

ИСТРАЖУВАЊЕ НА ТЕМА

**ПРЕДИЗВИЦИ И ПРОБЛЕМИ НА ГРАЃАНИТЕ ПРИ
КОРИСТЕЊЕТО НА УСЛУГИТЕ ОД ЈАВНАТА
АДМИНИСТРАЦИЈА**

Издавач:

Македонска платформа против сиромаштијата (МППС)
www.mpps.org.mk



Подготвил:

ЕВРОТИНК - Центар за европски стратегии
www.mcet.org.mk



Лектура: Виолета Ристеска

Превод: Јованка Ончевска



Република Македонија
Министерство за информатичко
општество и администрација

Во публикацијата се пренесени наодите од истражувањето спроведено како резултат на потпишан меморандум за соработка на МППС со Министерство за информатичко општество и администрација на Република Македонија.

Подготовката и печатењето на оваа публикација се овозможени од страна на Фондот за население на обединетите нации (УНФПА) како дел од проектот „Зајакнување на националниот капацитет за собирање, анализа, дисеминација и употреба на популационите податоци, за информиран развој на политиките и идентификување на социјалните и економските нееднаквости“.

Ставовите изнесени во оваа публикација се на авторите и не мора да ги претставуваат ставовите на УНФПА, на ОН или на која било организација поврзана со нив.

При употреба на податоците, молиме да се наведе изворот:

Предизвици и проблеми на граѓаните при користењето на услугите од јавна администрација, МППС, декември 2017

СОДРЖИНА:

I Вовед.....	5
II Методологија и структура на документот	5
III Одговор на прашањето: За колку време граѓаните ги добиваат бараните потврди, уверенија и изводи од надлежните органи?	6
3.1 Податоци од „Еврометар“ - истражување на јавното мислење	7
3.2 Резултати од анкетирање на корисниците на услуги „на самото место“	15
3.3 Извадоци од студии на случај	18
3.3.1 ПРИКАЗНА 1	19
3.3.2 ПРИКАЗНА 2	20
3.3.3 ПРИКАЗНА 3	21
IV Патот на документите.....	22
4.1 ПАТОТ НА ДОКУМЕНТОТ - Колку службеници се вклучени во изготвување на едно барање?	22
4.2 Соработка на службениците со граѓаните	22
4.3 Потребно време за упис или промена на личните податоци во матичните евиденции	24
4.4 Пристапот и инклузивноста на постојниот систем	25
V. Заклучоци и препораки	25
VI Анекси:.....	28
АНЕКС 1. Интервју со баба Ники: Нема туѓа неѓа - државата за едни мајка, за старите маќеа.....	28
Анекс 2. Интервју со Валерија: Државата не го препознава постоењето на децата со ретки болести.....	32
Анекс 3. Интервју со Викторија: Туѓа неѓа со 100 пречки	36
Анекс 4. Интервју со Бојана: Корисниците на социјална помош месечно мораат да потрошат барем 100 денари на превоз за да се пријават во Агенцијата за вработување и во Центарот за социјална работа	38
Анекс 5. Интервју со вработена во Управата за водење на матичните книги	40
Анекс 6. Интервју со група вработени во Управата за водење на матичните книги	42
Анекс 7. Интервју со вработена во Центарот за социјална работа	44

I ВОВЕД

Квалитетот на јавната администрација најмногу се гледа преку директниот контакт со граѓаните, односно услугите кои таа им ги нуди на граѓаните. Моментално, државата обезбедува околу 150 јавни услуги кон граѓаните. Според Извештајот на Народниот правобранител за 2016 година, „втори по бројност се претставките што се однесуваат на работата на органот надлежен за матичната евиденција на граѓаните - Управата за водење на матичните книги, особено Одделението што ги покрива матичните подрачја за град Скопје и неговите општини“.¹ Ова го исфрла на површина фактот дека граѓаните се соочуваат со проблеми во однос на сервисите кои ги нудат институциите во делот на издавање потврди, уверенија и изводи од матичните книги.

Токму затоа ова истражување се фокусира на услугите генерално, но особено ги нагласува услугите од Управата за водење на матичните книги (УВМК).

Ваквото истражување има за цел да послужи како основа за најавените реформи на јавната администрација, особено во делот на услугите, односно да ги детектира проблемите и предизвиците, но истовремено и да понуди конкретни решенија за нив.

II МЕТОДОЛОГИЈА И СТРУКТУРА НА ДОКУМЕНТОТ

Методологијата во ова истражување е дизајнирана да биде „question driven“ (насочена кон одговарање на прашањата). Со други зборови, се состои од разновидни методолошки алатки чиј избор се направи врз основа на потребата на најдобар можен начин да се покријат различни аспекти од истражувачките прашања.

Во истражувањето се обидуваме да дадеме одговор на следниве четири прашања:

-  За колку време граѓаните ги добиваат бараните потврди, уверенија и изводи од надлежните органи?
-  Колку службеници се вклучени во процесот на обработка на барањата на граѓаните, сметано од поднесување на барањето до издавање на бараниот документ?
-  Колку време е потребно за да се извршат уписите или промените на личните податоци во матичните евиденции?
-  Какви се пристапот и можностите кои ги нуди постојниот систем, инклузивноста на процедурите и соработката на службениците со граѓаните?

Одговарајќи ги овие прашања, анализата ја структурираме на два дела. Во првиот дел се обидовме да одговориме на прашањето: *За колку време граѓаните ги добиваат бараните потврди, уверенија и изводи од надлежните органи?*

До одговорите на ова прашање дојдовме употребувајќи два квантитативни методи. Прво, спроведовме телефонска анкета на национално репрезентативен примерок. Второ,

¹ <http://ombudsman.mk/upload/Godisni%20izvestai/GI-2016/GI-2016.pdf> (Годишен извештај 2016, 32)

спроведовме анкета „на самото место“ („on-spot survey“) со 118 корисници на услугите на Управата за водење на матичните книги, Агенцијата за вработување и Меѓуопштинскиот центар за социјална работа во Гази Баба – институции кои од нарачателот беа посочени како важни за фокусот на истражувањето.

Телефонската анкета е дел од анкетното истражување „Еврометар“ и го спроведовме по принципот на „piggy-backing“ (прикачување на дополнителни прашања) на веќе постојниот анкетен прашалник. Идејата на анкетањето на корисниците на услугите „на самото место“, пак, беше непосредно да се интервјуираат граѓаните кои се дојдени да искористат одредена услуга, преку пополнување на прашалникот којшто беше претходно утврден. Прашалникот беше дизајниран на начин да даде одговор на следниве аспекти: колку време им било потребно на корисниците да ја завршат услугата; со какви пречки се сретнале при користењето на услугата; како и тоа, каква е нивната оценка за квалитетот на понудената услуга. Преку оваа алатка успеавме да добиеме податоци за тоа кои се најголемите проблеми со кои се соочуваат граѓаните при користењето на ваков тип на услуги.

Во вториот дел од истражувањето, се обидуваме да дадеме одговор на преостанатите три прашања преку квалитативен методолошки пристап. Истражувањето во овој дел го започнавме преку **деск-анализа** на сегашната законска рамка и практика за користење услуги кои потекнуваат од водење на матична книга, при што направивме скенирање на организационата структура на Управата, законската рамка, но и предизвиците со кои се соочуваат. Потоа, анализата ја продолживме со користење на алатката **слободен пристап до информациите од јавен карактер**, при што поставивме три прашања до Управата за водење на матичните книги. За да добиеме, пак, подобра слика за тоа какви се формалните правила и неформалните практики на работење во овие институции, но и кои се проблемите со кои се соочуваат вработените при работењето, спроведовме полуструктурирани интервјуа со шест вработени од Управата за водење на матичните книги и Центрите за социјална работа. Анализата во овој дел ја заокруживме со интервјуата со четворица директни корисници на услугите на овие институции од редот на ранливите категории граѓани, кои имале негативни искуства и чии случаи се парадигматични за пропустите на системот. Врз база на нивните лични искуства и приказни, создадовме неколку кратки студии на случај.

III ОДГОВОР НА ПРАШАЊЕТО: ЗА КОЛКУ ВРЕМЕ ГРАЃАНИТЕ ГИ ДОБИВААТ БАРАНИТЕ ПОТВРДИ, УВЕРЕНИЈА И ИЗВОДИ ОД НАДЛЕЖНИТЕ ОРГАНИ?

Во првиот дел од ова поглавје (3.1), даваме преглед на анкетните податоци од „Еврометар“ за 2017 г., во делот на општи оценки за работата на ЈА, како и оценките за брзината и квалитетот на нејзините услуги. Потоа, следува преглед на анкетните податоци кои се однесуваат на конкретни оценки за дадени институции од интерес на нарачателот. Даваме преглед и на проблемите идентификувани од страна на граѓаните и нивните препораки. Во текот на овој дел од анализата, особено внимание посветуваме на вкрстувања на податоците, кои даваат интересни сознанија, од кои произлегуваат значајни заклучоци и препораки за фокусот на интервенциите на идните реформи.

Во вториот дел (3.2), анализираме податоци од анкетата со корисници на услуги спроведена „на самото место“, пред институциите посочени од нарачателот (Управата за водење на матичните книги, Центарот за социјална работа и Агенцијата за вработување), кои даваат услуги на граѓаните.

Во третиот дел (3.3), приложени се три студии на случај, базирани врз длабински интервјуа со корисниците на услуги кои се соочиле со тешкотии при остварувањето на своите права, а кои припаѓаат на ранливите категории граѓани по различни основи.

3.1 ПОДАТОЦИ ОД „ЕВРОМЕТАР“ - ИСТРАЖУВАЊЕ НА ЈАВНОТО МИСЛЕЊЕ

Во графикон 1, подолу, се прикажани резултатите од прашањето² кое беше дел од анкетниот прашалник, а со кое целите де ги доловиме општите перцепции на граѓаните за работата на јавната администрација во Република Македонија. Како што е видно, само 18,1% од испитаниците ја оцениле работата на јавната администрација како добра. Притоа, постојат одредени разлики помеѓу демографските групи: највеликодушни во оценката за работата на ЈА биле испитаните со завршено основно образование (речиси четвртина од нив – 24,4%), додека најкритични се самовработените од кои само 14,1% дале позитивна оценка за работата на јавната администрација.



Графикон 1. Генерална оценка на работата на јавната администрација

² Прашањето гласеше: Сега имаме неколку прашања за јавната администрација во Македонија, односно за услугите што им ги пружа државата на граѓаните. Па, би ве прашал/а, на скала од 1 до 5, каде што 1 значи дека работата е лоша, а 5 дека работата е одлична, каква би била вашата генерална оценка за работата на јавната администрација во Македонија? Во графикон 1 е прикажан збир на оценките 4 и 5, прекодиран во категоријата „позитивна оценка“.

До слични сознанија доаѓаме доколку ги погледнеме графикон 2 и графикон 3, подолу, на кои се прикажани одговорите на двете прашања поврзани со оценување на брзината на ЈА и квалитетот на нејзините услуги.³ Имено, само 19,3% од испитаниците се согласиле со исказот дека „јавната администрација во Република Македонија е брза во испорачувањето на своите услуги кон граѓаните“, додека 21,2% се согласиле дека јавната администрација испорачува квалитетни услуги. Вкрстувањата на податоците кај овие прашања укажуваат на значителни разлики помеѓу регионите во државата, кои ќе станат уште повоочливи во анализата подолу: граѓаните од полошкиот регион се стремат да бидат помалку задоволни со работата, квалитетот и брзината на ЈА од преостанатите региони, како источниот и скопскиот. Слично, најмладата популација (возрасна група од 18-29 години), е генерално позадоволна од услугите на ЈА во однос на повозрасните сограѓани.



Графикон 2. Оценка на брзината на јавната администрација

³ Прашањето за брзината гласеше: Ќе ви прочитам неколку искази за јавната администрација, па би ве замолил/а да ми кажете колку се согласувате со секој од нив. Повторно имаме скала од 1 до 5, каде што 1 значи дека воопшто не се согласувате, додека 5 значи дека целосно се согласувате со исказот. Јавната администрација во Македонија е брза во испорачување на своите услуги кон граѓаните, додека оценката за квалитетот на услугите на јавната администрација се мереше со согласување со следниов исказ: Јавната администрација во Македонија испорачува квалитетни услуги.



Графикон 3. Оценка на квалитетот на услугите на јавната администрација

Во графикон 4 се прикажани резултатите од прашањето⁴ со што се обидовме да добиеме информации колку граѓаните ги користат услугите од институциите кои од нарачателот беа посочени како важни за фокусот на истражувањето и какво е нивното или искуството на нивните најблиски со нив. Како „контролни варијабли“ се вклучени и услугите на Министерството за внатрешни работи, како и услугите на здравствениот систем.

