

Асим Панџић

Универзитет у Тузли, Филозофски факултет

Нијаз Карић

Универзитет у Тузли, Филозофски факултет

ОРЈЕНТИСАНОСТ СИСТЕМА СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ ПРЕМА КОРИСНИЦИМА СОЦИЈАЛНИХ ПРАВА И УСЛУГА СОЦИЈАЛНОГ РАДА

Сажетак

Орјентисаност система социјалне заштите на кориснике и задовољавање њихових потреба један је од сегмената квалитетне примене социјалних права и пружања услуга социјалног рада. мајући у виду европске стандарде циљ овог рада је да утврди орјентираност система социјалне заштите у Босни и Херцеговини према задовољавању потреба корисника.

У раду су коришћене су опште научне методе и технике као што су: анализа садржаја документације, survey, скалирање, т-тестирање, сређивање и статистичка обрада података уз кориштење статистичког пакета СПСС 17.0. Резултати истраживања су потврдили да функционирање система социјалне заштите у Босни и Херцеговини није у довољној мери организирано на начин да је остваривање социјалних права и пружање услуга социјалног рада у функцији задовољавања потреба корисника социјалне заштите.

Кључне речи: *социјална заштита, социјални рад, стандарди, права, услуге, потребе, корисници.*

ПОЈАМ И ЦИЉ СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ

Иако социјалну заштиту и социјалну помоћ, у условима Босне и Херцеговине, схватамо као јединствен систем у многим уџбеницима који третирају ову област могуће је пронећи различита тумачења.¹⁾ Тако Видановић социјалну заштиту дефинише као "систем економских, политичких, просветних, правних и свих других социјално институционалних мера и активности чији је циљ превенција узрока могућих индивидуалних социјалних случајева и групних социјалних проблема, као и обезбјеђење услова за одговарајуће институционализоване интервенције у случајевима јављања тешкоћа које онемогућавају успјешно лично и социјално функционирање."²⁾ Други извор наводи: "Социјална заштита је најближи термин који покрива све аранжмане у друштву усмерене на заштиту рањивих скупина. Она је заснована на претпоставци социјалне солидарности и удруживању обавеза тако да се ризици, од оних лакше предвидивих (старење) до оних теже предвидивих (незапосленост, инвалидитет итд.) могу, у различитом ступњу покрити и, макар дјеломично, надокнадити".³⁾

Појам "социјална заштита" (*social protection, protection sociale*) у Европи обухвата накнаде социјалног осигурања и социјалне помоћи, универзалне накнаде (дјечји доплати, социјалне пензије) те социјалне услуге. Тако схваћена она се изједначава са појмом социјалне сигурности. У савременим расправама о социјалној политици социјална заштита се користи као још шири термин који укључује социјалну сигурност и социјалну сигурносну мрежу.⁴⁾ У закључку Одбора стручњака Еуропске социјалне повеље каже се да је: "...социјална сигурност, као социјално најразвијеније средство социјалне заштите..."⁵⁾ из чега произлази да је социјална заштита обухватнија од социјалне сигурности.

1) Catherine, Jones, *Patterns of Social Policy*. London and New York: Tavistock Publications, 1985. i Michael, Hill, *Social Policy: A comparative analysis*. London etc: Prentice Hall, Harvester Wheatsheaf, 1996.

2) Иван Видановић, *Речник социјалног рада*, Београд, 2006, стр. 368.

3) Paul, Stubbs, i Kendra Gregson, "Социјална политика заштита и пракса - Брига о угроженим групама у Босни и Херцеговини", Зборник радова са конференције, Сарајево, 1998. стр. 328

4) Vlado Puljiz i saradnici, *Socijalna politika Hrvatske*, 2008, стр. 221.

5) Lenia, Samuel, *Droits sociaux fondamentaux*, Editions du Conseil de l'Europe, Strasbourg, 1997, стр. 321.

Систем социјалне заштите у Босни и Херцеговини

Постојећи систем социјалне заштите у Босни и Херцеговини унаточ одређеним променама је у великој мјери традиционалан и темељи се на јавним установама и финансијским помоћима заснованим на правима. Према уставном уређењу Босне и Херцеговине⁶⁾ социјална заштита је децентрализиована и спада у надлежност ентитета, тј, Федерације БиХ и Републике Српске што има за последицу велику неуједначеност у погледу саме организације и функционирања.

Тако је систем социјалне заштите у БиХ подијељен и састоји се од 13 готово независних система, с ниским нивоом међусобне координације. Чак се и унутар једног система функције преклапају, а подјела одговорности није баш јасно одређена.

Појмовно социјална заштита у Босни и Херцеговини се посматра у њеном ужем значењу као државна и друштвено организирана дјелатност која има за циљ да грађанима који се нађу у стању социјалне потребе обезбједи минимум социјалне сигурности и дефинирана је Законом о социјалној заштити.⁷⁾ Основе социјалне заштите, облици и методе, односно основна права из социјалне заштите су регулирани на нивоу два ентитета (ФБиХ и РС) и Дистрикта Брчко као посебне административне јединице. У Федерацији Босне и Херцеговине социјална заштита се дефинира као “организирана дјелатност у Федерацији, усмерена на осигурање социјалне сигурности њених грађана и њихових обитељи у стању социјалне потребе“. Организирана је у складу са начелима хуманизма и солидарности и грађанског морала а остварује се откривањем и умањењем, односно отклањањем последица узрока који доводе до стања социјалне потребе и стицањем одређених права из социјалне заштите (члан 11). У Републици Српској се социјална заштита дефинира као “организирана дјелатност усмерена на сузбијање и отклањање узрока и последица социјалне потребе у свим областима друштвеног живота и рада и пружања помоћи грађанима и њиховим породицама када се нађу у таквом стању“. У Брчко Дистрикту дефиниција социјалне заштите је слична као и у Републици Српској тако да она представља “организирану дјелат-

6) Устав Босне и Херцеговине је саставни део Дејтонског мировног споразума (Анех 4) потписан 25. новембра 1995 године. Према Уставу Држава Босна и Херцеговина се састоји од два ентитета а накнадо је успостављан и Брчко Дистрик као засебна административна јединица.

7) У Ф БиХ Законом о основама социјалне заштите, заштите цивилних жртава рата и породице са дјецом ФБиХ, У РС Законом о социјалној заштити и БД Законом о социјалној заштити.

ност усмерену на сузбијање и отклањање узрока и последица стања социјалне потребе у свим областима друштвеног живота, рада и пружања помоћи грађанима и њиховим породицама када се нађу у таквом стању”.

*Стандарди квалитетног практикурања
социјалних права и услуга социјалног рада*

Полазећи од тога да квалитет сусрећемо у свим сферама живота и да он представља значајну карактеристику савременог начина живљења, постоји потреба за његовим дефинисањем. Међутим, само дефинисање квалитета је доста сложен процес. О томе нам говоре многи аутори који квалитету дефинирају на различите начине, јер не постоји њена јасна дефиниција, све до тврдњи одређених аутора да је квалитету немогуће дефинирати, али да се ипак зна шта она јесте.⁸⁾ Осигурање квалитета у социјалном раду је питање које је актуелно од када постоји и сам социјални рад. Сама дискусија о квалитету у социјалном раду почела је средином деведесетих година прошлог вијека.

