



სოციალური მომსახურების სააგენტოს  
სოციალურ მუშაკთა შრომითი პირობები და გამოწვევები

სოციალური მომსახურების სააგენტოს  
სოციალურ მუშაკთა შრომითი პირობები და გამოწვევები

2017 წელი

EMC

## სარჩევი

<b>შესავალი</b> .....	1
<b>1. მეთოდოლოგია და ლიმიტები</b> .....	2
<b>2. საკვლევი საკითხის აქტუალობა</b> .....	3
<b>3. სააგენტოს სოციალური მუშაკების შრომითი პირობები</b> .....	5
3.1. სოციალური მუშაკების გადატვირთულობა.....	5
3.2. არასათანადო თანამდებობრივი სარგო, ზეგანაკვეთური შრომა ანაზღაურების გარეშე და ტრანსპორტირების ხარჯის აუნაზღაურებლობის პრობლემა.....	8
3.3. წამახალისებელი მექანიზმის არარსებობის პრობლემა.....	10
3.4. არასათანადო ინფრასტრუქტურა.....	11
3.5. უწყვეტი პროფესიული განათლების დეფიციტი.....	12
3.6. ფიზიკური უსაფრთხოების პრობლემა.....	14
<b>დასკვნა</b> .....	15
<b>რეკომენდაციები</b> .....	15
<b>დანართები</b> .....	17

## სოციალური მომსახურების სააგენტოს სოციალურ მუშაკთა შრომითი პირობები და გამონვევები

(მიმოხილვა)

### შესავალი

სოციალური მუშაობა, როგორც სოციალური პოლიტიკის დისტრიბუციის მნიშვნელოვანი მექანიზმი, ახლად დანერგილი მეთოდია საქართველოში და დღემდე სოციალური მომსახურების სააგენტოს ეფექტიანი და ხარისხიანი მუშაობა მნიშვნელოვან გამოწვევას წარმოადგენს. სააგენტოს ეფექტიანი მუშაობის დამაბრკოლებელი არაერთი ბარიერი არსებობს, თუმცა ერთ-ერთ მნიშვნელოვან დაბრკოლებად პროფესიული წრეები და თავად სააგენტოში დასაქმებული სოციალური მუშაკები სააგენტოს სოციალურ მუშაკთა შრომით პირობებსა და სამუშაო გარემოს ასახელებენ.

სოციალურ მუშაობას უმნიშვნელოვანესი როლი აქვს ჩვენს რეალობაში და მისი განვითარების პერსპექტივებზე არსებითადაა დამოკიდებული ქვეყნის სოციალური პოლიტიკის ეფექტიანი აღსრულება. სოციალური მუშაობა მოიცავს ველზე სამუშაოს შესრულების გზით სამიზნე ჯგუფების ინდივიდუალური საჭიროებების იდენტიფიცირებას და მათთვის არსებული სოციალური მხარდაჭერის სერვისების სათანადო მიწოდებას.<sup>1</sup> სოციალური მუშაობა გულისხმობს პირდაპირ და უშუალო მუშაობას სავსე მეთოდებით, ასევე სოციალური პოლიტიკის ხარვეზების იდენტიფიცირებას, შესაბამისი წინადადებების შემუშავებასა და ადვოკატირების მექანიზმების გამოყენებას.<sup>2</sup>

სოციალური მომსახურების სააგენტო სოციალური მუშაკების მეშვეობით მოქმედებს ქვეყნის მთელ ტერიტორიაზე სოციალური რისკის მქონე პირების, ოჯახებისა და სხვადასხვა თემს მიკუთვნებული ადამიანების სოციალური ფუნქციონირების ხელშეწყობისა და გაზრდის მიზნით. მოქმედი კანონმდებლობით, სოციალურ მუშაკებს არაერთი ფუნქცია აკისრიათ, მათ შორის - ევალებათ ბავშვზე ზრუნვა, მეურვეობა, მზრუნველობა და მხარდაჭერა, ასევე, ოჯახურ დავასთან, სოციალურად დაუცველი ხანდაზმულებისა და მათი საჭიროებების შეფასებასთან დაკავშირებული ღონისძიებები და სხვა.<sup>3</sup> შესაბამისად, სოციალური სამსახურის გამართული საქმიანობა/მუშაობა სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანია სხვადასხვა მონყვლადი ჯგუფის მხარდაჭერისა და გაძლიერების, მათი ინტერესების სათანადო დაცვისა და ხელშეწყობისათვის.

საქართველოში მეურვეობისა და მზრუნველობის ორგანოსათვის კანონმდებლობით განსაზღვრულ ფუნქციებს საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს სსიპ სოციალური მომსახურების სააგენტო (შემდგომში: სოციალური

<sup>1</sup> სოციალური მუშაობის და სოციალური ადვოკატობა - სოციალური მუშაკები ადამიანის სოციალური უფლებების დასაცავად, საქართველოს სოციალურ მუშაკთა ასოციაცია, 2011 წელი, გვ.6-7

<sup>2</sup> იქვე

<sup>3</sup> იქვე

მომსახურების სააგენტო/სააგენტო) და მისი ტერიტორიული ორგანოები ასრულებენ. გარდა სოციალური მომსახურების სააგენტოსი, სოციალურ სამუშაოს სხვადასხვა სამიზნე ჯგუფებისა და მიზნის მიხედვით ასევე ახორციელებენ საქართველოს განათლებისა და მეცნიერების სამინისტრო, სასჯელაღსრულებისა და პრობაციის საკითხთა სახელმწიფო სააგენტო და აღსრულების ეროვნული ბიურო. თუმცა წინამდებარე მიმოხილვა, დროითი და რესურსული შეზღუდვებიდან გამომდინარე, მხოლოდ სოციალური მომსახურების სააგენტოს სოციალურ მუშაკთა შრომით პირობებზე კონცენტრირდება.

დოკუმენტის მიზანია, შეისწავლოს სოციალური მომსახურების სააგენტოში დასაქმებული სოციალური მუშაკების შრომისთი პირობები და ახსნას მისი გავლენა სოციალურ მუშაობასა და სააგენტოს მიერ შესრულებული სამუშაოს ხარისხზე. კერძოდ, მიმოხილვის მიზანია, გამოავლინოს ის ძირითადი პრობლემები, რასაც სააგენტოში დასაქმებული სოციალური მუშაკები სამუშაო გარემოსა და შრომისთი პირობებთან დაკავშირებით აწყდებიან, რაც, თავის მხრივ, ნეგატიურად ზემოქმედებს მათი მუშაობის ხარისხსა და ეფექტიანობაზე, საერთო ჯამში კი აზიანებს სააგენტოს საქმიანობის მიზანს და აბრკოლებს ხარისხიანი, დროული მომსახურების მიწოდებას საზოგადოების ყველაზე მონყვლადი სოციალური ჯგუფებისათვის.

## **1. მეთოდოლოგია და ლიმიტები**

მიმოხილვა სოციალური მომსახურების სააგენტოში დასაქმებული სოციალური მუშაკების შრომითი პირობების შესწავლისას ეყრდნობა როგორც სამაგიდე კვლევას, ასევე სამუშაო შეხვედრების, ინდივიდუალური ინტერვიუებისა და ფოკუსჯგუფების მეშვეობით მოპოვებულ ინფორმაციასა და მონაცემებს. კერძოდ, მიმოხილვა ეყრდნობა მოქმედი საკანონმდებლო ბაზის შესწავლას, საკვლევ საკითხთან კავშირში არსებული კვლევების, ანგარიშების, მათ შორის, სახალხო დამცველის საპარლამენტო ანგარიშებისა და სხვა ანალიტიკური დოკუმენტების სახით არსებული მეორადი წყაროების ანალიზსა და სოციალური მომსახურების სააგენტოს მიერ მოწოდებულ საჯარო ინფორმაციას. გარდა ამისა, მიმოხილვა ეყრდნობა სფეროში მომუშავე პროფესიონალებთან/ორგანიზაციებსა და სააგენტოს წარმომადგენლებთან სამუშაო შეხვედრებისა და ინდივიდუალური ინტერვიუების გზით მიღებულ ინფორმაციას. კვლევის პროცესში ასევე გამოყენებულია სოციალური მომსახურების სააგენტოს სოციალურ მუშაკებსა და არასამთავრობო სექტორში დასაქმებულ სოციალურ მუშაკებთან ჩატარებული ფოკუსჯგუფების გზით მოპოვებული ინფორმაცია. ფოკუსჯგუფები მოეწყო ორ ეტაპად და ჯამში მოიცვა სოციალური მომსახურების სააგენტოსა და არასამთავრობო ორგანიზაციებში დასაქმებული 30-მდე სოციალური მუშაკი. ფოკუსჯგუფში მონაწილეობდა სოციალური მომსახურების სააგენტოში დასაქმებული 15 სოციალური მუშაკი, რომელთა შერჩევასაც დაცული იყო გეოგრაფიული წარმომადგენლობა.

მიმოხილვა კონცენტრირდება სოციალური მომსახურების სააგენტოს სოციალურ მუშაკთა შრომით პირობებსა და სამუშაო გარემოზე და არ ფარავს სხვა სახელმწიფო უწყებებს, რომელთა საქმიანობა ასევე მოიცავს სოციალური მუშაობის ასპექტებს. დოკუმენტის მიზანს არ წარმოადგენს სოციალური მუშაობის განხორციელებისას არსებული ყველა დაბრკოლებისა თუ

სოციალური მუშაობის სხვადასხვა ასპექტის კვლევა, რასაც შესაძლოა, ასევე, ჰქონდეს გავლენა სააგენტოს მუშაობის ხარისხზე.

## 2. საკვლევი საკითხის აქტუალობა

სოციალური მომსახურების სააგენტო ქვეყნის სოციალური პოლიტიკის წარმმართველი ერთ-ერთი მთავარი უწყებაა. მისი საქმიანობის მიზანია სოციალური დაცვის სფეროში სახელმწიფო პოლიტიკის რეალიზება და მისი გატარების ხელშეწყობა. ამ მიზნის მისაღწევად სააგენტო მუშაობს ცენტრალურ დონეზე სოციალური პოლიტიკის დაგეგმვისა და მისი აღსრულების მიმართულებით, ახორციელებს სახელმწიფოს სოციალურ პროგრამებს, უზრუნველყოფს მათ ადმინისტრირებასა და მოსახლეობისათვის მიწოდებას ტერიტორიული ორგანოების მეშვეობით. შესაბამისად, კანონით დაკისრებული მიზნების რეალიზებისათვის სააგენტოს სოციალურ მუშაკებს არაერთი ფუნქციის აღსრულება ევალებათ.<sup>4</sup>

სოციალური მომსახურების სააგენტოს, როგორც მეურვეობისა და მზრუნველობის ორგანოს, ვალდებულებაში შედის სხვადასხვა სამიზნე ჯგუფზე მუშაობა, რომლებიც საზოგადოების განსაკუთრებულად მოწყვლად ფენას წარმოადგენენ და სახელმწიფოს მხრიდან შესაბამისი სერვისების მიწოდებას საჭიროებენ. კერძოდ, სააგენტოს ვალდებულებაში შედის: ობოლ და მზრუნველობას მოკლებულ ბავშვთა შვილად ან შვილობილად აყვანასთან დაკავშირებული ღონისძიებების განხორციელება, ასევე მეურვეობისა და მზრუნველობის პროცესის წარმართვა და კოორდინაცია, მეურვისა და მზრუნველის ფუნქციების შესრულება, სააგენტოს უფლებამოსილებას მიკუთვნებულ საკითხებზე მოსახლეობის ინფორმირება, გეოგრაფიული ბარიერების თავიდან ასარიდებლად მოსახლეობასთან კონკრეტული საინფორმაციო ღონისძიებების შემუშავება, ბავშვთა ძალადობის საკითხებზე შესაბამისი რეაგირება და სახელმწიფო ორგანოების ჩართვა, ბავშვზე ძალადობათა შემთხვევების გამოვლენა, მათი მართვა და სხვა.<sup>5</sup> ამ ფუნქციათა შესასრულებლად სოციალური მომსახურების სააგენტოს სოციალური მუშაკების ვალდებულებაშია: სამოქმედო ტერიტორიულ ერთეულებში სავლელე მუშაობა, მოქალაქეებთან გასაუბრება, მათი საჭიროებების იდენტიფიცირება და საჭიროების დადგენის შემდგომ შესაბამის უწყებასთან რეფერირება, ბენეფიციართა მდგომარეობის შეფასება, კონსულტირება, ინტერვენციის დაგეგმვა, დასკვნებისა და შესაბამისი რეკომენდაციების მომზადება და სხვა.<sup>6</sup>

