

# АНАЛИЗА НА ПЕРЦЕПЦИЈАТА НА ГРАЃАНИТЕ ЗА ГРАЃАНСКОТО ОПШТЕСТВО



Оваа публикација е изготвена во рамки на проектот “Унапредување на граѓанското општество и промовирање на принципите на добро владеење преку воведување на системи за квалитет во управувањето во граѓанските организации” со финансиска поддршка од Цивика мобилитас

**Издавач:** Центар за истражувања и креирање политики (ЦИКП)

**За издавачот:** Марија Ристеска, извршна директорка на ЦИКП

**Автор:** Александар Цеков

**Контакт:** [crpm@crpm.org.mk](mailto:crpm@crpm.org.mk)

**Скопје, 2018**

Содржината на оваа публикација е единствена одговорност на Центарот за истражување и креирање политики и на ниту еден начин не може да се смета дека ги одразува гледиштата на Цивика мобилитас, Швајцарската агенција за развој и соработка (SDC) или организациите што ја спроведуваат.

## СОДРЖИНА

Вовед.....	3
Методологија и пристап.....	3
Прашалник.....	3
Примерок.....	3
Обработка и прикажување на резултатите .....	6
Анализа на податоците .....	6
Доверба во чинителите на граѓанското општество.....	6
Ставови на граѓаните за граѓанските организации .....	10
Постигнување на граѓанските организации по области .....	11
Прашања и области од значење за граѓаните, а коишто се занемарени од ГО .....	12
Дали Вие лично сте во некаква релација со некоја граѓанска организација или здружение? .....	12
Перцепција за квалитет на услугите и транспарентност на граѓанските организации .....	14
Дали како граѓанин досега сте побарале некаква помош или сте користеле услуга од некоја граѓанска организација (здружение на граѓани)? .....	14
Дали сметате дека граѓанските организации кои нудат општествено-социјални услуги треба на некој начин да гарантираат за квалитетот на услугата? .....	15
Дали и колку сметате дека граѓанските организации се доволно транспарентни пред граѓаните? .....	17
Дали сметате дека граѓанските организации се доволно отчетни во поглед на нивното финансиско работење? .....	18
Од каде најчесто се информирате за работењето на граѓанските организации? .....	18
Заклучоци .....	20
Прашалник за перцепција на граѓаните за граѓанските организации.....	21

## ВОВЕД

Центарот за истражување и креирање политики спроведе анкета со цел да го испита мислењето на граѓаните за граѓанските организации и нивното работење. Целта на анкетата беше да се испита мислењето на граѓаните во неколку клучни аспекти од работењето на граѓанските организации, а првенствено поттикнати од потребата за воведување Систем за квалитет во управувањето, односно стандардизирање на процедурите внатре во граѓанските организации со цел да се зајакнат и унапредат нивните организациски капацитети.

## I

### МЕТОДОЛОГИЈА И ПРИСТАП

Истражувањето на јавното мислење беше спроведено во период од 21-ви март до 27-ми март 2018 год. преку телефонска анкета на репрезентативен примерок од 1070 испитаници.

#### ПРАШАЛНИК

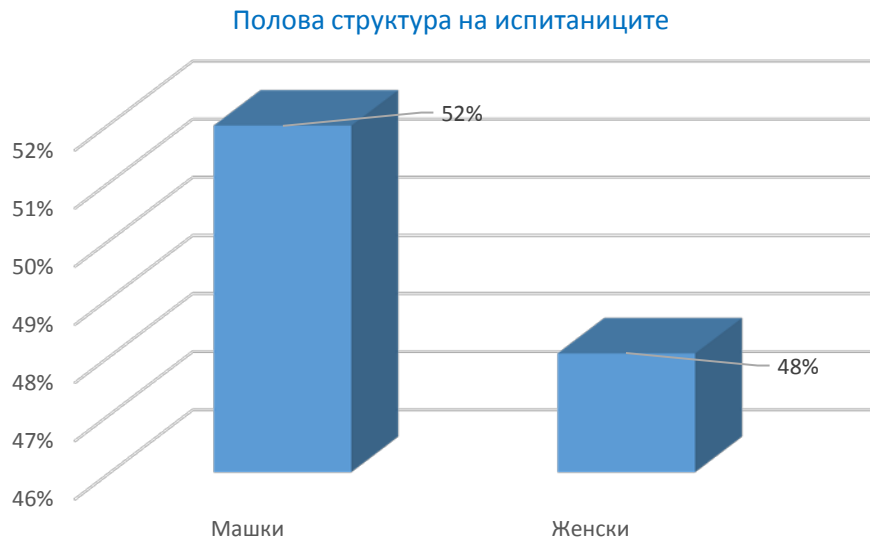
Прашалникот беше подготвен од проектниот тим на ЦИКП и содржи 21 прашање, од кои 6 се демографски и се однесуваат на пол, возраст, етничка припадност, вработување, образование и месечни приходи. Генерално, прашалникот може да се подели на три меѓусебно поврзани делови: првиот дел ја мери довербата на граѓаните во граѓанското општество сочинето од граѓански организации, цркви и верски здруженија, синдикати, стопански комори и организација на работодавачи. Дел од прашањата во првиот дел беа преземени од прашалникот за испитување на јавното мислење користен од страна на МЦМС во нивното истражување „Доверба во граѓанското општество“<sup>1</sup>. Со прашањата во вториот дел се испитува перцепцијата на граѓаните за граѓанските организации како даватели на општествени услуги и потребата од стандардизација на процесите и процедурите во граѓанскиот сектор со цел подобрување на квалитетот на услугите, а преку тоа и зголемување на довербата на граѓаните во граѓанските организации. Третиот дел од прашањата се однесуваат на транспарентноста, отчетноста и отвореноста на граѓанските организации и како граѓаните ја оценуваат работата на граѓанските организации низ призмата на принципите за доброто владеење (управување).

#### ПРИМЕРОК

За потребите на истражувањето беа анкетирани вкупно 1070 испитаници преку телефонска анкета од страна на тим на анкетари на ЦИКП. Во однос на репрезентативноста на примерокот, беа земени следниве одредници: пол, возраст, етничка припадност, вработување, образование и месечни приходи.

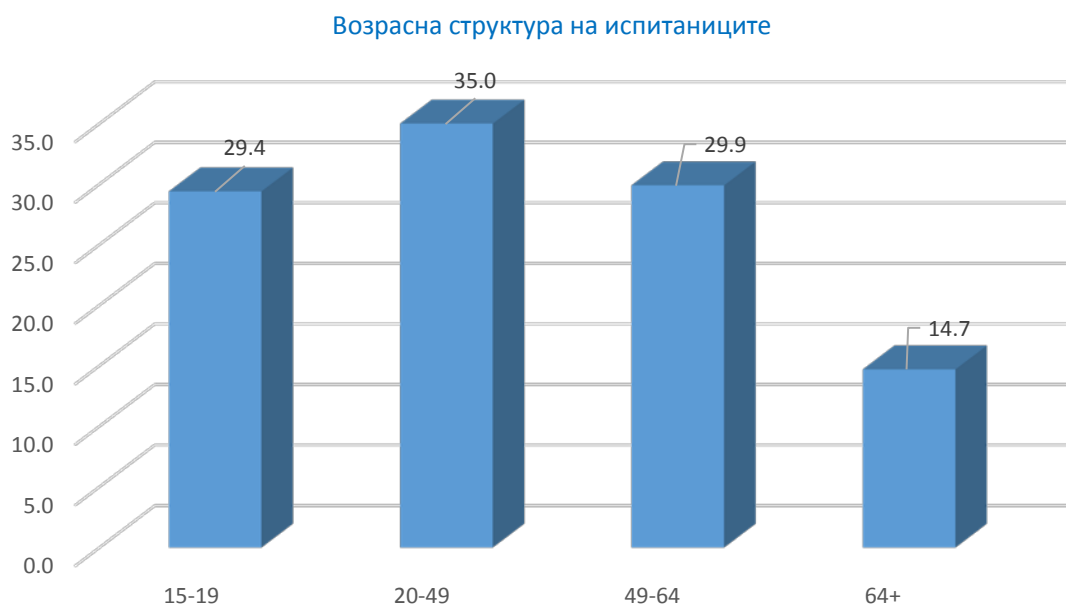
<sup>1</sup><http://www.mcms.org.mk/images/docs/2007/doverbata-vo-gragjanskoto-opstetsvo-2007.pdf>

Дополнително, примерокот ги запазува географската застапеност по општини, како и местото на живеење, со цел да се обезбеди репрезентативност во поглед на жители од градски и селски места на живеење.



