



ZAKLADA
ZAJEDNIČKI
PUT



IZVJEŠTAJ O ISKUSTVIMA PODRŠKE ZAGREPČANKAMA I ZAGREPČANIMA U KRIZI

**PREPORUKE ZA NOVU
GRADSKU UPRAVU**

Pripremile:
Zaklada Zajednički put i
Zaklada SOLIDARNA

Zagreb, studeni 2021.

U V O D

Početak listopada, Zaklada Zajednički put i SOLIDARNA – Zaklada za ljudska prava i solidarnost suorganizirale su javnu raspravu „**Horizontalna suradnja i građanska solidarnost kao poluge socijalne politike Grada Zagreba**“, i to u sklopu Tjedna filantropije 5. 10. 2021., na kojoj je sudjelovalo 34 predstavnice i predstavnika 26 različitih građanskih inicijativa, ustanova socijalne skrbi te gradskih službi i vlasti. Slijedom tema otvorenih u javnoj raspravi, tijekom listopada i studenoga provedene su konzultacije u kojima je pisanim prijedlozima o osvrtima na uvide iz rasprave dopunilo 17 organizacija i ustanova iz neprofitnog i javnog sektora.

U ovom izvještaju **iznosimo prijedloge aktera socijalne zaštite gradskoj upravi kako unaprijediti komunikaciju i suradnju između različitih dionika** iz svih sektora uključenih u kriznu podršku građanima na razini Grada Zagreba. Vjerujemo da se uspostavljanjem efikasnijih mehanizama suradnje i suradničkih procesa u kratkom periodu može postići bolja spremnost zajednice za krizu te snažniji pozitivni učinak na sigurnost socijalno ugroženih građana i građanki, i to kroz veću komplementarnost sustava socijalne skrbi i neformalne mreže solidarnosti u zajednici. Ovim im se putem svima zahvaljujemo na doprinosu ovoj za naš grad jako važnoj temi. Svi sudionici u konzultacijama i javnoj raspravi djeluju na području Grada Zagreba, od kojih većina djeluje na području cijelog grada.

U pisanim konzultacijama **sudjelovale su predstavnice i predstavnici 5 zaklada, 6 udruga, 3 doma za starije i nemoćne, 2 predstavnika gradske uprave** (iz službi za stambeno zbrinjavanje i obnovu nakon potresa) te **po jedna osoba iz centara za socijalnu skrb te iz obrazovnih ustanova**. Među organizacijama i ustanovama iz kojih ispitanici i ispitanice dolaze, njih se devet bavi starijim osobama, četiri sa socijalno ugroženim osobama, tri s mladima, tri s teško oboljelim osobama, dvije s osobama s psihičkim poteškoćama, dvije s migrantima, a među ostalim skupinama korisnika se nalaze žrtve rodno uvjetovanog nasilja, nezaposleni, beskućnici, civilne žrtve rata, udomitelji i svi pogođeni kriznim situacijama. Svim kategorijama korisnika treba pribrojati i stradalnike od potresa i od posljedica pandemije, koje se često preklapaju s već postojećim kategorijama. **Time je ovaj relativno malen uzorak istodobno i vrlo bogat raznolikim iskustvenim uvidima iz različitih sektora i područja rada** koje odražavaju i raznolikost i živost komunalne mreže solidarnosti koju zajedno gradimo i nastojimo učinit spremnom u za sljedeću krizu.

