

Бр.-Нр. 02-599/4
28.02. 2020 год.

Скопје-Shkup



РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА
АГЕНЦИЈА ЗА АДМИНИСТРАЦИЈА

АНАЛИЗА

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



Скопје, 2020 година

СОДРЖИНА

1.	ВОВЕД И МЕТОДОЛОШКА РАМКА	3
2.	МАПИРАЊЕ, ПРИБИРАЊЕ И ПРЕЗЕНТИРАЊЕ НА ПОДАТОЦИ	4
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	7
5.	ЗАПОЗНАЕНОСТ СО НАДЛЕЖНОСТИТЕ НА АГЕНЦИЈАТА	8
6.	КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИТЕ НА АГЕНЦИЈАТА	9
7.	КОРИСТЕНИ НАДЛЕЖНОСТИ НА АГЕНЦИЈАТА ПРЕТВОРЕНИ ВО УСЛУГИ 10	
8.	ЗАДОВОЛСТВО ОД РАБОТЕЊЕТО НА АГЕНЦИЈАТА	11
9.	КВАЛИТЕТ НА ДОБИЕНИ УСЛУГИ	12
10.	ОЦЕНКА ЗА ИНТЕРНЕТ СТРАНАТА НА АГЕНЦИЈАТА	13
11.	ЗАДОВОЛСТВО ОД КОРИСТЕНИТЕ УСЛУГИ	14
12.	ЗАДОВОЛСТВО ОД РАБОТЕЊЕТО НА АГЕНЦИЈАТА ВО ОДНОС НА НЕКОЛКУ КАРАКТЕРИСТИКИ	15
13.	ЗАДОВОЛСТВО ОД РАБОТЕЊЕТО НА ВРАБОТЕНИТЕ ВО АГЕНЦИЈАТА ВО ОДНОС НА НЕКОЛКУ КАРАКТЕРИСТИКИ	16
14.	ОЦЕНКА НА МЕТОД НА АНКЕТИРАЊЕ	17
15.	ИСПОЛНУВАЊЕ НА БАРАЊАТА И ОЧЕКУВАЊАТА	18
16.	ОЧЕКУВАЊА	18
17.	ПРЕДЛОЗИ ЗА ПОДОБРУВАЊЕ НА РАБОТАТА	19
18.	РЕЗИМЕ/ЗАКЛУЧОК	23

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 2020 година, спроведе мерење на своето работење преку анонимно анкетирање на корисниците на нејзините услуги.

Како резултат на коментарите и сугестиите на корисниците на услугите од мерењата во изминатите години и усогласеноста на Процедурата со наодите содржани во Извештајот од реализирана проверка на системот за квалитет, се пристапи кон консултација/анкетирање на корисниците.

Агенцијата поради својата специфичност и 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, прибирање на информации за конкретни аспекти за давањето на услуги, кои ги прави видливи критичните елементи при извршувањето на услугите. 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 се одредува целта на преземање на понатамошни активности и идентификување на внатрешни или надворешни фактори, поволни или неповолни, за навремено, ефикасно и професионално спроведување на законските надлежности.

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*), составен од вкупно 17 прашања, од кои 15 од затворен тип и 2 прашања од отворен тип.

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 2019 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 испраќање на линк од анкетниот лист до 365 е-адреси на корисници на услугите во 2019 година, а истиот беше активен за сите корисници, кои во периодот на мерењето ја посетиле интернет страната на Агенцијата.

Добиените податоци од истражувањето се процесирани преку специјализирано софтверско решение за прибирање на податоци со што се обработени вкупно 163 (44,6%) анкетни листови.

Мерењето на задоволството на корисниците на услугите на Агенцијата се спроведува еднаш во текот на годината за изминатата година во континуитет 8 години наназад.

2. МАПИРАЊЕ, ПРИБИРАЊЕ И ПРЕЗЕНТИРАЊЕ НА ПОДАТОЦИ

Првиот чекор кога се подготвуваше ова истражување, беше да се мапира извршувањето 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, квалитетот и видот на услугите, користењето на услугите и интернет страната на Агенцијата), а *другата е фокусирање на одредени елементи на квалитет* (работењето на Агенцијата и на вработените, согласно определени карактеристики, барања, очекувања и предлози). Со тоа, во рамки на мерењето на задоволството од анкетираниите корисници се побара да дадат оценка за севкупното работење на Агенцијата.

Прашалникот започнува со вовед кој дава доволно информации за истражувањето со доволно информации за да се стимулира учеството. Кога примерокот/анкетниот лист е точно определен, а одговорите не се искривени, води кон резултат што е репрезентативен за целокупниот број на корисници.

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 и насоката и силината на мислењето, при што може да се толкува секоја точка на скалата.

Отворените прашања се прашања 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. Тоа 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 информаици да изгледаат поприемчиво. По обработката на добиените податоци преку специјализираното софтверско решение се изработи Анализа од истражувањето, 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 корисниците на услуги на Агенцијата во изминатата 2019 година.

Според структурата на корисниците на услуги прикажан е 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;	50	30.70%
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;	37	22.70%
Административен службеник	35	21.50%
Кандидат за административен службеник	40	24.50%
Друг корисник на услуга	1	0.60%
Вкупно:	163	100.00%

Графички приказ 1.



Од анализата на добиените податоци прикажани во *Графичкиот приказ 1* може да се забележи дека **најголем процент 30,70% (50)** од вкупниот број на анкетирани корисници се изјасниле дека ги користеле услугите како **орган на државната и локалната власт и други државни органи основани согласно со Уставот и со закон**; 24,50% (40), како **кандидат за административен службеник**; 22,70% (37), 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**; 21,50% (35) како **административен службеник**, додека **најмал процент 0,6% (1)** како **друг корисник на услуга**.