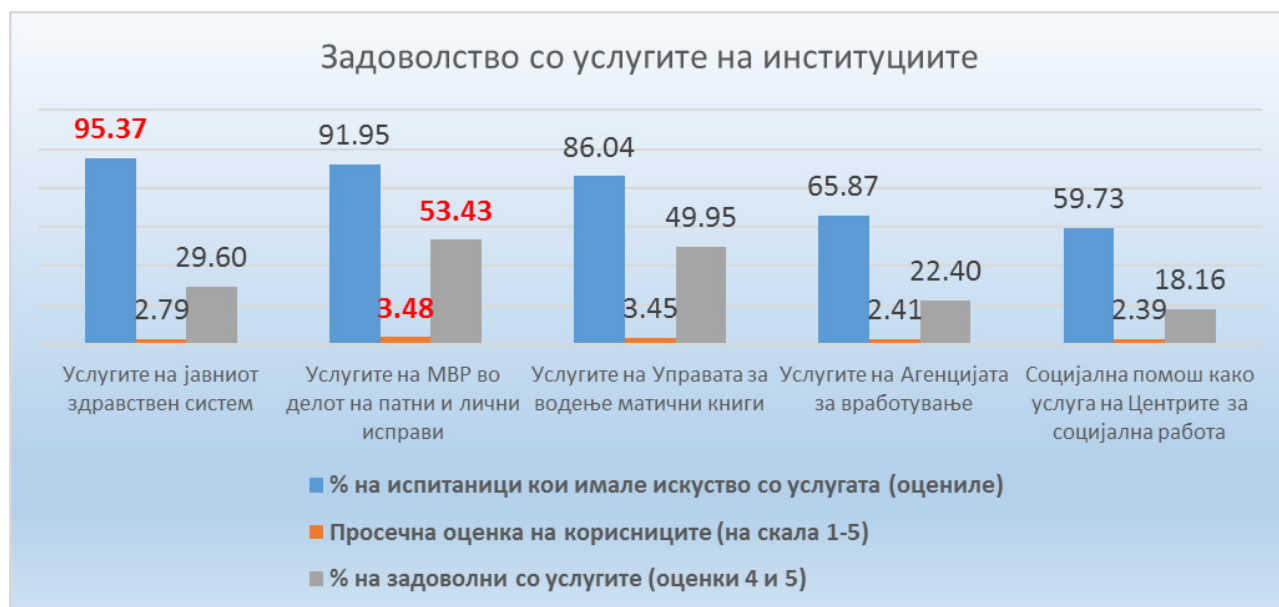
Најчесто користени услуги, од страна на дури 95,37% од вкупниот број испитаници, се услугите на јавниот здравствен систем, додека најмал број имале искуство со услугите на Центрите за социјална работа (59,73%). Граѓаните се најзадоволни од услугите на МВР со просечна оценка 3,48 од 5, односно 53,43% кои изјавиле дека биле задоволни со услугите на оваа институција (дале оценка 4 или 5). Од друга страна, испитаниците изразиле најмало задоволство за услугите кои ги нудат Центрите за социјална работа (просечна оценка 2,39, односно само 18,16% дале позитивна оценка).

Овие податоци укажуваат дека оценките на граѓаните за конкретни услуги се стремат да бидат попозитивни од нивните генерални оценки за работата, брзината и квалитетот на ЈА во целост. Овие сознанија ги потврдуваме и подолу во анализата на податоците од анкетата со

⁴ „За самиот крај, да поразговораме за некои услуги на институциите, и вашето искуството и искуството на вашите најблиски со нив, доколку сте го имале. Имено, за секоја од услугите што ќе ги прочитам, прво, кажете ми дали сте ја користеле, и ако сте ја користеле, дајте ми оценка колку сте биле задоволни со неа. Повторно имаме скала од 1 до 5, каде што 1 значи целосно незадоволство, а 5 значи целосно задоволство.“

корисниците на конкретни услуги, спроведена „на самото место“. Со други зборови, едвај петмина позитивно ја оценуваат работата на ЈА, нејзината брзина и квалитет, а – од друга страна – најслабо оценетите конкретни институции (Центрите за социјална работа) добиле подобри оценки.

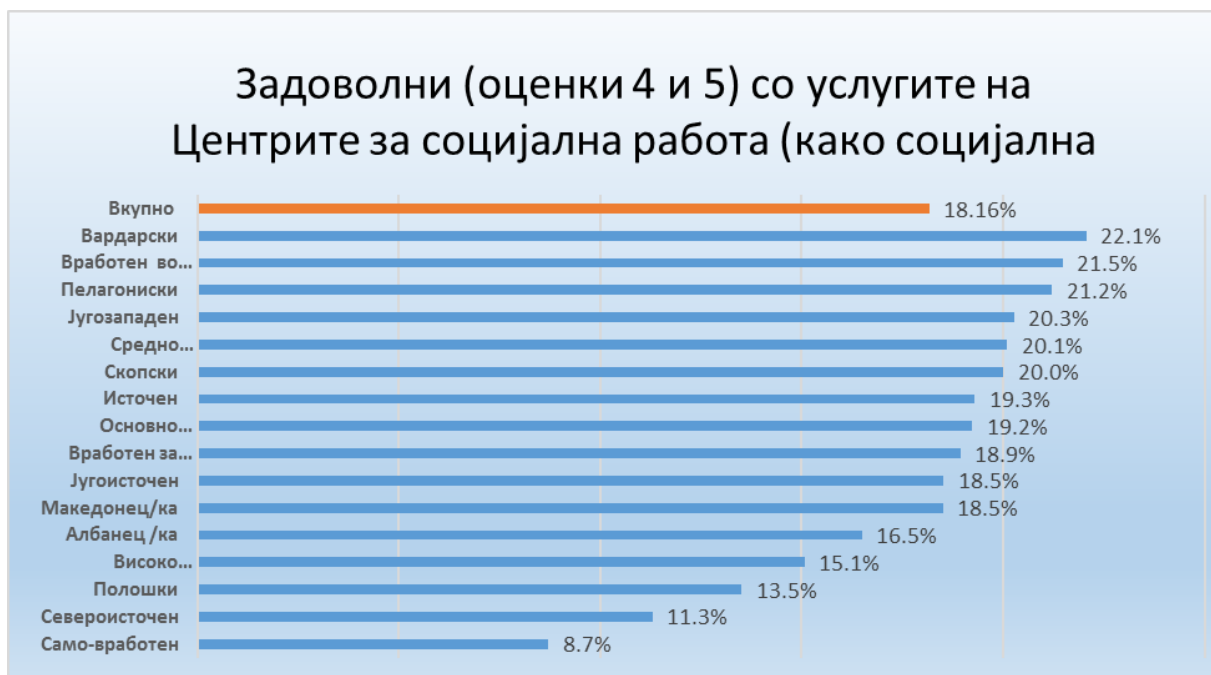
Вкрстувањето (види ги графиконите од 5 до 9, подолу) укажува на огромни регионални разлики во задоволството со конкретните услуги, што е образец кој се провлекува во задоволството со секоја од услугите на истражуваните институции поединечно. Во таа смисла, во источниот регион 73,7% од испитаниците позитивно ги оцениле услугите на МВР, додека на ист став се само 32,1% од испитаниците од полошкиот регион. Слично важи и за услугите на Управата за водење на матичните книги (65,9% позитивни оценки во источниот регион, а само 28,6% позитивни оценувања во Полог), како и системот на јавното здравство (41,6% позитивни оценки на истокот, а само 19% исти такви во полошкиот регион). Разлики постојат и по етничка линија, со тоа што тие не се толку нагласени како регионалните. Македонците се генерално позадоволни од услугите споредено со од етничките Албанци. Овие сознанија треба да послужат како основа за подлабински истражувања кои подетално би ги објасниле причините за разликите. Секако, тие треба да бидат и основа за интервенциите кои ќе се прават со реформите во јавната администрација. Фреквентните услуги кои ги нуди МВР и фактот што истите се најдобро оценети од страна на граѓаните, укажуваат на тоа дека моделот што го одбрала оваа институција може да послужи како добар пример за подобрување на услугите на институциите кои заостануваат во брзината и квалитетот.



Графикон 4. Задоволство со услугите на институциите



Графикон 5. Задоволство со услугите на Управата за водење на матичните книги



Графикон 6. Задоволство со услугите на Центрите за социјална работа (како социјална помош и преостанато)



Графикон 7. Задоволство со услугите на МВР во делот на патните и личните исправи



Графикон 8. Задоволство со услугите на Агенцијата за вработување



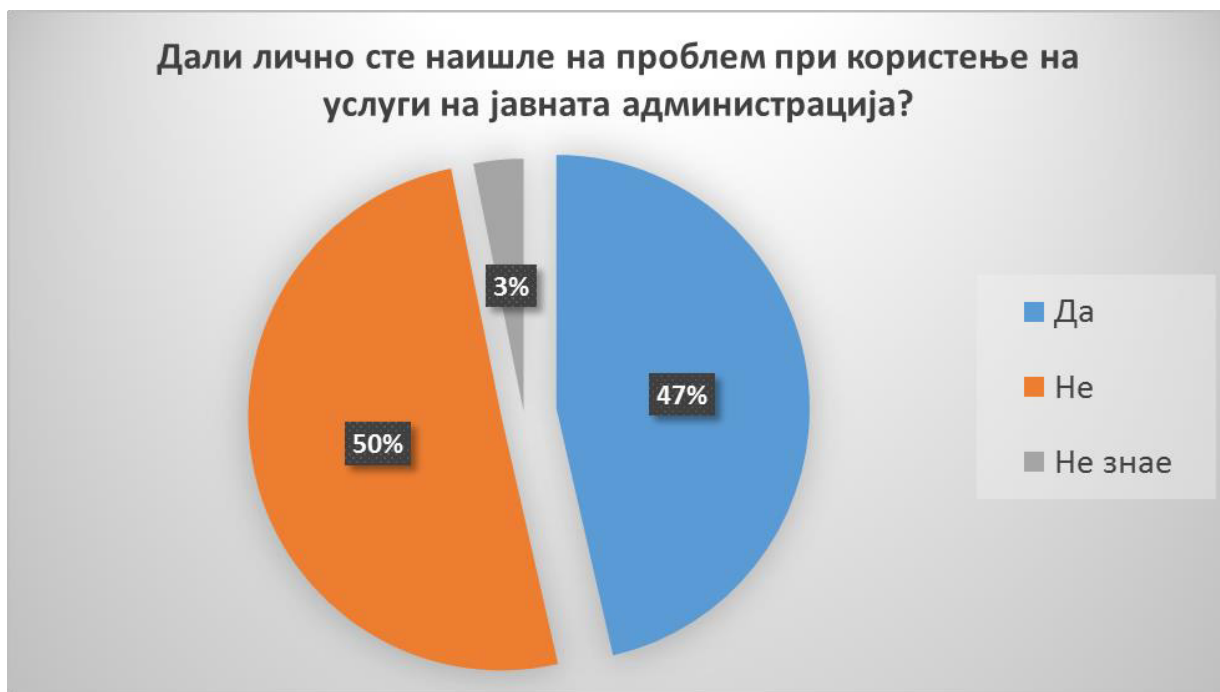
Графикон 9. Задоволство со услугите на јавниот здравствен систем

Испитаниците ги запрашавме и за конкретните проблеми со кои се соочиле при користењето на услугите на јавната администрација, видот на евентуалните проблеми, како и за нивните препораки и сугестии за подобрување на јавната администрација. Податоците се прикажани во графиконите (10, 11 и 12), подолу. Запрашани дали лично наишле на проблем при користење услуги на ЈА, речиси половината (47%) одговориле потврдно. Запрашани,⁵ пак, да го наведат конкретниот проблем, испитаниците дадоа низа одговори кои се прикажани во графикон 11. Најзастапена со 13,88% од вкупниот број испитаници е нејасноста на процедурите (популарното „шетање по шалтери“), лошиот квалитет на услугите (8,85%) и непрофесионалност/лошиот однос на вработените (8,53%). Интересно, јазичната бариера како проблем ја навел незначителен број испитаници (0,88%, односно само еден испитаник), што како сознание може да се користи при осмислувањето на Законот за јазици и антиципирањето на неговите импликации врз квалитетот на услугите на ЈА кон граѓаните. Прашани,⁶ пак, да дадат препораки за подобрување на состојбата во јавната администрација, граѓаните дадоа интересни предлози. Преовладуваа сугестии за зголемување на ефикасноста (20,65% од вкупниот број испитаници), намалување на корупцијата (13,56%), реорганизацијата (11,72%), искоренување на потребата за „фаќање врски“ (11,56%). Интересно, и покрај перцепцијата дека постои негативен набој кон т.н. рамковни вработувања, само 1,52% ги посочиле како главен проблем во работата на

⁵ Точното прашање гласеше: *Ако е одговорот „Да“, каков тип на проблем, ако не е тајна?* Прашањето беше отворено и анкетарите беа инструктирани да бележат по најмногу 2 од листата на можни одговори која им беше дадена.

⁶ Сакајќи прашањето да го поставиме на начин разбирлив за обичниот граѓанин, се одлучивме со колоквијалното прашање: *Доколку имате моќ, кои работи би ги промениле во јавната администрација?* Прашањето беше отворено, без нудење опции, при што на анкетарите им беше дадена листа на можни опции, според кои, потоа, ги кодираа одговорите на испитаниците.

ЈА. Уште еден интересен податок е дека само 6,7% од испитаниците ако имаат можност, би ги зголемиле платите на вработените во ЈА.



Графикон 10. Дали сте наишле на проблем?



Графикон 11. Тип на проблем на кој сте наишле



Графикон 12. Препораки за промена

3.2 РЕЗУЛТАТИ ОД АНКЕТИРАЊЕ КОРИСНИЦИ НА УСЛУГИ „НА САМОТО МЕСТО“

Анкетата „на самото место“ („on spot“) беше спроведена врз 118 испитаници во периодот од 5 до 12 ноември 2017 година, пред Управата за водење на матичните книги, Агенцијата за вработување и пред Меѓуопштинскиот центар за социјална работа во Гази Баба. Притоа, од вкупно 118 испитаници, 27 беа корисници на услугите на Управата за водење на матичните книги, 50 - на Агенцијата за вработување и 41 испитаник беа корисници на услугите на Меѓуопштинскиот центар за социјална работа во Гази Баба.

Во однос на причината за посетата на дадените институции, 87,7% од испитаниците биле дојдени да поднесат одредено барање, додека 10% од нив ја посетувале институцијата за да подигнат изготвен документ. Преостанатите биле дојдени да се информираат за одредена постапка (вкрстување по институции, видливо во графикон 13).

