност и на онака скудните сместувачки капацитети, како и на итната потреба од вложувања во истите и промоција на услугата во јавноста преку специјално дизајнирани јавни кампањи.**

Во поглед на стручни работници кои обезбедуваат услуги во центрите, најголем број наведува давател-ЈУ, вкупно 9 со општа лиценца, од кои 5 социјални работници, 2 психолози, 1 педагог и 1 правник. Во другиот давател – ЈУ само 3 стручни работници со општа лиценца, меѓу кои по 1 социјален работник, психолог и правник обезбедуваат услуги, што е поверодостоен одговор од претходниот, кој се чини дека се однесува на сите вработени стручни работници во центарот за социјална работа кој раководи со центарот за привремен престој, на што упатуваат одговорите и на следното прашање. Здружението како давател располага со 4 стручни, и тоа по еден социјалне работник,

² Објаснувачки извештај кон Истанбулската конвенција, чл.23, точка 135, страна 25

психолог, правник и психотерапевт, кои пак ги поседуваат сите лиценци, и општа и специјализирана и потврда за терапевтска едукација. При тоа, сите три даватели наведуваат дека стручниот персонал обавува и други работни задачи и/или други социјални услуги како дел од редовната работа во нивната работна организација, покрај работните задачи во центарот за привремен престој. **Ова говори за големиот работен товар на непосредните даватели на услугата и потребата да се вработи дополнителен стручен персонал кој ќе работи исклучиво во центарот за привремен престој, како би се спречило професионално согорување и одлевање на кадарот, но и повисок степен на квалитет на услугата. Во прилог на овој заклучок одат и одговорите на двата даватели на услугата – ЈУ кои наведуваат дека персоналот кој ги обезбедува услугите во центрите за привремен престој при ЈУ не е доволен за да обезбеди квалитетни услуги и соодветно ниво и одржување на стандардите на услугата. Ним им се потребни психолози, педагози, социјални работници, но и 2 чувари! Од друга страна, иако здружението како давател смета дека персоналот е доволен и не наведува кои стручни профили би му биле потребни дополнително, имајќи го предвид бројот на дадени услуги, со право се поставува прашањето дали се истражени вистинските потреби и димензиите на работното оптоварување на ангажираниот персонал.**

Два даватели на услугата – ЈУ не обезбедуваат соодветна професионална поддршка за персоналот кој ги дава услугите, со цел заштита од прегорување на работното место бидејќи немаат ресурси за тоа, а здружението – давател обезбедува но недоволно и таа вклучува консултација со поискусно стручно лице-ментор, супервизија, редовни обуки и ресурси за справување со стресот и градење отпорност кон терциерна виктимизација, психо-социјална поддршка. **Ова укажува на свртеност кон внатрешите организаторски ресурси, кои имаат помали финасиски импликации за здружението. Неопходно е давателите на услугата да издвојат, како нефинансиски, така и финансиски средства за соодветна професионална поддршка скроена според потребите на непосредните даватели на услугата. Потребна е поголема инвентивност и обраќање внимание на добросостојбата на вработените, кое директно влијае на квалитетот на обезбедените услуги.**

Давателите –ЈУ самте идентификуваат што им е потребно за да го сочуваат персоналот кој обезбедува услуги во центарот од прегорување на работното место, терциерна виктимизација и напуштање на работното место. Така, едниот давател наведува потреба од стручен тим специјализиран да работи со жртви на семејно насилство, а другиот наведува издвојување на центарот како посебна единица преку невладин сектор и со соодветни стандарди за работа во вакви центри, професионална поддршка и специјализирани обуки за работа. **Потребно е на ресорното министерство да му се предочат севкупните состојби и вистинските потреби на давателите на услугата.**

Во поглед на лепезата активности поврзани со мониторинг и евалуација на услугата што ја обезбедуваат центрите за привремен престој, сите три даватели наведуваат дека редовно спроведуваат евалуација на дадената услуга, поднесуваат извештај од спроведена евалуација на услугите, вршат следење на реализација на индивидуалниот план преку месечни средби на корисникот со стручни лица, два даватели прават уште и проценка на задоволството на корисниците, еден давател – ЈУ уште и годишно планирање на работата и буџетот на центарот, а здружението – давател уште и активности согласно усвоен план за унапредување на вештините и знаењата на вработените, како и доставување на месечен извештај за реализирана стручна работа за секој корисник. Ниту еден од давателите не врши разгледување, одлучување и евидентирање на поплаки и претставки од корисниците, иако сите овде наведени активности се задолжителни согласно Правилникот за начинот, обемот, нормативите и стандардите за давање на социјалната услуга за привремен престој и за простор, средства, кадри и потребна документација за центар за привремен престој.³ **Се чини дека давателите на услугата треба да вложат дополнителен напор за усогласување со минималните стандарди дадени во овој правилник, како би можеле да добијат дозвола за давање на услугата, односно да не се соочат со забрана за работа поради неисполнување на неопходните услови.**

Сите три даватели на услугата имаат доставено Извештај од спроведена евалуација на услугите до МТСП, а давателите – ЈУ и до Завод за социјални дејности, но нејасен е одговорот на еден од нив дека доставува ваков извештај до Центарот за социјални работи. **Не е запазено во целост законското барање за известување од страна на давателите и на други наведени институции.**

Сите три даватели имаат изготвен годишен план за работа за 2023 година, кој содржи основни цели и активности за давање на услугите, како и годишен план за обезбедување финансиски и материјални средства за услугата/услугите кои ги даваат во центарот. Давател – ЈУ наведува дека имаат побарано финансиски средства за реновирање и повторно враќање во функција на центарот за привремен престој со кој раководат, но тоа се уште не е реализирано. Ова укажува на континуирано немање слух од страна на ресорното МТСП за унапредување на состојбите и услугите за жени жртви на родово-базирано насилство, и покрај декларативните повеќегодишни заложби.

Досега сите три даватели добиле стручна поддршка од страна на ЈУ Завод за социјални дејности, но два даватели на услугата наведуваат дека добиваат ваква поддршка само доколку ја побараат, додека еден давател наведува дека најмалку еднаш годишно Заводот за социјални дејности врши надворешен мониторинг и поддршка на услугата што ја обезбедуваат. **Потребно е ЈУ Завод за социјални дејности поактивно да се вклучи во**

³ Службен весник на РСМ бр. 91 од 26.04.2021 година

следење на работата на давателите на услугата со редовен стручен надзор и укажувања како да се одржи соодветен квалитет на услугата.

Во поглед на активностите што ги превземаат давателите за да ги промовирате услугите и пристапот до истите во нивната заедница, само здружението –давател има малку поширок дијапазон промотивно-информативни активности, кои се состојат од: гостувања на медиумите, досегнување на заедницата преку теренски промотивни активности (отворени информативни денови, настани на отворено), учество на трибини и дискусии, подготовка и дистрибуција на информативни материјални, еден давател – ЈУ учествува на трибини и дискусии, додека другиот воопшто нема промотивно- информативни активности. **Потребно е давателите на услугата, а посебно ЈУ, да направат поголеми напори за промоција на услугата и пристапот до истата, согласно нејзиниот специфичен карактер. Тоа би можело да се реализира и преку јавни кампањи на МТСП и со користење на веб страницата на МТСП.**

Кај еден давател – ЈУ објектот на центарот има два излеза како и природ кој овозможува непречено движење на лице во инвалидска количка, што е во склад со законската обврска, додека кај другите два даватели тоа не е случај. **Потребно е да се ревидира потребата од овие обврски, бидејќи очигледно не сите даватели, дури ниту оние кои се ЈУ под капата на МТСП, не се во можност да ја испочитуваат, што може да биде пречка за добивање и одржување на потребните дозволи за давање на услугата. Друга алтернатива е МТСП да им помогне на давателите преку соодветни инвестиции да можат да ги исполнат овие законски обврски во поглед на просторот.**

Кај трите даватели стручните работници имаат завршена обука за работа со жртви на семејно насилство, работа со жртви на родово-базирано насилство, еден давател – ЈУ уште и обуки за работа со жртви кои злоупотребуваат наркотици, алкохол, лекови или имаат други зависности, работа со лица жртви на трговија со луѓе, работа со жртви на сексуално насилство и силување и за мултисекторска институционална работа; еден давател – ЈУ наведува дополнително и обука за работа со деца жртви на родово-базирано и семејно насилство, а давателот-здружение наведува уште и обука за работа со жртви кои злоупотребуваат наркотици, алкохол, лекови или имаат други зависности, како и обука за работа со ранливи жртви (од етникуми, лица со попреченост, лица од рурални средини, лгбт+ лица). Последниве две обуки ги немаат посетувано стручните работници од давателите –ЈУ, а пак обука за работа со жртви со ментални здравствени проблеми и за работа со сторители на родово-базирано насилство немаат посетувано стручните работници од ниту еден давател на услугата. **Неопходно е јакнење на капацитетите, знаењата и вештините на давателите на услугата, за сите облици на насилство, за мултисекторска соработка но и за работа со различните категории жртви.**

Два даватели – ЈУ наведуваат дека услугата што ја обезбедуваат нема цена на чинење, додека третиот давател-здружение наведува дека цената на чинење е определена од страна на МТСП. **Нејасно е како може да се планираат и бараат соодветни буџетски алокации од ресорното МТСП доколку услугата нема цена на чинење соодветна на сите даватели на услугата. Потребно е МТСП да определи цена на чинење на услугата и за давателите кои се ЈУ.**

Во поглед на начинот на кој обезбедуваат средства за финансирање на услугите што ги нудат, двата даватели – ЈУ наведуваат дека нивното целокупно финансирање е од буџетот на министерството (буџетот на РСМ) преку вообичаено годишно буџетирање на јавната установа. Давателот кој е здружение наведува дека 70% од севкупните средства се обезбедени со финансирање на услугите со аплицирање на јавен конкурс за обезбедување на социјални услуги од здруженија и приватни даватели на социјални услуги, додека 20 % се сопствени средства, а 10% се обезбедени со аплицирање на јавен повик за финансирање на здруженија на граѓани од буџетот на матичната Општина (буџетот на единицата на локална самоуправа). **Извесен, иако недоволен диверзитет на изворите на финансирање се забележува само кај давателот-здружение. Со оглед на значењето на оваа услуга, потребно е да се диверзифицираат и изнајдат различни извори на финансирање на услугата, со што ќе се намали финансискиот товар на ресорното МТСП. За таа цел, потребни се обуки за финансиска оддржливост на менаџерскиот персонал на давателите на услугите, како и родово-буџетски иницијативи со кои ќе се бараат и обезбедат буџетски алокации и од други домашни и странски извори.**

Така, само делумно е обезбедена одржливоста на услугата (средства за финансирање) за 2024 година кај давателот-здружение, додека кај другиот давател – ЈУ не е обезбедена одржливоста за 2024, а на третиот давател – ЈУ не му е познато тоа.