Истражувањето беше насочено кон сите целни групи на корисници на услугите, согласно законските надлежности и обврски кои ги има Агенцијата за што видно од добиените резултати е прикажана реалната слика на структурата на корисници во

изминатата 2019 година, а најголеми корисници на услугите биле органите на државната и локалната власт и другите државни органи согласно Уставот и со закон.

4. ПОЛ, ВОЗРАСТ И ЕТНИЧКА ПРИПАДНОСТ

Од причина што во поново време се почесто се истакнува појавата на различности по основ на пол, возраст и етничка припадност, сметавме за потребно да го дополниме прашалникот со овие активности, 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	62	38%
Женски	101	62%

Графички приказ 2



Добиените податоци според *пол* покажуваат дека од вкупниот број на испитаници (163) кои учествуваа во анкетањето, најголем процент 62% (101) се *жени*, а 38% (62) се *мажи*.

Резултатите покажуваат дека најголеми корисници на услугите на Агенцијата се од женски пол, што укажува дека жените се повеќе застапени во јавната администрација, во споредба со процентуалната изразеност за машкиот пол.

4.2. ВОЗРАСТ

Табеларен приказ 3

од 18 до 30 години	15	9.20%
од 31 до 45 години	102	62.60%
над 45 години	46	28.20%

Графички приказ 3



Видно од *Графичкиот приказ 3*, податоците според возраст како *најголема* ја отсликуваат застапеноста на корисниците на возраст *од 31 до 45 години* (102 или 62,60%), потоа застапеноста на корисниците на возраст *над 45 години* (46 или 28,20%), додека корисниците на возраст *од 18 до 30 години* (15 или 9,20%) се најмалку застапени.

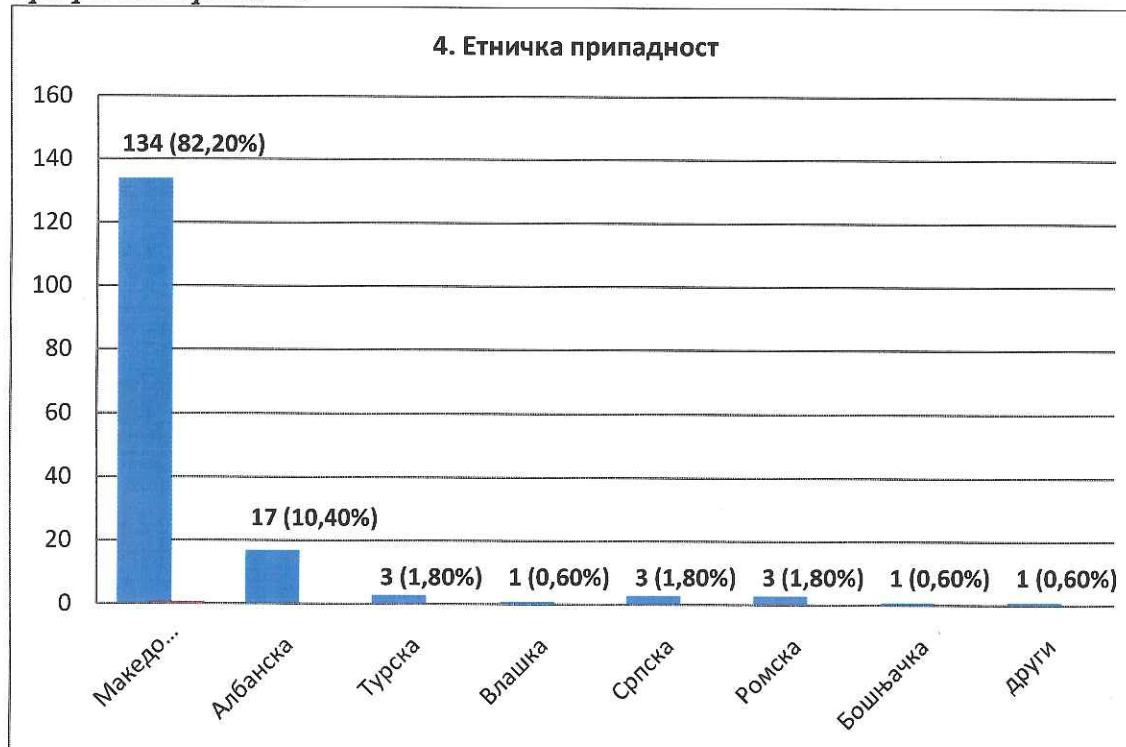
Анализираните податоци покажуваат дека најголем број од корисниците на услугите на Агенцијата се на возраст од 31 до 45 години.

4.3. ЕТНИЧКА ПРИПАДНОСТ

Табеларен приказ 4

Македонска	134	82.20%
Албанска	17	10.40%
Турска	3	1.80%
Влашка	1	0.60%
Српска	3	1.80%
Ромска	3	1.80%
Бошњачка	1	0.60%
Други	1	0.60%

Графички приказ 4



Според прикажаните податоци во *Графичкиот приказ 4*, изразен е значително голем процент на испитаници кои се изјасниле дека *се од македонска етничка припадност* 82,20% (134), помал процент се изјасниле дека *се од албанска етничка припадност* 10,40% (17), додека незначителен идентичен процент е изразен за *турска и ромска припадност* 1,80% (3) и 0,60% (1) за *влашка, бошњачка и друга етничка припадност*.

