

Budućnost je javna: Globalni manifest za javne usluge



Sadržaj

1. poglavlje. Što: Javne usluge koje želimo	1
2. poglavlje. Zašto: Javne usluge su važne	3
3. poglavlje. Kako: Financiranje kvalitetnih javnih usluga za sve	4
4. poglavlje. Tko: Osiguranje demokratske javne kontrole	6

1. poglavlje

Što: Javne usluge koje želimo

- 1 Kvalitetne javne usluge za sve temelj su poštenog i pravednog društva. One čine društveni pakt kojim se primjenjuju temeljne vrijednosti solidarnosti, jednakosti i ljudskog dostojanstva. Javne usluge također su učinkovit način udruživanja resursa za suočavanje s kolektivnim izazovima i ispunjavanje zajedničkih potreba.

Kroz javne usluge ostvaruju se ljudska prava i ispunjavaju zajedničke potrebe, a budući da su društveno definirane, njihov se opseg s vremenom može povećati

- 2 Ono što određuje javne usluge povijesni je i društveni konstrukt. Društva određuju što su javne usluge i odlučuju kako će organizirati i financirati njihovu proizvodnju i isporuku, te kako vršiti demokratsku javnu kontrolu nad njihovim pružanjem. Kako nisu samo tehnički već i društveno i politički definirane, opseg javnih usluga može varirati i mijenjati se u različitim periodima, mjestima te u različitim društvima.
- 3 Javne usluge obuhvaćaju niz usluga koje su ključne i potrebne za dostojanstven život. To uključuje obrazovanje, energiju, hranu, zdravstvo i usluge skrbi, stanovanje, socijalnu sigurnost, telekomunikacije, transport, prikupljanje i odlaganje otpada te vodu i odvodnju. Te su usluge ili prepoznate kao ljudska prava ili su duboko isprepletene s uživanjem ljudskih prava. Jednak pristup tim uslugama ključan je za smanjenje nejednakosti i ostvarivanje socijalne pravde. Širi raspon javnih usluga može se vidjeti u Klasifikaciji funkcija države Ujedinjenih naroda.¹

Javne usluge u vlasništvu su sviju i svima su namijenjene

- 4 Javne usluge kolektivno su i demokratski definirane i razvijene za proizvodnju i isporuku javnih, zajedničkih i kolektivnih dobara; za ostvarenje ljudskih, pojedinačnih i kolektivnih prava; za omogućavanje dostojanstvenog života i uključivih i pravednih društava; te za zaštitu zajedničkih dobara, uključujući okoliš i održivi planet.
- 5 Javne usluge zajednička su društvena obveza za koju država i/ili druga javna tijela preuzimaju glavnu ili konačnu odgovornost i obveze. Mogu se organizirati i isporučiti na različite načine, putem lokalne, regionalne ili središnje vlasti ili kombinacijom njihovih nadležnosti ili putem javnog tijela koje je demokratski i javno kontrolirano te koje ljudi prepoznaju i kojemu vjeruju.

Univerzalne kvalitetne javne usluge strukturirane su i financirane kako bi se zadovoljile pojedinačne i kolektivne potrebe, smanjile nejednakosti i zaštitilo dostojanstvo svih članova društva

- 6 Javne usluge predstavljaju zajedničko udruživanje resursa među svim članovima društva, koji doprinose pravedno u skladu sa svojim kapacitetima i mogućnostima plaćanja, kako bi se zadovoljile svačije potrebe i ostvarila svačija prava. Javne usluge nisu milosrdni ili dobrotvorni poduhvat, već kolektivni javni sustav za preraspodjelu, za rješavanje višestrukih nejednakosti i povijesne isključenosti, za ostvarenje solidarnosti i za osiguranje ispunjavanja obveza država u pogledu ljudskih prava.

Naša načela za kvalitetne javne usluge za sve u 21. stoljeću

- 7 U vezi s javnim uslugama postoje mnoge zablude, koje potječu iz neoliberalnog narativa kojeg promiču moćni privatni interesi. U praksi se javne usluge nisu uvijek razvijale niti se njima upravljalo kao istinski javnim uslugama. Umjesto toga, mnogo su puta služile interesima bogatih i moćnih, a ne javnosti, te tako pridonosile ugnjetavanju ili isključivanju određenih skupina. Mi odbacujemo takve prakse kojima se javno privatizira u interesu određenih pojedinaca, korporacija ili skupina.

