

*Ана Гавриловић**

Бања Лука

*Суада Селимовић***

Министарство за рад, социјалну политику и повратак Тузланског кантона, Тузла

СОЦИЈАЛНЕ И ПАРТНЕРСКЕ СОЦИЈАЛНЕ УСЛУГЕ У БОСНИ И ХЕРЦЕГОВИНИ КРОЗ ВИЗУРУ ПАРТИЦИПАЦИЈЕ И ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА

Сажетак

У овом раду приказани су резултати истраживања партиципације и задовољства корисника социјалних и партнерских социјалних услуга у Босни и Херцеговини. Развијеност ових услуга представља израз достигнутог нивоа и квалитета комбинованог модела социјалне политике који настаје, најчешће, у земљама у транзицији, али и као исход трансформације државе благостања у економски развијеним земљама Западне Европе. У ужем смислу, обе врсте социјалних услуга приказане су кроз законску регулативу, партиципацију и задовољство њихових корисника, јер су то битни елементи дистинкције између традиционалних и нових услуга. Испитаници укључени у истраживање долазе из циљаног стратификованог узорка, који је испунио критеријуме пропорционалне територијалне заступљености организација и испитаника. Узорак је чинило: 66 јавних установа социјалне заштите (центри за социјални рад, установе и организације за смештај и оспособљавање деце и одраслих, општинске службе социјалне

* Електронска адреса ауторке: dgavrilo@gmail.com.

** Електронска адреса ауторке: selimovic_suada@hotmail.com.

заштите); 50 локалних и међународних невладиних организација, удружења грађана и хуманитарних организација и осам приватних организација и установа које пружају социјалне услуге, односно 308 стручних и руководећих радника у овим организацијама и 376 корисника социјалних и ПСУ-а јавних установа, приватних и невладиних организација. Рад садржи уводни део, теоријско-аналитички оквир социјалних и партнерских социјалних услуга, затим приказ резултата истраживања и дискусију налаза, те закључке.

Кључне речи: мешовита социјална политика, социјална заштита, социјалне услуге, партнерске социјалне услуге, партиципација, задовољство, корисници

1. УВОД

Прве сумње у економску рентабилност и прве критике државе благостања почеле су да се јављају 70-тих година прошлог века, највише због тога што је исувише скупа и што не постиже резултате адекватне уложеним средствима. Последишно, јављају се и идеје о потреби њене трансформације, нарочито 80-тих година, продором неолиберализма у Европу, и крајем деведесетих, распадом социјализма. Протагонисти неолиберализма сматрају да најбоље одговоре на све проблеме даје тржиште, односно да државе треба да буде минимално, а тржишта максимално у свим аспектима живота. „Учесници у размени сами одређују колико ће се производити, сами одлучују да ли ће основати универзитете и плаћати школарину, сами сакупљају социјалну помоћ и дају је сиромашнима... Свака одлука мора да се донесе у приватној режији кроз тржишни однос. Државни одговор на ова питања сматра се инфериорним”.¹

Међутим, нова светска економска криза, која се појавила почетком овог века и која још увек траје, учинила је неминовном трансформацију државе благостања. У програмима социјалних политика у развијеним земљама, као последица кризе „државе благостања“ наступају значајне промене које се огледају у свим њеним подручјима, а када је реч о социјалној заштити, наглашено се заговара потреба за применом партнерских модела социјалне заштите. То значи да егзистирају три области из којих се могу остварити извори социјалних услуга: тржиште, држава и грађанско

1) Душан Павловић, „Неолиберална заблуда 26 година касније: несавршеност тржишта и улога државе у транзицији у Источној Европи после 1989. године”, *Српска политичка мисао*, vol. 59, број 1/2018, стр. 15.

друштво у којима делују различити инструменти: новац, моћ и солидарност, чијом се комбинацијом остварује ниво и квалитет социјалне заштите појединца.

Jessor (*Bob Jessop*) наводи да промене државе благостања подстичу следећи друштвени процеси: промене у структури рада и запошљавања, промене у структури породице и животним стилевима, те демографске промене. „Све промјене које се дешавају крајем 20. стољећа, а којима је заједнички именилац криза социјалне државе, покушавају се парадигматски описати заокретом од кејнесијанске националне социјалне државе ка шумпетеријанском постнационалном радном режиму”².

Промене државе благостања теку у напуштању „заштитне” и успостављању њене „активирајуће” улоге, односно држава благостања трансформише се у друштво благостања. Теоријски приступи и пракса заснивају се на премиси „радом до благостања”, што значи да се на нов начин одређује однос појединца и заједнице, да се редифинишу права и обавезе и тражи синергијско деловање јавног, приватног и непрофитног сектора.

Настаје нови модел социјалне политике – мешовити модел у којем доминантни положај државе замењује дејство бројних чинилаца: влада, локалних власти, невладиних организација, профитног сектора, породица и других. Ипак, нема јединственог става о томе, нити универзалних модела и готових решења, нарочито за земље у транзицији. Неки аутори указују на сложеност проблема и значај задовољавања људских потреба за развој друштава, њихову кохезију и општу људску сигурност. Тако, Синиша Зриншчак (*Siniša Zrinščak*) истиче да европска садашњост и будућност тешко да се могу замислити без социјалне сигурности коју осигурава социјална држава, независно о типу те државе, те да би урушење социјалне државе драматично променило начин живота савременог европског човека.³

Иако нису једини начин реализације мешовите социјалне политике, социјалне услуге и партнерске социјалне услуге (у даљем тексту: ПСУ) јесу нови правац у задовољавању потреба људи, у систему социјалне заштите, и представљају изазов и за науку и за праксу.

2) Gojko Bežovan., Siniša Zrinščak, „Mogućnosti decentralizacije u socijalnoj politici i nove uloge lokalnih vlasti“, Studijski centar socijalnog rada Pravnog fakulteta, Sveučilište u Zagrebu, 2001, стр. 240.

3) Siniša Zrinščak, *Socijalna država u 21. Stoljeću-privid ili stvarnost*, Pravni fakultet sveučilišta u Zagrebu, 2006, стр. VI.

2. ТЕОРИЈСКО-АНАЛИТИЧКИ ОКВИР ПАРТНЕРСКИХ СОЦИЈАЛНИХ УСЛУГА

Савремена верзија концепта „државе благостања” наглашава да држава треба да буде регулатор социјалних процеса, али да се при томе ослања на многобројне и широке иницијативе у друштву, нарочито партнерство са приватним сектором и невладиним организацијама.⁴ Гојко Бежован (*Gojko Bežovan*) истиче да се мешовита социјална политика јавља као нови оквир социјалне политике у којем влада, локалне власти, организације цивилног друштва, затим профитни сектор, породица (неформални сектор) и други чиниоци делују на месту ранијег монополског положаја државе. „У таквом саставу, власт препознаје организације цивилног друштва и друге дионике као партнере те с њима сурађује у процесу припреме и доношења одлука те provedбе и евалуације социјалних програма”.⁵

Неолиберални теоретичари полазе од неопходности индивидуалне одговорности и обезбеђења одређеног нивоа властите сигурности на тржишту рада. С тим у вези, како наводи Сузана Михајловић Бабић, основна три правца реформи у протеклим годинама у европским државама неолибералног карактера (Велика Британија и Ирска) „могу се поделити на: сужавање права на социјалне бенефиције и услуге, преоријентација на услуге које су у функцији унапређења запослености, као и преношење одговорности приватним пружаоцима услуга у оквиру пензијске и здравствене политике”.⁶

Теоретичари, Габор Хегјеси (*Gabor Hegyesi*)⁷ и Гојко Бежован⁸ на основу теорија конфликта и сарадње, појашњавају растућу улогу НВО-а, као партнера у пружању социјалних услуга. Полазећи од *теорије хетерогености*, Бежован наводи да „тржиште има ограничења у производњи „јавних добара“, због чега се та добра поверавају влади. Међутим, и влада има ограничења,

4) Mira Lakićević, Ana Gavrilović, *Socijalni razvoj i planiranje*, Univerzitet u Banjoj Luci, Fakultet političkih nauka, 2009, стр. 27.

