

dodatnih dopusta, skraćenih te fleksibilnijih radnih sati, omogućavanje rada na daljinu, organiziranje usluga skrbi unutar poduzeća, organiziranje grupa podrške, provođenje aktivnosti usmjerenih k podizanju svijesti i sl.

Peter Moss osvrnuo se na međusobno djelovanje raspoloživih roditeljskih dopusta i sustava predškolskog odgoja i obrazovanja. Komparativni prikaz praksi u 28 država ukazuje na to kako velik broj država karakterizira t. i. jaz skrbi (raskorak između trajanja dopusta te dobi djeteta kod koje se jamči pravo na njegov upis u predškolske institucije). Također, tek skandinavske zemlje i Sloveniju karakterizira nepostojanje jaza između okončanja dobro plaćenih roditeljskih dopusta i prava djeteta da se uključi u predškolske institucije. U nastavku se Nada Stropnik osvrnula upravo na Sloveniju kao na primjer dobre prakse u tom pogledu. Istaknula je kako njihovu obiteljsku politiku karakteriziraju dobro plaćeni roditeljski dopusti te relativno dobro rasprostranjene i cjenovno dostupne usluge za djecu što omogućava kontinuiranu zaposlenost obaju roditelja, dječje siromaštvo održava na niskoj razini.

Linda Haas i Karin Wall dale su svoj osobni pogled na budućnost politika skrbi za djecu. Karin Wall je posebice istaknula kako će buduće reforme na tom području trebati posebice uvažavati pluralizaciju kako životnih ciklusa tako i životnih stilova pojedinaca te dati još veći naglasak na rodnu ravnopravnost. Tome bi trebala pridodijeti i buduća istraživanja koja bi trebala biti još više usmjerena na prevladavajuće prakse, a posebice na utjecaj postojećih politika na roditelje. Linda Haas istaknula je kako će na razini javnih politika biti izrazito važne kvote za očeve, financijski izdašni dopusti, centralizirano financiranje i administracija (posebice s aspekta jamčenja jednakih prava svoj djeci) te naglašavanje prednosti koje donosi skrb obaju roditelja

za dijete, kao i stvaranje predodžbe o tome kako je skrb odgovornost (a ne izbor) obaju roditelja.

Ivana Dobrotić

Studijski centar socijalnog rada  
 Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu

doi: 10.3935/rsp.v19i2.1088

## **KONFERENCIJA: KVALITETA SOCIJALNIH USLUGA – ZAJEDNIČKA EU NAČELA I STANDARDI**

**Zagreb, 21. prosinca 2011.**

Udruga Socijalna politika i uključivanje (SPUK) u partnerstvu s Ministarstvom zdravstva i socijalne skrbi, Gradom Zagrebom i SOIH-om organizirala je u Zagrebu, 21. prosinca 2011. međunarodnu konferenciju pod nazivom Kvaliteta socijalnih usluga – zajednička EU načela i standardi.

Na konferenciji su predstavljene najnovije europske inicijative usmjerene prema poboljšanju kvalitete socijalnih usluga uz zajednička temeljna načela definirana u Dobrovoljnom europskom okviru za kvalitetu socijalnih usluga (*Voluntary European Quality Framework for Social Services* – u daljnjem tekstu EU okvir) koji je izradio EU Odbor za socijalnu zaštitu (Social Protection Committee, SPC) a Europska komisija objavila 2011. godine kao integralni dio Drugog dvogodišnjeg izvješća o socijalnim uslugama od općeg interesa (*Second Biennial Report on social services of general interest*).

Budući da su u tijeku reforme sustava socijalnih usluga u gotovo svim EU zemljama kao i u zemljama koje će tek postati

EU članice, na konferenciji su sudjelovali predstavnici različitih zainteresiranih dionika: donositelji odluka iz ministarstava nadležnih za socijalnu politiku, predstavnici ostalih relevantnih državnih tijela, kao i regionalne i lokalne samouprave, pružatelji socijalnih usluga iz javnog i privatnog neprofitnog sektora, organizacije koje zagovaraju prava korisnika i akademska zajednica iz Slovenije, Ujedinjenog Kraljevstva, Srbije, Bosne i Hercegovine i Hrvatske.

