



Граѓанска
алијанса за
транспарентност

Анкетно истражување ЕвроМетар 2019 година

Ставови на граѓаните за работата на јавната
администрација



Проектот е поддржан од Европската Унија



Методологија и структура



- Податоци за **две години** (ноември 2017 - март 2019);
- Испитувањето на јавното мислење направено страна на агенцијата М-Прспект од Скопје, преку компјутерски асистирани телефонска анкета во **периодот 16 февруари – 7 март 2019** година на репрезентативен примерок од **1202 испитаник** со +/- 2.83% маргина на грешка;
- Анкетирањето беше спроведено на македонски и албански јазик;
- Методолошката исправност на анкетата е одговорност на М-Прспект, додека прашалникот беше подготвен од тимот на **ИПАПАР**.
- Ликертова скала** од 1-5;
- Анкетата е спроведена во рамки на проектот во рамки на проектот „Граѓанска алијанса за транспарентност“ кој го спроведуваат ФООМ и ЕВРОТИНК со поддршка на Европската унија;



ОПШТИ ЗАКЛУЧОЦИ

- Продолжува трендот на незадоволство кај граѓаните за работата на јавната администрација, дури **44.4%** од испитаниците одговориле дека **работата на јавната администрација е лоша**;
- Разликите во задоволство од работата на ЈА се најизразени во поглед на **партиската определба**. Поддржувачите на ВМРО ДПМНЕ најнезадоволни, додека поддржувачите на СДСМ најзадоволни;
- Значителни разлики** во задоволството и според нивото на образование, економскиот статус и работно место;
- Партизираноста и преврабртеноста** на ЈА остануваат трн во око за граѓаните.

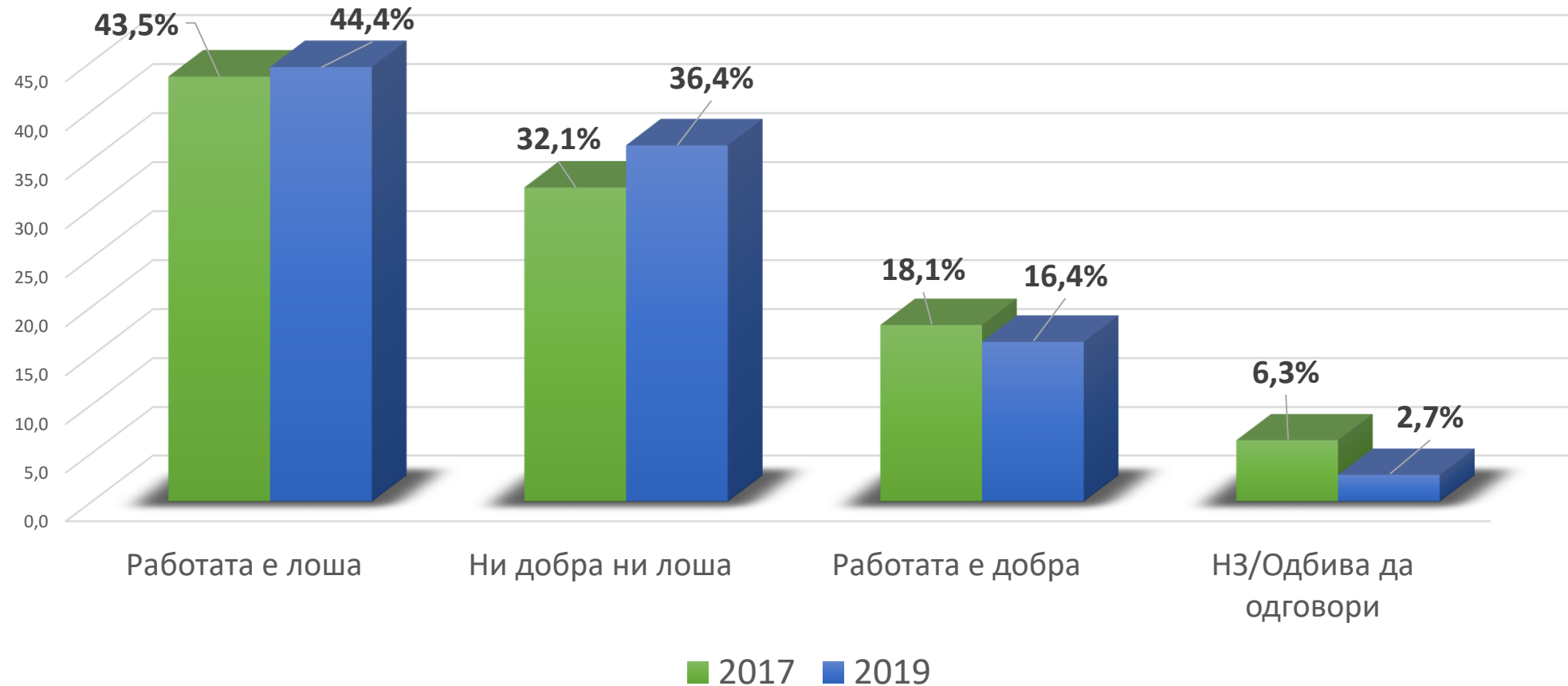


ОПШТИ ЗАКЛУЧОЦИ

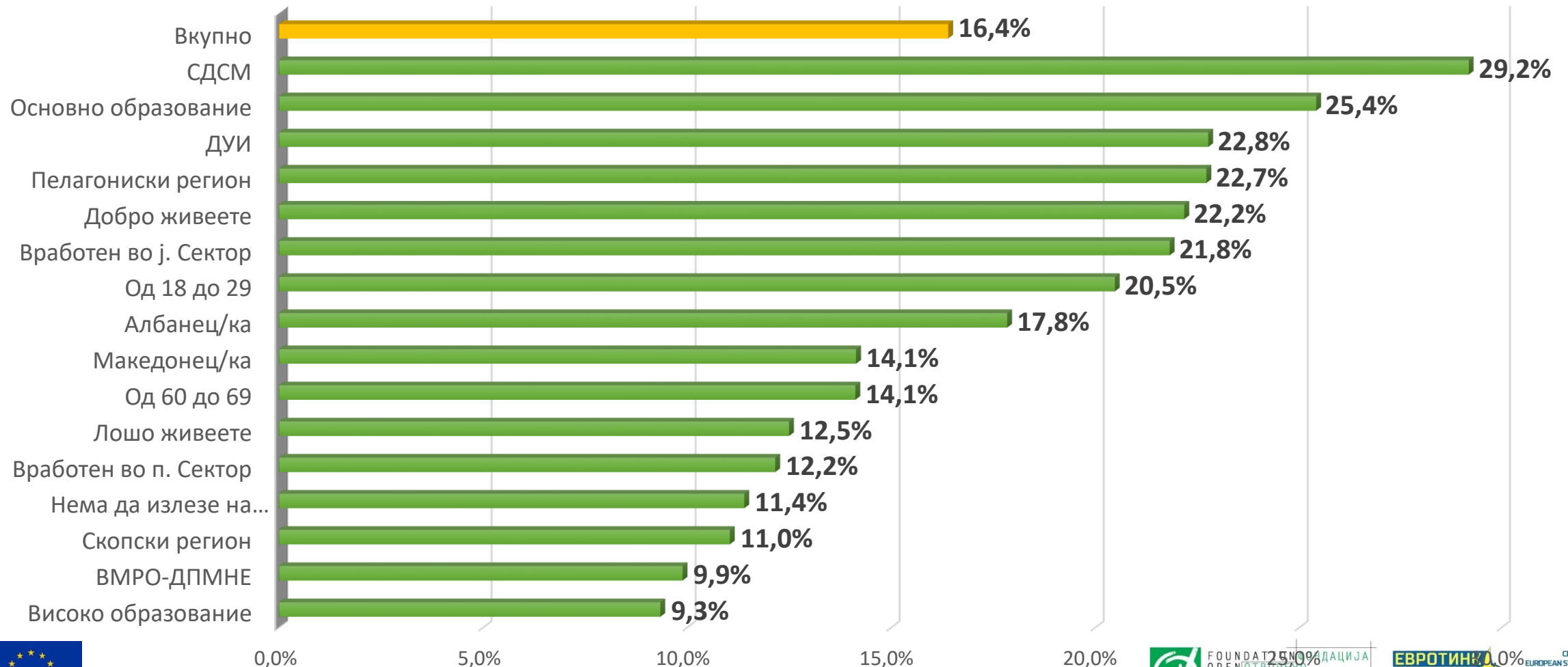
- ❑ Клиентелизмот и привилегираноста сеуште голем проблем за граѓаните, над 60% сметаат дека **фаќањето “врски”** е единствениот начин за добивање на услуга во ЈА;
- ❑ Шетањето по **шалтери**, **неуслужноста** на вработените и **долгото траење** на постапките најчести проблеми со кои се соочуваат граѓаните;
- ❑ Услугите на **МВР во делот на патни и лични исправи** најдобро оценети, додека услугите на **локалните власти/ општините** најлошо оценети.



