

DOI 10.51558/2490-3647.2021.6.2.467

UDK 364.4:338.246.025

Primljeno: 30. 03. 2021.

Izvorni naučni rad
Original scientific paper

Asim Pandžić

PREPREKE U OSTVARIVANJU SOCIJALNIH PRAVA IZ SISTEMA SOCIJALNE ZAŠTITE U ODNOSU NA OBLIK PRUŽANJA USLUGA

Rad ispituje pristup u ostvarivanju socijalnih prava iz socijalne zaštite u Bosni i Hercegovini u odnosu na prepreke koje proizilaze iz oblika pružanja pomoći i usluga u institucijama sistema socijalne zaštite. Predstavljen je evropski koncept dobrog prakticanja socijalnih prava i prepreka u njihovom ostvarivanju. Pažnja je posebno posvećena preprekama koje se tiču menadžmenta i procedura u socijalnim institucijama. U radu su korištene metoda analize sadržaja i metoda ispitivanja. Uzorak je činilo ukupno 306 ispitanika sa područja Bosni i Hercegovine i to: 43 kreatora socijalne zaštite iz 23 institucije, 133 pružaoca usluga socijalne zaštite iz 40 institucija (114 iz centara za socijalni rad, 10 iz ustanova socijalne zaštite i 9 iz nevladinih organizacija) i 130 korisnika socijalne zaštite. U svrhu prikupljanja podataka konstruiran je poseban instrument u formi anketnih upitnika za svaku grupu ispitanika. Za analizu podataka i testiranje hipoteza korištena je tehnika sređivanja i statistička obrada podataka, uz korištenje statističkog paketa SPSS. Na osnovu analize empirijskih rezultata došlo se do zaključka da su u institucijama sistema socijalne zaštite Bosne i Hercegovine prisutne prepreke u odnosu na oblik pružanja pomoći i usluga koje utiču na ostvarivanje prava iz socijalne zaštite. Identifikovane prepreke se odnose na menadžment i procedure u institucijama socijalne zaštite, a tiču se neadekvatnog prijema korisnika, nepostojanja općih zadovoljavajućih uslova (tehnički, ljudski, finansijski...), neadekvatnosti informacionih programa, male zastupljenosti terenskog rada, kao i neusklađenosti radnog vremena sa potrebama korisnika.

Ključne riječi: socijalna prava; socijalna zaštita; socijalna pomoć; socijalne usluge; menadžment; prepreke

UVOD

Ljudsko blagostanje rezultat je općih uslova života unutar države, ali i na međunarodnom nivou. U skladu s tim države imaju obavezu da svojim građanima obezbijede minimum socijalnih prava potrebnih za ostvarenje ljudskog dostojanstva i standarda života. Ne postoji jedna jedinstvena definicija socijalnih prava. Općenito o socijalnim pravima možemo reći da su ona definirana u zakonima i propisima kojima se zadovoljavaju osnovne potrebe pojedinaca i grupa, te promoviraju socijalnu koheziju i solidarnost. Preciznije rečeno, socijalna prava se odnose na socijalnu zaštitu, stanovanje, zaposlenost, zdravstvenu zaštitu i obrazovanje (Puljiz 2005: 8).

Opći razvoj socijalnih prava na međunarodnom nivou ukazuje na izraženu tendenciju uspostavljanja pravnih obaveza za sve države da realiziraju programe koji garantiraju minimum ekonomskog, socijalnog i kulturnog blagostanja za sve građane (Vučinić 2001: 179). Osnovne ljudske potrebe su argument nedjeljivosti ljudskih prava. Koncept nedjeljivosti ljudskih prava vodi integralnoj zaštiti ljudskih prava, a toznači i socijalnih i ekonomskih prava. Na primjer, uz zaštitu prava na život ili prava na privatni i porodični život i dom štite se i prava na zdravlje ili pravo na stambeno zbrinjavanje, a pravom vlasništva štiti se i pravo na socijalnu sigurnost (International Commission of Jurists 2008: 65-72).

Na socijalna prava danas utiču različiti faktori, prvenstveno globalizacija, razni društveni procesi, te promjene u konceptu socijalne sigurnosti, ali i novi odnos pojedinca i države. U okolnostima savremenih društava već duže vrijeme izloženih recesiji, socijalna prava su, ako država svojom akcijom iza njih ne stoji, prva na udaru (Bačić 2013: 189). Neoliberalni uticaji i narasla klima individualizma podrivaju socijalnu koheziju savremenih društava. U uslovima globalizacije potrebno je više, a ne manje mjera socijalne politike. Nejednakost zahtijeva više socijalne pravde i redistribuciju resursa, a ugrožen ekonomski i socijalni položaj ljudi traži jačanje ekonomskih i socijalnih prava i sistema socijalne zaštite, kao i efikasan odgovor na sve manju dostupnost društvenih resursa većini ljudi. Istraživanja pokazuju da su raspoloživi resursi dovoljni za suzbijanje ekstremnog siromaštva, te da se to može postići odgovarajućom poreskom politikom i smanjenjem vojnih i drugih regresivnih izdataka (Oxfam International, 2017, prema Dokmanović 2017: 34).

Pristup socijalnim pravima i socijalni razvoj u Bosni i Hercegovini odvija se u međusobno protivrječnom djelovanju dva ključna faktora – unutrašnjeg pritiska za državnim intervencionizmom i vanjskog pritiska za redukcijom socijalnih troškova i liberalizacijom tržišta. U tom procesu posljednjih godina se u razvoju socijalnih prava

moгу identificirati tri tendencije. Prva, se odnosi na komodifikaciju socijalnih prava, odnosno postepenu privatizaciju, što znači da znatan dio odgovornosti za socijalnu sigurnost treba prenijeti s države na građane, porodice i organizacije civilnog društva. Tako građani svojim sredstvima u sve većoj mjeri participiraju u “kupovini” određenih prava socijalne sigurnosti u ovisnosti o svojim potrebama i materijalnim mogućnostima. Ovaj trend ima za posljedicu jačanje tržišnih elemenata u socijalnoj sigurnosti, ali i primjetnu socijalnu diferencijaciju unutar društva. Druga tendencija je odgovor na sve veću potražnju za socijalnim uslugama i probleme finansiranja, a vidljiva je u konstituiranju osnovne socijalnozaštitne mreže, odnosno utvrđivanju osnovnih standarda za sve građane (osnovna zdravstvena zaštita, prag siromaštva, univerzalizacija dječijih i porodičnih prava i sl.). Treća tendencija je vezana za “individualizaciju socijalnih prava”. Suština ove tendencije je utemeljenje ciljanih socijalnih prestacija, posebno u odnosu na ranjive i marginalizirane ciljne grupe (Gradašćević 2010: 135).

Dakle, poboljšanje pristupa socijalnim pravima u Bosni i Hercegovini podrazumijevalo bi aktivnosti u područjima socijalne zaštite i socijalnih usluga, ali i zaposlenosti i stanovanja. S tim u vezi glavno istraživačko pitanje ovoga rada odnosit će se na pristup socijalnim pravima iz sistema socijalne zaštite uzimajući u obzir prepreke koje se javljaju u vezi sa oblikom (načinom) pružanja pomoći i usluga u institucijama socijalne zaštite. U prvom dijelu rada predstaviti ćemo principe dobrog prakticiranja socijalnih prava i prepreke koje mogu uticati na njihovo ostvarivanje, te sistem socijalne zaštite u Bosni i Hercegovine i njegovo funkcioniranje s obzirom na primjenu prava i usluga. U drugom dijelu je opisana metodologija istraživanja, a u trećem dijelu rada predstavljani su rezultati istraživanja uz zaključna razmatranja na kraju.

PRISTUP I PREPREKE U PRIMJENI I PRAKTICIRANJU SOCIJALNIH PRAVA

Kako je ukazano u Strategiji za socijalnu koheziju Vijeća Evrope, da bi svaki član populacije imao koristi od svojih prava zahtijeva raznolike i kreativne politike i programe. Važno je napomenuti da su ljudska prava, samim tim i socijalna prava, ne-majorizirajuća (Donnelly 1994:19), odnosno da imaju za cilj zaštititi svakog pojedinca, a ne samo većinu ljudi ostavljajući neke isključenim. Prisupanje i realiziranje socijalnih prava i javnih socijalnih mjera ovisno je o tome da li one pružaju programe, uslove i resurse neophodne za provođenje i ostvarivanje socijalnih prava, te

u koliko su javne mjere podržane uslugama, beneficijama i koliko su na usluzi korisnicima.