U prvom dijelu konferencije predstavljene su regulatorni i institucionalni okviri na razini EU-a i pojedinačnih zemalja u kontekstu reformskih procesa, a drugi dio bio je posvećen iskustvima direktnih pružatelja usluga u osiguranju kvalitete usluga.

U uvodu konferencije, ravnateljica Uprave za socijalnu skrb Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi, Tatjana Katkić Stanić, izložila je osnovne smjernice i zadatke reforme socijalne skrbi u Hrvatskoj s naglaskom na zakonsko uvođenje nacionalnih minimalnih standarda kvalitete usluga.

Sadržaj EU okvira i proces njegove izrade predstavio je Davor Dominkuš, delegat Republike Slovenije u europskom Odboru za socijalnu zaštitu i ravnatelj Uprave za socijalne poslove u slovenskom Ministarstvu rada, obitelji i socijalnih poslova koji je ujedno bio voditelj radne skupine za njegovu izradu. Temeljna načela koja EU okvir razrađuje uključuju sedam općih načela za kvalitetu usluga (dostupnost, pristupačnost, priuštivost, usmjerenost na korisnika, sveobuhvatnost, kontinuiranost i usmjerenost na rezultate), načela koja reguliraju odnos pružatelja i korisnika (poštovanje ljudskih prava korisnika, sudjelovanje i osnaživanje), načela koja definiraju odnos između pružatelja usluga, javnih službi, socijalnih partnera i drugih dionika (partnerstvo i dobro upravljanje) te načela koja se odnose na ljudske resurse i fizičke uvjete (dobri radni uvjeti, ulaganje u ljudske resurse i odgovarajuća fizička infrastruktura).

Zanimljivo je bilo čuti kako su rasprave o kvaliteti usluga početkom 1980-ih godina proizašle iz neoliberalnog modela i bile usmjerene na štednju, učinkovitost i racionalizaciju te da se taj diskurs ponovno pojavio u vrijeme ekonomske krize. Dominkuš je istaknuo važnost otvorenosti za dijalog prilikom donošenja strateških dokumenata, pri čemu ključnu ulogu imaju nevladine organizacije kao čuvari interesa korisnika, a ne manje važnu ulogu imaju i predstavnici nacionalnih i lokalnih vlasti, kao i predstavnici ostalih interesnih skupina. Iz te perspektive, proces donošenja EU okvira procijenjen je kao intenzivno participativan i uspješan. Eksperti su, uz predstavnike pružatelja usluga i korisnika, radili devet mjeseci na izradi dokumenta, a nakon toga su prijedlozi usklađivani još dva mjeseca.

Izradi EU okvira za kvalitetu socijalnih usluga prethodila je rasprava o mogućnostima postizanja konsenzusa u izradi zajedničkih standarda kvalitete socijalnih usluga na razini EU-a, međutim, prevladalo je mišljenje da je znatno jednostavnije uskladiti temeljna načela kvalitete usluga koja se mogu prilagoditi kulturnim i organizacijskim različitostima pojedinačnih zemalja i širokom rasponu socijalnih usluga. No inicijative za izradu zajedničkih standarda za posebne vrste usluga nisu time zaustavljene – kako se čulo u raspravi, organizacije osoba s invaliditetom i pružatelji usluga za starije osobe zastupaju mišljenje da se treba nastaviti s radom na izradi zajedničkih standarda kvalitete, a europska mreža organizacija AGE već radi na izradi standarda kvalitete za dugotrajnu skrb (eng. *long-term care*).

Inicijative jedne od europskih mreža, EASPD (Europsko udruženje pružatelja usluga za osobe s invaliditetom), predstavio je Jim Crowe, član Upravnog odbora i direktor nacionalne mreže Learning Disability Wales, koja uključuje 120 pružatelja usluga iz nevladinog sektora. ESPAD je

krovna organizacija koja se sastoji od 9 000 pružatelja usluga iz 32 europske zemlje i osigurava platformu za razmjenu iskustava, istraživanja, inovacije i razvoj, kao i aktivno sudjelovanje u javnim raspravama i utjecaj na donositelje politika u Brieselu.

