



АНАЛИЗА

за мерење на задоволството на корисниците на услуги на Агенцијата за администрација

СОДРЖИНА

1. ВОВЕД И МЕТОДОЛОШКА РАМКА	3
1.1. Структура на анкетирани корисници на услуги.....	4
1.2. Оценка на работата на Агенцијата	4
2. КОРИСНИЦИ НА УСЛУГИТЕ НА АГЕНЦИЈАТА	4
3. ПОЛ И ЕТНИЧКА ПРИПАДНОСТ	5
4. ОЦЕНКА НА ЗАПОЗНАЕНОСТ СО НАДЛЕЖНОСТИТЕ НА АГЕНЦИЈАТА	6
5. КОРИСТЕНИ НАДЛЕЖНОСТИ НА АГЕНЦИЈАТА ПРЕТВОРЕНИ ВО УСЛУГИ	6
6. ЗАДОВОЛСТВО ОД КВАЛИТЕТОТ НА ДОБИЕНИТЕ УСЛУГИ	7
7. ЗАДОВОЛСТВО ОД РАБОТАТА НА АГЕНЦИЈАТА	8
8. ОЦЕНКА НА РАБОТАТА НА КОМИСИЈАТА ЗА ОДЛУЧУВАЊЕ ПО ЖАЛБИ И ПРИГОВОРИ НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ СЛУЖБЕНИЦИ ВО ВТОР СТЕПЕН	8
9. ОЦЕНКА НА ВЕБ СТРАНАТА НА АГЕНЦИЈАТА	9
10. ОЦЕНКА НА ДОСТАПНОСТА НА ИНФОРМАЦИИТЕ НА ВЕБ СТРАНАТА НА АГЕНЦИЈАТА.....	10
11. ОЗНАЧУВАЊЕ НА НАЈЕФИКАСНИОТ НАЧИН ЗА ИНФОРМИРАЊЕ ЗА АКТУЕЛНИТЕ НОВИТЕТИ.....	10
12. ЗАДОВОЛСТВО ОД УСЛОВИТЕ ВО САЛАТА ЗА ИСПИТИ.....	11
13. ОЦЕНКА НА АПЛИКАЦИЈАТА ЗА ВРАБОТУВАЊЕ	11
14. ОЦЕНКА НА КРЕИРАЊЕТО НА КОРИСНИЧКИОТ ПРОФИЛ.....	12
15. ОЦЕНКА НА СНИМАЊЕТО И ЕМИТУВАЊЕТО ВО ЖИВО ЗА ВРЕМЕ НА ПОЛАГАЊЕТО НА ИСПИТОТ ЗА АДМИНИСТРАТИВЕН СЛУЖБЕНИК	13
16. ОЦЕНКА НА ЕМИТУВАЊЕТО НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОД ПОЛАГАЊЕТО НА ИСПИТОТ НА ВЕБ СТРАНАТА НА АГЕНЦИЈАТА.....	13
17. ОЦЕНКА НА ЗАДОВОЛСТВОТО ОД НАЧИНОТ НА КОМУНИКАЦИЈАТА СО ВРАБОТЕНИТЕ ВО АГЕНЦИЈАТА	14
18. ОЦЕНКА НА СТЕПЕНОТ НА ЗАДОВОЛСТВО ОД РАБОТЕЊЕТО НА ВРАБОТЕНИТЕ ВО АГЕНЦИЈАТА.....	14
19. ПРЕДЛОЗИ ОД АНКЕТИРАНИТЕ ЗА УНАПРЕДУВАЊЕ НА РАБОТЕЊЕТО НА АГЕНЦИЈАТА.....	15
20. ЗАКЛУЧОЦИ	17

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 9001:2008 во период од февруари/март 2018 година спроведе мерење на своето работење, преку анонимно анкетирање на корисниците на услугите.

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

Врз основа на податоците добиени од корисниците на услуги од анализите и искуството од мерењето на задоволството од изминатите години го креираме истражувањето на начин кој овозможува да се добијат конкретни резултати кои ќе ги идентификуваат достигнатиот максимум во 2017 година и можностите за подобрување.

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, а во функција на континуиран развој на квалитетот во работењето.

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, идентификување на внатрешни или надворешни фактори, поволни или неповолни, за навремено и ефикасно спроведување на законските надлежности.

Како инструмент за спроведување на Анализата беше изработен анкетен лист за мерење на задоволството на корисниците на услугите (во понатамошниот текст: анкетен лист), составен од 15 (петнаесет) прашања од затворен тип.

Во рамки на истражувањето е вклучено и 1 (едно) прашање од отворен тип за предлози, коментари, сугестии, препораки, со цел да се овозможи подобрување во областите.

Целна група за мерењето на задоволството беа корисниците на услугите во изминатата 2017 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 Македонија или од општините, од градот Скопје, како и од општините во градот Скопје, административните службеници и кандидатите за вработување.

Мерењето на задоволството на корисниците на услугите се спроведе со линк до анкетниот лист, кој преку електронска пошта беше испратен до **250 институции**. Податоците кои ги обработи системот во определениот рок изнесува **вкупно 150 анкетни листови**.

Во периодот на спроведување на анкетирањето во просториите на Агенцијата беше организиран и спроведен испит за административно управување и анкетениот лист им беше поделен и на кандидатите кои го полагаа испитот.

Податоците од истражувањето, внимателно се обработуваа и се внесуваа во специјализирано софтверско решение за процесирање на податоци. За конечна компилација на резултатите, земени се во предвид сите одговори од анкетните листови.

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

1.1. Структура на анкетирани корисници на услуги

Структурата на анкетирани корисници на услуги опфатена во мерењето на задоволството од работата на Агенцијата е определена преку законските обврски и надлежности кои ги има Агенцијата, а каде како корисници на услугите се јавуваат 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 утврден со закон, а организирани како агенции, фондови, јавни установи и јавни претпријатија основани од Република Македонија или од општините, од градот Скопје, административните службеници и кандидатите за вработување.

1.2. Оценка на работата на Агенцијата

Во рамки на мерењето на задоволството се бараше од корисниците на услугите да дадат оценка за севкупното работење на Агенцијата од аспект на запознаеност со надлежностите, како и одговор за тоа кои од надлежностите претворени во услуги ги користеле во изминатиот период.

