



ПУБЛИКАЦИЈА

„ИСТРАЖУВАЊЕ ЗА ЗАДОВОЛСТВОТО НА ГРАЃАНИТЕ ОД
ФУНКЦИОНИРАЊЕТО НА ИНСПЕКЦИСКИТЕ СЛУЖБИ“





Содржина:

ВОВЕД.....	3
МЕТОДОЛОГИЈА НА ИСТРАЖУВАЊЕТО.....	4
АНАЛИЗА ОД СПРОВЕДЕНОТО ИСТРАЖУВАЊЕ.....	4
ПРЕПОРАКИ.....	14





ВОВЕД

Публикацијата е изработена врз основа на истражувањето што го спроведе **НВО „КХАМ“ Делчево**, кое е во склоп на **Проектот „Инспекторатите во служба на граѓаните“** се спроведува со поддршка на регионалниот проект **SMART Балкан - Граѓанско општество за поврзан Западен Балкан**, имплементиран од **Centar za promociju civilnog društva (CPCD)**, Центарот за истражување и креирање политики (**ЦИКП**) и **Институтот за демократија и медијација (ИДМ)**, а финансиски е поддржан од Министерството за надворешни работи на Кралството Норвешка.

Главна цел на проектот е: Да се зголеми ефикасноста на инспекциските служби кои функционираат во Делчево и истите да бидат во служба на граѓаните. Целта ќе биде постигната преку мобилизација на Граѓанскиот сектор за да го едуцира своето членство, подигање на свеста кај жителите на Делчево за користење на Инспекциските служби и аргументирано застапување врз основа на факти.

Во Публикацијата тежиште се става на мислењето на локалната заедница за ефикасноста на инспекторатите (каква е нивната перцепција за прашањето, но и колку реално се задоволни од функционирањето на инспекциските служби). Врз основа на спроведената анализа креирани се конкретни препораки кои треба да бидат водич на Инспекторатите кои се под Локалната Самоуправа но и останатите Инспекторати кои се подрачни одделенија и функционираат во Делчево. Препораките се подготвени врз основа на анализата од спроведеното истражување и истите имаат за цел да придонесат кон остварување на главната цел на проектот а тоа е: Инспекторите да бидат во служба на граѓаните.



МЕТОДОЛОГИЈА НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

Во прибирањето на податоците се користеше методологија на Анкета по случаен избор, при што беа анкетирани 120 лица во френквентни места во пазарни денови, но и лица кои претходно побарале Бесплатна Правна Помош во канцелариите на НВО „КХАМ“. Водена е сметка да имаме родов баланс на испитаниците како и старосната структура согласно последниот попис од 2021 година. Во прилог е квантитативна и квалитативна анализа, при што се земени во предвид и описните одговори на испитаниците, но и дискусиите кои беа водени за време на работилниците на Инспекторатите и граѓанскиот сектор, кои послужија и како фокус групи.

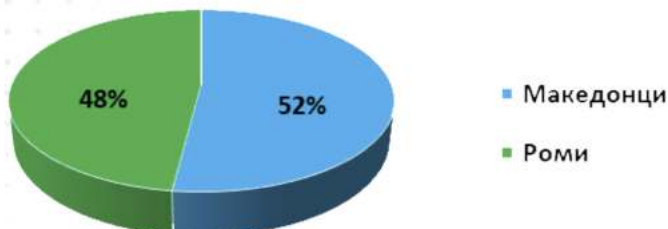
АНАЛИЗА НА ИСТРАЖУВАЊЕ

„ПЕРЦЕПЦИЈА НА ГРАЃАНИТЕ ЗА ФУНКЦИОНИРАЊЕ НА ИНСПЕКТОРАТИТЕ“

За ова истражување користевме повеќе варијабли како возраст на анкетираниите, етничката припадност, социјалниот, образовниот и брачниот статус кои ќе бидат искористени за дополнителни анализи. Во публикацијата се содржани ставовите само на оние испитаници кои имале директно искуство со инспекциските служби. Изработена е издвоена анализа врз етничка припадност но поради минималните разлики кои не влијаат на генералната слика, истите ќе бидат достапни на веб страната на НВО „КХАМ“ Делчево <http://www.khamdelcevo.org.mk>.



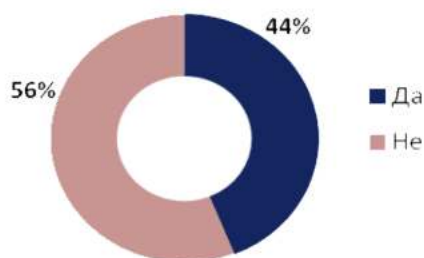
Етничка припадност



1. Дали ти или некој од твоето семејство сте имале потреба да се обратите до Локалните Инспекциски Служби?