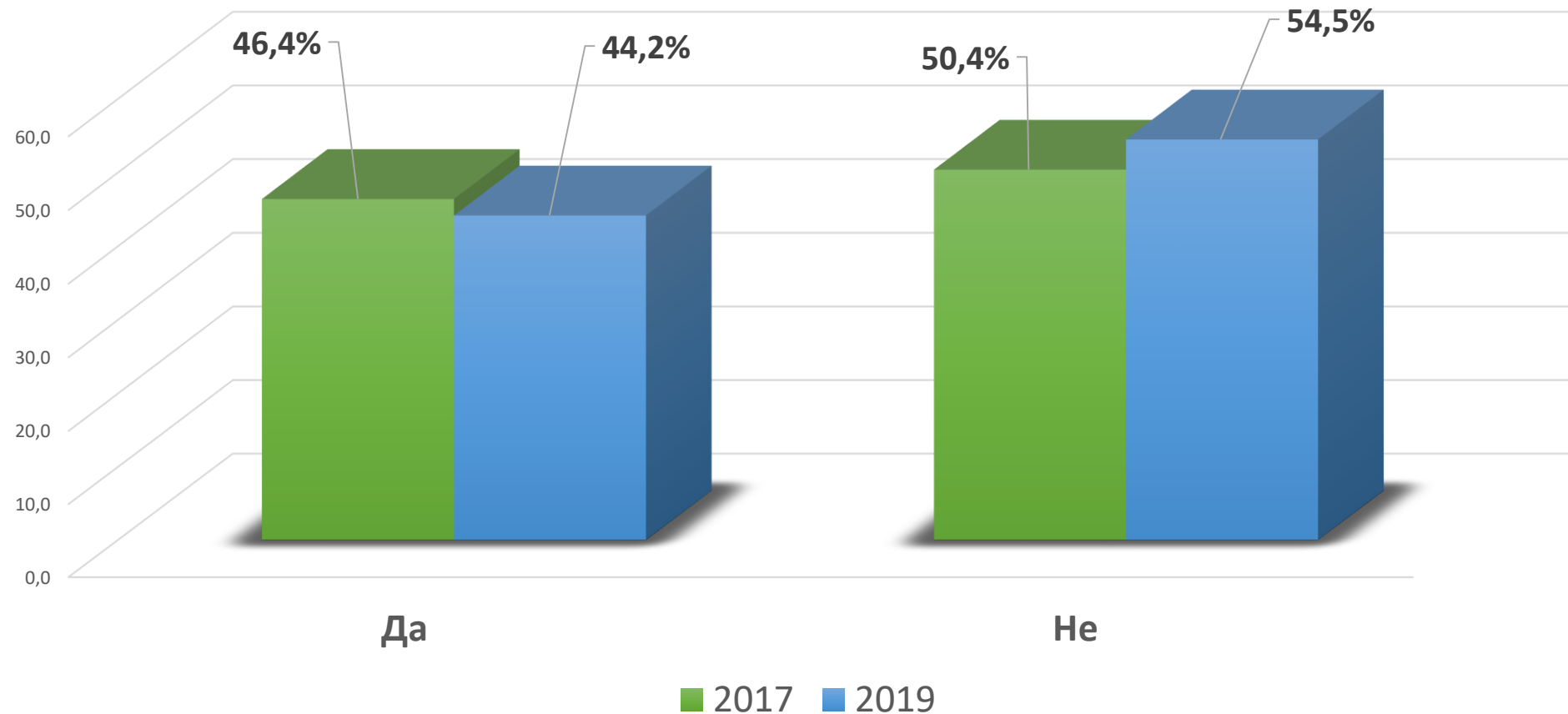
Како би ја оцениле работата на ЈА во Македонија?



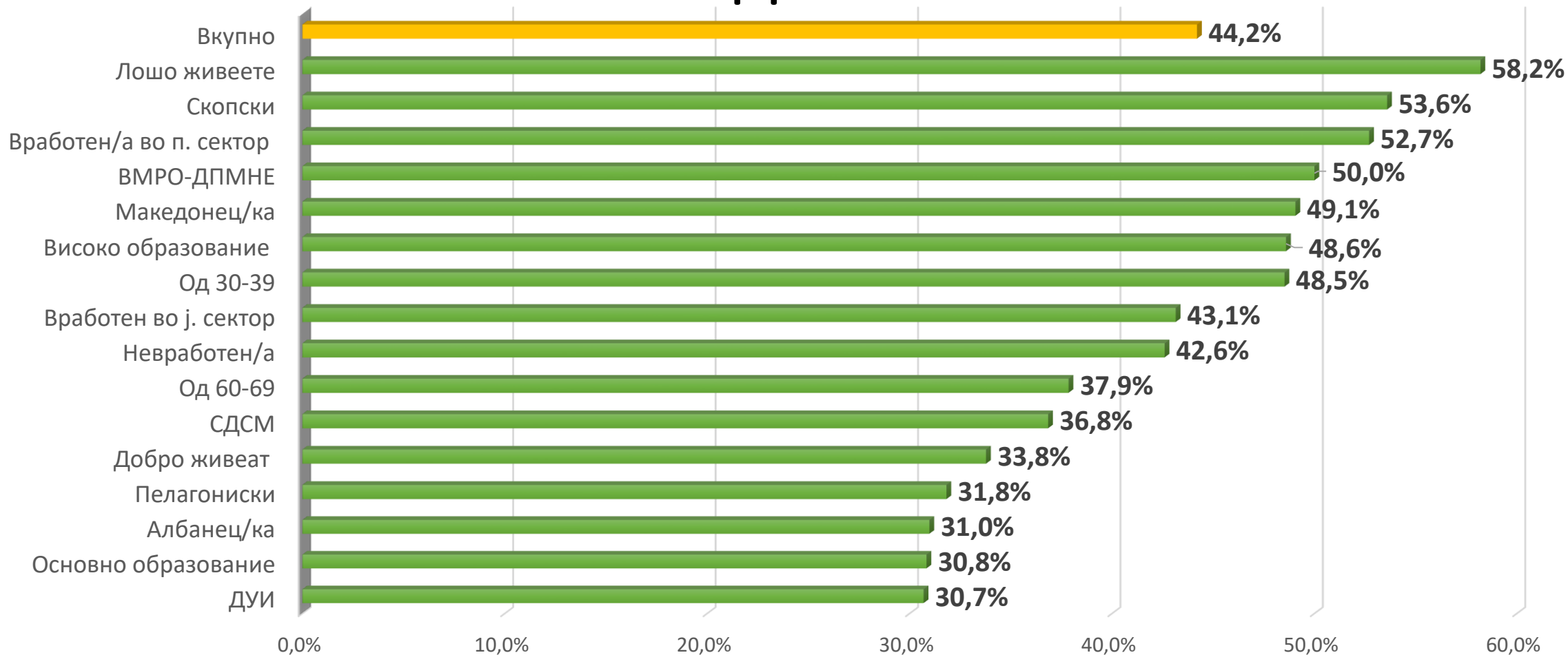
Смета дека работата на ЈА во Македонија е добра (оценки 4 и 5) - вкрстени податоци



Дали лично сте наишле на проблем при користење на услуги на ЈА?



Наишле на проблем при користење на услуги од ЈА



Најчести проблеми на кои наидуваат граѓаните

- 1. Шетање по шалтери / нејасност на постапките**
- 2. Неуслужност на вработените**
- 3. Непрофесионалност / лош однос на вработените**
- 4. Каснење со рокови / Бавност/ Долго траење на постапките**
- 5. Лош квалитет на услугите**

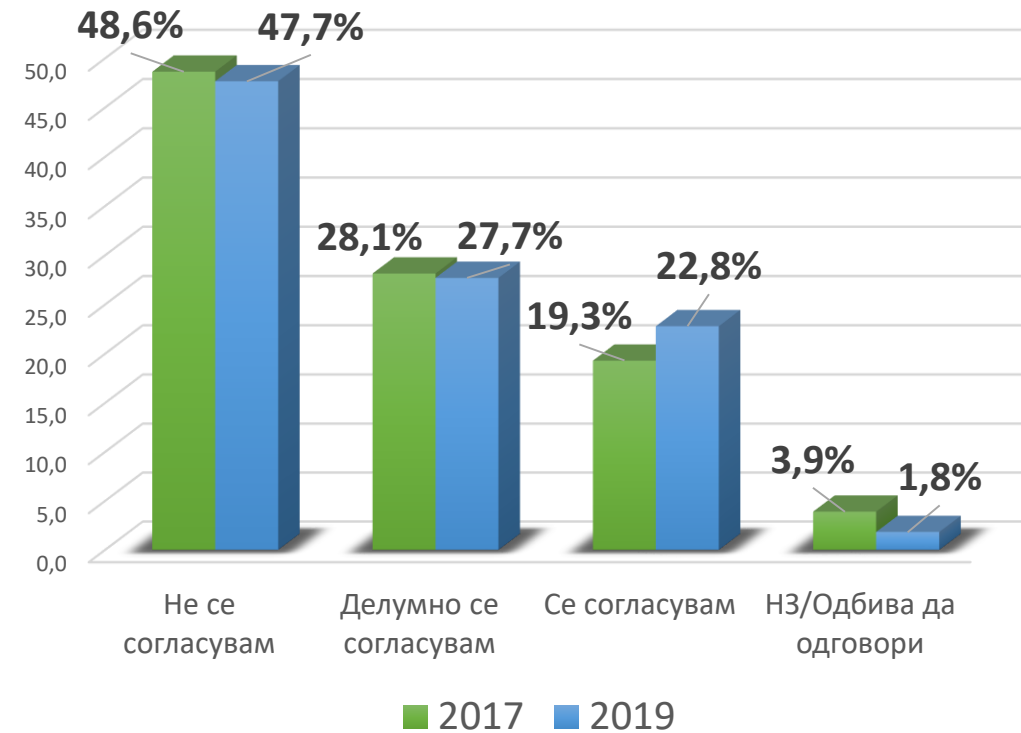


Квалитет и брзина на јавната администрација

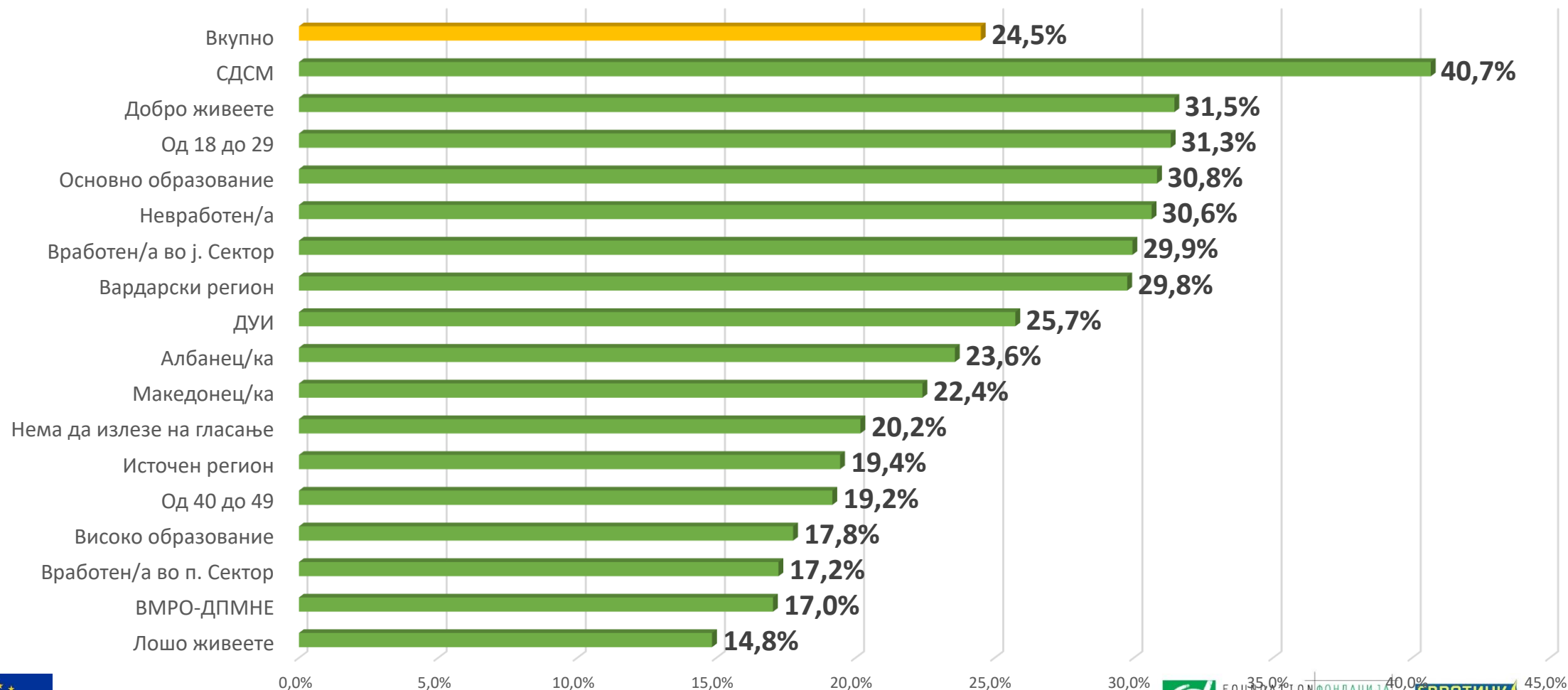
ЈА испорачува квалитетни услуги?