Исто така, анкетираниите имаа можност да го оценат квалитетот на услугите; задоволството од работата на Агенцијата; работата на Комисијата за одлучување по жалби и приговори на административните службеници во втор степен; оценка за веб страната, како и достапноста на информациите на веб страната; означување на најефикасниот начин за информирање за актуелните новитети; задоволството од условите во салата за испити; задоволството од апликацијата за вработување; креирањето на корисничкиот профил, како и оценка за снимањето и емитувањето во живо за време на полагањето на испитот; потоа, оценка за емитувањето на резултатите од полагањето на испитот на веб страната на Агенцијата; задоволството од начинот на комуникацијата со вработените и степенот на задоволство од работењето на вработените во Агенцијата.

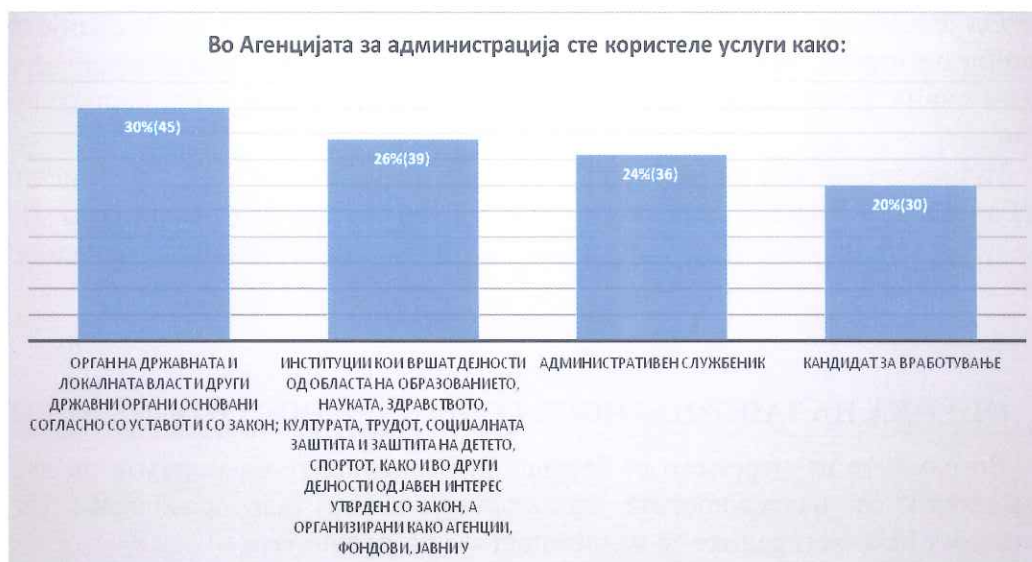
Со цел соочување со нови предизвици беше поставено прашање од отворен тип, каде анкетираниите имаа можност да дадат свои предлози за унапредување на работата на Агенцијата.

По соодветната обработка на податоците се изработи Анализа од истражувањето, која содржи резултати и изведени заклучоци.

2. КОРИСНИЦИ НА УСЛУГИТЕ НА АГЕНЦИЈАТА

Во рамки на мерењето на задоволството се постави прашање преку кое ќе се согледа целната група на корисници на услугите на Агенцијата.

Од анализата на добиените податоци **30% (45)** од анкетираниите ги користеле услугите како орган на државната и локалната власт и други државни органи основани согласно со Уставот и со закон, **26% (39)** ги користеле услугите како институции 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 утврден со закон, а организирани како агенции, фондови, јавни установи и јавни претпријатија основани од Република Македонија или од општините, од градот Скопје, **24% (36)** ги користеле услугите како административни службеници и **20% (30)** како кандидати за вработување.



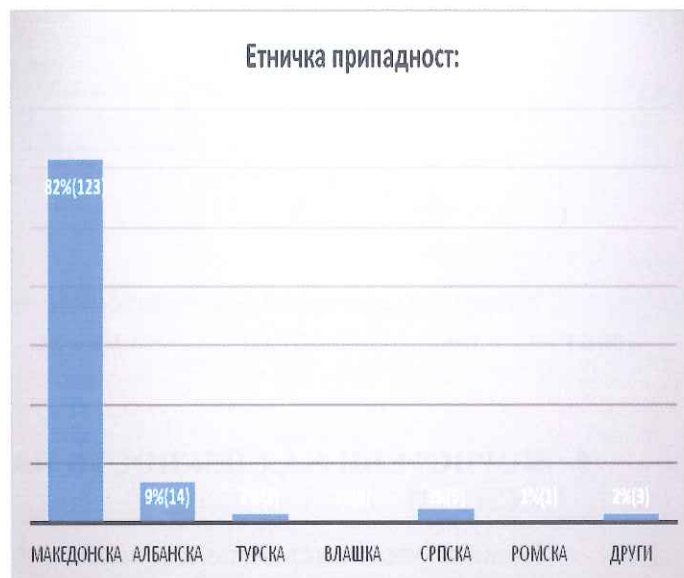
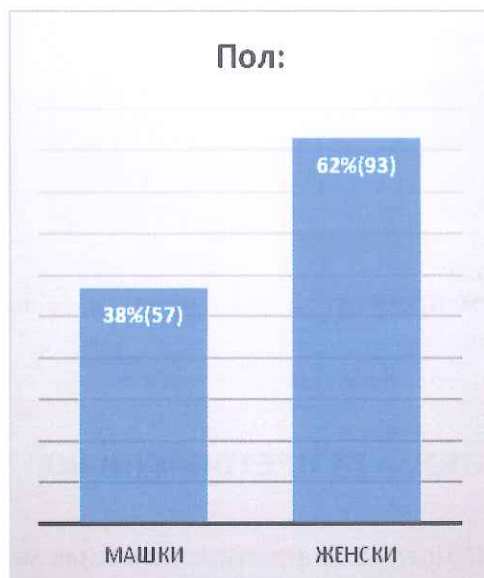
Според структурата на корисници на услугите на Агенцијата прикажан е приближно идентичен процент на користење на услугите од страна на сите категории на анкетирани.

Добиените податоци во анализата се реални од причина што работата на Агенцијата е оценета од анкетирани од различни категории.

