ЧЕТВРТИ КВАРТАЛЕН
ИЗВЕШТАЈ
ЗА РАБОТАТА НА АВМУ И АЕК

PROformance WATCH

ЈУЛИ – СЕПТЕМВРИ 2017

ЕВРОТИНК ЦЕНТАР ЗА ЕВРОПСКИ СТРАТЕГИИ CENTER FOR EUROPEAN STRATEGIES EUROTHINK
НВО ИНФОЦЕНТАР
ТРАНСПАРЕНТНОСТ МАКЕДОНИЈА СКОПЈЕ
ХЕЛСИНШКИ КОМИТЕТ ЗА ЧОВЕКОВИ ПРАВА НА РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

ЕВРОТИНК ЦЕНТАР ЗА ЕВРОПСКИ СТРАТЕГИИ CENTER FOR EUROPEAN STRATEGIES EUROTHINK

НВО ИНФОЦЕНТАР

ТРАНСПАРЕНТНОСТ МАКЕДОНИЈА СКОПЈЕ

ХЕЛСИНШКИ КОМИТЕТ ЗА ЧОВЕКОВИ ПРАВА НА РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

PROformance WATCH

ЧЕТВРТИ КВАРТАЛЕН
ИЗВЕШТАЈ
ЗА РАБОТАТА НА АВМУ И АЕК

ЈУЛИ – СЕПТЕМВРИ 2017 Г.

PROformance WATCH

ЧЕТВРТИ КВАРТАЛЕН ИЗВЕШТАЈ ЗА РАБОТАТА НА АВМУ И АЕК

Издавач:
Евротинк – Центарот за европски стратегии;

НВО Инфоцентар;

Транспарентност Македонија;

Хелсиншки комитет за човековите права на Република Македонија;

Превод и лектура:
Абакус

Ликовно-графичко обликување:

Бригада дизајн

Funded by UK Government

Подготовката на оваа публикација беше овозможена со поддршка од Британска амбасада Скопје, во рамките на проектот „Мониторинг на ефикасноста, ефективноста, транспарентноста и одговорноста на регулаторните тела за медиумите – PROformance watch“. Мислењата и ставовите наведени во оваа публикација не ги одразуваат секогаш мислењата и ставовите на Британската амбасада.

СОДРЖИНА

1.	**ВОВЕД**	4
2.	**АГЕНЦИЈА ЗА АУДИО И АУДИОВИЗУЕЛНИ МЕДИУМСКИ УСЛУГИ (АВМУ)**	5
2.1	Транспарентност и отчетност	5
2.1.1	Интернет- страница и Јутјуб - канал	5
2.1.2	Седници на Советот	5
2.1.3	Јавен состанок	6
2.2	Независност и ефективност	6
2.2.1	Предложени законски измени	6
2.3	Перформанси и извршување	7
2.3.1	Работна средба со Рајнхард Прибе	8
2.3.2	Локални избори 2017 година	8
2.3.3	Надзори и мерки	8
2.3.4	Ребаланс на Финансискиот план за 2017	9
2.3.5	Истражувања и анализи	9
2.3.6	Регионална конференција на АВМУ за регулаторните тела за медиуми	9
2.3.7	Учество на меѓународни настани и средби	10
2.4	Јавен интерес	10
2.4.1	Медиумите, изборите, навредливиот говор и говорот на омраза	11
2.4.2	Закани за новинарите	11
2.4.3	Претставки од граѓаните	12
2.4.4	Медиумска писменост	12
3.	Агенција за електронски комуникации	13
3.1	Транспарентност и отчетност	13
3.1.1	Интернет – страници и социјални мрежи	13
3.1.2	Состаноци на Комисијата	14
3.1.3	Јавни расправи	15
3.1.4	Јавни состаноци	16
3.1.5	Соопштенија и настани	16
3.1.6	Соработка на проектниот тим со АЕК	16
3.2	Независност и ефективност	17
3.2.1	Донации на АЕК	17
3.2.2	Годишниот извештај за работата на АЕК во 2016 година	17
3.3	Перформанси и извршување	17
3.3.1	Воведување на флексибилно работно време	17
3.3.2	Меѓународни средби и обуки на вработените во АЕК	18
3.3.3	Инспекциски надзор за работните односи во АЕК	18
3.3.4	Јавни набавки	19
3.4	Јавен интерес	19
3.4.1	Грижа за корисниците	20
4.	Аналитички извештај од фокус групи со граѓани за АВМУ и АЕК	21
4.1	Методологија на фокус групите и демографија	21
4.2	Аналитички извештај - Агенција за електронски комуникации	22
4.3.	Аналитички извештај - Агенција за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги	27
4.4	Генерални заклучоци од фокус групите	30

1. ВОВЕД

Евротинк – Центарот за европски стратегии, во соработка со НВО Инфоцентар, Транспарентност Македонија и Хелсиншкиот комитет за човековите права на Република Македонија, го спроведува проектот „Мониторинг на ефикасноста, ефективноста, транспарентноста и одговорноста на регулаторните тела за медиуми – Мониторинг на перформансите". Програмата се реализира во периодот септември 2016 – март 2018 година и е поддржана од Британската амбасада во Република Македонија.

Проектниот тим ги набљудува ефикасноста, ефективноста, транспарентноста, одговорноста и заштитата на јавниот интерес на две регулаторни тела: Агенцијата за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги (АВМУ) и Агенцијата за електронски комуникации (АЕК).

Овој четврти квартален извештај се однесува на работата на АВМУ и на АЕК во периодот јули – септември 2017 година и е подготвен врз основа на „Мониторинг-матрицата за работата на АВМУ и АЕК",[1] креирана во консултација со двете регулаторни тела и објавена во јануари 2017 година. Методологијата која е изработена за потребите на овој мониторинг ги зема предвид спецификите на двете регулаторни тела и ја следи нивната работа од аспект на транспарентноста и отчетноста, ефикасноста и независноста, перформансите и заштитата на јавниот интерес.

[1] Мониторинг-матрица за работата на АВМУ и АЕК, достапно на: *http://eurothink.mk/documents/sHGS5RQrpszZA2TfG*

2. АГЕНЦИЈА ЗА АУДИО И АУДИОВИЗУЕЛНИ МЕДИУМСКИ УСЛУГИ (АВМУ)

2.1 Транспарентност и отчетност

Агенцијата за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги (АВМУ), во текот на третиот квартал од 2017 година, ја подобри транспарентноста и отчетноста во работењето, со тоа што ја редизајнираше својата интернет-страница, ја надгради нејзината функционалност и ја збогати со дополнителни содржини важни за јавниот интерес. За време на процесот на редизајнирање на интернет-страницата, АВМУ го консултираше и тимот на овој проект.

2.1.1 Интернет- страница и Јутјуб - канал

Редизајнот на интернет-страницата на АВМУ овозможи попрегледно и поедноставно пребарување и користење на објавените содржини поврзани со нејзината работа. Она што треба да се истакне е дека Агенцијата вложила посебен напор во подобрувањето на функционалноста на интернет-страницата, за да го олесни пристапот до информации за лицата со целосно или делумно оштетување на видот и за лицата со далтонизам. Преку посебно креиран софтвер, овие категории лица можат да ја слушаат целата содржина на страницата и тоа на три јазици: македонски, англиски и албански, како и да ја „зумираат" содржината, односно за лицата со далтонизам се овозможени опции за црно-бел контраст и соодветни бои.

Покрај редизајнот и унапредувањето на функционалноста, интернет-страницата на АВМУ е збогатена со дополнителни содржини, како на пример, во делот претставки. Покрај основните информации и образецот за поднесување претставка, на интернет-страницата сега може да се најдат и детални информации за претставки поднесени од страна на граѓаните, како и одговорите и постапувањето на Агенцијата во однос на поднесените претставки.

Од аспект на содржините, интернет-страницата на АВМУ редовно се ажурира и се надополнува со информации и документи од нејзината работа. Јутјуб-каналот, исто така, редовно функционира и преку него, во живо, се пренесуваат седниците на Советот и јавните состаноци на Агенцијата.

2.1.2 Седници на Советот

Во овој период на мониторинг, Советот на АВМУ одржа 10 седници. Документите за секоја од седниците беа редовно и навремено објавувани на интернет-страницата.

Советот донесе четири одлуки за промена во сопственичката структура на медиуми и тоа: телевизија *Канал 5*[2] која емитува програма на национално ниво преку терестријален предавател, *Наша ТВ*[3] и *Сител 3*[4] кои емитуваат програма преку сателитски телевизии, и регионалната радиостаница *РА РФМ*.[5]

[2] Одлука за промена на сопственичката структура на телевизија Канал 5, достапно на: http://avmu.mk/wp-content/uploads/2017/09/kanal_5_-_Odluka_za_promena_na_sopstvenicka_struktura.pdf

[3] Одлука за промена на сопственичката структура на Наша ТВ, достапно на: http://avmu.mk/wp-content/uploads/2017/09/Nasa_TV_-_Odluka_za_promena_na_sopstvenicka_struktura.pdf

[4] Одлука за промена на сопственичката структура на ТВ Сител 3,достапно на: http://avmu.mk/wp-content/uploads/2017/09/Odluka-za-promena-na-sopstvenicka-struktura-SITEL-3.pdf

[5] Одлука за промена на сопственичката структура на радио РА РФМ, достапно на: http://avmu.mk/wp-content/uploads/2017/09/RFM_-_Odluka_za_promena_na_sopstvenicka_struktura.pdf

Исто така, Советот даде една дозвола, без објавување јавен конкурс, за телевизиско емитување на програмски сервис со претежно забавен општ формат, на македонски јазик, на локално ниво, на подрачјето на општините Прилеп, Долнени и Кривогаштани.[6]

2.1.3 Јавен состанок

На 27 септември, АВМУ го одржа третиот јавен состанок за 2017 година, кој се емитуваше во живо на Јутјуб-каналот на Агенцијата.