Давателите –ЈУ не знаат колкав износ на средства се обезбедени од националниот буџет за финансирање на услугата во 2023 година, ниту колку се потрошени во 2022 година, додека давателот-здружение наведува износ од 1.530.000 денари обезбедени од овој извор и 1.320.000 потрошени за оваа намена во 2022 година.

Иако дел од давателите на услугата (оние кои се ЈУ) не ги знаат обезбедените и потрошени износи, давателите наведуваат дека средства се трошат за слените намени: закупнина за објектот на центарот (еден одговор), трошоци за комуналии (три одговори), трошоци за канцелариски материјали (еден одговор), плати и/или надоместоци за ангажман на стручни работници (два одговори), патни трошоци (еден одговор), храна, лекови, облека, хигиенски средства, наменети за корисниците на услугата(три одговори), а ниту еден давател не трошел на Трошоци за судски постапки (вештачења, такси, награди

за адвокатско застапување и сл.). Еден давател –ЈУ наведува дека во 2023 година немаат потрошено средства бидејќи немаат корисници, објектот на центарот е вон функција и му треба реновирање и опремување поради поплава и повеќегодишна употреба, истиот не е белен ниту одржуван.

Сето ова несомнително укажува на потребата од итен севкупен државен и општествен инвестиционен влог во одржливоста и опстојувањето на оваа услуга, а долгорочно и на подигање на квалитетот и достапноста на истата за жените изложени на секаков вид насилство.

ЦЕНТАР ЗА ПРИВРЕМЕН ПРЕСТОЈ НА ЖЕНИ ЖРТВИ НА РОДОВО БАЗИРАНО/СЕМЕЈНО НАСИЛСТВО

Интервентно сместување во траење од 24 до 72 часа

Специјализирани услуги за привремен престој се обезбедуваат во Центар за жртви на семејно насилство, центар за жртви на родово-базирано насилство и центар за жени жртви на сексуално насилство и силување.

Со овие услуги се обезбедуваат заштита и згрижување во **центар за привремен престој** секогаш кога постои сознание за реална закана по животот и здравјето на жртвата или во отсуство на други ресурси за згрижување.

Услугата за привремен престој опфаќа сместување, заштита, психо-социјална помош и поддршка за жртвите кои доживеале насилство или злоупотреба, со цел надминување на состојбата, зајакнување на капацитетите и нивна социјална интеграција во општеството.

Во центарот за привремен престој се обезбедува и **интервентно сместување на жртвите во акутна состојба на насилство кога постои сериозна и реална закана по нивниот живот и здравје во траење од 24 до 72 часа.**

До три општи и специјализирани даватели на услугата испративме прашалник, кој се однесуваше на услугата **интервентно сместување на жртвите во акутна состојба на насилство**. Одговор беше добиен од сите три даватели, од кои два даватели се јавни установи - центри за социјална работа од Штип и Прилеп, а еден е граѓанска организација, лоциран во Скопје.

Два даватели - ЈУ ја обезбедуваат услугата по донесување на законот за спречување и заштита од насилство врз жени и семејно насилство, почнувајќи од 2019 година, додека

давателот кој е граѓанската организација обезбедувала ваква услуга најрано, почнувајќи од 2001 година, многу пред усвојување на законот за спречување и заштита од насилство врз жени и семејно насилство и претходниот закон, со кој не беа регулирани услугите за жени и девојки жртви на родово-базирано насилство. Еден од давателите кој е ЈУ наведува дека кризниот центар започнал со работа, но досега немале корисници воопшто.

Ова, од една страна, укажува дека обезбедувањето на оваа услуга има традиција во нашата држава кај женските граѓански организации и можност понатаму да се унапредува и подобрува, согласно потребите на жените жртви, но и дека има можност за пренесувања на досегашните искуства на останатите кои ја даваат оваа услуга од неодамна, по донесување на законот за спречување и заштита од насилство врз жени и семејно насилство. Од друга страна, пак, нефункционирањето на дел од кризните центри дисперзирани во ватрешноста, укажува на занемарување од страна на надлежното Министерство за труд и социјална политика на горливиот проблем со кој се соочуваат повеќето жени кои искусиле насилство - немањето сигурно и безбедно засолниште за себе и своите деца, како на долг, така и на краток рок, за време на акутно насилство и криза.

Два даватели, од кои еден ЈУ, наведуваат дека поседуваат дозвола за давање услуги за интервентно сместување, издадена согласно Законот за социјална заштита, а здружението-давател наведува дека дозволата добиена во септември 2021 година им важи за период од 5 години. Сепак, понатаму два од давателите-ЈУ наведуваат дека не им е потребна ваква дозвола како јавна установа со овластување. **Овие одговори се индикативни по однос на рамноправниот третман на сите даватели на услугата по однос на исполнувањето на законските критериуми за вклучување во системот на заштита на жртвите на овој тип насилство, без оглед дали се јавни установи или граѓански здруженија, бидејќи ги прави оправдани сомнежите дека од граѓанските здруженија се бара да исполнуваат и одржуваат повисоки стандарди за да добијат дозвола и да станат лиценцирани даватели на услугата, одколку што тоа се бара од јавните установи, кои по сила на закон имаат овластување како ЈУ.**

Понатаму, еден од давателите-ЈУ не дава одговори на останатите прашања под изговор дека досега немале корисници кои престојувале во кризниот центар.

Во поглед на корисниците на услугите на центрите, кај два даватели тоа се жени и други жртви на семејно насилство. Останатите категории жртви, како жртвите на родово-базирано насилство, децата жртви на семејно насилство жените жртви на сексуално насилство и силување, жртвите на трговија со луѓе и жртвите на насилство поради сексуална ориентација и родов идентитет не се препознаени како корисници за кои се

обезбедува услугата кај двата даватели. **Одговорите укажуваат дека овие видови насилство не се толку чести, поради што не сите жртви и/или облици на родово-базирано насилство се препознаени од давателите на услугата. Потребна е натамошна доедукација на давателите на услугата за непознаените и ретки видови насилство врз жени и семејно насилство.**

Најчест критериум кој мора да биде исполнет за да корисниците ги користат услугите во центрите кај давателите е жртвите да бидат упатени од центар за социјална работа, а здружението-давател наведува уште дека жртва може да добие услуга ако е упатена од полициска станица, здружение или од општина (ЕЛС). Не наведуваат други критериуми, како на пример да се изречени привремени мерки за заштита од семејно или родово базирано насилство, да имаат статус на жртва, доделен преку формални судски постапки, да бидат евидентирани како жртва во ЦСР, доколку самите побараат услуга во центарот, ниту критериуми по однос на возраста, жителството и државјанството.

Двата даватели ја обезбедуваат услугата интегрирано, со други сродни услуги. При тоа, давателот-ЈУ наведува дека оваа услуга се обезбедува во физички одвоена просторија без можност за контакт помеѓу жртвите и сторителите. При тоа, и различни стручни лица ги даваат услугите за жртвите и за сторителите. **Ова укажува на фактот дека давателите на услугата, и покрај лимитираните ресурси со кои располагаат, сепак внимаваат на безбедносните ризици и ја организираат работата на начин што го намалува овој ризик за жртвите, но и за персоналот кој ги дава услугите.**

Двата даватели во рамки на услугата во своите кризни центри обезбедуваат психо-социјална поддршка, додека здружението-давател на услугата обезбедува уште и индивидуално советување и бесплатна правна помош. **Овде е видливо дека дел од давателите на услугата немаат јасно разбирање на концептот интегрирани услуги, бидејќи покрај сместувањето, заштитата и психо-социјалната помош и поддршка кои согласно закон се обврзани да ги обезбедуваат во рамки на услугата, наведуваат и бесплатна правна помош, што е веќе друг вид на самостојна услуга.**

Давателот-ЈУ во својот кризен центар има персонал од соодветен стручен профил кој работи со деца, додека давателот-здружение нема таков персонал. **Потребно е давателите на услугите да ги надополнат своите стручни кадри со педагози, како би можеле да осигураат квалитетна и соодветна услуга за децата – жртви, но и за да ги задоволат стандардите и критериумите кои се потребни за да ја обезбедуваат оваа услуга и на деца. Ова бара подготвеност од МТСП да одговори на овој предизвик кој е финансиски исто колку и кадровски, а исто важи и за граѓанските здруженија, кои пак уште потешко доаѓаат до средства и стручен кадар за оваа намена. За да се постигне оваа цел, потребно е запознавање и застапување кај потенцијалните донатори.**

Корисничките на услугата можат да останат во кризниот центар на давателот- здружение од 24 до 72 часа, а кај давателот-ЈУ до 3 месеци, со можност за продолжување уште за три месеци, а најмногу до една година, што одговара на услугата привремен престој во центар за привремен престој на жртви на РБН/СН. **Овој давател со својата услуга излегува од рамките согласно законската регулатива, што сепак не е на штета на жртвите на насилство.**

