



РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА

АГЕНЦИЈА ЗА АДМИНИСТРАЦИЈА



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

Бр.-Нр. 01-766/1
30-03-2026 20__ год.
Скопје-Shkup

АНАЛИЗА

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

Скопје, 2026 година

СОДРЖИНА

1.	ВОВЕД И МЕТОДОЛОШКА РАМКА.....	3
2.	МАПИРАЊЕ, ПРИБИРАЊЕ И ПРЕЗЕНТИРАЊЕ НА ПОДАТОЦИ.....	5
3.	КОРИСНИЦИ НА УСЛУГИТЕ НА АГЕНЦИЈАТА.....	6
4.	ПОЛ, ВОЗРАСТ И ЕТНИЧКА ПРИПАДНОСТ	8
4.1.	ПОЛ.....	8
4.2.	ВОЗРАСТ.....	10
5.	ЗАПОЗНАЕНОСТ СО НАДЛЕЖНОСТИТЕ НА АГЕНЦИЈАТА	12
6.	КОРИСТЕНИ НАДЛЕЖНОСТИ НА АГЕНЦИЈАТА ПРЕТВОРЕНИ ВО УСЛУГИ.....	14
7.	ЗАДОВОЛСТВО ОД КВАЛИТЕТОТ НА ДОБИЕНИТЕ УСЛУГИ.....	16
8.	ЗАДОВОЛСТВО ОД РАБОТЕЊЕТО НА АГЕНЦИЈАТА	17
9.	ЗАДОВОЛСТВО ОД РАБОТЕЊЕТО НА ВРАБОТЕНИТЕ ВО АГЕНЦИЈАТА ВО ОДНОС НА НЕКОЛКУ КАРАКТЕРИСТИКИ.....	19
10.	ЗАДОВОЛСТВО ОД ИНТЕРНЕТ СТРАНАТА НА АГЕНЦИЈАТА.....	21
11.	ПРЕДЛОЗИ ЗА ПОДОБРУВАЊЕ НА РАБОТАТА.....	22
12.	РЕЗИМЕ/ЗАКЛУЧОК.....	29

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 понатамошниот текст: Процедурата) во 2025 година спроведе мерење на своето работење преку анонимно анкетирање на корисниците на услугите.

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.

Агенцијата се грижи за продуктивноста (а со тоа и за трошоците) за што континуирано повеќе години спроведува мерење на задоволството на корисниците на услугите. Во претходните две години (2023 и 2024), исто така беа направени е-истражувања, но поради недоволен број на одговорени анкетни прашалници (17 и 11), Агенцијата не пристапи кон изработка на анализи од измереното задоволство.

За подобрување на процесот на истражување на крајот од 2024 година се пристапи кон ревидирање на Процедурата со што го врати стариот начин на мерење на задоволство, преку испраќање на линк од анкетниот прашалник до корисниците на услуги, додека достапноста на анкетниот прашалник на веб страната на Агенцијата ја остави во текот годината, односно 365 дена, а сè со цел успешно спроведување на мерењето на задоволството на корисниците на услугите во 2025 година.

Процесот на мерење на задоволството на корисниците на услугите на Агенцијата во 2025 година, започна со формирање на Работна група за мерење на задоволството на корисниците на услугите, согласно Процедурата.

Преку мерењето на задоволството на корисниците на услугите ќе се осознаат потребите на корисниците на услугите, добрите и лошите страни на работењето на Агенцијата, а со цел за подобрување на работниот процес и транспарентноста во работењето.

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 главната 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 анонимно анкетирање на корисниците, преку Анкетен лист за мерење на задоволството на корисниците на услугите (во понатамошниот текст: Анкетен прашалник).

Анкетниот прашалник во делот на прашањата ја содржеше истата содржина т.е. истите прашања кои беа користени во претходните прашалници, беа содржани и во ова истражување.

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 2025 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 поставување на анкетниот прашалник на интернет страната на Агенцијата во текот на целата 2025 година, односно 365 дена, а во месец октомври 2025 година до реалните корисници на услуги на Агенцијата преку електронска пошта беа дистрибуирани вкупно 283 прашалници со испраќање на линк од анкетниот прашалник, а истовремено анкетата беше достапна за сите корисници кои ја посетиле интернет страната на Агенцијата.

По завршување на процесот на мерење на задоволството на корисниците на услугите на Агенцијата во 2025 година, на почетокот на 2026 година податоците од ова истражување се процесуираа преку специјализирано софтверско решение за прибирање на податоци со што се обработени вкупно 80 (28,26%) анкетни прашалници за обработка и изработка на Анализа од измереното задоволство.

