

**ЈАВНО МИСЛЕЊЕ ЗА РАБОТАТА НА АГЕНЦИЈАТА ЗА
АДМИНИСТРАЦИЈА НА РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА**

Скопје, октомври 2012 година

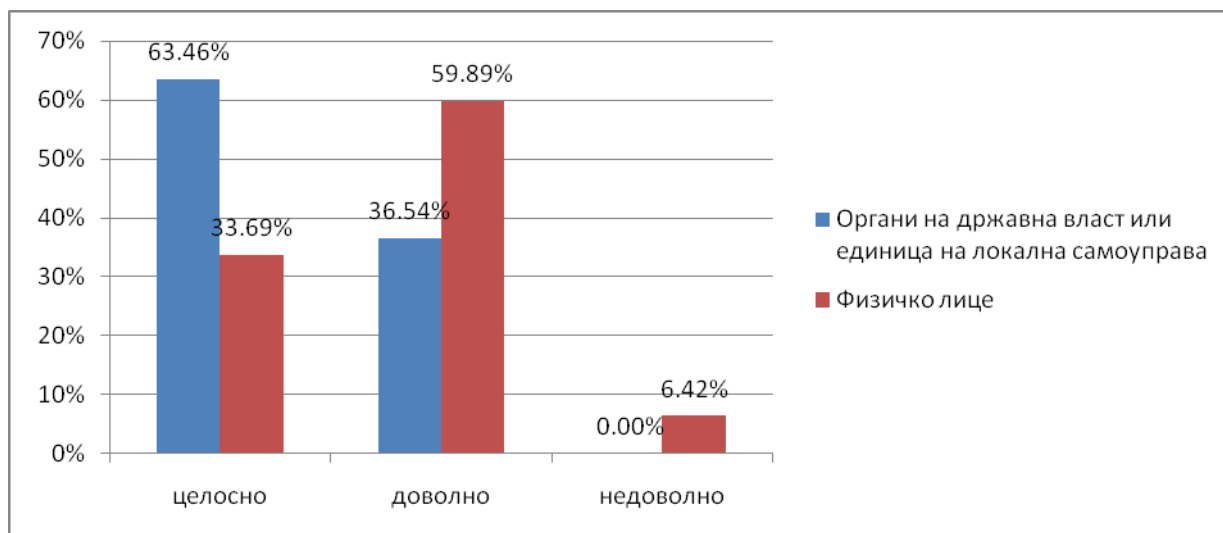
МЕТОДОЛОГИЈА

Испитување на прашалник од 9 прашања со непосредно доставување до анкетираниите на целата територија на Република Македонија на примерок од вкупно 294 анкетни листови , од кои 106 анкетни листови се одговорени од орган на државна власт и единици на локалната самоуправа и 188 анкетни листови се одговорени од физички лица.

Истражувањето беше спроведено во периодот од 14.09.2012 г. заклучно со 14.10.2012 г.

Споредбите кои следат подолу се направени во однос на орган на државната власт или единица на локалната самоуправа физичко лице.

1. Дали сметате дека сте запознаени со надлежностите/работењето на АА?



Во однос на надлежностите/работењето на АА, повеќето од органите на државната власт или Единици на локалната самоуправа, односно 63,46% се целосно запознаени. Приближно ист процент од физичките лица или 59,89% се делумно или доволно запознаени за надлежностите/работењето на АА.

Недоволно запознаени од органите на државната власт или единиците на локалната самоуправа нема и само 6,42% од физичките лица се недоволно запознаени.