DIONICI U PISANIM KONZULTACIJAMA:

1. CZSS ZAGREB - PODRUŽNICA TREŠNJEVKA
2. CENTAR KRUGOVI
3. DOCUMENTA - CENTAR ZA SUOČAVANJE S PROŠLOŠĆU
4. DOM ZA STARIJE OSOBE TREŠNJEVKA ZAGREB
5. DOM ZA STARIJE OSOBE KSAVER
6. DZSO PARK
7. EUROPSKA ZAKLADA ZA FILANTROPIJU I DRUŠTVENI RAZVOJ
8. GRAD ZAGREB (SLUŽBE ZA STAMBENO ZBRINJAVANJE I OBNOVU)
9. GRADSKO DRUŠTVO CRVENOG KRIŽA ZAGREB
10. MATICA UMIROVLJENIKA GRADA ZAGREBA
11. MATICA UMIROVLJENIKA HRVATSKE
12. UDRUGA ŽIVOTNA LINIJA
13. PUČKO OTVORENO UČILIŠTE ZAGREB
14. ZAKLADA ANA RUKAVINA
15. ZAKLADA "HRVATSKA ZA DJECU"
16. SOLIDARNA – ZAKLADA ZA LJUDSKA PRAVA I SOLIDARNOST
17. ZAKLADA ZAJEDNIČKI PUT

TKO SU SVE DIONICI KRIZNE SOCIJALNE ZAŠTITE GRADA ZAGREBA?

Opisujući svoje napore usmjerene spram pružanja podrške ugroženim građanima, ispitanici zorno ilustriraju **visok stupanj svoje angažiranosti**. Kao posebne značajke djelovanja u ovom razdoblju navode prilagođavanje aktivnosti epidemiološkim mjerama, a također i modifikacije u smislu održavanja programa na otvorenom te u online formatima.

Među programima ističu se savjetovanja (od psihosocijalnih do individualnih i grupnih psiholoških savjetovanja) i aktivnosti informiranja korisnika o za njih relevantnim razvojem iz čega se mogu iščitati uvećane potrebe u tom području. Kao dodatnu vrijednost edukacijskih i rekreativnih sadržaja ispitanici navode da su služile kao svojevrsna distrakcija od svakodnevnih negativnih vijesti kojima smo svi bili intenzivno izloženi, te kao sredstvo kontakta u teškim vremenima, čime su korisnici bili manje izolirani. Reagirajući na akutne potrebe, dionici su formirali različite oblike kriznih podrški. Kod organizacija civilnog društva, krizne podrške (naročito za stradalnike potresa i posljedica epidemije) bivaju povezane s mobilizacijom solidarnosti šire skupine organizacija i građana – od volonterskog angažmana, prikupljanja sredstava, pa čak i uplatom u državni proračun u sklopu akcija Vlade Republike Hrvatske.

Pojedinačne ustanove na sebe su preuzimale veći opseg usluga za korisnike i korisnice – od dolazaka u kupovinu, asistencije oko uspostave video poziva, do žurnog smještaja korisnika s područja pogođenih potresom.

Govoreći o izvorima podrške, te odakle su crpili snagu za nošenje sa izazovima, dionici su najčešće isticali internu podršku od vlastitih timova, što ne iznenađuje s obzirom na utvrđen visok stupanj motiviranosti i angažiranosti. Osobe iz institucionalnog sustava podrške su također istaknule i podršku od osnivača kao i stručnih suradnika, te faktor (pre)raspodjele rada, dok su predstavnici i predstavnice udruga upućivali na važnost financijske podrške. Uglavnom se može zaključiti da su dionici socijalne zaštite tijekom krize kao najveću podršku doživljavali kolege i osjetan je osjećaj zahvalnosti spram manifestirane solidarne podrške građana, neprofitnog i korporativnog sektora donacijama i volonterskim angažmanom.

"Ne možemo nikoga izdvojiti, možemo samo reći da smo osjećali zajedništvo kako među svojim kolegama tako i među donatorima."

"(Najveći izvor podrške su bili) volonteri/stručnjaci i njihova volja i želja da pomognu građanima."

"Svima nam je blisko pomagati i ujediniti se prilikom nedaća."

PRIMJERI KRIZNOG DJELOVANJA U ZAJEDNICI:

Centar za edukaciju savjetovanje i humanitarno djelovanje Krugovi

KAKO SMO REAGIRALI NA KRIZU?

