



РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА

АГЕНЦИЈА ЗА АДМИНИСТРАЦИЈА



Република Северна Македонија
Republika e Maqedonisë së Veriut
АГЕНЦИЈА ЗА АДМИНИСТРАЦИЈА
AGJENCIJA E ADMINISTRATËS

Бр.-Nr. 02-332/S
17.01.2021 год.
Скопје-Shkup I

АНАЛИЗА

за мерење на задоволството на корисниците на услугите на Агенцијата за администрација

Скопје, 2021 година

СОДРЖИНА

1.	ВОВЕД И МЕТОДОЛОШКА РАМКА	2
2.	МАПИРАЊЕ, ПРИБИРАЊЕ И ПРЕЗЕНТИРАЊЕ НА ПОДАТОЦИ	3
3.	КОРИСНИЦИ НА УСЛУГИТЕ НА АГЕНЦИЈАТА	4
4.	ПОЛ, ВОЗРАСТ И ЕТНИЧКА ПРИПАДНОСТ.....	6
4.1.	ПОЛ.....	6
4.2.	ВОЗРАСТ	7
4.3.	ЕТНИЧКА ПРИПАДНОСТ	8
5.	ЗАПОЗНАЕНОСТ СО НАДЛЕЖНОСТИТЕ НА АГЕНЦИЈАТА	9
6.	КОРИСТЕНИ НАДЛЕЖНОСТИ НА АГЕНЦИЈАТА ПРЕТВОРЕНИ ВО УСЛУГИ.....	10
7.	ЗАДОВОЛСТВО ОД КВАЛИТЕТОТ НА ДОБИЕНИТЕ УСЛУГИ.....	11
8.	ЗАДОВОЛСТВО ОД РАБОТЕЊЕТО НА АГЕНЦИЈАТА.....	12
9.	ЗАДОВОЛСТВО ОД РАБОТЕЊЕТО НА ВРАБОТЕНИТЕ ВО АГЕНЦИЈАТА ВО ОДНОС НА НЕКОЛКУ КАРАКТЕРИСТИКИ.....	14
10.	ЗАДОВОЛСТВО ОД ИНТЕРНЕТ СТРАНАТА НА АГЕНЦИЈАТА	16
11.	ПРЕДЛОЗИ ЗА ПОДОБРУВАЊЕ НА РАБОТАТА	17
12.	РЕЗИМЕ/ЗАКЛУЧОК	20

1. ВОВЕД И МЕТОДОЛОШКА РАМКА

Агенцијата за администрација (во понатамошниот текст: *Агенцијата*), согласно Процедурата за мерење на задоволството на корисниците на услугите од Стандардот ISO 9001:2015 (во натамошниот текст: Процедурата), во месец февруари 2021 година, спроведе мерење на своето работење преку анонимно анкетирање на корисниците на услугите.

Како резултат на усогласеноста на Процедурата со опсервацијата под реден бр.3 содржана во Извештајот од извршената Втора надзорна проверка, Анкетниот лист за мерење на задоволството на корисниците на услугите се усогласи во делот на прашањата, со што истата содржина т.е. истите прашања ќе бидат содржани во истражувањата за наредните неколку години, како би се добила средна оцена, односно тренд на движење на задоволството.

Агенцијата поради својата специфичност, а согласно своите законски надлежности за одржлив развој на професионална и сервисно-ориентирана администрација, се обиде да ги идентификува специфичните предизвици за креирање на ова истражување.

Цел. Анализата за мерење на задоволството на корисниците на услугите (во понатамошниот текст: Анализата) е со цел мерење (оценување) на квалитетот на севкупното работење на Агенцијата. Прибирањето на информации за конкретни аспекти за давањето на услуги ги прави видливи критичните елементи при извршувањето на услугите, а главна цел на консултацијата со корисниците на услугите е да се утврдат можности за конкретни и специфични подобрувања.

Метод. Анализата е метод преку кој се оценуваат предностите, слабостите, како и можностите за унапредување на работата, а од анализираните податоци ќе се одреди целта на преземање на понатамошни активности.

Инструмент. Како инструмент за спроведување на оваа Анализа се определи *анонимното анкетирање* на корисниците, преку *Анкетен лист за мерење на задоволството на корисниците на услугите* (во понатамошниот текст: Анкетен лист).

Целна група. Структурата на анкетирани корисници опфатена во мерењето на задоволството е определена согласно законските надлежности и обврски на Агенцијата, каде како целна група се јавуваат корисниците на услугите во 2020 година и тоа: органите на државната и локалната власт и други државни органи основани согласно со Уставот и со закон; институциите кои вршат дејности од областа на образованието, науката, здравството, културата, трудот, социјалната заштита и заштита на детето, спорот, како и во други дејности од јавен интерес утврдени со закон, а организирани како агенции, фондови, јавни установи и јавни претпријатија основани од Република Северна Македонија или од општините, од градот Скопје, како и од општините во градот Скопје; административните службеници; кандидатите за административни службеници и други корисници на услуги.

Анкета преку интернет. Анкетирањето се спроведе преку интернет со испраќање на *линк од Анкетниот лист до 260 e-адреси* на корисници на услуги

во изминатата 2020 година, а истиот беше активен за сите корисници, кои во периодот на мерењето ја посетиле интернет страната на Агенцијата.

Истовремено, Анкетниот лист беше достапен за корисниците на услуги и во хартиена форма (кандидати за вработување, членови на комисии и др.) кои во периодот на мерењето ги користеа услугите во просториите на Агенцијата, а податоците се обработија преку системот за обработка на податоци.

Добиените податоци од истражувањето се процесирани преку специјализирано софтверско решение за прибирање на податоци со што се обработени вкупно **132 (50,76%) анкетни листови**.

Мерењето на задоволството на корисниците на услугите на Агенцијата се спроведува еднаш во текот на годината за изминатата година во континуитет 9 години наназад.

2. МАПИРАЊЕ, ПРИБИРАЊЕ И ПРЕЗЕНТИРАЊЕ НА ПОДАТОЦИ

Првиот чекор за подготвување ова истражување беше мапирање на услугите.

Мапирањето и следствено изработката на ова истражување, следи по две различни логики: *едната е фокусирање на одредени процеси* (кои се корисниците, полот, возраста и етничката припадност, нивната запознаеност со надлежностите, кои надлежности претворени во услуги се најмногу користени), а *другата е фокусирање на одредени елементи на квалитет* (квалитетот на добиените услуги, задоволство од работењето на Агенцијата, задоволство од работењето на вработените во Агенцијата, согласно определени карактеристики, задоволство од интернет страната на Агенцијата и предлози за подобрување).

