РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА
АГЕНЦИЈА ЗА АДМИНИСТРАЦИЈА

Република Северна Македонија
Republika e Maqedonisë së Veriut
АГЕНЦИЈА ЗА АДМИНИСТРАЦИЈА
AGJENCIA E ADMINISTRATËS
Бр.-Nr. 01-636/1
27. 02. 2023 год.
Скопје-Shkup

А Н А Л И З А
за мерење на задоволството на корисниците на услугите на Агенцијата за администрација

Скопје, 2023 година

СОДРЖИНА

1. ВОВЕД И МЕТОДОЛОШКА РАМКА 3
2. МАПИРАЊЕ, ПРИБИРАЊЕ И ПРЕЗЕНТИРАЊЕ НА ПОДАТОЦИ 4
3. КОРИСНИЦИ НА УСЛУГИТЕ НА АГЕНЦИЈАТА 5
4. ПОЛ, ВОЗРАСТ И ЕТНИЧКА ПРИПАДНОСТ 7
4.1. ПОЛ 7
4.2. ВОЗРАСТ 9
4.3. ЕТНИЧКА ПРИПАДНОСТ 10
5. ЗАПОЗНАЕНОСТ СО НАДЛЕЖНОСТИТЕ НА АГЕНЦИЈАТА 11
6. КОРИСТЕНИ НАДЛЕЖНОСТИ НА АГЕНЦИЈАТА ПРЕТВОРЕНИ ВО УСЛУГИ 12
7. ЗАДОВОЛСТВО ОД КВАЛИТЕТОТ НА ДОБИЕНИТЕ УСЛУГИ 13
8. ЗАДОВОЛСТВО ОД РАБОТЕЊЕТО НА АГЕНЦИЈАТА 14
9. ЗАДОВОЛСТВО ОД РАБОТЕЊЕТО НА ВРАБОТЕНИТЕ ВО АГЕНЦИЈАТА ВО ОДНОС НА НЕКОЛКУ КАРАКТЕРИСТИКИ 16
10. ЗАДОВОЛСТВО ОД ИНТЕРНЕТ СТРАНАТА НА АГЕНЦИЈАТА 17
11. ПРЕДЛОЗИ ЗА ПОДОБРУВАЊЕ НА РАБОТАТА 18
12. РЕЗИМЕ/ЗАКЛУЧОК 22

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 2023 година спроведе мерење на своето работење преку анонимно анкетирање на корисниците на услугите.

Агенцијата се грижи за продуктивноста (а со тоа и за трошоците) за што во последните неколку години беа направени е-истражувања, но заради непостоење на споредбени податоци и неможноста за изготвување на компаративни статистики по втор пат се изврши мерење на задоволството на корисниците со Анкетен лист за мерење на задоволството на корисниците на услугите (во понатамошниот текст: Анкетен лист) со иста содржина т.е. истите прашања беа содржани и во ова истражување, 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.

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 2022 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, спортот, 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 398 е-адреси** на корисници, а

истовремено анкетата беше активна за сите корисници кои во периодот на мерењето ја посетиле интернет страната на Агенцијата.

Истовремено, Анкетниот лист беше достапен и за корисниците на услуги во хартиена форма (кандидати за вработување, членови на комисии и др.) кои во периодот на мерењето ги користеа услугите во просториите на Агенцијата, а беа обработени само 2 пополнети анкетни прашалници од кандидати, додека во 2021 година немаше ниту еден пополнет прашалник.

Добиените податоци од ова истражување се процесирани преку специјализирано софтверско решение за прибирање на податоци со што се обработени **вкупно 96 (24,12%) анкетни листови** од вкупно испратени линкови од анкетниот лист до 398 е-маил адреси, видно помалку обработени податоци од мерењето за 2021 година, кога биле обработени 117 (37,38%) анкетни листови од вкупно испратени линкови од анкетениот лист до 313-емаил адреси. Видно од добиените податоци трендот на пополнување на анкетниот прашалник опаѓа.

Споредбените податоци со Анализата за 2021 година (313 е-адреси), покажуваат дека во оваа Анализа се опфатени 85 корисници повеќе (398-е-адреси), од каде може да се воочи дека во тековната 2022 година, Агенцијата имала зголемен број на корисници на услуги.

Мерењето на задоволството на корисниците на услугите на Агенцијата се спроведува еднаш во текот на годината за изминатата година во континуитет повеќе од 11 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, а истиот се користеше и за мерењето на задоволството во 2021 година.

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 сугестии. 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 специјализирано софтверско решение и анализирање на истите се изработи **Анализа за мерење на задоволство на корисниците на услугите во 2022 година**, која содржи резултати, изведени заклучоци и споредбени податоци со задоволството на корисниците во 2021 година, сé со цел следење на трендот на задоволство и добивање средна оцена, односно тренд на движење на задоволството.

3. КОРИСНИЦИ НА УСЛУГИТЕ НА АГЕНЦИЈАТА

Во рамки на мерењето се пристапи кон поставување на прашање преку кое ќе се сознае структурата на корисниците на услуги на Агенцијата во изминатата 2022 година.