1 Statistički odjel Ujedinjenih naroda, „Klasifikacija funkcija države“ (Statistički odjel Ujedinjenih naroda, 2000)
<UNSD — Classification Detail>.

8 Kvalitetne javne usluge ispunjavaju sljedeća načela:

- 1 **Univerzalne su i svima dostupne.** To uključuje i ekonomsku i fizičku dostupnost. Svatko ima pristup uslugama za dostojanstven život i ostvarivanje svojih prava, bez obzira na društveni ili ekonomski status i geografski položaj. Sve usluge dostupne su svima bez obzira na prihode, a nalaze se što je moguće bliže korisnicima. Neke usluge, na primjer obrazovanje i osnovna zdravstvena skrb, trebale bi svim korisnicima biti besplatne.
- 2 **Participativne su, transparentne, pouzdane i demokratski odgovorne.** Svi članovi zajednice ili društva mogu sudjelovati u osmišljavanju, organizaciji, upravljanju, financiranju, pružanju i kontroli javnih usluga. Javne usluge su transparentne te su opsežne informacije o njima javno dostupne. Imaju odgovornost prema društvu te se stoga temelje na povjerenju i poštovanju koje i potiču u društvu.
- 3 **Poboljšavaju se i prilagođavaju onima kojima služe, brzo odgovaraju na potrebe i pridonose preobrazbi društva.** Evoluiraju, prilagođavaju se tehničkim promjenama i rastućim potrebama ljudi i mogu se proširiti na nova područja. Prilagođavaju se različitim potrebama i nisu diskriminirajuće. Kvaliteta im se tijekom vremena poboljšava, a standardi im se nikada ne snižavaju, u skladu s obvezom nenazadovanja, što znači da nikada ne bi smjelo doći do smanjenja dosega ili kvalitete usluga.
- 4 **Izgrađene su na čvrstim temeljima dugoročnog javnog financiranja.** To odražava njihovu prirodu kao ispunjenje državne obveze preraspodjele te osigurava dugoročan kontinuitet pružanja, koji se prvenstveno temelji na progresivnom oporezivanju.
- 5 **Temelje se na solidarnosti.** Javne usluge sadrže mehanizme preraspodjele koji se temelje na solidarnosti između onih koji sustavu mogu doprinijeti proporcionalno svojim mogućnostima i onima koji ne mogu.
- 6 **Posvećene su jednakosti, uključujući rodnu ravnopravnost, te socijalnoj pravdi.** To se primjenjuje na svim razinama organizacije, upravljanja i pružanja usluga. Kroz kvalitetne javne usluge za sve prepoznaju se i aktivno dovode u pitanje neravnoteže moći, strukturna i sustavna diskriminacija te opresivni sustavi. To uključuje predanost promicanju jednakosti u organizaciji usluga, uključujući rodnu ravnopravnost u njihovu vođenju, upravljanju i pružanju.
- 7 **Okolišno su i ekološki osviještene.** Kroz javne usluge skrbi se i za ljude i za planet te se doprinosi izgradnji održivije budućnosti. Svi aspekti njihova vođenja, uključujući mehanizme upravljanja, strukturu troškova i organizaciju njihova poslovanja, uvelike pridonose rješavanju ekološke krize. Javne usluge imaju dugoročnu viziju, stavljaju najbolje interese sadašnjih i budućih generacija u prvi plan prilikom donošenja odluka i integriraju šira društvena, kulturna i ekološka pitanja.
- 8 **Blizu su.** Kvalitetne javne usluge za sve dostupne su lokalno. Njima se upravlja, pružaju se i nadziru na najbližoj točki korištenja onima kojima one služe. Potpomognute su sredstvima svih relevantnih razina vlasti, na lokalnoj, regionalnoj, nacionalnoj ili međunarodnoj razini, na temelju pravedne i učinkovite raspodjele resursa. Dostupne su kada i gdje je potrebno, kako bi se uistinu ostvario univerzalni pristup u praksi.
- 9 **Pravedne su i sigurne, i za one koji ih koriste i za one koji ih pružaju.** Zaposlenici se osjećaju fizički i psihički sigurno dok su na poslu ili na putu do i s posla. Univerzalne kvalitetne javne usluge cijene ljude koji rade na njima kao i ljude koji ih koriste, tako što im osiguravaju dostojanstveno zaposlenje, plaću i radne uvjete. Raspoložu odgovarajućim osobljem i financijama kako bi se osiguralo da se kvalitetne usluge mogu svima pružiti.
- 10 **Zaštićene su od tržišnog gospodarstva, komercijalizacije i financijalizacije.** Univerzalne kvalitetne javne usluge dostupne su svima kao pravo, za ispunjavanje životnih potreba, a ne kao komercijalni, komodificirani proizvodi ili usluge za potrošnju. Odluke o javnim uslugama ne donose se na temelju ostvarivanja dobiti, već se u potpunosti vode ostvarenjem ljudskog dostojanstva i zadovoljenjem kolektivnih potreba.