Tijekom krize organizirali smo volontersku podršku našim starijim i nemoćnim korisnicima u skladu s aktualnim epidemiološkim mjerama, kad god je to bilo moguće i svrhovito naše smo aktivnosti provodili on line (projektne aktivnosti poput Grupe podrške za razvedene i/ili samohrane roditelje, radionice za djecu, supervizijske susrete s volonterima, edukacije i dr.), organizirali smo tele-care podršku starijim i nemoćnim korisnicima, objavama na društvenim mrežama i internetskim stranicama ohrabrivali građane, poticali solidarnost i uključenost, naglašavali važnost održavanja mentalnog zdravlja posebno u vrijeme lock-downa i strožih epidemioloških mjera, organizirali smo humanitarne akcije prikupljanja potrepština, posebno nakon potresa u Sisku i Petrinji i Glini i drugo.

ŠTO SMO NAUČILI IZ KRIZE?

“Mi u Krugovima naučili smo nešto vrijedno iz vlastitog iskustva: odmah po saznanju za potres u Baniji organizirali smo prikupljanje odjeće, obuće, deka, zaštitnih sredstava, higijenskih potrepština, hrane i drugog. Vrlo brzo građani su reagirali i stizale su velike količine svega i to je odvezeno na Baniju. Nakon par dana organizirali smo se i otišli na lice mjesta i vidjeli koliko nepotrebnih stvari stiže, gomila se i baca, a mnogi ljudi ne dobivaju ono što im treba. Zato smatramo važnim dobiti provjerene informacije s terena i djelovati na temelju njih, a ne stihijski, koliko god to lijepo i humano djelovalo. Ljude treba pitati "Kako vam možemo pomoći? Što vam treba?". I potom organizirati aktivnosti u skladu s time što im treba.”



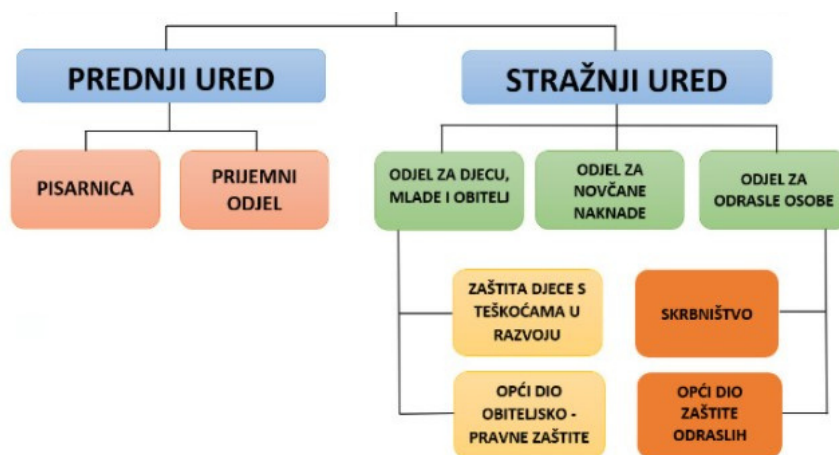
**Foto "Odlazak u dom - novo razdoblje života": Facebook @Krugovi, Centar za edukaciju, savjetovanje i humanitarno djelovanje
22. srpnja**

Centar za socijalnu skrb Trešnjevka

KAKO SMO REAGIRALI NA KRIZU?

Centar za socijalnu skrb Trešnjevka, kao **centralna točka organizacije socijalne zaštite svih građana u potrebi** u ovoj velikoj zagrebačkoj četvrti od početka pandemije djeluje u pojačanom opsegu aktivnosti, uz puno snažnije povezivanje sa neformalnim pružateljima usluga i volonterima u zajednici. Oblici podrške nisu se razlikovali od uobičajenih, a to su novčane naknade, usluge i prava iz sustava socijalne skrbi, intervencije u obiteljskim odnosima te u slučajevima obiteljskog ili partnerskog nasilja.