На овој состанок, Агенцијата ја презентираше редизајнираната интернет-страница, ги претстави наодите од Анализата на пазарот на аудио и аудиовизуелни медиумски услуги за 2016 година, подготвена од стручната служба (види подолу во: *Студии, анализи и истражувања*), а во контекст на локалните избори, потсети на Правилата за изборно медиумско известување, кои важат за време на изборната кампања и во периодот на изборниот молк и се однесуваат на обврските за известување на правичен, избалансиран и непристрасен начин; Правилата за објавување на резултатите од испитувањата на јавното мислење поврзани со учесниците во изборниот процес, и Правилата за платено политичко рекламирање.

2.2 Независност и ефективност

Зајакнувањето на независноста и на капацитетите на АВМУ како регулаторно тело за медиуми претставува реформски приоритет на Владата[7] и, во согласност со оваа определба, во третиот квартал од 2017 година Министерството за информатичко општество и администрација отвори јавна расправа за предложените измени на Законот за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги.[8]

Во меѓувреме, на 19 септември, Собранието по скратена постапка ја укина радиодифузната такса, па финансирањето на МРТ и на АВМУ се префрли на државниот буџет.[9] АВМУ смета дека укинувањето на радиодифузната такса не води кон независност на регулаторното тело и не се согласува со поголемиот дел од предложените законски измени.

Во текот на јули, Годишниот извештај за работата на АВМУ во 2016 година беше ставен како точка на дневниот ред на шестата седница на Собранието, но до затворањето на овој документ сè уште не е разгледан и усвоен од страна на пратениците.

2.2.1 Предложени законски измени

Во своето образложение на предложените законски измени, Владата констатира дека „*Агенцијата за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги и јавниот радиодифузен сервис не се независни и професионални институции, како што е уредено со Законот*“, па затоа предвидува измени во начинот на избор и мандатот на членовите на Советот на АВМУ во начинот и условите за избор на директорот, како и во надлежностите што ги имаат Советот и директорот на АВМУ.

[6] Одлука за доделување дозвола за телевизиско емитување на програмски сервис, достапно на: http://avmu.mk/wp-content/uploads/2017/09/Odluka_za_dodeluvanje_dozvola_za_televizisko_emituvanje_preku_JEKM_-_TRD_Kanal_Vizija.pdf

[7] План за итни реформски приоритети на Владата на РМ „3-6-9“, достапно на: http://vlada.mk/plan-3-6-9

[8] Предлог-закон за измени и дополнувања на Законот за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги, достапно на:https://ener.gov.mk/default.aspx?item=pub_regulation&subitem=view_ann_detail&itemid=KNDpcXvO3NdR8vnXlc7Xxw==

[9] Укината радиодифузната такса, ТВ Телма, 19 септември 2017, достапно на: http://telma.com.mk/vesti/sobranieto-ja-ukina-radiodifuznata-taksa

Во насока на засилување на независноста, улогата и надлежностите на Советот на АВМУ, извршната власт предлага наместо мандат од 7 години, членовите на Советот да бидат професионално ангажирани со мандат од 5 години. Едновремено, предложените законски измени ги заостручваат условите за избор на членовите на Советот и на директорот, а се менуваат и овластените предлагачи.

Исто така, со предлог-законските измени дел од надлежностите на директорот се префрлаат на Советот. Во иднина, наместо директорот, одлуките за преземање мерки кога е направена повреда на законот ќе ги донесува Советот. Според предлагачот, основната цел на овие законски измени е да се избегнат притисоци и влијанија врз медиумите, како и да се избегне *„евентуалната злоупотреба на дискреционото право на директорот“*.

Во однос на предложените реформи во медиумската сфера, на 28 јули АВМУ достави свое мислење,[10] во кое се истакнува дека укинувањето на радиодифузната такса претставува лошо решение затоа што со него се загрозува финансиската независност на Агенцијата и на јавниот радиодифузен сервис, односно обезбедувањето средства од државниот буџет може да се користи и за политичко влијание.

Кога станува збор за предложените законски измени за професионален ангажман на членовите на Советот и за смена на членовите и на директорот, АВМУ смета дека тие не се добро решение и дека имаат за цел да ја дискредитираат досегашната работа на Агенцијата. Според АВМУ, професионалниот ангажман со полно работно време на членовите на Советот ќе ја намали ефикасноста и ефективноста на Агенцијата, а ќе ги зголеми трошоците. Едновремено, АВМУ смета дека не треба да се прекинува мандатот на советниците и на директорот и дека постојниот закон обезбедува механизми тие да бидат повикани на одговорност во случај на донесување штетни одлуки.

Јавната расправа за Предлог-законот за измени и дополнувања на Законот за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги, во која се вклучени сите засегнати страни (институции, медиуми, новинари, струкови организации, граѓански организации од сферата на медиумите и човековите права и др.) продолжува во последниот квартал на 2017 година.

2.3 Перформанси и извршување

Од аспект на перформансите и извршувањето, треба да се напомене дека покрај редовните законски обврски за надзор и контрола на радиодифузерите, подготовката на анализи и истражувања, во овој период Агенцијата започна и активности поврзани со следењето на медиумите и медиумското известување за локалните избори во 2017 година.

АВМУ се сретна и со Рајнхард Прибе, направи еден ребаланс на финансискиот план, организираше регионална конференција и учествуваше во низа настани и средби на регулаторните тела во регионот и во Европа.

[10] Ставови и мислење на АВМУ за реформите во медиумската сфера, 28 јули 2017, достапно на: http://avmu.mk/wp-content/uploads/2017/08/Stavovi_i_mislenja_na_Agencijata_za_predlozenite_mediumski_reformi.pdf

2.3.1 Работна средба со Рајнхард Прибе

Во овој квартал, директорот и членовите на Советот на АВМУ разговараа со експертскиот тим на Рајнхард Прибе. Според АВМУ, на работниот состанок станало збор за начинот на функционирање на Агенцијата, за нејзината политичка и финансиска независност, за нејзината транспарентност, како и за слабостите во медиумската сфера и потребата за нивно надминување, особено во поглед на санкционирањето на говорот на омраза, почитувањето на професионалните новинарски стандарди и обезбедувањето услови за непречено вршење на работата на новинарите.[11]

2.3.2 Локални избори 2017 година

Во текот на август, АВМУ започна со реализација на активностите поврзани со следењето на медиумското известување и претставување за време на локалните избори закажани за 15 октомври 2017 година.

Агенцијата испрати дописи и одржа работен состанок со радиодифузерите, на кој се разгледаа правилата за изборно медиумско претставување, со посебен фокус на периодот пред почетокот на изборната кампања. Паралелно со ова течеше и мониторингот на медиумското известување на локалните и на националните радио и телевизиски станици, вклучително и на јавниот радиодифузен сервис. Кон крајот на кварталот, АВМУ започна и со мониторинг на медиумското известување за време на изборната кампања.

Набљудувањето на медиумите започна и се одвиваше без застој и навремено, иако АВМУ се соочи со доцнење на исплатата на финансиските средства наменети за изборниот медиумски мониторинг од страна на Министерството за финансии. За овој проблем се дискутираше на седница на Советот,[12] а потоа АВМУ испрати официјален допис до Министерството, барајќи да ја исполни својата законска обврска и да префрли финансиски средства на изборната сметка на Агенцијата.[13]

На интернет-страницата на АВМУ има посебен дел посветен исклучиво на изборите и таму можат да се најдат сите релевантни документи поврзани со изборниот процес (вклучително и на албански и на англиски јазик).

2.3.3 Надзори и мерки

Во извештајниот период, АВМУ ги спроведе предвидените редовни програмски и административни надзори врз радиодифузерите и врз операторите на јавни мрежи за електронски комуникациски. Покрај тоа АВМУ спроведе и неколку контролни надзори врз издавачите на печатени медиуми.

Редовниот административен надзор на сите 130 радиодифузери кои емитуваат телевизиска или радио програма, спроведен од АВМУ, покажа дека сите радија и телевизии ги исполниле законските обврски поврзани со објавувањето на податоците за сопственичката структура, за одговорниот уредник/уредници и за изворите на финансирање во претходната година.[14]

[11] Средба на АВМУ со Рајнхард Прибе, достапно на: http://avmu.mk/%d1%80%d0%b0%d1%98%d0%bd%d1%85%d0%b0%d1%80%d0%b4-%d0%bf%d1%80%d0%b8%d0%b1%d0%b5-%d0%b8-%d0%bd%d0%b5%d0%b3%d0%be%d0%b2%d0%b8%d0%be%d1%82-%d0%b5%d0%ba%d1%81%d0%bf%d0%b5%d1%80%d1%82%d1%81%d0%ba%d0%b8/

[12] Записник од 30-тата седница на Советот на АВМУ, достапно на: http://avmu.mk/wp-content/uploads/2017/09/Zapisnik-od-30ta-sednica-od-04.09.2017.pdf

[13] Допис до Министерството за финансии, достапно на: http://avmu.mk/wp-content/uploads/2017/05/Dopis_do_Ministerstvo_za_finansii.pdf

[14] http://avmu.mk/wp-content/uploads/2017/07/19.07.2017-_Opsht_administrativen_nadzor.pdf

Агенцијата изврши и 4 вонредни надзори: врз телевизиите Телма и Сител за правилата за заштита на малолетните лица, врз радио РФМ за употребата на знакот за идентификација, и врз ТВ Нова за начелата за вршење на дејноста.