სოციალური მომსახურების როლის გათვალისწინებით, განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია სააგენტოს გამართული საქმიანობის ხელშეწყობა სახელმწიფოს მხრიდან, რაც არაერთ ფაქტორთან არის დაკავშირებული. მათ შორის, ერთ-ერთ მიმართულებას უნდა

<sup>4</sup> საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის 2007 წლის 27 ივნისის N190/5 ბრძანება „სოციალური მომსახურების სააგენტოს დებულების დამტკიცების შესახებ“, მუხლი 2

<sup>5</sup> იქვე

<sup>6</sup> საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს სოციალური მომსახურების სააგენტოს 2017 წლის 9 მარტის N04/14006 კორესპონდენცია, სოციალური მუშაკის სამუშაოს აღწერილობა, დანართი N3

წარმოადგენდეს სააგენტოში დასაქმებული სოციალური მუშაკებისათვის სათანადო შრომითი პირობების შექმნა, რაც სააგენტოს საქმიანობის ერთ-ერთი საფუძველია.<sup>7</sup>

სააგენტოში დასაქმებული სოციალური მუშაკების სამსახურებრივი მოვალეობის შესრულებისას განსაკუთრებულად პრობლემურია მათი სამუშაოს მოცულობა, რაც იწვევს სოციალურ მუშაკთა განსაკუთრებულ გადატვირთვას.<sup>8</sup> სამუშაოს დიდი მოცულობიდან გამომდინარე, სოციალური მუშაკები რეალურად ვერ ახერხებენ დაკისრებული ფუნქციების სრულყოფილად და დროულად შესრულებას, რაზეც ნეგატიურ ზეგავლენას მათი რაოდენობრივი სიმცირე ახდენს. შესაბამისად, სოციალური მუშაკებისათვის დაკისრებულ ფუნქციათა სიმრავლე განსაკუთრებით პრობლემური მათი რაოდენობრივი სიმცირის ფონზე ხდება, რაც მეტად აქტუალურია რეგიონების შემთხვევაში, რამდენადაც სააგენტოს ტერიტორიულ ორგანოს რაიონულ განყოფილებებს ხშირად მხოლოდ ერთი სოციალური მუშაკი ჰყავთ, ამასთან, არის შემთხვევები, როდესაც ტერიტორიულ ერთეულს არ ემსახურება არც ერთი სოციალური მუშაკი.<sup>9</sup> აღნიშნულ პრობლემაზე მიუთითებს საქართველოს სახალხო დამცველიც და ანგარიშებში ხაზს უსვამს სოციალური მომსახურების სააგენტოს ტერიტორიული ცენტრების ადამიანური და ტექნიკური რესურსებით გაძლიერების, სოციალური მუშაკების რაოდენობრივი ზრდისა და მათი პროფესიული მომზადება/გადამზადების აუცილებლობას.<sup>10</sup>

დასახელებული გამოწვევის პარალელურად განსაკუთრებით პრობლემურია ტენდენცია, რომლის მიხედვითაც, ბოლო წლებში სხვადასხვა მნიშვნელოვანი რეფორმა სოციალური მუშაკების უშუალო ვალდებულებების ზრდის ხარჯზე გატარდა (ქმედუნარიანობის სისტემის რეფორმა, ოჯახში ძალადობისა და მსხვერპლთა დაცვის შესახებ საკანონმდებლო რეფორმა), თუმცა ფუნდამენტური რეფორმირების პროცესებს არ მოჰყოლია სააგენტოს ადამიანური და მატერიალური რესურსებით სათანადო გაძლიერება.<sup>11</sup> ამგვარი პოლიტიკის შედეგად, სოციალური მუშაკების იმთავითვე დიდი მოცულობის სამუშაო დამატებითი პასუხისმგებლობებით გაიზარდა, რასაც თან არ ახლდა სოციალური მომსახურების სააგენტოს რესურსული გაძლიერების მიდგომა. ეს საერთო ჯამში ნეგატიურ გავლენას ახდენს სოციალურ მუშაკთა შრომით უფლებებზე მდგომარეობასა და მათ მიერ შესრულებული სამუშაოს ხარისხზე, რაც, თავის მხრივ, უარყოფითად აისახება სააგენტოს საქმიანობაზე, ნდობის ხარისხსა და იმიჯზე საზოგადოებაში.

კვლევის პროცესში ცხადი გახდა, რომ არსებული პრობლემების გათვალისწინებით სოციალური მომსახურების სააგენტოში არ არის სასურველი სამუშაო გარემო, რაც სააგენტოს სისტემიდან სოციალური მუშაკების მუდმივ გადინებაში გამოიხატება. კერძოდ, არსებული

<sup>7</sup> სოციალური მუშაობის სიტუაციური ანალიზი, საქართველოს სოციალურ მუშაკთა ასოციაცია, 2011 წელი, გვ.36-42

<sup>8</sup> შენიშვნა: დაწვრილებით იხილეთ ქვემოთ

<sup>9</sup> შენიშვნა: 2017 წლის მარტის მდგომარეობით ასეთი იყო წინოწმინდა. საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს 2018 წლის 2 მარტის N04/14006 კორესპონდენცია. იხილეთ, დანართი N1

<sup>10</sup> საქართველოს სახალხო დამცველის ანგარიში საქართველოში ადამიანის უფლებათა და თავისუფლებათა დაცვის მდგომარეობის შესახებ, 2016 წელი, გვ. 598

<sup>11</sup> „ქმედუნარიანობის სისტემის რეფორმისა და მისი იმპლემენტაციის პროცესის შეფასება“ (კანონმდებლობის და პრაქტიკის ანალიზი), ადამიანის უფლებების სწავლებისა და მონიტორინგის ცენტრი ECM, 2016 წელი, გვ.50

სამუშაო პირობები სააგენტოს კვალიფიციური კადრების მოზიდვისა და შენარჩუნების პროცესში მნიშვნელოვნად უშლის ხელს, რაც ასევე ზემოქმედებს მის გამართულ ფუნქციონირებაზე. სააგენტოსგან ოფიციალურად მიღებული ინფორმაციის თანახმად, ბოლო წლებში სოციალური მუშაკების მიერ თანამდებობის დატოვების შემთხვევებში უმრავლესობა (დაახლოებით 75%) სამსახურს პირადი განცხადების საფუძველზე ტოვებს.<sup>12</sup> კვლევის ფარგლებში მოპოვებული ინფორმაცია აჩვენებს, რომ სამსახურის დატოვების მთავარ მოტივაციას წარმოადგენს სააგენტოში არსებული სამუშაო პირობების სირთულე და საჯარო სექტორის სხვა დაწესებულებებში იმავე პოზიციაზე უკეთესი დასაქმების შესაძლებლობები.

### 3. სააგენტოს სოციალური მუშაკების შრომითი პირობები

წინამდებარე მიმოხილვა ნათლად აჩვენებს სოციალური მომსახურების სააგენტოში მოქმედი შრომის პოლიტიკის პრობლემურობას არაერთი მიმართულებით, რაც ვლინდება ისეთ ფაქტორებში, როგორებიცაა: სოციალური მუშაკების სამუშაოს დიდი მოცულობა და მასთან შეუსაბამო ანაზღაურება, სოციალურ მუშაკთა რაოდენობრივი სიმცირე, სოციალური მუშაკების გადატვირთული სამუშაო გრაფიკი, ანაზღაურების გარეშე სავალდებულო ზეგანაკვეთური შრომა, შრომისათვის შეუსაბამო ინფრასტრუქტურის პირობებში მუშაობა, წამახალისებელი ღონისძიებების სათანადო სისტემისა და სოციალურ მუშაკთა პროფესიული გაძლიერების მიზნით შესაბამისი პოლიტიკის არარსებობა.

#### 3.1. სოციალური მუშაკების გადატვირთულობა

კვალიფიციური და ეფექტიანი სოციალური სამუშაოს განვეისათვის უმნიშვნელოვანესი ფაქტორი სოციალური მუშაკებისათვის სათანადო სამუშაო გარემოსა და პირობების შეთავაზებაა, რაც გაითვალისწინებს სოციალური მუშაკებისათვის სამუშაოს გონივრულ მოცულობას, უზრუნველყოფს სააგენტოს სათანადო ფუნქციონირებისათვის ადეკვატური ადამიანური რესურსის მობილიზებას და შესთავაზებს დასაქმებულებს ღირსეულ სამუშაო პირობებსა და ანაზღაურებას.

სააგენტოს საქმიანობაში განსაკუთრებით მწვავე პრობლემად სოციალური მუშაკებისათვის დაკისრებული სამუშაოს მოცულობა და, შედეგად, მათი გადატვირთულობა სახელდება.

<sup>12</sup> „2012-2017 წლებში (2017 წლის 9 მარტის მდგომარეობით) სულ სოციალური მუშაკის პოზიციიდან გათავისუფლდა 93 უფროსი სოციალური მუშაკი და სოციალური მუშაკი, ხოლო ამათგან 78-მა თანამდებობა დატოვა პირადი განცხადების საფუძველზე, ხოლო 15 შემთხვევაში შრომითი ურთიერთობა შეწყდა სხვა საფუძველით.“ საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს სოციალური მომსახურების სააგენტოს 2017 წლის 9 მარტის N04/14006 კორესპონდენცია.

გათავისუფლების საფუძველი:	2012	2013	2014	2015	2016	2017
პირადი განცხადება	10	9	22	20	16	1
სხვა საფუძველი	3	7	1	0	4	0
სულ:	13	16	23	20	20	1



სოციალური მუშაკების სამუშაოს აღწერილობა ოცზე მეტი მიმართულებით განსხვავებული შინაარსის სამუშაოს შესრულების პროცესში ბენეფიციარებისათვის სერვისის მიწოდებას გულისხმობს. სოციალური მუშაკის სამუშაოს აღწერილობა საქმიანობის სხვადასხვა მიმართულებასა და მასთან კავშირში ასევე დამატებით სხვა ტექნიკურ თუ ბიუროკრატიულ სამუშაოს გულისხმობს.<sup>13</sup> ამასთან, სოციალური მუშაკების სამუშაო აღწერილობა მუდმივად მზარდია. ქვეყანაში გატარებული ქმედუნარიანობის რეფორმის შედეგად, სოციალური მუშაკების რაოდენობის მინიმალური ზრდის პარალელურად, კანონმა გაითვალისწინა სოციალური მუშაკების მხრიდან მხარდაჭერის მიმღები პირების მიმართ უშუალო მეთვალყურეობის, მათი მოვლისა და მკურნალობის, უფლებებისა და ინტერესების დაცვის ვალდებულება. არსებული მოდელის ფარგლებში, სოციალური მუშაკები პირის სოციალური წრიდან მხარდაჭერის არარსებობისას თავად ხდებიან მხარდაჭერები.<sup>14</sup> ამას გარდა, სოციალურ მუშაკებს უშუალოდ ევალებათ ფსიქოსოციალური საჭიროების მქონე პირების საექსპერტო შეფასება, კვლევებსა და სასამართლო პროცესებში მონაწილეობა.<sup>15</sup> ასევე, სააგენტოში არსებული რესურსის ფარგლებში, ოჯახში ძალადობის წინააღმდეგ ბრძოლის მიზნით განხორციელებული რეფორმის აღსრულებისათვის, სოციალურ მუშაკებს დაევალებათ ბავშვის ძალადობისა და უგულვებელყოფის დაცვის ღონისძიებების გატარება მიმართვის საფუძველზე მიზნობრივი ჯგუფის იდენტიფიცირება, ოჯახის შეფასება, მათ შორის ოჯახში ვიზიტებისა და სხვა სახის შეხვედრების გზით, შემთხვევის მართვა, მონიტორინგის პროცესი და სხვა.<sup>16</sup> თუმცა მნიშვნელოვანია, რომ დასახელებული რეფორმების აღსრულების ვალდებულება სააგენტოს უკვე არსებული ადამიანური რესურსის ფარგლებში ეკისრებოდა, რაც მნიშვნელოვნად აბრკოლებდა რეფორმების სათანადო იმპლემენტაციის პროცესს.

