

Na osnovu člana 16. stav 4. Zakona o Vladi Zeničko-dobojskog kantona - Prečišćeni tekst („Službene novine Zeničko-dobojskog kantona”, broj: 7/10), na prijedlog Ministarstva za rad, socijalnu politiku i izbjeglice, Vlada Zeničko-dobojskog kantona, na 71. sjednici, održanoj dana 26.08.2020. godine, d o n o s i

ZAKLJUČAK

I.

Prihvata se dokument „Analiza stanja socijalne zaštite u Zeničko-dobojskog kantona sa posebnim osvrtom na utjecaj pandemije koronavirusa na sistem socijalne zaštite“, koji je izrađen u saradnji Ministarstva za rad, socijalnu politiku i izbjeglice Zeničko-dobojskog kantona i Društva socijalnih radnika Zeničko-dobojskog kantona uz podršku UNICEF-a.

II.

Analiza iz tačke I. ovog zaključka upućuje se na znanje Skupštini Zeničko-dobojskog kantona.

III.

Zaključak stupa na snagu danom donošenja.

PREMIJER

Mirza Ganić

Broj: 02-_____/20
Datum, 26.08.2020. godine
Zenica

DOSTAVLJENO:

1x Ministarstvo za rad, socijalnu politiku i izbjeglice,
1x Stručna služba Skupštine,
1x Društvo socijalnih radnika Zeničko-dobojskog kantona,
putem Ministarstva,
1x a/a.

ZENICA, AUGUST 2020. GODINE



RESEARCH AND DEVELOPMENT

unicef 

Analiza stanja socijalne zaštite u Zeničko-dobojskom kantonu sa posebnim osvrtom na utjecaj pandemije koronavirusa na sistem socijalne zaštite izrađena je uz podršku UNICEF-a u BiH. Stavovi, mišljenja, zaključci i preporuke iznesene u ovoj analizi u potpunosti su odgovornost autora analize.

Izrada Analize rezultat je kontinuirane stručne saradnje ustanova socijalne zaštite, Ministarstva za rad socijalnu politiku i izbjeglice Zeničko-dobojskog kantona i Društva socijalnih radnika Zeničko-Dobojskog kantona kao strukovnog udruženja.

Autori analize su dr. sc. Mirnes Telalović i Edin Arnaut. U izradi Analize učestvovali su članovi Ekspertne grupe: Ejaz Šarić, Samir Hrustić, Eldina Selimović-Džano, Samir Kavazović i Selma Kazić, predstavnik UNICEF-a BiH. Lektorisala Nidžara Halilović-Čustović.

SADRŽAJ

UVOD	9
1. SVRHA I CILJ ANALIZE	10
1.1 Planiranje adekvatnih mjera, odluka i aktivnosti na provođenju socijalne politike i socijalne zaštite	11
1.2 Planiranje socijalnih usluga na lokalnom nivou	11
2. METODOLOGIJA	12
2.1 Metoda	12
2.2 Postupak prikupljanja podataka	12
2.3 Instrumenti istraživanja	12
2.4 Osnovni metodološki principi	13
2.5 Mjesto, vrijeme i uzorak istraživanja	13
2.6 Analiza podataka	14
3. SISTEM SOCIJALNE ZAŠTITE ZE-DO KANTONA	15
3.1 Demografska struktura Zeničko-dobojskog kantona	15
3.2 Pravni okvir na nivou Bosne i Hercegovine	16
3.3 Pravni okvir na nivou Federacije Bosne i Hercegovine	16
3.4 Pravni okvir na nivou Zeničko-dobojskog kantona	16
3.5 Korisnici socijalne zaštite	17
3.6 Prava iz socijalne zaštite	17
3.7 Prava zaštite porodice sa djecom	17
4. REZULTATI ISTRAŽIVANJA	19
4.1 Pregled ustanove socijalne zaštite, broj korisnika i finansiranje	20
4.1.1 Način finansiranja ustanova i prava iz socijalne zaštite	21
4.1.2 Pregled ukupnog broja korisnika, ostvarenih prava u Zeničko-dobojskom kantonu i izvori finansiranja u 2019. godini	22
4.1.3 Pregled broja korisnika u Ze-Do kantonu i ostvarenih socijalnih prava i visine finansijskih izdavanja iz Federalnog budžeta za osobe sa civilnim invaliditetom i civilne žrtve rata	23
4.1.4 Pregled broja korisnika u Ze-Do kantonu i ostvarenih prava iz socijalne zaštite i visine finansijskih izdavanja iz federalnog, kanonalnog i općinskih budžeta u 2019. godini	23
4.1.5 Pregled ukupnog broja korisnika i ostvarenih prava u Zeničko-dobojskom kantonu	26
4.1.6 Pregled broja korisnika koji su ostvarili pravo na smještaj u ustanovu socijalne zaštite i visina finansijskih sredstava iz Budžeta Zeničko-dobojskog kantona 2018– 2019. godina	29
4.1.7 Pregled finansijeke poodrške iz budžeta nevladinim organizacijama i udruženjima koja pružaju usluge iz oblasti socijalne zaštite	31
4.2 Rukovodioci ustanova socijalne zaštite	32
4.2.1 Opće karakteristike uzorka rukovodioca	32
4.2.2 Organizacija rada i promjene u radu ustanova socijalne zaštite u periodu pandemije	33
4.2.3 Planovi i procedure o postupanju ustanova socijalne zaštite u vanrednim okolnostima	34
4.2.4 Saradnja i podrška ustanova socijalne zaštite na području Zeničko-dobojskog kantona sa organima vlasti tokom pandemije	36
4.2.5 Prikaz stavova rukovodioca ustanova socijalne zaštite o trenutnom sistemu socijalne zaštite i zadovoljstva radom ustanove tokom pandemije	37
4.2.6 Baze podataka i vođenje evidencije	37
4.3 Stručnjaci u ustanovama socijalne zaštite	38
4.3.1 Opće karakteristike uzorka stručnjaka	38
4.3.2 Organizacija rada stručnjaka i obavljanje svakodnevnih radnih obaveza tokom pandemije	38
4.3.3 Planovi i procedure o postupanju stručnjaka u vanrednim okolnostima	39

4.3.4	Utjecaj pandemije na mentalno zdravlje stručnjaka	41
4.3.5	Stavovi ispitanika/profesionalaca o podršci od strane gradskih/općinskih i kantonalnih nivoa vlasti tokom pandemije.....	43
4.3.6	Prikaz stavova stručnjaka uposlenih u ustanovama socijalne zaštite na području Zeničko- dobojskog kantona o trenutnom sistemu socijalne zaštite	45
4.4	Korisnici prava iz oblasti socijalne zaštite	46
4.4.1	Opće karakteristike uzorka korisnika	46
4.4.2	Struktura domaćinstva	46
4.4.3	Uslovi stanovanja korisnika i socijalna uključenost	47
4.4.4	Utjecaj pandemije na mentalno zdravlje i socijalne aspekte korisnika	48
4.4.5	Utjecaj pandemije na potrebe djece u porodicama korisnika	48
4.4.6	Stavovi korisnika o poduzetim sigurnosnim mjerama od strane lokalnih i kantonalnih organa vlasti tokom pandemije	49
4.4.7	Prikaz stavova korisnika o organizaciji rada i pruženim uslugama u ustanovama socijalne zaštite tokom pandemije	49
4.4.8	Mišljenja korisnika o dodatnim potrebama	50
4.5	Osobe koje su tokom pandemije ostale bez zaposlenja.....	51
4.5.1	Opće karakteristike uzorka osoba koje su tokom pandemije ostali bez posla	51
4.5.2	Struktura domaćinstva	52
4.5.3	Uslovi stanovanja ispitanika i socijalna uključenost	52
4.5.4	Radni status	53
4.5.5	Socio-ekonomski status osoba koje su ostale bez posla tokom pandemije	55
4.5.6	Utjecaj pandemije na mentalno zdravlje i socijalne aspekte osoba koje su ostale bez posla u periodu pandemije	55
5.	ZAKLJUČCI	57
6.	PREPORUKE	59
7.	REFERENCE	62

Tabela 1. Pregled ukupnog broja korisnika ostvarenih prava iz socijalne zaštite i visine finansijskih izdavanja iz svih budžeta u 2019. godini**21**

Tabela 2. Detaljan pregled broja korisnika, ostvarenih prava iz socijalne zaštite i visini finansijskih izdavanja iz kantonalnog i federalnog budžeta po općinama za prava osoba sa invaliditetom u 2019. godini**22**

Tabela 3. Pregled kategorija korisnika socijalne zaštite sa područja Zeničko-dobojskog kantona po spolnoj strukturi.....**23**

Tabela 4. Pregled izdavanja iz gradskih/općinskih budžeta u 2019. godini za socijalna prava i finansijska sredstva za plate i materijalna troškove ustanovama socijalne zaštite**24**

Tabela 5. Pregled izdavanja za plate, materijalne troškove i proširena prava po općinama Ze-Do kantona za 2019.godinu i planirana finansijska sredstva u 2020. godini.....**25**

Tabela 6. Pregled broja ostvarenih socijalnih prava i iznos izdvojenih finansijskih sredstava za korisnike na područja Ze-Do kantona finansirana iz Budžeta Ze-Do kantona**28**

Tabela 7. Pregled broja korisnika koji su ostvarili pravo na smještaj u ustanovu socijalne zaštite i visina finansijskih sredstava iz Budžeta Zeničko-dobojskog kantona 2018–2019. godina.**30**

Grafikon 1. Pregled broja ostvarenih socijalnih prava iz socijalne zaštite 2009 -2019. godina.....	26
Grafikon 2. Pregled utroška sredstava za ostvarena prava iz socijalne zaštite 2009. -2019. godina.....	27
Grafikon 3. Promijene u radu ustanova u odnosu na period prije pandemije.....	33
Grafikon 4. Nove usluge korisnicima u periodu pandemije.....	34
Grafikon 5. Procjena rizika/ugroženosti.....	34
Grafikon 6. Plan postupanja ustanova u vanrednim situacijama.....	34
Grafikon 7. Sigurnosni aspekti u ustanovama socijalne zaštite tokom pandemije.....	35
Grafikon 8. Psihosocijalna podrška rizičnim grupama.....	35
Grafikon 9. Psihosocijalna podrška radnicima.....	35
Grafikon 10. Koordinacija sa nadležnim organima u cilju poduzimanja mjera i aktivnosti.....	36
Grafikon 11. Mišljenje o trenutnom sistemu socijalne zaštite.....	37
Grafikon 12. Mišljenje o radu vlastite ustanove.....	37
Grafikon 13. Obavljanje radnih obaveza tokom pandemije u odnosu na period prije pandemije.....	38
Grafikon 14. Uticaj pandemije na koncentraciju zaposlenika.....	39
Grafikon 15. Postojanje plana djelovanja u vanrednim situacijama.....	39
Grafikon 16. Poznavanje procedure rada sa korisnicima tokom pandemije.....	39
Grafikon 17. Poznavanje procedure postupanja sa zaraženim korisnikom.....	39
Grafikon 18. Promijene u načinu rada u odnosu na period prije pandemije.....	40
Grafikon 19. Korištenje drugih alternativnih metoda rada sa korisnicima tokom u vrijeme pandemije.....	40
Grafikon 20. Najčešći zahtjevi za vrijeme pandemije.....	41
Grafikon 21. Razlike u zahtjevima za usluge socijalne zaštite tokom i prije pandemije.....	41
Grafikon 22. Refleksija pandemije na mentalno zdravlje stručnjaka.....	42
Grafikon 23. Zabrinutost stručnjaka zbog pandemije koronavirusa.....	42
Grafikon 24. Psihosocijalna i druga podrška rizičnim grupama.....	43
Grafikon 25. Podrška lokalnog nivoa vlasti.....	43
Grafikon 26. Podrška kantonalnog nivoa vlasti.....	43
Grafikon 28. Pojave koje mogu biti izražene tokom pandemije po mišljenju stručnjaka koji rade u ustanovama socijalne zaštite.....	44
Grafikon 27. Učešće u radu kriznih štabova na lokalnom i kantonalnom nivou.....	44
Grafikon 29. Mišljenje stručnjaka iz ustanova socijalne zaštite o trenutnom sistemu socijalne zaštite.....	45
Grafikon 30. Mišljenja stručnjaka o oblastima u kojima bi trebalo praviti promjene ili reforme.....	45
Grafikon 31. Struktura domaćinstva korisnika.....	46
Grafikon 32. Broj djece u domaćinstvu korisnika.....	46
Grafikon 33. Stambene prilike korisnika.....	47
Grafikon 34. Uslovi stanovanja korisnika prava iz oblasti socijalne zaštite.....	47
Grafikon 35. Dostupnost infrastrukture korisnicima prava iz socijalne zaštite.....	47
Grafikon 36. Uslovi za komunikaciju u domaćinstvu korisnika.....	47
Grafikon 37. Procjena rizika iz korisničke perspektive o mogućim asocijalnim oblicima ponašanja.....	48
Grafikon 38. Samoprocjena iz korisničke perspektive o utjecaju pandemije na odnose u porodici.....	48
Grafikon 39. Zadovoljstvo sigurnosnim mjerama kantonalnih organa.....	49
Grafikon 40. Zadovoljstvo sigurnosnim mjerama gradskih/općinskih organa.....	49
Grafikon 41. Zadovoljstvo organizacijom rada centara za socijalni rad u periodu pandemije.....	49
Grafikon 42. Povjerenje u sistem socijalne zaštite u periodu pandemije koronavirusa.....	49
Grafikon 43. Zadovoljstvo korisnika uslugama.....	50
Grafikon 44. Povjerenje korisnika u zdravstveni sistem.....	50
Grafikon 45. Dodatne potrebe korisnika koje nisu dostupne utvrđenim pravima socijalne zaštite.....	50
Grafikon 46. Distribucija ispitanika u odnosu na dob.....	51
Grafikon 47. Distribucija ispitanika u odnosu na bračni status.....	51
Grafikon 48. Broj djece sa invaliditetom.....	52
Grafikon 49. Broj djece u domaćinstvu.....	52
Grafikon 50. Stambene prilike ispitanika.....	53
Grafikon 51. Sredstava komunikacije u domaćinstvu.....	53
Grafikon 52. Sektor u kom su ispitanici radili.....	53
Grafikon 53. Period u kojem su ispitanici ostali bez posla.....	53

Grafikon 54. Povratak na radno mjesto nakon pandemije.....	54
Grafikon 56. Naknada po osnovu nezaposlenosti.....	54
Grafikon 55. Upoznavanje sa pravima kao nezaposlene osobe	54
Grafikon 57. Redovna novčana primanja u domaćinstvu	54
Grafikon 58. Visina prihoda po članu domaćinstva.....	55
Grafikon 59. Potreba za socijalnom ili drugom pomoći	55
Grafikon 60. Poznavanje procedura podnošenja zahtjeva za ostvarivanje prava iz oblasti socijalne zaštite	55
Grafikon 61. Pojava asocijalnih oblika ponašanja u porodici	56
Grafikon 62. Pojava poremećaja odnosa u porodici	56
Grafikon 63. Rizik razdvajanja djece od porodice	56
Grafikon 64. Spremnost prihvatanja bilo kojeg ponuđenog posla	56

SPISAK SKRAĆENICA

BiH	Bosna i Hercegovina
FBiH	Federacija Bosna i Hercegovina
RS	Republika Srpska
Ze-Do	Zeničko-dobojski kanton
MSP	Mala i srednja preduzeća
BDP	Bruto društveni proizvod
UNICEF	Fond za djecu Ujedinjenih nacija
HRBA	Human Rights Based Approach (Metodologija zasnovana na ljudskim pravima)

Do pandemije koronavirusa u Bosni i Hercegovini (BiH) došlo je u martu 2020. godine, kada je proglašena i pandemija na globalnom nivou. Virus, kao i mjere koje se preduzimaju za sprječavanje njegovog širenja imaju kako kratkoročni, trenutni, tako i dugoročni dalekosežniji utjecaj na ekonomiju u cijelosti, posebno njene osnove: trgovinu, lance distribucije, proizvodnju, radna mjesta, ali i na društvo u cjelini, posebno porodice i djecu.

Vlade oba BiH entiteta i Brčko distrikta uključujući i kantonalne vlade u Federaciji BiH (FBiH) kao i lokalne vlasti donijele su niz hitnih mjera kako bi smanjile rizik širenja koronavirusa u kolektivima. Te mjere podrazumijevaju zatvaranje škola, ustanova socijalne zaštite, poslovnih objekata, zatvaranje granica, uvođenje karantina/izolacije, ograničavanje putovanja, mjere zaštite na radnim mjestima, itd. Očigledno je već da su pojedine grane ekonomije posebno negativno pogođene uvedenim mjerama, posebno: turizam, usluge, trgovina, proizvodnja, mala i srednja preduzeća (MSP) i da će veliki broj ljudi u ovim oblastima ostati bez zaposlenja.

Na ovaj način, posljedice pandemije direktno će uticati na život porodica i interno blagostanje unutar porodica. Mjere fizičkog distanciranja, uz mjere zatvaranja škola i ustanova socijalne zaštite jedne su od prvih uvedenih mjera koje su vlade preduzele u borbi protiv širenja koronavirusa. Porodice sa djecom, posebno porodice u riziku i disfunkcionalne porodice, siromašne porodice kao i one koje žive u ruralnim udaljenim sredinama susreću se sa novim problemima i postaju još ranjivije sa pojavom rizika od siromaštva zbog gubitka posla i/ili drugih stalnih izvora primanja. Kratkoročne kao i dugoročne posljedice pandemije mogu imati negativan uticaj i povećati rizik funkcionisanja porodice, porodičnog staranja, egzistencije porodice, do pojave nasilja u porodici, a posebno nasilja nad djecom, zanemarivanja i odgojnog zapuštanja djece.

Moguće je da će Bosna i Hercegovina, kao zemlja u tranziciji, sa nedovršenim reformskim procesima pretrpjeti zdravstvenu, ekonomsku i socijalnu štetu. S obzirom na očekivane negativne ekonomske posljedice, moguć je i porast socijalne nestabilnosti i dodatni pritisak na sistem socijalne zaštite koji svakako nije reformisan niti je dovoljno snažan, opterećen svojim vlastitim slabostima: decentralizacija, neujednačenost standarda, nadležnost, propisi, nedovoljni izvori finansiranja, itd.

Ako se izuzmu davanja za boračku populaciju (koja Svjetska banka svrstava u socijalnu zaštitu) po nekim procjenama, to bi bilo oko 1,36% BDP-a,¹ što je manje ili u prosjeku sa zemljama u regionu, a daleko manje od prosjeka u EU. Ta sredstva nisu dovoljno dobro usmjerena, veliki procenat se izdvaja za tzv. "statusna prava", za čije ostvarivanje nije bitno imovinsko stanje korisnika. Samo oko ¼ socijalnih davanja dolazi do najsiromašnijih kategorija, a ta davanja sama po sebi su izuzetno niska da bi mogla uticati na poboljšanje životnog standarda korisnika.

Sistem socijalne zaštite ima za cilj da pomogne korisnicima, posebno onima koji su najranjiviji u periodu krize, da lakše prebrode rizike i brže se oporave, te da spriječi siromaštvo i negativan utjecaj koji krizni periodi mogu imati na funkcionisanje porodice, posebno na djecu, stara lica, osobe sa invaliditetom i druge ranjive kategorije.

Zbog svega toga, izuzetno je važno da se u momentu nastanka krize uradi detaljna analiza sistema socijalne zaštite, ispituju kapaciteti, problemi, kao i da se utvrdi tačan broj korisnika, broj potencijalnih novih korisnika i da se na taj način dobije uvid u njihove brojnice i sve kompleksnije potrebe u kriznom periodu.

Ovakav pristup omogućava donosiocima odluka i pružaocima usluga da definišu svoje vlastite snage i slabosti, istraže i mobilišu vlastite kapacitete, ali i sagledaju potrebe i probleme sa kojima se susreću korisnici. Na osnovu ove analize, biti će im omogućeno da definišu adekvatne mjere odgovora na izmjenjenu socijalnu situaciju uslovljenu posljedicama širenja i mjerama prevencije širenja koronavirusa.

¹ Prema podacima Federalnog ministarstva rada i socijalne politike u BiH se značajan dio bruto društvenog proizvoda (BDP) izdvaja za budžetske transfere za socijalnu zaštitu (stalna novčana pomoć, dječija zaštita, zaštita civilnih žrtava rata, civilne osobe s invaliditetom, boračke naknade uključujući i ratne invalide). Ta izdvajanja su u 2012. godini iznosila 3,39 % BDP-a na nivou BiH (FBiH - 3,47 % i RS - 3,39 %). U okviru toga za neborračke naknade izdvajanja su znatno manja; BiH - 1,36 %, FBiH - 1,52 % i RS - 1,1 %. Sam sistem socijalne zaštite je statusno zasnovan i nije fokusiran na stvarne potrebe korisnika. Zbog toga je najsiromašnija petina stanovnika BiH u 2011. godini primala svega 17,3 % ukupnih transfera (FBiH - 15,4 % i RS - 20,07 %), dok je najbogatija petina stanovnika BiH primala 20 % ukupnih transfera (FBiH - 21,2 % i RS - 18,1 %).

1. SVRHA I CILJ ANALIZE

Cilj istraživanja je bio da se opiše i analizira trenutno stanje socijalne zaštite u Zeničko-dobojskom kantonu, iskustva u radu ustanova socijalne zaštite u vanrednim okolnostima, periodu pandemije koronavirusa iz perspektive rukovodioca, stručnih radnika, korisnika i osoba koji su ostali „bez posla“ tokom pandemije. Praktična namjena istraživanja odnosi se na mogućnost primjene dobivenih nalaza u daljnjem djelovanju ustanova socijalne zaštite u Zeničko-dobojskom kantonu u vanrednim okolnostima i predlaganju konkretnih preporuka i mjera kantonalnim, ali i entitetskim vlastima.

Primarna svrha izrade Analize stanja socijalne zaštite u Zeničko-dobojskom kantonu sa posebnim osvrtom na utjecaj pandemije koronavirusa je sticanje uvida u postojeći nivo socijalne zaštite, kapacitete ustanova socijalne zaštite, kao i uvid u broj, strukturu i potrebe korisnika prava, lepezu raspoloživih i potrebnih socijalnih usluga kao i obim finansiranja socijalnih prava i usluga, odnosno sagledavanje stanja, potreba i mogućnosti za angažovanje i djelovanje na prevazilaženju ili oporavku od posljedica pandemije.

Također, analiza je poslužila da se ispita uticaj pandemije koronavirusa na povećanje stope nezaposlenosti, da se identifikuje broj osoba koje su ostale bez posla u toku pandemije, da se utvrde razlozi koji su doveli do gubitka posla (da li su u direktnoj vezi sa pandemijom koronavirusa) kao i socijalni status i potrebe njihovih porodica. Sve navedeno imalo je za cilj utvrditi da li novonastala situacija dovodi do povećanja stope nezaposlenosti, te da li to povećanje, direktno ili indirektno, utiče na sistem socijalne zaštite.

Analiza polazi sa stanovišta da će pomenute ekonomske posljedice krize izazvane pandemijom virusa Covid-19 direktno uzrokovati porast broja korisnika socijalne zaštite kao i povećanje broja i kompleksnosti njihovih potreba. Prikupljeni podaci i njihova analiza su posebno omogućili uvid u situaciju u kojoj su se našle najranjivije kategorije u toku pandemije u pogledu kvaliteta, raspoloživosti i dostupnosti potrebnih usluga i mogućih kršenja njihovih osnovnih prava.

Na osnovu analize su definisani zaključci, preporuke i mjere koje treba da posluže kao čvrsta osnova za definisanje akcionog plana, kantonalnim i entitetskim vlastima, zatim lokalnim zajednicama i drugim organizacijama, te da efikasno odgovore potrebama korisnika u situaciji uzrokovanoj pandemijom koronavirusa. Cilj je da se poveća fleksibilnost sistema u periodu krize, skрати vrijeme odgovora na povećane i izmijenjene zahtjeve korisnika i drugih osoba u stanju socijalne potrebe, odnosno poveća efikasnost i ekonomičnost postupaka za priznavanje prava, pružanja socijalnih usluga i drugih mjera socijalne podrške, te unaprijede multisektorski i zajednički modeli svih nivoa vlasti u cilju sinhronizovane podrške i povećanja kapaciteta sistema da adekvatno odgovori na krizne situacije.

Analiza predstavlja novi pristup u planiranju i razvoju socijalne zaštite na području Zeničko-dobojskog kantona. Izrada dokumenta predstavlja primjer pozitivne prakse u profesionalnoj i stručnoj saradnji vladinog i nevladinog sektora u cilju uočavanja nedostataka i iznalaženja mogućih rješenja za unapređenje cjelokupnog sistema socijalne zaštite i modela podrške u kriznim periodima.

Za ovakav pristup je izuzetno važno očuvanje sistema socijalne, dječije i porodične zaštite, održivost tog sistema i definisanje najugroženijih kategorija korisnika, onih, koji su najviše pogođeni negativnim uticajem krize te da se utvrde potencijalne nove usluge, mjere podrške i potrebe za dodatnom finansijskom pomoći kao odgovor na situaciju izazvanu nastalom krizom.

Zaključci i preporuke analize upućuju se kantonalnoj vladi i drugim nivoima vlasti, a koji će na osnovu njih **planirati adekvatne mjere, odluke i aktivnosti na provođenju socijalne politike i socijalne zaštite** u kantonu sa posebnim osvrtom na djelovanje sistema u vanrednim okolnostima.

Također, analiza je zajedno sa zaključcima i preporukama obezbjedila relevantne informacije i uporedive podatke, a koji će zajedno sa podacima i definisanim preporukama u drugim kantonima poslužiti za izradu analize uticaja pandemije virusa Covid-19 na sistem socijalne zaštite na nivou FBiH kao i za izradu zaključaka, preporuka i mjera za unapređenje sistema socijalne, porodične i dječije zaštite i kvalitetnije i fleksibilnije zadovoljenje potreba korisnika.

1.1 Planiranje adekvatnih mjera, odluka i aktivnosti na provođenju socijalne politike i socijalne zaštite

Dobro razvijeni planovi povećavaju izgleda da će svakodnevne djelatnosti ustanova socijalne zaštite biti usmjerene ka određenim, svrsishodnim ciljevima i dovesti do željenih rezultata. Planiranje pomaže ustanovama i institucijama da se usredotoče na prave prioritete i da unaprjeđuju proces međusobne saradnje pri ostvarivanju tih prioriteta.

Plan djelovanja treba da bude definisan na osnovu poznavanja realnih potreba krajnjih korisnika sa jedne, te raspoloživih kapaciteta pružalaca usluga, sa druge strane. Treba da definiše najefikasniji način prevazilaženja, ili bar umanjenja razlika, odnosno jaza, koji postoji između ove dvije strane.

1.2 Planiranje socijalnih usluga na lokalnom nivou

Profesionalci na lokalnom nivou su izuzetno dobro upoznati sa lokalnim prilikama i poteškoćama, odnosno mogućnostima i potrebama s kojima se susreću korisnici njihovih usluga i druge osobe u stanju socijalne potrebe. Oni imaju jedinstvenu priliku raditi u partnerstvu s lokalnim stanovništvom i u saradnji s njima oblikovati usluge na način da bolje ispunjavaju potrebe krajnjih korisnika, posebno u vanrednim okolnostima. Nažalost, ovakva mogućnost se veoma rijetko koristi u praksi, te ova analiza predstavlja pomak i u tom smjeru jer se zasniva na istraživanju potreba krajnjih korisnika, kako postojećih, tako i potencijalnih novih korisnika.