2. poglavlje

Zašto: Javne usluge su važne

Izgradnja pravednog društva kakvo želimo

- 9 Univerzalan pristup kvalitetnim javnim uslugama, bez ikakve marginalizacije, diskriminacije ili isključivanja, temelj je za ostvarivanje ljudskih prava i ispunjavanje životnih potreba. Javne usluge poboljšavaju kvalitetu života svih, jačaju naše zajednice i povezuju nas kao društvo. Osiguranje dostupnosti ključnih usluga za sve omogućuje dostojanstven život, osigurava socioekonomsku uključenost i promiče ostvarivanje prava.
- 10 Javne usluge izraz su demokracije, one utjelovljuju kolektivnu društvenu predanost rješavanju ekonomskih, socijalnih i ekoloških izazova našeg vremena. Mogu poslužiti kao primjer smislenog rada jer pružaju mogućnost sudjelovanja u kolektivnom projektu izgradnje ravnopravnijeg i pravednijeg društva.
- 11 Univerzalne kvalitetne javne usluge imaju ključnu ulogu u preraspodjeli tereta neplaćene skrbi i kućanskog rada koji zbog društvenih normi i strukturnih prepreka u suprotnom nerazmjerno pada na žene. One su ključno sredstvo u naporima za ostvarivanje istinske rodne jednakosti u praksi i prelazak na rodno pravedno društvo.

Odgovor na svjetske krize: nejednakost i raspad ekosustava

- 12 Javne usluge ključne su za rješavanje višestrukih, često ukrštenih, nejednakosti i drugih kriza našeg vremena. Korištenjem progresivnog financiranja kako bi se svima na jednak način pružilo ono što bi inače bilo dostupno samo onima koji to mogu platiti, javne usluge imaju moć ispraviti iskrivljenu raspodjelu prihoda i bogatstva te postaviti temelje za pravedno društvo u kojem se bogatstvo i moć pošteno dijele.
- 13 Kvalitetne javne usluge za sve ključne su za postizanje uključive jednakosti među društvenim skupinama jer mogu pomoći rebalansu nejednakih, nepravednih i često ukrštenih moći, uključujući one koji se temelje na rasi, spolu i rodu, etničkoj pripadnosti, kasti, invaliditetu, dobi, spolnoj orijentaciji, klasi i bilo kojoj drugoj osnovi za diskriminaciju. Na primjer, uključivanje skrbi u kolektivnu društvenu odgovornost može pomoći u povećanju rodne ravnopravnosti.
- 14 Budući da imaju mogućnost upravljanja prirodnim resursima i njihovom zaštitom za buduće generacije, javne usluge odlučujuće su u rješavanju tekuće klimatske i šire ekološke krize uz poštivanje ljudskog dostojanstva. Države moraju provoditi odlučne politike i propise za rješavanje ekološke krize, međutim pritom moraju osigurati da se ne ugrozi pristup javnim uslugama. Javne usluge moraju biti u prvom planu tranzicije kako bi se izgradila otpornost zajednica na klimatske utjecaje i degradaciju okoliša. Budući da jamče kolektivnu zaštitu okoliša i održivo upravljanje, javne usluge bitna su komponenta u postizanju međugeneracijskog mira i pravde. Kvalitetne javne usluge za sve također su ključne za izgradnju potpuno uključivih i otpornih društava koja su sposobna dostojanstveno odgovoriti na napetosti koje će proizaći iz društvenih i fizičkih promjena uslijed ekološke krize.