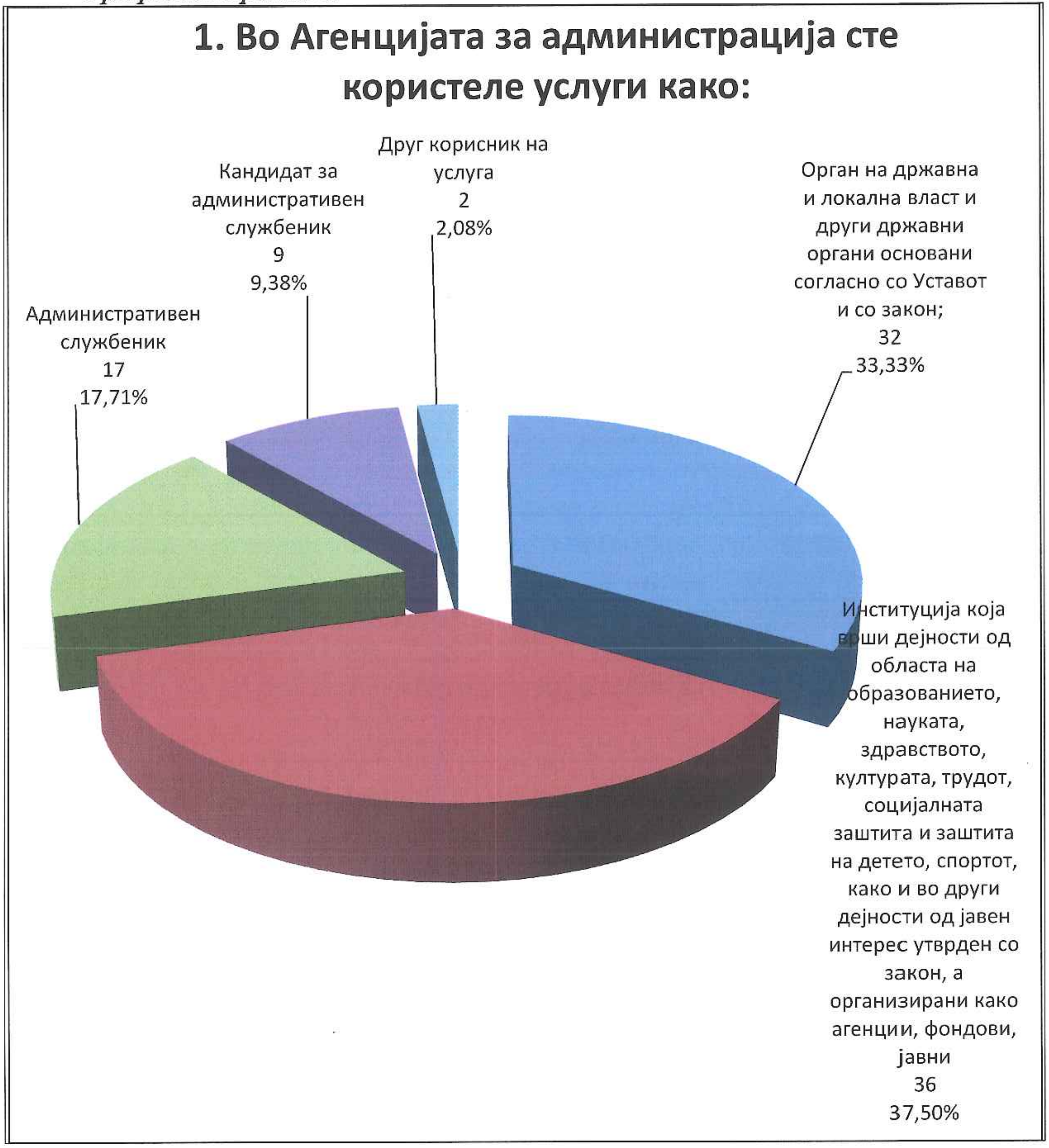
Според структурата на корисници на услуги е прикажан бројот/процентот на корисници од страна на различни категории на анкетирани.

Табеларен приказ 1.

Орган на државна и локална власт и други државни органи основани согласно со Уставот и со закон;	32	33,33%
Институција која врши дејности 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, како и од општините во градот Скопје;	36	37,50%
Административен службеник	17	17,71%

Кандидат за административен службеник	9	9,38%
Друг корисник на услуга	2	2,08%
Вкупно:	96	100,00%

Графички приказ 1.



Од анализата на добиените податоци прикажани во **Графичкиот приказ 1** може да се забележи дека најголем процент 37,50% (36) од вкупниот број на анкетирани корисници (96) 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, 33,33% (32) услугите ги користеле како орган на државната и локалната власт и други државни органи основани согласно со Уставот и со закон, 17,71% (17) како административен службеник, 9,38% (9) како кандидат за административен службеник, а најмал процент 2,08% (2) како друг корисник на услуга.

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

- Анализата покажува дека **најголеми корисници на услугите на Агенцијата во изминатата 2022 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, исто како и во 2021 година.

4. ПОЛ, ВОЗРАСТ И ЕТНИЧКА ПРИПАДНОСТ

Во правниот поредок 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 корисник 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.

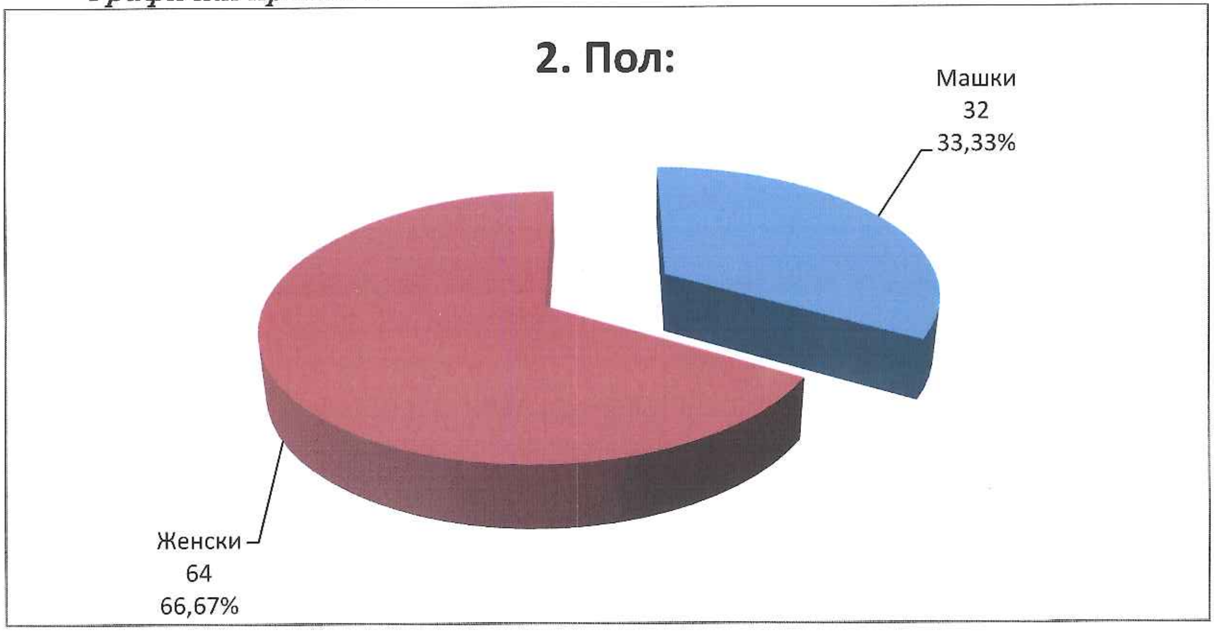
Затоа, во рамки на анкетниот лист на испитаниците им беше дадена можност да се изјаснат според пол, возраст и етничка припадност.