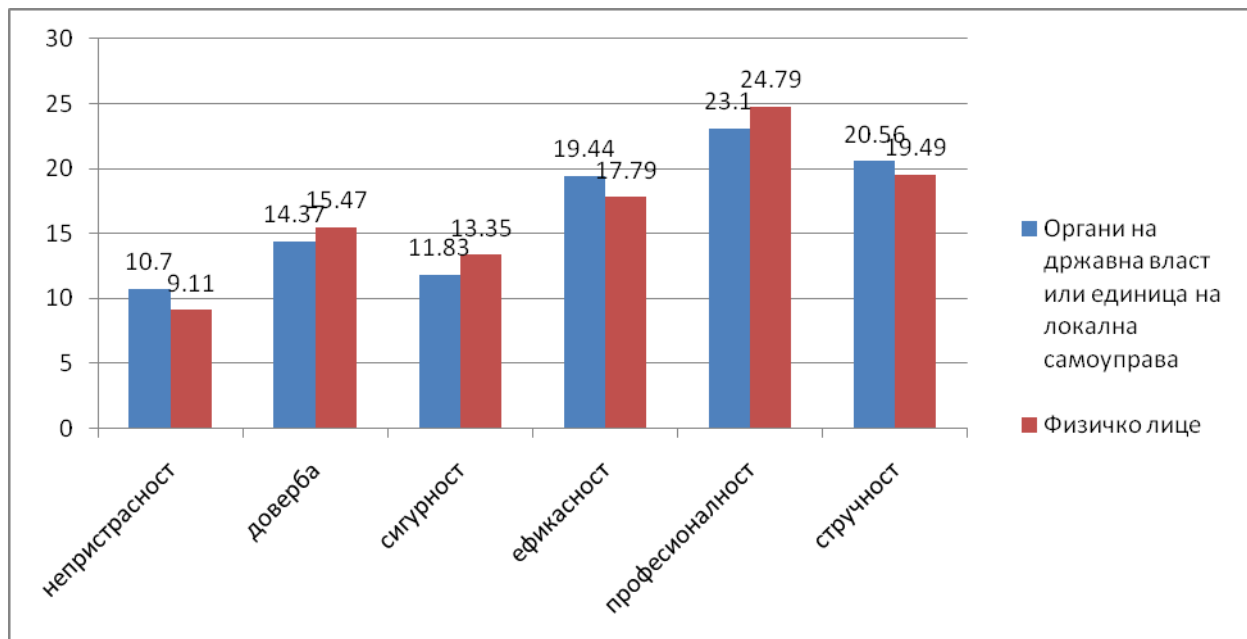
2. Кои од надлежностите на агенцијата за администрација претворени во услуги ги користите:



Во однос на услугите кои ги испорачува АА, искористеноста од органите на државната власт или единиците на локалната самоуправа е рамноправно распоредена помеѓу давањето на согласност на актите за внатрешна организација и систематизација со 39,43% и вработување на државен и јавен службеник 37,81% и заштита на правата на државните и јавните службеници со 22,76%.

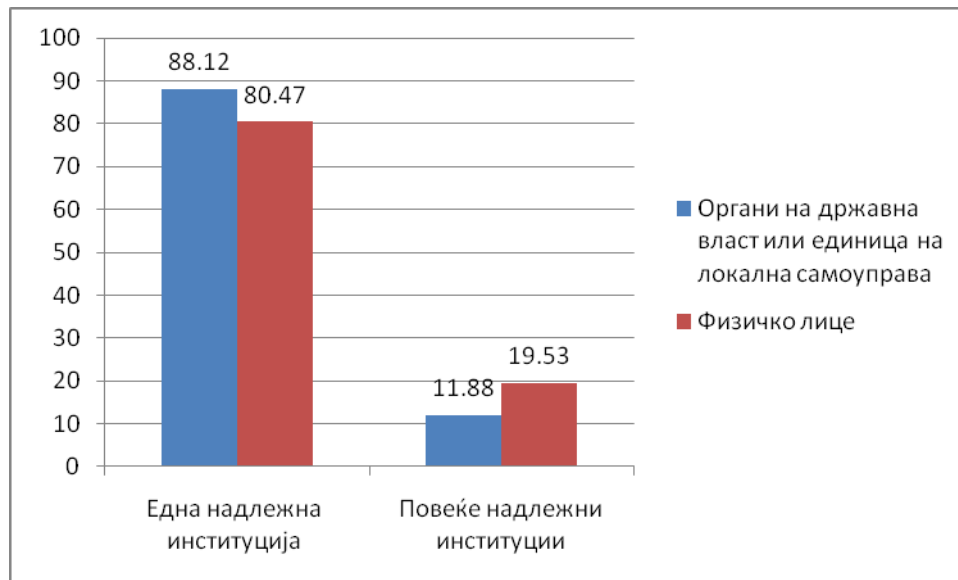
Во однос на истото прашање кај физичките лица доминира услугата вработување со 85,19%

3. Дали Агенцијата за администрација преку своето работење ви обезбедува:



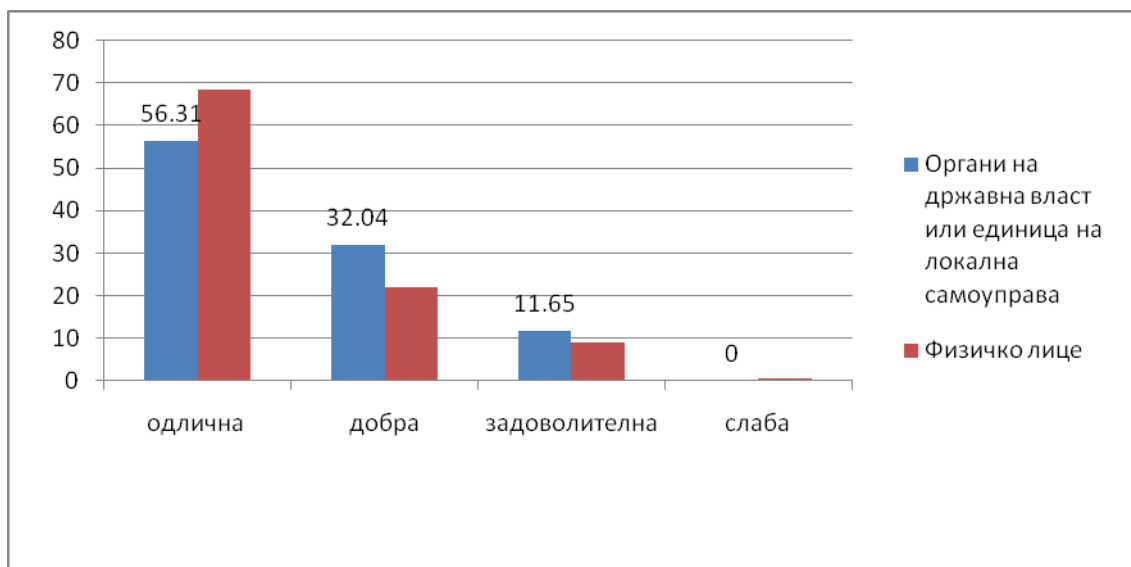
Во однос на чувството кое го имаат клиентите, што преку своето работење АА обезбедува, најголем процент од испитаниците се изјаснил за професионалност и стручност кои што збирно обезбедуваат приближно 50%, а додека непристрасноста и сигурноста се на најниското ново. Особено е видлив нискиот процент за ова прашање кај физичките лица со само 9,11 % во однос на непристрасноста.

4. Во однос на надлежностите за статусот, правата, должностите и одговорностите на државните службеници, системот за плати и надоместоци на плати за државни службеници преферирате:



Во однос на надлежностите за статусот, правата, должностите и одговорностите на државните службеници, системот за плати и надоместоци на плати за државни службеници, испитаниците преферираат една надлежна институција и тоа со процент од над 80%, поточно од органи на државна власт или единици на локална самоуправа со 88,12%, и со 80,47% од физичките лица.

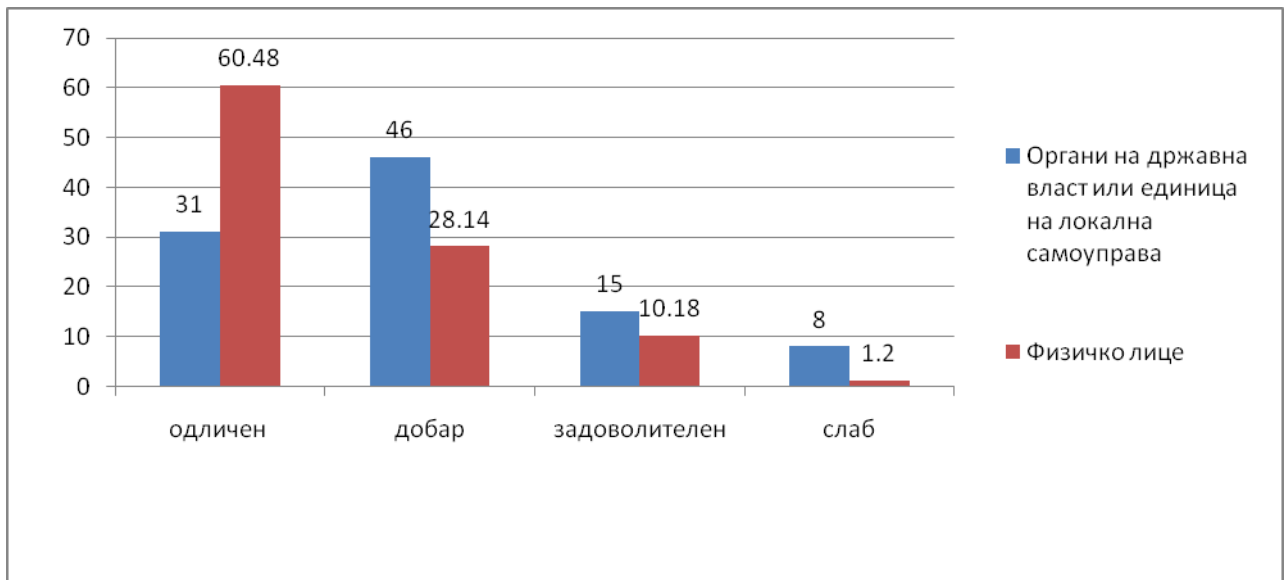
5. Како ја оценувате услугата од страна на вработените во АА