ESPAD kontinuirano zagovara osiguranje kvalitete usluga zbog zaštite prava i poboljšanja kvalitete života korisnika, a naglašavaju i sve veću važnost socijalnih usluga s obzirom da u EU živi 50 milijuna osoba s invaliditetom, a cjelokupno stanovništvo ubrzano stari. Sektor zdravstvenih i socijalnih usluga stoga se pokazao najbrže rastućim ekonomskim sektorom u EU-u, što potvrđuju i podaci da je od 2000. do 2009. godine stvoreno 4,2 milijuna novih radnih mjesta u zdravstvenim i socijalnim uslugama te je njihov udio u ukupnom broju radnih mjesta porastao s 8,7 na 10 %.

Ulogu regionalnih/gradskih vlasti u procesu naručivanja, ugovaranja, financiranja, praćenja i procjenjivanja kvalitete socijalnih usluga predstavila je na primjeru Grada Zagreba Marinka Bakula-Anđelić, pomoćnica pročelnice Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom.

U kontekstu uvođenja standarda kvalitete u pružanju socijalnih usluga u Hrvatskoj, Zorislav Bobuš, predsjednik Zajednice saveza osoba s invaliditetom Hrvatske (SOIH) naveo je neke od izazova s kojima se suočavaju udruge osoba s invaliditetom. Budući da su ljudski i financijski kapaciteti u drugama značajno manji nego u javnom sektoru, a uvođenje standarda kvalitete dugotrajan proces koji zahtijeva stalnost stručnog osoblja i stručnu potporu nadležnih službi, trenutno su udruge u nepovoljnom položaju. Dodatni je izazov nepostojanje obaveze uvođenja standarda kod pružatelja usluga iz nevladinog sektora, već je to za sada samo preporuka.

Predstavnice Ministarstva rada i socijalne politike Republike Srbije, pomoćnica ministra Suzana Paunović i viša savjetnica

Jasmina Ivanović prikazale su tijekom procesa uvođenja regulatornih mehanizama u sustav socijalne zaštite u njihovoj zemlji. Detaljno je predstavljen proces licenciranja organizacija i stručnih radnika za obavljanje socijalnih usluga te nova zakonska regulativa iz 2011. godine. Budući da bi taj proces trebalo i u Hrvatskoj provesti, iskustvo iz susjedne zemlje bilo je korisno za donositelje odluka. Kako je naglasila Suzana Paunović, regulacijski mehanizmi nisu samo korektivni alat, već i alat za modernizaciju i inovacije u području socijalnih usluga, a neki od njihovih reformskih uspjeha to i dokazuju, primjerice u procesu deinstitutionalizacije, smanjen je broj djece u ustanovama s 2 500 na 700 u razdoblju od 1991. do 2011., a zakonom je zabranjen institucionalni smještaj djece mlađe od 3 godine.

Slovenski sustav evaluacije javnih programa socijalne zaštite predstavio je Vid Ziberna iz Instituta za socijalnu zaštitu u Ljubljani. Radi se o sustavnom standardiziranom postupku temeljenom na nacionalnom zakonskom okviru, kojim se kontinuirano procjenjuje funkcioniranje, karakteristike i učinci javnih programa sa svrhom njihovog poboljšavanja i kvalitetnijeg planiranja budućih programa.

Usljedio je slovenski primjer iz prakse Centra za osposobljavanje, rad i skrb (CUDV) koji je uveo E-Qualin, europski model upravljanja kvalitetom u ustanovama socijalne skrbi. Ravnateljica Centra Valerija Bužan pokazala je kako se veliki pomaci mogu postići inicijativama na razini pojedinačne ustanove i prije nego što se usvoje nacionalni sustavi kvalitete. Ovaj je primjer bio vrlo inspirativan za predstavnike ustanova socijalne skrbi iz Hrvatske jer je ukazao na mogućnosti ovog dinamičnog i fleksibilnog modela upravljanja, čijim se uvođenjem uspjelo unaprijediti radne uvjete zaposlenika i poboljšati kvalitetu života korisnika.