**Графикон 1: Полова структура на испитаниците**

Од вкупно 1070 испитаници, 48% беа жени, додека 52% беа мажи. Во однос на етничката застапеност, 64.4% од испитаниците беа Македонци, 28% Албанци и останатите беа припадници на другите етнички заедници.

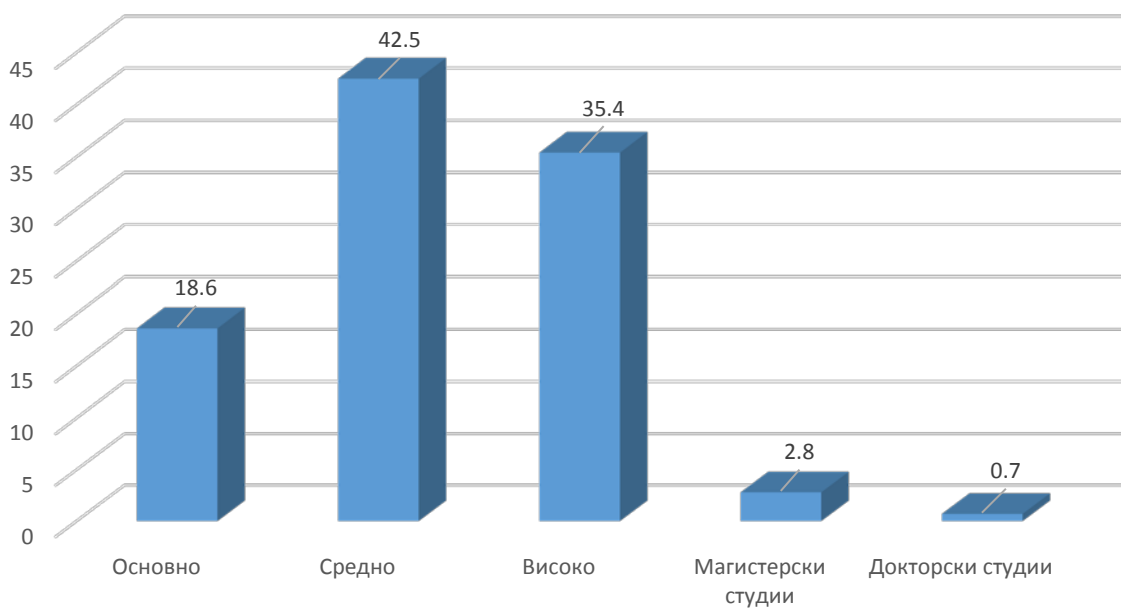


**Графикон 2: Возрасна структура на испитаниците**

Во поглед на возраста, во истражувањето беа вклучени граѓани од 15-годишна возраст, со оглед на тоа што настојувавме да ги вклучиме и младите во истражувањето со цел да ги испитаме нивните ставови, погледи и перцепции на оваа тема.

На графиконот 2 е прикажана возрасната структура на испитаниците, од каде што може да се види дека првата група (15-29 год) е застапена со 29,4%, втората група (20-49 год.) е најбројна со 35% од испитаниците, потоа следуваат третата (49-64 год.) со 20,9% и последната старосна група на лица со над 64 години застапена со 14,7%.

Образовна структура на испитаниците



Графикон 3: Образовна структура на испитаниците

Во поглед на образованието, 18,6% од испитаниците се со завршено основно образование, 42,5% се со завршено средно образование, додека 35,4% се со завршено високо образование. Малку повеќе од 3% се со магистерски студии и докторски студии.

## ОБРАБОТКА И ПРИКАЖУВАЊЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ

Одговорите на испитаниците беа обработени преку софтвер за обработка на статистички податоци, во конкретниот случај SPSS. Статистичката грешка во истражувањето е 3% со степен на доверба од 95%. Анализата на податоците е вршена од страна на проектниот тим на ЦИКП. За подобро визуелно прикажување на податоците, тие се експортирани во „Ексел“ и се прикажани во ексел-табели.

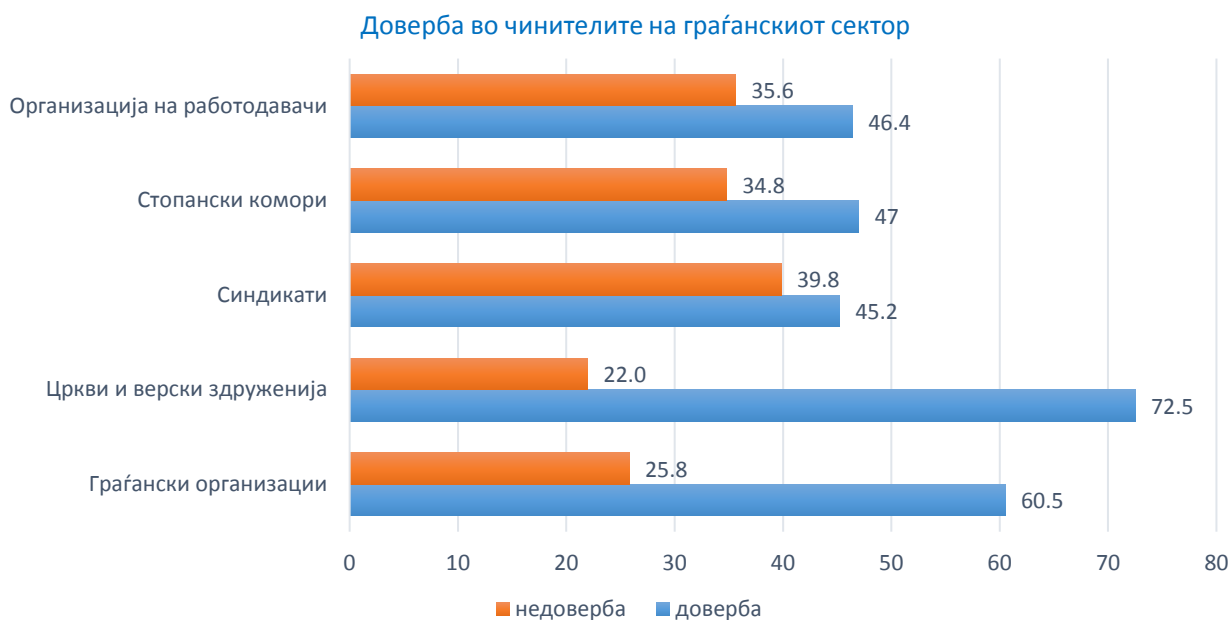
## АНАЛИЗА НА ПОДАТОЦИТЕ

### ДОВЕРБА ВО ЧИНИТЕЛИТЕ НА ГРАЃАНСКОТО ОПШТЕСТВО

За потребите на оваа анализа, прифатена е дефиницијата за граѓанското општество користена во Цивикус – индекс на граѓанското општество во Македонија (МЦМС, 2009), којшто гласи: „Граѓанското општество е дел од општествениот простор надвор од семејството, државата и пазарот, кој е создаден од страна на индивидуални и колективни акции, организации и институции заради постигнување заеднички интереси“.