Мерењето на задоволството на корисниците на услугите на Агенцијата се спроведува еднаш во текот на годината, а истото се спроведува во континуитет повеќе години наназад, но во оваа Анализа за прв пат не се содржани споредбени податоци од мерењата во 2023 и 2024 година од причина што немаше доволен број на одговорени прашалници за обработка

и изработка на анализи од овие мерења, како би се следел трендот на задоволството и би се добила средна оцена, односно тренд на движење на задоволството.

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 беше составен од вкупно 11 прашања, од кои 10 од затворен тип и 1 прашање од отворен тип.

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

Затворените прашања се добро составени, 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 специјализираното софтверско решение за процесуирање на податоци и анализирање на истите, се изработи **Анализа за мерење на задоволство на корисниците на услугите во 2025 година**, која содржи резултати, изведени заклучоци од измереното задоволство.

3. КОРИСНИЦИ НА УСЛУГИТЕ НА АГЕНЦИЈАТА

Во рамки на мерењето се пристапи кон поставување на прашање преку кое ќе се осознае структурата на корисниците на услуги на Агенцијата во 2025 година.

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

Табеларен приказ бр. 1

1. Во Агенцијата за администрација сте користеле услуги како:		
Орган на државна и локална власт и други државни органи основани согласно со Уставот и со закон	30	37.50%
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	29	36.25%
Административен службеник	6	7.50%
Кандидат за административен службеник	14	17.50%
Друг корисник на услуга	1	1.25%
	80	100.00%

Видно од Табеларниот приказ бр. 1 може да се забележи дека услугите на Агенцијата во 2025 година, најголем процент 37,50% (30) ги користеле органите на државната и локалната власт и други државни органи основани со Уставот и со закон, додека приближно ист процент 36,25% (29) ги користеле 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 Северна Македонија или од општините, од градот Скопје, како и од општините во градот Скопје, додека најмал процент 1,25% (1) услугите на Агенцијата ги користеле други корисници на услуги.

Графички приказ бр.1



Од анализата на добиените податоци прикажани во Графичкиот приказ бр.1 може да се заклучи дека најголем процент 37,50% (30) од вкупниот број на анкетирани корисници (80) се изјасниле дека услугите ги користеле како орган на државна и локална власт и други државни

органи основани согласно со Уставот и со закон, додека незначително помал процент 36,25% (29) услугите ги користеле 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 Северна Македонија или од општините, од градот Скопје, како и од општините во градот Скопје, потоа 17,50% (14) како кандидат за административен службеник, како административен службеник 7,50% (6) и само 1,25% (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 структура на корисници во 2025 година, а тоа се органите на државна и локална власт и други државни органи основани со Уставот и со закон.

4. ПОЛ, ВОЗРАСТ И ЕТНИЧКА ПРИПАДНОСТ

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

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

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

4.1. ПОЛ

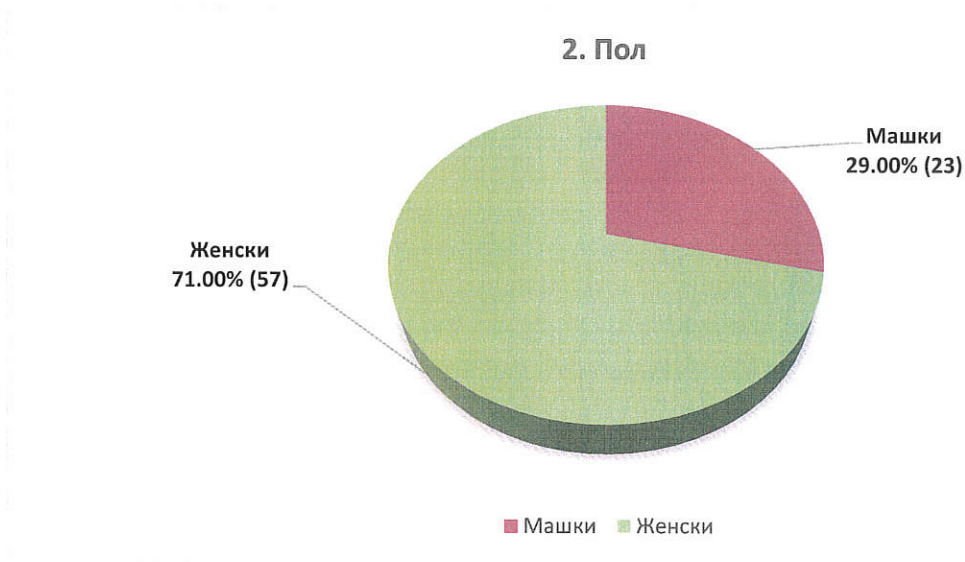
Во анкетниот прашалник беше поставено прашање преку кое анкетираниите корисници имаа можност да ја изразат својата припадност според пол.