No ono što je posebno došlo do izražaja bio je **osobni angažman velike većine zaposlenih** koji su i privatno prikupljali i donacije i motivirali druge dionike u zajednici u situacijama kada se samo na taj način moglo „pokriti“ izvanredne potrebe primjerice za humanitarnom pomoći. U krizi su se kao ključni alati za učinkovitu organizaciju pokazali dobra volja, izrada protokola o suradnji te odabir kompetentnih osoba za koordinaciju.



ŠTO SMO NAUČILI IZ KRIZE?

I ova je kriza pokazala koliko nam je važna dobra organizacija rada, stručnost zaposlenika i suradnja s lokalnom zajednicom. Kad je iza vas dugogodišnje radno iskustvo u području koje je primarno usmjereno na pomoć ljudima, teško je odabrati samo jedan primjer dobre prakse. Bilo ih je mnogo, a naročito su za istaknuti one situacije koje su dovele do aktivacije ne samo stručnjaka i profesionalaca, već i velikog broja građana - poplave u Gunji, potres u Zagrebu, potres u Petrinji.... Međutim, ništa manje važne nisu sve one okolnosti u kojima građani dolaze po pomoć, savjet, razgovor i slično i kad odu barem djelomično zadovoljni i zahvalni. Svaki dan je bitan, jer svakog dana svatko od nas može nekome učiniti nešto dobro i da se taj drugi zbog toga dobro osjeća, makar to bila lijepa riječ ili pohvala. Često malo dovoljno (lijepa riječ i pažnja), da bi ljudi bili zadovoljni.“

Zaklada SOLIDARNA Fond 5.5. za kriznu podršku nakon potresa

KAKO SMO REAGIRALI NA KRIZU?

Grad Zagreb 23. ožujka pogodio je razoran potres magnitude 5,5 po Richteru. Istog dana je pet mladih Zagrepčanki s nizozemskom adresom, okupljenih u **inicijativi Zagreb Earthquake Relief** pokrenulo crowdfunding kampanju tijekom koje su uz pomoć više od četiri tisuće donatora prikupile čak 173 tisuće eura, odnosno oko 1,3 milijuna kuna. Od ukupno prikupljenog iznosa, njihova inicijativa dio sredstava donirala je Petrovoj bolnici za kupnju medicinske opreme, dok je s ostatkom sredstava, **u suradnji sa Zakladom SOLIDARNA, osnovan Fond 5.5 za kriznu podršku nakon potresa**. Fond je pokrenut već sredinom travnja te je putem javnog poziva, uz podršku niza dionika u zajednici u promociji poziva, te je do srpnja 2020. iz Fonda 5.5. dodijeljeno je ukupno 48 potpora za socijalno najugroženija kućanstva u ukupnom raspoloživom iznosu od 706.400,00 kuna.

Potpore za popravak materijalne štete dobilo je 41 kućanstvo, dok je sedam kućanstava dobilo potpore za najam stana. U 48 kućanstava koja su dobila financijsku potporu živi ukupno 132 ljudi, od čega 37 djece, 18 osoba s invaliditetom, te 21 osoba s kroničnom ili teškom bolesti.

No, da bi se pokrile sve potrebe svih prijavljenih kućanstava koja zadovoljavaju uvjete krajnje socijalne ugroženosti bio je potreban je 1,1 milijun odnosno dodatnih 393.600,00 kuna za podršku još 31 kućanstvu koji su naknadno prikupljeni donacijama Zagrebačke pivovare, Veleposlanstva Francuske Republike i niza francusko-hrvatskih tvrtki a veliku donaciju stradalim kućanstvima u namještaju i opremi pružila je i IKEA.

Uspješna organizacija krizne financijske podrške tijekom prva tri mjeseca od potresa u Zagrebu stvorila je i iskustveni temelj za široku donatorsku i humanitarnu akciju koju je Fond 5.5. pokrenuo istoga dana kada je još razorniji potres pogodio Petrinju i Sisačko moslavačku županiju prošloga prosinca.