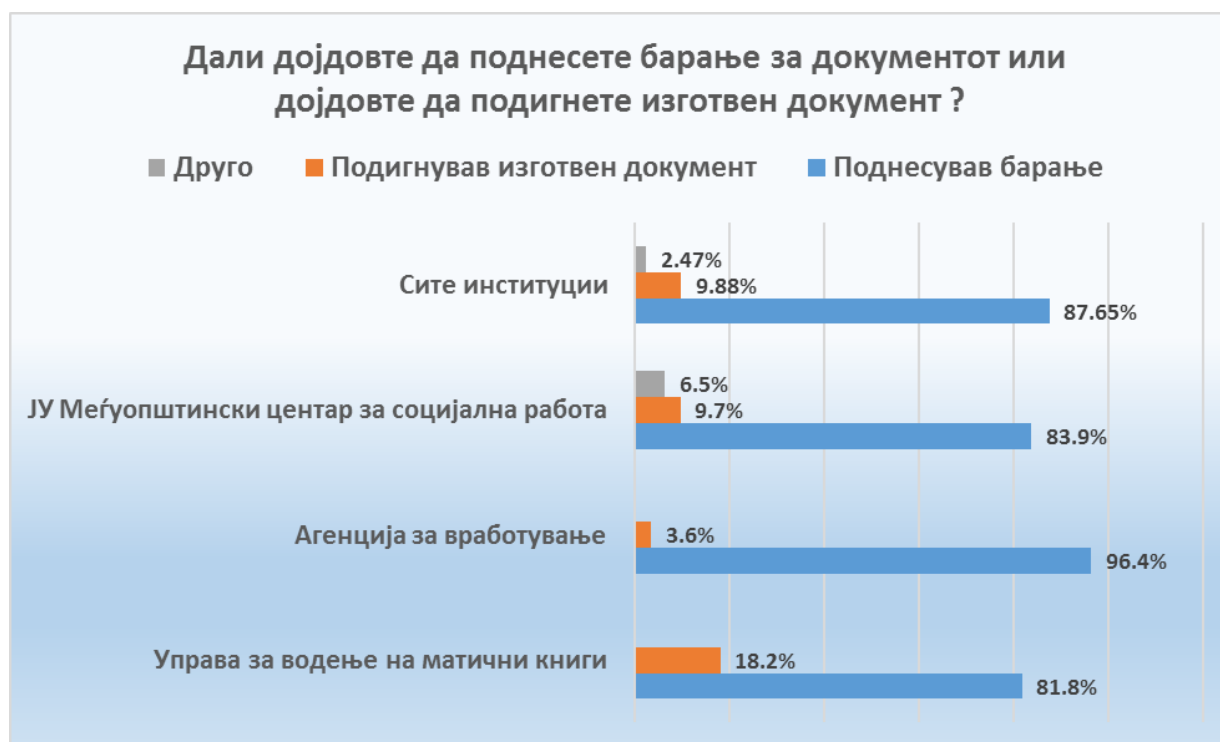
Како што е видливо во графикон 14, подолу, речиси две третини од испитаниците постапката за поднесување барања ја завршиле во рок помал од 5 минути, што укажува на голема „проточност“ на шалтерите/контакт-точките на овие институции, со тоа што најголема „проточност“ постои кај Агенцијата за вработување, а најмала кај Управата за водење на

матичните книги во која 36% од испитаниците чекале помалку од 5 минути при поднесувањето на барањето.

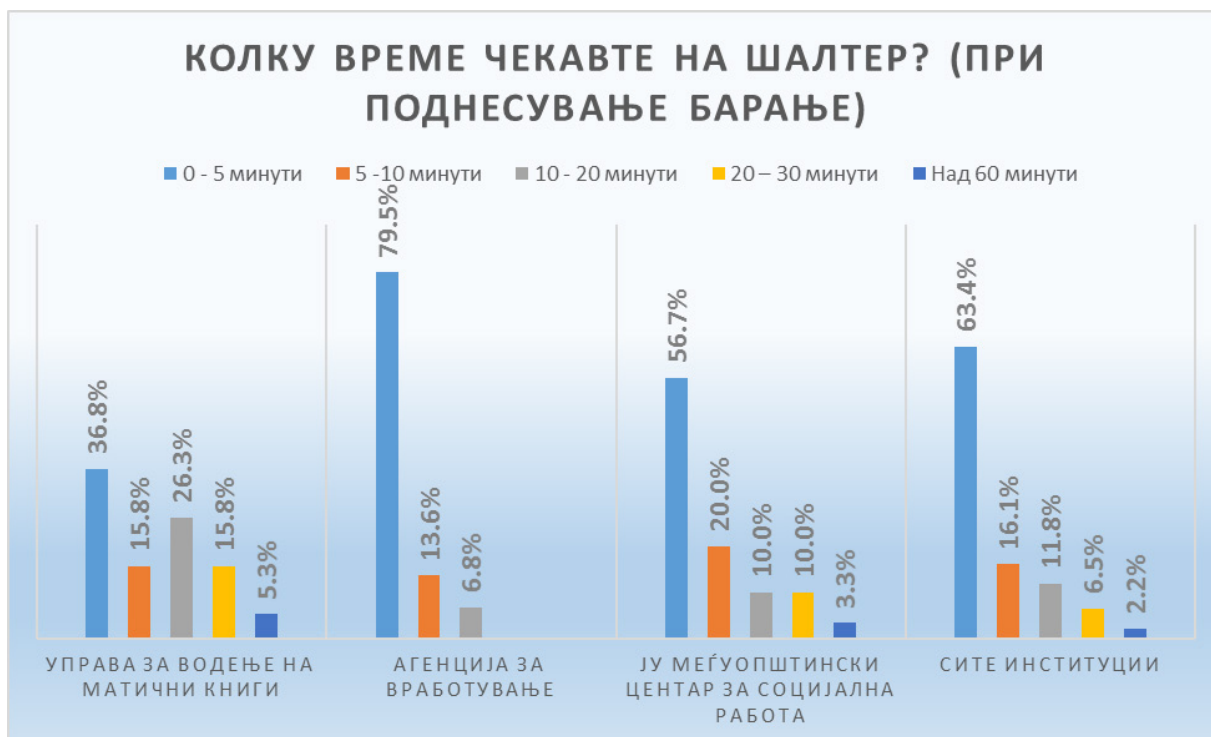
Од вкупниот број испитаници, 81,6% не се соочиле со никаква тешкотија при поднесување на нивното барање, а истото го тврделе 93% од корисниците на услугите на Агенцијата за вработување, и само 71,4% од корисниците на услугите на Управата за водење на матичните книги (види графикон 15).

Во однос на тоа каква е услужливоста на вработените, задоволни биле 70,2% од вкупниот број испитаници, при што најзадоволни биле корисниците на услугите на Агенцијата за вработување (79,6%), додека помала мера на задоволство изразиле корисниците на услугите на Управата за водење на матичните книги (58,3%) (види графикон 16).

Кога станува збор за генералната оценка на услугата, повеќе од две третини (67%) од вкупниот број испитаници дале оценка 4 или 5. И во овој дел постојат разлики во оценките на различните институции: Агенцијата за вработување повторно е најдобро оценета (73,5% позитивни оценки), додека Управата за водење на матичните книги е најслабо оценета (58,3% од испитаниците ја оцениле позитивно). Податоците од овој дел се прикажани во графикон 17, подолу.



Графикон 13. Причина за посетата



Графикон 14. Чекање при поднесување



Графикон 15. Тешкотии при добивање на услугата



Графикон 16. Оценка за услужливоста на вработените

3.3 ИЗВАДОЦИ ОД СТУДИИ НА СЛУЧАЈ

Генералниот заклучок до кој дојдовме по анализата на податоците добиени со квантитативни методи, е дека граѓаните се задоволни од конкретните услуги кои им ги нуди државната администрација.

Сепак, кога барањата и потребите на граѓаните излегуваат „надвор од кутијата“ на воспоставената секојдневна практика на институциите, сведочењата на интервјуираните граѓани ги извадија на површина недостатоците на системот, кои ги идентификувавме и погоре во анализата.

Најмал заеднички содржател за сите анализирани случаи, е дека проблемот настанал кога бил потребен дополнителен напор од службениците за да се излезе во пресрет на нивните барања, односно кога поради отсуство на јасно пропишаната и стандардизираната процедура за решавање на специфичната ситуација граѓаните се оставени да не можат да си ги остварат своите права.

Во продолжение, прикажуваме сведоштва на интервјуирани граѓани, од кои повеќето спаѓаат во ранливите категории, а за кои и анкетните податоци говорат дека постои поголема веројатност да се соочуваат со проблеми при користењето на услугите и остварување на правата,

што води кон нивно помало задоволство за јавната администрација. Во нив се споделуваат конкретни проблеми: препраќање низ административните лавиринти, или колоквијално речено „шетање по шалтери“, недоволна јасност на постапките, водење на постапките според правила кои се менуваат „во од“ без да бидат информирани корисниците на услугите, долготрајно чекање на решенијата за извршност при исплата на неопходните средства.

Секој од подолу прикажаните студии на случај е повеќеслоен, во смисла дека претставува парадигма за повеќе од горенаведените проблеми. Секој од трите, воедно е и специфичен по својата природа.

3.3.1 ПРИКАЗНА 1

Проблем: Едношалтерски систем - од еден шалтер на друг!

Случајот со Викторија, сопственичка на дом за згрижување на старите и изнемоштените лица, укажува на комплицираноста на постапките за добивање на помагала за стари лица и парична помош за туѓа неџа. Само со ведроста и борбеноста, Викторија успева да ги надмине апсурдните пречки поставени од системот.

**“За помош од трето лице, за пелени за возрасни или
за инвалидско помагало - Патот е ист!**

Одите на матичен лекар. Тој ви дава упат. Одите кај специјалист.

Назад кај матичен со извештајот од специјалистот.

Ова е истата процедура и ако ви треба количка или пелени за возрасни.

Од кај матичниот лекар, одите во социјално.

**Таму треба да ви ги заверат документите. И притоа да се
надевате дека матичниот не ви згрешил ништо од
потребните информации, а тоа се случува многу често.”**

Проблем: Правилата се менуваат често, а последиците ги плаќаат граѓаните

Случајот со Валерија, мајка на дете кое боледува од ретка болест, покажува дека овие групи граѓани остануваат невидливи за државата и целиот товар за нивна грижа паѓа на семејствата. Со овој случај се покажува целата апсурдност на непостоење на социјална држава, која наместо да ја третира болеста како општественик ризик, доведува родителите да се чувствуваат како „виновни“ за неволјата во која се нашле случајно и дека проблемите со кои се соочуваат се само нивна грижа.

„На 27.10 ни ја заверуваат потврдата дека на Ана
и се потребни корсет и чевлички.

На 03. 11 одам во компанијата за изработка на корсети,
таму ми велат ги плаќате па државата ви ги враќа парите.

Ги нарачувам. Таму се максимално професионални,
ја снимам со скенер, беспрекорно ги изработија и чевличките и корсетот.

Потоа поднесувам за рефундација. За чевличките 2900 денари ми ги враќаат. За корсетот 9800 денари ме
одбиваат. Зошто? Затоа што на 1. Ноември, четири дена од како ни ја дале потврдата,
а два дена пред поднесувањето во компанијата за изработка на корсет, Фондот го раскинал договорот со нив.

А дали мене некој ме известил? Не. На листата која мене ми ја дадоа на 27.10 прв на листата беше
“компанијата за изработка на корсети“. Ниту писмено, ниту на Мејл, ниту телефонски.

А за чевлите ми ги вратиле парите,
бидејќи од како го раскинале договорот,
сфатиле дека такви чевлички не може никој да изработи,
па тие пари ми ги вратија.,,

3.3.3 ПРИКАЗНА 3

Проблем: Нема туѓа неџа, а треба!

Случајот со баба Ники, сопруга на изнемоштено и тешко болно лице, ја покажува негрижата на државата кон уште една категорија на ранливи граѓани - старите лица. Овој случај не е специфичен заради неможнoста да се оствари правото на парична помош за грижа од трето лице, бидејќи многу граѓани во Република Македонија се соочуваат решението да им се изгуби некаде во административните лавиринти. Тоа што го прави овој случај посебен е меѓусебната љубов и одлучноста на баба Ники да го одржи во живот својот сопруг.

„На 07.02 ги имала доставено документите во социјално. И рекле да се врати за два месеци. Кога дошле шалтерскиот работник презриво ја запрашал дали сериозно очекува некој да расправа за неџа на трето лице во време на избори? И рекле да се врати за време на летниот период. Мене секое излагање од дома ми е огромен проблем, бидејќи Јанче нема кој да го чува. Јас морам да молам по пријатели, соседи или да плаќам некого. Цело лето информации не добиле!. Постојано ја враќале. Кога во септември побарала да ја прими шефицата, таа и рекла дека од мај има нови правила според кои треба да донесе и потврда од УЈП дека немаат долгови кон државата и колкав е просекот на пензијата. Баба Ники вели не ми беше јасно, како јас ги имам поднесено документите во февруари и тогаш ми беше кажано дека се комплетни, а сега во септември ми бараат и документи според прописи донесени во мај. Но ја завршила и таа работа. И побарале и нова сметка од банка. Баба Ники била приморана на банкарската службеничка да и плати такси, за да ја донесе и врати до нивниот дом, за да може недвижниот сопруг да ги потпише документите. „Сето тоа ме чини пари“ – а кога го вели тоа како да чувствуваа поразителен срам и се вцрвенуваат пегите на образите. Повторно и рекле да чека. Решението ќе и стигне преку пошта. Одговорната сопруга дури купила и поштенско сандаче, за евентуално да избегне секаква можност документите да не стигнат до нив. Тоа беше крајот на септември. Одговор сеуште нема! Пред некој ден ги побарала по телефон, ја одбиле со изговор дека такви информации не даваат телефонски. Последниот пат и рекле повторно да се врати за две недели. Кога му кажала на вработениот дека тие две недели и ги кажале уште во февруари, тој само немојно ги кренал рамениците. Баба Ники секој ден го отвара поштенското сандаче. Одговор сеуште нема!„

IV ПАТОТ НА ДОКУМЕНТИТЕ

4.1 ПАТОТ НА ДОКУМЕНТОТ - КОЛКУ СЛУЖБЕНИЦИ СЕ ВКЛУЧЕНИ ВО ИЗГОТВУВАЊЕ НА ЕДНО БАРАЊЕ?