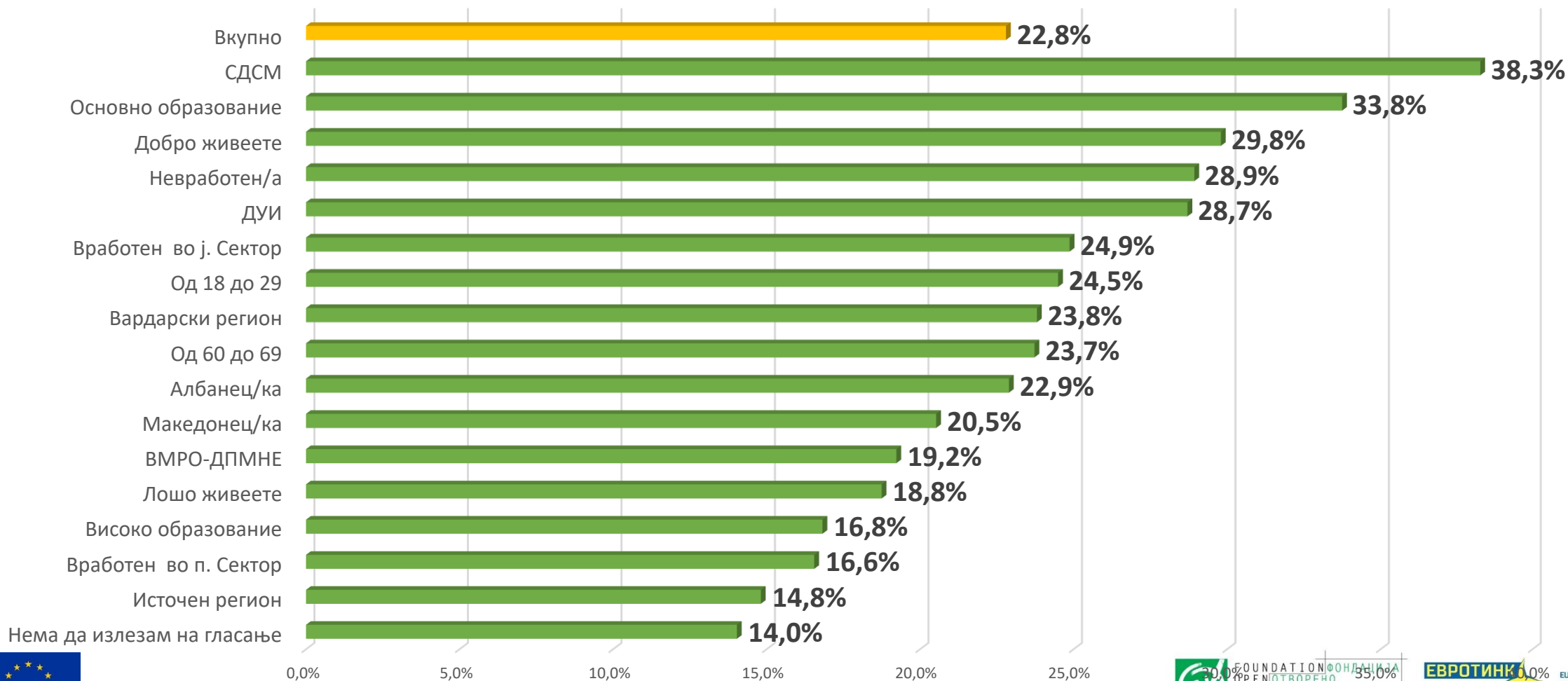
ЈА е брза во испорачување на своите услуги кон граѓаните.



Се согласува дека ЈА испорачува квалитетни услуги (оценки 4 и 5) - вкрстени податоци

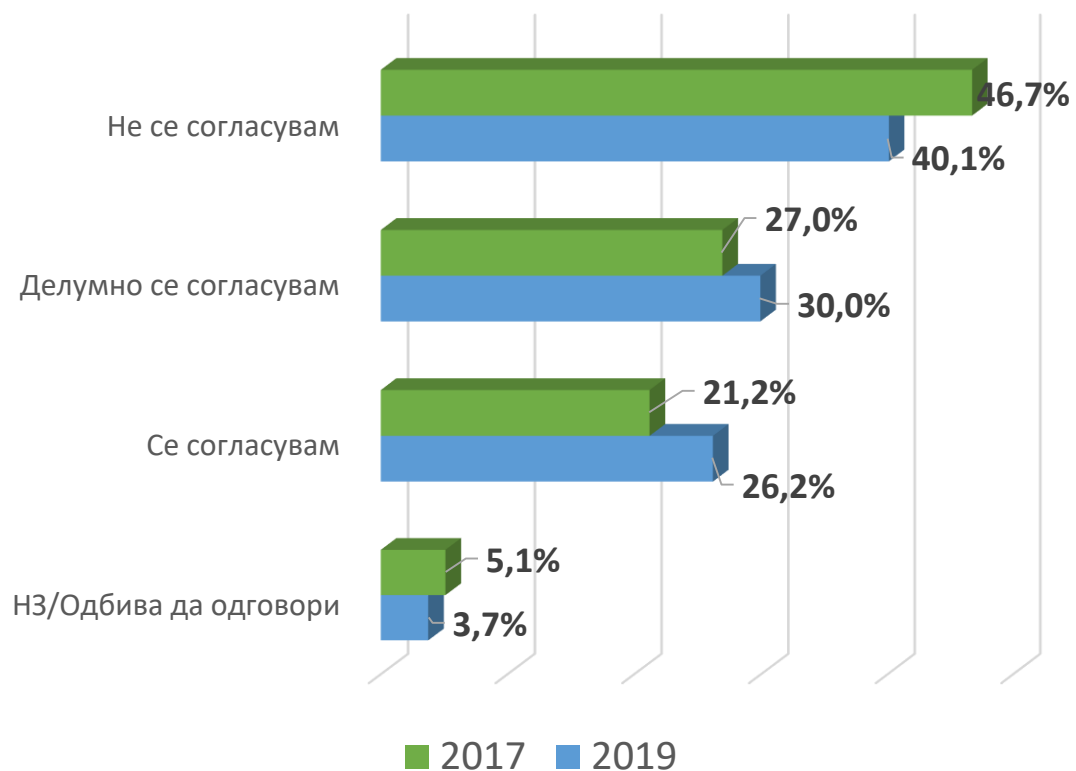


Се согласува дека ЈА е брза во испорачување на своите услуги (оценки 4 и 5) - вкрстени податоци