Прашалникот/Анкетниот лист започнува со вовед кој дава доволно информации за истражувањето за да се стимулира учеството. Кога примерокот е точно определен, а одговорите не се искривени, води кон резултат што е репрезентативен за целокупниот број на корисници. Анкетниот лист е составен од вкупно **11 прашања**, од кои **10 од затворен тип и 1 прашање од отворен тип**.

Изборот на мерната скала се направи многу внимателно. Избраната скала е доволно широка за да опфати опсег на мислења и детали, но истовремено и доволно тесна да има доволен број опсервации за секоја категорија. Во зависност од големината на примерокот/анкетниот лист и симетричноста на скалата од **1-многу незадоволен до 5-многу задоволен**, негативните и позитивните одговори, имаат еднакви шанси.

Затворените прашања се добро концептирани, со ограничен број дефинирани одговори, а одреден број прашања се обележани со *скала од 5 точки*, која овозможува да се забележи насоката и силината на мислењето, при што може да се толкува секоја точка на скалата.

Отвореното прашање е прашање *без претходно дефиниран одговор*, со што на испитаниците им се дава можност да образложат за аспектите што не се вклучени во прашалникот или да објаснат одредени ставови, мислења или сугестиции. Преку ова прашање се овозможува да се сознае општото расположение на испитаниците, кое често води до многу конкретни предлози за подобрување на

услугите. Цитатите од отворените прашања можат да бидат многу ефективни во илустрирањето на резултатите и истите можат да придонесат за утврдување можности за конкретни и специфични подобрувања.

Методот на презентирање на нумеричките податоци е преку табели, графикони и вметнување на текст. Графиконите користат визуелни елементи со цел големите бројки и комплексните информации да изгледаат поприемчиво.

По обработката на добиените податоци преку специјализираното софтверско решение и анализирањето на податоците се изработи Анализа за мерење на задоволство на корисниците на услугите, која содржи резултати и изведени заклучоци.

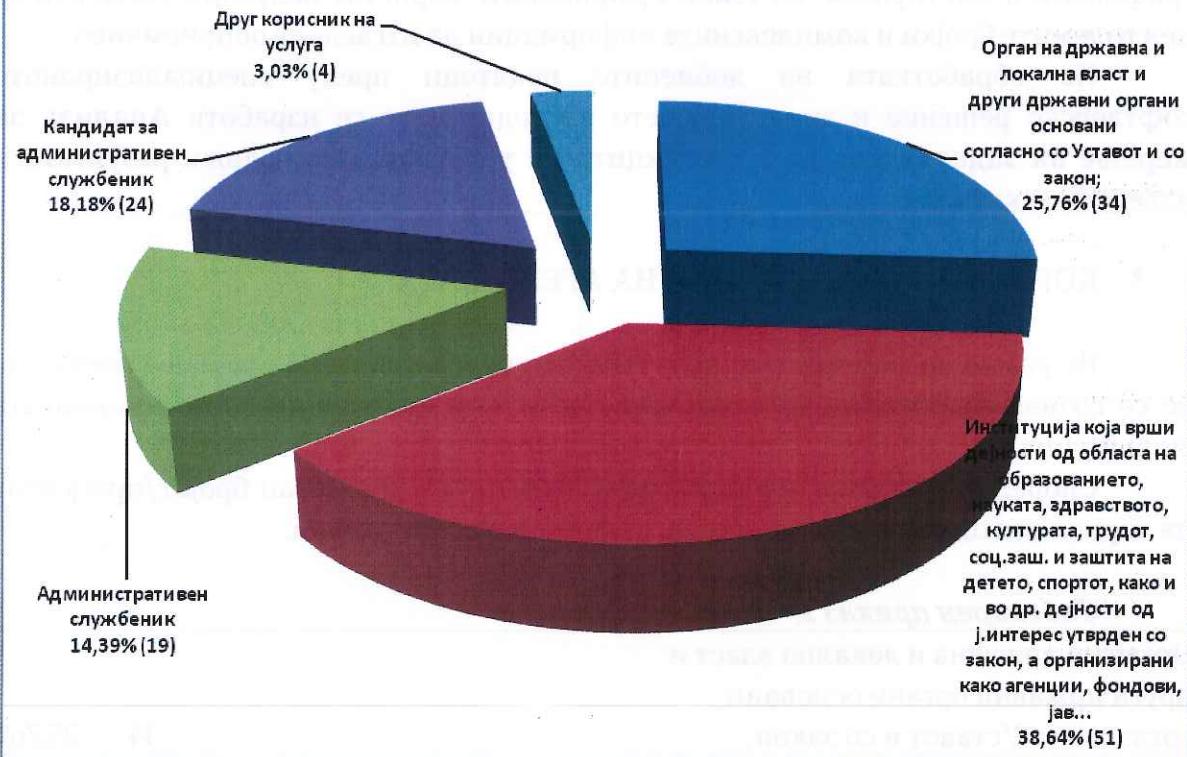
3. КОРИСНИЦИ НА УСЛУГИТЕ НА АГЕНЦИЈАТА

Во рамки на мерењето се пристапи кон поставување на прашање преку кое ќе се сознае структурата на корисници на услуги на Агенцијата во изминатата 2020 година.

Според структурата на корисници на услуги е прикажан бројот/процентот на корисници од страна на различни категории на анкетирани.

Табеларен приказ 1.

Орган на државна и локална власт и други државни органи основани согласно со Уставот и со закон;	34	25,76%
Институција која врши дејности од областа на образованието, науката, здравствтвото, културата, трудот, социјалната заштита и заштита на детето, спортот, како и во други дејности од јавен интерес утврден со закон, а организирани како агенции, фондови, јавни установи и јавни претпријатија основани од Република Северна Македонија или од општините, од градот Скопје, како и од општините во градот Скопје;	51	38,64%
Административен службеник	19	14,39%
Кандидат за административен службеник	24	18,18%
Друг корисник на услуга	4	3,03%
Вкупно:		132 100,00%

Графички приказ 1.**1. Во Агенцијата за администрација сте користеле услуги како:**

Од анализата на добиените податоци прикажани во Графичкиот приказ 1 може да се забележи дека најголем процент 38,64% (51) од вкупниот број на анкетирани корисници (132) се изјасниле дека ги користеле услугите како институција која врши дејност од областа на образованието, науката, здравството, културата, трудот, социјалната заштита и заштита на детето, спортот, како и во други дејности од јавен интерес утврден со закон, а организирани како агенции, фондови, јавни установи и јавни претпријатија основани од Република Северна Македонија или од општините, од градот Скопје; 25,76% (34) услугите ги користеле како орган на државната и локалната власт и други државни органи основани согласно со Уставот и со закон; 18,18% (24) како кандидат за административен службеник; додека 14,39% (19) како административен службеник, а најмал процент 3,03% (4) како друг корисник на услуга.