5) Gojko Bežovan, „Civilno društvo i javna uprava kao dionici razvoja kombinirane socijalne politike u Hrvatskoj“, *Hrvatska i komparativna javna uprava*, Vol. 9, бр. 2/2009, стр. 355.

6) Сузана Михајловић Бабић, „Трендови редистрибуције благостања у европским државама благостања”, *Српска политичка мисао*, vol. 55, број 1/2017, стр. 146.

7) Gabor Hegyesi, „Od socijalne države do socijalnoga društva, model partnerstva“, *Revija za socijalnu politiku*, vol. 17, број 2/2004, стр. 145-146.

8) Gojko Bežovan, „Socijalna politika i neprofitni sektor“, u: V. Puljiz, G. Bežovan, S. Zrinščak, Z. Šućur, *Socijalna politika: povijest, sustavi, pojmovnik*, Pravni fakultet Zagreb, vol. 37, 2005, стр. 399-400.

због различитости популације, она не може одговорити својим програмима на њихове потребе.⁹ Ове погрешке тржишта и владе могу подмирити непрофитне организације које тиме добијају на значају.

Према истом аутору, у *Теорији поверења*, истиче се да су извор за развој партнерства са невладиним организацијама и погрешни уговорима у којима потрошачима нису увек доступне информације како да процене квалитет услуге. Купац услуге за родитеља, или дете, није и потрошач тако да он као купац жели да им поверење у квалитет услуге, а непрофитне организације ће томе посвећивати већу пажњу због забране профита и редистрибуције ограничења. Растућу улогу непрофитног сектора истим овим теоријама објашњава и Габор Хегјеси наводећи да је експанзија непрофитног сектора део већих социјалних и економских промена које укључују прелазак од нетржишне на тржишну економију, од индустријског на постиндустријско друштво, од индивидуалне националне државе на неку нову форму међународних савеза. Наведени процеси довели су до промене „културе” јавних добара и одговорности за њихову испоруку, те њихову плурализацију.¹⁰

Теорија понуде подразумева да није неопходно да се појаве НВО-е само због хетерогености популације. Према Бежован други услов појаве НВО-а је присуство „социјалних подузетника“¹¹. То су људи са иницијативом и идејом за оснивање непрофитне организације и развој партнерских односа ради одговора на потребе хетерогене популације.

Теорија међусобне зависности полази од становишта да је постојање непрофитног сектора успутни производ или наслеђено ограничење државе и препрека напорима државе да истреби социјално пожељне основе плурализма и различитости. Међутим, „...постоје разлози према којима ће непрофитне организације увек бити активне пре државе у одређеном подручју...“¹² јер имају експерте и структуру као и искуство које недостаје влади, а могу обезбедити и политичку подршку. Али, оне имају ограничене могућности да одговоре на јавне проблеме, па је и даље улога државе значајна у финансирању програма НВО-а и успостављању партнерских односа.

9) Исто, стр. Gojko Bežovan, „Socijalna politika i neprofitni sektor“, u: V. Puljiz, G. Bežovan, S. Zrinščak, Z. Šučur, *Socijalna politika: povijest, sustavi, pojmovnik*, нав. дело, стр. 399.

10) Gabor Hegyesi, „Od socijalne države do socijalnoga društva, model partnerstva“, нав. дело, стр. 143.

11) Gojko Bežovan, „Socijalna politika i neprofitni sektor“, u: V. Puljiz, G. Bežovan, S. Zrinščak, Z. Šučur, *Socijalna politika: povijest, sustavi, pojmovnik*, нав. дело, стр. 399.

12) Исто, стр. 400.

Теорија социјалне државе проблему развоја и улоге НВО-а приступа традиционално. Према овој теорији, грешке тржишта исправља држава.¹³ Резидуалним социјалним проблемима баве се НВО-е. Оне све више преузимају улогу координатора сарадње и партнерстава свих сектора, а ради мобилисања расположивих ресурса и задовољавања потреба за социјалним услугама на нивоу локалне заједнице.

Теоријске основе партнерских модела у социјалним услугама убедљиво објашњава Алберт Еверс (*Adalbert Evers*) кроз економску, социолошку и политичку димензију мешовите социјалне политике, а у оквиру три модела:

„1. Мешовити модел социјалне државе као мешовита економија (економска анализа квантификације уложеног времена рада као ресурса (на примеру неге старих).

2. Мешовити модел социјалне државе као систем интеракције тржишта, државе и друштва (социолошка анализа која полази од становишта да изазов за друштво лежи у сталном усклађивању комплексне и адекватне комбинације свих саставних делова мешовитог модела социјалне државе – тржишта, државе, заједница и друштвених асоцијација).

3. Мешовити модел социјалне политике као мешовито владање – комбинација разних облика управљања као изазов за демократску политику (политичка анализа где се ради о комбинацији разних облика управљања као изазову за демократску политику).“¹⁴

Исти аутор истиче да би требало да се постигну споразуми о мешовитим моделима социјалне државе који су у стању да ограниче секторске специфичне недостатке, а искористе њихове предности и омогуће синергијске ефекте. То су и аргументи за подржавање организација трећег сектора од стране државе.

3. ПРАВНИ ОКВИР МЕШОВИТЕ СОЦИЈАЛНЕ ПОЛИТИКЕ У БОСНИ И ХЕРЦЕГОВИНИ

У сложеном правном устројству Босне и Херцеговине, њеним Уставом утврђено је да је социјална заштита одговорност ентитета – Федерације Босне и Херцеговине (ФБиХ) и Републике Српске

13) Gojko Bežovan, „Socijalna politika i neprofitni sektor“, u: V. Puljiz, G. Bežovan, S. Zrinščak, Z. Šučur, *Socijalna politika: povijest, sustavi, pojmovnik*, нав. дело, стр. 400.

14) Adalbert Evers, „Wohlfahrtnix im Bereich sozialer Dienste“, u Evers, i dr. (Hrsg), *Handbuch Soziale Dienste*, Wiesbaden: VS Verlag fuer Sozialwissenschaften, vol. 18, 2011, стр. 266-267.