3. ПОЛ И ЕТНИЧКА ПРИПАДНОСТ

Во рамки на анкетниот лист беше дадена можност анкетираниите да се изјаснат според пол и етничка припадност.

Добиените податоци според пол покажуваат дека **62% (93)** од анкетираниите се од женски пол, додека од машки пол се **38% (57)**.



Според етничка припадност, значително голем процент одговори се дадени од анкетирани од македонска етничка припадност **82% (123)**, помал процент одговори се од албанска етничка припадност **9% (14)**, од српската етничка припадност **3% (5)**, потоа идентичен процент одговори се дадени од припадници од турска етничка припадност и други етникуми **2% (3)**, а најмал и идентичен процент на одговори се добиени од припадници на ромска и влашка етничка припадност **1% (1)**.

Од анализирањето на податоците видно е дека услугите на Агенцијата најмногу се користени од страна на женскиот пол од македонска етничка припадност, од каде може да се оцени нивната вклученост, заинтересираност за доусовршување и напредување во своите области.

Истовремено, загрижува ниската процентуална застапеност на корисници на услуги од албанската етничка припадност, како и од останатите етникуми. Во насока на изедначување на процентот на корисници на услуги според етничка припадност потребна е нивна вклученост.

4. ОЦЕНКА НА ЗАПОЗНАЕНОСТ СО НАДЛЕЖНОСТИТЕ НА АГЕНЦИЈАТА

Во рамките на мерењето се бараше од корисниците на услугите да дадат оценка за запознаеноста со надлежностите на Агенцијата, со цел осознавање на нивото на запознаеност на анкетираниите со надлежностите на Агенцијата.

Од добиените податоци на прашањето за запознаеност со надлежностите на Агенцијата видно е изразен процентот на анкетираниите кои се *целосно запознаени* **71% (106)**, додека помал е процентот на *делумно запознаени* **27% (41)**, а само **2% (3)** од анкетираниите *не се запознаени* со надлежностите на Агенцијата.



Видно од анализата на податоците најголем процент од анкетираниите се целосно запознаени со надлежностите на Агенцијата.

5. КОРИСТЕНИ НАДЛЕЖНОСТИ НА АГЕНЦИЈАТА ПРЕТВОРЕНИ ВО УСЛУГИ

Во анкетниот лист беше вклучено и прашање преку кое анкетираниите имаа можност да се произнесат за тоа кои од надлежностите на Агенцијата претворени во услуги ги користеле во изминатиот период.

Од анализираните податоци се забележува дека најмногу користена надлежност претворена во услуга кај анкетираниите е *објавувањето на огласи за вработување на административни службеници* **28% (42)**, додека најмалку користена е услугата за *постапување по жалби и приговори на административните службеници во втор степен* **10% (15)**.



Оттука, може да се оцени дека корисниците на услугите во изминатиот период најмногу ги користеле услугите за објавување на огласи за вработување на административни службеници, потоа услугите за други работи утврдени со закон и спроведување на испит за административен службеник, испит за административно управување и тест на личност, додека помалку користени се услугите за организација на постапки за селекција на административни службеници и постапување по жалби и приговори на административни службеници во втор степен.

6. ЗАДОВОЛСТВО ОД КВАЛИТЕТОТ НА ДОБИЕНИТЕ УСЛУГИ

Анализирањето на одговорите на прашањето за оценка на задоволството од квалитетот на добиените услуги од Агенцијата има за цел осознавање за квалитетот на услугите дадени од страна на Агенцијата во изминатата 2017 година.

На прашањето за оценка на квалитетот на услугите добиени од Агенцијата, најголем процент од анкетираниите **67% (100)** одговориле дека *се целосно задоволни*, помал процент **31% (46)** анкетирани одговориле дека *се делумно задоволни*, а само **2% (4)** одговориле дека *не се задоволни*.

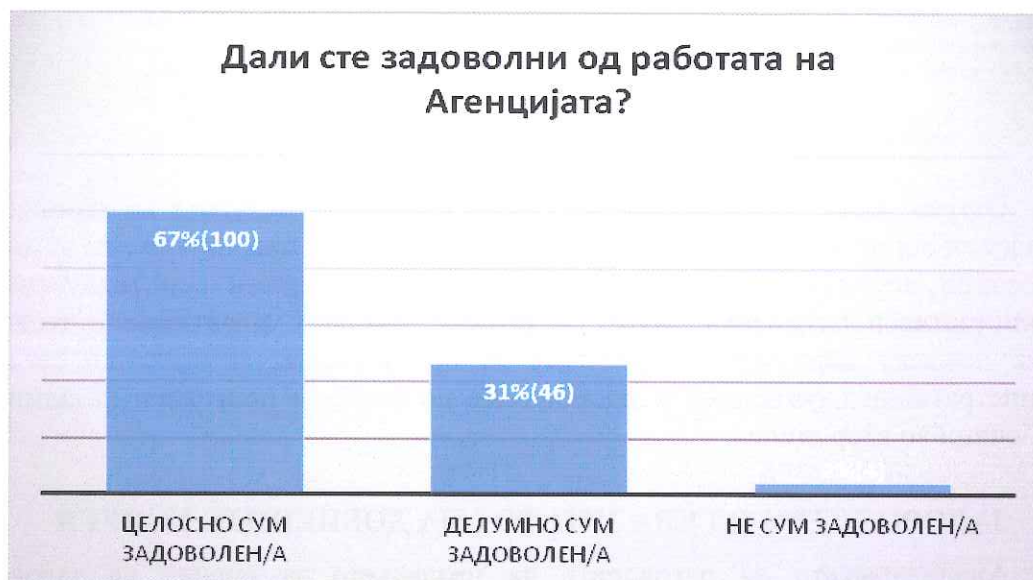


Процентот на целосно задоволни од квалитетот на добиените услуги од Агенцијата, дава поттик за ефективно и ефикасно извршување на клучните законски обврски со цел одржување на достигнатото ниво.

7. ЗАДОВОЛСТВО ОД РАБОТАТА НА АГЕНЦИЈАТА

Во анкетниот прашалник беше поставено прашање за оценка на задоволството од работата на Агенцијата со цел осознавање на позитивните и негативните страни на работата, преку кои ќе се согледаат потребите за понатамошни активности за подобрување.