Анализата според пол, возраст и етничка припадност го прикажува профилот на корисникот на услугите на Агенцијата на возраст од 31 до 45 години од женски пол од македонска етничка припадност.

5. ЗАПОЗНАЕНОСТ СО НАДЛЕЖНОСТИТЕ НА АГЕНЦИЈАТА

Со цел осознавање на нивото на запознаеност на корисниците со законските надлежности на Агенцијата, во рамки на мерењето се побара од испитаниците да се изјаснат за нивната запознаеност.

Табеларен приказ 5

Целосно сум запознаен/а	130	79.80%
Делумно сум запознаен/а	33	20.20%
Не сум запознаен/а	0	0.00%

Графички приказ 5

Од добиените резултати за запознаеноста на корисниците со законските надлежности на Агенцијата, видно е изразен процентот на оние кои се **целосно запознаени** 79,80% (130), додека **делумно запознаени** се 20,20% (33).

Анализираните податоци покажуваат високо ниво на запознаеност на корисниците со законските надлежности на Агенцијата, што укажува на добра взаемна соработка, а резултатите ја покажуваат подготвеноста на испитаниците за непречено користење на услугите во делокругот на своето работење.

6. КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИТЕ НА АГЕНЦИЈАТА

Во анкетниот лист беше поставено и прашање поврзано со интензитетот на користење на услугите на Агенцијата, со цел осознавање за тоа дали услугите се користат секојдневно, неделно, неколку пати месечно или неколку пати годишно.

Табеларен приказ 6

секојдневно	12	7.40%
неделно	9	5.50%
неколку пати месечно	20	12.30%
неколку пати годишно	122	74.80%

Графички приказ 6



Видно од обработените податоци прикажани во *Графичкиот приказ 6*, најголем процент од испитаниците услугите ги користеле *неколку пати годишно* или 74,80% (122), додека *помал процент* е изразен за *неколку пати месечно* 12,30% (20), *секојдневно* 7,40% (12) и *неделно* 5,50% (9).

Од анализираните податоци може да се заклучи дека испитаниците најмногу ги користеле услугите неколку пати годишно, што укажува дека услугите кои ги извршува Агенцијата се користени согласно потребите на институциите во кои се вработени испитаниците.

7. 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 2019 година.

Табеларен приказ 7

објавување на огласи за вработување на административни службеници	126	77.30%
објавување на огласи за унапредување на административни службеници	64	39.30%
организација и спроведување на постапки за селекција на административни службеници	76	46.60%
спроведување на испит за административен службеник	81	49.70%
спроведување на испит за административно управување	40	24.50%
постапување по жалби и приговори на административни службеници во втор степен	31	19%
други работи утврдени со закон	43	26.40%

Графички приказ 7

Видно од *Графичкиот приказ 7* и анализираниите податоци се забележува дека најмногу користена надлежност претворена во услуга од страна на вкупниот број на анкетирани корисници кои се изјасниле поодделно за секоја користена услуга е *објавување на огласи за вработување на административни службеници* 77,30% (126), потоа услугата за спроведување на испит за административен службеник 49,70% (81), организација и спроведување на постапки за селекција на административни службеници 46,60% (76), објавувањето на огласи за унапредување на административни службеници 39,30% (64), други работи утврдени со закон 26,40% (43), спроведување испит за административно управување 24,50% (40), додека најмалку е користена услугата за *постапување по жалби и приговори на административните службеници во втор степен* 19% (31).

Видно од прикажаните податоци, надлежностите на Агенцијата претворени во услуги се користени истовремено. Овој начин на користење на услугите го покажува процесот на спроведување на услугите и меѓусебната поврзаност на надлежностите.

Од добиените податоци може да се заклучи дека Агенцијата своите законски надлежности ги спроведува во согласност со законските прописи.

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	2	1.20%
2 – незадоволен	3	1.80%
3 – делумно задоволен	14	8.60%
4 – задоволен	48	29.40%
5 – многу задоволен	96	58.90%

Графички приказ 8.

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

Највисокиот степен на задоволство од работењето на Агенцијата е изразен со оценка **5-многу задоволен** или 58,90% (96), потоа 4-задоволен 29,40% (48); 3-делумно задоволен 8,60% (14), 2-незадоволен 1,80% (3) и 1-многу незадоволен 1,20% (2).

Просечната оценка за задоволството на корисниците од работењето на Агенцијата изнесува 4,72.