Једна од дефиниција квалитете која се често користи у контексту здравствене и социјалне заштите дефинира квалитет као ”Потпуно задовољавање потреба оних којима је услуга најпотребнија уз најниже трошкове за организацију унутар ограничења и директива које су дефинисали виши нивои власти”⁹⁾. Међутим, појам квалитете у социјалном раду се не може посматрати као квалитет неке друге услужне делатности из области индустрије, трговине и других привредних грана. Социјални рад је специфична делатност која има основну сврху подршке и помоћи кориснику који се налази у социјалној дисфункцији и није у стању да је реши сам, док се у другим делатностима квалитет дефинише само у форми у којој корисник одређује квалитет и његово задовољство. У области социјалног рада квалитет је могуће одређивати са четири аспекта: са аспекта корисника (субјективни аспект квалитета), са аспекта социјалног радника (објективни аспект), са организационог и са нормативно- функционалног аспекта.¹⁰⁾ *Аспект корисника квалитета* се огледа у пружању услуга у складу са корисниковим жељама и очекивањима, односно, шта у конкретном случају корисник

8) Хрвоје Скоко, *Управљање квалитетом*, Синергија, Загреб, 2000, стр. 6

9) John, Ovretvreit, *Quality Health Services*. London: Brunei Institute of Organisation and Social Studies, 1990.

10) Rudolph, Bauer, *Vom Wiegen wird das Schwein nicht fetter*, Dowas Jahrebericht, Innsbruck, 1999, str. 40.

очекује од система социјалне услуге коју пружа социјални радник. *Аспект професионалног социјалног радника квалитета* се огледа у стручној процени задовољавања потреба корисника, односно, које ће услуге довести до претпостављене квалитете задовољења потребе и компетенција у односу на корисника. *Организациони аспект квалитета* се огледа у задовољавању потреба корисника на најефикаснији и најафективнији начин у складу са ограничењима и директивама дефинисаним на вишем нивоу власти. *Нормативно-функционални аспект квалитета* се огледа у друштвено-политичком контексту, односно, какву сврху има систем социјалне услуге кроз професионално – институционализоване услуге у конкретним случајевима.

Како је социјални рад нашао своју директну примјену у социјалној заштити не може се говорити о квалитету у социјалном раду а да при том не споменемо и квалитет у социјалној заштити. Квалитет у социјалној заштити представљао би, с једне стране, степен подударности са прихваћеним принципима и праксом (стандардима), а са друге стране, степен спремности за задовољавање укупних корисникових потреба и степен достизања жељених исхода (резултата) уз усаглашеност са средствима (ресурсима). Дакле, управљање квалитетом у социјалној заштити представља интегрални дио управљања сваком институцијом социјалне заштите и управљање системом социјалне заштите у целини. Добро управљање институцијама социјалне заштите подразумева менаџмент који је оријентисан на квалитет, док добро управљање системом у целини подразумева квалитет у јавном управљању ресурсима или јавни менаџмент. У циљу развоја стандарда квалитетне имплементације социјалних права Европски Комитет за социјалну кохезију (*CDCS*) развио је осам принципа који сачињавају добро практикурање социјалних права развијених у комплементарном односу један према другом.¹¹⁾

Први принцип односи се на *пружање услуга оријентисаних према корисницима*. Услуге оријентисане према корисницима могу се стварати на различите начине, међутим, битно је да омогућавају партиципацију. Једна од могућности су ”персонализовани програми помоћи” који би подразумевају креирање услуга према потребама корисника, а посебно вулнерабилних особа. Поред тога следећи битан елемент представља неопходно организовање

11) “*Access to social rights in Europe - Pristup socijalnim pravima u Evropi*”; Izvještaj je pripremila Mary Daly a usvojen od strane Evropskog komiteta za socijalnu koheziju (Strasbourg, 28-30 maj 2002). Kopletan izvještaj se može preuzeti na stranici www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/SocialRights/.../MaryDaly_en.pdf

пружања помоћи на један флексибилан начин и креирање једне контакт тачке за остваривање права. У пружању социјалних услуга неопходано је укључити корисника, организацију и службеника као троугла за решавање проблема.¹²⁾

Други принцип се односи на *омогућавање, оспособљавање и развој*. Људи и заједнице требају бити оспособљени тако да су они творци своје ситуације. Оспособљавање укључује рад са специфичним групама или регијама које се сматрају вулнерабилним, као и општи програми за смањење сиромаштва и социјалне искључености. Гледајући у том светлу, активности које побољшавају приступ социјалним правима представљају облик социјалне инвестиције. Једна од могућности за постизање циљева је постојање проактивних, а не пасивних закона и мера. Бенефиције и услуге требају бити везане за активност а не за сам статус. Приступ омогућавања треба да подразумева трансформацију ризика у прилику, гдје промјена сама по себи треба да представља циљ који је оријентиран на нови почетак.

Трећи принцип се односи на *квалитет*. Термин квалитет као приступ доброг практикурања социјалних права је релативно варијабилан у различитим контекстима што је једна од његових предности. Тако је *Duffy* развио стандард квалитета под називом "троструко А" који се односи на: *Адекватност*, тако да минимални понуђени стандарди морају бити довољно високи а велики дио популације у стању потребе мора бити покривен мерама; *Адекватна доступност* значи да би требало бити мање комплексности у прописима који регулишу приступ социјалним правима, јасне процедуре о одређивању ко има право на помоћ, потпуно испуњавање мера; *Адекватна прихватљивост*, значи способност појединца или домаћинства да могу плаћати добра и услуге¹³⁾ Најбоља искуства у развоју квалитета идентификује *Pillinger*. Према њој квалитет се односи на: партиципирајући приступ, гдје је квалитет повезан са правом на избор и самосталност корисника; оспособљавање корисника и њихово укључивање у процес планирања; побољшања која укључују логичке и практичне методе процењивања захтева имплементираних уз учешће корисника и особља првог контакта; циљеви квалитета који су релевантни и прилагодљи-

12) Jane, Pillinger, *Quality in social public services*, Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2001, стр. 42.

13) Katherine, Duffy, *Iskljucenost iz socijalne zaštite. Revija za socijalnu politiku*, 5 (2-3):183-202, 1998.

ви локалној средини; и стандарди квалитета развијени уз учешће особља, управе и корисника.¹⁴⁾

Четврти принцип доброг практизирања социјалних права је *интеграција услуга и бенефиција*. Један од основних елемената за провођење овог приступа је отклањање свих административних и других ограничења¹⁵⁾ кроз координацију повезивања мера заједно кроз административне и организационе структуре. То значи заузимање целовитог приступа заснованог, с једне стране на признању мултидимензионалне природе потреба, а с друге стране, на међусобној повезаности људских живота.

Пети принцип се односи на *партнерство и укљученост*. Приступ у којем партнерство треба да заузме облик укључивања свих релевантних учесника и схваћено као такво оно представља процесну страну интеграције. Под релевантним учесницима мисли се на локалне и регионалне владе, општинске структуре, тела одговорна за финансирање бенефиција, послодавце, пословне организације, синдикате, НВО-е и друге представнике цивилног друштва, етничке мањине, корснике, итд.

Шести принцип је *транспарентност и отвореност*. Правило транспарентности и отворености подразумева да организације имају стратегију комуницирања. То би довело до преовладавања филозофије оних који су унутра (унутрашњи) и они који су ван (аутсајдери) и смањења подијељености не само између особља и корисника услуга, него и унутар служби и агенција, у смислу фрагментације на нивоу одељења, јединице итд. Стратегија би такође требала да буде усмерена на различите "публике" и канале како би се дала прилика људима да изнесу свој став. Поред тога, неопходни елементи за отворен приступ морају бити успостављени, као на примјер: омбудсман, жалбене процедуре, јасноћа у одговорности међу пружаоцима услуга и секторима, отвореност у процесима доношења одлука.

