



PEACEBUILDING
FUND



UJEDINJENE
NACIJE
BOSNA I
HERCEGOVINA

MAPIRANJE USLUGA SOCIJALNE POMOĆI I PODRŠKE U 9 JEDINICA LOKALNE SAMOUPRAVE (JLS)



SADRŽAJ

1. Izvršni sažetak.....	5
1.1. Uvod.....	5
1.2. Metodologija mapiranja usluga socijalne zaštite.....	5
1.3. Nalazi desk istraživanja.....	6
1.4. Nalazi polustrukturisanih dubinskih intervjua.....	6
1.5. Procjena kritičnih potreba.....	9
1.6. Nalazi mikro istraživanja/ankete.....	10
1.6.1. Profil ispitanika.....	10
1.6.2. Vrsta pomoći koju primaju ispitanici.....	10
1.6.3. Fokus grupe – glavni nalazi.....	13
1.6.4. Ključne preporuke.....	13
2. Metodologija i rezultati istraživanja (detaljan pregled).....	21
2.1. Pozadina istraživanja.....	22
2.1.1. Svrha istraživanja.....	23
2.1.2. Glavni zadaci istraživanja.....	23
2.1.3. Strateški pregled sadašnjeg sistema i mehanizama socijalne zaštite.....	24
2.2. Rezultati istraživanja.....	28
2.2.1. Desk istraživanje.....	28
2.2.1.1. Mapiranje usluga socijalne zaštite u ciljanim JLS.....	32
2.2.1.2. Procjena kritičnih potreba ranjivih kategorija stanovništva u 9 ciljanih JLS.....	37
2.2.2. Mikro istraživanje – anketa.....	37
2.2.3. Fokus grupe.....	45
2.2.4. Priče s terena.....	49

POPIS TABELA

Tabela 1. Pet (5) identificiranih najkritičnijih potreba najugroženijih kategorija stanovništva koje JLS trenutno ne zadovoljavaju (prema mišljenju i stavovima 80 ustanova, institucija i organizacija iz polustrukturisanih dubinskih intervjua).....	15
Tabela 2. Pet (5) identificiranih najugroženijih kategorija stanovništva, u stanju socijalne potreba prema mišljenju i stavovima 80 ustanova, institucija i organizacija iz polustrukturisanih dubinskih intervjua.....	16
Tabela 3. Pet (5) glavnih preporuka za unapređenje socijalne zaštite (prema mišljenju i stavovima iz ankete 745 ispitanika, korisnika usluga socijalne zaštite i pripadnika ranjivih kategorija stanovništva).....	17
Tabela 4. Najvažniji neuspjesi politike socijalne zaštite na području JLS, prema odgovorima predstavnika 80 ustanova, institucija i organizacija.....	20
Tabela 5. Najvažniji prijedlozi za unapređenje politika socijalne zaštite na području JLS, prema odgovorima predstavnika 80 ustanova, institucija i organizacija.....	20
Tabela 6. Nivo razvijenosti 7 ciljnih JLS u Federaciji BiH za 2022 godinu.....	28
Tabela 7. Broj korisnika sistema socijalne zaštite u Federaciji BiH, stanje septembar 2023	30
Tabela 8. Maloljetna lica – korisnici socijalne zaštite.....	31
Tabela 9. Punoljetna lica – korisnici socijalne zaštite.....	31
Tabela 10. Broj kompletiranih intervjua sa korisnicima i nekorisnicima, pripadnicima ranjivih grupa.....	39
Tabela 11. Ishodi kontakata sa korisnicima	39
Tabela 12. Preklapanje korisnika i nekorisnika – pripadnika ranjivih grupa	40

POPIS GRAFIKONA

Grafik 1: P18. Možete li navesti koje su trenutno najkritičnije potrebe najugroženijih kategorija stanovništva a koje nijedna ustanova, institucija ili organizacija koja djeluje na području vaše JLS trenutno ne zadovoljava?.....	7
Grafik 2: P20. Koje najugroženije kategorije stanovništva, odnosno koje grupe građana su trenutno u najvećem stanju socijalne potrebe, ali uglavnom nisu zahvaćene trenutno raspoloživim programima socijalne zaštite na području vaše JLS?.....	8
Grafik 3: P21. Šta mislite, koji su do sada najvažniji neuspjesi politike socijalne zaštite na području vaše JLS?	8
Grafik 4: P24. Šta je po Vašem mišljenju potrebno učiniti da bi se ustanove, institucije ili organizacije poput vaše mogle efikasnije uključiti u pružanje nekih drugih usluga najugroženijim kategorijama stanovništva osim onih koje su formalno obuhvaćene sistemom socijalne zaštite?	9
Grafik 5: P8. Da li ste se u proteklih godinu dana obraćali bilo kojoj ustanovi, organizaciji, bilo državnoj/javnoj, nekim udruženjima/udrugama građana, nevladinim organizacijama za slijedeće vrste socijalne pomoći i podrške?.....	11
Grafik 6: P10. Od kojih sve ustanova, organizacija ste dobili tu vrstu ili vrste socijalne pomoći i podrške?.....	12
Grafik 7: P20. Da li ste u posljednjih godinu dana posjetili taj centar za socijalni rad kako biste potražili neku vrstu pomoći, ili ostvarili neko pravo?	12

POPIS SLIKA

Slika 1: Geografska distribucija identifikovanih ustanova, institucija i organizacija koje pružaju usluge socijalne zaštite na području ciljanih JLS	32
---	----

1. IZVRŠNI SAŽETAK

1.1. Uvod

U ovom izvještaju su prezentirani analiza, glavni nalazi i preporuke proistekle iz mapiranja raspoloživosti i realizacije usluga socijalne zaštite u devet ciljnih jedinica lokalne samoprave (u daljnjem tekstu: projekat mapiranja) od kojih je sedam u entitetu Federacija BiH (Unsko-sanski kanton: Bosanski Petrovac, Sanski Most i Ključ, Kanton 10: Livno, Glamoč, Drvar i Bosansko Grahovo), a dvije se nalaze u entitetu Republika Srpska (Ribnik i Mrkonjić Grad).

Glavna svrha provedenog projekta mapiranja je da se pruže ažurni pregledi raspoloživih programa socijalne zaštite, pokrivenosti stanovništva tim programima, potreba stanovništva, kao i kritičnih razlika između potreba i mogućnosti u vezi sa pružanjem usluga socijalne zaštite u ciljnim jedinicama lokalne samouprave (u daljnjem tekstu: JLS).

U skladu s navedenom svrhom, glavni ciljevi projekta mapiranja su definisani na sljedeći način:

1. Pregledati i ustanoviti najkritičnije potrebe stanovništva u pogledu usluga socijalne zaštite
2. Izvršiti brzu procjenu dostupnosti, pristupačnosti i kvaliteta usluga socijalne zaštite koje se pružaju
3. Preispitati opću svijest korisnika i pripadnika ranjivih grupa o pravima iz socijalne zaštite, kao i njihovu relevantnost, s obzirom na potrebe socijalno ugroženog stanovništva
4. Ispitati potrebe i mogućnosti za razvoj vještina, zapošljavanje i stvaranje prihoda
5. Ispitati i ukazati na mogućnosti za saradnju unutar zajednica i između zajednica za zajedničko pružanje nekih usluga socijalne pomoći i podrške.

Na osnovu prikupljenih nalaza, formulisane su i glavne preporuke za unapređenje usluga socijalne zaštite u ciljnim JLS.

1.2. Metodologija mapiranja usluga socijalne zaštite

Projekat mapiranja je metodološki realiziran u formi tzv. brze procjene (eng. rapid assessment), sa sljedećim konkretnim zadacima:

1. Dizajniranje i validacija alata za prikupljanje i analizu podataka
2. Mapiranje usluga socijalne zaštite u JLS
3. Procjena kritičnih potreba

Podaci za potrebe projekta mapiranja su prikupljeni uz korištenje sljedećih metoda:

1. Desk istraživanje 9 ciljnih JLS
2. Mapiranje, odnosno identifikovanje 117 ustanova, institucija, organizacija na terenu u 9 ciljnih JLS
3. Polustrukturisani dubinski intervjui sa 80 predstavnika ustanova, institucija i organizacija u 9 ciljnih JLS
4. Mikro istraživanje/anketa na uzorku od 745 ispitanika, korisnika sistema socijalne zaštite i pripadnika ranjivih grupa u stanju socijalne potrebe
5. Kvalitativno istraživanje u formi fokus grupa – po jedna fokus grupa u svakoj JLS sa 6 do 10 učesnika/ca - korisnika sistema socijalne zaštite i pripadnika ranjivih grupa u stanju socijalne potrebe.

Projekat mapiranja je unaprijed definisao prioritete ranjive grupe koje trebaju biti u fokusu, a to su višočlane porodice, djeca, mladi, starije osobe, osobe sa invaliditetom, siromašne porodice i ekonomski ugroženi pojedinci i porodice. Unaprijed su identifikovane i prioritete vrste usluga socijalne zaštite od posebnog interesa, konkretno:

- Usluge socijalne zaštite u zajednici, kao što su dnevni centri, podrška u domaćinstvu, javne kuhinje ili druge vrste usluga osiguranja hrane, uz ličnu pomoć u domaćinstvu osobama koje žive same ili se za njih nema ko brinuti
- Usluge podrške, savjetovanja i socio-edukativne usluge, isključujući usluge koje pružaju centri za socijalni rad kao primarne institucije socijalne zaštite (npr. intenzivna podrška porodici u krizi ili porodici koja brine o djetetu ili odrasloj osobi sa invaliditetom, mentorstvo i psihosocijalna podrška, podrška zapošljavanju i aktiviranje na tržištu radne snage, savjetovanje za žrtve nasilja u porodici, SOS telefon itd.)
- Usluge institucionalne zaštite, uključujući smještaj korisnika u instituciju ili porodicu, sklonište ili druge oblike organizovanog stanovanja, koje zamjenjuje, dopunjuje ili obezbjeđuje funkciju doma ili sopstvene porodice.

U okviru glavnih ciljeva projekta mapiranja identificirane su sve ključne ustanove, institucije i organizacije koje pružaju usluge socijalne pomoći i podrške u 9 ciljnih JLS.

Na samom početku mapiranja kroz desk istraživanje izvršen je socio-ekonomski i socio-demografski pregled situacije u ciljnim JLS, s namjerom da se identificira broj korisnika sistema socijalne zaštite, kao i broj korisnika koji pripadaju ranjivim grupama koje je projekat definisao kao ključne. Kroz polustrukturisane intervju sa predstavnicima ustanova, institucija i organizacija ispitan je nivo znanja i svijesti o sadašnjem stanju sistema socijalne zaštite. Sveobuhvatni prikupljeni rezultati, nalazi i analiza podataka su pomogli da se identificiraju:

- Sve značajne praznine u pokrivenosti socijalnom zaštitom (u skladu sa relevantnim zakonskim okvirom)
- Dostupnost, pokrivenost i kvalitet usluga socijalne zaštite u ciljnim lokalitetima
- U kojoj mjeri ustanove, institucije i organizacije putem različitih mehanizama socijalne zaštite odgovaraju na najhitnije potrebe stanovništva
- Vrstu i nivo potreba koje ne zadovoljavaju trenutni mehanizmi socijalne zaštite
- Potrebe i mogućnosti za razvoj vještina, zapošljavanje i stvaranje prihoda.

Detaljniji opis metodologije korištene u istraživanju je prezentiran u drugom dijelu izvještaja.

1.3. Nalazi desk istraživanja

Na osnovu raspoloživih podataka prikupljenih u toku desk istraživanja definisani su sljedeći nalazi i zaključci:

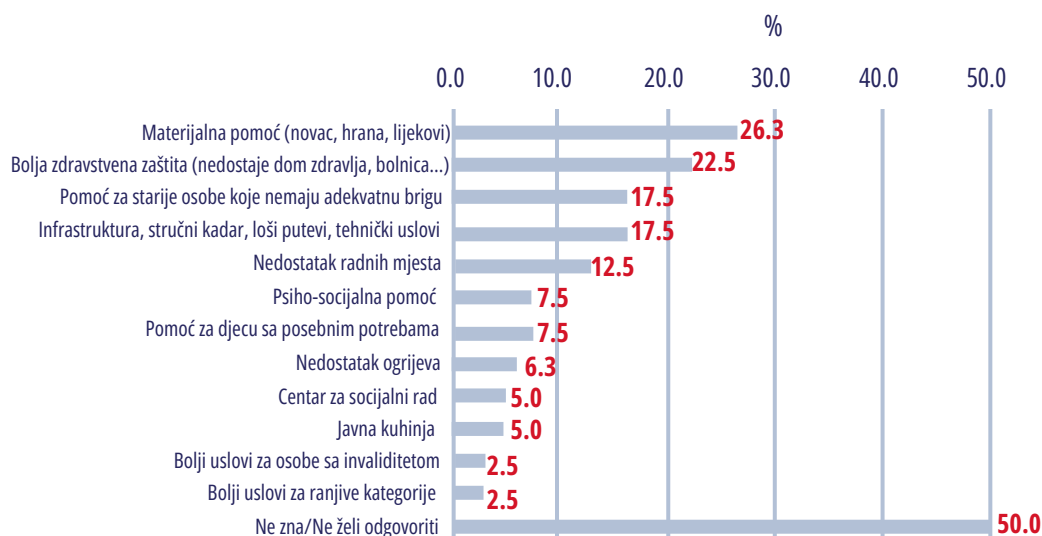
1. Broj stanovnika u 9 ciljnih JLS, osim u Sanskom Mostu i Livnu, je izrazito nizak.
2. Indeks starenja za sve JLS ukazuje na relativno visok udio stanovništva starijeg od 65 godina u općoj/opštoj populaciji.
3. Većina JLS spada u ekonomski nerazvijene, sa vrlo visokom stopom nezaposlenosti.
4. U 7 JLS u Federaciji BiH postoji ukupno 4.141 registrovanih korisnika sistema socijalne zaštite. U JLS Ribnik i Mrkonjić Grad, u entitetu Republika Srpska, ukupno je oko 1.000 korisnika ovih usluga.
5. Bez provedenog istraživanja za uspostavljanje socijalne karte domaćinstava je nemoguće znati koliko je tačno stanovnika u stanju socijalne potrebe u ciljnim JLS.
6. Kategorije stanovništva koje su najviše ugrožene (starije osobe, osobe ženskog spola, osobe sa invaliditetom, osobe sa značajnim zdravstvenim teškoćama, djeca u višočlanim porodicama, pripadnici raznih manjina) su zapravo osobe koje su najčešće i ekonomski neaktivne, odnosno ne nalaze se na tržištu rada.
7. Identificirano je ukupno 117 aktivnih ustanova, institucija i organizacija koje pružaju neku vrstu socijalne pomoći i podrške na teritoriji 9 ciljnih JLS.

1.4. Nalazi polustrukturisanih dubinskih intervjuja

Polustrukturisani dubinski intervju sa predstavnicima 80 ustanova, institucija i organizacija poslužili su da se ustanovi profil institucija koje pružaju socijalnu zaštitu u ciljnim JLS, profil usluga socijalne zaštite i pomoći koje pružaju, kao i profil korisnika tih usluga. U nastavku prezentiramo najbitnije zaključke:

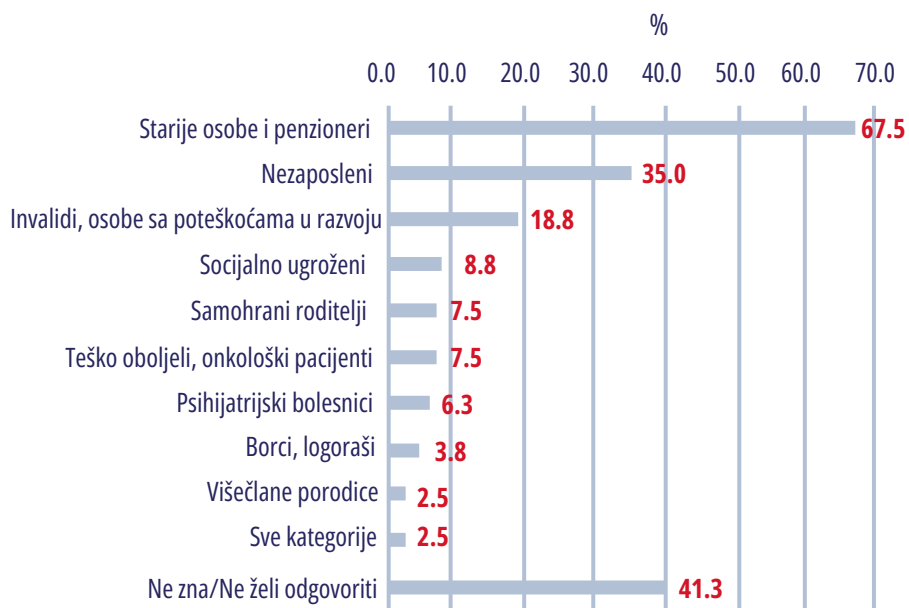
1. Blizu 80% ustanova, institucija i organizacija je formirano poslije rata, tj. od 1992. - 1995. godine. Manje od 10% njih je formirano u ratnom periodu, a isto toliko je formirano prije rata.
2. Blizu 50% pružalaca usluga socijalne pomoći i podrške na teritoriji ciljnih JLS čine domaće nevladine organizacije. Svaka peta ustanova, institucija i organizacija je javna ili vladina. Treće mjesto dijele humanitarne organizacije, te neformalne grupe građana, pojedinci, firme i sl. (Čineći zajedno jednu trećinu uzorka).
3. Među izvorima finansiranja dominiraju javni budžeti kojim se finansiraju uglavnom javne ustanove, institucije i organizacije. Što se tiče ostalih izvora, najznačajniji su donacije građana i firmi u novcu i robi, dobrovoljni neplaćeni rad aktivista, domaći fondovi i međunarodne organizacije, ali i članarina, te samostalni projekti i djelatnosti.
4. Otprilike svaka druga ustanova, institucija i organizacija ima manje od 10 zaposlenih. Trećina navodi da nema nijedno stalno zaposleno lice, dok jedna od pet ustanova, organizacija i institucija ima više od 10 zaposlenih.
5. Približno polovina ustanova, institucija i organizacija ima do 10 aktivista. Jedna trećina nema nijednog aktivistu, a tek jedna od 20 ustanova, organizacija i institucija ima više od 30 aktivista.

6. Kada su u pitanju javne ili vladine ustanove, institucije i organizacije, među korisnicima njihovih usluga nalaze se sve kategorije stanovništva koje su predviđene zakonima. Međutim, posebno su zastupljene osobe bez porodičnog staranja uključujući osobe treće životne dobi, osobe sa invaliditetom, porodice u stanju socijalne potrebe siromašne osobe, djeca bez roditeljskog staranja. Ovim kategorijama stanovništva jednako značajnu pomoć pružaju nevladine i humanitarne organizacije, pojedinci i firme, kao i neformalne grupe građana. Od ostalih ugroženih kategorija rjeđe se javljaju izrazito bolesne osobe, ratni veterani, logoraši i penzioneri. Tek jedna desetina ustanova, institucija i organizacija navodi žene kao svoje glavne korisnike.
7. Postoje razlike u vrstama socijalne pomoći i podrške koju pružaju vladine/javne ustanove, institucije i organizacije, sa jedne, i nevladine i humanitarne organizacije sa druge strane. Ovo je značajan nalaz jer može pomoći racionalnom planiranju programa socijalne podrške i pomoći u korist ciljnih ranjivih kategorija stanovništva.
8. Ne postoji značajna razlika između specifičnih vrsta usluga socijalne pomoći i podrške definisane kroz ovaj projekat mapiranja i onih usluga koje se trenutno pružaju ciljnim ugroženim kategorijama stanovništva.
9. Posmatrano na nivou svih ciljnih JLS može se uočiti diversifikacija, kako u tipu specifičnih usluga socijalne pomoći i podrške, tako i u ciljnim kategorijama stanovništva. Međutim, na nivou mnogih JLS dijapazon dostupnih usluga nije velik, jer je većina ciljnih JLS mala i nerazvijena. To ukazuje na nejednakost u nivou razvijenosti ustanova, institucija i organizacija. U nekim JLS ne postoje centri za socijalni rad, javne kuhinje, a broj udruženja/udruga građana, nevladinih i humanitarnih organizacija je mali, dok u nekim nedostaje medicinskog osoblja. Ovaj nalaz pokazuje da postoji potencijal da se kapaciteti jednih JLS iskoriste u korist drugih, što ukazuje na priliku za povezivanje prije svega nevladinih organizacija, udruženja/udruga građana koje bi mogle da tako pružaju specijalizirane usluge na području svih ciljnih JLS, umjesto da djeluju limitirano na području samo jedne.
10. Trećina ustanova, institucija ili organizacija kao svoje glavne aktivnosti na drugom mjestu navodi programe savjetovanja, zapošljavanja, edukacije raznih ranjivih grupa.
11. Najveći problem sa kojim se suočavaju ustanove, institucije i organizacije je njihova relativno slaba tehnička opremljenost. Skoro svaka treća ustanova, institucija ili organizacija navodi da su vrlo loše tehnički opremljeni.
12. Samo 5% ustanova, institucija i organizacija navodi da trenutno funkcionišu iznad svojih kapaciteta, dvije trećine njih smatra da funkcionišu na nivou postojećih kapaciteta, dok manje od trećine navodi da trenutno rade ispod svojih kapaciteta. To znači da postoji relativno značajan potencijal da se proširi rad određenog broja ustanova, institucija i organizacija.
13. Prema mišljenju ustanova, institucija i organizacija, trenutno najbitnije potrebe najugroženijih kategorija stanovništva koje nijedna ustanova, institucija ili organizacija ne zadovoljava su: materijalna pomoć i podrška (26,3%), bolja zdravstvena zaštita (nedostaje dom zdravlja, bolnica... i sl. 22,5%), infrastruktura, stručni kadar, loši putevi, tehnički uslovi (17,5%, ili po pojedinačnoj podkategoriji manje od 5%), pomoć za starije osobe koje nemaju adekvatnu njegu (17,5%) i nedostatak radnih mjesta (12,5%). Od ostalog se spominju pomoć za djecu sa posebnim potrebama, nedostatak ogrijeva, psiho-socijalna pomoć, nepostojanje centara za socijalni rad, javnih kuhinja i sl. Generalno gledano, možemo zaključiti da postoji nesrazmjer između onog što ustanove, institucije i organizacije navode da su najkritičnije potrebe najugroženijih kategorija stanovništva i najkritičnijih potreba koje te ustanove, institucije ili organizacije trenutno zadovoljavaju. Na prvom mjestu se nameće vrlo hitna i kritična potreba za boljom zdravstvenom zaštitom. Na drugom mjestu se nalazi zapošljavanje. Na trećem mjestu je nedostatak stručnog kadra, loše stanje infrastrukture i tehničke opremljenosti i sl.



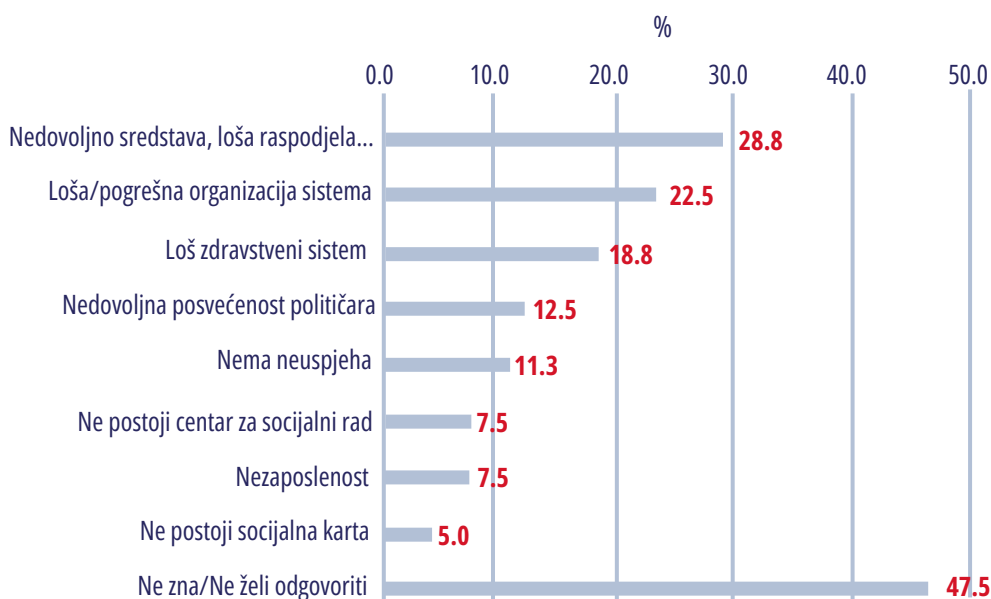
Grafik 1: P18. Možete li navesti koje su trenutno najkritičnije potrebe najugroženijih kategorija stanovništva a koje nijedna ustanova, institucija ili organizacija koja djeluje na području vaše JLS trenutno ne zadovoljava?