Според оваа дефиниција, во граѓанското општество се опфатени: здруженијата и фондациите, стопанските комори, организациите на работодавачите, синдикатите, политичките партии и верските заедници.

На графиконот подолу е прикажана довербата наспроти недовербата во чинителите од граѓанскиот сектор. Довербата е претставена кумулативно (голема, делумна и мала доверба) за полесна компарација помеѓу чинителите на граѓанското општество. Подетално, довербата за секој од овие чинители поединечно може да се види во прилог 1.



Графикон 4: Доверба во чинителите на граѓанскиот сектор

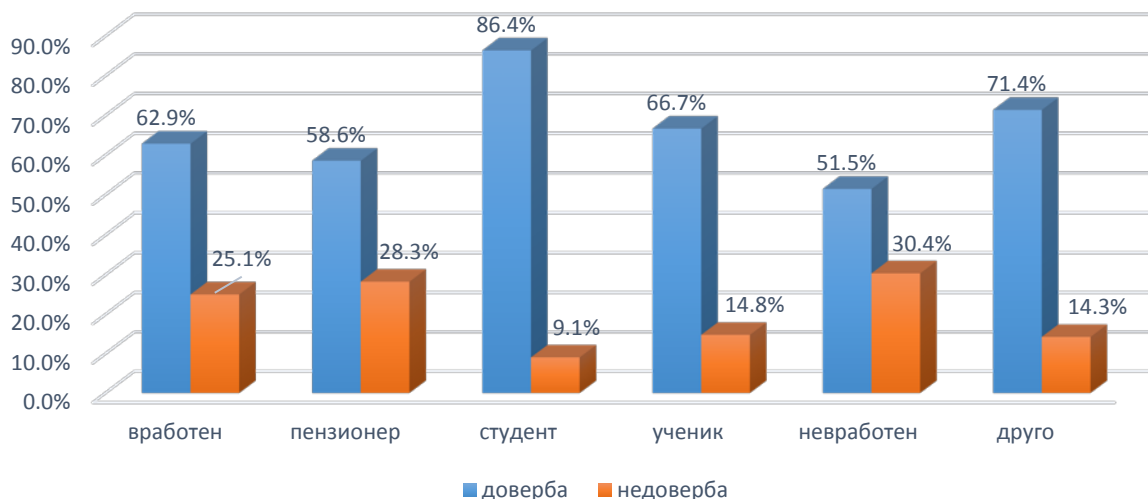
Од наведените чинители од граѓанското општество, довербата на граѓаните е највисока во црквите и верските заедници и таа изнесува 72,5%, додека недовербата кон овој чинител е најниска од страна на испитаниците. Гледано по старосна структура, најниска доверба овие чинители имаат од граѓаните од четвртата група (64+ год.), каде што довербата е 56%, додека првата, втората и третата старосна група, односно граѓаните на возраст од 15-29, 30-49 и 50-64 год. имаат доверба од 79%, 73% и 73% соодветно. Од аспект, пак, на етничка припадност, 73% од Македонците имаат висока доверба во црквите и верските здруженија, наспроти 74% од припадниците на албанската заедница коишто рекле дека имаат доверба во црквите и верските здруженија.

Граѓанските организации и фондации уживаат релативно висока доверба кај граѓаните од 60,5%, но и поголема недоверба од 25,8% во споредба со црквите и граѓанските здруженија, кадешто недовербата е 22%.

Анализирајќи според возрасната структура, податоците покажуваат дека довербата кај граѓанските организации е во обратнопропорционална корелација со зголемувањето на старосната група, односно, колку се постари испитаниците, толку довербата кон граѓанските организации се намалува. Така, кај првата возрасна група (15-29 год.) довербата е највисока и изнесува 71%, кај втората старосна група (30-49 год.) довербата е 63%, додека кај третата (50-64 год.) и четвртата (64+) изнесува 52%, односно 43%.

Во однос на степенот на образование на испитаниците, довербата расте со степенот на образование. Така, кај испитаниците со основно образование, довербата кон граѓанските организации изнесува 35,7%, кај оние граѓани со завршено средно образование е 58%, кај испитаниците со завршено високо образование е 74,1%, а највисока доверба кон граѓанските организации има од граѓаните со завршени магистерски студии – 86,7%. Кај граѓаните со завршени докторски студии довербата се намалува и таа изнесува 57,1%.

Доверба во ГО според занимања



Графикон 5: Доверба во ГО според занимања

Највисока доверба во граѓанските организации, како што впрочем и може да се види од графикон 5, имаат студентите од 86,4%. Воедно, само 9,1% од испитаните студенти изразиле недоверба спрема граѓанските организации. Висока доверба од 71,4% граѓанските организации имаат и кај испитаниците коишто не се вброиле во ниту една од наведените категории. Следна највисока доверба граѓанските организации уживаат

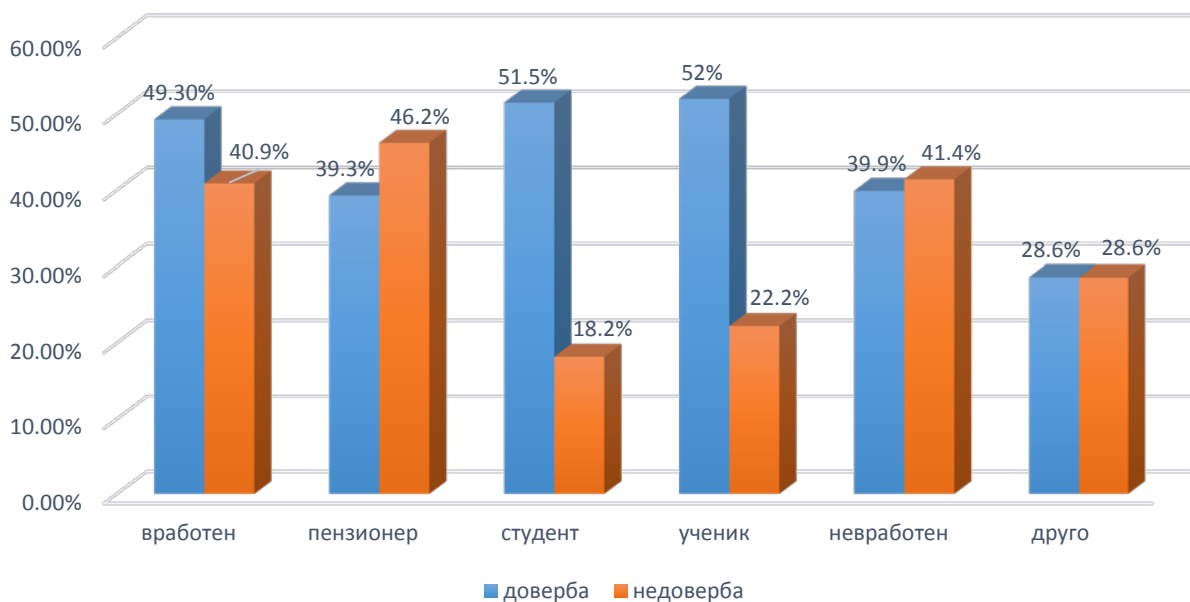


помеѓу учениците (66,7%), а по нив следуваат вработените со 62,9%, пензионерите со 58,6% и невработените со најниска доверба во споредба со останатите професии од 51,5%.

Стопанските комори имаат доверба од 47% од анкетираниите граѓани, но, исто така, имаат и релативно висока недоверба од 34,8% од страна на испитаниците. Во поглед на степенот на доверба, следен чинител е организацијата на работодавачи коишто имаат процент на доверба од 46,5% од испитаниците.

Довербата на граѓаните во синдикатите изнесува 45,2%, додека недоверба искажале 35,8% од испитаниците.