Седми принцип се односи на *једанкост*. Имајући у виду дубоку укоријењеност социјалних подела, друштвене неједнакости се превode у недостатак приступа неким социјалним правима, тако да су људи због опште социјалне неједнакости угрожени или учињени вулнерабилним и имају посебне потешкоће у остваривању социјалних права. Приступ базиран на једнакости подразумева успостављање процедура за елиминацију било које врсте дискрими-

14) Jane, Pillinger, *Quality in social public services*, Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2001, str. 118.

15) Ibidem.

нације и стварања једнакости свих без обзира на пол, расу, етничко порекло, социо-економски статус и друге различитости.

Осми принцип се односи на *мониторинг и сагледавање резултата имплементације*. Допринос мониторира и евалуације примене права је значајан у успостављању процеса који је отворен, с једне стране за идентификовање недостатака у постојећем пружању услуга, а с друге стране за нове потребе које се јављају. Тиме би се избегло постојање пукотина у правима на социјалну помоћ, чак и онда када су та права јасно и прецизно одређена, између званичних изјава права и њихове имплементације. У постизању овог принципа постојање индикатора и квалитетних података о примени социјалних права је од круцијалне важности. Поред тога истраживање степена задовољства пруженом услугом и мониторинг на свим нивоима, представљају незаобилазне елементе у добром практикувању социјалних права.

МЕТОДОЛОГИЈА ИСТРАЖИВАЊА

Предмет истраживања: Имајући у виду основне циљеве социјалне заштите и орјентисаност ка стандардима квалитета, предмет истраживања је дефинисан као: утврђивање ориентисаности система социјалне заштите у Босни и Херцеговини према задовољавању потреба корисника.

Општа хипотеза: функционисање система социјалне заштите у Босни и Херцеговини организовано је на начин да је остваривање социјалних права и пружање услуга социјалног рада у функцији задовољавања потреба корисника социјалне заштите.

На основу генералне хипотезе изведене су и посебне:

H_1 : У систему социјалне заштите у Босни и Херцеговини у довољној мери постоји одговорност за задовољавање потреба корисника социјалне заштите.

H_2 : Систем социјалне заштите у Босни и Херцеговини у довољној мери је орјентисан на заштиту корисника од неостваривања права из социјалне заштите.

Популација и узорак: Популацију су чиниле све институције социјалне заштите у Босни Херцеговини, професионалци запослени у тим институцијама, као и корисници услуга социјалне заштите. Узорак је чинило укупно 306 испитаника актера система социјалне заштите и то: 43 (или 14%) *креатора социјалне заштите*, од тога 29 испитаника (односно 67,4%) из Федерације Босне и

Херцеговине, 13 испитаника (или 30,2%) из Републике Српске и 1 испитаник (2,3%) из Дистрикта Брчко; 133 (43,5%) *имплементатора* социјалне заштите, од тога је 95 испитаника (односно 71,4%) из Федерације Босне и Херцеговине, 33 испитаника (или 24,8%) из Републике Српске и 5 испитаника (3,8%) из Дистрикта Брчко; и 130 (42,5%) *корисника* социјалне заштите од тога је 54 испитаника (односно 41,5%) из Федерације Босне и Херцеговине, 56 испитаника (или 43,1%) из Републике Српске и 20 испитаника (15,4%) из Дистрикта Брчко.

Методe истраживања: Методе прикупљања података коришћене у овом истраживању су метода анализе садржаја докумената и метода испитивања. Коришћене технике у истраживању су: анализа садржаја документације, т-тестирање, *survey*, скалирање, статистичка обрада података. У сврху прикупљања података конструирани су посебни инструменти у форми анкетних упитника. За анализу података и тестирање хипотеза коришћена је техника сређивања и статистичка обрада података, уз коришћење статистичког пакета SPSS 17.0.

ЕМПИРИЈСКИ РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА

Основни подаци о узорку

У овом истраживању учествовало је укупно 306 испитаника и то: 43 (или 14%) креатора социјалне заштите, 133 (43,5%) имплементатора социјалне заштите и 130 (42,5%) корисника социјалне заштите. *Креатори социјалне заштите:* Истраживањем су обухваћена 43 креатора социјалне заштите који су у већини случајева запослени у: *министарствима за социјалну политику* и то 21 испитаник (или 48,8%), општини 8 креатора социјалне заштите (18,6%), у Управи Владе кантона 6 испитаника (14,0%), те по 3 креатора социјалне заштите у парламенту и скупштини општине (или по 7,0%), док су 2 креатора социјалне заштите запослени у јавној установи (или по 4,7%). *Имплементатори социјалне заштите:* Истраживањем су обухваћена 133 имплементатора социјалне заштите, од тога 114 (или 85,7%) из Центара за социјални рад, 10 (или 7,5%) из установа социјалне заштите и 9 (или 6,8%) из невладиних организација. *Корисници социјалне заштите:* Истраживањем је обухваћено 79 корисника који су примали одређену врсту помоћи и 51 корисник који је користио одређену врсту услуге у институцијама социјалне заштите.

*Одговорност система социјалне
заштите према потребама корисника*

У постизању квалитетне примјене социјалних права у систему социјалне заштите неопходно је обезбиједити да функционирање јавних служби и агенција за социјалну заштиту буде орјентирано према потребама корисника. Поред тога, потребно је успоставити процедуре мерења задовољавања потреба корисника и на основу тога праћење ефикасности служби и постојења информација о задовољавању потреба корисника, као и креирање мера и услуга које ће задовољавати индивидуалне и колективне потребе корисника.

Креатори социјалне заштите: Провера поузданости мерне скале од 11 индикатора одговорности према корисницима од стране креатора социјалне заштите (*табела 1*), Кронбаховим коефицијентом $ALFA = 0.93$, указује на веома високу поузданост и унутрашњу сагласност скале за овај узорак испитаника. Израчуната аритметичка средина (M) свих 11 индикатора од 3,76 показује да је одговорност система социјалне заштите према корисницима, по оцени креатора социјалне заштите, *лошија од просека*. Вриедност стандардне девијације (CD) од 1,17 указује да је расипање око аритметичке средине веће, што потврђује и коефицијент варијабилности (CV) од 31,1%, а тиме и слабију хомогеност добијених резултата. Увидом у добијене резултате одговора креатора социјалне заштите (*табела 1*) уочава се да је *изнад просека*: особље институција свесно својих властитих обавеза као пружаоца услуга; да је у пракси заступљено схватање институција и установа социјалне заштите о потреби њихове орјентације према потребама корисника; и да је функционисање институција социјалне заштите орјентисано према потребама свих корисника. *Испод просека* су потребе корисника задовољене, према релевантним извештајима процене, уколико се врши процјена (*табела 1*); као и регулисање питања процедура које се односе на обавезу информирања институција социјалне заштите о утврђивању и задовољавању потреба корисника социјалне заштите. Испод просека су у пракси заступљене информације о задовољеним потребама корисника; као и регулисање питања процедура праћења ефикасности институција социјалне заштите. *Лошије од просека* су дефинисане процедуре за процену и праћење задовољавања потреба корисника; као и задовољавање стварних потреба корисника социјалне заштите. Лошије од просека, према релевантним извештајима, процене, права, помоћи и услуге социјалне заштите одговарају стварним потребама корисника; као и да се у пракси на основу успостављених процедура

врши праћење ефикасности институција социјалне заштите. Тиме се **одбацује прва** посебна хипотеза „да у систему социјалне заштите у Босни и Херцеговини у довољњ мјери постоји одговорност у односу на задовољавање потреба корисника социјалне заштите“.