14. Najugroženije kategorije stanovništva, koje su trenutno u najvećem stanju socijalne potrebe, ali uglavnom nisu zahvaćene trenutno raspoloživim programima socijalne zaštite su predstavljene u grafikonu ispod:



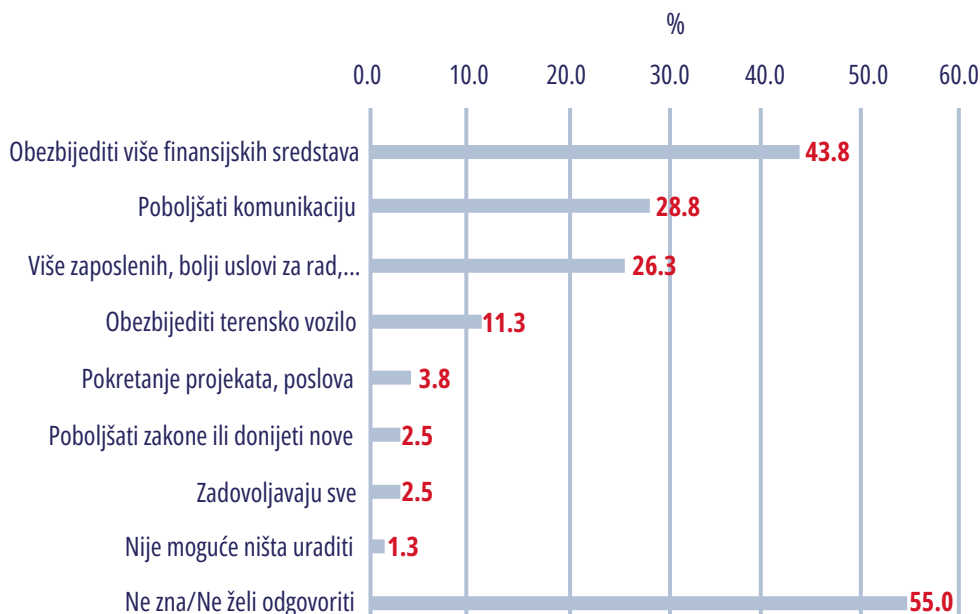
Grafik 2: P20. Koje najugroženije kategorije stanovništva, odnosno koje grupe građana su trenutno u najvećem stanju socijalne potrebe, uglavnom nisu zahvaćene trenutno raspoloživim programima socijalne zaštite na području vaše JLS?

15. 47,5% ispitanih nije znalo odgovor na pitanje šta misle o tome koji su najvažniji nedostaci politike socijalne zaštite na području njihove JLS. Od onih koji su dali odgovor, 28,8% smatra da je to nedostatak sredstava ili njihova loša raspodjela, 22,5% smatra da je to loša ili pogrešna organizacija sistema, 18,8% da je problem u lošoj zdravstvenoj zaštiti, 7,5% da je ključan nedostatak centara za socijalni rad, 7,5% da je nezaposlenost najveći problem, a 5,0% da je ključno to što nedostaje socijalna karta domaćinstava. S druge strane, 11,3% ispitanika ne smatra da su politike neuspješne. Sve ovo ukazuje da postoji velika potreba za povezivanjem i koordinacijom pružaoca socijalnih usluga, kreatora politika kao i stručnjaka, kako bi se zajedničkim naporima definisali problemi i razvila potencijalna rješenja.



Grafik 3: P21. Šta mislite, koji su do sada najvažniji neuspjesi politike socijalne zaštite na području ove JLS?

16. Na pitanje šta je potrebno učiniti da bi se ustanove, institucije ili organizacije u njihovim lokalnim zajednicama efikasnije uključile u pružanje drugih usluga najugroženijim kategorijama stanovništva, osim onih koje su formalno obuhvaćene sistemom socijalne zaštite, ispitanici su odgovorili sljedeće:



Grafik 4: P24. Šta je po Vašem mišljenju potrebno učiniti da bi se ustanove, institucije ili organizacije poput vaše mogle efikasnije uključiti u pružanje nekih drugih usluga najugroženijim kategorijama stanovništva osim onih koje su formalno obuhvaćene sistemom socijalne zaštite?

1.5. Procjena kritičnih potreba

Ovaj dio izvještaja sadrži nalaze koji se odnose na nivo znanja, informisanosti, svijesti o beneficijama i uslugama sistema socijalne zaštite, u formalnom i neformalnom sektoru. Kroz mikro istraživanje/anketu i fokus grupe ispitane su usluge socijalne zaštite na nivou zajednica u svim ciljnim JLS, koje su se mjerile kroz:

- njihovu dostupnost
- pristupačnost
- kvalitet (mjereno kroz stepen zadovoljstva korisnika tim uslugama).

Posebno je ispitano u kojoj mjeri su u ciljnim JLS na raspolaganju usluge savjetovanja, te ostale društveno-obrazovne usluge identificirane kao prioritetne.

Analiza i nalazi prezentirani u ovom dijelu su fokusirani na identifikiranje razlika između kritičnih potreba i onog što se korisnicima trenutno pruža, te mogućnosti saradnje unutar i između različitih zajednica.

U daljnjem tekstu prezentirani su nalazi dobiveni kroz mikro istraživanje i fokus grupe, a na osnovu njih, kao i na osnovu podataka dobivenih kroz desk istraživanje, formulisane su i najvažnije preporuke za djelovanje u cilju poboljšanja socijalnih usluga na ciljnom geografskom području.

1.6. Nalazi mikro istraživanja/ankete

1.6.1. Profil ispitanika

1. U mikro istraživanju/anketi je ukupno anketirano 745 ispitanika. Posmatrano po JLS, najmanje je ispitanika anketirano u Glamoču (58) i Mrkonjić Gradu (59 ispitanika), a najviše u gradu Livno (132). U većini drugih JLS, broj ispitanika se kretao između 70 i 90. Posmatrano po entitetima, od ukupnog broja ispitanika u Federaciji BiH je anketirano 81%, a u Republici Srpskoj oko 19%. Po pitanju etničke pripadnosti ispitanika, u uzorku je zastupljeno 38,4% ispitanika bošnjačke nacionalnosti, 47% ispitanika srpske nacionalnosti i 12,1% ispitanika hrvatske nacionalnosti.
2. 38,4% ispitanika je navelo da živi u gradskom, a 61,6% u vangradskom, odnosno ruralnom području. Ti postotci odgovaraju strukturi opće/opšte populacije jer je prema rezultatima popisa iz 2013. godine većina stanovnika u tom području živjela u vangradskom ili ruralnom području.
3. 60,7% ispitanika su žene, a 39,3% muškarci. To ne mora implicirati da je među građanima koji su u stanju socijalne potrebe značajno više žena nego muškaraca, već da su žene aktivnije pristupile anketi, te da imaju veću svjesnost i zainteresiranost za ovu problematiku.
4. 62,3% uzorka čine osobe starije od 51 godine, što je u skladu sa ranijim zapažanjem da u ciljnim JLS u strukturi stanovništva postoji znatno više starijih osoba. Ovo potvrđuje i ranije nalaze da se među korisnicima sistema socijalne zaštite i pripadnicima ranjivih grupa nalaze uglavnom osobe starije životne dobi, što može predstavljati poseban izazov za dalje djelovanje.
5. 43,3% ispitanika ima najviše završenu osnovnu školu, blizu 50% ispitanika ima završenu srednju školu, a samo 3,6% su osobe sa završenim fakultetom.
6. Samo 9,5% ispitanika je trenutno zaposleno, dok ih je 49,5% nezaposleno, a 18,8% su penzioneri. Domaćice čine 17% uzorka, a učenici i studenti tek 0,4%. Očigledno je iz ovog podatka da je nezaposlenost najveći problem sa kojim se suočavaju građani svih ciljnih JLS. Najugroženije kategorije stanovništva koje čine veliku većinu građana su ekonomski neaktivne, odnosno ne traže aktivno posao.
7. Preko 50% ispitanika ima neto lična primanja ispod 500 KM. 10,9% njih prima između 500 i 700 KM, a 12,9% preko 700 KM. Velika većina ispitanika ima primanja ispod prosječnih primanja za entitet u kojem žive.
8. Najveći broj ispitanika (64,6%) smatra da je prilično ekonomski ugrožen jer nemaju dovoljno sredstava za osnovno preživljavanje. 55,9% njih imaju zdravstvene poteškoće ili hronična oboljenja, 30,6% čine osobe iz kategorije „Povratnik, pripadnik naroda koji je ovdje u znatnoj manjini“, 23,5% su interno raseljene osobe, 21,6% su osobe starije životne dobi (preko 65 godina), koje žive same ili bez podrške uže i šire porodice. Dakle, otprilike trećina ispitanika starijih od 50 godina prima neku vrstu pomoći i podrške. Samohranih roditelja je 16,5%, a ispod 3% čine pripadnici Romske zajednice, pripadnici LGBTQI zajednice kao i osobe koje žive u kolektivnom smještaju. Posmatrajući ove brojeve, možemo reći da je u istraživanju ostvaren vrlo diversificiran uzorak s obzirom na pripadanje nekoj od ugroženih odnosno ranjivih grupa.

1.6.2. Vrsta pomoći koju primaju ispitanici

1. Najzastupljenija vrsta pomoći (70,8%) koju ispitanici primaju u Federaciji BiH je novčana (stalna novčana pomoć, novčana naknada i pomoć za njegu, jednokratna novčana pomoć, te privremena izuzetna novčana pomoć). Druga po redu je zdravstvena zaštita ostvarena preko centra za socijalni rad sa udjelom od 48,6%. Na trećem mjestu je zaštita porodica sa djecom (dječiji dodatak, naknada plaće majci u radnom odnosu za vrijeme dok odsustvuje s posla radi trudnoće, porođaja i njege djeteta, novčana pomoć za vrijeme trudnoće i porođaja majke koja nije u radnom odnosu, novčana naknada za trudnice). Na četvrtom mjestu su osnovna prava osoba sa invaliditetom (18,1%). Ostali oblici pomoći i podrške su zastupljeni ispod 5%.

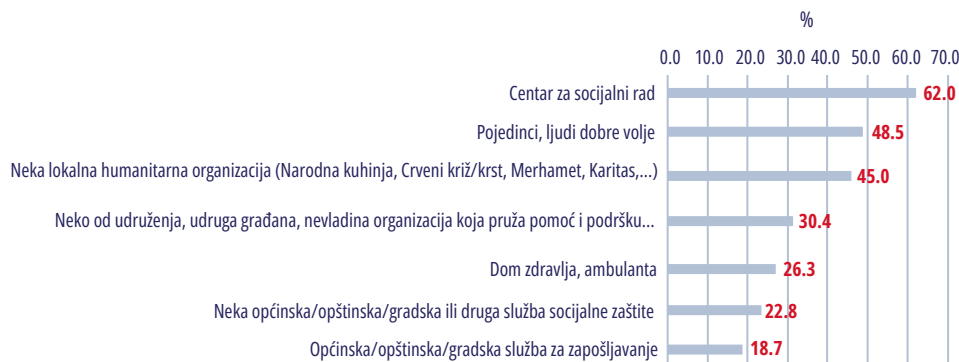
U Republici Srpskoj su najzastupljenije pomoć u obliku prava na dodatak za pomoć i njegu drugog lica (63,8%), te jednokratna novčana pomoć (44,8%). Nakon toga slijede prava iz oblasti zdravstvene zaštite (31,9%). Pravo osoba sa invaliditetom ostvaruje 13,8% ispitanika, dok razne vrste novčane pomoći prima 12,1% ispitanika.

2. 54,7% ispitanika je izjavilo da je djelimično ili u potpunosti zadovoljno sa pomoći koju primaju, dok je 26% ispitanih djelimično ili izrazito nezadovoljno. U Federaciji BiH najveće nezadovoljstvo je zabilježeno u Bosanskom Grahovu i Glamoču, a najzadovoljniji su u Livnu, Ključu, Bosanskom Petrovcu i Sanskom Mostu. Zadovoljstvo se najprije odnosi na blagovremenost pristizanja primanja (75% ispitanika), dok se 12,6% ispitanih sa tim ne slaže u potpunosti. Očekivano, ispitanici smatraju da bi iznos pomoći trebao biti veći.
3. Većina ispitanika, 87,9%, navodi da im je pomoć koju primaju značajna za njihovo blagostanje i kvalitetu života. Samo 10,6% ispitanih navodi da im je ta pomoć donekle ili u potpunosti nevažna. 40,8% ispitanika smatra da se pomoć donekle ili u potpunosti poboljšala u odnosu na period od prije godinu dana, a samo 6,7% ispitanih smatra da se ta pomoć donekle ili u potpunosti pogoršala.
4. **Od vrsta pomoći koje je projekat mapiranja identifikovao kao prioritete, svi ispitanici su istakli da je to pomoć oko nabavke hrane, ishrana putem javne kuhinje - (46,2%); pomoć za starije osobe (kupovina hrane, lijekova, redovni obilasci i sl.) - (29,1%); pomoć u domaćinstvu ili lična pomoć osobama u potrebi - (28,1%); psiho-socijalna pomoć – (27,6%); savjetovanje o načinima i mogućnostim povećanja ličnih prihoda ili prihoda domaćinstva - (16,1%); briga o djeci (čuvanje djece u vrtiću i sl.) - (10,6%); savjetovanje o radnoj i stručnoj prekvalifikaciji - (7,0%); savjetovalište za mlade - (6,5%), dok su sve ostale vrste socijalne pomoći i podrške ispod 5% (savjetovalište, smještaj u starački dom i sl.).** Neke od pomoći, pogotovo one koje se tiču načina generisanja dodatnih prihoda, povećanja mogućnosti zapošljavanja, nisu prepoznate od strane ispitanika kao primarne. **Takođe, postoje velike varijacije u listi prepoznatih prioriteta po JLS, pa se može zaključiti da je svaku JLS potrebno razmotriti posebno.**



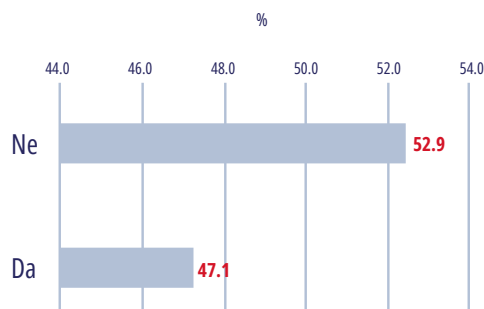
Grafik 5: P8. Da li ste se u proteklih godinu dana obraćali bilo kojoj ustanovi, organizaciji, bilo državnoj/javnoj, nekim udruženjima/udrugama građana, nevladinim organizacijama za slijedeće vrste socijalne pomoći i podrške?

5. 62% ispitanika navodi centar za socijalni rad kao primarni izvor pomoći, 48,5% pojedince - ljude dobre volje, 45% neku lokalnu humanitarnu organizaciju (javna kuhinja, Crveni križ/krst, Merhamet, Karitas, Dobrotvor i sl.), 30,4% neko od udruženja, udruga građana, nevladinih organizacija koje pružaju pomoć i podršku ljudima u stanju potrebe, 26,3% dom zdravlja ili ambulante, 22% općinske/opštinske/gradske ili druge službe socijalne zaštite, a 18,7% općinske/opštinske/gradske službe za zapošljavanje. Značajno je napomenuti da i ovdje postoje velike varijacije između JLS, te da je svaku JLS potrebno posmatrati posebno. Vrlo mali broj ispitanika (manje od 1%) je navelo neke druge organizacije, institucije i ustanove.



Grafik 6: P10. Od kojih sve ustanova, organizacija ste dobili tu vrstu ili vrste socijalne pomoći i podrške?

6. **47,1% ispitanika navodi da je u posljednjih godinu dana posjetilo najbliži centar za socijalni rad kako bi potražili neku vrstu pomoći, ili ostvarili neko pravo.** U tom smislu je vrlo značajno spomenuti da je postotak ispitanika koji su posjetili neki od centara za socijalni rad/službi za socijalnu zaštitu daleko najmanji u Bosankom Grahovu (5,6%) i Drvaru (20,3%), a značajno veći u Mrkonjić Gradu (69,5%), što je i očekivano jer u uzorku ispitanika za Mrkonjić Grad dominiraju ispitanici koji su već registrirani korisnici usluga centra za socijalni rad. **Pored toga, u Bosanskom Grahovu i Drvaru ne postoji centar za socijalni rad, već se poslovi obavljaju pri službi za socijalnu zaštitu.**



Grafik 7: P20. Da li ste u posljednjih godinu dana posjetili centar za socijalni rad kako biste potražili neku vrstu pomoći, ili ostvarili neko pravo?

7. U cjelosti gledano, značajna većina ispitanika koji su posjetili centar za socijalni rad/službu za socijalnu zaštitu je zadovoljno radom tog centra (73,5%). Samo je 12,5% ispitanika izrazilo nezadovoljstvo. Najzadovoljniji su ispitanici iz Mrkonjić Grada (87,8%), Livna (87,4%), te Ključa (77,8%). Općenito govoreći, najnezadovoljniji su korisnici usluga u Ribniku (38,1%).
8. 52% ispitanika su zadovoljni, a 27,5% nezadovoljni s pomoći koju su primili. 57,9% ispitanika je zadovoljno, a njih 22,8% nije zadovoljno blagovremenošću primanja pomoći. Velika većina ispitanika, preko 80% je navela da im je ta vrsta pomoći bila jako važna. Samo 16% ispitanika je navelo da im ta vrsta pomoći nije uopće bila važna ili je bila samo donekle važna.
9. Većina ispitanika smatra da se ova pomoć „nije niti pogoršala niti poboljšala“ u proteklih godinu dana. Na nivou cijelog uzorka 21,0% ispitanika smatra da se pomoć značajno ili donekle poboljšala, dok 9,4% ispitanika smatra da se pomoć značajno ili donekle pogoršala.
10. Samo 8,1% ispitanika su primijetili da se u posljednjih godinu dana u njihovoj JLS pojavila nova vrsta socijalne pomoći i podrške koje ranije nije bilo. Tu prije svega dominiraju dječiji dodatak, finansijska i humanitarna pomoć, logoped, psihosocijalna pomoć za mlade, javna kuhinja i sl.
11. Ispitanici su imali priliku da predlože jednu glavnu preporuku sa ciljem unapređenja socijalne situacije u njihovoj općini/opštini kada su u pitanju potrebe najugroženijih kategorija stanovništva. U suštini dominiraju odgovori u opsegu: „više novca, pomoći, naknada“. U značajno manjem postotku se spominje pomoć djeci i njihova zaštita, poboljšanje zdravstvene zaštite, više radnih mjesta, pomoć i zaštita žena.

1.6.3. Fokus grupe – glavni nalazi

Kvantitativni podaci iz mikro istraživanja/ankete su upotpunjeni kvalitativnim istraživanjem – fokus grupama. Osim samih brojeva, bilo je važno ispitati i referentni okvir razmišljanja ispitanika – njihove stavove o pružanju socijalnih usluga. Fokus grupe u cjelini gledano nisu bile toliko verbalno produktivne jer su učesnici/e dolazili iz ranjivih kategorija društva koje su uglavnom sa nižim stepenima obrazovanosti.

Općenito govoreći, učesnici/e naglašavaju vrlo teške uslove života povezane sa ekonomskom situacijom, posebno nezaposlenošću i nerazvijenošću JLS u kojim žive. Situacija u svakoj JLS je specifična sa nekim elementima koji su zajednički većini JLS. **Posebno se ističe problem nezaposlenosti osoba sa invaliditetom.** Neki od učesnika/ca ističu pitanje neuslovnog i neriješenog stambenog smještaja. **U nekim JLS se naglašava vrlo loše organizovana zdravstvena zaštita, posebno ona usmjerena ka osobama sa invaliditetom.**

I ako su otprilike polovina učesnika/ca fokus grupa korisnici neke vrste pomoći u sistemu socijalne zaštite, dojam je da nisu najbolje upoznati sa svojim pravima, kriterijima za dodjelu pomoći te načinima i procedurama apliciranja.

Učesnici/e uglavnom primaju pomoć koja je predviđena zakonima o socijalnoj zaštiti, ali se dosta pomoći prima i preko drugih organizacija (javne kuhinje, Crveni krst/križ, nevladine organizacije i udruge/udruženja građana). **Opće je mišljenje da je svaka pomoć dobrodošla, ali da ona pomoć koju sada primaju nije dovoljna da pokriju sve njihove osnovne potrebe te to predstavlja izvor najvećeg nezadovoljstva.** Kao i u slučaju mikro istraživanja/ankete, postoji zadovoljstvo blagovremenošću pristizanja pomoći, ali to se odnosi samo na one koji primaju redovnu, zakonom regulisanu vrstu pomoći. **Većina učesnika/ca prima oblike pomoći koje nisu redovne.** Većina ih je zahvaćena i nekim nefinansijskim oblicima usluga koje se nude kroz sistem socijalne zaštite, na čemu su veoma zahvalni. **Ipak, dio njih je naglasio vrlo komplicirane procedure apliciranja, te se nameće potreba za pružanjem određene vrste savjetovanja o pravima i načinima ostvarivanja prava iz domena socijalne zaštite.** Kao primjer usluga koje su im potrebne, a za koje ne mogu da prikupe potrebnu dokumentaciju ili nisu u stanju da zadovolje sve kriterije da bi je počeli primati u skladu sa zakonom, učesnici/e su naveli usluge u oblasti rješavanja stambenog smještaja, gdje su potrebe i očekivanja velike, mogućnosti sistema neusklađene, a proces komplikovan.

U ovom istraživanju se ispostavilo da je za najveći broj pripadnika socijalno ugroženih kategorija stanovništva **ostvarivanje zdravstvene zaštite jedno od centralnih pitanja**, kako zbog ugroženog zdravlja tako i zbog loše organizacije samog sistema i velikih troškova liječenja. Mnogi učesnici/e su potencirali i **problem zapošljavanja**, s obzirom da je ekonomska situacija u mjestima u kojima žive prilično loša. Ipak, nisu bili dovoljno produktivni u tome da navedu konkretne primjere aktivnosti koje poduzimaju sa ciljem nalaženja posla.

Učesnici/e navode da su osim sa javnim ili vladinim ustanovama, institucijama i organizacijama, upoznati i sa radom lokalnih humanitarnih i nevladinih organizacija kao što su Crveni krst/križ, javna kuhinja, poneka nevladina organizacija za pružanje pomoći i podrške djeci sa poteškoćama u razvoju, osobama sa invaliditetom i sl. Spomenuli su i organizacije za pružanje pravne pomoći, udruge/udruženja žena i sl. Ispostavilo se da su oni koji znaju za takve organizacije iskoristili tu informaciju da im se obrate i postanu korisnici neke konkretne, ali neredovne pomoći.

Prema odgovorima učesnika fokus grupa, **postoji velika potreba za podrškom kroz savjetovanja te društveno-obrazovne usluge**, kao što su pomoć i podrška porodicama u krizi ili porodicama koje se brinu o djeci ili odraslim osobama sa teškoćama, savjetovanje u vezi traženja posla, mentorska ili psiho-socijalna pomoć, savjetovanje za žrtve nasilja u porodici, SOS telefon itd., ali je takvih oblika pomoći i podrške koji su trenutno na raspolaganju veoma malo. Također je uočeno da postoji očigledno nepovjerenje i niska očekivanja vezano za konkretne rezultate te vrste pomoći.

1.6.4. Ključne preporuke

Uzimajući u obzir da mapiranje socijalnih usluga treba da posluži kao osnova za provođenje aktivnosti jačanja socijalne kohezije unutar i između zajednica koje se nalaze na administrativnim granicama dva entiteta, kao i činjenicu da se radi o veoma nerazvijenim lokalnim zajednicama, kako u socijalnom tako i u ekonomskom smislu, sa velikim postotkom socijalno osjetljivih i ugroženih grupa stanovništva, **neophodno je raditi na sistemskom, multisektorskom i multidisciplinarnom pristupu u rješavanju socijalnih problema građana i postizanju veće socijalne kohezije** u svih devet lokalnih zajednica. U tom kontekstu neophodno je da svaka lokalna zajednica, u skladu sa zakonskim okvirom u kojem djeluje, **kreira lokalne multisektorske i multidisciplinarne razvojne (koordinacione) timove socijalne zaštite** sastavljene od svih predstavnika lokalnih socijalnih aktera (lokalne vlasti, centri za socijalni rad, lokalne organizacije civilnog društva, korisnička udruženja i druge relevantne institucije socijalne zaštite) čija bi funkcija bila plansko i programsko djelovanje, uz sagledavanje socijalnih potreba građana i predlaganja i kreiranja određenih rješenja i socijalnih usluga. U okviru tih timova moguće je razvijati i planske socijalne akcije zasnovane na strateškim ili akcionim planovima određenih lokalnih zajednica.

Na taj način bi se obezbijedila veća koherentnost lokalnih socijalnih aktera i poboljšala koordinacija između lokalnih i kantonalnih/entitetskih vlasti u rješavanju ključnih prioriteta. U okviru takvog modela socijalnog lokalnog razvoja, naglasak se stavlja na tzv. procesne ciljeve koji su usmjereni ka upravljanju sistemom i njegovim unapređenjem s namjerom da uspostave saradničke radne odnose između grupa u zajednici. Takve strukture u zajednici koje će biti sposobne same upravljati problemima, te stimulirati široki raspon interesa i participaciju u poslovima zajednice i održavanju saradničkih stavova i praksi te povećavanju autohtonog vodstva. U cilju programskog i planskog djelovanja, neophodno je pružiti podršku tim timovima kako bi se izgradili njihovi kapaciteti. Pored finansijske sistemske pomoći **ključno je raditi na osnaživanju lokalnih timova u segmentu planskog i programskog djelovanja**. S tim u vezi moguće je organizirati neophodne edukacije članova tima i razvijati upravljačke kapacitete u oblasti strateškog i programskog djelovanja i planiranja, upravljanja problemima, javnog zagovaranja i zastupanja, kreiranja mjera socijalne politike i drugo.

Postizanje veće socijalne kohezije u navedenim lokalnim zajednicama sa tako izraženom negativnom socijalnom slikom, uz visok nivo nezaposlenosti, relativno visok udio starijeg stanovništva u općoj populaciji kao i veliki udio ugroženih kategorija koje su radno neaktivne, **zahtijeva holistički pristup koji podrazumijeva sveobuhvatno snimanje potreba i kreiranje socijalnih usluga koje treba da budu zasnovane na stvarnim potrebama stanovništva**. Holistički pristup treba da obezbijedi sagledavanje svih aspekata individualnih i grupnih potreba i problema određenih socijalno ugroženih grupa stanovništva, te na osnovu utvrđenih potreba kreirati određene socijalne politike.

Kako se pomoć uglavnom pruža korisnicima socijalne zaštite koji su navedeni u zakonodavnom okviru, jer je sistem socijalne zaštite koncipiran na osnovu prava a ne potreba, **mnoge socijalno ugrožene kategorije lišene su mogućnosti pomoći**.