Услугите кај давателот-здружение не се достапни за корисници со било каква попреченост, а давателот – ЈУ навел дека услугите се достапни согласно потребите на корисниците. **Заклучок од овие одговори е дека дел од давателите на услугата имаат тешкотии со почитување на законските обврски, согласно начелото за недискриминација и прилагодување на услугите за ранливите жени со попреченост. Потребно е да се надоградат капацитетите и материјално-техничките услови кај сите даватели на услугата како би можеле да ја користат и лица со интелектуална, телесна и комбинирана попреченост, со оштетување на вид и слепило, со оштетување на слух и глувост, со психички здравствени проблеми, со проблеми со зависност од наркотици, со зависност од алкохол, како и со зависност од лекови.**

Во поглед на ограничувањата на правата на жените-кориснички додека се сместени во центрите (на пр. слобода на движење, слобода на комуникации со лица од надворешноста, слобода на работа итн.), и двата даватели наведуваат дека има ограничувања, условени од високиот ризик по живот, а се наведува како пример од давателот-здружение забраната за излез надвор од центрот, забраната за користење мобилни телефони и други електронски уреди. **Овие одговори иако експлицитно не наведуваат други посериозни ограничувања, сепак упатуваат на заклучок дека давателите поставуваат определени ограничувања на правата како гаранција на безбедноста и сигурноста на засолнетите во центрите, во неможност на друг, посоодветен начин да ги осигураат истите.**

Во поглед на бројниот капацитет за истовремено сместување на жени и деца во кризните центри, вкупниот број кориснички места за жени варира од најмалку 5 кај давателот-ЈУ до 5 до 7 кај давателот-здружение, од кои не се предвидени места за деца. **Се чини дека ресурсите за интервентен престој со кој располага РСМ се далеку од доволни во однос на минималниот стандард кој го налагаат меѓународните документи. Вкупниот број од 10 до 12 кориснички места за два релативно големи региони (меѓу кои и скопскиот) се малку и ова се поразителни бројки, кои укажуваат на итната потреба од инвестиции во оваа услуга од страна на ресорното МТСП и Владата на РСМ, како би се задоволиле минималните стандарди согласно ИК.**

Во поглед на бројот на услуги кои се обезбедени и за колкав број на корисници во 2022 година, едниот давател –ЈУ наведува бројка од 1 жена корисничка и 3 деца корисници а исто толкав е и бројот на услугите кои ги добиле, а другиот давател-здружение наведува значителен број корисници, вкупно 81, од кои 35 жени и 46 деца, без наведување на бројот на услуги. **Овие одговори имплицираат дека давателите на услугата немаат прецизна евиденција која разграничува број на услуги од број на корисници на услугите. Со оглед на севкупните состојби, ова се обесхрабрувачки бројки кои говорат за недоволната искористеност и на онака скудните сместувачки капацитети, посебно кај ЈУ како даватели на услугата, како и на итната потреба од вложувања во истите и промоција на услугата во јавноста преку специјално дизајнирани јавни кампањи.**

Во поглед на стручни работници кои обезбедуваат услуги во центрите, одговор дава само давателот кој е здружение. Тој има вкупно 6 стручни лица, од кои 2 социјални работници со специјализирана лиценца, 2 психолози, 1 педагог и 1 правник, кои немаат ниту општа, ниту специјализирана лиценца. При тоа, и двата даватели наведуваат дека стручниот персонал обавува и други работни задачи и/или други социјални услуги како дел од редовната работа во нивната работна организација, покрај работните задачи во кризниот центар. Дополнително, здружението-давател наведува дека има 8 ангажирани лица, од кои 4 се во редовен работен однос, три од нив на неопределено и еден на определено време, а 4 се со повремен хонорарен ангажман. **Ова говори за големиот работен товар на лицата кои се непосредни даватели на услугата и нестабилноста на нивниот ангажман во поглед на заштитата на работничките права и сигурноста на работното место, како и на потребата да се вработи дополнителен стручен персонал кој ќе работи исклучиво во кризниот центар, како би се спречило професионално согорување и одлевање на кадарот, но и повисок степен на квалитет на услугата.**

Двата даватели на услугата наведуваат дека персоналот кој ги обезбедува услугите во центрите е доволен за да обезбеди квалитетни услуги и соодветно ниво и одржување на стандардите на услугата. Не наведуваат дека им се потребни психолози, педагози, социјални работници, или било кој друг стручен профил. Сепак, иако здружението како давател смета дека персоналот е доволен и не наведува кои стручни профили би му биле потребни дополнително, имајќи го предвид бројот на дадени услуги и карактерот на нивниот ангажман (дел хонорарно, дел на определено работно време), со право се поставува прашањето **дали се истражени вистинските потреби и димензиите на работното оптоварување на ангажираниот персонал.**

Давателт на услугата - здружение обезбедува соодветна професионална поддршка за персоналот кој ги дава услугите, со цел заштита од прегорување на работното место, и тоа: консултација со поискусно стручно лице-ментор, супервизија, флексибилно работно

време, редовни обуки и ресурси за справување со стресот и градење отпорност кон терциерна виктимизација, дополнителни слободни денови и психо-социјална поддршка. Овој давател наведува дека им е потребна дополнителна финансиска поддршка за намалување на стресот и прегорување, како би можеле да го сочуваат персоналот кој обезбедува услуги во центарот од прегорување на работното место, терциерна виктимизација и напуштање на работното место. Давателот-Ју наведува дека согласно законот за социјална заштита ЈУ Завод за социјална дејност е надлежен за стручната работа и тој има годишна програма за сите центри за социјална работа на територијата на државата, додека по однос на другите бенефитипрофесионалната поддршка се обезбедува согласно националната легислативапри тоа, не идентификува никакви дополнителни потреби за сочувување на стучниот персонал. **Ова укажува на свртеност на дел од давателите кон внатрешните организаторски ресурси, кои имаат помали финасиски импликации за здружението, додека пак повикувањето на постоечките законски решенија од страна на давателот-ЈУ укажува дека ваква специфична професионална поддршка сепак не се обезбедува на персоналот. Неопходно е давателите на услугата да издвојат, како нефинансиски, така и финансиски средства за соодветна професионална поддршка скроена според потребите на непосредните даватели на услугата. Потребна е поголема инвентивност и обраќање внимание на добросостојбата на вработените, кое директно влијае на квалитетот на обезбедените услуги. Исто така, потребно е на ресорното министерство да му се предочат севкупните состојби и вистинските потреби на давателите на услугата, како би се овозможила вистинска и достапна професионална поддршка и спречување на прегорување на работното место, терциерна виктимизација и напуштање на работното место.**

Во поглед на активностите поврзани со мониторинг и евалуација на услугата што ја обезбедуваат кризните центри, давателот-ЈУ наведува дека редовно ги спроведува сите наведени активности како можни одговори, и тоа: евалуација на дадената услуга, проценка на задоволството на корисниците, разгледување, одлучување и евидентирање на поплаки и претставки од корисниците, поднесува извештај од спроведена евалуација на услугите, врши следење на реализација на индивидуалниот план преку месечни средби на корисникот со стручни лица, подготвува месечен извештај за реализирана стручна работа за секој корисник, активности согласно усвоен план за унапредување на вештините и знаењата на вработените, како и годишно планирање на работата и буџетот на центарот. Давателот-здружение пак спроведува 4 вида активности, и тоа: евалуација на дадената услуга, проценка на задоволството на корисниците, поднесува извештај од спроведена евалуација на услугите и врши годишно планирање на работата и буџетот на центарот. Сите овде наведени активности се задолжителни согласно Правилникот за начинот, обемот, нормативите и стандардите за давање на социјалната услуга за привремен престој и за простор, средства, кадри и потребна документација за центар за

привремен престој и останатите подзаконски акти кои го регулираат лиценцирањето.⁴ Се чини дека некои од давателите на услугата треба да вложат дополнителен напор за усогласување со здолжителните минималните стандарди дадени во овој правилник, како би можеле да дозвоја одржат дозволата за давање на услугата, односно да не се соочат со забрана за работа поради неисполнување на неопходните услови.

Двата даватели на услугата имаат доставено извештај од спроведена евалуација на услугите до МТСП и до Завод за социјални дејности, а двателот-здружение уште и до општината и до Град Скопје. **Не е запазено во целост законското барање за известување од страна на давателите и на други надлежни институции, како на пример центарот за социјална работа.**

И двата даватели имаат изготвен годишен план за работа за 2023 година, кој содржи основни цели и активности за давање на услугите, како и годишен план за обезбедување финансиски и материјални средства за услугата/услугите кои ги даваат во центарот.