ŠTO SMO NAUČILI IZ KRIZE?

“U krizi smo naučili da je brza adaptacija novim uvjetima djelovanja i pokretanje novih programa krizne podrške poput Fonda 5.5. moguće jedino ako u toma trenu aktiviramo naš rezervoar povjerenja i široke mreže suradničkih odnosa koje smo do tog trenutka razvijali i njegovali. Povjerenje je glavno sidro u krizi kada jenužno brzo donositi odluke i osloniti se na kapacitete onih koji nisu u našem neposrednom krugu, a organizaciju otvoriti javnosti, volonterima, suradničkim organizacijama i donatorima – u dobroj vjeri da svi radimo za istu stvar gdje za nadmetanja nema ni mjesta ni vremena, no zato su solidarnost i sinergija sve.”



Fond 5.5

KRIZNA PODRŠKA NAKON POTRESA

AKTUALNE POTREBE ZA PODRŠKOM POMAGAČIMA U KRIZI

Upitani o **nužnim resursima koje je potrebno osigurati za krizna razdoblja** na osnovu iskustva izazova s kojima su se nosili u prethodnom razdoblju, ispitanici očekivano naglašavaju važnost **osiguravanja preduvjeta za pružanje potrebne pomoći i podrške** – predloženo je ustanovljavanje fonda solidarnosti Grada Zagreba, kriznog stambenog fonda, programa podrške za djelovanje u kriznim uvjetima, ad hoc natječaja za ranjive skupine i mjera koje bi uključivale pomoć neprofitnom sektoru.

Izražena je **potreba za objedinjenim sustavom informiranja o natječajima i edukacija o uvjetima prijave**. Neprofitni je sektor posebice ranjiv spram posljedica takvih destabilizacija – posebno je **zabrinjavajući podatak o slučajevima pogrešnih uputa** oko prava na potpore HZZ-a, a opisane su i situacije u kojima je prolongiranjem volontiranja (uslijed nedostatka sredstava) nastupila egzistencijalna kriza za same dionike.

Kao naročito značajno je u nizu odgovora naglašeno **facilitiranje učinkovitih suradnji i komunikacije** – tako i poticanje međusektorske suradnje institucija i organizacija civilnog društva s obzirom na rad sa istim skupinama korisnika kao i **uspostave horizontalne mreže volontera** koji bi bili dostupni za različite neprofitne organizacije (oboje potencijalno može otkloniti i uočen problem nedostatka ljudskih resursa za rad na terenu zbog rada od kuće i izolacija), te poticanje povezivanja dionika na razini mikrolokacija koje čine kvartovi.

Međutim naglašena je i izražena potreba jačanja kanala njihove međusobne komunikacije ali i informiranja od strane gradskih i državnih vlasti. **Predložen je razvoj kataloga kriznih resursa i dionika**, objedinjeni centar na razini gradske uprave koji prikuplja, analizira, filtrira i ažurira sve relevantne informacije te unaprijed definirana struktura odlučivanja i koordinacije koja će se razviti putem međusektorske suradnje i zajedničkog komunikacijske IKT platforme za kriznu socijalnu zaštitu u zajednici.

Slijedi prijedlog alata za jačanje krizne pomagače podrške u zajednici:

- međusektorska platforma za kriznu socijalnu zaštitu u zajednici u obliku IKT alata ili putem e-Građana.
 - razvoji protokola, primjerice o postupanju i suradnji u kriznim uvjetima, o nabavi i distribuciji humanitarne pomoći te o načinima komuniciranja.
- Predložena je uspostava standarda o djelovanju operativnih snaga na području Grada Zagreba.

- uspostava jasne strukture za upravljanje i suradnju odrediti strukturu sustava – povrh protokola koji su tu važan alat. To znači unaprijed odrediti strukturu odlučivanja, a time i djelokrug rada i odgovornost za poduzete aktivnosti.