2.3.4 Ребаланс на Финансискиот план за 2017

Во овој квартал, Советот на АВМУ одобри ребаланс на Финансискиот план за 2017 година.[15] На овој начин, Агенцијата обезбеди средства за одржување на модулот за архивско работење, како и за одржување на интегрираниот софтвер за правно, финансиско и економско работење.

2.3.5 Истражувања и анализи

Во периодот јули – септември, Агенцијата објави три истражувања и анализи:

- Истражување за досегот на радиостаниците и за уделот во вкупната гледаност на телевизиските станици на државно, регионално и локално ниво, за мај – јуни 2017 година;

- Анализа на пазарот на аудио и аудиовизуелни медиумски услуги за 2016 година;[16]

- Структура на вработените во аудио и аудиовизуелната медиумска индустрија во 2016 година.[17]

Истражувањето за гледаност, односно слушаност на телевизиските и радио станици покажува дека, дури 62,7 проценти од публиката кога ги гледа телевизиите на државно ниво што емитуваат преку сателит или јавна електронска комуникациска мрежа, најзаинтересирана е за вестите и информативните програми, додека 62,9 проценти од испитаниците слушаат радио само заради музичката програма.

Анализата на пазарот за 2016 година, пак, дава преглед на економското работење и на гледаност, односно слушаност на радиодифузерите. Според оваа анализа, некои од медиумите бележат драстичното намалување на приходите од рекламирање во однос на 2015 година, што според сознанијата од длабинските интервјуа кои ги спровела Агенцијата со претставници на индустријата, во најголема мера се должи на прекинувањето на праксата на владино рекламирање.[18]

Анализата на структурата на вработените во аудио и аудиовизуелната медиумска индустрија во 2016 година покажува извесно зголемување на бројот на вработените кај дел од радиодифузерите. Од вкупно 3.196 вработени медиумски работници, речиси 62 проценти биле ангажирани како новинари и реализатори, а повеќето од вработените се мажи.

[15] Ребаланс на Финансискиот план на АВМУ за 2017 година, достапно на: http://avmu.mk/wp-content/uploads/2017/09/Odluka_za_rebalans_na_Finansiski_plan_na_Agencijata_za_2017.pdf

[16] http://avmu.mk/wp-content/uploads/2017/05/Analinaliza_na_pazarot_ns_sudio_i_audiovizuelni_mediumski_uslugi_za_2016_godina.-min.pdf.

[17] http://avmu.mk/wp-content/uploads/2017/09/Struktura_na_vraboteni_vi_audiovizuelnata_mediumska_industrija_vo_2016g.pdf

[18] Овој тренд е особено забележителен кај ТВ Алфа, каде се нотира значителен пад во приходите од реклами од 188.19 во 2015 на 68.33 милиони денари во 2016 година, како и кај ТВ Канал 5 (од 267.1 милиони денари во 2015 на 195.93 милиони денари во 2016) и кај ТВ Сител-од 533.5 во 2015 на 466.15 милиони денари во 2016.

2.3.6 Регионална конференција на АВМУ за регулаторните тела за медиуми

По повод 20-годишнината од постоењето на регулаторно тело за медиумите во Република Македонија, АВМУ организираше Регионална конференција на регулаторните тела за медиумите. На овој меѓународен настан присуствуваа претставници на регулаторните тела од Словенија, Хрватска, Црна Гора, Србија, Косово и Бугарија, како и претставници на граѓанските организации кои работат во сферата на медиумите, институции и медиумски професионалци.

На конференцијата се разговараше за професионалните новинарски стандарди во медиумските програми, за улогата на регулаторните тела, за политичкиот плурализам надвор од изборните процеси и за влијанието на медиумската политика врз развојот на медиумската писменост.

Во однос на професионалните стандарди, беше констатирано дека треба да се засилат механизмите за саморегулација и да се зајакне соработката меѓу регулаторните и саморегулаторните тела. На конференцијата, меѓу другото, беше воочено дека практиките и искуствата за медиумската писменост во регионот се различни. Сепак, имајќи ја предвид значајната улога на медиумската писменост во остварувањето и заштитата на јавниот интерес, најголем дел од регулаторните тела активно работат на нејзината промоција.

2.3.7 Учество на меѓународни настани и средби

Во овој квартал, АВМУ учествуваше на неколку меѓународни настани и средби:

- Регионална конференција на регулаторни тела за медиуми, организирана од Советот на Европа, што се одржа во Драч, Република Албанија;
- Работилница на тема „Медиумските реформи во Македонија“, организирана од Фондацијата Берхоф и Асоцијацијата Југоисточна Европа од Германија, што се одржа во Љубљана, Република Словенија;
- Работна средба на подгрупата за саморегулација и корегулација на ЕРГА-Група на европски регулаторни за аудиовизуелни медиумски услуги, што се одржа во Брисел, Кралство Белгија;
- Настан за обележување на почетокот на проектот „Поддршка на изборите во државите од Западен Балкан“, во организација на Канцеларијата за демократски институции и човекови права (ОДИХР), што се одржа во Варшава, Република Полска;, и
- Билатерална средба со претставниците на регулаторното тело за електронски медиуми на Република Бугарија.

:

2.4 Јавен интерес

И во овој квартален период, Агенцијата за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги демонстрираше зголемена проактивност во однос на темите и проблемите од јавен интерес, особено во делот на начелата за еднаквост на правата и слободите на луѓето, во однос на заканите спрема новинарите, како и во однос на претставките од страна на граѓаните.

2.4.1 Медиумите, изборите, навредливиот говор и говорот на омраза

Набљудувањето во првите десет дена од распишувањето на изборите покажа дека повеќето телевизиски и радиостаници, генерално, се придржувале до професионалните новинарски стандарди, како и дека е забележливо нивното настојување да обезбедат повеќе разновидни ставови.[19]

Но, како што се приближуваше почетокот на изборната кампања, Агенцијата констатираше дека во некои медиуми има отстапување од професионалните новинарски стандарди и од правилата за изборно медиумско известување. На пример, на *МРТ*, како јавен сервис, ѝсе забележа дека се фокусира исклучиво на две партии: СДСМ и ВМРО-ДПМНЕ. Телевизиите *Алфа* и *ТВ Нова*, пак, го прекршиле начелото за објективно и непристрасно прикажување на настаните, со еднаков третман на различните гледишта и мислења.

Кога станува збор за радиостаниците, АВМУ констатираше дека *Радио Слободна Македонија* пренесува информации поврзани исклучиво со ВМРО-ДПМНЕ, а во дел од програмите констатираше и присуство на вулгарен и навредлив речник, што е во спротивност со професионалното начело за негување на хумани и морални вредности на човекот и за заштита на приватноста и достоинството на личноста.[20]

И покрај укажувањата до медиумите за нивната должност да внимаваат на почитувањето на начелата за вршење на дејноста и употребата на говорот на омраза, односно да не претставуваат извор на говор на омраза, некои медиуми се однесуваа спротивно на препораките. Во таа смисла, вонредниот надзор (по службена должност) на АВМУ извршен врз *ТВ Нова*[21] покажа дека оваа телевизија со емитувањето на емисијата „Отворено студио", на тема „За или против геј бракови", емитувана на 10 август 2017, постапила спротивно на начелата за еднаквост на правата и слободите на луѓето по сите основи и начелата за објективно и непристрасно прикажување на настаните.

2.4.2 Закани за новинарите

Во неколку ситуации, АВМУ реагираше со јавна осуда на обидите за спречување на новинарите да ја информираат јавноста.

Во првиот инцидент, што се случил во Општина Чаир, новинарска екипа на *ТВ Шења* била изложена на закани од страна на лица кои тврделе дека се симпатизери на политичка партија.[22]

[19] Извештај од мониторингот на медиумското известување во првите 10 дена по распишувањето на изборите, достапно на: http://avmu.mk/wp-content/uploads/2017/08/Izvestaj_od_monitoring_7-16_avgust_2017.pdf

[20] Извештај од мониторингот на медиумското известување, 6-15 септември 2017 година, достапно на: http://avmu.mk/wp-content/uploads/2017/09/Izvestaj_od_monitoring_za_period_od_6-15_septemvri_2017_godina.pdf

[21] Извештај од вонреден надзор на АВМУ во ТВ Нова, достапно на: http://avmu.mk/wp-content/uploads/2017/09/Vonreden_nadzor_vrz_TV_Nova_period_opfaten_vo_nadzorot_-_10.08.2017.pdf

[22] Осуда на вербални закани кон ТВ Шења, достапно на: http://avmu.mk/ %d0%be%d1%81%d1%83% d0%b4%d0%b0-%d0%b7%d0%b0-%d0% b2%d0%b5%d1%80%d0%b1%d0%b0%d0%bb%d0%bd%d0%b8%d1%82%d0%b5-%d0%b7%d0%b0%d0%ba%d0%b0%d0%bd%d0%b8-%d0%ba%d0%be%d0% bd-%d1%82%d0%b2-%d1%88%d0% b5%d1%9a%d0%b0/

Во вториот инцидент, новинарската екипа на телевизија *Канал Вис* од Струмица не само што била попречена да ја извршува својата професионална обврска, туку била изложена и на вербални напади додека ја следела седницата на Советот на Општина Ново Село.[23]

Во трет инцидент, снимателот на порталот *Курир* бил отстранет за време на јавна седница на Државната изборна комисија,[24] а во последниот случај се работело за напад врз екипата на порталот *Нова ТВ* во Општина Аеродром, за време на покривање на настан на граѓанската иницијатива за собирање потписи против изградбата на бегалски кампови.[25] Во сите овие случаи, Агенцијата укажа дека насилството врз новинарите е неприфатливо и потсети дека е неопходно да се обезбедат услови за непречено работење на медиумите, апелирајќи во насока на почитување на достоинството на новинарската професија, како и на личното достоинство на медиумските професионалци.