4.1. ПОЛ

Табеларен приказ 2

Машки	32	33,33%
Женски	64	66,67%

Графички приказ 2



Добиените податоци според **пол** покажуваат дека од вкупниот број на испитаници (96) кои учествуваа во анкетирањето, најголем процент 66,67% (64) се жени, а 33,33% (32) се мажи.

Показателите јасно ги прикажуваат разликите според пол, со што жените се истакнуваат како најголеми корисници на услугите на Агенцијата во изминатата 2022 година, а истовремено се потврдува дека женскиот пол има поголема застапеност во јавната администрација, споредбено со процентуалната изразеност на машкиот пол, иако традиционално мажите имаат доминација во јавната служба.

Видно од добиените резултати од ова истражување, застапеноста на корисниците на услугите од машкиот пол не е за занемарување споредбено со испитаниците од женскиот пол, со што се потврдува дека корисниците имаат еднаков третман независно од полот. Споредбено со мерењето во 2021 година каде 47/40,17% од испитаниците биле од машки пол, во 2022 година тие се 32/33,33%, при што процентот е видно намален.

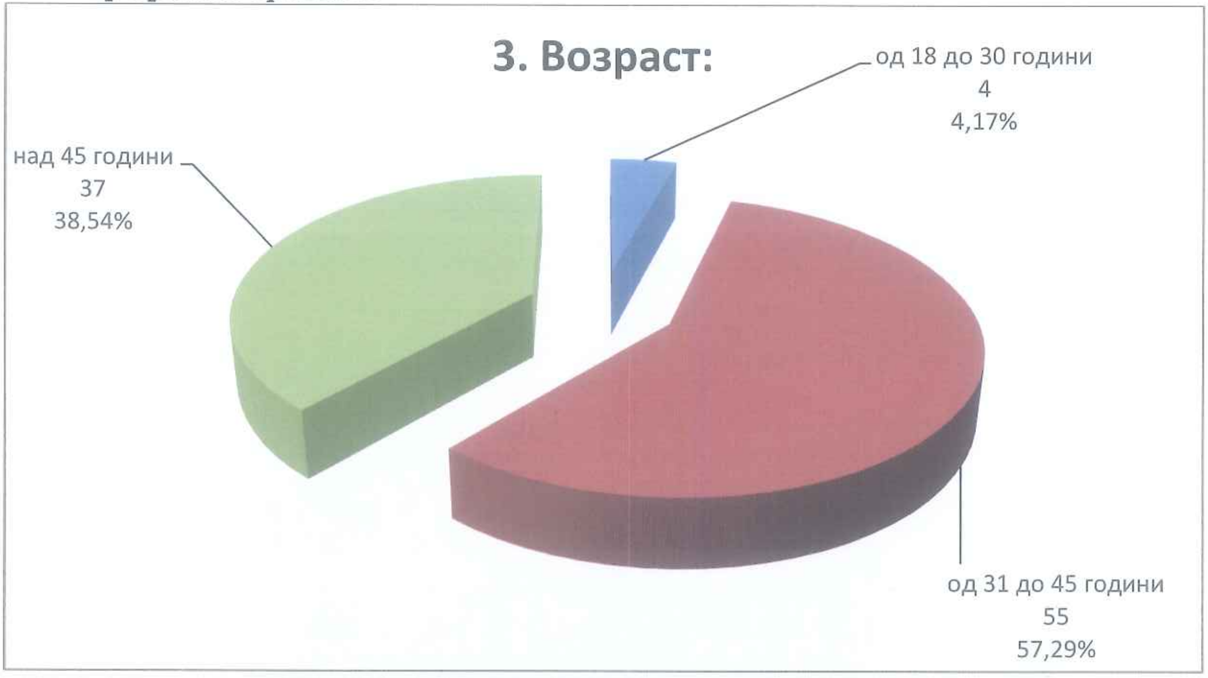
- Споредбените податоци за **застапеноста на корисниците според пол во 2022 година** (66,67% (64) – жени и 33,33% (32) – мажи) покажуваат пониски процентуални вредности само кај машкиот пол со мерењето спроведено во 2021 година (70/59,82% - жени и 47/40,17% - мажи).

4.2. ВОЗРАСТ

Табеларен приказ 3

од 18 до 30 години	4	4,17%
од 31 до 45 години	55	57,29%
над 45 години	37	38,54%

Графички приказ 3



Видно од **Графичкиот приказ 3,** како најголема се отсликува застапеноста на корисниците на возраст од 31 до 45 години 57,29% (55), потоа застапеноста на корисниците на возраст над 45 години 38,54% (37), додека корисниците на возраст од 18 до 30 години 4,17% (4) се најмалку застапени.