S obzirom da sistem socijalne pomoći predstavlja "zadnje utočište" ili "donju sigurnosnu mrežu", **neophodno je osigurati finansiranje proširene mreže zaštite koja bi bila organizirana na način da kvalitetnije cilja socijalno ugrožene i siromašne kategorije stanovništva kao i one koji su u socijalnom riziku**. Kako izdvajanja za socijalnu zaštitu nisu kvalitetno ciljana, neophodni su novi mehanizmi za usmjeravanje, koji bi, kada bi se uveli za sve transfere koji nisu zasnovani na doprinosima, mogao da stavi pod kontrolu fiskalnu potrošnju, uz istovremeni bolji obuhvat i usmjeravanje na siromašne. **U tom cilju potrebno je uspostaviti kvalitetan sistem identifikacije i praćenja ranjivih porodica i porodica u riziku, ali i individua**.

Jedno od mogućih i najefikasnijih rješenja bila bi izrada socijalne karte za lokalne zajednice putem koje bi se evidentiralo cjelokupno stanovništvo i njihov socio-ekonomski položaj. Međutim, izrade socijalnih karata mogu biti finansijski i vremenski zahtjevan projekat za svaku malu i nerazvijenu lokalnu zajednicu. Stoga se preporučuje da se do tačne procjene broja pripadnika socijalno ugroženih kategorija domaćinstava u ciljnim JLS dođe uz korištenje i triangulaciju podataka iz sljedećih izvora:

1. Korisnici javnih kuhinja
2. Aplikanti u centrima za socijalni rad čije su aplikacije odbijene
3. Korisnici centara za socijalni rad
4. Izuzetno bolesni građani koji primaju zdravstvene usluge od strane lokalnih domova zdravlja, bolnica, ambulanti
5. Korisnici usluga i programa socijalne zaštite koje pružaju nevladine organizacije, udruženja i udruge građana kao i humanitarne organizacije
6. Osnovne i srednje škole koje su upoznate sa socio-ekonomskim stanjem svojih učenika, pogotovo sa problemima i rizicima sa kojima se suočavaju njihovi učenici

U tom smislu bi bilo dobro na nivou svake JLS, na temelju podataka iz ovih i drugih raspoloživih izvora, formirati jedinstveni registar svih građana u stanju socijalne potrebe. To se može relativno lako provesti uz korištenje jedinstvene online baze podataka u koju prethodno navedene ustanove, institucije i organizacije registruju korisnike usluga koje pružaju. Istovremeno se može građanima omogućiti i da se sami registruju (uz nečiju pomoć) u ovom registru. Ono što je važno naglasiti je da ovo ne zahtijeva posebno skupi IT projekat, već je dovoljno da se predstavnici ključnih ustanova, institucija i organizacija, vladinih i nevladinih, dogovore o razmjeni podataka na ovaj način kako bi se ustanovilo koliko građana je trenutno u stanju socijalne potrebe, te koje usluge socijalne zaštite i druge vidove pomoći već koriste.

Dalje, kroz projekat mapiranja detektovano je **nepostojanje javno dostupnih i ažuriranih registara aktivnih ustanova, institucija i organizacija koje pružaju neke usluge socijalne zaštite**. Obzirom na važnost socijalne zaštite svih građana, od izrazitog je značaja da se taj registar redovno ažurira na nivou JLS jer bez toga se ne može imati pregled glavnih pružaoca usluga.

Potencijalnim korisnicima raznih oblika pomoći bi jako značila besplatna pravna pomoć vezano za njihova prava, posebna prava i mogućnosti vezano za korištenje savjetodavne pomoći. Isto tako bi dobro došla pomoć u informisanju građana o tome koje ustanove, institucije i organizacije nude koju vrstu pomoći.

Konačno, u odnosu na konkretne prioritete za poboljšanje ili uvođenje novih usluga socijalne zaštite, na osnovu prikupljenih odgovora i prethodno iznesenih podataka, može se tvrditi da u **cjelini gledano prioritete u ciljnim JLS uključuju bolju raspoloživost javnih kuhinja ili drugi oblik pristupa redovnim obrocima, bolju medicinsku brigu s fokusom na osobe s invaliditetom i posebnim potrebama, bolju pomoć starijim osobama, psiho-socijalnu savjetodavnu pomoć, pomoć za pronalaženja posla ili stalnog izvora prihoda, te obezbjeđivanje ogrijeva**. Kao što je prethodno navedeno, ovi prioritete mogu varirati između JLS, pa je neophodno najprije potvrditi specifične potrebe za svaku od njih kroz komunikaciju sa nadležnim institucijama i zainteresiranim stranama.

U tabelama ispod su navedene najkritičnije potrebe za uzorak u cjelini, te po JLS, prema mišljenju relevantnih profesionalaca iz 80 ustanova, institucija i organizacija. Vrlo je interesantno posmatrati najkritičnije potrebe u odnosu na odgovore 745 ispitanika, korisnika usluga socijalne zaštite, te pripadnika ranjivih grupa:

Ukupno	Bosanski Petrovac	Sanski Most	Ključ	Livno	Bosansko Grahovo	Glamoč	Drvar	Ribnik	Mrkonjić Grad
Materijalna pomoć (novac, hrana, lijekovi...)	Materijalna pomoć (novac, hrana, lijekovi...)	Bolja zdravstvena zaštita	Materijalna pomoć (novac, hrana, lijekovi...)	Materijalna pomoć (novac, hrana, lijekovi...)	Bolja zdravstvena zaštita	Materijalna pomoć (novac, hrana, lijekovi...)	Materijalna pomoć (novac, hrana, lijekovi...)	Infrastruktura, stručni kadar, tehnički uslovi	Materijalna pomoć (novac, hrana, lijekovi...)
Bolja zdravstvena zaštita	Pomoć za starije osobe koje nemaju adekvatnu brigu	Pomoć za starije osobe koje nemaju adekvatnu brigu	Bolji uslovi za osobe sa invaliditetom	Psihosocijalna pomoć	Materijalna pomoć (novac, hrana, lijekovi...)	Pomoć za starije osobe koje nemaju adekvatnu brigu	Bolja zdravstvena zaštita	Nedostatak ogrijeva	Bolja zdravstvena zaštita
Pomoć za starije osobe koje nemaju adekvatnu brigu	Bolja zdravstvena zaštita	Nedostatak radnih mjesta	Psiho-socijalna pomoć	Pomoć za starije osobe koje nemaju adekvatnu brigu	Pomoć za starije osobe koje nemaju adekvatnu brigu	Bolja zdravstvena zaštita	Infrastruktura, stručni kadar, tehnički uslovi		Infrastruktura, stručni kadar, tehnički uslovi
Infrastruktura, stručni kadar, tehnički uslovi	Nedostatak ogrijeva	Pomoć za djecu sa posebnim potrebama	Pomoć za djecu sa posebnim potrebama	Nedostatak radnih mjesta	Infrastruktura, stručni kadar, tehnički uslovi	Psiho-socijalna pomoć			Nedostatak ogrijeva
Nedostatak radnih mjesta	Nedostatak radnih mjesta za osobe sa zdravstvenim poteškoćama	Infrastruktura, stručni kadar, tehnički uslovi	Bolji uslovi za ranjive kategorije						Pomoć za djecu sa posebnim potrebama

Tabela 1: Pet (5) identificiranih najkritičnijih potreba najugroženijih kategorija stanovništva koje JLS trenutno ne zadovoljavaju (prema mišljenju i stavovima 80 ustanova, institucija i organizacija iz polustrukturisanih dubinskih intervju)

Ukupno	Bosanski Petrovac	Sanski Most	Ključ	Livno	Bosansko Grahovo	Glamoč	Drvar	Ribnik	Mrkonjić Grad
Starije osobe i penzioneri	Starije osobe i penzioneri	Starije osobe i penzioneri	Invalidi, osobe sa poteškoćama u razvoju	Starije osobe i penzioneri	Starije osobe i penzioneri	Starije osobe i penzioneri	Starije osobe i penzioneri	Starije osobe i penzioneri	Starije osobe i penzioneri
Nezaposleni	Nezaposleni	Teško oboljeli, onkološki pacijenti, hronični bolesnici	Starije osobe i penzioneri	Invalidi, osobe sa poteškoćama u razvoju	Nezaposleni	Nezaposleni	Nezaposleni	Nezaposleni	Nezaposleni
Invalidi, osobe sa poteškoćama u razvoju, mentalno oboljeli, višočlane porodice	Višočlane porodice	Samohrani roditelji	Nezaposleni	Nezaposleni	Samohrani roditelji	Mentalno oboljeli	Samohrani roditelji	Višočlane porodice	Invalidi, osobe sa poteškoćama u razvoju
Samohrani roditelji		Invalidi, osobe sa poteškoćama u razvoju	Teško oboljeli, onkološki pacijenti, hronični bolesnici	Mentalno oboljeli	Invalidi, osobe sa poteškoćama u razvoju		Teško oboljeli, onkološki pacijenti, hronični bolesnici	Samohrani roditelji	Socijalno ugroženi
Teško oboljeli, onkološki pacijenti, hronični bolesnici			Borci, logoraši	Socijalno ugroženi	Mentalno oboljeli		Invalidi, osobe sa poteškoćama u razvoju	Mentalno oboljeli	Samohrani roditelji

Tabela 2: Pet (5) identificiranih najugroženijih kategorija stanovništva, u stanju najveće socijalne potrebe prema mišljenju i stavovima 80 ustanova, institucija i organizacija iz polustrukturisanih dubinskih intervjua)

Ukupno	Bosanski Petrovac	Sanski Most	Ključ	Livno	Bosansko Grahovo	Glamoč	Drvar	Ribnik	Mrkonjić Grad
Više pomoći, novca, naknada	Više pomoći, novca, naknada	Više pomoći, novca, naknada	Više pomoći, novca, naknada	Više pomoći, novca, naknada	Više pomoći, novca, naknada	Više pomoći, novca, naknada	Više pomoći, novca, naknada	Više pomoći, novca, naknada	Više pomoći, novca, naknada
Pomoć za stare i iznemogle, starački dom	Poboljšanje zdravstvene zaštite i njege	Pomoć i zaštita za djecu	Pomoć i zaštita za djecu	Više radnih mjesta	Poboljšanje zdravstvene zaštite i njege	Više radnih mjesta	Pomoć za stare i iznemogle, starački dom	Poboljšanje zdravstvene zaštite i njege	Pomoć i zaštita za djecu
Pomoć i zaštita za djecu	Pomoć i zaštita za djecu	Pomoć i zaštita ženama	Pomoć za stare i iznemogle, starački dom	Pomoć za stare i iznemogle, starački dom	Pomoć za stare i iznemogle, starački dom	Poboljšanje zdravstvene zaštite i njege	Poboljšanje zdravstvene zaštite i njege		Poboljšanje zdravstvene zaštite i njege
Poboljšanje zdravstvene zaštite i njege	Više radnih mjesta	Pomoć za stare i iznemogle, starački dom	Poboljšanje zdravstvene zaštite i njege	Poboljšanje zdravstvene zaštite i njege			Više radnih mjesta		Više radnih mjesta
Više radnih mjesta	Pomoć za stare i iznemogle, starački dom	Poboljšanje zdravstvene zaštite i njege	Više radnih mjesta	Pomoć i zaštita za djecu			Bolji smještaj za osobe kojima je potreban		Pomoć za stare i iznemogle, starački dom

Tabela 3: Pet (5) glavnih preporuka za unapređenje socijalne zaštite (prema mišljenjima i stavovima iz ankete 745 ispitanika, korisnika usluga socijalne zaštite i pripadnika ranjivih kategorija stanovništva)

Na osnovu utvrđenih potreba u lokalnim zajednicama, kao i trenutnog obima zadovoljavanja potreba putem pružanja usluga, **neophodno je pristupiti kreiranju novih socijalnih usluga ili unapređenju postojećih socijalnih usluga.**

U zavisnosti od potrebe konkretne lokalne zajednice, potrebno je odabrati prioritetne usluge koje treba uvesti ili poboljšati na način da ta **usluga ispunjava minimalne standarde kvaliteta**, tj. da ima sposobnost da zadovolji ciljane potrebe korisnika usluga, **da bude dostupna na pravom mjestu, u pravo vrijeme i na pravom nivou**, da se obezbjeđuje **ravnopravno, bez obzira na socijalnu, etničku ili kulturalnu pripadnost**. Potrebno je da bude **pouzdana, konzistentna i kontinuirana**, da ima jasnu svrhu i da sadrži minimum standarda koje ljudi mogu da očekuju kao i da se obezbjeđuje unutar raspoloživih resursa te da bude **pružena od kompetentnog i dobro obučenog osoblja**.

Novokreirane usluge trebaju biti osmišljene u skladu sa minimalnim standardom socijalnih usluga u okviru kojeg se definišu standardi strukture koji treba da obuhvataju materijalne i ljudske resurse i procese upravljanja u službama i organizacijama koje pružaju usluge, te funkcionalni standardi koji treba da određuju vrijednosne, kvantitativne i kvalitativne dimenzije stručnih postupaka i usluga, odnosno da određuju sadržaj usluga, kriterijume za korištenje usluga, način i metode procjene, planiranja, pružanja i prestanka korištenja usluga. Zbog toga je neophodno za novokreiranu socijalnu uslugu, ali i za sve ostale koje se već pružaju, **obezbijediti sistem procjene kvaliteta socijalnih usluga**.

U kontekstu javne infrastrukture institucija, ustanova i organizacija socijalne zaštite na svim projektnim lokacijama, utvrđeno je da svaka JLS nema jednako infrastrukturno razvijene ustanove, institucije i organizacije. Moguće mjere razvoja institucija mogu uključivati **jačanje infrastrukturnih kapaciteta** centara za socijalni rad, domova zdravlja i drugih socijalnih ustanova (eventualna rekonstrukcija/obnova objekata, uklanjanje arhitektonskih prepreka itd.), te nabavku neophodne informatičke i druge opreme.

U nekim JLS ne postoji centar za socijalni rad, a u mnogim je vrlo mali broj udruženja/udruga građana, nevladinih i humanitarnih organizacija. **U tom smislu neophodno je utvrditi primarne potrebe za svaku lokalnu zajednicu i u skladu s mogućnostima, razvijati kapacitete lokalnih institucija.**

Jačanje kadrovskih kapaciteta socijalnih institucija posebno za kreiranje i pružanje usluga, programa zaštite ugroženih porodica i programa prevencije socijalne isključenosti **bi uključivalo**: analizu potreba za obukom, provođenje obuke, pružanje profesionalne pomoći osoblju, te rad i uspostavu nadzora (supervizija) u području usluga socijalne zaštite.

U procesu **standardizacije socijalnih usluga** neophodno je definisati vrstu i obim socijalnih usluga, korisnike socijalnih usluga, pružaoce socijalnih usluga, način utvrđivanja cijena socijalnih usluga, te nadzor i standarde u pružanju socijalnih usluga. Za uspostavljanje kriterija standarda usluge svaka usluga treba da definiše: osnovni opis sadržaja usluge, ciljeve usluge, grupu klijenata/korisnika kojoj je usluga namijenjena, kapacitet u skladu sa namjenom usluge, procedure za korištenje usluge, mehanizme za određivanja prava korisnika, dokumentaciju o pruženoj usluzi i praćenje ishoda pružene usluge. Pored toga, potrebno je uspostaviti procedure mjerenja zadovoljavanja potreba korisnika i na osnovu toga praćenje efikasnosti službi i postojanja informacija o zadovoljavanju potreba korisnika, kao i kreiranje mjera i usluga koje će zadovoljavati individualne i kolektivne potrebe korisnika.

U cilju dostizanja kvalitetne primjene socijalnih usluga **neophodno je postojanje instrumenata i procedura za žalbe i za njihovo rješavanje** koje trebaju biti efikasne, kao i postojanje **preventivnih mjera** i spremnosti da se bavi **hitnim slučajevima**.

U kontekstu entitetskih i kantonalnih sistema socijalne zaštite (u zavisnosti da li se radi o Republici Srpskoj ili Federaciji BiH) neophodno je obezbijediti pluralizam i standardizaciju u pružanju usluga, tako da određene **nevladine ali i privatne organizacije budu ravnopravne u mogućnostima obezbjeđenja i pružanja socijalnih usluga** (npr. dnevni centri za djecu, omladinu ili starije osobe, domovi za starija lica, prihvatilišta za djecu i mlade, sigurne kuće za žene i djecu žrtve nasilja u porodici, klubovi za stare, klubovi za djecu i mlade, stanovanje uz podršku za mlade koji se osamostaljuju, socio-edukativne usluge za odrasle i stare, djecu i mlade, radna okupacija), te niz drugih socijalnih usluga koje se mogu pružati u **mješovitom modelu socijalne zaštite kako su koncipirani sistemi socijalne zaštite i u jednom i drugom entitetu**.

Na taj način bi se obezbijedila veća raznovrsnost, kvalitet i veća dostupnost usluga, te obezbijedilo veće zadovoljavanje potreba građana. **Neophodno je osnažiti lokalne nevladine organizacije i korisnička udruženja za kreiranje i pružanje socijalnih usluga namijenjenih određenoj kategoriji stanovništva**, kroz izgradnju njihovih kapaciteta putem edukacija u oblasti kreiranja socijalnih usluga i obezbjeđenje mentorske podrške za njihovo pružanje. Na taj način bi se doprinijelo povećanju obima i vrste socijalnih usluga, te šireg obuhvata rizičnih i socijalno ugroženih kategorija. Posebno je potrebno **osnaživati lokalne nevladine organizacije u oblasti namicanja sredstava i poduzimanja poduzetničkih inicijativa, njihovog većeg umrežavanja, podsticanja saradnje u pružanju usluga, te razvijanju komunikacije i saradnje između njih i javnih vlasti.**

Neophodno je i jačati **mehanizme socijalnog dijaloga i razvijanja partnerstva i participacije svih relevantnih aktera koji mogu doprinijeti većoj aktivizaciji socijalno ugroženih.** Ovaj cilj se treba postići kroz mjere razvoja i podrške uvođenju mehanizama javnog, privatnog i civilnog partnerstva u finansiranju programa zapošljavanja ugroženih kategorija. U tom smislu neophodno je podsticati umrežavanje kroz formiranje regionalnih partnerstava i kreiranje zajedničkih mehanizama u pružanju socijalnih usluga i pomoći. Na taj način bi se premostio jaz u nedostatku sredstava i kapaciteta za pružanje specifičnih socijalnih usluga u svim lokalnim zajednicama. Poseban značaj u formiranju regionalnih partnerstava može doprinijeti organizacijama civilnog društva koje zbog administrativnih prepreka između entiteta i kantona mogu lakše uspostavljati partnerstvo i pružati usluge.

Razvijanje socijalnih inovacija jedan je od načina prevazilaženja socijalnih problema lokalnih zajednica. Podsticanjem i razvojem socijalnih inovacija kroz inovativna rješenja građana, civilnog društva kao i javnog sektora, otvaraju se mogućnosti za uvođenjem novih usluga kreiranih prema potrebama pojedinca i očekivanjima zajednice. U ovom smislu, neophodno je osnažiti, educirati i poticati lokalne socijalne aktere kako u javnom tako i u nevladinom ali i privatnom sektoru za prepoznavanje i pružanje novih usluga koje poboljšavaju kvalitetu života pojedinaca i zajednica.

U kontekstu veće integracije građana na tržište rada neophodno je provoditi aktivne mjere zapošljavanja, odnosno povećati stepen aktivizacije na tržištu rada. U tom smislu **primarni fokus aktivacijske politike trebao bi biti na povećanju javnih izdvajanja za efikasnije aktivne mjere zapošljavanja (savjetovanje i prekvalifikacije), održivosti izvora finansiranja i povećanju efikasnosti realizovanih programa** (kroz monitoring i ocjenu efekta). Na ovaj način, socijalno isključene kategorije postaju ekonomski neovisnije čime se smanjuje opterećenje sistema socijalne zaštite. Pri tome treba uzeti u obzir da neke od prethodno navedenih ugroženih kategorija nemaju radnu sposobnost i za takve osobe nije moguće kreirati mjere i usluge za njihovu aktivizaciju na tržište. Njihovo uključivanje na tržište rada može se postići kroz različite poticajne mjere: razvijanje podrške socijalnom preduzetništvu, razvijanje programa samozapošljavanja uz poreske olakšice i druge podsticajne mjere, te reforma sistema socijalne zaštite u funkciji podsticanja aktivnog traženja posla.

Socijalno poduzetništvo je važan faktor aktivizacije socijalno ugroženih i neaktivnih na tržištu rada. S tim u vezi moguće je u lokalnim zajednicama osnovati centre za razvoj socijalnog preduzetništva ili fond za razvoj socijalnog preduzetništva koji bi mogli obezbijediti osnovni pokretački kapital za razvoj socijalnih preduzeća. Uslov za uključivanje socijalno ugroženih kategorija u tržište rada je prije svega ravnopravnost, bez diskriminacije, brz i efikasan pristup svim dobrima, uslugama, resursima i pravima koje treba da poboljša njihovo aktivno učešće na tržištu rada.

Ovaj cilj se može postići kroz mjere unapređenja instrumenta aktivnog tržišta rada za uključivanje socijalno isključenih kategorija i osiguranja adekvatnog sistema informisanja za socijalno isključene osobe o javnim programima koji podržavaju socijalnu i radnu integraciju socijalno isključenih kategorija. Također, JLS (općinske i kantonalne) bi trebale aktivno da učestvuju i podržavaju centre i razvoj poduzetništva. Moguće je također pri javnim lokalnim upravama formirati centre za razvoj poduzetništva (u vidu kancelarije za pomoć) koji bi bili na usluzi i pomoći građanima koji su zainteresirani za razvoj poduzetništva pružanjem mentorskih usluga.

Lokalne zajednice trebaju, unutar svojih lokalnih budžeta, podsticati programe socijalnog zapošljavanja (sufinansiranje programa socijalnog poduzetništva). Također, potrebno je kreirati programe obuke uposlenih u državnoj upravi vezane za socijalno poduzetništvo i raditi na aktivnostima promocije socijalnog poduzetništva u javnosti (i putem medija) kako bi se ovaj pojam i koncept bolje razumio, razvijati infrastrukturu, međusektorsku saradnju i umrežavanje socijalnih poduzetnika.

Na kraju potrebno je navesti i preporuke od strane predstavnika 80 ustanova, institucija i organizacija vezano za reformu socijalnih politika na nivou lokalnih zajednica u kojima djeluju.

Ukupno	Bosanski Petrovac	Sanski Most	Ključ	Livno	Bosansko Grahovo	Glamoč	Drvar	Ribnik	Mrkonjić Grad
Nedovoljno sredstava, loša raspodjela sredstava	Nedovoljno sredstava, loša raspodjela sredstava	Loša/pogrešna organizacija sistema, budžeta	Nedovoljno sredstava, loša raspodjela sredstava	Nedovoljno sredstava, loša raspodjela sredstava	Ne postoji centar za socijalni rad	Nedovoljno sredstava, loša raspodjela sredstava	Nedovoljno sredstava, loša raspodjela sredstava	Nedovoljno sredstava, loša raspodjela sredstava	Nedovoljno sredstava, loša raspodjela sredstava
Loša/pogrešna organizacija sistema, budžeta	Loš zdravstveni sistem	Loš zdravstveni sistem	Loš zdravstveni sistem	Loš zdravstveni sistem	Nedovoljno sredstava, loša raspodjela sredstava	Nedovoljna posvećenost političara	Loš zdravstveni sistem	Nezaposlenost	Nezaposlenost
Loš zdravstveni sistem	Loša/pogrešna organizacija sistema, budžeta	Nezaposlenost	Nedovoljna posvećenost političara	Nezaposlenost	Loš zdravstveni sistem	Nezaposlenost	Nezaposlenost	Nedovoljna posvećenost političara	Nedovoljna posvećenost političara
Nedovoljna posvećenost političara		Nedovoljna posvećenost političara		Nedovoljna posvećenost političara	Loša/pogrešna organizacija sistema, budžeta		Ne postoji centar za socijalni rad		

Tabela 4: Najvažniji neuspjesi politike socijalne zaštite na području JLS, prema odgovorima predstavnika 80 ustanova, institucija i organizacija

Ukupno	Bosanski Petrovac	Sanski Most	Ključ	Livno	Bosansko Grahovo	Glamoč	Drvar	Ribnik	Mrkonjić Grad
Unapređenje sistema, veća posvećenost ljudi na pozicijama	Unapređenje sistema, veća posvećenost ljudi na pozicijama	Unapređenje sistema, veća posvećenost ljudi na pozicijama	Više sredstava za pomoć, infrastrukturu	Više sredstava za pomoć, infrastrukturu	Unapređenje sistema, veća posvećenost ljudi na pozicijama	Unapređenje sistema, veća posvećenost ljudi na pozicijama	Unapređenje sistema, veća posvećenost ljudi na pozicijama	Unapređenje sistema, veća posvećenost ljudi na pozicijama	Unapređenje sistema, veća posvećenost ljudi na pozicijama
Više sredstava za pomoć, infrastrukturu	Više sredstava za pomoć, infrastrukturu	Više sredstava za pomoć, infrastrukturu	Unapređenje sistema, veća posvećenost ljudi na pozicijama	Unapređenje sistema, veća posvećenost ljudi na pozicijama	Više radnih mjesta	Više radnih mjesta	Više sredstava za pomoć, infrastrukturu	Više radnih mjesta	Osnivanje centara za smještaj invalida, djece sa posebnim potrebama...
Više radnih mjesta		Unapređenje zdravstvenog sistema		Osnivanje centara za smještaj invalida, djece sa posebnim potrebama...	Više sredstava za pomoć, infrastrukturu	Više sredstava za pomoć, infrastrukturu		Više sredstava za pomoć, infrastrukturu	Više radnih mjesta

Tabela 5: Najvažniji prijedlozi za unapređenje politika socijalne zaštite na području JLS, prema odgovorima predstavnika 80 ustanova, institucija i organizacija

2. METODOLOGIJA I REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Detaljan pregled

2.1. Pozadina istraživanja

Više od 27 godina nakon završetka rata u Bosni i Hercegovini (BiH), država i društvo se i dalje suočavaju s neriješenim ratnim nasljeđem. Fragmentirana politička struktura (podjele nadležnosti između države, entiteta, kantona, općina/opština, te etničke podjele u većini sfera života) ometaju kohezivne elemente i strategije razvoja kohezivnosti i društvenog kapitala u mnogim oblastima. Narativi podjela održavaju nepovjerenje u zajednicama i između zajednica, te između građana i izabranih lidera. Sve navedeno ima dubok i strukturalno štetan uticaj na društvenu koheziju zemlje. Neka istraživanja pokazuju pad društvenih veza među ljudima u BiH u odnosu na period od prije 10 godina. U takvom kontekstu složenog i slabog okvira upravljanja, sistem socijalne zaštite ne podržava efikasan i inkluzivan način pružanja javnih usluga, posebno onima kojima su te usluge najpotrebnije.