Pri planiranju usluga na lokalnom nivou, fokus se pomjera s usluga koje pružaju (ili mogu da pružaju) lokalne institucije pojedinačno na usluge koje se mogu koordinirati sa ostalim institucijama, te međusobno nadopunjavati u svrhu stvaranja lokalne mreže pružanja usluga krajnjem korisniku. Na taj se način pažnja usmjerava na potrebne i specifične usluge na lokalnom nivou i utvrđuju kapaciteti i nedostaci cjelokupnog sistema za efikasno djelovanje u kriznim stanjima. Ovaj pristup na lokalnom nivou usmjerava pažnju na resurse koji su dostupni u sklopu lokalnog finansijskog okvira i na način kako ih najbolje iskoristiti za povećanje kvalitete i kvantitete socijalnih usluga kao i njihovo usaglašavanje sa realnim potrebama krajnjih korisnika. Ono, također pojašnjava kakvu je finansijsku pomoć realistično očekivati iz budžeta viših nivoa, a koliko je raspoloživo iz budžeta jedinica lokalne samouprave. Ali isto tako, definiše i potrebna dodatna ulaganja sa ciljem pružanja adekvatne socijalne zaštite svih građana.

Kako je već ranije definisano, Analiza stanja socijalne zaštite u Zeničko-dobojskom kantonu sa posebnim osvrtom utjecaj pandemije koronavirus nastoji doprinijeti izradi strateških planova i bavi se trima ključnim pitanjima:

- Gdje smo sada?
- Gdje želimo ići?
- Kako ćemo tamo doći?

2. METODOLOGIJA

2.1 Metoda

U skladu s ciljem istraživanja odabran je kvantitativni i kvalitativni pristup prikupljanja i analize podataka. Za prikupljanje podataka koristile su se istraživačke grupe, a pri analizi prikupljenih odgovora koristio se pristup poznat u literaturi kao analiza okvira (eng. framework analysis).

2.2 Postupak prikupljanja podataka

Metodologija korištena za ovo istraživanje zasniva se na holističkom pristupu u sagledavanju realnih potreba i kompleksnosti problema sa kojima se suočavaju korisnici s posebnim akcentom na djecu i porodice u periodu krize uzrokovane koronavirusom, kao i na raspoložive usluge i kapacitete pružalaca usluga socijalne zaštite. Zahvaljujući ovom pristupu bilo je moguće definisati mjere za unapređenje sistema socijalne zaštite sa ciljem pružanja adekvatnog odgovora na definisane potrebe koje su prioritetno istakli predstavnici svih relevantnih ustanova i korisnici usluga. Istraživanje je investiranje u unapređenje procesa planiranja i definisanja socijalne politike i mjera socijalne zaštite na lokalnom i kantonalnom nivou zasnovano na principu najboljeg interesa krajnjih korisnika, posebno djece i porodica.

Osim opće situacije i potreba, predmet istraživanja bili su i poznavanje prava i raspoloživih usluga od strane korisnika i njihov stepen zadovoljstva trenutno raspoloživim uslugama i načinom pružanja tih usluga. Također, definisane su potrebne nove usluge kao odgovor na kompleksnije i brojnije potrebe krajnjih korisnika, a posebno u vanrednim okolnostima.

Pored pomenutih primarnih izvora podataka analizirani su i sekundarni izvori (pravni i institucionalni okvir, pravilnici, odluke, informacije, postojeće prakse i sl.) s ciljem jasnije analize i interpretacije funkcionisanja sistema socijalne zaštite u kojem se pružaju raspoložive usluge korisnicima u Zeničko-dobojskom kantonu.

Prikupljeni podaci sistematski su detaljno analizirani kako bi se dobila realna slika trenutnog stanja u sektoru socijalne zaštite u Zeničko-dobojskom kantonu i funkcionisanja u periodu krize izazvane pandemijom koronavirusa. Ovim je dobijen uvid u unutrašnje snage i slabosti u obezbjeđivanju socijalnih davanja i drugih usluga socijalne zaštite u periodu pandemije koronavirusa. Unakrsna analiza dobijenih podataka omogućila je razumijevanje situacije, ukazala na postojeće probleme, što će svakako olakšati proces donošenja odluka i definisanja mjera za unapređenje sistema socijalne zaštite, a posebno djelovanje sistema u vanrednim okolnostima.

Na osnovu uvida u prikupljene podatke i rezultate analize, ekspertni tim definisao je olakšavajuće i otežavajuće faktore i uticaje u okruženju, te razmotrio zaključke i niz mogućih opcija za prilagođavanje i poboljšanje sistema socijalne zaštite tokom krize uslovljene pandemijom koronavirusa.

Zaključci su poslužili za definisanje i formulaciju preciznih preporuka za adekvatan odgovor sistema socijalne zaštite na negativni društveni uticaj pandemije koronavirusa, kako bi spriječili ili smanjili siromaštvo i socijalnu isključenost građana u Zeničko-dobojskom kantonu.

2.3 Instrumenti istraživanja

U cilju olakšavanja procesa prikupljanja podataka za dva grada i deset općina Zeničko-dobojskog kantona formiran je Ekspertni tim koji je osmislio instrumente/anketne upitnike za prikupljanje podataka u svrhu procjene trenutnog stanja socijalne zaštite i eventualnog utjecaja pandemije na sistem socijalne zaštite, mogućih posljedica i opterećenja na sistem socijalne zaštite i kvalitet socijalnih usluga.

Instrument istraživanja bio je visokostrukturirani upitnik podijeljen prema četiri kategorije ispitanika:

- a. rukovodiocima ustanova socijalne zaštite,
- b. stručne radnike zaposlene u ustanovama socijalne zaštite,
- c. krajnje korisnike prava iz oblasti socijalne zaštite i
- d. osobe koje su tokom perioda pandemije ostale bez zaposlenja.

Za prikupljanje podataka u ovom istraživanju kao metoda ispitivanja primijenjena je metoda intervjua. Zbog specifične situacije uzrokovane pandemijom koronavirusa gdje su, između ostalog, na snazi bile mjere zabrane ili ograničenja kretanja istraživanje se provodilo online, google platforme. Intervju su provodili ispitači (anketari) prethodno educirani od strane ekspertnog tima. Upitnici su omogućili prikupljanje kvantitativnih i kvalitativnih podataka o funkcionisanju i kapacitetima sistema socijalne zaštite i kvalitetu usluga koje se pružaju u periodu krize. U tom smislu, date su precizne i detaljne instrukcije anketarima kako bi se osigurali najviši standardi i kvalitet prikupljenih podataka.

Metodologija podrazumijeva višestruko prikupljanje podataka, od strane krajnjih korisnika (nosilaca prava socijalne zaštite), od strane rukovodilaca i zaposlenih u institucijama socijalne zaštite (pružalaca usluga) i nezaposlenih osoba, koji su ostali bez posla u toku pandemije (mogući korisnici usluga socijalne zaštite). Time je omogućen detaljan uvid u broj korisnika, njihove potrebe, raspoložive i potrebne usluge, ali i raspoložive resurse, probleme, potrebna poboljšanja i neophodna ulaganja u sistem socijalne zaštite. Na osnovu toga, formulisani su zaključci, mjere i preporuke lokalnim, kantonalnim i entitetskim vlastima kako bi efikasno mogli odgovoriti na situaciju uzrokovanu pandemijom koronavirusa.

Metodologija je podrazumijevala aktivno učešće krajnjih korisnika u kreiranju odgovora sistema socijalne zaštite na krizu uzrokovanu pandemijom koronavirusa jer su se u procesu definisanja preporuka i mjera za efikasniji odgovor sistema socijalne zaštite uzimale u obzir potrebe, mišljenja i stavovi krajnjih korisnika (pa čak i potencijalnih novih korisnika), što predstavlja inovativnu praksu u skladu sa međunarodnim standardima.

2.4 Osnovni metodološki principi

Osnovni metodološki principi su:

- a. Aktivno učešće krajnjih korisnika i potencijalnih novih korisnika, posebno predstavnika marginalizovanih grupa;
- b. Poštivanje osnovnih ljudskih prava, prava djece, posebno djece iz ranjivih i socijalno isključenih grupa;
- c. Reprezentativnost uzorka osigurana tokom procesa istraživanja;
- d. Proces identifikacije potreba korisnika, procjene raspoloživih resursa i kapaciteta donosilaca odluka i pružalaca usluga baziran je na metodologiji zasnovanoj na ljudskim pravima (HRBA);
- e. Adekvatne mjere odgovora pružalaca usluga na situaciju uslovljenu pandemijom virusa Covid-19 usaglašene sa realnim potrebama krajnjih korisnika i obezbjeđenje po najvišim mogućim standardima u skladu sa raspoloživim resursima;
- f. Odgovornost svih subjekata uključenih u proces, uključujući i korisnike;
- g. Jednakopravnost, pravičnost, uključenost, s posebnim akcentom na ranjive i socijalno isključene kategorije.

2.5 Mjesto, vrijeme i uzorak istraživanja

Primarni podaci prikupljeni su od strane rukovodioca ustanova socijalne zaštite, stručnih lica zaposlenih u ustanovama socijalne zaštite koji direktno rade sa korisnicima, te krajnjih korisnika i potencijalnih novih

korisnika prava iz oblasti socijalne zaštite iz svih gradova i općina Zeničko-dobojskog kantona koristeći precizne, jasne, koncizne, posebno kreirane upitnike. Podaci su prikupljeni i od ispitanika koji su ostali bez posla nakon proglašenja pandemije.

Sve javne ustanove socijalne zaštite u Zeničko-dobojskom kantonu su bile pozvane u ovo istraživanje, i to: deset centara za socijalni rad, dvije službe socijalne zaštite, dva doma za starije osobe, Dom za djecu bez roditeljskog staranja, Ustanova za djecu i mlade sa poteškoćama u razvoju. Prikupljeni su podaci o njihovim materijalnim, tehničkim i kadrovskim kapacitetima kao i potencijalnim potrebama za unapređenje tih kapaciteta. Istraživanje je provedeno u periodu proglašene pandemije koronavirusa, odnosno april-juli 2020. godine.

Uzorak je reprezentativan, izbor uzorka (n) je slučajan i stratificiran i predstavlja podskup populacije (N) korisnika socijalne zaštite u Zeničko-dobojskom kantonu. Ukupan uzorak istraživanja je n=1114 ispitanika, strukturiran prema četiri kategorije:

- a. poziciji rukovodioca ustanova socijalne zaštite (n1=11);
- b. poziciji stručnog zaposlenika u ustanovi socijalne zaštite, a koji direktno radi sa korisnicima (n2=77);
- c. poziciji korisnika prava iz oblasti socijalne zaštite (n3=853) i
- d. poziciji osobe koja je tokom pandemije ostala bez radno-pravnog statusa (bez posla) prijavljena u Zavod za zapošljavanje Zeničko-dobojskog kantona (n4=173).

Opća populacija iznosi N=23201 korisnika, nivou pouzdanosti od 95%, veličini uzorka n=1114 ispitanika. Reprezentativnost uzorka krajnjih korisnika omogućena je standardnom statističkom metodom uz uključivanje osoba koje su tokom pandemije ostale bez posla kao potencijalnih novih korisnika uz postojeće korisnike socijalne zaštite.

2.6 Analiza podataka

Podaci su analizirani tzv. analizom okvira koja se koristi kad je iz dotadašnjih spoznaja moguće unaprijed izabrati teme koje će predstavljati „okvir“ prikupljanja i analize kvalitativne građe. Postupak su razvili Ritchie i Spencer (1994) kao analitički proces koji uključuje nekoliko različitih, premda vrlo povezanih faza (proces upoznavanja s građom, postavljanje tematskog okvira, indeksiranje (kodiranje), unošenje u tabele, povezivanje i interpretacija). Analiza okvira razvijena je specifično za primijenjena istraživanja, posebno istraživanja u području politika (zdravstvene, socijalne i sl). Za razliku od drugih kvalitativnih metoda prikupljanja i analize kvalitativnih podataka, kod analize okvira, ključne teme za koje želimo dobiti odgovore unaprijed su definisane. Istraživanje se u pravilu provodi jednokratno i u vremenski ograničenom razdoblju. Iako odražava originalna opažanja i refleksije ljudi koji učestvuju u prikupljanju podatka, prikupljanje podataka je strukturiranije nego što je to tipično za kvalitativna istraživanja, a analiza podatka je jednostavnija (Pope i Mays, 2000.; Lacey i Luff, 2007). U temelju ove metode je deduktivna analiza. Ipak, ovaj postupak omogućava identifikovanje novih tema koje nisu bile postavljene u polaznom okviru analize.

3. SISTEM SOCIJALNE ZAŠTITE ZE-DO KANTONA

3.1 Demografska struktura Zeničko-dobojskog kantona

Zeničko-dobojski kanton je jedan od deset kantona Federacije Bosne i Hercegovine. Sastoji se od dva grada i još 10 općina. Prema popisu iz 2013. godine Zeničko-dobojski kanton ima 364.433 stanovnika, od čega je 180.780 muškaraca (49,60%) i 183.653 žena (50,40%), čime je nakon Tuzlanskog i Sarajevskog kantona treći kanton po broju stanovnika u Federaciji Bosne i Hercegovine, dok je sa gustoćom u iznosu od 115,8 stanovnika/km² treći u FBiH. U gradskim naseljima živi 126.940 (34,83%) stanovnika dok 33,17% stanovnika Ze-Do kantona žive u seoskim, a preostali dio u ostatak u prigradskim naseljima. U Zeničko-dobojskom kantonu 24% su djece, 17% su starije osobe (osobe iznad 65. godina života), a 58% od ukupnog broja stanovnika je radno sposobno stanovništvo.

U Zeničko-dobojskom kantonu je jedan Univerzitet u Zenici u čijem sastavu je osam fakulteta, te 36 srednjih i 64 osnovne škole.

3.2 Pravni okvir na nivou Bosne i Hercegovine

Svojim Ustavom² država Bosna i Hercegovina garantuje ostvarivanje na najvišem nivou međunarodno priznatih ljudskih prava i osnovnih sloboda³. Prava i slobode predviđeni u Evropskoj konvenciji za zaštitu ljudskih prava i osnovnih sloboda i u njenim protokolima se direktno primjenjuju u Bosni i Hercegovini⁴. Ovi akti imaju prioritet nad svim ostalim zakonima. Ustavom BiH (Član III 2.c.) država BiH je za sebe rezervirala nadležnost u devet oblasti, prepuštajući entitetima nadležnost u ostalim oblastima među kojima je i socijalna zaštita.

Na nivou države BiH ne postoji krovni zakon iz oblasti socijalne zaštite kojim bi se utvrdile osnove za cijelo područje države i time osigurala jednakost svih ljudi u konzumiranu prava iz socijalne zaštite. Premda se na nivou države BiH Zakonom⁵ uspostavlja okvir za ostvarivanje jednakih prava i mogućnosti svim licima u Bosni i Hercegovini i uređuje sistem zaštite od diskriminacije to se u praksi normiranja i ostvarivanja prava iz socijalne zaštite ne dešava.

Ovakvo ustavno-pravno uređenje za direktnu posljedicu ima neuređen sistema socijalne zaštite, odnosno ima dva sistema u osnovi različita: centralizirani u Entitetu Republika Srpska i decentraliziran u Entitetu Federacija BiH.

3.3 Pravni okvir na nivou Federacije Bosne i Hercegovine

Federacija Bosne i Hercegovine, također, svojim Ustavom⁶ garantira socijalnu zaštitu svojim građanima i primjenu najvišeg nivoa međunarodno priznatih prava i sloboda utvrđenim u aktima nevednim u Aneksu Ustava. Ustavom FBiH⁷ je utvrđena i podijeljena nadležnost u oblasti socijalne zaštite između entiteta FBiH i deset kantona. Prava koja su zagantirana Ustavom FBiH definisana su Zakonom o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite porodice sa djecom⁸. Međutim, ovaj zakon ostavlja prostora da svaki

2 **Ustav Bosne i Hercegovine** (parafriran 21. novembra 1995. godine u američkom gradu Dejtonu a potpisan 14. decembra 1995. godine u Parizu)

3 Ustav BiH; Član II 2. Ljudska prava

4 Ustav BiH; Član II 2. Međunarodni standardi

5 **Zakon o zabrani diskriminacije** („Službeni glasnik Bosne i Hercegovine” broj 59/09 i 66/16)

6 Član II 2(1) Ustava Federacije Bosne i Hercegovine („Službene novine Federacije” broj 1/94, uključujući i Amandmane)

7 Član III 2. Ustava Federacije Bosne i Hercegovine

8 **Zakon o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite porodice sa djecom Federacije Bosne i Hercegovine** („Službene novine Federacije BiH” broj: 36/99; 54/04; 39/06; 14/09, 3/15 i 45/16);

kanton donese svoj zakon i podzakonske akte te da prava definiše prema svojim potrebama i mogućnostima. Shodno tome, u ovoj oblasti imamo 11 zakona koji se primjenjuju u Federaciji Bosne i Hercegovine.

Takvo zakonsko rješenje, između ostalog, za posljedicu ima „nelogočnosti“ kao što su: da nijedan član u federalnom Zakonu ne navodi bilo kakvu obavezu Federalnog ministra za rad i socijalnu politiku za sprovođenje ovog Zakona na cijeloj teritoriji Federacije Bosne i Hercegovine; da Zakon ne navodi krivične odredbe za kantone koji propuste usaglasiti svoje zakone sa federalnim zakonom, da Federalno ministarstvo rada i socijalne politike ne poduzima mjere prema kantonima koji ne usaglase svoje zakone sa federalnim zakonom; da, pored razlika u samim zakonima kroz manji ili veći broj prava koja se omogućavaju ili kategorija koje se štite kroz zakone na kantonalnom nivou, najveći problem predstavlja njihova primjena u praksi. Kantoni raznim odlukama, koje nisu uvijek pravno zasnovane odgađaju primjenu zakona ili ne donose podzakonske akte koji će osigurati primjenu zakona u praksi i/ili dati instrukcije nadležnim institucijama kao što su na primjer, centri za socijalni rad.

3.4 Pravni okvir na nivou Zeničko-dobojskog kantona

Crpeći nadležnost iz Ustava⁹ na području Ze-Do je sistem socijalne zaštite uređen Zakonom o socijalnoj zaštiti, zaštiti civilnih žrtava rata i zaštiti porodice sa djecom¹⁰ („Službene novine Zeničko-dobojskog kantona“, broj: 13/07, 13/11, 3/15 i 2/16). Ovim zakonom je 2011. godine, u odnosu na krug korisnika osnovnih prava iz socijalne zaštite propisanih federalnim zakonom, uveo jednu dodatnu kategoriju (član 11. i 18.a): *lica koja su žrtve porodičnog nasilja i nasilja u zajednici*. Shodno toj izmjeni, Kantonalnim zakonom se proširuje krug osnovnih prava iz socijalne zaštite sa pravom na *privremeni smještaj i zbrinjavanje u sigurnoj kući*.

Uprkos brojnim izmjenama Zakona i obimne podzakonske regulative (smjernice, instrukcije, uputstva) u ostvarivanju socijalne zaštite na području ovoga kantona se, pored manjkavosti koje su uzrokovane ustavnim i zakonskim rješenjima sa višeg nivoa države, uočava propust nedovoljnog normativno-stručnog djelovanja u segmentu neposrednog pružanja usluga socijalnog i drugog stručnog rada, posebno u centrima za socijalni rad. Kategorije planiranja, monitoringa, evaluacije, usluga socijalnog i drugog stručnog rada kao i individualnog i grupnog rada sa korisnicima/porodicom, te stručnog timskog su više teoretske spoznaje iz procesa obrazovanja koje se bez čvrstog okvira malo i neujednačeno primjenjuju.

Također, može se primijetiti da centri za socijalni rad organizuju svoj rad korištenjem ad hoc modela bez utemeljene stručne analize potreba, te da bi i to kao i pitanje izbora rukovodilaca i upravljačke strukture trebalo urediti po principu *lex specialis* propisa.

Kantonalnim zakonom se ostavlja mogućnost gradovima/općinama da mogu u skladu sa svojim razvojnim programima i mogućnostima proširiti krug korisnika prava kao i obim prava ili povoljniji uslovi za korištenje osnovnih prava. Utvrđujući da se u skladu sa načelima humanizma, solidarnosti, građanskog morala, **socijalna zaštita**¹¹ porodice i njenih članova i građana pojedinaca ostvaruje otkrivanjem i umanjnjem odnosno otklanjanjem posljedica i uzroka koji dovode do stanja **socijalne potrebe**¹² i sticanjem određenih prava iz socijalne zaštite. Dakle, kantonalnim zakonom određen je krug mogućih korisnika prava i usluga socijalne zaštite kao i obim prava i usluga na dispoziciji centrima za socijalni rad kao ključnim akterima u implementaciji Zakona.

9 Član III 4. Ustava Zeničko-dobojskog kantona, usvojen na Skupštini Zeničko-dobojskog kantona 20.IX 1995. u Zenici :Broj: 40/95, (Objavljen u Službenim novinama ZDK broj:1/96), sa aneksima: I-V od 26.11.1996.,VI od 11.5.2000.; VII-LII od 29.6.2004. i LIII-LXI od 29.7.2004.g.

10 **Zakon o socijalnoj zaštiti, zaštiti civilnih žrtava rata i zaštiti porodice sa djecom.** („Službene novine Zeničko-dobojskog kantona “ broj: 13/07, 13/11, 3/15 i 2/16)

11 Član 10(1) Kantonalnog Zakona “**Socijalna zaštita** u smislu ovog zakona je organizovana djelatnost u Federaciji, Kantonu i općini usmjerena na osiguranje socijalne sigurnosti građana i njihovih porodica u stanju socijalne potrebe.”

12 Član 10(2) Kantonalnog Zakona “ **Socijalnom potrebom**, u smislu stava (1) ovog člana, smatra se trajno ili privremeno stanje u kome se nalazi građanin ili porodica, prouzrokovano ratnim događajima, elementarnim nesrećama, općom ekonomskom krizom, psihofizičkim stanjem pojedinca ili drugih razloga, koji se ne mogu otkloniti bez pomoći drugog lica, odnosno pomoći društvene zajednice..”

3.5 Korisnici socijalne zaštite

Korisnici socijalne zaštite, u smislu Zakona¹³, su lica koja se nalaze u stanju socijalne potrebe i to:

1. djeca bez roditeljskog staranja;
2. odgojno zanemarena djeca;
3. odgojno zapuštena djeca;
4. djeca čiji je razvoj ometen porodičnim prilikama;
5. lica sa invaliditetom i lica ometena u fizičkom ili psihičkom razvoju;
6. materijalno neosigurana i za rad nesposobna lica;
7. stara lica, bez porodičnog staranja;
8. lica sa društveno negativnim ponašanjem;
9. lica ovisna o psihoaktivnim supstancama;
10. lica koja su žrtve porodičnog nasilja i nasilja u zajednici;
11. lica i porodice u stanju socijalne potrebe, kojima je usljed posebnih okolnosti potreban odgovarajući oblik socijalne zaštite,

3.6 Prava iz socijalne zaštite

Prava iz socijalne zaštite, u smislu Kantonalnog zakona¹⁴, su:

1. novčana i druga materijalna pomoć¹⁵,
2. osposobljavanje za život i rad,
3. smještaj u drugu porodicu¹⁶,
4. smještaj u ustanove socijalne zaštite,
5. usluge socijalnog i drugog stručnog rada,
6. kućna njega i pomoć u kući,
7. privremeni smještaj i zbrinjavanje u sigurnoj kući.

3.7 Prava zaštite porodice sa djecom

Osnovna prava koja, u smislu Kantonalnog zakona¹⁷, ostvaruje porodica sa djecom su:

1. dodatak na djecu,
2. naknada umjesto plaće ženi - majci u radnom odnosu za vrijeme dok odsustvuje s posla radi trudnoće, porođaja i njege djeteta,

¹³ Član 11-18.a. Kantonalnog zakona

¹⁴ Član 19. Kantonalnog zakona

¹⁵ na čl. 20, koji glasi: „Novčana i druga materijalna pomoć sastoji se od: stalne novčane pomoći; b) novčane naknade za pomoć i njegu od strane drugih lica i c) druge materijalne pomoći.

¹⁶ Stupanjem na snagu Zakona o hraniteljstvu u F BiH („SL. novine FBiH“ broj 19/17), ovo pravo ne egzistira pod ovim nazivom niti u istom obliku. Sada je to pravo na smještaj u hraniteljsku porodicu. Federalnim zakonom su uređena sva pitanja u vezi ostvarivanja ovoga prava, dok je kantonima ostavljena mogućnost utvrđivanja povoljnijih uslova.

¹⁷ Član 112. Kantonalnog zakona

3. novčana pomoć za vrijeme trudnoće i porođaja žene - majke koja nije u radnom odnosu,
4. jednokratna pomoć za opremu novorođenog djeteta,
5. pomoć u prehrani djeteta do šest mjeseci i dodatna ishrana za majke - dojilje,
6. posebni psihosocijalni tretman bračnih drugova, koji žele djecu i trudnica,
7. smještaj djece uz osiguranu ishranu u ustanovama predškolskog odgoja,
8. osiguranje jednog obroka u vrijeme nastave u školama osnovnog obrazovanja,
9. školarine i stipendije đacima i studentima.¹⁸

18 Prava od broja 6 do broja 9 ostvaruju shodno odlukama gradova i općina ili lokalnih zajednica

4. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

U prikazu rezultata zasebno su opisana četiri tematska područja u skladu sa četiri grupe ispitanika: rukovodioci ustanova socijalne zaštite, stručni radnici u ustanovama socijalne zaštite (stručnjaci), korisnici prava socijalne zaštite i osobe koje su ostali bez posla tokom pandemije. Za svako tematsko područje označene su **specifične teme** (označene **podebljanim slovima**) koje su opisane kroz **kategorije** primjenom analize okvira. Prije analize anketnih upitnika dat je pregled ustanova socijalne zaštite u Ze-Do kantonu, broj korisnika i finansiranje.

4.1. Pregled ustanove socijalne zaštite, broj korisnika i finansiranje

Ustanove socijalne zaštite¹⁹ se osnivaju radi pružanja usluga kojima se u cjelini ili djelimično zadovoljavaju socijalne i druge potrebe korisnika socijalne zaštite; radi zbrinjavanja određenih kategorija korisnika socijalne zaštite i obavljanja stručnih i drugih poslova socijalne zaštite. Ustanove se osnivaju kao:

1. centar za socijalni rad,
2. ustanova za djecu, i to: za djecu bez roditeljskog staranja, za odgojno zanemarenu i zapuštenu djecu, za djecu ometenu u fizičkom ili psihičkom razvoju – djeca sa posebnim potrebama,
3. ustanova za odrasla i stara lica,
4. ustanova za socijalno - zdravstveno zbrinjavanje invalidnih i drugih lica,
5. ustanova za dnevni boravak korisnika socijalne zaštite,
6. druge ustanove zavisno od potreba i mogućnosti općina i Kantona.

Na području Zeničko-dobojskog kantona socijalna zaštita se provodi putem resornog Ministarstva, deset centara za socijalni rad i dvije općinske službe Usora i Doboj Jug koje su nadležne za socijalnu zaštitu. Pored navedenih ustanova u Zeničko-dobojskom kantonu djeluju: dvije ustanove za smještaj djece bez roditeljskog staranja, jedna ustanova za dnevno zbrinjavanje djece i odraslih osoba sa invaliditetom, dvije javne ustanove i pet privatnih ustanova za smještaj starih osoba, te jedna privatna ustanova za pružanje usluga kućne njege, a to su:

1. JU Centar za socijalni rad Zenica
2. JU Centar za socijalni rad Kakanj
3. JU Centar za socijalni rad Visoko
4. JU Centar za socijalni rad Breza
5. JU Centar za socijalni rad Vareš
6. JU Centar za socijalni rad Olovo
7. JU Centar za socijalni rad Zavidovići
8. JU Centar za socijalni rad Žepče
9. JU Centar za socijalni rad Maglaj
10. JU Centar za socijalni rad Tešanj
11. JU Dom-porodica Zenica
12. JU Dom za stara lica Zenica
13. JU Dom penzionera sa stacionarom Ze-Do kantona
14. JU Centar za djecu i odrasle osobe s posebnim potrebama Ze-Do kantona,
15. U općinama Doboj Jug i Usora socijalna zaštita obavlja se u okviru općinske uprave.