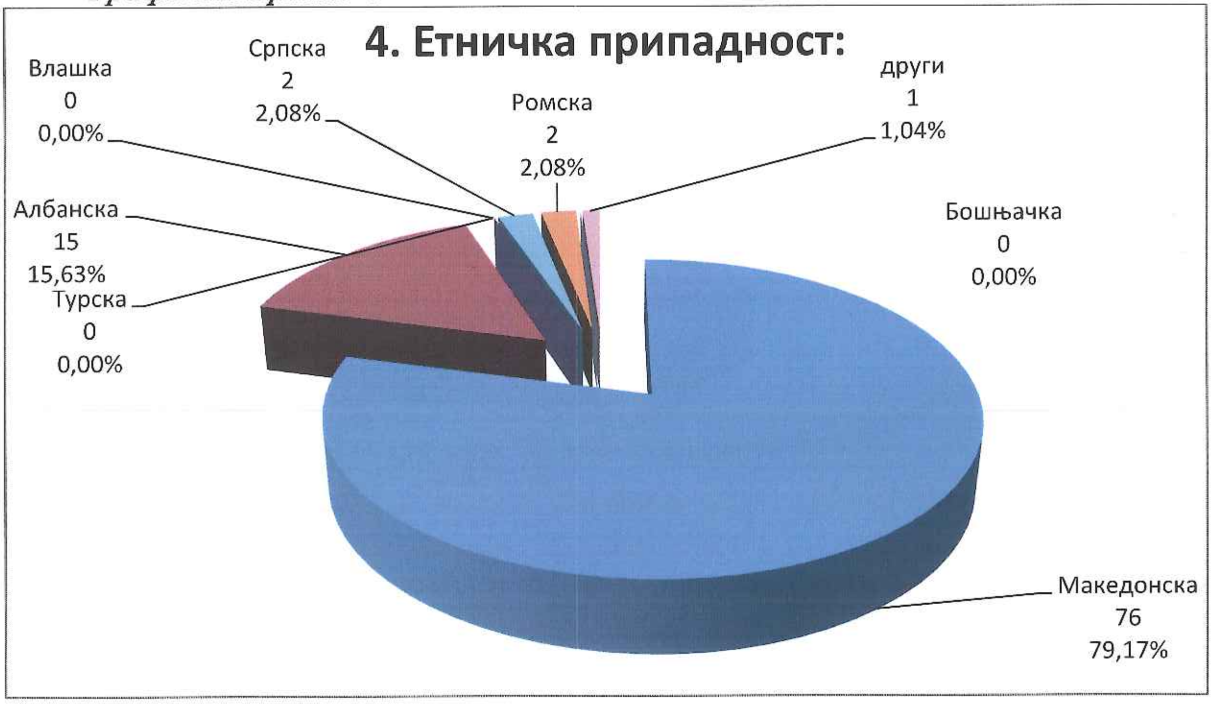
- Анализираните податоци споредбено со податоците од истражувањето во 2021 година повторно ги покажуваат како **најголеми корисниците на услугите на возраст од 31 до 45 години**. Она што особено се истакнува во ова истражување е намалениот број на корисници на возраст од 18 до 30 години.

4.3. ЕТНИЧКА ПРИПАДНОСТ

Табеларен приказ 4

Македонска	76	79,17%
Албанска	15	15,63%
Турска	0	0,00%
Влашка	0	0,00%
Српска	2	2,08%
Ромска	2	2,08%
Бошњачка	0	0,00%
Други	1	1,04%

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 79,17% (76), помал процент се изјасниле дека се од албанска етничка припадност 15,63% (15), идентичен процент се изјасниле дека припаѓаат на српската и ромската припадност 2,08% (2), од други припадности 1,04% (1), а ниту еден испитаник од турската, влашката и бошњачка етничка припадност.

- Видно од споредбените податоци од мерењата за 2021 и 2022 година може да се заклучи дека **најголем број од анкетираните корисници** и во двете мерења **се од македонската етничка припадност**, додека од албанската етничка припадност е изразен поголем број во 2022 година (15 или 15,63%), споредбено со 2021 година (9 или 7,69%).

Анализата прецизно го прикажува **профилот на корисниникот на услугите на Агенцијата во изминатата 2022 година и истиот е од женски пол, на возраст од 31 до 45 години од македонска етничка припадност**, истиот профил на корисник како и во 2021 година.

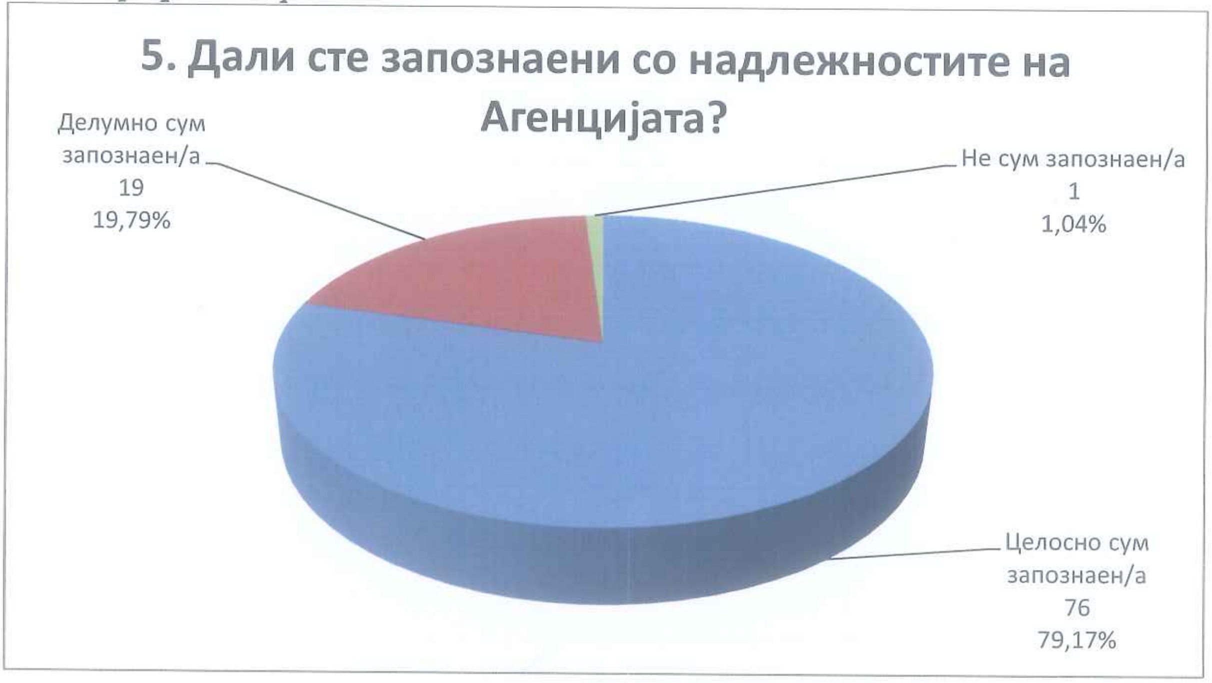
5. ЗАПОЗНАЕНОСТ СО НАДЛЕЖНОСТИТЕ НА АГЕНЦИЈАТА

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

Табеларен приказ 5

Целосно сум запознаен/а	76	79,17%
Делумно сум запознаен/а	19	19,79%
Не сум запознаен/а	1	1,04%

Графички приказ 5



Од добиените резултати за запознаеноста на корисниците со законските надлежности на Агенцијата, видно од **Графичкиот приказ 5** е изразен висок процент на оние кои се целосно запознаени 79,17% (76), додека делумно запознаени се 19,79% (19), а само 1,04% (1) не е запознаен.