Socijalnim uslugama se čini napor kako bi se omogućilo socijalno ugroženim pojedincima i porodicama da ostanu jednaki članovi društva, da koriste iste izvore, da žive nezavisno, u kontaktu sa drugim ljudima i u njihovoj prirodnoj sredini. U svjetlu toga potrebno je uspostaviti kriterije pomoću kojih će biti moguće utvrditi da li usluga promoviše lični rast i nezavisnost, odnosno samostalnost korisnika u prirodnoj mreži odnosa svoje lokalne zajednice. U svim EU dokumentima upravo socijalne usluge se navode kao ključni element socijalnog programa, jer imaju ključnu ulogu u poboljšanju kvaliteta života i osiguranju socijalne zaštite (Pandžić 2015: 21). U cilju prevazilaženja raznih izazova i barijera u pristupu socijalnim pravima Evropski komitet za socijalnu koheziju (CDCS) izradio je set od osam principa „dobrog prakticiranja socijalnih prava“:¹ (1) pružanje usluga orijentiranih prema korisnicima; (2) omogućavanje, osposobljavanje i razvoj; (3) kvaliteta (adekvatnost, adekvatna dostupnost i adekvatna prihvatljivost); (4) integracija usluga i beneficija; (5) partnerstvo i uključenost; (6) transparentnost i otvorenost, (7) jednakost; (8) monitoring i sagledavanje rezultata implementacije.

Utvrđeno je, posebno u izvještajima specijaliziranih odbora te u izvještaju projekta HDSE (Duffy 1998), da formalno priznavanje nekoga socijalnog prava samo po sebi ne garantuje i njegovu primjenu u praksi. Proces primjene socijalnih prava vezan je za čitav niz prepreka ili barijera koje djeluju tako da ugrožavaju njihovo ostvarivanje. Često se ima utisak da je to zbog neke neadekvatnosti ili greške od strane pojedinaca ili grupa. To dovodi ne samo do pogrešnog razumijevanja same prirode socijalnih prava, nego također služi i da se opravdaju mjere, a, u isto vrijeme, propusti prepoznati kako izvjesni uslovi moraju biti ispunjeni kako bi ljudi mogli ostvariti svoja socijalna prava.

Prepreke se pojavljuju u cijelom lancu socijalnih prava, od samih njihovih oblika, preko procedura i resursa koji su potrebni za njihovo ostvarenje, do situacije samoga korisnika ili potencijalnog korisnika koji pokušava ostvariti svoje pravo. U najznačajnije prepreke koje ometaju ostvarenje socijalnih prava spadaju: prepreke vezane uz formu prava i prikladnost zakonskih i drugih odredbi, prepreke vezane uz neprikladan monitoring i primjenu, prepreke vezane uz resurse, prepreke koje stvaraju menadžment i procedure, prepreke u informiranju i komunikaciji, prepreke psihološke

¹ European Committee for Social Cohesion (2002), Report on Access to Social Rights, Strasbourg, 28-30 May 2002. Izvještaj je pripremila Mary Daly i može se preuzeti na stranici https://www.coe.int/.../source/MaryDaly_en.pdf

i sociokulturne prirode, prepreke nastale usljed nedovoljne pažnje posvećene ranjivim grupama ili zapostavljenim područjima.

Imajući u vidu fokus ovog rada posebnu pažnju ćemo posvetiti preprekama koje se tiču menadžmenta i procedura u socijalnim institucijama, a koje su povezane s oblikom (načinom) pružanja usluga (Evropski komitet za socijalnu koheziju 2002: 45). Kvalitet prijema korisnika i opći uslovi koji vladaju u javnim institucijama mogu, ako su lošeg kvaliteta, rezultirati negativnim iskustvom za tražioce prava i usluga i usporavati ih ili obeshrabiliti u njihovom potraživanju. Ta prepreka se odnosi na manjak prisnosti, dugo čekanje, neprikladnost prostora prijema, nesigurnost mjesta i nepostojanje pomoćnih izlaza, složenost i indiskretnost procedura prilikom podnošenja zahtjeva, kao i dupliranje informacija. Korištenje novih tehnologija također može biti izvoriste problema za neke korisnike socijalnih usluga i beneficija, s obzirom na način njihova dodjeljivanja ili registriranje potražnje (informatizacija plaćanja, plaćanje virmanom u banci, itd.). Pored toga, postoje i etička pitanja u vezi sa upotrebom tehnologije (povjerljivost i etičko korištenje privatnih informacija).

Druga serija faktora koji mogu ugroziti ostvarivanje socijalnih prava odnosi se na nemogućnost osoba s invaliditetom, starih osoba i osoba koje žive u izoliranim područjima da dođu do nadležnih institucija. Posebno u obzir valja uzeti položaj osoba s invaliditetom koje nailaze na mnogostruke poteškoće, naročito u korištenju javnog prijevoza, pristupu objektima koji nisu prilagođeni osobama koje se slabo kreću, itd. Ove se osobe suočavaju i s drugim neprilikama, poput diskriminacije na tržištu rada, u edukaciji, stanovanju i sl. Nažalost, pristup od strane pružaoca usluga nerijetko je jednosmjernan – korisnici ili potencijalni korisnici „trebaju doći njima“. Općenito, pogrešno je pristup socijalnim pravima smatrati jednosmjernom operacijom pružaoca usluga, a da je obaveza korisnika i potencijalnih korisnika samo u obraćanju pružaocima usluga. U tom je pogledu simptomatično da su rijetke usluge koje se pružaju osobama u njihovu boravištu ili što bliže njemu. Također kao prepreka javlja se nesuglasnost vremena davanja usluga i radnog vremena korisnika.

SOCIJALNA PRAVA U SISTEMU SOCIJALNE ZAŠTITE U BOSNI I HERCEGOVINI

Izraz socijalna zaštita (social protection, protection sociale) najčešće se koristi u evropskim zemljama i obuhvaća naknade socijalnog osiguranja i socijalne pomoći, univerzalne naknade (dječji doplaci, socijalne penzije) te socijalne usluge. Tako shvaćena socijalna zaštita predstavljena je u širem smislu riječi i izjednačava se sa pojmom so-

cijalne sigurnosti obuhvatajući skup politika i mjera kojima je cilj smanjiti siromaštvo i ranjivost pojedinaca koji nisu sposobni raditi zbog hronične bolesti, trajne invalidnosti ili starosti te zaštititi najvećeg dijela stanovništva od određenih životnih rizika kao što su nezaposlenost, bolest, smrt hranitelja itd. U savremenim raspravama o socijalnoj politici socijalna zaštita se koristi kao još širi termin koji uključuje socijalnu sigurnost i socijalnu sigurnosnu mrežu (Puljiz i sar. 2008: 221). U zaključku Odbora stručnjaka Europske socijalne povelje kaže se da je socijalna sigurnost „socijalno najrazvijenije sredstvo socijalne zaštite...” (Samuel 1997: 321), iz čega proizlazi da je socijalna zaštita obuhvatnija od socijalne sigurnosti. Tradicionalno, u užem smislu, socijalna zaštita se poistovjećuje „sa službenim staranjem o sirotinji“ odnosno materijalnom potporom marginaliziranim društvenim grupama. Šira interpretacija socijalnu zaštitu povezuje sa svim socijalnim transferima, pa čak i s ukupnom praksom socijalnog razvoja (Mirjanić 1999). Takvo viđenje socijalne zaštite obuhvata sve državne i druge mjere kojima je cilj zaštita ranjivih grupa kao što su stari, bolesni, invalidi, nezaposleni, siromašni, porodice s djecom i slično.

Danas u Evropi vlada veliko šarenilo rješenja socijalne zaštite i načina obezbjeđenja socijalnih prava. Uzimajući u obzir različitost društveno-političkih konteksta u kojima se razvijala socijalna politika i socijalna zaštita, moguće je prepoznati različite vrijednosti na kojima su se zasnivale mjere socijalne politike i zaštite u ostvarivanju socijalnih prava građana. Za razliku od Evropske unije, socijalna zaštita u Bosni i Hercegovini se posmatra u njenom užem značenju kao državna i društveno organizirana djelatnost koja ima za cilj građanima u stanju socijalne potrebe obezbijediti minimum socijalne sigurnosti i definirana je Zakonima o socijalnoj zaštiti² (Pandžić, Karić 2016: 135). Osnove socijalne zaštite, oblici i metode, odnosno osnovna prava iz socijalne zaštite su regulirani na nivou entiteta i distrikta. Socijalna zaštita i socijalna pomoć u Bosni i Hercegovini jedinstven je sistem, premda je moguće naći i odvojeno posmatranje ovih oblasti i njihovo tretiranje kao zasebnih područja (Jones 1985; Hill 1996).