¹⁹ Član 73(1) Kantonalnog zakona

16. Služba za civilnu zaštitu, opću upravu i zajedničke poslove Doboj Jug
17. Služba stručnih, općih poslova i društvenih djelatnosti Usora
18. Centar za zbrinjavanje i njegu starih i iznemoglih lica Zenica
19. Ustanova za smještaj starih i iznemoglih lica "SIRA DOM" Tešanj
20. Ustanova za smještaj i njegu starijih osoba "Rajkovača&Šušak" Usora
21. Ustanova za smještaj starijih lica "Zlatno doba" Usora
22. Ustanova MINISTRO dom za stare i nemoćne Žepče
23. Poslovna jedinica Ustanove „Sumero centar za podršku osobama s invaliditetom u zajednici“
24. Ustanova za kućnu njegu "SeVital" Kakanj.

Pored navedenih javnih i privatnih ustanova na području Kantona djeluje i „Sigurna kuća“, koja je formirana pri Udruženju „Medica“ i pruža usluge podrške i zbrinjavanja žrtava nasilja u porodici.

4.1.1 Način finansiranja ustanova i prava iz socijalne zaštite

U svojoj osnovi socijalna zaštita usmjerena je na osiguranje socijalne sigurnosti građana i porodica koje su se sticajem različitih društvenih i životnih okolnosti našle u stanju socijalne potrebe. Zbog toga je socijalna zaštita porodice, njenih članova i građana pojedinaca usmjerena na otkrivanje i umanjeње odnosno otklanjanje posljedica uzroka koji dovode do stanja socijalne potrebe i ostvarivanje prava na pojedine oblike socijalne zaštite. Finansiranje ustanova socijalne zaštite i ostvarenih socijalnih prava vrše se iz:

- a. Budžeta Federacije BiH;
- b. Budžeta Kantona;
- c. Budžeta Grada/Općine i
- d. drugih izvoda (donacije i sl.)

Finansiranje socijalnih prava je decentralizovano. Osnovna prava se finansiraju sa federalnog i kantonalnog nivoa, dok se dodatna prava finansiraju sa kantonalnog i lokalnog nivoa. Sa federalnog nivoa finansiraju se prava osoba sa civilnim invaliditetom i 70% potrebnih sredstava za prava civilnih žrtava rata. Sa kantonalnog nivoa finansira se 30% potrebnih sredstava za prava civilnih žrtava, te sva ostala osnovna i proširena socijalna prava. Na području Ze-Do kantona lokalne zajednice od osnovnih prava finansiraju 40% naknade prava na stalnu novčanu pomoć te proširena prava u skladu sa lokalnim odlukama. Izvor finansiranja, broj korisnika i broj ostvarenih prava tokom 2019. godine u Zeničko-dobojskom kantonu detaljnije je prikazan u narednoj tabeli.

4.1.2 Pregled ukupnog broja korisnika, ostvarenih prava u Zeničko-dobojskom kantonu i izvori finansiranja u 2019. godini

Tabela 1. Pregled ukupnog broja korisnika ostvarenih prava iz socijalne zaštite i visine finansijskih izdavanja iz svih budžeta u 2019. godini

IZVOR FINANSIRANJA	BROJ KORISNIKA	BROJ OSTVARENIH PRAVA	IZNOS FINANSIJSKIH IZDVAJANJA ZA OSTVARENA PRAVA (KM)
Budžet F BiH	9.274	19.522	29.867.266,00
Budžet Ze-Do	14.854	23.201	24.480.692,00
Budžet Grada/Općine	5.347	5.347	2.673.362,29
UKUPNO	29.475	48.070	57.021.320,29

Izvor podataka: Ministarstvo za rad i socijalnu politiku Ze-Do kantona, centri za socijalni rad i službe za socijalnu zaštitu i društvene djelatnosti.

Iz Tabele 1. vidljivo je da je na području Zeničko-dobojskog kantona **29.475 korisnika** koji su ostvarili **48.070 prava** za što se sa svih nivoa izdvaja **57.021.320,29 KM**.

Analizom dobijenih podataka utvrđeno je da je iz **Budžeta Federacije BiH** u 2019. godini izdvojeno **29.867.266,00 KM** za **9.274** korisnika koji su ostvarili **19.522** socijalna prava što predstavlja **52,37%** od ukupnog iznosa sa svih nivoa.

Iz **Budžeta Zeničko-dobojskog kantona** za isti period izdvojeno je **24.480.692,00 KM** za **14.854** korisnika koji su ostvarili **23.201** socijalno pravo što predstavlja učešće od **42,93%** od ukupnog iznosa izdvojenog sa svih nivoa. Ako posmatramo ukupan iznos Budžeta Ze-Do kantona koji je u 2019. godini iznosio 356.240.000,00 KM, onda dolazimo do podatka da je od ukupnog iznosa Budžeta Ze-Do kantona u 2019. godini **6,87%** izdvojeno za korisnike socijalne zaštite, odnosno ostvarena socijalna prava.

Daljom analizom ostvarenih socijalnih prava po osnovu **odluka lokalnih zajednica u 2019. godini**, prema podacima centara za socijalni rad i službi za socijalnu zaštitu, ista je ostvarilo **4.054** korisnika za što je iz **gradskih/općinskih budžeta** ukupno izdvojeno **1.814.229,61 KM** od ukunog iznosa. S obzirom na zakonsku odredbu da lokalne zajednice finansiraju 40% naknade prava na stalnu novčanu pomoć za **1.293** korisnika i da je za ovo pravo izdvojeno **859.133,29 KM**. Možemo konstatovati da su lokalne zajednice u Ze-Do kantonu za **5.347** korisnika iz svojih budžeta izdvojile **2.673.362,90 KM** ili **4,68%** od ukupnog iznosa.

4.1.3 Pregled broja korisnika u Ze-Do kantonu i ostvarenih socijalnih prava i visine finansijskih izdavanja iz Federalnog budžeta za osobe sa civilnim invaliditetom i civilne žrtve rata

Prema evidenciji u 2019. godini na području Zeničko-dobojskog kantona bilo je **9.274** osoba sa invaliditetom i civilnih žrtava rata koje ostvaruju novčana primanja po osnovu invaliditeta. S obzirom na zakonsku mogućnost da jedan korisnik može ostvariti veći broj propisanih socijalnih prava u Ze-Do kantonu ukupan broj osoba sa invaliditetom (9.274) ostvarilo **19.522** propisanih prava. U odnosu na 2018. godinu manje je za 123 korisnika ili 1,31%, i manje je za 298 ostvarenih prava ili 1,50%.

Prema podacima u maju 2020. godini 8.711 osoba sa invaliditetom i civilnih žrtava rata ostvarivale su ukupno 18.178 prava, što je manje za 563 korisnika i 1.344 prava u odnosu na podatke iz 2019. godine. Do navedenog smanjenja je došlo uslijed prestanka rada Instituta za medicinsko vještačenje sa proglašenjem stanja nesreće, odnosno prestanka prava korisnicima i nemogućnosti da se utvrdi i prizna pravo novim korisnicima.

Tabela 2. Detaljan pregled broja korisnika, ostvarenih prava iz socijalne zaštite i visini finansijskih izdavanja iz kantonalnog i federalnog budžeta po općinama za prava osoba sa invaliditetom u 2019. godini

Općine/ prava	Civilne invalidnine			Civilne žrtve rata				
	Broj korisnika	Broj ostvarenih prava	Iznos (KM)	Broj korisnika	Broj ostvarenih prava	Iznos iz ZDK 30% (KM)	Iznos iz FBiH 70% (KM)	Ukupno za CŽR
BREZA	379	803	1.150.361,28	36	43	36.704,44	90.257,47	126.961,91
DOBOJ JUG	90	219	321.372,48	35	41	43.310,68	104.721,16	148.031,84
KAKANJ	808	1.776	2.661.936,00	19	21	25.880,13	60.386,93	86.267,06
MAGLAJ	473	1.032	1.561.790,40	139	169	145.441,77	357.129,88	502.571,65
OLOVO	223	471	698.527,68	38	47	35.563,70	85.924,88	121.488,58
TEŠANJ	867	1.881	2.889.863,04	130	165	134.271,99	324.738,92	459.010,91
USORA	92	220	345.213,12	11	14	14.022,89	34.393,81	48.416,70
VAREŠ	355	789	1.160.798,40	37	38	49.386,06	117.727,79	167.113,85
VISOKO	939	2.044	3.049.461,12	95	113	108.601,30	261.914,25	370.515,55
ZAVIDOVIĆI	846	1.877	2.807.442,24	108	130	107.453,33	260.230,44	367.683,77
ZENICA	2.837	6.194	9.256.775,04	105	131	129.833,06	313.092,65	442.925,71
ŽEPČE	573	1.258	1.855.734,72	39	46	40.525,46	97.472,31	137.997,77
UKUPNO	8.482	18.564	27.759.276	792	958	870.995	2.107.990	2.978.985

Na osnovu dobivenih podataka moguće je konstatovati da jedna osoba (korisnik) u prosjeku ostvaruje dva prava.

4.1.4 Pregled broja korisnika u Ze-Do kantonu i ostvarenih prava iz socijalne zaštite i visine finansijskih izdavanja iz federalnog, kanonalnog i općinskih budžeta u 2019. godini

Korisnici socijalne zaštite, u smislu kantonalnog zakona su lica koja se nalaze u stanju socijalne potrebe. U narednoj tabeli prikazane su sve kategorije korisnika, ukupan broj korisnika kojima je priznato socijalno pravo ili pružena usluga po propisima svih nivoa vlasti, razvrstane po spolnoj strukturi sa područja Zeničko-dobojskog kantona.

Tabela 3. Pregled kategorija korisnika socijalne zaštite sa područja Zeničko-dobojskog kantona po spolnoj strukturi

KORISNICI SOCIJALNE ZAŠTITE	BROJ KORISNIKA					
	2018			2019		
	M	Ž	Ukupno	M	Ž	Ukupno
Djeca bez roditeljskog staranja	62	46	108	115	99	214
Odgojno zanemarena djeca	75	31	106	88	46	134
Odgojno zapuštena djeca	135	26	161	100	37	137
Djeca čiji je razvoj ometen porodičnim prilikama	983	1.008	1991	2.078	1.859	3937
Materijalno neosigurana i za rad nesposobna lica	840	1534	2374	806	1.387	2193
Stara lica, bez porodičnog staranja	1413	816	2229	1454	785	2239
Lica sa društveno negativnim ponašanjem	98	70	168	101	79	180
Lica ovisna o psihoaktivnim supstancama	84	10	94	80	9	89
Lica sa invaliditetom i lica ometena u fizičkom ili psihičkom razvoju	9.319		9319	9.302		9302
Lica i porodice u stanju socijalne potrebe usljed posebnih okolnosti	9.440		9440	9.426		9426
UKUPNO			25.990			27.851

Izvor podataka: Centri za socijalni rad i službe socijalne zaštite Usora i Doboj Jug

Iz tabele 3, vidljivo je da u okviru propisanih kategorija korisnika socijalne zaštite koje se nalaze u stanju socijalne potrebe putem nadležnih centara za socijalni rad/službi socijalne zaštite u 2019. godini evidentirano je **27.851 korisnika**, dok je u 2018. godini bilo **25.990 korisnika**. Pored ostvarivanja navedenih zakonom propisanih socijalnih prava i usluga navedene kategorije korisnika putem centara za socijalni rad/službi socijalne zaštite ostvaruju i usluge koje su propisane iz drugih oblasti i sa više nivoa vlasti, kao što je usluga psihosocijalne podrške, zaštite od nasilja, prevencije, savjetovanja i drugog stručnog rada.

Kako je već navedeno s obzirom na zakonsku odredbu da lokalne zajednice finansiraju 40% naknade prava na stalnu novčanu pomoć za **1.293** korisnika i proširena prava za **4.054** korisnika tako da su lokalne zajednice ukupno za **5.347** korisnika u 2019. godini izdvojile **2.673.362,90 KM** ili **4,68%** (Tabela 4).

Tabela 4. Pregled izdavanja iz gradskih/općinskih budžeta u 2019. godini za socijalna prava i finansijska sredstva za plate i materijalna troškove ustanovama socijalne zaštite

Kategorija finansiranja	Broj korisnika/ zaposlenih/ ustanova	Broj centara za socijalni rad i u službi	Visina finansijkih sredstava (KM)
Sufinansiraje prava na stalnu novčanu pomoć (zakonska obaveza lokalnih zajednica da finansiraju 40% naknade prava na stalnu novčanu pomoć)	1293	12	859.133,29
Proširena prava (pravo po Zakonu koje može uvesti i finansirati lokalna zajednica)	4054	12	1.814.229,61
UKUPNO za ostvarena prava	5.347	12	2.673.362,90
Plaće	za 155 zaposlenih	12	2,875,674.81
Materijalni troškovi	za 12 ustanova/ službi	12	412,085.61
Ukupno za plaće i materijalne troškove		12	3.287.760,42
Ukupno za socijalnu zaštitu iz budžeta gradova/općina (plaće, materijalni troškovi i socijalna prava)			5.961.123,30

Kada se analiziraju izdvajanja iz gradskih/općinskih budžeta uočava se da je u 2019. godini za **proširena prava** iznos od 960.000,00 KM izdvojio je Grad Zenica. Ako posmatramo izdvajanje za proširena prava iz socijalne zaštite u odnosu na ukupan budžet Grada Zenice u 2019. godini koji je iznosio 60.672.190,00 KM, dolazimo do podatka da je za proširena prava iz socijalne zaštite za građane Grada Zenice izdvojeno 1,58% od ukupnog budžeta. Najmanje je izdvojeno iz Budžeta općine Maglaj 1.250,00 KM ili 0,01% od ukupnog Budžeta općine Maglaj. Bitno je napomenuti da je jedan broj općina, budžetima za 2020. godinu planirao isti iznos finansijskih sredstva kao i u 2019. godini ili je u nekim općinama (Breza, Vareš, Visoko, Zavidovići i Maglaj) planirano povećanje finansijskih sredstava za ove namjene.

U gradskim/općinskim budžetima za 2020. godinu na pozicijama za proširena prava planirana su sredstva u ukupnom iznosu od 1.965.300,00 KM što je više za 151.070,15 KM ili 8,32% u odnosu na 2019. godinu. Međutim, tokom pandemije i izrade Analize došlo je do rebalansa Budžeta općina Tešanj, Olovo i Maglaj kojim su umanjena planirana sredstva za proširena prava u ukupnom iznosu 157.600,00KM ili 8,01%, što znači da su za prošireno pravo trenutno opredjeljenja sredstva u približno istom iznosu kao u prošloj godini. Prema dostupnim informacijama očekuje se i u drugoj polovini godine da će zbog nedovoljnog priliva sredstava doći do rebalansa svih općinskih bužeta.

Tabela 5. Pregled izdavanja za plate, materijalne troškove i proširena prava po općinama Ze-Do kantona za 2019.godinu i planirana finansijska sredstva u 2020. godini

Godina		OPĆINE ŽENIČKO- DOBOJSKOG KANTONA 2019												
	Kategorija	Breza	Doboj Jug	Kakanj	Maglaj	Olovo	Tešanj	Usora	Vareš	Visoko	Zavidovići	Zenica	Žepče	UKUPNO
2019	a) plaće, iznos od	217.452,05	70.794,24	304.632,05	181.197,00	130.689,00	315.350,00	158.800,00	140.159,52	324.233,00	203.970,00	1.107.000,00	230.000,00	2.875.674,81
	b) materijalne troškove, iznos od	26.806,19		42.279,46	30.312,00	24.511,00	44.650,00	50.200,00	13.434,42	56.872,00	40.662,00	172.500,00	43.000,00	412.085,61
	c) proširena prava, iznos od	38.958,24	46.000,00	124.950,00	1.250,00	14.887,00	238.957,00	102.007,50	16.763,11	165.457,00	10.000,00	960.000,00	95.000,00	1.814.229,85
2020	a) plaće, iznos od	221.793,36	70.794,24	309.000,00	198.000,00	121.381,00	322.635,00	171.000,00	139.516,20	330.000,00	197.449,00	1.212.000,00	275.000,00	3.138.187,80
	b) materijalne troškove, iznos od	23.987,68		57.946,00	31.400,00	16.519,00	47.365,00	42.600,00	20.207,00	64.000,00	37.750,00	180.000,00	43.000,00	564.774,68
	c) proširena prava, iznos od	66.000,00	51.000,00	120.000,00	3.600,00	22.100,00	253.000,00	103.000,00	21.600,00	250.000,00	20.000,00	960.000,00	95.000,00	1.965.300,00
Rebalans	a) plaće, iznos od	0,00	0,00	0,00	198.000,00	117.981,00	309.485,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		625.466,00
	b) materijalne troškove, iznos od	0,00	0,00	0,00	30.400,00	16.519,00	44.515,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	91.434,00
	c) proširena prava, iznos od	0,00	0,00	0,00	2.600,00	155.000,00	245.000,00	0,00	0,00	0	0,00	0,00	0,00	402.600,00

Izvor podataka: Centri za socijalni rad i službe socijalne zaštite Usora i Doboj-jug

Kako je već prikazano u tabeli broj 4. za plaće uposlenika u ustanovama socijalne zaštite iz budžeta gradova Zenica i Visoko i deset općina ukupno je izdvojeno **2,528,928.57 KM**. Najveći iznos za plaće uposlenika u ustanovama socijalne zaštite izdvaja se iz budžeta Grada Zenice 1,107,000.00 KM što je 1,64% od ukupnog budžeta, zatim budžeta Općine Visoko 324,233.00KM, (1,9) Općine Kakanj 304.632,05 KM, dok najmanje za ove namjene izdvaja se iz budžeta Općine Vareš 140,159.52 KM.

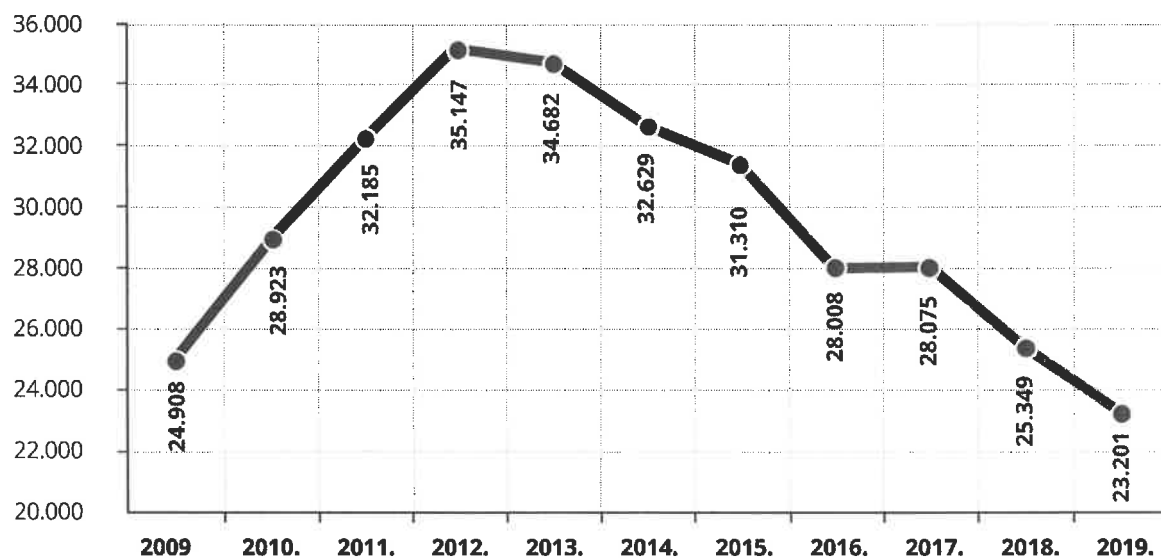
4.1.5 Pregled ukupnog broja korisnika i ostvarenih prava u Zeničko-dobojskom kantonu

Prema podacima Ministarstva za rad i socijalnu politiku Zeničko-dobojskog kantona u 2019. godini **14.854 korisnika je ostvarilo 23.201 prava** po Kantonalnom zakonu, što je **manje za 2.148 ili 8,47%** u odnosu na 2018. godinu. Sa aspekta utroška finansijskih sredstava za ostvarena socijalna prava u 2019. godini iz budžeta Ze-Do kantona utrošeno je **24.480.692,00 KM**, što predstavlja **povećanje** u odnosu na 2018. godinu za **1.430.859,00 KM ili 6,20%**.

Analizom je utvrđeno da je do povećanju finansijskih izdvajanja došlo, prije svega, zbog većeg broja ostvarenih prava za naknadu porodilja u radnom odnosu, smještaja u ustanove socijalne zaštite, smještaja u hraniteljsku porodicu i pravo na stalnu novčanu pomoć, te zbog obaveznog godišnjeg usklađivanja novčanih pomoći koje nisu fiksno utvrđene, sa iznosom prosječne plaće Kantona iz prethodne godine.

Broj ostvarenih socijalnih prava po Kantonalnom zakonu za period 2009 -2019. godina vidljiv je u grafikonu 1, dok su ukupna finansijska izdvajanja iz budžeta Ze-Do kantona za ostvarena prava vidljiva u grafikonu 2.

UKUPAN BROJ KORISNIKA PRAVA IZ SOCIJALNE ZAŠTITE



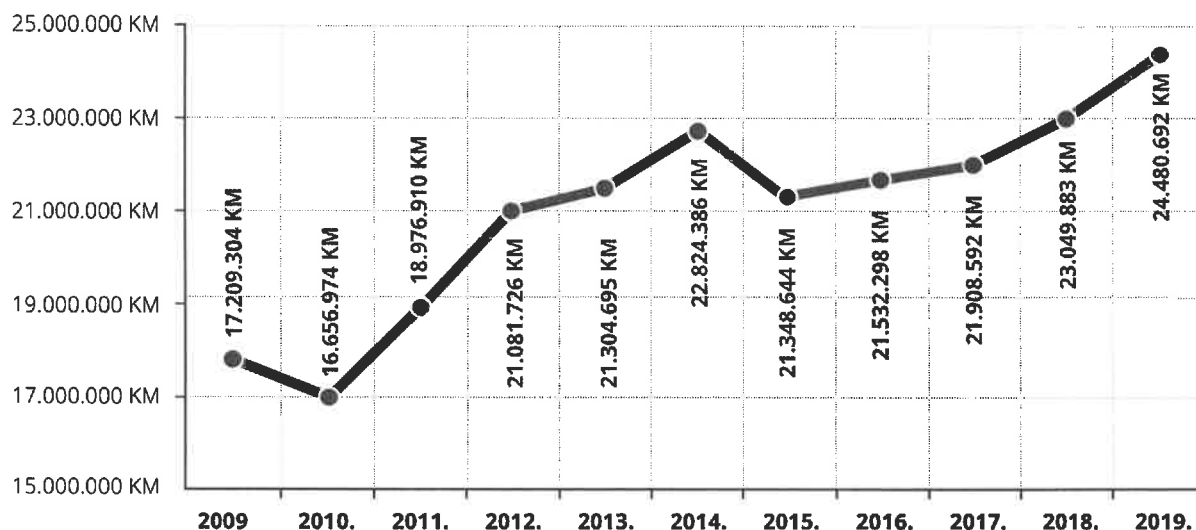
Grafikon 1. Pregled broja ostvarenih socijalnih prava iz socijalne zaštite 2009 -2019. godina

Izvor podataka: Ministarstvo za rad i socijalnu politiku Ze-Do kantona

U grafikonu broj 1, analizirano je 16 prava koja korisnici ostvaruju prema kriterijima koji su propisani kantonalnim zakonom. Ukoliko ispunjavaju ove kriterije, korisnici mogu ostvarivati više propisanih prava. Broj ostvarenih prava kontinuirano se **smanjuje** od 2012. godine kada je bio najveći broj ostvarenih socijalnih prava, **ukupno 35.147 prava**, dok je u 2019. godini **23.201 korisnika prava**, što je za **33,98% manje** u odnosu na 2012. godinu.

Iz grafikona broj 1. vidljiv je rast ukupnog broja korisnika do 2012. godine, nakon čega dolazi do smanjenja ukupnog broja korisnika. Na ove varijacije prije svega uticao broj korisnika dječijeg doplatka koji je do 2012. godine povećavan (24.072 korisnika) nakon čega dolazi do postepeno smanjuje, tako da je u 2019. godini bili 15.235 korisnika prava na dječiji doplatok. Dakle, tokom 2019. godine ostvareno je manje 6,85% prava na dječiji dodatak u odnosu na 2009. godinu.

UKUPNO UTROŠENA SREDSTVA ZA PRAVA IZ SOCIJALNE ZAŠTITE



Grafikon 2. Pregled utroška sredstava za ostvarena prava iz socijalne zaštite 2009. -2019. godina

Izvor podataka: Ministarstvo za rad i socijalnu politiku Ze-Do kantona

Izdavanja iz budžeta Zeničko-dobojskog kantona za prava iz socijalne zaštite, zaštite porodice sa djecom i zaštite civilnih žrtava rata u periodu 2009-2019. godina od 2010. godine su u stalnom porastu i **uvećana su za 46,97%**, u odnosu na 2009. godinu.

Sva zakonom priznata socijalna prava u Zeničko-dobojskom kantonu podijeljena su u tri oblasti:

- a. prava iz socijalne zaštite,
- b. prava porodice sa djecom i
- a. prava civilnih žrtava rata.

Zbog kompleksnosti sistema i potrebe boljeg uvida i razumijevanje u izradi analize posebno su u tabeli broj 5. prezentovani broj korisnika i finansijska izdavanja po navedenim oblastima.

Tabela 6. Pregled broja ostvarenih socijalnih prava i iznos izdvojenih finansijskih sredstava za korisnike na području Ze-Do kantona finansirana iz Budžeta Ze-Do kantona

A) PRAVO IZ OBLASTI SOCIJALNE ZAŠTITE				
Naziv prava	Broj/KM	Maj 2020	2019	2018
Stalna novčana pomoć	Broj	1.276	1.293	1.335
	KM	536.349,02	1.288.699,93	1.266.984,44
Jednokratne novčane pomoći	Broj	336	1.581	1.335
	KM	61.912,50	165.100,00	165.100,00
Smještaj u hraniteljsku porodicu	Broj	94	93	95
	KM	174.809,17	439.765,88	291.713,35
Smještaj u ustanove socijalne zaštite	Broj	835	874	842
	KM	2.262.082,27	6.163.179,69	6.002.490,35
Osposobljavanje za samostalan život i rad	Broj	13	28	31
	KM	23.439,80	102.126,24	111.166,43
Medicinsko vještačenje	Broj	101	324	371
	KM	11.757,07	36.689,36	41.385,61
Ukupno	Broj	2.655	4.193	4.009
	KM	3.070.349,83	8.195.561,10	7.878.840,18
B) PRAVA IZ OBLASTI PORODICE SA DJECOM				
Broj korisnika prava na dječiji dodatak	Broj	6.949	8.072	9.490
Broj djece koja ostvaruju dječiji dodatak	Broj	13.258	15.235	17.741
	KM	1.210.156,35	3.048.828,00	3.378.000,72
Novčana naknada plaće za zaposlene porodilje	Broj	1.290	1.287	1.169
	KM	5.277.403,02	12.009.244,53	10.549.237,26
Novčana pomoć za nezaposlene porodilje	Broj	164	508	486
	KM	24.600,00	76.500,00	72.150,00
Jednokratna pomoć za opremu djeteta	Broj	164	510	483
	KM	19.161,30	57.845,55	53.020,95
Pomoć za prehranu djeteta do 6 mjeseci uzrasta	Broj	236	510	486
	KM	92.842,20	221.568,00	236.048,40
Ukupno	Broj	15.112	18.050	20.365
	KM	6.624.162,87	15.413.986,08	14.288.457,33
C) PRAVA IZ OBLASTI CIVILNIH ŽRTAVA RATA				
Lična invalidnina	Broj	335	340	343
Mjesečno lično primanje	Broj	65	65	65
Dodatak za njegu i pomoć	Broj	19	19	18
Ortopedski dodatak	Broj	143	147	150
Porodična invalidnina	Broj	374	387	399
Ukupno	Broj	936	958	975
	KM	351.506,32	871.144,65	882.585,84
UKUPNO IZDVAJANJE IZ ZDK ZA PRAVA IZ SOCIJALNE ZAŠTITE (a+b+c)	Broj	18.703	23.201	25.349
	KM	10.046.019,02	2.4.480.691,83	23.049.883,35

Izvor podataka: Ministarstvo za rad i socijalnu politiku Ze-Do kantona, centri za socijalni rad i službe za socijalnu zaštitu i društvene djelatnosti.