Истражувањето беше насочено кон сите целни групи на корисници на услугите Агенцијата, со цел еднаков третман за институциите и граѓаните како корисници, а видно од добиените резултати е прикажана реалната структура на корисници.

Податоците прикажуваат дека најголеми корисници на услугите на Агенцијата во 2020 година биле институциите кои вршат дејност од областа на

образованието, науката, здравството, културата, трудот, социјалната заштита и заштита на детето, спортот, како и во други дејности од јавен интерес утврден со закон, а организирани како агенции, фондови, јавни установи и јавни претпријатија основани од Република Северна Македонија или од општините, од градот Скопје.

4. ПОЛ, ВОЗРАСТ И ЕТНИЧКА ПРИПАДНОСТ

Во правниот ред принципот на еднаков третман на мажите и жените е фундаментален, затоа сметавме за потребно да концептираме прашања од ваков вид, како би го осознале профилот на корисникот на услугите на Агенцијата.

Токму поради различната процентуална застапеност на мажите и жените во администрацијата од било која возраст или етничка припадност, а со цел овозможување еднаква можност и пристап до сите добра и услуги, се јави потребата од специфични активности насочени кон консултирање на корисниците.

Затоа, во рамки на анкетниот лист на испитаниците им беше дадена можност да се изјаснат според пол, возраст и етничка припадност.

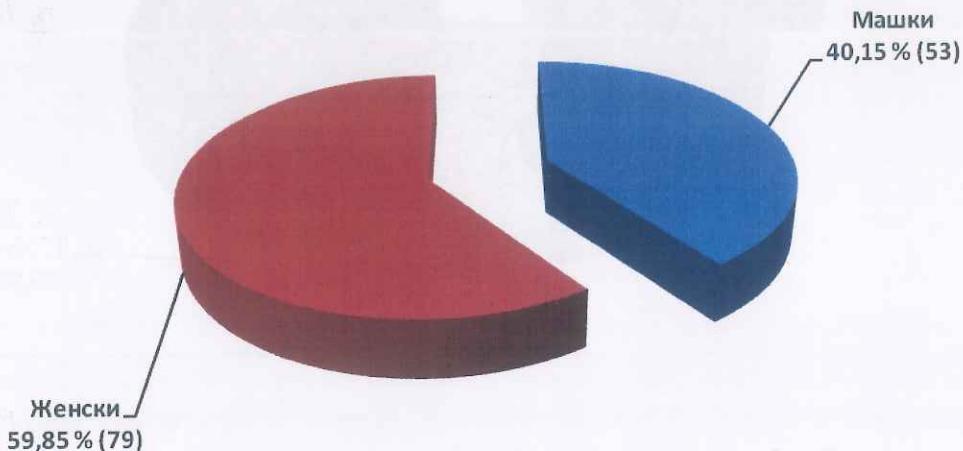
4.1. ПОЛ

Табеларен приказ 2

Машки	53	40,15%
Женски	79	59,85%

Графички приказ 2

2. Пол:



Добиените податоци според пол покажуваат дека од вкупниот број на испитаници (132) кои учествуваа во анкетирањето, најголем процент 59,85% (79) се жени, а 40,15% (53) се мажи.

Показателите јасно ги покажуваат темелните разлики според пол, со што жените се истакнуваат како најголеми корисници на услугите на Агенцијата во изминатата 2020 година, а истовремено се потврдува дека женскиот пол има поголема застапеност во јавната администрација, во споредба со процентуалната изразеност на машкиот пол, иако традиционално мажите имаат доминација во јавната служба.

Видно од резултатите, сепак застапеноста на мажите не е за занемарување од причина што разликата е само 26 (19,7%) повеќе корисници на услуги од женски пол, за разлика од испитаниците од машки пол, а со тоа се потврдува дека корисниците имаат еднаков третман независно на полот.

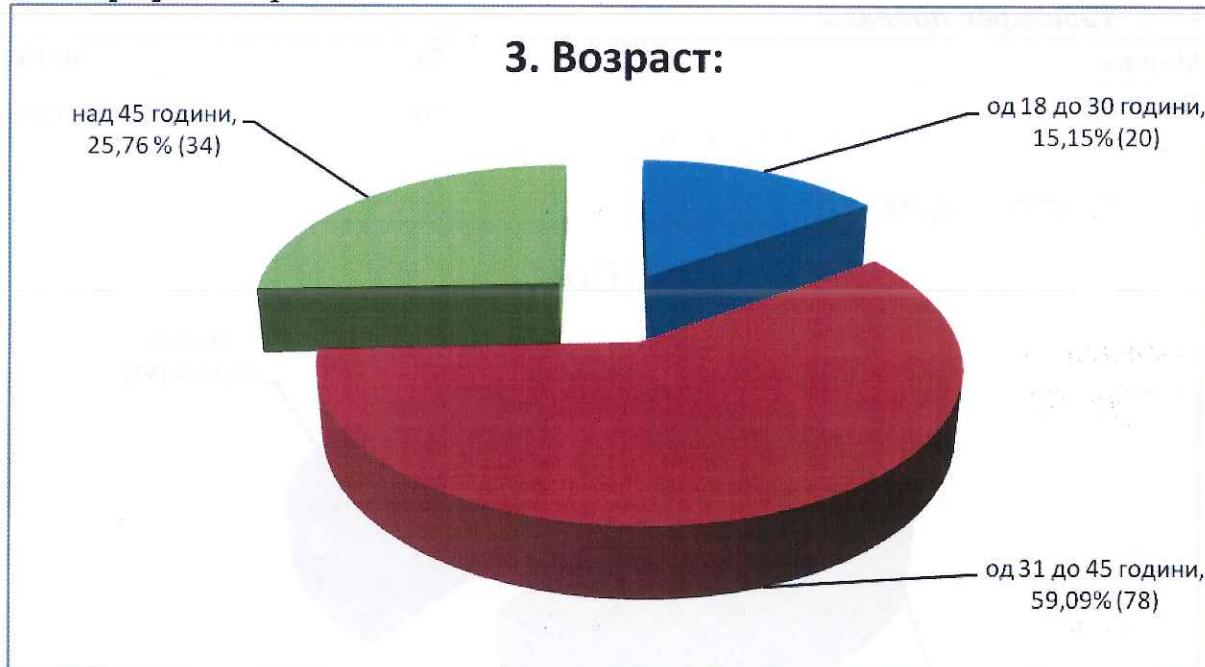
4.2. ВОЗРАСТ

Табеларен приказ 3

од 18 до 30 години	20	15,15%
од 31 до 45 години	78	59,09%
над 45 години	34	25,76%

Графички приказ 3

3. Возраст:



Видно од Графичкиот приказ 3 како најголема се отсликува застапеноста на корисниците на возраст од 31 до 45 години (78 или 59,09%), потоа застапеноста на корисниците на возраст над 45 години (34 или 25,76%), додека корисниците на возраст од 18 до 30 години (20 или 15,15%) се најмалку застапени.