Postojeći sistem socijalne zaštite u Bosni i Hercegovini, bez obzira na određene promjene, je u velikoj mjeri tradicionalan i temelji se na javnim ustanovama i finansijskim pomoćima zasnovanim na pravima (Pandžić, Karić 2013: 135). Osnovna filozofija postojećeg sistema je istrajavanje na praksi pružanja finansijske pomoći i institucionalnoj zaštiti socijalno ugroženih osoba. Tradicionalno, socijalna zaštita kod nas uključuje državnu brigu o najugroženijim socijalnim grupama, kojima je, osim

² U F BiH Zakonom o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i porodice sa djecom FBiH, U RS Zakonom o socijalnoj zaštiti i BD Zakonom o socijalnoj zaštiti.

socijalne pomoći, trebao specifičan, individualiziran pristup (osoba sa umanjenom životnom sposobnošću, nemoćni, stari i slično), te je tretirana kao uži dio socijalne sigurnosti.

U skladu sa ustavnim uređenjem Bosne i Hercegovine³ nijedna nadležnost iz oblasti socijalnih prava i socijalne politike nije pripala državi. Članom III/3. Ustava BiH eksplicitno se određuje da „sve vladine funkcije i nadležnosti koje nisu izričito dodijeljene institucijama BiH smatraju se funkcijama nadležnih entiteta“. Dakle, Ustavom BiH nisu dati prioriteti socijalnim pravima, niti su njime određeni principi upravljanja sistemom blagostanja u Bosni i Hercegovini, već se dozvoljava provođenje zasebnih socijalnih politika na području Federacije Bosne i Hercegovine i Republike Srpske a kasnije i Brčko Distrikta. Dakle, socijalna zaštita u Bosni i Hercegovini je decentralizirana i spada u nadležnost dva entiteta i Distrikta što ima za posljedicu veliku neujednačenost u pogledu organizacije i funkcioniranja. Pored toga, sistem socijalne zaštite dodatno je decentraliziran i neujednačen ustavnim uređenjem Federacije BiH. U Federaciji BiH socijalna zaštita je decentralizirana, uređena na nivou entiteta i na nivou kantona. Ustav Federacije BiH navodi da Federacija BiH ima isključivu nadležnost za utvrđivanje monetarne i fiskalne politike (član 1.), pitanja zdravstva i socijalne politike definirana su kao zajednička odgovornost Federacije BiH i kantona (član 2.(III)), dok se obrazovna politika, utvrđivanje stambene politike, politike pružanja komunalnih usluga, provođenje socijalne politike i uspostava službi socijalne zaštite daje u nadležnost kantona (član 4.). Imajući u vidu složenost sistema socijalne zaštite, koji se sastoji od 13 gotovo nezavisnih sistema s niskim nivoom međusobne koordinacije, očekivati je u takvom kontekstu i pojavu nejednakog ostvarenja socijalnih prava i socijalne sigurnosti.

Bosna i Hercegovina kao potencijalna kandidatkinja za članstvo u Evropskoj uniji⁴, preuzela je obaveze da usaglasi svoje standarde s evropskim. No ni danas ne postoji dovoljna podrška glavnim socijalnim reformskim prioritetima. Za uspješan proces socijalnih reformi neophodna je zajednička vizija o njihovom pravcu kretanja, kako bi se uspostavio funkcionalan i efikasan sistem socijalne politike, te stvorili bolji uslovi za rad socijalnog menadžmenta (Pandžić, Karić 2012: 92). Bosna i Hercegovina je ratificirala sve važnije dokumente OUN i međunarodne konvencije o ljudskim pravima, uključujući i Evropsku konvenciju o zaštiti ljudskih prava i

³ Ustav Bosne i Hercegovine je sastavni dio Dejtonskog mirovnog sporazuma (Anex 4) potpisanog 25. novembra 1995. godine. Prema Ustavu Država Bosna i Hercegovina se sastoji od dva entiteta a naknado je uspostavljan i Brčko Distrik kao zasebna administrativna jedinica.

⁴ Sporazumom o stabilizaciji i pridruživanju koji je potpisala u junu 2008. godine.

temeljnih sloboda koja ima prioritet nad svim domaćim zakonima. Ustav BiH također sadrži većinu principa iz ovih konvencija o ljudskim pravima, te garantira da će oni biti iznad domaćeg zakonodavstva. Iako su sve konvencije direktno primjenjive, njihovu provedbu u praksi treba značajno poboljšati. Najznačajniji dokumenti u pogledu socijalnih prava koje je BiH ratificirala su Evropska socijalna povelja iz 1961. godine⁵ i Međunarodni pakt o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima.⁶ Pored toga BiH je ratificirala još i niz konvencija donesenih od strane Ujedinjenih nacija, a koje se tiču socijalnih prava.

Kako smo već naveli, prava iz socijalne zaštite građana zagarantirana su entitet-skim zakonima i zakonom Distrikta o socijalnoj zaštiti. Prava koja su zagarantirana u Federaciji BiH⁷ su: novčana i druga materijalna pomoć koju čine stalne novčane pomoći, novčane naknade sa pomoć i njegu od strane drugog lica i druge materijalne pomoći; osposobljavanje za život i rad; smještaj u drugu porodicu; smještaj u ustanove socijalne zaštite; usluge socijalnog i drugog stručnog rada; kućna njega i pomoć u kući. Prava iz socijalne zaštite u RS⁸ su: novčana pomoć, dodatak za pomoć i njegu od strane drugog lica, podrška u izjednačavanju mogućnosti djece i omladine sa smetnjama u razvoju, smještaj u ustanovu, zbrinjavanje u hraniteljsku porodicu, pomoć i njega u kući, dnevno zbrinjavanje, jednokratna novčana pomoć i savjetovanje. U Brčko distriktu BiH⁹ prava iz socijalne zaštite su: usluge socijalnog i drugog stručnog rada; novčana i druga materijalna pomoć; osposobljavanje za život i rad maloljetnih lica s posebnim potrebama i odraslih invalidnih lica; smještaj u ustanovu socijalne zaštite ili u drugu porodicu; kućna njega i pomoć u kući.

Zagarantirani nivo socijalnih prava u BiH je mnogo lošiji od evropskog prosjeka. Postoje nedovoljno jasno definirane odgovornosti javnih vlasti u vezi sa obezbjeđenjem zagarantiranog nivoa prava. Zakonodavstvo iz oblasti socijalne zaštite ne obezbjeđuje u dovoljnoj mjeri diskreciono pravo stručnih radnika da na osnovu objektivne stručne procjene donose odluke o dodjeljivanju pomoći i pružanju usluga. Više se posvećuje pažnja formalnom ispunjenju određenih zakonskih klauzula. Sve to u javnosti proizvodi percepciju da oni koji su u najvećoj potrebi imaju najveće poteškoće da prava i ostvare. Sve ovo upućuje na potrebu dodatnog utvrđivanja i otkla-

⁵ Bosna i Hercegovina ja ratificirala Evropsku socijalnu povelji 2008. godine, ali ne u cijelosti.

⁶ Usvojen i otvoren za potpis, ratifikaciju i pristupanje Rezolucijom Generalne skupštine 2200A (XXI) od 16. decembra 1966, stupio na snagu 3. januara 1976. u skladu sa članom 27.

⁷ Zakon o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i porodice sa djecu („Službene novine F BiH“ broj: 36/99, 54/04, 39/06, 14/09)

⁸ Zakonom o socijalnoj zaštiti („Sl glasnik Republike Srpske“ br 37/12)

⁹ Zakonom o socijalnoj zaštiti („Službeni glasnik Brčko Distrikta“, broj 01/03, 4/04, 19/07 i 2/08)

njanja prepreka u sistemu socijalne zaštite kada je u pitanju ostvarivanje socijalnih prava.

METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

Predmet istraživanja: Uzimajući u obzir da dobro prakticiranje socijalnih prava podrazumijeva pružanje socijalnih usluga u kojem su orklonjene prepreka u odnosu na način njihovog pružanja, predmet istraživanja smo definirali kao: *ispitivanje pristupa u ostvarivanju socijalnih prava iz socijalne zaštite u Bosni i Hercegovini u odnosu na prepreke koje su u vezi sa oblikom pružanja pomoći i usluga u institucijama sistema socijalne zaštite.*

Opća hipoteza: Pretpostavlja se da u institucijama sistema socijalne zaštite Bosne i Hercegovine nisu prisutne prepreke u odnosu na oblik pružanja pomoći i usluga koje bi uticale na ostvarivanje prava iz socijalne zaštite.