Давателот-ЈУ наведува дека најмалку еднаш годишно Заводот за социјални дејности врши надворешен мониторинг и поддршка на услугата што ја обезбедуваат, додека давателот-здружение не добил стручна поддршка од страна на ЈУ Завод за социјални дејности. **Потребно е ЈУ Завод за социјални дејности поактивно да се вклучи во следење на работата на давателите на услугата со редовен стручен надзор и укажувања како да се одржи соодветен квалитет на услугата.**

Во поглед на активностите што ги превземаат давателите за да ги промовирате услугите и пристапот до истите во нивната заедница, само здружението –давател има најширок дијапазон промотивно-информативни активности, кои се состојат од: пласирање детални информации и содржини за услугата на социјалните мрежи на организацијата, поставување годишни извештаи за обезбедените услуги на мрежите, гостувања на медиумите, досегнување на заедницата преку теренски промотивни активности (отворени информативни денови, настани на отворено), учество на трибини и дискусии, подготовка и дистрибуција на информативни материјали. Давателот – ЈУ учествува на трибини и дискусии, гостува на медиумите и дистрибуира промотивни материјали. **Потребно е ЈУ како даватели на услугата да направат поголеми напори за промоција на услугата и пристапот до истата, согласно нејзиниот специфичен карактер. Тоа би можело да се реализира и преку јавни кампањи на МТСП и со користење на веб страницата на МТСП, но и во соработка со локални женски организации и други даватели на услуги за жени жртви на насилство.**

⁴ Службен весник на РСМ бр. 91 од 26.04.2021 година

Кај еден давател – ЈУ објектот на центарот има приод кој овозможува непречено движење на лице во инвалидска количка, за разлика од давателот-здружение чиј објект нема ваков приод, но и објектите и на двата даватели немаат два излеза што е предвиено како законската обврска и услов за добивање дозвола за работа. **Потребно е да се ревидира потребата од овие обврски предвидени во подзаконски акт, бидејќи очигледно не сите даватели, дури ниту оние кои се ЈУ под капата на МТСП, не се во можност да ги испочитуваат, што може да биде пречка за добивање и одржување на потребните дозволи и овластувања за давање на услугата. Ова секако може да ги обесхрабри потенцијалните даватели на услугата од обезбедување на дозвола за работа, но секако значи дека за здруженијата и за ЈУ не важат истите правила во реалноста. Друга алтернативна можност за надминување на овој проблем е МТСП да им помогне на давателите преку соодветни инвестиции да можат да ги исполнат овие законски обврски во поглед на просторот.**

Кај двата даватели на услугата стручните работници имаат завршена обука за работа со жртви на семејно насилство, работа со жртви на родово-базирано насилство, а давателот – ЈУ уште и обуки за работа со сторители на РБН и СН, како и за мултисекторска институционална работа. Ниту еден од двата даватели не наведува дека стручниот персонал завршил обука за работа со деца жртви на родово-базирано и семејно насилство, обука за работа со жртви кои злоупотребуваат наркотици, алкохол, лекови или имаат други зависности, обука за работа со ранливи жртви (од етникуми, лица со попреченост, лица од рурални средини, лгбт+ лица), обука за работа со жртви со ментални здравствени проблеми, обука за работа со жртви на сексуално насилство и силување, ниту обука за работа со лица жртви на трговија со луѓе. **Неопходно е јакнење на капацитетите, знаењата и вештините на давателите на услугата, за сите облици на насилство, за мултисекторска соработка но и за работа со различните категории жртви.**

Двата даватели наведуваат дека цената на услугата што ја обезбедуваат е определена од страна на МТСП. **Нејасно е како може да се планираат и бараат соодветни буџетски алокации од ресорното МТСП доколку услугата нема цена на чинење соодветна на сите даватели на услугата, со оглед на нивниот статус – дали се ЈУ или здружение. Потребно е МТСП да определи цена на чинење на услугата и за давателите кои се ЈУ, како би се креирале соодветни политики, мерки и буџети за унапредување на услугата.**

Во поглед на начинот на кој обезбедуваат средства за финансирање на услугите што ги нудат, давателот – ЈУ наведува дека нивното целокупно финансирање е од буџетот на министерството (буџетот на РСМ) преку вообичаено годишно буџетирање на јавната установа. Давателот кој е здружение наведува дека 50% од севкупните средства се обезбедени преку проектно финансирање со донаторски средства, 7% се обезбедени со

аплицирање на јавен повик за финасирање на здруженија на граѓани од буџетот на матичната Општина (буџетот на единицата на локална самоуправа), 3% со донации од бизнис секторот и 40% од игри на среќа-лотарија, како друг начин. **Извесен, иако недоволен диверзитет на изворите на финансирање се забележува само кај давателот-здружение. Со оглед на значењето на оваа услуга, потребно е да се диверзифицираат и изнајдат различни извори на финансирање на услугата, со што ќе се намали финансискиот товар на ресосното МТСП. За таа цел, потребни се обуки за финансиска оддржливост на менаџерскиот персонал на давателите на услугите, како и родово-буџетски иницијативи со кои ќе се бараат и обезбедат буџетски алокации и од други домашни и странски извори.**

Така, само делумно е обезбедена одржливоста на услугата (средства за финансирање) за 2024 година кај давателот-здружение, додека кај другиот давател – ЈУ во целост е обезбедена одржливоста за 2024 година.

Двата даватели на услугата не наведуваат колкав износ на средства се обезбедени од националниот буџет за финасирање на услугата во 2023 година, ниту колку се потрошени во 2022 година. **Ова укажува, повторно, на потребата давателите на услугите да обратат поголемо внимание на финансиите и финансиската перспектива и одржливост на услугата, што може да се реализира и преку соодветни обуки за таа намена.**

Иако давателите на услугата не ги знаат обезбедените и потрошени износи, давателите наведуваат дека средства се трошат за слените намени: закупнина за објектот на центарот (еден одговор од ЈУ), трошоци за комуналии (два одговори), трошоци за канцелариски материјали (два одговори), плати и/или надоместоци за ангажман на стручни работници (два одговори), патни трошоци (еден одговор), храна, лекови, облека, хигиенски средства, наменети за корисниците на услугата (еден одговор), а ниту еден давател не трошел за судски постапки (вештачења, такси, награди за адвокатско застапување и сл.).

Сето ова несомнително укажува на потребата од итен севкупен државен и општествен инвестиционен влог во одржливоста и опстојувањето на оваа услуга, а долгорочно и на подигање на квалитетот и достапноста на истата за жените изложени на секаков вид насилство.

Советувалиште за работа со жени жртви на родово базирано/семејно насилство, деца жртви на родово базирано/семејно насилство и/или жртви на семејно насилство

Услугата советување опфаќа психо-социјална поддршка, советување и третман на жени жртви на родово-базирано насилство, деца жртви на родово-базирано насилство и жртви на семејно насилство. Оваа услуга се обезбедува во советувалиште (советувалиште за работа со жени жртви на родово базирано/семејно насилство).

До 14 општи и специјализирани даватели на услугата испративме прашалник, кој се однесуваше на услугата советување на жртвите во Советувалиште за работа со жени жртви на родово базирано/семејно насилство, деца жртви на родово базирано/семејно насилство и/или жртви на семејно насилство. Одговор беше добиен од шест даватели, од кои три даватели се јавни установи - центри за социјална работа од Штип, Прилеп и Тетово, а три даватели се граѓански организации, лоцирани во Штип, Куманово и Кавадарци.

Еден од давателите – ЈУ има одговорено незначителен број прашања, но сумарно наведува дека не постои советувалиште за работа со жени жртви на родово базирано/семејно насилство, деца жртви на родово базирано/семејно насилство и/или жртви на семејно насилство, а советодавната работа ја работи стручниот тим во ЦСР. Наведува дека имаат посебна просторија која се наоѓа одделно од ЈУ ЦСР и која служи и за советување на сторители, со тоа што, штом почнат со работа, и жртвите и сторителите ќе бидат повикувани во истата просторија но во различни денови. При тоа, различни лиценцирани стручни лица ги обезбедуваат советувалишните услуги за жртви и за сторители и тие не се истите кои работат во стручниот тим за семејно насилство во ЈУМЦСР.

Советувалиштата во рамки на сите даватели на услугата, со исклучок на Советувалиштето при ЈУМЦСР Прилеп, почнале со работа по донесување на законот за спречување и заштита од насилство врз жени и семејно насилство, така што кај два даватели советувалиштата почнале со работа во 2019 година, а кај давателите-здруженија во 2021, 2022 и во 2023 година.

Еден од давателите-здруженија поседува дозвола за давање услуги за советување, со период на важење 5 години, додека давател-ЈУ наведува дека дозволата за вршење на работи од социјална заштита ја имаат согласно Законот за социјална заштита.

Во поглед на дозволата за давање услуги од социјална заштита (за давање услуги на советување), два од давателите на услугата-ЈУ кои одговориле на ова прашање, како

причина поради која не обезбедиле дозвола наведуваат дека не им е потребна ваква дозвола бидејќи се јавна установа со овластување; два даватели - здруженија наведуваат дека причина поради која не обезбедиле дозвола е неможноста да обезбедат финансиска одржливост на услугата (нема поддршка од локална самоуправа, МТСП, донатори за вработување на социјален работник и психотерапевт), а едниот од нив уште наведува дека не се во можност да ги исполнат нормативите и стандардите во поглед на неопходните стручни работници (кадри) и во однос на просторот, а и не се заинтересирани за лиценцирање под актуелните, неповолни услови во поглед на финансирањето на услугата од страна на МТСП. Ова укажува на нееднаквиот третман на јавните установи и здруженијата како даватели на услугата, во поглед на стекнувањето со дозвола за давање услуги. **Од ЈУ не се бара да исполнуваат строги критериуми и да обезбедат дозвола за да почнат со работа, додека токму строгите законски критериуми се пречка за здруженијата да се вклучат во системот на социјална заштита и да аплицираат за добивање дозвола. Потребно е МТСП да ги ревидира критериумите дадени во Правилникот за начинот, обемот, нормативите и стандардите за давање на социјалната услуга за привремен престој и за простор, средства, кадри и потребна документација за центар за привремен престој и останатите подзаконски акти кои го регулираат лиценцирањето⁵ по однос на неопходниот стручен кадар и просторот, како и долгорочно да алоцира соодветни буџетски средства за повеќегодишна поддршка на здруженијата во процесот на лиценцирање.**

Во поглед на корисниците на услугите на советувањето, кај 4 од 5 даватели тоа се жени жртви на родово - базирано насилство; кај 4 од 5 даватели се и деца жртви на родово - базирано насилство; а кај 4 даватели од кои 2 даватели-ЈУ корисници се жртви на семејно насилство. Еден од давателите-ЈУ не ги препознава во својот одговор жените и децата жртви на родово - базирано насилство, а еден давател –здружение не ги препознава жртвите на семејно насилство.