3. poglavlje

Kako: Financiranje univerzalnih kvalitetnih javnih usluga je moguće

Fiskalni i politički prostor za financiranje kvalitetnih javnih usluga

- 15 Da bi osigurale financiranje kvalitetnih javnih usluga za sve, države moraju mobilizirati domaća javna sredstva. Međutim, u mnogim zemljama napore za mobilizaciju dovoljnih sredstava potkopavaju sustavni i međunarodni problemi, uključujući: nepravedni trgovinski sporazumi, neodrživ i nezakonit dug, porezne zloporabe od strane multinacionalnih korporacija, porezne oaze, uvjetni zajmovi i prisilno savjetovanje o politikama koji dovode do mjera štednje te nedostatak demokratskog i uključivog donošenja odluka o globalnom ekonomskom i poreznom upravljanju.
- 16 Pravedno i progresivno oporezivanje najpouzdaniji je i najodrživiji izvor financiranja javnih usluga, a istovremeno jača društveni ugovor između vlade i naroda. Progresivno oporezivanje kapitala, profitnih poduzeća, bogatstva, imovine i rada trebao bi biti primarni izvor financiranja kvalitetnih javnih usluga. Važno je smanjiti nepravedno porezno opterećenje za žene i usvojiti progresivno, redistributivno oporezivanje bez implicitne i eksplicitne rodne pristranosti – uključujući nove oblike oporezivanja bogatstva, korporativne dobiti i imovine – kako bi se osiguralo primjereno financiranje javnih usluga kojima se potiče transformacija u pogledu roda. Učinkovit i pouzdan sustav naplate poreza koji raspolaže odgovarajućim osobljem i financiranjem preduvjet je za osiguranje održivog financiranja. Porezna transparentnost potrebna je kako bi se povratile milijarde koje pritiječu na *offshore* bankovne račune, pri čemu bi se ta sredstva koristila za ponovnu izgradnju javnih usluga.
- 17 Kao instrument za pomoć u financiranju javnih usluga trebalo bi koristiti i otpis državnog duga jer neodrživ i nezakonit dužnički teret i obveze često dovode do toga da se neophodna financijska sredstva dodjeljuju za otplatu duga na teret financiranja domaćih javnih usluga. Novi pravedni i transparentni mehanizam restrukturiranja duga neophodan je za podršku kvalitetnim javnim uslugama za sve.
- 18 Vlade moraju dati sve od sebe da financiraju univerzalne kvalitetne javne usluge, koristeći sva prikladna sredstva kao što su: povećanje osnove prihoda; odgovarajući međuvladini prijenosi za financiranje mandata javnih usluga; uklanjanje nezakonitih financijskih tokova, korupcije i poreznih zloporaba od strane multinacionalnih korporacija i ultra bogatih pojedinaca; korištenje fiskalnih i deviznih rezervi; upravljanje dugom; te razvoj i usvajanje prilagodljivog makroekonomskog okvira. Određivanje prioriteta proračunskih izdvajanja za javne usluge i preraspodjela javnih rashoda na javne usluge, u skladu s barem minimalnim međunarodnim standardima, u mnogim je kontekstima ključna aktivnost koju vlade mogu odmah poduzeti.

Javno financiranje obveza je države u osiguravanju univerzalnog pristupa kvalitetnim javnim uslugama

- 19 Države moraju osigurati pružanje kvalitetnih javnih usluga za sve kojima se ostvaruju ljudska prava. To je moguće postići putem predvidljivih, odgovornih i održivih mehanizama financiranja. Pouzdanost i adekvatnost financiranja javnih usluga izravno su povezani s njihovom kvalitetom, pravednošću i dostupnošću.
- 20 Tamo gdje postoje, nadnacionalni savezi država dužni su svojim djelovanjem i proračunom podupirati razvoj kvalitetnih javnih usluga za sve.
- 21 Pravedno i progresivno prikupljena i (re)distribuirana javna sredstva neophodna su za financiranje javnih usluga, jer je to jedini način da se osigura da svatko može pristupiti kvalitetnim uslugama bez obzira na njihovu platežnu moć.