Socijalna zaštita u BiH je u nadležnosti entiteta i Brčko distrikta, dok državni nivo ima koordinirajuću ulogu. U Federaciji Bosne i Hercegovine nadležnost nad socijalnom zaštitom je podijeljena između entiteta, kantona i JLS, dok je u Republici Srpskoj podijeljena između entiteta i JLS.

Sistem socijalne zaštite u oba entiteta sastoji se od programa socijalne pomoći koji su zasnovani na plaćanju doprinosa i onih koji to nisu. To sve skupa dovodi do visokog stepena fragmentacije. Sve to skupa rezultira u povećanju razlika ne samo u kriterijima podobnosti, već i u obuhvatu, ciljanju, dostupnosti i nivoima naknada, na osnovu mjesta prebivališta korisnika. Socijalna pomoć, koja treba da dopre do najsiromašnijih i najugroženijih kategorija stanovništva, ima ograničen učinak na smanjenje siromaštva, uglavnom zbog lošeg ciljanja programa i naknada. Tu pomoć karakterizira dihotomija između ratnih veterana sa jedne i civilnih žrtava rata, odnosno civilnih korisnika sa druge strane. To praktično rezultira sa dva paralelna sistema beneficija koje se dodjeljuju na osnovu statusa korisnika, a ne na osnovu njihovih potreba. Štaviše, dostupnost i obim usluga socijalne zaštite (npr. briga o starijim građanima, briga o predškolskoj djeci, podrška djeci i odraslima sa smetnjama u razvoju, dnevni centri, mentorstvo i psihosocijalna podrška mladima, razvoj vještina i podrška u zapošljavanju, savjetodavna podrška porodicama i djeci) značajno variraju među različitim regionima i JLS, sa velikim razlikama između većih gradova i udaljenih i manjih JLS sa manje resursa.

Ovaj problem je pogoršan sa nedostatkom formalne ili funkcionalne saradnje između JLS u pružanju usluga socijalne zaštite. Ovo doprinosi nejednakostima u pristupu i kvalitetu usluga između stanovništva koje živi u susjednim JLS, što dalje može potaknuti podjele i dodatno narušiti socijalnu koheziju – kako u samim zajednicama, tako i između zajednica i lokalnih vlasti. Ovaj nedostatak saradnje takođe otežava izazove sa kojima se suočavaju JLS u finansiranju javnih usluga, stvarajući višak birokratije i neuspjeh u stvaranju ekonomije obima i saradnje.

Gledano iz rodne perspektive, nedostupnost usluga, podržana postojećim rodnim stereotipima i društvenim stavovima, dovodi do nekoliko dispariteta na tržištu rada. Nezaposlenost žena je znatno veća, a žene također i češće učestvuju u „sivoj ekonomiji“ u BiH.

Poteškoće u pristupu javnim uslugama, često u kombinaciji sa slabim pružanjem dostupnih usluga, dodatno umanjuju povjerenje javnosti koje je ključno za održavanje građanskog angažmana i jačanje društvene kohezije kao temelja za funkcionalan demokratski sistem. U kombinaciji sa sporim razvojem, visokom nezaposlenošću i radnom neaktivnošću, posebno među ženama, ovi izazovi su natjerali mnoge mlade i kvalificirane ljude da napuste BiH, što je trend koji danas dodatno slabi lokalne zajednice, istovremeno umanjujući njihovu perspektivu za prosperitetnu budućnost. Ovi izazovi se najoštrije osjećaju u udaljenim i nerazvijenim zajednicama koji često imaju etnički mješovito stanovništvo ili stanovništvo koje nije većina u relevantnom kantonu ili entitetu. Između ostalog, ovakve zajednice se mogu naći u zapadnom dijelu zemlje, duž međuentitetske granične linije, uključujući Kanton 10 i Unsko-sanski kanton u entitetu Federacija Bosne i Hercegovine (FBiH), kao i JLS u entitetu Republika Srpska (RS). Na ovim lokalitetima se nalaze neke od ekonomski najnerazvijenijih JLS u BiH, sa ograničenim mogućnostima zapošljavanja i lošim javnim uslugama. Upravo na te JLS, njih 9 (Livno, Glamoč, Drvar, Bosansko Grahovo – Kanton 10, Bosanski Petrovac, Sanski Most i Ključ – Unsko-sanski Kanton, sve u Federaciji BiH i Ribnik i Mrkonjić Grad u Republici Srpskoj) su u fokusu ovog projekta.

U ovom regionu su prisutne neke od političkih, ekonomskih i društvenih podjela koje potkopavaju otpornost i stabilnost zajednice. Osim toga, ovaj region karakteriše značajna ekonomska nerazvijenost i sa tim povećana nezaposlenost, te pod zastupljenost žena u radno aktivnoj populaciji. Nedostatak posla, u kombinaciji sa ograničenim uslugama socijalne zaštite ne samo da smanjuje opće siromaštvo, nego ga i povećava. Zbog svega toga je prisutna jedna opća besperspektivnost zbog koje sve više mladih napuštaju ovaj region, što sve doprinosi ukupnoj letargiji, depopulaciji i općem društvenom „odumiranju“ ovog kraja.

2.1.1. Svrha istraživanja

Glavna svrha ovog istraživanja je u tome da se pruže ažurni pregledi raspoloživih programa socijalne zaštite, pokrivenosti stanovništva tim programima, njihovim potrebama, kao i kritične razlike između potreba i mogućnosti u vezi sa pružanjem usluga socijalne zaštite u 9 ciljanih JLS.

Glavni ciljevi istraživanja su da se:

- pregledaju i ustanove najkritičnije potrebe stanovništva u pogledu usluga socijalne zaštite
- izvrši brza procjena dostupnosti, pristupačnosti i kvaliteta usluga socijalne zaštite koje se pružaju
- preispita opća svijest korisnika i pripadnika ranjivih grupa o pravima iz socijalne zaštite, kao i njihova relevantnost, s obzirom na potrebe socijalno ugroženog stanovništva.
- ispituju potrebe i mogućnosti za razvoj vještina, zapošljavanje i stvaranje prihoda, kako bi se stekle neophodne informacije o eventualnoj budućoj podršci nezaposlenim muškarcima i ženama različitih starosnih grupa.

Na osnovu nalaza istraživanja, potrebno je formulisati preporuke za unapređenje usluga socijalne zaštite u ciljanim JLS. Također je potrebno ukazati na mogućnosti za saradnju unutar i između zajednica za zajedničko pružanje usluga.

Za potrebe ovog istraživanja identificirane su prioritetne ranjive grupe: višečlane porodice, djeca, mladi, starije osobe, osobe sa invaliditetom, siromašne porodice i ekonomski ugroženi pojedinci i porodice

Identifikovane su i prioritetne usluge socijalne zaštite, uključujući:

- usluge socijalne zaštite koje se pružaju na nivou zajednice (na službenim jezicima Bosne i Hercegovine: usluge podrške u zajednici), kao što su dnevni centri, podrška u domaćinstvu, javne kuhinje ili druge vrste usluga osiguranja hrane, uz ličnu pomoć u domaćinstvu osobama koje žive same ili se za njih nema ko brinuti;
- usluge podrške, savjetovanja i socio-edukativne usluge, isključujući usluge koje pružaju centri za socijalni rad kao primarne institucije socijalne zaštite (npr. intenzivna podrška porodici u krizi ili porodici koja brine o djetetu ili odrasloj osobi sa invaliditetom, mentorstvo i psihosocijalna podrška, podrška zapošljavanju i aktiviranje na tržištu radne snage, savjetovanje za žrtve nasilja u porodici, SOS telefon itd.);
- usluge institucionalne zaštite, uključujući smještaj korisnika u instituciju ili drugu porodicu, sklonište ili druge oblike organizovanog stanovanja, koje zamjenjuje, dopunjuje ili obezbjeđuje funkciju doma ili sopstvene porodice.

2.1.2. Glavni zadaci istraživanja

Zadatak 1: Dizajniranje i validacija alata za prikupljanje i analizu podataka

Na osnovu predložene metodologije dizajnirani su glavni alati za prikupljanje podataka, te alati za njihovu analizu. U to spadaju npr. vodiči za intervjue, upitnici, vodiči za diskusiju, opis studija slučaja, mape i drugi digitalni alati koji omogućavaju prikupljanje i analizu podataka i informacija, itd.

Zadatak 2: Mapiranje usluga socijalne zaštite u ciljnim JLS

U projektu mapiranja izvršen je analitički pregled raspoloživih resursa socijalne zaštite na svim ciljnim lokacijama, uključujući: vrstu usluge, opis usluge, organizacioni status, ukupno stanje infrastrukture, izvori finansiranja i partnerstva, ljudski resursi, nedostaci u resursima i kapacitetima i broj i osnovna demografija korisnika. Nakon kompletiranja baze podataka vizualizirani su geoprostorni podaci, kako bi se prikazala prostorna distribucija dostupnih usluga.

Zadatak 3: Procjena kritičnih potreba

Na osnovu kontakta sa stanovništvom koje živi na području 9 ciljnih JLS, provedeno je detaljno prikupljanje podataka sa ciljem da se razumiju:

- a. Sve značajne praznine u pokrivenosti socijalnom zaštitom (u skladu sa relevantnim zakonskim okvirom);
- b. Dostupnost, pokrivenost i kvalitet usluga socijalne zaštite na ciljnim lokalitetima;
- c. U kojoj mjeri ustanove, institucije i organizacije putem različitih mehanizama socijalne zaštite odgovaraju na najhitnije potrebe stanovništva;
- d. Vrsta i nivo potreba koje ne zadovoljavaju trenutni mehanizmi socijalne zaštite;
- e. Potrebe i mogućnosti za razvoj vještina, zapošljavanje i stvaranje prihoda

2.1.3. Strateški pregled sadašnjeg sistema i mehanizama socijalne zaštite

Postojeći sistem socijalne zaštite u Bosni i Hercegovini, unatoč određenim promjenama, je u velikoj mjeri tradicionalan i temelji se na javnim ustanovama i finansijskim pomoćima zasnovanim na pravima. Osnovna filozofija postojećeg sistema počiva na praksi pružanja finansijske pomoći i institucionalnoj zaštiti socijalno ugroženih. Tradicionalno je pokrivala državnu brigu o najugroženijim socijalnim grupama, kojima je, osim socijalne pomoći, potreban specifičan, individualiziran pristup (osoba sa umanjenom životnom sposobnošću, nemoćni, stari i slično).

Socijalna zaštita u Bosni i Hercegovini je šarolika, i vrlo decentralizirana. Neujednačen sistem socijalne zaštite suprotan je principu socijalne jednakosti, što vodi ozbiljnom onemogućavanju ostvarivanja jednakih socijalnih prava i ostvarivanja socijalne kohezije. Bosna i Hercegovina je priznala socijalna prava i ratificirala osnovne međunarodne i evropske instrumente iz oblasti zaštite socijalnih prava, ali je uprkos tome aktuelna situacija u oblasti socijalne zaštite u našoj zemlji određena znatnom nedosljednošću između tih standarda i postojećeg zakonodavstva i prakse.

Sam sistem socijalne politike i socijalne zaštite je fragmentiran i organiziran tako da država nema nadležnosti u pogledu implementacije i monitoringa socijalnih prava a stvarni nosioci socijalne politike i zaštite su njeni entiteti, odnosno kantoni u Federaciji BiH, što ima za posljedicu veliku neujednačenost u pogledu same organizacije i funkcionisanja. Tako je sistem socijalne zaštite u BiH podijeljen i sastoji se od 13 gotovo neovisnih sistema, s niskim nivoom međusobne koordinacije. Na taj način se u osnovama stvara neujednačenost pa i diskriminacija u ostvarivanju socijalnih prava i zadovoljavanju potreba socijalno ugroženog dijela stanovništva. U organizaciji i funkcioniranju tako fragmentiranog sistema utvrđene su i mnoge prepreke koje utiču na ostvarivanje prava iz socijalne zaštite i na taj način imaju direktan uticaj na obezbjeđenje socijalne kohezije i solidarnosti u društvu.

S obzirom da se kantoni u Federaciji BiH i JLS u RS razlikuju, kako po veličini tako i po resursima i mogućnostima za pribavljanje sredstava, uspostavljenim modelima socijalnog blagostanja u BiH, ugrađene su nejednakosti u ostvarivanju socijalnih prava i visini novčanih naknada. To u osnovi dovodi do relativno velike diverzifikacije, kako u tipu specifičnih usluga i socijalne pomoći i podrške, tako i u kategorijama stanovništva koje bi trebale biti obuhvaćene tim programima. Posebno je to izraženo u lokalnim zajednicama na kojima se provodi projekat (9 ciljnih JLS) jer je većina lokalnih zajednica po veličini mala i ekonomski nerazvijena sa veoma oskudnom infrastrukturom socijalnih institucija.

Dodatni problem ovakve organizacije sistema socijalne zaštite leži u činjenici da ograničava pristup socijalnim pravima određenim grupama stanovništva (etničke manjine, Romi, određene kategorije starijih osoba, zaposleni siromašni, jednoroditeljske porodice, povratnici i raseljene osobe i dr.) na arbitrarnoj osnovi. Postojeća podjela nadležnosti pojačava ovakvu praksu. Institucije na državnom nivou nisu uključene u regulisanje socijalne zaštite izuzev u nekim oblastima samo na osnovu koordinacije bez određenih nadležnosti.

Prepreke u sistemu socijalne zaštite u obezbjeđenju adekvatnih uslova u pristupu pravima iz socijalne zaštite odnose se i na činjenicu da su prava iz socijalne zaštite tako dizajnirana da oni koji ih najviše trebaju imaju najveće poteškoće da ih ostvare. Primjetan je i ekskluzivitet u ostvarivanju prava tako da su uslovi za pristup pravima definisani na način da pojedinim kategorijama populacije korisnika daju ekskluzivno pravo. I konačno, kao faktor koji negativno utiče na ostvarenja prava u socijalnoj zaštiti su postojeći uslovi ili propisi koji onemogućavaju ostvarenje određenog prava iz socijalne zaštite za određene kategorije populacije koje se nalaze u stanju socijalne potrebe, što je evidentirano i u praksi.

U odnosu na finansiranje, analiza sistema socijalne zaštite ukazuje na nedovoljnu institucionalnu pomoć sistema i nedovoljnog fokusiranja na individualne potrebe osobama koje su u stanju siromaštva. Sredstva koja se izdvajaju za socijalnu zaštitu u Bosni i Hercegovini nisu zanemariva, ali nemaju velikog efekta na smanjenje siromaštva i ostvarivanje socijalne kohezije. Tako, sa utroškom od 4% BDP-a na sistem pomoći koji nije zasnovan na doprinosima, Bosna i Hercegovina je po izdvajanjima za socijalnu zaštitu država koja ima najviša izdvajanja u ovoj oblasti. Međutim usmjeravanje ovih sredstava je izrazito neadekvatno i ne efektuje se u pravcu zaštite najugroženijih grupacija stanovništva.

Ovo znači da mjere nisu ciljane na osobe u stanju socijalne potrebe odnosno da je mali broj onih koji ostvaruju prava, a u stanju su socijalne potrebe. Nažalost, rješenja u zakonima su postavljena tako da se veći dio prava ostvaruje na osnovu statusa a ne prema stvarnim potrebama, iako je zadatak socijalne pomoći održati nivo potrošnje domaćinstva u slučajevima gubitka prihoda, te pomoći pojedincima ili domaćinstvima da izađu na kraj s opasnostima siromaštva i socijalne marginalizacije.

To znači da sistem socijalne zaštite koji je zasnovan više na pravu a manje na potrebi nije u funkciji da ublaži efekte socijalne nejednakosti, i ostvari određeni nivo socijalne kohezije uzimajući u obzir da se u takvom sistemu nije moguće staviti efikasno ciljanje kako u distribuciji socijalnih pomoći, tako i ciljanju ugroženih skupina, odnosno može se reći da je njihova tačnost regresivna.

Dakle, ovako visok nivo izdvajanja na programe socijalne zaštite koji se ne finansiraju iz doprinosa nije u funkciji smanjenja siromaštva jer samo manji dio doseže do korisnika kojima je socijalna pomoć neophodna, odnosno do najsiromašnijih dijelova stanovništva. Na taj način se opterećuje razvoj države, ne dozvoljava razvoj politika usmjerenih na stvaranje povoljnijeg poslovnog okruženja i destimuliše zapošljavanje, što za implikaciju ima dodatno opterećenje javnih budžeta.

Pored već tradicionalnog siromaštva koje pogađa građane Bosne i Hercegovine sve veća finansijska nesigurnost i nezaposlenost, kao i nepredviđeni svjetski ili regionalni događaji, te konstantne krize doveli su do novih oblika siromaštva – tzv. novo siromaštvo. Novi oblik siromaštva predstavlja „situacije u kojima porodice ili domaćinstva nisu sposobne održati dosadašnji nivo životnog standarda pa prelaze iz razmjerno sigurnog života u neizvjesnost s kojom se do tada nisu susretali“. To se prije svega odnosi na jednoroditeljske porodice, osobe ovisne o socijalnoj pomoći, nezaposleni, osobe s nesigurnim zaposlenjem.

Međutim, novo siromaštvo nije na prvi pogled vidljivo. Mnoge porodice zahvaćene novim siromaštvom mogu izgledati posve uobičajeno, kao porodice koje nemaju većih problema. Čak iako novo siromaštvo ne implicira ekstremne životne situacije, ono dovodi u pitanje socijalnu ravnotežu i ustaljene odnose među društvenim grupama.

Posebnu grupu siromašnih predstavljaju i tzv. zaposleni siromašni koje čine osobe koje rade, ali ne uspijevaju omogućiti pristojan život. Jedan od pokazatelja siromaštva među zaposlenima je i minimalna plaća koju radnik dobiva što u BiH prema istraživanjima iznosi oko 25% zaposlenih radnika koji su u stanju radničkog siromaštva tj., sebi i svojim porodicama ne obezbjeđuje ni prehrambeni minimum.

Na povećanje siromaštva zaposlenih u BiH najviše utiču: neodgovarajući obrazovni sistem čiji je rezultat nedostatak potrebnih vještina; nedovoljna zaposlenost žena i nedovoljna, neharmonizovana dječija zaštita; visoka stopa nezaposlenosti i veliki postotak radno neaktivnog radno sposobnog stanovništva (55% radno sposobnog stanovništva je radno neaktivno);¹ te veliki udio sive ekonomije u bruto društvenom proizvodu (BDP-u) – BiH (25%) što znači da „na crno“ radi blizu 200.000 osoba.

Sistem socijalne zaštite u Bosni i Hercegovini nije koncipiran na način da odgovori potrebama građana u uslovima konstantnih društvenih i ekonomskih kriza, kao i socijalnim problemima koji su posljedica istih. Zakonodavstvom iz socijalne zaštite nisu precizirane mjere zaštite i pomoći kao odgovora na krizu za lica ispod granice siromaštva ili u riziku od siromaštva, niti je predviđen minimalni imovinski cenzus koji bi trebao biti osnova za ostvarenje određenog oblika socijalne pomoći za osobe koje žive ispod minimalnog cenzusa. Pored toga zakonodavstvom iz socijalne zaštite također nije predviđena isplata dodatnih privremenih davanja korisnicima socijalnih pomoći, niti privremeno priznavanje prava na socijalnu pomoć korisnicima koji su blizu granice siromaštva.

U svrhu poboljšanja stanja na tržištu rada te smanjenja siromaštva i socijalne isključenosti provode se mjere aktivne politike zapošljavanja namjenjene pojedinim ciljnim skupinama nezaposlenih osoba koje su u nepovoljnom položaju na tržištu rada, kao i zaposlenim osobama kojima prijeti gubitak radnog mjesta. Mjere ne mogu zamijeniti novo zapošljavanje temeljeno na privrednom rastu, ali mogu pomoći najtežim ciljnim skupinama da na određeno vrijeme uđu u svijet rada sa svrhom jačanja kompetencija, znanja i vještina kako bi bili što konkurentniji na tržištu rada.

Aktivne mjere zapošljavanja usmjerene su na pružanje podrške nezaposlenim osobama kroz unapređenje znanja i vještina, brže integracije na tržište rada, te poticanje samozapošljavanja. Riječ je najčešće o programima zapošljavanja, samo-zapošljavanja i uslugama. Osnovni cilj stavljanja socijalne zaštite u funkciju zapošljavanja je konceptualno stavljanje u primarni fokus socijalne zaštite, pomoći pojedincu, gdje god je to moguće, a prije svega razvijanje njegovih vještina na putu do zaposlenja i ekonomskog osamostavljanja.

U kontekstu aktivnih mjera zapošljavanja u sistemu socijalne zaštite u Bosni i Hercegovini osnovni problem jeste zakonodavni okvir. Analizirajući zakonodavstvo iz sistema socijalne zaštite na svim nivoima (FBiH, RS) možemo primijetiti da je ono fokusirano na korisnike koji u najvećem broju nisu sposobni za rad. To se odnosi prije svega na djecu, stare osobe bez porodičnog staranja, te invalidne osobe nesposobne za rad. Samo dvije kategorije korisnika uslovno rečeno se mogu svrstati u kategorije koje imaju mogućnost zapošljavanja, to su osobe kojima je usljed posebnih prilika potreban odgovarajući oblik socijalne pomoći i zaštite i osobe sa društveno negativnim ponašanjem.

¹ Vidi šire CCI, A. Arapović, I. Hota, Z. Adžaić, „Stanje nacije – izvještaj broj 4“, Sarajevo, 20.1.2017.

Dodatni problem jeste zasnovanost sistema socijalne zaštite na pravima a ne na potrebama. Neselektivna socijalna davanja dijelom destimulišu pojedince da se uključe u tržište rada što dovodi do pojave da veliki broj korisnika opterećava sistem i umanjuje njegovu efikasnost u smanjenju siromaštva. Međutim novčane naknade ipak nisu toliko stimulativne da bi odvratile korisnike od traženja zaposlenja. To dovodi do pojave da se jedan broj korisnika (za šta ne postoje pouzdani podaci) aktivira na u neformalnom sektoru tzv. "siva ekonomija", ali i dalje nastavlja da prima pomoć. Mehanizmi i institucije aktivnog tržišta rada u BiH su nedovoljno razvijeni.

Podaci o aktivnim politikama zapošljavanja nisu konsolidovani. Jedini dostupni podaci o aktivnim politikama su oni koji se provode putem biroa za zapošljavanje (službe za zapošljavanje). Mjere i programi aktivne politike zapošljavanja uglavnom su usmjereni na: poticanje zapošljavanja kod poznatog poslodavca, samozapošljavanje, obuku, stručno osposobljavanje i usavršavanje, pripremu nezaposlenih na tržištu rada, nastavak ranije započelih aktivnosti, ali i implementaciju novih mjera. Uprkos visokom nivou strukturne nezaposlenosti, javna potrošnja za aktivne politike tržišta rada u Bosni i Hercegovini je ispod polovine prosjeka EU.

Finansiranje aktivnih politika tržišta rada u Bosni i Hercegovini je na niskom nivou u poređenju sa drugim zemljama i iznosi 0,21% BDP-a u poređenju s prosjekom EU, koji iznosi 0,40% BDP-a. Osim toga, najveći dio sredstava za finansiranje aktivnih politika tržišta rada odlazi na subvencioniranje plaća i finansiranje administrativne potrošnje, dok je svega 2,45% nezaposlenih obuhvaćeno aktivnim mjerama zapošljavanja, a manje od jedne petine ukupnog broja učesnika je obuhvaćeno programima kontinuiranog obrazovanja i stručnog osposobljavanja, koji su, izgleda, najuspješniji u pogledu posredovanja pri zapošljavanju svojih korisnika. Javne službe za zapošljavanje se suočavaju sa ozbiljnim nedostatkom finansijskih sredstava.

Po pitanju aktivnih mjera zapošljavanja invalidnih lica u Bosni i Hercegovini su usvojena dva zakona o profesionalnoj rehabilitaciji, osposobljavanju i zapošljavanju invalidnih lica na nivou entiteta. U Republici Srpskoj Zakonom o profesionalnoj rehabilitaciji, osposobljavanju i zapošljavanju invalida ("Sl. glasnik RS", br. 36/2009) je definisan institucionalni okvir za razvoj i primjenu programa koji se bave profesionalnom rehabilitacijom, osposobljavanjem i zapošljavanjem osoba sa invaliditetom.

Prava osoba sa invaliditetom proistekla iz ovog zakona su: pravo na utvrđivanje statusa i procjenu radne sposobnosti, pravo na podsticanje zapošljavanja, radne i socijalne uključenosti i afirmaciju jednakih mogućnosti na tržištu rada, pravo na mjere i aktivnosti profesionalne rehabilitacije, pravo na zapošljavanje pod općim uslovima, pravo na zapošljavanje pod posebnim uslovima, pravo na mjere aktivne politike zapošljavanja, pravo na zapošljavanje u posebnim organizovanim oblicima zapošljavanja i radnog angažovanja osoba sa invaliditetom, te druga prava u skladu sa zakonom.