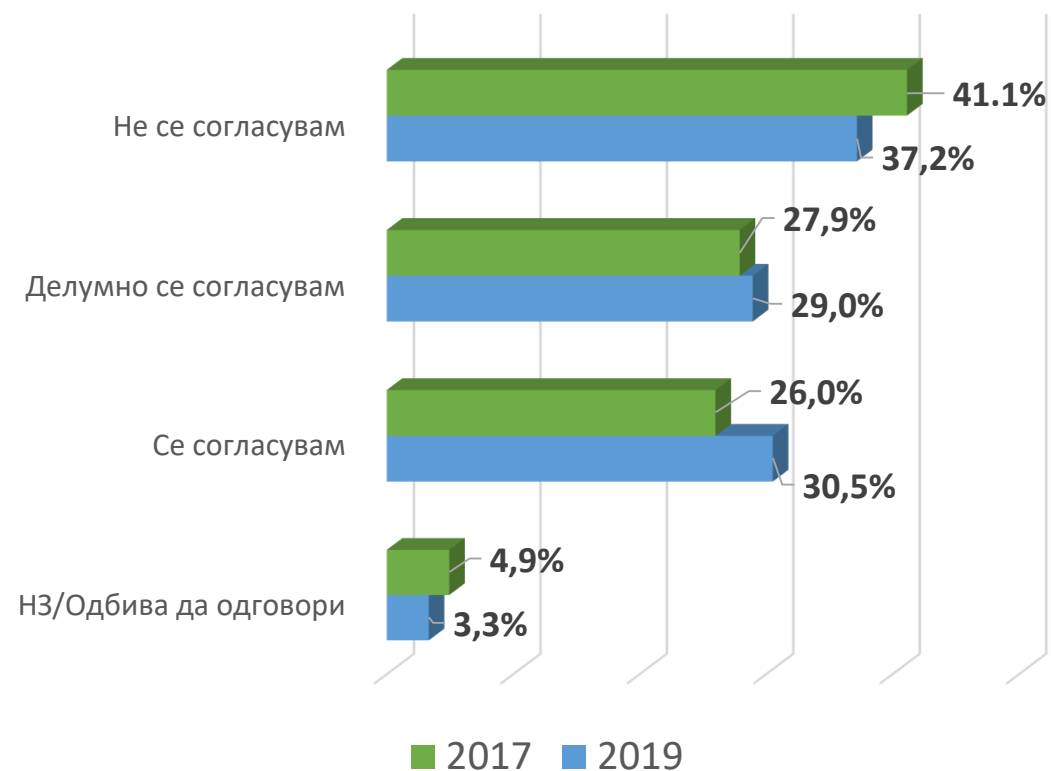


Достапност на цените и услуги на ЈА за граѓаните

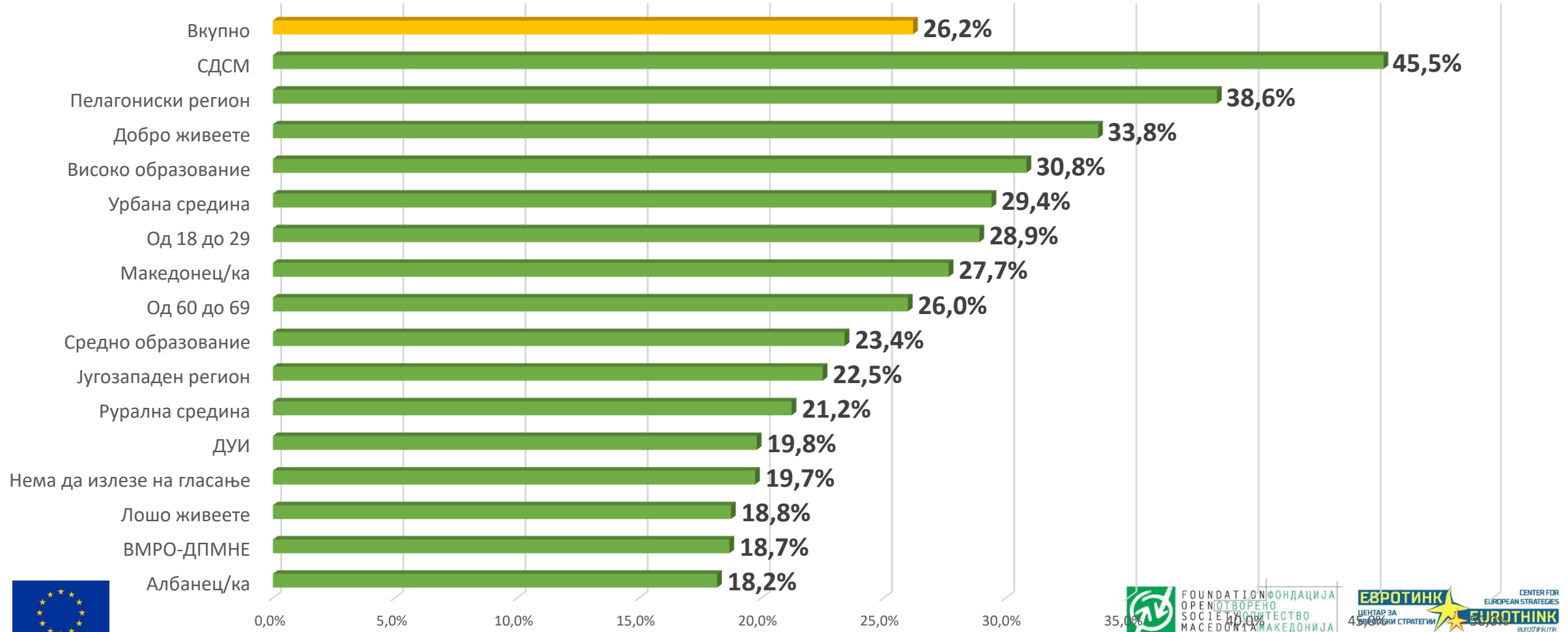
Цените на услугите на ЈА се достапни



Пристапот до услугите на ЈА се достапни

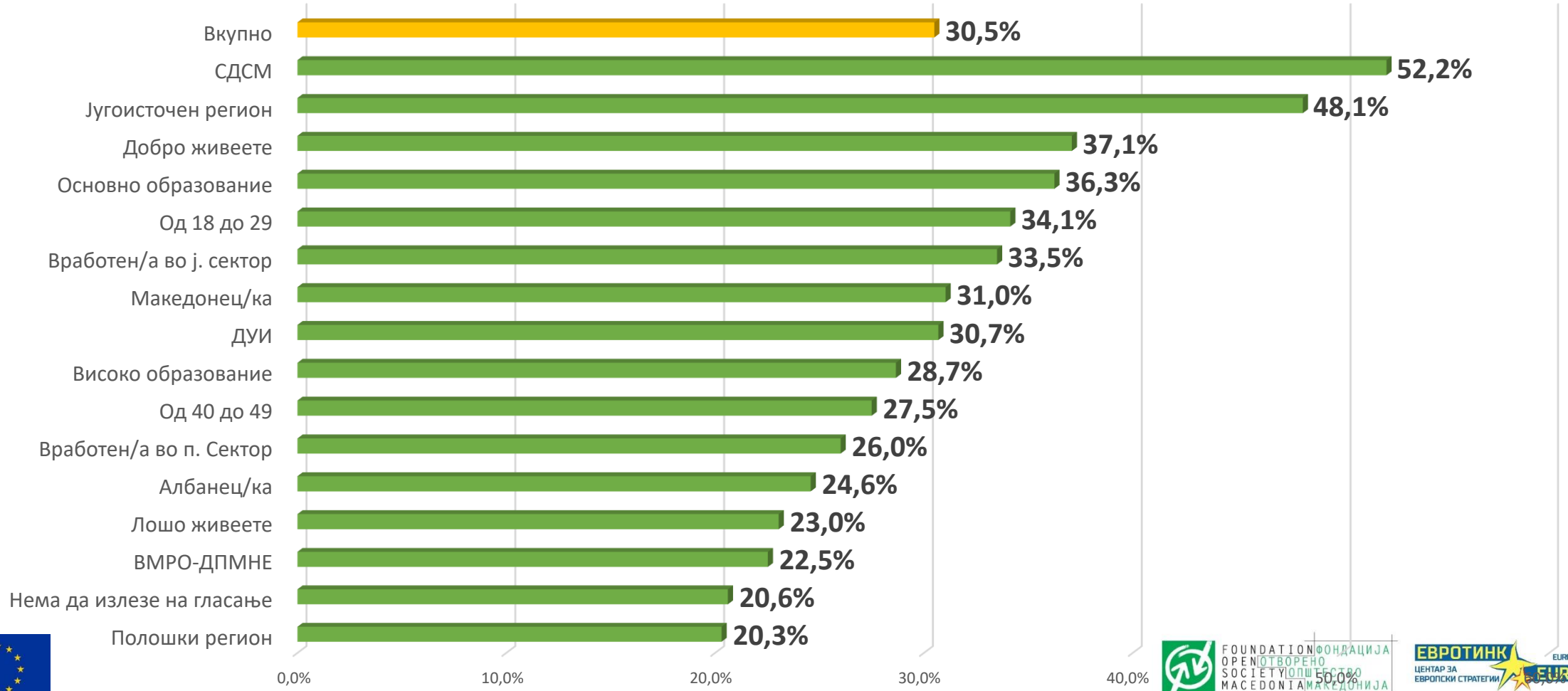


Се согласува дека цените на услугите кои ги нуди ЈА се достапни за граѓаните (оценки 4 и 5) - вкрстени податоци



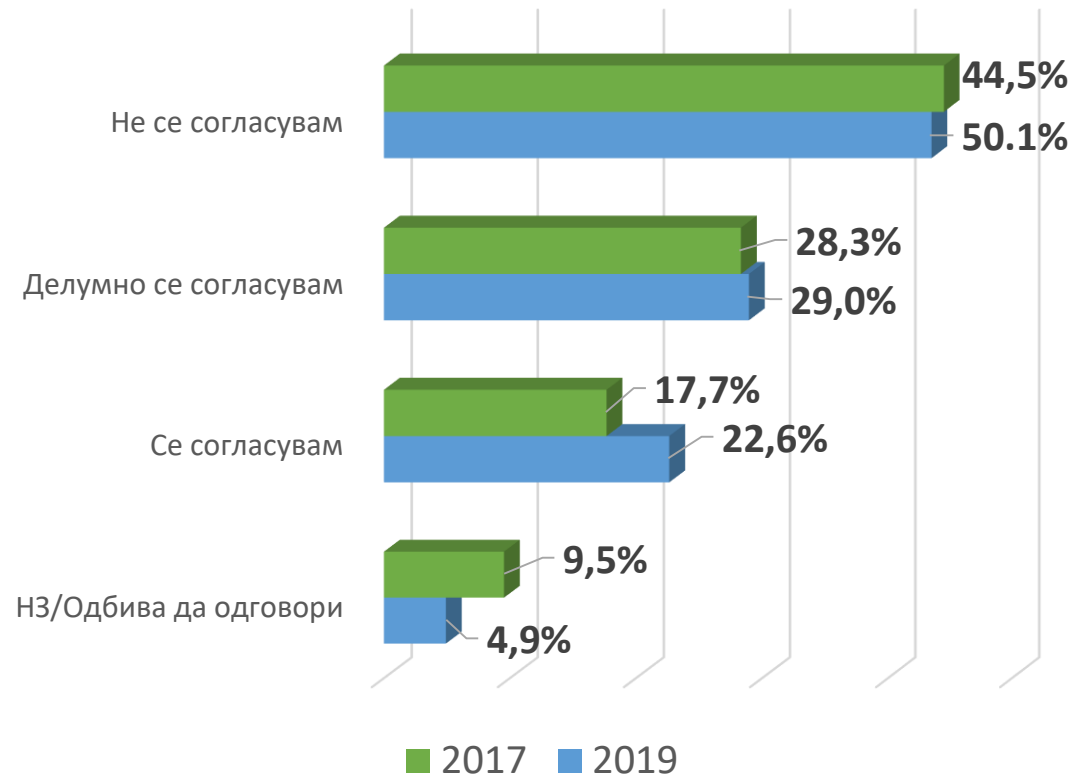
Проектот е поддржан од Европската Унија

Се согласува дека услугите кои ги нуди ЈА се лесно достапни за сите граѓани (оценки 4 и 5) - вкрстени податоци