- Анализираните податоци покажуваат дека **поголем дел од испитаниците се целосно запознаени со законските надлежности на Агенцијата**, исто како и во 2021 година (91 или 77,78%) со што во оваа Анализа се потврдува нивната стручност и подготвеност за взаемна 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 имаа можност да определат кои од надлежностите на Агенцијата претворени во услуги ги користеле во изминатата 2022 година.

Табеларен приказ 6

објавување на огласи за вработување на административни службеници	68	70,83%
објавување на огласи за унапредување на административни службеници	5	5,21%
организација и спроведување на постапки за селекција на административни службеници	9	9,38%
спроведување на испит за административен службеник	5	5,21%
спроведување на испит за административно управување	1	1,04%
постапување по жалби и приговори на административни службеници во втор степен	2	2,00%
други работи утврдени со закон	6	6,25%

Графички приказ 6

Графичкиот приказ 6 презентира податоци од кои може да се заклучи дека од вкупниот број на испитаници (96) кои поодделно се изјасниле за секоја користена услуга, како најмногу користена надлежност претворена во услуга е истакната објавувањето на огласи за вработување на административни службеници 70,83% (68), помалку користена е услугата за организација и спроведување на постапки за селекција на административни службеници 9,38% (9), потоа други работи утврдени со закон 6,25% (6), додека идентичен процент се користени услугите за објавување на огласи за унапредување на административни службеници и за спроведување на испит за административен службеник 5,21% (5), постапување по жалби и приговори на административните службеници во втор степен само 2,00% (2), а 1,04% (1) услугата за спроведување на испит за административно управување.

- Анализираните податоци презентираат **висок процент на користење на една од основните законски надлежности на Агенцијата претворена во услуга**, а тоа е **објавувањето на огласи за вработување на административни службеници,** исто како и во мерењето во 2021 година.

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 имаа 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	0	0,00%
2 – незадоволен	3	3,13%
3 – делумно задоволен	4	4,17%
4 – задоволен	36	37,50%
5 – многу задоволен	53	55,21%

Графички приказ 7

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

Показателите во **Графичкиот приказ 7** покажуваат дека најголем процент 55,21% (53) од испитаниците се многу задоволни од квалитетот на добиените услуги, 37,50% (36) се задоволни, делумно задоволни се 4,17% (4) и незадоволни се 3,13% (3).

- Степенот на задоволство од квалитетот на добиените услуги во оваа Анализа е изразен преку просечна оценка која изнесува **4,44**, додека во 2021 година просечната оценка изнесувала **4,35**.

Преку дистрибуцијата на задоволството од квалитетот на добиените услуги изразена **преку зголемена просечна оценка се продолжува трендот на многу задоволни корисници од квалитетот на добиените услуги.**

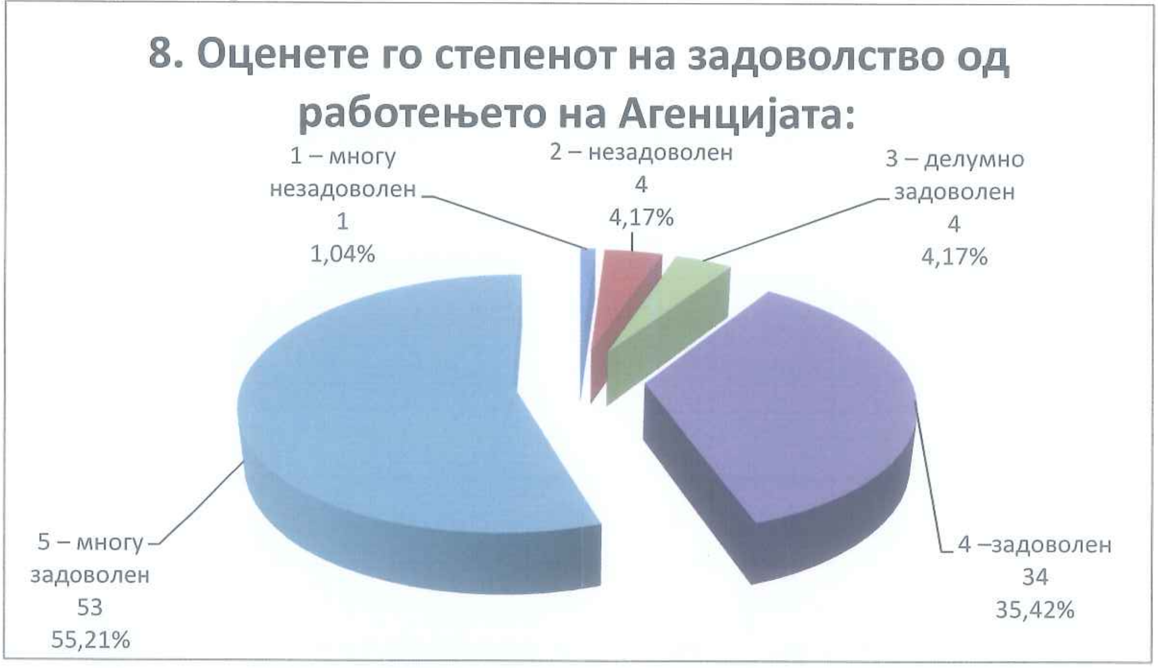
8. ЗАДОВОЛСТВО ОД РАБОТЕЊЕТО НА АГЕНЦИЈАТА

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	1	1,04%
2 – незадоволен	4	4,17%
3 – делумно задоволен	4	4,17%
4 – задоволен	34	35,42%
5 – многу задоволен	53	55,21%

Графички приказ 8.



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 во изминатата 2022 година 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 55,21% (53), потоа 4-задоволен 35,42% (34), додека идентична оценка е дадена за 3-делумно задоволен и 2-незадоволен 4,17% (4), а 3-многу незадоволен 1,04% (1).