(РС). У ФБиХ, кантони имају, такође, законодавну власт, а Брчко Дистрикт, који има своју посебну аутономију, има и овлашћења за законско уређивање, између осталог, и свих подручја социјалне политике. Носиоци државне политике су Парламент, Председништво БиХ и Веће министара, при коме су успостављена министарства за утврђене надлежности БиХ као државе.

У области социјалне политике, а тиме и области социјалне заштите, то су Министарство за цивилне послове и Министарство за људска права. Њихове надлежности доминантно се односе на саветодавне и координаторске функције везане за послове са међународним актерима у области социјалне заштите, али не и према домаћим органима.

На нивоу БиХ, као државе, нису донета документа која би дефинисала и усмеравала социјалну заштиту, док су међународна документа о правима човека инкорпорирана у Устав, али их не прате усвојена одговарајућа документа и развијена организациона структура за реализацију политика у овој области.

Ентитет ФБиХ остварује своја овлашћења доношењем тзв. „крвног” закона о социјалној заштити, којим уређује само основе овог система, као и основе заштите особа са инвалидитетом, породица са децом и цивилних жртава рата¹⁵, што у пракси функционише као четири система. Кантонални закони (10 кантона) детаљно уређују поједина начела, права, услове за њихово остваривање и друга питања система, стављајући акценат на кориснике, права, висину новчаних накнада, поступак, установе и финансирање. Због различите економске моћи кантона, постоје значајне разлике у правима грађана, висини новчаних давања за сталну новчану помоћ, дечије додатке и друга права, што доводи до неједнаких права грађана и њиховог различитог положаја у Федерацији БиХ, иако су погођени истим социјалним случајевима. Бројне анализе показују да систем социјалне заштите не функционише у свим кантонима и да се основна права корисника још увек веома различито, или никако не примењују. Значајан искорак је учињен доношењем Закона о хранитељству у ФБиХ¹⁶ којим су изједначене накнаде за смештај у хранитељску породицу у Федерацији БиХ и унапређена област хранитељства.

У законској дефиницији социјалних и ПСУ-у, у ФБиХ користи се појам *услуге социјалног и другог стручног рада*, као један од

15) *Zakon o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite porodice sa djecom, Službene novine Federacije BiH*, br. 36/99; 54/04; 39/06; 14/09; 45/16).

16) *Zakon o hraniteljstvu Federacije BiH, Službene novine Federacije BiH*, br. 19/17.

облика социјалне заштите, под којим се сматра саветодавни рад који обављају установе у решавању породичних и брачних проблема, те мере и акције, у сарадњи са месним заједницама и другим органима, на сузбијању и спречавању друштвено неприхватљивог понашања деце и осталих појединаца, породица и друштвених група. Под услугама се подразумевају: саветодавни рад, мере и акције у заједници, које се спроводе у сарадњи са другима, и, поред новчаних и других материјалних помоћи, оспособљавање за живот и рад, смештај у хранитељску породицу или установу социјалне заштите, кућна нега и помоћ у кући, и представљају основна права у социјалној заштити. Иако није децидно наведено, видљиво је да су право на смештај у хранитељску породицу и установу, као и кућна нега и помоћ у кући, по свом циљу и садржају, услуге. Непрецизност у дефинисању услуга и њихово сврставање уз права на новчана давања стварају у пракси нејасноће и успоравају њихов развој. У ФБиХ је, такође, започет развој приватних усанова за услуге смештаја за старија лица, али недостатак подзаконских прописа, који регулишу поступак и услове за оснивање приватних усанова, као и минималне стандарде рада, успорио је њихово настајање, па у ФБиХ постоји само неколико приватних усанова, које су лоциране у већим градовима.

Закон о социјалној заштити РС¹⁷ као права из социјалне заштите, дефинише више врста услуга, али заједно са правима везаним за новчана давања: право на новчану помоћ, додатак за помоћ и негу од стране другог лица, подршку у изједначавању могућности деце и омладине са сметњама у развоју, смештај у установу, збрињавање у хранитељску породицу, помоћ и негу у кући, дневно збрињавање, једнократну новчану помоћ и саветовање. У РС, поред осталих права која су слична као у ФБиХ, дневно збрињавање и саветовање стављени су у исту раван са другим правима, чиме се даје важност њиховом развоју.

Оба закона дају могућност и другим носиоцима (невладиним и верским организацијама, те страним и домаћим правним и физичким лицима) да обављају послове из делатности социјалне заштите. У РС, наглашена је њихова партнерска улога у пружању услуга и регулисана могућност самосталног обављања послова у овој области, па је сада у току усклађивање праксе у приватној делатности (која је настала раније) са новим прописима, систематизовање постојећих података о њиховом деловању и израда анализе о стању у њој. Такође, у оба ентитета, дефинисано је и да јединице локалне самоуправе могу да

17) Закон о социјалној заштити Републике Српске, *Службени гласник Републике Српске*, бр. 37/2012, 90/16.

утврђују проширена права и критеријуме за њихово остваривање, с тим што су у РС истакнуте, поред права, и услуге, а набројане су и њихове врсте, којих је више него у ФБиХ.

Поступак остваривања права на услуге различито је дефинисан у ентитетима. На нивоу ФБиХ, Законом је регулисано да поступак за остваривање дефинисаних права води месно надлежни центар за социјални рад (у даљем тексту: ЦСР), али није посебно регулисано право на услуге нити поступак њиховог остваривања. Поступак пружања социјалних услуга развијених од стране НВО-а и приватних организација, такође, није регулисан. У РС, утврђена је законска обавеза ЦСР да води поступак и доноси решење о праву на услугу, без обзира да ли услугу пружа установа, друго правно или физичко лице, и изради индивидуални план мера и активности у циљу активирања корисника услуге.

Може се закључити да су услуге дефинисане као права, што је позитивно, али да нису посебно и јасно уређене. Саме врсте социјалних услуга, пружаоци и процедуре за њихово остваривање су јасније дефинисане у РС, него у ФБиХ.

Систем социјалне заштите Брчко Дистрикта (БД) успостављен је на основу Статута овог дистрикта. Законодавну власт врши Скупштина БД, а извршну Влада БД. Скупштина БД донела је Закон о социјалној заштити¹⁸ којим је на сличан начин дефинисала права, кориснике права и носиоце социјалне заштите, као у ФБиХ, а самостална делатност регулисана је слично као у РС. Новчани износи права виши су у БД него у РС и ФБиХ, а број корисника права има тенденцију раста, израженију него у другим локалним заједницама приближног броја становника.

Финансирање социјалних услуга различито је регулисано, у зависности од ентитета, врсте услуга и сектора који пружа услуге. У ФБиХ, право на услуге социјалног и другог стручног рада могу остварити појединци, породице и друштвене групе, независно од материјалних могућности и коришћења неког од облика социјалне заштите. То значи да су услуге бесплатне за кориснике, а рад ЦСР финансирају оснивачи. Трошкови услуга смештаја у хранитељску породицу и установу обезбеђују се из средстава корисника, обвезника издржавања, буџета за социјалну заштиту, или средстава другог правног или физичког лица које је преузело обавезу плаћања трошкова, на начин и под условима који су регулисани законима, различито на нивоу кантона. У ФБиХ, из буџета кантона обезбеђују

18) *Zakon o socijalnoj zaštiti Brčko Distrikta*, Internet, <http://skupstinabd.ba/ba/>, broj 3/2003, 18/5/2017.