Што се однесува до критериумите кои мора да бидат исполнети за да се добијат услугите во советувањето, еден давател –ЈУ наведува дека е потребно да се изречени привремени мерки за заштита од семејно или родово базирано насилство, да имаат статус на жртва, доделен преку формални судски постапки и да бидат евидентирани како жртва во ЦСР; 4 даватели од кои 2 се ЈУ наведуваат дека е потребно упатување од центар за социјална работа, два даватели-здруженија наведуваат упатување од полициска станица, здружение или од општина (ЕЛС), три даватели-здруженија наведуваат уште дека граѓанин може да добие советување и на сопствено барање со склучен договор за давање на услугата. Други критериуми, како што се возраст, жителство или државјанство

⁵ Службен весник на РСМ бр. 91 од 26.04.2021 година

не се наведуваат. **Невообичаено е што давателите кои се ЈУ не овозможуваат советувајќи услуги доколку граѓаните самите побараат услуга во советувајќиштето, бидејќи законот не предвидува правни пречки за тоа, дури и остава на слободната волја на жените жртви да побараат било кој вид на услуги од давателите на услуги.**

Еден давател – здружение за обезбедува услугата самостојно, а 4 даватели од кои 2 ЈУ ја обезбедуваат услугата интегрирано со други сродни услуги. При тоа, од ЈУ кои ја обезбедуваат услугата интегрирано, еден од давателите ги обезбедува услугите во физички одвоен простории без можност за контакт помеѓу жртвите и сторителите, додека друг давател – ЈУ наведува дека има една посебна просторија која се наоѓа одделно од ЈУ ЦСР и која служи и за советување на сторители, со тоа што, штом почнат со работа, и жртвите и сторителите ќе бидат повикувани во истата просторија но во различни денови. Еден давател – ЈУ не одговорил на ова прашање.

Во поглед на стручните лица кои ги обезбедуваат услугите, еден давател-ЈУ наведува дека делумно исти стручни лица даваат услуги и за жртвите и за сторителите, а два даватели – ЈУ наведуваат дека различни стручни лица даваат услуги и за жртвите и за сторителите.

Ова укажува на фактот дека не сите даватели на услугата, кои се ЈУ, ги следат и исполнуваат законски предвидените критериуми во поглед на просторот во кој се врши советувањето и во поглед на стручниот советувајќи кадар, што во ризик од напад на безбедноста ги става не само жртвите, туку и вработените, врз кои паѓа и голем дел од товарот на социјалната работа. Потребно е МТСП еднакво да ги третира сите даватели на услугата, без оглед на тоа дали се ЈУ или не, и за таа цел да ги ревидира критериумите дадени во Правилникот за начинот, обемот, нормативите и стандардите за давање на социјалната услуга за привремен престој и за простор, средства, кадри и потребна документација за центар за привремен престој и останатите подзаконски акти кои го регулираат лиценцирањето⁶ по однос на минималните просторни критериуми и по однос на кадарот, во соработка со заинтересираните здруженија и ЈУ кои досега обезбедувале услуги или сакаат да се вклучат, но и долгорочно да алоцира соодветни буџетски средства за повеќегодишна поддршка на здруженијата во процесот на лиценцирање

Во поглед на видот на советување што се обезбедува во советувајќиштата, сите 5 даватели обезбедуваат психо-социјална поддршка и индивидуално советување, 4 даватели уште и психо-социјален третман, 3 даватели групно советување, 3 даватели-здруженија уште и бесплатна правна помош и кариерно советување. **Давателите – ЈУ не ја препознаваат**

⁶ Службен весник на РСМ бр. 91 од 26.04.2021 година

бесплатната правна помош, ниту економското јакнење на жртвите, што спаѓа во нивниот редовен опус на работни задачи.

Запрашани дали во советуваљштето има персонал од соодветен образовен профил кој работи со деца, 3 даватели на услугата потврдуваат дека имаат, а еден нема соодветен образовен профил кој работи со деца. **Потребно е да се зајакнат персоналните капацитети на сите даватели на услугата за работа со деца со вработување на обучени педагози, без исклучок, бидејќи поинаку би значело дека се занемаруваат децата како жртви на директно и индиректно насилство.**

Четири даватели на услугата наведуваат дека корисниците можат да ги користат услугите во советуваљштето без временско ограничување, а само еден давател-ЈУ наведува дека тоа е согласно времетраењето дефинирано во програмата за услугата за советување, без да наведе за колкав период услугите се достапни на корисниците. **Неограничениот пристап до услугата укажува на тоа дека повеќето даватели на услуги немаат сопствени програми за услугата за советување, што е еден од многуте услови за добивање на дозвола за вршење работи од социјална заштита за давателот на услугата, согласно Правилникот за поблиските услови и критериуми, потребната документација, образецот на барањето за добивање дозвола за вршење работи од социјална заштита, начинот и постапката за издавање и одземање на дозвола за вршење работи од социјална заштита и начинот на водење на евиденцијата на лиценцирани даватели на социјални услуги⁷. Дел од овие даватели, кои немаат ваква програма, се ЈУ кои се овластени, еден давател е лиценциран и веќе ја обезбедуваат услугата.**

Еден давател – ЈУ не дава одговор на прашањето за достапноста на услугите во советуваљштето за жени со различни видови попреченост или зависност, додека другиот давател-ЈУ наведува дека услугите се достапни согласно потребите на корисниците, што иако нејасен одговор, не се коси со законската обрска за прилагодување на услугите на давателите на услугите согласно потребите на ранливите жени со попреченост. Еден од давателите – здруженија ја обезбедува услугата за жени со сите наведени попречености и зависности, без исклучок; кај еден давател –здружение услугите се достапни за корисници со телесна попреченост, оштетување на вид и слепило, како и со проблеми со зависност од наркотици, алкохол и лекови, додека третиот давател-здружение, кон овие одговори ги додава уште и корисниците со интелектуална и комбинирана попреченост и со оштетување на слух и глувост, но не и за корисници со ментални здравствени проблеми и проблеми со зависност од наркотици, алкохол и лекови. **Потребно е сите даватели на**

⁷ Службен весник на РСМ бр. 264 од 20.12.2019 година

услугите да ги зајакнат сопствените капацитети и соодветно да ја прилагодуваат услугата за да не се окарактеризира нивното постапување како дискриминаторско и исклучувачко за жртвите со било каква попреченост, кои имаат законски и уставни гаранции за тоа. Несомнено е дека помошта и поддршката од МТСП и ЈУ ЗСД, но и вклучување на граѓански здруженија чии целни групи се лицата со попреченост и зависности, како би се надминал овој предизвик и би се унапредиле состојбите, ќе биде повеќе од потребна.

Сите даватели на услугата наведуваат колку услуги обезбедиле и за колкав број на корисници во 2022 година. Така, обезбедени се 363 услуги за (од три даватели кои наведуваат број на услуги за жени) за повеќе од 150 жени (од 4 даватели кои наведуваат број на корисници жени) и 7 деца корисници, без да наведат број на услуги за нив (од 3 даватели кои наведуваат број на услуги за деца). **Ваквата евиденција, која брои деца како корисници но не брои услуги кои им се обезбедени се чини дека не е во целост согласно правилникот за начинот, обемот, нормативите и стандардите за давање на социјалната услуга за привремен престој и за простор, средства, кадри и потребна документација за центар за привремен престој и останатите подзаконски акти кои го регулираат лиценцирањето, кој ја уредува евиденцијата во обем и начин на водење. Потребно е воедначување на евиденцијата кај сите даватели на услугата согласно минимумот поставен во горенаведениот правилник, со цел да се обезбедат лесно достапни, објективни и прецизни податоци врз основа на кои ќе се креираат адекватни мерки, активности и политики од областа.**

Само трите даватели-здруженија наведуваат број на стручни работници од наведени стручни профили кои обезбедуваат услуги во советувањето. Два даватели имаат по еден социјален работник, правник и психотерапевт, кои кај едниот давател имаат специјализирани лиценци и потврда за терапевтска едукација, а кај другиот само правникот има општа лиценца, а психотерапевтот има потврда за терапевтска едукација. Овој давател има уште и кариерен советник без лиценца. Третиот давател има психолог, кој е и психотерапевт, со општа лиценца и потврда за терапевтска едукација, три правници од кои 2 со правосуден испит, еден педагог без лиценца.

Кај овие три даватели-здруженија, персоналот претежно е ангажиран хонорарно. Така, вкупно се ангажирани 13 стручни лица, од кои 10 со договор за повремено ангажирање (хонорарно), а само 3 се вработени на определено време. **Ова се неповолни податоци кои говорат за непривлечноста на ангажманот кај давателите на услугите, кои не можат да понудат и обезбедат вработување на стручните лица во редовен работен однос како најдобра трудово-правна опција која би привлекла и задржала стручен кадар. Ова претставува еден од најзначајните ризици за одржливоста на услугата, на здруженијата**

како даватели на услуги во системот, но и предизвик за здружеијата кои сакаат допрва да се вклучат. Условите за лиценцирање бараат стручните лица да се во редовен работен однос како би се добила дозволата за давање социјални услуги, што несомнено е уште една, значајна пречка за сопнување.