Во однос на услугата која ја пружаат вработените во АА евидентно е дека се работи за одличен перформанс и тоа од испитаните физички лица 68,28%, а од органите на државната власт или единиците на локалната самоуправа 56,31% од испитаните се изјасниле дека вработените ја испорачуваат услугата одлично.

Карактеристично е дека и органите на државната власт и единиците на локалната самоуправа, како и физичките лица, за слабо испорачана услуга е остварен процент од 0%.

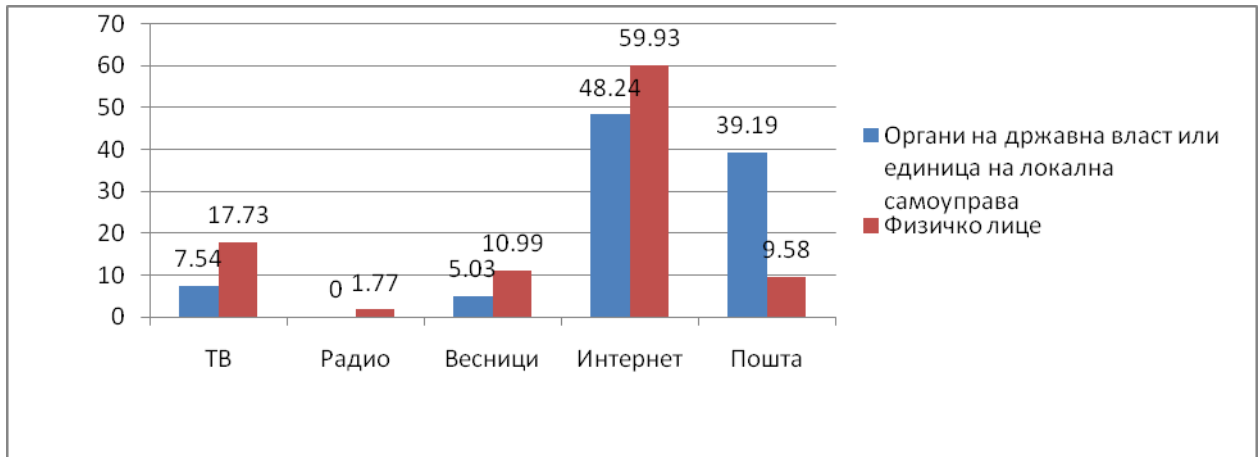
6. Како го оценувате начинот на кој АА ве информира за актуелните новитети



Во однос на информирањето за актуелните новитети АА добро ги информира и органите на државната власт и единиците на локалната самоуправа, како и физичките лица.