На прашањето за задоволството од работата на Агенцијата, најголем процент **67% (100)** од корисниците на услугите одговориле дека *се целосно задоволни*, помал процент **31% (46)** одговориле дека *се делумно задоволни*, а само **2% (4)** одговориле дека *не се задоволни* од работата на Агенцијата.

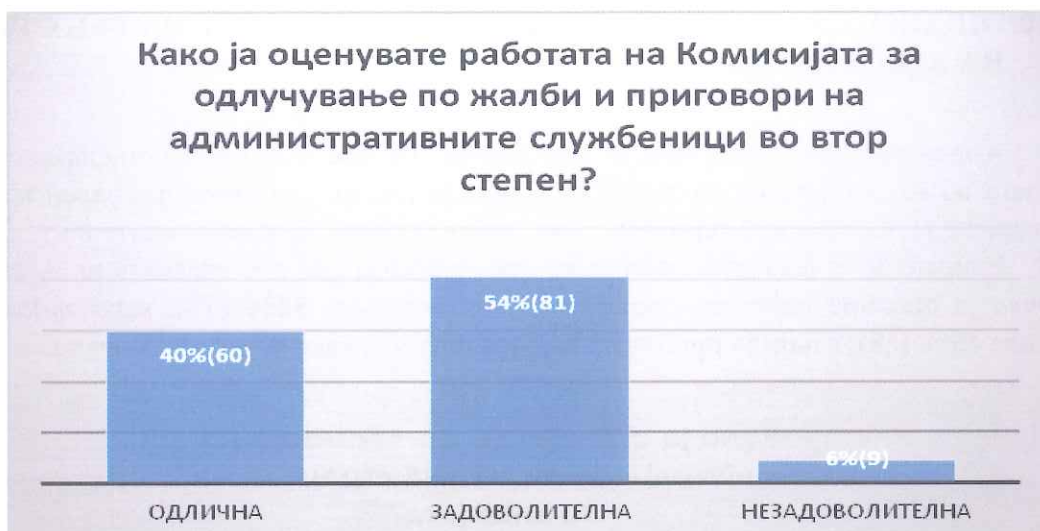


Изразеното високо ниво на целосно задоволни корисници од работата на Агенцијата претставува клучен фактор за задржување на нивото на квалитет во спроведувањето на активностите во областите за кои е надлежна Агенцијата.

8. ОЦЕНКА НА РАБОТАТА НА КОМИСИЈАТА ЗА ОДЛУЧУВАЊЕ ПО ЖАЛБИ И ПРИГОВОРИ НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ СЛУЖБЕНИЦИ ВО ВТОР СТЕПЕН

Во рамки на анкетниот лист беше поставено прашање за оценка на работата на Комисијата за одлучување по жалби и приговори на административните службеници во втор степен, каде анкетираниите имаа можност да ја оценат нејзината работа. Оценките го отсликуваат севкупното работење на Комисијата, како и можноста за достигнување на целта за која истата е формирана.

Сумираните податоци покажуваат дека поголем процент анкетирани **54% (81)** работата на Комисијата ја оцениле како *задоволителна*, **40% (60)** ја оцениле како *одлична*, само **6% (9)** од анкетираниите ја оцениле како *незадоволителна*.



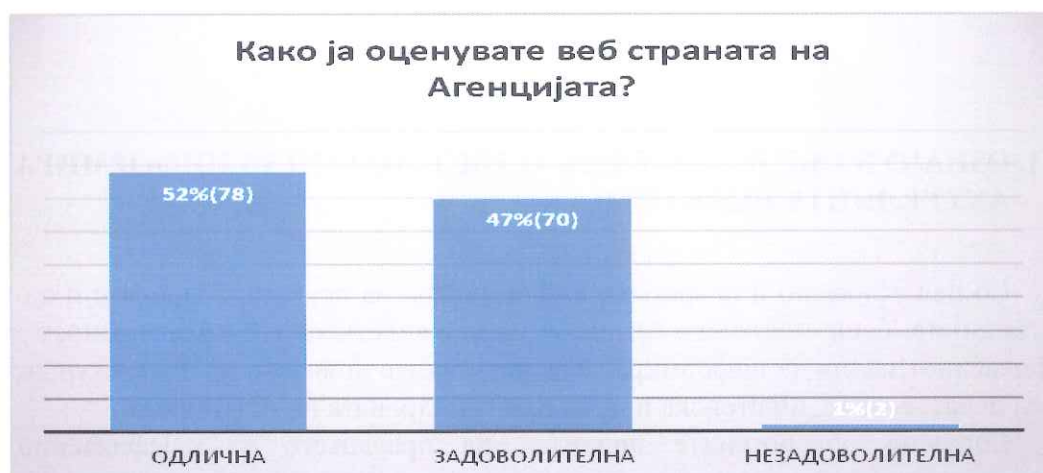
Горенаведените бројки го потенцираат задоволството од квалитетот на работата на Комисијата за одлучување по жалби и приговори на административните службеници во втор степен, кое што упатува на обврската за задржување на високиот квалитет во извршувањето на нејзините надлежности.

Малиот процент на незадоволителна оценка на работата на Комисијата покажува дека истата ги исполнила своите задачи и ги постигнала очекуваните резултати.

9. ОЦЕНКА НА ВЕБ СТРАНАТА НА АГЕНЦИЈАТА

Анализата беше насочена и кон оценка на веб страната на Агенцијата од содржински и практичен, но и од функционален аспект.

Најголем процент **52% (78)** ја оцениле веб страната на Агенцијата како *одлична*, како *задоволителна* ја оцениле **47% (70)**, а само **1% (2)** ја оцениле како *незадоволителна*.