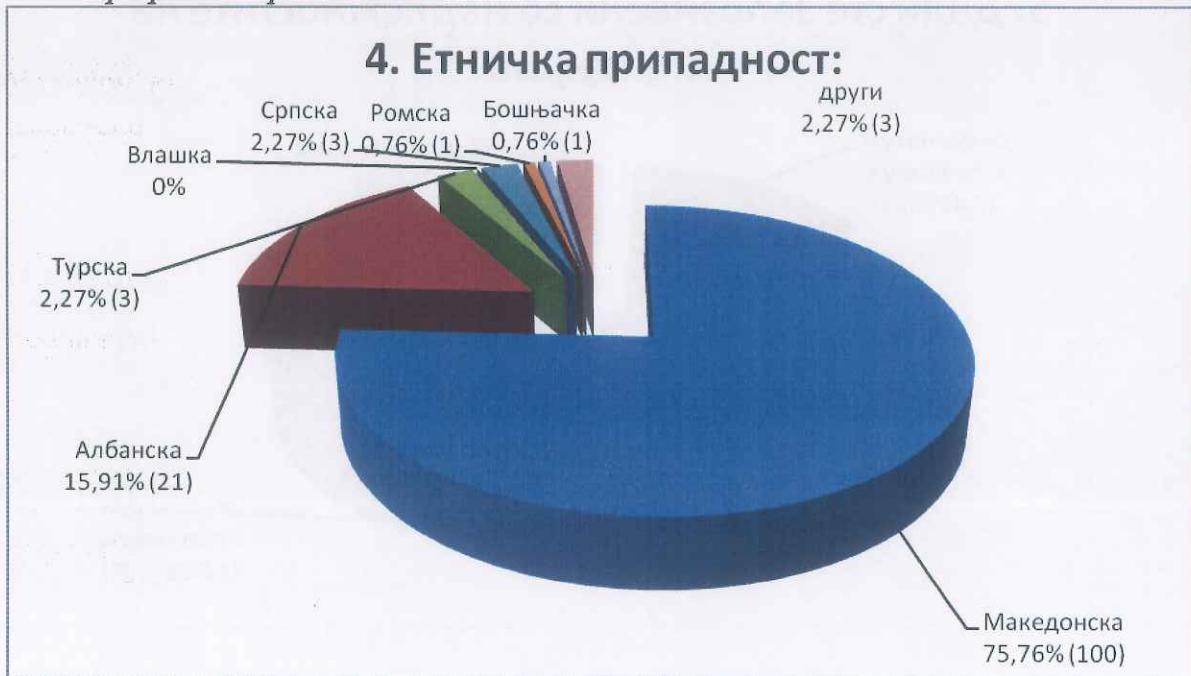
Анализираните податоци покажуваат дека **најголем број од корисниците на услугите се на возраст од 31 до 45 години**, со што може да се констатира дека услугите кои ги дава Агенцијата ги користи **најработоспособната популација**, што води кон добри резултати.

4.3. ЕТНИЧКА ПРИПАДНОСТ

Табеларен приказ 4

Македонска	100	75,76%
Албанска	21	15,91%
Турска	3	2,27%
Влашка	0	0,00%
Срpsка	3	2,27%
Ромска	1	0,76%
Бошњачка	1	0,76%
Други	3	2,27%

Графички приказ 4



Според прикажаните податоци во Графичкиот приказ 4, видно е изразен висок процент на испитаници кои се изјасниле дека се од македонска етничка припадност 75,76% (100), помал процент се изјасниле дека се од албанска етничка припадност 15,91% (21), додека незначителен идентичен процент се изјасниле дека припаѓаат на турската, срpsката и други припадности 2,27% (3), а само 0,76% (1) се изјасниле за ромска и бошњачка етничка припадност.

Анализата прецизно го прикажува профилот на корисникот на услугите на Агенцијата во изминатата 2020 година и истиот е од женски пол, на возраст од 31 до 45 години од македонска етничка припадност.

5. ЗАПОЗНАЕНОСТ СО НАДЛЕЖНОСТИТЕ НА АГЕНЦИЈАТА

Во рамки на мерењето се побара од испитаниците да се изјаснат за нивото на нивната запознаеност со законските надлежности на Агенцијата.

Табеларен приказ 5

Целосно сум запознаен/а	108	81,82%
Делумно сум запознаен/а	23	17,42%
Не сум запознаен/а	1	0,76%

Графички приказ 5



Од добиените резултати изразени за запознаеноста на корисниците со законските надлежности на Агенцијата, во Графичкиот приказ 5 видно е изразен процентот на оние кои се целосно запознаени 81,82% (108), додека делумно запознаени се 17,42% (23), а само 0,76% (1) не е запознаен.

Анализираните податоци покажуваат високо ниво на целосна запознаеност на корисниците на услугите со законските надлежности на Агенцијата со што е прикажана нивната стручност и подготвеност за взаимна соработка во делокругот на спроведувањето на законските надлежности со цел градење на професионална и сервисно-ориентирана администрација.

6. КОРИСТЕНИ НАДЛЕЖНОСТИ НА АГЕНЦИЈАТА ПРЕТВОРЕНИ ВО УСЛУГИ

Во примерокот/анкетниот лист беше вклучено и прашање преку кое испитаниците имаат можност да определат кои од надлежностите на Агенцијата претворени во услуги ги користеле во изминатата 2020 година.