- а) Да
- б) Не

Дали ти или некој од твоето семејство сте имале потреба да се обратите до Локалните Инспекциски Служби?

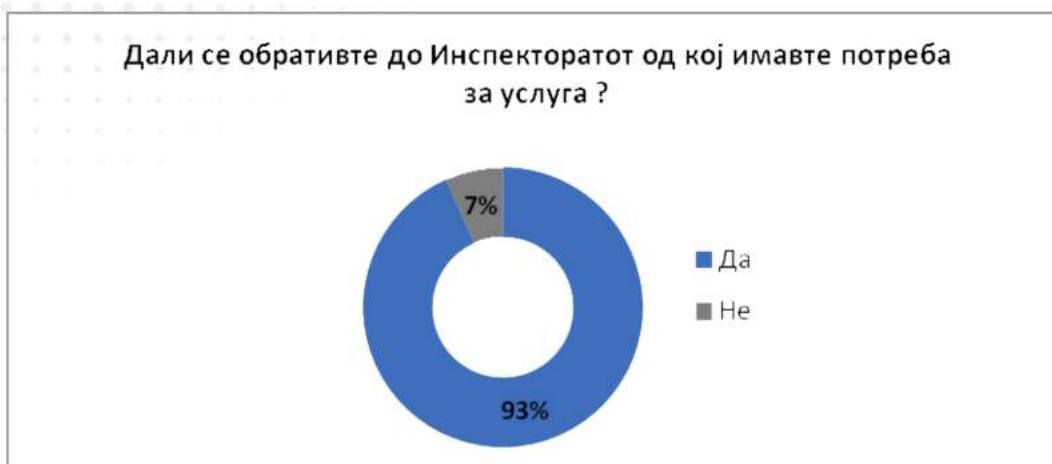




1.a)Доколку е да продолжувате со прашалникот, во спротивно Анкетата е завршена.
Прашањето е за тие што одговориле со ДА: Дали се обротивте до Инспекторатот од кој имавте потреба за услуга ?

а) Да

б) Не



Согласно одговорите на испитаниците речиси секој втор испитаник имал потреба да се обрати до конкретен инспекторат. Во најголем дел или дури 93% од испитаниците се имаат обротивно до службата со цел да се реши одреден проблем. Ова е доказ дека граѓаните често имаат проблеми за кои бараат решение кај Инспекторатите и без оглед дали очекуваат дека ќе им се реши проблемот тие се обраќаат. Над 65% од лицата кои кажале „не“ се помлади од 29 години што само ги потврдува и истражувањата за „Млади и пристап до Правда“ каде младите не сакаат да бараат правда и се апатични кон правниот систем.



2. Само за тие што одговориле со НЕ: Дали може да ни кажете за причината зошто не се обротивте до Инспекторатот?



Испитаниците кои не се обраќаат до Инспекторатите сметаат дека истите се под контрола на Политичарите и Бизнес секторот, но она што е пред се најважно е што немаат доверба во истите. Само 7% одговориле дека не знаат како да им се обратаат или да и комуницираат со нив. Согласно описните одговори причина за недовербата се гласините за лошо искуство од лица кои не им се роднини но се обротивле неуспешно до истите.