се средства за услуге смештаја у хранитељску породицу и установу, а проширена права, која се најчешће односе на једнократне новчане помоћи, финансирају се из буџета општина. Право на помоћ и негу у кући и право на дневни боравак финансирају се и спроводе различито у кантонима, негде директно из буџета, а у неким кантонима реализују их само НВО-е и финансирају их из донација за пројекте.

У РС, право на смештај у установу, збрињавање у хранитељским породицама, право на дневно збрињавање, право на негу и помоћ у кући, проширена права у социјалној заштити и збрињавање корисника у другу породицу, финансирају се из буџета локалне самоуправе.

У неким кантонима у ФБиХ и у РС уведена је и новина која се односи на могућност признавања права на смештај у установу, на терет буџетских средстава, лицу које има имовину, под условом да овласти ЦСР да имовину, или део имовине, прода или изда у закуп, односно, ако власник своју имовину пренесе без накнаде јединици локалне самоуправе, са правом располагања.

Иако су развој и пружање значајног дела социјалних услуга препуштени локалним заједницама, није предвиђен начин њиховог финансирања, односно није извршена прерасподела припадајућих прихода на основу којих би се увећао буџет за ове намене, што успорава развој услуга, а онемогућава одрживост за оне услуге које су развијене кроз партнерске пројекте.

НВО-е пружају значајан део ванинституционалних социјалних услуга као што су: саветовање, помоћ и нега у кући, персонална асистенција, дневни боравак, заштићено становање, становање уз подршку, подршка у укључивању у образовање, СОС телефон, мобилни тимови, заговарање права, рехабилитација и социјализација, едукативне и друге врсте услуга. Иако су законска регулатива, теорија и пракса, потврдиле предности ванинституционалних облика заштите, у хуманом и економском смислу, у пракси, оне се, још увек, пружају углавном од стране НВО-а и финансирају кроз пројекте од донатора, уз делимично суфинансирање из буџетских средстава.

Услуге приватних установа финансирају корисници услуга.

4. РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА

4.1. Циљеви истраживања

Научни циљ истраживања је научна дескрипција и оцена законске регулативе о социјалним услугама и партнерским социјалним услугама, испитивање ставова и предлога испитаника о партиципацији корисника у креирању, остваривању и евалуацији социјалних услуга и ПСУ, као и задовољства корисника социјалним и ПСУ.

Друштвени циљ истраживања је да се применом сазнања о партиципацији и задовољству корисника овим услугама предложе неопходне мере за њихово унапређивање и побољшање положаја корисника.

4.2. Хипотезе

Основна претпоставка овог истраживања је да ни концепт ни регулатива новог комбинованог модела социјалне политике нису до краја дефинисани, што успорава развој посебних и појединачних решења, пре свега у настајању услуга заснованих на индивидуалним приступима.

Учешће корисника у креирању услуга, њиховом организовању и евалуацији, а тиме и у мењању њиховог квалитета тек је у почетној фази, са бржим темпом напредовања када је реч о ПСУ.

Између ентитета и других облика организовања друштва постоје одређене разлике у организовању социјалних и партнерских социјалних услуга.

4.3. Методе истраживања, популација и узорак

У истраживању су коришћене три опште групе метода: основне научне методе, опште методе друштвених наука и посебне методе. Од посебних метода у истраживању је коришћена метода анализе садржаја и метода испитивања. Као техника испитивања коришћено је анкетање, а као инструмент – упитник, конципиран за потребе овог истраживања.

Истраживање се састојало из два дела: теоријског и емпиријског. У оквиру теоријског дела, популација је била доступна

литература релевантна за тему, за домаћу регулативу, као и основна одговарајућа акта ЕУ.

У емпиријском делу истраживања популацију су чиниле: јавне установе и институције социјалне заштите, приватне установе и НВО-е које делују у области социјалне заштите у БиХ, односно стручни и руководећи радници у јавним установама и институцијама, приватним и НВО-а. Популацију су чинили и корисници услуга јавних и приватних установа социјалне заштите и НВО-е.

У оквиру емпиријског дела истраживања, обухваћен је циљани стратификовани узорак, уз вођење рачуна о пропорционалној територијалној заступљености организација и испитаника. Узорак је био: 66 јавних установа социјалне заштите (ЦСР, установе и организације за смештај и оспособљавање деце и одраслих, општинске службе социјалне заштите); 50 локалних и међународних невладиних организација, удружења грађана и хуманитарних организација и осам приватних организација и установа које пружају социјалне услуге. У оквиру наведених установа и организација, узорак је чинило: 308 стручних и руководећих радника у јавним установама и институцијама, приватним и невладиним организацијама социјалне заштите и укупно 376 корисника социјалних и ПСУ-а јавних и приватних установа и НВО-а и то: 218 (57,98%) из ФБиХ, 158 (42,02%) испитаника из РС и 6 (3,72%) из БД.

4.4. Карактеристике узорка

Према варијабли „развијеност општине”, узорком су највише обухваћени испитаници из средње развијених општина (43,62%), развијених општина (30,05% $p=0,000$), неразвијених (15,16% $p=0,000$) и изузетно неразвијених општина (8,24% $p=0,000$). Одговор није дало 2,93% испитаника. Удео општина у истраживању према критеријуму њихове економске развијености углавном је подударно са њиховим општим уделом у БиХ.

Према варијабли „старосно доба”, утврђена је највиша заступљеност испитаника старосног доба од 19–55 (54,52%), где су већина испитаници средњег животног доба. Затим следи учесталост корисника старосног доба „преко 65” (17,29% $p=0,000$), која је значајно већа од учесталости корисника старосног доба „од 56 – 65” (14,63% $p=0,000$), „од 15 -18” (8,51% $p=0,000$) и од учесталости корисника старосног доба „од 0 -14” (4,79% $p=0,000$). На ово питање није дало одговор 0,27% ($p=0,000$) испитаника.

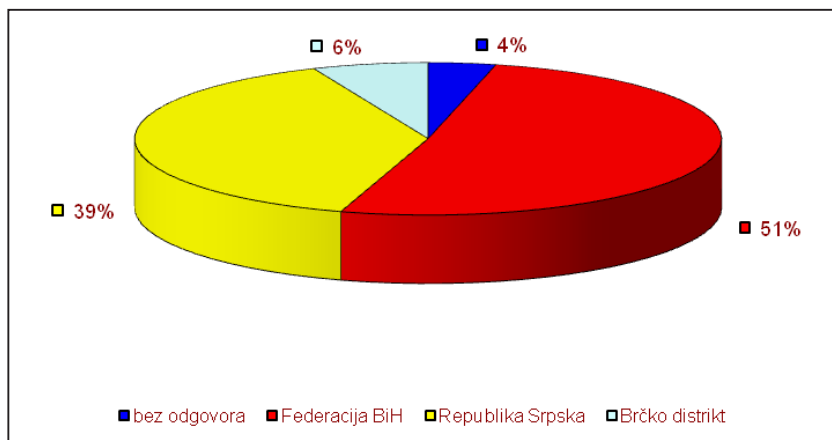
Према полној структури, узорак корисника, већином, чине испитанице женског пола (60,64%), што је статистички значајно веће од испитаника мушког пола (38,83% $p=0,000$).