Potrebno je:

1. *imenovati koordinaciju, dodijeliti konkretne zadaće svim dionicima sustava civilne zaštite*
 2. *unaprijed pripremiti i odrediti tim za krizno komuniciranje koje uključuje građane, ali i ostale dionike te medije. U krizi je nužno znati unaprijed tko kome i zašto odgovara i kako se brzo uči na greškama.*
 3. *odmah uspostaviti objedinjeni centar na razini gradske uprave koji prikuplja, analizira, filtrira i ažurira sve relevantne informacije*
- Edukacija svih dionika (uključujući donosiocje odluka) o kriznom menadžmentu te provedba testiranja funkcionalnosti uspostavljenih protokola

POUKE ZA BUDUĆU KRIZU

Iskustva ispitanika i ispitanica sažeta su u formulacije pouka s kojima su izašli iz proteklog razdoblja:

1. Iskustvo krize je univerzalno – kao i solidarni impuls



Kriza se događa svima. Na nama je da učimo iz nje.



Solidarnost je jedna od najvećih vrijednosti u kriznim situacijama.

Ispitivanjem iskustva dionika socijalne zaštite Grada Zagreba o djelovanju tijekom kriznog razdoblja ostvaren je uvid u spektar izazova i resursa s kojima se sustav podrške susretao tijekom djelovanja u kriznom razdoblju. Pokazalo se kako je **riječ o organizacijama i ustanovama koje pomoć i podršku pružaju različitim skupinama korisnika i korisnica**, a često i s više njih, dok pritom svi pokazuju **izuzetno visok stupanj angažiranosti, ali i zahvalnosti** - tijekom krize kao najveću podršku su doživljavali kolege i iskaze solidarnosti građana, neprofitnog i korporativnog sektora donacijama i volontiranjem.

"Ne možemo nikoga izdvojiti, možemo samo reći da smo osjećali zajedništvo kako među svojim kolegama tako i među donatorima."

"(Najveći izvor podrške su bili) volonteri/stručnjaci i njihova volja i želja da pomognu građanima."

"Svima nam je blisko pomagati i ujediniti se prilikom nedaća."

„Suradnja i povjerenje stečeno prethodnom suradnjom su sidro i glavni resurs u krizi.“

„U udruzi se nalaze altruistični i empatični ljudi.“

"Država i grad su bitan faktor, ali piramida kreće odozdo i počiva na ljudima, ne na sistemima."

„Spremnost na doprinos u krizi među poslovnim subjektima na koju su se mnoge humanitarne akcije snažno oslonile treba pretvoriti u dugoročne razvojne suradnje.“

2. Suradnja je ključna za razrješenje krize

Kako ćemo znati kome i kako pomoći, ako se ne poznajemo.

Suradnja i povjerenje stečeno prethodnom suradnjom su sidro i glavni resurs u krizi.

Kao naročito značajno je u nizu odgovora naglašeno facilitiranje učinkovitih suradnji i komunikacije – tako i poticanje međusektorske suradnje institucija i organizacija civilnog društva s obzirom na rad sa istim skupinama korisnika kao

i uspostave horizontalne mreže volontera koji bi bili dostupni za različite neprofitne organizacije (oboje potencijalno može otkloniti i uočen problem nedostatka ljudskih resursa za rad na terenu zbog rada od kuće i izolacija), te poticanje povezivanja dionika na razini mikrolokacija koje čine kvartovi. Međutim naglašena je i izražena potreba jačanja kanala njihove međusobne komunikacije ali i informiranja od strane gradskih i državnih vlasti.