Uzorak ispitanika: U okviru empirijskog istraživanja opredijelili smo se za stratifikovani uzorak vodeći računa o proporcionalnoj teritorijalnoj zastupljenosti institucija socijalne zaštite u Bosni i Hercegovini, kao i proporcionalnoj zastupljenosti ispitanika u odnosu na dob, spol, vrstu usluge i druge relevantne faktore. Uzorak je činilo ukupno 306 ispitanika i to: 43 kreatora socijalne zaštite iz 23 institucije, 133 pružaoca usluga socijalne zaštite iz 40 institucija (114 iz centara za socijalni rad, 10 iz ustanova socijalne zaštite i 9 iz nevladinih organizacija) i 130 korisnika socijalne zaštite.

Metode istraživanja: U ovom istraživanju su korištene metoda analize sadržaja i metoda ispitivanja. Korištene statističke tehnike u istraživanju su: t-testiranje, survey, skaliranje te sređivanje i statistička obrada podataka. Za analizu podataka i testiranje hipoteza korištena je tehnika sređivanja i statistička obrada podataka, uz korištenje statističkog paketa SPSS 17.0.

Način istraživanja i obrade podataka: U svrhu prikupljanja podataka konstruiran je poseban instrument u formi anketnih upitnika, a ispitivanje je izvršeno terenski. S obzirom na tri grupe ispitanika kreirani su posebni anketni upitnici za svaku grupu, te indikatori vezano za oblik pružanja pomoći i usluga socijalne zaštite primjereno svakoj grupi ispitanika. Korištene su tvrdnje strukturiranog tipa s višestrukim izborom i to Likertova ljestvica od 7 odgovora. Naime, ispitanicama je ponuđen niz tvrdnji te se od njih tražilo da izraze nivo slaganja. Odgovori su kodirani brojevima od 1 do 7, pri čemu 1 označava izuzetno lošije od prosjeka, a 7 izuzetno bolje od prosjeka. Nakon prikupljenih podataka i dobijenih rezultata vršene su analize i mjerenja. Na

rezultatima mjerenja izvodile su se sljedeće statističke operacije: *Sažimanje podataka*, izračunavanjem distribucije frekvencije, mjere centralne vrijednosti, mjere varijabilnosti; *Određivanje značajnosti*, izvedeno je na dva načina: *t*-testom značajnosti razlika inicijalnog (početnog) i finalnog (završnog) stanja, te univarijantnom analizom varijanse (skraćeno ANOVA) ili jednofaktorska analiza varijanse; *Određivanje relacija* između skupa nezavisnih varijabli na jednu zavisnu varijablu ili međusobne relacije između sistema varijabli dva različita prostora u okviru jedne grupe ispitanika, izvodilo se serijom klasičnih *regresionih analiza* (metoda Enter i Stepwise); *Utvrdjivanje strukture* izvodilo se izračunavanjem karakterističnih korjenova matrica interkorelacija.

EMPIRIJSKI REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Imajući u vidu fokus ovog istraživanja koji se odnosi na prepreke koje se tiču menadžmenta i procedura u institucijama socijalne zaštite, a koje su u vezi sa oblikom pružanja usluga, definirani su indikatori (*Tabela 1 i 6*) kojima se utvrđuje kvaliteta prijema korisnika u institucije socijalne zaštite, raspoloživost korisnih informacionih tehnologija u institucijama, a u cilju poboljšanja pružanja usluga, zatim obezbjeđenost povjerljivosti informacija, kompletno sagledavanje potrebe uzimajući kao polaznu tačku integritet osobe i njene potrebe, te postojanje adekvatnih uslova za specifične kategorije korisnika. S obzirom na sličnost u indikatorima između kreatora i pružaoca usluga socijalne zaštite, njih smo predstavili u jednoj tabeli (10 indikatora), dok smo posebne indikatore definirali za korisnike socijalne zaštite (5 indikatora).

Analizom indikatora oblika (načina) pružanja pomoći i usluga socijalne zaštite za kreatore i pružaoca usluga socijalne zaštite (*Tabela 1*) utvrđeno je da se oni grupišu u tri veće podgrupe i to: (1) indikatori adekvatnog prijema korisnika u institucijama socijalne zaštite; zastupljenosti odgovarajućih općih uslova (tehnički, ljudski, finansijski...) u institucijama socijalne zaštite koji utiču na ostvarivanje svrhe i cilja institucija; korištenje informacione tehnologije u cilju poboljšanja pružanja usluga i ostvarivanja prava iz socijalne zaštite (informatizacija, kompjuterizacija isplata, direktne uplate na bankovni račun, baze podataka); zastupljenosti rada terenskih službi koje nastoje da dođu ljudima i pruže im usluge; usklađenosti rada institucija socijalne zaštite sa radnim vremenom korisnika; (2) indikatori da korištena informaciona tehnologija narušava privatnost i povjerljivost informacija; da je pristup za ostvarivanje prava iz socijalne zaštite otežan za posebne kategorije (invalidi, stare osobe, osobe iz udaljenih krajeva); da je pristup institucija socijalne zaštite tako

shvaćen da pružaoci usluga (uposljeni osoblje) smatraju da "korisnici trebaju doći njima" u traženju pomoći i (3) indikatori da korištena informacijska tehnologija ograničava pristup pravima, pomoćima i uslugama i da su eventualno postojeći informacijski programi neusklađeni sa potrebom prihvatanja individue kao cjelovite osobe sa svim njenim potrebama.

Provjera pouzdanosti mjerne skale od 10 indikatora oblika pružanja pomoći i usluga od strane *kreitora socijalne zaštite* (Tabela 1) Kronbahovim koeficijentom $ALFA = 0.74$, ukazuje na dobru pouzdanost i unutrašnju saglasnost skale za ovaj uzorak ispitanika. Izračunata aritmetička sredina (M) svih 10 indikatora od 3,56 pokazuje da su oblici pružanja pomoći i usluga socijalne zaštite, po ocjeni kreitora socijalne zaštite, ispod prosjeka. Vrijednost standardne devijacije (SD) od 1,17 ukazuje da je rasipanje oko aritmetičke sredine veće, što potvrđuje i koeficijent varijabilnosti (CV) od 32,9%, pa je time i slabiji homogenost dobijenih rezultata.

Tabela 1. Mjere centralne tendencije, varijabilnosti i distribucije frekvencije obilježja oblika pružanja pomoći i usluga socijalne zaštite

Oblik pružanja pomoći i usluga socijalne zaštite		N	M	SD	R	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)	6 (%)	7 (%)
U kojoj mjeri je adekvatan prijem korisnika u institucijama socijalne zaštite	Kreitori	43	4.26	1.0	5	0.0	4.7	11.6	53.5	16.3	11.6	2.3
	Pružaoци usluga	133	5.21	1.4	6	0.0	1.5	7.5	23.3	24.8	20.3	22.6
U kojoj mjeri su u institucijama socijalne zaštite zastupljeni odgovarajući opći uslovi (tehnički,	Kreitori	43	3.86	1.1	5	0.0	4.7	39.5	30.2	18.6	4.7	2.3
U kojoj mjeri se koristi informacijska tehnologija u cilju poboljšanja pružanja usluga i ostvarivanja prava iz socijalne zaštite (informatizacija, kompjuterizacija isplata, direktne uplate na bankovni račun, baze podataka)	Kreitori	43	3.95	1.1	5	0.0	7.0	32.6	27.9	25.6	4.7	2.3
	Pružaoци usluga	133	4.50	1.5	6	4.5	3.8	14.3	27.1	24.8	15.8	9.8
U kojoj mjeri korištena informacijska tehnologija ograničava pristup pravima, pomoćima i uslugama	Kreitori	43	3.00	1.1	6	11.6	14.0	46.5	23.3	2.3	2.3	0.0
	Pružaoци usluga	133	3.19	1.3	6	15.8	12.0	24.8	35.3	9.8	1.5	0.8
U kojoj mjeri korištena informacijska tehnologija narušava privatnost i povjerljivost informacija	Kreitori	43	3.26	1.1	5	2.3	25.6	34.9	20.9	14.0	2.3	0.0
	Pružaoци usluga	133	3.02	1.5	6	19.5	24.1	18.0	18.0	15.0	4.5	0.8
U kojoj mjeri su postojeći informacijski programi usklađeni sa potrebom prihvatanja individue kao cjelovite osobe sa svim njenim potrebama	Kreitori	43	3.30	1.1	4	9.3	9.3	30.2	44.2	7.0	0.0	0.0
	Pružaoци usluga	133	3.82	1.3	6	5.3	6.8	26.3	39.1	12.0	6.0	4.5
U kojoj mjeri je pristup za ostvarivanje prava iz socijalne zaštite otežan za posebne kategorije (invalidi, stare osobe, osobe iz udaljenih krajeva)	Kreitori	43	3.33	1.1	5	2.3	23.3	32.6	25.6	14.0	2.3	0.0
	Pružaoци usluga	133	3.59	1.4	6	8.3	12.8	24.1	33.8	13.5	3.0	4.5