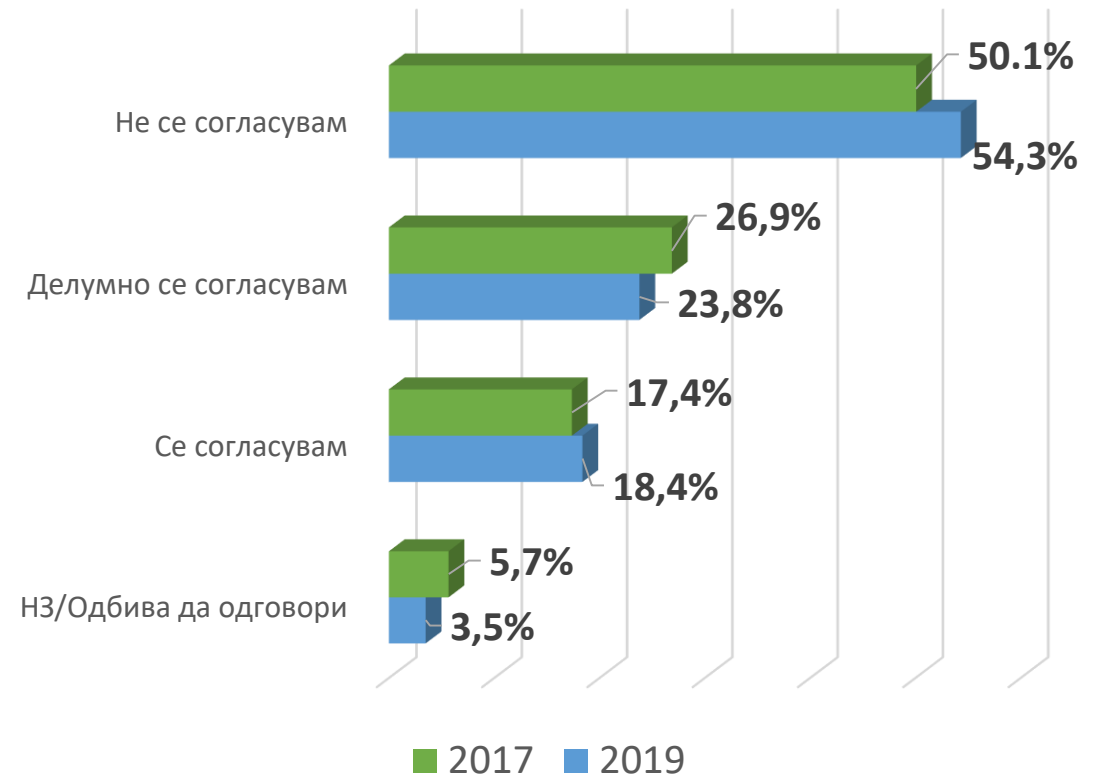


Транспарентност и професионалност на ЈА

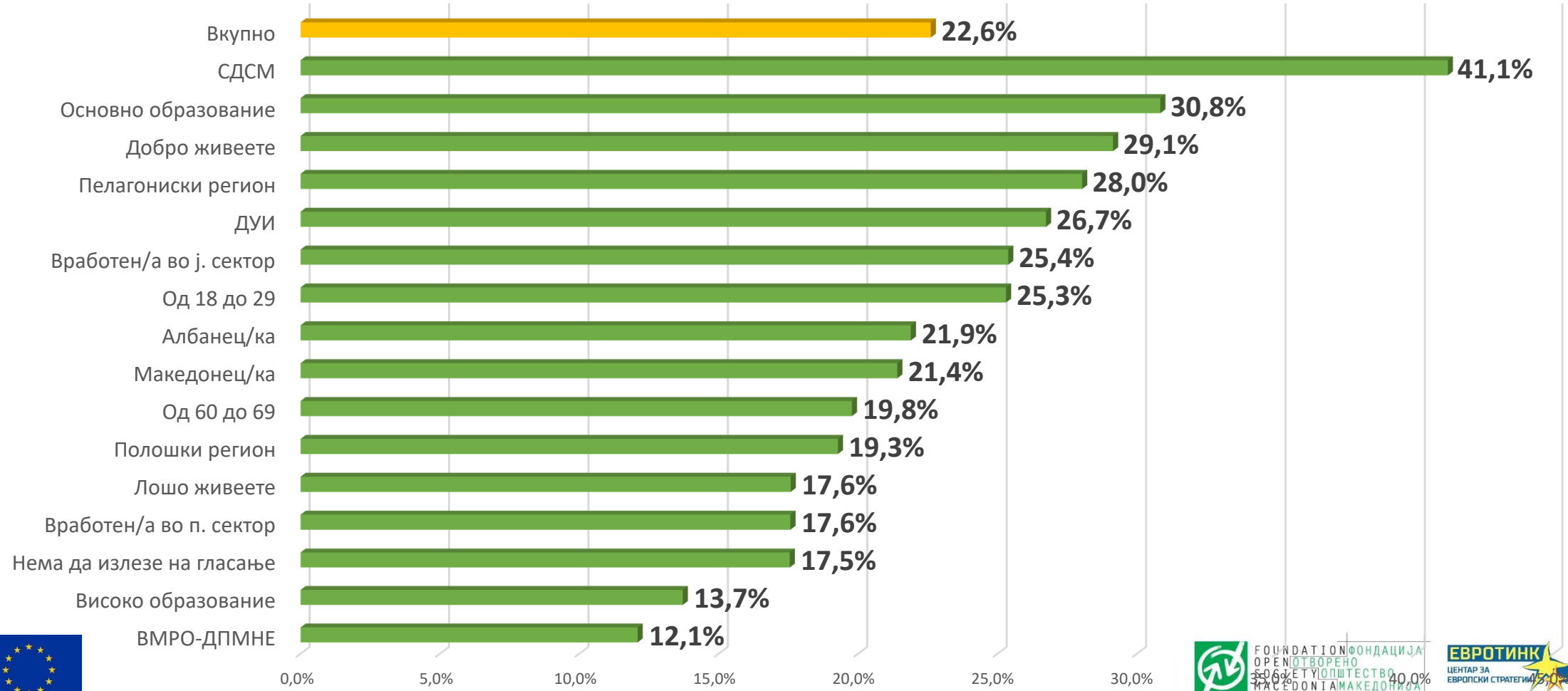
ЈА во Македонија е транспарентна



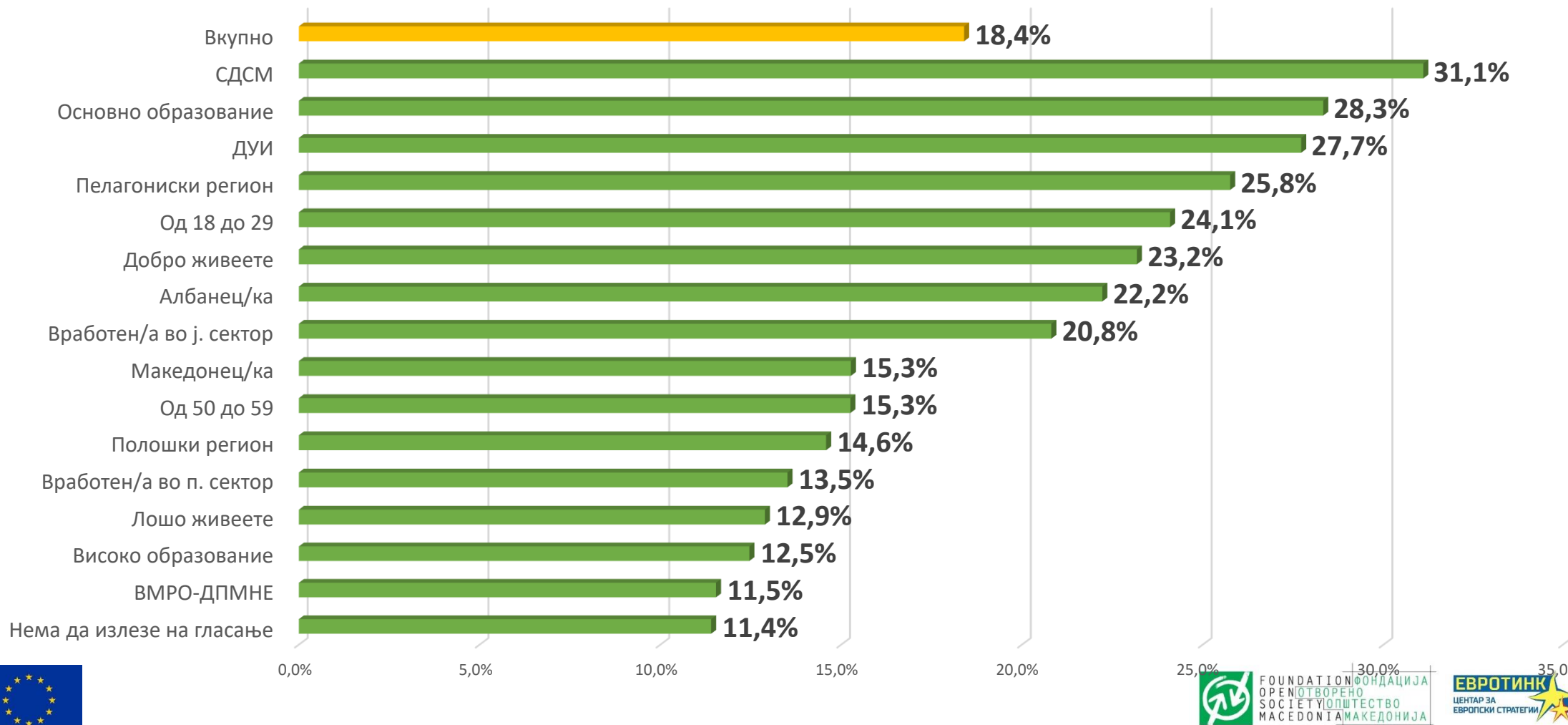
Во ЈА работат професионални кадри



Се согласува дека ЈА е транспарентна (оценки 4 и 5) - вкрстени податоци



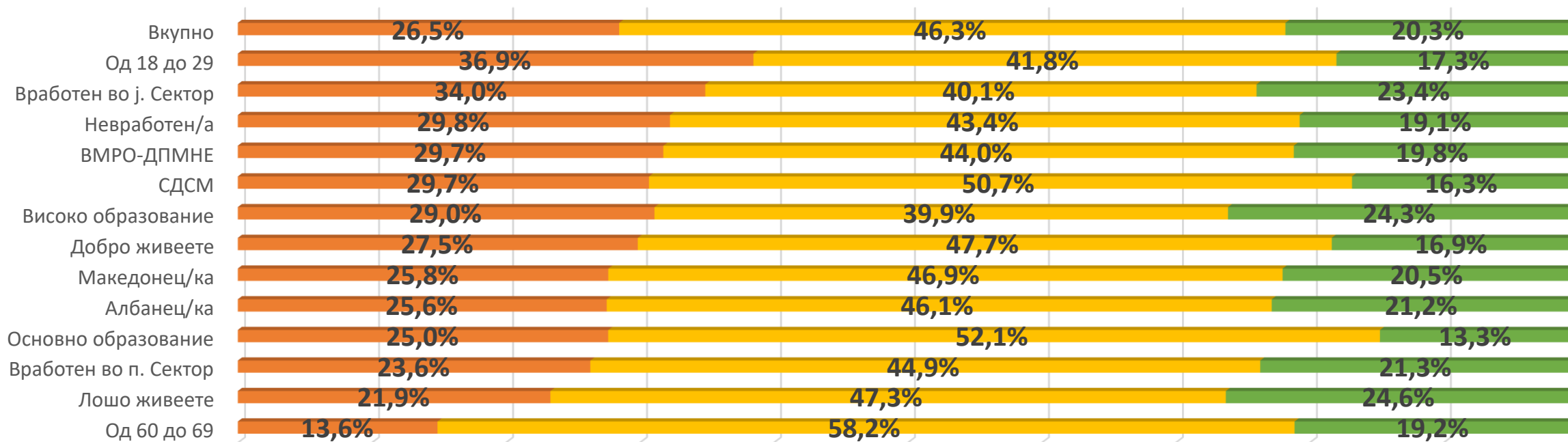
Се согласува дека во ЈА работат професионални кадри (оценки 4 и 5) - вкрстени податоци



Кој од овие два исказа е поблизок до вашето ЛИЧНО ВИДУВАЊЕ



Кој од овие два исказа е поблизок до вашето лично видување?