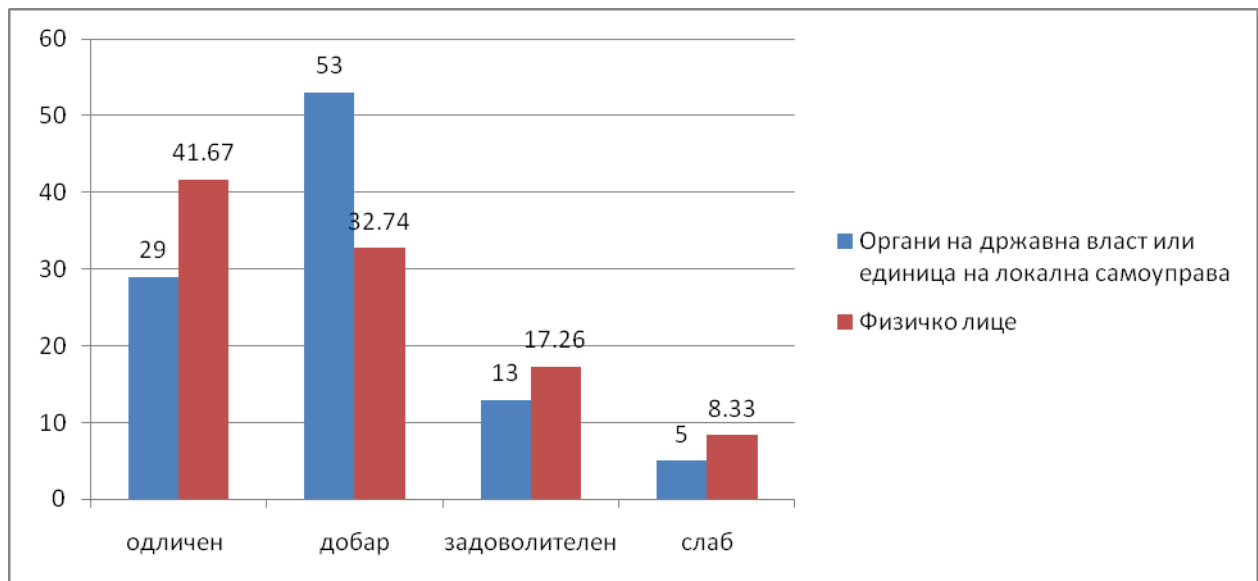
Со тоа што физичките лица се информирани одлично - 60,48% и добро 28,14%, додека органите на државната власт и единиците на локалната самоуправа, одлично се информирани 31%, а добро 46%.

7. Кој според вас е најефикасниот начин да ве информираме за актуелните новитети



Оценката на испитаниците во однос на изборот на начин на информирање е доминантен интернет со 59,93 од физичките лица и 48,24% од органите на државната власт и единиците на локалната самоуправа.

8. Како го оценувате квалитетот на техничката (компјутерска) опременост на АА?



Во однос на техничката опременост на АА, кај испитаниците, како физичките лица, така и кај органите на државната власт и единиците на локалната самоуправа, преовладуваат оценките добар и одличен, и тоа кај органите на државната власт и единиците на локалната самоуправа 29% одличен, 53% добар. Кај физичките лица 41,67% одличен, а 32,74% добар.

ЗАКЛУЧОК

Констатирано е дека и кај органите на државната власт и единиците на локалната самоуправа и кај физичките лица, познавањето на надлежностите/работењето на АА е одлично и дека само мал процент од физичките лица не се доволно запознаени.

Во однос на ова прашање – испорака на услуги од страна на АА, резултатите се очекувани особено кај физичките лица во однос на вработувањето бидејќи тие ја користат само таа услуга која ја испорачува АА.

Во однос на третото прашање потребно е да се преземат чекори за да се избегне влијанието на човечкиот фактор и пристрасноста која е природно врзана со истиот при работењето со странките без разлика дали се органи на државната власт, единици на локалната самоуправа или пак физички лица.

Прашањата кои се однесуваат на службеничкиот однос, очигледно (поради големиот процент на одговори во таа насока-над80%) треба да се решаваат во рамките на една институција.

Евидентно е дека вработените во АА одлично ја испорачуваат услугата која ја користат клиентите, а со тоа се докажува и сервисната ориентираност на институцијата.

Информираноста за актуелните новитети од страна на АА е оценета во рамките на добро и одлично информирање од страна на испитаниците.

Очигледно во однос на начинот на информирање за актуелностите, кај испитаниците, и тоа како кај физичките лица, така и кај органите на државната власт и единиците на локалната самоуправа, доминира интернетот во однос на сите други начини на информирање.

Според испитаниците техничката опременост на АА исто така е во рамките на одлично и добро.

Во однос на отворените прашања кои се однесуваат на подобрување во работењето на АА, најмногу испитаници се изјасниле дека треба да се подобри:

- Техничката опременост;
- Да се анализираат можностите за враќање на старите надлежности на АА;
- Подобрување на просторните услови и подобрување на WEB страната на АА