U kojoj mjeri je pristup institucija socijalne zaštite tako shvaćen da pružaoci usluga (uposljeni osoblje) smatraju da "korisnici trebaju doći njima" u traženju pomoći	Kreatori	43	3.42	1.3	5	7.0	18.6	18.6	44.2	4.7	7.0	0.0
	Pružaoци usluga	133	3.23	1.4	6	12.8	21.1	24.8	19.5	17.3	3.0	1.5
U kojoj mjeri je zastupljen rad terenskih službi koje nastoje da dođu ljudima i pruže im usluge i pomoći	Kreatori	43	3.58	1.3	5	0.0	23.3	25.6	30.2	14.0	4.7	2.3
	Pružaoци usluga	133	4.46	1.6	6	3.0	4.5	23.3	23.3	21.8	6.8	17.3
U kojoj mjeri je rad institucija socijalne zaštite usklađen sa radnim vremenom korisnika	Kreatori	43	3.60	1.5	6	9.3	14.0	25.6	23.3	18.6	4.7	4.7
	Pružaoци usluga	133	4.83	1.7	6	5.3	0.8	15.8	23.3	18.0	12.8	24.1

Napomena: (1) - izuzetno lošije od prosjeka ; (2) - mnogo lošije od prosjeka; (3) - lošije od prosjeka; (4) – prosječno; (5) - bolje od prosjeka; (6) - mnogo bolje od prosjeka; (7) - izuzetno bolje od prosjeka

Prema ocjeni kreatora socijalne zaštite *iznad prosjeka* je adekvatan prijem korisnika u institucijama socijalne zaštite. *Ispod prosjeka* je ocijenjeno korištenje informacionih tehnologija u cilju poboljšanja pružanja usluga i ostvarivanja prava iz socijalne zaštite (informatizacija, kompjuterizacija isplata, direktne uplate na bankovni račun, baze podataka), kao i zastupljenost odgovarajućih općih uslova (tehnički, ljudski, finansijski...) u institucijama socijalne zaštite koji utiču na ostvarivanje svrhe i cilja institucija. *Lošije od prosjeka* je ocijenjena usklađenost rada institucija socijalne zaštite sa radnim vremenom korisnika, zastupljenost rada terenskih službi koje nastoje da dođu ljudima i pruže im usluge i pomoći, te pristup institucija socijalne zaštite tako shvaćen da pružaoci usluga (uposljeni osoblje) smatraju da „korisnici trebaju doći njima“ u traženju pomoći. *Mnogo lošije od prosjeka* ocijenjeno je da korištena informaciona tehnologija ograničava pristup pravima, pomoćima i uslugama i narušava privatnost i povjerljivost informacija, da su postojeći informacioni programi usklađeni sa potrebom prihvatanja individue kao cjelovite osobe sa svim njenim potrebama, te da je pristup za ostvarivanje prava iz socijalne zaštite otežan za posebne kategorije (invalidi, stare osobe, osobe iz udaljenih krajeva).

Faktorska struktura oblika pružanja pomoći i usluga socijalne zaštite *prema ocjeni kreatora socijalne zaštite* dobijena je primjenom Gutman-Kajzerovog kriterija za zaustavljanje ekstrakcije latentnih dimenzija (sa karakterističnim vrijednostima LAMBDA – eigenvalue preko 1), odnosno za određivanje broja značajnih komponenata korelacione matrice manifestnih pokazatelja (Tabela 2), što omogućuje da se intencionalni predmet mjerenja skupa manifestnih pokazatelja od 10 varijabli oblika pružanja pomoći i usluga socijalne zaštite, prilično razumljivo, s obzirom na metodološku intenciju redukuje na „tri latentne dimenzije“ koje objašnjavaju oko 76% jedinstvene predstave o predmetu mjerenja, tj. oblika pružanja pomoći i usluga socijalne zaštite, a da je u preostalih 24% riječ o specifičnim aspektima ili o grešci.

Tabela 2: Karakteristični korjenovi (LAMBDA) matrice interkorelacije oblika pružanja pomoći i usluga socijalne zaštite

	LAMBDA	%	% KUMULAT.
1	3.447	34.466	34.47
2	1.953	19.528	33.99
3	1.252	12.524	66.52

Da bi se utvrdila realna struktura latentnih *oblika pružanja pomoći i usluga socijalne zaštite* izvedena je rotacija glavnih komponenata u oblimin-kosougaoni položaj. Na osnovu te transformacije izračunate su koordinate vektora manifestnih pokazatelja na oblimin faktore – matrica sklopa (*Tabela 3*), korelacije između manifestnih pokazatelja i oblimin faktora – matrica strukture i interkorelacije između tako izolovanih oblimin faktora (sve tabele zbog obimnosti nisu unijete u rad).

Tabela 3: Matrica sklopa oblika pružanja pomoći i usluga socijalne zaštite

R.b.	Parametar	OBL 1	OBL 2	OBL 3
1.	Adekvatan prijem korisnika u institucijama socijalne zaštite	.75	-.17	-.01
2.	Opći uslovi u institucijama socijalne zaštite	.79	-.06	.14
3.	Informaciona tehnologija u ostvarivanju prava	.90	.05	.07
4.	Informaciona tehnologija u ograničavanju pristupa pravima	.13	.76	-.22
5.	Informaciona tehnologija narušava privatnost	.01	.80	.33
6.	Usklađenost informacionog programa sa potrebama korisnika	.74	.19	-.01
7.	Ostvarivanje prava otežano za posebne kategorije	-.08	.76	-.04
8.	Pristup instituciji otežan u traženju pomoći i usluga	-.43	.34	.56
9.	Zastupljenost rada terenskih službi u pružanju pomoći	.19	-.39	.73
10.	Rad institucija usklađen sa radnim vremenom korisnika	.35	.04	.67

Na osnovu analize utvrđeno je postojanje tri oblimin faktora. *Prvi (oblimin) faktor* je *oblik institucionalnog omogućavanja prava*, a definisan je indikatorima adekvatnog prijema korisnika u institucijama socijalne zaštite; zastupljenosti odgovarajućih općih uslova (tehnički, ljudski, finansijski...) u institucijama socijalne zaštite koji utiču na ostvarivanje svrhe i cilja institucija; korištenja informacione tehnologije u cilju poboljšanja pružanja usluga i ostvarivanja prava iz socijalne zaštite (informatizacija, kompjuterizacija isplata, direktne uplate na bankovni račun, baze podataka); zastupljenosti rada terenskih službi koje nastoje da dođu ljudima i pruže im usluge i pomoći; usklađenosti rada institucija socijalne zaštite sa radnim vremenom korisnika. *Drugi (oblimin) faktor* je *oblik individualnog ograničavanja prava*, a definisan je indikatorima kojima korištenje informacione tehnologije narušava privatnost i povjerljivost informacija; pristup za ostvarivanje prava iz socijalne zaštite otežan je za posebne kategorije (invalidi, stare osobe, osobe iz udaljenih krajeva); pristup institucija socijalne zaštite je tako shvaćen da pružaoci usluga (uposleno osoblje)

smatraju da "korisnici trebaju doći njima" u traženju pomoći. *Treći (oblimin) faktor je oblik informacionog ograničavanja prava*, a definisan je indikatorima kojima korištena informaciona tehnologija ograničava pristup pravima, pomoćima i uslugama i da su eventualno postojeći informacioni programi neusklađeni sa potrebom prihvatanja individue kao cjelovite osobe sa svim njenim potrebama.

Odgovori *kreatora socijalne zaštite* nas upućuju na zaključak da postoje faktori ograničenja u obliku pružanja pomoći i usluga socijalne zaštite, te da se na osnovu toga može **odbaciti** hipoteza *da u institucijama sistema socijalne zaštite Bosne i Hercegovine nisu prisutne prepreke u odnosu na oblik pružanja pomoći i usluga koje bi uticale na ostvarivanje prava iz socijalne zaštite*.