Давателите на услуги-ЈУ, кои обезбедуваат неколку услуги интегрирано, беа запрашани дали стручниот персонал, кој директно ги обезбедува услугите во советувашиштето, обезбедува и други општи, социјални услуги за други граѓани во други социјални ризици (пр.права од социјална заштита и сл.). При тоа, нивниот одговор беше единствен: стручниот персонал обезбедува и други социјални услуги како дел од редовната работа во ЦСР, покрај работните задачи во советувашиштето. **Тоа упатува на заклучокот за големиот работен товар на стручните лица кои непосредно ги даваат услугите и нивна прекумерна изложеност на терциерна виктимизација, нешто за кое надлежните МТСП и ЈУ ЗСД малку размислуваат и, сходно на тоа, не превземаат соодветни мерки за да се спречи професионално согорување.**

Еден давател – ЈУ наведува дека советувашиштето нема координатор, додека советувашиштето на еден давател – здружение има координатор кој не поседува општа лиценца, а советувашиштата на два даватели-здруженија имаат координатор, кој не е социјален работник или психолог. **И овде преовладува шареноликост во одговорите, што укажува дека не сите даватели на услугата, посебно оние кои интегрирано обезбедуваат 3 или повеќе услуги, го почитуваат предвиденото по однос на кадарот во Правилникот за начинот, обемот, нормативите и стандардите за давање на услугите на советување и за простор, средства, кадри и потребната документација за советувашиште⁸. Потребно е да се ревидираат условите по однос на кадарот во наведениот правилник со цел да можат да бидат остварени од што поголем број потенцијални и постоечки даватели на услуги.**

Три од петте даватели на услуги наведуваат дека вработениот/ангажираниот персонал е доволен за да обезбеди квалитетни услуги, соодветно ниво и одржување на стандардите на услугата, а два даватели сметаат дека нивниот персонал не е доволен за да се постигне тоа. Само еден давател-здружение наведува дека им е потребно најмалку уште по еден социјален работник, правник, кариерен советник и административен асистент.

Два даватели –здруженија обезбедуваат соодветна професионална поддршка за персоналот кој ја дава услугата, со цел заштита од прегорување на работното место, но во недоволен вид и обем, додека 2 даватели немаат ресурси за да обезбедат соодветна професионална поддршка. Еден давател-ЈУ наведува дека ЈУ ЗСД е надлежен за стручната

⁸ Службен весник на РСМ бр.84 од 16.04.2021 година

работа, а се оствруваат и други бенефити согласно националната легислатива. **Овие одговори, заедно со претходните кои се однесуваат на човечките ресурси и стручни работници во советувањата, говорат дека сеуште е ниска свеста кај давателите на услуги како работодавци за потребата од вложување во добросостојбата на вработените, посебно на оние кои се изложени на терциерна виктимизација, поради што отсутнуваат различни видови на професионална помош и поддршка за вработените.**

Од оние кои одговориле дека обезбедуваат професионалната поддршка, таа вклучува: консултација со поискусно стручно лице-ментор, супервизија, бенефиции во поглед на висината на надоместоците, додатоци на плата за изложеност на виктимизација и сл, редовни обуки и ресурси за справување со стресот и градење отпорност кон терциерна виктимизација, психо-социјална поддршка и платени физички/спортски активности (по еден одговор), како и можности за релаксација, односно намалување на стресот, флексибилно работно време, дополнителни слободни денови и годишен одмор во подолго траење од редовното (по два одговори). Внатрешен надзор не е опција за професионална поддршка во советувањето на ниту еден давател на услугата. Еден давател-ЈУ наведува дека ЈУ ЗСД има годишна програма за сите центри за социјална работа во државата, при што најверојатно смета дека оваа установа преку програмата за почетна и континуирана едукација на стручните лица овозможува и обуки и ресурси за справување со стресот и градење отпорност кон терциерна виктимизација.

Два од давателите-здруженија наведуваат дека им се потребни, пред се, финансии за да го сочуваат персоналот кој обезбедува услуги во советувањето од прегорување на работното место, терциерна виктимизација и напуштање на работното место. Тие се борат да обезбедат минимална плата, што влијае демотивирачки ако се имаат предвид потребните квалификации, степен на образование, искуства, знаења и сл. Освен подолгорочна финансиска и институционална поддршка, неопходен им е дополнителен персонал, покрај постоечкиот.

Овие одговори само го потврдуваат претходниот заклучок, но може да се размислува дека МТСП и ЈУ ЗСД треба да преземат соодветни мерки за справување со овој предизвик кај давателите на услугите, во соработка и согласно потребите на давателите на услугите и нивниот стручен кадар кој непосредно дава услуги. Неопходно е МТСП да алоцира буџетски средства за долгорочна финансиска поддршка на давателите на услугата, како инвестиција во социјалните услуги за жртви на насилство врз жени и семејно насилство.

Давателите наведуваат дека редовно спроведуваат низа мерки и активности поврзани со мониторинг и евалуација на услугата, и тоа: евалуација на дадената услуга (пет даватели), проценка на задоволството на корисниците (три даватели), поднесуваат извештај од спроведена евалуација на услугите (три даватели), разгледување, одлучување и евидентирање на поплаки и претставки од корисниците (два даватели), следење на реализацијата на индивидуалниот план преку месечни средби на корисникот со стручни лица во ЦСР (два даватели), месечен извештај за реализирана стручна работа за секој корисник (три даватели), годишно планирање на работата и буџетот на советувашиштето (три даватели) и активности согласно усвоен план за унапредување на вештините и знаењата на вработените (два даватели). **Овие активности се задолжителни за давателите на услугата кои имаат или сакаат да обезбедат дозвола за давање на оваа услуга, а согласно чл.12 од Правилникот за начинот, обемот, нормативите и стандардите за давање на услугите на советување и за простор, средства, кадри и потребната документација за советувашиште⁹. Нивното неисполнување претстаниси ризик од губење на дозволата за работа или неможност за стекнување со истата, но упатува на можен заклучок дека лицата кои се ангажирани во советувашиштето се преоптоварени со различен вид работни задачи и задолженија, па, во недостаток на соодветен и административен персонал, ги ценат овие обврски за помалку важни од нивната примарна работна задача – психо-социјалната помош и поддршка. Потребно е да се ревидираат овие задолженија за давателите на услугите и истите да се поедностават по форма и временска динамика за реализација, па и да се спроведе административна гиљотина до најнеопходна можна рамка.**

Четири даватели наведуваат дека имаат доставено извештај од спроведена евалуација на услугите, и тоа: до МТСП (два даватели-ЈУ), до Општината (ЕЛС) (два даватели-здруженија), до Завод за социјални дејности (два даватели-ЈУ). **И ова е подзаконска обврска за давателите на услугата, па се чини соодветно сите да ја почитуваат, бидејќи е важна за унапредување на услугата и обезбедување на висок квалитет на истата.**

Три даватели имаат изготвен годишен план за работа за 2023 година, кој содржи основни цели и активности за давање на услугата.

Четири даватели имаат изготвено годишен план за обезбедување финансиски и материјални средства за услугата/услугите за 2023 година.

Еден давател нема ниту годишен план за работа за 2023 година, ниту годишен план за обезбедување финансиски и материјални средства.

⁹ Службен весник на РСМ бр.84 од 16.04.2021 година

Два даватели кои се ЈУ досега добиле стручна поддршка од страна на ЈУ Завод за социјални дејности, најмалку еднаш годишно кога Заводот за социјални дејности врши надворешен мониторинг и поддршка на услугата што ја обезбедуваат. Останатите тројца даватели кои се здруженија немаат добиено ваква поддршка од ЈУ ЗСД. **Иако надлежностите на ЗСД се однесуваат на давателите на услуги кои се лиценцирани, сепак потребно е да се воспостави континуирана соработка и со нелиценцираните даватели кои не се ЈУ, а со цел да се стават на располагање и исцрпно да се користат капацитетите и ресурсите на ЗСД.**

Во поглед на активностите што давателите ги превземаат за да ги промовираат услугите и пристапот до истите во нивната заедница, најчесто давателите учествуваат на трибини и дискусии и дистрибуираат информативни материјали (пет одговори), четири од нив гостуваат на медиумите, по три даватели пласираат детални информации и содржини за услугата/те на социјалните мрежи на нивната организација и подготвуваат информативни материјали, а најретко давателите ја досегнуваат заедницата преку теренски промотивни активности (отворени информативни денови, настани на отворено). Ниту еден од давателите не поставува годишни извештаи за обезбедените услуги на мрежите. **Наша препорака би била да давателите на услугите кои се јавни установи и со поограничени можности за промоција на услугата, овие промотивно-информативни активности ги реализираат со помош и поддршка на локалните граѓански организации во многу поширок обем и поразличен вид.**

Објектите на советувањата на три даватели имаат приод кој овозможува непречено движење на лице во инвалидска количка, додека кај два даватели (еден здружение, а еден ЈУ) немаат ваков приод. **Заедно со обврската за давателите на некои услуги, како што се шелтрите и кризните центри, објектите да имаат два излеза, овие две обврски се важни за достапноста на услугата за сите граѓани без дискриминација, како и за безбедноста на корисниците и на персоналот, но во пракса занаат да бидат тешко остварливи услови, чие неисполнување може да резултира со неможност да се добие и одржи дозволата за работа. Потребно е да се ревидираат и воедначат барањата и критериумите кои се бараат од давателите на сите услуги наведени во Законот за спречување и заштита од насилство врз жени и семејно насилство, без разлика дали се ЈУ, здруженија или друг вид на даватели на услуги. Може да се предвидат други, задолжителни начини на кои да се обезбеди услугата за лица со попреченост без да се намали нејзиниот квалитет, посебно во време на широко распространета електронска комуникација.**

Најчести обуки кои сите даватели наведуваат дека ги завршиле стручните работници се обука за работа со жртви на семејно насилство и обука за работа со жртви на родово-

базирано насилство, а потоа следуваат обуки за работа со жртви кои злоупотребуваат наркотици, алкохол, лекови или имаат други зависности (три даватели), за работа со ранливи жртви (од етникуми, лица со попреченост, лица од рурални средини, лгбт++ лица), за работа со лица жртви на трговија со луѓе, за работа деца жртви на родово-базирано и семејно насилство, за мултисекторска институционална работа (два даватели), најретко обука за работа со сторители на родово-базирано насилство, а ниту еден давател не наведува обука за работа со жртви со ментални здравствени проблеми. **Неопходно е стручните работници да посетат вакви обуки со цел да ги зголемат и унапредат своите капацитети, знаења и вештини за работа, а препорачано е ЈУ ЗСД да вклучи во својата едукациска програма и вакви обуки како задолжителни, на основно и напредно ниво.**