Доверба во синдикати според занимања



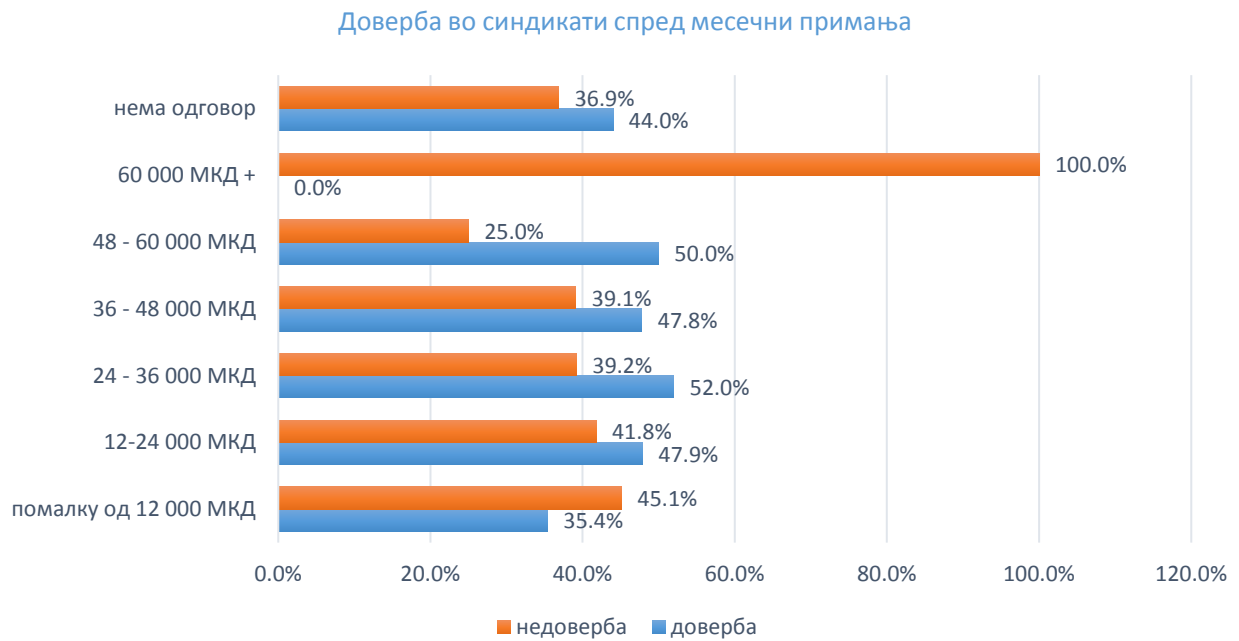
Графикон 6: Доверба во синдикати според занимања

Според занимања, довербата кај вработените изнесува 49,3%, но и доста голем број граѓани искажале недоверба од 40,9% спрема организацијата којашто би требало да ги штити нивните права пред работодавците. Кај пензионерите недовербата од 46,2% ја надминува довербата од 39,3%, а поголема недоверба (41,4%) од доверба (39,9%) во синдикатите има помеѓу невработените.

Од графиконот 6 произлегува дека највисоко ниво на доверба синдикатите имаат помеѓу студентите и учениците, а притоа и недовербата е најмалку изразена.

Анализирајќи според месечните примања, од графикон 7 може да се види дека довербата спрема синдикатите расте со зголемувањето на месечните примања, а недовербата генерално се намалува. Така, кај испитаниците со месечни примања пониски од 12.000 МКД недовербата (45,1%) е повисока од довербата (35,4%), додека веќе кај втората категорија испитаници, со месечни примања помеѓу 12.000 и 24.000 МКД довербата е повисока и изнесува 47,9%, додека недовербата се намалува во однос на првата група на 41,8%.

Раст на довербата имаме и кај третата група испитаници со примања помеѓу 24 и 36.000 МКД, по што следува стагнација и пад на довербата во однос на недовербата кај групата граѓани со највисоки месечни примања.



**Графикон 7: Доверба во синдикатите според месечните примања**

## СТАВОВИ НА ГРАЃАНИТЕ ЗА ГРАЃАНСКИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ

Во рамки на спроведената анкета, граѓаните беа замолени да оценат ставови во врска со граѓаните на скала со градација на согласноста. Ставовите всушност се генерализирани сфаќања, односно поимања на граѓаните за граѓанските организации коишто најчесто се среќаваат во јавноста.

	Се согласувам	Неутрално	Не се согласувам	Не знам	Нема одговор
Граѓанските организации се организирани од страна на граѓаните со цел да се остварат нивните (на граѓаните) интереси	61.0	10.4	14.1	10.0	4.5
Граѓанските организации се организирани и финансирани од страна на странски држави и фондации само да им служат ним	61.5	11.7	11.5	11.2	4.1
Граѓанските организации се под влијание на политичките партии и работат на исполнување на нивната агенда	59.3	12.8	12.5	11.6	3.7
Резултатите од работењето на граѓанските организации се видливи и го подобруваат животот во мојата заедница/општина	38.0	13.3	27.8	16.0	5.0

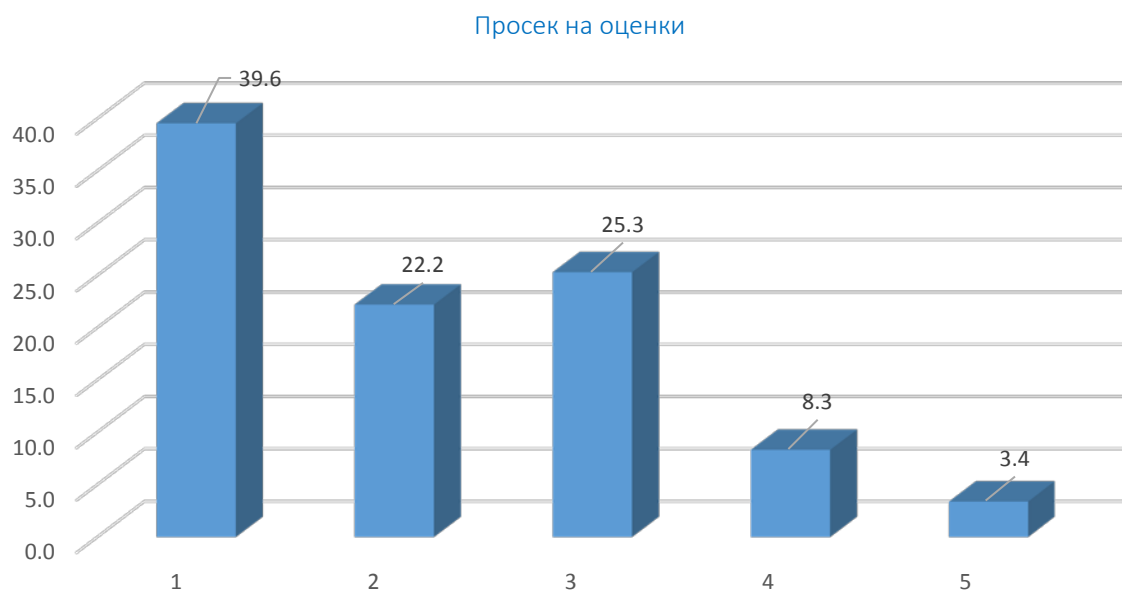
Табела 1: Ставови на граѓаните за ГО

Од табелата погоре може да се види дека граѓаните генерално се согласуваат со ставовите дека граѓанските организации се организирани првенствено да ги остваруваат целите на граѓаните (61%), но, исто така, испитаниците се согласуваат со ставовите дека граѓанските организации се финансирани од страна на странски држави и фондации и дека им служат ним, и во оваа констатација веруваат 61,5% од испитаниците. Понатаму, анкетираниите граѓани сметаат и дека граѓанските организации се под влијание и на политичките партии и дека работат на остварување на нивната агенда (59,3%). Испитаниците најмалку се согласуваат дека резултатите од работењето на граѓанските организации се видливи и го подобруваат животот во нивната заедница (38%), додека 27,8% јасно го изразиле несогласувањето со ваквиот став.