„Ono što je važno je pronaći model kojim će informacije u svakom trenutku biti pristupačne svakom krajnjem korisniku u bilo kojem trenutku na način da ne dolazi do dupliranja informacija ili do krivog davanja informacija od strane ustanova, organizacija i drugo.“

„Mislimo unaprijed, učimo iz ovog iskustva!“

„Važnost komunikacije u krizi je neprocjenjiva.“

„Oživljavanje mjesnih zajednica (bi) uvelike doprinijelo međusobnom povezivanju ljudi u kvartu, na toj razini lokalne zajednice, što uvelike doprinosi brzom razumijevanju problema i djelovanju unutar kvarta kao mikro lokacije.“

Među prijedlozima za alate facilitiranja suradnji, ističu se razvoji protokola - no pritom je naglašeno kako nije dovoljno uspostaviti protokole, nego i jasno odrediti strukturu sustava. Time je propisan i djelokrug rada i odgovornost za poduzete aktivnosti - što uključuje i unaprijed određen i pripremljen tim ljudi kojima će biti zadaća krizno komuniciranje koje uključuje građane, ali i ostale dionike te medije.

3. Održivost nije moguća bez podrške sustava

Briga za sebe u jednom trenu postaje presudna za našu podršku zajednici.

U uvjetima prolongirane krize volontiranjem smo zapali u egzistencijalni rizik i javio se podsvjesni osjećaj da naš rad i uloženi trud ne vrijede u ovom svijetu.

Narativi iskustava dionika s izazovima s kojima su se nosili u prethodnom razdoblju svjedoče o nedostatku preduvjeta za pružanje potrebne pomoći i podrške. Nisu postojali dostatni financijski resursi niti znanja o kriznom djelovanju. Zanimljiv je i prijedlog zajedničke međusektorske edukacije za organizaciju zajedničkih projekata. U slučaju razvoja koordinacije i protokola postupanja u kriznim situacijama, dionici smatraju da bi bio potreban niz aktivnosti prije nego li bi sustav mogao odreagirati u slučaju pojavljivanja nove krize.

"Solidarnost među ljudima je bila spasonosna, no mogla bi biti bolje organizirana uz dodatni trud od strane lokalnih vlasti."

"(Treba) osigurati sredstva i imati plan djelovanja u slučaju krize."

"(izvučena pouka je) važnost civilnog, neprofitnog sektora u kriznim vremenima, no i iskustvo krajnjeg iscrpljivanja na osobnoj i organizacijskoj razini uslijed manjka financijske podrške."

"NUŽNO je osigurati više edukacija, posebno za donositelje odluka te detaljnije planirati i provjeriti postojeće planove i procedure."

"Rašireno nepovjerenje u sustav negativno utječe na informiranost građana i sposobnost da iskoriste prava i podršku koja im je na raspolaganju."

"Mentalno zdravlje nije dovoljno prepoznato kao važno u krizi."

"Grad Zagreb u jedinstvenoj je poziciji jačati mrežu za kriznu socijalnu zaštitu, kao osigurač za sljedeću krizu."

PREPORUKE GRADU ZAGREBU – ZAJEDNO ZA SIGURNU BUDUĆNOST

Grad Zagreb je u jedinstvenoj poziciji učenja iz krize i inoviranja našeg sustava socijalne zaštite i ljudske sigurnosti ukoliko se otvori prema aktivnom doprinosu svih dionika iz zajednica te angažira adekvatne kapacitete za koordinaciju tog procesa u čemu se nadamo da će aktivnu ulogu imati novi Savjet za socijalnu skrb kao poveznčko tijelo između gradske uprave i širokog kruga dionika u zajednici.

Glavni je zaključak provedenog savjetovanja je da nam treba mehanizam - kao i komunikacijski formati i digitalni alati za povezivanje javnih i filantropskih resursa na razini Grada Zagreba, ako ne već i države. Uspostava interaktivnog, preglednoga i održivog IKT alata za razmjenu informacija o aktivnostima aktera mreže socijalne zaštite preduvjet je za bolje povezivanje resursa i koordinirani odgovor u krizi, kao i u kompleksnim slučajevima deprivacije kojima sve češće svjedočimo.