Интервјуата кои ги направивме со вработените во УВМК, покажаа дека во службата во која работат, за издавање на извод или уверение од установата, вклучени се пет службеници, кои ги извршуваат следниве обврски:

1. Службеник до кој се поднесува барањето,
2. Службеник што ги бара информациите во книгата за матична евиденција,
3. Службеник што го изготвува документот на компјутер,
4. Службеник на шалтер што го издава документот,
5. Службеник што го архивира документот.

4.2 СОРАБОТКА НА СЛУЖБЕНИЦИТЕ СО ГРАЃАНИТЕ

Во однос на услугите што ги нуди Управата за водење на матичните книги, направен е одреден исчекор заради нивна поголема достапност. Имено, направени се одредени промени кои значително го олеснуваат животот на граѓаните, како на пример: вадење извод од матичната книга при раѓањето на детето во болница, електронско поднесување на барање за извод од матичната книга на родени или венчани, доставување извод на домашна адреса по пошта и работење во две смени на јавната администрација.

Вадењето извод од матичната книга на родени во самата болница, сè уште го користат мал број граѓани. Вработените во Управата за водење на матичните книги велат дека дента кога ги интервјуираме, им пристигнале само пет барања за упис на новороденчиња, направени во болниците. Со користење на алатката за добивање информации од јавен карактер, стигнавме до податок добиен од Управата за водење на матичните книги за Подрачна единица Скопје, дека бројката на оние што ја искористиле можноста извод да извадат во болниците е следнава: во август, 2017 год. имало - 119; во септември, 2017 год. - 146; а во октомври, 2017 год. - 99 барани и издадени изводи.

Оваа мала бројка се должи на следниве фактори:

- неинформираноста на родителите за постоењето на оваа услуга и
- фактот дека родителите сè уште не знаат кое име ќе му го дадат на новороденчето, во периодот на престој во болницата.

Електронското поднесување извод функционира едноставно и брзо, но, сепак, и оваа можност останува недоволно искористена, пред сè поради неинформираноста на граѓаните за нејзиното постоење, како и слабото познавање на компјутерските вештини. И за ова побаравме информации од Управата за водење на матичните книги. Од октомври, од кога е достапна оваа услуга за граѓаните до Подрачната единица во Скопје, до крајот на ноември кога беше спроведено истражувањето, 250 граѓани ја искористиле можноста за барање извод по електронски пат.

Иако на веб-страницата на Управата за водење на матичните книги детално се опишани сите потребни документи за услугите што ги нудат, сепак, вработените во УВМК со кои разговаравме, велат дека граѓаните многу често доаѓаат неинформирани за потребните документи или, пак, не знаат да го пополнат бараниот формулар.

„Граѓаните многу често доаѓаат со неуредна и непотполна документација и тогаш настанува проблем, незадоволни се и се караат. „Ние - велат, излегуваме во пресрет, но постојат проблеми за кои и нам ни е потребно време за да ги добиеме податоците“ - изјава на вработен во Управата за водење на матичните книги.

„Нервозни се граѓаните, сè уште ги има незадоволни во голем број. Некогаш немаат потребни документи и ќе дојдат, врз нас се истураат“ - вели вработен во Управата за водење на матичните книги.

Во однос на соработката на службениците со граѓаните, од анкетите на самото место направени на 118 испитаници, со можност за оценка од 1 до 5, каде 1 означува дека воопшто не се задоволни, а 5 дека се целосно задоволни, средната оценка на испитаниците за услужност на службениците е 3,9. Додека, пак, за задоволството од услугата генерално, оценката е 3,82.

Постојат и одредени практики што ја отежнуваат комуникацијата помеѓу граѓаните и државните службеници што работат на шалтерите. Иако, во согласност со Законот за општа управна постапка, јавната администрација е сервисно ориентирана, односно постои заштита на правата на странката, но и помош на неукa странка, вработените во Управата за водење на матичните книги не смеат да помагаат при пополнување формулар на лице кое е неуко или од кои било други причини не може да гополни формуларот. Вработени во УВМК, со кои разговаравме, велат дека оваа практика е нивно интерно правило, до кое тие се придржуваат. Ваквата практика, пак, овозможува развивање на сива зона, односно лица кои пред институциите ги таргетираат ваквите граѓани и им нудат пополнување формулари и помош при собирање на преостанатите документи, но за одреден паричен надоместок. Дел од интервјуираните, потенцираат дека во некои соседни земји, ваквата можност е ставена под надлежност на државата. Односно постојат шалтери во рамки на институциите, каде што исто се наплатува ваквиот вид помош, но парите наместо во оптек на сивата економија, одат во државниот буџет.

4.3 ПОТРЕБНО ВРЕМЕ ЗА УПИС ИЛИ ПРОМЕНА НА ЛИЧНИТЕ ПОДАТОЦИ ВО МАТИЧНИТЕ ЕВИДЕНЦИИ

Вработените тврдат дека за изготвување на едно барање им е потребен најмногу еден ден, а понекогаш дури и помалку. Со цел да остават маргина на време и да ја избегнат можноста за незадоволство, на граѓаните им велат да дојдат за повеќе од минимум потребното време. Според вработените во УВМК, извод и упис на лице во матичната книга на умрени може да се извади и за 20-ина минути, доколку сите документи се уредни.

Иако генералната перцепција е дека државната администрација е неисполнителна и доцни со услугите, што може да се евидентира и во податоците од нашето анкетно истражување, од другата страна на паричката се тврдењата на вработените, односно дека нивната исполнителност е во корелација со условите во кои тие работат.

Како најголеми проблеми вработените во УВМК ги посочуваат: просторот, за кој велат дека е мал и недоволен за сите вработени, како и стресот од работењето на шалтер со странки. Објаснуваат дека секојдневно се соочуваат со нервозни, недоволно едуцирани граѓани, неинформирани, за кои треба многу трпение за да се услужат. За да можат да бидат ефикасни и приемливи во својата работа, тие предлагаат работењето на шалтер да биде на принцип на ротирање. Ова, според нив, може да се постигне со подобра внатрешна организација, при што секој вработен дневно ќе работи најмногу по два часа на шалтер, а преостанатото работно време ќе го поминува во вршење на други административни работи кои не подразбираат директен контакт со граѓаните.

Меѓу преостанатите проблеми и предизвици со кои се соочуваат вработените во Управата за водење на матичните книги, тие ги издвојуваат:

- Недостаток на канцелариски материјали за работа, што е особено случај во предизборниот период;
- Недостаток на квалификувани кадри;
- Обемни работни задачи;
- Ниски и унифицирани плати кои не соодветствуваат со обемноста на работните задачи (цитат на вработен во скопската подрачна единица на УВМК: „Вработен во Подрачна единица Кратово внесува двајца (2) родени и тројца (3) умрени и еден извод на венчани во текот на една недела, додека вработените во Скопје имаат неспоредливо поголем обем на работа, а сите земаат иста плата.“);
- Процесот на дигитализација на старите изводи и уверенија се одвива многу бавно; досега се внесени околу 1/8 од податоците, а внесувањето е започнато од 2012 година.

4.4 ПРИСТАПОТ И ИНКЛУЗИВНОСТА НА ПОСТОЈНИОТ СИСТЕМ

Кога станува збор за отвореноста и физичкиот пристап на институциите кон лицата со посебни потреби, во Управата за водење на матичните книги - Подрачно одделение Скопје има пристапна рампа за лицата со хендикеп. Ова е особено важно, бидејќи во оваа подрачна единица е најголемиот обем на работа од матичната евиденција во државата. Додека, пак, во преостанатите градови, од вкупно 35 подрачни единици, во една половина има можност за пристап. Притоа, олеснувачка околност е тоа што голем дел од месните канцеларии во руралните места се приземни објекти, каде што од тротоарот директно може да се влезе во деловните простории на матичното подрачје.⁷

За да добиеме увид колку институциите се отворени кон лицата со оштетен вид, до УВМК го поставивме и прашањето: Дали постојат барања за издавање извод кои можат да се пополнат со Брајова азбука? Ни одговорија негативно. Целосниот одговор гласеше: „Не постојат такви документи, но во секое матично подрачје има лица задолжени за помош на ваквите лица заради пополнување на обрасците соодветно. Имено, лицата со посебни потреби кога доаѓаат во матичното подрачје знаат кого да побараат“.

V. ЗАКЛУЧОЦИ И ПРЕПОРАКИ

Впечатокот што се добива кога ќе се сумираат сите податоци од истражувањето е дека услугите во Република Македонија се подобрени од минатото, но сè уште постојат проблеми, парадоксално за оние граѓани на кои социјалната држава им е најмногу потребна. Во овој контекст е исто така и податокот дека колку подобро живеат граѓаните во РМ, толку се позадоволни од услугите кои ги користат, а колку полошо живеат, толку се понезадоволни од услугите на јавната администрација.⁸ Ова извира од фактот дека граѓаните кои полошо живеат, имаат и повеќе потреба од користење на услугите на јавната администрација, па оттаму и поголемото незадоволство. Поточно, проблемите најчесто настануваат кога давателите на услугите се среќаваат со ситуации кои излегуваат од воспоставените шеми на дејствување. Со други зборови, колку е покомплициран предметот за конкретната услуга, толку е покомплицирано и подолготрајно доаѓањето до крајното решение. Ваквиот контекст се раѓа поради неколку аспекти. Иако, Законот за општа управна постапка дозволува самостојно дејствување на државните службеници, тие најчесто се плашат да дејствуваат самостојно и да донесуваат одлуки кои се надвор од воспоставените правила и практики, и кои подразбираат лична одговорност затоа што преовладува чувството на страв од реперкусии. Вториот аспект е токму непостоењето на внатрешни правила на институциите за случаите кои се надвор од „кутијата на секојдневно дејствување“. И третиот аспект е обемот на работата на вработените во јавната администрација, кој не им дозволува темелно да се посветат на ваквите конкретни проблематични случаи. Ваквите случаи се предизвик, кој може соодветно да биде решен доколку се воспостават протоколи и

⁷ Информација добиена преку барање за слободен пристап до информациите од јавен карактер.

⁸ Види графикон 3.

шеми на дејствување, кои ќе дозволат флексибилност и самостојност при работењето во практика. Хетерогеноста и шареноликоста на барањата на корисниците треба да се антиципираат, а не да се третираат како проблем што треба да се игнорира. Еден од начините е да се формираат мобилни организациони единици, кои ќе се занимаваат со потребите на клиентите коишто излегуваат од „нормалното“.

Во крајна линија, мнозинството граѓани се задоволни со услугите кои беа цел на ова истражување. Интересен е феноменот на општо незадоволство од работењето на јавната администрација, но тоа не се пресликува за работата на конкретни институции со кои имале контакт анкетираниите.

Пресликано во бројки тоа изгледа вака: ако само 18,1 процент од испитаниците одговориле дека јавната администрација е добра, задоволството за работата на петте истражувани институции одделно е секаде поголемо од овој процент. Од Одделот за вадење на патните и личните исправи во МВР, задоволни се 53,43% од испитаниците, а од Управата за вадење на матичните книги - 49,95% од испитаниците.

Вкрстувањето на добиените податоци укажува на огромни регионални разлики во задоволството со конкретните услуги. Имено, образецот којшто се провлекува е следниов: граѓаните во источниот регион се генерално задоволни од услугите, додека, пак, граѓаните во полошкиот регион се најнезадоволни од услугите. Затоа сметаме дека е потребно регионално дејствување и подлабинска анализа на потеклото на незадоволството помеѓу регионите.

Проблемите на граѓаните кои се провејуваат низ сите интервјуа, можат да се поделат во неколку подгрупи:

Здравствени услуги

- Брзата помош не реагира експедитивно ако во повикот се наведе дека лицето спаѓа во возрасната категорија над 65 години;
- Државните болници не сакаат да го згрижат пациентот и одбиваат да ги хоспитализираат и оперираат старите лица, па семејствата се принудени или да ги лекуваат дома или да ги носат во приватните установи каде што истите услуги чинат многу повеќе;
- Во болниците не примаат луѓе без лични документи, дури и кога станува збор за итни случаи;
- Дури и во трајни здравствени состојби, граѓаните се принудени постојано да ги обновуваат и да ги приложуваат документите, а истите тие чинат и пари и време.

Општо за сите услуги

- Граѓаните не се известуваат за промените во постапките, што доведува постапките да стојат „во фиока“;

- На граѓаните им се бараат дополнителни документи кои не биле предвидени во времето на поднесување;
- Дури и при извршни решенија за рефундација на средствата, граѓаните се принудени да вршат притисок врз институциите заради нивно спроведување;
- Во предизборните циклуси, јавната администрација ја стагнира својата работа;
- Граѓаните не знаат да ги пополнуваат формуларите, а вработените не смеат да им помогнат.