## ПОСТИГНУВАЊЕ НА ГРАЃАНСКИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПО ОБЛАСТИ

Во следното прашање, граѓаните ги оценуваат постигнувањата на граѓанските организации во дадени десет области (областите се дадени во прилог на овој документ) на скала од 1 до 5, каде што 1 е најмала оценка, а 5 е највисока оценка. Од анализата на податоците може да се види дека граѓаните немаат високо мислење за постигнувањата на граѓанските организации, бидејќи најголем процент од граѓаните дале најниска оценка за постигнувањата на граѓанските организации.

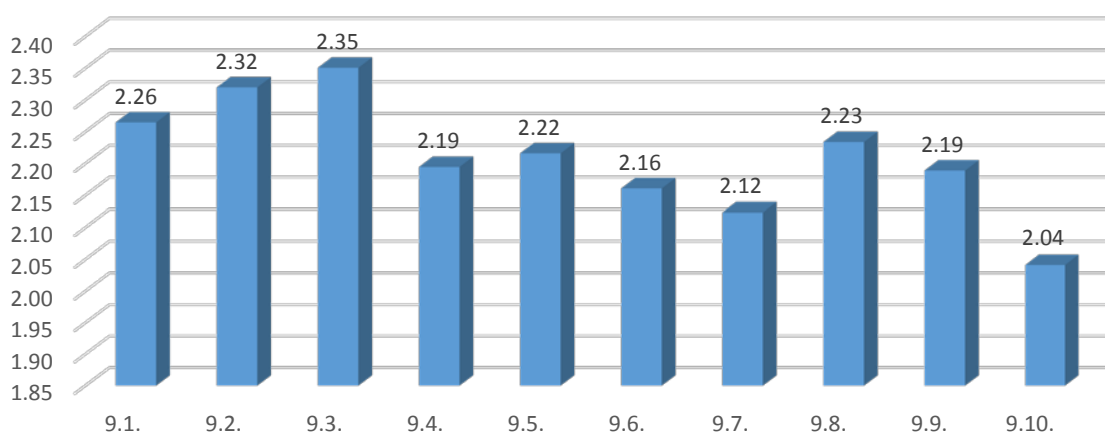
1. 9.1. Демократија, човекови права и владеење на правото
2. 9.2. Деца, млади и студенти
3. 9.3. Жени и родови прашања
4. 9.4. Животна средина и природа (екологија)
5. 9.5. Лица со посебни потреби
6. 9.6. Култура
7. 9.7. Рурален развој (фармери, земјоделци...)
8. 9.8. Спорт, хоби, рекреација
9. 9.9. Социјална грижа, хуманитарни
10. 9.10. Професионални (струкови) здруженија



**Графикон 8: Просек на доделени оценки од граѓаните по области**

Ако се земе предвид како граѓаните ги распоредиле оценките генерално за сите области, дури 39,6% дале оценка 1 за постигнувањата. Понатаму, 25,3% дале средна оценка за постигнувањата, а за 2 се определиле 22,2% од испитаниците, 8,3% доделиле 4 за постигнувањата во десетте области, а најмалку граѓани (3,4%) доделиле највисока оценка во предложените области на делување доделиле најмалку граѓани (3,4%).

Просечни оценки по области



Графикон 9: Просечна оценка по области

Од табела 3 може да се види дека најниска оценка добиле организациите коишто работат за промоција на професијата, односно струковите и професионалните здруженија, а највисока просечна оценка од 2,35% добиле организациите кои работат во областа жени и родови прашања. По жени и родови прашања, следна област со највисока просечна оценка од 2,32% е деца, млади и студенти, а 2,26% се оценети демократијата, човековите права и владеењето на правото. По професионалните и здруженија и струковите, најлоши просечни оценки имаат областите култура и рурален развој (фармери, земјоделци...).

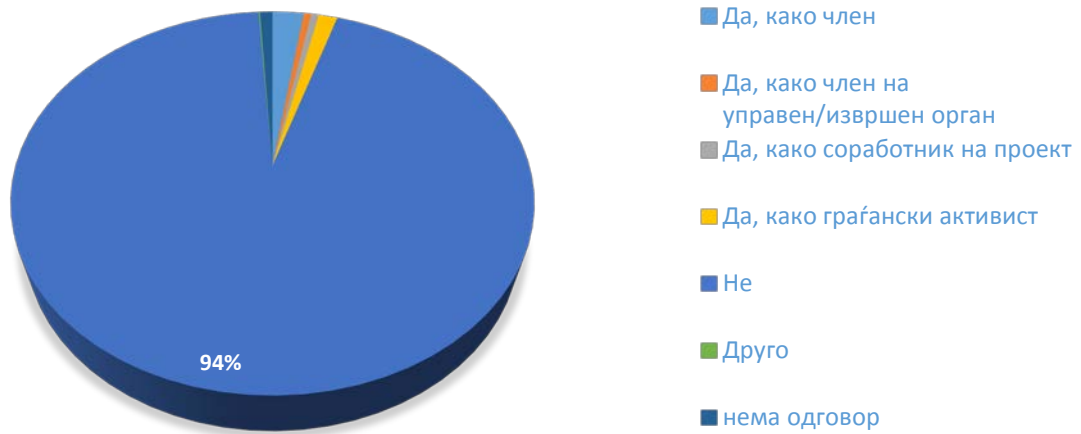
#### ПРАШАЊА И ОБЛАСТИ ОД ЗНАЧЕЊЕ ЗА ГРАЃАНИТЕ, А КОИШТО СЕ ЗАНЕМАРЕНИ ОД ГО

Генерално, граѓаните сметаат дека дополнителни резултати и постигнувања на граѓанските организации недостасуваат во демократијата, човековите права и владеењето на правото, животната средина и природата, како и жени и родови прашања. Иако не беа издвоени конкретни прашања од овие области, самиот факт што беа посочени областите во целост, несомнено претставува сериозен индикатор дека недостига поголема ангажираност на граѓанскиот сектор во овие области, што би овозможило и постигнување на повидливи и конкретни резултати од страна на граѓанските организации.

#### ДАЛИ ВИЕ ЛИЧНО СТЕ ВО НЕКАКВА РЕЛАЦИЈА СО НЕКОЈА ГРАЃАНСКА ОРГАНИЗАЦИЈА ИЛИ ЗДРУЖЕНИЕ?

Најголем дел од испитаниците не се членови на граѓански организации, ниту, пак, на некој начин се вклучени во работењето на граѓанските организации. Изразено во проценти, дури 94% од испитаниците рекле дека не се во никаква релација со граѓанските организации, 2,3% од испитаниците се членови на некоја граѓанска организација, а само 1,4% се идентификувале како граѓански активисти.

Дали Вие лично сте/сте во некаква релација со некоја граѓанска организација/здружение?