- Вработените во јавната администрација се чесни и работливи, но системот е тој кој не чини
- Системот на јавната администрација е добро поставен, но вработените не се професионалци
- И во двата исказа има вистина

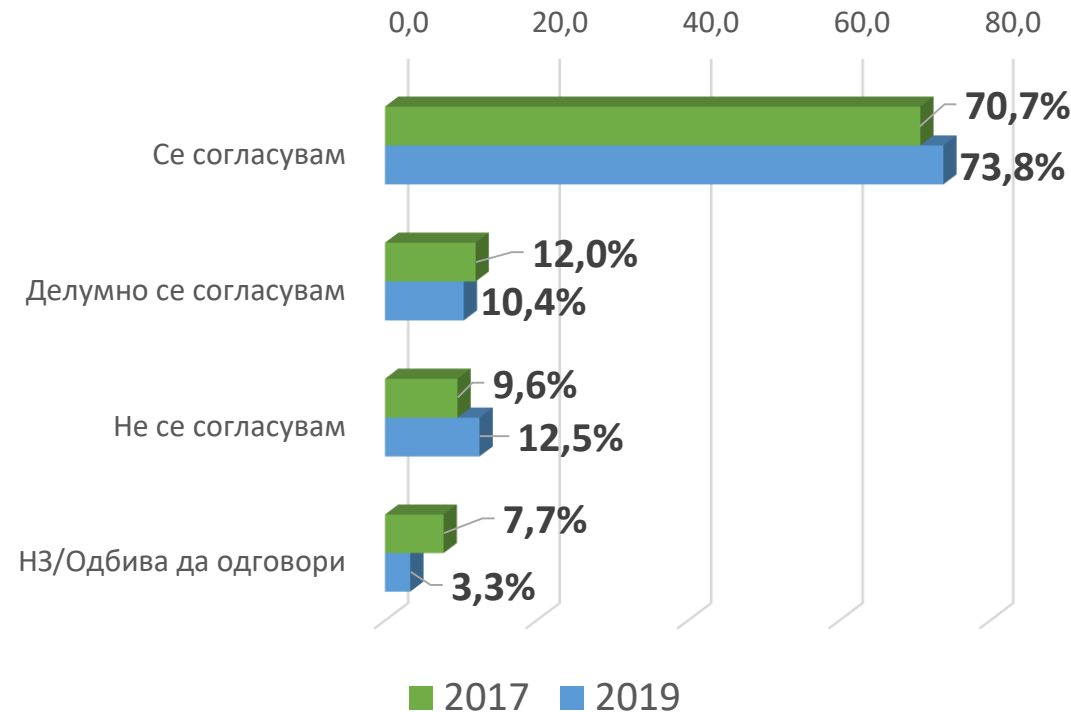


Македонија има > или < јавна администрација од најразвиените западноевропски држави, % гледано

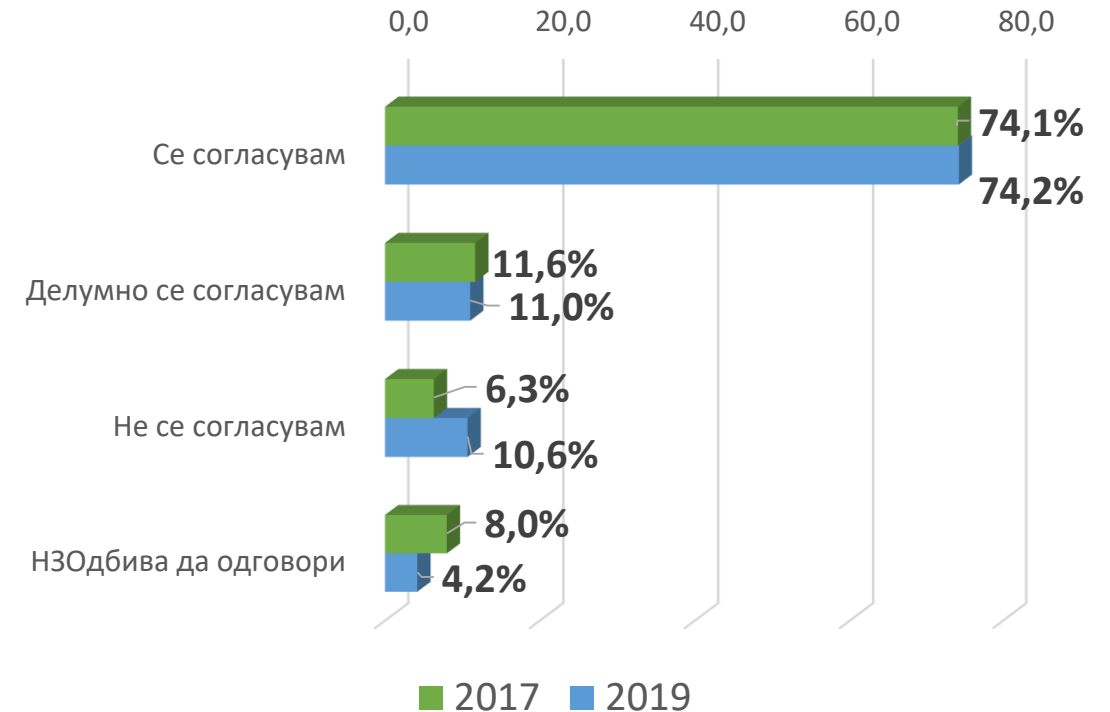


Партиската книшка предуслов за вработување во ЈА и дали партиите ја злоупотребуваат ЈА?

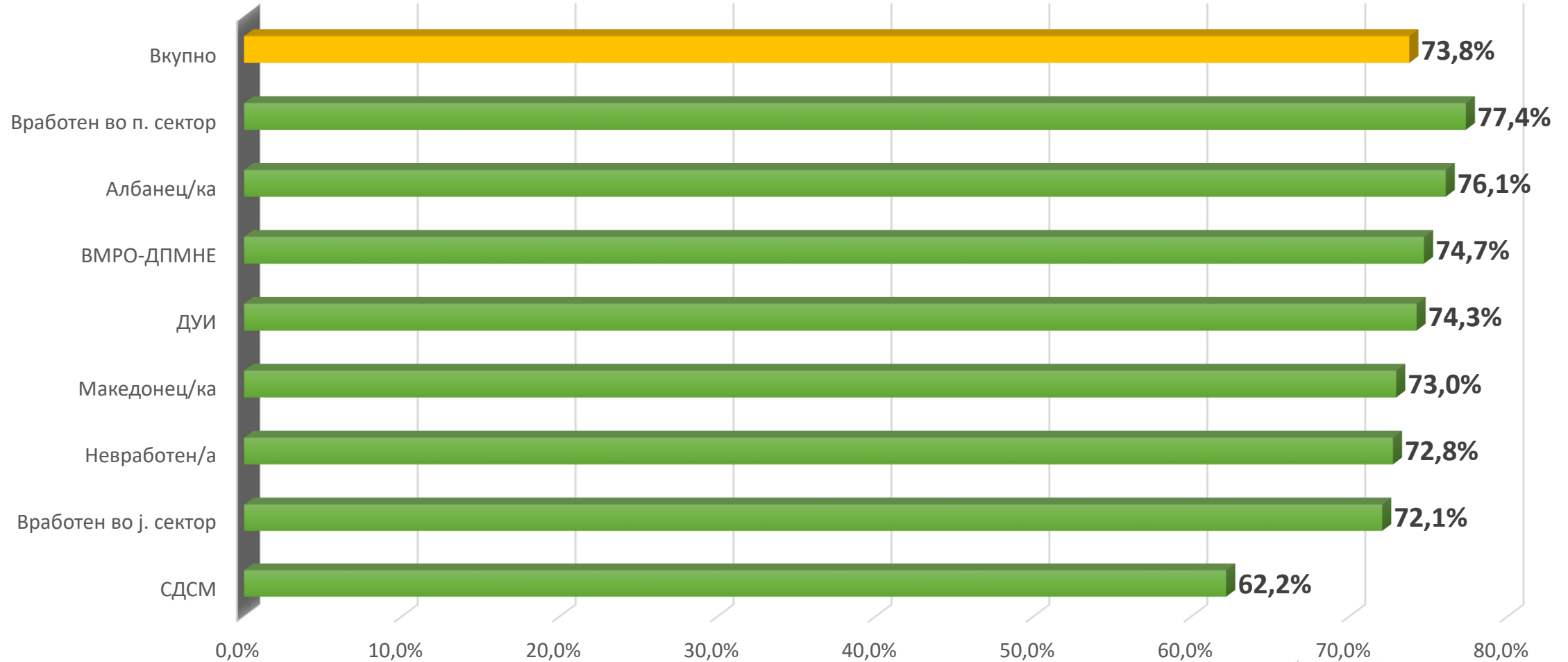
Во ЈА се вработува само со партиска книшка



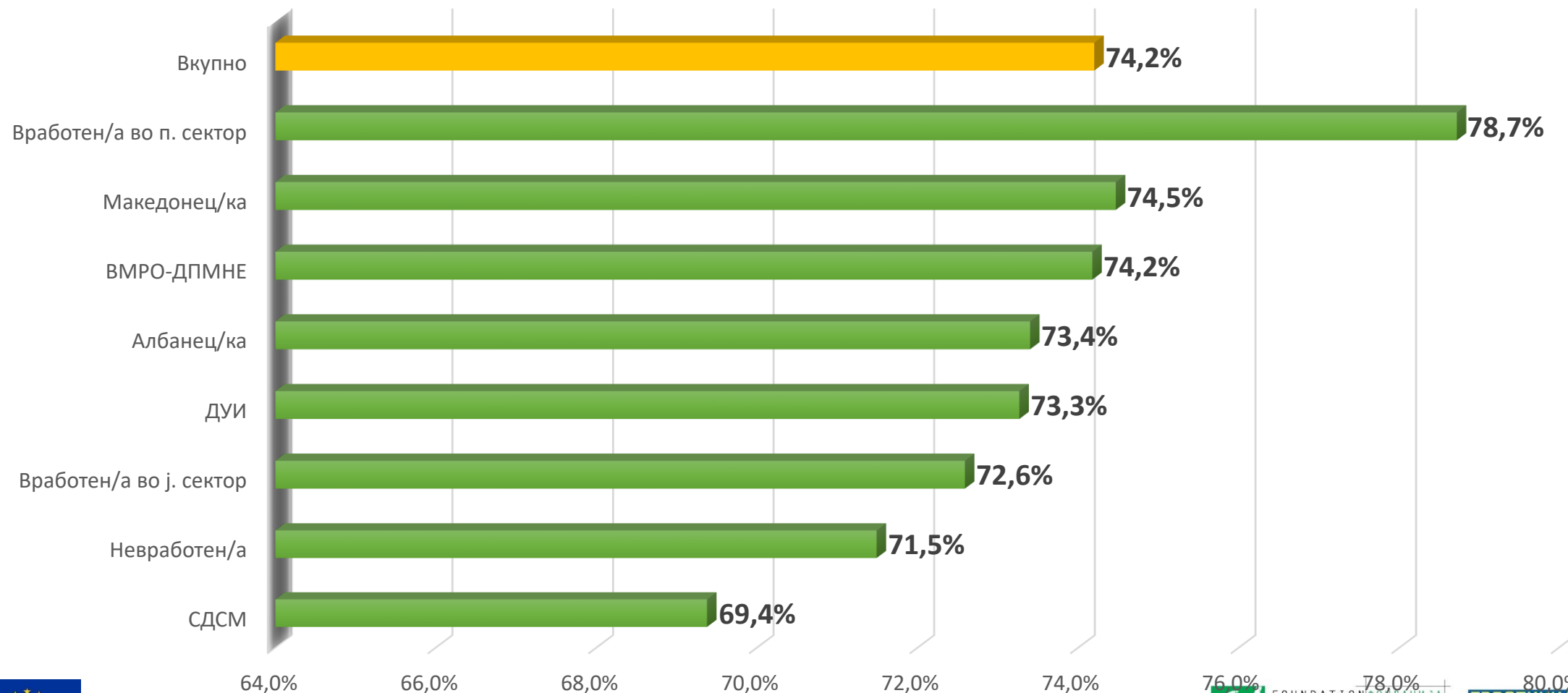
Партиите ја искористуваат ЈА и нејзините ресурси за партиски и лични цели.