კვლევამ აჩვენა, რომ დამატებითი ფაქტორი, რაც სოციალური მუშაკების გადატვირთულობას უწყობს ხელს, დიდი მოცულობის ბიუროკრატიული და ტექნიკური სამუშაოა. კერძოდ, სოციალურ მუშაკთა სამუშაო დროის უმეტესი ნაწილი მათ შესრულებას ხმარდება, რის გამოც სოციალური მუშაკები სოციალურ მუშაობას სათანადოდ ვერ ახერხებენ.<sup>17</sup> საკითხთან დაკავშირებით თავად სააგენტოს სოციალური მუშაკები აღნიშნავენ: *„ბენეფიციარებისთვის დრო აღარ გვრჩება, არც ასისტენტები გვყავს, ყველაფერი ჩვენზეა, ჩვენ უნდა გავაკეთოთ;“* *„სოციალურად დაუცველი ფენა დაბალი სოციალური ფუნქციონირების არის. გვჭირდება საათობით მუშაობა, რომ გავაკებინოთ მათი საჭიროებების გადანყვეტის გზები და ამისათვის*

<sup>13</sup> საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს სოციალური მომსახურების სააგენტოს 2017 წლის 9 მარტის N04/14006 კორესპონდენცია, სოციალური მუშაკის სამუშაოს აღწერილობა, დანართი N3

<sup>14</sup> სამოქალაქო კოდექსი, მუხლი 1289

<sup>15</sup> საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს სოციალური მომსახურების სააგენტოს 2017 წლის 9 მარტის N04/14006 კორესპონდენცია, სოციალური მუშაკის სამუშაოს აღწერილობა, დანართი N3

<sup>16</sup> იქვე

<sup>17</sup> „სოციალური მუშაობის სიტუაციური ანალიზი“, სოციალური მუშაკების ასოციაცია. 2011 წელი, გვ. 52-53, სოციალური მომსახურების სააგენტოს სოციალურ მუშაკთა ტექნიკურ-ადმინისტრაციული საკითხების შეფასება, სოციალურ მუშაკთა ასოციაცია, 2011 წელი, გვ.41

დრო არის საჭირო, რომელიც ჩვენ არასოდეს არ გვყოფნის. წესით ეს არის სოციალური მუშაობა, რომლის დრო ჩვენ არ გვრჩება.“

სოციალური მუშაკების გადატვირთულობას იწვევს ისიც, რომ საქმეების მათზე დაკისრების პროცესში არ ითვალისწინებენ საქმის სირთულესა და მოცულობას, რაც გაზომავდა და განჭვრეტდა სამუშაოს მოცულობას.<sup>18</sup> სააგენტოს ერთ-ერთი დასაქმებული ამბობს: „სოციალურ მუშაკს შეიძლება, დაენეროს განცხადება, რომელზეც თვეობით მოუწიოს მუშაობა. ეს არის ფარული საქმე, რომელიც საერთოდ არ ჩანს. მაგალითად, ეხლა მინვეს უამრავი წერილის, უამრავი დასკვნის მომზადება, უამრავი სატელეფონო ზარი, ეს ყველაფერი ერთ წერილზე, რომელიც დამანერეს, და ეს არის საქმე, რომელიც საერთოდ არ ჩანს.“

სამუშაოს მოცულობის გათვალისწინებით, განსაკუთრებით პრობლემურია სოციალურ მუშაკთა არასაკმარისი რაოდენობა. 2017 წლის მარტის მდგომარეობით სისტემაში სულ 238 სოციალური მუშაკია, მათ შორის - 19 უფროსი სოციალური მუშაკი და 219 სოციალური მუშაკი, რომელიც ქვეყნის მთელ ტერიტორიაზე ეწევა საქმიანობას.<sup>19</sup> ოფიციალური მონაცემებით, დედაქალაქის ტერიტორიაზე დასაქმებულია 8 უფროსი სოციალური მუშაკი და 62 სოციალური მუშაკი, ხოლო დანარჩენი გადანაწილებულია სხვა ტერიტორიულ ერთეულებში.<sup>20</sup>

რაოდენობრივი სიმცირის გამო გადატვირთული სამუშაო გრაფიკი სოციალურ მუშაკთა ნორმირებულ სამუშაო მდგომარეობას წარმოადგენს. კვლევამ აჩვენა, რომ, მცირე გამონაკლისის გარდა, სოციალურ მუშაკებს მუდმივად უწევთ ზეგანაკვეთური სამუშაოს შესრულება, რაც არ ანაზღაურდება. ამასთან, ისინი ხშირად ვერ სარგებლობენ დასვენების დღეებით. „შაბათ-კვირასაც ვერ ვგეგმავ. შეიძლება სტუმრები დაპატიჟო, მერე ვინმემ დამირეკოს და მითხრას, რომ უნდა წავიდე და სტუმრების დატოვება მომიწიოს.“ სააგენტოს ერთ-ერთი სოციალური მუშაკი აღნიშნავს: „მუდმივად არანორმირებული სამუშაო დღე გვაქვს, არ ვიცით, როდის შევძლებთ სახლში წასვლას, სახლშიც მიგვაქვს სამუშაო“. „ძირითადად ღამე სულ ვბეჭდავ, იმიტომ, რომ მოქალაქე რომ მოდის, მას დრო სჭირდება, დრო უნდა დაუთმო, მერე დოკუმენტების შესრულება სახლში გვინევს. უფრო მეტად ვწერთ, ვიდრე ვმუშაობთ ბენეფიციარებთან“. ერთ-ერთი დასაქმებულის მიხედვით, „დიდი პრობლემაა სასწრაფო გამოძახებები. ვთქვათ, რამე სასწრაფო გამოძახება გვაქვს და ვთქვათ, რაღაც ძალიან სწრაფად უნდა გაკეთდეს, ამ დროს სასწრაფოდ გვეძახის პოლიცია, რომ სოციალური მუშაკი სასწრაფოდ უნდა მივიდეს, სწრაფად სახალხო დამცველს რაღაც დოკუმენტი უნდა გადაუგზავნო. ასი საქმეა და ყველა სწრაფად უნდა გააკეთო“. ერთ-ერთი მიუთითებს: „ჩვენი პრობლემა ის არის, რომ არ არის ნორმირებული სამუშაო დღე და შემთხვევების რაოდენობა, როგორმე მაგის ნორმირება უნდა მოხდეს. არის შემთხვევები, როდესაც ისინი [საქმეები] წლების მანძილზე გრძელდება. ამ შემთხვევაში, [საქმეების] მენეჯმენტის დროს გათვალისწინებული უნდა იყოს შემთხვევის სპეციფიკა ან მიმართულებებით დაიყოს, რაც ცოტა

<sup>18</sup> შეხვედრა სოციალური მომსახურების სააგენტოში დასაქმებულ სოციალურ მუშაკებთან, 21.09.2017.

<sup>19</sup> საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს 2018 წლის 2 მარტის N04/14006 კორესპონდენცია

<sup>20</sup> საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს სოციალური მომსახურების სააგენტოს 2017 წლის 9 მარტის N04/14006 კორესპონდენცია. დაწვრილებით იხილეთ დანართი N2

განტვირთავდა ჩვენს სამუშაოს. რაღაცას აკეთებ, უცებ რამე სასწრაფო საქმე გამოჩნდება, ის უნდა გააკეთო“. „კვირა დღე არის საპროცესო დღე. თუ იქნება ბავშვი დასაკითხი, სულ მანდ უნდა წავიდეთ. და არ იცი, რამდენ საათს იქნები იქ“.

**კვლევამ აჩვენა, რომ სოციალური მუშაკებისათვის დაკისრებული სამუშაოს ხარისხიანი შესრულების დამაბრკოლებელი გარემოებაა მათი განსაკუთრებული გადატვირთულობა, რაც სამუშაოს აღწერილობის დიდ და უკონტროლო მოცულობაში, სოციალური მუშაკების რაოდენობრივ სიმცირეში, ტექნიკური და ბიუროკრატიული სამუშაოს სიდიდესა და ზეგანაკვეთური სამუშაოს მუდმივ საჭიროებაში გამოიხატება.**

### **3.2. არასათანადო თანამდებობრივი სარგო, ზეგანაკვეთური შრომა ანაზღაურების გარეშე და ტრანსპორტირების ხარჯის აუნაზღაურებლობის პრობლემა**

ერთ-ერთ მნიშვნელოვან პრობლემურ საკითხად სააგენტოს სოციალური მუშაკების შრომის ანაზღაურების სიმცირე სახელდება, განსაკუთრებით მათ მიერ განეული დიდი მოცულობის სამუშაოს გათვალისწინებით. კვლევა აჩვენებს, რომ თანამდებობრივი სარგოს ოდენობა არ წარმოადგენს დასაქმებულისათვის ღირსეულ და განეული შრომის სამართლიან, ადეკვატურ ანაზღაურებას. ამას გარდა, სოციალური მუშაკის შრომის ანაზღაურება მოიცავს სავსე ვიზიტებისათვის საჭირო ტრანსპორტის უზრუნველყოფის თანხას, რასაც სოციალური მუშაკები ხელფასიდან იხდიან.

სოციალური მომსახურების სააგენტოში დასაქმებული უფროსი სოციალური მუშაკის თანამდებობრივი სარგო 1000 ლარის ოდენობით (საშემოსავლო გადასახადის გარეშე - 800 ლარის) განისაზღვრება, ამასთან, თბილისის სოციალური მუშაკის თანამდებობრივი სარგო 850 ლარის (საშემოსავლო გადასახადის გარეშე - 680 ლარის), ხოლო ტერიტორიულ ერთეულებში 800 ლარის (საშემოსავლო გადასახადის გარეშე - 640 ლარის) ოდენობით არის დადგენილი. მნიშვნელოვანია, რომ არსებულ სარგოს თავად სოციალური მუშაკები არ მიიჩნევენ თავიანთი შრომისათვის ადეკვატურ ანაზღაურებად და აღნიშნავენ, რომ ეს გარემოება მათ მოტივაციაზე მნიშვნელოვნად მოქმედებს,<sup>21</sup> განსაკუთრებით იმ პირობებში, რომ სხვა სახელმწიფო უწყებებში დასაქმებულ სოციალურ მუშაკებს ანალოგიური ან მცირე სამუშაო მოცულობის შესრულებისათვის იგივე ან მეტი ანაზღაურება აქვთ.<sup>22</sup>

გარდა ამისა, პრობლემურია, რომ სოციალური მუშაკების მიერ ზეგანაკვეთური სამუშაოს შესრულება არ ანაზღაურდება. მეტიც, სააგენტოს მხრიდან ზეგანაკვეთური სამუშაო არც აღირიცხება.<sup>23</sup> ამ მოცემულობას ადასტურებენ სააგენტოს სოციალური მუშაკებიც: „ზეგანაკვეთური სამუშაოს დათვლა და ანაზღაურება არ ხდება. არავის ჩვენთვის ზეგანაკვეთური სამუშაო არ აუნაზღაურებია“.

<sup>21</sup> „სოციალური მუშაობის სიტუაციური ანალიზი“, სოციალური მუშაკების ასოციაცია. 2011 წელი, გვ.36

<sup>22</sup> შეხვედრა სოციალური მომსახურების სააგენტოში დასაქმებულ სოციალურ მუშაკებთან, 21.09.2017

<sup>23</sup> სოციალური მომსახურების სააგენტოს სოციალურ მუშაკთა ტექნიკურ-ადმინისტრაციული საკითხების შეფასება, სოციალურ მუშაკთა ასოციაცია, 2011 წელი, გვ.33-34

პრობლემურია ისიც, რომ სოციალური მუშაკების სავსე ვიზიტების ტრანსპორტირების ხარჯი, რაც მათი სამუშაოს მნიშვნელოვანი ნაწილია, არ არის უზრუნველყოფილი სააგენტოს მიერ და მათ სავსე ვიზიტებისთვის აუცილებელი ხარჯის გაწევა თანამდებობრივი სარგოდან უწევთ, რამდენადაც სოციალური მუშაკების შრომის ანაზღაურების ოდენობაში შედის მათი ვალდებულება - შეძლონ მობილობა ბენეფიციარებთან, მათი საცხოვრებლის მდებარეობის მიუხედავად.<sup>24</sup> სოციალური მუშაკების სამსახურებრივი გადაადგილებისათვის, გარდა განსაკუთრებული შემთხვევებისა, არ არის გამოყოფილი ტრანსპორტი და მათ სამსახურებრივი მიზნებისათვის მობილობა უმეტეს შემთხვევაში საკუთარი ხარჯით, კერძო ან მუნიციპალური ტრანსპორტით უხდებათ.