2.4.3 Претставки од граѓаните

Како што веќе посочивме, заедно со редизајнот на интернет-страницата, АВМУ го дополни делот посветен на претставките и од август започна да ги објавува пристигнатите претставки, како и одговорите и начините на постапување на Агенцијата. Ова претставува чекор повеќе во однос на транспарентноста, но и во однос на промоцијата и заштитата на јавниот интерес.

Според информациите објавени на интернет-страницата, до АВМУ биле доставени две претставки, од кои едната се однесувала на радиодифузната такса, а другата на реемитувањето на телевизиски програмски сервиси.

2.4.4 Медиумска писменост

Во овој квартал, Бирото за развој на образованието ги одобри материјалите за медиумска писменост доставени од страна на АВМУ и Мрежата за медиумска писменост. Станува збор за ДВД кое треба да се дистрибуира во сите основни училишта во Република Македонија. Покрај другите материјали, ова ДВД го вклучува и анимираното видео „АВМУ – под лупа: Што е работата на АВМУ?“, подготвено во рамките на овој проект.[26]

Според информации од АВМУ, во завршна фаза е изработката на посебна интернет- страница, посветена на медиумската писменост (www.mediumskapismenost.mk). На оваа страница е планирано да се објавуваат активностите на Мрежата за медиумска писменост, на Агенцијата, како и сите позначајни информации и новости поврзани со ова прашање.

[23] Да не се попречува новинарското известување, достапно на: http://avmu.mk/%d0%b4%d0%b0-%d0%bd%d0%b5-%d1%81%d0%b5-%d0%bf%d0%be%d0%bf%d1%80%d0%b5%d1%87%d1%83%d0%b2%d0%b0-%d0%bd%d0%be%d0%b2%d0%b8%d0%bd%d0%b0%d1%80%d1%81%d0%ba%d0%be%d1%82%d0%be-%d0%b8%d0%b7%d0%b2%d0%b5%d1%81/

[24] Осуда на инцидентот врз новинарската екипа на порталот Курир.мк, достапно на: http://avmu.mk/%d0%be%d1%81%d1%83%d0%b4%d0%b0-%d0%b7%d0%b0-%d0%b8%d0%bd%d1%86%d0%b8%d0%b4%d0%b5%d0%bd%d1%82%d0%be%d1%82-%d0%b2%d1%80%d0%b7-%d0%bd%d0%be%d0%b2%d0%b8%d0%bd%d0%b0%d1%80%d1%81%d0%ba%d0%b0%d1%82%d0%b0/

[25] Осуда на нападот врз новинарската екипа на порталот Нова ТВ, достапно на: http://avmu.mk/%d0%be%d1%81%d1%83%d0%b4%d0%b0-%d0%b7%d0%b0-%d0%bd%d0%b0%d0%bf%d0%b0%d0%b4%d0%be%d1%82-%d0%bd%d0%b0-%d0%bd%d0%be%d0%b2%d0%b8%d0%bd%d0%b0%d1%80%d1%81%d0%ba%d0%b0%d1%82%d0%b0-%d0%b5%d0%ba%d0%b8%d0%bf/

[26] Анимирано видео „АВМУ – под лупа: Што е работата на АВМУ?“, достапно на: https://www.facebook.com/pg/eurothinkMK/videos/?ref=page_internal

3. АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ

3.1 Транспарентност и отчетност

Во третиот квартал од 2017 година, не се забележани позначајни промени во однос на транспарентноста и отчетноста на АЕК. Информациите на трите интернет-страници редовно се ажурираат, но на социјалните мрежи е забележана стагнација во објавувањето информации поврзани со нејзината работа.

3.1.1 Интернет – страници и социјални мрежи

Основен индикатор за транспарентноста и отчетноста на АЕК се нејзините интернет-страници. На главната интернет-страница[27] навремено се објавуваат документи и други содржини поврзани со работата на АЕК. И покрај тоа што, во секој од извештаите констатиравме дека од аспект на транспарентноста е важно на интернет-страницата да ги има биографиите на членовите на Комисијата, како и на директорот, истите не се сеуште објавени.

На другите две интернет страници (e-agencija.mk[28] и komuniciraj.mk[29]), во текот на овој квартал, не беа регистрирани некои особени промени, освен стандардните содржини кои се ажурираат редовно.

Графикон 1: Број на посети на трите интернет страници во периодот од 01.07.2017 до 30.09.2017

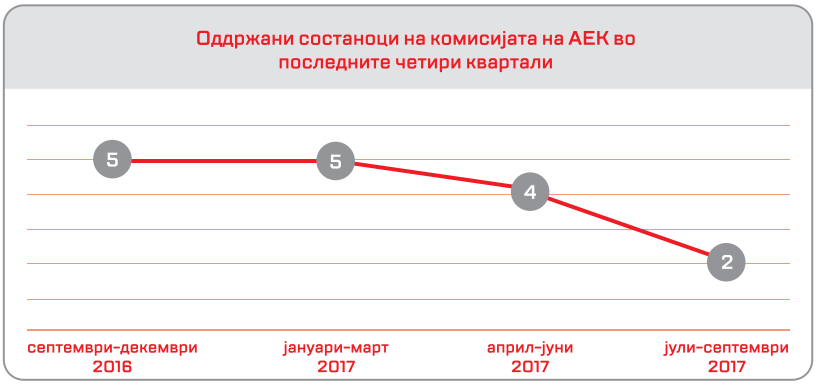
Во периодот од јули заклучно со крајот на септември 2017 година Агенцијата не беше активна на социјалните медиуми и немаше ниту една објава на двата Јутјуб-канали, Фејсбук-страницата и на нејзиниот профил на Твитер.

[27] Интернет-страницата на АЕК, достапно на: http://www.aek.mk/
[28] Интернет страница на АЕК https://e-agencija.aek.mk/
[29] Интернет страница на АЕК komuniciraj.mk

Графикон 2: Број на следбеници на официјалните профили на социјалните мрежи на АЕК

3.1.2 Состаноци на Комисијата

Комисијата на АЕК, во овој период, беше помалку активна во споредба со претходните два квартали и одржа два состанока. Според информациите од АЕК, помалата активност на Комисијата се должи на летните одмори.. Бидејќи состаноците на Комисијата се затворени, единствен начин за информирање на јавноста за нејзината работа се соопштенијата и, секако, записниците кои треба да се објавуваат на интернет-страницата на Агенцијата, во рок од седум дена од денот на одржувањето на состанокот.[30] Записниците од двата состанока беа објавени во законскиот рок, но и натаму, освен основните информации за дневниот ред и одлуките на Комисијата, тие не вклучуваат подетални информации за текот и за содржината на дискусиите за време на состаноците.



Графикон 3: Број на одржани состаноци на Комисијата на АЕК во последните четири квартали

[30] Записници, Комисија на АЕК, достапно на: http://aek.mk/index.php?option=com_k2&view=itemlist&layout=category&task=category&id=138&Itemid=486&lang=mk

3.1.3 Јавни расправи

Во текот на третиот квартал од 2017 година, АЕК отвори три јавни расправи и тоа, за предложената измена за одобрение за користење радиофреквенции во копнената мобилна служба, за предложените измените и дополнувањата на Годишната програма за работа на АЕК за 2017, за измените на Правилникот за видот и содржината на податоците и информациите за општите услови во однос на пристапот и користењето на јавните комуникациски услуги кои ги објавуваат операторите и за видот и содржината на податоците што ќе ги објавува АЕК.

На интернет-страницата на АЕК, објавени се коментарите на учесниците во јавната расправа поврзана со користењето блок радиофреквенции од фреквенцискиот опсег 1800 MHz во копнена мобилна служба, одговорите на Агенцијата[31], како и нејзиното решение[32] да го одбие барањето на мобилниот оператор Оне.Вип, со образложение дека АЕК издава одобренија за радиофреквенции само преку јавен тендер и јавен тендер со јавно надавање, што е согласно Законот за електронските комуникации (ЗЕК). АЕК, во рамки на јавната расправа, одржа и јавен состанок за барањето на Оне.Вип, на интернет-страницата на Агенцијата навремено беа поставени коментарите на заинтересираните страни како и одговорите од страна на АЕК.

За текот на јавните расправи поврзани со измените на годишниот план за работа[31] и за измените на Правилникот за пристапот и користењето на јавните комуникациски услуги[32], не се објавени никакви дополнителни информации односно нема информации дали и какви забелешки имало, кој ги доставил и каков е одговорот на Агенцијата.

Според претставниците на АЕК, на интернет-страницата не биле поставени дополнителни информации за јавната расправа за Предлог измените и дополнувањата на Финансискиот план за 2017, затоа што, Македонија влезе во процес на избори и во тој изборен период АЕК не можела да усвојува ваков тип измени.