Социјална помош

- За добивање на социјалната помош потребно е лицето да се пријавува секој месец во Агенцијата за вработување како активен барател на социјална помош, но да се пријавува дополнително и во Центарот за социјална работа.

Генерален заклучок на луѓето што работеа во истражувањето е следново: кај анкетираниите вработени во јавната администрација постои одреден страв да зборуваат јавно и транспарентно за тешкотиите со кои се соочуваат на своите работни места. Тоа го темелиме на фактот дека имавме тешкотии при договарањето на интервјуата со сите вработени во државната администрација коишто ги искомунуциравме. Иако, иницијално, речиси сите веднаш се согласија на интервју, протоколите го наложуваат следново: за изнесување ставови и информации поврзани со работното место вработените мора да побараат дозвола од страна на своите претпоставени. Дополнително, никој од интервјуираните вработени во државната администрација не дозволи интервјуто да биде снимано, иако им беше објаснето дека сниманото интервју ќе се користи само за нашите потреби. Ова укажува на стравот присутен кај вработените слободно да зборуваат за своите проблеми и предизвици на работното место, но и на фактот дека не сакаат да постојат аудио материјали за изнесените ставови, пред сè поради стравот од нивното евентуално злоупотребување.

За крај, сугерираме дека има потреба при креирањето на политики да се вклучат и вработените кои секојдневно при своето работење се соочуваат со проблемите и предизвиците, како и граѓаните кои најдобро знаат да ги артикулираат своите незадоволства од постојните решенија. Сево ова е со цел да се носат издржани и трајни решенија и целосно да се смени приодот кон проблемите, кој ако досега беше „top- down“, да се премине кон „bottom-up“ приод на креирање политики. Имајќи предвид дека со секојдневните проблеми се среќаваат помошно-стручни административни службеници, менувањето на политиките, законите и креирањето на политиките, треба да извира токму од ваквите предизвици на секојдневното работење. Само на овој начин ќе се надминат проблемите и предизвиците со кои тие се среќаваат во секојдневното работење. А задоволни вработени, значи подобри и поефикасни услуги.

VI АНЕКСИ:

АНЕКС 1. ИНТЕРВЈУ СО БАБА НИКИ: НЕМА ТУЃА НЕГА - ДРЖАВАТА ЗА ЕДНИ МАЈКА, ЗА СТАРИТЕ МАЌЕА

Велат староста е состојба на умот. Кога прв пат влеговме во уредно наместениот дом на нашите соговорници, со овде-онде, наместени слики од внуците и децата, плетено милје на масата, гоблен во левиот агол до телевизорот - си помислив - во ред, вака изгледа типичната старост во Република Македонија. Чувството ми се засилуваше со секој збор на заруменетата бабичка (во нашава приказна ќе ја викаме Ники), која со солзи во очите раскажуваше дека децата и внуците им се раселени по светот. А, во меѓувреме, настојуваше да се напиеме сок и кафе или да земеме нешто од благото. Дедото кој не е подвижен, седеше на треседот и се пофали дека сакал да нè пречека седнат. Погледот ми го привлече телевизорот. Очекував турска серија. Но, таму се гледаше Снукер. Дедото (во нашава приказна ќе го викаме Јанче) прецизно ми ги раскажуваше правилата и како билјардот функционира како егзактна математичка наука. На креветот, оние што завршуваат со сандак за чување постелнина, стоеја листови од решени судоку равенки. Тогаш сфатив дека ова нема да биде обична приказна. Ведриот човек, иако неподвижен го вежбаше својот ум, и немаше намера да се откаже од животот. Ако не можеше да го контролира своето тело, беше решен да не се откаже од својот ум.

Останале тој и неговата Ники да се грижат еден за друг, и тоа веднаш се воочуваше, го прават толку предадено.

Неговата Ники ведро влезе во собата, послужи кафе (не можевме да ја одбиеме), и потоа го погледна милно и рече: „Деца, да не се чувавме еден со друг и безрезервно да не си помагавме, досега веќе ќе бевме исплакани и заборавени. На децата не им го пречевме патот кон среќата. Тие се далеку. А ние, тука, во нашава Македонија, оставени на милост и немилост на институциите“.

Ја забележувам разочараноста, со која Ники ја почнува приказната. За Нова година, по кратката прошетка, се спремале да гледаат телевизија. Таа мислела дека Јанче се шегува кога наеднаш говорот му се претворил во тивко мрморење. Но, дека не станува збор за лоша шега, Ники сфатила кога наеднаш забележала, дека устата му е целата искривена. Итно им затропале на соседите, и веднаш повикала Брза помош. Но, Брзата помош воопшто не била брза. Им требале дури два часа за да стигнат до домот на Јанче и Ники. Според нашата соговорничка, тоа се должи на фактот дека им кажала колку години има нејзиниот партнер. „Да знаев, можеби ќе излажев дека е помлад“ - вели Ники, иако искрениот поглед и закосените краеве на устата, ја издаваат чесната жена, која дури и сега не би го направила тоа.

„Во првите моменти кога беше најитно да се реагира, тие не дојдоа. Најљубезно нè лажеа два часа. А потоа, дојдоа и му ставија инјекција. Никаква дијагноза не ми кажаа. Само ми рекоа ќе дојдеме утре да му ставиме уште една“ – раскажува Ники.

Следното утро, исплашената сопруга се јавила во Брзата помош. Шок, кога оттаму ја прашале дали е тоа случајот на старецот со мозочен удар.

„Тој можеше да биде спасен. И да не биде во оваа сегашна состојба. Не ми кажаа дека не смее да мрда. Воопшто ништо не ми кажаа. Тој вечерта стана да врши нужда и падна. Тоа е моментот кога повторно доби уште еден мозочен удар.“

Гласот на Ники во тој момент се менува. Почнува да зборува со пискот, кој неумесно се обидува да го контролира. Дошле, му ставиле инјекција, и повторно сакале да го остават дома. Одбиле да го хоспитализираат.

Во тој момент, исплашена за својот сакан Јанче, таа одлучила да ги земе работите во свои раце. Единствено од една приватна болница се нафатиле да дојдат и да ги земат со транспортно возило. Таму веќе сè се одвивало брзо. Бидејќи ниту една државна болница не сакала да го прими нејзиниот сопруг, Ники одлучила да го остави во приватната. Сама дома, вели, не знаев што ќе му правам. Ќе знам ли да се грижам за него? А, ако ми умре? Докторот неколку пати ги предупредил дека хоспитализацијата во приватната болница ќе ги чини многу. За таа една седмица помината во приватната болница, сопругниците морале да платат 3 илјади евра.

Потоа, вели, нема да ве лажам, едвај фатив врски да го примат во Заводот за рехабилитација во Козле, но и тоа беше за по една недела. Повторно таа почнува да плаче и истовремено се обидува да го скрие тоа од нас. Вели, ние, со нашите пензии, тие трошоци немаше шанси да ги покриеме. Децата ни пратија пари.

Но, голготата не завршува тука. Состојбата на Јанче се влошила. За неа најстрашно е што тој почнал дури и да не ја препознава. Веќе не бил свесен за ништо околу себе. Таа побарала да остане со него во Заводот бидејќи оттаму ѝ се пожалиле дека иако се нафатиле да го примат, немаат доволно вработени за да му овозможат комплетна грижа. Таа го хранела, таа се грижела за неговата лична хигиена. Носела постелнини од дома. На раце го носела до тоалетот. Самата го симнувала до салите за терапија. По 40 дена, од болницата им кажале дека мора да го испуштат да си оди дома. Тука следува шок. На брачните партнери, болницата им испорачува фактура од илјада евра. Според баба Ники, образложението било дека тие пари се заради нејзиниот престој во болницата. Вели дека иако не била предупредена пред влезот во болницата, парите ги платила.

Од тој момент, Ники му се посветува на Јанче. Комплетно. Безусловно. Со помош на физиотерапевт, за три недели, сопругата го крева на нозе.

Чувството дека системот, на кој двајцата партнери – таа, педагог и наставничка, а тој, професор по физичко воспитување - ревносно му служеле, едноставно ги изиграл кога најмногу им требало.

Контролите повторно ги продолжиле, во приватната здравствена установа. Им требале 4 години, неколку оперативни зафати, три бај паса на срце за Јанче на Ники повторно да застане на

нозе. Таа не побарала помош од никого. Најважно ѝ било дека по несреќната Нова 2012 година, секоја следна Јанче и Ники ќе ја дочекуваат заедно.

МАКЕДОНСКИТЕ БОЛНИЦИ

Сè до оваа 2017 година. Повторно на Нова година, Јанче движејќи се дома, паѓа. Го крши колкот.

За првпат во разговорот се вклучува и Јанче, кој до тој момент, не го помрдна погледот од својата сопруга. „Тука, тука, на рамно“, покажува тој додавајќи: „не ми додржа ногата.“

Свесни дека повеќе немаат средства, повторно го носат во една од државните болници. Тие сакаат да го оперираат. Ники им објаснува дека со неговите операции на срце, тој не смее ниту заб да извади, а камоли да го оперира колкот. Во болницата веднаш се откажуваат од оперативен зафат. Но, повторно шок. Во тој случај, од Ники бараат веднаш да си го земе Јанче дома.

На 31 декември, кога сите се подготвуваат за славење на Новата година, едноставно на никој не му се важни двајцата „старци“. Иако, низ годините, таа нема време да се разболи, а кога ја слушате, добивате впечаток дека станува збор за супербабичка, жена-змеј, но во тој момент се предава, едноставно - вели, ми откажа телото. Таа вели, почна да ме облева ладна пот и да го губам тлото под нозете.

Но, вели, не смеев да дозволам и јас да паднам. Храбрата баба го зела дедото дома. Одбиле дури и да му го мобилизираат колкот. Докторот им рекол, тешко болен е, носете го каде што сакате, ние тука можеме само да ви дадеме упат за дубалка и количка. Му ја препишале само дубалката. Ники вели дека во односот, во очите, се чувствувало дека докторите немаат никаква верба дека за Јанче постои надеж.

Ники повеќе не можела сама. И самата таа, во средни седумдесетти, ѝ било тешко да го крева, да го преоблекува и да го храни својот Јанче. Одлучиле да повикаат жена која ќе им помага во секојдневните грижи. Со месеци самите ја плаќале.

Физиотерапевтот ѝ ја донел количката за шетање од неговата мајка. Жената која им помагала, пак, им ја дала дубалката со која Јанче можел да се движи дома и да ги врши физиолошките потреби. Од болницата не им излегле во пресрет ниту за ова.

Ники, како и Јанче, е свесна дека без овие помагала, квалитетот на животот ќе им бил значително отежнат, а под голем знак е дали воопшто сопругот и ќе оздравел.

По еден месец, тие требало да појдат на контрола, а од болницата не сакале да им испратат транспортно возило. По неколкучасовно убедување, им пратиле возило, во кое Јанче морал со скршен колк да легне на штицата. За првпат во разговорот, Ники изговара тивки зборови на обвинување. „Па, за ова ли плаќаме даноци?“ Кога стигнале, докторот не го криел изненадувањето од фактот дека дедо Јанче сè уште е жив!

„Кога заврши сева оваа одисеја, морав да си го барам чарето“ – вели Ники. Жената која доаѓаше од 10 часот наутро до 15 часот напладне, нè чинеше 12 илјади денари. И тоа, вели Ники, важи за доста ниска цена.

ПОМОШ ЗА НЕГА НА ТРЕТО ЛИЦЕ

Мозочен удар, 4 операции на мочен меур, 3 бај паса, скршен колк, операција на каротида. Ники ги собрала сите документи. Ги однела во социјалната служба.

Ја запрашавме, колку време и пари ви беа потребни? Повторно се вмешува Јанче, вели: среќа што мојата Ники е многу педантна и сите документи од операциите и отпусните листи ги чуваше средени, па дури и фотокопирани. Вели, имала среќа многу брзо да ѝ го закажат терминот за преглед од страна на Комисијата за конзилијарно мислење за туѓа неѓа.

На 7 февруари, таа ги имала доставено документите во социјално. Оттаму ѝ рекле да се врати за два месеца. Кога дошле, шалтерскиот работник со презир ја запрашал дали сериозно очекува некој да расправа за неѓа на трето лице во време на избори? Потоа, ѝ рекле да се врати за време на летниот период.

За мене, вели Ники, секое излегување од дома ми претставува огромен проблем бидејќи нема кој да ми го чува сопругот, па морам да молам по пријатели, соседи или да плаќам некого.

Цело лето немало информации. Постојано ја враќале.

Во септември, кога побарала да ја прими шефицата, таа ѝ рекла дека од мај има нови правила според кои треба да донесе и потврда од УЈП дека немаат долгови кон државата и колкав е просекот на пензијата. Баба Ники вели: „не ми беше јасно, кога ги поднесов документите во февруари ми беше кажано дека се комплетни, а сега, во септември, ми бараат и документи со прописи донесени во мај. Но, ја завршила и таа работа. И побарале и сметка од банка. Морала на банкарската службеничка да ѝ плати такси да ја донесе и врати до нивниот дом, за да може недвижниот сопруг да ги потпише документите. „Сето тоа ме чинеше пари, деца!“ – вели Ники.

Повторно ѝ рекле да чека. Решението ќе стигнело преку пошта. Одговорната сопруга дури купила и поштенско сандаче, за евентуално да избегне секаква можност документите да не стигнат до нив.

Тоа беше кон крајот на септември. Но, одговор сè уште нема!

Пред некој ден, вели таа, за да го избегнам отсуството од дома бидејќи нема кој да го чува Јанче, ги побарав по телефон. Но, тие ја одбиле со изговор дека такви информации не даваат телефонски.