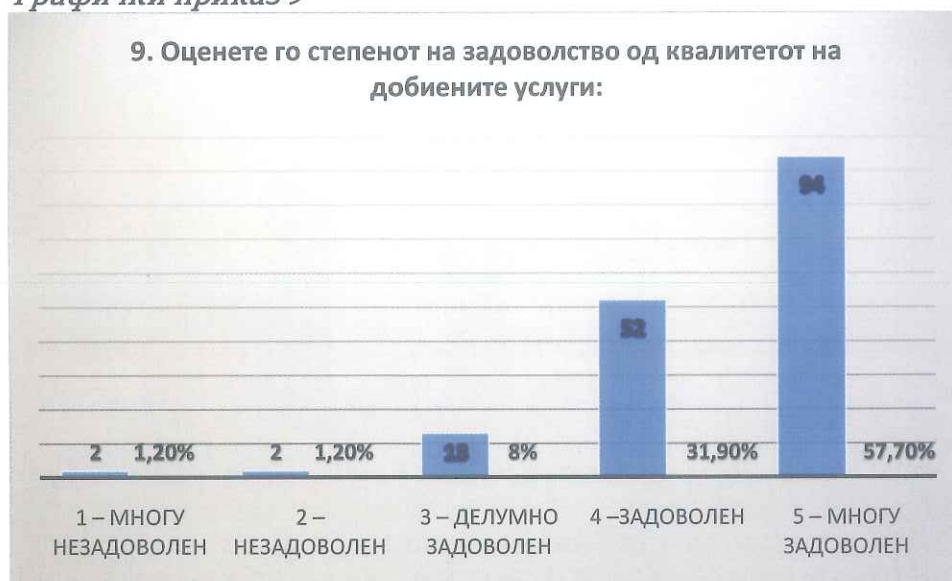
9. КВАЛИТЕТ НА ДОБИЕНИ УСЛУГИ

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

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 9

1 – многу незадоволен	2	1.20%
2 – незадоволен	2	1.20%
3 – делумно задоволен	13	8%
4 – задоволен	52	31.90%
5 – многу задоволен	94	57.70%

Графички приказ 9

Видно од добиените податоци означени на мерна скала од 1 до 5 е прикажан степенот на задоволство од квалитетот на добиените услуги и истиот е со опаѓачки редослед од 5-многу задоволен кон 1-многу незадоволен.

Најголем процент од испитаниците 57,70% (94) се многу задоволни од квалитетот на добиените услуги; 31,90% (52) се задоволни, делумно задоволни се 8% (13) и идентичен процент 1,20% се незадоволни (2) и многу незадоволни (2).

Степенот на задоволство од квалитетот на добиените услуги е изразен преку просечна оценка 4,49.

10. ОЦЕНКА ЗА ИНТЕРНЕТ СТРАНАТА НА АГЕНЦИЈАТА

Анкетираниите 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	1.20%
2 – незадоволен	2	1.20%
3 – делумно задоволен	11	6.70%
4 – задоволен	58	35.60%
5 – многу задоволен	90	55.20%

Графички приказ 10

Видно од податоците во *Графичкиот приказ 10*, може да се забележи дека најголем процент од испитаниците се *многу задоволни* 55,20% (90), *задоволни* се 35,60% (58), *делумно задоволни* се 6,70% (11), а идентичен процент 1,20% се *незадоволни* (2) и *многу незадоволни* (2).

Просечната оценка за задоволството од интернет страната на Агенцијата изнесува 4,42.

11. ЗАДОВОЛСТВО ОД КОРИСТЕНИТЕ УСЛУГИ

За да се осознае степенот на задоволство од користените услуги на Агенцијата, испитаниците имаа можност да дадат оценка преку мерна скала од 1-многу незадоволен до 5-многу задоволен.

Резултатите од добиените податоци за секоја поединечно користена услуга се прикажани, како што следи:

Табеларен и Графички приказ 11

Во *Табеларниот и Графички приказ 11* е претставен степенот на задоволство од секоја поединечно користена услуга.

Од анализирните податоци може да се заклучи дека задоволството за секоја поединечно користена услуга е изразено на скала од 1 до 5 и се движи со обратен опаѓачки редослед од 5-многу задоволен кон 1-многу незадоволен.

Резултатите покажуваат **највисоко ниво на оценетост (5-многу задоволен)** за сите категории на услуги кои ги дава Агенцијата, додека **најголемо задоволство** е изразено за користењето на услугата за **објавување на огласи за вработување на административни службеници (105)**.

Задоволството на испитаниците од користените услуги на Агенцијата, изразено преку просечна оценка изнесува, како што следи: највисока просечна оценка е добиена за услугата за објавување на огласи за вработување на административни службеници 4,55, потоа за услугите за спроведување на испит за административен службеник 4,43, за објавување на огласи за унапредување на административни службеници 4,41, за спроведување на постапка за селекција на административни службеници 4,40, за други работи утврдени со закон 4,31, за спроведување на испит за административно управување 4,29 и најниска просечна оценка за постапување по жалби и приговори на административни службеници во втор степен 4,17.

Од изразениот степен на задоволство може да се заклучи дека на испитаниците им е дадена еднаква шанса за користење на услугите на Агенцијата, согласно позитивните законски прописи.

12. ЗАДОВОЛСТВО ОД РАБОТЕЊЕТО НА АГЕНЦИЈАТА ВО ОДНОС НА НЕКОЛКУ КАРАКТЕРИСТИКИ

Анализата беше насочена и кон мерење на задоволството од работењето на Агенцијата во однос на неколку клучни карактеристики, преку мерна скала од 1-многу незадоволен до 5-многу задоволен и тоа за: достапност на информации, навремено информирање, повратен одговор, соработка и транспарентност.

Табеларен и Графички приказ 12

12. ОЦЕНЕТЕ ГО СТЕПЕНОТ НА ЗАДОВОЛСТВО ОД РАБОТЕЊЕТО НА АГЕНЦИЈАТА ВО ОДНОС НА:



Видно од *Табеларниот и Графички приказ 12*, задоволството од работењето на Агенцијата е изразено со **највисока оценка 5-многу задоволен**, поодделно за секоја дадена карактеристика.

Од вкупниот број на испитаници (163) кои поединечно ја оцениле **соработката** со оценка **5-многу задоволни (100)**, може да се заклучи дека соработката е оценета со највисока оценка.

Задоволството од работењето на Агенцијата во однос на неколкуте сегменти е изразено преку највисока просечна оценка добиена за соработката 4,5, потоа идентична просечна оценка е добиена за транспарентноста и за достапноста на информации 4,4, како и за повратниот одговор и за навременото информирање 4,3.