ტრანსპორტირების ხარჯის აუნაზღაურებლობის პრობლემას საჯარო ტრანსპორტის არარსებობა და ცუდი ინფრასტრუქტურა განსაკუთრებით ამძიმებს რეგიონებში. ამასთან, თბილისის მუნიციპალიტეტში დასაქმებული სოციალური მუშაკები უზრუნველყოფილნი არიან მუნიციპალურ ტრანსპორტში გამოსაყენებელი უფასო სამგზავრო ბარათებით, რეგიონებსა და ტერიტორიულ ერთეულებში დასაქმებული სოციალური მუშაკები კი ამგვარი ბენეფიტებითაც არ სარგებლობენ.<sup>25</sup> ერთ-ერთი სოციალური მუშაკი მდგომარეობის გაუარესების აღწერის მიზნით იხსენებს: „პოლიციაში რომ გამოგვიძახებდნენ და დაკითხვაზე როცა მივდიოდით, ადრე მანქანას გვიგზავნიდნენ, პარალელურად მომართვაც მოჰქონდათ, ამ მანქანებით ვსარგებლობდით. ეხლა მომართვაც აღარ მოაქვთ, მოვიდეს სოციალური მუშაკი და თვითონ წაიღოს მომართვაო, მანქანა ჩვენ არ გვყავს, აი, რამდენ ადგილზე შეიძლება მიხვიდე?“

ამგვარი პოლიტიკა, ერთი მხრივ დამატებით ამცირებს სოციალურ მუშაკთა რეალურ შრომის ანაზღაურებას და მეორე მხრივ, მნიშვნელოვნად მოქმედებს ბენეფიციარებთან საჭირო ვიზიტების განხორციელების მოტივაციასა და შესაძლებლობებზე.<sup>26</sup> სოციალური მუშაკების თქმით, ასეთ პირობებში ინდივიდუალური ბენეფიციარის ბედი სოციალური მუშაკის ენთუზიამზეა დამოკიდებული, რეგიონების შემთხვევაში კი ხშირად შეუძლებელი ხდება სოციალური მუშაკების დროული და საჭიროების შესაბამისი ჩარევა.<sup>27</sup>

**ამდენად, კვლევა აჩვენებს, რომ სოციალური მუშაკების შრომის ანაზღაურების ოდენობა არ შეესაბამება გაწეულ სამუშაოს, არ ანაზღაურდება შესრულებული ზეგანაკვეთური შრომა და ხელფასი მოიცავს სამუშაოს შესრულებისათვის აუცილებელი ტრანსპორტირების ხარჯის დაფარვის ვალდებულებასაც, რაც კიდევ უფრო ართულებს სოციალური მუშაკების შრომით პირობებს და მათი მხრიდან სოციალური მუშაობის სრულყოფილად განხორციელებას უქმნის საფრთხეს.**

<sup>24</sup> „სოციალური მუშაობის სიტუაციური ანალიზი“, სოციალური მუშაკების ასოციაცია. 2011 წელი, გვერდი 36

<sup>25</sup> საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს სოციალური მომსახურების სააგენტოს 2017 წლის 9 მარტის N04/14006 კორექსონდენცია

<sup>26</sup> შეხვედრა სოციალური მომსახურების სააგენტოში დასაქმებულ სოციალურ მუშაკებთან, 21.09.2017.

<sup>27</sup> „სოციალური მუშაობის სიტუაციური ანალიზი“, სოციალური მუშაკების ასოციაცია. 2011 წელი, გვ. 52-53 , სოციალური მომსახურების სააგენტოს სოციალურ მუშაკთა ტექნიკურ-ადმინისტრაციული საკითხების შეფასება, სოციალურ მუშაკთა ასოციაცია, 2011 წელი, გვ.29-30

### 3.3. ნახალისებელი მექანიზმის არარსებობის პრობლემა

სამუშაოს მაღალი ხარისხით შესრულების მოტივაციისათვის განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია ნახალისების გამართული და სამართლიანი მექანიზმის არსებობა, დასაქმებულის მიერ სამუშაოს განსაკუთრებულად ხარისხიანად და მაღალკვალიფიციურად შესრულების შემთხვევების გამოსავლენად და მასზე ადეკვატური რეაგირებისთვის.

სოციალური მუშაკები ერთ-ერთ პრობლემურ საკითხად ნახალისების მექანიზმის ფორმალურობასა და არასათანადოობას ასახელებენ. სოციალური მომსახურების სააგენტოს მიერ მონოდებული ინფორმაციით, უწყებაში არსებობს ნახალისების სქემა, რომელიც დასაქმებულთა მატერიალური ნახალისებისას ეყრდნობა დაკისრებული ვალდებულებების ზედმიწევნით და სანიმუშოდ შესრულებულის ხანგრძლივობისა და კეთილსინდისიერი შესრულების კრიტერიუმებს. ასევე, ნახალისების მექანიზმები გამოიყენება განსაკუთრებული სირთულის დავალების შესრულების შემთხვევაში.<sup>28</sup> თუმცა სოციალურ მუშაკებთან ჩატარებული ფოკუსჯგუფის ფარგლებში მიღებული ინფორმაციით ისინი არ იღებენ სათანადო ნახალისებას, რაც მძიმე და დატვირთულ სამუშაო გარემოსთან ერთად მნიშვნელოვნად მოქმედებს მათ მოტივაციაზე და შესრულებული სამუშაოს ხარისხზე.<sup>29</sup> ამ დრომდე არსებულ პრაქტიკაში, ნახალისების ფორმა იშვიათ შემთხვევაში მხოლოდ სიმბოლურ ხასიათს ატარებდადა როგორც წესი მონეტარული ფორმით არ გამოიხატებოდა.<sup>30</sup> ფოკუსჯგუფში მონაწილეთა უმრავლესობის სისტემაში მუშაობის ათი და მეტწილიანი გამოცდილების მიუხედავად, ისინი მხოლოდ ერთეულ შემთხვევაში იხსნებენ მათთვის სიგელის გადაცემის ფაქტს. მათი თქმით სისტემაში მოქმედებს ე.წ. მეცამეტე ხელფასის დარიცხვის წესი, რაც დადებითი ფაქტია. თუმცა, ეს უკანასკნელი არ წარმოადგენს ნახალისების მექანიზმს, რამდენადაც მისი მიზანი არ არის რომელიმე სოციალური მუშაკის შრომის ხარისხის შეფასების შედეგად მისი ნახალისება, არამედ იგი წინასწარ განსაზღვრულ თანხას შეადგენს, რომელიც კალენდარული წლის ბოლოს ყველა დასაქმებულ სოციალურ მუშაკზე გაიცემა და ის ერთადერთი მონეტარული ბენეფიტია.<sup>31</sup> სოციალური მუშაკები აღნიშნავენ: *„ამ თხუთმეტი წლის განმავლობაში იმდენი რამე ვნახეთ და მოვესწარიით, იმდენი რამ გავაკეთეთ, სააგენტოდან ერთი მადლობა არ მიმიღია,“* *„არანაირ ფულად ბენეფიტს არ ვიღებთ. ტელეფონზე გვირიცხავენ თანხას. ერთადერთი მე-13 ხელფასს გვირიცხავდნენ ყველას. ჩვენთან, როგორც ასეთი ნახალისების სისტემა არ არის“,* *„მე 15 წლიანი მუშაობის შემდეგ, შარშან მივიღე სიგელი“.*

<sup>28</sup> საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს, სოციალური მომსახურების სააგენტოს 2017 წლის 12 ივნისის N04/37542 კორესპონდენცია

<sup>29</sup> „სოციალური მუშაობის სიტუაციური ანალიზი“, სოციალური მუშაკების ასოციაცია. 2011 წელი, გვ. 52-53, სოციალური მომსახურების სააგენტოს სოციალურ მუშაკთა ტექნიკურ-ადმინისტრაციული საკითხების შეფასება, სოციალურ მუშაკთა ასოციაცია, 2011 წელი, გვ. 38-39

<sup>30</sup> ფოკუს ჯგუფი სოციალური მომსახურების სააგენტოში დასაქმებულ სოციალურ მუშაკებთან, 21.09.2017.

<sup>31</sup> ფოკუს ჯგუფი სოციალური მომსახურების სააგენტოში დასაქმებულ სოციალურ მუშაკებთან

**კვლევა აჩვენებს, რომ სოციალური მომსახურების სააგენტოში არ არის დანერგილი სოციალური მუშაკების სამუშაოს შეფასების საფუძველზე მოქმედი ნახალისების სისტემა, რაც უზრუნველყოფდა სოციალური მუშაკების მიერ კეთილსინდისიერად და მაღალკვალიფიციურად შესრულებული სამუშაოს იდენტიფიცირებას და შესაბამის რეაგირებას დასაქმებულთა ნახალისებისა და მოტივაციის გაზრდის მიზნით.**

### **3.4. არასათანადო ინფრასტრუქტურა**

სოციალური მუშაკებისათვის სამუშაოს შესრულების პროცესში არაერთ დაბრკოლებას წარმოშობს სამუშაოსათვის აუცილებელი და შესაბამისი ინფრასტრუქტურის არარსებობა, რაც განსაკუთრებით პრობლემურია დედაქალაქის შემთხვევაში. ხშირად სოციალურ მუშაკებს არ გააჩნიათ შესაბამისი სივრცე ბენეფიციართა იზოლირებულად მიღებისა და გასაუბრებისათვის.<sup>32</sup> სოციალური მუშაკების სამუშაო ადგილი არ არის აღჭურვილი შესაბამისი საოფისე ტექნიკითა და ინვენტარით. ასევე, ხშირ შემთხვევაში მოუწესრიგებელია სველი წერტილების, გათბობისა და კონდიციონერების საკითხები.

ფოკუსგუფები აჩვენებს, რომ ცალკეულ შემთხვევებში სააგენტოს მომსახურების ცენტრებში არ არის მინიმალური ინვენტარიც კი ბენეფიციართა მომსახურებისათვის. ერთ-ერთი სოციალური მუშაკი აღნიშნავს: *„სკამი არ გვაქვს ჩვენ რომ მოქალაქე დავსვათ, თუნდაც ხანდაზმული. თუ ვინმე გასულია, ვცდილობ, რომ მისი სკამი შევთავაზო. ჩვენთან, ქუჩაზე მანქანა რომ მოდის მთელი შენობა ირყევა...წყალი გვაქვს ბაკის რომელსაც ვერ ვსვამთ და გამთარში „პლიტი“ ვთბებით. ჩვენ ვის უნდა დავუხმაროთ, ჩვენ ვართ დასახმარებლები“.*

სოციალური მუშაკები მიუთითებენ არსებული სამუშაო პირობების შეუთავსებლობაზე მათზე დაკისრებული, განსაკუთრებით საპასუხისმგებლო საქმის შესრულებასთან. *„არ გვაქვს სივრცე, 12 სოციალურ მუშაკი ერთად ვსხედვართ პატარა ოთახში. ისეთი ხმაა, ოთახში საშინელი ხმაურია. ამ დროს წერ ისეთ დასკვნას რომ სახალხო დამცველმა შეიძლება თავზე გადაგახიოს. შენი გულისთვის დეპარტამენტმა მიიღოს საყვედური“.* ამ მხრივ განსაკუთრებით რთული სიტუაცია დედაქალაქშია, რეგიონებისგან განსხვავებით. რეგიონში მოქმედი სოციალური მუშაკი მიუთითებს: *„ჩვენთან არაუშავს, კარგი პირობებია, მოესწრო გარემონტება. მართალია ჭერი ჩამოგვექცა თავზე, კიდევ კარგი ბავშვის [ბენეფიციარის] გასტუმრება მოვასწარით, მარა [სხვებთან შედარებით] მაინც არა გვიშავს“.*

ამასთან, სოციალურ მუშაკებს არ აქვთ დამოუკიდებელი სივრცე ინფორმაციის კონფიდენციალურად მიღებისათვის, რის გამოც მათ ბენეფიციართან საუბარი სხვების თანდასწრებით უწევთ. სოციალური მუშაკები მიუთითებენ რომ ეს გარემოება განსაკუთრებით აბრკოლებს ბენეფიციარებისათვის მხარდაჭერის აღმოჩენის პროცესს.<sup>33</sup> *„ცალკე ოთახი არ გვაქვს, სადაც კონფიდენციალურად მივიღებთ ბენეფიციარებს. გასაუბრებისას განოღებს*

<sup>32</sup> სოციალური მომსახურების სააგენტოს სოციალურ მუშაკთა ტექნიკურ-ადმინისტრაციული საკითხების შეფასება, სოციალურ მუშაკთა ასოციაცია, 2011 წელი, გვ.18, გვ.38

<sup>33</sup> შეხვედრა სოციალური მომსახურების სააგენტოში დასაქმებულ სოციალურ მუშაკებთან, 21.09.2017.