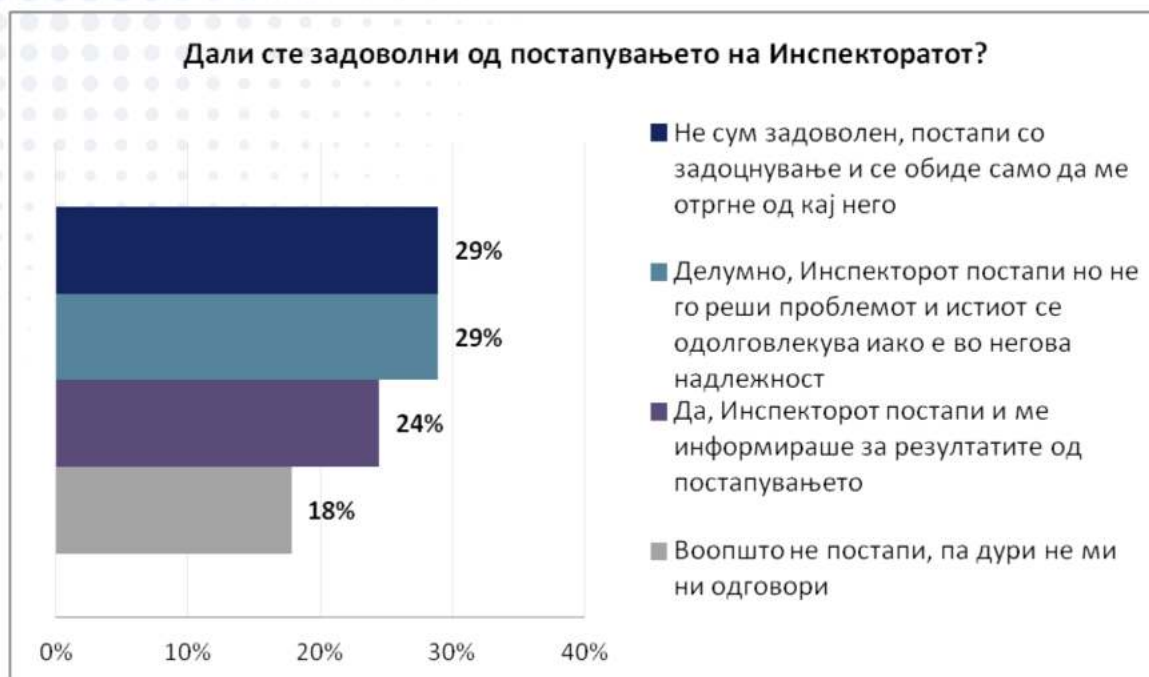
3. За тие што одговориле со ДА, се обротив до Инспекторатот: Како се обротивте на Инспекторот?



Од одговорите се гледа дека во најголем дел граѓаните сакаат да се обраќаат непосредно и преферираат директна средба со Инспекторите и воопшто со Администрацијата. Како проблем се јавува во Локалната Самоуправа што доколку се обротиве писмено, за истото треба и да платите одреден износ за секое барање. Она што е нејасно е како обраќањето до Општинската администрација е ослободено од плаќање за фирмите т.е. приватниот сектор и невладиниот сектор а се наплаќа на ранливите категории на граѓани. Бесплатно за сите е обраќањето само до Советот на Општината. Никаде во канцеларијата за Архивирање нема истакнато дека корисниците на Гарантирана Минимална Помош се ослободени од плаќање на такса и ова претставува сериозна бариера. На прашањето за обраќање преку телефон вообичаено се случува кога се најавува средба со Инспекторот или постои лично познанство, односно постои одредена доверба кон самиот Инспектор. Писмено се обраќале вообичаено Испитаници со Средно или Високо образование, свесни дека треба да имаат доказ дека поднеле барање до одредена служба, за да можат понатаму да се повикуваат на архивски број. Без доказ од архивски број, испитаниците се свесни дека не можат да поднесат жалба до повисок орган како Совет за Инспекциски Надзор, ниту до Државен Инспекторат, Народен Правобранител, НВО и др. Интересно е што ниту еден испитаник не дал одговор дека се обротив до Инспекторатите по писмен пат. Со проверка на веб страната, пред се на Л.С. Делчево се гледа дека многу ретко се поднесуваат поднесоци по електронски пат, но нема никаде ниту доказ за исход од поднесоците.



4. Дали сте задоволни од постапувањето на Инспекторатот?

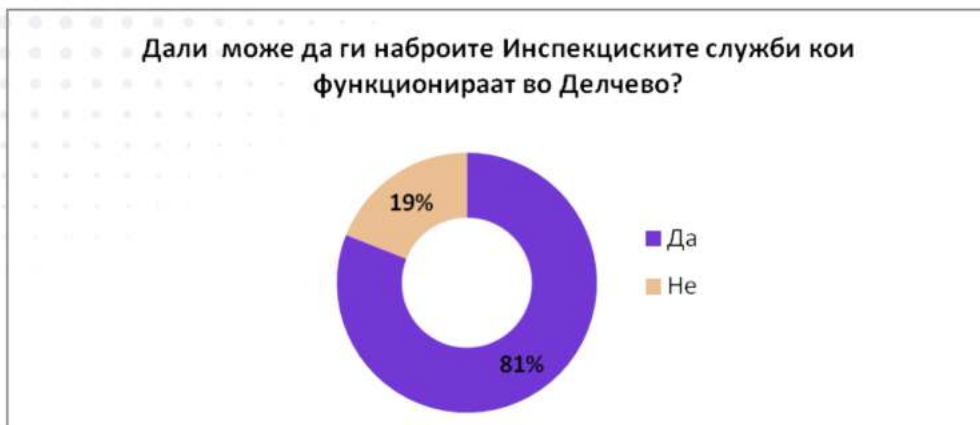


Од дијаграмот се гледа дека само 24% од испитаниците се задоволни од постапувањето на Инспекциските служби. Сепак она што охрабрува е дека тоа не ги одвраќа граѓаните да пријавуваат кај Инспекторатите согласно претходното искуство дека 93% од лицата кои имаат проблем го пријавуваат кај Инспекторатите. Останува да преку други техники се испита дали задоволството е врз основа на професионалноста на службите или услугата ја добиле врз основа на некаков друг вид на влијание или припадност. Најзагрижувачки е што 18% не ни добиле одговор по пријава, што е кршење на човековите права и достоинство на граѓаните.