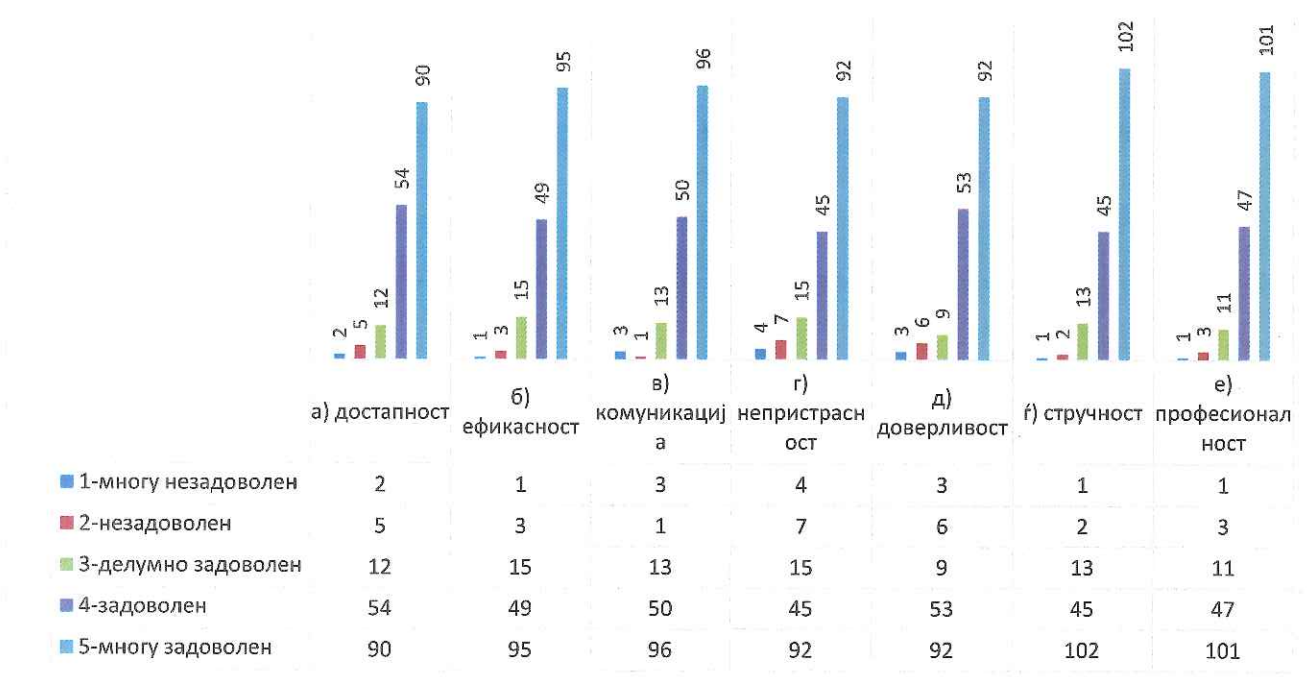
Од севкупната анализа на обработените податоци, видно е дека испитаниците се многу задоволни од работењето на Агенцијата во однос на сите категории поодделно, со што целите на Агенцијата во наредниот период ќе се насочат кон задржување на достигнатото ниво на работење.

13. 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, непристрасност, доверливост, стручност и професионалност.

Табеларен и Графички приказ 13

13. ОЦЕНЕТЕ ГО СТЕПЕНОТ НА ЗАДОВОЛСТВО ОД РАБОТЕЊЕТО НА ВРАБОТЕНИТЕ ВО АГЕНЦИЈАТА ВО ОДНОС НА:



Видно од *Приказот 13*, вкупниот број на испитаници кои учествуваа во анкетирањето имаа можност да дадат поединечна оценка за секоја од клучните

карактеристики на вработените, преку која се презентира степенот на задоволство од нивното работење.

Преку мерењето на степенот на задоволство од работењето на вработените во Агенцијата за сите клучни карактеристики е добиена највисока оценка (5-многу задоволен), при што е истакната *стручноста на вработените* (102).

Видно од оценетоста на работењето на вработените во Агенцијата на највисоко просечно ниво е изразена нивната стручност 4,5, потоа нивната професионалност 4,49, комуникацијата 4,44, ефикасноста 4,43, додека идентична просечна оценка е изразена за нивната доверливост и достапност 4,38, а најмала просечна оценка е добиена за непристрасноста 4,31.

Преку вредноста на степенот на задоволството од работењето на вработените се прикажува профилот на вработениот во Агенцијата, кој преку својата стручност, професионалност, комуникативност, ефикасност, доверливост, достапност и непристрасност извршува работни активности, во насока на остварување на стратешките цели и приоритети кон кои се стреми Агенцијата.