Analizom ostvarenih prava u 2018. i 2019. godini konstatovan je manji broj ostvarenih prava korisnika evidentiran u osam prava. Tokom 2019. godine u **oblasti socijalne zaštite** ostvareno je **4.193 prava** što je više za 184 prava u odnosu na 2018. godinu. Korisnici su ostvarili više prava na **jednokratnu novčanu pomoć** za 246 prava i **smještaja u ustanove socijalne zaštite** za 32 prava, dok su ostvarili **manji** broj prava na pravu za: stalnu novčanu pomoć; pravo na refundaciju medicinskog vještačenje; pravo na smještaj u **hraniteljsku porodicu i pravo na osposobljavanje za život i rad djece i mladih osoba ometenih u psihofizičkom razvoju.**

Došlo se do zanimljivog podatka da su samo na području grada Zenice 532 djece članovi domaćinstva korisnika stalne novčane pomoći od kojih je uzrasta od **0 do 6 godina** starosti **67 djece, od 7 do 15 godina** starosti **275 djece i preko 15. godina** starosti **178 djece**

U **oblasti zaštite porodice sa djecom** tokom 2019. godine ostvareno je **18.050 prava** što je **manje** za 2.315 prava u odnosu na 2018. godinu. Korisnici su ostvarili više prava na naknadu plaće porodilja koje su u radnom odnosu za 118 prava i porodilja koje nisu u radnom odnosu za 73 prava. Na značajnije umanjeње ostvarenih prava porodica uticao je prestanak ostvarivanja prava na dječiji dodatak za 1.418 porodica/korisnika koji su ostvarivale pravo za 2.506 djece. Uzroke manjeg ostvarivanja prava prije svega možemo posmatrati u visokim kriterijima za ostvarivanje prava, pozitivnom trendu zapošljavanja stanovnika Zeničko-dobojskog kantona i punoljetstvu djece, a indirektno i u niskoj stopi prirodnog priraštaja i niskoj stopi fertiliteta žena. Više uporednih podataka predloženo je u tabeli broj 4.

Civilne žrtve rata istovremeno mogu ostvariti do četiri prava. Tako su u 2019. godini evidentirane **792 civilne žrtve rata** koji su ostvarile **958 prava**, što je **manje** u odnosu na 2018. godinu kada je **807 evidentiranih** civilnih žrtava rata ostvarilo **975 prava**.

Analizom tematske cjeline **Pregled ukupnog broja ostvarenih prava i utrošenih sredstava iz Budžeta u Zeničko-dobojskom kantonu** možemo konstatovati:

- da je u 2019. godini **14.854 korisnika** ostvarilo **23.201** zakonom propisano pravo, **što je manje** za **2.148 ili 8,47%** u odnosu na 2018. godinu.
- da je za **23.201** zakonom propisano ostvareno pravo iz Budžeta Zeničko-dobojskog kantona u 2019. godini izdvojeno **24.480.692,00 KM** što je u odnosu na 2018. godinu **više** za **1.430.809,00 KM ili 6,23%**.
- da je do kraja maja 2020. godine 11.904 korisnika ostvarivalo 18.703 prava, što je u odnosu na 2019. godinu trenutno **manje** za 2.950 korisnika ili 19,85% i 4.498 ili 19,38% prava

4.1.6 Pregled broja korisnika koji su ostvarili pravo na smještaj u ustanovu socijalne zaštite i visina finansijskih sredstava iz Budžeta Zeničko-dobojskog kantona 2018–2019. godina.

U narednoj tabeli dat je prikaz broja korisnika koji su ostvarili pravo na smještaj u ustanovu socijalne zaštite i visina finansijskih sredstava iz budžeta Zeničko-dobojskog kantona 2018– 2019. godina

Tabela 7. Pregled broja korisnika koji su ostvarili pravo na smještaj u ustanovu socijalne zaštite i visina finansijskih sredstava iz Budžeta Zeničko-dobojskog kantona 2018–2019. godina.

r/b	Ustanova socijalne zaštite	Broj korisnika/KM	Broj korisnika i visina izdvojenih finansijskih sredstava u 2018	Broj korisnika i visina izdvojenih finansijskih sredstava u 2019
A) USTANOVE SOCIJALNE ZAŠTITE KOJE SE NALAZE NA PODRUČJU ZE-DO KANTONA				
1.	JU "Dom-porodica" Zenica	Broj	76	76
		KM	757.800,00	757.800,00
2.	Ustanova "Mala škola" Vareš	Broj	3	3
		KM	10.753,68	10.753,68
3.	JU Centar za djecu i odrasle s posebnim potrebama Zenica	Broj	123	123
		KM	996.000,00	996.000,00
3.1.	JU Centar - PJ DC Zepče - Maglaj	Broj	79	79
		KM	0,00	0,00
3.2.	JU Centar - PJ DC Visoko	Broj	73	73
		KM	0,00	0,00
3.3.	JU Centar - PJ DC Tešanj	Broj	41	41
		KM	0,00	0,00
4.	Sumero Centar za podršku osobama s invaliditetom u zajednici	Broj	37	37
		KM	377.397,40	377.397,40
5.	JU Penzionerski dom sa stacionarom ZDK	Broj	64	64
		KM	470.521,42	470.521,42
6.	JU Dom za stara lica Zenica	Broj	23	23
		KM	144.030,00	144.030,00
7.	Centar za zbrinjavanje i njegu starih i iznemoglih lica Zenica	Broj	3	3
		KM	19.043,00	19.043,00
8.	Ustanova Zlatno doba Usora	Broj	1	1
		KM	1.600,00	1.600,00
UKUPNO NA PODRUČJU ZE-DO KANTONA		Broj	522	491
		KM	2.777.146	2.645.006
B) USTANOVE SOCIJALNE ZAŠTITE KOJE SE NALAZE NA PODRUČJU ZE-DO KANTONA				
	Dom za djecu bez roditeljskog staranja Sarajevo	Broj	0	1
		KM	0,00	5.950,00
	Ustanova "Majčino selo" Međugorje	Broj	1	1
		KM	4.567,20	4.567,20
	Edukacijsko-rehabilitacijski Centar DUGA Novi Travnik	Broj	2	2
		KM	19.000,00	16.800,00
	SOS Kinderdorf Sarajevo	Broj	6	9
		KM	17.119,20	22.885,50
	Sveta obitelj Mostar	Broj	0	1
		KM	5.080,00	16.080,00
	Fondacija "Selo mira" Lukavac - Turlja	Broj	7	9
		KM	42.420,00	55.989,83
	Zavod za vaspitanje muške djece i omladine Sarajevo	Broj	2	1
		KM	27.924,42	7.893,72
	Međunarodni forum solidarnosti EMMAUS	Broj	1	1
		KM	6.110,40	11.139,90
	Zavod za zbrinjavanje MI djece i omladine Pazarić	Broj	66	67
		KM	727.219,63	751.972,97
	Zavod za zbrinjavanje MIL - Drin	Broj	152	143
		KM	1.480.684,67	1.404.045,32
	Zavod za zbrinjavanje MI osoba Bakovići	Broj	87	83
		KM	886.705,96	852.647,63
	Zavod za liječenje "Jakeš" Modriča	Broj	2	2
		KM	10.933,92	11.211,44
	JU "Naš dom" d.o.o. Travnik	Broj	19	21
		KM	122.607,49	143.569,20
	JU Dom za lica sa invaliditetom Višegrad	Broj	1	1
		KM	6.676,40	6.967,22
	JU Dom za lica sa invaliditetom Prijedor	Broj	1	1
		KM	8.664,00	8.664,00
	Centar za odvikavanje od ovisnosti "Marjanovac"	Broj	4	4
		KM	15.820,00	20.000,00
	Centar za odvikavanje od ovisnosti "Smoluća" Lukavac	Broj	1	4
		KM	4500,00	17100,00
UKUPNO VAN PODRUČJA ZE-DO KANTONA		Broj	353	351
		KM	3.386.033	3.357.484
UKUPNO (a+b)		Broj	874	842
		KM	6.163.180	6.002.490

U 2019. godini **874 korisnika** sa područja Zeničko-dobojskog kantona smještene su u neku od ustanova socijalne zaštite, a u tu svrhu je iz budžeta Ze-Do kantona izdvojeno **6.163.180 KM**, što je za 32 korisnika više u odnosu na 2018. godinu kada je za **842 korisnika** izdvojeno **6.002.490,00 KM**. Veći broj korisnika (522) smješteni su u ustanove socijalne zaštite u Ze-Do kantonu, dok su 353 osobe smještene u ustanove van područja Ze-Do kantona. Sa finansijskog aspekta utrošeno je više za **608.887,00 KM** za smještaj van Ze-Do, jer većina korisnika smješteni su u ustanove zatvorenog tipa na Federalnom nivou, gdje su troškovi smještaja u ustanovama veći. S tim u vezi, možemo zaključiti, da je razvijanje hraniteljstva i usluga u zajednici za podršku osobama sa invaliditetom na području Ze-Do opravdano sa ekonomskog aspekta i interesa osoba sa invaliditetom. U periodu do kraja maja 2020. godine broj korisnika prava na smještaj u ustanovu je bio 835, što je manje za 39 korisnika u odnosu na isti period u 2019. godini. Manji broj korisnika je evidentiran zbog prestanka prava na smještaj djece u centre za osposobljavanje tokom pandemije i prestanka prava na smještaj uslijed smrti korisnika. Novi korisnici prava na smještaj u ovom periodu nisu evidentirani jer je obustavljena praksa smještaja u ustanove uslijed pandemije virusa Covid-19. Samo su zbog specifičnosti slučaja, realizovana dva smještaja djece bez roditeljskog staranja u JU „Dom porodica“ Zenica.

4.1.7 Pregled finansijske podrške iz budžeta nevladinim organizacijama i udruženjima koja pružaju usluge iz oblasti socijalne zaštite

S obzirom na postojeće državno-pravno uređenje u BiH postoje harmonizirani zakoni na entitetskom i državnom nivou koji regulišu rad nevladinih organizacija, a koje su u propisima označene kao udruženje. Nevladin sektor u većini zemalja ima veliki značaj za razvoj civilnog društva, vladavinu prava i razvoj demokratije. Praksa je da se nevladine organizacije uključuju u rješavanje skoro svih problema u društvu koji se tiču njihovog polja djelovanja. Razvijaju se partnerstva sa vlastima i realizuju njihovi zajednički projekti i programi. Potrebu uspostavljanja partnerstava između nevladinih organizacija i institucija vlasti u rukovođenju procesom razvoja priznaju i iniciraju međunarodna tijela i organizacije kao što su Ujedinjene nacije i Evropska unija. Generalno gledano, nevladin sektor karakterističan je po tome što nije opterećen borbom za vlast i institucionalizacijom nego je prepoznatljiv po masovnosti i dobrovoljnosti članstva, dobrovoljnom radu, kao i po organizovanom angažmanu članstva na onim pitanjima koja su njihov ili opći interes i potreba. Prema Informaciji o nevladinom sektoru u 2018. godini, Ministarstva za pravosuđe i upravu Zeničko-dobojskog kantona navodi se da je sa 31.12.2018. godine u Zeničko-dobojskom kantonu upisano **1461 udruženje**, što je za 171 udruženje manje u odnosu na 2017. godinu. Prema navedenoj Informaciji **152 udruženja** čine udruženja boraca, šehida i poginulih boraca i organizacija RVI, te **114 udružena** čija je propisana djelatnost socijalna zaštita. Dakle, od ukupnog broja na području Zeničko-dobojskog kantona registrovano su **266 udruženja** ili organizacije čija je propisana djelatnost iz oblasti boračko-invalidske i socijalne zaštite.

S obzirom da je za potrebe Analize egzaktno podatke bilo moguće dobiti jedino za 2018. godinu takvi su i prezentovani. U Informaciji koja je sačinjena u julu 2019. godine navodi se da je u 2018. godini iz Ureda premijera i deset ministarstava za nevladin sektor u Zeničko-dobojskom kantonu izdvojeno **2.191.852,82 KM**, od čega je iz Ureda premijera za udruženja čija je djelatnost boračka i socijalna zaštita izdvojeno ukupno 2.500,00 KM, iz Ministarstva za rad i socijalnu politiku izdvojeno je 437.270,00 KM, iz Ministarstva za boračka pitanja 771.192,46 KM., ostala sredstva izdvajaju se iz drugih ministarstava. Može se zaključiti da je u 2018. godini za udruženja i organizacije koja su registrovana i čija je djelatnost boračko-invalidska i socijalna zaštita iz budžeta Zeničko-dobojskog kantona izdvojeno **1.210.962,46 KM**. Lokalne zajednice, također, izdvajaju značajna sredstva za rad i ostvarivanje programskih ciljeva NVO. Podaci koji proizilaze iz Informacije Ministarstva pravosuđa i uprave ukazuju da je za ove namjene iz Budžeta Grada Zenice i Visoko i deset općina izdvojeno ukupno **2.896.762,40 KM**. Prema navedenoj Informaciji, Grad Zenica je za rad nevladinih organizacije i udruženja izdvojio **589.394,46 KM**., dok općina Kakanj procentualno u odnosu na budžet općine izdvaja najviše sredstava za ove namjene. U Informaciji su navedeni nazivi udruženja i organizacija dok se ne navode njihove djelatnosti te je stoga teško izdvojiti samo udruženja i organizacije čija je propisana djelatnost boračko-invalidska i socijalna zaštita. Ipak, moguće je utvrditi da je 40.700,00 KM, uplaćeno takvim udruženjima od čega najviše udruženjima boračko-invalidske zaštite. Ostale općine za sva udruženja i organizacije izdvojila su sljedeća sredstva (nije bilo moguće izdvojiti sva udruženja koja imaju djelatnost boračko-invalidske i socijalne zaštite): Općina Kakanj 983.531,27 KM, Grad Visoko 238.800,00 KM, Općina Breza 174.092,00 KM, Općina Vareš 116.886,70 KM, Općina Olovo 28.394,82 KM, Općina Žepče 201.272,93 KM, Općina Zavidovići 14.200,00 KM, Općin Doboj-jug 54.055,00 KM, Općina Usora 91.000,00 KM, Općina Tešanj 318.900,00 KM, Općina Maglaj 86.100,00 KM.

Može se konstatovati da je na području Zeničko-dobojskog kantona registrovana **1461 nevladina organizacija** za čiji je rad iz Budžeta Ze-Do kantona u 2018. godini izdvojeno 2.191.852,82 KM i 2.896.762,40 KM iz budžeta Grada Zenice i Visoko i deset općina. Dakle, ukupno je za rad nevladinih organizacija u Zeničko-dobojskom kantonu izdvojeno **5.088.615,22 KM**.²⁰ S obzirom da je jako teško bilo u potpunosti izdvojiti sva udruženja čija je propisana djelatnost socijalna zaštita, na osnovu utvrđenih podataka moguće je procijeniti da na području Zeničko-dobojskog kantona djeluje **266 udruženja** čija je statutom propisana djelatnost boračko-invalidska i socijalna zaštita, za čiji je rad iz Budžeta Ze-Do kantona izdvojeno **1.210.962,46 KM ili 0,39% od ukupnog budžeta**. Analiza je ukazala na činjenicu da veći broj udruženja i organizacija koja dobijaju sredstva iz budžeta Kantona dobija sredstva i iz budžeta lokalnih zajednica. Sistem praćenja utroška sredstava i realizaciji uspostavljen je kroz izvještaje o realizaciji i utrošku sredstava. S obzirom na visinu sredstava koja se izdvajaju moguće je **zaključiti da je sistem praćenja, kontrole i evaluacije utroška sredstava i ostvarenih rezultata potrebno unaprijediti**. Kao posljedica pandemije izvršen je **rebalans** Budžeta Zeničko-dobojskog kantona za 2020. godinu kojim su **umanjenja** sredstva Ministarstvu rada i socijalne politike za 405.535,00 KM. Sredstva namijenjena za rad organizacija i udruženja umanjena su za 41.000,00 KM.

4.2 Rukovodioci ustanova socijalne zaštite

Prvu istraživačku grupu činili su rukovodioci javnih ustanova socijalne zaštite sa područja Zeničko-dobojskog kantona (n1=11). Istraživanjem nisu obuhvaćene privatne ustanove, organizacije i udruženja koja pružaju usluge iz socijalne zaštite na području Ze-Do kantona. Cilj je bio prikupiti relevantne stavove i mišljenja rukovodilaca ustanova o sistemu socijalne zaštite u Ze-Do kantonu, objektivnim okolnostima u kojoj se nalaze ustanove kojima rukovode, eventualnim posljedicama koje je prouzrokovala pandemija na funkcionisanje ustanova socijalne zaštite, te utvrditi tačan broj zaposlenih, kadrovsku strukturu, broj korisnika, način finansiranja i druge bitne informacije.

4.2.1 Opće karakteristike uzorka rukovodioca

Bliže uvjete za rad ustanova i organizacija koje pružaju usluge u oblastima socijalne zaštite propisalo je Federalno ministarstvo rada i socijalne politike u Pravilniku o standardima za rad i pružanje usluga u ustanovama socijalne zaštite u Federaciji Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije BiH", br. 15/13 i 44/16, u daljem tekstu Pravilnik). Ovim Pravilnikom utvrđen je broj stručnih radnika, ali i drugog osoblja po profilima prema broju korisnika u ustanovama socijalne zaštite na području FBiH.

U ustanovama socijalne zaštite Zeničko-dobojskog kantona ukupno je **zaposleno 351 osoba**, od čega je **246 žena** i **105 muškaraca**. Od ukupnog broja javnih ustanova na području Ze-Do kantona poziciju direktora/rukovodioca trenutno obnaša 54% muškarca i 46,6% žena. Najveći broj zaposlenih je u ustanovama za smještaj djece i starijih osoba. Od centara za socijalni rad, najveći broj zaposlenih je u JU Centar za socijalni rad Zenica (51). U svim ostalim centrima za socijalni rad manje je od 16 zaposlenih po ustanovi, a najmanje je u JU Centar za socijalni rad Olovo u kojem je zaposleno svega 6 radnika. U strukturi zaposlenih 151 zaposlenik čini stručni kadar koji direktno radi sa korisnicima, ostali zaposleni u ustanovama socijalne zaštite čine administrativno i pomoćno osoblje. Socijalnih radnika je 50, pravnika 26, defektologa 8, ekonomista 10, sociologa 5, psihologa 5, pedagoga-psihologa 3, pedagoga 8, odgajatelja 44, ostalo čini administrativno i pomoćno osoblje.

Na poslovima socijalne zaštite **više od 20 godina** radnog staža ima 23% zaposlenih, **između 11 i 20 godina** staža ima 30% zaposlenih, dok **manje od 10 godina** radnog staža ima 47% zaposlenika.

Po **obrazovnoj strukturi** 61% zaposlenih imaju VSS, 22% imaju SSS, završenu osnovnu školu ima 16% zaposlenika dok je 1% ima magisterij. Doktora nauka nema.

²⁰ Informaciju o nevladinom sektoru u 2018. godine radilo je Ministarstvo za pravosuđe i upravu Zeničko-dobojskog kantona u julu 2019. godine. Informacija o nevladinom sektoru za 2019. godinu do pisanja ove Analize nije urađena.

Također, kada je riječ o **popunjenosti i usklađenosti sistematizacija** sa Pravilnikom, rukovodioci ustanova socijalne zaštite Zeničko-dobojskog kantona su izjavili da u 73% ustanova sistematizacije **nisu popunjene** predviđenim radnim mjestima. Identične odgovore dali su i u vezi sa usklađivanjem sistematizacija sa Pravilnikom. Rukovodioci ustanova čak u 73% slučajeva daju **negativan odgovor**, odnosno potvrđuju neusklađenost sistematizacija sa Pravilnikom o standardima za rad i pružanje usluga u ustanovama socijalne zaštite u Federaciji Bosne i Hercegovine²¹. Članom 70. ovog Pravilnika o standardima za rad i pružanje usluga u ustanovama socijalne zaštite u Federaciji Bosne i Hercegovine propisuje se da za ukupni tretman i pružanje usluga, centar za socijalni rad - općinska služba nadležna za poslove socijalne zaštite treba osigurati potreban broj stručnih radnika koji se određuje prema broju stanovnika koji imaju prebivalište na području koje centar - služba pokriva i broju korisnika, mjera, usluga i oblika pomoći ili podrške i to: jedan socijalni radnik na 4.000 stanovnika, jedan pravnik na 20.000 stanovnika, jedan psiholog na 15.000 stanovnika, jedan pedagog na 15.000 stanovnika i jedan sociolog na 50.000 stanovnika.

Uzimajući u obzir odredbe Pravilnika i činjenično stanje u ustanovama socijalne zaštite na području Ze-Do kantona moguće je konstatovati da trenutna kvalifikaciona struktura **ne zadovoljava** minimum stručne zastupljenosti, da ustanove imaju **nedovoljan** broj stručnih saradnika, da sistematizacije nisu **usklađene i popunjene** predviđenim radnim mjestom i da je kadrovska struktura u ustanovama socijalne zaštite **nepovoljna**, te kao takva može se negativno odražavati na pružanje usluga,²² s obzirom da su ovo značajniji faktori za normalno i uspješno funkcionisanje ustanova socijalne zaštite.

4.2.2 Organizacija rada i promjene u radu ustanova socijalne zaštite u periodu pandemije

Analizom **organizacije i rada ustanova** tokom pandemije virusa Covid-19 utvrđene su promjene u radu ustanova i pristupu korisnicima i građanima u odnosu na stanje prije pandemije. Evidentan je **porast** broja zahtjeva²³ za ostvarivanje nekog od prava ili usluge u čak 73% ustanova socijalne zaštite u odnosu na period prije pandemije. Promjene u načinu rada prezentovane su grafikonom 3.

PROMJENE U NAČINU RADA USTANOVE SOCIJALNE ZAŠTITE U ODNOSU NA PERIOD PRIJE PROGLAŠENE PANDEMIE KORONAVIRUSA



Grafikon 3. Promjene u radu ustanova u odnosu na period prije pandemije

Analizom odgovora rukovodioca ustanova socijalne zaštite utvrđeno je da je došlo do promjena u radu ustanova (82%), dok 18% rukovodioca navode da nema promjena u radu ustanove u odnosu na rad ustanova prije pandemije. Promjene koje rukovodioci ustanova navode, u većini slučajeva odnose se na izmjenu radnog vremena, nemogućnost direktnog rada sa strankama i korištenja alternativnih načina komunikacije sa istima (telefon, e-mail, pošta i sl).

Također, neke ustanove su, kako bi olakšali korisnicima, uspostavili nove vidove saradnje sa drugim ustanovama (npr. doznake za porodijsko odsustvo su zaprimane direktno od domova zdravlja). Na osnovu dobijenih podataka moguće je konstatovati da je u 55% ustanova **pojednostavljen pristup prema** korisnicima i građanima u ostvarivanju određenih prava, a u 27% ustanova **otežan je pristup**, dok je u 18% ustanova **pristup ostao isti kao i prije pandemije**.

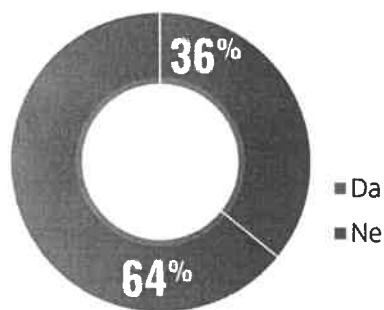
Iz narednog grafikona, vidljivo je da je zbog pandemije u 36% ustanova uspostavljen **novi oblik** usluga ili su pojednostavljene procedure ostvarivanja prava ili usluga.

21 Treba napomenuti da većina rukovodilaca ustanova navodi da trenutno vode razgovore sa svojim osnivačem o usklađivanju sistematizacije sa navedenim Pravilnikom

22 U većini ustanova, kao najdeficitarniji kadar se navodi psiholog, zatim IT stručnjak, pedagog i sociolog, dok se kao nedostajući kadar navode još pravnik, arhivar i socijalni radnik. U obrazloženju navode da je razlog u najvećem procentu nedostatak finansijskih sredstava za prijem radnika i neadekvatan prostor za rad.

23 Jedan broj rukovodilaca navodi podatak da se broj zahtjeva uduplao u odnosu na period prije pandemije

NOVE USLUGE PREMA KORISNICIMA U PERIODU PANDEMIJE



Grafikon 4. Nove usluge korisnicima u periodu pandemije

Navodi rukovodioca ustanova socijalne zaštite upućuju na činjenicu da je model rada prilagođen novonastaloj situaciji, te da su uspostavljeni neki **novi oblici usluga** i to: pomoć pri nabavci hrane i lijekova angažovanjem volontera za osobe starije od 65 godina na koje se odnosila zabrana kretanja; **informisanje korisnika** o njihovim pravima putem telefona; dostavljanje zahtjeva putem aplikacije Viber ili e-maila; prikupljanje dokumentacije službenim putem (koju ranije nije bilo moguće dobiti bez ličnog zahtjeva korisnika) u saradnji sa institucijama koje istu izdaju; uspostavljen kontakt sa domovima zdravlja radi preuzimanja dokumentacije; paketi hrane u vidu jednokratne pomoći dostavljani su korisnicima na adresu.

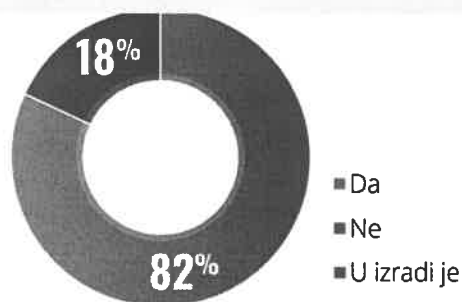
Iz odgovora rukovodioca ustanova i analizom rezultata moguće je konstatovati da su većina ustanova socijalne zaštite zbog pandemije pojednostavile pristup prema korisnicima i građanima i poduzele određene mjere na **informisanju korisnika** i građana, o načinu pružanja usluga i prilagodile svoje procedure kroz nove oblike usluga i to: putem oglasnog prostora u ustanovi (21%); putem interneta, zvanične stranice ustanove (28%); putem medija (24%); putem direktnog telefonskog kontakta (24%); Možemo konstatovati da su sve ustanove su imale više kanala komuniciranja s korisnicima.

4.2.3 Planovi i procedure o postupanju ustanova socijalne zaštite u vanrednim okolnostima

Procjene rizika i planovi postupanja ustanova u slučaju nastupanja vanredne situacije izuzetno su važni. Istraživanjem se nastojalo utvrditi da li ustanove socijalne zaštite imaju izrađene planove i procjene rizika/ugroženosti, a rezultati su prikazani u narednim grafikonima.

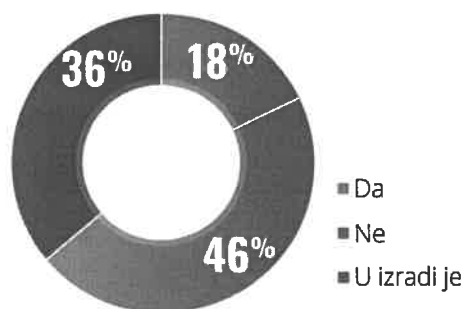
Analiza pokazuje **nepovoljnu situaciju** u odnosu na postojanje Plana postupanja u kriznim situacijama jer 45,5% **ustanova nema** plan, 36,4% je pokrenulo izradu Plana, dok 18% rukovodilaca ustanova navode da imaju Plan postupanja u vanrednim/kriznim situacijama (dvije ustanove). Još je **nepovoljnija** situacija sa **Procjenom rizika** koju **nema niti jedna ustanova**, dok je u dvije ustanove socijalne zaštite Plan rizika u izradi, što je vidljivo sljedećim grafikonima.