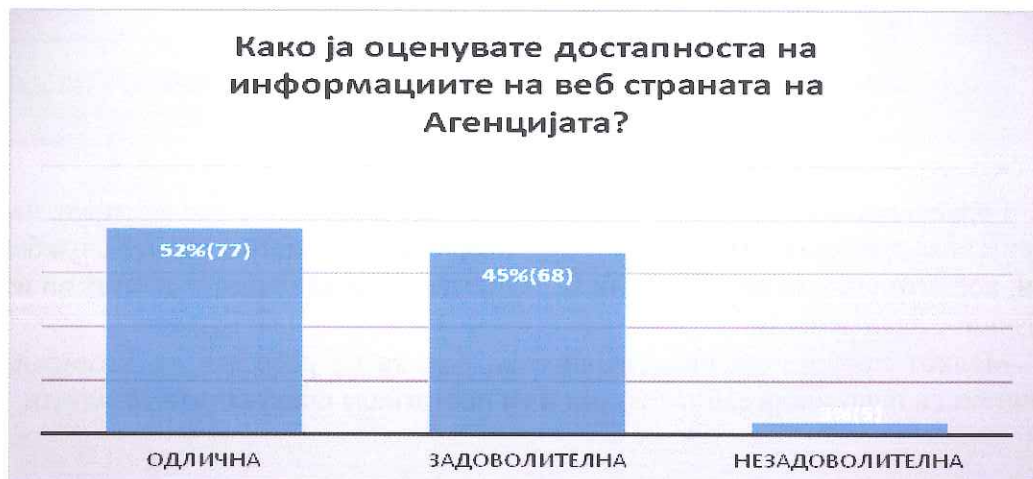


Веб страната на Агенцијата со најголем процент е оценета како одлична што претставува предизвик за нејзина одржливост преку навремено ажурирање и надградба.

10. ОЦЕНКА НА ДОСТАПНОСТА НА ИНФОРМАЦИИТЕ НА ВЕБ СТРАНАТА НА АГЕНЦИЈАТА

Анализата беше насочена и кон оценка на достапноста на информациите на веб страната на Агенцијата од содржински и практичен, но и од функционален аспект, со цел осознавање за достапноста (пристапот) на информациите до корисниците на услугите.

Евидентно е дека достапноста на информациите на веб страната на Агенцијата како *одлична* ја оцениле најголем процент од анкетираниите **52% (77)**, како *задоволителна* ја оцениле **45% (68)**, а најмал процент **3% (5)** ја оцениле како *незадоволителна*.



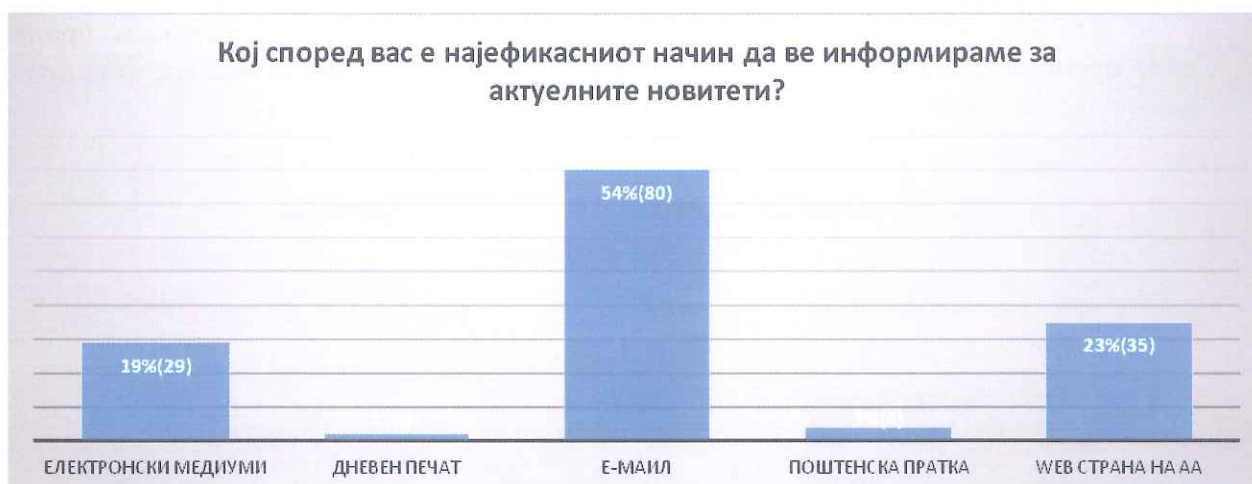
Резултатите прикажуваат високо задоволство кај корисниците на услугите од достапноста на информациите на веб страната на Агенцијата.

За веб страната и за достапноста на информациите на истата е добиен идентичен процент на оценетост, што ја отсликува подготвеноста на Агенцијата за соочување со најновите информатички трендови. Оттука, може да се заклучи дека Агенцијата со своите кадровски, технички и ИТ капацитети може да ги задоволи потребите на корисниците на услугите.

11. ОЗНАЧУВАЊЕ НА НАЈЕФИКАСНИОТ НАЧИН ЗА ИНФОРМИРАЊЕ ЗА АКТУЕЛНИТЕ НОВИТЕТИ

Со цел ефикасно и навремено информирање за правата, обврските и одговорностите на Агенцијата, беше поставено прашање на кое анкетираниите имаа можност да го означат најефикасниот начин за информирање за актуелните новитети преку електронски медиуми, дневен печат, е-маил, поштенска пратка или веб страната на Агенцијата.

Согласно обработените податоци на прашањето за најефикасниот начин за информирање за актуелните новитети анкетираниите го издвоија информирањето преку *е-маил* **54% (80)**.



Резултатите добиени од анкетираниите прашалници покажуваат дека најефикасен начин на информирање за актуелните новитети е електронската пошта (е-маил).

12. ЗАДОВОЛСТВО ОД УСЛОВИТЕ ВО САЛАТА ЗА ИСПИТИ

Мерењето на задоволството од условите во салата за испити (простор, техничка опременост и сл.) има за цел да ги оцени просторните услови во кои кандидатите ги полагаат испитите за административен службеник и административно управување, односно оценка за специјално опременетата просторија.

Резултатите од анализата покажуваат дека **56% (84)** од анкетираниите *се целосно задоволни* од условите во салата за испити, **42% (63)** *се делумно задоволни*, а само **2% (3)** *не се задоволни*.



Големиот процент на целосно задоволни од условите во салата за испити, покажува дека Агенцијата во изминатиот период со посебно залагање ги има обезбедено потребните услови утврдени во законската регулатива, со што ги исполнила своите задачи и обврски.