Provjera pouzdanosti mjerne skale od 10 indikatora oblika pružanja pomoći i usluga od strane **pružaoca usluga socijalne zaštite** (Tabela 1) Kronbahovim koeficijentom **ALFA = 0.60**, ukazuje na osrednju pouzdanost i unutrašnju saglasnost skale za ovaj uzorak ispitanika. Izračunata aritmetička sredina (M) svih 10 indikatora od 4,03 pokazuje da su oblici pružanja pomoći i usluga socijalne zaštite, po ocjeni implementatora socijalne zaštite, prosječni. Vrijednost standardne devijacije (SD) od 1,46 ukazuje da je rasipanje oko aritmetičke sredine veće, što potvrđuje i koeficijent varijabilnosti (CV) od 36,2%, a time je i slabija homogenost dobijenih rezultata.

Prema ocjeni pružaoca usluga socijalne zaštite *mnogo bolje od prosjeka* je adekvatan prijem korisnika u institucijama socijalne zaštite kao i usklađenost rada institucija socijalne zaštite sa radnim vremenom korisnika. *Iznad prosjeka* je ocijenjeno korištenje informacione tehnologije u cilju poboljšanja pružanja usluga i ostvarivanja prava iz socijalne zaštite (informatizacija, kompjuterizacija isplata, direktne uplate na bankovni račun, baze podataka), zastupljenost rada terenskih službi koje nastoje da dođu ljudima i pruže im usluge i pomoći, te da su zastupljenost odgovarajućih općih uslova (tehnički, ljudski, finansijski...) u institucijama socijalne zaštite koji utiču na ostvarivanje svrhe i cilja institucija. *Lošije od prosjeka* je ocijenjeno da su postojeći informacioni programi usklađeni sa potrebom prihvatanja individue kao cjelovite osobe sa svim njenim potrebama, te da je pristup ostvarivanju prava iz socijalne zaštite otežan za posebne kategorije (invalidi, stare osobe, osobe iz udaljenih krajeva). Dok je *mnogo lošije od prosjeka* ocijenjeno da korištena informaciona tehnologija ograničava pristup pravima, pomoćima i uslugama i narušava privatnost i povjerljivost informacija, te da je pristup institucija socijalne zaštite tako shvaćen da pružaoci usluga (uposlano osoblje) smatraju da "korisnici trebaju doći njima" u traženju pomoći.

Faktorska struktura oblika pružanja pomoći i usluga socijalne zaštite *prema ocjeni pružaoca usluga socijalne zaštite* dobijena je primjenom Gutman-Kajzerovog kriterija za zaustavljanje ekstrakcije latentnih dimenzija (sa karakterističnim vrijednostima LAMBDA – eigenvalue preko 1), odnosno za određivanje broja značajnih komponenata korelacione matrice manifestnih pokazatelja (*Tabela 4*), što omogućuje da se intencionalni predmet mjerenja skupa manifestnih pokazatelja od 10 varijabli *oblika pružanja pomoći i usluga socijalne zaštite*, prilično razumljivo, s obzirom na metodološku intenciju redukuje na „tri latentne dimenzije“ koje objašnjavaju oko 66,5 odsto jedinstvene predstave o predmetu mjerenja, tj. oblika pružanja pomoći i usluga socijalne zaštite, a da je u preostalih 33,5 odsto riječ o specifičnim aspektima ili o grešci.

Tabela 4: Karakteristični korjenovi (LAMBDA) matrice interkorelacije oblika pružanja pomoći i usluga socijalne zaštite

	LAMBDA	%	% KUMULAT.
1	3.447	34.466	34.47
2	1.953	19.528	33.99
3	1.252	12.524	66.52

Da bi se utvrdila realna struktura latentnih *oblika pružanja pomoći i usluga socijalne zaštite* izvedena je rotacija glavnih komponenata u oblmin-kosougaoni položaj. Na osnovu te transformacije izračunate su koordinate vektora manifestnih pokazatelja na oblmin faktore – matrica sklopa (*Tabela 5*), korelacije između manifestnih pokazatelja i oblmin faktora – matrica strukture i interkorelacije između tako izolovanih oblmin faktora (sve tabele zbog obimnosti nisu unijete u rad).

Tabela 5: Matrica sklopa oblika pružanja pomoći i usluga socijalne zaštite

R.b.	Parametar	OBL 1	OBL 2	OBL 3
1.	Adekvatan prijem korisnika u institucijama socijalne zaštite	.75	-.17	-.01
2.	Opći uslovi u institucijama socijalne zaštite	.79	-.06	.14
3.	Informaciona tehnologija u ostvarivanju prava	.90	.05	.07
4.	Informaciona tehnologija u ograničavanju pristupa pravima	.13	.76	-.22
5.	Informaciona tehnologija narušava privatnost	.01	.80	.33
6.	Usklađenost informacionog programa sa potrebama korisnika	.74	.19	-.01
7.	Ostvarivanje prava otežano za posebne kategorije	-.08	.76	-.04
8.	Pristup instituciji otežan u traženju pomoći i usluga	-.43	.34	.56
9.	Zastupljenost rada terenskih službi u pružanju pomoći	.19	-.39	.73
10.	Rad institucija usklađen sa radnim vremenom korisnika	.35	.04	.67

Na osnovu analize utvrđeno je postojanje tri oblmin faktora. *Prvi (oblmin) faktor je oblik institucionalnog omogućavanja prava*, a definišu ga indikatori adekvatnog prijema korisnika u institucijama socijalne zaštite; zastupljenosti odgovarajućih općih

uslova (tehnički, ljudski, finansijski...) u institucijama socijalne zaštite koji utiču na ostvarivanje svrhe i cilja institucija; korištenja informacione tehnologije u cilju poboljšanja pružanja usluga i ostvarivanja prava iz socijalne zaštite (informatizacija, kompjuterizacija isplata, direktne uplate na bankovni račun, baze podataka); postojeći informacioni programi usklađeni sa potrebom prihvatanja individue kao cjelovite osobe sa svim njenim potrebama. *Drugi (oblimin) faktor* je *oblik individualnog ograničavanja prava*, a definisan je indikatorima kojima korištenje informacione tehnologije narušava privatnost i povjerljivost informacija; pristup za ostvarivanje prava iz socijalne zaštite otežan je za posebne kategorije (invalidi, stare osobe, osobe iz udaljenih krajeva); informaciona tehnologija ograničava pristup pravima, pomoćima i uslugama. *Treći (oblimin) faktor* je *oblik individualnog omogućavanja prava*, a definisan je indikatorima zastupljenosti rada terenskih službi koje nastoje da dođu ljudima i pruže im usluge i pomoći; usklađenosti rada institucija socijalne zaštite sa radnim vremenom; pristup institucija socijalne zaštite je tako shvaćen da pružaoci usluga (uposlano osoblje) smatraju da "*korisnici trebaju doći njima*" u traženju pomoći.

Odgovori *pružaoca usluga socijalne zaštite* upućuju na zaključak da djelimično postoje faktori ograničenja u obliku pružanja pomoći i usluga socijalne zaštite te da se na osnovu toga može **odbaciti** hipoteza *da u institucijama sistema socijalne zaštite Bosne i Hercegovine nisu prisutne prepreke u odnosu na oblik pružanja pomoći i usluga koje bi uticale na ostvarivanje prava iz socijalne zaštite.*

Provjera pouzdanosti mjerne skale od 5 indikatora oblika pružanja pomoći i usluga od strane *korisnika socijalne zaštite* (Tabela 6) Kronbahovim koeficijentom **ALFA** = **0.77** ukazuje na dobru pouzdanost i unutrašnju saglasnost skale za ovaj uzorak ispitanika, bez obzira na mjernu skalu manju od 10 stavki. Izračunata aritmetička sredina (M) svih 5 indikatora od 4,92 pokazuje da su oblici pružanja pomoći i usluga socijalne zaštite, po ocjeni korisnika socijalne zaštite, prosječni. Vrijednost standardne devijacije (SD) od 1,78 ukazuje da je rasipanje oko aritmetičke sredine veće, što potvrđuje i koeficijent varijabilnosti (CV) od 36,2%, a time je i slabija homogenost dobijenih rezultata.