Табела 1.

Мере централне тенденције, варијабилности и дистрибуције фреквенције обележја одговорност према потребама корисника социјалне заштите

Одговорност према корисницима	Испитаници	Н	М	СД	Р	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)	6 (%)	7 (%)
У којој мјери је функционирање институција социјалне заштите орјентирано према потребама свих корисника	креатори	43	4.21	1.2	6	2.3	0.0	25.6	39.5	18.6	7.0	7.0
	имплем.	133	4.98	1.5	5	0.0	0.8	19.5	24.1	10.5	27.1	18.0
У којој мјери је у пракси заступљено схватање институција и установа социјалне заштите о потреби њихове орјентације према потребама корисника	креатори	43	4.26	1.3	5	0.0	11.6	16.3	30.2	23.3	14.0	4.7
	имплем.	133	5.11	1.4	5	0.0	4.5	9.0	22.6	17.3	28.6	18.0
У којој мјери је особље институција свјесно својих властитих обавеза као пружаоца услуга и омогућаваатеља права из социјалне заштите	креатори	43	4.42	1.2	5	0.0	7.0	16.3	27.9	27.9	18.6	2.3
	имплем.	133	5.43	1.4	6	0.8	1.5	4.5	22.6	15.0	29.3	26.3
У којој мјери су потребе корисника задовољене, према релевантним извештајима процене, уколико се врши процјена	креатори	43	3.77	0.9	4	0.0	2.3	41.9	37.2	14.0	4.7	0.0
	имплем.	133	4.56	1.2	6	0.8	3.0	11.3	38.3	21.3	20.3	4.5
У којој мјери, према релевантним извештајима процене, права, помоћи и услуге социјалне заштите одговарају стварним потребама корисника	креатори	43	3.49	0.9	4	0.0	4.7	58.1	25.6	7.0	4.7	0.0
	имплем.	133	4.32	1.3	6	0.8	3.0	26.3	32.3	15.0	15.8	6.8

У којој мјери су према Вашој слободној процени задовољене стварне потребе корисника социјалне заштите	креатори	43	3.33	1.0	5	2.3	16.3	39.5	34.9	2.3	4.7	0.0
	имплем.	133	4.08	1.3	6	1.5	4.5	33.8	24.1	18.8	15.8	1.5
У којој мјери су дефинисане процедуре за процену и праћење задовољавања потреба корисника	креатори	43	3.30	1.2	5	9.3	11.6	32.6	37.2	4.7	4.7	0.0
	имплем.	133	4.32	1.5	6	1.5	12.8	12.8	31.6	17.3	15.0	9.0
У којој мјери је регулисано питање процедура које се односе на обавезу информирања институција социјалне заштите о утврђивању и задовољавању потреба корисника	креатори	43	3.77	1.3	6	7.0	4.7	27.9	34.9	18.6	4.7	2.3
	имплем.	133	4.20	1.3	6	0.8	9.8	18.0	33.1	19.5	15.8	3.0
У којој мјери су у пракси заступљене информације о задовољеним потребама корисника	креатори	43	3.67	1.3	6	7.0	9.3	20.9	44.2	11.6	4.7	2.3
	имплем.	133	4.60	1.3	5	0.0	5.3	14.3	28.6	27.1	16.5	8.3
У којој мјери је регулисано питање процедура праћења ефикасности институција социјалне заштите	креатори	43	3.65	1.3	5	7.0	11.6	23.3	34.9	14.0	9.3	0.0
	имплем.	133	4.48	1.3	5	0.0	9.8	8.3	36.1	24.1	13.5	8.3
У којој мјери се у пракси на основу успостављених процедура врши праћење ефикасности институција социјалне заштите	креатори	43	3.53	1.3	6	7.0	11.6	30.2	32.6	11.6	4.7	2.3
	имплем.	133	4.14	1.3	6	3.8	8.3	8.3	51.9	11.3	10.5	6.0

Напомена: (1) - изузетно лошије од просека ; (2) - много лошије од просека; (3) - лошије од просека; (4) – просјечно; (5) - боље од просека; (6) - много боље од просека; (7) - изузетно боље од просека

Факторска структура одговорности према корисницима социјалне заштите. Примјењени Гутман - Кајзеров критериј за заустављање екстракције латентних димензија (са карактеристичним Вредностима *LAMBDA – eigenvalue* преко 1), односно за одређивање броја значајних компонената корелационе матрице манифестних показатеља омогућује да се интенционални предмет мерења скупа манифестних показатеља од 11 варијабли одговорности према корисницима социјалне заштите, прилично разумљиво, с обзиром на методолошку интенцију редукује на „две латентне

димензије“ које објашњавају око 75 одсто јединствене представе о предмету мерења, тј. одговорности према корисницима социјалне заштите, а да је у преосталих 25 одсто ријеч о специфичним аспектима или о грешци. Да би се утврдила реална структура латентних димензија *одговорности према корисницима социјалне заштите*, изведена је ротација главних компонената у облимин-косоугаони положај. На основу те трансформације израчунате су координате вектора манифестних показатеља на облимин факторе – матрица склопа (*табела 2*), корелације између манифестних показатеља и облимин фактора – матрица структуре и интеркорелације између тако изолованих облимин фактора (све табеле због обимности ни-су унијете у рад).

Табела 2:

Матрица склопа одговорности према
корисницима социјалне заштите

Р.б.	Параметар	ОБЛ 1	ОБЛ 2
1.	Функционирање орјентирано према потребама корисника	.51	.27
2.	Схватања у пракси орјентације према потребама корисника	.91	.01
3.	Свјесност особља као омогућаватеља права и услуга	.90	-.10
4.	Задовољење потреба корисника према процјенама	.14	.78
5.	Социјалне заштите одговарају стварним потребама корисника	.13	.83
6.	Задовољење стварних потреба корисника социјалне заштите	-.17	.96
7.	Дефинирање процедуре процене и праћења потреба корисника	.43	.51
8.	Регулисање питања информирања о потребама корисника	.88	-.01
9.	Заступљеност у пракси информација о потребама корисника	.93	-.09
10.	Регулисање питања процедура праћења ефикасности институција	.87	.04
11.	Праћење у пракси ефикасности на основу процедура	.85	.13

Први (облимин) фактор дефинишу индикатори којима је регулисано питање процедуре, заступљеност информација и схватања, те праћења ефикасности задовољења стварних потреба корисника социјалне заштите (*табела 3*). Овај фактор можемо дефинирати као ОДГОВОРНОСТ ЗА ОМОГУЋАВАЊЕ ПОТРЕБА

КОРИСНИКА. Други (облимин) фактор дефинисан је искључиво индикаторима задовољења стварних потреба корисника социјалне заштите. Овај фактор можемо номинovati као ОДГОВОРНОСТ ЗА СТВАРНЕ ПОТРЕБЕ КОРИСНИКА.