Код анализе узорка према варијабли „стручна спрема”, утврђено је да је узорак чинило највише испитаника (41,76%), са средњом стручном спремом, а затим са високом стручном спремом (27,71%, $p=0,000$). Испитаници са нижом стручном спремом чинили су 26,33% ($p=0,000$), док је НК испитаника било 18,35% ($p=0,000$). Заступљеност испитаника са вишом стручном спремом била је најмања (2,13% $p=0,000$). Одговор није дало 3,72% ($p=0,000$) испитаника.

У узорку корисника услуга, највише испитаника је занимања „домаћица”, које је имало 36,44% испитаница, што је значајно веће од учесталости занимања „радник” (20,74% $p=0,000$) и од учесталости занимања „ученик” (17,02% $p=0,000$). Значајно мања је учесталост испитаника следећих занимања: „пољопривредник” (7,71% $p=0,000$), „службеник” (5,85% $p=0,000$) и „стручњак” (3,19% $p=0,000$). Одговор није дало 9,04% испитаника.

Узорком су највише обухваћени корисници услуга центара за социјални (52,13%), а затим корисници услуга НВО-а (25,27% $p=0,000$). Мање су заступљени корисници услуга других јавних установа социјалне заштите (10,64% $p=0,000$), корисници приватних организација (7,18% $p=0,000$) и корисници општинске службе социјалне заштите (3,46% $p=0,000$). Без одговора је 1,33% корисника. Број испитаника-корисника који чине узорак повезан је са структуром узорка установа и организација.

Графикон бр. 1: Подручје деловања установа



Узорак корисника чинило је 51,06% испитаника из ФБиХ, 38,83% ($p=0,001$) из РС и 6,38% ($p=0,000$) из БД, а 3,72% ($p=0,000$) испитаника није дало одговор (графикон бр. 2). Узорком корисника услуга обухваћени су испитаници-корисници услуга установа и организација, које су обухваћене испитивањем у узорку установа/организација. Пошто је број установа и организација социјалне заштите, обухваћених испитивањем, сразмерно популацији, већи из ФБиХ (72) него из РС (46) и БД (6) и број обухваћених корисника услуга је највећи из ФБиХ, мањи из РС и најмањи из БД.

У намери да се обухвати што више врста социјалних услуга које пружају јавне установе социјалне заштите, невладине и приватне организације и броја њихових корисника, урађена је класификација социјалних услуга у дванаест група и то: *саветодавно-едукативне услуге за појединце и породице; услуге за децу и младе; услуге за лица с инвалидитетом; услуге за старије особе; заштита и превенција од насиља у породици; превенција зависности и рехабилитација; услуге за сиромашне (хуманитарне социјалне услуге); побољшање квалитета живота становника у руралним заједницама; заштита и промоција људских права маргиналних група; едукација за незапослене, укључивање и запошљавање; додатне социјалне услуге за Роме; и остале социјалне услуге.* Код сваке од наведених 12 група социјалних услуга класификовано је три до пет врста социјалних услуга, а остављена је и могућност да се наведу и друге услуге, уколико се пружају. Укупно је идентификована 41 услуга.

4.5. Партиципација корисника у креирању и остваривању социјалних и ПСУ

Партиципација корисника испитана је са аспекта пружалаца услуга и са аспекта њихових корисника. Када је у питању давање могућности корисницима да учествују у креирању, остваривању и евалуацији социјалних услуга од стране пружалаца услуга, испитано је да ли они укључују кориснике у дефинисање њихових потреба, како прихватају предлоге корисника и да ли траже да корисник оцени услугу коју пружају. Са аспекта иницијативе корисника да се активно укључе у креирање, начин пружања и оцењивање услуга, испитано је да ли су корисници давали предлоге да пружалац побољша услуге и, ако јесу, шта су конкретно предлагали.

Табела бр. 1: Утврђивање потреба за услугама

	Без одговора	Често	Понекад	Не пита
н	4		142	21
%	1,06	55,59	37,77	5,59

Када је у питању учешће корисника у утврђивању потреба (табела бр. 4), уочава се да су испитаници већином укључени у утврђивање потреба за социјалним услугама и начин њиховог остваривања. Више од половине испитаника (55,59%) је „често”, а 37,77% је „понекад” укључено. Међутим, ближе информације о активном учешћу и доприносу корисника услуга њиховом креирању и развоју показују одговори на питањима која говоре о учешћу у побољшању услуга. Већина (55,32%) испитаника дала је одговор да није предлагала побољшање услуга, док је 43,09% ($p=0,001$) испитаника предлагало побољшање услуге.

Резултати испитивања одговора на питање „На шта се односио Ваш предлог за промене”, додатно говоре о активном доприносу и укључивању у побољшање услуга. Наиме, већина испитаника (55,59%) није конкретно навела шта треба променити. Анализом њихових одговора, о садржају предложених промена, утврђено је следеће: 14,63% испитаника је предложило промене везане за садржај услуге, 9,04% ($p=0,000$) је одговорило да треба увести промене у начину пружања услуге, 8,78% ($p=0,000$) је предложило промене времена одржавања и трајања услуге, затим су предложили промене техничких услова у 6,91% случајева ($p=0,000$), у начину комуникације (3,46% $p=0,000$) и нешто друго (1,60% $p=0,000$).

Предлози испитаника који су предлагали промене (43%), углавном су прихваћени и то „у измењеном облику” 19,68% ($p=0,000$) или су одмах прихваћени (16,49% $p=0,000$). Само мањи број испитаника није добио одговор (3,99% $p=0,000$), или је њихов предлог одбијен са образложењем (3,46% $p=0,000$).

Партиципација корисника у оцени социјалних услуга, такође, говори о томе колико они активно учествују у побољшању и развоју социјалних услуга.

Табела бр. 2: Учешће корисника у оцењивању социјалних услуга

	Без одговора	Да	Не
н	15	190	171
%	3,99	50,53	45,48

Више од половине (50,53%) испитаника дало је одговор да пружаоци услуга траже да корисници оцене услугу коју пружају (табела бр. 5). Резултати показују да скоро 50% испитаника не учествује у оцењивању услуга. Утврђена је разлика између ентитета у односу на учешће испитаника у оцењивању услуга. Испитаници из РС више учествују у оцењивању услуга, јер је одговор „да” више заступљен код испитаника у РС, а одговор „не” више код испитаника из ФБиХ.

Анализом одговора на питање „Да ли сте имали некада приговор на услуге?” утврђено је да је највише заступљен одговор „не”, који је дало 68,62% испитаника, што је, значајно више од учесталости одговора „да” (28,99% $p=0,000$). Одговор „не” више је заступљен у ФБиХ, а одговор „да” више у РС. Приговори на услуге су прихваћени од 22,34% испитаника, док од 11,17% испитаника нису прихваћени. У РС, више су прихваћени приговори него у ФБиХ, што је у корелацији са мањим бројем испитаника који су учествовали у оцењивању услуга, а који су изнели приговор на њих. Већина испитаника није уопште дала одговор на ово питање што је један од показатеља њихове неукључености у оцењивање услуга.