U Federaciji BiH Zakonom o profesionalnoj rehabilitaciji, osposobljavanju i zapošljavanju lica sa invaliditetom ("Službene novine Federacije BiH", broj 9/10) utvrđuje se problematika profesionalne rehabilitacije, osposobljavanja i zapošljavanja osoba sa invaliditetom. Zakonom je propisano da se osobe sa invaliditetom zapošljavaju pod općim/opštim i posebnim uslovima. Pod općim/opštim uslovima lica sa invaliditetom se zapošljavaju i rade na otvorenom tržištu rada u državnim organima, organima pravosuđa, organima lokalne uprave, javnim službama, ustanovama, fondovima, javnim preduzećima, privrednim društvima i drugim pravnim licima koja nisu osnovana za zapošljavanje lica sa invaliditetom. Prednost pri zapošljavanju u navedenim pravnim subjektima u okviru javnog sektora imaju lica sa invaliditetom, ako pored općih/opštih ispunjavaju i posebne uslove za radno mjesto. Pod posebnim uslovima lica sa invaliditetom se zapošljavaju u ustanovama ili privrednim društvima koja su osnovana radi zapošljavanja lica sa invaliditetom.

U pogledu socijalnih usluga, zakononima o socijalnoj zaštiti nisu precizirane socijalne usluge koje bi se pružale osobama u stanju rizika siromaštva. Zakonom su propisane usluge socijalnog i drugog rada (u Federaciji BiH, Član 46.) koje mogu ostvariti svi bez obzira na imovinski status a pod kojima se smatra savjetodavni rad. Usluge socijalnog i drugog rada mogu ostvariti pojedinci, porodice i društvene grupe, neovisno od materijalnih mogućnosti i korištenja nekog od oblika socijalne zaštite, radi zaštite njihovih prava i interesa i sprečavanja pojava i ublažavanja posljedica socijalnih problema.

Uslugama socijalnog i drugog stručnog rada smatra se savjetodavni rad koji obavljaju ustanove u rješavanju porodičnih i bračnih problema, te mjere i akcije, u saradnji sa mjesnim zajednicama i drugim organima, na suzbijanju i sprečavanju društveno neprihvatljivog ponašanja djece i ostalih pojedinaca, porodica i društvenih grupa. Generalno u sistemu socijalne zaštite Bosne i Hercegovine normirane socijalne usluge nisu harmonizovane, nisu dovoljno razrađene i objašnjene, nedostaje jasna podjela po grupama i podgrupama, kao i definisanim i socijalnih usluga, poštujući određene specifičnosti pojedinih korisnika.

Taksativno navođenje određenih kategorija korisnika kod pojedinih prava/usluga otvara mogućnosti da pojedine kategorije djece i odraslih budu izostavljene bez obzira na njihove stvarne socijalne potrebe i opravdanost korištenja potrebne usluge. Većina socijalnih usluga, izuzev kućne njege i pomoći, se zakonski može pružati samo u okviru djelatnosti ustanova socijalne zaštite, što značajno ograničava i otežava djelovanje NVO kao socijalnih servisa, ali i dostupnost i pristupačnost socijalnih usluga građanima u potrebi. Pojedine vrlo značajne i zastupljene socijalne usluge u praksi su određenim podzakonskim aktima standardizovane, a da u temeljnim zakonima iste nisu utvrđene i definisane kao socijalne usluge, odnosno kao pravo korisnika iz socijalne zaštite. Drugi značajan problem je činjenica da socijalne usluge koje se pružaju u okviru socijalnog sistema zaštite nisu u dovoljnoj mjeri standardizirane. Primjetan je i nedostatak zakonske regulative koja bi se eksplicitno odnosila na socijalne usluge i standarde usluga. Pored toga pružanje novih socijalnih usluga u sistemu socijalne zaštite vezan je isključivo za finansijsku mogućnost kantona u Federaciji BiH, odnosno JLS u Republici Srpskoj što dodatno otežava njihovo kreiranje i razvoj.

U odnosu na institucionalnu organizaciju sistema socijalne zaštite centri za socijalni rad kao bazične institucije socijalne zaštite u velikom broju slučajeva nemaju dovoljan kapacitet za samostalan rad sa svojim korisnicima i primjenu specijalističkog i multidisciplinarnog pristupa, kao rezultat nedostatka određenih profila profesionalaca, kao i materijalnih i finansijskih sredstava i programskog okvira. Neki se centri za socijalni rad također suočavaju s problemom arhitektonskih prepreka koje sprečavaju pristup određenom broju korisnika, kao i mnoge nedostatke u dijelu neadekvatnog uredskog prostora, što ima negativan učinak na rad zaposlenih i kvalitet pružanja usluge (nedovoljan broj ureda, neprikladni sadržaji, loše instalacije, neadekvatna IT podrška i nedostatak drugih materijalnih i tehničkih uslova).

Nedostatke u pružanju usluga od strane centara za socijalni rad potvrđuju mnogobrojna istraživanja od kojih posebno možemo izdvojiti Specijalni izvještaj ombudsmena Bosne i Hercegovine „Uloga centara za socijalni rad u zaštiti prava djeteta“, koji se između ostalog bavi pitanjima kapaciteta centara za socijalni rad i koji posebno upućuje na problem u funkcioniranju „malih“ centara za socijalni rad, odnosno centara za socijalni rad u malim JLS sa prilično ograničenim ljudskim i tehničkim kapacitetima. Sa sigurnošću se konstatira da djelovanje i rad CSR zavisi od finansijskog stanja JLS (budžeta JLS) s obzirom da su lokalne zajednice osnivači centara za socijalni rad, ali i od senzibilnosti lokalnih vlasti.

Izveštaj provedenog istraživanja upućuje na činjenicu da se ovakva situacija nesumnjivo odražava na obim i kvalitet usluga koje pružaju centri za socijalni rad, a samim tim i onemogućava zadovoljavanje potreba korisnika. Centri za socijalni rad imaju i problem sa stručnim osobljem, posebno u malim JLS. Ombudsmeni izražavaju svoju zabrinutost zbog opterećenosti stručnih radnika u centrima za socijalni rad administrativnim poslom, što mora imati za posljedicu smanjen broj, raznovrsnost i kvalitet usluga, ali naglašavaju i da, uvažavajući rezultate istraživanja, u velikom broju centara za socijalni rad radi osoblje koje nije angažirano na stručnim poslovima. Pored centara za socijalni rad u oba entiteta su definisane sve institucije/ustanove koje se mogu formirati u okviru sistema socijalne zaštite.²

² Pravilnik za rad i pružanje usluga u ustanovama socijalne skrbi u Federaciji BiH – Sl.novine FBiH br. 15. od 22.02.2013.g., i Pravilnik o uslovima za osnivanje ustanova socijalne zaštite i obavljanje djelatnosti socijalne zaštite, Službeni glasnik Republike Srpske br.10 od 02.10.2017.g.

2.2. Rezultati istraživanja

2.2.1. Desk istraživanje

Tokom desk istraživanja ustanovljeno je da u ciljnim JLS nisu pronađene relevantne studije ili rezultati ranije provedenih istraživanja. U nekim JLS su provedena istraživanja za potrebe izrade socijalnih karti domaćinstava, ali to je bilo prije 10-ak godina, tako da su ti podaci zastarjeli. Osim toga, raspoloživi statistički podaci bazirani na popisu iz 2013. godine su također zastarjeli jer se ovih 9 ciljanih JLS nalaze u dijelu BiH u kojem je znatno izražena depopulacija stanovništva, odlazak mladih, zbog čega je sada nešto značajniji udio starijeg stanovništva.

Zbog svega navedenog stavljen je fokus na godišnje izvještaje o radu općinskih/opštinskih/gradskih službi i centara za socijalni rad. U Federaciji BiH je sistem socijalne zaštite podržan softverski kroz SOTAC platformu, tako da su korišteni podaci iz te baze za pregled broja korisnika po kategorijama socijalne zaštite. U Republici Srpskoj su korišteni podaci koji su objavljeni ili u izvještajima centara za socijalni rad – Ribnik i Mrkonjić Grad, ili posebnim publikacijama.

Entitetske statističke i neke druge organizacije provode određene redovne analize o stanju socijalne zaštite u oba entiteta.

Za potrebe ovog istraživanja pronađene su dvije publikacije u kojima su prikazani podaci po JLS:

1. SOCIOEKONOMSKI POKAZATELJI PO OPĆINAMA FBiH ZA 2022. GODINU, koje je pripremio Federalni zavod za programiranje razvoj Federacije BiH
2. GRADOVI I OPŠTINE REPUBLIKE SRPSKE 2022., koju je pripremio Zavod za statistiku Republike Srpske.

Podaci iz ovih publikacija će isključivo ovdje biti korišteni za prikaz trenutne socio-demografske i socio-ekonomske situacije u 7 ciljanih JLS u Federaciji BiH, odnosno 2 JLS u Republici Srpskoj.

JLS	Rang	Rast / pad**	Grupa	Indeks 2022	Prihod od poreza na dohodak	Stepen zaposlenosti	Kretanje stanovništva 2013-2022	Učešće starog stanovništva	Stepen obrazovanja radne snage
Livno	47	3	III	0,76	0,63	0,54	0,80	0,83	1,07
Bosanski Petrovac	64	2	IV	0,64	0,63	1,10	0,00	0,56	0,89
Sanski Most	66	-2	IV	0,61	0,24	0,37	0,80	0,96	0,88
Drvar	69	3	V	0,57	0,47	0,89	0,00	0,31	1,14
Ključ	71	-1	V	0,55	0,32	0,31	0,64	0,98	0,68
Glamoč	72	1	V	0,53	0,39	0,77	0,27	0,39	0,84
Bosansko Grahovo	78	0	V	0,36	0,22	0,55	0,14	0,00	0,85

Tabela 6: Nivo razvijenosti 7 ciljanih JLS u Federaciji BiH za (2022.) godinu

U računanje tog indeksa ulaze sljedeći podaci:

- prihodi od poreza na dohodak po stanovniku;
- stepen zaposlenosti;
- kretanje stanovništva;
- udio starog stanovništva u ukupnom stanovništvu;
- stepen obrazovanja radne snage.

Kombinacijom gore navedenih podataka, dobije se ukupno pet kategorija indeksa razvijenosti gdje 1. kategorija znači najveću razvijenost, a 5. kategorija znači najmanju razvijenost. Livno je u trećoj kategoriji. Sanski Most i Bosanski Petrovac su u četvrtoj, a Drvar, Glamoč, Bosansko Grahovo, Ključ su u petoj ili kategoriji izrazito nerazvijenih JLS. U odnosu na raniji period mjerenja (2020-2021), Sanski Most i Ključ su pali za dva, odnosno jedno mjesto. Najviše je napredovalo Livno, za tri mjesta. Ostale JLS su skoro na istom mjestu gdje su bile ranije. U toj tabeli vidimo i vrijednosti indeksa po drugim indikatorima gdje indeksi ispod 1 znače manje vrijednosti po JLS u odnosu na ukupne vrijednosti na nivou kantona.

Ono što je vrlo važan nalaz je da dostupni podaci ukazuju da se u ovim JLS značajno promijenila struktura stanovništva na način da je značajno povećan udio osoba starijih od 65 godina u općoj populaciji (starenje populacije) što vrši značajan pritisak na sveukupnu socijalnu situaciju.

Vezano za socijalnu zaštitu u navedenim JLS, detektovan je broj korisnika u sistemu socijalne zaštite. Međutim ti podaci nisu uniformno prikazani za sve JLS zajedno, jer su neke JLS iz Federacije BiH, a neke JLS su iz Republike Srpske.

U tabeli 7 se nalaze podaci za 7 JLS u Federaciji BiH, koji su izvučeni iz SOTAC baze, a na osnovu pristupa koji ima Ministarstvo rada i socijalne politike u Vladi Federacije BiH.

PRAVO	KLJUČ	SANSKI MOST	BOSANSKI PETROVAC	LIVNO	BOSANSKO GRAHOVO	GLAMOČ	DRVAR	UKUPNO
Dječiji dodatak po federalnom propisu	67	27	0	179	18	49	0	340
Dodatak za pomoć i njegu od strane drugog lica	190	430	75	491	33	95	130	1444
Dodatak za tuđu njegu i pomoć	0	0	0	3	0	0	0	3
Jednokratna novčana pomoć	0	0	0	186	0	20	58	264
Jednokratna novčana pomoć za opremu novorođenog djeteta - JNP	0	0	0	53	5	5	20	83
Jednokratna pomoć po uredbi Vlade FBiH	221	547	84	340	27	76	113	1408
Lična invalidnina	267	526	114	621	37	104	153	1822
Mjesečno lično novčano primanje	4	38	1	0	0	0	0	43
Nabavka sitnih stvari za potrebe štitičnika usluga JU CSR Sanski Most	0	14	0	0	0	0	0	14
Naknada roditelju za troškove prijevoza učenika s poteškoćama u razvoju	0	0	0	10	0	0	0	10
Naknada za izdržavanje hranjenika	3	1	0	0	0	0	0	4
Novčana naknada za nezaposlene porodilje	0	66	0	0	0	0	0	66
Novčana naknada za vrijeme trudnoće i porođaja žene/majke koja je u radnom odnosu	35	56	17	0	0	0	0	108
Novčana pomoć za nabavku GPS narukvica djeci/osobama sa teškoćama u razvoju (invaliditetom)	0	2	0	0	0	0	0	2
Novčana pomoć za vrijeme trudnoće i porođaja žene/majke koja nije u radnom odnosu	40	71	18	92	8	13	26	268
Novčane naknade za pomoć i njegu od strane druge osobe	34	49	37	0	0	0	0	120
Općinska izuzetna novčana pomoć	4	0	0	0	0	0	0	4
Općinska izuzetna/privremena novčana pomoć - Bosanski Petrovac	0	0	8	0	0	0	0	8
Općinska jednokratna novčana pomoć za vrijeme trudnoće i porođaja za žene/majke koje nisu u radnom odnosu	0	0	11	0	0	0	0	11
Općinska jednokratna novčana pomoć za vrijeme trudnoće i porođaja za žene/majke koje su u radnom odnosu	0	0	12	0	0	0	0	12
Općinska jednokratna novčana pomoć	175	0	84	0	0	0	0	259
Općinska jednokratna/izuzetna novčana pomoć	0	266	0	0	0	0	0	266
Općinska novčana pomoć za porodilje u radnom odnosu	17	0	0	0	0	0	0	17
Općinska novčana pomoć za porodilje van radnog odnosa	35	0	0	0	0	0	0	35
Ortopedski dodatak	70	181	44	215	17	45	64	636
Porodična invalidnina	28	219	8	10	0	5	0	270
Pravo na dio troškova dženaze/sahrane pokopa korisnika stalne novčane pomoći	0	0	1	0	0	0	0	1
Pravo na dječiji dodatak	74	149	23	0	0	0	0	246
Pravo na hraniteljsku naknadu	0	1	0	0	0	0	0	1
Pravo na naknadu za treće i svako naredno živorođeno dijete	10	14	5	0	0	0	0	29
Pravo na novčanu naknadu roditelja njegovatelja	0	0	0	10	0	0	0	10
Pravo na novčanu pomoć nezaposlenoj porodilji	26	57	11	0	0	0	0	94
Refundacija troškova medicinskog vještačenja - Zakon o njegovateljima FBiH	0	0	0	10	0	0	0	10
Smještaj u ustanovu socijalne zaštite	33	67	8	0	0	0	0	108
Stalna novčana pomoć	20	14	10	150	162	68	162	586
Starateljstvo za poseban slučaj maloljetnih i punoljetnih lica	0	1	0	0	0	0	0	1
Subvencija finansiranja vrtića	0	14	0	0	0	0	0	14
Subvencija troškova prevoza (dačke karte)	0	18	0	0	0	0	0	18
Subvencija troškova prevoza redovnih učenika srednjih škola	0	68	0	0	0	0	0	68
Sufinansiranje kamate za stambene kredite za mlade	0	2	0	0	0	0	0	2
Troškovi osposobljavanja za život i rad	3	0	1	0	0	0	0	4
Zdravstveno osiguranje	0	0	0	1	0	0	0	1
UKUPNI ZBROJ	636	1395	275	1148	100	233	354	4141

Tabela 7: Broj korisnika sistema socijalne zaštite u Federaciji BiH, stanje septembar 2023.

U tabelama 8 i 9 su prikazani podaci za Ribnik i Mrkonjić Grad u Republici Srpskoj.

JLS		Ukupno	Ugroženi porodičnom situacijom	Lica sa smetnjama u psihičkom i fizičkom razvoju	Lica društveno neprihvatljivog ponašanja	Psihički bolesna lica	Lica u stanju različitih socijalno-zaštitnih potreba	Bez specifične kategorije (ostali)
Mrkonjić Grad	2021	173	71	37	8	-	57	-
Ribnik	2021	7	1	6	-	-	-	-

Tabela 8: Maloljetna lica – korisnici socijalne zaštite

JLS		Ukupno	Korisnici subvencionisanja troškova	Lica sa smetnjama u psihičkom i fizičkom razvoju	Lica društveno neprihvatljivog ponašanja	Psihički bolesna lica	Lica koja nemaju dovoljno prihoda za izdržavanje	Lica u stanju različitih socijalno-zaštitnih potreba	Bez specifične kategorije (ostali)
Mrkonjić Grad	2021	557	15	141	-	-	392	9	-
Ribnik	2021	263	-	82	-	-	180	1	-

Tabela 9: Punoljetna lica – korisnici socijalne zaštite

Na osnovu raspoloživih podataka možemo donijeti sljedeće zaključke:

1. U 9 ciljnih JLS živi relativno malo stanovnika, osim u Sanskom Mostu i Livnu.
2. Radi se o izrazito ekonomski nerazvijenim JLS.
3. Indeks starenja za ove sve JLS ukazuje na relativno visok udio stanovništva starijeg od 65 godina u općoj populaciji.
4. U Federaciji BiH u svih 7 ciljnih JLS postoji 4141 registriranih korisnika sistema socijalne zaštite, a u Ribniku i Mrkonjić Gradu ukupno 1000 korisnika. Na osnovu toga se ne može zaključiti da li je to previše ili premalo u odnosu na broj stanovnika, jer ne raspoložemo sa pregledom tih podataka za sve ciljne JLS u oba entiteta.

Svi do sada navedeni podaci se odnose na broj aktivnih korisnika sistema socijalne zaštite u navedenim JLS.

Nažalost, nema nikakvih raspoloživih podataka o broju pripadnika ranjivih grupa po JLS, pogotovo ne po broju stanovnika koji su u stanju socijalne potrebe. Takvi podaci se mogu dobiti samo putem anketa na reprezentativnim uzorcima građana svake JLS ili putem projekta uspostavljanja socijalne karte svakog domaćinstva. Međutim, to su relativno skupa istraživanja.

Preporuka je da se iskoristite sljedeći mogući izvori podataka:

1. **Korisnici javnih kuhinja**
2. **Aplikanti u centrima za socijalni rad čije su aplikacije odbijene**
3. **Izuzetno bolesni građani koji primaju zdravstvene usluge od strane lokalnih domova zdravlja, bolnica ili ambulanti**
4. **Korisnici usluga i programa socijalne zaštite koje pružaju nevladine organizacije, udruženja i udruge građana kao i humanitarne organizacije**
5. **Osnovne i srednje škole koje su upoznate sa socio-ekonomskim stanjem svojih učenika, pogotovo problemima sa kojima se kod svoje kuće suočavaju njihovi učenici**

Na osnovu uvida koji je stečen provodeći ovo istraživanje, jasno je da je broj stanovnika u nekom stanju socijalne potrebe znatno veći od trenutnog broja koji servisira sistem socijalne zaštite.

2.2.1.1. Mapiranje usluga socijalne zaštite u ciljnim JLS

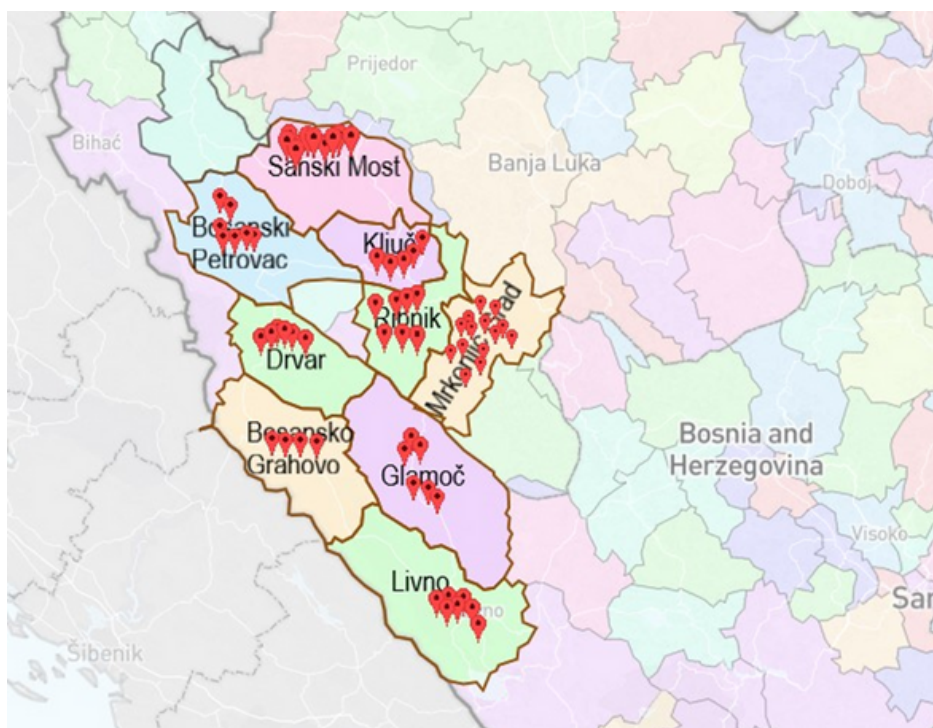
Jedan od glavnih zadataka ovog istraživanja je provođenje mapiranja usluga socijalne zaštite u ciljnim JLS. To je obavljeno u formi analitičkog pregleda raspoloživih sredstava socijalne zaštite na svim ciljnim lokacijama, uključujući: vrstu usluge, opis usluge, organizacioni status, ukupno stanje infrastrukture, izvore finansiranja i partnerstva, ljudske resurse, nedostatke u resursima i kapacitetima, te broj i osnovnu demografiju korisnika.

Prvi korak u ovom smjeru je bilo angažovanje tri lokalna stručnjaka iz oblasti socijalne zaštite, zajedno sa 17 UN Volontera koji su angažovani na ovom projektu od strane UNDP-a. Oni su najbolje upoznati sa aktuelnom situacijom, trenutno aktivnim javnim, odnosno vladinim i nevladinim ustanovama, institucijama i organizacijama, kao i neformalnim grupama građana na teritoriji 9 ciljnih JLS. Zbog toga je Prism Research & Consulting, zajedno sa UNDP timom pripremio poseban upitnik u kojem je bilo potrebno registrovati svaku ustanovu, instituciju i organizaciju prema unaprijed definisanim kriterijima: da je aktivna, da pruža usluge u oblasti socijalne pomoći i podrške nekoj od glavnih ciljnih grupa.

Kada su u pitanju javne ili vladine institucije i organizacije, za njih postoje javno dostupni i raspoloživi podaci jer su to prije svega općinske/opštinske/gradske službe socijalne zaštite, centri za socijalni rad, domovi zdravlja i ambulante, savjetovašta, službe zapošljavanja, javni vrtići, javne kuhinje i sl. kojih općenito ima vrlo ograničen broj u svakoj JLS.

Što se tiče nevladinih organizacija, udruženja/udruga građana, te neformalnih grupa građana, situacija je potpuno drugačija. Te organizacije su obično registrovane u registrima. Međutim, neke od njih su registrirane na kantonalnom, neke na entitetskom, a neke na državnom nivou. Ne postoji jedinstven registar tih organizacija. Osim toga, podaci iz tih registara ne ukazuju na to da li su te organizacije i dalje aktivne u svojim osnovnim aktivnostima. Na kraju, ali ne i manje važno, neki od tih registara nisu javno dostupni u digitalnoj formi. Za potrebe ovog istraživanja bilo je moguće koristiti jedino registar iz Kantona 10.

Na osnovu kontakata napravljenih od strane tri angažirana lokalna stručnjaka, zajedno sa 17 UN Volontera, te na osnovu „online“ istraživanja koje je proveo Prism Research & Consulting, identifikovano je ukupno 117 ustanova, institucija i organizacija. Njihova geografska distribucija je prikazana na grafiku 1.



Slika 1: Geografska distribucija identifikovanih ustanova, institucija i organizacija koje pružaju usluge socijalne zaštite na području 9 ciljnih JLS.

Detaljna geografska distribucija je prikazana na interaktivnoj mapi, koja se nalazi na slijedećoj web adresi:

https://www.google.com/maps/d/edit?mid=1PLCzM-YfPf_qYukNy0FVDcnrj0z3tPE&usp=sharing

Predstavljena je finalna lista od 117 ustanova, institucija i organizacija, a anketirano je njih 80. Ostvareni uzorak vrlo reprezentativan za svrhe ovog istraživanja na način da prikazani rezultati vrlo dobro oslikavaju stvarnu situaciju na terenu.

Nalazi su analizirani i predstavljeni u totalu za cijeli uzorak od 80 ispitanika. Broj ispitanika po JLS nije dovoljan da bi se mogla provesti potrebna statistička analiza (čak i na nivou postotaka) jer se na osnovu toga ne mogu donijeti statistički pouzdani zaključci o situaciji u svakoj od JLS pojedinačno. Prikazani rezultati po JLS mogu biti samo ilustrativni.