ЗНАЕЊЕ ЗА ФУНКЦИОНИРАЊЕ НА ИНСПЕКТОРАТИТЕ

5. Дали може да ги наброите Инспекциските служби кои функционираат во Делчево?



6. Дали знаете за колку работни дена е должен Инспекторатот да ви одговори?





Четири петини од испитаниците можеа да набројат барем 4 Инспекторати кои функционираат во Делчево. Исто така околу две третини од испитаниците одговориле дека најдоцна во рок од 15 дена Инспекторите треба да постапат и да ги информираат што е постапено. Согласно искуствата од пружање параправна поддршка на НВО „КХАМ“ на клиентите има сведочење дека кога се пожалиле до Управен Инспекторат што не добиле одговор по претставка, добивале одговор од Инспекторатот дека одговорот го препратиле до Државниот Инспекторат, не знаеле дека на подносителот на пријава му е потребен одговор, туку само дека пријавуваат неправилност. Уште полошо е искуството што го имаме од четири испитаника дека со месеци чекале одговор од Државен Инспекторат за животна средина, Совет за Инспекциски надзор, но и без никаков одговор биле од Државен Пазарен Инспекторат иако пријавувале преку електронскиот систем, а притоа на Инспекторатот за Локална Самоуправа никој ниту крева телефон ниту им функционира електронскиот систем.

ЗАДОВОЛСТВО ОД ПОСТАПУВАЊЕ НА ИНСПЕКТОРАТИТЕ

12. Од кој Инспекторат сте задоволни или незадоволни?

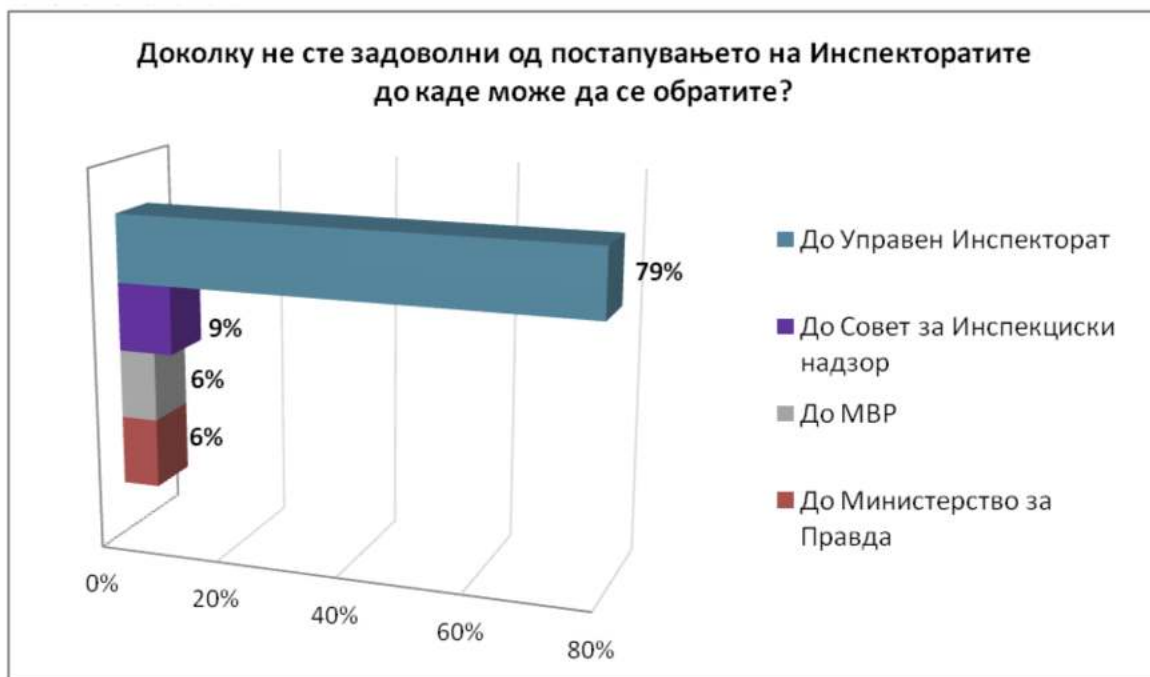
1. Незадоволен ----- до 5 . Задоволен





На скала од 1 до 5 најголема доверба беше покажана кон Општинскиот Советник за Образование кој постапува по секоја претставка и е линк со сите образовни институции. Веќе подолго време во Делчево не се активни канцеларијата на Биро за Образование, Образовниот Инспектор и Санитарниот Инспектор со што се намалуваат правата на граѓаните. Видливо дека задоволството од функционирањето на Инспекторатите не е на високо ниво со надеж за подобри резултати во некое следно истражување.