- Просечната оценка на корисниците на услугите од работењето на Агенцијата во 2021 година изнесувала 4,35, а споредбено со презентираните податоци во оваа Анализа, **прикажана е повисока просечна оценка 4,39.**

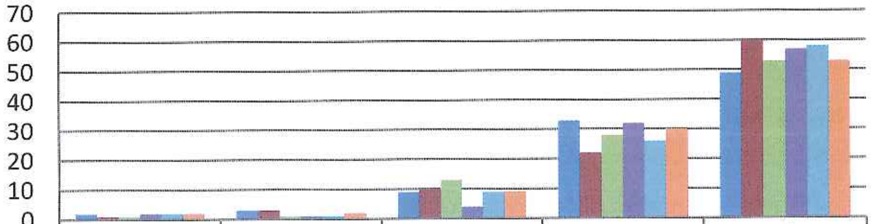
Степенот на задоволство на корисниците на услугите од работењето на Агенцијата во изминатата 2022 година е одржано на високо ниво.

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: (1 – многу незадоволен, 2 – незадоволен, 3 – делумно задоволен, 4 – задоволен и 5 – многу задоволен)



	1	2	3	4	5
а) достапност	2	3	9	33	49
б) ефикасност	1	3	10	22	60
в) комуникација	1	1	13	28	53
г) стручност	2	1	4	32	57
д) професионалност	2	1	9	26	58
ѓ) транспарентност	2	2	9	30	53

Видно од **Табеларниот и графичкиот приказ** 9, вкупниот број на испитаници (96) 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.

Во однос на клучните карактеристики за работењето на вработените во Агенцијата степенот на задоволство е изразен со највисоката оценка 5-многу задоволен.

Видно од презентираните податоци, највисока оценка 5-многу задоволен е изразена за ефикасноста на вработените (60 или 62,5%), потоа за професионалноста (58 или 60,41%), за стручноста (57 или 59,37%), за комуникацијата и транспарентноста на вработените е изразен идентичен број/процент (53 или 55,20%), додека најмал број е изразен за достапноста на вработените (49 или 51,04%).

Видно од обработените податоци за оценка на степенот на задоволство од работењето на вработените во Агенцијата во изминатата 2022 година, највисока просечна оценка 4,46 е изразена за стручноста на вработените, идентична просечна оцена е изразена за нивната ефикасност и професионалност 4,42, за

нивната комуникативност и транспарентност 4,36, додека за нивната достапност е дадена најниска просечна оценка 4,29.

Показателите од оваа Анализа прикажуваат одржливост на просечната оценетост на карактеристиките на вработените, споредбено со мерењето за 2021 година, истата е на највисоко ниво на оценетост 5-многу задоволни корисници, при што повторно се истакнува стручноста на вработените (4,46/2022 и 4,47/2021), а достапноста на вработените и во двете последователни мерења го задржува трендот на најниско ниво на оценетост со благо зголемување на просечната оценка во 2022 година (4,29/2022 и 4,22/2021).

- Споредбената анализа од изминатите две години (2021/2022) јасно го прикажува задржувањето на степенот на задоволство на корисниците на услугите од работењето на вработените на највисоко ниво (5-многу задоволен), со што **се продолжува трендот на задоволството на корисниците на услугите од работењето на вработените во Агенцијата.**

Преку изразениот **највисок степен на 5-многу задоволни корисници на услуги од работењето на вработените во Агенцијата во 2022 година** е прикажан профилот на вработениот во Агенцијата, кој преку својата стручност, ефикасност, професионалност, комуникација, транспарентност и достапност, успешно ги извршуваат работните задачи и активности, во насока на остварување на стратешките цели и приоритети кон кои се стреми Агенцијата.

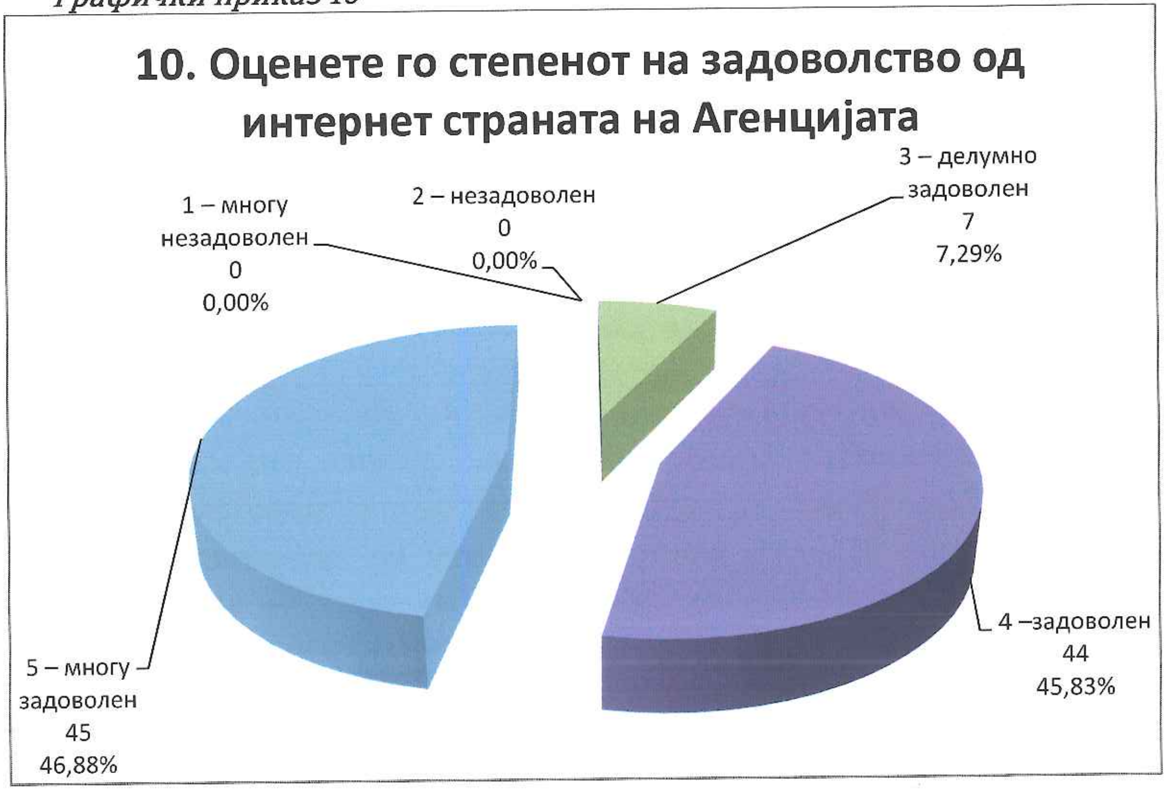
10. ЗАДОВОЛСТВО ОД ИНТЕРНЕТ СТРАНАТА НА АГЕНЦИЈАТА

Испитаниците имаа можност преку мерна скала од 1 до 5 да го изразат задоволството од интернет страната на Агенцијата.