კონფიდენციალურ ინფორმაციას, თან აქვთ-იქვთ იხედება, ვინმე ხომ არ უსმენს“. - მიუთითებს ფოკუსჯგუფის ერთ-ერთი მონაწილე.

სააგენტოს ინფრასტრუქტურა ასევე არ იძლევა ბენეფიციართა შესახებ დოკუმენტაციის უსაფრთხოდ შენახვის და მათზე მესამე პირების მხრიდან წვდომისგან დაცვის გარანტიას.<sup>34</sup>

**კვლევა აჩვენებს, რომ სათანადო ინფრასტრუქტურის არარსებობა და ბენეფიციართა კონფიდენციალობის დაცვის პრობლემა განსაკუთრებით უარყოფით გავლენას ახდენს სოციალური მომსახურების სააგენტოს მიმართ საზოგადოების ნდობის ჩამოყალიბებაზე და მეტიც, ხშირ შემთხვევაში ბენეფიციარებისათვის ამგვარი გარემოს შეთავაზება გადაუღახავ დაბრკოლებას აჩენს მათი მხარდაჭერის პროცესში.<sup>35</sup>**

### 3.5. უწყვეტი პროფესიული განათლების დეფიციტი

სოციალური მუშაობის სათანადო განხორციელებაში ასევე განსაკუთრებული როლი აქვს სოციალურ მუშაკთა კვალიფიკაციის ამაღლების მიზნით მათი უწყვეტი განათლების კომპონენტს. თუმცა, სოციალური მომსახურების სააგენტოს დღეს მოქმედი პოლიტიკა ვერ უზრუნველყოფს სოციალური მუშაკებისათვის ცოდნისა და კვალიფიკაციის ამაღლების, მათი პერიოდული მომზადებისა და გადამზადების მიზნებს.

კვლევის ჯგუფმა სოციალური მუშაკების უწყვეტი პროფესიული განათლების სისტემაზე სააგენტოსგან ოფიციალური წერილობითი ინფორმაცია ვერ მიიღო. სოციალური მუშაკების ინფორმაციით, კვალიფიკაციის ამაღლების მიზნით განეული ძალისხმევა სახელმწიფოს მხრიდან შესამჩნევად შესუსტდა 2008 წლიდან, რის შემდეგაც მათი კვალიფიკაციის ამაღლების მიზნით ცალკეული ღონისძიებების განხორციელება ძირითადად ადგილობრივი და საერთაშორისო ორგანიზაციების მხარდაჭერით ხდება შესაძლებელი.<sup>36</sup> ფოკუსჯგუფებმა გამოავლინა რომ სოციალური მუშაკები, მიუხედავად მათი მრავალწლიანი გამოცდილებისა, მათი ცოდნის განახლების, კვალიფიკაციაზე მუდმივი ზრუნვისა და შესაბამისი უნარების დახვეწის განსაკუთრებულ საჭიროებას და ამ მიზნით სააგენტოს მიზანმიმართული მუშაობის საჭიროებას ხედავენ.

კვალიფიკაციის, მომზადებისა და გადამზადების მნიშვნელოვანი დეფიციტის პრობლემაზე უთითებს ერთ-ერთი სოციალური მუშაკი: „ჩვენ ვმუშაობთ ინტუიციით. ჩვენ კონკრეტულ შემთხვევებში ვფიქრობთ, რომ ეს შეიძლება, ასე გაკეთდეს იმიტომ, რომ ვარ ადამიანი, იმიტომ, რომ ვარ დედა, მშობელი და აქედან გამომდინარე, ჩემი დასკვნები ინერება. ისე, რომ კითხვარი ან რამე სტანდარტი იყოს, რომ მე ვიცოდე, რა ფარგლებში მოვექციო, ანუ

<sup>34</sup> სოციალური მომსახურების სააგენტოს სოციალურ მუშაკთა ტექნიკურ-ადმინისტრაციული საკითხების შეფასება, სოციალურ მუშაკთა ასოციაცია, 2011 წელი, გვ.31

<sup>35</sup> შეხვედრა სოციალური მომსახურების სააგენტოში დასაქმებულ სოციალურ მუშაკებთან, 21.09.2017.

<sup>36</sup> ფოკუსჯგუფი სოციალური მომსახურების სააგენტოში დასაქმებულ სოციალურ მუშაკებთან, 21.09.2017.

სტანდარტი არ გვაქვს. ვთქვათ, გადავაჭარბე ჩემს უფლება-მოვალეობებს, რომელზეც სულ ისედაც ვნერვიულობ, რომ რამე შეცდომით არ დავწერო“.

სოციალური მუშაკების ინფორმაციით, მათ კვალიფიკაციის ამაღლების მიზნით არ უტარდებათ კვალიფიციური და სრულყოფილი ინსტრუქტაჟი, მათთვის ახლად დაკისრებული ვალდებულებების სათანადოდ შესასრულებლად. ფოკუსგუფებმა ასევე პრობლემად გამოკვეთა უშუალოდ სოციალური მუშაკების სამოქმედო კანონმდებლობის ხშირი ცვლილების საკითხი, რასაც იშვიათად მოსდევს სააგენტოს მხრიდან საფუძვლიანი ინსტრუქტაჟი, ხოლო ცვლილებების შესახებ მუდმივი თვითინფორმირება თითქმის შეუძლებელია, სოციალური მუშაკების დატვირთული სამუშაო გრაფიკის გამო. ერთ-ერთი რესპონდენტი აღნიშნავს: „ახალი ფუნქცია როცა გვემატება, მაგალითად, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის შეფასება, ეს ვინც იცის, არის რთული, ურთულესი პროცესი, რა თქმა უნდა, ამისათვის გჭირდება გადამზადება და პრაქტიკული ტექნიკების ცოდნა, წინა დღეს მოგვივიდა ბრძანება, რომ ახალი ფუნქცია გვემატებოდა, ჩვენი კუთხით არავითარი გადამზადება არ ყოფილა“. ფოკუსგუფის ერთ-ერთი მონაწილე პრობლემის წარმოსაჩენად პირად გამოცდილებაზე დაყრდნობით ჰყვება: „ეს კანონებით წამდაუნუმ იცვლება, სულ ცვლილებებია. იმდენი ბრძანებები მოდის და იმდენი ცვლილებები, წაკითხვას ვერ ვასწრებ, აღარ ვკითხულობ, პროტესტი გამიჩნდა, აღარ შემიძლია“.

სოციალური მუშაკების კვალიფიკაციაზე ასევე მნიშვნელოვან გავლენას ახდენს სოციალური მომსახურების სააგენტოში პროფესიით სოციალური მუშაკების დასაქმების მავალდებულებელი რეგულაციის არარსებობა. კერძოდ, მოქმედი კანონმდებლობით, სოციალური მუშაკის პროფესია არ მიეკუთვნება რეგულირებად პროფესიას. „უმაღლესი განათლების შესახებ“ საქართველოს კანონის 2008 წლის ცვლილების შესაბამისად, იგი მიიჩნეოდა რეგულირებად პროფესიად, თუმცა 2009 წლის ცვლილებებით, ამგვარი ნორმატიული ჩანაწერი მოქმედ კანონმდებლობაში აღარ არსებობს,<sup>37</sup> რამაც გააქრო ამ პოზიციაზე დასაქმებისათვის საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი ფორმალური განათლების მიღებისა და შესაბამისი სასერტიფიკაციო გამოცდის ჩაბარების საჭიროება.<sup>38</sup> შედეგად, სოციალური მომსახურების სააგენტო გათავისუფლებულია სოციალური მუშაკის პოზიციაზე განათლებით სოციალური მუშაკის დასაქმების ვალდებულებისგან.<sup>39</sup> ამასთან, არ არსებობს სოციალური მუშაკის პროფესიული სტანდარტი, რაც არსებულ სამართლებრივ სივრცეში შექმნიდა კვალიფიკაციის ჩარჩოს და მასთან კონკრეტული პირის შესაბამისობის დადგენის შესაძლებლობას.<sup>40</sup> დასახელებული პრობლემა სააგენტოს სისტემაში სხვადასხვა პროფესიის მქონე ადამიანების შედინებას უწყობს ხელს, რაც სოციალური მუშაობის კვალიფიციურად განხორციელებისათვის მნიშვნელოვანი ბარიერია და არსებულ

<sup>37</sup> საქართველოს კანონი უმაღლესი განათლების შესახებ, 2008 წლის რედაქცია, მუხლი 75.2.დ, ხელმისაწვდომია აქ: <https://matsne.gov.ge/ka/document/view/32830?publication=8>, ბოლოს ნანახია: 16.04.2017

<sup>38</sup> პროფესიული განათლების შესახებ საქართველოს კანონი, მუხლი 4.დ.

<sup>39</sup> საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს სოციალური მომსახურების სააგენტოს 2017 წლის 1 მარტის N04/12392 კორესპონდენცია

<sup>40</sup> საქართველოს განათლებისა და მეცნიერების სამინისტროს სსიპ განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრის 2017 წლის 5 მაისის MES01700473126 კორესპონდენცია



მოცემულობაში განსაკუთრებულად ზრდის პროფესიული განვითარების, სოციალურ მუშაკთა მუდმივი გადამზადებისა და უწყვეტი განათლების უზრუნველყოფის საჭიროებას მინიმუმ იმ დეფიციტის კომპენსირების მიზნით, რასაც პროფესიის დაურეგულირებლობის პრობლემა განაპირობებს.

**კვლევა აჩვენებს, რომ სახელმწიფო არ მიმართავს სათანადო ძალისხმევას სოციალური მუშაკების უწყვეტი განათლების უზრუნველსაყოფად და ამასთან, არ გააჩნია ამ მიზნის მისაღწევად თანმიმდევრული პოლიტიკა, ხედვა და რესურსი. სააგენტოს სისტემაში დღეს არსებული სოციალურ მუშაკთა გადამზადების ღონისძიებები ადგილობრივი და საერთაშორისო არასამთავრობო ორგანიზაციების მიერ გამოხატულ ინიციატივებს ეფუძნება, რაც სახელმწიფო პროგრამების არარსებობის ფონზე მნიშვნელოვანი რესურსია, თუმცა ვერ უზრუნველყოფს დასაქმებული სოციალური მუშაკების სათანადო და უწყვეტ პროფესიულ გაძლიერებას და სოციალური მუშაობის ხარისხის მდგრად და არსებით გაუმჯობესებას.**

### **3.6. ფიზიკური უსაფრთხოების პრობლემა**

სააგენტოში დასაქმებული სოციალური მუშაკები ასევე მიუთითებენ თავიანთი ფუნქციის შესრულებისას წარმოქმნილი ფიზიკური უსაფრთხოების რისკის თაობაზე, რაც სხვადასხვა წყაროდან მომდინარეობს და სავლელ სამუშაოების შესრულებას და ბენეფიციარებთან კომუნიკაციის ცალკეულ რთულ შემთხვევებს უკავშირდება. საჭიროების მიუხედავად, სისტემაში არ არსებობს თანამშრომელთა ფიზიკურ უსაფრთხოებასთან დაკავშირებული პოტენციური რისკის იდენტიფიცირებისა და შეფასების მექანიზმი. ამასთანავე არ არსებობს უსაფრთხოების პროტოკოლი, რომელიც განსაზღვრავდა სოციალური მუშაკის მოქმედების მიმართულებებს სხვადასხვა კრიტიკულ სიტუაციაში და უზრუნველყოფდა ფიზიკური უსაფრთხოების რისკის მაქსიმალურ დაზღვევას.<sup>41</sup>

რესპონდენტები ფიზიკური საფრთხის სხვადასხვა ფაქტორზე მიუთითებენ: „*მე უამრავჯერ ვარ გადარჩენილი, როცა ოჯახში მივდივარ, სულ კართან ვდგავარ, რომ საფრთხე ვიგრძნო და დროულად ვუშველო თავს.*“ სოციალური მუშაკები ცდილობენ, რომ შესაძლო საფრთხისაგან თავი ერთმანეთის მხარდაჭერით დაიცვან.