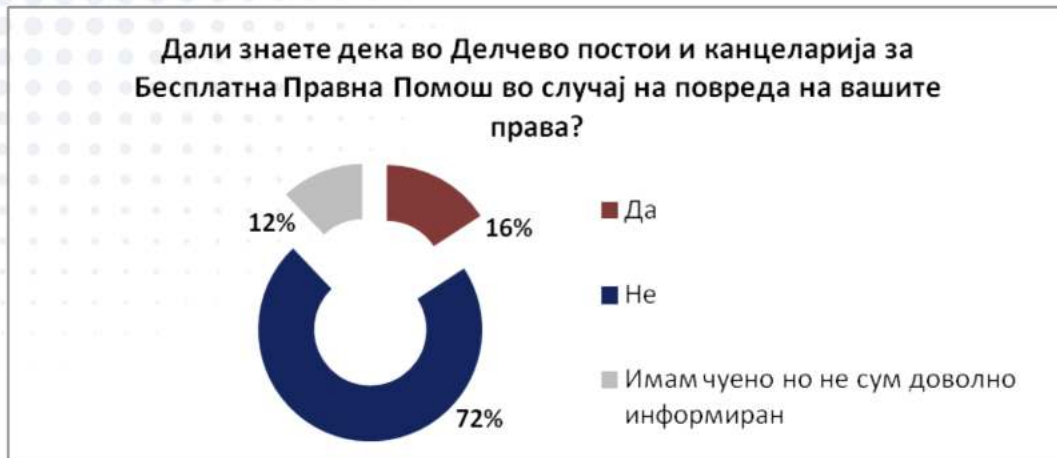
13. Доколку не сте задоволни од постапувањето на Инспекторатите до каде може да се обратите?



Позитивен факт е дека во случај на непостапување на Инспекциска служба граѓаните во најголем дел би се обратиле до Управниот Инспекторат. Фактот дека задоволството за постапувањето на Управниот Инспекторат не воодушевува е што очигледно граѓаните имаат очекување дека Управниот Инспекторат ќе ги натера Инспекторатите да постапат како што очекуваат, но улогата е сепак само да обезбеди одговор за граѓанинот.



14. Дали знаете дека во Делчево постои и канцеларија за Бесплатна Правна Помош во случај на повреда на Вашите права?



Како една од можностите да се оствари правда и граѓанинот да дознае каде точно да го адресира својот проблем поради прекршено право е Канцеларијата за Бесплатна Правна Помош на Министерство За Правда. За жал огромен е процентот од 72 % на испитаници кои не знаат дека постои таква канцеларија а 12 % имаат само слушнато во вид на гласини. Сметаме дека работата на Инспекциските служби е поврзано со правото и правичноста па затоа ја истакнуваме и оваа алатка за остварување на правата.



ПРЕПОРАКИ

- **Јасно да се истакнат канцелариите на инспекциските служби, работно време, телефонски број, е-маил адреси на вработените;**
- **Инспекторите да постапуваат во најбрз можен рок, по можност веднаш, и не подоцна од 15 дена;**
- **Инспекторите да доставуваат одговор по претставките до самите поднесувачи на претставките, со прецизни одговори или пак да укажат до која институција треба да ја поднесат претставката;**
- **Да се укине плаќањето на даночна такса за корисниците на Гарантирана Минимална Помош и другите ранливи групи на граѓани при поднесување на претставка, правилникот да биде јасно истакнат**
- **Да се промовира можноста за поднесување на претставка по електронски пат, пред се во руралните средини и по нив да се постапува во законскиот рок, а поднесувачот да се информира за тоа што е преземено;**
- **Да се обезбеди пристап за лицата со физичка попреченост да може да пријавуваат и да се истакнат потребните информации за службениците надвор пред самата зграда;**
- **Поголема видливост во работењето на инспекциските служби и спроведување на кампањи за нивната улога и нивен проактивен ангажман на терен;**
- **Креирање на кампања за можноста за користење на Канцеларијата на Бесплатна Правна Помош;**