PROCJENA RIZIKA/ UGROŽENOSTI



Grafikon 5. Procjena rizika/ugroženosti

PLAN POSTUPANJA U VANREDNIM/ KRIZNIM SITUACIJAMA



Grafikon 6. Plan postupanja ustanova u vanrednim situacijama

SIGURNOSNI ASPEKTI ZA ADEKVATAN RAD USTANOVA U PERIODU PANDEMIJE KORONAVIRUSA



Grafikon 7. Sigurnosni aspekti u ustanovama socijalne zaštite tokom pandemije

Analiziran je i segment sigurnosti u ustanovama socijalne zaštite, što je predstavljeno narednim grafikonom.

Analiza je ukazala da je **većina ustanova tokom pandemije ispunjavale sigurnosne uslove** za adekvatan rad i provođenje djelatnosti. Ipak, značajno je napomenuti da 27% rukovodilaca ustanova socijalne zaštite u Ze-Do kantonu navode da tokom pandemije u ustanovama nisu postojali adekvatni sigurnosni mehanizmi potrebni za rad u vanrednim okolnostima. Tvrdi da je time bila narušena sigurnost radnika u zdravstvenom i fizičkom smislu. Interesantno je navesti da ustanove koje nisu imale adekvatne sigurnosne mehanizme nemaju ni izrađene planove postupanja u vanrednim okolnostima.

Rizične kategorije poput osoba sa invaliditetom, djeca i starije osobe zahtjevaju posebnu brigu i društvenu odgovornost s jedne strane, a s druge strane brigu i podršku zahtjevaju i radnici koji rade s pomenutim kategorijama osoba. U narednim grafikonima (grafikon 8 i 9) predstavljene su informacije o poduzetim mjerama psihosocijalne pomoći i podrške rizičnim grupama i radnicima u ustanovama socijalne zaštite za vrijeme pandemije

Iz analize psihosocijalne podrške djeci, starijim osobama i osobama sa invaliditetom vidljiv je nedvojbeno visok procenat rukovodilaca (64%) koji navode da se ništa nije promijenilo, a da 18% rukovodilaca tvrdi kako je podrška ovim kategorijama lošija nego prije pandemije. Isto toliko smatra da su poduzimane mjere psihosocijalne pomoći i podrške.

U četiri ustanove (uglavnom su to ustanove za smještaj djece i starijih osoba), odnosno njih 36% poduzimane su određene aktivnosti (telefonski razgovori, informativni materijali, individualni razgovori po potrebi) u cilju psihosocijalne zaštite radnika u ovom periodu, dok za ostale uposlenike (64%) nije organizovana psihosocijalna podrška.

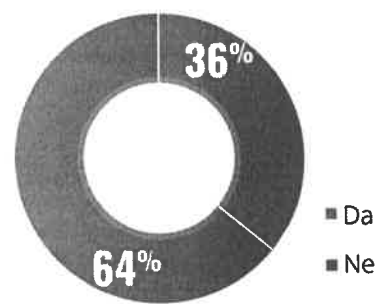
Pokazalo se da su se od poduzetih mjera psihosocijalne zaštite radnika tokom perioda pandemije uglavnom provodile mjere koje su **propisane naredbama federalnog i općinskog kriznog štaba**.

MJERE POJAČANE PSIHOLOGIJSKE PODRŠKE DJECI, STARIJIM OSOBAMA I OSOBAMA SA INVALIDITETOM



Grafikon 8. Psihosocijalna podrška rizičnim grupama

PSIHOLOGIJSKA ZAŠTITA RADNIKA U PERIODU PANDEMIJE KORONAVIRUSA



Grafikon 9. Psihosocijalna podrška radnicima

4.2.4 Saradnja i podrška ustanova socijalne zaštite na području Zeničko-dobojskog kantona sa organima vlasti tokom pandemije

U analizi **zadovoljstva i konkretnoj vrsti podrške** koju su dobili od osnivača, rukovodioci ustanova **uglavnom navode podršku** u finansijskim sredstvima za nabavku zaštitne opreme, higijenske i dezinfekcijske opreme, zatim podršku u besplatnom i redovnom vršenju dezinfekcije prostora.²⁴ Nezadovoljstvo mjerama koje su poduzimali **lokalni nivoi vlasti** odnosi se na nedovoljnu količinu zaštitne opreme, nabavkom zaštitne oprema iz budžeta ustanove sa pozicije materijalnih troškova, rebalansom budžeta kojim su umanjena sredstva finansiranja i pored činjenice da je obim posla ustanove uvećan i povećani materijalni troškovi u periodu pandemije.

Dobijeni podaci pokazuju povoljnu saradnju sa **civilnim sektorom** i da je saradnja ustanova socijalne zaštite sa **civilnim društvom značajna i** usmjerena na podršku korisnicima. Saradnja koja se najčešće navodi je saradnja sa udruženjima s ciljem angažmana volontera; saradnja sa nevladinim organizacijama i volonterima koji su dostavljali prehrambene pakete osobama u stanju socijalne potrebe, pomoć za izvođenje on line nastave, donacije u dezinfekcionim sredstvima, zaštitnoj opremi, hrani i novcu.

SARADNJA SA VIŠIM NIVOIMA VLASTI U VEZI DAVANJA MIŠLJENJA I PRIJEDLOGA ZA IZRADU MJERA U CILJU SMANJENJA NEGATIVNIH POSLJEDICA PANDEMIJE NA SISTEM SOCIJALNE ZAŠTITE



Grafikon 10. Koordinacija sa nadležnim organima u cilju poduzimanja mjera i aktivnosti

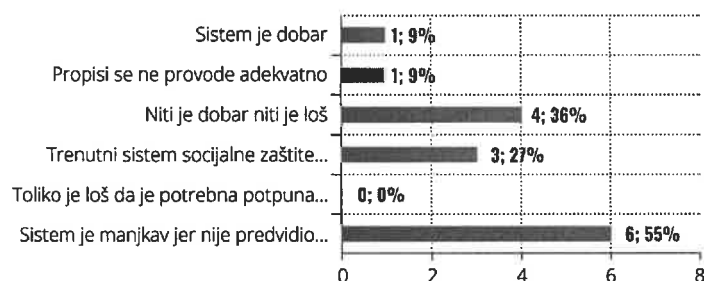
Uključenost rukovodilaca u rad kriznih štabova i koordinacija sa istim predstavljena je grafikonom 10. Jasno je vidljivo da samo 9% rukovodilaca navodi da su **kontaktirani i uključeni** u rad kriznih štabova u periodu pandemije. Iako su rukovodioci ustanova u većem procentu zadovoljni saradnjom i podrškom organa lokalnih vlasti tokom pandemije, analizom dobijenih podataka nameće se zaključak da su rukovodioci ili stručne osobe vrlo **rijetko bili uključeni** u rad kriznih štabova. U 91% odgovora rukovodilaca ustanova navodi se kako su bili samo izvršioци zadataka. Ovom pitanju bi se trebala posvetiti znatno veća pažnja.²⁵ Rukovodioci koji su uključeni u rad kriznih štabova uglavnom imaju izrađene Planove postupanja u vanrednim okolnostima.

24 Zabrinjava činjenica da 45% rukovodioca ustanova navodi da nisu imali dovoljno zaštitne opreme što upućuje na činjenicu da su uposlenici radili bez zaštitne opreme i bili izloženi riziku od zaraze. **Većina ustanova** (73%) je radila je u potpunosti u skladu sa preporukama kriznih štabova, a 27% ustanova navodi da su se **djelimično prilagođavali** preporukama Kriznih štabova jer ne posjeduju potrebna materijalno-tehnička sredstava

25 Interesantan je podatak da je samo jedna ustanova socijalne zaštite potvrdila da je bila kontaktirana da da svoje mišljenje ili savjet o mogućem radu ustanove i pristupu korisnicima za vrijeme pandemije. Ostale su uglavnom kontaktirane da **izvrše neki zadatak bez traženja mišljenja ili savjeta**.

4.2.5 Prikaz stavova rukovodilaca ustanova socijalne zaštite o trenutnom sistemu socijalne zaštite i zadovoljstva radom ustanove tokom pandemije

MIŠLJENJE RUKOVODIOCA USTANOVA SOCIJALNE ZAŠTITE O TRENUTNOM SISTEMU SOCIJALNE ZAŠTITE

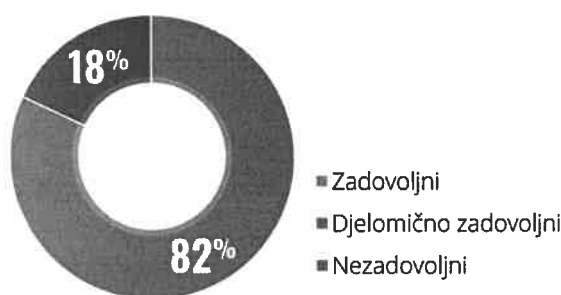


Grafikon 11. Mišljenje o trenutnom sistemu socijalne zaštite

Mišljenje o sistemu socijalne zaštite od strane rukovodilaca ustanova socijalne zaštite prikazano je grafikonom 11.

Da je sistem socijalne zaštite **dobar** i da se **propisi ne provode** adekvatno misli 9% rukovodilaca, 36% rukovodilaca ustanova socijalne zaštite smatraja **da niti je dobar niti je loš** postojeći sistem socijalne zaštite; da je trenutni sistem socijalne zaštite **dosta nepravedan i diskriminatoran**, smatra 27% rukovodilaca – ispitanika, dok najveći broj rukovodilaca (55%), mišljenja su da je sistem **manjkav** jer nije predvidio plan za djelovanje u nepredviđenim situacijama.

ZADOVOLJSTVO ORGANIZACIJOM RADA USTANOVE U VRIJEME TRAJANJA PANDEMIJE



Grafikon 12. Mišljenje o radu vlastite ustanove

Zadovoljstvo radom vlastite ustanove u periodu pandemije iskazalo je **82%** rukovodilaca, dok je 18% **djelimično zadovoljno**.²⁶ Nema nezadovoljnih u odnosu na rad vlastite ustanove tokom perioda pandemije **što je vidljivo iz grafikona 12.**

4.2.6 Baze podataka i vođenje evidencije

Izvan baze SOTAC, devet ustanova (82%) **vodi i druge evidencije**, a 4 ustanove (36%) su uspostavile **posebne evidencije o korisnicima, pravima i uslugama u vrijeme pandemije**. Više od 50 % ispitanika smatra da je **potrebna stručna podrška** u razvijanju internih ili posebnih evidencija i baza podataka u ustanovi.

Na osnovu dobivenih nalaza moguće je zaključiti da centri za socijalni rad imaju potrebu za vođenjem evidencija o svim svojim uslugama, a trenutna SOTAC baza nije programirana za vođenje evidencija o svim uslugama. Sadašnja baza ne omogućava centrima za socijalni rad da izvršavaju jednu od osnovnih zadaća: praćenje slučajeva, proučavanje pojava, definisanje trendova i predlaganje rješenja.

²⁶ Kao jedan od razloga djelimičnog zadovoljstva navodi se neprilagođeni prostor za rad u vanrednim okolnostima.

4.3 Stručnjaci u ustanovama socijalne zaštite

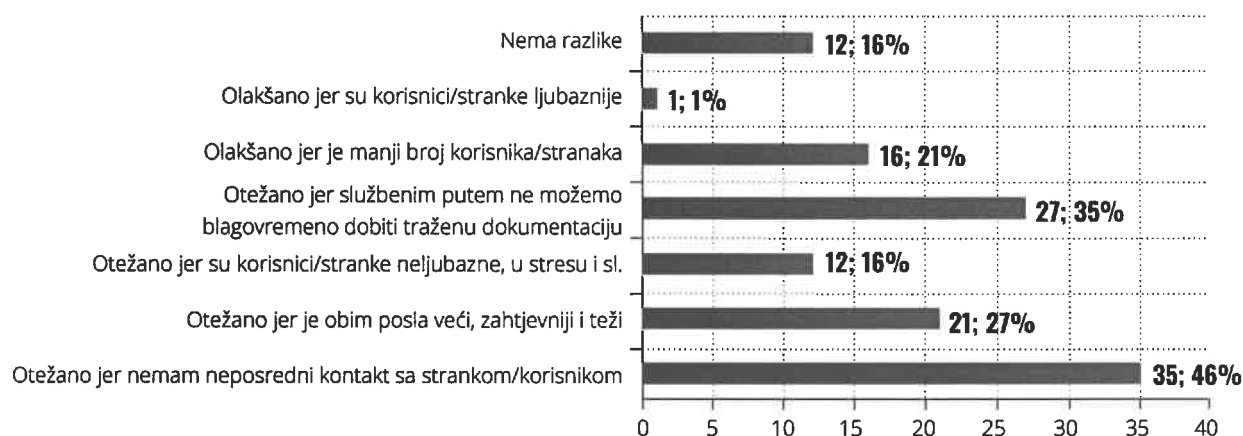
4.3.1 Opće karakteristike uzorka stručnjaka

Kao istraživačka grupa od izuzetnog značaja za izradu Analize stanja socijalne zaštite i procjenu utjecaja pandemije na socijalnu zaštitu bili su stavovi i mišljenja **stručnih radnika** koji direktno rade sa korisnicima u ustanovama socijalne zaštite. U istraživanju je učestvovalo **77 ispitanika**, stručnjaka iz svih ustanova socijalne zaštite sa područja Zeničko-dobojskog kantona, koji su dali odgovore na Upitnik posebno konstruisan za potrebe izrade Analize. Uzorak čini 71% **ženskih** i 29% **muških** ispitanika. U odnosu na **radni staž** nešto manje od polovine ispitanika ima manje od 10 godina radnog staža (47%), između 11 i 20 godina je 30% te više od 20 godina ima 23% ispitanika, svi ispitanici imaju visoku stručnu spremu.

4.3.2 Organizacija rada stručnjaka i obavljanje svakodnevnih radnih obaveza tokom pandemije

Kao što se može vidjeti, stručni radnici ukazuju na poteškoće u radu tokom pandemije gdje visok broj stručnih radnika navodi da su im **radne obaveze otežane** u odnosu na period prije pandemije, a 17% smatra da im je rad **olakšan** (Grafikon 13). Kao otežavajuće okolnosti zaposlenici u ustanovama socijalne zaštite navode: nedostatak neposrednog kontakta sa korisnicima (46%); poteškoće u blagovremenom pribavljanju potrebne dokumentacije službenim putem (35%); obim posla veći, zahtjevniji i teži (27%); te neljubaznost i stres stranaka/korisnika kao razlog navodi 16% stručnjaka. Samo jedna stručna osoba navela je kao olakšavajuću okolnost ljubaznost i manji broj stranaka/korisnika. Dobijene podatke nastojali smo povezati sa koncentracijom na poslu (a time i kvalitetom rada) i dobili rezultat da se 27% stručnih radnika teže koncentriše na svoje svakodnevne radne obaveze, što je vidljivo iz grafikona 14.

IZVRŠAVANJE RADNIH OBAVEZA U VRIJEME PANDEMIJE U ODNOSU NA PERIOD PRIJE PANDEMIJE



Grafikon 13. Obavljanje radnih obaveza tokom pandemije u odnosu na period prije pandemije

UTJECAJ PANDEMIJE U ODNOSU NA KONCENTRACIJU ZAPOSLENIKA NA SVAKODNEVNE RADNE OBAVEZE



Grafikon 14. Uticaj pandemije na koncentraciju zaposlenika

Kako je već navedeno pandemija je dovela do pada koncentracije jednog broja stručnjaka na svakodnevne radne obaveze (27%), što je moglo imati utjecaj na kvalitet rada i pružanje usluga građanima i korisnicima ostvarenih prava. Posebno je bitno naglasiti značaj direktnog kontakta sa korisnicima za utvrđivanje stanja potrebe i kvalitetno pružanje socijalne zaštite, jer se čak 46% stručnih lica izjasnilo da je nedostatak neposrednog kontakt otežavao rad tokom pandemije.

4.3.3 Planovi i procedure o postupanju stručnjaka u vanrednim okolnostima

Kao što je moguće primijetiti posebna pažnja posvećena je **planovima postupanja i procedurama postupanja u vanrednim okolnostima**. Posebno su analizirani odgovori rukovodilaca i stručnjaka iz ove tematske oblasti. Zanimalo nas je da li su stručnjaci upoznati sa postojanjem planova u ustanovi i procedurama o postupanju u vanrednim situacijama, a rezultati su prikazani narednom grafikonom.

PLAN DJELOVANJA U VANREDNIM SITUACIJAMA I DA LI STE UČESTVOVALI U NJEGOVOJ KREIRANJU



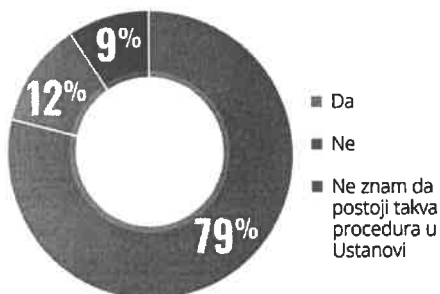
Grafikon 15. Postojanje plana djelovanja u vanrednim situacijama

Na pitanje da li ustanova ima **Plan postupanja u vanrednim okolnostima**, 58% stručnjaka tvrdi da **nema**, 33% misli **da ima ali da nisu učestvovali u izradi**, dok 9% navode da **ima i da su učestvovali u njegovoj izradi**. Iz odgovora ustanova poznato nam je da dvije ustanove imaju plan dok je kod 4 ustanove u izradi. Interesantno je da je vrlo nizak procenat stručnih radnika kojima je poznato da njihova ustanova ima izrađen ili je u izradi Plan postupanja u vanrednim okolnostima.

Iz navoda stručnjaka vidljivo je da značajan broj navodi da su **upoznati sa procedurama** rada sa korisnicima tokom pandemije (79%), dok 21% stručnjaka navode da **nisu upoznati** sa procedurom. Ipak, na pitanje da li poznaju proceduru o postupanju u slučaju prisustva korisnika koji je zaražen, nešto manje od polovine ispitanika (43%) navode **da znaju**, dok 21% ispitanika tvrde da **ne poznaju**

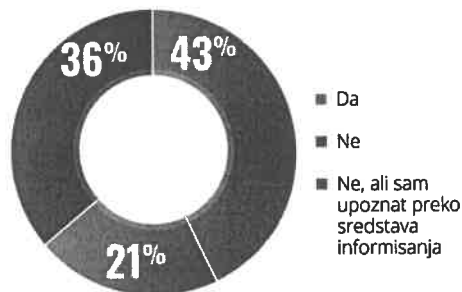
proceduru, njih 36% navode kako su o procedurama postupanja upoznati preko **sredstava informisanja**. (Grafikon 17.).

POZNAVANJE PROCEDURE RADA SA KORISNICIMA TOKOM PANDEMIJE



Grafikon 16. Poznavanje procedure rada sa korisnicima tokom pandemije

POZNAVANJE PROCEDURE POSTUPANJA SA ZARAŽENIM KORISNIKOM



Grafikon 17. Poznavanje procedure postupanja sa zaraženim korisnikom

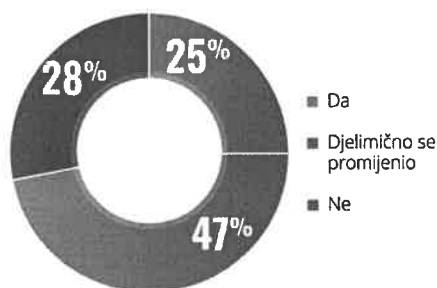
Daljom analizom tematske cjeline utvrđeno je da je došlo do značajne **promjene u ličnom radu** stručnjaka prema korisnicima socijalne zaštite, što je vidljivo iz grafikona 18.

Promjene u ličnom radu prema korisnicima usluga **potvrdilo** je 72% stručnjaka, od čega njih 47% navode djelomične promjene. Svega 28% stručnjaka tvrde da **nema promjena** u njihovom ličnom radu u odnosu na korisnika tokom perioda pandemije. Promjene u radu odnosile su se na svakodnevne obaveze, pristup u kontaktu sa korisnicima i kolegama, svakodnevne rutinske procedure, komunikaciju sa drugim službama i sl.

Pokazalo se da su u datim okolnostima većina (79%) stručnjaka **zadovoljni organizacijom rada** ustanove u vrijeme trajanja pandemije, odnosno 79%. Tek 5% ispitanih je **nezadovoljno**, a 16% **djelimično zadovoljno**.

Shodno dobijenim rezultatima moguće je dati i sljedeću konstataciju: 21% stručnjaka smatra da postoji prostor za poboljšanje usluga i organizacije rada u kriznim stanjima.

PROMJENE U NAČINU RADA U ODNOSU NA PERIOD PRIJE PROGLAŠENE PANDEMIE KORONAVIRUSA



Grafikon 18. Promjene u načinu rada u odnosu na period prije pandemije

KORIŠTENJE ALTERNATIVNIH METODA RADA SA KORISNICIMA USLUGA (KOMUNIKACIJA PREKO SKYPE-A, VIBER-A, EMAIL-A, ITD) U PERIODU PANDEMIE



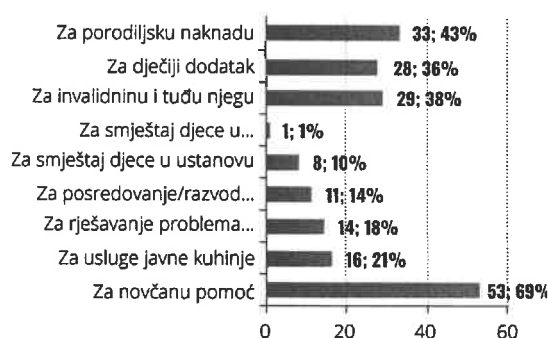
Grafikon 19. Korištenje drugih alternativnih metoda rada sa korisnicima tokom u vrijeme pandemije

Vanredne okolnosti, da bi se postigao cilj često zahtjevaju i vanredne metode rada, pa nas je zanimalo da li su i na koji način korištene alternativne metode komunikacije sa korisnicima i građanima tokom trajanja pandemije, a rezultati su predstavljeni u grafikonu 19. Pokazalo se da stručnjaci u 36% slučajeva potvrđuju da **su koristili neki od alternativnih metoda** rada u pristupu korisnicima. **Djelimično** je koristilo 24% stručnjaka dok ostalih 28% ispitanika **nisu koristili** nikakve alternativne metode komunikacija tvrdeći da korisnici ili ustanova nemaju tehničke uslove za alternativne moderne metode komunikacije (viber, skype, zoom, itd). Ako uporedimo dobijene rezultata sa

rezultatima planova djelovanja u vanrednim okolnostima i poznavanju procedura u takvim okolnostima možemo zaključiti da su bolje i adekvatnije u periodu pandemije djelovale stručne osobe i ustanove gdje su postojali planovi i procedure djelovanja ili saznanja o postupanjima u vanrednim okolnostima

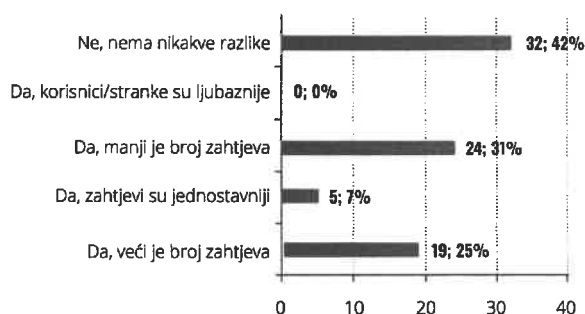
Da bi se utvrdilo da li je pandemija utjecala na socijalno, ekonomsko ili zdravstveno stanje građana Ze-Do kantona izvršeno je poređenje **broja zahtjeva za uslugama ili pravima** u toku pandemije u odnosu na period prije pandemije i vrsta zahtjeva čiji je broj povećan za vrijeme pandemije. Rezultati su predstavljeni sljedećim grafikonom (20 i 21).

NAJČEŠĆI ZAHTEJEVI UPUĆIVANI PREMA USTANOVAMA ZA VRIJEME TRAJANJA PANDEMIJE KORONAVIRUSA



Grafikon 20. Najčešći zahtjevi za vrijeme pandemije

RAZLIKA U ZAHTEJEVIMA ZA USLUGE SOCIJALNE ZAŠTITE OD STRANE TRENUTNIH KORISNIKA ILI DRUGIH GRAĐANA TOKOM PANDEMIJE, U ODNOSU NA STANJE PRIJE PANDEMIJE



Grafikon 21. Razlike u zahtjevima za usluge socijalne zaštite tokom i prije pandemije

Analizom je utvrđeno kako je u periodu pandemije u Zeničko-dobojskom kantonu došlo do **povećanja broja zahtjeva** za uslugama socijalne zaštite što tvrdi 25% stručnjaka, dok 42% tvrdi da nema nikakve razlike. Da je u odnosu na prije pandemije došlo do smanjenja broja zahtjeva tvrdi 31% stručnjaka.

S obzirom da ispitanici predstavljaju ustanove socijalne zaštite, a shodno navednim rezultatima moguća je i sljedeća interpretacija rezultata; da je u 24% ustanova Ze-Do kantona došlo do povećanja broja zahtjeva za socijalnim pravima ili uslugama, da je u 40% ustanova broj zahtjeva nepromijenjen i da je u 30% ustanova došlo do manjeg broja zahtjeva.

Analizom je utvrđeno da su ustanove socijalne zaštite u periodu pandemije zaprimile 193 zahtjeva za neku vrstu usluge (Grafikon 21.). Broj zahtjeva je povećan u odnosu na isti period 2019. godine a zahtjevi se odnose na: novčanu pomoć (53); usluge javne kuhinje (16); rješavanje problema nasilja u porodici (14); posredovanje/razvod braka (11); smještaj djece u ustanovu (8); smještaj djece u hraniteljsku porodicu (1); invalidninu i tuđu njegu (29); dječiji dodatak (28); porodijsku naknadu (33). Iz ovih podataka može se zaključiti da je pandemija virusa Covid-19, kao i mjere sprječavanja širenja i prevencije značajno uticala i kontakte građana sa ustanovama i institucijama, te na socio-ekonomski položaj građana.

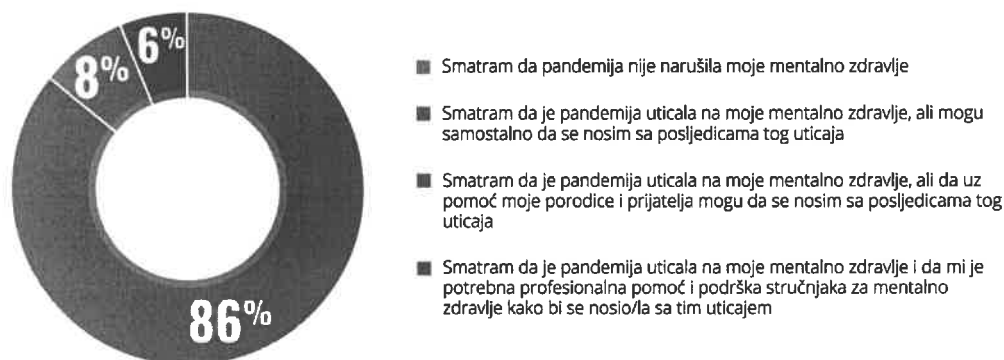
4.3.4 Utjecaj pandemije na mentalno zdravlje stručnjaka

Rezultati istraživanja su pokazali da nije bilo zaraženih ispitanika koronavirusom, a samo jedan ispitanik je bio u kontaktu sa zaraženom osobom. Niko od članova porodice ispitanika nije bio zaražen koronavirusom.²⁷

²⁷ U periodu provođenja istraživanja nije bilo pozitivnih zaposlenika na Covid-19. Međutim, u periodu obrade podataka došlo se do saznanja da je 5 zaposlenika Centra za socijalni rad Zenica bilo u kontaktu sa korisnikom koji je bio pozitivan na Covid-19. Zbog ovakve situacije došlo je do promjene u radu ustanove i pružanju usluga korisnicima, što je podrazumijevalo proces samoizolacije i testiranja. Ovakva situacija potvrdila je značaj postojanja planova djelovanja u kriznim situacijama i poduzimanje sigurnosnih mjera.