13. ОЦЕНКА НА АПЛИКАЦИЈАТА ЗА ВРАБОТУВАЊЕ

Задоволството од користените услуги на Агенцијата беше мерено и преку оценка на апликацијата за вработување. Можноста за оценување на апликацијата за вработување кај анкетираниите е со цел согледување на предностите и слабостите на истата.

На прашањето за оценка на апликацијата за вработување најголем процент од анкетираниите **52% (78)** ја оцениле како *задоволителна*, **46% (69)** ја оцениле како *одлична*, а незначителен процент **2% (3)** ја оцениле како *незадоволителна*.

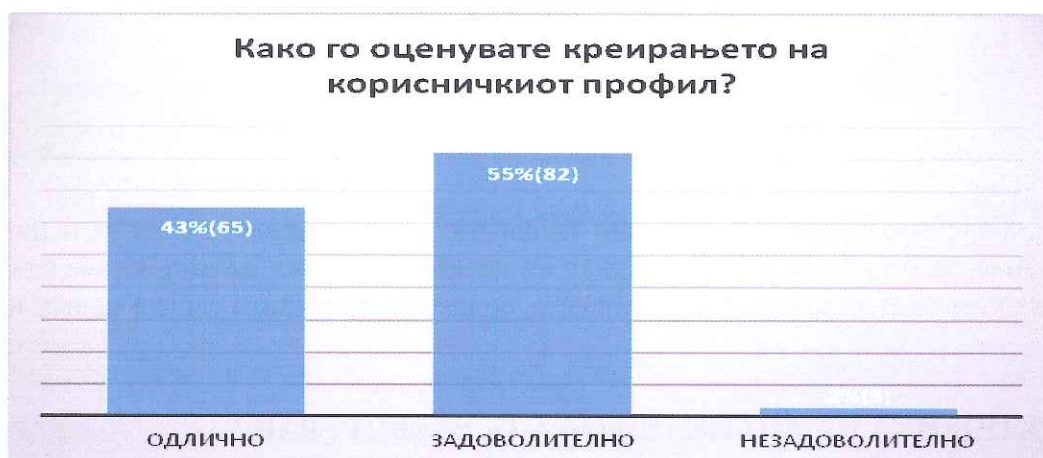


Оттука, може да заклучиме дека задоволството на корисниците на услугите од апликацијата за вработување е на високо ниво, со оглед на малиот процент на оценетост на апликацијата како незадоволителна. Резултатот покажува дека преку целосно почитување на законската регулатива во изминатиот период, Агенцијата доследно ја реализира оваа законска обврска.

14. ОЦЕНКА НА КРЕИРАЊЕТО НА КОРИСНИЧКИОТ ПРОФИЛ

Задоволството од користените услуги на Агенцијата беше мерено и преку оценување на креирањето на корисничкиот профил, со цел осознавање на позитивните или негативните страни, а во насока на креирање на совршен кориснички профил.

На прашањето за оценка на креирањето на корисничкиот профил најголем процент **55% (82)** од анкетираниите го оцениле како *задоволително*, додека помал процент **43% (65)** го оцениле како *одлично*, а само **2% (3)** го оцениле како *незадоволително*.

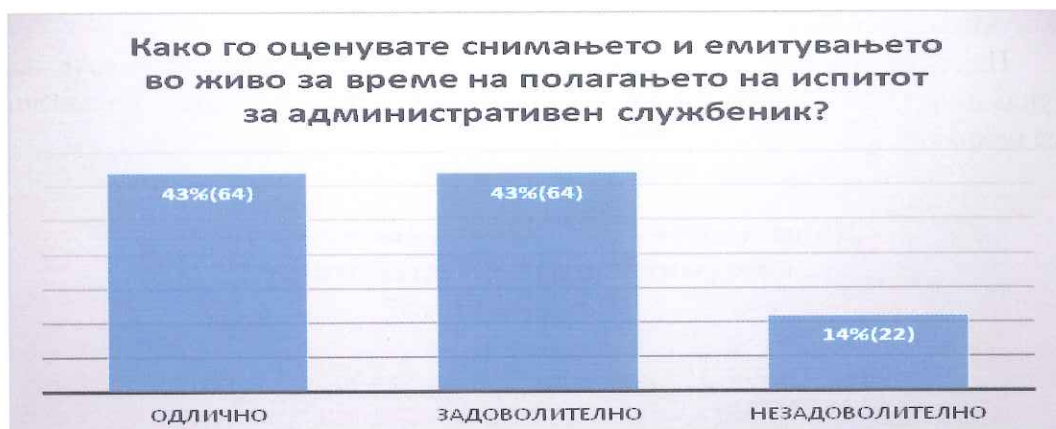


Резултатите покажуваат позитивна оценка за креирањето на корисничкиот профил од каде може да се оцени дека анкетираниите се задоволни од истиот и се постигнати очекуваните резултати.

15. ОЦЕНКА НА СНИМАЊЕТО И ЕМИТУВАЊЕТО ВО ЖИВО ЗА ВРЕМЕ НА ПОЛАГАЊЕТО НА ИСПИТОТ ЗА АДМИНИСТРАТИВЕН СЛУЖБЕНИК

Анкетираните имаа можност да го оценат снимањето во живо за време на полагањето на испитот за административен службеник во специјално опремената просторија (сала за испити) и емитирањето на веб страната на Агенцијата.