14. ОЦЕНКА НА МЕТОД НА АНКЕТИРАЊЕ

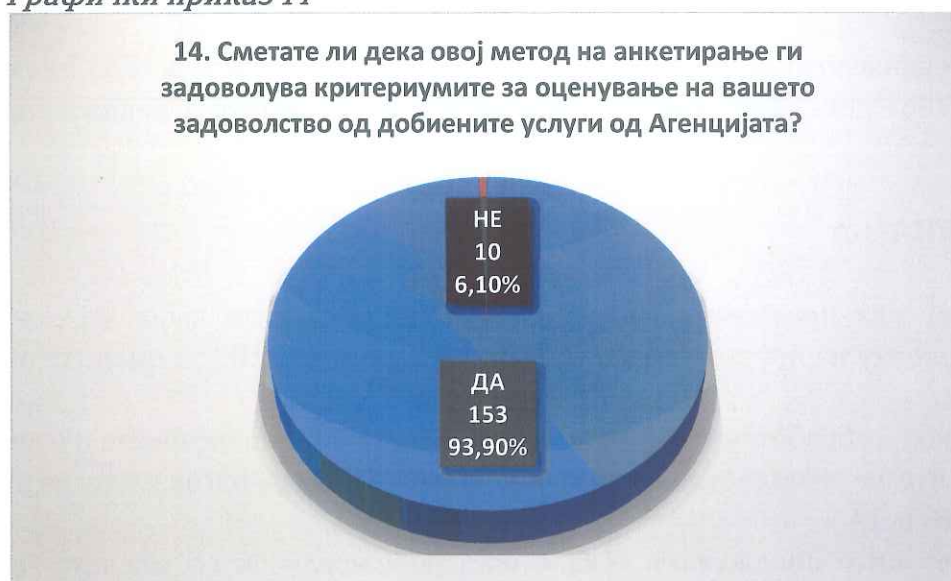
Како новина за прв пат се постави прашање преку кое испитаниците имаа можност да се произнесат за тоа дали овој метод на анкетирање ги задоволува критериумите за оценување на задоволството од добиените услуги од Агенцијата.

На ова прашање испитаниците имаа можност да одговорат со ДА/НЕ.

Табеларен приказ 14

ДА	153	93.90%
НЕ	10	6.10%

Графички приказ 14



Најголем број од испитаниците одговориле со ДА или 153 (93,90%) со што се потврдува мислењето дека овој метод на анкетирање ги задоволува критериумите за оценување на задоволството од добиените услуги.

15. ИСПОЛНУВАЊЕ НА БАРАЊАТА И ОЧЕКУВАЊАТА

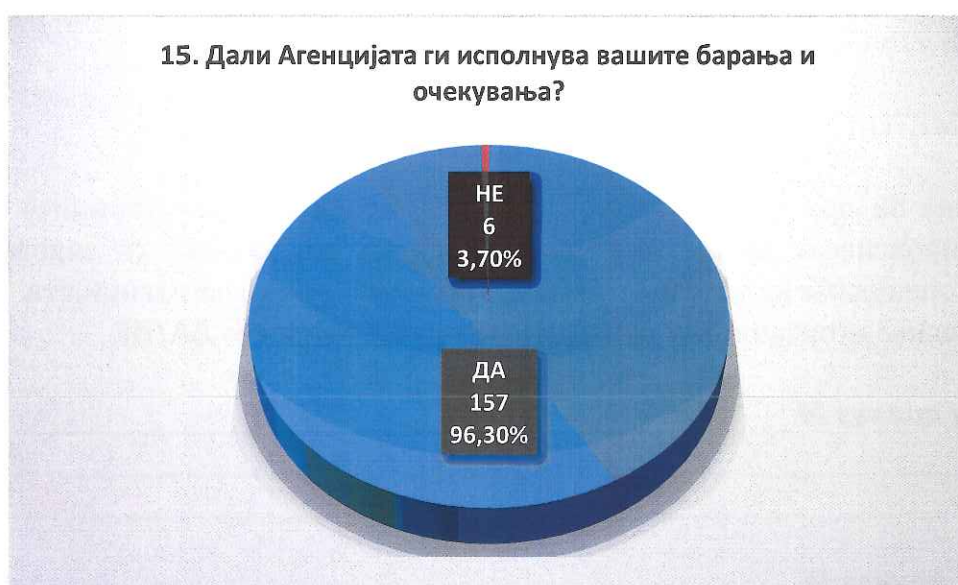
Воедно истражувањето беше насочено и кон осознавање за тоа дали Агенцијата ги исполнува барањата и очекувањата на своите корисници.

За таа цел се постави прашање на кое испитаниците имаа можност да одговорат со ДА/НЕ.

Табеларен приказ 15

ДА	157	96.30%
НЕ	6	3.70%

Графички приказ 15



Од извршеното истражување и прикажаните резултати во *Графичкиот приказ 15*, евидентно е дека барањата и очекувањата на корисниците се реализирани.

16. ОЧЕКУВАЊА

Преку ова прашање од отворен тип, испитаниците имаа можност да дадат одговор (доколку на претходното прашање одговориле со НЕ) за нивните очекувања од Агенцијата.

Видно од обработените податоци се забележува дека барањата и очекувањата на испитаниците се исполнети, од причина што **96,30%** од одговорите на претходното прашање се со ДА.

Податоците покажуваат дека е направен исклучок со тоа што од страна на испитаниците се дадени коментари/забелешки во однос на работењето на Агенцијата, како **одговори за нивните очекувања**, за што во продолжение следат извадоци од истите:

- продолжување со работа согласно закон;
- да се работи на подобрување на своите услуги;

- Комисијата за жалби и приговори не работи како што треба, селективно одговара по жалби и приговори;
- подобра комуникација и стручност на раководителите;
- да се прошири тимот, поради олеснување на работните обврски,
- да се подобри со соодветната промена на регулативата;
- да се одржат нивото и критериумите за дадените услуги од страна на Агенцијата;
- појаснување на начинот на полагање на стручни испити и сл.,
- зголемување на надлежностите;
- полесно спроведување на постапките;
- унапредување и создавање услови за подобра администрација;
- транспарентност;
- подобра комуникација и поддршка за помош на граѓаните;
- ангажирано и професионално работење во целост, еднаквост во третирањето на сите административни службеници и потенцијални кандидати за административни службеници;
- потребна е поголема соработка помеѓу Агенцијата и институциите за успешна соработка и
- очекување за продолжување со добра работа и во иднина.