Табела 3:

Повезаност заштите од неостваривања права из социјалне заштите, по оценикреатора социјалне заштите, са одговорношћу према корисницима социјалне заштите

R = 0,89		R ² = 0,73		Ф-однос = 11,39		Знач. Ф = 0,000**
Бр.	Индикатори	Бета	Б	т-ври-јед.	Знач. т	
1.	Функционирање институција социјалне заштите оријентирано према потребама свих корисника	0,12	0,46	0,939	0,355	
2.	Заступљеност у пракси схватања институција и установа социјалне заштите о потреби њихове оријентације према потребама корисника	0,25	0,92	1,013	0,319	
3.	Свјесност особља институција својих властитих обавеза као пружаоца услуга и омогућавања права из социјалне заштите	-0,13	-0,51	-0,663	0,512	
4.	Задовољење потреба корисника, према релевантним извештајима процене, уколико се врши процјена	0,26	1,43	1,878	0,070	
5.	Права, помоћ и услуге социјалне заштите одговарају стварним потребама корисника, према релевантним извештајима процене	-0,03	-0,17	-0,200	0,843	
6.	Задовољење стварних потреба корисника социјалне заштите	-0,33	-1,60	-2,370	0,024*	
7.	Дефинирајне процедуре за процени праћењу задовољавања потреба корисника	-0,28	-1,18	-1,710	0,097	
8.	Регулисање питања процедура о обавези информирања институција социјалне заштите о утврђивању и задовољавању потреба корисника социјалне заштите	0,61	2,35	2,861	0,008**	
9.	Заступљеност у пракси информација о задовољеним потребама корисника	-0,39	-1,49	-1,939	0,062	
10.	Регулисање питања процедура праћења ефикасности институција социјалне заштите	0,10	0,74	0,442	0,662	

11.	Праћење у пракси ефикасно- сти институција социјалне заштите на основу успоста- вљених процедура врши	0,49	1,83	1,878	0,070
-----	--	------	------	-------	-------

Напомена: ** - ниво значајности од 0,01

* - ниво значајности од 0,05

Преглед резултата регресионе анализе (табела 3), указује да је целокупна регресија статистички значајна на нивоу од 0,01 (Sig). Коефицијент детерминације (R^2) и мултипле корелације (R) показују да је варијансу од 11 обележја одговорности према корисницима социјалне заштите могуће са 73 одсто појаснити заштитом од неостваривања права из социјалне заштите, јер њихова корелација износи 0,89. Према томе, може се тврдити да се одговорност према корисницима социјалне заштите може предвидјети на основу *заштите од неостваривања права из социјалне заштите*, односно да је њихова повезаност статистички значајна. Две регресије су статистички значајне, а тиме и повезане за *одговорност према корисницима социјалне заштите*, и то регулисање питања процедура које се односе на обавезу информирања институција социјалне заштите о утврђивању и задовољавању потреба корисника социјалне заштите, а задовољење стварних потреба корисника социјалне заштите, са негативним предзнаком. Негативна Вредност нам указује на чињеницу да се ради о појавама чије су промјене супротног смјера, што значи, да када једна појава расте (заштита од неостваривања права из социјалне заштите) друга опада (одговорност према корисницима социјалне заштите), и обратно.

Имплементатори социјалне заштите: Провера поузданости мерне скале од 11 индикатора одговорности према корисницима од стране имплементатора социјалне заштите (табела 1), *Kronbahr*овим коефицијентом **ALFA = 0.95**, указује на веома високу поузданост и унутрашњу сагласност скале за овај узорак испитаника. Израчуната аритметичка средина (M) свих 11 индикатора од 4,57 показује да је одговорност према корисницима социјалне заштите, по оцини имплементатора социјалне заштите, *нешто боља од просека*. Вредност стандардне девијације (SD) од 1,35 указује да је расипање око аритметичке средине веће, што потврђује и коефицијент варијабилности (CV) од 29,5%, а тиме и слабију хомогеност добијених резултата. Увидом у добијене резултате одговора имплементатора социјалне заштите (табела 1) уочава се да је *знатно изнад просека* особље институција свјесно својих властитих обавеза као пружаоца услуга и омогућаваатеља права из социјалне заштите; да је у пракси заступљено схватање институција и установа соци-

јалне заштите о потреби њихове орјентације према потребама корисника; и да је функционирање институција социјалне заштите орјентирано према потребама свих корисника. *Изнад просека* су потребе корисника задовољене, према релевантним извештајима процене, уколико се врши процјена; као и регулисање питања процедура које се односе на обавезу информирања институција социјалне заштите о утврђивању и задовољавању потреба корисника социјалне заштите. Изнад просека су у пракси заступљене информације о задовољеним потребама корисника; као и регулисање питања процедура праћења ефикасности институција социјалне заштите. *Просечно* су дефинисане (*табела 5*) процедуре за процену и праћење задовољавања потреба корисника; као и задовољавање стварних потреба корисника социјалне заштите. Лошије од просека, према релевантним извештајима, процене, права, помоћи и услуге социјалне заштите одговарају стварним потребама корисника; као и да се у пракси на основу успостављених процедура врши праћење ефикасности институција социјалне заштите. Тиме се **делимично потврђује прва** посебна хипотеза „да у систему социјалне заштите у Босни и Херцеговини у довољњ мјери постоји одговорност у односу на задовољавање потреба корисника социјалне заштите“.

Факторска структура одговорности према корисницима социјалне заштите. Примјењени Гутман - Кајзеров критериј за заустављање екстракције латентних димензија омогућава да се интенционални предмет мерења скупа манифестних показатеља од 11 варијабли одговорности према корисницима социјалне заштите, прилично разумљиво, с обзиром на методолошку интенцију, редукује на „две латентне димензије“ које објашњавају око 75 одсто јединствене представе о предмету мерења, тј. одговорности према корисницима социјалне заштите, а да је у преосталих 25 одсто ријеч о специфичним аспектима или о грешци. Да би се утврдила реална структура латентних димензија *одговорности према корисницима социјалне заштите*, изведена је ротација главних компонената у облимин-косоугаони положај. На основу те трансформације израчунате су координате вектора манифестних показатеља на облимин факторе – матрица склопа (*табела 4*), корелације између манифестних показатеља и облимин фактора – матрица структуре и интеркорелације између тако изолованих облимин фактора (све табеле нису унијете у рад).

Табела 4:

Матрица склопа одговорности према
корисницима социјалне заштите

Р.б.	Параметар	ОБЛ 1	ОБЛ 2
1.	Функционирање орјентирано према потребама корисника	.83	-.08
2.	Схватања у пракси орјентације пре- ма потребама корисника	.87	-.05
3.	Свјесност особља као омогућаватеља права и услуга	.69	-.20
4.	Задовољење потреба корисника према процјенама	.24	-.74
5.	Социјалне заштите одговарају ствар- ним потребама корисника	-.07	-.98
6.	Задовољење стварних потреба ко- рисника социјалне заштите	-.12	-.97
7.	Дефинирање процедуре проце- не и праћења потреба корисника	.22	-.76
8.	Регулисање питања информира- ња о потребама корисника	.31	-.63
9.	Заступљеност у пракси информација о потребама корисника	.63	-.34
10.	Регулисање питања процедура пра- ћења ефикасности институција	.62	-.35
11.	Праћење у пракси ефикасно- сти на основу процедура	.76	.17

На основу анализе утврђена су два облимин фактора. Први (облимин) фактор дефинишу индикатори којима је регулисано питање процедуре, заступљеност информација и схватања, те праћења ефикасности задовољења стварних потреба корисника социјалне заштите (табела 4). Овај фактор можемо дефинирати као **ОДГОВОРНОСТ ЗА ОМОГУЋАВАЊЕ ПОТРЕБА КОРИСНИКА**. Други (облимин) фактор дефинисан је искључиво индикаторима задовољења стварних потреба корисника социјалне заштите. Овај фактор можемо номинovati као **ОДГОВОРНОСТ ЗА СТВАРНЕ ПОТРЕБЕ КОРИСНИКА**.

