

„Внатрешна слика на институциите“

Заради воспоставување **операционални дефиниции на концептот**, АГТИС спроведе 57 структурирани интервјуа со институционални експерти, пред почетокот на теренската анкета. Тоа може да се нарече и „внатрешна слика на институциите“. Тие ни беа потребни како пондер за споредба со мислењата на граѓаните.

Интервјуата беа направени со однапред припремен прашалник и анкетари од структурата. Интервјуирани беа наши поранешни и сегашни соработници, со кои имаме релации на доверба, со што испитаниците беа сигурни дека интервјуата ќе останат деловна тајна.

Интервјуирани беа: со вработени во судство, управно судство, јавна администрација, инспекциски служби, стопанска комора и комора на работодавачи, локални самоуправи, владини агенции, деловен сектор, владини агенции..., беа реализирани од средината на февруари до јуни 2016 година.

Тука откривме дека елементите на проценка на институциите (квалитетот на услугите, постапките, екипираност, ефикасност, ефективност, цена на чинење на услугите, предвидливост на постапките, менување на законското опкружување, инволвирање на потребите на граѓаните во работата или планските и законски акти на институциите, компетентноста на персоналот на институциите, отвореноста, транспарентноста, отчетност, „едношалтерските решенија“, молчењето на администрацијата ...) граѓаните ги среќаваат на различни начини и тешко можат да бидат изложани. Едноставно, со само една жалбена постапка против решение на една инспекциска служба, граѓанинот „тестира“ еден куп инволвирани институции и институти (како што е на пример „порамнувањето“, опомената пред глоба, „едукацијата“...) од предметниот инспекторат, па до Управниот суд. Исто така, голем дел од граѓаните се информираат од адвокати, книговодители, вработени во самите институции „по пријателска линија“ во врска со сопствената постапка, па имаат барем делимичен увид во реалната внатрешна слика на институциите.

Од ова правило отстапуваат само институциите, кои врз база на партиски клиентелизам им ја заокружуваат целокупната постапка на клиентите, посебно во областа на земјоделските субвенции, како и некои други институции, кои со злоупотреба на процедурите и ненаплаќање на одредени услуги, пружаат некои услуги за граѓаните, како дел од партиската или предизборната кампања (има и такви случаи каде градоначалниците им асфалтираат дворови на свои гласачи или важни партиски локални личности).

Постојат голем број мислења на овие експерти дека институционалната партиска медиумска и теренска кампања има многу поголем ефект во руралните, отколку во урбаните средини.

Од интервјуите имаме проценка дека јавната доверба во институциите е ниска и неправилно дистрибуирана од релативна доверба (Омбудсман, Централен Регистар на РМ, Одделенија за локални даноци, Агенција за поттикнување на развојот на земјоделието...) до потполно лоша (судство, антикорупциска комисија, тајни служби, одделенија за имотно правни работи на Министерство за финансии, инспекциски служби, полиција, Центри за социјална грижа...). За некои агенции граѓаните и немаат чуено и слабо работат со клиенти.

За некои институции владее скоро неутрално „традиционално мислење“, како што е тоа за армијата.

Оние институции, кои немаат работа со странки не пружаат директен фронт на контакт со граѓаните, па за нив граѓаните малку знаат и своето мислење го формираат од ретките медиумски содржини.

Појдовна состојба во „внатрешната институционална слика“

Состојбата во институциите е генерално мошне лоша, до степен на имплозија (посебно кај неколку политички експонирани институции). Состојбата со меѓучовечките односи е лоша: Споил системот и некомпетентноста има ефектуирано со високо внатрешно незадоволство, институционална

анемија, номинално, слабо и нереално институционално планирање, фингирање на годишни извештаи, нарушување на институционалното паметење, каснење на проектите и номинална имплементација, негрижа за квалитетот на сработеното и вработените велат дека само стравот, партиската припадност и високата недоверба во судството ги спречува вработените да започнат судски процеси или да превземат други мерки против раководителите, против министерствата, кои не им плаќаат за звањата (напредување во структурата) за обуките на кои мораат да присуствуваат, за прекувремена работа, за трошоци за патување (посебно во МВР) и многу друго. Кратењето на дневниците за патување институциите ги има направено немобилни и скоро и да нема стручна размена во рамките на една или сродни институции.

Почитувањето на правото и законите е на екстремно ниско ниво, а во замена за тоа се користи номинализам и спин, па со тоа декларираното не одговара на вистинската ситуација и ефектите од реформите се окарактеризирани како фингирани.

Такви примери има многу, а овде ќе наведеме само неколку најелементарни, кои имаат методолошка тежина: Во судството, каде вработените во судските институции состојбата ја споредија со „слепило“, гола манипулација со граѓаните само заради намалување на бројните индикатори за нерешени предмети и вештачко повишување на бројките за ефикасност и ефективност на судството, кои потенцираа и тоа дека има потполна партиска послушност на судии, висока корупција, нестручност.

Ист е случајот со здравството, каде под плаштот на реформи и грижа за пациентите се воведени нечовечки услови на штедење кон секој пациент и директно и со уцени кон специјалистите, постојан конфликт од секој вид кај сите стејкхолдери, од однос лекар – лекар, до однос пациент – лекар и етаблиран е систем на нестручност и пропагандно фингирање на постигнувањата.

Така е и во основните и средните училишта наставниците и професорите мислат дека проектот „Компјутер за секое дете“ е потполно промашен, компјутерите слабо се користат, неадекватно, тие немаат вистинска обука за едукација со помош на ИТ технологија и епилогот е дека служат искључиво да им сметаат на децата на клупите, а попатно предизвикуваат големи проблеми и трошоци за поправки, изнудување пари од родителите на децата за направени штети...

Оваа „слика“ ќе има значење во споредувањето со наодите од терен (анкетните резултати), за да се види колку ваквата слика граѓаните ја виделе, колку е од таа слика „покриена“ со пропаганда, а колку со ОСД или инсталиран конфликт.