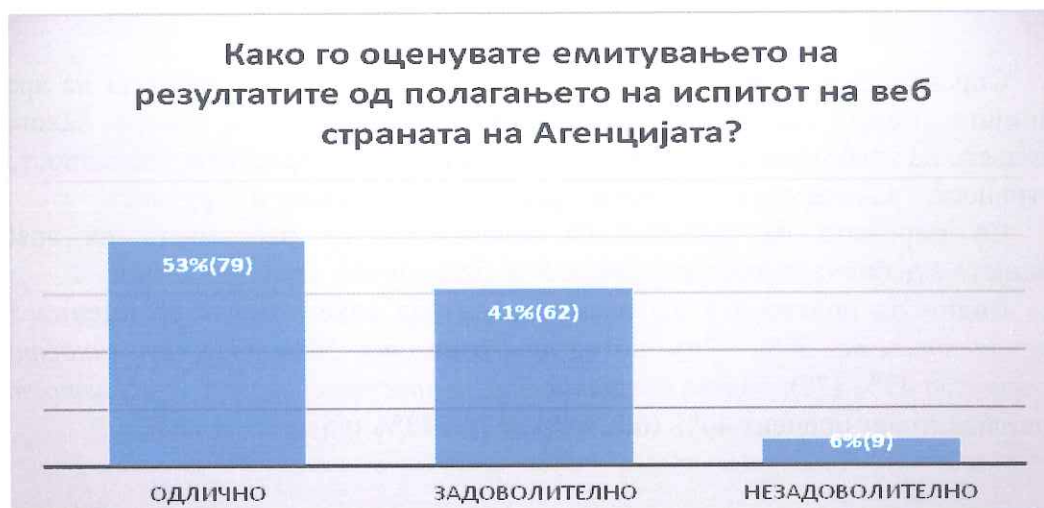
Резултатите од анкетата покажуваат идентичен процент на анкетирани **43% (64)** кои го оцениле снимањето и емитирањето во живо за време на полагањето на испитот за административен службеник како *одлично* и *задоволително*, додека како *незадоволително* го оцениле **14% (22)**.



16. ОЦЕНКА НА ЕМИТУВАЊЕТО НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОД ПОЛАГАЊЕТО НА ИСПИТОТ НА ВЕБ СТРАНАТА НА АГЕНЦИЈАТА

Оценката за емитирањето на резултатите од полагањето на испитот на веб страната на Агенцијата по завршување на полагањето на сите кандидати кои во ист термин го полагаа испитот, го отсликува транспарентното водењето на постапките за вработување во јавната администрација.

Видно од обработените податоци поголем процент од анкетираниите како *одлично* го оцениле емитирањето на резултатите од полагањето на испитот на веб страната **53% (79)**, *задоволително* го оцениле **41% (62)**, а само **6% (9)** *незадоволително*.



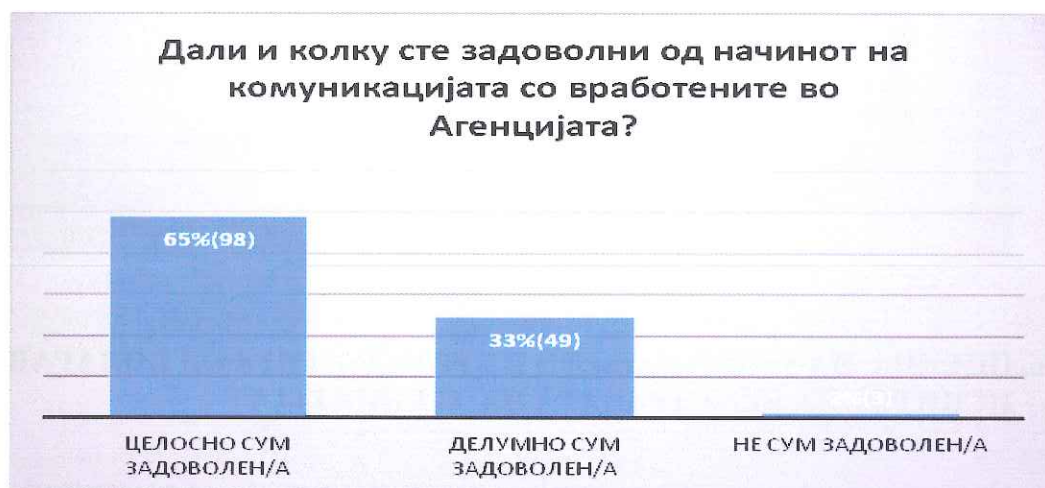
Анализата на податоците покажува дека анкетираниите даваат висока поддршка на резултатите од полагањето на испитот.

Ваквиот начин на работа е согласно најновите трендови на техничка и ИТ опременост и ја нагласува подготвеноста на Агенцијата за транспарентност во своето работење.

17. ОЦЕНКА НА ЗАДОВОЛСТВОТО ОД НАЧИНОТ НА КОМУНИКАЦИЈАТА СО ВРАБОТЕНИТЕ ВО АГЕНЦИЈАТА

Преку анкетирањето беше мерено и задоволството од начинот на комуникацијата со вработените во Агенцијата, преку кое се оценува задоволството на корисниците од начинот на комуникацијата остварена со вработените во Агенцијата.

Најголем процент од анкетираниите **65% (98)** се *целосно задоволни* од начинот на комуникацијата со вработените во Агенцијата, **33% (49)** се *делумно задоволни*, а само **2% (3)** се *незадоволни*.



Анализата на добиените податоци покажува високо ниво на задоволство на корисниците од комуникацијата со вработените во Агенцијата, што е во функција на едно од основните начела за сервисно-ориентирана администрација.

18. ОЦЕНКА НА СТЕПЕНОТ НА ЗАДОВОЛСТВО ОД РАБОТЕЊЕТО НА ВРАБОТЕНИТЕ ВО АГЕНЦИЈАТА

Спроведено е мерење на степенот на задоволството од работата на вработените во Агенцијата, преку кое анкетираниите имаа можност да го оценат задоволството од работењето на вработените според неколку клучни карактеристики: достапност, ефикасност, ефективност, транспарентност, непристрасност, доверливост и стручност.

Со мерењето на степенот на задоволство од работењето на вработените во Агенцијата е добиена најголема **оценка 5** за сите клучни карактеристики.

Видно од податоците најголем процент од анкетираниите со **оценка 5** ја оцениле *транспарентноста* **50% (76)**, потоа *доверливоста* **50% (75)**, *стручноста* **48% (72)**, *ефикасноста* **47% (70)**, додека *достапноста*, *непристрасноста* и *ефективноста* ја оцениле со приближно ист процент **46% (68)**, **44% (67)** и **43% (66)**.



Анализата за мерење на степенот на задоволството од работењето на вработените го прикажува профилот на вработениот во Агенцијата, кој преку своето работење на највисоко ниво ја истакнува својата способност, стручност и компетентност при извршувањето на работните задачи, во насока на остварување на стратешките цели и приоритети кон кои се стреми Агенцијата.