Табеларен приказ 6

објавување на огласи за вработување на административни службеници	81	61,36%
објавување на огласи за унапредување на административни службеници	5	3,79%
организација и спроведување на постапки за селекција на административни службеници	14	10,61%
спроведување на испит за административен службеник	17	12,88%
спроведување на испит за административно управување	5	3,79%
постапување по жалби и приговори на административни службеници во втор степен	3	2,27%
други работи утврдени со закон	7	5,30%

Графички приказ 6

6. Кои од надлежностите на Агенцијата претворени во услуги сте ги користеле:



Графичкиот приказ 6 презентира податоци од кои може да се заклучи дека од вкупниот број на испитаници (132) кои поодделно се изјасниле за секоја користена услуга, како најмногу користена надлежност претворена во услуга се

истакнува објавување на огласи за вработување на административни службеници 61,36% (81). Помалку користена е услугата за спроведување на испит за административен службеник 12,88% (17), организација и спроведување на постапки за селекција на административни службеници 10,61% (14), други работи утврдени со закон 5,30% (7), објавување на огласи за унапредување на административни службеници и спроведување на испит за административно управување 3,79% (5), а најмалку користена надлежност претворена во услуга е постапување по жалби и приговори на административните службеници во втор степен 2,27% (3).

Анализираните податоци презентираат висок процент на користење на една од основните законски надлежности на Агенцијата претворена во услуга, а тоа е објавување на огласи за вработување на административни службеници.

7. ЗАДОВОЛСТВО ОД КВАЛИТЕТОТ НА ДОБИЕНИТЕ УСЛУГИ

Со цел мерење на квалитетот на добиените услуги од Агенцијата, се пристапи кон прашање од ваков вид, каде испитаниците имаат можност да го изразат степенот на своето задоволство.

За попрецизно мерење/оценување на степенот на задоволство од добиените услуги, се пристапи кон избор на мерна скала од 1-многу незадоволен до 5-многу задоволен, која е доволно широка, но и доволно тесна за опсервации.

Табеларен приказ 7

1 – многу незадоволен	8	6,06%
2 – незадоволен	4	3,03%
3 – делумно задоволен	8	6,06%
4 – задоволен	36	27,27%
5 – многу задоволен	76	57,58%

Графички приказ 7

7. Оценете го степенот на задоволство од квалитетот на добиените услуги:



Видно од обработените податоци означени на мерна скала од 1 до 5 прикажан е висок степен на задоволство од квалитетот на добиените услуги.

Показателите во Графичкиот приказ 7 покажуваат дека најголем процент 57,58% (76) од испитаниците се многу задоволни од квалитетот на добиените услуги, 27,27% (36) се задоволни, идентичен процент 6,06% (8) се делумно задоволни и многу незадоволни, а само 3,03% (4) се незадоволни.

- Степенот на задоволство од квалитетот на добиените услуги е изразен преку просечна оценка 4,27.

8. ЗАДОВОЛСТВО ОД РАБОТЕЊЕТО НА АГЕНЦИЈАТА

Со цел прецизно мерење на степенот на задоволство од севкупното работење на Агенцијата, се пристапи кон избор на мерна скала од 1-многу незадоволен до 5-многу задоволен, која е доволно широка за да опфати опсег на мислења и детали за опсервација.

Табеларен приказ 8.

1 – многу незадоволен	8	6,06%
2 – незадоволен	6	4,55%
3 – делумно задоволен	8	6,06%
4 – задоволен	39	29,55%
5 – многу задоволен	71	53,79%

Графички приказ 8.

8. Оценете го степенот на задоволство од работењето на Агенцијата:



Видно од презентираните податоци во Графичкиот приказ 8, означени на мерна скала од 1 до 5 јасно е отсликано севкупното задоволство на корисниците од работењето на Агенцијата и истиот е со растечки редослед од 1-многу незадоволен кон 5-многу задоволен.

Највисокиот степен на задоволство од работењето на Агенцијата е изразен со оценка 5-многу задоволен или 53,79% (71), потоа 4-задоволен 29,55% (39); додека идентична оценка е изразена 3-делумно задоволен и 1-многу незадоволен 6,06%(8), а само 2-незадоволен 4,55%(6).

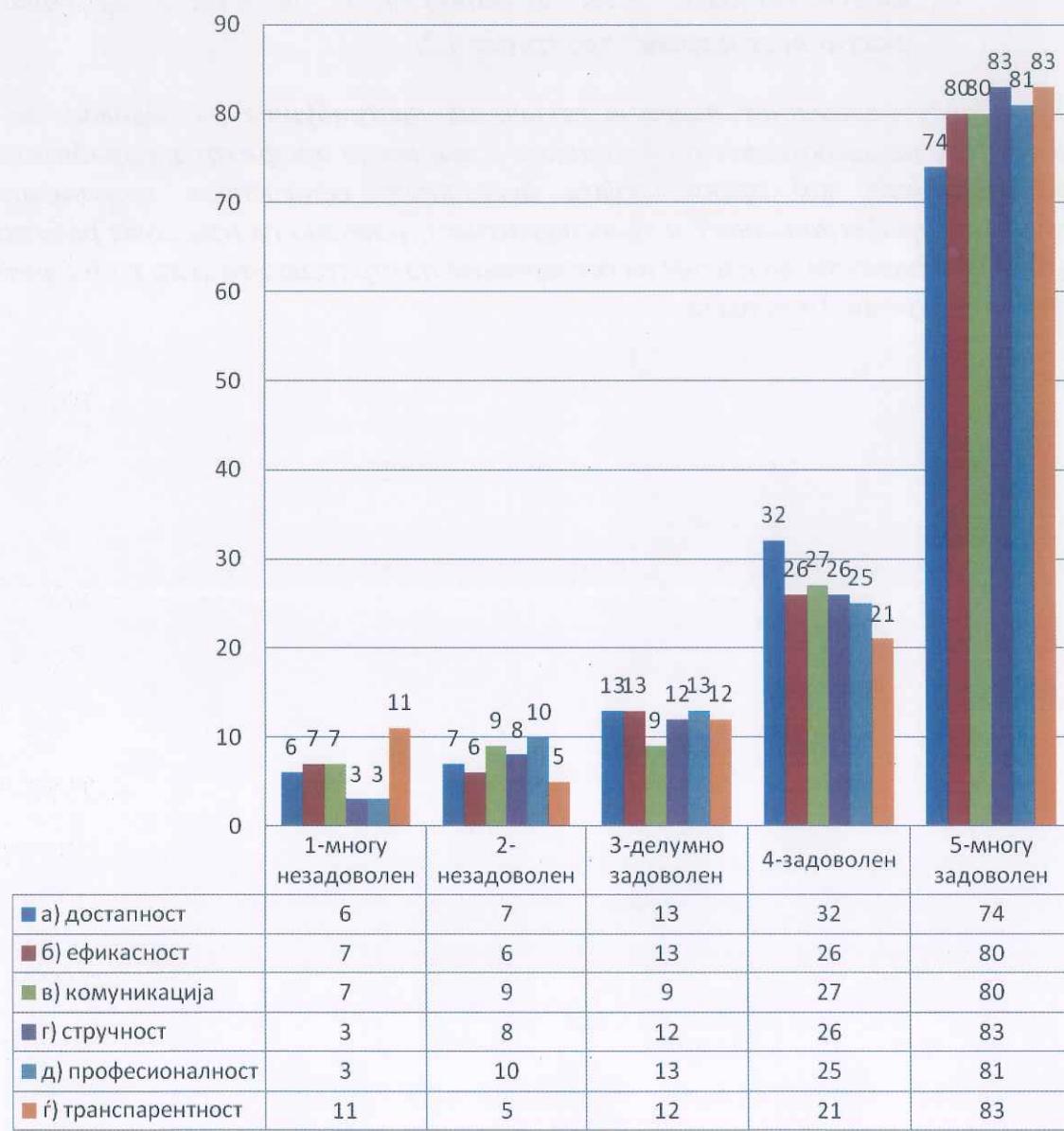
Просечната оценка за задоволството на корисниците од работењето на Агенцијата изнесува 4,20.