Графикон 4: Број на одржани Јавни расправи на АЕК во последните четири квартала

[31] Одговори и коментари, АЕК, http://aek.mk/index.php?option=com_k2&view=item&task=download&id=1401_9449e713c49f3366703477f04c5566d-f&Itemid=469&lang=mk

[32] Решение на АЕК, file:///C:/Users/User/Downloads/20171010_up1_br.0802_858_Resenie_za_odbivanje_na_baranjeto.pdf

[33] Јавна расправа АЕК, http://aek.mk/index.php?option=com_k2&view=item&id=2112:-javna-rasprava-po-predlog-izmenite-i-dopolnuvanjata-na-godishnata-programa-za-rabota-na-agencijata-za-elektronski-komunikacii-za-2017-godina&Itemid=469&lang=mk

[34] Јавна расправа АЕК, http://aek.mk/index.php?option=com_k2&view=item&id=2126:-javna-rasprava-za-izmenite-na-pravilnikot-za-vidot-i-sodrzhinata-na-podatocite-i-informaciite-za-opshtite-uslovi-vo-odnos-na-pristapot-i-koristenjeto-na-javnite-komunikaciski-uslugi-koi-gi-objavuvaat-operatorite-i-aek&Itemid=469&lang=mk

3.1.4 Јавни состаноци

АЕК, во ова тримесечје, одржа и еден јавен состанок посветен на Националниот центар за одговор на компјутерски инциденти (МКД-ЦИРТ)[33], како и на кампањата за подигнување на јавната свест за значењето на безбедноста на интернетот и „он-лајн" заканите. На интернет страницата на АЕК се поставени поканата, дневниот ред на состанокот, формуларот за пријавување на учество како и презентациите од јавниот состанок.[34]

3.1.5 Соопштенија и настани

На интернет-страницата на АЕК беа објавени пет соопштенија,[35] поврзани со полагањето радиоаматерски испит (известување за терминот на одржување на радиоаматерскиот испит), со упатството за забрана за користење на движен и недвижен имот во државна сопственост за време на изборниот процес, како и за начинот на постапување на министерствата и на државните институции за време на изборниот процес.

Графикон 5: Број на објавени Соопштенија на АЕК во последните четири квартала

По повод 5-годишнината на Европскиот месец за сајбер-безбедност, АЕК најави дека во октомври ќе бидат организирани три настани за промоција на сајбер-безбедноста во Македонија.

3.1.6 Соработка со АЕК

За потребите на мониторингот, и во овој квартал бевме во континуирана комуникација со претставниците на АЕК и реализиравме неколку заеднички средби. Мора да констатираме дека отвореноста на претставниците на АЕК кон проектниот тим во овој квартал беше на високо ниво. Тие редовно одговараа на нашите барања за средби, на кои отворено се дискутираше за сите актуелни прашања.

[35] МКД-ЦИРТ е организациска единица во рамки на АЕК, https://mkd-cirt.mk/kontakt/

[36] Јавен состанок АЕК, http://aek.mk/index.php?option=com_k2&view=item&id=2111:javen-sostanok-na-aek&Itemid=465&lang=mk

[37] http://aek.mk/index.php?option=com_k2&view=itemlist&layout=category&task=category&id=92&Itemid=466&lang=mk

3.2 Независност и ефективност

3.2.1 Донации на АЕК

Во текот на јули, АЕК објави Предлог-измени и дополнувања на Финансискиот план за 2017.Како што веќе информиравме во претходниот извештај, според предлогот за промена на Годишниот финансиски план, меѓу другото АЕК планира да ги намали ставките за донации за над 75 милиони денари и за промотивни кампањи за 4 милиони денари, а да ја зголеми ставката за изградба на антенскиот систем на Водно за над 90 милиони денари.

Во овој квартал АЕК не донесе одлука за ниту една донација.

3.2.2 Годишниот извештај за работата на АЕК во 2016 година

Во јули, Годишниот извештај за работата на АЕК во 2016 година беше ставен на дневен ред на шестата седница на Собранието. До затворањето на овој документ, Собранието сè уште не го разгледуваше и не го усвои Годишниот извештај за работата на Агенцијата.

3.3 Перформанси и извршување

3.3.1 Воведување на флексибилно работно време

На единаесеттиот состанок на Комисијата на АЕК беше дадена согласност за измена на Правилникот за внатрешна организација на Агенцијата за електронски комуникации, со која се планира да се направи измена на работното време, односно воведување флексибилно работно време на Агенцијата, во согласност со препораките на Владата.

3.3.2 Меѓународни средби и обуки на вработените во АЕК

Во овој период на мониторинг, АЕК учествуваше на неколку меѓународни настани и средби:

- Правни норми од законот за работни односи и законот за безбедност – Братислава
- Семинар од Јавни набавки Белград
- Study visit on CSIRT/CERT Regulations and Operational Environment"

Воедно, двајца вработени од Агенцијата во текот на овој квартал посетија и обука на тема „Управување со конфликти".

3.3.3 Инспекциски надзор за работните односи во АЕК

Во периодот од 17 до 21 август, по добиена усна претставка од Министерството за труд и социјална политика (МТСП), Државниот инспекторат за труд извршил инспекциски надзор[38] за работните односи во АЕК, при што кај три лица биле констатирани неправилности.

Кај првото лице, кое е вработено на неопределен период со полно работно време на работното место помлад соработник, преку увид во електронската евиденција за неговото работно време се констатирало дека во текот на 2016 година (од 1 февруари до 30 декември) не го евидентирал своето присуство на работа. Во 2017 година, истиот работник го евидентирал своето присуство на работа само во јануари, февруари и 15 дена од март, за од 29 март па сè до денот на вршењето на инспекцискиот надзор, повторно не го евидентирал своето присуство на работното место. Во текот на инспекцискиот надзор, работодавачот (АЕК) не приложил никакви докази од кои може да се утврди дека работникот доаѓал на работа, односно докази дека го известил работодавачот и го оправдал своето отсуство од работа.

Кај второто лице кое, исто така, е на работна позиција помлад соработник, било констатирано дека од 28 март 2017 година па сè до моментот на инспекцискиот надзор не го евидентирал своето присуство на работа. Присутното лице при надзорот изјавило дека во јули и во август користело годишен одмор, но не биле дадени на увид решенијата за користење годишен одмор.

Од увидот во писмените пресметки за плата, кај двете лица е констатирано дека часовите кога работниците отсуствувале од работа работодавачот ги навел како часови на ефективна работа и им исплатил плата врз основа на одработените работни часови, со што работодавачот исплатил плата спротивно на законските одредби и со тоа сторил повреда на Законот за работните односи.

Третото лице кај кое е најдена неправилност, е вработено на позицијата – раководител на сектор и кај тоа лице инспекцијата констатирала дека оправдано отсуствувало од работа, од 2 јануари 2017 година. Од увидот во пресметките за плата за мај, јуни и јули 2017, констатирано е дека работодавачот не исплаќал плата согласно законските прописи.

Освен овие информации, при инспекцискиот надзор било констатирано

- Работодавачот не ја усогласил електронската евиденција за работното време на работниците со Правилникот за начинот и водењето на електронската евиденција на работното време и на прекувремената работа, односно недостига распоредот на работното време на работникот, пауза за време на работното време, приватно отсуство (влез/ излез), службено отсуство (влез/ излез) и нема назначено лице со посебно овластување, односно администратор кој ќе има пристап до податоците од системот за електронска евиденција на работното време и на прекувремената работа.
- Според решението на инспекторатот, АЕК во рок од 10 дена треба да ја усогласи електронската евиденција за полното работно време и прекувремената работа на работниците со Правилникот за начинот и водењето на електронската евиденција на работното време и на прекувремената работа, како и да назначи лице со посебно овластување.

[38] Државен инспектор за труд од подрачјето Скопје, Решение број – 0201 2416/2

Преку алатката за информации од јавен карактер, од Агенцијата добивме одговор дека овие неправилности веднаш биле коригирани.

3.3.4 Јавни набавки

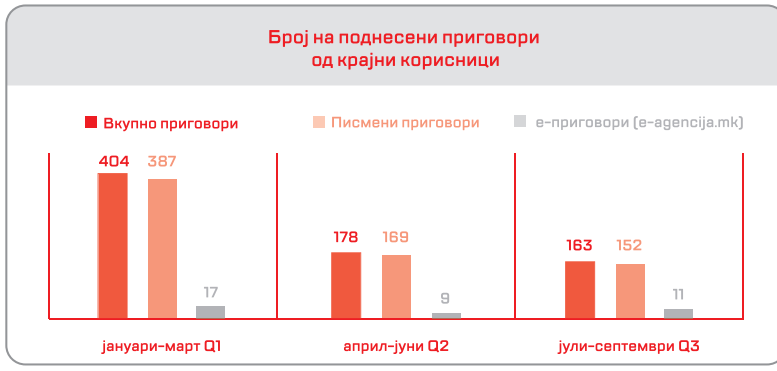
Во третиот квартал од 2017 година, АЕК спроведе и заврши пет постапки за јавни набавки, меѓу кои: јавна набавки на автогуми, резервација и испорака на авиобилет, консултантски услуги за развој на модел за тестови за економска репликабилност на големопродажни услуги, миење службени возила, сервисирање на системите за греење и ладење и сервисирање на котли за греење.

3.4 Јавен интерес

Вкупниот буџет предвиден во Годишниот финансиски план на АЕК за 2017 година, во делот *„Издатоци за реклама, пропаганда и репрезентација“*, изнесува 6.000.000 денари, што е само 1,1 процент од вкупниот буџет предвиден за 2017 година.