Графикон 10: Релација со граѓански организации

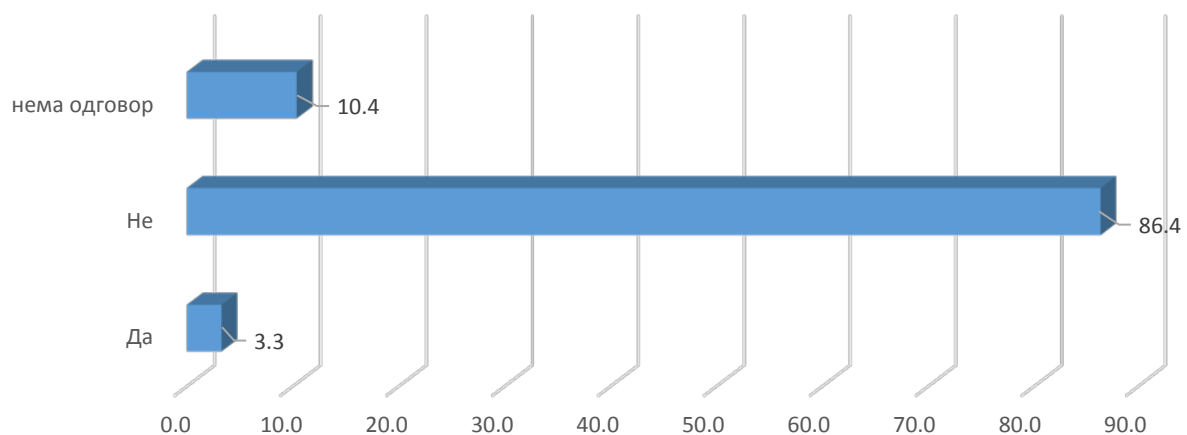
## II

### ПЕРЦЕПЦИЈА ЗА КВАЛИТЕТ НА УСЛУГИТЕ И ТРАНСПАРЕНТНОСТ НА ГРАЃАНСКИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ

#### ДАЛИ КАКО ГРАЃАНИН ДОСЕГА СТЕ ПОБАРАЛЕ НЕКАКВА ПОМОШ ИЛИ СТЕ КОРИСТЕЛЕ УСЛУГА ОД НЕКОЈА ГРАЃАНСКА ОРГАНИЗАЦИЈА (ЗДРУЖЕНИЕ НА ГРАЃАНИ)?

Анализата на податоците од истражувањето покажува дека граѓаните многу малку им се обраќаат на граѓанските организации за некаква помош или, пак, за да добијат некаква услуга од страна на граѓанските организации. Само 3,3% одговориле дека користеле услуга или, пак, се обратиле на некоја од граѓанските организации за помош. Најголем дел од населението одговориле негативно на ова прашање (87%), што го наметнува прашањето за довербата на граѓаните кон граѓанските организации во случаи кога граѓанската организација нуди општествени услуги. Сепак, кога станува збор за релативно нискиот процент на граѓани коишто користеле услуги, треба да се има предвид дека граѓанските организации нудат услуги кои најчесто се специфични и специјализирани за одредена (најчесто) мала популацијата.

Дали како граѓанин досега сте побарале некаква помош или сте користеле услуга од некоја граѓанска организација (здружение на граѓани)?

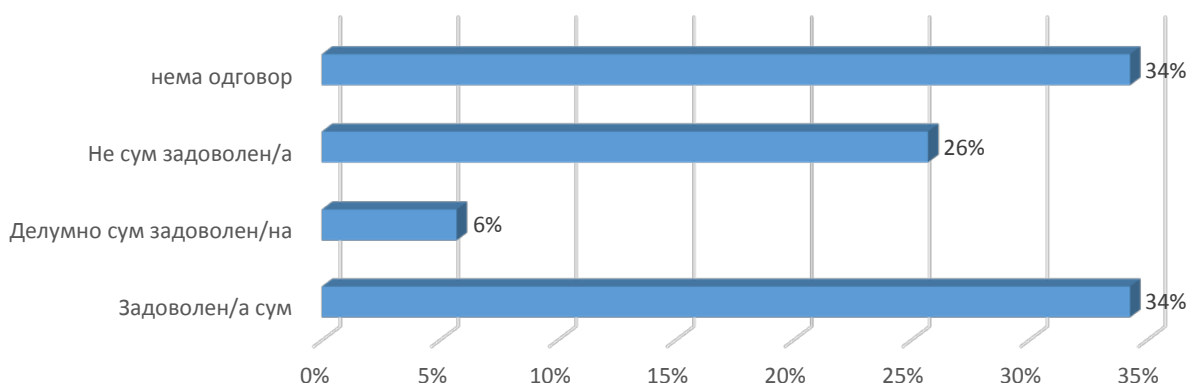


Графикон 11: Дали досега сте побарале помош или услуга од ГО

Во поглед на задоволството од добиената услуга или помош од страна на граѓанските организации, мислењето на граѓаните е поделено. Близу 35% од тие што користеле услуги или помош рекле дека се задоволни од добиената помош или услуга, 6% се делумно задоволни, додека 26% не се задоволни од

услугата или помошта којашто ја добиле од страна на граѓанските организации. Останатите граѓани коишто користеле помош или услуга од страна на граѓанските организации не дале одговор.

Ако Да, колку сте задоволни од квалитетот на добиената помош, односно од квалитетот на услугата?



Графикон 12: Задоволство од услуга од граѓанските организации

ДАЛИ СМЕТАТЕ ДЕКА ГРАЃАНСКИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ КОИ НУДАТ ОПШТЕСТВЕНО-СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ ТРЕБА НА НЕКОЈ НАЧИН ДА ГАРАНТИРААТ ЗА КВАЛИТЕТОТ НА УСЛУГАТА?

Близу 70% од испитаниците сметаат дека граѓанските организации коишто нудат услуги треба на некој начин да го гарантираат квалитетот на услугата. Овде, пред сè, се мисли на воведување на стандардизирани процедури и протоколи во работењето на граѓанските организации коишто нудат услуги со цел да се пружа сигурност при давањето на услугата, да се зајакне довербата од страна на граѓаните кон граѓанските организации – даватели на услуги.

Дали сметате дека граѓанските организации треба да гарантираат за квалитетот на услугите?

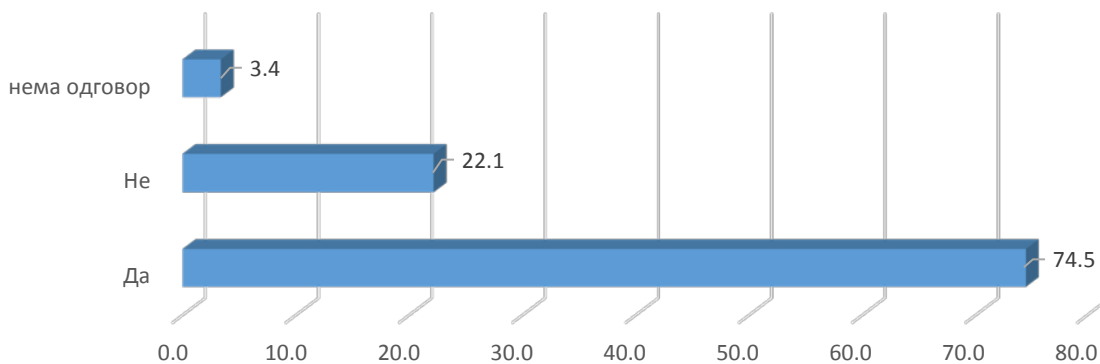


Графикон 13: Гаранција за квалитет на услугите



Понатаму, запрашани дали сметаат дека со воведување стандарди за квалитет во управувањето ќе се подобри квалитетот на услугите од страна на граѓанските организации, дури 74,5% од испитаниците одговориле потврдно – односно дека ваквиот чекор води до зголемен квалитет кај граѓанските организации – даватели на услуги, при што 42% од граѓаните сметаат дека ќе води до подобрување во голема мера, 24% сметаат дека малку ќе влијае на подобрување на квалитетот на услугите, додека 6,4% од испитаниците сметаат дека во незначителна мера би се подобрил квалитетот.