Се согласува дека во ЈА се вработува само со партиска книшка (оценки 4 и 5) - вкрстени податоци

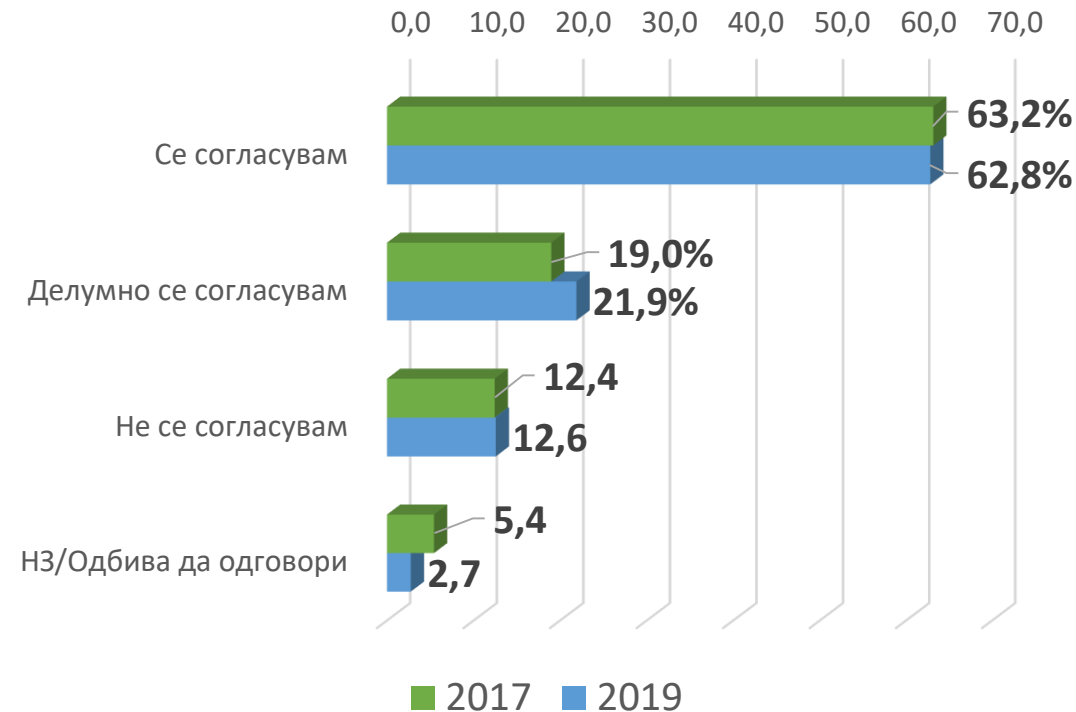


Се согласува дека **партиите** ја искористуваат ЈА и нејзините ресурси за партиски и лични цели (оценки 4 и 5) - **вкрстени податоци**

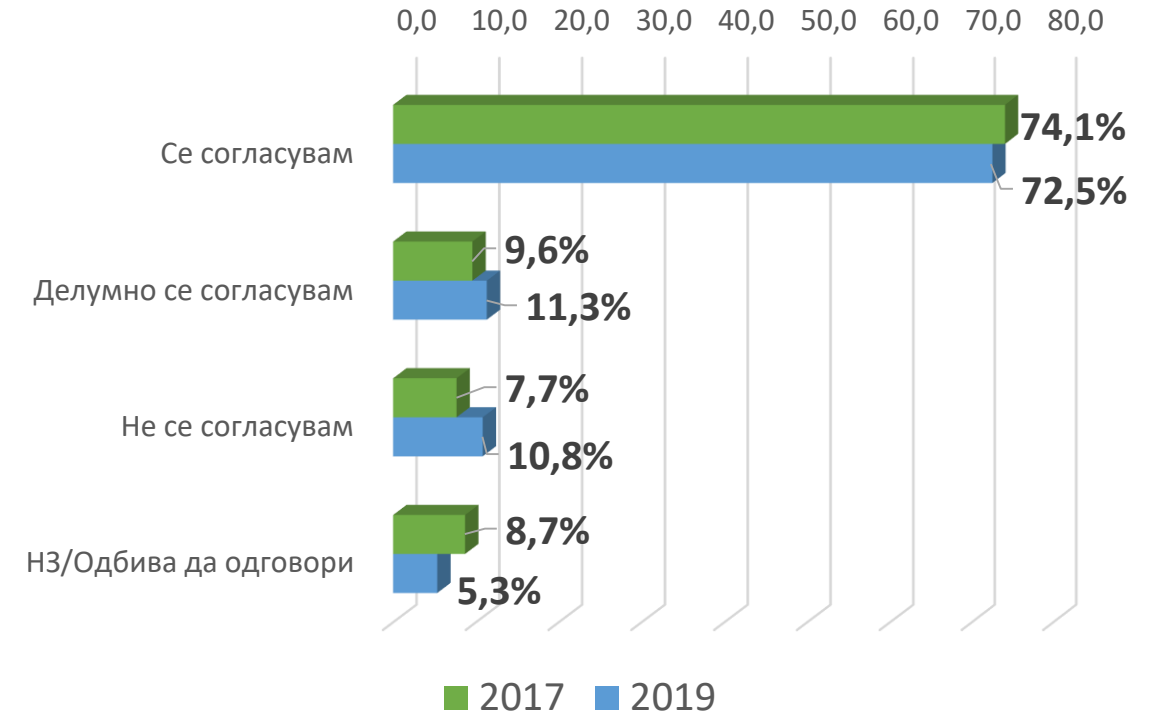


Начин на добивање на услуги и превработеност во ЈА

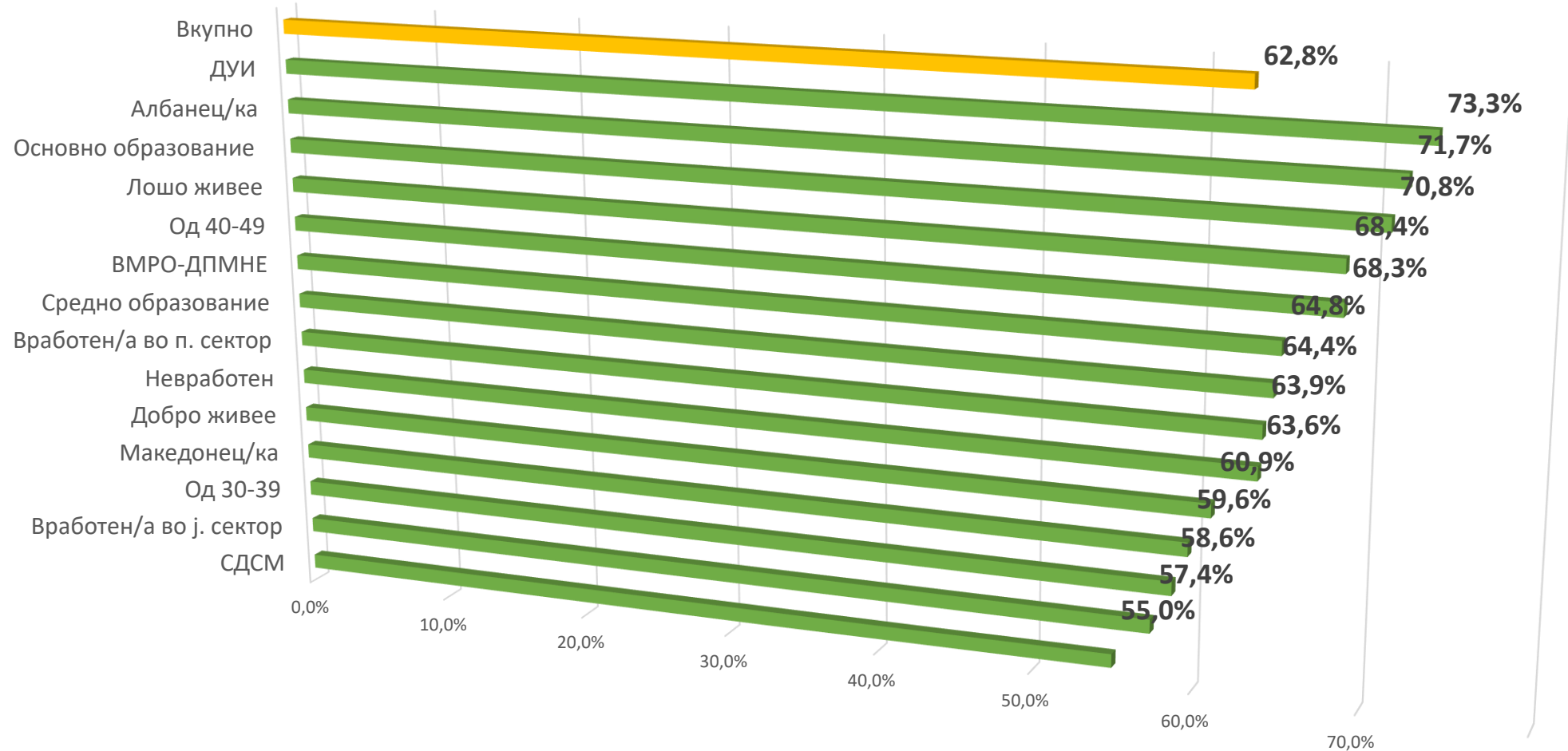
Услуга од ЈА може да се добие само “со врски”.