Корисници социјалне заштите: Провера поузданости мерне скале од 8 индикатора одговорности према корисницима од стране корисника (табела 5), Кронбаховим коефицијентом **ALFA = 0.92**, указује на веома високу поузданост и унутрашњу сагласност скале за овај узорак испитаника, без обзира на мјерну скалу мању од 10 ставки. Израчуната аритметичка средина (М) свих 8 индикатора од 4,31 показује да је одговорност према корисницима социјалне заштите, по оцени корисника социјалне заштите, боља од просека. Вредност стандардне девијације (СД) од 1,94 указује да је расипање око аритметичке средине велико, што потврђује и коефицијент

варијабилности (CV) од 45,1%, а тиме и веома слабу хомогеност добијених резултата.

Табела 5:

Мере централне тенденције, варијабилности и дистрибуције фреквенције обиљежја одговорност према корисницима социјалне заштите

Одговорност према корисницима у задовољавању њихових потреба	Н	М	СД	Р	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)	6 (%)	7 (%)
Да ли и којој мјери су се испунила Ваша очекивања оствареном помоћи/услугом а која сте имали прије подношења захтјева за помоћ/услугу	130	4.37	1.9	5	7.7	9.2	16.9	20.0	16.2	10.8	19.2
Колико сте дуго чекали да остварите своје право од момента када сте потражили помоћ/услугу	130	4.40	1.8	5	10.0	6.9	9.2	25.4	16.9	18.5	13.1
Колико Вам је од користи помоћ/услуга које оставрујете	130	4.64	1.9	6	5.4	11.5	11.5	17.7	16.9	13.1	23.8
Какво је Ваше опште задовољство оствареном правом на помоћ/услугу у институцији социјалне заштите у којој је оставрујете	130	4.35	2.0	6	9.2	15.4	12.3	13.8	14.6	13.1	21.5
Како процјењујете, колико права на помоћи/услуге из социјалне заштите одговарају Вашим потребама	130	4.42	1.9	6	9.2	13.1	19.2	9.2	19.2	13.8	16.2
Како процјењујете, колико права на помоћи/услуге из социјалне заштите одговарају на задовољавање Ваших потреба	130	4.11	1.9	6	10.0	10.8	23.1	10.8	18.5	13.8	13.1
Колико сте у могућности промијенити институцију или стручног радника без одређених посљедица уколико нисте задовољни оствареном помоћи/услугом или са односом према Вама	130	3.91	2.2	6	20.8	13.8	10.0	15.4	6.9	15.4	17.7

Како процјењујете колико су институције социјалне заштите орјентисане према задовољавању потреба корисника социјалне заштите (узмите у обзир своје лично искуство)	130	4.31	1.9	6	8.5	10.8	19.2	12.3	10.8	20.8	17.7
--	-----	------	-----	---	-----	------	------	------	------	------	------

Напомена: (1) - изузетно лошије о просека ; (2) - много лошије од просека; (3) - лошије од просека; (4) – просјечно; (5) - боље од просека; (6) - много боље од просека; (7) - изузетно боље од просека

Увидом у добијене резултате одговора корисника социјалне заштите (*табела 5*) уочава се да је *знатно изнад просека* дужина чекања да корисници социјалне заштите остваре своје право од момента када су потражили помоћ у институцији социјалне заштите; значај од помоћи/користи и права која остварују; испуњење очекивања; очекивања од институције код које су дошли да се обрате за помоћ; дужина остваривања права и помоћ из социјалне заштите; те колико права и помоћи из социјалне заштите одговарају на задовољавање њихових потреба. *Просечно је (табела 5)* опште задовољство оствареним правом; те колико права и помоћи из социјалне заштите одговарају потребама корисника социјалне заштите. *Изузетно лошије од просека* је могућност корисника да промијени институцију или стручног радника без одређених последица уколико нису задовољни оствареном помоћи/услугом или са односом према њима. Тиме се *делимично потврђује прва* посебна хипотеза „да у систему социјалне заштите у Босни и Херцеговини у довољној мјери постоји одговорност у односу на задовољавање потреба корисника социјалне заштите“.

Утврђивање значајности т-тестом разлика аритметичких средина **одговорности према корисницима социјалне заштите** с обзиром на учеснике социјалне заштите (Н) показало је да у две анализе разлика између група (*табела 6*) постоје статистички значајне разлике аритметичких средина (АС), у односу на учеснике социјалне заштите (на нивоу $p < 0,01$). Номинално најбоље оцене о одговорности према корисницима социјалне заштите имају имплементатори социјалне заштите (изнадпросечно 4.57), затим корисници социјалне заштите (изнадпросечно 4.31) и на крају креатори социјалне заштите (исподпросечно 3.76).

Табела 6:

Упоредна анализа одговорности према
корисницима социјалне заштите

Одговорност према корисницима социјалне заштите	Н	АС	СД	Разл. АС	Ф	Знач.	т-ври-јед.	Знач.
Креатори социјалне заштите <i>Имплементатори социјалне заштите</i>	43 133	3.76 4.57	1.18 1.35	-0.81	2.719	0.101	-4.730	0.000**
Креатори социјалне заштите <i>Корисници социјалне заштите</i>	43 130	3.76 4.31	1.18 1.94	-0.55	23.389	0.000	-2.732	0.007**
Имплементатори социјалне заштите <i>Корисници социјалне заштите</i>	133 130	4.57 4.31	1.35 1.94	0.26	26.956	0.000	1.627	0.105

Напомена: ** - ниво значајности од 0,01

* - ниво значајности од 0,05

Средња оцјана свих одговора (4,21) о одговорности према корисницима система социјалне заштите делимично потврђују прву посебну хипотезу „да у систему социјалне заштите у Босни и Херцеговини у довољној мери постоји одговорност у односу на задовољавање потреба корисника социјалне заштите“.

Заштита од неостваривања права из социјалне заштите

Неадекватана заштита од неостваривања права доводи до бројних потешкоћа у пракси.¹⁶⁾ У циљу достизање квалитетене примјене социјалних права неопходено је постојање инструмената и процедура за жалбе и за њихово решавање које требају бити ефикасне, као и постојање превентивних мјера и спремности да се бави хитним случајевима.

Креатори социјалне заштите: Провера поузданости мерне скале од 5 индикатора заштите од неостваривања права из социјалне заштите од стране креатора социјалне заштите (табела 7), Кронбаховим коефицијентом **ALFA = 0.78**, указује на добру поузданост и унутрашњу сагласност скале за овај узорак испитаника, без обзира на мјерну скалу мању од 10 ставки. Израчуната аритметичка средина (М) свих 5 индикатора од 4,41 показује да је заштита од неостваривања права из социјалне заштите, по оцени креатора социјалне заштите, *нешто изнад просека*. Вредност стандардне де-

16) Daly, Mary, "Pristupi socijalnim pravima u Evropi" Queen's University, Belfast, Evropski komitet za socijalnu koheziju, 2003, str. 39.

вијације (СД) од 1,34 указује да је расипање око аритметичке средине веће, што потврђује и коефицијент варијабилности (CV) од 30,3%, а тиме и слабију хомогеност добијених резултата.