**კვლევამ ნათლად აჩვენა, რომ სააგენტოში დასაქმებული სოციალური მუშაკები სავლელ სამუშაოებისას აწყდებიან სხვადასხვა წყაროდან მომდინარე საფრთხეს, რომლის საპასუხოდ სააგენტოს არ გააჩნია შესაძლო საფრთხის იდენტიფიცირებისა და კრიზისული სიტუაციის მართვის სისტემა.**

<sup>41</sup> შეხვედრა სოციალური მომსახურების სააგენტოში დასაქმებულ სოციალურ მუშაკებთან, 21.09.2017, შეხვედრა არასამთავრობო ორგანიზაციებში დასაქმებულ სოციალურ მუშაკებთან, 22.09.2017

## დასკვნა

სოციალური მომსახურების სააგენტოს მიერ განწეული მომსახურების ხარისხი პირდაპირაა დაკავშირებული ორგანოში დასაქმებული სოციალური მუშაკების პროფესიონალიზმსა და კვალიფიკაციასთან, დასაქმებულთა შრომით პირობებთან, რაც, თავის მხრივ, გულისხმობს შრომის შესაბამის ანაზღაურებას, ღირსეულ შრომის პირობებს, გონივრულ და სამართლიან ბალანსს დაკისრებულ სამუშაოსა და არსებულ ადამიანურ რესურსს შორის.

კვლევა აჩვენებს, რომ სოციალური მომსახურების სააგენტოში დასაქმებული სოციალური მუშაკების არასაკმარისი რაოდენობა და მათზე დაკისრებული სამუშაოს მოცულობა მნიშვნელოვნად არის აცდენილი ერთმანეთს და უმეტეს შემთხვევაში ვერ პასუხობს სათანადო სოციალური მუშაობისათვის აუცილებელ წინაპირობებს. კვლევა ასევე ავლენს, რომ სააგენტოში დასაქმებულ სოციალურ მუშაკებს უმეტესად არ გააჩნიათ შრომის სათანადო პირობები და სამუშაო გარემო, რაც ვლინდება ისეთ ფაქტორებში, როგორებიცაა: დაკისრებული სამუშაოს დიდი მოცულობა, გადატვირთული სამუშაო გრაფიკი, დაბალი ანაზღაურება, ანაზღაურების გარეშე სავალდებულო ზეგანაკვეთური შრომა, შრომისათვის შეუსაბამო ინფრასტრუქტურა, წამახალისებელი ღონისძიებების არასათანადო სისტემა და სოციალურ მუშაკთა პროფესიული გაძლიერების მიზნით შესაბამისი პოლიტიკის სისუსტე.

კვლევა ავლენს, რომ სოციალური მომსახურების სააგენტოში არსებული რთული სამუშაო პირობები, სოციალური მუშაკების სიმცირის გათვალისწინებით, უარყოფითად აისახება სოციალური მუშაობის ხარისხზე, რაც ასუსტებს ქვეყნის სოციალური პოლიტიკის ეფექტიან აღსრულებას და აკნინებს სოციალური მუშაობის როლსა და მნიშვნელობას. ამასთან, არსებული პრობლემები სოციალური მომსახურების სააგენტოს არასასურველ დასაქმების ადგილად აქცევს, რაც სოციალური მუშაკების სისტემიდან მუდმივ გადინებასა და სააგენტოში კვალიფიციური სოციალური მუშაკების დასაქმებისა და შენარჩუნების სირთულეში გამოიხატება, რაც საერთო ჯამში აზიანებს სოციალური მუშაობის მდგრადი გაძლიერების პროცესს და აბრკოლებს ეფექტიანი სისტემის განვითარებას.

## რეკომენდაციები

სოციალური მომსახურების სააგენტოს სოციალურ მუშაკთა შრომითი პირობების გაუმჯობესების მიზნით, EMC მიიჩნევს, რომ:

- **სოციალური მომსახურების სააგენტომ სოციალურ მუშაკთა შრომითი უფლებების სრულყოფილად რეალიზების მიზნით შეიმუშაოს შრომის პოლიტიკა, რაც გაითვალისწინებს სოციალურ მუშაკთა სამუშაოს შესაბამის და ადეკვატურ მოცულობას;**
- **სოციალური მომსახურების სააგენტო აღიჭურვოს შესაბამისი ადამიანური რესურსით, რაც შესაძლებელს გახდის სოციალური მუშაკებისათვის დაკისრებული სამუშაოს რაციონალურ და გონივრულ ფარგლებში მოქცევას,**

რაც, თავის მხრივ, დააზღვევს სოციალურ მუშაკთა გადატვირთულობის რისკს და გაზრდის მომსახურების ხარისხს;

- სოციალური მომსახურების სააგენტოს ტერიტორიული ორგანოები აღიჭურვოს შესაბამისი ინფრასტრუქტურული და ტექნიკური რესურსით, რაც სოციალურ მუშაკებს შრომითი მოვალეობის სათანადოდ შესასრულებლად მინიმალურ და აუცილებელ გარანტიას შეუქმნის;
- სოციალური მომსახურების სააგენტომ, არსებული შრომითი კანონმდებლობის შესაბამისად, უზრუნველყოს სოციალური მუშაკები ღირსეული შრომითი პირობებით, მათ შორის, სათანადო ანაზღაურების, ზეგანაკვეთური შრომის ანაზღაურების, ნახალისების მექანიზმების არსებობის, ფიზიკური უსაფრთხოების გარანტიებისა და სხვა მინიმალური შრომითი პირობების შექმნით;
- სოციალური მომსახურების სააგენტომ უზრუნველყოს სოციალური მუშაკებისთვის მომზადებისა და გადამზადების მდგრადი და უწყვეტი პროცესი, რაც მიზნად დაისახავს სოციალურ მუშაკთა კვალიფიკაციის ამაღლებას, უწყვეტი განათლების მიღების გზით;
- სახელმწიფომ დაგეგმოს და გაატაროს პოლიტიკა, რომელიც უზრუნველყოფს მოთხოვნის შესაბამისი რაოდენობის კადრების წარმოქმნას და მათ მოტივირებას, დასაქმდნენ სახელმწიფოს სოციალური მომსახურების სისტემაში, განსაკუთრებით რეგიონების მასშტაბით;
- სააგენტოს სისტემაში მოქმედი შრომისა და დასაქმების პოლიტიკის რეფორმირებისა და ფუნდამენტური გარდაქმნისათვის, რაც (მათ შორის) მოიცავს პროფესიის რეგულირების საკითხებს, სახელმწიფომ უზრუნველყოს შესაბამისი ადამიანური, ინტელექტუალური და ფინანსური რესურსის მობილიზება;
- შეიქმნას ღია სამუშაო ფორმატი სახელმწიფო უწყებებს შორის, რაც მიზნად დაისახავს სოციალური მომსახურების სააგენტოში მოქმედი შრომისა და დასაქმების პოლიტიკის ცვლილებას და ამ მიზნის მისაღწევად შესაბამისი სამოქმედო გეგმის შემუშავებას.

# დანართები

საქართველოს შრომის,  
ჯანმრთელობისა და სოციალური  
დაცვის სამინისტრო  
საჯარო სამართლის  
იურიდიული პირი  
სოციალური მომსახურების  
სააგენტო



MINISTRY OF LABOUR, HEALTH  
AND SOCIAL AFFAIRS OF GEORGIA

Legal Entity of Public Law

SOCIAL SERVICE  
AGENCY



KA030488932711917

ს/კ 202178927

საქართველო, თბილისი 0119; აკ წერეთლის გამზ. 144; ტელ.: (+995 32) 510 047; 510 048; 510 049

144 Ak.Tsereteli ave., 0159, Tbilisi, Georgia; Tel.: (+995 32) 510 047; 510 048; 510 049

№ 04/14006

09 / მარტი / 2017 წ.

ადამიანის უფლებების სწავლებისა და მონიტორინგის  
ცენტრის დირექტორს ქალბატონ თამთა მიქელაძეს

მისამართი: თბილისი, ი. აბაშიძის 12ა

ქალბატონო თამთა,

თქვენ 2017 წლის 14 თებერვლის №01/7012017 წერილის თაობაზე გაცნობებთ შემდეგს:

1. სოციალური მომსახურების სააგენტოში უფროსი სოციალური მუშაკები და სოციალური მუშაკები დასაქმებულნი არიან უვადო შრომითი ხელშეკრულებით, საშტატო განრიგის შესაბამისად.

2017 წლის მოქმედი საშტატო განრიგის შესაბამისად, უფროსი სოციალური მუშაკის თანამდებობრივი სარგო განისაზღვრება -1000 (ათასი) ლარის ოდენობით, თბილისის სოციალური მუშაკის - 850 (რვაას ორმოცდაათი) ლარის, ხოლო ტერიტორიულ ერთეულებში - 800 (რვაასი) ლარის ოდენობით.

2. 2017 წლის 2 მარტის მდგომარეობით, სსიპ-სოციალური მომსახურების სააგენტოში სულ დასაქმებულია 19 (ცხრამეტი) უფროსი სოციალური მუშაკი და 219 (ორას ცხრამეტი) სოციალური მუშაკი. მათ შორის: დედაქალაქში 8 (რვა) უფროსი სოციალური მუშაკი და 62 (სამოცდაორი) სოციალური მუშაკი ხოლო, ტერიტორიულ ერთეულებში - 11 (თერთმეტი) უფროსი სოციალური მუშაკი და 157 (ას ორმოცდაჩვიდმეტი) სოციალური მუშაკი. დეტალური ინფორმაცია ტერიტორიული ერთეულების მიხედვით იხილეთ N1 დანართში.

3. უფროსი სოციალური მუშაკისა და სოციალური მუშაკის სამუშაო აღწერილობა იხილეთ დანართი N2-4 სახით.

4. სსიპ-სოციალური მომსახურების სააგენტოს შრომის შინაგანაწესის შესაბამისად, სააგენტოში დასაქმებულთა სამუშაო დღის ხანგრძლივობა განისაზღვრება 8 საათით. თუმცა, სოციალური მუშაკის სამუშაოს სპეციფიკიდან გამომდინარე, განსაკუთრებული შემთხვევების მომართვიანობისას, დღის ნებისმიერ მონაკვეთში უწევთ ველზე მუშაობა. შესაბამისად, სააგენტო, ამ ეტაპზე, მოკლებულია სტატისტიკური ინფორმაციის მიწოდების შესაძლებლობას, მათი სამუშაო მოცულობის საშუალო მაჩვენებლის თაობაზე.

5. საქართველოში მოქმედი კანონმდებლობის თანახმად, გამოცემული შიდა სამართლებრივი აქტების საფუძველზე, სააგენტო უზრუნველყოფს დასაქმებულთათვის სამივლინებო ხარჯის ანაზღაურებას. რაც შეეხება ტრანსპორტირების ხარჯის ანაზღაურებას, თბილისის სოციალური მომსახურების საქალაქო ცენტრში დასაქმებულ უფროს სოციალურ მუშაკებს და სოციალურ მუშაკებს, ქალაქ თბილისის მერია უზრუნველყოფს სამგზავრო ბარათებით.

6. სახელმწიფო ბიუჯეტის დამტკიცება ხორციელდება მთლიანად სააგენტოსთვის, როგორც მხარჯავი დაწესებულებისათვის და კანონმდებლობა არ ითვალისწინებს სააგენტოს შემადგენელი სტრუქტურული ერთეულების ბიუჯეტების განსაზღვრა-დამტკიცებას.

7. 2012-2017 წლებში მონაცვლეობის გათვალისწინებით, სააგენტოში ფაქტობრივად დასაქმებულ უფროს სოციალურ მუშაკთა და სოციალურ მუშაკთა რაოდენობა საშუალოდ შეადგენდა 245 (ორას ორმოცდახუთს). რაც შეეხება უფროს სოციალურ მუშაკთა და სოციალურ მუშაკთა სამუშაოდან გათავისუფლებას, პირადი განცხადების საფუძველით, 2012-2017 წლებში გათავისუფლდა სულ 78 (სამოცდათვრამეტი), ხოლო შრომითი ურთიერთობა, სხვადასხვა საფუძველით შეუწყდა 15 (თხუთმეტი) უფროს სოციალურ მუშაკს და სოციალურ მუშაკს. დეტალური ინფორმაცია იხილეთ N5 დანართში.