Дали воведување на стандарди во управувањето во ГО ќе го подобри квалитетот на услугите



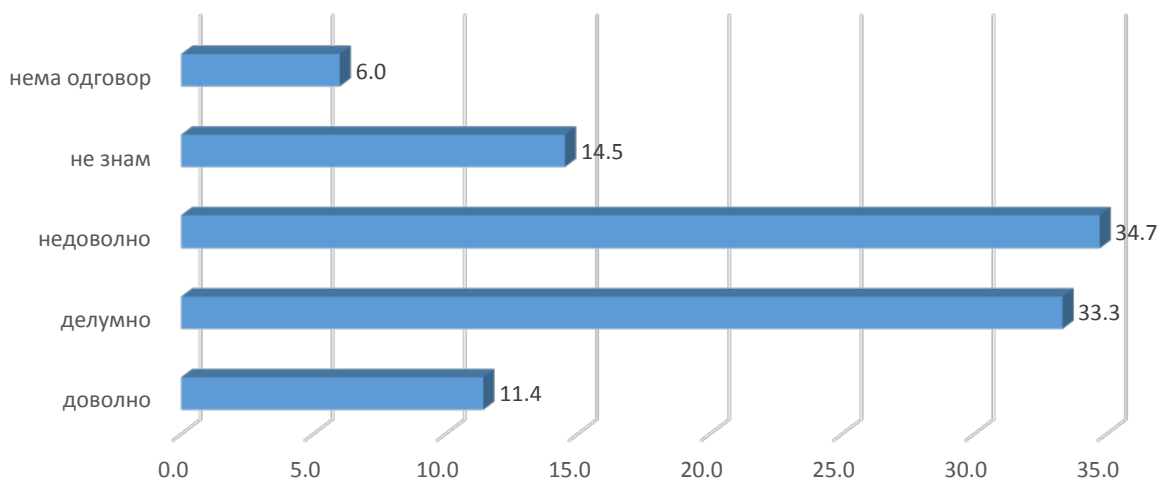
Графикон 14: Дали стандардизација води кон подобрен квалитет на услуги

**ДАЛИ И КОЛКУ СМЕТАТЕ ДЕКА ГРАЃАНСКИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ СЕ ДОВОЛНО ТРАНСПАРЕНТНИ ПРЕД ГРАЃАНИТЕ?**

Најголем дел од граѓаните сметаат дека граѓанските организации се недоволно транспарентни во своето работење. Ова мислење е присутно кај 34.7% од испитаниците во анкетата. Малку помал е процентот на испитаници коишто сметаат дека граѓанските организации се само делумно транспарентни во своето работење (33,3), додека само 11,4 % од испитаните граѓани рекле дека транспарентноста е задоволителна кај граѓанските организации.

Гледано по професии, помеѓу испитаниците со завршени докторски студии има најмногу одговори дека граѓанските организации се недоволно транспарентни (57%), по што следуваат оние со средно (38,2%), па со завршени дипломски студии (34,9%) и магистерски со 30%.

Дали сметате дека граѓанските организации се доволно транспарентни пред граѓаните



Графикон 15: Транспарентност на ГО

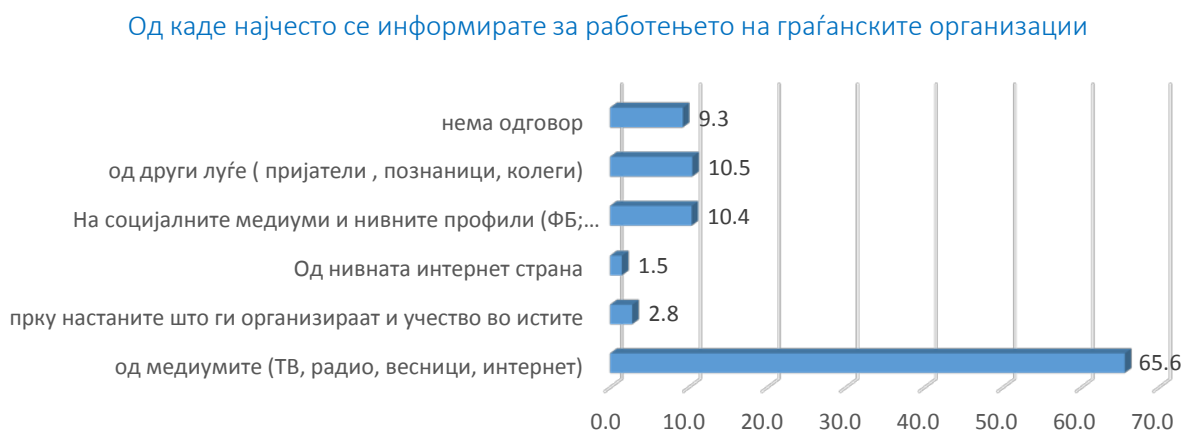
**ДАЛИ СМЕТАТЕ ДЕКА ГРАЃАНСКИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ СЕ ДОВОЛНО ОТЧЕТНИ ВО ПОГЛЕД НА НИВНОТО ФИНАНСИСКО РАБОТЕЊЕ?**



**Графикон 16: Отчетност на ГО**

Во поглед на отчетноста на граѓанските организации, граѓаните изразиле уште поголема недоверба, односно, 38,3% од испитаните граѓани рекле дека недостасува отчетност, пред сè во поглед на финансиското работење на граѓанските организации, што вклучува објавување на финансиски извештаи, завршни сметки, листа на донатори итн., 26,6% сметаат дека граѓанските организации само делумно се отчетни, додека само 10% од испитаниците позитивно го оцениле работењето на граѓанските организации од аспект на отчетноста.

**ОД КАДЕ НАЈЧЕСТО СЕ ИНФОРМИРАТЕ ЗА РАБОТЕЊЕТО НА ГРАЃАНСКИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ?**



**Графикон 17: Од каде најчесто се информирате за работењето на граѓанските организации**

За работењето на граѓанските организации, граѓаните најмногу се информираат од конвенционалните медиуми (ТВ, радио, весници и интернет) и ваков одговор дале дури 65,6% од испитаниците. По медиумите, следни канали за информирање им се социјалните мрежи и профилите на организациите, по што следува

усната информации со скоро еднаков процент од 10,4%, односно 10,5%. Настаните на граѓанските организации се посетени од 2,8 од испитаниците, од каде што граѓаните се информирале за работењето на граѓанските организации. Само 1,5% од граѓаните рекле дека информации добиваат од официјалните интернет страници на граѓанските организации.

## ЗАКЛУЧОЦИ

Довербата во граѓанскиот сектор во Македонија во просек (ако се земе предвид просекот на доверба во чинителите на граѓанскиот сектор) надминува 54%. Притоа, највисока доверба има во црквите и граѓанските здруженија, а малку под 50% е довербата кон професионални здруженија, синдикати и здруженија на работодавачи. Недовербата, пак, во граѓанскиот сектор е изразена со просек од 31,6%, земен како просек од недовербата кон чинителите на граѓанскиот сектор.

Анализирајќи според возрастната структура, податоците покажуваат дека довербата кон граѓанските организации е во обратнопропорционална корелација со зголемувањето на старосната група, односно, колку се постари испитаниците, толку довербата кон граѓанските организации се намалува.

Во однос на степенот на образование на испитаниците, довербата расте со степенот на образование.

Во однос на агендата на граѓанските организации, од анализата може да се види дека граѓаните немаат јасна претстава за тоа што работат и кој ги финансира граѓанските организации. Така, во исто време над 60% од испитаниците сметаат дека граѓанските организации работат и на остварување на агендата на граѓаните коишто ги претставуваат и на остварување на агендата на странски држави и фондации коишто ги плаќаат, но, исто така, во „прикаската“ се вклучуваат и политичките партии кои на одреден начин го контролираат работењето на граѓанските организации. Сепак, мора да се напоми дека и покрај „вклученоста“ на повеќе чинители во поставувањето на агендата на граѓанските организации и контрола од нивна страна, само 38% од граѓаните сметаат дека резултатите од нивното работење се видливи и придонесуваат за подобрување на животот во заедницата во којашто живеат.