Табела 7:

Мере централне тенденције, варијабилности и дистрибуције фреквенције обиљежја заштите од неостваривања права из социјалне заштите

Заштита од облика неостваривања права	Испитаници	Н	М	СД	Р	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)	6 (%)	7 (%)
У којој мјери је у законодавству из социјалне заштите регулисано питање instrumenата и процедура за жалбе	креатори	43	5.07	1.4	4	0.0	0.0	9.3	37.2	14.0	16.3	23.3
	им-плем.	133	4.71	1.4	5	0.0	4.5	12.0	41.4	8.3	18.0	15.8
У којој мјери је у законодавству из социјалне заштите регулисано питање instrumenата и процедура за решавање по основу жалби корисника	креатори	43	5.07	1.3	4	0.0	0.0	7.0	39.5	16.3	14.0	23.3
	им-плем.	133	4.68	1.4	6	0.8	3.8	9.8	44.4	9.8	16.5	15.0
У којој мјери је у законодавству из социјалне заштите регулисано питање постојања превентивних мјера и спремности да се бави хитним случајевима	креатори	43	3.53	1.6	6	14.0	9.3	25.6	32.6	7.0	2.3	9.3
	им-плем.	133	3.88	1.5	6	3.8	9.8	32.3	25.6	12.8	9.8	6.8
У којој мјери су ефикасни инструменти и процедуре за решавање по основу жалби корисника	креатори	43	4.73	1.3	5	0.0	2.3	11.6	39.5	16.3	20.9	9.3
	им-плем.	133	4.40	1.4	6	4.5	2.3	12.8	42.1	15.8	12.8	9.8
У којој мјери је у пракси институција/ установа угрожена ефикасност жалбених процедура одређеним факторима (постојање граница између разних одјељења, пропуст да се помогне корисницима да исправно користе жалбене механизме.....)	креатори	43	3.67	1.1	5	7.0	7.0	18.6	48.8	16.3	2.3	0.0
	им-плем.	133	3.35	1.5	6	10.5	25.6	15.8	27.8	9.0	9.8	1.5

Напомена: (1) - изузетно лошије о просека ; (2) - много лошије од просека; (3) - лошије од просека; (4) – просјечно; (5) - боље од просека; (6) - много боље од просека; (7) - изузетно боље од просека

Увидом у добијене резултате одговора креатора социјалне заштите (табела 7) уочава се да је боља од просека заштита од неостваривања права из социјалне заштите, по оцени креатора социјалне заштите, у законодавству из социјалне заштите регулисано питање instrumenата и процедура за жалбе и instrumenата и процедура за решавање по основу жалби корисника; те ефикасни инструменти и процедуре за решавање по основу жалби корисника. *Испод просека* је заштита од неостваривања права из социјалне заштите у законодавству из социјалне заштите, регулисано питање постојања превентивних мјера и спремности да се бави хитним случајевима, а у пракси је угрожена ефикасност жалбених процедура одређеним факторима (постојање граница између разних одјељења, пропуст да се помогне корисницима да исправно користе жалбене механизме...). Тиме се *делимично потврђује друга* посебна хипотеза „да је систем социјалне заштите у Босни и Херцеговини у довољној мјери оријентиран на заштиту корисника од неостваривања права из социјалне заштите“

Имплементатори социјалне заштите: Провера поузданости мерне скале од 5 индикатора заштите од неостваривања права из социјалне заштите од стране имплементатора социјалне заштите (табела 7), Кронбаховим коефицијентом $ALFA = 0.80$, указује на веома добру поузданост и унутрашњу сагласност скале за овај узорак испитаника, без обзира на мјерну скалу мању од 10 ставки. Израчуната аритметичка средина (М) свих 5 индикатора од 4,20 показује да је заштита од неостваривања права из социјалне заштите, по оцени имплементатора социјалне заштите, *нешто изнад просека*. Вредност стандардне девијације (СД) од 1,44 указује да је расипање око аритметичке средине веће, што потврђује и коефицијент варијабилности (CV) од 34,3%, а тиме и слабију хомогеност добијених резултата. Увидом у добијене резултате одговора имплементатора социјалне заштите (табела 7) уочава се да је боља од просека: заштита од неостваривања права из социјалне заштите, по оцени имплементатора социјалне заштите, у законодавству из социјалне заштите регулисано питање instrumenата и процедура за жалбе и instrumenата и процедура за решавање по основу жалби корисника; те ефикасни инструменти и процедуре за решавање по основу жалби корисника. *Испод просека* је заштита од неостваривања права из социјалне заштите у законодавству из социјалне заштите, регулисано питање постојања превентивних мјера и спремности да се бави хитним случајевима, а у пракси је угрожена ефикасност жалбених процедура одређеним факторима (постојање граница између разних одјељења, пропуст да се помогне корисницима да

исправно користе жалбене механизме...). Тиме се **делимично потврђује друга** посебна хипотеза „да је систем социјалне заштите у Босни и Херцеговини у довољњ мјери орјентиран на заштиту корисника од неостваривања права из социјалне заштите“

Корисници социјалне заштите: Провера поузданости мерне скале од 3 индикатора заштите од неостваривања права из социјалне заштите од стране корисника социјалне заштите (табела 8), Кронбаховим коефицијентом $ALFA = 0.79$, указује на веома добру поузданост и унутрашњу сагласност скале за овај узорак испитаника, без обзира на мјерну скалу мању од 10 ставки. Израчуната аритметичка средина (М) сва 3 индикатора од 3,67 показује да је заштита од неостваривања права из социјалне заштите, по оцени корисника социјалне заштите, *испод просека*. Вредност стандардне девијације (СД) од 2,11 указује да је расипање око аритметичке средине веома велико, што потврђује и коефицијент варијабилности (CV) од 57,5%, а тиме и изузетно слабију хомогеност добијених резултата.

Табела 8: Мере централне тенденције, варијабилности и дистрибуције фреквенције обиљежја заштите од неостваривања права из социјалне заштите

Заштита од облика неостваривања права на помоћ/услугу	Н	М	СД	Р	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)	6 (%)	7 (%)
Колико Вам је познато да ли имате право да се жалите на остварена права на помоћ/услугу из социјалне заштите	130	3.95	2.1	6	20.8	9.2	18.5	4.6	11.5	23.8	11.5
Колико Вас је стручни радник институције упознао са могућношћу жалбе	130	3.98	2.1	6	18.5	13.1	15.4	8.5	8.5	21.5	14.6
Колико су коплициране процедуре жалбе на остварена права на помоћ/услугу	130	3.07	2.0	6	30.8	21.5	10.8	12.3	4.6	11.5	8.5

Напомена: (1) - изузетно лошије о просека ; (2) - много лошије од просека; (3) - лошије од просека; (4) – просјечно; (5) - боље од просека; (6) - много боље од просека; (7) - изузетно боље од просека

Увидом у добијене резултате одговора корисника социјалне заштите (табела 8) уочава се да је *просјечна*: заштита од неостваривања права из социјалне заштите, по оцени корисника социјалне заштите, да је стручни радник институције упознао корисника социјалне заштите са могућношћу жалбе; те да је за корисника социјалне заштите познато да има право да се жали на остварена права и помоћ из социјалне заштите. *Много лошије од просека* је заштита

од неостваривања права из социјалне заштите, да су копликоване процедуре жалбе на остварена права и помоћи. Тиме се *одбацује друга* посебна хипотеза „да је систем социјалне заштите у Босни и Херцеговини у довољној мери орјентисан на заштиту корисника од неостваривања права из социјалне заштите“.

