



Proces prilagođavanja i poboljšanja dostupnosti javnih usluga za grupe u nepovoljnom položaju na Zapadnom Balkanu je prilično spor i nije napravljen veliki napredak. Ovo se posebno odnosi na Bosnu i Hercegovinu (BiH), gdje bi pružanje javnih usluga trebalo efikasnije odgovoriti na stvarne potrebe i zahtjeve stanovništva. Administracije Zapadnog Balkana imaju za cilj povećanje dostupnosti usluga osobama sa invaliditetom i dostignu standarde pristupačnosti. Međutim, ovaj progres je i dalje ograničen samo na zakonodavni i politički okvir i ne sprovodi se jednako u praksi.

(Ne)jednak pristup javnim servisima

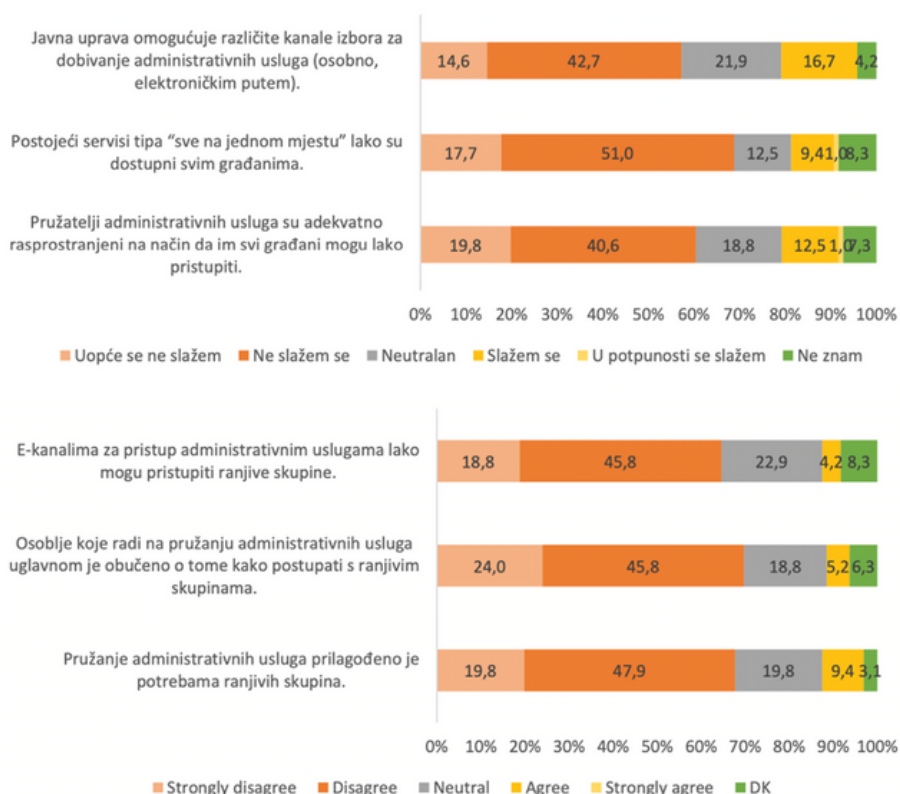
Na osnovu međunarodnih i domaćih propisa, osobe sa invaliditetom imaju ista prava kao i svaki drugi pojedinac. Ovo se odnosi i na pristup informacijama. U BiH živi više od [290.000 građana](#) sa različitim vrstama invaliditeta i njihov pristup relevantnim informacijama je vrlo ograničen. Uprkos tome, BiH još uvijek nema strategiju na nacionalnom/entitetskom nivou za podizanje javne svijesti ili promoviranje ljudskih prava osoba sa invaliditetom. Također, zaposleni u javnim ustanovama, koji treba da omoguće poštovanje i ostvarivanje prava osoba sa invaliditetom, nisu prošli odgovarajuću obuku koja bi im pomogla da upoznaju pristup invalidnosti iz perspektive ljudskih prava. Trenutno [nema značajnijeg pomaka](#) u ostvarivanju prava osoba sa invaliditetom na pristup informacijama i nijedna web stranica ključnih zakonodavnih i izvršnih institucija u BiH nije u potpunosti prilagođena osobama sa invaliditetom.

Iako je ubrzala proces digitalizacije u BiH, pandemija COVID-19 pokazala je sve nedostatke njenog sistema i još jednom ukazala na potrebu reforme javne uprave. Ova reforma ima za cilj unapređenje i digitalizaciju javnih usluga. Princip [SIGMA-e](#) koji pokriva pravo na pristup javnim informacijama ukazuje na sljedeće: pravo na pristup javnim informacijama je zakonski propisano i dosljedno se primjenjuje u praksi.