Na osnovu prikaza **utjecaja pandemije na mentalno zdravlje** stručnjaka odgovori ispitanika su **povoljni** i pokazuju da većina samoprocjenjuje dobre sposobnosti da se izbore sa posljedicama pandemije na mentalno zdravlje. Većina ih navodi da **nema posljedica (86%)**, a ostatak da se mogu ili samostalno ili uz pomoć bliskih osoba izboriti sa tim. Utjecaj pandemije na mentalno zdravlje zaposlenika prikazana je u narednom grafikonu.

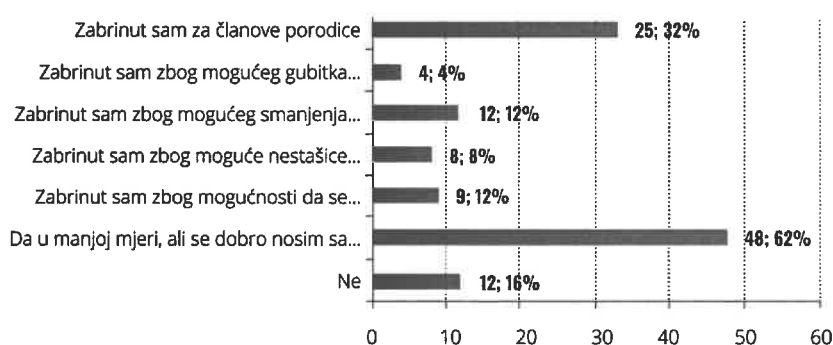
REFLEKSIJA PANDEMIJA KORONAVIRUSA NA MENTALNO ZDRAVLJE STRUČNJAKA



Grafikon 22. Refleksija pandemije na mentalno zdravlje stručnjaka

Kako je vidljivo iz narednog grafikona 16% ispitanika je **negiralo zabrinutost za pandemiju**. Ostali ispitanici iskazali su zabrinutost pojavom pandemije, na način da 62% zaposlenika koji rade sa korisnicima **imaju brigu, ali u manjoj mjeri**; brigu zbog **mogućnosti zaraze** (12%); mogućnost **nestašice osnovnih namirnica** (8%); mogućnost **smanjenja plata** (12%); gubitka **radnog mjesta** (4%), te 32% ispitanika, zaposlenika u socijalnoj zaštiti iskazalo je **brigu za članove porodice** (32%). Evidentno je da je najveća zabrinutost za ekonomske posljedice mjera prevencije i širenja koronavirusa.

ZABRINUTOST STRUČNJAKA ZBOG PANDEMIJE KORONAVIRUSA



Grafikon 23. Zabrinutost stručnjaka zbog pandemije koronavirusa

Sa aspekta zabrinutosti za svoj **socio-ekonomski položaj** interesantan je podatak da je jedan od četiri stručnjaka izjavio da ima brigu da će doći u stanje socijalne/ekonomske potrebe. Ovo se može tumačiti i vidom nepovjerenja u sistem javnih finansija i strah od nestabilnosti budžeta iz kog se finansiraju javne ustanove.

PSIHOSOCIJALNA ILI NEKA DRUGA PODRŠKA DJECI I STARIJIM OSOBAMA OD STRANE USTANOVA SOCIJALNE ZAŠTITE



Grafikon 24. Psihosocijalna i druga podrška rizičnim grupama

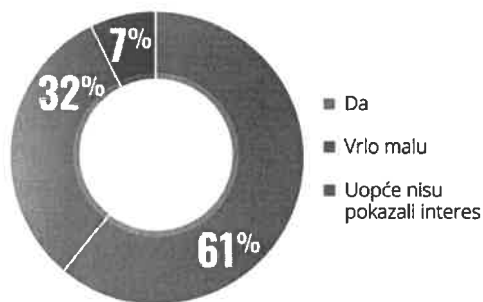
Djeca, starije osobe i osobe sa invaliditetom kao najrizičnije kategorije posebno su bili pogođeni tokom pandemije. Kvalitet podrške korisnicima zavisio je i od stepena zadovoljstva zaposlenika organizacijom rada ustanove socijalne zaštite. Odgovori na ova pitanja predstavljeni su u narednim grafikonima.

Za osobe kojima je ustanova staratelj tek jedna trećina ispitanika smatra da su **pojačane mjere psihosocijalne podrške**, dok 17% ispitanika smatra da **nisu poduzimane** nikakve aktivnosti tokom pandemije prema djeci i starijim osobama čiji su staratelji. Pozitivno je da nema ispitanika koji smatraju da je stanje lošije nego prije pandemije.

4.3.5 Stavovi ispitanika/profesionalaca o podršci od strane gradskih/općinskih i kantonalnih nivoa vlasti tokom pandemije

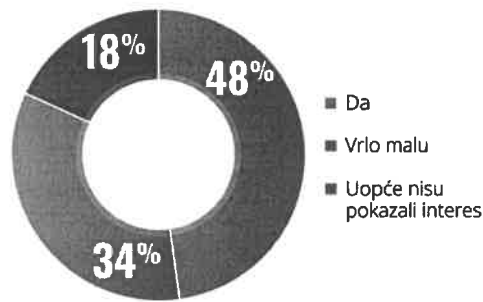
U narednim grafikonima prikazani su stavovi o podršci od strane viših nivoa vlasti iz ugla stručnjaka od kojih 61% smatra da su lokalni nivoi vlasti pružili **odgovarajuću podršku** ustanovi, 32% ih procjenjuje da je **podrška vrlo mala**, a 7% da uopće **nisu pokazali interes**. Procjena podrške od strane kantonalnih organa (grafikon br. 26) je nešto nepovoljnija, 48% ih smatra da su kantonalni nivoi vlasti pružili **odgovarajuću podršku** 34% ih procjenjuje da je **podrška vrlo mala**, a 18% smatra da uopće **nisu pokazali interes**

PODRŠKA/POMOĆ OD STRANE GRADSKIH/OPĆINSKIH ORGANA VLASTI (BLAGOVREMENO INFORMISANJE, UKLJUČIVANJE U PROCES DONOŠENJA ODLUKA, I DRUGO)?



Grafikon 25. Podrška lokalnog nivoa vlasti

PODRŠKA/POMOĆ USTANOVU OD STRANE KANTONALNIH ORGANA VLASTI (BLAGOVREMENO INFORMISANJE, UKLJUČIVANJE U PROCES DONOŠENJA ODLUKA, I DRUGO)?



Grafikon 26. Podrška kantonalnog nivoa vlasti

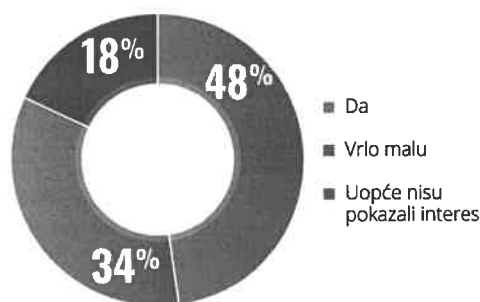
Upoređujući dobijene rezultate o zadovoljstvu podrškom organa vlasti koje su dali rukovodioci i stručnjaci primjećujemo da je 64% **rukovodilaca zadovoljno** podrškom koju su dobili od **lokalnih organa vlasti**, dok je broj stručnjaka koji su **zadovoljni** podrškom od strane lokalnih organa vlasti nešto manji (61%). **Razlika** je vidljiva kod mišljenja o podršci od strane kantonalnih organa gdje je 36% rukovodilaca zadovoljno podrškom kantonalnih organa, dok su stručnjaci nešto zadovoljniji podrškom kantonalnih organa vlasti (48%).

Slične rezultate nalazimo i u mišljenjima o podršci u vidu zaštitne opreme tokom pandemije (maske, rukavice, dezinfekciona sredstva, zaštitna odjela i sl). Uočljivo je da **visok procenat stručnjaka** (40%) smatra da je podrška bila mala, a da 12% smatra da viši organi vlasti **uopće nisu pokazali** interes za pružanju pomoći ustanovama u vidu nabavke i dodjeljivanja zaštitne opreme.

U kojoj mjeri su stručnjaci iz ustanova socijalne zaštite kontaktirani po nekim stručnim pitanjima ili u kojoj mjeri su učestvovali u radu kriznih štabova ili drugim tijelima tokom pandemije prikazano je u grafikonu 27.

KONSULTACIJE I DAVANJA MIŠLJENJA I PRIJEDLOGA U REAGOVANJU NA UTICAJ PANDEMIE NA SISTEM SOCIJALNE ZAŠTITE PO UPITU NADLEŽNIH U SISTEMU SOCIJALNE ZAŠTITE

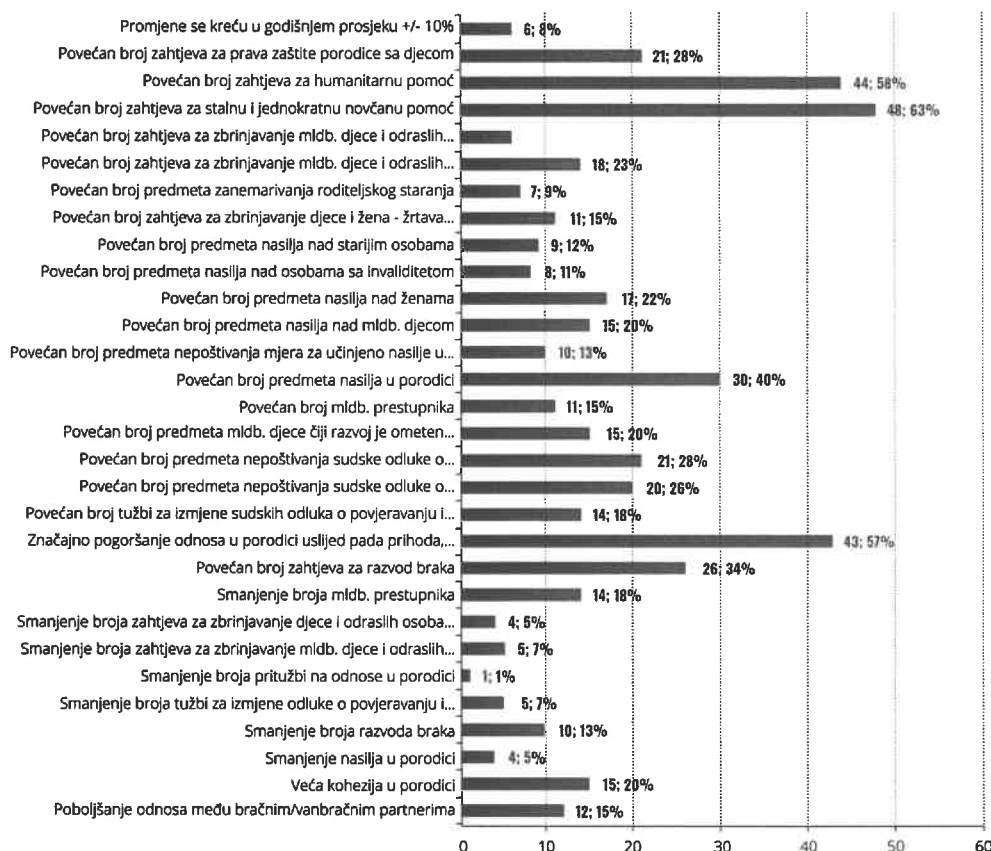
Stručno konsultovanje u vrijeme pandemije **traženo je** od strane 13% stručnjaka iz ustanova socijalne zaštite, dok je 76% stručnjaka navelo da nisu bili konsultovani. Podaci upućuju na potrebu rada u oblasti planiranja, savjetovanja, koordinacija i konsultacija kriznih štabova sa ustanovama/institucijama socijalne zaštite.



Grafikon 27. Učešće u radu kriznih štabova na lokalnom i kantonalnom nivou

U cilju adekvatne procjene i planiranja mjera i aktivnosti analizirana su mišljenja stručnjaka o mogućem utjecaju pandemije na prava ili usluge. Najdominantnije pojave na koje stručnjaci upozoravaju kao moguće su: povećanje broj zahtjeva za stalnu i jednokratnu novčanu pomoć; povećan broj zahtjeva za humanitarnu pomoć; značajno pogoršanje odnosa u porodici uslijed pada prihoda, nezaposlenosti, bolesti i sl; povećan broj zahtjeva za razvod braka; povećan broj predmeta nasilja u porodici; povećan broj predmeta maloljetne djece čiji razvoj je ometen porodičnim prilikama (vidjeti grafikon br. 28).

MOLIMO VAS DA OZNAČITE POJAVE NA KOJE CJelokUPNA SITUACIJA SA PANDEMIJOM KORONAVIRUSA MOŽE UTICATI



Grafikon 28. Pojave koje mogu biti izražene tokom pandemije po mišljenju stručnjaka koji rade u ustanovama socijalne zaštite

Interesantno je da samo 5% ispitanika smatra da može doći do povećanja broja zahtjeva za zbrinjavanje maloljetne djece i odraslih, što ukazuje na veću brigu unutar porodice prema tim licima u periodima krize. S druge strane, čak 57% ispitanika očekuje značajno pogoršanje odnosa u porodici uslijed pada prihoda, 63% smatra da će doći do povećanja broja zahtjeva za stalnu i jednokratnu pomoć, te 58% očekuje porast zahtjeva za humanitarnom pomoći, što sve ukazuje na strah od ekonomskih posljedica pandemije koronavirusa.

4.3.6 Prikaz stavova stručnjaka uposlenih u ustanovama socijalne zaštite na području Zeničko-dobojskog kantona o trenutnom sistemu socijalne zaštite

Mišljenje i stavovi o **trenutnom sistemu socijalne zaštite** od strane stručnjaka iz ustanova socijalne zaštite koji rade sa korisnicima prezentovani su narednim grafikonom.

MIŠLJENJE STRUČNJAKA IZ USTANOVA SOCIJALNE ZAŠTITE O TRENUTNOM SISTEMU SOCIJALNE ZAŠTITE



Grafikon 29. Mišljenje stručnjaka iz ustanova socijalne zaštite o trenutnom sistemu socijalne zaštite

Da je sistem **dobar, ne bih ništa mijenjao** misli 9% ispitanika; da se propisi ne provode adekvatno misli 21% ispitanika; **niti je dobar niti je loš** misli 17% ispitanika; da je trenutni sistem socijalne zaštite dosta **nepravedan i diskriminatorski, ali funkcionalan** misli 43% ispitanika; da je **toliko loš da je potrebna njegova potpuna reforma** misli 10% stručnjaka koji rade u ustanovama socijalne zaštite.

U slučaju pogoršanja i potrebe za hitnim intereventnim mjerama najveći broj stručnjaka smatra da je potrebno povećati organizacione, kadrovske i materijalne uslove u ustanovama socijalne zaštite, zatim supervizijsku podršku, finansijsku stabilnost po pitanju naknada korisnicima, donijeti zakonska i podzakonska akta na

olakšavanju vođenja upravnog postupka itd., što je prikazano u grafikonu 30.

Dodatna zapažanja i prijedlozi stručnjaka su sljedeći: socijalno distanciranje je sociološki problem, ukinuti taj naziv i uvoditi isključivo pojam "fizička distanca"; Poslije pandemije biti će potrebe za povećanjem stručnog kadra, upošljavanje socijalnih radnika je prioritet; U vezi sadržaja njihovog radnog odnosa tj. ugovora o radu, s obzirom na očekivanu ekonomsku krizu, morat će se pravno riješiti i to pitanje. S obzirom na konkursne procedure, pravedno bi bilo olakšati za aplikante, podnosiocce konkursa sam proces.

Zbog problema nekoordiniranosti Centra sa pojedinim donatorima raznih organizacija, nužno bi bilo hitno krenuti u proces izrade socijalne karte Ze-Do kantona. Potrebno je pratiti i analizirati pojave u sistemu socijalne zaštite tokom i nakon prestanka pandemije najmanje dvije godine.

AKO DOĐE DO PROMJENA U ZNAČAJNIJOJ MJERI POTREBNO BI BILO DA SE INTERVENIŠE SLJEDEĆIM MJERAMA U SISTEMU SOCIJALNE ZAŠTITE:



Grafikon 30. Mišljenja stručnjaka o oblastima u kojima bi trebalo praviti promjene ili reforme.

4.4 Korisnici prava iz oblasti socijalne zaštite

4.4.1 Opće karakteristike uzorka korisnika

Treću istraživačku grupu čine **korisnici prava** socijalne zaštite. U istraživanju je dobrovoljno učestvovalo **853 korisnika** sa područja grada Zenia i Visoko i deset (10) općina Zeničko-dobojskog kantona koji su dali odgovore na upitnik posebno konstruisan za potrebe izrade analize. Uzorak kategorije korisnika činili su: samohrani roditelji (53%); odrasle osobe nesposobne za rad (kod koje nije utvrđen invaliditet) 20%; odrasle osobe sa invaliditetom (12%); djeca/maloljetne osobe sa invaliditetom (7%); djeca/maloljetne osobe (15%); djeca bez roditeljskog staranja (1%); te starije osobe (48%), a koji su ostvarili neko od sljedećih prava iz oblasti socijalne zaštite: stalnu novčanu pomoć, dječiji doplat, jednokratnu novčanu pomoć, pravo na ličnu invalidninu, pravo na naknadu ženi – majci koja nije u radnom odnosu, pravo na korištenje javne kuhinje, pravo na smještaj u ustanovu ili hraniteljsku porodicu.

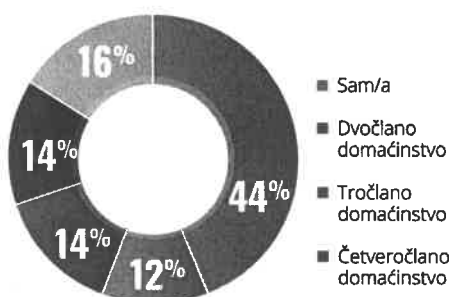
Uzorak čini 75% ženskih i 25% **muških** ispitanika. Prema **starosnoj skupini** uzorak sačinjavaju sljedeće grupe: od 0 do 18 godina (8%); od 19 do 35 godina (21%); od 36 do 65 godina (32%) i više od 66 godina 39%.

U odnosu na **mjesto stanovanja** 70% ispitanika je iz ruralnog područja dok 30% ispitanika stanuje u gradu.

Prema **obrazovnoj strukturi** 31% je sa osnovnom školom, 22% je sa srednjom stručnom spremom, tek 1% je visokoobrazovanih dok je čak 46% ispitanika bez formalnog obrazovanja.

4.4.2 Struktura domaćinstva

BROJ ČLANOVA DOMAĆINSTVA KORISNIKA

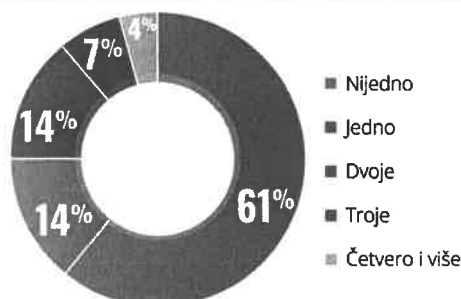


Grafikon 31. Struktura domaćinstva korisnika

Analizirana je **struktura domaćinstva** korisnika koja je prikazana je u narednom grafikonu.

Analiza je pokazala da u najvećem procentu korisnici prava na socijalnu zaštitu žive **sami** 44%, da **dvočlano** domaćinstvo čini 12%, u **tročlanom** živi 14% korisnika, sa **četiri člana** domaćinstva je 14% korisnika, dok u domaćinstvu sa **pet i više** članova živi 16% korisnika. Većina ispitanika trenutno živi **bez djece** u domaćinstvu, odnosno 60%, sa **jednim djetetom** je 14%, sa **dva** 14%, sa **troje** 7% i sa **četvero i više** 4% ispitanika.

BROJ MALOLJETNE DJECE U DOMAĆINSTVU KORISNIKA



Grafikon 32. Broj djece u domaćinstvu korisnika

Od ukupnog broja ispitanika 39% ima **maloljetnu** djecu i to: 14% korisnika ima jedno maloljetno dijete, a isto toliko je korisnika koji imaju dvoje maloljetne djece, 7% ispitanika je sa troje maloljetne djece, dok je broj korisnika koji u svom domaćinstvu imaju četvero i više maloljetne djece 4%, što je vidljivo u narednom grafikonu

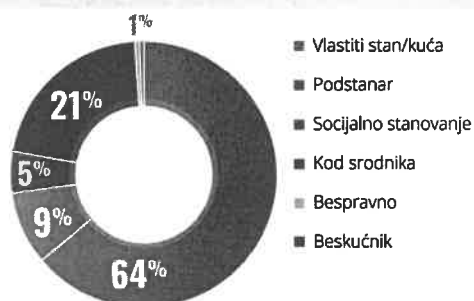
Daljom analizom utvrđeno je da je od ukupnog broja djece, njih 15% sa **invaliditetom**, odnosno u porodicama ispitanika je **ukupno 85 djece sa određenim stepenom invaliditeta**.

4.4.3 Uslovi stanovanja korisnika i socijalna uključenost

Pokazalo se da 64%, odnosno 542 korisnika živi u **vlastitoj kući ili stanu**, 9% ispitanika **su podstanari**, 5% u **socijalnom stanovanju**, **21% živi kod** kod srodnika i 1% je u **bespravnom objektu**, što je prikazano u grafikonu 33.

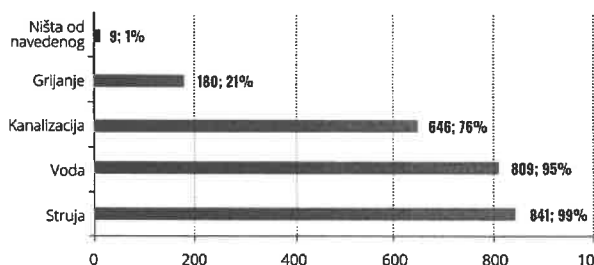
U sljedećem grafikonu (br. 34) predstavljeni su **uslovi stanovanja korisnika** socijalne zaštite. Analizom je utvrđeno da većina korisnika ima struju i vodu. Nešto je nepovoljnija situacija sa kanalizacijom gdje je tek 76% ispitanih navelo da je ima, dok grijanje ima 21% ispitanih. Devet ispitanika, odnosno 1% ispitanih nema ništa od navedenog.

STAMBENE PRILIKE KORISNIKA



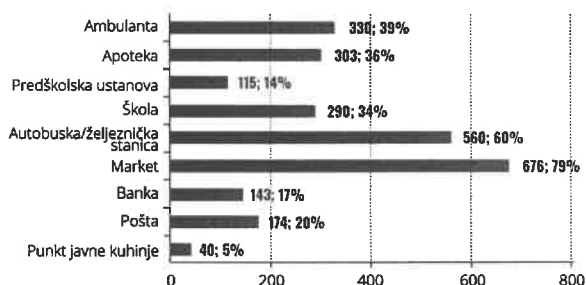
Grafikon 33. Stambene prilike korisnika

USLOVI STANOVANJA U DOMAĆINSTVU KORISNIKA



Grafikon 34. Uslovi stanovanja korisnika prava iz oblasti socijalne zaštite

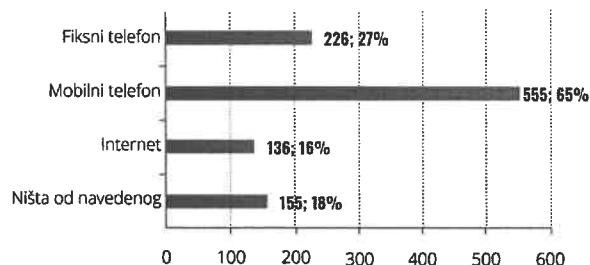
DOSTUPNOST INFRASTRUKTURE KORISNIKU



Grafikon 35. Dostupnost infrastrukture korisnicima prava iz socijalne zaštite

Kada je u pitanju **dostupnost infrastrukture korisnicima** prava iz oblasti socijalne zaštite, ispitanici su u najvećem broju odgovarali da su im dostupni market (76%) i autobuska/željeznička stanica (60%). Najmanje su im dostupne predškolske ustanove (14%), te punktovi javne kuhinje (5%). Dostupnost ostale infrastrukture se može vidjeti u grafikonu 35. Zabrinjavajuće je što čak 39% ispitanika nema stalnu dostupnost usluga zdravstvene zaštite (ambulanta).

USLOVI ZA KOMUNIKACIJU U DOMAĆINSTVU KORISNIKA



Grafikon 36. Uslovi za komunikaciju u domaćinstvu korisnika

Analiziran je segment **komunikacije** kao bitan pokazatelj društvene uključenosti, a rezultati su prikazani narednim grafikonom.

Kao što se može vidjeti u grafikonu 36, najveći broj korisnika (65%) posjeduje **mobilni telefon**, **fiksni telefon** posjeduje 27% korisnika. Zabrinjavajuća je činjenica da 84% korisnika socijalne zaštite **ne posjeduju internet**, a posebno zabrinjava podatak da čak 18% korisnika **ne posjeduju ništa od navedenog**. Dakle, možemo zaključiti da je izuzetno visok procenat korisnika socijalne zaštite **socijalno isključeno** i da u vanrednim okolnostima nisu u mogućnosti ostvarivati određena prava: ne mogu biti adekvatno informisani, djeca korisnika nisu u mogućnosti učestvovati u nastavnom procesu putem online nastave, i sl.

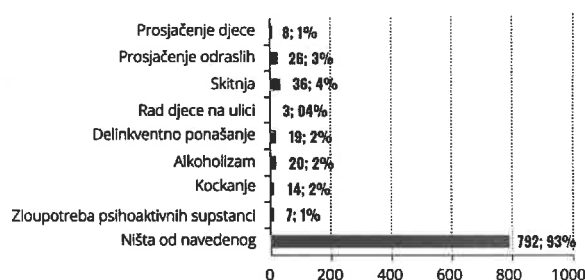
4.4.4 Utjecaj pandemije na mentalno zdravlje i socijalne aspekte korisnika

U uzorku je četiri ispitanika bilo **zaraženo koronavirusom**, od toga je jedna osoba bila u karantenu. Također u vrijeme ispitivanja u dvije porodice je bilo zaraženih članova, a u jednoj je bilo izliječenih od virusa. Kod tri ispitanika je bilo članova porodice koji su bili u kućnoj izolaciji.

Rezultati analize su pokazali da 65,4% smatra kako im pandemija **nije narušila mentalno zdravlje**. Kod ostalih su nastupila **promjene**, s tim da 29,4% ispitanika smatra da se **može nositi sa posljedicama** dok 5,2% treba **hitnu intervenciju** službi za mentalno zdravlje, od čega 0,5% kućnu posjetu.

Procjena mogućnosti pojave **asocijalnih oblika ponašanja** prisutna je kod 133 ispitanika ili 15,65% uzorka, što je prezentovano u narednom grafikonu

DA LI KORISNIK SMATRA DA ĆE ZBOG TRENUTNOG STANJA PANDEMIJE DOĆI DO POJAVE ASOCIJALNIH OBLIKA PONAŠANJA U NJEGOVOJ DOMAĆINSTVA?



Grafikon 37. Procjena rizika iz korisničke perspektive o mogućim asocijalnim oblicima ponašanja

Mišljenja iskazana u ovim navodima dolaze iz korisničke perspektive i kao takve ih treba razumijevati. Mogući **asocijalni oblici ponašanja** odnose se na slijedeće oblike: **Prosjačenje** djece 1%; prosjačenje odraslih 3%; **skitnja** 4%; **rad djece na ulici** 0,4%; **delinkventno ponašanje** 2%; **alkoholizam** 2%; **kockanje** 2%; **Zloupotreba psihoaktivnih supstanci** 1%

ZABRINUTOST KORISNIKA SOCIJALNE ZAŠTITE OD POREMEĆAJA ODNOSA U PORODICI A ZBOG POJAVE PANDEMIJE



Grafikon 38. Samoprocjena iz korisničke perspektive o utjecaju pandemije na odnose u porodici

Daljim analitičkim sagledavanjem iz korisničke perspektive moguće je zaključiti da većina korisnika socijalne zaštite nema brigu **povećanog rizika od poremećaja odnosa u porodici** (93%), dok 5% smatra da bi moglo doći do **pogoršanja zdravstvenog stanja** člana domaćinstva sa duševnim smetnjama i 2% ispitanika/korisnika ima brigu da bi moglo doći do **porodičnog nasilja**.