Javno financiranje uz demokratsku javnu kontrolu

- 22 Javne usluge ne smiju se prepustiti tržištu niti podlijevati štednji. Za razliku od robe, njihova vrijednost određuje se ulogom koju imaju u ostvarivanju neotuđivog dostojanstva ljudi, a ne tržišnoga položaja ili mogućnosti za ostvarivanje dobiti. Stoga one zahtijevaju demokratsku javnu kontrolu i kolektivne oblike financiranja, kako bi se osiguralo da zadovoljavaju zajedničke potrebe svih članova društva.

- 23 Filantropija i privatno financiranje sve su prisutniji u financiranju javnih usluga. Iako filantropsko i privatno financiranje može, u određenim situacijama, pridonijeti financiranju javnih usluga, ono može biti samo supsidijarno u odnosu na ulogu prihoda prikupljenih putem oporezivanja te je nužno izbjeći stvaranje ili pojačavanje dinamike moći koja ide u korist najbogatijih te narušava demokratsko odlučivanje, nadzor i odgovornost.
- 24 Vlade moraju omogućiti civilnom društvu da smisleno sudjeluje u raspravama o proračunu i u donošenju odluka, kroz participativne i proračunske mehanizme koji su transformativni u pogledu roda, a posebice povećanjem pristupa informacijama.

Međunarodna suradnja za omogućavanje mobilizacije domaćih resursa

- 25 Potrebno je pojačati međunarodnu suradnju u fiskalnim pitanjima – posebno zemalja donatorica koje ispunjavaju svoje izvanteritorijalne obveze – kako bi se osigurala jednaka prava na oporezivanje među državama i zaustavili svi oblici porezne zlouporabe od strane multinacionalnih korporacija i ultra bogatih pojedinaca, što posebno pogađa zemlje u razvoju. Države moraju izbjegavati globalnu utrku do dna u odnosu na oporezivanje poduzeća, što ograničava ulaganja u javne usluge.
- 26 Države donatorice trebale bi povećati količinu i kvalitetu službene razvojne pomoći za kvalitetne javne usluge za sve. Kroz takvu pomoć treba poštovati nacionalno vlasništvo, te ona treba biti predvidljiva, transparentna, usklađena s nacionalnim prioritetima i u skladu s međunarodno dogovorenim i pravnim obvezama. Ona se pruža izravnim podupiranjem javne potrošnje zemalja kroz proračunsku potporu, a ne kroz projekte koje definiraju donatori ili kroz aktivno poticanje korištenja javnih sredstava za poticanje više privatnog financiranja. Dugoročno, zemlje moraju biti sposobne mobilizirati dovoljno domaćih resursa kako bi osigurale pouzdano i otporno financiranje sustava javnih usluga koji mogu zadovoljiti potrebe njihovih građana.

Javno-privatna partnerstva narušavaju kvalitetu javnih usluga

- 27 Mehanizmi koji se sve više promiču kao rješenja za ograničenja financiranja javnih usluga, kao što su kombinirana financijska sredstva i javno-privatna partnerstva, skupi su, netransparentni, kratkoročni i nepouzdana modeli financiranja koji izbjegavaju transparentnost i mehanizme demokratske odgovornosti, predstavljaju odgovornosti prema javnoj blagajni, ugrožavaju demokratsku javnu kontrolu i ne osiguravaju potrebno financiranje za javne usluge.

Vrednovanje i plaćanje radnika u javnim službama

- 28 Potrebno je prepoznati i na odgovarajući način nadoknaditi vrijednost rada radnika u javnim službama. Države moraju osigurati pravedne i povoljne te sigurne i zdrave uvjete rada, razumno ograničeno radno vrijeme i plaćeni godišnji odmor. Radnici u javnom sektoru moraju imati pristup socijalnoj sigurnosti, a njihova naknada mora biti poštena te omogućavati pristojan život za njih i njihove obitelji. Jednaka naknada za rad jednake vrijednosti također se mora osigurati bez diskriminacije bilo koje vrste, pri čemu se vrijednost rada redefinira tako da se prepozna doprinos društvu, a ne tržišne nagrade. Javna tijela ne bi trebala štedjeti na troškovima javnih usluga angažiranjem nekvalificirane jeftine ili neplaćene radne snage kao što su potplaćeni radnici.

4. poglavlje

Tko: Osiguranje demokratske javne kontrole

Države su dužne osigurati pružanje univerzalnih kvalitetnih javnih usluga

- 29 Kao nositelj dužnosti prema pravu o ljudskim pravima, država ima obvezu osigurati pružanje kvalitetnih javnih usluga za sve u skladu sa standardima ljudskih prava i gore navedenim načelima.