Наведени резултати испитивања потврђују да је већина пружалаца услуга, који траже њихово оцењивање (њих око 50%), спремна да прихвати приговоре корисника. Ово упућује на закључак да је пракса укључивања корисника у оцењивање услуга у процесу развоја и да је треба подржавати, афирмисати и ширити.

Код испитивања партиципације корисника у партнерским социјалним услугама, било је неопходно утврдити дали су испитаници користили ПСУ-е. Партиципација корисника испитана је са аспекта, учешћа у креирању и оцењивању услуга, начина на који пружалац врши оцењивање и колико често се то обавља. Анализирани су, такође, резултати одговора руководиоца и стручних радника на питање „Да ли корисници партиципирају у креирању и остваривању социјалних услуга у јавном, приватном и невладином сектору”?, али уз претходну презентацију резултата анализе података о коришћењу ПСУ-а, које садржи табела бр. 6.

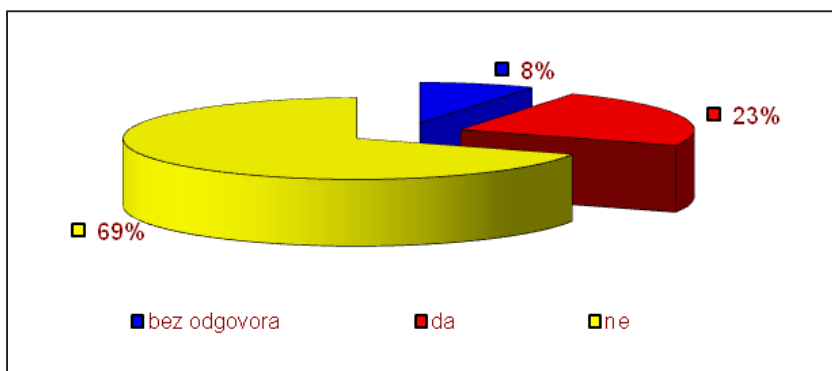
Табела бр. 3: Налази о коришћењу партнерских социјалних услуга

	Без одговора	Да	Не	Није ми познато
н	16	188	89	83
%	4,26	50,00	23,67	22,07

Добијени одговори показују да је половина испитаника користила или користи ПСУ-е (табела бр. 6). Наиме, на питање „Да ли сте користили или користите услуге које пружају, заједно јавне установе, НВО-е или приватне организације”, највише је заступљен одговор „да” и то у 50% случајева, док скоро 50% испитаника није користило ПСУ-е, или им то није познато. Овај податак је значајан за анализу учешћа испитаника у креирању и евалуацији ПСУ-а.

Већина испитаника (69%) дала је одговор да не учествује у креирању ПСУ-а, док 23% испитаника ($p=0,000$), који користе партнерске услуге, учествује у њиховом креирању (графикон бр. 3). Ако се узме у обзир податак да 50% корисника користи ПСУ-е, резултати испитивања о учешћу у њиховом креирању потврђују да мање од половине испитаника, који користе наведене услуге, учествује у њиховом креирању.

Графикон бр. 2: Учешће корисника у креирању услуга



Утврђено је да највећи број испитаника (48,40%) није укључен у оцењивање услуга, што су исказали одговором „не”, док је 34,04% ($p=0,000$) испитаника укључено, што су исказали одговором „да”, а остали испитаници нису дали одговор. Ако наведене резултате о учешћу у оцењивању компарирамо са резултатима о коришћењу ПСУ-а (50% испитаника користи партнерске социјалне услуге), онда се може закључити да је 34,04% ($p=0,000$) значајна процентуална заступљеност корисника, јер произлази да више од половине испитаника, који користе ПСУ учествује у њиховом оцењивању. Ова заступљеност је, такође, значајна у односу на учешће корисника у оцени социјалних услуга, јер половина њих учествује у оцењивању што је мања заступљеност у односу на укупан број испитаника који користе услуге.

Наведени резултати потврђују да већина корисника услуга није активно укључена у оцењивање и креирање услуга и да су они још увек само њихови пасивни корисници.

На питање „Колико често се врши оцењивање?”, највише је заступљен одговор „не могу проценити” (16,76% $p=0,000$), затим „једном месечно” (9,04% $p=0,000$), „једном годишње” (5,59% $p=0,000$), „два пута годишње” (3,46% $p=0,000$) и „дневно” (2,93% $p=0,000$). Остали испитаници, њих 62,23% нису одговорили на ово питање, па се може закључити да нису ни били укључени у процес креирања и оцењивања услуга.

Табела бр. 4: Мишљење руководиоца и стручних лица о партиципацији корисника

Ставови	н	%
Не - ни у једном сектору	66	21,43
Делимично у невладином сектору	59	19,16
Да - у невладином сектору	48	15,58
Да - у јавном сектору	43	13,96
Већа је код ПСУ-а у односу на остале моделе	41	13,31
Да- у приватном сектору	18	5,84
Без одговора	17	5,52
Не - у јавном сектору	16	5,19

На основу анализе одговора руководиоца и стручних лица о партиципацији корисника у креирању и остваривању социјалних услуга (табела бр. 7), утврђена је различита учесталост одговора, која је повезана са сектором који пружа услуге. Ипак, највише је заступљено мишљење да корисници услуга не партиципирају ни у једном сектору, јер одговор „не - ни у једном сектору” дао је највећи број испитаника (21,43%). Затим следи одговор „делимично у невладином сектору” (19,16% $p=0,483$) и „да - у невладином сектору” (15,58% $p=0,062$), што указује да највише испитаника сматра да НВО-е омогућавају партиципацију корисника. Да корисници партиципирају у креирању и остваривању социјалних услуга у јавном сектору, сматра 13,96% испитаника ($p=0,015$) и, скоро исто толико њих, 13,31% ($p=0,008$) сматра да је партиципација „већа код ПСУ-а у односу на остале моделе”. Мањи број испитаника, 5,84%, је одговорило „да - у приватном сектору” ($p=0,000$).

Из наведених одговора произлази да су врсте установа, односно, врсте и облици њихових услуга значајно утицали на наведене резултате. На основу тога највише испитаника сматра да је партиципација корисника заступљена у невладином сектору, а то

је резултат ванинституционалних облика услуга и различитих врста алтернативних услуга које оне пружају.

Утврђене су статистички значајне разлике између ентитета: ФБИХ на питање „Да ли корисници партиципирају у креирању и остваривању социјалних услуга у јавном, невладином и приватном сектору” има својство „не - ни у једном сектору”, а РС „да - у јавном сектору”^{*} и „да - у приватном сектору”^{*}.

4.6. Задовољство корисника социјалним и ПСУ-а

Задовољство корисника показује колико су услуге усклађене са индивидуалним потребама корисника, да ли је успешно урађена процена потреба, како је укључен корисник у избор и креирање услуге и да ли пружалац услуге испуњава просторне, кадровске, техничке и друге услове, неопходне за квалитетно пружање услуга.