Отишла повторно таму. Повторно истиот одговор - да се врати за две недели. Кога му кажала на вработениот дека тие две недели и ги кажале уште во февруари, тој само немоќно ги кренал рамениците.

Баба Ники секојдневно го отвара поштенското сандаче. Но, нема одговор! (интервјето е водено на 2.11.2017 год.)

НЕИЗВЕСЕН ОДГОВОРОТ - а важи само шест месеци

Нема одговор. Но, има обесхрабрување кај баба Ники. Таа вели, јас ќе го добијам решението. И тоа ќе важи само шест месеци. Потоа, повторно истата голгота.

Таа ја завршува својата приказна, гласот повторно е тивок и немоќен, вели - немам на кого да го оставам, ниту за на лекар да појдам. Многу ќе ми биде од помош ако имам некого да го причува.

Ники вели дека системот не е направен за да им помогне. Државата предвреме ги отпишува повозрасните. Сакаме да бидеме совесни државјани на нашата држава, но оваа држава не е совесна кон своите граѓани.

НЕМА РЕФУНДАЦИЈА НА СРЕДСТВАТА

Ники вели, веќе се навикнала. Дури и за рефундација на лекот Клексан, чекала од јануари до септември. Јанче ги примал лековите во почетокот на годината. Во петти месец добила одговор дека е одобрена рефундацијата. Парите биле префрлени дури во октомври. И тоа, вели, само затоа што била упорна и постојано се јавувала да види до каде е процедурата.

СЕ РАЗДЕЛУВАМЕ СО НАДЕЖ НАШАТА БАБА НИКИ КОЛКУ ШТО Е МОЖНО ПОБРЗО ДА ИЗЛЕЗЕ ОД ОВОЈ ИНСТИТУЦИОНАЛЕН ЛАВИРИНТ. НИЕ СИ ОДИМЕ СО НАДЕЖ, НО ТАА ВЕЌЕ КАКО ДА ЈА НЕМА, ПА ЗА КРАЈ ВЕЛИ: „НЕМА СОВЕСНОСТ НИКАДЕ! И ТИЕ ШТО СЕ ЗДРАВИ ЌЕ ГИ РАЗБОЛАТ, А БОЛНИТЕ ДА ГИ ОЗДРАВАТ НЕМА ШАНСИ!“ АНЕКС 2. ИНТЕРВЈУ СО ВАЛЕРИЈА: ДРЖАВАТА НЕ ГО ПРЕПОЗНАВА ПОСТОЕЊЕТО НА ДЕЦАТА СО РЕТКИ БОЛЕСТИ

Валерија е мајка на девојче кое боледува од ретка болест, РЕТТ синдром. Синдромот опфаќа елементи на мултиплекс склероза, епилепсија, остеопороза и сколиоза. Сите болести во едно. „Сè што може и не може е ставено во едно тело“ – воздивнува мајката, со која интервјето го правевме на нејзиното работно место. Само тука има малку време да одвои за нас. Преостанатите 16 часа во денот ѝ се комплетно посветени на ќерката, која ретката болест ја врзала комплетно за кревет.

Ретка болест, за која нема лек. Во светот се вкупно 350 илјади деца. Во Република Македонија, само три. Ќерката на нашата соговорничка - Ана. И уште две други дечиња, во различни градови низ државава. Борбата со институциите трае од раното детство на девојчето, кое сега има 16 години.

Се родила како здраво дете, на две години почнала да добива грчеви најпрво во нозете, престанала да испушта звуци и да ги изговара и тие малку зборови кои ги знаела. Се појавиле знаци на аутизам. Девојчето е родено во 2002 година; првите симптоми се појавиле во 2004 година, а дијагнозата е поставена дури во 2008 година.

На нејзина 4-годишна возраст, извршените испитувања во МАНУ покажале дека сè е во ред со Ана. Имено, добиле документи дека аминокиселините се добри. Но, родителите одлучиле да не застанат тука, па трагајќи по одговори, заминале во соседна Србија. Само неколку месеци подоцна, стасал одговор од Белград - со имунолошките испитување се потврдува РЕТТ синдром.

Ја запрашавме очајната мајка, какво е вашето искуство со институциите?

„Грозно!“ – одговара таа молскавично.

По кратката пауза вели: еве, да почнеме со тоа дека никој не можеше да дијагностицира од што боледува нашето дете. На крај, дијагнозата ни ја воспостави дефектолог, кој по чиста случајност, на размена на студенти во Германија работел со деца со РЕТТ синдром.

Откако македонските болници беа потфрлиле уште во дијагнозата, родителите на Ана сега ја носат на контрола дури во соседна Србија. Од македонските болници одбиваат да дадат упат за лекување во странство, сметајќи дека тие можат да се грижат за девојчето, иако воопшто се немаат сретнато со таква болест. Во приватните болници, има стручни лица, кои лекувале болни од РЕТТ синдром, но мајката натажено вели: „јас не можам да ги платам нив“.

Кревајќи го погледот, уште еднаш сака да нè увери во својата мака, додавајќи дека Ана нема само ментални, туку и физички проблеми. Синдромот РЕТТ не се лечи. Ниту некаде во светот го имаат излекувано, ниту, пак, во Македонија. Децата со ретки болести добиваат потврда за ослободување од партипација. Но, ние мораме да носиме документи секоја година. „Чиниш Ана ќе се излекува“ – повторно грч и болка на лицето на мајката.

Продолжува бесна и лута, и многу разочарана: „Фондот за здравство склучува договори со сите приватни болници за некакви услуги и рефундира средства. Зошто не може да склучи договор и за оваа болест?“

Ова прашање му го поставила и на актуелниот заменик-министер за здравство, при што добила одговор дека тие како родители се неблагодарни и не сакаат да ги разберат дека тие како Министерство се соочуваат со недостаток на медицински персонал. Но, тоа, вели мајката, не е мој проблем. Па, колку деца се со ретки болести? Педесет? И за нив не може да се дозволи да се лекуваат таму каде што имаат можност. Може да се реши системски и нам да ни се олесни живот. Но, само ако има волја.

Валерија повторно се навраќа на проблемите замотани со институционален превез. Секоја година мора да вадиме потврда дека на Ана ѝ се потребни пелени. И повторно грч на лицето на мајката, која вели: „Чиниш Ана ќе почне да зборува или да се движи за да може да каже дека има

физиолошка потреба. Освен ако не мислат дека, не дај боже, починала, а јас сè уште земам пелени.“

И секоја година, прво, упат за преглед на невролог, со Мој термин од страна на матичен лекар. Потоа, преглед на невролог. Чекање редици во Фондот за здравство. Таму ни даваат потврда дека ни се потребни перфорирани пелени. Оттаму на матичен лекар, за да ни даде рецепт за пелените. Тие рецепти ги носиме назад, да ги завериме во Фондот. И дури тогаш, можеме да ја почнеме потрагата по пелени во македонските аптеки.

Одморот од своите работни места, и двајцата родители на Ана секогаш го земаат по Нова година. Бидејќи им е потребна повеќе од една седмица трчање по институциите, за да ги извадат потребните документи само за пелени.

Иако речиси ниту еден од документите не им го наплаќаат, сепак, Валерија вели, сева оваа трка по документите ги чини многу нерви и бензин. Валерија револтирано вели дека институциите треба да се поврзани компјутерски и системски, но тоа не функционира.

Меѓу помагалата кои можат барем малку да му го олеснат животот на ова девојче е исто така и корсетот. Ана има висок степен на сколиоза. Но, оваа година државата одбила да им ги рефундира средствата. За ова Билјана ја тужела државата на Управен суд.

„На 27 октомври ни ја заверуваат потврдата дека на Ана ѝ се потребни корсет и чевлички. На 3 ноември, одам во компанијата што ги произведува корсетите, а таму ми велат - ги плаќате корсетот и чевличките, па државата ви ги враќа парите. Ги нарачувам. Таму се максимално професионални, ја снимил со скенер, беспрекорно ги изработил и чевличките и корсетот. Потоа, ги поднесувам документите за рефундација. За чевличките, ми вратија 2.900 денари. За корсетот, 9.800 денари, ме одбија. Зошто? Имено, на 1 ноември, четири дена откако ни ја дале потврдата, а два дена пред поднесувањето, Фондот го раскинал договорот со компанијата за изработка на корсети. Но, дали мене некој ме известил за тоа? Не!“ – раскажува мајката, додавајќи: „На листата која мене ми ја дадоа на 27 октомври беше и компанијата од која го нарачавме корсетот“. Ниту писмено, ниту по електронска пошта, ниту телефонски. За чевлите, пак, иако прво го раскинале договорот со истата компанија, потоа сфатиле дека такви чевлички не може никој друг да изработи, па се „пишманат“. Повторно за чевличките соработуваат со нив, па тие пари ми ги вратија“ - раскажува мајката.

Сега, најблиското место кое им го посочиле за изработка на корсет е Тетово. Имено, корсетот се менува на секои девет месеци, а има големо значење бидејќи ги олеснува болките што ги има девојчето при ваков степен на сколиоза. Во случаите кога оваа болест зела ваков замав, потребна е операција, но поради преостанатите болести Ана не смее да биде под целосна анестезија.

Поради нефункционалноста на институциите, Билјана не може да ја однесе својата ќерка ниту на физикална терапија. Заводот за рехабилитација на деца постари од 14 години не дозволува ни индивидуални вежби. „Меѓутоа, на кој начин лицето со ментални пречки треба да

следи групни вежби?“ – прашува мајката во состојба на очај. Вратите ѝ ги затворила единствена установа која е под државна капа и се бави со физикална терапија.

Ја прашувам, дали се обидела да ја истера правдината и за овој случај? Ја крева главата од своите раце во кои нервозно врти едно пенкало и ми вели: „Не можам повеќе, кренав раце“.

Валерија е храбра и решителна жена, која живот не успеал да ја порази, но таа е исто така и жена свесна за условите во кои живее и работи. Вели, за да ја истуркам оваа работа, мене ми требаат пред сè финансиски средства, за адвокати, а потоа и вишок време и нерви. Ги немам ниту едното, ниту другото.

Но, најмногу од сè, вели, немам време. Додека е таа на работа четири часа, за Ана се грижи нејзината 72-годишна баба. Во следните четири часа се грижи нејзиниот татко, кој работи со половина работно време. Не постои институција што би ја згрижила.

Најголем проблем е кога за Ана се грижи некоја од бабите. Ако таа им падне, ја оставаат да лежи неподвижно додека да дојдат родителите, бидејќи тие немаат сила да ја кренат. Истото се случува и ако се измокри, седи водена додека да дојдат нејзините родители.

Грижата за Ана, која сега треба да наполни 16 години, станува сè потешка. Дури ни нејзината мајка повеќе не може да ја крева сама. На Ана ѝ следува додаток од 4.300 денари, кој е повеќе од недоволен за да можат да најмат некој да се грижи за неа и да им помага.

Валерија дала предлог во министерството таа парична помош воопшто да не ѝ ја даваат, туку тие да се обидат да најдат човек кој ќе се се грижи секој ден по 4 часа за тие пари. Тој човек треба да биде обучен да се грижи за ваквите лица, бидејќи Ана добива и епилептични напади.

Се чувствува изневерено, изиграно. Солзите ѝ навираат. „Се чувствувам како некој да се мајтапи со мене кога ми дава 90 пелени месечно, а мене ми требаат минимално 120. Се чувствувам изиграно кога не можам да излезам од дома. Јас повеќе не можам да имам живот. Како да го зачувам своето психичко здравје? Не можам да се погрижам за моето второ дете. И сè почесто ме обвива чувство дека не сум добра мајка, за ниедно од моите две деца. Јас се грижам за бебе, еве, веќе 17 години.“

Во Србија има центар за децата со РЕТТ синдром. Кај нас, за три деца, тоа е речиси невозможно, вели мајката, но сигурно не е тешко да се обучат тројца лични асистенти. Еднаш месечно навечер некој да ја анимира, за да можам јас да се посветам на мојот сопруг и на моето второ дете.

Валерија не крие дека им е потребна психолошка поддршка, која исто така е помеѓу работите кои државата не им ги обезбедува.

АНЕКС 3. ИНТЕРВЈУ СО ВИКТОРИЈА: ТУЃА НЕГА СО 100 ПРЕЧКИ

Викторија е сопственичка на приватна установа за социјална заштита на стари лица, основна во 1998 година.

Викторија тргнала во ова „патување“ со идеја да создаде место каде што ќе им се овозможи живот на оние кои не можат повеќе да се грижат за себе, исполнето со чувство на добросостојба, пријателство, среќа и сигурност.

Успешната работа низ годините најверојатно сведочи дека успеала во својата мисија. Интервјуто го правевме точно на денот кога установата го одбележуваше своето 19-годишно постоење.

Меѓутоа, оваа интелигентна, ведра и решителна жена одлучила да дејствува пошироко. Искуството со остварувањето на правата на своите клиенти ја насочило кон дејствување за подобрување на рамките на националните закони и општествената легислатива.

Приказната како одлучила да се приклучи кон оваа општествена акција, таа ја започнува со тоа дека годините искуство ѝ покажале дека за да се „збркаат“ сите документи за потребите на старите и изнемоштените лица, потребно е тој што ги брка, да е млад, витален, и правно „поткован“. Кога се вака поставени работите, за старите и изнемоштените лица станува речиси невозможно да си ги остварат своите права.

„Ве враќаат по 100 пати, нека е тоа за помош од трето лице, за пелени за возрасни или за инвалидско помагало. Патот е ист. Одите на матичен лекар. Тој ви дава упат. Одите кај специјалист. Назад кај матичниот лекар со извештајот од специјалистот. Ова е истата процедура дури и ако ви треба количка или пелени за возрасни. Од кај матичниот лекар, одите во социјално. Таму треба да ви ги заверат документите. Притоа, да се надевате дека матичниот не ви згрешил ништо од потребните информации, а тоа се случува многу често“ – вели Викторија.