Tabela 6: Mjere centralne tendencije, varijabilnosti i distribucije frekvencije obilježja oblika pružanja pomoći i usluga socijalne zaštite

Oblik pružanja pomoći i usluga socijalne zaštite	N	M	SD	R	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)	6 (%)	7 (%)
Kako procjenjujete koliko je bio kvalitetan Vaš prijem u instituciju socijalne zaštite u kojoj ostvarujete pomoć/uslugu	130	5.23	1.5	6	2.3	4.6	3.8	20.0	16.9	30.8	21.5
Kako procjenjujete atmosferu u toku rada sa stručnim radnikom institucije socijalne zaštite u kojoj ostvarujete pomoć/uslugu	130	5.29	1.5	5	2.3	1.5	9.2	15.4	22.3	21.5	27.7
Kako procjenjujete, koliko je zastupljen pristup u instituciji socijalne zaštite da "korisnici trebaju doći njima" u traženju pomoći/ usluge	130	4.50	2.0	6	12.3	9.2	8.5	19.2	8.5	21.5	20.8
Koliko često su Vas posjetili predstavnici institucije od vremena kada ste podnijeli zahtjev za ostvarenje prava na pomoć/ uslugu	130	4.18	2.2	6	17.7	9.2	13.1	14.6	8.5	16.9	20.0
Koliko Vam odgovara radno vrijeme institucije i koliko je ono usklađeno sa Vašim mogućnostima i potrebama	130	5.40	1.7	6	2.3	6.9	8.5	8.5	10.0	32.3	31.5

Napomena: (1) - izuzetno lošije o prosjeka ; (2) - mnogo lošije od prosjeka; (3) - lošije od prosjeka; (4) – prosječno; (5) - bolje od prosjeka; (6) - mnogo bolje od prosjeka; (7) - izuzetno bolje od prosjeka

Prema ocjeni korisnika socijalne zaštite *mного bolje od prosjeka* je ocijenjeno da je rad institucija socijalne zaštite usklađen sa radnim vremenom korisnika, te da je kvalitetan prijem korisnika u institucijama socijalne zaštite u prijatnoj atmosferi. *Iznad prosjeka* je ocijenjeno da je pristup institucija socijalne zaštite tako shvaćen da pružaoci usluga (uposlano osoblje) smatraju da „korisnici trebaju doći njima“ u traženju pomoći i zastupljenost rada terenskih službi koje nastoje da dođu ljudima i pruže im usluge i pomoći.

Odgovori korisnika socijalne zaštite nas upućuju na zaključak da ne postoje faktori ograničenja u obliku pružanja pomoći i usluga socijalne zaštite te da se na osnovu toga može **potvrditi** hipoteza da u institucijama sistema socijalne zaštite Bosne i Hercegovine nisu prisutne prepreke u odnosu na oblik pružanja pomoći i usluga koje bi uticale na ostvarivanje prava iz socijalne zaštite.

ANALIZA REZULTATA ISTRAŽIVANJA

U odnosu na oblik pružanja pomoći i usluga socijalne zaštite u BiH istraživanjem je utvrđeno da postoje prepreke koje otežavaju pristup socijalnim pravima iz sistema socijalne zaštite. Faktorskom analizom uspostavljeni su ključni i povezani faktori koji utiču na pristup pravima iz sistema socijalne zaštite: (1) faktor oblik institucionalnog omogućavanja prava, (2) faktor oblik individualnog ograničavanja prava,

(3) faktor oblik informacionog ograničavanja prava, (4) faktor oblik individualnog omogućavanja prava.

Istraživanje nadalje pokazuje da su najveće prepreke za ostvarivanje prava iz sistema socijalne zaštite odnose na to da institucije socijalne zaštite ne obezbjeđuju adekvatan prijem korisnika, niti su u njima zastupljeni odgovarajući opći uslovi (tehnički, ljudski, finansijski...), što može uticati na negativno iskustvo tražitelja pomoći, te ih može obeshrabriti u ostvarivanju svojih prava, a za posljedicu može imati neispunjavanje svrhe i cilja institucija. Korišteni informacioni programi u institucijama nisu usklađeni sa potrebom prihvatanja individue kao cjelovite osobe sa svim njenim potrebama, već njihove potrebe tretiraju kao fragmentirane, nasuprot holističkom pristupu koji je usmjeren na cjelovitu ličnost i potrebe korisnika. Institucije, također, nedovoljno koriste informacionu tehnologiju u cilju poboljšanja pružanja usluga i ostvarivanja prava iz socijalne zaštite (informatizacija, kompjuterizacija isplata, direktne uplate na bankovni račun, baze podataka). Od strane pružaoca usluga u institucijama uvriježen je pristup da "korisnici trebaju doći njima" u traženju pomoći, tako da je prisutna nazadovoljavajuća zastupljenost terenskog rada, odnosno terenskih službi koje nastoje da dođu ljudima i pruže im pomoć i usluge. Na taj način posebno je otežan pristup u ostvarivanju prava iz socijalne zaštite za kategorije invalidnih osoba, starijih osoba te osoba iz udaljenih krajeva. Pogrešno je pristup pravima općenito smatrati jednosmjernom operacijom pružaoca usluga, a da je obaveza korisnika i potencijalnih korisnika samo u obraćanju davaocima usluga. Pored toga ograničavajući faktor je i radno vrijeme institucija socijalne zaštite koje je loše usklađeno sa potrebama korisnika, odnosno postoji neusaglašenost vremena davanja usluga u institucijama socijalne zaštite i radnog vremena korisnika.

Rezultati istraživanja upućuju na činjenicu da u institucijama sistema socijalne zaštite u BiH postoje evidentne prepreke vezane za menadžment i procedure, a koje su povezane sa oblikom pružanja usluga korisnicima te utiču na ostvarivanje njihovih socijalnih prava i zadovoljavanje potreba.

Utvrđivanje značajnosti *t-testom* aritmetičkih razlika **oblika pružanja pomoći i usluga socijalne zaštite** s obzirom na učesnike socijalne zaštite (N) pokazalo je da u sve tri analize razlika između grupa (*Tabela 7*) postoje statistički značajne razlike aritmetičkih sredina (AS), u odnosu na učesnike socijalne zaštite (na nivou $p < 0,01$). Nominalno najbolje ocjene o oblicima (2) pružanja pomoći i usluga socijalne zaštite imaju korisnici socijalne zaštite (mnogo bolje od prosjeka 4.92), zatim pružaoci usluga socijalne zaštite (prosječno 4.03) i na kraju kreatori socijalne zaštite (ispodprosječno 3.56).

Tabela 7: Uporedna analiza oblika pružanja pomoći i usluga socijalne zaštite

Oblik pružanja pomoći i usluga socijalne zaštite	N	AS	SD	Razl. AS	F	Znač.	t-vrijed.	Znač.
Kreatori socijalne zaštite	43	3.56	1.17					
Pružaoци usluga socijalne zaštite	133	4.03	1.46	-0.47	0.471	0.493	-4.078	0.000**
Kreatori socijalne zaštite	43	3.56	1.17					
Korisnici socijalne zaštite	130	4.92	1.72	-1.36	16.768	0.000	-9.140	0.000**
Pružaoци usluga socijalne zaštite	133	4.03	1.46					
Korisnici socijalne zaštite	130	4.92	1.72	-0.89	35.698	0.000	-7.080	0.000**

Napomena: ** - nivo značajnosti od 0,01

* - nivo značajnosti od 0,05

Analiza rezultata pokazuje da potpuno nedovoljnim u cjelini (ispodprosječno 3,56) oblik pružanja pomoći i usluga socijalne zaštite, te se u potpunosti **odbacuje** hipoteza da u institucijama sistema socijalne zaštite Bosne i Hercegovine nisu prisutne prepreke u odnosu na oblik pružanja usluga koje bi uticale na ostvarivanje prava iz socijalne zaštite.

ZAKLJUČNA RAZMATRANJA

Ovim istraživanjem došlo se do spoznaje o preprekama koje utiču na pristup socijalnim pravima u BiH, a tiču se menadžmenta i procedura u institucijama socijalne zaštite, a koje su povezane s oblikom pružanja pomoći i socijalnih usluga korisnicima socijalne zaštite. Socijalna prava podrazumijevaju mogućnosti koje su izražene u zakonskim i drugim formama sa primarnom svrhom zadovoljavanja osnovnih potreba individua i grupa, kao i promoviranja socijalne kohezije i solidarnosti u društvu, a koja se odnose na oblasti socijalne zaštite, stanovanja, zaposlenosti, zdravstvene zaštite i obrazovanja. Kako bi se prevazišli izazovi i barijere u pristupu socijalnom pravima Evropski komitet za socijalnu koheziju izradio je set principa „dobrog prakticiranja socijalnih prava“, te je identificirao čitav niz prepreka koje djeluju tako da ugrožavaju njihovo ostvarivanje.