Една од надлежностите на АЕК во која се директно вклучени и граѓаните е решавањето на споровите меѓу корисниците и операторите на електронските комуникациски мрежи и даватели на услуги.

Во текот на 2017 (заклучно со 30.09.2017) се поднесени вкупно 745 приговори до АЕК од страна на граѓаните. Од нив во писмена форма директно во АЕК пристигнале 708 приговори, односно 95 отсто од вкупниот број на поднесени приговори, додека по електронски преку интернет страницата e-agencija.mk[39] во досегашниот дел на 2017 година се поднесени 37 приговори, односно само 5 отсто од вкупниот број на приговори.



Графикон 6: Број на поднесени приговори од крајни корисници во првите три квартали од 2017 година

[39] Приговори од крајни корисници https://e-agencija.aek.mk/?page_id=774

Во анализата на фокус групите (види подолу), се забележува дека граѓаните се недоволно информирани за тоа кои се надлежностите на АЕК, како и тоа дека голем процент од граѓаните воопшто не се информирани за можноста да поднесат приговор доколку не се задоволни од работата на операторите. Исто така, најголем дел од граѓаните кои се запознаени со оваа можност, и покрај тоа што сметаат дека биле оштетени од страна на операторите, не ја користат оваа можност поради недовербата дека ќе успеат нешто да променат.

Од овие причини, сметаме дека АЕК треба да троши поголеми средства за едукација на граѓаните за нејзините надлежности, особено за оние во кои се директно вклучени и граѓаните, како што се поднесувањето приговори, безбедноста на Интернет, информирањето за најевтините пакети итн.).

3.4.1 Грижа за корисниците

Во овој квартал, повторно ја тестиравме можноста да поставивме прашања во делот *Прашања и одговори*. Повторно, одговорите ги добивме во рок од 24 часа.

Преку алатката за пристап до информации од јавен карактер добивме информација дека заклучно со 30 септември, АЕК одговорила на вкупно 247 прашања поставени од граѓаните.

Графикон 7: Број на одговорени прашања поставени на интернет страницата komuniciraj.mk

4. АНАЛИТИЧКИ ИЗВЕШТАЈ ОД ФОКУС ГРУПИ СО ГРАѓАНИ ЗА АВМУ И АЕК

Во периодот од 6 до 8 ноември 2017 година, организиравме три фокус групи и преку нив се обидовме да ги доловиме размислувањата на граѓаните на теми поврзани со медиумите и електронските комуникации во Македонија.

Целта на овие фокус групи беше да добиеме слика за тоа каква е перцепцијата на граѓаните во однос на четири прашања:

1. Колку граѓаните знаат што е работата на АВМУ и на АЕК?
2. Колку граѓаните се задоволни од нивната работа?
3. Дали граѓаните се задоволни од услугите што ги регулираат овие две агенции?
4. Како граѓаните можат да помогнат во подобрувањето на работа на АВМУ и на АЕК?

4.1 Методологија на фокус групите и демографија

Трите фокус групи се водеа од структуриранот водич за дискусија (topic-guide), односно од принципот „од општо кон конкретно" кој беше дизајниран така што дискусијата ќе започне со општи прашања и полека ќе се движи кон конкретни одговори за тоа како граѓаните гледаат на работата на овие две агенции.

Дискусијата во секоја од фокус групите беше проектирана да трае околу 120 минути и се одвиваше во седум меѓусебно поврзани делови:

1. Вовед, правила на игра и претставување на учесниците **(10 минути)**
2. Грижи и приоритети во животот **(10 минути)**
3. Услуги, цени и конкурентност поврзани со пазарот за електронските комуникации **(15 минути)**
4. Запознаеност на граѓаните со надлежностите на АЕК **(20 минути)**
5. Искуство на граѓаните со АЕК **(20 минути)**
6. Задоволство од работата на македонските медиуми **(15 минути)**
7. Запознаеност на граѓаните со надлежностите на АВМУ **(20 минути)**
8. Искуството на граѓаните со АВМУ **(20 минути)**

Во текот на фокус групите користевме и проективни техники, како што се: довршување реченица, дополнување испуштен збор и перцепција на учесниците за определени слики / фотографии.

Performance WATCH

Во трите фокус групи учествуваа вкупно 29 граѓани од 12 градови.[40] Учесниците беа поделени во пет категории, според полот, возраста, етничката припадност, образованието и занимањето.[41]

4.2 Аналитички извештај - Агенција за електронски комуникации

Цените на услугите се европски, а квалитетот е далеку од европскиот

Од одговорите на почетните прашања, кои се однесуваа на тоа колку граѓаните се задоволни од услугите и цените на мобилните оператори, е видливо дека постојат поделени мислења во врска со квалитетот на услугите на мобилните, фиксните и интернет операторите. За дел од граѓаните услугите се квалитетни, додека пак дел од учесниците сметаат дека квалитетот на услугите не е секаде подеднакво добар. Ова беше особено изразено кај граѓаните кои живеат надвор од Скопје. Тие сметаат дека во Скопје и во поголемите градови има многу подобар квалитет на услугите, особено кога станува збор за мрежата и брзината на Интернетот.

„Има разлика во квалитетот на мрежата. Кај нас во Охрид, каде што живеам, користиме Телеком и често се случува да нема интернет, телефонија, а во Скопје никогаш не ми се случува тоа. Исто така, нема можност да се стави оптички интернет во секоја куќа во руралните области.“ – ***Марјан (52), Охрид***

Што се однесува до цените, генерална слика е дека цените се премногу високи за нашиот стандард, особено доколку се земе предвид квалитетот што се нуди на пазарот. Доминира перцепцијата дека во Македонија овие услуги се поскапи отколку во другите балкански држави, а некои граѓани сметаат дека цените се на исто ниво како и во западноевропските земји.

„Таква ми е работата, редовно се движам по Балканов (Србија, Хрватска) и ви гарантирам дека цените кај нас се поскапи - за пет броја плаќам по 12 илјади денари месечно.“ – ***Стојче (60), Штип***

„Кај нас е сигурно поскапо. Син ми цело време работи во странство и во Италија плаќаше 10 евра месечно, во Франција од 15 до 20 евра, а сега е во Тајланд и таму мобилните услуги се речиси бесплатни.“ – ***Ѓурѓа (65), Велес***

Која е идеалната цена за овие услуги?

Преку проективната техника - дополнување на испуштен збор, се обидовме да дознаеме колкав процент од семејниот буџет се подготвени да го потрошат граѓаните за мобилни и за интернет услуги.

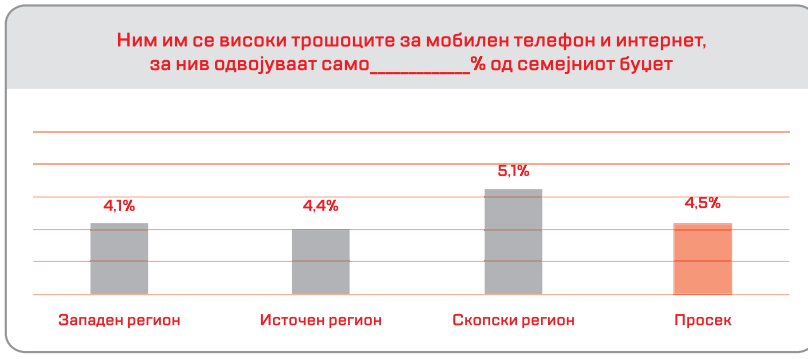
Според учесниците, идеалниот семеен буџет за едно четиричлено семејство се движи од 75.000 до 86.660 денари или во просек – 79.286 денари.

[40] Градови од каде што имаше учесници во фокус групите: Скопје, Охрид, Тетово, Битола, Прилеп, Гостивар, Кочани, Куманово, Свети Николе, Пехчево, Велес и Штип.

[41] Во однос на полот, 13 учесници беа жени, додека 16 беа мажи. Во однос на возраста, учесниците беа поделени во пет категории: од 18 до 25 години - 4 учесници; од 26 до 40 години - 6 учесници, од 41 до 50 години - 7 учесници, од 51 до 65 години - 6 учесници и над 65 години - 6 учесници. Според етничката припадност, учествуваа 22 Македонци/ки, 4 Албанци/ки и по еден претставник на ромската, српската и на влашката заедница. Според образованието, пак, во фокус групите имаше 10 учесници со средно образование, 16 учесници со високо образование и 3 учесници со магистратура. Последната поделба беше во однос на занимањето на учесниците и според неа на фокус групите учествуваа 9 вработени, 12 невработени, 2 студенти и 6 пензионери.

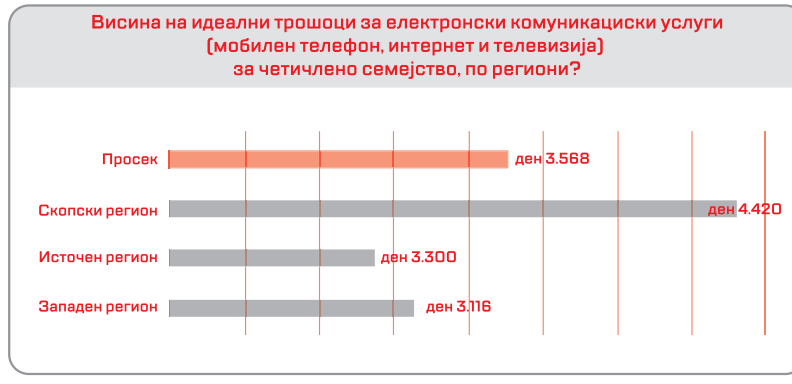
Графикон 8: Идеален семеен буџет за четиричлено семејство

Откако го утврдивме идеалниот буџет за едно четиричлено семејство, прашавме колкав процент од семејниот буџет би било идеално да се одвојува за мобилни и за интернет услуги.