9. ЗАДОВОЛСТВО ОД РАБОТЕЊЕТО НА ВРАБОТЕНИТЕ ВО АГЕНЦИЈАТА ВО ОДНОС НА НЕКОЛКУ КАРАКТЕРИСТИКИ

Спроведено е мерење на степенот на задоволството од работењето на вработените во Агенцијата преку мерна скала од 1 до 5, со што на испитаниците им се даде можност да го оценат задоволството според неколку клучни карактеристики на вработените и тоа: достапност, ефикасност, комуникација, стручност, професионалност и транспарентност.

Табеларен и Графички приказ 9

9. Оценете го степенот на задоволство од работењето на вработените во Агенцијата во однос на:



Видно од Табеларниот и графичкиот приказ 9, вкупниот број на испитаници (132) кои учествуваа во анкетирањето, имаа можност да дадат поединечна оценка за секоја клучна карактеристика на вработените, преку која се презентира степенот на задоволство од нивното работење.

Степенот на задоволство во однос на клучните карактеристики за работењето на вработените во Агенцијата е изразен со **највисока оценка 5-многу задоволен**.

Истовремено, податоците покажуваат висок тренд на дистрибуција на задоволство од вработените, со што **највисока оценка 5-многу задоволен** е изразена за нивната стручност и транспарентност (83 или 62,87%).

► *Видно од обработените податоци за оценка на работењето на вработените во Агенцијата, највисока просечна оценка 4,38 е изразена за нивната стручност, додека просечната оценетост на нивната професионалност изнесува 4,29, за ефикасноста 4,25, за комуникацијата 4,24, а најниска е оценетостта за нивната достапност и транспарентност 4,21.*

Преку изразениот највисок степен на дистрибуција на задоволство од работењето на вработените во Агенцијата е прикажан профилот на вработениот во Агенцијата, кој преку својата достапност, ефикасност, комуникација, стручност, професионалност и транспарентност, успешно ги извршува работните задачи и активности, во насока на остварување на стратешките цели и приоритети кон кои се стреми Агенцијата.

10. ЗАДОВОЛСТВО ОД ИНТЕРНЕТ СТРАНАТА НА АГЕНЦИЈАТА

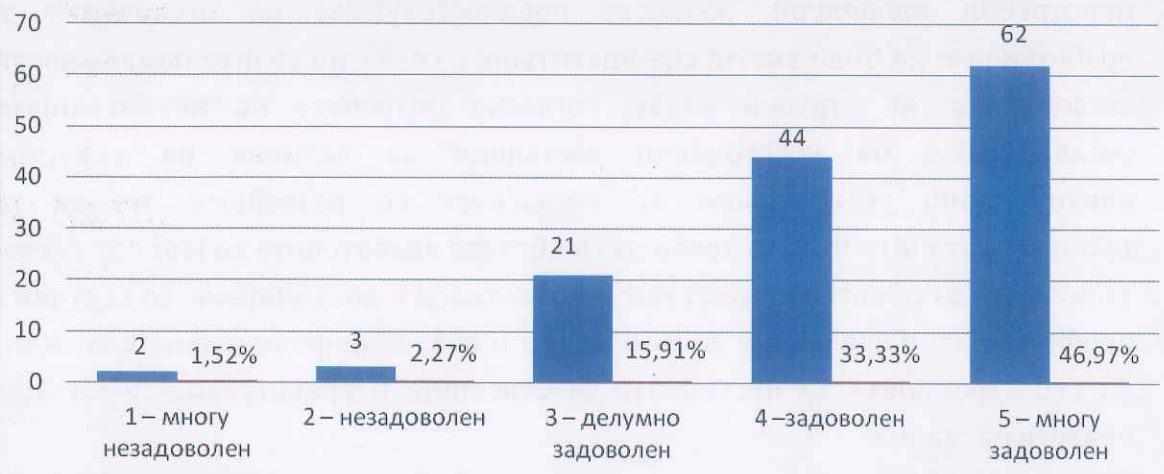
Испитаниците имаат можност преку мерна скала од 1-многу незадоволен до 5-многу задоволен да го изразат своето задоволство од интернет страната на Агенцијата.

Табеларен приказ 10

1 – многу незадоволен	2	1,52%
2 – незадоволен	3	2,27%
3 – делумно задоволен	21	15,91%
4 – задоволен	44	33,33%
5 – многу задоволен	62	46,97%

Графички приказ 10

10. Оценете го степенот на задоволство од интернет страната на Агенцијата



Видно од податоците во Графичкиот приказ 10 може да се забележи дека најголем процент од испитаниците 46,97% (62) се многу задоволни од интернет страната на Агенцијата, додека 33,33% (44) се задоволни, 15,91% (21) се делумно задоволни, 2,27% (3) се незадоволни, а само 1,52% (2) се многу незадоволни.

- Просечната оценка за задоволството од интернет страната на Агенцијата изнесува 4,22.

11. ПРЕДЛОЗИ ЗА ПОДОБРУВАЊЕ НА РАБОТАТА

На прашањето од отворен тип анкетираните имаат можност да дадат свои предлози/коментари за подобрување на работата на Агенцијата.