Утврђивање значајности *t*-тестом разлика аритметичких средина *заштите од неостваривања права из социјалне заштите* с обзиром на учеснике социјалне заштите (Н) показало је да у две анализе разлика између група (*табела 9*) постоје статистички значајне разлике аритметичких средина (АС), у односу на учеснике социјалне заштите (на нивоу $p < 0,01$). Номинално најбоље оцене о заштити од неостваривања права из социјалне заштите имају креатори социјалне заштите (изнадпросечно 4.41), затим имплементатори социјалне заштите (изнадпросечно 4.20) и на крају корисници социјалне заштите (исподпросечно 3.67).

Табела 9:

Упоредна анализа заштите од неостваривања
права из социјалне заштите

Заштита од неостваривања права из социјалне заштите	Н	АС	СД	Разл. АС	Ф	Знач.	т-вријед.	Знач.
Креатори социјалне заштите Имплементатори социјалне заштите	43 133	4.41 4.20	1.34 1.40	0.21	0.300	0.584	1.167	0.247
Креатори социјалне заштите Корисници социјалне заштите	43 130	4.41 3.67	1.34 2.11	0.74	16.108	0.000	3.435	0.001**
Имплементатори социјалне заштите Корисници социјалне заштите	133 130	4.20 3.67	1.40 2.11	0.53	42.384	0.000	2.972	0.003**

Напомена: ** - ниво значајности од 0,01

* - ниво значајности од 0,05

Средња оцена свих одговора (4,09) одговорности према корисницима система социјалне заштите делимично потврђују другу посебну хипотезу „да је систем социјалне заштите у Босни и Херцеговини у довољној мјери орјентисан на заштиту корисника од неостваривања права из социјалне заштите“.

* * *

На основу анализе резултата истраживања и тестирања хипотеза можемо потврдити да функционисање система социјалне заштите у Босни и Херцеговини није у довољној мери организовано на начин да је остваривање социјалних права и пружање услуга социјалног рада у функцији задовољавања потреба корисника социјалне заштите.

Asim Pandzic, Nijaz Karic

ORIENTATION SOCIAL CARE SYSTEM TO USERS OF SOCIAL SERVICES AND SOCIAL WORK

Summary

The orientation of the system social welfare to users and meeting their needs is one of the segments to apply the social rights and social providing services in accordance with European standards. The capacity and the orientation of the social protection system to meet user needs, and the necessity of public services and agencies that meet customers' needs through the realization and protection of failing social welfare rights and providing social services in a way that their operation directed towards users is the application of the above European standards. Bearing in mind reminded standards aim of this study was to determine the orientation of the system of social protection in Bosnia and Herzegovina, according to meeting their needs. In the process of using different general scientific methods and techniques such as content analysis of documentation, survey, scaling, t-test, and sorting and statistical analysis of data using the statistical package SPSS 17.0. The results confirmed that the functioning of the social protection system in Bosnia and Herzegovina has not adequately organized in such a way that the realization of social rights and the provision of social work services in terms of satisfying the needs of social protection.

Key words: social welfare, social work, standards, rights, services, needs, users.

LITERATURA

1. Bauer, Rudolph, *Vom Wiegen wird das Schwein nicht fetter*. Dowa's Jahrebericht, Innsbruck, 1999.
2. Буљубашић, Суада, *Савремена социјална политика*, Аркапрес, Сарајево, 2012

3. Daly, Mary, *Access to social rights in Europe "Pristupi socijalnim pravima u Evropi"* Queen's University, Belfast, Evropski komitet za socijalnu koheiju, 2003. (www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/SocialRights/.../MaryDaly_en.pdf)
4. Duffy, Katherine, Iskljucenost iz socijalne zaštite. *Revija za socijalnu politiku*, 5 (2-3):183-202, 1998.
5. Jones, Catherine, *Patterns of Social Policy*. London and New York: Tavistock Publications, 1985.
6. Michael, Hill, *Social Policy: A comparative analysis*. London etc: Prentice Hall, Harvester Wheatsheaf, 1996.
7. Ovretvreit, John, *Quality Health Services*. London: Brunei Institute of Organisation and Social Studies, 1990.
8. Панцић, Асим, Преовладавање социјалних ризика у Босни и Херцеговини - изазов за систем социјалне заштите. У: Вуковић, Дренка и Перисић, Наталија, (ур), *Ризици и изазови социјалних реформи* (стр. 173-193). Београд: Факултет политичких наука, 2012.
9. Pillinger, Jane, *Quality in social public services*, Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2001.
10. Samuel, Lenia, *Droits sociaux fondamentaux*, Editions du Conseil de l'Europe, Strasbourg, 1997.
11. Скоко, Хрвоје, *Управљање квалитетом*, Синергија, Загреб, 2000
12. Stubbs, Paul, i Gregson, Kendra, "Socijalna politika zaštita i praksa - Briga o ugroženim grupama u Bosni i Hercegovini", *Zbornik radova sa konferencije*, Sarajevo, 1998.
13. Видановић Иван, *Речник социјалног рада*, Београд, 2006.
14. Пуљиз Владо и сарадници, *Социјална политика Хрватске*, 2008, стр. 221.
15. Vuković, Drenka, *Evropska socijalna politika*, Beograd, 2011.

Rezume

Analysing the results of research and testing we can confirm the the hypothesis that the functioning of the social welfare system in Bosnia and Herzegovina is not sufficiently organized in such a way that the realization of social rights and the provision of social work services in terms of satisfying the needs of social protection.

In the assessment responsibility to the users we can confirm the that in the system of social protection in Bosnia and Herzegovina there is insufficient degree of responsibility with respect to meeting the needs of social protection. Factor analysis identified all factors which associated and critical to the the realization social welfare High quality. They are responsible for facilitating the needs of users and the responsibility for the actual needs of the user. The largest gaps on liability to customers is the fact that in the system social welfare is not regulated issue tracking satisfying the real needs of users or they're doing it in practice so there are no reports of any information that would indicate how much they really met customer's needs. We also has identified a lack of social protection, and that there is no The ability to change

the institution or professional workers if they are not satisfied for assistance / service or the attitude toward them. Analyzing the results of the makers social welfare was found to be responsible towards users social welfare can be predicted on the basis of failing to protect the rights of social protection, or that their association statistically significant, so that when one phenomenon is growing (protection of failing social welfare entitlements) other decreases (accountability to beneficiaries of social protection), and vice versa. Thus, the system of social protection in BiH is not sufficiently oriented to the needs of users, and as such does not meet the standards that reminded proclaim to achieve high-quality implementation of social rights under the social welfare system is necessary to ensure that the functioning of public services and social welfare agencies to orjenirano user needs, establish measurement procedures to meet the needs of users and based on that monitoring efficiency of capacities and service information on meeting their needs, and to create measures and the service is in operation to meet individual and collective needs of the users.

As compared to proclaimed european standard of adequate protection that is tied to unrealized rights of the social welfare system in BiHwe can confirm the that the system of social protection in Bosnia and Herzegovina is not oriented to the needs sufficient extent protect users able unrealized rights in the field of social protection. Key weaknesses in the social protection system are in existence over-complicated grievance procedures in case a miscarriage rights and the effectiveness of grievance procedures in practice. Additionally issues have been identified not regulated and of preventive measures in the legislation of social welfare, and the willingness to deal with emergencies. Thus, the results of our study indicate that the claim in the social protection system regulated by a matter of failing to meet protect the rights, but the question of their effectiveness in practice is not sufficiently well resolved and preventative measures of capacities and willingness to deal with emergencies which suggests that they are part filled with European standards on the issue of failing to meet protect rights.

* Овај рад је примљен 13. фебруара 2013. године а прихваћен за штампу на састанку Редакције 04. марта 2013. године.