Анализом одговора на питање „Да ли сте задовољни услугом?”, добијени су подаци о задовољству корисника социјалним услугама.

Табела бр. 5: Налази о задовољству социјалним услугама

	Без одговора	Веома	Задовољан сам	Неодлучан	Незадовољан
н	7	166	162	33	8
%	1,86	44,15	43,09	8,78	2,13

Према одговорима испитаника, већина корисника задовољна је услугама, јер су највише заступљени одговори испитаника „да веома” (44,15%) и „да задовољан/а сам” (43,09% $p=0,769$). Мањи број испитаника дао је одговоре „неодлучан” (8,78% $p=0,000$) и „незадовољан” (2,13% $p=0,000$), а одговор није дало 1,86% ($p=0,000$) испитаника (табела бр. 8).

Утврђене су статистички значајне разлике у задовољству услугама између ентитета и могуће је одредити њихова својства. Својство сваког ентитета највише дефинише управо ово питање о задовољству корисника услугом, јер је допринос разликама 27,64%. На питање о задовољству услугама, статистички значајан број корисника у РС дао је одговор „неодлучан”, а у ФБИХ „да, веома”^{*}.

Квалитет и задовољство партнерским услугама испитано је анализом одговора корисника услуга на питања „Постоји ли разлика у квалитету социјалних и ПСУ-а?” и „Да ли сте задовољни ПСУ-а?”. Овде су, такође, приказани резултати анализе одговора руководиоца

и стручних лица на питање „Да ли је задовољство корисника социјалних услуга веће, ако се оне остварују у партнерству, него ако их пружа само један од сектора, било јавни, непрофитни или приватни сектор?”

Утврђено је да највише испитаника (45,21%) није дало одговор на питање „Постоји ли разлика у квалитету социјалних и ПСУ-а?”. Овај резултат је повезан са процентом испитаника који нису користили ПСУ-е, што значи да немају искуства у коришћењу наведених услуга и да нису у могућности да одговоре на ово питање. Значајан број испитаника (38,83% $p=0,077$) сматра да постоји разлика у квалитету социјалних и ПСУ-а. О квалитету ПСУ-а говоре и резултати испитивања задовољства корисника овим услугама.

Табела бр. 6: Задовољство испитаника партнерским социјалним услугама

	Без одговора	Да, веома	Да	Неодлучан	Незадовољан	Веома незадовољан
н	52	74	153	72	20	5
%	13,83	19,68	40,69	19,15	5,32	1,33

Резултати анализе задовољства корисника ПСУ-а потврђују да је већина испитаника задовољна услугама, јер је одговор 40,69% испитаника „да”, а 19,68% ($p=0,000$) испитаника је дало одговор „да, веома” (табела бр. 9). Наведени резултати испитивања показују да је преко 60% испитаника задовољно или веома задовољно ПСУ-а. Значајна је заступљеност испитаника који имају став „неодлучан” – скоро петина њих. Једно од могућих образложења неодлучности је недовољна информисаност о ПСУ-а. Ако се има у виду да је само 50% корисника користило партнерске услуге, може се закључити да су скоро сви корисници, који имају искуство у коришћењу ПСУ-а, задовољни њима.

Анализом разлика између ентитета утврђено је да је за РС карактеристично својство „веома сам незадовољан”, а у ФБиХ није јасно дефинисано својство по овом питању.

Увид у задовољство корисника, додатно, дају и резултати анализе одговора руководилаца и стручних радника о разликама у задовољству корисника социјалним и ПСУ-а.

Табела бр. 7: Оцене руководилица и стручних лица о задовољству корисника

	Без одговора	Да	Делимично	Не
n	18	153	101	36
%	5,84	49,68	32,79	11,69

Највећи број испитаника сматра да је задовољство корисника социјалних услуга веће, ако се оне пружају у партнерству. Највише испитаника (49,68%) је, на питање „Да ли је задовољство корисника социјалних услуга веће ако се оне остварују у партнерству него ако их пружа само јавни, непрофитни или приватни сектор?“ одговорило „да”. Затим следи учесталост одговора „делимично” (32,79% $p=0,000$) и одговора „не” (11,69% $p=0,000$).

Према резултатима испитивања, највише испитаника сматра да је задовољство корисника веће код ПСУ-а. Значајно је да више од 30% испитаника сматра да је задовољство корисника „делимично” веће код ПСУ-а.

У одговорима руководилица и стручних радника, о задовољству корисника, утврђене су разлике између ентитета. У ФБиХ, већина испитаника (68,25%) сматра да је задовољство корисника ПСУ-а „делимично”* веће. У РС, већина испитаника (62,18%) је одговорила „да”, што значи да сматра да је задовољство корисника веће ПСУ-а.

Табела бр. 8: Разлике међу ентитетима у задовољству корисника услугама

	РС	ФБиХ	дпр %
Особље има професионалан и стручан однос	без одговора*, делимично се слажем*	слажем се*	32,96
Начин пружања услуга је усклађен са особеностима и потребама	не слажем се *	-	22,25
Атмосфера је веома позитивна	без одговора*	-	12,96
Процедуре за добијање услуга су јасне и једноставне	делимично се слажем*, не слажем се *	слажем се*	11,83
Садржај је усклађен са потребама	без одговора*	-	11,27
Термин је у складу са договором	делимично се слажем*, не слажем се *	слажем се*	8,73
хмг %	60,76	71,56	

хмг - хомогеност; дпр - допринос обележја карактеристикама

Разлике између ентитета највише дефинише став „особље има професионалан и стручан” однос, јер је допринос овог става разликама 32,96%, затим, „начин пружања услуга је усклађен са особеностима и потребама” (22,25%), „атмосфера је веома позитивна” (12,96%), „процедуре за добијање услуга су јасне и једноставне” (11,83%), „садржај је усклађен” (11,27%), „термин је у складу са договором” (8,73%). Хомогеност у РС је 60,76%, а у ФБиХ је 71,56% (табела бр. 12).

5. ЗАКЉУЧАК

Анализа законске регулативе и резултати емпиријског истраживања потврдили су да социјалне и ПСУ нису јасно ни адекватно дефинисане, нису одвојене од права на новчане накнаде, нити пропраћене подзаконским актима, што у пракси њиховог организовања ствара проблеме. Финансирање пружалаца социјалних услуга и ПСУ је различито и неједнако, с обзиром на сектор коме припадају. Фаворизован је јавни сектор. Позиција локалне самоуправе, у односу на социјалну заштиту, разликује се између ентитета, а у ФБиХ нису јасно разграничене надлежности између кантона и општина, не постоје механизми за „баланс” између економски неразвијених и развијених општина, као ни механизми за праћење и контролу стања, што има за последицу неједнак положај корисника.

Партиципација корисника је карактеристика новог приступа социјалној заштити и заснована је на поштовању људских права, оснаживању и активној улози корисника, при чему је сам корисник партнер, а не објект заштите. Резултати, емпиријског истраживања, упућују на закључак да је партиципација корисника у социјалним и ПСУ, тек започет процес, јер, иако је више од половине (55,59%) испитаника укључено у утврђивање потреба за социјалним услугама и начин њиховог остваривања, већина њих (55,32%) није предлагала побољшање, а и они који јесу, нису навели шта су конкретно желели променити. То значи да укључивање корисника у развој социјалних услуга још увек није довољно проактивно.