Табеларен приказ 10

1 – многу незадоволен	0	0,00%
2 – незадоволен	0	0,00%
3 – делумно задоволен	7	7,69%
4 – задоволен	44	45,83%
5 – многу задоволен	45	46,88%

Графички приказ 10



Видно од податоците во **Графичкиот приказ 10** може да се забележи дека поголем процент од испитаниците 46,88% (45) се 5-многу задоволни од интернет страната на Агенцијата, додека 45,83% (44) се 4-задоволни, а само 7,29% (7) се делумно задоволни.

- Просечната оценка за задоволството од интернет страната на Агенцијата во 2022 година изнесува **4,39**, а споредбено со просечна оценетост во 2021 година, кога изнесувала 4,23 се забележува **зголемување на трендот на многу задоволни корисници од интернет страната на Агенцијата за сметка на задоволните корисници.**

11. ПРЕДЛОЗИ ЗА ПОДОБРУВАЊЕ НА РАБОТАТА

На единственото прашање од отворен тип во анкетниот лист, анкетираните имаа можност да дадат свои предлози и сугестии за подобрување на работата на Агенцијата.

Целта на поставување на прашање од ваков вид е да се согледаат позитивните и негативните страни на севкупното работење на Агенцијата, а со цел подобрување на услугите за крајните корисници.

Предлози од анкетираните (цитати) во продолжение:

- Во однос на **работењето на Агенцијата во изминатата 2022 година** дадени се следните коментари/предлози за подобрување:
    - Одличен преглед на информации и достапност до јавноста и институциите;
    - спроведување на обуки за активностите и работењето согласно законските регулативи;
    - кога веќе имате информација за сите вработувања.. зошто како Агенција не водите сметка за сите вработени.. да се почитуваат истите правила или закони... по однос на унапредувања.. пример.. кога веќе имате инфо за сите органи од државната власт и локалната.. зошто не ги контактирате органите за можните унапредувања.. и половина од постапката да тече преку вас при систематизација или унапредувања. Значи вие да им укажете на органите од централната и локалната власт дека ви следуваат олку унапредувања.. а не некој да работи како помлад соработник и до 10 години..;
    - да се зголемат надлежностите на Агенцијата, на пр. одобрување на ситематизации итн.;
    - дадените надлежности на МИОА со Законот за административните службеници, да се вратат на Агенција за администрација;
    - подобрување на достапноста, ефикасноста, транспарентноста и организацијата во работењето;
    - продолжете во исполнување на вашите надлежности како до сега;
    - повеќе соработка со другите институции;
    - зајакнување на капацитетите со човечки ресурси;
    - да се вратат старите надлежности и
    - Агенцијата е транспарентна во својата работа, професионална и стручна. Без забелешки, можеби подобрување во насока на уште поголемо усовршување и унапредување на и така воспоставените принципи на непристрасност и достапност.

- Во однос на **работењето на вработените во Агенцијата**, дадени се следните коментари/предлози:
    - Поголема ефикасност и ефективност на вработените, подобрена достапност на вработените и скратување на времето за чекање на одговор од институцијата;
    - вработените во Агенцијата за администрација треба да имаат повеќе меѓусебна координација;

- усогласување на меѓусебната координација на вработените;
- поголема достапност на вработените за институците (на телефонските броеви кои се истакнати во Агенцијата).

➢ Во однос на **работењето на Секторот за селекција на кандидати за вработување**, дадени се следните коментари/предлози:

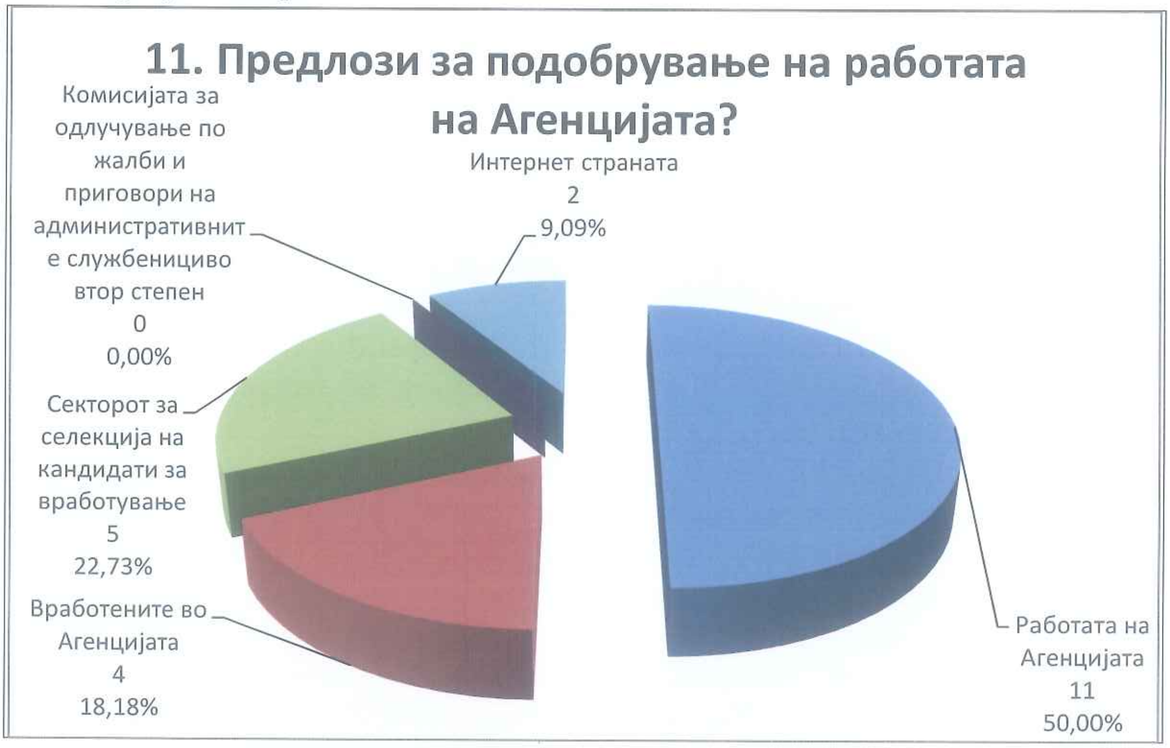
- При прегледувањето на огласите за вработување на веб страната, ако отвориме одреден оглас, кога се враќаме да ги разгледаме и останатите огласи, да се вратиме на истата страна на која што сме застанале, а не на првата страна;
- да се поедностават (или подобро да се дефинираат насоките) за пополнување на електронското досие (профил) за корисниците кои сакаат да конкурираат на јавните огласи објавени од страна на Агенцијата;
- интервју да се спроведува групно;
- поедноставување на постапките за вработување и
- да се олеснат околностите во однос на барањата за објавување на оглас, сепак станува збор за државни институции.