Два даватели на услугата наведуваат дека услугата има цена на чинење која е определена од страна на МТСП, кое носи одлука за цената на чинење на годишно ниво и истата е достапна и јавно објавена на веб-страницата на МТСП. Три даватели немаат определено цена на чинење. **Ова упатува дека давателите на услугата самите немаат одредено сопствена цена на своите услуги на чинење, што е препорачливо да го направат, како би можеле да ги планираат своите услуги на годишно ниво во секој од посебните аспекти кои ја сочинуваат цената на чинење. Тоа е предуслов за финансиска независност и одржливост на давателите и на услугите во системот, независно во кој сектор работат, т.е дали се јавни установи или други видови даватели.**

Давателите кои се јавни установи обезбедуваат средства за финансирање на услугите што ги нудат од еден единствен извор, а тоа е буџетот на министерството (буџетот на РСМ) преку вообичаено годишно буџетирање на јавната установа. Давателите – здруженија во најголем процент, кој варира од 50% до 90%, проектно се финансираат; понатаму во распон од 5% до 50% се финансираат со аплицирање на јавен конкурс за обезбедување на социјални услуги од здруженија и приватни даватели на социјални услуги, 5% се сопствени средства, а еден давател во целост се финансира со аплицирање на јавен повик за финансирање на здруженија на граѓани од буџетот на матичната Општина (буџетот на единицата на локална самоуправа). **Еднолични се изворите на финансирање и зависноста од буџетските алокации кои ќе ги направи на годишно ниво МТСП или единицата за локална самоуправа, како и од донаторската волја. Ова укажува на неможноста за унапредување и развој на услугите и на нивните даватели, доколку во иднина да се направат законски можности за диверзификација на изворите на финансирање на услугите и за ЈУ како даватели, како што таа можност ја имаат здруженијата и други физички и правни лица кои обезбедуваат социјални услуги. Потребна е континуирана и долгорочна поддршка на давателите на услуги во овој процес на учење и стекнување вештини за одржливост.**

Одржливоста на услугата (средства за финансирање) за 2024 година е обезбедена во целост кај само еден давател, кој не наведува податоци за износот на средствата кои се обезбедени од националниот буџет за финансирање на услугата во 2023 година, ниту пак за средствата потрошени за обезбедување на услугата во 2022 година. Два даватели наведуваат дека само делумно ја имаат обезбедено одржливоста во 2024 година, кај еден давател нема одржливост, а еден давател не знае да се изјасни по ова прашање.

Четири даватели не наведуваат податоци за износот на средствата кои се обезбедени од националниот буџет за финансирање на услугата во 2023 година, ниту пак за средствата потрошени за обезбедување на услугата во 2022 година, иако два даватели се јавни установи, чиј доминантен извор на средства е токму националниот буџет. Еден давател здружение наведува дека нема користено вакви средства.

Најчесто, средства за обезбедување на услугата се трошат за следните намени: по пет одговори закупнина за објектот на советувалиштето и за трошоци за комуналии (електрична енергија, водоснабдување, услуги за станбен управител, интернет), по четири одговори за трошоци за канцелариски материјали, како и за плати и/или надоместоци за ангажман на стручни работници. Не се трошат средства за патни трошоци и за хигиенски средства.

Сето ова несомнено укажува на потребата од итен севкупен државен и општествен инвестиционен влог во одржливоста и опстојувањето на оваа услуга, со посебен фокус на јакнење на севкупните организациски, персонални и финансиски капацитети на давателите на услугата во насока на нивно осамостојување во системот на социјална заштита.

СОВЕТУВАЛИШТЕ ЗА ПСИХО-СОЦИЈАЛЕН ТРЕТМАН НА СТОРИТЕЛИ НА СЕМЕЈНО НАСИЛСТВО

Советувалиштето за психо-социјален третман на сторители на семејно насилство ја извршува изречената привремена мерка за заштита од насилство врз жени и семејно насилство согласно член 58 став 1 точка 8 од Законот за спречување и заштита од насилство врз жени и семејно насилство – задолжително посетување советувалиште за сторители на насилство врз жени и семејно насилство. Работата на овој тип на советувалиште не претставува услуга за жени жртви на насилство и семејно насилство, но

е од исклучително значење како нов сервис кој има за цели: спречување на насилното однесување на сторителите; воспоставување на самоконтрола кај сторителот над своите емоции и однесување, за да сторителот стекне увид во сопственото насилно однесување и да прифати одговорност за истото; учење на социјални вештини со кои сторителот може да го промени своето однесување и усвојување на ненасилни обрасци на однесување, како и промена на вредностите во семејните односи.

Прашалник за обезбедување на услугата психо-социјален третман на сторители на семејно насилство во советувалиците испративме до осум даватели на услугата, а добивме одговор од три даватели на услугата, кои се јавни установи центри за социјална работа лоцирани во три општини во источен, полошки и пелагониски регион.

Само еден од овие даватели на услугата ја обезбедува истата. Останатите два даватели на услугата не ја обезбедуваат, па еден од нив не дава одговор на прашалникот, а другиот наведува дека советувалицето почнало со работа во 2023 година, но досега суд не изрекол задолжително посетување советувалиците за сторители на насилство врз жени и семејно насилство како привремена мерка за заштита од семејно и родово-базирано насилство, поради што немале корисници и практично, немале ниту искуство со обезбедување на оваа услуга. Овој давател наведува дека просториите на советувалицето за сторители се делат со советувалицето за жени жртви на семејно и родово-базирано насилство и се лоцирани одделно од просториите во кои се одвива редовната работа на ЈУМЦСР. Почнувајќи од 01.11.2023 година имаат две лиценцирани стручни лица за работа со сторители, и овие стручни работници не обезбедуваат услуги за жени жртви, односно не се вклучени во работата на стручниот тим во ЦСР.

Два даватели наведуваат дека услугата почнале да ја обезбедуваат по донесување на законот за спречување и заштита од насилство врз жени и семејно насилство, од 2023 година, а еден од нив наведува дека периодот за кој имаат дозвола е согласно Законот за социјална заштита. Ова е контрадикторен одговор, бидејќи веќе на следното прашање истиот давател наведува дека не им е потребна дозвола за давање на услуги во социјалната заштита бидејќи се јавна установа со овластување.

Овој давател ги опишува корисниците на услугите на советувалицето како сторители на насилство врз жени и/или семејно насилство, на кои со судска одлука им е изречена привремена мерка на заштита задолжително да посетуваат советувалиците за сторители на насилство врз жени и семејно насилство. Услугата не се обезбедува за сторители по нивно сопствено барање, ниту на сторители на насилство врз жени и/или семејно насилство на кои со судска одлука им е изречена обврска при заштитен надзор за условна осуда – посетување на програма за работа со осуденици за кривични дела сторени при вршење на семејно насилство, како ниту на сторители на насилство врз жени или семејно

насилство упатени од Центар за социјална работа. **Треба да се размисли дали е можно да се искористат рационално ресурсите со кои ќе располагаат овие советувалишта во иднина, откако потполно и географски рамномерно ќе се воспостават, за цели на пенитенцијарната казнена политика, односно во советувалиштата да се извршува и мерка заштитен надзор за условна осуда – посетување на програма за работа со осуденици за кривични дела сторени при вршење на семејно насилство, која се изрекува од страна на кривичен суд во кривични постапки согласно кривичниот законик.**

Единствен критериум кој мора да бидат исполнет за да корисниците се вклучат во програмата на советувалиштето е судот да изрекол привремени мерки за заштита од семејно или родово базирано насилство - задолжително да посетува советувалиште за сторители на насилство врз жени и семејно насилство. **Потребно е да се ревидираат можностите за вклучување во програмата на советувалиштето во насока да се зголеми опфатот на целната група, па вклучувањето во програмата да биде слободно и ма барање на сторителот со склучен Договор за учество во психо-социјален третман на сторители на насилство врз жени и семејно насилство, како и со упатување од пробациска служба при Управа за извршување на санкции.**

Бидејќи услугата за психо-социјален третман на сторители на семејно насилство ја обезбедуваат интегрирано со други сродни услуги за жртви на родово- базирано, насилство врз жени и семејно насилство, советувалиштето на овој давател е во простории кои се физички одвоени без можности за контакт меѓу сторителите и жртвите, со што ризикот од загрозување на безбедноста и сигурноста, како на жртвите, така и на непосредните даватели на услугата, е ублажен во минимални рамки. Во прилог на оваа констатација оди и одговорот дека различни стручни лица даваат услуги за жртвите и за сторителите, но ова укажува дека се водело сметка за работното оптоварување на непосредните даватели на услугата, како и на нивната заштита од прекумерно изложување на терциерна виктимизација и професионално прегорување.

Во поглед на видот на советување, советувалиштето обезбедува, психо-социјална поддршка, индивидуално советување, групно советување. Сите видови советувања се предвидени во Програма за психосоцијален третман, со утврден број на средби, во кој првите четири се работи индивидуално, а потоа групна работа до завршување на третманот.

Во советувалиштето има персонал од соодветен образовен профил кој работи со деца.

Корисниците можат да ги користат услугите во советувањето согласно времетраењето дефинирано во програмата за услугата за советување, најдолго 6 месеци.