19. ПРЕДЛОЗИ ОД АНКЕТИРАНИТЕ ЗА УНАПРЕДУВАЊЕ НА РАБОТЕЊЕТО НА АГЕНЦИЈАТА

Во Анализата за мерење на задоволството на корисниците на услугите беше вклучено и прашање од отворен тип, преку кое анкетираниите имаа можност да дадат свои предлози, коментари, сугестии... за унапредување на работењето на Агенцијата.

Предлози од анкетираниите:

- да се поедностави профилот на кандидатите;
- поголема транспарентност;
- да се врати старата веб страна и да се исфрли пријавувањето;
- врските за бодовите да се исфрлат;
- да нема партиски селекции;
- непристрасност – одлучување на Комисијата за жалби врз основа на факти и нејзино деполитизирање;
- иницирање на нов ЗАС, кој ќе овозможи именување на лица на раководни позиции со мандат и од надвор се со цел да се избегнат моменталните проблеми со разместување на службениците од група во група;
- продолжете така, се во насока на поедноставување и ефикасност на постапките;
- повеќе достапност на контакт информации за вработените во АА и нивните работни места;
- подобрување на софтверот на компјутерскиот дел во салата за полагање на испитот;
- да се почитуваат законите и да се отргне пристрасноста кон одредени кандидати;
- поголема достапност на вработените за соработка и помош на органите во спорни ситуации;
- промоција;
- огласите за вработување да бидат потранспарентни;
- да се продолжи така и понатаму;
- симулација сите прашања за испит;

- зголемување на довербата и кредибилитетот на Агенцијата;
- Агенцијата навремено да праќа мејлови на корисниците со цел да информира за активни огласи, како и за новините;
- подобрување на начинот на евалуација, постапките за транспарентност, непристрасност при евалуации, доверливост на податоците; да се иницира измена во ЗАС во врска со бодувањето од интервјуто за правилната примена на законот;
- продолжување со квалитетна работа;
- одлична соработка со Агенцијата во однос на постапките за вработување, Агенцијата досега во својата работа покажува одлични резултати во однос на соработката;
- вработените да бидат порационални во нивното работење да креираат решенија во одредени ситуации, а не само да се обидат да најдат причини за поништување на огласите;
- Агенцијата коректно си ја извршува својата работа;
- организирање обуки за раководителите и правниците во јавните институции со цел детално запознавање со новините во оваа област;
- за сите планирани законски измени навремено да комуницира со корисниците;
- помош на вработените во установите и давање на насоки за услугите кои ги нуди Агенцијата;
- подобра соработка;
- информирање по е-маил за новонастанати состојби на сите институции; работењето на Агенцијата е на високо ниво;
- подобри просторни услови за работење и простор за кандидатите за вработување додека чекаат за испит, да се намали времето за чекање додека да почне испитот, обезбедување на соодветен простор за спроведување на интервјуата за членовите на комисиите кои доаѓаат од други установи и сл.;
- да се продолжи со начинот на информирање за актуелните новитети;
- во идниот период да се поработи на достапноста, непристрасноста и пред сè стручноста;
- Комисијата да ги решава жалбите и приговорите според релевантните докази;
- надградба на веб-страницата, во однос на подобра прегледност на информациите и водење на политика на човечките ресурси, како пример за сите останати државни и јавни институции;
- модернизација;
- подобра достапност на општините со лице од Агенцијата за прашања и одговори пред примена на секоја измена да се информираат засегнатите институции за видот на промената, начинот и сл. или преку е-маил или задолжителна обука по региони;
- реорганизација на целата државна администрација, тој што работи да прима соодветна плата, тој што не работи да биде соодветно санкциониран;
- соодветен кадар за соодветно работно место;
- да се организираат дополнителни обуки за вработените во секторите за управување со човечки ресурси во врска со постапките за селекција;
- уште повеќе да се унапреди достапноста преку веб страната на Агенцијата со воведување на чат во живо;
- да се продолжи со професионалниот однос во спроведувањето на надлежноста и подобрување на достапноста“.

Агенцијата за администрација во рамки на своите законски надлежности во натамошното свое работење ќе ги има во предвид дадените предлози, со цел транспарентна и сервисно-ориентирана администрација.

20. ЗАКЛУЧОЦИ

Анализата за оценка на задоволството од користењето на услугите е основна компонента на секој систем, која обезбедува значајни и корисни информации и дава одговори на специфични прашања.

Преку мерењето на задоволството на корисниците на услугите се препознаваат услугите кои Агенцијата ги унапредила во сопственото работење и демонстрирале одржлив тренд во испораката на квалитетни услуги.

Од Анализата за мерење на задоволството на корисниците на услугите може да се заклучи дека анкетираниите корисници **се целосно задоволни од користените услуги** во изминатата 2017 година.

Од спроведената анализа и обработените податоци евидентен е високиот процент на анкетирани - корисници на услуги, што укажува дека Агенцијата своите обврски и одговорности утврдени со закон во изминатиот период ги ориентира кон корисниците на услугите.

Од Анализата може да заклучиме дека услугите на Агенцијата се користени од страна на сите категории на анкетирани, а податоците даваат јасна слика за подобрен пристап и тренд на сразмерно користење на истите.

Во Анализата е прикажан висок процент на корисници на услугите од македонската етничка припадност од женскиот пол, од каде може да се заклучи дека кај оваа категорија заинтересираноста за користење на услугите е поголема во однос на корисниците на услугите припадници на останатите етнички заедници.

Позитивната оценетост за работењето на Агенцијата покажува дека корисниците уживаат доверба во институцијата, а постигнатите резултати се должат на најновите трендови на техничка и ИТ опременост, како и нагласената транспарентност во работењето.

Агенцијата во рамките на своите надлежности ќе ги има во предвид предлозите дадени од страна на анкетираниите корисници на услуги.

Она што е особено значајно за постигнатиот успех е брзината на прилагодување кон потребите на корисниците, стручноста на вработените, достапноста до корисниците, брзината и квалитетот на услугите во целост.

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

*Генерален заклучок е дека корисниците на услугите **СЕ ЦЕЛОСНО ЗАДОВОЛНИ ОД СЕВКУПНОТО РАБОТЕЊЕ** на Агенцијата.*

Агенцијата има и повисока цел од тоа корисникот на услугата да го добие она што го очекува, а нејзината крајна цел постигната во 2017 година е задоволен и успешен корисник.