Iz upitnika se vidi da je najveći broj ustanova, institucija i organizacija osnovan nakon 2010. godine (38,8%). Poslije toga, najveći broj njih je osnovan u periodu od 2000. do 2009. godine (20%). 11,3% njih je osnovano u ratnom periodu. 8,8% njih je osnovano prije rata. **Velika većina, blizu 60% ustanova, institucija i organizacija je formirano poslije rata. Manje od 10% njih je formirano u ratnom periodu. Manje od 10% je formirano prije rata.**

Što se tiče tipa ustanova, institucija i organizacija, 20,5% njih čine vladine ili javne ustanove, institucije ili organizacije. 45% su domaće nevladine organizacije, udruge/udruženja građana. 16,3% ispitanih čine humanitarne organizacije. Ostalo (blizu 18% uzorka) čine neformalne grupe građana, organizacije pod okriljem vjerskih zajednica, strane organizacije, privatne ustanove ili pojedinci. U opciji „Nešto drugo“ navedeno je 8 javnih ustanova, što zajedno sa vladinim ili javnim institucijama i organizacijama čini 30,5% uzorka. **Blizu 50% pružalaca usluga socijalne pomoći i podrške na teritoriji 9 ciljnih JLS čine domaće nevladine organizacije. Svaka peta ustanova, institucija i organizacija je javna ili vladina. Treće mjesto dijele humanitarne organizacije, neformalne grupe građana, pojedinci, firme i sl. (čineći zajedno jednu trećinu uzorka).**

Kada je u pitanju način finansiranja rada, svaka peta ustanova, institucija i organizacija navodi da se finansira iz budžeta općine/opštine/grada. 23,8% se finansira iz budžeta kantona u Federaciji BiH. 10% se finansira iz budžeta entiteta kojem pripadaju. Naravno, u ovoj grupi dominiraju vladine ili javne ustanove, institucije ili organizacije. Ostale organizacije se najviše finansiraju dobrovoljnim priložima građana i firmi u novcu (36,3%), donacijama građana i firmi u robi (33,8%), dobrovoljnim neplaćenim radom članova, aktivista (32,5%). Iz fondova domaćih ili međunarodnih ustanova, institucija, organizacija ili projekata se finansira njih 28,8%, a njih 8,8% se dodatno finansira iz nekih od fondova u vlasništvu entiteta, kantona/županije/općine/opštine i sl.

Međutim, 48,8% ispitanih je navelo i neke druge načina finansiranja. U tim načinima dominira uplata članarina korisnika (51%), samostalni projekti i djelatnosti (30,8%), strane organizacije (7,7%), kao i fond zdravstvenog osiguranja (7,7%). 2,6% ispitanih je navelo da trenutno nema nijedan izvor finansiranja.

Dakle, među izvorima finansiranja dominiraju budžeti, uglavnom za javne ustanove, institucije i organizacije. Što se tiče ostalih izvora, najznačajniji su donacije građana i firmi u novcu i robi, dobrovoljni neplaćeni rad aktivista, domaći fondovi i međunarodne organizacije, ali i članarina, te samostalni projekti i djelatnosti.

Na pitanju o broju trenutno zaposlenih, 47,5% ispitanih ustanova, institucija i organizacija navodi da ima od 1 do 10 zaposlenih. 31,3% njih navodi da trenutno nema nijednog zaposlenog. Njih 12,5% navodi da ima 10 do 30 zaposlenih. Ostalih 8,8% ima od 30 do maksimalno 60 i više zaposlenih. **Skoro svaka druga ustanova, institucija i organizacija ima manje od 10 zaposlenih. Trećina navodi da nema nijednog stalno zaposlenog. 1 od 5 ustanova, organizacija i institucija ima više od 10 zaposlenih.**

Kada je u pitaju broj trenutno neplaćenih aktivista, dobrovoljaca koji rade za organizaciju, instituciju, 28,8% navodi da nema neplaćenih aktivista. Od 1 do 10 aktivista ima 42,5% ustanova, organizacija i institucija. 23,8% navodi da ima od 10 do 30 aktivista. Samo 5% ustanova, organizacija i institucija navodi da ima više od 30 aktivista. **Skoro svaka druga ustanova, institucija i organizacija ima do 10 aktivista. Jedna trećina njih nema aktivista. Blizu jedna od 20 ustanova, organizacija i institucija ima više od 30 aktivista.**

Ispitanicima/cama je postavljeno pitanje da navedu kategorije stanovništva kojim ustanove, organizacije i institucije pružaju glavne usluge koje se odnose na domen socijalne pomoći i podrške. Dominiraju stare osobe bez porodičnog staranja (56,3%), osobe sa invaliditetom (55%), osobe, odnosno porodice u stanju socijalne potrebe kojima je usljed posebnih okolnosti potreban odgovarajući oblik socijalne pomoći i podrške (52,5%), materijalno neobezbjeđene osobe ili osobe koje su za rad nesposobne (48,8%), djeca bez roditeljskog staranja (48,8%), osobe i porodice koje bi trebale za svoju socijalnu sigurnost ostvariti svoja primanja u skladu sa zakonom, ali im ta primanja nisu dovoljna (40%), djeca ometena u razvoju (37,5%), odgojno zanemarena djeca (33,8%), odgojno zapuštena djeca (32,5%), osobe izložene zlostavljanju i nasilju u porodici (32,5%), oblici, mjere i usluge socijalne zaštite usmjerene prema žrtvama trgovine ljudima, migrantima, duševno oboljelima osobama (26,3%), te osobe sa društveno negativnim ponašanjem (21,3%). **Kada su u pitanju javne ili vladine ustanove, institucije i organizacije, među korisnicima dominiraju kategorije stanovništva koje su predviđene zakonima. Međutim, starije osobe bez porodičnog staranja, osobe sa invaliditetom, porodice u stanju socijalnih potreba, siromašne osobe, djeca bez roditeljskog staranja čini se da u jednakoj mjeri, ako ne i više, pomažu nevladine i humanitarne organizacije, pojedinci i firme, kao i neformalne grupe građana.**

42,5% ispitanih je navelo neke druge kategorije stanovništva među kojima dominiraju: bolesni, kojima je potrebna medicinska pomoć (20,6%), demobilisani borci, logoraši, povratnici (17,6%), djeca (14,7%), penzioneri, starije osobe (11,8%), žene (8,8%), teško oboljeli, osobe sa invaliditetom (8,8%), višečlane porodice (8,8%), nezaposleni (5,9%) i u znatno manjem broju neke druge kategorije. **Od ostalih ugroženih kategorija koje se ne spominju tako često, dominiraju izrazito bolesne osobe, ratni veterani, logoraši, penzioneri. Samo 1 od 10 ustanova, institucija i organizacija navodi žene.**

Kada su u pitanju glavne vrste usluga koje pružaju prije svega vladine ili javne ustanove, institucije i organizacije izdvajaju se: jednokratne novčane pomoći (40%), pomoć oko školovanja, specijalnih škola i rehabilitacije (25%), regulisanje prava na zdravstvenu zaštitu (23%), regulisanje prava subvencioniranja troškova sahrane, ukopa, dženaza (21,3%), briga o djeci bez roditeljskog staranja (20%). Međutim, kada su u pitanju ostale organizacije, prije svega udruženja/udruge građana, dominiraju: sve vrste materijalne pomoći (41,1%), medicinska pomoć (14,3%), edukacija i smještaj za djecu (14,3%), psihoterapija i psihološka pomoć (8,9%), zapošljavanje ili pomoć pri zapošljavanju socijalno ugroženih, pomoć demobilisanim borcima, logorašima i sl. **Postoji značajna razlika u vrstama socijalne pomoći i podrške koju pružaju vladine/javne ustanove, institucije i organizacija sa jedne i nevladine i humanitarne organizacije sa druge strane.**

U svrhu provjere u kojoj mjeri se gore navedene specifične usluge socijalne pomoći i podrške pružaju kategorijama stanovništva koje su ciljane ovim projektom, ispitanici/e su pitani da navedu da li njihova ustanova/institucija ili organizacija pruža bilo kakve usluge socijalne pomoći i podrške tim unaprijed ciljanim kategorijama stanovništva.

U vrlo značajnoj mjeri su registrovane osobe starije životne dobi, preko 65 godina, koje žive same ili bez podrške uže i šire porodice (71,3%), izrazito siromašne osobe (65%), osobe koje žive u izrazito ekonomski ugroženoj porodici (62,5%), osobe sa zdravstvenim poteškoćama ili hroničnim oboljenjima (61,3%), samohrani roditelji (60%), povratnici, pripadnici naroda koje su u znatnoj manjini (40%), interno raseljene osobe (31,3%), osobe koje žive u kolektivnom smještaju (16,3%). **Ovo je vrlo značajan nalaz jer ukazuje na to da ovaj projekat ima veliki potencijal da ispravno cilja programe socijalne podrške i pomoći koji će najviše pomoći ranjivim kategorijama stanovništva koje su ciljane ovim projektom.**

Naravno, većina korisnika gore navedenih specifičnih usluga socijalne pomoći i podrške od strane ustanova, institucija i organizacija se pruža osobama koje spadaju u više nego jednu kategoriju stanovništva. Od nekih drugih kategorija koje se navode, posebno se izdvajaju demobilisani borci, logoraši, teško oboljele osobe sa invaliditetom, višečlane porodice, djeca općenito, posebno djeca sa poteškoćama, penzioneri i starije osobe, mladi od 15 do 30 godina starosti. Međutim najčešći odgovor je da se pomoć i podrška pruža svima koji se obrate za tu pomoć.

Analizirano je u kojoj mjeri se specifične usluge socijalne pomoći i podrške ciljane ovim projektom pružaju kategorijama stanovništva koje su također ciljane ovim projektom. Vrtić za djecu, te cjelodnevna briga za djecu se pruža od strane 13,8% ispitanih ustanova, institucija i organizacija. Najviše se pruža pomoć i podrška starijim osobama (kupovina hrane, lijekova, redovni obilasci i sl.) – 47,5%, zatim psihosocijalna pomoć u 37,5% slučajeva, pomoć u domaćinstvu ili lična pomoć osobama u potrebi (30%), savjetovanje za žrtve nasilja u porodici (21,3%), savjetovanje za mlade (18,8%), savjetovanje o načinima i mogućnostim povećanja prihoda domaćinstva (12,5%). Postoji vrlo značajno poklapanje između specifičnih usluga socijalne pomoći i podrške ciljane ovim projektom i onih usluga koje se trenutno pružaju ciljanim ugroženim kategorijama stanovništva.

Kada su u pitanju drugi oblici pomoći i usluga, dominiraju ponovo pomoć u vidu hrane, higijene, jednokratne pomoći (30,8%), rad sa djecom i mladim sa poteškoćama (19,2%), razni oblici savjetovanja (11,5%) i sl.

U cjelini gledano, na nivou svih 9 ciljnih JLS postoji relativno velika diverzifikacija, kako u tipu specifičnih usluga socijalne pomoći i podrške, tako i u ciljanim kategorijama stanovništva, koje se namjeravaju pružati u okviru projekta. Međutim, ovakva diverzifikacija ne postoji na nivou pojedinih JLS, što je sasvim razumljivo. Većina JLS su po veličini male, nerazvijene. Nema svaka JLS jednako razvijene ustanove, institucije i organizacije. U nekim nema ni centra za socijalni rad. Vrlo je malo udruženja, udruga građana, nevladinih i humanitarnih organizacija. Ne postoje ni javne kuhinje i sl. u svim JLS. Nema ni dovoljno medicinskog osoblja, doktora i sl.

Ovo znači da postoji veliki potencijal da se neke usluge socijalne pomoći pružaju od strane jedne ili više udruženih nevladinih ili humanitarnih organizacija pružaju jednoj ili više različitih ciljanih ugroženih kategorija stanovništva u više različitih JLS.

Ispitanicima/cama je postavljeno pitanje o tome koje su trenutno glavne aktivnosti i projekti kojima se bavi njihova ustanova/institucija ili organizacija, odnosno koji su glavni programi pružanja raznih usluga socijalne pomoći na području njihove JLS. Dominiraju razni oblici humanitarne pomoći (55%), savjetovanje, zapošljavanje, pomoć i edukacija pripadnika raznih ranjivih grupa (30%), društvene aktivnosti, pokretanje inicijativa, organizacija događaja (28,8%), pružanje medicinske pomoći (16,3%), briga i pomoć starijim osobama (12,5%), odgojno-obrazovni rad sa djecom (11,3%), psihoterapija (8,8%). **Vrlo je ohrabrujuće da trećina ustanova, institucija ili organizacija kao svoje glavne aktivnosti na drugom mjestu navodi programe savjetovanja, zapošljavanja, edukacije raznih ranjivih grupa, što i jeste jedna od glavnih ciljanih aktivnosti ovog projekta.**

U nastavku upitnika postavljeno je pitanje o opremljenosti ustanova, institucija i organizacija. 3,8% je navelo da trenutno nemaju ureda. Sa 1 do 4 ureda raspolaže 72,5% ustanova, institucija i organizacija. Sa 5 do 9 ureda raspolaže 17,5% ustanova, institucija i organizacija. Sa više ureda definitivno više raspolažu vladine, odnosno javne ustanove, institucije i organizacije.

Kada je u pitanju ukupna kvadratura koja se koristi za sve urede/kancelarije, do 24m² koristi 31,3% ustanova, institucija i organizacija, između 25m² i 50m² koristi njih 28,8%, od 50m² do 100m² koristi njih 11,3%. Dok preko 100m² koristi 25% ustanova, institucija i organizacija.

Zatim je postavljeno pitanje o tehničkoj opremljenosti ustanove, institucije i organizacije. 7,5% ispitanih smatra da im je tehnička opremljenost odlična. Njih 18,8% smatra da je tehnička opremljenost vrlo dobra. 31,3% ispitanih smatra da je opremljenost dobra. 18,8% smatra da je opremljenost dovoljna. 23,8% smatra da je njihova ustanova, institucija, organizacija loše tehnički opremljena.

S obzirom na kapacitet rada njihove ustanove, institucije ili organizacije, 28,8% ispitanih navode da trenutno rade ispod kapaciteta. 66,3% smatra da rade na nivou kapaciteta. Da radi iznad svojih kapaciteta, trenutno navodi samo 5% ispitanih.

Na pitanje da ocijene kvalitet usluga koje pružaju svojim korisnicima, 20% ispitanika/ca navodi da su te usluge odlične. 45% njih navodi da su usluge vrlo-dobre, 28,8% navodi da su usluge dobre. Njih samo 6,3% navodi da su usluge dovoljno dobre. Niko ne navodi da su usluge loše.

Čini se da je najveći problem sa kojim se suočavaju ustanove, institucije i organizacije tehnička opremljenost, tačnije neopremljenost. Skoro svaka treća ustanova, institucija ili organizacija navodi da je vrlo loše tehnički opremljena. Dalje, samo 5% njih navodi da trenutno funkcionise iznad svojih kapaciteta. 2/3 njih smatra da funkcionise na nivou kapaciteta. Blizu trećine ispitanih navodi da trenutno funkcionisu ispod svojih kapaciteta. To znači da postoji relativno značajan potencijal da se proširi rad određenog broja ustanova, institucija i organizacija.

Ispitanici/e su direktno pitani/e da navedu koje su trenutno najkritičnije potrebe najugroženijih kategorija stanovništva koje nijedna ustanova, institucija ili organizacija koja djeluje na području njihove JLS trenutno ne zadovoljava. Na prvom mjestu su: materijalna pomoć i podrška (26,3%), bolja zdravstvena zaštita (nedostaje dom zdravlja, bolnica i sl.) - 22,5%, infrastruktura, stručni kadar, loši putevi, tehnički uslovi (17,5%), pomoć za starije osobe koje nemaju adekvatnu njegu (17,5%), nedostatak radnih mjesta (12,5%). Od ostalog se spominju pomoć za djecu sa posebnim potrebama, nedostatak ogrijeva, psiho-socijalna pomoć, nedostaje centar za socijalni rad, javna kuhinja i sl.

Na pitanje da navedu koje su trenutno najkritičnije potrebe najugroženijih kategorija stanovništva koje njihova ustanova, institucija ili organizacija trenutno zadovoljava, 58,8% navodi da dijele humanitarnu pomoć u hrani, novcu, lijekovima i sl. putem raznih akcija. Dalje, njih 18,8% navodi da pruža psiho-socijalnu pomoć, savjetovanje i edukacije. 15% pruža usluge zdravstvene zaštite. 15% pruža razne oblike administrativne pomoći. 11,3% pruža pomoć starijim osobama. Njih 6,3% pruža finansijska sredstva za otvaranje radnih mjesta, čak 30% ispitanih ne zna odgovor na ovo pitanje.

Generalno gledano, postoji određeni nesrazmjer između šta ustanove, institucije i organizacije navode da su najkritičnije potrebe najugroženijih kategorija stanovništva i najkritičnijih potreba koje te ustanove, institucije ili organizacije trenutno zadovoljavaju. Na prvom mjestu se nameće vrlo hitna i kritična potreba za boljom zdravstvenom zaštitom koju ne pokrivaju u dovoljnoj mjeri ustanove, institucije i organizacije. Na drugom mjestu je zapošljavanje. Na trećem mjestu je nedostatak stručnog kadra, loše stanje infrastrukture i tehničke opremljenosti i sl.

Najugroženije kategorije stanovništva, koje su trenutno u najvećem stanju socijalne potrebe, ali uglavnom nisu zahvaćene trenutno raspoloživim programima socijalne zaštite su: starije osobe/penzioneri (67,5%), nezaposleni (35%), osobe sa invaliditetom (18,8%), samohrani roditelji (7,5%), psihijatrijski bolesnici (6,3%), socijalno ugroženi općenito (8,8%). Čak 41,3% ispitanih na ovo pitanje je odgovorilo sa odgovorom „Ne zna“.

Ispitanici/e su pitani/e šta misle koji su do sada najvažniji neuspjesi politike socijalne zaštite na području njihove JLS. Vrlo visokih 47,5% je navelo da ne zna odgovor na ovo pitanje. 28,8% smatra da je nedovoljno sredstava ili loša raspodjela tih sredstava najveći neuspjeh. 22,5% smatra da je loša ili pogrešna organizacija sistema, budžeta najveći neuspjeh. Njih 18,8% smatra da je problem u lošoj zdravstvenoj zaštiti. 7,5% smatra da nedostaje centar za socijalni rad. 7,5% smatra da je nezaposlenost najveći problem. 5% ispitanih smatra da ne postoji socijalna karta domaćinstava. 11,3% smatra da nema neuspjeha.

Na kraju, ispitanicima je postavljeno pitanje šta smatraju da se može učiniti da se ove politike poboljšaju. Najveći broj njih smatra da postojeći sistem treba unaprijediti kroz veću posvećenost ljudi na pozicijama (45%). Na drugom mjestu se predlaže više radnih mjesta (12,5%). 6,3% njih smatra da se trebaju osnovati centri za smještaj invalida, djece sa posebnim potrebama. 5% njih smatra da je potrebno unaprijediti zdravstvenu zaštitu. Manje od 3% smatra da je potrebno da se osnuje lokalni centar za socijalni rad, da se poveća svijesti ljudi, da se izradi socijalna karta. Čak 45% ispitanih nije znalo odgovor na ovo pitanje. 5% ispitanih smatra da se ništa posebno ne treba uraditi da bi se poboljšao sistem. **Sve ovo ukazuje da postoji velika potreba da se sa jedne strane organizuju pružaoci socijalnih usluga, a sa druge strane kreatori politika, a na trećoj strani stručnjaci i da se zajedničkim naporom definišu problemi i rješenja.**

Na pitanje o tome da li očekuju bilo kakvu pomoć i ako da, od koga najviše očekuju tu vrstu pomoći, 40% ispitanih očekuje pomoć od JLS, 25% očekuje od Vlade FBiH. 20% očekuje pomoć od međunarodnih nevladinih organizacija. 18,8% očekuje pomoć od kantona, 13,8% očekuje pomoć od države općenito. Od Vlade RS-a pomoć očekuje 5% ispitanih. 6,3% očekuje pomoć od matične organizacije, institucije. 18,8% ne očekuje nikakvu pomoć. A 28,8% nije znalo odgovoriti na ovo pitanje.

Na pitanje šta je po mišljenju ispitanika potrebno učiniti da bi se ustanove, institucije ili organizacije poput njihove mogle efikasnije uključiti u pružanje nekih drugih usluga najugroženijim kategorijama stanovništva, osim onih koje su formalno obuhvaćene sistemom socijalne zaštite. Dominira odgovor da je potrebno obezbijediti više finansijskih sredstava (43,8%), poboljšati komunikaciju sa drugim institucijama, nadležnim organima, korisnicima (28,8%), potrebno je zaposliti više ljudi, pružiti bolje uslove rada, unaprijediti kadar (26,3%), obezbijediti terensko vozilo (11,3%). Čak 55% ispitanih nije znalo navesti odgovor na ovo pitanje.

Na kraju, potrebno je spomenuti da su u ovom istraživanju isključivo anketirane osobe koje se nalaze na čelu ustanova, institucija i organizacije. Od 80 ispitanih, 56,3% je ženskih, a 43,8% muških ispitanika.

2.2.1.2. Procjena kritičnih potreba ranjivih kategorija stanovništva u 9 ciljnih JLS

U ovom dijelu izvještaja prezentirani su rezultati istraživanja provedenog u cilju procjene kritičnih potreba ranjivih kategorija stanovništva u 9 ciljnih JLS. Prezentacija glavnih nalaza je organizovana u dva dijela: mikro istraživanje/anketa i diskusije u fokus grupama (najmanje jedna po ciljnom lokalitetu).

2.2.2. Mikro istraživanje – anketa

S obzirom da u okviru desk istraživanja nisu uspješno pronađeni svi relativni statistički podaci o aktuelnoj socijalnoj situaciji, ova anketa može poslužiti kao trenutno jedini izvor kvantitativnih podataka o socijalnoj situaciji u svih 9 ciljnih JLS zajedno.

Za potrebe ove ankete definisane su slijedeće dvije glavne ciljne grupe u svakoj JLS:

1. Korisnici sistema socijalne zaštite prije svega građani koji su registrirani korisnici nekih oblika socijalne zaštite u skladu sa zakonima u FBiH i RS
2. Pripadnici ranjivih grupa definisanih za potrebe ovog projekta, od kojih neki jesu a neki nisu stalni ili povremeni korisnici nekih oblika socijalne zaštite u skladu sa zakonima u FBiH i RS

Prilikom definisanja ovih ciljnih grupa vodilo se time da je glavni fokus ovog projekta mapiranje socijalne situacije u 9 ciljnih JLS i da se u tom smislu posebna pažnja mora posvetiti građanima tih JLS koji su u stanju socijalne potrebe. U tom smislu, postojeći korisnici sistema socijalne zaštite su po definiciji građani u stanju socijalne potrebe, posebno vodeći računa o tome da su novčane naknade koje primaju vrlo male i nedostatne da pokriju njihove osnovne potrebe.

Međutim, ukoliko bi fokus bio samo na korisnicima sistema socijalne zaštite koji su obuhvaćeni formalnim oblicima pomoći, zanemarili bismo one najugroženije građane u stanju socijalne potrebe koji nisu formalno obuhvaćeni sistemom socijalne zaštite. Zbog toga je odlučeno da se u uzorak ove ankete uključe i takvi građani, prije svega pripadnici ranjivih grupa, koji su definisani projektom. Jedino ovako definisan uzorak može odgovoriti postavljenom zadatku mapiranja socijalnih potreba građana ciljnih JLS koji su posebno socijalno ugroženi.

Kada je u pitanju prva ciljna grupa, uzorak je stečen tako što su centri za socijalni rad iz tzv. SOTAC baze podataka u JLS u FBiH, odnosno iz baze korisnika u RS-u izvukli, metodom slučajnog izbora, minimalno 100 kontakt telefona aktivnih korisnika, vodeći računa da je svaka kategorija zakonom predviđenih oblika socijalne zaštite zastupljena. Kako nije bilo moguće pristupiti ovim bazama podataka, ne može se sa sigurnošću znati u kojoj mjeri je ispoštovana metodologija slučajnog izbora. Zbog toga, za realizovani uzorak za mikro istraživanje/anketu, ne može se reći da je slučajan, već prigodan. Potrebno je biti vrlo oprezan u tome da se rezultati ovog mikro istraživanja/ankete tumače na način da su oni reprezentativni za ciljnu populaciju u svakoj od navedenih JLS. Ovi podaci se mogu tumačiti samo kao ilustrativni, odnosno indikativni za predmet istraživanja.

Prilikom pokušaja prikupljanja kontakta telefona korisnika, neki centri za socijalni rad su postavili pitanje zaštite ličnih podataka korisnika. Zbog toga je svim centrima za socijalni rad ponuđen alternativni način provođenja ankete: da UN Volonteri u centrima za socijalni rad provedu anketu sa izabranim korisnicima putem telefonskih intervjuja, licem u lice, ili koristeći „online“ platformu agencije Prism Research & Consulting. Na ovaj alternativni način, kontakti i bilo koji drugi lični podaci korisnika se ne bi slali izvan centara za socijalni rad, nego bi bili poznati samo UN Volonterima i zaposlenicima centara za socijalni rad.

Na kraju, većina centara za socijalni rad je ipak poslala kontakt telefone korisnika. U tabeli 10 je prikazan broj kontakata telefona i broj kompletiranih anketa koje su intervjueri Prism Research & Consulting ostvarili u svakoj JLS.

Prilikom planiranja uzorka od 100 kompletiranih anketa u svakoj od ciljanih JLS, inicijalno je planirano minimalno 50 kompletiranih anketa u svakoj od dvije ciljne grupe. Planirana stopa odgovora je bila minimalno 50% (broj kompletiranih anketa u odnosu na broj kontakata), jer se smatralo da su sami korisnici jako motivisani da učestvuju u istraživanju u kojem mogu da izraze svoje potrebe, mišljenja i stavove o sistemu socijalne zaštite u svojim JLS.

Kada je u pitanju druga ciljna grupa, UN Volonteri su bili zaduženi da u okviru svog rada u centrima za socijalni rad, putem redovnih kontakata sa osobama u stanju socijalne potrebe koji posjećuju centre, ili regrutuju potencijalne ispitanike iz ove ciljne grupe, koji zadovoljavaju kriterije, te njihove kontakte proslijede agenciji Prism Research & Consulting, ili da ih na licu mjesta samostalno anketiraju koristeći online platformu za anketiranje agencije Prism Research & Consulting. Čak su u samoj anketi i korisnici/e pitani/e da preporučne neke svoje poznanike, komšije koji su u stanju socijalne potrebe. Osim toga, UN Volonteri su instruirani da do pripadnika ove ciljne grupe dođu i preko kontakata sa udrugama/udruženjima građana koji pružaju neke vrste socijalnih usluga ovim građanima. U cjelini gledano, najveći broj anketa sa pripadnicima druge ciljne grupe su obavili UN Volonteri.