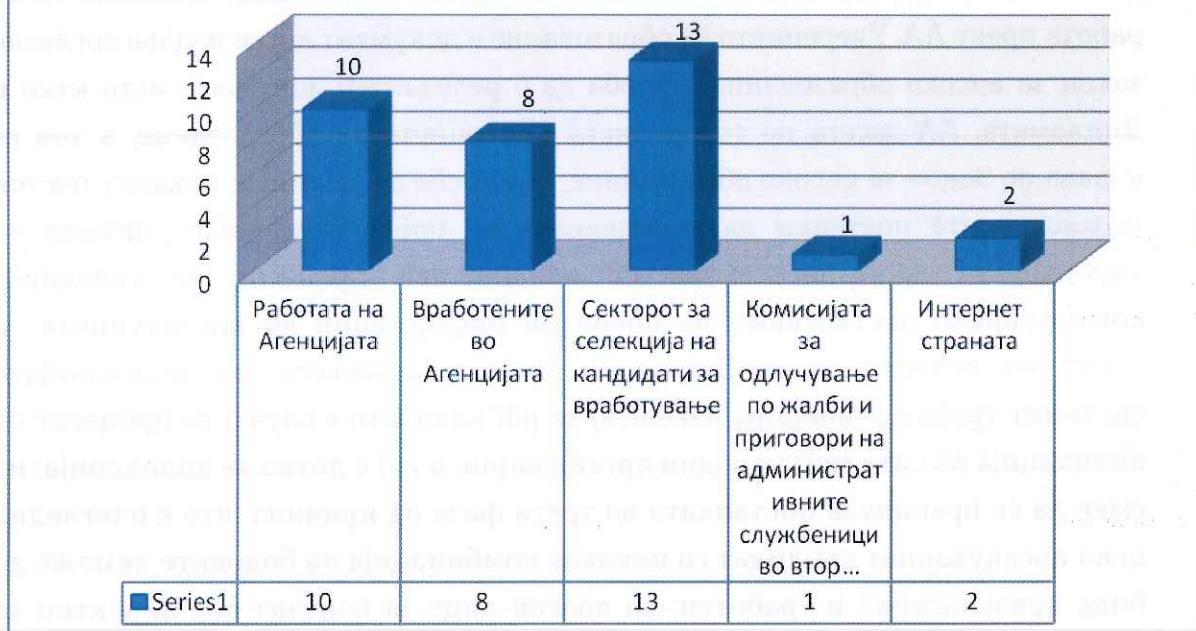
Целта за поставување на прашање од ваков вид е да се согледаат позитивните и негативните страни на работата на Агенцијата, со цел подобрување на ефикасноста во спроведувањето на надлежностите и градењето политика за крајните корисници.

Анализата беше насочена кон консултирање на корисниците на услугите во однос на севкупното работење на Агенцијата во изминатиот период, а добиените предлози/коментари дадени од анкетираните (цитати) се добредојдени и истите следат во продолжение:

- Дадените предлози/коментари во однос на работењето на Агенцијата (10) се однесуваат на унапредување на работата на Агенцијата; темелна промена на Агенцијата и промена на законите, бидејќи исите со конфузни и тешко оди со унапредување на административните службеници, а посебно во однос на дисциплинските постапки каде што не се гледа суштината, туку некој непотребни процедури; законско поедноставување на постапката за вработување; да биде вистинска институција, согласно своите надлежности; зголемување на стручен кадар, согласно потребите на институцијата; организирање на советодавни состаноци за размена на искуства; континуирано усовршување во согласност со развојните текови на технологијата; Агенцијата треба да ги обучува вработените во јавниот сектор за полесно да ги организираат интерните огласи и доекипирање со стручни и професионални вработени во Агенцијата и повеќе информативни содржини на веб страницата за постапката за селекција и вработување, како и за правото на жалба.
- Предлозите/коментарите во однос на работењето на вработените во Агенцијата (8) се однесуваат на следното: повеќе интеракција и побрзи одговори; да бидат потранспарентни и професионални; подобра комуникација, односно достапност на телефон; поголема флексибилност од страна на вработените и давање информации; вработените да бидат наградени, за брзо, професионално и квалитетно работење со странки; поголема отвореност и колегијалност со институциите кои се странки во постапките; зголемување на транспарентноста и интеракцијата и да се зголеми достапноста, навремено одговарање на мејлови, достапност на службени телефони и сл.
- Најголем број на коментари/предлози (13) се дадени за работењето на Секторот за селекција на кандидати за вработување, цитати во продолжение како што следи: известувањата за апликација за работа или датуми за полагање

испити, се многу комплицирани, треба да бидат поразбирливи; со средно образование да не полага; да се измени обврската само Диплома за образование да е доказ во фазата за доказ за сооветно образование на огласите и да се признае или диплома или уверение за завршено образование. Пример Правен факултет на УКИМ нема поделено дипломи од 2019 декември, туку дава само Уверенија. Значи оштетени се луѓето ако немаат диплома нема работа преку АА. Уверението за образование е документ кој се издава согласно закон за високо образование и треба да е релевантен документ, исто како и Дипломата. АА засега не го признава Уверението за образование, а тоа се издава по Закон за високо образование. Тоа треба да се смени; доколку постои можност сите постапки да се одвиваат во побрз рок; побрз одговор од случувањата на огласите; да се поедностави процесот на селекција; континуирано доставување на повратни информации до институциите за текот на огласот за вработување; по поднесувањето на апликацијата системот треба да генерира извештај во pdf како што е случај во процесот на апликација во сите меѓународни организации, а кој е доказ за апликација; не смее да се прекинува постапката во трета фаза од причина што е очигледно дека посакуваниот кандидат со никаква комбинација на бодовите неможе да биде прворангиран и вработен; да постои лице за контакт кое директно ќе биде задолжено за давање на информации доколу сакаме да се информираме околу одредени правни процедури, односно да можеме да добиеме информација во секое време околу постапките од започнување до завршување на постапките за вработување; бирање според квалитетите на луѓето, а не според партиски интереси; олеснување на постапки за унапредување на административни службеници и да се запрат полагањата со помош! Контролорите помагаат на кандидати и нема лојална конкуренција!!!

- Во однос на подобрување на работата на Комисијата за одлучување по жалби и приговори на административните службеници во втор степен, даден е само *еден предлог/коментар*, кој се однесува за поголема ажурност во одговарање на поднесени барања, жалби или приговори.
- Со цел подобра функционалност на интернет страната на Агенцијата дадени се само *два коментари/предлози*, кои се однесуваат за подобрување на пристапноста на официјалната WEB страница на Агенцијата за администрација, како и увид во огласите; и законите на веб страната да се прават во Word документи за да бидат попристапни за барање низ нив.