Давателот не наведува дали услугите во советувањето се достапни за корисници-сторители со различни видови на попреченост и зависност од наркотици, алкохол и лекови. **Ова е важен аспект за работата на советувањето, бидејќи изискува посебни знаења и компетенции од непосредните даватели на услугата, како би се постигнал задоволителен одговор од психо-социјалниот третман на лица со попречености и зависности, но и не би било пречка за исклучување на овој вид сторители од пристап до услугата.**

Прашањето за бројот на сторители-корисници кои добиле услуги во 2022 година не е одговорено бидејќи овој давател почнал со работа во 2023 година, па може да се заклучи дека **иако овие советувајќишта беа воспоставени од страна на МТСП многу порано, уште во 2021 година, сепак истите не биле функционални и реално не ја обезбедувале услугата.**

Давателот не наведува колку стручни работници од релевантните стручни профили обезбедуваат услуги во советувањето, но наведува дека стручниот персонал на советувањето обезбедува и други социјални услуги како дел од редовната работа во ЦСР, покрај работните задачи во советувањето. **Ова наведува на заклучок дека персоналните капацитети со кои располага советувањето за сторители се базираат на севкупните капацитети на центарот за социјална работа, што би било проблематичен аспект во иднина, кога оваа услуга целосно ќе биде воспоставена, развиена и пошироко достапна.**

Иако овој давател интегрирано обезбедува три сродни услуги, сепак наведува дека советувањето нема координатор (социјален работник или психолог) со општа лиценца за вршење на работи кај давателот на услуги на советување. **Иако оваа услуга не е за жени, па формално правно запазени се законските обврски за координатор на советувањето за жени согласно Правилникот за начинот, обемот, нормативите и стандардите за давање на услугите на советување и за простор, средства, кадри и потребната документација за советувајќиште¹⁰, сепак, бидејќи еден центар за социјална работа ги раководи двете советувајќишта и центарот за интервентно сместување, потребно е да се назначат соодветни лица кои ќе го координираат обезбедувањето на сите услуги. На овој начин поефикасно ќе се раководат, управуваат и координираат услугите.**

¹⁰ Службе весник на РСМ бр.84 од 16.04.2021 година

Давателот смета дека вработениот/ангажираниот персонал е доволен за да обезбеди квалитетни услуги и соодветно ниво и одржување на стандардите на услугата, па не наведува потреба од дополнителни стручни профили.

Запрашан дали обезбедува соодветна професионална поддршка за персоналот кој ја дава услугата, со цел заштита од прегорување на работното место, давателот наведува дека оваа поддршка ја обезбедува ЈУ Завод за социјални дејности, кој согласно законот за социјална заштита е надлежен за стручната работа, а по однос на другите бенефити, давателот не излегува надвор од рамките поставени со националната легислатива. Понатаму, не наведува што точно опфаќа таа професионална поддршка, но се повикува на годишната програма на ЈУ Завод за социјална работа, најверојатно алудирајќи на основната и континуирана едукација на стручните кадри што ја обезбедува ЗСД. **Имајќи ја предвид законската регулатива по однос на ова прашање, може да се заклучи дека професионална поддршка за персоналот кој ја дава услугата се дава во рудиметиран и минимален облик, сосема недоволно. Потребно е да се истражат причините поради кои се маргинализира ова прашање кое е од круцијано значење за добросостојбата и отпорноста на непосредните даватели на услугата, а може да влијае врз персоналните капацитети на давателот на услугата и квалитетот не само на услугите што ги обезбедува, туку и на целокупната редовна работа во социјалната заштита, ако се има предвид дека овие лица даваат и други социјални услуги како дел од редовната работа во ЦСР, покрај работните задачи во советувањето.**

Немањето свест за значењето на добросостојбата, отпорноста и заштитата на персоналот е очигледна од тоа што давателот на услугата не наведува што им е потребно за да го сочуваат персоналот кој обезбедува услуги во советувањето од прегорување на работното место, терциерна виктимизација и напуштање на работното место. Потребно е МТСП и ЈУ ЗСД да ги преиспитаат и преобмислат постојните политики и практики по однос на оваа димензија од обезбедувањето на услугите, која е можеби и најважна, во споредба со другите неопходни услови, како простор, документација, опрема и сл. Важно е и да се подигне свеста кај давателите на услугите како организации кои освен што треба и натаму да развиваат персонализирана професионална поддршка, треба да воведат и развијат и организациска, поширока поддршка за своите вработени, бидејќи холистичкиот пристап ветува најдобри резултати во одржливоста на услугата, воопшто.

Овој давател наведува дека редовно спроведува низа мерки и активности поврзани со мониторинг и евалуација на услугата, и тоа: евалуација на дадената услуга, но не поднесува извештај од спроведена евалуација на услугите; понатаму спроведува разгледување, одлучување и евидентирање на поплаки и претставки од корисниците, ја

следи реализацијата на индивидуалниот план преку месечни средби на корисникот со стручни лица во ЦСР, изготвува месечен извештај за реализирана стручна работа за секој корисник и врши годишно планирање на работата и буџетот на советувалиштето. Не прави проценка на задоволството на корисниците, ниту реализира активности согласно усвоен план за унапредување на вештините и знаењата на вработените.

Иако на претходното прашање давателот не наведува дека поднесува извештај од спроведена евалуација на услугите, прашан поконкретно кому поднесува ваков извештај, наведува дека досега има доставено до МТСП и до Завод за социјални дејности. Ова е контрадикторен одговор, но мора да се напомене дека согласно правилникот доставувањето на извештај од спроведена евалуација на услугите за жени жртви на насилство врз жени и семејно насилство до низа институции е задолжително, па ваква обврска и пракса треба да се предвиди и за советувалиштата за сторители, како би се обезбедиле објективни, целосни податоци врз основа на кои би се креирале политики, практики и мерки за унапредување на услугата, но и системот воопшто.

Давателот наведува дека има изготвен годишен план за работа за 2023 година, кој содржи основни цели и активности за давање на услугата, како и годишен план за обезбедување финансиски и материјални средства за услугата/услугите што ја/ги обезбедувате за 2023 година.

Досега давателот на услугата добил стручна поддршка од страна на ЈУ Завод за социјални дејности и тоа најмалку еднаш годишно, кога Заводот за социјални дејности врши надворешен мониторинг и поддршка на услугата/те што ја/ги обезбедуваат.

Давателот наведува дека превзема неколку активности за да ја/ги промовирате услугата/те и пристапот до истата/те во својата заедница? , и тоа: гостувања на медиумите, учество на трибини и дискусии, како и дистрибуција на информативни материјални. **Наша препорака би била да давателите на услугите овие промотивно-информативни активности ги реализираат со помош и поддршка на локалните граѓански организации во многу поширок обем и поразличен вид.**

Објектот на советувалиштето на овој давател има приод кој овозможува непречено движење на лице во инвалидска количка, но нема два излеза. **Овие две обврски се важни за достапноста на услугата за сите граѓани без дискриминација, како и за безбедноста на корисниците и на персоналот, но во пракса занаат да бидат тешко остварливи услови, чие неисполнување може да резултира со неможност да се добие и одржи дозволата за работа. Потребно е да се ревидираат и воедначат барањата и**

критериумите кои се бараат од давателите на сите услуги наведени во Законот за спречување и заштита од насилство врз жени и семејно насилство, без разлика дали се ЈУ, здруженија или друг вид на даватели на услуги.

Давателот наведува дека стручните работници имаат завршена обука за работа со сторители на родово-базирано и семејно насилство, за работа со жртви на семејно насилство, за работа со жртви на родово-базирано насилство и за мултисекторска институционална работа. Други обуки како обука за работа со жртви на сексуално насилство и силување, за работа со лица жртви на трговија со луѓе, за работа со жртви кои злоупотребуваат наркотици, алкохол, лекови или имаат други зависности, за работа со ранливи жртви (од етникуми, лица со попреченост, лица од рурални средини, лгбт++ лица), за работа со жртви со ментални здравствени проблеми, за работа деца жртви на родово-базирано и семејно насилство, стручните работници немаат завршено. **Неопходно е стручните работници да посетат вакви обуки со цел да ги зголемат и унапредат своите капацитети, знаења и вештини за работа, а препорачано е ЈУ ЗСД да вклучи во својата едукациска програма и вакви обуки како задолжителни, на основно и напредно ниво.**

Давателот на услугата наведува дека услугата има цена на чинење која е определена од страна на МТСП, кое носи одлука за цената на чинење на годишно ниво и истата е достапна и јавно објавена на веб-страницата на МТСП. **Ова упатува дека давателите на услугата самите немаат одредено цена на своите услуги на чинење, што е препорачливо да го направат, како би можеле да ги планираат своите услуги на годишно ниво во секој од посебните аспекти кои ја сочинуваат цената на чинење. Тоа е предуслов за финансиска независност и одржливост на давателите и на услугите во системот.**

Давателот обезбедува средства за финансирање на услугите што ги нуди од еден единствен извор, а тоа е буџетот на министерството (буџетот на РСМ) преку вообичаено годишно буџетирање на јавната установа. **Оваа скудност во изворите на финансирање и зависноста од буџетските алокации кои ќе ги направи на годишно ниво МТСП укажува на неможност за унапредување и развој на услугите, демотивираност и апатичност во поглед на некои поамбициозни планови и програми. Се предлага во иднина да се направат законски можности за диверзификација на изворите на финансирање на услугите и за ЈУ како даватели, како што таа можност ја имаат здруженијата и други физички и правни лица кои обезбедуваат социјални услуги.**

Одржливоста на услугата (средства за финансирање) за 2024 година е обезбедена во целост кај овој давател. Истиот не наведува податоци за износот на средствата кои се обезбедени од националниот буџет за финансирање на услугата во 2023 година, ниту пак за средствата потрошени за обезбедување на услугата во 2022 година.

Наведува дека средства за обезбедување на услугата се трошат за следните намени: закупнина за објектот на советувалиштето, трошоци за комуналии (електрична енергија, водоснабдување, услуги за станбен управител, интернет), трошоци за канцелариски материјали, како и за плати и/или надоместоци за ангажман на стручни работници. Не се трошат средства за патни трошоци и за хигиенски средства.

Сето ова несомнено укажува на потребата од итен севкупен државен и општествен инвестиционен влог во одржливоста и опстојувањето на оваа услуга, со посебен фокус на јакнење на севкупните организациски, персонални и финансиски капацитети на давателите на услугата во насока на нивно осамостојување, што долгорочно ќе води кон намалување на бројот на случаи преку промена на светогледот на сторителите и со тоа на нивното однесување, но и кон подигање на квалитетот и ефектот од останатите услуги за жените изложени на секаков вид насилство.