Na kraju, od ciljanih 900 kompletiranih anketa za sve JLS zajedno, uspješno je kompletirano 745 anketa, što čini više od 80% ciljanog uzorka. U tabeli 10 je prikazan broj kompletiranih anketa za obje ciljne grupe, ukupno kao i po JLS. Budući da je od ranije poznato da se radi o JLS, u kojima je generalno gledano vrlo mali broj stanovnika, broj kompletiranih anketa varira od JLS do JLS, što je prije svega posljedica broja dostavljenih kontakata korisnika (što je opet posljedica broja stanovnika u JLS), te mogućnosti UN Volontera da dođu do pripadnika ranjivih grupa, ali i njihove mogućnosti da pomognu u direktnom intervjuisanju korisnika.

ODGOVORI		CIJELI UZORAK		JLS																	
		Svi ispitanici		Livno		Bosansko Grahovo		Drvar		Glamoč		Ključ		Sanski Most		Bosanski Petrovac		Ribnik		Mrkonjić Grad	
		br.	%	br.	%	br.	%	br.	%	br.	%	br.	%	br.	%	br.	%	br.	%	br.	%
KORISNICI	Da	414	55.6	87	65.9	9	12.5	28	37.8	41	70.7	62	64.6	37	42.5	34	39.5	65	80.2	51	86.4
	Ne	331	44.4	45	34.1	63	87.5	46	62.2	17	29.3	34	35.4	50	57.5	52	60.5	16	19.8	8	13.6
PRIPADNIK/CA RANJIVE GRUPE	Da	689	92.5	110	83.3	72	100.0	71	95.9	56	96.6	85	88.5	85	97.7	79	91.9	77	95.1	54	91.5
	Ne	56	7.5	22	16.7	0	0.0	3	4.1	2	3.4	11	11.5	2	2.3	7	8.1	4	4.9	5	8.5
UKUPNO		745	100.0	132	100.0	72	100.0	74	100.0	58	100.0	96	100.0	87	100.0	86	100.0	81	100.0	59	100.0

Tabela 10: Broj kompletiranih intervjua sa korisnicima i nekorisnicima, pripadnicima ranjivih grupa

Ovdje je potrebno naglasiti da je stopa odgovora za korisnike, dakle broj kompletiranih anketa u odnosu na broj dostavljenih kontakata od strane centara za socijalni rad bila oko 30%, što je znatno niže u odnosu na planiranih 50%.

U tabeli 11 su prikazani ishodi kontakata sa korisnicima, iz kojih se vide glavni razlozi zbog kojih ankete nisu kompletirane sa ovom ciljnom grupom.

JLS	Kontakti korisnika	Kompletirane ankete	Nije se javio	Zauzeto	Nepostojeći brojevi	Odbili	Zakazana	Prekinuta anketa	Preko kvote	Dupli broj
Glamoč	64	38	6	8	2	7	2	0	1	0
Ključ	99	34	25	10	0	19	1	1	3	4
Sanski Most	101	29	25	0	3	24	0	0	20	0
Bosanski Petrovac	105	43	21	6	21	3	0	2	2	7
Drvar	51	26	4	8	0	5	7	1	0	0
Livno	98	21	0	11	0	6	0	0	0	0
Ribnik	50	16	0	0	0	10	0	0	0	0
Bosansko Grahovo	41	22	6	0	1	10	0	1	1	0
UKUPNO	609	229	87	43	27	84	10	5	27	11

Tabela 11: Ishodi kontakata sa korisnicima

Međutim, nema razloga ne vjerovati da je i u slučaju nekorisnika, pripadnika ranjivih grupa, slična distribucija ishoda kontakata. Smatra se da je znatno nižoj stopi odgovora u odnosu na planiranu najviše doprinjela relativna nezainteresovanost i nepovjerenje korisnika. Međutim, mišljenje je da je to sve skupa najviše posljedica činjenice da se među ispitanicima najčešće nalaze osobe sa nižim nivoom obrazovanja i nižim nivoom razumijevanja značaja učesća u ovakvim istraživanjima.

U tabeli 12 je prikazano koliko je bilo preklapanja između dvije prethodno navedene ciljne grupe, odnosno koliko pripadnika ranjivih grupa su bili korisnici sistema socijalne zaštite, a koliko ne. Iz ove tabele vidimo da u uzorku od ukupno 745 ispitanika postoji:

- 375 ispitanika koji su pripadnici neke od ranjivih grupa i korisnici su sistema socijalne zaštite
- 314 ispitanika koji su pripadnici neke od ranjivih grupa i nisu korisnici sistema socijalne zaštite
- 39 ispitanika koji nisu pripadnici neke od ranjivih grupa, ali jesu korisnici sistema socijalne zaštite
- 17 ispitanika koji nisu pripadnici neke od ranjivih grupa i nisu korisnici sistema socijalne zaštite

Dakle, oko 50% uzorka ispitanika čine osobe koje su pripadnici neke od ranjivih grupa, ali su istovremeno i korisnici sistema socijalne zaštite. Od ukupnog broja ispitanika koji su korisnici sistema socijalne zaštite (njih ukupno 424), njih 375 su pripadnici neke od ranjivih grupa (u odnosu na ukupan broj od 689 ispitanika pripadnika ranjivih grupa), što je zapravo 54,4%. Dakle, u uzorku je približno izjednačena distribucija rezultata, s obzirom na to da li su ispitanici korisnici sistema socijalne zaštite ili ne.

To ukazuje na to da postoji veliki stepen preklapanja između građana koji su korisnici sistema socijalne zaštite i onih koji su istovremeno pripadnici ranjivih grupa stanovništva na koje je posebno fokusiran ovaj projekat.

CIJELI UZORAK - KORISNIK	CIJELI UZORAK		JLS																			
	PRIPADNIK RANJIVE GRUPE		Livno		Bosansko Grahovo		Drvar		Glamoč		Ključ		Sanski Most		Bosanski Petrovac		Total		Ribnik		Mrkonjić Grad	
	Da	Ne	Da	Ne	Da	Ne	Da	Ne	Da	Ne	Da	Ne	Da	Ne	Da	Ne	Da	Ne	Da	Ne	Da	Ne
	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
Da	375	39	75	12	9	0	28	0	39	2	53	9	36	1	27	7	267	31	61	4	47	4
Ne	314	17	35	10	63	0	43	3	17	0	32	2	49	1	52	0	291	16	16	0	7	1
UKUPNO	689	56	110	22	72	0	71	3	56	2	85	11	85	2	79	7	558	47	77	4	54	5

Tabela 12: Preklapanja korisnika i nekorisnika – pripadnika ranjivih grupa

U nastavku su prikazani rezultati analize mikro istraživanja/ankete. Rezultati su prikazani ukupno, za sve JLS zajedno, i po JLS pojedinačno. U najboljem slučaju, broj kompletiranih anketa po JLS je 100, odnosno po 50 za svaku od dvije ciljne grupe i to je realizirano samo u jednoj JLS. Maksimalna greška uzorka na uzorku od 100 ispitanika je +/- 10%, Maksimalna greška za poduzorak od 50 ispitanika je +/- 15%. Imajući ovo u vidu, ne bi imalo smisla uspoređivati podatke između JLS, niti prikazivati podatke odvojeno za dvije ciljne grupe unutar svake JLS, jer su prikazani rezultati zbog malih uzoraka i velike statističke pogreške nedovoljno reprezentativni. Osim toga, budući da u većem broju JLS po nekim od ovih ciljnih grupa je i manje od 30 ispitanika, upotreba raspoloživih alata statističke analize je vrlo ograničena za potrebe testiranja značajnosti razlika između JLS i ciljnih grupa unutar istih.

Zbog svega navedenog, analitički gledano, smatra se rezultate za 9 ciljanih JLS treba isključivo posmatrati zajedno, kao cijeli uzorak. Rezultate za neke JLS je moguće izdvojiti kao posebne slučajeve u slučaju da isti znatno odstupaju od prosjeka za svih 9 JLS zajedno.

Za početak su prezentirani rezultati koji opisuju socio-demografske karakteristike realiziranog uzorka ispitanika po ključnim geografskim varijablama: entitet, općina/opština/grad, tip naselja u kojem ispitanici žive, te socio-demografskim varijablama: spol, godine starosti, obrazovanje, radni status, itd...

U mikro istraživanju/anketi je ukupno anketirano 745 ispitanika. Posmatrano po JLS, najmanje je ispitanika anketirano u Glamoču (58 ispitanika) i Mrkonjić Gradu (59 ispitanika), a najviše u Livnu, gdje je anketirano 132 ispitanika. U većini drugih JLS je anketirano između 70 i 90+ ispitanika.

Rezultati po geografskim varijablama

Posmatrano po tipu naselja u kojem ispitanici žive, 38,4% ispitanika je navelo da živi u gradskom, a 61,6% u vangradskom, odnosno seoskom području. Ti postotci vjerovatno odgovaraju strukturi opće/opšte populacije jer je prema rezultatima popisa iz 2013. godine, većina stanovnika u tom području živjela u vangradskom ili seoskom području.

Posmatrano po entitetima, u Federaciji BiH je anketirano ukupno 81% ispitanika, a u Republici Srpskoj je anketirano oko 19% ispitanika. To je posljedica činjenice da je istraživanje provedeno u 7 JLS u Federaciji BiH (od čega 4 u kantonu 10, a 3 u Unsko-sanskom kantonu), i samo dvije u Republici Srpskoj.

Rezultati po socio-demografskim varijablama

Spol

Posmatrano po spolu, 60,7% ispitanika čine žene, a 39,3% muškaraca. Budući da je vjerovatna distribucija populacije po spolu oko 50-50%, vidimo da su žene značajno zastupljenije od muškaraca. To ne mora striktno značiti da je među građanima koji su u stanju socijalne potrebe u ovih 9 ciljanih JLS značajno više žena nego muškaraca. To može značiti da su npr. žene u znatno većoj mjeri u odnosu na muškarce uzele učešće u anketi (stopa odgovora je znatno veća za žene nego za muškarce). U svakom slučaju, analiza korisnika po spolu bi mogla ponuditi neke konkretnije podatke.

Godine starosti

Gledano po godinama starosti, u cijelom uzorku imamo 7% mladih od 18 do 30 godina starosti, 31,7% ispitanika srednje životne dobi od 31 do 50 godina starosti, 32,3% osoba starosti od 51 do 64 godine i 29% ispitanika starijih od 65 godina. 62,3% uzorka čine osobe starije od 51 godine, što je zapravo u skladu sa ranijim zapažanjem da u ciljnim JLS u strukturi stanovništva imamo znatno više starijih osoba. A ovo potvrđuje i ranije nalaze da se među korisnicima sistema socijalne zaštite i pripadnicima ranjivih grupa nalaze uglavnom osobe starije životne dobi.

Obrazovanje

Kada su u pitanju podaci o obrazovanju, 43,3% ispitanika je sa završenom osnovnom školom i manje. Ovaj postotak je znatno viši u odnosu na trenutni postotak osoba sa završenom osnovnom školom u populaciji. Imamo blizu 50% osoba sa završenom srednjom školom, i samo 3,6% osoba sa završenim fakultetom i više.

Bračni status

Što se tiče bračnog statusa, u uzorku imamo 25,8% samaca, 45% udatih/oženjenih osoba, 3,8% osoba koje žive u partnerskoj zajednici, 9,1% osoba koje su razvedene i 14,6% udovaca/udovica.

Radni status

Vežano za trenutni radni status, samo 9,5% ispitanika je trenutno zaposleno. Nezaposleno je 49,5% ispitanika. 18,8% ispitanika su pensioneri. Domaćice čine 17%. Učenika i studenata je 0,4%.

Prosječna mjesečna neto primanja

Posmatrano po pitanju ukupnih prosječnih mjesečnih neto ličnih primanja, 13,3% ispitanika navodi da ima neto lična primanja manja od 100 KM. 24,8% ispitanika navodi da ima neto lična primanja od 100 do blizu 400 KM. 13,6% ispitanika navodi da ima neto primanja u visini od 400 do 500 KM. U uzorku ima preko 50% ispitanika čija lična neto primanja iznose ispod 500 KM. Neto lična primanja u visini od 500 do 700 KM ima 10,9% ispitanika. 12,9% ispitanika ima neto lična primanja preko 700 KM. U uzorku imamo 14 ispitanika koji su naveli da imaju neto lična primanja od 1500 do 3000 KM. Osoba sa tim primanjima se, generalno govoreći, ne može kvalifikovati kao osoba u stanju socijalne potrebe, gledajući samo na neto lična primanja. Ali postoje, moguće je, i drugi kriteriji koje je potrebno uzeti u obzir.

Etnička pripadnost

Po pitanju etničke pripadnosti ispitanika, u uzorku imamo 38,4% ispitanika bošnjačke nacionalnosti, 47% ispitanika srpske nacionalnosti i 12,1% ispitanika hrvatske nacionalnosti. Značajno veći postotak ispitanika srpske nacionalnosti ne iznenađuje budući da je istraživanje provedeno u kantonima i općinama/opštinama Federacije BiH u kojima je značajno prisustvo građana srpske nacionalnosti.

Analiza o vrsti i kvaliteti usluga socijalne zaštite

Anketa je započela pitanjem o tome da ispitanici/ispitanice podijele da li su trenutno korisnici bilo kojeg od navedenih prava iz oblasti socijalne zaštite, koje je regulisano zakonom na nivou entiteta, kantona/županije ili općine/opštine/grada u kojem trenutno žive. Ova pitanja su se morala odvojeno postaviti ispitanicima iz Federacije BiH i Republike Srpske s obzirom na različitosti u zakonskim rješenjima u oba entiteta. I u jednom i drugom entitetu jedan ispitanik/ca je mogao/la navesti više od jednog osnova po kojem prima neku vrstu socijalne zaštite.

U Federaciji BiH, dominiraju razne novčane i druge materijalne pomoći (pravo na stalnu novčanu pomoć, novčana naknada i pomoć za njegu, jednokratna novčana pomoć, privremena izuzetna novčana pomoć) sa 70,8%. Na drugom mjestu je zdravstvena zaštita (ostvarena preko centra za socijalni rad) sa 48,6%. Na trećem mjestu je zaštita porodica sa djecom (dječiji dodatak, naknada plaće majci u radnom odnosu za vrijeme dok odsustvuje s posla radi trudnoće, porođaja i njege djeteta, novčana pomoć za vrijeme trudnoće i porođaja majke koja nije u radnom odnosu, novčana naknada za trudnice). Na četvrtom mjestu su osnovna prava osoba sa invaliditetom (18,1%). Ostali oblici pomoći i podrške su zastupljeni ispod 5%.

U Republici Srpskoj je slika nešto drugačija. Dominiraju pravo na dodatak za pomoć i njegu drugog lica (63,8%), jednokratna novčana pomoć (44,8%), nakon toga slijede prava iz oblasti zdravstvene zaštite (31,9%). Pravo osoba sa invaliditetom ostvaruje 13,8% ispitanika. Razne vrste novčane pomoći prima 12,1% ispitanika.

Slijedeće pitanje je bilo o tome u kojoj mjeri su korisnici sistema socijalne zaštite zadovoljni vrstom pomoći i podrške koju su naveli da primaju. U cjelini gledano, 54,7% su donekle ili u potpunosti zadovoljni. 26% ispitanih je donekle ili jako nezadovoljno. Čini se da su ispitanici u Republici Srpskoj nešto više zadovoljni nego ispitanici u Federaciji BiH. U Federaciji BiH su najmanje zadovoljni u Bosanskom Grahovu i Glamoču, a najviše su zadovoljni u Livnu, Ključu, Bosanskom Petrovcu i Sanskom Mostu.

Nakon što su ispitanici/ce ispitanici/e o tome koliko su zadovoljni, sljedeće je pitanje bilo o tome u u kojoj mjeri su korisnici zadovoljni koliko je pomoć koju primaju blagovremena, odnosno da li se na vrijeme se omogućava i isplaćuje (pitanje P4 u Aneksu). U cjelini gledano ¾ ispitanika je zadovoljno. Nezadovoljno je samo 12,6% ispitanih. Distribucija odgovora na ovom pitanju je slična kao u slučaju prethodnog pitanja, ako rezultate posmatramo po entitetu i JLS. U Mrkonjić Gradu je recimo znatno izraženiji stepen zadovoljstva u poređenju sa Ribnikom. U poređenju sa prethodnim pitanjem, u cjelini gledano znatno je veći stepen zadovoljstva ispitanika po JLS, što najverovatnije ukazuje na to da su ispitanici zadovoljni sa svim aspektima pomoći koju primaju osim sa iznosom te pomoći.

Ispitanci su podijelili i to koliko je pomoć koju primaju važna za njihovo blagostanje i kvalitetu života koju imaju. Velika većina ispitanika, 87,9%, navodi da im je pomoć koju primaju prilično ili jako važna za njihovo blagostanje i kvalitetu života koju imaju. Samo 10,6% ispitanih navodi da im je ta pomoć donekle ili u potpunosti nevažna. Tu je značajno veći postotak ispitanika u Glamoču gdje 29,2% ispitanih smatra da im je pomoć koju primaju donekle ili u potpunosti nevažna.

Na pitanje o tome da ispitanici ocjene da li se vrsta pomoći koju primaju značajno ili donekle pogoršala, donekle pogoršala, niti se pogoršala niti poboljšala u odnosu na period od prije godinu dana, 40,8% ispitanika smatra da se pomoć donekle ili u potpunosti poboljšala. Samo 6,7% ispitanih smatra da se ta pomoć donekle ili u potpunosti pogoršala. U cjelini gledano, pojedinačni odgovor koji dominira je da se pomoć nije niti pogoršala niti poboljšala (44,5%). U Republici Srpskoj su značajne razlike u odgovorima između ispitanika Ribnika i Mrkonjić Grada. U Federaciji BiH nema takvih razlika, mada se izdvajaju ispitanici iz Drvara, koji u znatno većoj mjeri misle da se, općenito govoreći, pomoć značajno ili donekle pogoršala.

Na sljedećem pitanju iz upitnika ustanovljen je profil ispitanika s obzirom na to kojoj ugroženoj, odnosno ranjivoj grupi pripada. Jedan ispitanik može biti pripadnik više od jedne ranjive grupe, pa je zbog toga postotak odgovora veći od 100 (više odgovora nego ispitanika). Identificiran je najveći broj ispitanika/ca koji smatraju da su prilično ekonomski ugroženi u smislu da nemaju dovoljno sredstava za osnovno preživljavanje (64,6%). Nakon toga slijede ispitanici sa zdravstvenim poteškoćama ili hroničnim oboljenjima (55,9%). 30,6% ispitanika čine osobe iz kategorije „Povratnik, pripadnik naroda koji je ovdje u znatnoj manjini“ (30,6%) i „Interno raseljene osobe“ (23,5%). Nakon toga slijede „Osoba starije životne dobi, preko 65 godina, koja živi sama ili bez podrške uže i šire porodice“, (21,6%). „Samohrani roditelji“ je navelo 16,5% ispitanih. Nakon toga u znatno manjem postotku, ispod 3% slijede pripadnici Romske zajednice, pripadnici LGBTQI zajednice kao i osobe koje žive u kolektivnom smještaju. Posmatrajući ove brojeve, možemo reći da smo u ovom istraživanju ostvarili vrlo diverzifikovan uzorak s obzirom na pripadanje nekoj od ugroženih odnosno ranjivih grupa.

Na pitanje da li su se ispitanici u proteklih godinu dana obraćali bilo kojoj ustanovi, organizaciji, bilo državnoj/javnoj, nekim udruženjima/udrugama građana, nevladinim organizacijama za određene vrste socijalne pomoći i podrške, dominiraju odgovori: „Pomoć oko nabavke hrane, ishrana putem javne kuhinje“ (46,2%), „Pomoć za starije osobe (kupovina hrane, lijekova, redovni obilasci i sl.)“ (29,1%). Na sljedećem mjestu je „Pomoć u domaćinstvu ili lična pomoć osobama u potrebi“ (28,1%). Nakon toga slijedi „Psiho-socijalna pomoć“ (27,6%), „Savjetovanje o načinima i mogućnostim povećanja ličnih prihoda ili prihoda domaćinstva“ (16,1%), „Briga o djeci (čuvanje djece u vrtiću i sl.) (10,6%), „Savjetovanje o radnoj i stručnoj prekvalifikaciji“ (7%) Savjetovalište za mlade (6,5%). Sve ostale vrste socijalne pomoći i podrške su ispod 5% (savjetovalište za žrtve nasilja u porodici, SOS telefon, sklonište za smještaj beskućnika, smještaj u starački dom i sl.).

Ovo pitanje je jako bitno jer se na ovom pitanju zapravo može vidjeti koje su vrste pomoći i podrške prioritete za građane u stanju socijalne potrebe. Ono što je vrlo interesantno, ali donekle i očekivano, postoje velike varijacije u listi ovih prioriteta po JLS. U tom smislu možemo zaključiti da je svaka JLS poseban slučaj za sebe i svaku JLS je potrebno posmatrati posebno.

Na pitanje „Osim ovih oblika socijalne pomoći i podrške, ima li još neka vrsta socijalne pomoći i podrške koja je vama lično jako važna a koju ste tražili u ovoj općini/opštini?“ najveći postotak ispitanika je odgovorio da nema ili da ne zna za te neke druge oblike (83%). Od onih oblika pomoći koji su navedeni, dominira finansijska pomoć ili neki dodatak. Spominje se još i zdravstvena zaštita, pomoć porodicama, savjetovališta (neodređeno), besplatno školovanje, dodatne vannastavne aktivnosti za djecu sa poteškoćama, smještaj, pomoć institucija (neodređeno).

Na pitanje od kojih su sve ustanova/organizacija dobili neku od gore navedenih vrsta socijalne pomoći i podrške, 62% njih je navelo centar za socijalni rad, zatim neku lokalnu humanitarnu organizaciju (Javna kuhinja, Crveni križ/krst, Merhamet, Karitas, Dobrotvor i sl.) (45%), neko od udruženja, udruga građana, nevladinih organizacija koje pružaju pomoć i podršku ljudima u stanju potrebe (30,4%), pojedinci, ljudi dobre volje (48,5%), dom zdravlja, ambulanta (26,3%), neka općinska/opštinska/gradska ili druga služba socijalne zaštite (22%) i općinska/opštinska/gradska služba za zapošljavanje (18,7%). I ovdje je značajno napomenuti da postoje velike varijacije u listi ovih prioriteta po JLS. U tom smislu i ovdje možemo zaključiti da je svaka JLS poseban slučaj za sebe i svaku JLS je potrebno posmatrati posebno. Vrlo malo, manje od 1% je navelo neke druge organizacije, institucije i ustanove.

Kao i u slučaju pitanja koja se odnose na stepen zadovoljstva i nezadovoljstva, te važnosti usluga koje su pružene korisnicima sistema socijalne zaštite, ista su pitanja postavili i korisnicima gore navedenih raznih oblika socijalne pomoći i podrške koji nisu eksplicitno pokriveni zakonima o socijalnoj zaštiti. 52% njih su bili donekle ili u potpunosti zadovoljni. 27,5% su bili jako ili donekle nezadovoljni. U cjelini gledano postoje značajane varijacije u rezultatima po JLS što je vjerovatno posljedica različitih iskustava sa različitim vrstama socijalne pomoći i podrške koju su pružale razne vrste ustanova, institucija i organizacija. U svakom slučaju, po odgovorima na ovom pitanju se vidi da postoji prostora za mnogo unapređenja, kako općenito, tako i po pojedinim JLS.

Na pitanje o tome koliko su ispitanici općenito zadovoljni sa tim koliko se ta vrsta pomoći blagovremeno, na vrijeme pružila, 57,9% njih je navelo da su u principu zadovoljni, a njih 22,8% je navelo da u principu nije zadovoljno. Za razliku od pitanja koja se odnose na stepen zadovoljstva i nezadovoljstva, te važnosti usluga koje su pružene korisnicima sistema socijalne zaštite, ovdje se radi o povremenim oblicima pružanja pomoći i podrške, koji najčešće nisu dati u formi novčane pomoći.

Preko 80% je navelo da im je ta vrsta pomoći bila jako važna. Samo 16% ispitanika je navelo da im ta vrsta pomoći nije uopšte bila važna ili je bila samo donekle važna. Ti rezultati, uz neke varijacije, su prilično konzistentni po pojedinačnim JLS.

Budući da se ova cijela serija pitanja odnosila na vrste pomoći koje oficijelno nisu predviđene zakonima o socijalnoj zaštiti osim kroz sekundarne aktivnosti centara za socijalni rad, te da ih uglavnom pružaju humanitarne organizacije, nevladina udruženja i udruge građana i slično, bilo je jako važno vidjeti kakva je percepcija primalaca te vrste pomoći i socijalnih usluga. Vezano za to da li se ta vrsta pomoći i podrške značajno ili donekle pogoršala ili poboljšala, niti se pogoršala niti poboljšala u odnosu na period od prije godinu dana. U cjelini gledano, dominira odgovor „Niti pogoršala niti poboljšala“. Na nivou cijelog uzorka 21% ispitanih smatra da se pomoć značajno ili donekle poboljšala. 9,4% ispitanih smatra da se pomoć značajno ili donekle pogoršala. Značajne su varijacije po JLS kada je u pitanju postotak onih koji misle da se ta vrsta pomoći značajno poboljšala ili pogoršala.

Budući da je za planirane aktivnosti ovog projekta jako bitno ocijeniti vidljivost nekih novih oblika socijalne pomoći i podrške koji će se tek pojaviti u toku implementacije projekta, postavljeno je pitanje o tome da li su primjetili da se u posljednjih godinu dana u njihovoj JLS pojavila neka nova vrsta socijalne pomoći i podrške koje ranije nije bilo. Na to pitanje je pozitivno odgovorilo samo 8,1% ispitanih. Postoje značajne varijacije između JLS: npr. Sanski Most 1,1%, Drvar 2,7% i Ribnik 3,7%. Na drugoj strani Ključ 14,6%, Mrkonjić Grad 13,6%, i Bosanski Petrovac 12,8% .

Od onih pomoći koje se već ne nude (kao npr. dječiji dodatak - 30,2%, finansijska pomoć, humanitarna pomoć - 47,6%), pojavljuju se u vrlo malom broju: logoped, psihosocijalna pomoć za mlade, javna kuhinja.