17. ПРЕДЛОЗИ ЗА ПОДОБРУВАЊЕ НА РАБОТАТА

На прашањето од отворен тип анкетираниите имаа можност да дадат свои предлози во однос на подобрувањето на работата на Агенцијата.

~~Целта на поставување на прашање од ваков вид е да се согледа крајниот резултат, преку кој целокупниот ангажман на Агенцијата ќе се насочи кон подобрување на услугите за крајните корисници.~~

Предлози од анкетираниите (цитати) во продолжение.

- Во однос на работата на Комисијата за одлучување по жалби и приговори на административните службеници, дадени се следните коментари/предлози:
 - информирање на правниот субјект за постжалбениот период;
 - мала корекција околу делот за жалби, односно подобра комуникација со институцијата која го објавува огласот за рокот за жалби после донесената одлука;
 - мериторност и
 - Комисијата по жалби не работи како што треба.....селективно одговара по жалби и по предходно добиени инструкции.....а сите останати работи во однос на огласи, унапредувања, селекција.....се на највисоко ниво
- Во однос на работењето на Секторот за селекција на кандидати за вработување, дадени се следните коментари/предлози:
 - интервјуто за вработување да не носи поени, бидејќи лошо влијае на целокупната оценка;
 - да не се бара доказ за спроведено оценување на административен службеник при постапка за унапредување;

- Агенцијата може да организира практични обуки особено за делот на селекција, каде се вреднува стажот, делот за образование односно научно поле (каде и самите знаете дека има многу нејаснотии, на пример ако за работно место Раководител на сектор за финансии е определено научно поле економски науки и организациони науки-менаџмент според фраскатијевата класификација менаџер по информатички технологии, менаџер по туризам, менаџер по сточарство не може да бидат прифатени. Тогаш се оди на опција „да ги видиме предметите.“ Во друг случај ако за истото место се пријави дипломиран економист со насока „банкарски менаџмент“, а само економски науки е систематизирано кандидатот веднаш се отфрла, се вели ова е организациони науки. Тука треба да се биде на чисто, ако е дипломиран економист и завршил на економски науки, а во насоката му стои менаџмент не значи дека веднаш треба да биде елиминиран. Сигурно има и други работи за кои членовите во комисиите треба точно да знаат како да ја спроведуваат селекцијата. Сметам дека Агенцијата има доволно стручни кадри со кои суцесивно би можела да ги обучи службениците од другите институции;
- побрзо да се спроведува постапката по објавен оглас;
- поголема соработка со други институции за добивање на согласност..... и да се воведат повеќе критериуми за искуство не само за формално образование;
- поголема транспарентност и повисок степен на доверливост по однос на спроведување на испитите за административни службеници;
- поголем број објави за постапката на пријава, селекција и документација за огласите за административни службеници;
- подобро уредување на постапката за вработување и објавување на огласите согласно рокот од ЗАС;
- да се намалат поените за селекција за да може да се даде шанса на многу и националноста да се укине;
- побрзо поминување на фазата на административна селекција;
- воведување на пробни тестови, обезбедување на поголем простор за спроведување на постапките, да нема чекање во ходник и на скали;
- непристрасност при вработување, подобрување на условите во испитниот центар околу видео и звучниот надзор и
- без политика и партиски вработувања.

Во однос на работењето на **вработените** во Агенцијата, дадени се следните коментари/предлози:

- подигнување на нивото на култура на одредени вработени во Агенцијата, особено на раководни лица на битни сектори, подобрување на односот на вработените кон соработниците и корисниците на услугите на Агенцијата;
- подобра непристрасност од страна на Агенцијата и на вработените;
- поголема достапност на вработените од Агенцијата за разјаснување на некои прашања;
- поголема достапност на броевите дадени на страната на Агенцијата;
- подобра комуникација со странки;
- вработените да бидат пофлексибилни, да не се обидат да најдат најмал изговор за да ги елиминират кандидатите;
- поголема телефонска комуникативност;
- подобра транспарентност на вработените и

- со подобрување на комуникацијата би се подобрила и целокупната работа на Агенцијата;
- презадоволна сум од стручноста и соработката со вработените во Агенцијата. Покрај секојдневните преобемни обврски, секогаш наоѓаат време да одговорат на нашите дополнителни барања или прашања.

Во однос на интернет страната на Агенцијата се дадени следните коментари/предлози:

- двојазична веб страна и
- подобрување на интернет страната на Агенцијата.

Во однос на работењето на Агенцијата, дадени се следните коментари:

- да врати дел од надлежности кои ги одзема МИОА;
- појасно прецизирање на некои недоречености во Законот за административни службеници;
- повеќе писмени насоки, упатства, состаноци за координација со вработените во Агенцијата за администрација и Министерството за информатичко општество и администрација;
- зајакнување на Агенцијата со човечки ресурси за уште поголема ефикасност;
- организирање на повремени работилници со цел подобро информирање околу постапките од надлежност на Агенцијата;
- постапување согласно позитивните законски прописи, комуникација на потребното ниво и доколку нема комуникација на соодветно/културно ниво, санкционирање;
- обуки и кондиционирање на вработените во насока на ангажирано и професионално работење и еднаквост во третирањето на сите административни службеници и потенцијални кандидати за административни службеници;
- поголема ефикасност;
- доверливост;
- подобри и повеќе просторни услови за вработените во Агенцијата;
- сметаме дека работата на Агенцијата е на солидно ниво и треба истото да се одржува;
- да се задржи степенот на професионалното ниво како и досега;
- продолжете со професионалното работење и задоволството ќе го почувствуваат сите засегнати страни (како странките, така и вработените во Вашата институција);
- задоволна сум од начинот на работење на Агенцијата за администрација целосно, продолжете со начинот на работење на високо и професионално ниво;
- презадоволни од соработката, професионалноста, стручноста, транспарентноста, објективноста, достапноста, комуникацијата и сл.;
- да продолжи да работи како и досега;
- да се осовременуваат методите и техниките на работа уште повеќе;
- немам, бидејќи сум доста задоволна од брзината, ефикасноста и транспарентноста со која Агенцијата ја извршува својата работа и
- да продолжи со истиот начин на работа.