Ovaj izvještaj zaključujemo s tri glavne preporuke Gradu Zagrebu kako unaprijediti komunikaciju i suradnju između različitih dionika iz svih sektora uključenih u kriznu podršku građanima – za ovu ali i svaku sljedeću krizu koju živimo zajedno:

1. Grad Zagreb treba aktivan i uključiv Savjet za socijalnu skrb i zajednički komunikacijski alat za pružatelje socijalne zaštite i direktne podrške građanima u krizi

Preporuka Gradu Zagrebu da se u okviru Savjeta za socijalnu skrb odmah po ustroju provede tematska rasprava o savjetu kao lokalnoj točki multiresorne i međusektorske platforme usmjerene na jačanje mreže socijalne zaštite u Gradu Zagrebu, a koja naravno uključuje i spektar pružatelja socijalnih usluga u zajednici, kao i direktne podrške građanima u zaštiti i realizaciji njihovih prava.

Ishod bi trebao biti jasno definiran opseg konzultacija koje Savjet preuzima odgovornost generirati u okviru svoga rada, kao i dogovor o IKT alatu kojeg se prema načelu međusektorskog partnerstva može uspostaviti, a koji bi povezoao gradske službe s privatnim i neprofitnim pružateljima socijalnih i zdravstvenih usluga ali i aktivnosti koje doprinose socijalnoj uključenosti ranjivih skupina u zajednicu.

2. Grad Zagreb treba novi krizni plan s protokolima koji odražava iskustva i volju za suradnjom u zajednici

Kao centralna upravljačka točka, Grad Zagreb treba preuzeti odgovornost za učenje iz ove krize i povećanu spremnost za svaku sljedeću. Stoga je u sljedećem proračunu kao i putem razvojnih projekata nužno osigurati sredstva i stvoriti novi gradski plan djelovanja u slučaju krize koji se temelji na mreži aktera i resursa u zajednici, unaprijed definiranim suradničkim i upravljačkim protokolima i bazama ključnih podataka i alatima za brzu procjenu potreba.

Na razradi tog kriznog paketa trebaju zajedno raditi i Civilna zaštita i relevantne gradske službe za socijalnu zaštitu i zdravstvo te humanitarnu pomoć, kao i Savjet za socijalnu skrb u dinamičnim konzultacijama s akterima uz neprofitnog i poslovnog sektora, u čemu je nužan i efikasan komunikacijski mehanizam, što je i predlažemo kao prvi korak i preduvjet za kvalitetniju suradnju u budućnosti.

3. Grad Zagreb treba uložiti političku volju, financijske i ljudske resurse u program kapacitiranja svih dionika u zajednici za krizno upravljanje i organizaciju socijalne zaštite u zajednici

U organizaciji Grada trebaju se **organizirati edukacije širokog raspona** – uključujući i međusektorske edukacije za organizaciju zajedničkih projekata, no jednako tako i edukacije donositelja odluka ne bi li mogli odlučno i informirano djelovati po potrebi.

U razvoju koordinacije i protokola postupanja u kriznim situacijama, nužno je predvidjeti i provesti niz niz pripremnih aktivnosti ne bi li sustav profunkcionirao. To su redoviti sastanci svih dionika civilne zaštite radi upoznavanja aktera i lakšeg djelovanja u stvarnoj situaciji, organizacija otvorenih stolova na razne teme i kriznog menadžmenta, **edukacija za korištenje razvijenih IKT alata za komunikaciju i suradnju dionika, vježbe komunikacije te testiranje protokola** o suradnji o upravljanju u krizi.

U području **pružanja institucionalne skrbi**, Grad Zagreb treba provesti **sustavnu digitalnu prilagodbu** što uključuje **digitalizaciju ali i usvajanje IKT znanja i vještina** te njihovu integraciju u kulturu rada.

Zagreb, studeni 2021.



ZAKLADA
ZAJEDNIČKI
PUT