47,1% ispitanih navodi da je u u posljednjih godinu dana posjetilo najbliži centar za socijalni rad kako bi potražili neku vrstu pomoći, i/ili ostvarili neko pravo. U tom smislu je vrlo značajno spomenuti da je postotak ispitanika koji su posjetili neki od centara za socijalni rad ili službe za socijalnu zaštitu, daleko najmanji u Bosanskom Grahovu (5,6%) i Drvaru (20,3%), a značajno veći u Mrkonjić Gradu (69,5%), što je i očekivano, jer u uzorku ispitanika za Mrkonjić Grad dominiraju ispitanici koji su već registrirani korisnici usluga centra za socijalni rad.

Ispitanici/e su predložili/e jednu glavnu preporuku sa ciljem unapređenja socijalne situacije u njihovoj JLS kada su u pitanju potrebe najugroženijih kategorija stanovništva. Dominiraju odgovori u opsegu: “više novca, pomoći, naknada“. U znatno manjem postotku se spominje pomoć djeci i njihova zaštita, poboljšanje zdravstvene zaštite, više radnih mjesta, pomoć i zaštita žena.

2.2.3. Fokus grupe

Za potrebe ovog istraživanja, organizovano je ukupno 9 grupnih diskusija sa učesnicima/cama koji pripadaju dvjema glavnim kategorijama ispitanika: korisnici programa socijalne zaštite i pripadnici ranjivih grupa identificiranih od strane projekta, u Federaciji BiH i Republici Srpskoj. Na svakoj fokus grupi je učestvovalo između 6 i 10 učesnika.

Učesnici za fokus grupe su regrutovani na osnovu posebnog uputstva i treninga koji je Prism Research & Consulting organizirao za UN Volontere angažovane u sklopu projekta. U tom uputstvu su date smjernice i kriteriji za izbor učesnika na osnovu spola, godina starosti te na osnovu toga da li se radi o korisnicima nekog od programa socijalne zaštite ili se radi o pripadnicima neke od ranjivih grupa koje su identifikovane od strane projekta.

Učesnike koje su regrutovali UN Volonteri kontaktirala je agencija Prism Research & Consulting kako bi provjerila sve potrebne podatke i upoznala sve učesnike o načinima organizacije fokus grupa.

Fokus grupe su moderirala tri moderatora, iskusni socijalni radnici, angažovani u tri regije (Kanton 10 i Unsko-sanski kanton u Federaciji BiH, te regije Ribnika i Mrkonjić Grada u Republici Srpskoj), koji su najbolje upoznati sa lokalnom situacijom i problemima. Sve fokus grupe su nadgledali predstavnici agencije Prism Research & Consulting ili predstavnici UNDP-a. Većina fokus grupa je bila nadgledana direktno, uz samo prisustvo na fokus grupama, dok je manji broj fokus grupa bio nadgledan "online".

Moderacija fokus grupa je obavljena na osnovu vodiča za diskusiju u kojem su se nalazila sva pitanja za diskusiju. Sve diskusije na fokus grupama su audio snimljene. Na osnovu tih audio snimaka su urađene transkripcije.

U analizi su izdvojene sličnosti i razlike, kao zajednički elementi u odgovorima sa najilustrativnijim citatima onog što su rekli učesnici/e u svim JLS.

Općenito govoreći, obzirom da učesnici/e dolaze iz kategorija korisnika socijalne pomoći, te kao pripadnici različitih ranjivih grupa, naglašavaju vrlo teške uslova života povezane sa ekonomskom situacijom, posebno nezaposlenošću i nerazvijenošću općina u kojima žive. Situacija u svakoj JLS je specifična, sa nekim elementima koji su možda zajednički većini.

Posebno se ističe problem nezaposlenosti, pogotovo za osobe sa invaliditetom. Neki od učesnika/ca ističu pitanje neuslovnog i neriješenog stambenog smještaja. U nekim JLS se naglašava vrlo loše organizovana zdravstvena zaštita. U nekim drugim se naglašava loša situacija sa pomoći koja se pruža osobama sa invaliditetom. U nekim JLS se predlaže da se situacija za socijalne slučajeve olakša pomoću olakšica (subvencijama) za plaćanje računa za komunalije, kupovinu lijekova i sl.

S obzirom na strukturu učesnika/ca u fokus grupama, otprilike pola učesnika/ca su korisnici neke vrste pomoći u sistemu socijalne zaštite. Međutim, među korisnicima imamo neke koji pripadaju ranjivim grupama, i obrnuto. Čini se da učesnici/e nisu najbolje upoznati sa svojim pravima, kriterijima za dodjelu pomoći, te načinima i procedurama apliciranja. Ono što se posebno naglašava je da mnogi oblici novčane pomoći koju primaju nisu ni blizu dovoljni da pokriju njihove osnovne troškove.

Uglavnom se prima pomoć koja je predviđena zakonima o socijalnoj zaštiti, ali se dosta pomoći prima i preko drugih organizacija (javne kuhinje, Crveni krst/križ, nevladine organizacije i udruge/udruženja građana).

Na pitanje o tome koliko su zadovoljni ili nezadovoljni pomoći koju primaju, koliko je ta pomoć redovna, blagovremena, te da li im je ta pomoć dovoljna da unaprijede svoje životne prilike i slično, većina učesnika je sa jedne strane zadovoljna na redovnosti, blagovremenosti. Međutim, radi se samo o manjem broju učesnika koji redovno primaju neke vrste pomoći, koje su uglavnom regulisane zakonom o socijalnoj zaštiti. Većina učesnika je primala neke oblike pomoći povremeno, neredovno.

Jedno od vrlo bitnih pitanja vezano za socijalno ugrožene kategorije stanovništva, pripadnike ranjivih grupa, je u kojoj mjeri su oni zahvaćeni sistemom socijalne zaštite u skladu sa zakonima, odnosno da li i koliko često pokušavaju da apliciraju da prime neku vrstu pomoći i koji su glavni razlozi zbog kojih ne primaju pomoć.

Neki učesnici/e naglašavaju kako su pokušavali aplicirati za neke oblike pomoći. Neki uspješno, neki neuspješno. Čini se da je velika većina njih jako dobro upoznata sa vrstama pomoći za koju ostvaruju neka prava. Međutim, naglašavaju vrlo kompliciranu proceduru i administraciju apliciranja.

Učesnici/e su naveli/e neke vrste pomoći koje su im potrebne, a za koje ne mogu da prikupe potrebnu dokumentaciju ili nisu u stanju da zadovolje sve kriterije kako bi je počeli primati u skladu sa zakonom. Najčešće se navode slučajevi u oblasti rješavanja stambenog smještaja.

Ispostavilo se u ovom istraživanju da je za najveći broj pripadnika socijalno ugroženih kategorija stanovništva pitanje zdravstvene zaštite jedno od centralnih pitanja. Kako zbog ugroženog zdravlja, tako i zbog loše organiziranog sistema socijalne zaštite, ali i velikih troškova liječenja. Što se tiče zapošljavanja, veći broj učesnika/ca potencira problem zapošljavanja, odnosno nemogućnost nalaženja posla kao centralni problem njihovog života. Ekonomska situacija u mjestima u kojim žive je prilično loša.

Većina učesnika/ca u fokus grupama je fokusirana na osnovne životne potrebe: krov nad glavom, smještaj, grijev, zdravstvenu zaštitu. Zbog toga su okupirani prije svega novčanim iznosom pomoći ili pomoći u robi, materijalu, hrani. Kada govore o zapošljavanju, govore o tome da žele pronaći bilo kakav posao. Vrlo malo njih razmišlja o bilo kakvoj dokvalifikaciji, prekvalifikaciji, razvijanju nekih novih vještina, pogotovo onih u vezi sa generiranjem prihoda. Slično je razmišljanje i u vezi sa raznim vrstama savjetovanja. Teško im je shvatiti sve benefite bilo kojeg savjetovanja prije nego što su im zadovoljene njihove osnovne životne potrebe.

U ovim diskusijama je bilo evidentno da se učesnici/e u stanju potrebe oslanjaju velikim dijelom na vladine institucije i usluge koje pružaju. Međutim, osim ovih vladinih institucija, ispitano je da li učesnici/e znaju i za neke druge organizacije koje pružaju neku vrstu pomoći, osim centara za socijalni rad, domova zdravlja ili službi zdravstvene zaštite, službe zapošljavanja, i sl. Da li znaju za neke druge organizacije, ili grupe građana koje pružaju neke vrste pomoći građanima u stanju potrebe. Učesnici/e navode da znaju za neke takve organizacije, ali navode vrlo mali broj njih. Tu su uglavnom Crveni krst/križ, javna kuhinja, poneka nevladina organizacija za pružanje pomoći i podrške djeci sa poteškoćama u razvoju, osobama sa invaliditetom i sl. Spominju se i neke organizacije za pružanje pravne pomoći, udruge/udruženja žena i sl.

Ispostavilo se da su oni koji znaju za takve organizacije, ili obraćali, ili su primili neke konkretne oblike pomoći. To nije redovna pomoć, ali je vrlo dobrodošla i značajna.

Jedno od centralnih pitanja ovog istraživanje je bilo da se utvrdi, osim zakonom propisanih vrsta pomoći, koje učesnici/e mogu primati od vladinih institucija i organizacija, kao i nevladinih organizacija ili grupa građana, koju vrstu pomoći učesnici/e smatraju trenutno najpotrebnijom za njih, koja bi im značajno olakšala život ovdje, a koju nigdje nemaju potražiti tamo gdje žive niti negdje blizu. Ono što učesnici/e navode, varira od zajednice do zajednice. U cjelini gledano, jedna od glavnih potreba je adekvatna zdravstvena zaštita, pristup lijekovima, tretmanima, terapijama. Takođe se naglašava da ne postoje dostatna sredstva na lokalnom nivou da pokriju sve troškove rada nekih drugih organizacija koje pružaju specifičnu pomoć i usluge građanima. Isto tako se naglašava problema zaposlenja, jer je novih radnih mjesta jako malo, budući da se radi uglavnom o izrazito nerazvijenim JLS.

Čini se da postoji velika potreba za raznim vrstama savjetovanja, ali je jako malo takvih oblika pomoći i podrške koji su trenutno na raspolaganju. Potrebno je više savjetodavnog rada oko zdravstvene zaštite, psihološko savjetovanje, savjetovanje vezano za pronalaženje posla i sl. Ali ono što brine su vrlo niska očekivanja vezano za konkretne rezultate te vrste pomoći. Taj dio se ne prepoznaje aktivno.

Vezano uz usluge institucionalne zaštite kao što su: smještaj osobe u neku instituciju (npr. starački dom) ili u drugu porodicu, sklonište za smještaj ili drugi načini osiguravanja smještaja za beskućnike, kao i druge forme pomoći usmjerene na dom i porodicu, učesnici/e nisu toliko upoznati. Znaju da postoje starački domovi, ali ne i za neke druge oblike institucionalne zaštite. Međutim, postoji jako izražena potreba za institucijama koje bi se brinule za starije osobe koje nemaju nikog da se o njima brine. To nisu striktno govoreći samo starački domovi, nego i organizacije koju pružaju razne vrste pomoći i podrške starijim osobama. Dalje, postoji potreba za pružanjem konkretnije nezdravstvene podrške osobama koje su oboljele, odnosno boluju od teških hroničnih bolesti i stanja, te djeci sa teškoćama u razvoju i sl.

Svi učesnici/e naglašavaju da je vrlo teško naći posao, pogotovo za određene kategorije stanovništva, žene prije svega, osobe starije od 50 godina, osobe sa invaliditetom. Većina poslova se nudi u privatnom sektoru. Za poslove u javnom sektoru smatraju da se samo dobijaju preko političkih veza.

Uglavnom, čini se da je jedini izlaz iz ove situacije da se uz pomoć aktivnih mjera zapošljavanja koje provode službe zapošljavanja, kreiraju posebni programi podsticaja zapošljavanja samo za pripadnike socijalno ugroženih kategorija stanovništva. Te aktivne mjere zapošljavanja podrazumijevaju određene subvencije za poslodavce i potrebna je određena zakonska regulativa za tu vrstu programa. Vrlo je teško da ovakve mjere organizuju nevladine organizacije.

Na pitanje o tome kako bi opisali sistem pružanja socijalne pomoći i usluga sada u poređenju sa nekim ranijim periodom, od recimo prije 10 godina u smislu dostupnosti, kvalitete, brzine, čini se da je većina učesnika/ca mišljenja da je sada bolje nego što je bilo ranije.

Od svih učesnika/ca je zatraženo da za kraj predlože, šta bi najviše pomoglo, koja vrsta pomoći i usluga u njihovoj JLS da se značajno popravi kvalitet života ne samo njih nego svih građana općenito? Interesantno je da jedan ključni prijedlog dolazi od jednog od učesnika/ca:

LIVNO

Učesnik/ca 1: *Ja bih da se više poveže centar, nevladine organizacije i općina.*

Učesnik/ca 2: *Treba da se uveže i općina, jer ne može centar za socijalni rad sve sam.*

KLJUČ

Učesnik/ca 1: *Samo bi trebala veća podrška od opštine svim ovim udruženjima. Jako malu podršku imaju Udruženje „Lejla“, Crveni križ, Merhamet. Svi imaju jako malu podršku.*

DRVAR

Učesnik/ca 4: *I zdravstvo da se ovo reguliše, da imamo normalne doktore.*

Učesnik/ca 6: *Više radionica ovakvih, više sastanaka ovakvih, više prijedloga i više ideja. Hajde da napravimo to. Hajde da se zadamo svi zajedno sad. Ne može jedan pojedinac ništa da riješi sam niti da napravi.*

GLAMOČ

Učesnik/ca 2: *Šta bi predložili? Neki vid posla i da se nešto radi.*

Učesnik/ca 3: *Posao.*

Učesnik/ca 4: *Ma šta ću ja reći, ja sam na kraju izdisaja. Imam ja tih suludih ideja šta bi trebalo ovome Glamoču. Pa ovome Glamoču najprije treba vodovod. Pa treba ustanova za ove stare ljude, tipa staračkog doma. Pa evo pođi od jedne kuće i završit ćeš na desetoj, sve isto treba.*

Učesnik/ca 5: *Pa fali neka tvornica ovdje u Glamoču. Evo u Glamoču sada pedeset ljudi da zaposliš i niko više nema problema, pedeset. Da se sad bilo šta otvori. Evo koliko nas je ovdje sad? Petnaest. I još trideset u Glamoču i sve će biti zaposleno i neće biti nikakvih problema.*

Učesnik/ca 7: *Eno dom zdravlja samo što se nije srušio.*

BOSANSKI PETROVAC

Učesnik/ca 3: *Pa ne znam, pravo da kažem, je li bi mogla i da radim. Nemam ništa od škole, voljela bih ovako da bude kao sad ovaj sastanak, da bude neko mjesto pa čovjek da se uči, neko savjetovalište tako za žene da savjetuje, pa psihološko neko savjetovalište.*

BOSANSKO GRAHOVO

Učesnik/ca 1: *Pomoć mladima, ionako nas malo ima. Evo recimo naš KUD je bio prestao s radom. Uspjeli su se izboriti i zašto im se sad ne bi pomoglo da nastave dalje?*

Učesnik/ca 2: *Socijale podići za 100%.*

Učesnik/ca 4: *Pa što se tiče Grahova najbolja bi ovdje bila kuhinja. Ovdje je 90% stanovništva preko 80 godina. Dovedi kuhinju i spas bi bio.*

Učesnik/ca 7: *Ja sam majka dvoipogodišnjeg sina i smatram da bi ovdje trebao postojati vrtić.*

MRKONJIĆ GRAD

Učesnik/ca 1: *Mnogo bi značilo za te ljude iznemogle da ih neko obilazi.*

Učesnik/ca 2: *Bitno je da se riješi ko nema vode. Zamisli u 21. vijeku da nemaš vode.*

Učesnik/ca 4: *Mi nemamo organizovan prevoz za ljude invalide koji trebaju doći u apoteku, pregled, na neku aktivnost u gradu i da to bude prevoz prilagođen osobama sa invaliditetom. To nam je isto nešto što se treba gledati da se negdje riješi.*

RIBNIK

Učesnik/ca 1: *Mislim da bi sva djeca trebala imati pravo na dječiji dodatak.*

SANSKI MOST

Učesnik/ca 1: *Da povećaju primanja u centru za socijalni rad. Ne mogu ja samo da dobijam tri puta godišnje. Svaki mjesec ja dobijam račune. Da nije bilo dobrih ljudi, od komšija sam dobila 250 KM. I da nije bilo tih komšija sad bih ja bila u mraku. Meni kad dođu obaveze da platim, ja ne znam šta da radim. Dođe mi da skočim sa terase.*

4. Priče sa terena

U cilju ilustracije dobivenih nalaza, prikazane su i tri ljudske priče kao studije slučaja sa ciljem približavanja načina kako žive pripadnici ranjivih kategorija stanovništva.

11. Ranjiva kategorija

Imam 64 godine. Osoba sam sa invaliditetom i hroničnim oboljenjima. Još kao školarac sam počela dobijati jake upale uha, što mi je stvaralo poteškoće prilikom obavljanja svakodnevnih aktivnosti. 1982. godine sam upisala Fakultet koji sam nažalost morala napustiti zbog sve većih problema koji su doveli do oštećenja sluha. Odlazak kod doktora je postao moja svakodnevica, nešto sa čime sam morala da naučim da živim. 1992. godine jedan od doktora mi je rekao da ću do kraja godine zbog sve većeg pogoršanja i raznih upala uha ostati totalno bez sluha. Nažalost tako je i bilo.

"Krajem 1992. godine dolazi do 100% oštećenja sluha i tada dobijam svoj prvi slušni aparatić, bez kojeg ne bih mogla svakodnevno funkcionisati. Trenutno živim sama i borim se onoliko koliko mogu kako bih mogla pokrivati sve troškove koji su vezani kako za slušni aparatić, tako i za troškove života". Njoj je trenutno procijenjena 70% invalidnost. „Ono što bih također pomenula jeste i diskriminacija žena sa invaliditetom". Ona smatra da nažalost ne postoji niko ko bi takve osobe mogao uposliti i pružiti im mogućnost da rade i da se osjećaju korisnim. Aplicirala je na mnogobrojne konkurse koji su bili raspisani, međutim bez pozitivnog ishoda. Odgovori od nekih poslodavaca bi bili „kako ćeš nam ti pomoći".

Nju ni to nije obeshrabilo da prestane za traganjem za novim poslom. *„Bila bih sretna kada bi postojao jedan centar gdje bismo se mogli družiti, umrežavati i slušati priče jedni od drugih".* Smatra da bi se razgovorima u jednom takvom centru definitivno mogla kako ona, tako i drugi ljudi u sličnoj situaciji kao i ona, psihički ojačati, čime bi pripadnici iste kategorije kao i ona dobijali vjetar u leđa i želju da ne odustaju od svoje borbe.

Budući da je nezaposlena, jedini prihodi koje dobija su jednokratna novčana pomoć, koju može ostvariti 2 puta godišnje, putem centra za socijalni rad. *„Smatram da je svaka pomoć dobrodošla pa tako i ova. Međutim kako nemam redovne mjesečne prihode, taj iznos ne može pokriti ni osnovne životne potrepštine, a tek troškove za održavanje slušnog aparatića koje na mjesečnom nivou iznose 75 KM. Ne planiram odustati ni od traženja posla a ni od borbe koju vodim dugi niz godina." Ona smatra da postoji veliki broj ljudi koji se nalaze u sličnoj situaciji kao i ona, a da nemaju pravo glasa. „Smatram da situacija i stvari u sredini u kojoj živim nisu prilagođene osobama sa invaliditetom. Osobe sa invaliditetom ne bi trebale biti zapostavljene ni u jednoj zajednici pa tako ni u mojoj. Željela bih da se zahvalim Vama na pozivu kako bih mogla ispričati svoju borbu i svoju priču. Samo zajedno možemo postati dio zajednice u kojoj niko nije zapostavljen".*

12. Korisnica centra za socijalni rad

Ima 44 godine. Primala je razne vrste pomoći, jednokratne pomoći, pomoć za djete koje je štíćenik doma, pomoći od Merhameta, Crvenog krsta/križa, te pomoći dobrih ljudi. Ostvaruje stalna novčana primanja od centra za socijalni rad kao posebna kategorija civilna žrtva rata, od 2019. godine.

Majka je petoro djece od čega je najstarija kćerka štíćenik doma. Jedan sin je ostavljen u porodilištu zbog nemogućnosti da ga prehrani. Drugi sin je sa 6 godina dat na usvojenje. Nedavno je jedan od sinova poginuo sa svojih 14 godina, te je ostala da živi sa sinom od 21 godinu koji se nakon svoje 18 godine vratio kod nje iz hraniteljske porodice.

Sa kćerkom je ostvarivala redovan kontakt i posjete, sve donedavno. Navodi da je zadovoljna zbog toga što je oslobođena plaćanja troškova smještaja za kćerku. Nije trenutno u braku, a do sada je prošla kroz tri braka, te nekoliko vanbračnih zajednica.

Bila je osoba koja je godinama prosjačila zbog loše finansijske situacije i teških životnih uslova. Nakon što je ostvarila novčanu naknadu za civilne žrtve rata, prestala je sa prosjačenjem. Smatra da su primanja dovoljna za neki skromni život, te nema više potrebe za prosjačenjem. Kroz razgovor je navela da živi u porodičnoj kući koja je nakon sanacije poslije poplave, uslovna za život.

U istoj kući je stanovalo još 11 osoba zajedno sa njom. Sada je već zadovoljna uslovima u kojim živi, te je u puno boljoj situaciji nego što je bila godinama. Na datu temu o problemima korisnika centra za socijalni rad je rekla: „Postoji previše problema sa kojima se susreću ljudi koji su u stanju socijalne potrebe. Jedan od najčešćih je nemogućnost da se zaposle“. Predlaže da se njoj i njenom sinu kao i svim ostalim socijalnim slučajevima a posebno ženama, obezbjedi neka vrsta posla na dnevnicu.

Navela je da joj više ne pomažu pojedinci dobre volje, te da joj to više nije potrebno jer je ostvarila redovna primanja, sa kojima je trenutno jako zadovoljna.

Kroz život nije bila zadovoljna sa pomoći koje je primala od Crvenog krsta/križa i Merhameta. Smatra da je trenutno najveća potreba za ogrijev kuće, za drva, ali isto tako i za zaposlenje njenog sina kojeg ne želi niko da zaposli zbog toga što ima određene smetnje u razvoju.

Navodi da bi to mnogo olakšalo njen način života kao i njenu finansijsku situaciju jer kako kaže: „*Svaki dinar dobro dođe!*“.

13. Priča jedne majke i njene borbe

Nakon porođaja i dijeteta koje je dugo čekala, primjeti da sa dječakom nešto nije u redu. Odlučila nakon njegove napunjene druge godine da se obrati doktoru za pomoć. Saznanjem da je dječaku oštećen sluh biva upućena na dalje pretrage.

U njenoj opštini/općini nema adekvatne opreme za njegove preglede i samim tim je upućena drugi grad, udaljen 100 kilometara. Ni u tom gradu se također ne usuđuju da potvrde postojanje sumnje i šalju ih dalje. Sumnja na gluhojnost ih šalje da odu u drugi entitet kako bi zatražili novo mišljenje ljekara.

“Dijete je moralo da pohađa specijalnu školu koja ne postoji u našoj Opštini. Opština je uveliko pomagala u vidu plaćanja putnih troškova i njihovih posjeta gradovima koje smo morali u to vrijeme da posjećujemo.”

Suprug u to vrijeme ostaje bez posla radi svoje bolesti. Ona je napustila posao i kreće da se bori za bolje sutra svoga sina. U porodici je imala slučaj gluhojnosti osobe a to je bila njena sestra pa je znakovni jezik koliko toliko poznavala i uspjevala je da uspostavi komunikaciju sa svojim sinom. Nažalost, ona i sin moraju da se presele u drugi, veći grad, kako bi obezbijedila svom sinu kakvu takvu egzistenciju u vidu socijalizacije sa drugom djecom.


“Centar za slušanje i govor je na početku je bio dobar izbor, ali sa vremenom su postali neadekvatni. Zbog neslaganja unutar Federacije BiH i Republike Srpske, kao i tadašnje komunikacije između ova dva entiteta - naišli smo na razne poteškoće.”

“Logoped koji bi trebao da postoji u svakoj opštini i da pruži adekvatnu pomoć - ne postoji i mora da se odlazi u privatne klinike koje iziskuju ogromne količine novca jer osiguranje koje ostvarujem je nevažeće u drugom entitetu.”

Njena upućenost u zakon koji bi trebao da bude proveden prema njenom dječaku je ostvarena samo u vidu dječije invalidnine. Svu pomoć koju je dobila je bila u vidu plaćanja putnih troškova odlascima u druge gradove koji su joj bili potrebni radi pretraga koje su rađene.

Korisnik je socijalne pomoći, ali tek nakon nekog vremena je saznala za to i obratila se, jer je sina sljedovala socijalna pomoć. Obrćala se nekoliko puta centru za socijalni rad, ali je uvijek nailazila na dosta problema u vidu komunikacije sa istima. *“Ostali centri za socijalni rad takvoj djeci na godišnjem nivou u vidu paketa i raznih drugih potrepština izlaze u susret i prvi su na njihovim spiskovima. Kod nas toga nema.”*

„Dosta propusta ima u radu sa socijalnim slučajevima i nažalost moje dijete je uvršteno u to jer je pripadnik ranjive skupine.“



Mapiranje je izrađeno u okviru projekta „Unapređenje društvene kohezije kroz saradnju u oblasti pružanja lokalnih usluga u Bosni i Hercegovini (SPSC)“ koji finansira Fond za izgradnju mira Generalnog sekretara Ujedinjenih nacija (PBF), a provode Međunarodna organizacija za migracije (IOM) i Razvojni program Ujedinjenih nacija (UNDP) u ime Ujedinjenih nacija u Bosni i Hercegovini.

Rezultati ovog mapiranja ne odražavaju nužno stavove PBF-a, UN-a, IOM-a, niti UNDP-a.