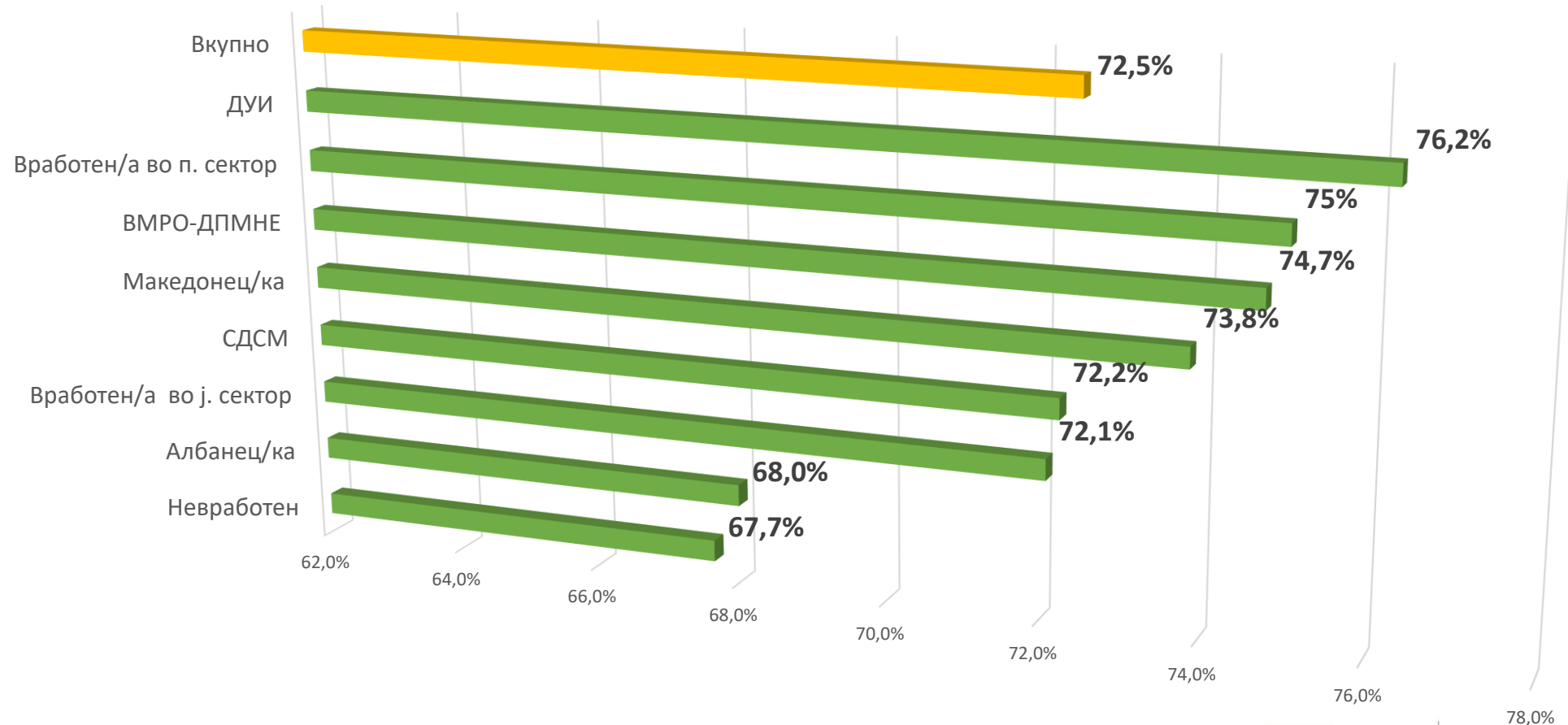
Јавната администрација е превработена



Во Македонија, услуга од ЈА може да се добие само “со врски” (оценки 4 и 5) - вкрстени податоци

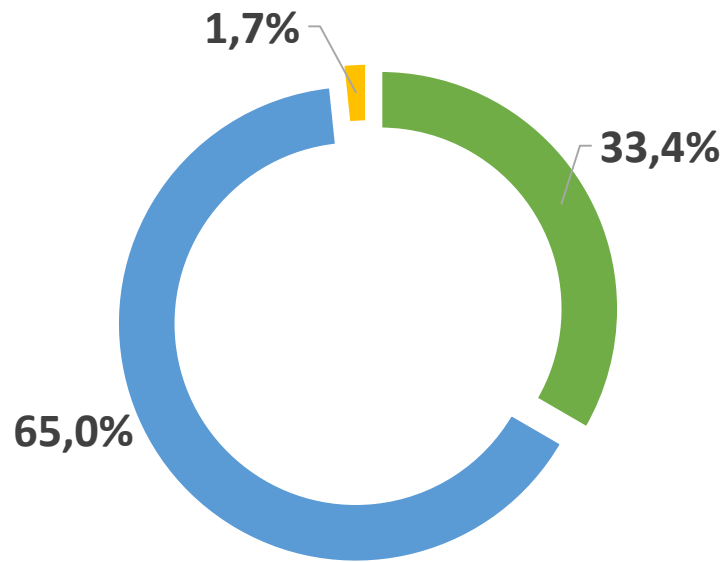


Се согласува дека Јавната администрација е превработена (оценки 4 и 5) - вкрстени податоци



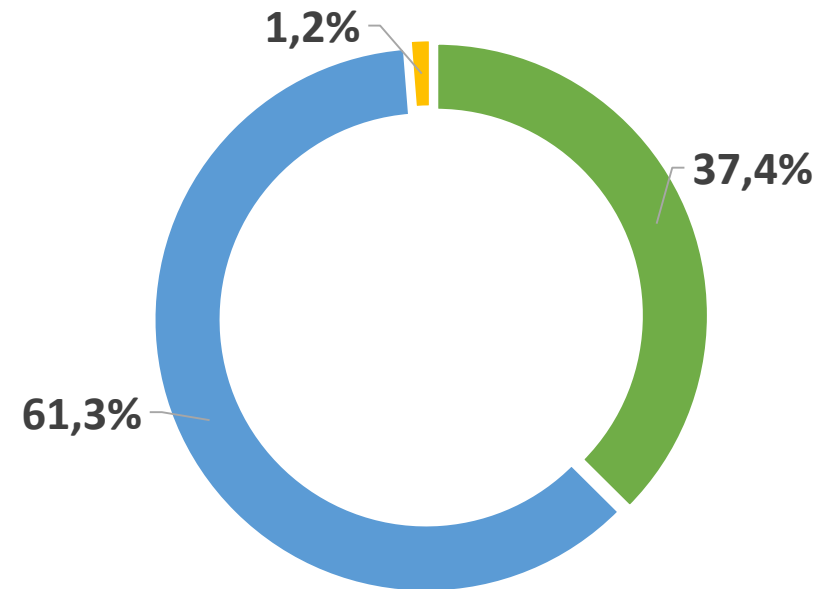
Информираност на граѓаните за...

Правото за пристап до информации од јавен карактер?



■ Сум слушал/а ■ Не сум слушал/а ■ НЗ / Одбивам да одговорам

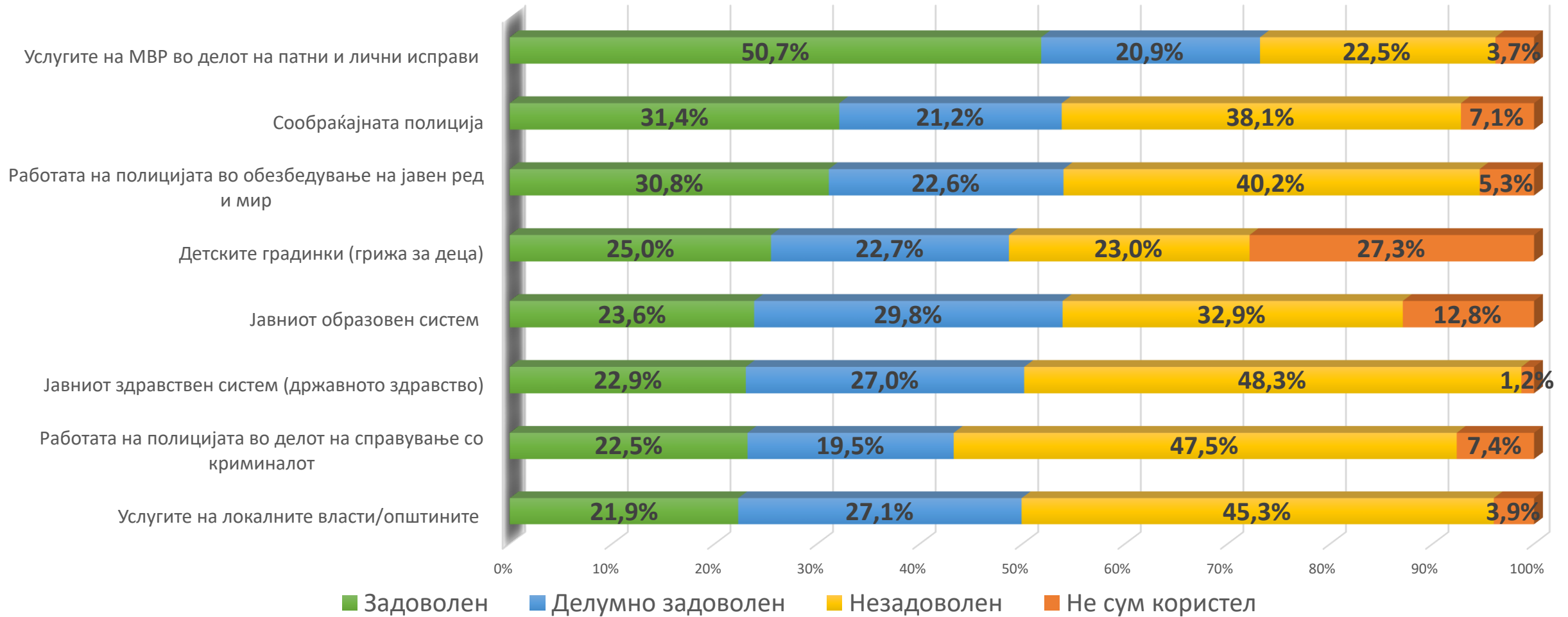
Стратегијата за реформа на јавна администрација?



■ Сум слушал/а ■ Не сум слушал/а ■ НЗ / Одбивам да одговорам



Задоволство од услугите на различни институции



Проектот е поддржан од Европската Унија



Прашања и/или коментари?



Проектот е поддржан од Европската Унија