➢ Во однос на **работата на Комисијата за одлучување по жалби и приговори на административните службеници во втор степен** не даден ниту еден коментар/предлог.

➢ Во однос на **интернет страната на Агенцијата** е даден следниот коментар/предлог:

- Подобрување на web страната и
- На доказен начин, по електронски пат да се известуваат институциите кои објавуваат огласи за вработување, дека Одлуките за избор на кандидати за вработување се конечни (нема жалби) и да се доставуваат комплетни податоци од кандидатите за вработување.

Графички приказ 11



Од погорецитираните коментари/предлози (вкупно 22 или 22,91% од вкупниот број на анкетирани 96) дадени за подобрување на работењето на Агенцијата, може да се заклучи дека најголемиот број (11 или 50,00%) се однесуваат на работата на Агенцијата, додека најмал број (2 или 9,09%) се дадени за подобрување на интернет страната на Агенцијата.

- Споредбените податоци во однос на дадени предлози во 2021 година (40/34,18% од вкупниот број на анкетирани 117) и предлозите дадени во оваа Анализа (22/22,91% од вкупниот број на анкетирани 96), прикажуваат **намален број на предлози за подобрување на работењето на Агенцијата**. Истовремено, може да се заклучи дека и во двете последователни мерења најголем број предлози се дадени за подобрување на работата на Агенцијата (18/2021 и 11/2022).

Предлозите во оваа Анализа се од особено значење за Агенцијата за што во рамки на своите законски надлежности во понатамошното свое работење ќе ги има во предвид истите, со цел достигнување на високо ниво на транспареност за сервисно-ориентирирана администрација. Дел од истите се прифатени како предлог за реализација во 2023 година и тоа поголема достапност на вработените за институците, подобрување на web страната, усогласување на меѓусебната координација на вработените и сл..

Главната цел кон која се стреми Агенцијата е континуирано подобрување на услугите врз основа на реалните потреби на корисниците, преку идентификување на позитивните и негативните страни на своето работење за ефикасно имплементирање на услугите.

12. РЕЗИМЕ/ЗАКЛУЧОК

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. Затоа, 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.

Агенцијата се грижи за продуктивноста 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 беа содржани и во ова истражување, како би се добила средна оцена, односно тренд на движење на задоволството.

Од причина што последователно неколку години наназад заинтересираноста за пополнување на анкетниот прашалник опаѓа, по завршувањето на оваа Анализа, ќе се пристапи кон измена на Процедурата за мерење на задоволството на корисниците на услугите, со што Анкетниот прашалник ќе биде достапен за сите корисници на услуги во текот на целата година (365 дена), со што ќе им се овозможи на сите посетители на интернет страната на Агенцијата да дадат оценка за севкупното работење на Агенцијата.

Процесот на ова истражување беше спроведен преку интернет со испраќање на линк од анкетниот лист до корисниците со што им се овозможи да дадат оценка за севкупното работење на Агенцијата во изминатата 2022 година. Добиените податоци 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, а за корисниците кои ги користеа услугите во просториите на Агенцијата, примерокот беше достапен во хартиена форма.

Анализата и обработените податоци (96 прашалници од 398 е-маил адреси) ја прикажуваат реалната структура на корисници, со што како најголеми корисници се истакнуваат 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, а тоа се истите корисници како и во 2021 година.

Показателите од ова истражување го прикажуваат истиот профил на корисник на услугите на Агенцијата, како и во 2021 година и истиот е од женски пол, на возраст од 31 до 45 години, по припадност на заедница-Македонци.

Поголем процент од корисниците (79,17%/2022) се целосно запознаени со законските надлежности на Агенцијата, со што се задржува трендот на целосна запознаеност.

Како најмногу користена надлежност претворена во услуга повторно се истакнува објавувањето на огласи за вработување на административни службеници (70,83%/2022 и 61,36%/2021).

Дистрибуцијата на задоволството и во двете последователни мерења е изразена преку највисока оценка 5-многу задоволни корисници во однос на квалитетот на добиените услуги е изразена просечна оценка 4,44 (4,35/2021), во однос на работењето на Агенцијата 4,39 (4,35/2021), како и за интернет страната 4,39 (4,23/2021) од каде може да се забележи благо зголемување.

Од севкупната Анализа, произлегува дека најголем број од анкетираните корисници преку оценката за работењето на вработените во однос на неколкуте клучни карактеристики се претставени многу задоволни корисници, а на највисоко ниво преку просечна оценка е истакната нивната стручност 4,46 (4,47/2021). Се забележува тренд на одржливост на стручноста во работењето на вработените, преку кој е прикажан профилот на вработениот, а истовремено го оправдува достигнатото ниво на вработениот, кој е во функција на сервисно-ориентираната администрација.

Дополнително, преку Анализата, испитаниците 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. Она што се истакнува во оваа Анализа е намалениот број на предлози (22/22,91%), споредбено со 2021 година (40/34,18%) од каде може да се забележи дека корисниците немаат забелешки на работењето на Агенцијата во изминатата година.

Оттука, може да се заклучи дека корисниците на услугите се многу задоволни од севкупното работење на Агенцијата, а трендот на задоволството се движи во насока на одржување на достигнатото ниво. Преку изразеното задоволство на корисниците се истакнува довербата во институцијата, а постигнатите резултати се должат на повеќегодишното позитивно искуство при извршување на законските надлежности.

Анализата беше насочена кон оценка на показателите на успешност на работата на Агенција, 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. 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 и компаративни статистики, како основа на 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 најзината крајна цел, а тоа е задоволен корисник.