Put prema istinski javnom i nekomercijalnom pristupu javnim uslugama

- 30 Javne usluge razvijaju se, organiziraju, upravljaju i pružaju javno te ih ne pružaju komercijalni subjekti. Javno tijelo može imati dugoročnu perspektivu i podliježe demokratskoj javnoj kontroli, javnoj odgovornosti i sudjelovanju javnosti.
- 31 Iako postoji mnogo načina na koje se kvalitetne javne usluge za sve mogu organizirati, one su uvijek u javnom vlasništvu, njima se upravlja, financiraju se i pružaju na transparentan, participativan i demokratski način koji je u javnom interesu. Javne službe polažu račune javnosti i podložne su demokratskoj javnoj kontroli i kontinuiranoj evaluaciji.
- 32 Komercijalni subjekti kao što su profitna privatna poduzeća i privatna investicijska društva gledaju na javne usluge kao na robu koju treba proizvoditi i prodavati, što dovodi do motivacije za natjecanje s javnim institucijama i maksimiziranje dobiti. Jedan od njihovih primarnih ciljeva ili poticaja jest zaštita vlastitih interesa, a njihovo poslovanje temelji se na tržišnoj logici, što je nespojivo s temeljnom prirodom javnih usluga i njihovog pružanja kao javnog dobra. Nasuprot tome, kvalitetne javne usluge ne ostvaruju dobit, a svaki višak, ako ga ima, ponovno se ulaže u te ili druge povezane javne usluge za javno dobro, kako bi se poboljšala njihova kvaliteta i dostupnost, isplatila pristojna plaća radnicima, osigurala obuka te zaštitio okoliš.

Omogućavanje doprinosa zajednice

- 33 Pružanje usluga u zajednici, koje se radikalno razlikuje po svojim ciljevima i aktivnostima od komercijalnog pružanja usluga, često ima ključnu ulogu u osiguravanju potrebnih usluga u mnogim dijelovima svijeta. Vlade i druga javna tijela mogu surađivati s lokalnim zajednicama i organizacijama u zajednici, ispunjavajući svoje obveze reguliranja i nadzora nad pružanjem usluga u zajednici kako bi se ostvarile univerzalne kvalitetne javne usluge, te istovremeno poštujući doprinose zajednica te osiguravajući da zajednice imaju dovoljno sredstava za rad.

Održavanje demokratske javne kontrole nad digitalizacijom, javnom nabavom i upravljanjem podacima

- 34 Digitalizacija i umjetna inteligencija mijenjaju način rada javnih usluga i za korisnike i za radnike koji ih pružaju. Iako digitalne tehnologije mogu imati pozitivnu ulogu u pravim okolnostima i uz odgovarajuću regulaciju i nadzor, nove digitalne tehnologije u javnim uslugama ne bi trebale povećati postojeći digitalni jaz čime se produbljuje diskriminacija marginaliziranih skupina i pojedinaca, ili povećati negativne utjecaje na okoliš, posebno kao rezultat pohranjivanja i prijenosa podataka, već pomoći poboljšanju usluga. Javnost bi u svakom trenutku trebala voditi i kontrolirati digitalne tehnologije te one ne bi smjele biti pokretač ili poticaj za privatizaciju usluga i eksternaliziranje bitnih elemenata javnih usluga.
- 35 Digitalne tehnologije i alati trebali bi se upotrebljavati samo ako poboljšavaju pružanje javnih usluga u skladu s ovim manifestom. Tamo gdje je to primjenjivo, digitalne tehnologije trebale bi se upotrebljavati pod demokratskom javnom kontrolom, regulacijom i nadzorom koji osiguravaju jednako demokratsko upravljanje sadržajem te jamče sigurnost i privatnost te prava nad podacima. Države moraju osigurati i da se infrastruktura koja se koristi za prikupljanje, pohranu, obradu i korištenje podataka te za pružanje usluga stavi pod javnu kontrolu.
- 36 Potrebna je transparentnost u nabavi i ugovaranju robe i usluga potrebnih za pružanje javnih usluga. Svi javni podaci trebaju biti pohranjeni na siguran način, odgovorno i u skladu sa zaštitom privatnosti i ljudskih prava ispitanika.