8. სსიპ-სოციალური მომსახურების სააგენტო, ინფორმაციის საჯაროობისა და ხელმისაწვდომობის მიზნით, ყველა სახის საჯარო ინფორმაციას (მათ შორის სამართლებრივ აქტებს) პროაქტიულად აქვეყნებს სააგენტოს ოფიციალურ ვებ-გვერდზე - ssa.gov.ge. შესაბამისად, თქვენ მიერ მოთხოვნილი ინფორმაციის მოძიება შესაძლებელია ზემოაღნიშნულ ვებ-გვერდზე.

პატივისცემით,

სსიპ – სოციალური მომსახურების სააგენტოს  
დირექტორი, საქართველოს შრომის,  
ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის  
მინისტრის მოადგილე



ზაზა სოფრომაძე

თბილისის სოციალური მომსახურების საქალაქო ცენტრი	რაოდენობა
<b>ვაკე-საბურთალოს სერვის ცენტრი</b>	
უფროსი სოციალური მუშაკი	1
სოციალური მუშაკი	11
<b>ისანი-სამგორის სერვის ცენტრი</b>	
უფროსი სოციალური მუშაკი	2
სოციალური მუშაკი	16
<b>გლდანი-ნაძალადევის სერვის ცენტრი</b>	
უფროსი სოციალური მუშაკი	2
სოციალური მუშაკი	19
<b>მგელი თბილისის სერვის ცენტრი</b>	
უფროსი სოციალური მუშაკი	1
სოციალური მუშაკი	9
<b>დიდუბე-ჩუღურეთის სერვის ცენტრი</b>	
უფროსი სოციალური მუშაკი	2
სოციალური მუშაკი	7
<b>იმერეთის სოციალური მომსახურების სამხარეო ცენტრი</b>	
უფროსი სოციალური მუშაკი	2
სოციალური მუშაკი	13
<b>ხარაგაულის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	1
<b>ზესტაფონის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	3
<b>ჭიათურის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	2
<b>ტყიბულის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	1
<b>თერჯოლის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	2
<b>ბაღდათის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	1
<b>სამტრედიის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	2
<b>ხონის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	1
<b>ვანის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	1
<b>საჩხერის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	1
<b>წყალტუბოს რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	1
<b>რაჭა-ლეჩხუმ ქვემო სვანეთის სოციალური მომსახურების სამხარეო ცენტრი</b>	
უფროსი სოციალური მუშაკი	1
სოციალური მუშაკი	2
<b>ონის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	1
<b>ცაგერის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	1
<b>ლენტეხის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	1
<b>გურიის სოციალური მომსახურების სამხარეო ცენტრი</b>	
უფროსი სოციალური მუშაკი	1
სოციალური მუშაკი	3
<b>ლანჩხუთის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	1
<b>ჩოხატაურის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	1
<b>სამეგრელო ზემო სვანეთის სოციალური მომსახურების სამხარეო ცენტრი</b>	
უფროსი სოციალური მუშაკი	1
სოციალური მუშაკი	6
<b>აბაშის რაიონული განყოფილება</b>	

სოციალური მუშაკი	1
<b>წალენჯიხის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	3
<b>სენაკის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	2
<b>ხობის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	1
<b>მარტვილის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	2
<b>ჩხოროწყუს რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	2
<b>მესტიის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	1
<b>ფოთის საქალაქო განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	1
<b>კახეთის სოციალური მომსახურების სამხარეო ცენტრი</b>	
უფროსი სოციალური მუშაკი	1
სოციალური მუშაკი	10
<b>ახმეტის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	2
<b>ყვარელის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	2
<b>გურჯაანის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	3
<b>სიღნაღის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	2
<b>დედოფლისწყაროს რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	2
<b>ლაგოდეხის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	3
<b>საგარეჯოს რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	1
<b>სამცხე-ჯავახეთის სოციალური მომსახურების სამხარეო ცენტრი</b>	
უფროსი სოციალური მუშაკი	1
სოციალური მუშაკი	2
<b>ახალქალაქის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	1
<b>ასპინძის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	2
<b>ადიგენის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	1
<b>ბორჯომის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	1
<b>წინწმინდის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	0
<b>მცხეთა-მთიანეთის სოციალური მომსახურების სამხარეო ცენტრი</b>	
უფროსი სოციალური მუშაკი	1
სოციალური მუშაკი	5
<b>თიანეთის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	3
<b>ღუშეთის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	2
<b>ახალგორის რაიონული განყოფილება</b>	
<b>ყაზბეგის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	1
<b>შიდა ქართლის სოციალური მომსახურების სამხარეო ცენტრი</b>	
უფროსი სოციალური მუშაკი	1
სოციალური მუშაკი	4
<b>ხაშურის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	4
<b>ქარელის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	2
<b>თიღვის თემის განყოფილება</b>	
<b>კასპის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	2



<b>ქვემო ქართლის სოციალური მომსახურების სამხარეო ცენტრი</b>	
უფროსი სოციალური მუშაკი	1
სოციალური მუშაკი	10
<b>დმანისის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	3
<b>თეთრიწყაროს რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	2
<b>წალკის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	2
<b>ბოლნისის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	3
<b>გარდაბნის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	3
<b>მარნეულის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	3
<b>აჭარის ა/რ ფილიალი</b>	
უფროსი სოციალური მუშაკი	1
<b>ბათუმის სოციალური მომსახურების ცენტრი</b>	
სოციალური მუშაკი	11
<b>ქობულეთის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	2
<b>ქედის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	1
<b>შუახევის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	1
<b>ხულოს რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	1
<b>ხელვაჩაურის რაიონული განყოფილება</b>	
სოციალური მუშაკი	2

## უფროსი სოციალური მუშაკის სამუშაო აღწერილობა

(მიუსაფარი ბავშვები)

მიუსაფარი ბავშვების, მათი ოჯახების იდენტიფიცირება და საჭიროებების განსაზღვრა;

მიზნობრივი ჯგუფისა და მათი ოჯახების კონსულტირება და სერვისების შესახებ ინფორმაციის მიწოდება;

მობილური ჯგუფის წევრებთან ერთად შემთხვევების განხილვა და ადმინისტრირება;

რეგიონულ საბჭოზე წარსადგენი შემთხვევების დოკუმენტაციის ანალიზი და სისტემატიზაცია;

საპროცესო წარმომადგენლობის გაწევა შსს უწყებაში არასრულწლოვანის დაკითხვის დროს;

ბიოლოგიურ ოჯახში ბავშვის შენარჩუნების მიზნით პრევენციული ღონისძიებების გატარება და მონიტორინგის განხორციელება;

შემთხვევის კონფერენციის საჭიროების გამოკვეთა, შემთხვევის კონფერენციის ორგანიზება, შესაბამისი ჩანაწერის გაფორმება;

მიუსაფარ ბავშვთა თავშესაფრით უზრუნველყოფის ქვეპროგრამის ფარგლებში, მოქმედი სერვისების თითოეული შემთხვევის შესახებ დოკუმენტაციის წარმოება(დაარქივება);

ოჯახის დამხმარე(პრევენცია, რეინტეგრაცია) და 24 საათიანი ზრუნვის სისტემასთან დაკავშირებული (ბავშვის მინდობით აღზრდა, მცირე ტიპის საოჯახო სახლი) დაკავშირებული ღონისძიებების განხორციელება: მიზნობრივი ჯგუფის იდენტიფიცირება და საჭიროების განსაზღვრა/ბავშვებისა და ოჯახის შეფასება: ვიზიტები ოჯახში/თანადგომის ქსელთან, შეხვედრები ოფისში; მიღებული ინფორმაციის დამუშავება ელექტრონულად/დასკვნა-რეკომენდაციის მომზადება/გაგზავნა „დეს“ სიტემით ხელმძღვანელის ვიზიტების მიზნით, შესაბამისი დოკუმენტაციის მომზადება და მიწოდება იურისტისთვის/შეთავსების ანგარიშის მომზადება/ ინდივიდუალური გეგმის შედგენა/დღის ცენტრებში, და სადღეღამისო თავშესაფრებში ბენეფიციართა ჩარიცხვა-ამორიცხვა;

ცენტრალური აპარატიდან მიღებული ინფორმაციის გაცნობა საკანონმდებლო ბაზაში, ადმინისტრირებასა და საქმისწარმოებაში გასათვალისწინებელი სიახლეებისა და განხორციელებული ცვლილებების შესახებ;

„დეს“ სისტემაში მიღებული შესასრულებელი კორესპონდენციების გაცნობა/გაანალიზება/ თანდართული დოკუმენტაციის შესწავლა, მოცემული ინფორმაციის ანალიზი/რეაგირების დაგეგმვა;

მონაწილეობა შიდაუწყებრივ და უწყებათაშორის საქმიანობაში: მონაწილეობა ინდივიდუალურ და ჯგუფურ პროფესიულ ზედამხედველობის პროცესში; საპატრულო სამსახურსა და პოლიციის/შსს განყოფილებებთან, სასამართლოსა და განათლების სამინისტროსთან თანამშრომლობა, ჩართულობა არასრულწლოვანთა საქმეების წარმოების დროს;

შემთხვევის კონფერენციების მოწყობის ორგანიზება და მონაწილეობის მიღება;

ბავშვის ინდივიდუალური განვითარების გეგმის შემუშავება და საჭიროების შემთხვევაში ოჯახის დამხმარე ან ოჯახის ჩამნაცვლებელი მომსახურების მოძიება, დაგეგმვა, მიწოდება და მონიტორინგი;

სხვადასხვა სახის მომართვის მიღება და განხილვა შესაბამისი პროცედურების დაცვით (განცხადება, წერილი, სატელეფონო შეტყობინება, საჭირო დოკუმენტაციის წარმოდგენა და სხვა);

სისტემის ფუნქციონირების გაუმჯობესებისა და ცვლილებების ადვოკატირების მიზნით, სამმართველოს უფროსის ინფორმირებულობა სისტემაში არსებული საჭიროებების შესახებ;

ბავშვის ძალადობისა და უგულვებელყოფისაგან დაცვის ღონისძიებების განხორციელება: მიზნობრივი ჯგუფის იდენტიფიცირება/რეაგირების ფორმის განსაზღვრა/ბავშვისა და ოჯახის შეფასება/ვიზიტები ოჯახში/გარემოცვასთან და შეხვედრები ოფისში/ მიღებული ინფორმაციის დამუშავება ელექტრონულად/დასკვნის მომზადება/ საჭიროებისამებრ შემთხვევის მართვა/გადამისამართება/ბავშვის ოჯახიდან გამოყვანა ან მონიტორინგის გაგრძელება ბავშვის ოჯახში შენარჩუნებისას/შემთხვევის მონიტორინგი და ელექტრონული ვერსიის დამუშავება, დეს-ში განთავსება;

დამცავი და შემაკავებელი ორდერის დამტკიცების დროს სასამართლო პროცესში მონაწილეობა, დასკვნის მომზადება/წარდგენა

კომპეტენციის ფარგლებში ბენეფიციარებისთვის სხვადასხვა სოციალური მომსახურების მიწოდება;

სააგენტოს ხელმძღვანელობისთვის ინფორმაციის მიწოდება გამოკვეთილი საჭიროებების შესახებ;

საზოგადოების ინფორმირებულობის ამაღლების მიზნით ბავშვზე ზრუნვის სფეროში ღონისძიებების დაგეგმვა და განხორციელება;

კომპეტენციის ფარგლებში სოციალური მომსახურების სააგენტოს დებულებით განსაზღვრული უფლებამოსილების განხორციელება კომპეტენციის ფარგლებში სოციალური მომსახურების სააგენტოს ცალკეული დავალებების შესრულება;

24 საათიანი ზრუნვის სისტემაში ბავშვთა შედინების პრევენციასთან დაკავშირებული ღონისძიებების განსაზღვრა;

24 საათიანი ზრუნვის სისტემიდან ბიოლოგიურ ოჯახში ბავშვის რეინტეგრაციასთან დაკავშირებული ღონისძიებების განსაზღვრა;

სააგენტოს დებულებითა და საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობით გათვალისწინებული უფლებამოსილების ფარგლებში სამმართველოს უფროსი; დეპარტამენტის უფროსის მოადგილე;

დეპარტამენტის უფროსი; საკურატორო დარგში სააგენტოს დირექტორის მოადგილე; სააგენტოს დირექტორის სხვა დავალებების შესრულება.