POLICY BRIEF

Jedan od dva indikatora za [WeBER-ovo](#) praćenje pristupačnosti fokusira se na proaktivno informisanje javnosti od strane organa uprave, posebno praćenjem sveobuhvatnosti, pravovremenosti i jasnoće informacija koje se šire putem zvaničnih web stranica.

Organizacije civilnog društva (OCD) koje su učestvovala u istraživanju WeBER Državni PAR Monitor BiH 19/20 smatraju dostupnost administrativnih usluga osobama sa invaliditetom nedovoljnom: 40,6% se ne slaže, a 19,8% se u potpunosti ne slaže da su pružaoci usluga adekvatno raspoređeni na način da svi građani imaju lak pristup. Nadalje, 47,9% se ne slaže, a 19,8% se nikako ne slaže da je pružanje administrativnih usluga prilagođeno potrebama ranjivih grupa. Važna činjenica je da samo 5% ispitanika smatra da je osoblje koje radi na pružanju administrativnih usluga obučeno o tome kako se ponašati prema ranjivim grupama.



Grafikon 1 i 2: Percepcija javnosti o pružanju usluga[1]

Nadalje, tokom pandemije COVID-19, istraživanja pokazuju da je pristup informacijama bio ograničen na neke grupe, a organizacije civilnog društva bile su jedini izvor informacija o krizi za ranjive grupe. Najnoviji WeBER Državni PAR Monitor izvještaj navodi da se samo 9% anketiranih OCD slaže da je pružanje usluga prilagođeno njihovim potrebama. Važno je napomenuti da BiH nije izuzetak jer je ista situacija i sa ostalim zemljama u regionu, zadržavajući rezultat na nuli.

[1] Napomena: Rezultati su zaokruženi do najbližeg cijelog broja. Zbog zaokruživanja brojeva, zbir svih postotaka možda neće iznositi tačno 100%. Baza uzorka odgovora za ovo pitanje bila je: N=1027

Kakav je rezultat Bosne i Hercegovine u odnosu na regiju?



FGrafikon 3: Regionalno poređenje u oblasti pružanja usluga[1]

Inkluzivnost za sve

Na dostupnosti online i offline usluga mora se dalje raditi poboljšanjem pravnog i političkog okvira i poduzimanjem mjera u saradnji sa reprezentativnim organizacijama osoba sa invaliditetom za implementaciju, praćenje, evaluaciju i komuniciranje o potrebnim propisima. To bi trebalo da postane redovna praksa, a ne samo zadatak koji treba ispuniti kao dio strateškog dokumenta. Na ovaj način institucije bi mogle efikasno doprinijeti uključivanju različitih podgrupa osoba sa invaliditetom i omogućiti jednak pristup javnim uslugama. Osim toga, BiH još uvijek nema sistem za prikupljanje podataka na osnovu starosti, spola, vrste invaliditeta ili drugih podataka o osobama sa invaliditetom, što bi bila polazna tačka za prepoznavanje i rješavanje potreba ove populacije.

Kako e-kanali nisu lako dostupni osobama sa invaliditetom, ovo je još jedna oblast koja bi mogla utjecati na položaj ranjivih grupa u društvu. Kako bi napravile pomak i povećale upotrebu digitalnog potpisa, vlade u regiji trebale bi nastaviti činiti digitalne potpise i e-plaćanje prisutnijim, kao i nuditi rješenja prilagođena korisnicima uz lak pristup. Iako je digitalizacija javnih usluga bila ključni prioritet u mnogim vladinim agendama, administracija BiH još uvijek treba dati prioritet ulaganjima u dimenzije slabijeg učinka kako bi osigurala održivi budući napredak i uskladila sa standardima EU u pružanju usluga. Štaviše, osoblje koje radi na pružanju administrativnih usluga mora biti obučeno za rad sa ranjivim grupama i osigurati inkluzivnost odgovarajućim rješavanjem njihovih potreba i osiguravanjem lakog pristupa uslugama ovim grupama.

Poboljšanja u pružanju javnih usluga ne bi samo odgovorila na stvarne potrebe i zahtjeve stanovništva, već bi imala potencijal da unaprijede otvoreni dijalog između građana i vlasti. Posljedično, ovo bi moglo povećati građansko povjerenje javnoj upravi.

[1] Regionalni PAR Monitor izvještaj sa rezultatima za sve administracije Zapadnog Balkana dostupan je [ovdje](#).

Ovaj dokument je izrađen uz finansijsku podršku Evropske unije. Njegov sadržaj je isključiva odgovornost Vanjskopolitičke inicijative BH (VPI BH) i ne odražava nužno stavove Evropske unije.

Za više informacija posjetite:

www.par-monitor.org