А, ако сте вие другото постаро лице, кое ги брка правата, да речеме, за својот брачен партнер, како ќе ги носите пелените од 90 килограми или тешката инвалидска количка? Дополнително, ако лицето почине во рок од пет години, треба да ја вратите количката.

Истото се случува и со лекот за дијабетес, кој иако е трајна состојба, потребниот извештај за да ги добиете лековите на товар на фондот, ви го бараат на секои три месеци. Пак истиот круг - матичен, специјалист - и така, на секои три месеци. Поради сево ова, предупредува нашата соговорничка, драстично е зголемен бројот на луѓе со дијабетични стапала.

Викторија има „полна рака“ примери за институционалните парадокси. За сите осумдесет лица кои ги згрижува, лично ги поминува сите институционални патишта.

Вели, луѓето со деменција исто така се принудени секоја година да одат на комисија, која чини 1.700 денари. А, ова е исто така трајна здравствена состојба. За дијабетичарите, на пример, секое одење на специјалист се наплаќа по 80 денари. Но, не само пациентите, и државата ова ја

чини пари. Луѓето не си обезбедуваат нега, лекови, и затоа се полни нашите болници. Го блокираме системот комплетно. Не им овозможуваме навремена примарна здравствена заштита, па затоа ни се блокирани брзата помош и болниците. И дополнителен парадокс е случајот кога Брзата помош бара упат.

„Подобро воопшто не ми го давајте правото, кое јас никако не можам да си го остварам“ – вели Викторија.

Таа наведува дека голем проблем е тоа што за некои испитувања се чека со месеци, а ако одлучите да одите на приватен лекар за да завршите побрзо, испитувањата и дијагнозата оттаму не се валидни за да ги земате потребните лекови на товар на Фондот. „Па, на тие приватни болници, повторно државата е таа што им ја дава дозволата за работа“ – вели нашата соговорничка.

Решението го гледа во зголемување на сервисите. Не се сите за во дом за стари лица. Но, друга услуга не се нуди. За пример ја дава Шпанија, каде што добро функционираат социјално-здравствените сервиси. Имено, Викторија направила едноставна математика. „Ако државата вложи едно евро во сервиси, подоцна се враќаат четири евра. Кога се обезбедуваат услугите навреме, луѓето не се враќаат толку често во болница. Еден болнички ден државата ја чини 100 евра. Ако зимно време има кој да им пазари, ние ќе го намалиме ризикот старите и изнемоштените лица да паднат, а само еден вештачки колк ја чини државата 8 илјади евра. Тоа се тон пари! Еден сервис, пак, месечно чини 4.500 денари“ – вели Викторија.

Ја издвојува Општина Центар каде што од скоро функционира ваквиот вид сервиси. Значи, сервис за 90 лица на годишно ниво изнесува 50 илјади евра. Едно од тие лица, не дај боже, да падне и да има потреба од имплант на колк, државата ќе ја чини 10 илјади евра. И дали се исплаќа да има сервис во оваа држава? – прашува Викторија.

Сервисот подразбира основна нега. Да го облече и пресоблече, да му купи лекови и храна, да го избања. Да им помогне околу обезбедување на документите. Дополнително таа вели, ова е добра идеја, бидејќи во малите места ниту има домови, но ниту се потребни, бидејќи има голем отпор на старите лица да бидат згрижени на овој начин. Треба да има сервиси и дневен центар.

Сè морав да набавам, сопствено амбулантно возило, бидејќи Брзата помош затајува, морам да плаќам лекар - бидејќи матичниот лекар не смее да излегува од работа, да плаќам интернист - бидејќи и тие не доаѓаат во домашна посета. Сево ова се некои работи кои потполно не ги предвиделе кога ги носеле законите. Ние направивме држава во држава – вели низ насмевка Викторија, во „предвечерието“ на нашиот разговор.

АНЕКС 4. ИНТЕРВЈУ СО БОЈАНА:КОРИСНИЦИТЕ НА СОЦИЈАЛНА ПОМОШ МЕСЕЧНО МОРААТ ДА ПОТРОШАТ БАРЕМ 100 ДЕНАРИ НА ПРЕВОЗ ЗА ДА СЕ ПРИЈАВАТ ВО АГЕНЦИЈАТА ЗА ВРАБОТУВАЊЕ И ВО ЦЕНТАРОТ ЗА СОЦИЈАЛНА РАБОТА

Нашата соговорничка - активистката Бојана, јавноста многу често ја поистоветува како гласот на Ромите.

Бојана го започнува разговорот со зборовите: „Нашите сограѓани да престанат со стереотипи и предрасуди кон Ромите. Потребно ни е разбирање и поддршка од сите релевантни фактори во земјава, да не заборават дека Ромите се едни од најлојалните граѓани на РМ, и затоа не треба постојано да се дискриминираат и да се омаловажуваат.“

Според Бојана, се злоупотребува неедуцираноста и неинформираноста на оваа малцинска група.

Меѓу најголемите проблеми со кои се соочуваат Ромите во остварувањето на своите социјални права Бојана го лоцира и фактот дека многу Роми не знаат на кој начин да ги пополнат обрасците за трето дете, како и неинформираноста кои документи им се потребни. Потоа, укинувањето на социјалната парична помош, во случај кога многу роднини и пријатели преку „Вестерн унион“ им праќале помош на своите роднини. По таа основа, на многумина им го укинаа правото на социјална помош.

„Ниту најавено, ниту објаснето. Се најдоа затекнати. Имавме поднесено околу 45 претставки и жалби до МТСП“ – вели Бојана.

„По решение само пет члена добиваат социјална помош. Другите си стојат само така“ – објаснува Бојана додавајќи – „таков е законот“.

Во минатото, за да се добие социјална помош биле потребни огромен број документи, (приближно 20-ина), иако постапката е олеснета и се води интерсекторски (се носи само лична карта, венчаница и изводи на родени за децата), сепак, барателите се условени секој месец да се регистрираат како активни баратели на работа.

Вработувањето, според неа, е најголемиот проблем за кој се потребни итни и системски решенија, бидејќи недоволно се почитува принципот на правична застапеност. Според последните податоци од Агенцијата за вработување, заклучно со јануари, 2016 г., од вкупно 116.601 невработени, 5.920 се Роми, а од нив 2.128 се жени Ромки.

„Иако задолжително е средното образование, поголемиот број Роми немаат едукациска основа, и така многу тешко ќе си успешен и во средно или понатаму, на факултет“ – вели Бојана. Ние имаме Роми кои завршиле средно, но, сепак, не знаат да пополнат формулар. Тоа претставува голема административна бариера. Тука настапуваат „ловците“. Тие се движат околу институциите, најчесто во Фондот за здравство и пред Фондот. Тие ловци „ќаруваат“ на неписменоста и незнаењето на Ромите. „Ќе ти помогнам со пополнување на формуларите, но треба да ми платиш.“ За пополнување на 300 образец им наплаќаат од 50 до 100 денари. „Тоа го знаат од

институциите, но не го забрануваат“ – тврди Бојана. Бидејќи, според неа, шалтерските работници имаат генерално лош и дискриминаторски однос кон Ромите. Ги бркаат од шалтер. Не даваат дополнителни информации. Организациската поставеност е нула!

Понатаму, вели таа, постојат предмети од 2012 година кои не се решени за лицата без лична документација. За тоа е потребно да се изврши ДНК-анализа, а најголемиот број луѓе-фантоми за тоа немаат финансиски средства. И наместо да се поедноставува, овој проблем сè повеќе се усложнува. Се бара ДНК-анализа за децата родени во болница. Болницата е здравствена институција која при раѓањето на децата им издава документ. Не ги пријавиле навреме, повторно, поради неедуцираност.

Во ред е, вели Бојана, да се бара ДНК-анализа за децата родени дома, но да се бара анализа што чини 300 евра за дете родено во болница е навистина „нон сенс“. Таа дообјаснува дека за секое наредно дете се плаќа дополнителни 100 евра за докажување родителство.

Имаме луѓе кои ќе умрат без идентитет. Притоа, се потсеќа на момчето кое во текот на минатата година починало од рак, а поради немање документи за идентификација, тој не можел ниту да се лекува. Имаме осуденици, кои се осудени, а немаат лични карти.

Таа вели дека итно се потребни промени во законите. Исто така, да се олесни пријавувањето во центрите за социјална грижа.

Преку одлука на Владата за сите предмети и постапки, за упис во матичната книга на родени, веднаш да се постапува и веднаш да се изготвуваат решенија. Со полна документација чекаат со години да се издадат решенија. Според категоризацијата, која самите ја изготвиле, имаат 8 категории луѓе без лична документација.

Најголема дискриминација, според Бојана, има кај жената Ромка, која освен со егзистенцијалните, се соочува и со здравствени бариери за добивање на основна здравствена заштита.

На Клиниката воопшто не сакаат ни да ги погледаат жените Ромки без документација. Пред некој месец, раскажува Бојана, жена ќе се породила во холот на Клиниката бидејќи не сакале да ја хоспитализираат. Свесно или несвесно, вака се влегува во друг проблем - се породуваат со туѓи книшки, а притоа бебето го заведуваат како дете на другата жена.

Како уште еден проблем, таа го наведува и фактот дека лице без адреса на живеење не може да извади лична карта. Во последниот случај, жена со македонски извод, дури на 42 години ја добила првата лична карта бидејќи немала место на живеење, туку наизменично ја згрижувале различни роднини и познајници.

Бојана предлага или да не биде задолжително внесување на адресата во личната карта, или да се воведат некаков вид центар каде што ќе можат да се пријават сите лица што не поседуваат дом/место на живеење. Пријавувањето дека се потстанари во нечиј дом, дури и со

фиктивна кирија, носи проблеми од типот на пријавување и плаќање данок, кое за многумина Роми претставува голем финансиски товар.

(Дополнителен проблем, според невладините организации, е ниското ниво на искористеност на буџетските средства наменети за унапредување на здравјето на Ромите. За илустрација, преку бројките на невладиниот сектор, во периодот од 2005 до 2011 година, за унапредување на здравјето на Ромите, Владата потрошила само 59.786 евра, што претставува само 1,4% од вкупно потребните и планирани 4.270.456 евра.

АНЕКС 5. ИНТЕРВЈУ СО ВРАБОТЕНА ВО УПРАВАТА ЗА ВОДЕЊЕ НА МАТИЧНИТЕ КНИГИ

Нашата прва вработена во јавната администрација ќе ја викаме Дара. Таа се нафати да зборува преку лични контакти. Но, децидно ни кажа, ќе зборува само 15 минути, во блискиот парк.

Во почетокот од разговорот, Дара едвај одговараше со „Да“ и „Не“. Не откривајќи речиси никакви информации. Само срамежливо изјаснувајќи се: „ќе биде подобро..., се надевам“.

Дара се колебаше долго време дали да почне отворено да зборува, се осврнуваше постојано лево–десно да не ја забележи некој од колегите излезени на пауза. Одби разговорот да го снимаме со диктафон.

Во почетокот, таа ни рече дека сега се надева на подобрување со воведувањето на електронското водење документи, „му треба време за да профункционара“ - дофрли, „но ќе биде подобро“.

Ја запрашавме што е најпотребно за да профункционара системот? И тогаш, почна клопчето да се одмотува, нема доволен број вработени. А нема ниту доволно простор, понекогаш недостасуваат и материјали за работа. И мислите и се надоврзуваат, како во моментот да ѝ текнува што сè им недостасува, па, вели, тешко оди и комуникацијата со другите институции, особено со МВР. Дотаму испраќае курир, по 2 до 3 пати во денот, и тој оди пеш.

Според Дара, граѓаните заслужуваат побрза и поефикасна услуга, затоа ја поддржува работата во две смени. Обично, вели, доаѓаат, го оставаат барањето и им закажувам да дојдат за друг ден.

И повторно се прекинува самата себе - велејќи, би било и побрзо, но нема доволно простор, понекогаш нема каде ниту на компјутер да работиме.

И повторно сега се враќа „на другата страна од шалтерот“. Нервозни се граѓаните, сè уште ги има незадоволни во голем број. Некогаш ги немаат потребните документи, па ќе дојдат и врз нас се истураат. Морам да признаам, вели, најчесто доаѓаат Ромите со проблеми. Генерално, вели, колку и да се услужени, не се задоволни. Настанува метеж и одма почнуваат кавги. Сите

граѓани се исти. Иако се мисли дали да каже, сепак изустува - недостасува општа култура. Во однос на електронското барање на изводи и уверенија, вели: тој што разбира, ќе разбере и ќе користи електронски систем. Но, Дара нема надеж за оние кои и досега им предизвикувале најмногу главоболки на службениците - проблематичните граѓани повторно ќе доаѓаат на шалтер. Не ги знаат основните информации, кога се родиле, кога се венчале. Тука се повозрасните граѓани, па неписмените. Понекогаш, знаат да побараат двојазичност, иако ретко, но ние веднаш помагаме и брзо реагираме.

Платите, вели, им се слаби. Голем број од колегите едвај земаат по 12-13 илјади. И повторно, вели, се надева на подобро.

Потоа, Дара ни раскажа за електронското поднесување барања за документи. Се поднесуваат електронски, ама се доаѓа лично по нив да се земат или ви го носат на врата. Ќе биде ефикасно, вели службеничката, ама треба време да заживее, да профункционира овој систем.