Генерално, граѓаните сметаат дека дополнителни резултати и постигнувања на граѓанските организации недостасуваат во демократијата, човековите права и владеењето на правото, животната средина и природа, како и жени и родови прашања. Иако не беа издвоени конкретни прашања од овие области, самиот факт што беа посочени областите во целост, несомнено претставува сериозен индикатор дека недостига поголема ангажираност на граѓанскиот сектор во овие области, што би овозможило и постигнување повидливи и конкретни резултати од страна на граѓанските организации.

Анализата на податоците од истражувањата покажуваат дека граѓаните многу малку им се обраќаат на граѓанските организации за некаква помош или, пак, да добијат некаква услуга од нивна страна. Само 3,3% одговориле дека користеле услуга или се обратиле на некоја од граѓанските организации за помош.

Близу 70% од испитаниците сметаат дека граѓанските организации коишто нудат услуги на некој начин треба да го гарантираат квалитетот на услугата.

Во поглед на транспарентноста и отчетноста на граѓанските организации, повеќе од една третина од испитаниците сметаат дека треба да го подобрат работењето на ова поле, што, од друга страна, несомнено влијае на довербата и вклученоста на граѓаните во работењето на граѓанските организации.

За работењето на граѓанските организации, и понатаму најрелевантни медиуми за граѓаните се телевизијата, радиото и весниците, а најмалку се информираат од интернет-страниците на граѓанските организации.

## ПРИЛОГ 1.

### ПРАШАЛНИК ЗА ПЕРЦЕПЦИЈА НА ГРАЃАНИТЕ ЗА ГРАЃАНСКИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ

#### I. ДЕМОГРАФСКИ ПРАШАЊА

##### 1. Пол

1. Машки
2. Женски

##### 2. Возраст

1. 15-29
2. 30-49
3. 49-64
4. 64+

##### 3. Етничка припадност

1. Македонец/ка
2. Албанец/ка
3. Турчин/ка
4. Србин/ка
5. Бошњак/чка
6. Влаш
7. Друго

##### 4. Образование

1. Основно
2. Средно
3. Високо
4. Магистерски студии
5. Докторски студии

##### 5. Занимање

1. Вработен
2. Пензионер
3. Студент
4. Ученик
5. Невработен

##### 6. Месечни примања

1. Помалку од 12 000 МКД
2. 12 – 24 000 МКД
3. 24-36 000 МКД
4. 36 – 48 000 МКД
5. 48 - 60 000 МКД
6. 60 000 + МКД
7. Без примања / Нема одговор

## II. ПРАШАЊА ЗА ДОВЕРБАТА ВО ГРАЃАНСКИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ

7. Наведете колку доверба имате во секоја од следниве институции од граѓанскиот сектор:

	1. Голема доверба	2. Делумна доверба	3. Мала доверба	4. Никаква доверба	5. Не знам	6. Нема одговор
7.1.Граѓански организаци (невладини, здруженија на граѓани)						
7.2.Цркви и верски здруженија						
7.3. Синдикати						
7.4. Стопански комори						
7.5.Организација на работодавачи						

8. Со која од следниве изјави се согласувате:

	1. Се согласувам	2. Делумно се согласувам	3. Неутрално	4. Делумно не се согласувам	5. Не се согласувам	6. Не знам	7. Нема одговор
8.1. Граѓанските организации се организирани од страна на граѓаните со цел да се остварат нивните (на граѓаните) интереси							
8.2. Граѓанските организации се организирани и финансирани од страна на странски држави и фондации само да им служат ним							
8.3. Граѓанските организации се под влијание на политичките партии и работат на исполнување на нивната агенда							
8.4. Резултатите од работењето на граѓанските организации се видливи и го подобруваат животот во мојата заедница/општина							

**9. Ве молиме во секоја од наведените области оцените ги постигнувањата на граѓанските организации на скала од 1-5 (1 најмало, 5 најголемо)**

	1	2	3	4	5
9.1. Демократија, човекови права и владеење на правото					
9.2. Деца, млади и студенти					
9.3. Жени и родови прашања					
9.4. Животна средина и природа (екологија)					
9.5. Лица со посебни потреби					
9.6. Култура					
9.7. Рурален развој (фармери, земјоделци...)					
9.8. Спорт, хоби, рекреација					
9.9. Социјална грижа, хуманитарни					
9.10. Професионални (струкови) здруженија					

**10. Кои прашања/области сметате дека се од големо значење за вас и/или вашата заедница, а граѓанските организации не се доволно активни или немаат остварено доволно резултати во тие области.**

**11. Дали Вие лично сте/сте во некаква релација со некоја граѓанска организација/здружение?**

1. Да, како член
2. Да, како член на управен/извршен орган
3. Да, како соработник на проект
4. Да, како граѓански активист
5. Не
6. Друго (да се наведе) \_\_\_\_\_
7. Нема одговор



### III. ПЕРЦЕПЦИЈА ЗА КВАЛИТЕТ НА УСЛУГИТЕ И ТРАНСПАРЕНТНОСТ НА ГРАЃАНСКИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ

**12. Дали како граѓанин досега сте побарале некаква помош или сте користеле услуга од некоја граѓанска организација (здружение на граѓани)?**

1. Да
2. Не

**13. Ако да, Ве молам наведете каква помош сте побарале и/или каква услуга сте користеле? (На пр. бесплатна правна помош, семеен центар, младински центар, бесплатна телефонска линија, младински клуб, детски клуб, дневен центар за деца (со посебни потреби), дневен центар за стари лица, услуга на нега во домашни услови итн.)**

---

**14. Ако Да, колку сте задоволни од квалитетот на добиената помош, односно од квалитетот на услугата?**

1. Задоволен/на сум
2. Делумно сум задоволен/на
3. Не сум задоволен/на
4. Нема одговор

**15. Дали сметате дека граѓанските организации кои нудат општествено-социјални услуги (На пр. згрижување и воспитание на деца, згрижување и прифаќање на лица со посебни потреби, организирање спортски, едукативни, уметнички и други курсеви, правна помош, нудење помош на жртви на семејно насилство итн.) треба да гарантираат за квалитетот на услугата?**

1. Да
2. Не
3. Нема потреба бидејќи се граѓански организации
4. Не знам
5. Нема одговор
6. Друго \_\_\_\_\_

**16. Дали сметате дека со воведување на стандарди во управувањето на граѓанските организации (за транспарентност, отчетност, учество на граѓаните итн.) би се зголемил и квалитетот на понудените услуги од страна на граѓанските организации?**

1. Да
2. Не

**17. Доколку Да, во која мера сметате дека стандардизација на процесите на управување во граѓанските организации би помогнало и за подобрување на квалитетот на услугите?**

1. Во голема мера
2. Малку
3. Во незначителна мера
4. Нема да има никакво влијание
5. Не знам
6. Нема одговор

**18. Дали сметате дека граѓанските организации се доволно транспарентни пред граѓаните во поглед на нивното работење?**

1. Доволно
2. Делумно
3. Недоволно
4. Не знам
5. Нема одговор

**19. Дали сметате дека граѓанските организации се доволно отчетни во поглед на нивното финансиско работење (објавуваат извештаи за нивното работење, извори на финансирање, завршна сметка, буџет итн.)?**

1. Доволно
2. Делумно
3. Недоволно
4. Не знам
5. Нема одговор

**20. Колку сметате дека граѓанските организации се отворени за соработка и идеи од страна на граѓаните?**

1. Во голема мера
2. Недоволно
3. Не се отворени
4. Не знам
5. Нема одговор

**21. Од каде најчесто се информирате за работењето на граѓанските организации?**

1. Од медиумите (ТВ, радио, весници, интернет-портали)
2. Преку настаните што ги организираа и учество во нив
3. Од нивната интернет-страница
4. На социјалните медиуми и нивните профили („Фејсбук“; „Твитер“, „Инстаграм“...)
5. Од други луѓе (пријатели, познаници, колеги...)
6. Нема одговор