U području **porodičnog nasilja** zabrinjava podatak da je prisutan kod 20 ispitanika te je potrebno preventivno djelovati, kao i u slučaju 42 ispitanika koji imaju člana domaćinstva kod kojeg je možda potrebno intenzivirati **pregled u centru za mentalno zdravlje** što je vidljivo u grafikonu 38.

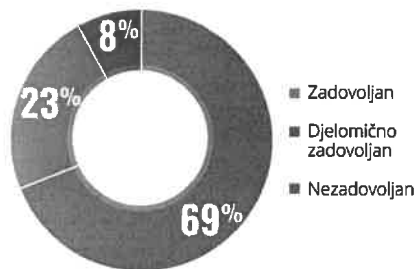
4.4.5 Utjecaj pandemije na potrebe djece u porodicama korisnika

Gotovo svi, odnosno u 95% odgovora iskazali su **potrebe koje se odnose na online nastavu**. Ispitanici su u ovom slučaju iskazali potrebu za pristup internetu, potrebu za računarom, te potrebu za asistentom (za djecu sa poteškoćama u razvoju koja prate online nastavu). U ostalih 5% odgovora iskazana je potreba za nabavkom lijekova za dijete i sl).

4.4.6 Stavovi korisnika o poduzetim sigurnosnim mjerama od strane lokalnih i kantonalnih organa vlasti tokom pandemije

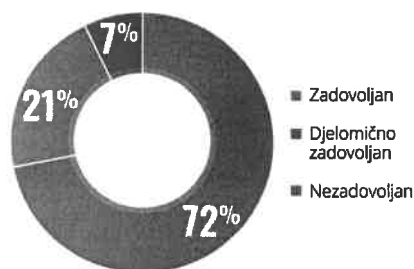
U narednim tabelama prikazano je **zadovoljstvo korisnika u odnosu na sigurnosne mjere** koje su poduzeli lokalni i kantonalni nivoi vlasti.

ZADOVOLJAN SIGURNOSNIM MJERAMA KOJE PODUZIMAJU KANTONALNI ORGANI



Grafikon 39. Zadovoljstvo sigurnosnim mjerama kantonalnih organa

ZADOVOLJAN SIGURNOSNIM MJERAMA KOJE PODUZIMAJU GRADSKI/OPĆINSKI ORGANI



Grafikon 40. Zadovoljstvo sigurnosnim mjerama gradskih/općinskih organa

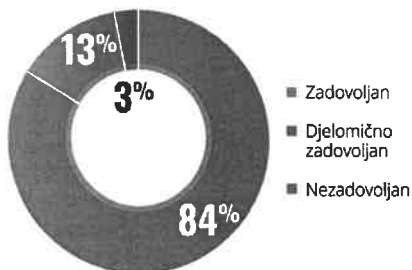
Sigurnosnim mjerama koje poduzimaju gradske/općinski organi vlasti tokom pandemije zadovoljno je 72% i djelimično 21% korisnika socijalne zaštite. Shodno dobijenim rezultatima moguće je konstatovati da je **sigurnosnim mjerama koje poduzimaju kantonalni** organi vlasti **zadovoljno** 69% i djelimično 8% korisnika socijalne zaštite. Dok je **nezadovoljstvo** sigurnosnim mjerama koje se poduzimaju skoro identično u odnosu na lokalne i kantonalne organe vlasti.

4.4.7 Prikaz stavova korisnika o organizaciji rada i pruženim uslugama u ustanovama socijalne zaštite tokom pandemije

Narednim grafikonom (br. 41), prikazano je **zadovoljstvo korisnika organizacijom rada centra za socijalni rad** u vrijeme pandemije. Dakle, analiza je pokazala da je organizacijom rada centara za socijalni rad u periodu pandemije **zadovoljstvo** iskazalo 84% i djelimično 13% korisnika socijalne zaštite. **Nezadovoljstvo** organizacijom rada centara za socijalni rad u periodu pandemije iskazalo je 3% korisnika.

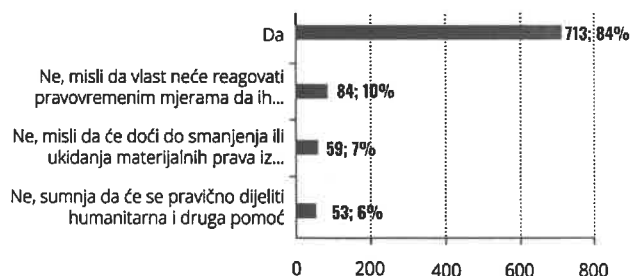
Analizom dobijenih podataka nameće se zaključak da je visok stepen **povjerenja** prema sistemu socijalne zaštite od strane korisnika (84%), što je vidljivo u sljedećem grafikonu (br. 42). Ostatak uzorka smatra ili da vlast neće reagovati pravovremeno (10%), da će doći do smanjenja ili ukidanja materijalnih prava (7%) ili sumnja da će se pravično dijeliti humanitarna i druga pomoć (6%).

ZADOVOLJSTVO ORGANIZACIJOM RADA CENTRA ZA SOCIJALNI RAD U VRIJEME TRAJANJA PANDEMIJE KORONAVIRUSA



Grafikon 41. Zadovoljstvo organizacijom rada centara za socijalni rad u periodu pandemije

POVJERENJE U SISTEM SOCIJALNE ZAŠTITE U VRIJEME TRAJANJA PANDEMIJE KORONAVIRUSA



Grafikon 42. Povjerenje u sistem socijalne zaštite u periodu pandemije koronavirusa

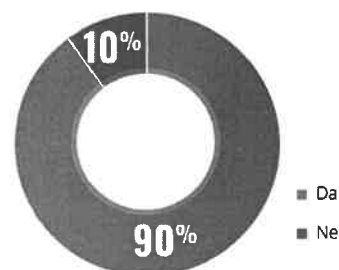
Nešto veći procenat ispitanika je iskazao **povjerenje u zdravstveni sistem** (90% ispitanika) dok 10% izjavljuje da nema povjerenja u zdravstveni sistem (grafikon 43).

ZADOVOLJSTVO KORISNIKA KVALITETOM USLUGA KOJE MU SE PRUŽAJU



Grafikon 43. Zadovoljstvo korisnika uslugama

POVJERENJE KORISNIKA U ZDRAVSTVENI SISTEM



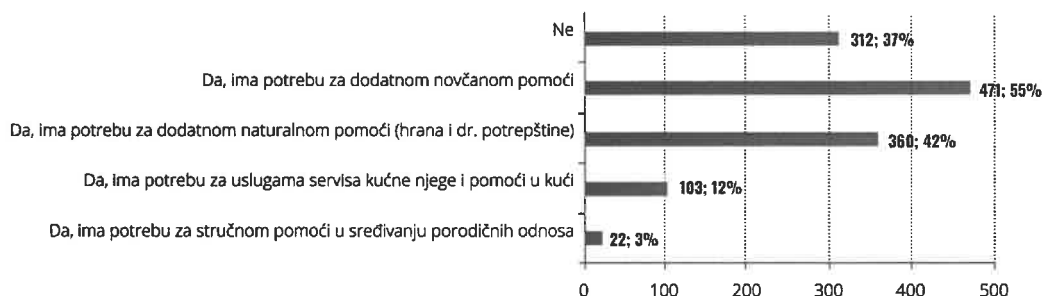
Grafikon 44. Povjerenje korisnika u zdravstveni sistem

Zadovoljstvo **kvalitetom usluga** koje se pružaju u ustanovama socialne zaštite iskazalo je 73% korisnika dok je djelimično zadovoljno 24% ispitanika. Manji broj korisnika ispoljili su nezadovoljstvo kvalitetom usluga (3%).²⁸ Treba naglasiti da je u gotovo svim izvještajima anketara posebno naglašeno ovo pitanje. Navodi se da je većina korisnika koji su dali pozitivno mišljenje o kvalitetu usluge svoj odgovor komentarisali riječima „a šta ću drugo, moram biti zadovoljan/a, nema bolje“, tako da se ovakav rezultat može uzeti sa rezervom, ali i činjenicom na redovnost isplata socijalnih naknada korisnicima. Oni koji su izrazili nezadovoljstvo pruženim uslugama (njih 3% od ukupnog broja ispitanih) kao razlog svog nezadovoljstva ističu visinu ostvarenih novčanih primanja i nedobijanje adekvatne materijalne pomoći (prehrambeni paketi, jednokratna novčana pomoć, zaštitna oprema), te nezadovoljstvo što ih niko nije posjetio od nadležnih organa.

4.4.8 Mišljenja korisnika o dodatnim potrebama

Ispitanici su u velikom procentu iskazali **potrebu za dodatnim pravima** iz oblasti socijalne zaštite, pored onih koje već ostvaruju. Najveći broj ispitanika je iskazalo potrebu za dodatnom novčanom pomoći (55%), te naturalnom pomoći (42%). Potrebu za uslugama servisa kućne njege i pomoći u kući je iskazalo 12% ispitanih, a tek 3% je navelo da im je potrebna stručna pomoć u sređivanju porodičnih odnosa (grafikon 39)

DA LI JE STANJE PANDEMIIJE KOD KORISNIKA UZROKOVALO DODATNE POTREBE KOJE SE NE MOGU ZADOVOLJITI TRENUTNIM UTVRĐENIM PRAVIMA IZ OBLASTI SOCIJALNE ZAŠTITE?



Grafikon 45. Dodatne potrebe korisnika koje nisu dostupne utvrđenim pravima socijalne zaštite

²⁸ Neka od nezadovoljstava koje korisnici navode su (prikazana identično kako su ispitanici naveli): nisu obezbijeđeni osnovni uvjeti za život; potrebno je posjetiti porodicu jer je ostavljena od roditelja; nizak iznos visine stalne novčane pomoći; kako ima više od 66 godina nije je nikad niko posjetio ni pitao treba li joj nešto; očekivanje da će ga neko posjetiti, potrebno je pružiti potrebe za internetom i školom, da će mu neko dostaviti prehrambeni paket, zaštitnu opremu, masku i sl; nedovoljna novčana sredstva po utvrđenom i prizatom pravu; više sredstava za jednokratne pomoći.

Od ukupnog broja ispitanika (853), njih 22 (3%), iskazali su dodatne potrebe koje nisu bile ponuđene među odgovorima u prethodnom grafikonu. Iskazane potrebe koje su naveli se mogu svrstati u dvije skupine, one materijalne prirode koje su iskazane u 32% odgovora i one medicinske prirode koje su iskazane u 64% odgovora. Jedan odgovor se odnosio na potrebu smještaja djeteta u ustanovu socijalne zaštite. Potrebe materijalne prirode se odnose na nabavku kućanskih aparata, ogrijeva, zatim na renoviranje kupatila i potrebu za dodatnom novčanom pomoći. Potrebe medicinske prirode su iskazane u smislu općenite potrebe za medicinskom pomoći, potrebi za nabavkom lijekova koje teško kupuju ili uopće nisu u stanju kupiti, zatim u potrebi za određenim zdravstvenim uslugama (psihološko savjetovanje, odlazak ljekaru specijalisti, banjsko liječenje, fizikalne terapije, usluge vozila hitne pomoći, usluga patronaže), te u smislu bolje dostupnosti zdravstvene infrastrukture.

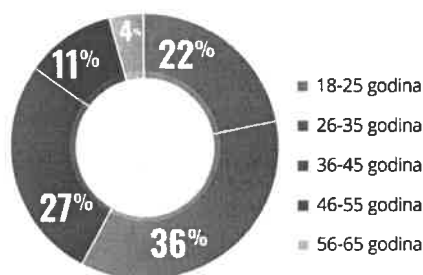
Ovakvi odgovori upućuju na zaključak da je materijalni položaj korisnika nezadovoljavajući, te da se primarno plaše ekonomskih posljedica pandemije, dok su posljedice na mentalno zdravlje, odnose među članovima porodice i sl. potisnute u drugi plan.

4.5 Osobe koje su tokom pandemije ostale bez zaposlenja

4.5.1 Opće karakteristike uzorka osoba koje su tokom pandemije ostali bez posla

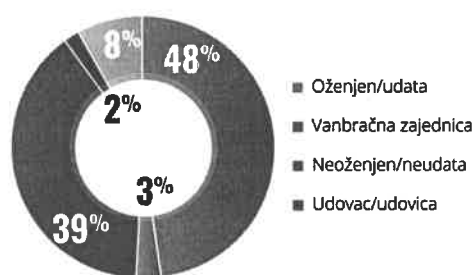
Četvrtu istraživačku grupu čine **osobe koje su tokom pandemije ostale bez posla** prijavljeni u Zavod za zapošljavanje Zeničko-dobojskog kantona. Prema podacima Zavoda za zapošljavanje u Zeničko-dobojskom kantonu ukupan broj nezaposlenih osoba u martu 2020. godine bilo je 54.262 ili 14,89% od ukupnog broja stanovništva Ze-Do kantona. Od ukupnog broja nezaposlenih osoba 31.920 ili 58,83% su žene. Prvi put traži zaposlenje 20.187 ili 37,20% nezaposlenih osoba. Najveći broj nezaposlenih osoba pripada populaciji od 51–55 godina starosti, što čini 12,02% nezaposlenih osoba. Od navedenog broja u martu 2020. godine ukupno je evidentirano 1.642 novoprijavljenih osoba, od čega 45,80% žena.

DOBNA SKUPINU KOJOJ PRIPADAJU ISPITANICI



Grafikon 46. Distribucija ispitanika u odnosu na dob

BRAČNI STATUS ISPITANIKA



Grafikon 47. Distribucija ispitanika u odnosu na bračni status

U istraživanju je dobrovoljno učestvovalo **n=183 ispitanika (11,11% od ukupnog broja novoprijavljenih osoba u martu mjesecu)** koji su ostali bez posla tokom pandemije **sa područja Zeničko-dobojskog kantona**, koji su dali odgovore na Upitnik posebno konstruisan za potrebe izrade Analize. U odnosu na **spol** uzorak je izjednačen, 87 je odnosno (50,3%) ženskih i 86 odnosno (49,7) muških ispitanika, dok je nešto drugačija struktura u odnosu na **mjesto stanovanja**: 64,2% je iz urbanog područja i 35,8% iz ruralnog. U **obrazovnoj strukturi** dominiraju osobe sa srednjom stručnom spremom (75,1%), potom 15,6% ispitanika ima višu ili visoku stručnu spremu, 8,1% završilo je osnovnu školu i zvanje magistra ima 1,2% ispitanika.

Analizirajući **dobnu skupinu** osoba koje su ostale bez posla tokom pandemije utvrđeno je da je najveći procenat osoba koji pripadaju dobnoj skupini od 26. do 35. godine starosti (63 ili 36%); zatim dobnoj skupini između 36. i 45. godine starosti (46 ili 27%); u dobnoj skupini između 18. i 25. godine starosti je 38 ili 22%.

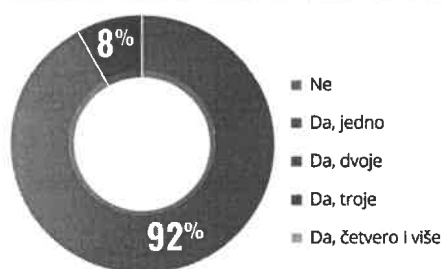
Od 46. do 55. godine života je 19 ili 11% dok najmanje osoba pripada starosnoj skupini između 56. i 65. godine starosti (7 ili 4%).

Daljom analizom **bračnog statusa** utvrđeno je da je najveći broj oženjenih/udatih je 84 (48,6%), neoženjenih/neudatih je 67 (38,7%), u statusu razvedenih je 14 (8,1%), u vanbračnoj zajednici živi 5 (2,9%) ispitanika, dok je udovaca/udovica 3 (1,7%).

4.5.2 Struktura domaćinstva

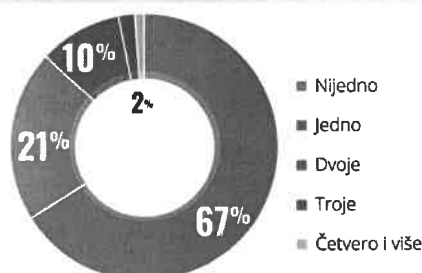
Analizirajući **strukturu domaćinstva** ispitanika utvrđeno je da je najveći procenat tročlanih domaćinstava (31%), potom četveročlanih (23%), domaćinstva sa dva člana je 20%, samaca je 17%, a najmanji procenat čine domaćinstva sa pet i više članova (9%).

BROJČANI PRIKAZ DJECE SA INVALIDITETOM U DOMAĆINSTVU ISPITANIKA



Grafikon 48. Broj djece sa invaliditetom

BROJČANI PRIKAZ MALOLJETNE DJECE U DOMAĆINSTVU



Grafikon 49. Broj djece u domaćinstvu

Nalazi istraživanja pokazuju da najveći broj osoba koji su ostali bez posla tokom pandemije **nemaju djecu** (67%), dok jedno dijete ima 21% ispitanik. Sa dvoje djece je 10% ispitanika, sa troje djece 2%, dok četvero i više ima 1% ispitanika. Od ukupnog broja ispitanika koji **imaju djecu** najveći procenat je djece starosti od 0 do 6 godina (70,5%).

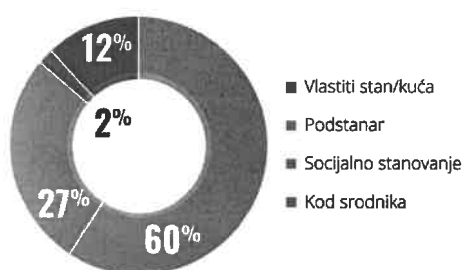
Istražujući **zastupljenost invaliditeta** kod osoba koje su ostale bez posla, došlo se do podataka da je od ukupnog broja (punoljetnih) ispitanika 4,6% su **osobe sa invaliditetom**, a od ukupnog broja djece osoba koje su tokom pandemije ostale bez posla, 8% su djeca sa određenim stepenom invaliditeta. Među djecom sa invaliditetom nema djece mlađe od 6 godina. Jednak je broj djece koja pripadaju dobnoj skupini od 7 do 14 godina i dobnoj skupini od 15 do 18 godina (po 4 %).

4.5.3 Uslovi stanovanja ispitanika i socijalna uključenost

Od ukupnog broja ispitanika, 60% posjeduje vlastiti stan, kao podstanar živi 27%, kod srodnika živi 12% i u obliku socijalnog stanovanja živi 1% ispitanika. Analizom je utvrđeno da 40% osoba koje su ostale bez posla nemaju adekvatno riješeno stambeno pitanje, te se shodno navedenom može očekivati povećanje broja korisnika socijalne zaštite u narednom periodu. Struju i vodu uglavnom posjeduju svi ispitanici, dok nešto više od polovine imaju kanalizaciju i grijanje.

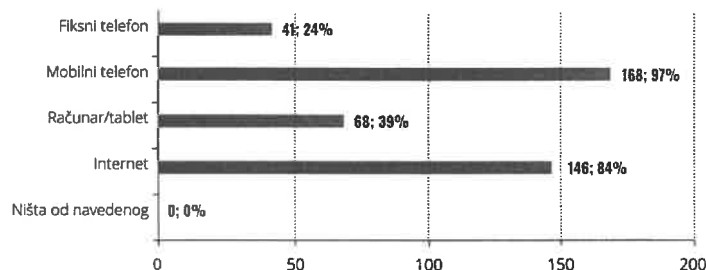
Mobilni telefon posjeduju skoro svi ispitanici (97%), značajno manje ispitanika posjeduje fiksni telefon (24%). Pristup internetu ostvaruje 84% ispitanika, a 39% navode da posjeduju računar ili tablet.

STAMBENE PRILIKE ISPITANIKA



Grafikon 50. Stambene prilike ispitanika

SREDSTVA KOMUNIKACIJE U DOMAĆINSTVU



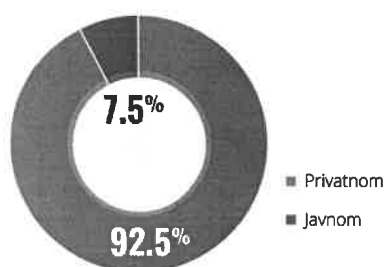
Grafikon 51. Sredstava komunikacije u domaćinstvu

S obzirom na dobijeni podatak da 16% osoba koje su ostale bez posla tokom pandemije nemaju priključen internet i 61% ne posjeduju vlastiti računar ili tablet, može se zaključiti da pripadaju populaciji **socijalno isključenih i da spadaju u grupu porodica u riziku kao i ranije navedena lica koja nemaju riješeno stambeno pitanje.**

4.5.4 Radni status

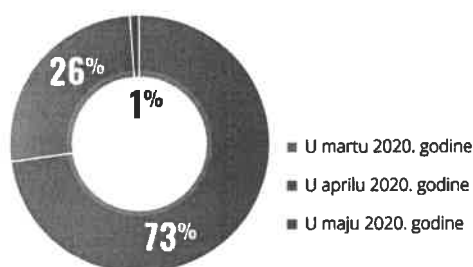
Sektor u kojem su **ispitanici radili** prije nego im je prestao radni odnos prikazan je u grafikonu 52. Prije prestanka radnog odnosa 92,5% ispitanika radili su u privatnom sektoru, dok je 7,5% radilo u javnom sektoru. Vidljivo je da većina osoba kojima prestao radno-pravni status dolaze iz privatnog sektora. Najveći procenat ispitanika ostao je bez posla na početku proglašenja pandemije, **u martu** (73%), u **aprilu** značajno manje je onih koji su ostali bez posla (26%), dok je u **maju** 1% ispitanika kojima je prestao radno-pravni status.

SEKTOR U KOJEM SU ISPITANICI RADILI PRIJE PANDEMIJE



Grafikon 52. Sektor u kom su ispitanici radili

PERIOD U KOJEM SU ISPITANICI OSTALI BEZ POSLA



Grafikon 53. Period u kojem su ispitanici ostali bez posla

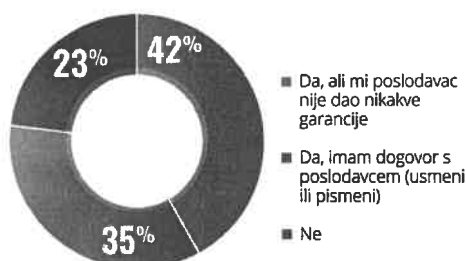
Analizirajući pitanje „ostajanja bez posla“ iz prezentovanih rezultata vidljivo je da je na samom početku pandemije najveći broj osoba ostao bez posla. Također, uočava se da su najdominantnija zanimanja koja su pogođena pandemijom: trgovac, konobar, kuhar, krojač, stolar, pekar, vozač, diplomirani ekonomist. Dakle, najveći broj njih je srednje stručne spreme i radili su na poslovima **uslužnih djelatnosti**, a njima je tokom pandemije bio zabranjen ili ograničen rad.

Prema navodima ispitanika najveći procenat ispitanika sporazumno je prekinuo radno-pravni status sa poslodavcem 30%, da je dao otkaz iz nekog drugog razloga navodi 25% ispitanika, da je redovno istekao ugovor o radu navodi 21%, a skoro 10% kao razlog navodi sumnju i strah na zarazu od koronavirusa.

Na pitanje da li smatraju da je poslodavac iskoristio pandemiju kako bi dobili otkaz na radu 72% ispitanika negira, dok ostali potvrđuju. Značajan procenat (56,6%) ispitanika navodi da im poslodavac nije ponudio nikakvu alternativu, dok 42% ispitanika tvrdi da im je poslodavac ponudio privremeni prekid rada, a vrlo mali broj (0,6%) navode da im je ponudno smanjenje plaće ili promjena radnog mjesta.

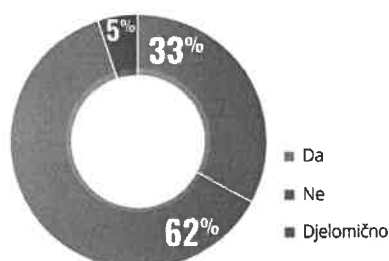
Od ukupnog uzorka, 77% ispitanika mišljenja su da će se vratiti na svoje staro radno mjesto od čega 35% navode da imaju usmeni ili pismeni dogovor sa poslodavcem o povratku na posao, a 42% ispitanika mišljenja su da će se vratiti na posao bez obzira na garancije. Ostali smatraju da se neće vratiti na svoje staro radno mjesto (Grafikon 54).

POVRATAK NA RADNO MJESTO NAKON PRESTANKA PANDEMIIJE



Grafikon 54. Povratak na radno mjesto nakon pandemije

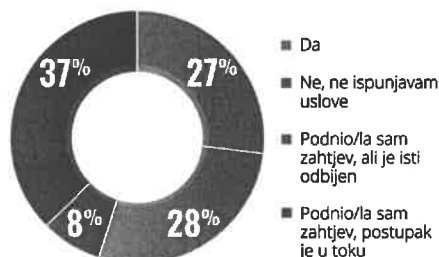
DA LI VAS JE POSLODAVAC UPUTIO NA VAŠA PRAVA KAO NEZAPOSLENE OSOBE



Grafikon 55. Upoznavanje sa pravima kao nezaposlene osobe

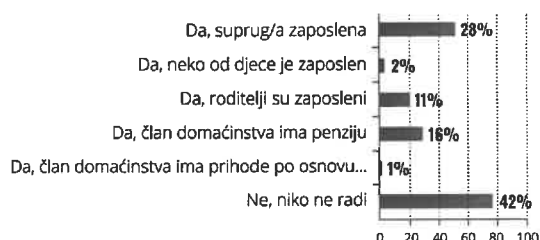
Iz Grafikona 55. uočava se zanimljiv podatak da čak 62% ispitanika navode da **nisu upućeni od strane poslodavca o njihovim pravima kao nezaposlene osobe**, 33% su naveli pozitivan odgovor, dok 5% njih navode da ih je poslodavac djelimično uputio u njihova prava kao nezaposlene osobe.

DA LI OSTVARUJETE PRAVO NA NAKNADU PO OSNOVU NEZAPOSLENOSTI?



Grafikon 56. Naknada po osnovu nezaposlenosti

REDOVNA NOVČANA PRIMANJA U DOMAĆINSTVU ISPITANIKA



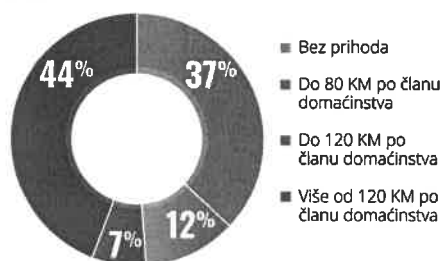
Grafikon 57. Redovna novčana primanja u domaćinstvu

Pravo na **naknadu po osnovu nezaposlenosti i redovnost novčanih primanja** u domaćinstvu ispitanika prikazani su u narednim grafikonima.

Iz grafikona broj 56. uočava se da je od ukupnog broja 27% ispitanika ostvarilo pravo na naknadu po osnovu nezaposlenosti, 37% je njih podnijelo zahtjev i očekuju pozitivan ishod. Ostalih 36% ispitanika ili su podnijeli zahtjev i odbijeni ili ne ispunjavaju propisane uslove. Tako da je realno očekivati da će oni u narednom periodu predstavljati potencijalno nove korisnike socijalne zaštite. Daljom analizom (grafikon 57) utvrđen je visok procenat osoba koje su ostale bez posla, a da niko iz njihovog domaćinstva ne ostvaruje prihode (42%) te se stoga nalaze stanju potrebe i postaju potencijalni korisnici prava na socijalnu zaštitu. Kod ostalih ispitanika (58%) neko od članova domaćinstva ostvaruje prihode.