Таа вели дека сè уште е мал бројот на родилките, брачните двојки што го користат пријавувањето на бебињата во болница. Иако многу се олеснува со таа процедура, воопшто и не треба да дојде и да си губи време. Сепак, ретко се користи. Денеска, вели Дара, само петмина ја искористиле таа услуга. Според нашата соговорничка, тоа се должи на неинформираноста.

Дополнителен проблем тука е исто така и непознавањето на компјутерските вештини. Не знаат да видат на интернет кои документи им требаат.

Кога граѓаните би биле поинформирани и повешти, електронскиот систем и втората смена би завршиле голема работа во средувачкото на проблемите во нивното работење - смета Дара.

Во почетокот на разговорот, Дара се пожали околу недостатокот на компјутери. Ја прашавме дали се случува да им недостасуваат некои од основните средства за работа - хартија, печатачи. Периодично, вели, знае да фали од сè по нешто. Кога дојде минатата власт, имаше сè. Потоа, при крајот на нивното владеење, немаше ништо – го кажува тоа низ шега, воздигнувајќи и климнувајќи со главата потврдно дека ја кажува вистината.

Нашата соговорничка дваесет години е во истата служба, и за себе вели е непоправлив оптимист, па повторно се надева на подобро. А, вели, слично е расположението и кај нејзините колеги. Да не се доведуваме во ситуација, вели таа, да нема пенкала, хартија и тонер. Луѓето што работат на шалтер имаат многу стресна работа, а малку се платени. Напорно е кога работите со странки. Целата смена обично ја држи еден човек, а тоа го истоштува.

За крај, ја прашуваме, доколку е таа раководител, кои се трите работи што би ги сменила? Вака поставеното прашање и звучи ласкаво, и Дара за првпат во разговорот одговара комотно и развеселена. „Прво, ќе се потрудам да има поголеми простории. Потоа, ќе направам систем за оценување, кој работи, а кој по цел ден „забушава“. Исто така, ќе направам и систем за примање на нови луѓе на работа, оти досега, многупати, се примале неквалификувани“ – одговара Дара, како „од топ“. Го завршуваме разговорот и се разделуваме.

АНЕКС 6. ИНТЕРВЈУ СО ГРУПА ВРАБОТЕНИ ВО УПРАВАТА ЗА ВОДЕЊЕ НА МАТИЧНИТЕ КНИГИ

Нашата втора средба со вработени исто така одеше преку лични контакти. Вработената, која ќе ја викаме Љупка, беше подготвена веднаш да зборува, но, сепак, рече дека сака да го извести својот надреден за нејзиното учество во истражувањето. На наше барање, рече дека ќе замоли и некој од колегите да учествува во разговорот, но и за тоа рече дека ќе се исконсултира со претпоставениот.

По неколкудневно договарање, средбата ја одржавме во скопско кафуле, без скривање и во опуштена атмосфера, а Љупка внимателно одбрала различен профил на луѓе.

Најпрво, тие ни раскажуваа за општите работи - како се примаат барањата на шалтер, колку чинат. Ни рекоа дека за да се извади, на пример, упис на умрени, доколку се носат сите потребни документи (потврда за смртта, извод на родени или венчаница и лични карти), потребни се само 20 минути, односно толку трае внесувањето на потребните информации во книгите.

Исто така, се пофалија дека се поврзани со повеќето месни канцеларии, па комуникацијата се одвива лесно. Исклучок се некои отцепени рурални средини, кои не се вмрежени, па барањето може да потрае подолго, ако токму оттаму треба да се црпат информациите.

Но, велат, граѓаните многу често доаѓаат со неуредна документација и тогаш настанува проблем, незадоволни се и се караат. „Ние - велат, им излегуваме во пресрет, но постојат проблеми за кои и нам ни е потребно време за да добиеме податоци“.

Жената со најголемо искуство, вели дека често се среќаваат со неуки и неписмени на кои им помагаат колку што можат повеќе, законски се ограничени дека не смеат да им ги пополнуваат барањата. (Неколку денови по интервјуто, повторно им се обравивме да ги прашаме, со кој закон е одредена оваа забрана, ни рекоа дека не станува збор за закон, туку за внатрешни правила, според кои, бидејќи се работи за доверливи информации, за да се избегне нивна злоупотреба, не смеат да ги пополнуваат документите на странките.)

По другите градови, велат, има бироа кои работат како фасилитатори во вадењето документи, но тие не се под државна капа. Повторно, напомнуваат, станува збор за личен документ со многу лични податоци. Самите заклучуваат дека можеби не е лоша идејата да се отворат вакви државни канцеларии, кои би наплаќале симболична сума, со што ем би се олеснила работата на граѓаните, ем би се полнел буџетот.

Признаваат, понекогаш, грешката знае да биде и од кај нив. Грешка при внесување податоци или грешка во книгата при препис од други институции.

Ги запрашавме, доколку тие одлучуваат, од каде би започнале со промените?

Велат, итно мора да се направат поголеми простории. Потоа, да се вработат доволен број луѓе со соодветно образование.

Тука се вклучуваат и другите, да – велат, потребен ни е поедуциран кадар. Секогаш и секаде, сложни се, има луѓе што работат. Но, и луѓе што воопшто не работат, па некој треба да работи и за нив.

Сите се согласни дека треба да има покачување на платите.

Велат, особено им пречи дека имаат исти плати со месните канцеларии, каде што некогаш се случува да не издадат ниту три потврди дневно. Затоа, бараат да се направи систем за вреднување на обемот на работа.

Кај нив, велат, во шпицот - од 11 до 15 часот, знае да се чека од 30 минути до неколку часови. Додека, пак, попладне е поолабавено. Сите се свесни дека „во шпицот“ треба да има повеќе вработени на шалтерите. Но, тука, игра улога недостатокот од вработени, а затајува и внатрешната организација, односно управувањето на човечките ресурси.

И, повторно, се навраќаат на идејата дека можеби е потребно плаќање по учинок.

Велат дека особено е тешка работата на шалтер, па затоа предлагаат сите вработени да поминуваат по неколку часови во комуникацијата со странки, со што ќе се намали притисокот и стресот на вработените.

Ги прашуваме, дали чувствуваат притисоци? Велат да, но само за да се заврши работата.

Ни објаснија дека електронски се поврзани со МТСП, ФЗО, ПИОМ, Министерство за здравство и ДИК. Единствено со МВР се работи со курир. Но, за тоа, велат, можеби и има објаснување, кое лежи во доверливоста на информациите што треба да се добијат оттаму.

Во врска со потребата да се вади извод и да се обновува на секои шест месеци, искрени се дека нема таков закон што обврзува на такво нешто, како и дека на самиот извод одзади стои печат дека изводот на родени е со трајна вредност и секој одговара за своите лични податоци.

Потоа, како тема во разговорот, се наметнува дигитализацијата на базата на податоци на родени, умрени и на венчани. Процесот се одвива бавно - се пожалија сите. Велат, од 2012 год. досега, едвај се внесени приближно 15 проценти. Сликвито, вели еден од нив, тоа изгледа вака: ако треба да се внесат 8 милиони податоци, ние имаме внесено едвај милион. Според нив, решението е едноставно - да се постават луѓе кои ќе ја работат само таа работа. И повторно, се наметнува истиот заклучок, дека итно е потребна алокација на кадри и функционална анализа.

Ги прашуваме, какво искуство имаат со електронските пријавувања на новородените во болница? Велат, тука проблем се самите родители, кои често во моментот на раѓање немаат одлучено за име, па пријавувањето на новороденчето го оставаат за подоцна. Од информациите со кои располагаат, велат, интересно е што во Општина Чаир, речиси секое второ дете има име, во ГАК речиси ниедно, а во Гевгелија - секое новородено дете. Сепак, велат, очекуваат и од вработените во болниците да им посочуваат на родителите, кои најчесто не се информирани, дека постои оваа можност. Предлагаат, можеби за почеток, и инфо-пунктови.

АНЕКС 7. ИНТЕРВЈУ СО ВРАБОТЕНА ВО ЦЕНТАРОТ ЗА СОЦИЈАЛНА РАБОТА

Нашата последна соговорничка, вработена во Меѓуопштинскиот центар за социјална работа, нè прими по долготрајно договарање. Ни призна дека по иницијалното моментално прифаќање за разговор, се сетила дека протоколите наложуваат таа да побара дозвола за учество во нашето истражување и да одговара на нашите прашања, па затоа се одолжило нашето среќавање.

Разговорот го водевме во канцеларијата на раководителот. Од причина што во преостанатите канцеларии несоодветно на условите, работат по повеќемина вработени, па едвај има место за нив. Канцеларијата на раководителот, пак, беше во достао дотраена состојба. Едвај метар на метар и половина. Едвај нè собра тројцата внатре. Пред вратата чекаа странки.

Нашата соговорничка, која ќе ја викаме Маријана, ни се извини за условите во кои го правиме интервјут. И веднаш ни посочи дека во канцеларијата каде што таа работи некој од колегите во моментот има странка. Во таква ситуација, вели таа, другите колеги и да се слободни, не можат да ја примат странката која седи надвор. Бидејќи канцелариите се мали и нема услови. Странките кои ги примаат, најчесто даваат семејни и лични податоци, кои не би било етички и морално да ги слушаат други лица. Затоа, најчесто се трудат да ги закажуваат средбите со странките одделно и во различно време, но понекогаш, некои од странките доаѓаат ненајавено. Затоа, објасни Маријана, жената што ја видовте, мора да чека во ходникот, додека не завршат внатре со разговорот.

Токму несоодветните услови за работа, според Маријана, се најголемиот проблем со кој се соочуваат вработените во оваа институција.

Потоа, вели таа, тука е исто така и малиот број вработени, но потенцира бројот на вработени стручни лица (социјални работници, педагози, психолози и правници), со кои ќе можеме да ги комплетираме стручните тимови.

Потоа, низ смеа - вели, и секако да се покачат платите, како и да се вреднува ангажманот по завршувањето на работното време, за кој сега наместо надоместок им следуваат само слободни денови по збир на часови. Обемот на работата е голем. Еден работник се соочува со многу административни работи. Само за една странка, откако ќе се формира предметот, социјалниот работник треба да изготви поединечен наод, наод од стручен тим, индивидуален календар за работа со странка, листи за следење и попис на списи. Вели, нема точна бројка колку предмети држи еден вработен, но само во еден мал сегмент од нејзината работа таа има 100 странки. Тоа значи дека реалната бројка е можеби и за десет пати поголема.

Меѓу проблемите кои веднаш ги посочува е исто така и непостоењето протоколи или мемоари за соработка со преостанатите институции. Се пожали дека другите институции едноставно не ги доживуваат како институција (како пример, наведе дека со месеци чекаат одговор од Домот за стари лица за згрижување на лице без блиски роднини).

Во најгорливите проблеми, вели таа, спаѓа и тоа што Центарот не е електронски поврзан за размена на податоци со другите институции, а бидејќи на граѓаните, објаснува нашата соговорничка, им е претставено дека ние со еден „клик“ можеме да добиеме сè, очекуваат да имаме информации/документи кои ним им ги бараме. Па, доаѓаме до ситуации - вели таа, каде што старатели или приматели на помош не доаѓаат да ни пријават дека лицето починало под изговор дека ние тоа треба да го знаеме.

Исто така, според Маријана, тие, како Центар, треба да бидат вклучени при донесување или измена на законите, кои се релевантни за нивната работа бидејќи, кога ќе се сумира сè, тие се најзапознаени за проблемите при работата.

Наведува дека во Центарот особено се соочуваат со проблем при назначување старатели на лицата на кои им е одземена деловната способност или посебни старатели за конкретни дејствија. Блиските знаат многу често да одбијат бидејќи не добиваат никаков финансиски надоместок за тоа или придобивки во наследната постапка, и старателството не носи ништо друго освен еден број обврски. Кога предложиле измена во овој дел на Законот за семејство, истата не им била прифатена.

Граѓаните често не се информирани за постапките, а информации на интернет за потребните документи и прва и обврски речиси и да нема. Граѓаните не можат да најдат кои документи им се потребни за низа услуги, меѓу кои и социјалната парична помош, додатоците за слепило и глувост. Нашето подоцнежнo истражување покажа дека меѓу ретките постапки каде што се наброени потребните документи, е онаа за посвојување дете. Многу често, вели таа, граѓаните не се информирани дека, на пример барањето, да се одземе деловна способност не значи и автоматско добивање старателство.

Документите - во овој случај, уверенија од суд и лекарското уверение, чинат повеќе од 2 илјади денари. Доколку старателите се материјално необезбедени и не можат да ги извадат, тие праќаат службен допис до судовите за да ги добијат по службена должност, но одговор или не добиваат, или тој стигнува по 2 до 3 месеци. Тоа повторно, вели Маријана, укажува на нашата неповрзаност со другите институции.

Посочува дека во нивниот центар има телефонска линија која работи 24 часа, на која, за жал, се пријавува сè и сешто. Мал е бројот на вработени, но таа вели дека засега, со сиве овие услови линијата работи добро.

Кога влеговме во Центарот, забележав дека нема формално обезбедување. Ја искористувам можноста, кога Маријана зборува загрижено за работата со различни, ризични категории граѓани, да ја запрашам - дали се чувствува безбедно? Ми одговара загрижено, дека во моментот се соочува со лице кое боледува од параноична шизофренија за кое има чувство дека се „фиксирало“ на неа и кога доаѓа тој кај нив - додавајќи дека доаѓа со секакви барања, особено е внимателна што зборува и како гестикулира. Заклучува: „Не се чувствувам безбедно!“ Вели, имаме чуварска стража, но истовремено имаме и странки на секој кат во зградата, а се соочуваме со сериозни семејни проблеми кои лесно можат да ескалираат во сериозни караници.