Графички приказ 17

Од погоренаведените предлози дадени од страна на анкетираниите корисници, може да се заклучи дека истите се однесуваат на реалните состојби, додека дадените предлози се во насока на подобрување на услугите.

Големиот број предлози се од особено значење, за што во рамки на своите законски надлежности во натамошното свое работење Агенцијата ќе ги има во предвид истите, со цел достигнување на високо ниво на транспареност за сервисно-ориентирана администрација.

Главната цел кон која се стреми Агенцијата е постојано подобрување на услугите, континуирано усогласување со потребите на корисниците, преку идентификување на проблемите за поефикасно имплементирање на услугите.

Преку анкетањето се изврши тестирање на процесот на давањето на услугите, каде корисниците учествуваа во дискусија за услугите, а податоците 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.

18. 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 на 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.

Мерењето на задоволството на корисниците на услугите на Агенцијата се спроведе преку анонимно анкетирање, со што се побара од корисниците да дадат оценка за севкупното работење на Агенцијата во изминатата 2019 година.

За спроведување на ова истражување беше изработен анкетен лист.

Анкетирањето беше спроведено преку интернет, со испраќање на линк од анкетниот лист до корисниците, а добиените податоци од истражувањето се процесирани преку специјализирано софтверско решение за прибирање на податоци. Прашалникот беше активен за сите корисници кои во периодот на мерењето ја посетиле интернет страната на Агенцијата.

Структурата на анкетирани корисници опфатена во мерењето беше определена согласно законските надлежности и обврски на Агенцијата.

Од Анализата и обработените податоци се покажува дека најголеми корисници на услугите на Агенцијата се вработените во органите на државната и локалната власт и други државни органи основани согласно со Уставот и со закон на возраст од 31 до 45 години од македонска етничка припадност, припадници на женскиот пол.

Корисниците се целосно запознаени со законските надлежности на Агенцијата, а интензитетот на користење на услугите е неколку пати годишно.

Како најмногу користена надлежност претворена во услуга се истакнува објавувањето на огласи за вработување на административни службеници.

Корисниците се многу задоволни и од работењето на Агенцијата, од квалитетот на добиените услуги и од интернет страната, додека просечната оцента на истите 4,72, 4,49 и 4,42, покажува дека приоритетите на Агенцијата се високо рангирани.

Анализата за мерење на задоволството покажува дека корисниците се многу задоволни од секоја поединечно користена услуга на Агенцијата, а најголемо задоволство е искажано за услугата - објавување на огласи за вработување на административни службеници. Задоволството изразено преку највисоката просечна оценка за услугата за објавување на огласи за вработување на административни службеници 4,55 и најниската просечна оценка за постапување по жалби и приговори на административни службеници во втор степен 4,17 ја покажува реалната слика на давањето на услугите од страна на Агенцијата.

Анализата покажува многу задоволни корисници и од работењето на Агенцијата во однос на неколкуте клучни карактеристики на институцијата (достапност на информации, навремено информирање, повратен одговор, соработка и транспарентност), при што се истакнува соработката, додека нејзината просечна оценка 4,5, покажува оправдување за задржување на достигнатото ниво на работење.

Од севкупната Анализа за оценка на работењето на вработените во однос на нивната достапност, ефективност, комуникација, непристрасност, доверливост, стручност и професионалност, претставени се многу задоволни корисници со што е прикажан профилот на вработениот, кој е во функција на сервисно-ориентираната администрација. Просечната оценетост од работењето на вработените во Агенцијата на највисоко ниво е изразена за нивната стручност (4,5) е клучната карика во насока на остварување на стратешките цели и приоритети кон кои се стреми Агенцијата.

Агенцијата преку своето работење ги исполнува барањата и очекувањата на своите корисници (ДА/157), а овој метод на анкетирање ги задоволува критериумите за оценување на задоволството од добиените услуги (ДА/153), што се потврдува мислењето на корисниците, видно од резултатите на истомисленоста.

На прашањето за тоа кои се нивните очекувања од Агенцијата, испитаниците имаа можност да дадат одговор, но направен е исклучок и се дадени коментари/забелешки, како одговори за нивните очекувања (доколку на претходното прашање одговориле со НЕ).

Исто така, преку Анализата, корисниците на услугите дадоа конкретни предлози, за што во рамки на своите законски надлежности во натамошното свое работење ќе послужат како основа за преземање на активности за подобрување на квалитетот на услугите.

АНАЛИЗАТА ПОКАЖУВА ДИСТРИБУЦИЈА НА МНОГУ ЗАДОВОЛНИ КОРИСНИЦИ НА УСЛУГИ.

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

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.

Целта на Агенцијата е корисникот на услугата да го добие тоа што го очекува за да се оствари најзината крајна цел, а тоа е задоволен корисник.