Графикон 9: Идеален процент од семејниот буџет (четиричлено семејство) потрошен за мобилни и интернет услуги

Просечниот процент што граѓаните би сакале да го одвојуваат од семејниот буџет изнесува 4,5%. Најголем е процентот во Скопскиот регион – 5,1%, а најмал во Западниот регион – 4,1%.



Графикон 10: Висина на идеални трошоци за мобилен телефон и интернет за четирчлено семејство

Просекот што граѓаните се подготвени да го потрошат за овие услуги за едно четиричлено семејство (доколку располагаат со идеален семеен буџет) изнесува 3.568 денари. Притоа, највисока сума се подготвени да одвојат жителите на Скопскиот регион (4.420 денари), додека жителите на Источниот и од Западниот регион се подготвени да одвојат 3.300 денари, односно 3.116 денари.

Каква е конкуренцијата на пазарот на електронски комуникации?

Ова прашање предизвика најголема дискусија меѓу учесниците во сите три фокус групи, особено во однос на конкуренцијата на пазарот на мобилните оператори. Доминира мислењето дека конкуренцијата во мобилната комуникација е премала и дека е потребен влез на уште оператори. Голем дел од граѓаните кои живеат надвор од Скопје воопшто не се запознаени со постоењето на виртуелниот мобилен оператор *Лајкамобил*, кој постои на пазарот во Македонија уште од 2016 година, и сметаат дека во државата има само два мобилни оператори. Како најголем виновник за малата конкуренција на пазарот, најголемиот дел од граѓаните ги посочуваат центрите на моќ (владата/ власта), односно отсуството на политичка волја, додека само мал дел од нив сметаат дека за тоа се виновни АЕК или пак отсуството на интерес кај мобилните оператори да влезат на македонскиот пазар.

„Операторите и оние кои се на власт меѓусебно се договараат за тоа кој ќе биде присутен на пазарот, и иако постои закон за конкуренција тие секогаш успеваат да се договараат. Според законот не треба да бидат монопол, а сепак дејствуваат како монопол.“ – ***Мирка (35), Скопје***

Кој е креаторот на цените на овие услуги?

Најголем дел од учесниците посочија дека за креирањето на цените на услугите е одговорна АЕК, но сепак степенот на доверба дека АЕК овие одлуки ги носи самостојно е многу мал. Дел од нив сметаат дека цените се креираат во договор со операторите и центрите на моќ.

Уште еден факт што го посочија неколку учесници е дека цените на мобилните услуги се зголемени откако се спои двата оператори ВИП и ОНЕ.

„До пред некоја година, кога имаше повеќе конкуренција пред да се спојат ВИП и ОНЕ, имаше пониски цени, а сега овие новиве Лајка повеќе се фокусираат на меѓународните разговори и цените за разговор во Македонија воопшто не паѓаат.“ – ***Иван (21), Кочани***

Граѓаните знаат, но малкумина доставуваат приговори

За да добиеме информација за тоа колку граѓаните се запознаени со работата АЕК ја искористивме со проективната техника довршување реченица: *„Доколку не сум задоволен од мојата телефонска или интернет сметка или пак, операторот не ги исполнува условите според договорот, за тоа можам да поднесам приговор до _____?“.*

Графикон 11: Запознаеност на граѓаните со работа на АЕК според проективна техника

Дури 65% од учесниците се информирани за можноста да поднесат приговор до АЕК доколку не се задоволни со некоја од услугите на операторите. Погледнато од аспект на регионите, се забележува голема разлика. Додека 89% од учесниците од Скопскиот регион како одговорно тело го посочија АЕК, кај учесниците од Источниот и од Западниот регион овој процент е значително помал: 67%, односно 40%.

И покрај тоа што најголем дел од учесниците биле оштетени од мобилниот или од интернет операторот чиишто услуги ги користат, сепак повеќето за тоа се пожалиле само кај операторот, а не во АЕК. Причина за тоа е нивната недоверба во институциите кај кои треба да поднесат приговор, како и во впечатокот дека станува збор за комплексен процес.

„Има апатичност кон системот. Еднаш кога бев оштетена размислував да поднесам приговор, но знаев дека ќе потрошам многу време и енергија, а ќе биде за џабе. Никаква сатисфакција нема да добијам, ниту ќе ми се подмири долгот, ниту правдата ќе се исполни.“ – ***Мартина (41), Скопје***

Сепак, искуствата на малкуминатa учесници кои некогаш поднеле приговор до АЕК се солидни, а дел од нив посочија и дека проблемот им бил решен веднаш. Другите, и покрај тоа што се пожалија дека целиот

процес се одвивал многу бавно, констатираа дека на крајот сепак успеале да го добијат она за што се жалеле.

„Бевме во некој семеен пакет и ни беше посочено дека меѓу себе можеме да разговараме бесплатно, но наместо тоа ни стигнаа огромни сметки. Прво се пожаливме кај операторот, а кога оттаму нè одбија, се пожаливме кај АЕК и оттаму веднаш ни го решија проблемот и го платívме само делот што беше предвиден во договорот.“ – ***Силвана (45), Свети Николе***

АЕК – „Владино тело финансирано од буџет!“

Во следната фаза од дискусијата испитавме дали и колку граѓаните се запознаени со тоа што претставува АЕК и какви се нејзините надлежности.

На прашањето: „Дали АЕК е дел од некое министерство, орган во состав на Владата, приватна фирма или, пак, независно правно лице со јавни овластувања?“, доминантно мислење е дека АЕК е владино тело, односно дел од Владата, и дека сите одлуки ги носи во согласност со Владата.

На прашањето: „Како се финансира АЕК?“, општа перцепција е дека Агенцијата се финансира од државниот буџет, додека многу мал дел од учесниците, особено во фокус групата со претставниците од Западниот регион, посочија дека таа се финансира од операторите, како и од радиодифузната такса.

Секако дека се во состав на Владата, таа ги избира управните одбори и директорот на АЕК, што значи дека имаат и влијание врз нивната работа. Во никој случај не можеме да го сместиме во независни.“ – ***Милан (35), Пехчево***

Слаба видливост на активностите на АЕК

Во последниот дел поврзан со АЕК се обидовме да дознаеме колку граѓаните ги забележуваат активностите на оваа агенција. Само неколкумина, и тоа најголемиот дел од учесниците во фокус групата од Скопскиот регион, потврдија дека виделе неколку билборди за АЕК, но дека не се сеќаваат за што конкретно биле тие реклами. Учесниците ја поврзуваат АЕК со некои градежни проекти, како што е изградбата на Панорамското тркало, како и тоа дека вработените имаат големи плати.

Од сите учесници во фокус групите, само едно лице потврди дека ја има посетено интернет-страницата на АЕК, при што посочи дека му била многу нејасна, особено во делот за поднесување приговор.

„Знам дека имаат огромен буџет и дека не знаеја што да им прават на парите, па ги пренаменува во работи што не се во доменот на нивното функционирање, како она Панорамското тркало.“ – ***Арбен (38), Гостивар***

4.3 Аналитички извештај – Агенција за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги

Вториот дел од фокус групата го посветивме на перцепцијата на граѓаните за услугите регулирани од АВМУ, како и за нивната генерална перцепција за Агенцијата.

Граѓаните сакаат објективни и независни медиуми

За полесно да ја отвориме темата, сакавме да дознаеме што е најважно за граѓаните за да ѝ веруваат на една телевизија. Затоа, овој дел од дискусијата го започнавме со проективната техника довршување реченица: *"За да ѝ верувам на некоја телевизија таа мора _____."*

Од анализата на одговорите е очигледно дека кај граѓаните од сите региони, доминантен е ставот дека за да му веруваат на определен медиум, тој мора да биде објективен и независен во своето известување.

На прашањето: „Дали во моментов постојат објективни и независни медиуми во Република Македонија", најголем дел од учесниците посочија дека не постои таков медиум, а само неколкумина наведоа еден до два медиуми за кои сметаат дека се независни и објективни во своето известување.

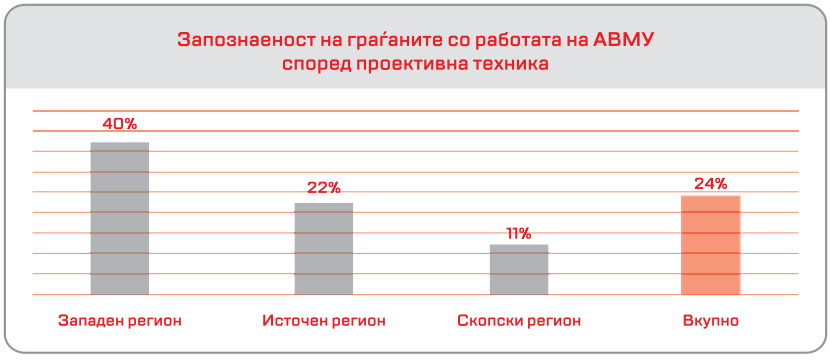
Како и кај претходното прашање, и на прашањето: „Дали медиумите во Македонија ги извршуваат трите функции што треба да ги исполнува секој медиум, односно да информираат, едуцираат и да забавуваат", најголем дел од учесниците во фокус групите одговорија дека медиумите одамна не исполнуваат ниту една од овие функции, а неколкумина како особено негативен пример ја посочија *Македонската радиотелевизија* (МРТ).