4.5.5 Socio-ekonomski status osoba koje su ostale bez posla tokom pandemije

VISINA PRIHODA PO ČLANU DOMAĆINSTVA



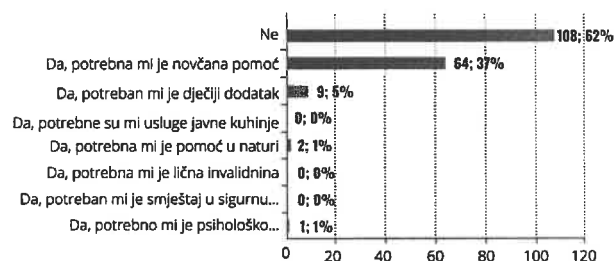
Grafikon 58. Visina prihoda po članu domaćinstva

Shodno navedenim podacima moguće je konstatovati da svi ispitanici koji nemaju nikakve prihode i oni čija su primanja po članu domaćinstva manja od 80 KM, uz ispunjenje svih drugih zakonom propisanih uslova su potencijalni korisnici stalne novčane pomoći ili prava na jednokratnu novčanu pomoć. Ispitanici čija su primanja niža od 120 KM po članu domaćinstva, potencijalni su korisnici drugih prava kao što je pravo na dječiji doplati i sl.

Socio-ekonomski položaj osoba koje su ostale bez posla u periodu pandemije prikazan je u narednom grafikonu.

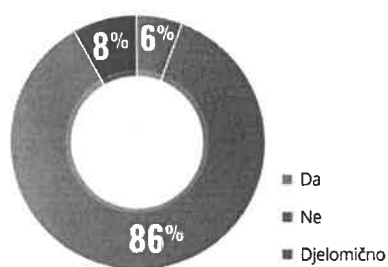
Zabrinjava podatak da je 37% ispitanika **bez prihoda** u domaćinstvu, 12% ispitanika navodi da u domaćinstvu imaju nekoga ko ostvaruje prihode koji ne prelaze **80 KM** po članu domaćinstva mjesečno, 7% ispitanika izjavljuje da imaju mjesečni prihod po članu domaćinstva **do 120 KM**, i 44% ispitanika navode da imaju nekog u domaćinstvu koji ostvaruje mjesečne prihode koji su **viši od 120 KM** po članu domaćinstva.

SMATRATE LI DA VAM ZBOG SITUACIJE U KOJOJ STE SE NAŠLI TREBA NEKI VID SOCIJALNE ILI DRUGE POMOĆI?



Grafikon 59. Potreba za socijalnom ili drugom pomoći

VISINA PRIHODA PO ČLANU DOMAĆINSTVA



Grafikon 60. Poznavanje procedura podnošenja zahtjeva za ostvarivanje prava iz oblasti socijalne zaštite

Iz korisničke perspektive analizirani su odgovori o situaciji u kojoj se nalaze osobe koje su ostale bez posla u periodu pandemije i njihovo mišljenje o institucionalnoj podršci. Moguće je primijetiti da 37% ispitanika koji su bez prihoda (grafikon 59.) navode da im je potrebna novčana pomoć, 5% smatra da im je potrebna pomoć u vidu dječijeg doplatka, dok 62% ispitanika smatra da im trenutno nije potreban vid novčane pomoći.

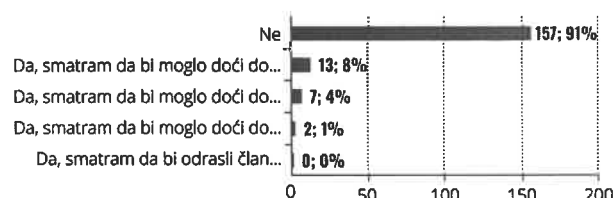
Podatak iz grafikona 60. da 86% ispitanika nije upoznato sa procedurom podnošenja zahtjeva za ostvarivanje prava iz oblasti socijalne zaštite dodatno potvrđuje činjenicu da građani nisu u dovoljnoj mjeri upoznati sa svojim pravima i djelatnostima koje obavljaju ustanove socijalne zaštite, a posebno centri za socijalni rad.

4.5.6 Utjecaj pandemije na mentalno zdravlje i socijalne aspekte osoba koje su ostale bez posla u periodu pandemije

Analizom se došlo do podatka da tek 8% ispitanika navodi značajan **utjecaj koronavirusa na njihovo mentalno zdravlje**. Većina ispitanika smatra da im pandemija nije narušila mentalno zdravlje ili je uticaj toliko da mogu samostalno da se nose sa eventualnim posljedicama. Ipak, u analizi se nalazi da su ispitanici uglavnom zabrinuti za svoje i egzistencijalno stanje članova porodice (69%). Iako su zabrinuti za svoje egzistencijalno stanje, ispitanici u većini slučajeva smatraju da pandemija neće uticati na poremećaje odnosa u porodici (91%) kao što je prikazano u grafikonu 61.

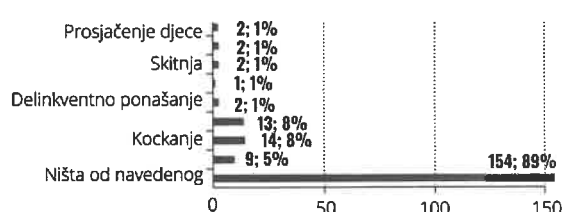
Ispitanici koji smatraju da pandemija može dovesti do asocijalnih pojava u njihovim porodicama navode moguću pojavu alkoholizma i kockanja (po 8% označenih odgovora), dok u nešto manjem procentu su odgovorili da bi moglo doći do zloupotrebe psihoaktivnih supstanci (5%). Detaljniji prikaz se vidi u grafikonu 62.

ZABRINUTOST ZBOG POVEĆANOG RIZIKA OD POREMEĆAJA ODNOSA U PORODICI ZBOG STANJA PANDEMIIJE



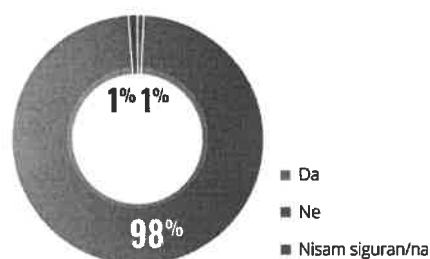
Grafikon 61. Pojava asocijalnih oblika ponašanja u porodici

POJAVA ASOCIJALNIH OBLIKA PONAŠANJA U DOMAĆINSTVU ISPITANIK U SLIJED PANDEMIIJE KORONAVIRUSA



Grafikon 62. Pojava poremećaja odnosa u porodici

DA LI STE ZBOG PANDEMIIJE KORONAVIRUSA RAZMIŠLJALI DA SE RAZDOVJITE OD SVOJE DJECE, ODNOSNO DA SVOJU DJECU POVJERITE NEKOM DRUGOM NA BRIGU I ČUVANJE?



Grafikon 63. Rizik razdvajanja djece od porodice

Iz grafikona 63. vidljivo je da osobe koje su ostale bez posla tokom pandemije ne razmišljaju da djecu povjere na brigu drugim osobama ili institucijama.

DA LI STE SPREMNI PRIHVATITI BILO KOJI POSAO UKOLIKO VAM SE PONUDI?



Grafikon 64. Spremnost prihvatanja bilo kojeg ponuđenog posla

Spremnost ispitanika da prihvate bilo kakav posao ako bi im se ponudio kao zamjena za posao koji su izgubili tokom pandemije prikazan je narednim grafikonom. Analiza je pokazala da je većina osoba koje su ostale bez posla u periodu pandemije spremne prihvatiti bilo koji posao ako bi im se ponudio (69%), a 13% ispitanika ne bi prihvatilo bilo kakvu ponudu za posao. Poslove iz svoje struke prihvatilo bi 13% ispitanika dok je mali procenat osoba (1%) koje ne bi prihvatili bilo koji posao jer razmišljaju o traženju zaposlenja u inostranstvu.

5. ZAKLJUČCI

Istraživanje je provedeno u trenutku kada je proglašena pandemija koronavirusa, a rezultati mogu doprinijeti sagledavanju trenutnog stanja socijalne, dječije i porodične zaštite, funkcionisanju sistema i osoblja u vanrednim okolnostima, te u konačnici daljem razvoju i unapređenju njegovog stanja i pozicije socijalne zaštite. Pored toga, rezultati mogu pružiti značajan uvid u kvalitet usluga iz korisničke perspektive i utjecaj nepovoljnih okolnosti na građane Zeničko-dobojskog kantona. Socijalni radnici i ostali profesionalci u oblasti socijalne zaštite se suočavaju sa novim zahtjevima da odgovore na potrebe klijenata i zajednice u izmijenjenim okolnostima.

Analiza je pokazala, a ne ulazeći u područje ustavne podijeljenosti i nedorečenosti, pa i neusklađenosti propisa sa evropskim konvencijama i međunarodnim ugovorima, da je sistem socijalne zaštite u Federaciji BiH i Zeničko-dobojskom kantonu sa pozicije rukovodioca i stručnih radnika opterećen administrativnim i upravno-pravnim postupcima u socijalnoj zaštiti. Stoga, nije u mogućnosti posvetiti se neposrednom socijalnom i drugom stručnom radu sa pojedincima i porodicama u riziku ili u stanju socijalne potrebe. Kao takav nije dovoljno funkcionalan u normalnim okolnostima, a posebno u vanrednim prilikama. To ukazuje na odsustvo strateških planiranja i vizije jačanja ljudskih i materijalnih kapaciteta ključnih aktera, te organizovanog pozicioniranja kroz razvoj službe ili zavoda. Pored toga, evidentan je i nedostatak saradnje i koordinacije sa pružaocima usluga iz drugih sektora (zdravstveni, obrazovni), te nedovoljna uključenost krajnjih korisnika u definisanje mjera i politika u oblasti socijalne zaštite.

Jasno se uočava da je pandemija kao oblik vanrednog stanja u Federaciji BiH i Zeničko-dobojskom kantonu otkrila slabosti politika, propuste ključnih aktera, jasno ukazujući na visok nivo socijalne isključenosti korisničke grupacije, markirajući krhkost radno-pravnog statusa radnika u privatnom sektoru, ali i ukazujući na mogući pravac u popravljaju cjelokupnog sistema.

Analizom je utvrđeno da je na području Zeničko-dobojskog kantona u 2019. godini bilo **29.475 korisnika** koji su ostvarili 48.070 prava za što je ukupno sa svih nivoa izdvojeno **57.021.320,29 KM**. Od ukupnog iznosa 52,37% finansijskih sredstava izdvojeno je iz Budžeta Federacije BiH (za 9.274 korisnika), iz Budžeta Zeničko-dobojskog kantona 42,93% (za 14.854 korisnika) te 4,68% iz svih gradskih/općinskih budžeta. Shodno navedenom može se zaključiti da s obzirom na visinu izdvojenih finansijskih sredstava i broj korisnika usmjerenost socijalnih davanja nije dobro targetirana.

Analizom je utvrđeno da nijedan član u federalnom Zakonu ne navodi bilo kakvu obavezu Federalnog ministra za rad i socijalnu politiku za sprovođenje ovog Zakona na cijeloj teritoriji Federacije Bosne i Hercegovine; da Zakon ne navodi krivične odredbe za kantone koji propuste usaglasiti svoje zakone sa federalnim zakonom, da Federalno ministarstvo rada i socijalne politike ne poduzima mjere prema kantonima koji ne usaglase svoje zakone sa federalnim zakonom; da, pored razlika u samim zakonima kroz manji ili veći broj prava koja se omogućavaju ili kategorija koje se štite kroz zakone na kantonalnom nivou, najveći problem predstavlja njihova primjena u praksi. Kantoni raznim odlukama, a koje nisu uvijek pravno zasnovane odgađaju primjenu zakona ili ne donose podzakonske akte koji će osigurati primjenu zakona u praksi i/ili dati instrukcije nadležnim prvostepenim organima.

Analiza pokazuje da su planiranje, monitoring, evaluacija, usluge socijalnog i drugog stručnog rada, kao i individualnog i grupnog rada sa korisnicima/porodicom, te stručnog timskog, više teoretske spoznaje iz procesa obrazovanja koje se bez čvrstog okvira malo i neujednačeno primjenjuju.

Analizom je utvrđeno da centri za socijalni rad organizuju svoj rad korištenjem ad hoc modela, bez utemeljene stručne analize potreba i adekvatne podrške osnivača i drugih nivoa vlasti.

Uzimajući u obzir odredbe Pravilnika i činjenično stanje u ustanovama socijalne zaštite na području Ze-Do kantona moguće je zaključiti da trenutna kvalifikaciona struktura ne zadovoljava minimum stručne zastupljenosti, da ustanove imaju nedovoljan broj stručnih radnika, sistematizacije nisu usklađene i popunjene predviđenim radnim mjestom i da je kadrovska struktura u ustanovama socijalne zaštite nepovoljna, te kao takva može se negativno odražavati na pružanje usluga i funkcionisanje ustanova.

Pokazalo se da ustanove socijalne zaštite uglavnom nemaju izrađene planove i procedure djelovanja u vanrednim okolnostima.

Shodno stavovima i mišljenjima rukovodilaca ustanova i stručnih radnika te dobijenim podacima moguće je zaključiti da je odnos viših organa vlasti bio nepovoljan prema ustanovama socijalne zaštite, primjetan je nedostatak institucionalne brige i podrške prema ustanovama socijalne zaštite što je vidljivo kroz osiguranje zaštitne opreme i uključenosti stručnih radnika u procese konsultacija i donošenja odluka o mjerama, preporukama i djelovanju u periodu pandemije.

Shodno činjenici da 84% korisnika socijalne zaštite ne posjeduju internet i da čak 18% korisnika ne posjeduju tablet, telefon, laptop ili računar možemo zaključiti da je izuzetno visok procenat korisnika socijalne zaštite socijalno isključen. Shodno tome, u vanrednim situacijama komunikacija sa ustanovama socijalne zaštite je otežana, djeca ne mogu adekvatno pratiti nastavni proces, korisnici nisu u mogućnosti pravovremeno ostvariti prava, pratiti obavještenja i informacije o svojim pravima i nemaju adekvatne tehničke uslove za alternativne moderne metode komunikacije (viber, skype, zoom, itd).

Visok procenat (86%) ispitanika nije upoznat sa procedurom podnošenja zahtjeva za ostvarivanje prava iz oblasti socijalne zaštite što dodatno potvrđuje činjenicu da građani nisu u dovoljnoj mjeri upoznati sa svojim pravima i djelatnostima koje obavljaju ustanove socijalne zaštite, a posebno centri za socijalni rad.

Na osnovu podataka koji su dobijeni Analizom moguće je zaključiti da je pandemija ostavila značajne posljedice po građane Zeničko-dobojskog kantona jer je došlo do značajnog broja otpuštanja radnika, a jedan dio građana nalazi se u stanju socijalne potrebe što zahtjeva iznalaženje novih modela podrške pojedincima i grupama u riziku.

6. PREPORUKE

Shodno dobijenim rezultatima istraživanja i zaključcima, definisan je niz preporuka nadležnim entitetskim, kantonalnim i općinskim vlastima, ali i ustanovama i korisnicima usluga socijalne zaštite. Definisane preporuke su grupisane u sljedeće kategorije:

I Planiranje i razvoj

- Posvetiti veću pažnju strateškom planiranju socijalne zaštite koje je od posebnog značaja jer pomaže sistemu da fokusira svoju viziju i prioritete u odnosu na promjenljive okolnosti, te da osigura da sve nadležne institucije sistema rade na ostvarivanju istih ciljeva.
- Usaglasiti politiku socijalne zaštite na nivou entiteta, kako bi se građanima svih kantona omogućio jednak nivo socijalne zaštite.
- Usmjeriti posebnu pažnju na djecu i mlade, kao investiciju u razvoj i bolje ekonomske ishode društva, te im dati prioritet u svim strateškim dokumentima.
- U svim strateškim planovima, u skladu sa međunarodnim standardima dati prednost razvoju i ulaganju u porodične oblike zbrinjavanja djece bez roditeljskog staranja u odnosu na institucionalni smještaj, a na osnovu detaljne finansijske analize cijena smještaja u porodici u odnosu na smještaj u instituciji.
- Uvesti periodične evaluacije prava i usluga socijalne zaštite, kako bi se planiranje zasnivalo na dokazima i realnim pokazateljima, uključujući i finansijske.

II Zakoni

- Uskladiti kantonalne zakone o socijalnoj zaštiti sa usvojenim standardima i politikom entiteta sa ciljem obezbjeđivanja jednakih prava za sve građane FBiH.
- Razmotriti mogućnost uvođenja prava na privremenu novčanu pomoć porodicama koje se nađu u nepovoljnoj situaciji nakon vanrednih okolnosti, do 3 mjeseca (ili po potrebi duže), a u cilju prevencije rizičnog ponašanja i podrške porodicama u stanju socijalne potrebe do povratka na posao ili iznalaženju drugih izvora prihoda, a posebno porodicama koje u svom domaćinstvu imaju maloljetnu djecu i osobe sa invaliditetom.
- Utvrditi zakonske procedure skraćenog i hitnog postupka kao i nove načine komunikacije sa korisnicima (korištenjem internet i drugih naprednih oblika komunikacije i sl.) u ostvarivanju i korištenju prava iz socijalne zaštite i zaštite porodice sa djecom.
- Povećati iznose dječijeg dodatka i drugih novčanih prava dostupnih djeci i mladima. Uvezati novčana prava sa pružanjem usluga za dijete i porodicu kroz integrirano vođenje slučaja.

III Budžet

- Povećati budžetska izdvajanja za djecu i mlade na svim nivoima.
- Uvesti programsko budžetiranje zasnovano na očekivanim rezultatima.
- U skladu sa nalazima evaluacija i revizija novčanih prava osigurati dodatna sredstva za cijene najugroženije građane, posebno porodice s djecom. Dodatna sredstva mogu biti osigurana i kroz reviziju postojećih davanja, ukoliko bi se ista planirala za finansiranje programa koji su zasnovani na očekivanim rezultatima, a ne na paušalnim davanjima za programe za koje ne postoji jasan dokaz o učinku.

- Posebno se preporučuje općinskim/gradskim vlastima da osiguraju adekvatno finansiranje centara za socijalni rad i na taj način osiguraju punu kadrovsku i materijalnu osposobljenost ovih institucija.
- Budžeti koji se izdvajaju za ustanove institucionalnog smještaja korisnika sa sva tri nivoa – federalnog, kantonalnog i općinskog – trebaju biti preusmjereni na podršku porodičnim modelima zbrinjavanja i razvijanju mreže socijalnih usluga za podršku življenja u zajednici, u skladu sa postojećim strateškim dokumentima iz ovih oblasti.
- U vanrednim situacijama (uključujući i trenutnu pandemiju), ukoliko je moguće ne smanjivati budžetska izdvajanja za socijalnu zaštitu.

IV Baze podataka

- Formirati funkcionalnu bazu podataka koja će omogućiti analitički rad u ustanovama socijalne zaštite. Posebnu pažnju posvetiti prikupljanju podataka o stanju korisnika u vanrednim situacijama.
- Provesti reviziju korisnika u cilju utvrđivanja realnog stanja socijalne potrebe, a na osnovu koje će se jasno targetirati trenutni i budući korisnici.

V Institucionalni kapaciteti (ljudski, tehnički i materijalni)

- Posvetiti veću pažnju strateškom planiranju na nivou institucija socijalne zaštite.
- Posvetiti veću pažnju ljudskim resursima. Menadžment ljudskih resursa je važan za svaku organizaciju jer doprinosi većoj efektivnosti i efikasnosti organizacije. Posjedovanje pravog broja ljudi sa odgovarajućim znanjima, vještinama i kompetencijama omogućava ostvarivanje kratkoročnih i strateških ciljeva ustanove.
- Modernizovati i uskladiti sistematizacije radnih mjesta sa Pravilnikom o standardima za rad i pružanje usluga u ustanovama socijalne zaštite u Federaciji Bosne i Hercegovine. Nakon toga izvršiti analizu trenutne popune i potreba.
- Omogućiti stalna profesionalna usavršavanja rukovodilaca i stručnih radnika o mogućnostima koje pružaju novi načini komunikacije, postupanju u vanrednim situacijama i sl.
- Ojačati organizacione, kadrovske i materijalno-tehničke resurse kao i finansijsku stabilnost ustanova socijalne zaštite. Posebnu pažnju posvetiti opremanju informaciono-komunikacijskom opremom, te adekvatnom zaštitnom opremom za potrebe djelovanja u vanrednim situacijama.
- Osigurati pružanje kvalitetnih usluga socijalne zaštite.

VI Međusektorska saradnja i koordinacija na nivou lokalne zajednice

- Intenzivirati saradnju ustanova socijalne zaštite sa lokalnim, kantonalnim, ali i entitetskim vlastima, te njihovo formalno uključivanje u rad kriznih štabova i drugih multi-sektoralnih tijela na lokalnom i kantonalnom nivou.
- Pristupiti izradi Procjena rizika/ugroženosti i Planova djelovanja u vanrednim okolnostima i izradi procedure djelovanja u vanrednim okolnostima u svim ustanovama socijalne zaštite.
- U saradnji sa obrazovnim sektorom, omogućiti besplatne obuke, prekvalifikacije, osposobljavanje za rad za lica koja u periodu vanrednih situacija iznenada ostanu bez posla. Takođe, u saradnji sa Zavodom za zapošljavanje i lokalnom upravom, razmotriti mogućnosti za donošenje preporuka kojima bi se osiguralo da ta lica imaju određeni prioritet pri zapošljavanju.
- Ojačati saradnju između sektora, odnosno pružalaca usluga na lokalnom nivou i na kantonalnom nivo, posebno između socijalnog, obrazovnog, zdravstvenog, nevladinog sektora kao i civilne zaštite.

- Ojačati saradnju sa mjesnim zajednicama, kao nivo lokalne vlasti koji je najbliži građanima i koji može obezbijediti relevantne informacije o korisnicima.
- U periodima vanredne situacije, posebno osigurati komunikaciju i razmjenu podataka između ustanova socijalne zaštite i zdravstvenog sektora, te kriznim štabovima, u smislu obezbjeđivanja lijekova, ortopedskih pomagala i zdravstvenih usluga korisnicima socijalne zaštite.

VII Uvođenje novih usluga

- Utvrditi tačan broj djece i izvršiti dodjele tableta ili računara djeci korisnika socijalne zaštite u saradnji vladinog i nevladinog sektora. Organizovati besplatne obuke internet opismenjavanja, ali i osigurati adekvatnu pokrivenost internetom uz zadovoljavajuću infrastrukturu i tehničku opremljenost.
- Zbog visokog procenta socijalno isključenih osoba, korisnika socijalne zaštite, a posebno djece, razmotriti uvođenje javnih internet lokacija ili neki drugi način, ograničen mjesečni pristup internetu korisnicima socijalne zaštite.
- Uvesti i nove usluge: pomoć i njega u kući, porodično savjetovanje i sl.
- "Otvoreni dani" kao redovna aktivnost centra za socijalni rad tokom kojih bi građani mogli da se konsultuju i postavljaju pitanja stručnim radnicima centra za socijalni rad i da od njih dobiju stručne odgovore, savjete, uputstva za dalje postupanje, i sl.
- Formirati terenska odjeljenja/urede (područne jedinice) centara za socijalni rad pri mjesnim zajednicama, posebno u udaljenim, ruralnim sredinama, u kojima bi se pružale osnovne usluge socijalne zaštite bez obaveze korisnika da dolaze u glavne kancelarije (koje se, bez izuzetka, nalaze u gradskim sredinama).
- Intenzivirati preventivni socijalni rad u zajednici i obezbijediti kontinuiranu edukaciju stručnog kadra u toj oblasti.
- Osigurati proaktivniji pristup centra za socijalni rad prema građanima, odnosno obezbijediti stručnom kadru značajniji iskorak u zajednicu.

VIII Korisnici socijalne zaštite

- Uspostaviti mehanizme učešća korisnika u procesu kreiranja politika i socijalnih usluga.
- Kontinuirano informisanje građana o nadležnostima, dostupnim pravima u socijalnoj zaštiti i načinima ostvarivanja tih prava. Posebnu pažnju posvetiti alternativnim načinima komunikacije sa socijalno isključenim grupama do kojih teže dopiru informacije.
- Konstantno animiranje korisnika i građana, kao potencijalnih korisnika (posebno u periodima krize i vanrednim situacijama) za aktivnije učešće u kreiranju politika (posebno na lokalnom nivou) kroz organizaciju anketa, istraživanje potreba javnog mjerenja i sl.

7. REFERENCE

Adams, R., Dominelli, L. & Payne, M. (2009). *Social work: Themes, issues and critical debates*. Houndmills: Palgrave Macmillan.

Ajduković, M. & Ajduković, D. (1996). *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć (drugo nadopunjeno izdanje).

Ajduković, M. & Urbanc, K. (2009). *Integrirajući pristup u socijalnom radu kao kontekst razumijevanja individualnog plana skrbi*. Ljetopis socijalnog rada, 16 (3), 505-535. 350 članci Ljetopi socijalnog rada 2010., 17 (3) 319-352 str.

Analiza nedostataka u oblasti politika socijalne zaštite i inkluzije u BiH, UNICEF, Sarajevo, novembar 2009. (www.europa.ba)

Barrett, J., Selak-Živković, A., Wainwright, J. & Wolstenholme, C. (2009). *CZSS: Novi smjer razvoja*. Nacrt priručnika.

Buljubašić, S. (2012.) **Savremena socijalna politika**, Arka Press, Sarajevo.

Ćuk, M. (2013). *Uloga menadžmenta u funkcionisanju sistema socijalne zaštite na nivou lokalnih zajednica Bosne i Hercegovine*, Magistarski rad, Sarajevo: Fakultet političkih nauka.

Ćuk, M. (2010). *Upravljanje sistemom socijalne zaštite u Bosni i Hercegovini u procesima reforme*, Doktorska disertacija, Banja Luka: Fakultet političkih nauka.

Gavrilović, A, Ćuk, M. (2015). *Menadžment u sistemu socijalne zaštite*. Banja Luka: Fakultet političkih nauka, Grafid d.o.o.

Gidend, E. (2007). *Sociologija*. Beograd: Ekonomski fakultet.

Human Development Report 2016, UNDP, web hdr.undp.org

IBHI (2013). „Siromaštvo u BiH 2011 - Trendovi i dostignuća“, Sarajevo.

Milas, G. (2005). *Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima*. Jastrebarsko: Naklada Slap.

Informaciji o nevladinom sektoru u 2018. godini. Ministarstva za pravosuđe i upravu Zeničko-dobojskog kantona.

Pravilnik o standardima za rad i pružanje usluga u ustanovama socijalne zaštite u Federaciji Bosne i Hercegovine (Službene novine FBiH, broj 15/13).

Telalović, M. (2018) *Socijalni rad u kontekstu teološke reintegracije sa osvrtom na socijalnu politiku i socijalnu zaštitu u Bosni i Hercegovini*. Novi Muallim XIX br. 73. UDK 364:2(497.6) DOI: <http://dx.doi.org/10.26340/muallim.v19i73.1632>

Ustav Zeničko-dobojskog kantona (Službenim novinama ZDK broj:1/96), sa aneksima: I-V od 26.11.1996.,VI od 11.5.2000.; VII-LII od 29.6.2004. i LIII-LXI od 29.7.2004.g.

Zakon o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite porodice sa djecom ("Službene novine FBiH" br. 36/99, 54/04, 39/06, 14/09 i 45/16).

Zakon o socijalnoj zaštiti, zaštiti civilnih žrtava rata i zaštiti porodice sa djecom ("Službene novine Kantona Sarajevo" br. 38/14 - Prečišćeni tekst, 38/16).

Zakon o socijalnoj zaštiti, zaštiti civilnih žrtava rata i zaštiti porodice sa djecom. („Službene novine Zeničko-dobojskog kantona " broj: 13/07, 13/11, 3/15 i 2/16).