Резултати анализе ПСУ-а, показали су да само половина (50%) испитаника користи ПСУ-е, и да од њих, скоро половина (23%) учествује у њиховом креирању, предлагању побољшања и развоју. Такође, више од половине њих (34,04% $p=0,000$), учествује у оцењивању ПСУ-а, што потврђује да је, процентуално учешће корисника партнерских услуга, у њиховом оцењивању веће него код социјалних услуга. Утврђене су разлике у партиципацији корисника,

у односу на модел услуга, јер је изражен тренд већег укључивања корисника у развој и оцењивање партнерских услуга, нарочито кад један од партнера припада невладином сектору.

Утврђена је разлика у партиципацији корисника, социјалних и ПСУ-а, између ентитета, тако да ФБиХ има својство да партиципација није заступљена „ни у једном сектору”, а РС, да је партиципација заступљена „у јавном сектору”* и „у приватном сектору”*.

Налази истраживања показали су да је, већина (77%), корисника задовољна социјалним услугама. Више од трећине (38,83%, $p=0,077$) испитаника сматра да постоји разлика у квалитету социјалних и ПСУ-а, док, скоро половина њих, није дала одговор, што је повезано са процентом испитаника који нису користили ПСУ-е, па значи да и немају искуства са коришћењем тих услуга. Највећи број испитаника је задовољан, или веома задовољан ПСУ-а. Такође, скоро половина (49,68%) испитаника сматра да је задовољство корисника социјалних услуга веће, ако се оне остварују у партнерству, него ако их пружа само јавни, непрофитни или приватни сектор.

У целини посматрано, може се закључити да су потврђене хипотезе истраживања да развој социјалних и ПСУ-а у БиХ, има карактеристике појаве у настајању и да, у високом степену, зависи од реформских процеса у обликовању социјалне политике генерално, достигнутог нивоа развијености социјалних услуга и ресурса система социјалне заштите, невладиног и приватног социјалног сектора, као и теоријско-методолошке оријентације социјалне политике. У посебним и појединачним решењима везаним за услуге, скромни резултати до сада постигнути, нарочито у организовању ПСУ, могу бити додатни подстицај у оставривању суштинског циља промена – корисник треба да постане субјект у остваривању заштите и равноправни партнер у креирању и остваривању свих врста социјалних услуга.

ЛИТЕРАТУРА

- Жегарац Невенка, Бркић Мирослав, *Развој локалних услуга социјалне заштите*, UNDP, Београд, 2007.
- Закон о социјалној заштити Републике Српске, *Службени гласник Републике Српске*, бр. 37/2012, 90/16.
- Михајловић Бабић Сузана, „Трендови редистрибуције благостања у европским државама благостања”, *Српска политичка мисао*, vol. 55, број 1/2017, стр. 9-40.

- Павловић Душан, „Неолиберална заблуда 26 година касније: несавршеност тржишта и улога државе у транзицији у Источној Европи после 1989. године“, *Српска политичка мисао*, vol. 59, број 1/2018.
- Bežovan Gojko, „Civilno društvo i javna uprava kao dionici razvoja kombinirane socijalne politike u Hrvatskoj“, *Hrvatska i komparativna javna uprava*, број 2/2009, стр. 355-391.
- Bežovan, Gojko, „Socijalna politika i neprofitni sektor“, u: V. Puljiz, i dr., *Socijalna politika*, Pravni fakultet, Zagreb 2005, vol. 37, стр. 387– 424.
- Bežovan Gojko, Zrinščak Siniša, *Mogućnosti decentralizacije u socijalnoj politici i nove uloge lokalnih vlasti*, Studijski centar socijalnog rada Pravnog fakulteta, Sveučilište u Zagrebu, 3/2001, стр. 239-258.
- Evers Adalbert, “Wohlfahrtsmix im Bereich sozialer Dienste”, u Evers, i dr. (Hrsg), *Handbuch Soziale Dienste*, Wiesbaden: VS Verlag fuer Sozialwissenschaften, vol. 18, 2011, стр. 265-283.
- Gavrilović Ana (ur), *Socijalni izazovi i menadžment u socijalnoj zaštiti*, Univerzitet u Banjoj Luci, Fakultet političkih nauka, 2010.
- Hegyesi Gabor, „Od socijalne države do socijalnoga društva, model partnerstva“, *Revija za socijalnu politiku*, vol. 17, број 2/2004, стр. 141-158.
- Lakićević Mira, Gavrilović Ana, *Socijalni razvoj i planiranje*, Univerzitet u Banjoj Luci, Fakultet političkih nauka, 2009.
- Stubbs Paul, John Warwick, „Socijalne usluge u reformiranom sustavu socijalne skrbi Hrvatske“, *Revija za socijalnu politiku* br. 3-4/2003, стр. 335-356.
- Zakon o hraniteljstvu Federacije Bosne i Hercegovine, *Službene novine Federacije BiH*, br. 19/17.
- Zakon o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite porodice sa djecom, *Službene novine Federacije Bosne i Hercegovine*, br. 36/99; 54/04; 39/06; 14/09; 45/16).
- Zakon o socijalnoj zaštiti Brčko Distrikta, Internet, <http://skupstinabd.ba/> број 3/2003, 18/5/ 2017.
- Zrinščak Siniša, *Socijalna država u 21. Stoljeću-privid ili stvarnost*, Pravni fakultet sveučilišta u Zagrebu, 2006.

Ana Gavrilovic, Suada Selimovic

SOCIAL AND PARTNER SOCIAL SERVICES IN BOSNIA AND HERZEGOVINA FROM PARTICIPATION AND BENEFICIARY SATISFACTION PERSPECTIVE

Resume

This paper represents the results of research on the participation and satisfaction of beneficiary of social and partner social services in Bosnia and Herzegovina. The development of these services is an expression of the achieved level and quality of the combined social policy model, which arises, most often, in countries in transition, but also as the outcome of the transformation of the countries of well-being in the economically developed countries of Western Europe. In a narrower sense, both types of social services are shown through the legal regulations, participation and satisfaction of their beneficiaries, as these are essential elements of the distinction between traditional and new services. Respondents involved in the research come from a targeted stratified sample which fulfills the criteria of proportional territorial representation of organizations and respondents. The sample consisted of: 66 public institutions of social protection (centers for social work, institutions and organizations for accommodation and training of children and adults, municipal social welfare services); 50 local and international non-governmental organizations, associations of citizens and humanitarian organizations and eight private organizations and institutions providing social services, i.e. 308 professional and managerial workers in these organizations and 376 beneficiaries of social and PSUs of public institutions, private and non-governmental organizations. The paper contains the introductory part, the theoretical and analytical framework of social and partner social services, then the presentation of research results and discussion of findings, and conclusions.

Keywords: mixed social policy, social protection, social services, social partnership, services, participation, satisfaction, beneficiaries.

* Овај рад је примљен 1. фебруара 2019. године, а прихваћен на састанку Редакције 7. марта 2019. године.