Faktorskom analizom rezultata istraživanja utvrđeni su ključni i povezani faktori koji utiču na pristup korisnika pravima iz sistema socijalne zaštite. Prvi faktor je oblik institucionalnog omogućavanja prava, drugi faktor je oblik individualnog ograničavanja prava, treći faktor je oblik informacionog ograničavanja prava i četvrti je oblik individualnog omogućavanja prava. Utvrđeni faktori ukazuju na prisutnost prepreka u institucijama u odnosu na oblik pružanja pomoći i usluga iz socijalne zaštite, koji

utiču na ostvarivanje prava korisnika. Identifikovane prepreke se odnose na menadžment i procedure u institucijama socijalne zaštite, a tiču se: neadekvatnog prijema korisnika, nepostojanja općih zadovoljavajućih uslova (tehnički, ljudski, finansijski...), neadekvatnosti informacionih programa, male zastupljenosti terenskog rada, kao i neusklađenosti radnog vremena sa potrebama korisnika.

Istraživanjem je utvrđeno da institucije socijalne zaštite ne obezbjeđuju adekvatan prijem korisnika niti su zastupljeni odgovarajući opći uslovi (tehnički, ljudski, finansijski...). Informacioni programi koji se koriste u institucijama nisu usklađeni sa potrebom prihvatanja individue kao cjelovite osobe sa svim njenim potrebama, već njihove potrebe tretiraju kao fragmentirane, nasuprot holističkom pristupu koji je usmjeren na cjelovitu ličnost i potrebe korisnika. Institucije također, nedovoljno koriste informacionu tehnologiju u cilju poboljšanja pružanja usluga i ostvarivanja prava iz socijalne zaštite (informatizacija, kompjuterizacija isplata, direktne uplate na bankovni račun, baze podataka). U odnosu na terenski rad utvrđeno je da je u institucijama zastupljen pristup da „korisnici trebaju doći njima“ u traženju pomoći, što ima za posljedicu lošu zastupljenost terenskog rada, odnosno terenskih službi koje nastoje da dođu ljudima i pruže im pomoć i usluge. Takav pristup posebno utiče na ostvarivanje prava iz socijalne zaštite za kategorije invalidnih osoba, starijih osoba, te osoba iz udaljenih krajeva. Pogrešno je pristup pravima općenito smatrati jednosmjernom operacijom pružaoca usluga, a da je obaveza korisnika i potencijalnih korisnika samo u obraćanju davaocima usluga. Sljedeća prepreka proizlazi iz neusklađenosti vremena davanja usluga i radnog vremena korisnika u institucijama socijalne zaštite.

Rezultati istraživanja imaju značajne implikacije kako za nadležna ministarstva u oblasti socijalne politike, tako i za pružaoce socijalnih usluga. Oni mogu poslužiti menadžmentu socijalnih institucija da kreiraju efikasnije pristupe i procedure u radu sa korisnicima koji bi bili usmjereni na bolje prakticiranje socijalnih prava.

LITERATURA

1. Bačić, Arsen (2013), "O konstitucionalizaciji socijalnih prava i njihovu slabljenju prema sadržaju", *Rad Hrvatske akademije znanosti i umjetnosti*. Razred za društvene znanosti, 516=50, 187-208.
2. *Courts and Legal enforcement of Economic, Social and Cultural Rights. Comparative Experiences of Justiciability* (2008), Human Rights and Rule of Law Series, No.2, International Commission of Jurists, Geneva

3. Dokmanović, Mirjana (2017), *Uticaj neoliberalizma na ekonomska i socijalna prava*, Ćigija štampa, Beograd
4. Donnelly, Jack (1994), "Human rights in the new world order: implications for a new Europe", in: Forsythe, D.P. (ed), *Human rights in the new Europe*, University of Nebraska Press, Lincoln
5. Duffy, Katherine (1998), *The human dignity and social exclusion project: opportunity and risk: trends of social exclusion in Europe*, Council of Europe, Strasbourg
6. Evropski komitet za socijalnu koheziju (2002), *Access to social rights in Europe*, Strasbourg
7. Gradašević-Sijerčić, Jasminka (2010), "Osvrt na prava socijalne sigurnosti u BiH", *Godišnjak Pravnog fakulteta u Sarajevu*, LIII, 123-144.
8. Hill, Michael (1996), *Social Policy: A comparative analysis*, Prentice Hall, Harvester Wheatsheaf, London
9. Jones, Catherine (1985), *Patterns of Social Policy*, Tavistock Publications, London and New York
10. Mirjanić, Željko (1999), "Položaj zaposlenih i uloga sindikata u procesu privatizacije u Republici Srpskoj", *Pravo i privreda*, br. 9-10, 10-21.
11. Oxfam International (2017), *An Economy for the 99%*, Oxfam Briefing Paper. Oxfam International, London
12. Pandžić, Asim (2015), "Menadžment institucija socijalne zaštite i evropski standardi kvaliteta socijalnih usluga", u: Pandžić, Asim (ur.), *Menadžment u socijalnom radu – unapređenje kvaliteta socijalne zaštite*, Centar za socijalne inovacije, Tuzla, 19-56.
13. Pandžić, Asim (2018), "Primjena evropskih standarda kvaliteta socijalnih usluga u institucijama socijalne zaštite Bosne i Hercegovine sa fokusom na ljudski i fizički kapital", *Društvene i humanističke studije*, 1(4), 11-38.
14. Pandžić, Asim, Nijaz Karić (2012), "Ostvarivanje socijalne kohezije i solidarnosti u Bosni i Hercegovini", *Socijalna misao*, 36(3), 81-117.
15. Pandžić, Asim, Nijaz Karić (2013), "Orijentiranost sistema socijalne zaštite prema korisnicima socijalnih prava i usluga socijalnog rada", *Socijalna politika*, 48(1), 101-127.
16. Pandžić, Asim, Nijaz Karić (2016), "Kapacitet institucija socijalne zaštite u Bosni i Hercegovini za kvalitetno pružanje socijalnih usluga", IV. Mednarodna znanstvena konferenca „Izzivi in težave sodobne družbe“, Rakičan, Slovenija, 134-145.

17. Pillinger, Jane (2001), *Quality in social public services*, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Dublin
18. Puljiz, Vlado, Gojko Bežovan, Zoran Šućur, Siniša Zrinščak (2005); *Socijalna politika: Povijest, sustavi, pojmovnik*, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb
19. Samuel, Lenia (1997), *Droits sociaux fondamentaux*, Editions du Conseil de l'Europe, Strasbourg
20. Schachter, Oscar (1985), *International Law in Theoria and Practice – Generale Course in Public International Law*, Collected Courses of the Hague Academy of International Law
21. Vučinić, Nebojša (2001), *Osnovi ljudskih prava i sloboda*, CID, Podgorica

OBSTACLES IN EXERCISING SOCIAL RIGHTS IN THE SOCIAL PROTECTION SYSTEM CONCERNING THE FORMS OF SERVICES PROVISION

Summary

This paper analyzes the assessment of the approach in exercising social rights within the social protection system in Bosnia and Herzegovina concerning the obstacles arising from the forms of assistance and services in the institutions of the social protection system. The European concept of good practice of social rights and obstacles to their implementation was presented. Special attention is given to the obstacles related to the management and procedures in social institutions that arise from the forms of service provision. The methods used in the paper are the method of content analysis of the documents and the test method. The sample consists of a total of 306 respondents from Bosnia and Herzegovina: 43 creators of social protection policies from 23 institutions, 133 providers of social protection services from 40 institutions (114 centers for social work, 10 institutions of social protection, and 9 non-governmental organizations) and 130 social protection beneficiaries. For data collection, a special instrument was developed in the form of survey questionnaires for each group of respondents. For data analysis and hypothesis testing, the technique of sorting and statistical data processing was implemented by using the statistical package SPSS. Based on the analysis of empirical results, it was concluded that there are obstacles in the institutions of the social protection system of Bosnia and Herzegovina concerning the forms of assistance and services that affect the exercise of social protection rights. Identified obstacles relate to the management and procedures in social protection institutions and concern inadequate reception of beneficiaries, lack of general satisfactory conditions (technical, human, financial ...), the inadequacy of information programs, low representation of fieldwork, as well as inconsistency of working hours with needs of beneficiaries.

Keywords: social rights; social protection; social assistance; social services; management; obstacles

Adresa autora

Authors' address

Asim Pandžić

Univerzitet u Tuzli

Filozofski fakultet

asim.pandzic@unitz.ba