Uvođenje standarda kvalitete u ustanove socijalne skrbi u Hrvatskoj, na primje-

ru Centra za rehabilitaciju Zagreb, detaljno su opisale Teodora Not, predstojnica podružnice Sloboština i Marija Borovec, voditeljica Tima za kvalitetu dislociranih jedinica za izvaninstitucionalne usluge. Godinu dana nakon početka primjene minimalnih standarda kvalitete uočeni su značajni pomaci za korisnike, radne procese i djelatnike.

Izvaninstitucionalne programe Caritasa iz Sremske Mitrovice predstavila je koordinatorica Kristina Zeman Mišćević i istaknula važnost redovitog praćenja i vrednovanja programa. Vanjska evaluacija programa pomogla je Caritasu u daljnjem poboljšanju usluga, pružila priliku za usporedbu i razmjenu iskustava u regiji, a ujedno im ukazala na nejednakosti u statusu pružatelja usluga iz javnog i nevladinog sektora, primjerice u radnim uvjetima, visini plaća i mogućnostima dobivanja akreditacija.

Na kraju je Darija Udovičić Mahmuljin, ravnateljica Malog doma iz Zagreba, koji je izabran kao primjer dobre prakse usluge rane intervencije, kroz detaljan prikaz mogućnosti primjene načela i kriterija kvalitete iz EU okvira u svakodnevnom pružanju usluga u Malom domu, dokazala njihovu primjenjivost na ustanove socijalne skrbi u Hrvatskoj.

Raspravu je moderirala Borka Teodorović, predsjednica Udruge za promicanje inkluzije.

Velik interes različitih dionika za temu konferencije vjerojatno ukazuje na nedostatan informiranost o reformskim procesima u socijalnoj politici i skrbi u Hrvatskoj te potrebu da se intenzivnije raspravlja o promjenama i uči na iskustvima i primjerima dobre prakse iz EU zemalja kao i susjednih zemalja koje su reformirale sustav koji nam je povijesno bio zajednički, uz istovremeno poticanje i promoviranje vlastitih dobrih praksi koje su se razvile unatoč nedostatno definiranom regulacijskom okviru.

Ovu konferenciju i intenziviranje rasprave o kvaliteti socijalnih usluga potrebno je sagledati u kontekstu usklađivanja hrvatskog regulacijskog okvira sa zajedničkim EU načelima na što podsjećaju evaluacija i preporuke Europske komisije vezane za Izvješće o provedbi Zajedničkog memorandumu o socijalnom uključivanju RH za 2010. godinu, u kojima se izričito napominje kako je pohvalan razvoj usvajanja minimalnih standarda kvalitete za pružanje usluga, ali se za buduće izvještavanje preporučuje referiranje i usporedba hrvatskih rješenja s metodološkim uputama i načelima kvalitete razvijenim u Europskom okviru za kvalitetu socijalnih usluga.

Hrvatski prijevod Dobrovoljnog EU okvira za kvalitetu usluga i prezentacije s konferencije dostupan je na mrežnoj stranici udruge SPUK: [www.spuk.hr](http://www.spuk.hr).

Lidija Japec

doi: 10.3935/rsp.v19i2.1072

## **MEĐUNARODNA KONFERENCIJA: SKRIVENA JAVNA POTROŠNJA: BUDUĆNOST POREZNIH IZDATAKA**

**Institut za javne financije, Zagreb, 10. veljače 2012.**

Porezni izdaci ili neprikupljeni javni prihodi su sve stavke koje uzrokuju gubitak poreznih prihoda zato što je umanjena porezna osnovica ili smanjena obveza plaćanja poreza. Najvažnije je obilježje poreznih izdataka da se takvim isključivanjem određenih stavki iz izračuna porezne obveze neminovno ne prikuplja dio proračunskih prihoda, pri čemu je teško izmjeriti njihov učinak. Vjekoslav Bratić iz Instituta za