სოციალური მუშაკის სამუშაო აღწერილობა

მოქალაქესთან გასაუბრება/მამიებლის იდენტიფიცირება/კონსულტირება/საჭიროების შემთხვევაში გადამისამართება შესაბამის სერვისებთან;

„დეს“ სისტემაში მიღებული შესასრულებელი კორესპონდენციების გაცნობა/გაანალიზება/თანდართული დოკუმენტაციის შესწავლა, მოცემული ინფორმაციის ანალიზი/რეაგირების დაგეგმვა;

ბენეფიციარის მდგომარეობის შეფასება, მომსახურების საჭიროებების გამოვლენა/განსაზღვრა, კონსულტირება, არსებულ სერვისებთან დაკავშირება, ინტერვენციის დაგეგმვა, დასკვნა/რეკომენდაციების მომზადება ხელმძღვანელის ვიზირებისთვის;

მშვილბელი/ მიმღები კანდიდატის დარეგისტრირება: კანდიდატთან გასაუბრება/კონსულტირება/განცხადების მიღება თანდართული დოკუმენტაციით/ ოჯახის შეფასება/დასკვნა რეკომენდაციის მომზადება ხელმძღვანელის ვიზირებისთვის;

მონაწილეობა შიდაუწყებრივ და უწყებათაშორის საქმიანობაში: მონაწილეობა ინდივიდუალურ და ჯგუფურ პროფესიულ ზედამხედველობის პროცესში უფროს სოციალურ მუშაკთან; საპატრულო სამსახურსა და პოლიციის/შსს განყოფილებებთან, სასამართლოსა და განათლების სამინისტროსთან თანამშრომლობა, ჩართულობა არასრულწლოვანთა საქმეების წარმოების დროს;

მეურვეობისა და მზრუნველობის რეგიონულ საბჭოსთვის მასალების მომზადება ხელმძღვანელის ვიზირება და შემთხვევების წარდგენა და განხილვაში მონაწილეობა;

ბავშვის შვილად აყვანასთან დაკავშირებული ღონისძიებების განხორციელება: შეთავაზების შემდგომ პოტენციური მშვილბელისა და გასაშვილებელი ბავშვის განცხადებისა და დოკუმენტაციის გაცნობა/შესწავლა/ მშვილბელი კანდიდატისა და გასაშვილებელი ბავშვის პირველი შეხვედრის ორგანიზება/მშვილბელი კანდიდატისთვის გასაშვილებელ ბავშვზე ამომწურავი ინფორმაციის მიწოდება; პოტენციური მშვილბელის დაინტერესების შემთხვევაში შემდგომი შეხვედრების დაგეგმვა/ორგანიზება/ვიზიტების ელექტრონულად გაფორმება/მუშაობა-კონსულტირება შვილად ამყვან კანდიდატთან და გასაშვილებელ ბავშვთან, საჭიროების შემთხვევაში ბავშვთან და მშობელთან ფსიქოლოგის ჩართვა/დადებითად გადაწყვეტის შემთხვევაში მშვილბელის მხრიდან საჭირო დოკუმენტაციის სრულად მოწოდება/მიმოწერა სამინისტროსთან/შეთავსების ანგარიშის შედგენა;

მეურვეობა-მზრუნველობასთან/ მხარდამჭერობასთან დაკავშირებული ღონისძიებების განხორციელება: კანდიდატთან გასაუბრება-კონსულტირება/კანდიდატი ოჯახის შეფასება/მოძიებული ინფორმაციის დამუშავება ელექტრონულად/დასკვნა რეკომენდაციის მომზადება/უფროსი სოციალური მუშაკისა და სამხარეო ცენტრის უფროსისთვის გაგზავნა/იურისტთან გადაგზავნა გადაწყვეტილების მიღების მიზნით/მიღებული გადაწყვეტილების მოქალაქისათვის გადაცემა/დასკანერებული დოკუმენტაციის ბაზაში განთავსება/რეესტრის გადაგზავნა შესაბამისი მონაცემებით იურისტისათვის;

ბავშვის ძალადობისა და უგულვებელყოფისაგან დაცვის ღონისძიებების განხორციელება: მომართვის შემდგომ მიზნობრივი ჯგუფის იდენტიფიცირება/რეაგირების ფორმის განსაზღვრა/ბავშვისა და ოჯახის შეფასება/ვიზიტები ოჯახში/გარემოცვასთან და შეხვედრები ოფისში/ მიღებული ინფორმაციის დამუშავება ელექტრონულად/დასკვნის მომზადება/ საჭიროებისამებრ შემთხვევის მართვა/გადამისამართება/ბავშვის ოჯახიდან გამოყვანა ან მონიტორინგის გაგრძელება ბავშვის ოჯახში შენარჩუნებისას/შემთხვევის მონიტორინგი და ელექტრონული ვერსიის დამუშავება, დეს-ში განთავსება;

დამცავი და შემაკავებელი ორდერის დამტკიცების დროს სასამართლო პროცესში მონაწილეობა, დასკვნის მომზადება/წარდგენა;

ფსიქოსოციალური საჭიროების მქონე პირების საექსპერტო კვლევაში მონაწილეობა, სასამართლო პროცესზე პოზიციის დაფიქსირება;

საპროცესო წარმომადგენლობის გაწევა შსს უწყებაში არასრულწლოვანის დაკითხვის დროს;

მეურვეობის, მზრუნველობის, მხარდამჭერის საქმიანობაზე ზედამხედველობის პროცესის წარმართვა;

ოჯახური დავები და აღსრულება: შემოსული განცხადების შესწავლა და განხილვა იურისტთან ერთად/ბავშვისა და მხარეების შეფასება/ელექტრონული ვერსიის შემუშავება/დასკვნის მომზადება და იურისტისთვის/ფსიქოლოგისთვის გადაცემა სასამართლოზე წარსადგენად/შემთხვევის აღსრულების პროცესში ჩართულობა;

სახელმწიფო ზრუნვაში განთავსებული პირის მნახველი და გაყვანაზე პასუხისმგებელ პირად განსაზღვრისათვის ოჯახის შეფასება, შესაბამისი დასკვნის მომზადება; რეგიონალურ საბჭოზე საკითხის წარდგენა;

შემთხვევის კონფერენციის საჭიროების გამოკვეთა და უფროს სოციალურ მუშაკთან შეთანხმებით შემთხვევის კონფერენციის ორგანიზება, შესაბამისი ჩანაწერის გაფორმება;

ფულადი და არაფულადი დახმარებების შესაბამის ელექტრონულ სისტემაში განთავსებასთან დაკავშირებულ პროცედურებში მონაწილეობა: მინდობით აღზრდის /გადაუდებელი მინდობით აღზრდის და რეინტეგრაციის შემთხვევების სპეციალურ პროგრამაში განთავსებისა და ხელშეკრულების მომზადებისათვის შესაბამისი ინფორმაციის მიწოდება უფლებამოსილი პირისათვის/ცენტრის ხელმძღვანელსა და მეორე მხარეს შორის ხელშეკრულების გადორმება/კვების, ადრეული განვითარების, დღის ცენტრებისა და საოჯახო სახლების შემთხვევაში მონაცემთა განთავსება პროგრამა "child"-ის ბაზაში და ვაუჩერის ბეჭდვა/ მომხმარებლისათვის ვაუჩერის გადაცემა და მისით სარგებლობის წესის გაცნობა;

გაწეული საქმიანობის შესახებ სავალდებულო რეესტრების წარმოება;

ვაუჩერების ბეჭდვაზე ზედამხედველობა და შესაბამისი ვადების გათვალისწინებით გაცემა;

„დაწესებულებების საქმიანობის პროცესში შექმნილი ტიპობრივი მმართველობითი დოკუმენტების ნუსხის დამტკიცების შესახებ“ იუსტიციის მინისტრის 2010 წლის 31 მარტის N72 ბრძანების ფარგლებში, საქმის წარმოება/დაარქივება;

სააგენტოს დებულებითა და საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობით გათვალისწინებული უფლებამოსილების ფარგლებში სამხარეო ცენტრის უფროსისა და უფროსი სოციალური მუშაკის სხვა დავალებების შესრულება;

უფროს სოციალურ მუშაკთან ერთად ადგილობრივი მოსახლეობისა და ადგილობრივი სტრუქტურების ინფორმირებულობა სისტემაში არსებული საჭიროებების შესახებ;

სისტემის ფუნქციონირების გაუმჯობესებისა და ცვლილებების ადვოკატირების მიზნით , უფროსი სოციალური მუშაკის ინფორმირებულობა სისტემაში არსებული საჭიროებების შესახებ;

სააგენტოს დებულებითა და საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობით გათვალისწინებული უფლებამოსილების ფარგლებში, ხელმძღვანელის მიერ, კომპეტენციის ფარგლებში, მიღებული დავალებების შესრულება.

უფროსი სოციალური მუშაკის სამუშაო აღწერილობა

სოციალურ მუშაკთა საქმიანობაზე ზედამხედველობა და საქმისწარმოების მონიტორინგი;

ტერიტორიულ ერთეულების სოციალური მუშაკების პროფესიული ზედამხედველობის ინდივიდუალური და ჯგუფური სესიებისა და საქმიანობის შეფასების განხორციელება, შესაბამისი ჩანაწერების წარმოება;

სოციალურ მუშაკებთან ერთად შემთხვევების განხილვა და შემთხვევის პროცესის წარმართის განსაზღვრა;

რეგიონულ საბჭოზე სოციალურ მუშაკთა მიერ წარსადგენი შემთხვევების მომზადება;

სოციალური მუშაკების ძლიერი და სუსტი მხარეების განსაზღვრა და პროფესიული და საგანმანათლებლო საჭიროებების გამოკვეთა;

სოციალური მუშაკებისთვის საჭირო ცოდნის და ინფორმაციის მიწოდება და პროფესიული უნარ-ჩვევების ამაღლება საკუთარი კომპეტენციის ფარგლებში;

სააგენტოს ხელმძღვანელობისთვის ინფორმაციის მიწოდება გამოკვეთილი საჭიროებების შესახებ;

სოციალურ მუშაკებისთვის ინფორმაციის გაცნობა ტრენინგების/სხვა საგანმანათლებლო შესაძლებლობების შესახებ;

სოციალური მუშაკების პროფესიული გადაწყვეტილების თავიდან აცილების მიზნით ღონისძიებების გატარება;

შემთხვევის კონფერენციების მოწყობის ორგანიზება და მონაწილეობის მიღება;

საზოგადოების ინფორმირებულობის ამაღლების მიზნით ბავშვზე ზრუნვის სფეროში ღონისძიებების დაგეგმვა და განხორციელება;

საბაზისო ტრენინგის ორგანიზების უზრუნველყოფა ახლად დაქირავებული სოციალური მუშაკებისთვის;

მინდობით აღზრდის ინსტიტუტის განსავითარებლად საზოგადოების ცნობიერების ამაღლების მიზნით ღონისძიებებში მონაწილეობა;

თანამშრომლობა მეურვეობისა და მზრუნველობის რეგიონულ საბჭოსთან , საჭიროების შემთხვევაში შემთხვევის საბჭოზე წარდგენა, საბჭოს წევრებისთვის დამატებითი ინფორმაციის მიწოდება შემთხვევის შესახებ;

სოციალური მუშაკებისგან ინფორმაციების შეგროვება სისტემაში არსებული საჭიროებების შესახებ.სისტემის ფუნქციონირების გაუმჯობესების მიზნით მონაწილეობა ცვლილების ადვოკატირების ღონისძიებებში;

კანონმდებლობით გათვალისწინებულ ვადებში სააგენტოს ცენტრალური აპარატის წინაშე წერილობით ანგარიშების და რეესტრების წარდგენა;

სააგენტოს დებულებითა და საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობით გათვალისწინებული უფლებამოსილების ფარგლებში, ხელმძღვანელის მიერ, კომპეტენციის ფარგლებში, მიღებული დავალებების შესრულება.