Табеларен и графички приказ 11**11. Предлози за подобрување на работата на Агенцијата**

Од погоренаведените предлози (вкупно 34 или 25,75% од вкупниот број на анкетирани 132), дадени за подобрување на работата на Агенцијата, може да се заклучи дека најголемиот број (13) се однесуваат на подобрување на работата на Секторот за селекција на кандидати за вработување, додека за Комисијата за одлучување по жалби и приговори на административните службеници во втор степен е даден најмал број т.е. само еден предлог.

Дадените предлози во поглед на подобрување на работата на Агенцијата се од особено значење, за што во рамки на своите законски надлежности во натамошното свое работење Агенцијата ќе ги има во предвид истите, се со цел достигнување на високо ниво на отчетност и транспареност за сервисно-ориентирирана администрација.

Преку анкетирањето се изврши тестирање на процесот на давањето на услугите, каде корисниците учествуваат во дискусија за услугите, а добиените податоци даваат систематска анализа на показателите за успешност, кои ги покажуваат дефинициите за квалитет и со тоа ги откриваат причините за задоволството на корисниците на услугите.

12. РЕЗИМЕ/ЗАКЛУЧОК

Анализата беше насочена кон оценка на успешноста на Агенцијата и осознавање на ефикасноста во спроведувањето на законските надлежности, како сервис за крајните корисници со голем степен на одговорност пред јавноста, отчетност и транспарентност.

Еден од клучните фактори за успех е вклучување на крајните корисници во секоја фаза на креирање, давање и ревидирање на услугите, како главна цел за утврдување можности за конкретни и специфични подобрувања на целите поврзани со управувањето, како што се намалена корупција, отчетност, подобрување на услугите и сл.

Мерењето на задоволството дава можност давателот на услугата да увиди кои се причините за задоволство или незадоволство т.е. факторите кои определуваат дали корисникот е задоволен или не, со што ќе се измери степенот на задоволство на корисниците, а оценката за задоволството ќе обезбеди значајни и корисни информации и ќе даде одговори на специфични прашања.

Агенцијата се грижи за продуктивноста (а со тоа и за трошоците) за што во последните неколку години беа направени е-истражувања (Анализи), но заради непостоење на споредбени податоци и неможноста за изготвување компаративни статистики се пристапи кон усогласување на Анкетниот прашалник во делот на прашањата, со што истата содржина т.е. истите прашања ќе бидат содржани во истражувањата за наредните неколку години, како би се добила средна оцена, односно тренд на движење на задоволството.

Мерењето на задоволството на корисниците на услугите на Агенцијата се спроведе преку анонимно анкетирање, со што се побара од испитаниците да дадат оценка за севкупното работење на Агенцијата во изминатата 2020 година.

За ова истражување беше изработен анкетен прашалник, а процесот беше спроведен преку интернет со испраќање на линк од анкетниот лист до корисниците. Добиените податоци од истражувањето беа процесирани преку специјализирано софтверско решение за прибирање на податоци, а прашалникот беше активен за сите корисници кои во периодот на мерењето ја посетиле интернет страната на Агенцијата, додека за корисниците кои ги користеа услугите во просториите на Агенцијата, примерокот беше достапен во хартиена форма.

Структурата на анкетирани корисници опфатена во мерењето беше определена согласно надлежностите и обврските на Агенцијата.

Анализата и обработените податоци ја прикажуваат реалната структура на корисници на услугите во 2020 година, со што како најголеми корисници на услугите се истакнуваат институциите кои вршат дејност од областа на образованието, науката, здравството, културата, трудот, социјалната заштита и заштита на детето, спорот, како и во други дејности од јавен интерес утврден со закон, а организирани како агенции, фондови, јавни установи и јавни претпријатија основани од Република Северна Македонија или од општините, од градот Скопје.

Показателите јасно го прикажуваат профилот на корисник на услугите на Агенцијата и истиот е од женски пол, на возраст од 31 до 45 години, по припадност на заедница-Македонци.

Поголемиот дел од корисниците (108 или 81,82%) се целосно запознаени со законските надлежности на Агенцијата.

Како најмногу користена надлежност претворена во услуга се истакнува објавувањето на огласи за вработување на административни службеници, чиј основен белег на Агенцијата е токму објавувањето на огласи, како јавен сервис за потребите на институциите, а воедно и на кандидатите со цел остварување на загарантирани права за вработување, согласно законските прописи и заштита на нивните права.

Дистрибуцијата на задоволство во однос на квалитетот на добиените услуги, интернет страната и работењето на Агенцијата е изразена преку највисока оценка 5- многу задоволни корисници, а за истите се добиени средни оценки 4,27, 4,22 и 4,20 кои покажуваат дека приоритетите на Агенцијата се високо рангиранi.

Од севкупната Анализа, произлегува дека најголем број од анкетираните корисници преку оценката за работењето на вработените во однос на неколку клучни карактеристики се претставени многу задоволни корисници, со што е прикажан профилот на вработениот, кој е во функција на сервисно-ориентираната администрација. Дистрибуцијата на задоволство на највисоко ниво е изразена за нивната стручност и транспарентност (83 или 62,87%).

Дополнително, преку Анализата, корисниците на услугите дадоа конкретни предлози за подобрување на работата на Агенцијата, кои во рамките на своите законски надлежности Агенцијата ќе ги има во предвид во насока на подобрување на квалитетот на услугите.

Оттука, може да се заклучи дека корисниците на услугите се многу задоволни од севкупното работење на Агенцијата, со што ја исказуваат нивната доверба во институцијата, а постигнатите резултати се должат на повеќегодишното позитивно искуство при извршувањето на законските надлежности.

Анализата беше насочена кон оценка на показателите на успешност на работата на Агенцијата, а она што е особено значајно за успешноста на Агенцијата е брзината на прилагодување кон потребите на корисниците, пропратена со висок квалитет на услуги.

Во своето работење Агенцијата не се ограничува само на финансиските показатели, туку се ориентира и кон нефинансиските параметри, како што е задоволството на корисниците на услугите, бидејќи тоа е главен фактор за постигнување ефикасни резултати.

Поради зголемена соработка и координација со корисниците на услугите, а впрочем, поради професионалното искуство на Агенцијата, особено важна е обврската за преземање на сесија чекори за утврдување на приоритети, како основа за отпочнување на активности за одржување и подобрување на квалитетот на работењето на Агенцијата во наредниот период.

Целта кон која се стреми Агенцијата е корисникот да го добие она што го очекува за да се оствари крајната цел, а тоа е задоволен корисник.