Што се однесува до прашањето: „Дали постои плурализам во медиумите“, повторно – како и во претходните одговори – граѓаните сметаат дека во македонските медиуми одамна не постои такво нешто. И во овој дел, како исклучително негативен пример повторно беше посочена *МРТ*.

„На националниот сервис МРТ, 10 години не беше повикан човек од опозицијата. Што да зборуваме понатаму.“ – ***Стојче (60), Штип***

Мали и површни познавања за АВМУ и нејзината работа

За да дознаеме дали граѓаните се запознаени со можноста да пријават определена содржина доколку сметаат дека е навредувачка за некоја категорија граѓани, ја искористивме проективната техника довршување реченица: *„Доколку при гледање телевизија се сретнам со програма која е навредувачка за одредена категорија граѓани, за тоа можам да поднесам претставка до _____?“*



Графикон 12: Запознаеност на граѓаните со работа на АВМУ според проективна техника

За разлика од АЕК, многу помал број граѓани ја препознаваат АВМУ (само 24%). АВМУ е најмногу препознаена од учесниците од Западниот регион (40%), додека изненадувачки најмалку ја препознаваат учесниците од Скопскиот регион (11%).

Говорот на омраза редовна појава во македонските медиуми

Една од надлежностите на АВМУ е да реагира и да постапува во случаи на говор на омраза во медиумите. Според најголемиот дел од учесниците, говорот на омраза може редовно да се сретне во македонските медиуми. Она што лесно може да се воочи во сите фокус групи е недоволната информираност на граѓаните за оваа тема, како и мешањето на поимите говор на омраза и лажни вести (fake news). Како особено лош пример во трите фокус групи најчесто беше посочувана *ТВ Сител*.

„Сител е фабрика за говор на омраза. Не знам какви проекти да се направат сега, не знам дали може да го оправат тоа што го направи Сител во упропастувањето на меѓуетничките односи.“ – ***Лидија (42), Скопје***

„Пред некое време слушам на една од телевизиите дека терористи се спремаат да влезат во Македонија поради одлуката за случајот „Монструм“, а ништо од тоа не се случи. Ете еден класичен пример за говор на омраза што го сретнав на телевизија.“ – Јета (51), Скопје

И покрај тоа што најголемиот дел од учесниците сметаат дека препознале говор на омраза во медиумите, ниту еден од нив нема поднесено претставка до која било институција.

Освен неинформираноста дека постои агенција до која можат да поднесат претставка, како други причини зошто досега немаат поднесено претставка, учесниците ги наведоа и недовербата дека институциите нешто ќе променат, како и стравот од можен реваншизам доколку поднесат претставка.

„Да постоеше такво тело, сигурно не ќе можеше глава да крене од работа.“ – ***Милена (25), Охрид.***

„Се сè сведува на довербата, треба да ме убедат за да им верувам, за да пријавиме говор на омраза, мора да ни ја вратат довербата во нив. Вака, имам чувство дека за џабе би го правел тоа.“ – ***Артан (52), Скопје***

Изборниот мониторинг – главна асоцијација за АВМУ

Откако увидовме колкаво е задоволството на граѓаните од услугите што ги регулира АВМУ, се обидовме да утврдиме *дали* и *колку* се запознаени со тоа што е всушност АВМУ и какви надлежности има.

Во поглед на надлежностите, интересен е фактот дека голем дел од учесниците ја поврзуваат АВМУ само со изборите, односно дека АВМУ регулира која партија колку ќе биде застапена на секоја од телевизиите за време на изборната кампања.

На поставеното прашање: „Дали АВМУ е дел од некое министерство, орган во состав на Владата, приватна фирма или, пак, е независно правно лице со јавни овластувања?“, како и во случајот на АЕК, доминантно беше размислувањето дека АВМУ е владино тело, односно дека е дел од Владата. Само неколкумина посочија дека станува збор за независно тело со јавни овластувања.

Истото се однесува и на тоа како се финансира АВМУ. Најголем дел од учесниците сметаат дека АВМУ се финансира од државни пари, односно од буџетот. Меѓу другото, беше одговорено дека АВМУ се финансира од концесии на телевизиите, како и од радиодифузната такса.

„Секако дека се финансираат од буџетот, од каде инаку би успеале да направат толкава зграда во центарот на градот.“ – ***Мартин (22), Скопје***

Измешани чувства за независноста и транспрентноста на АВМУ

Се обидовме да ја измериме и перцепцијата на граѓаните за тоа, дали АВМУ работи транспарентно и независно.

Генералната слика е слична како и кај АЕК. Најголем дел не веруваат во независноста на АВМУ и сметаат дека лицата кои раководат со Агенцијата се избрани од центрите на моќ, односно дека се „партиски" поставени. Сепак, неколкумина имаа различно гледиште и сметаат дека оваа агенција е независна. Како потврда за тоа, учесниците ги наведоа неколкуте реакции и казни за медиумите и новинарите блиски со претходната власт.

„Таму никој не е ставен заради тоа што е многу квалитетен, сите тие се поставени за да носат одлуки кои ќе им ги наредуваат од партијата од каде што доаѓаат." – ***Силвана (45), Свети Николе***

„Мислам дека се независно тело, се сеќавам дека го казнија Миленко уште додека беше претходната власт. Сите знаеме со кого беше Миленко, а штом го казниле би требало да се независни." – ***Мирослав (23), Тетово***

Слаба информираност за активностите на АВМУ

Во последниот дел од фокус групите дискутиравме за тоа дали граѓаните досега забележале некоја кампања во врска со активностите на АВМУ. Само еден учесник рече дека има забележано некаква реклама на која, сепак, не се сеќава најјасно.

Ниту еден од учесниците ја нема посетено интернет-страницата на АВМУ. Општа перцепција е дека е потребна поголема промоција за тоа кои се надлежностите на Агенцијата, особено за надлежностите и за тоа каде граѓаните можат да бидат од помош.

„И кога зборуваме и за АВМУ и за АЕК, граѓаните едноставно се недоволно информирани за тоа дека постои такво регулаторно тело или агенција, каде што можеме да се обратиме доколку се сретнеме со ваква програма од навредувачки карактер. Немаме доволно информации. Нам ни е наједноставно нашите проблеми да ги изразиме на социјалните медиуми, каде што знаеме дека секој може да види. А никој не знае дека има агенција каде што може да пријави." – ***Марија (48), Скопје***

4.4 Генерални заклучоци од фокус групите

- Голем дел од учесниците не ги знаат и не ги разликуваат надлежностите на двете агенции. Често, дел од надлежностите на едната ѝ се припишуваат на другата агенција.
- Општата перцепција за двете агенции е дека се владини тела и дека се финансираат од Буџетот на Република Македонија.
- Довербата во независноста на двете агенции е на ниско ниво. Овде, сепак, мора да се земе предвид и високата недоверба на јавноста во најголемиот дел од институциите во Република Македонија, што понекогаш придонесува граѓаните без никакво искуство со определена институција, однапред да

имаат негативни ставови за нив и за нивната работа.

- Видливоста на активностите на двете агенции е слаба. Тоа е нешто на што и двете агенции ќе мора да работат во иднина.

Заклучоци за АЕК

- Цените на мобилните и на интернет услугите се превисоки за нашиот стандард, особено доколку се земе предвид нивниот квалитет.
- Квалитетот на услугите не е подеднакво добар во сите региони. Во поголемите градови има подобри услови, отколку во помалите места.
- Цената која граѓаните се подготвени да ја потрошат за овие услуги, за едно четиричлено семејство (доколку располагаат со идеален семеен буџет од 79.285 денари), изнесува 3.568 денари, односно 4,5% од семејниот буџет.
- Доминира мислењето дека конкуренцијата во мобилната комуникација е премала и дека е потребен влез на уште оператори.
- Голем дел од граѓаните не се запознаени со постоењето на виртуелниот мобилен оператор *Лајкамобил*.
- Постои недоволна информираност за тоа кој е креаторот на цените на овие услуги во малопродажба.
- Постои солидно ниво на препознавање на АЕК, особено околу делот за поднесување приговори. Сепак, и покрај тоа што речиси сите учесници на некаков начин биле оштетени од страна на операторите, малкумина поднеле приговор до АЕК. Потребно е да се работи на зголемување на довербата, за граѓаните почесто да поднесуваат приговори до АЕК.
- Искуствата на малкумината учесници кои некогаш поднеле приговор до АЕК се солидни односно проблемот им бил решен веднаш.

Заклучоци за АВМУ

- Кај граѓаните од сите региони е доминантен ставот дека за да му веруваат на некој медиум, тој мора да биде објективен и независен во своето известување. Најголем дел од нив не препознаваат таков медиум во Македонија.
- Преовладува мислењето дека нема плурализам во македонските медиуми, а како посебно негативен пример се посочува МРТ.
- Мали и површни познавања на граѓаните за работата на АВМУ.
- Учесниците ја поврзуваат АВМУ само со изборите, односно АВМУ регулира која партија колку ќе биде застапена на секоја од телевизиите, за време на изборната кампања.
- Недоволна информираност на граѓаните за тоа што е говор на омраза и како можат да се борат против тоа. Често се среќава неразликување на поимите говор на омраза и лажни вести (fake news).
- Во јавноста постојат измешани перцепции за независноста и транспарентноста на АВМУ. И покрај тоа што повеќето од учесниците се изјасниј дека не веруваат во независноста на АВМУ, сепак, според дел од учесниците, оваа агенција е независна.