Табеларен приказ бр.2

2. Пол		
Машки	23	29.00%
Женски	57	71.00%
	80	100%

Видно од обработените податоци во Табеларниот приказ бр.2 може да се забележи дека од вкупниот број на испитаници (80) кои учествуваа во анкетаирањето според пол, најголем процент 71.00% (57) се жени, а 29.00% (23) се мажи.

Графички приказ бр.2



Показателите во Графичкиот приказ бр. 2 јасно ги прикажуваат разликите според пол, со што жените се истакнуваат како најголеми корисници на услугите на Агенцијата во 2025 година, а истовремено се потврдува дека женскиот пол има поголема застапеност во јавната администрација, во споредба со процентуалната изразеност на машкиот пол, иако традиционално мажите имаат доминација во јавната служба.

4.2. ВОЗРАСТ

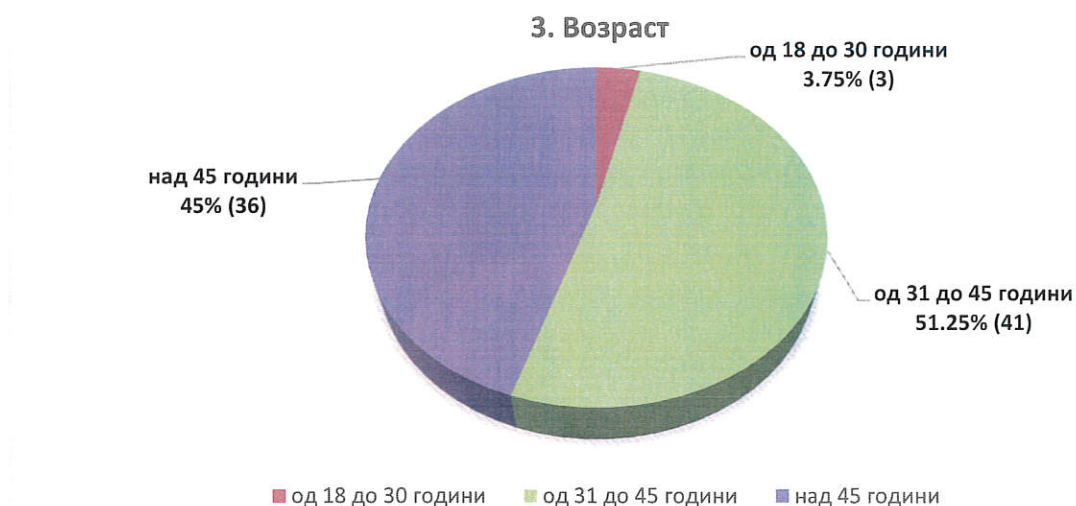
Со цел да се определи старосната група на корисниците на услугите на Агенцијата, во анкетниот прашалник беше поставено прашање од ваков вид.

Табеларен приказ бр.3

3. Возраст:		
од 18 до 30 години	3	3.75%
од 31 до 45 години	41	51.25%
над 45 години	36	45.00%
	80	100.00%

Видно од Табеларниот приказ бр.3 и обработените податоци, може да се заклучи дека најголем процент 51,25% (41) од испитаниците кои ги користеле услугите на Агенцијата во тековната 2025 година биле на возраст од 31 до 45 година, додека најмал процент 3,75% (3) биле на возраст од 18 до 30 години.

Графички приказ бр.3



Видно од Графичкиот приказ бр.3, како најголема се отсликува застапеноста на корисниците на услугите на возраст од 31 до 45 година, процентуално изразено 51,25% (41), потоа лицата на возраст над 45 години, процентуално изразено 45,00% (36), додека најмал процент 3,75% (3) од корисниците на возраст од 18 до 30 години.

Истражувањето ја отсликува старосната структура на корисниците на услугите на Агенцијата, а тоа се корисници на возраст од 31 до 45 година, кои се и најработоспособни, но загрижува фактот што процентот на корисници над 45 години е поголем, наспроти незначителниот процент на корисници на услугите на Агенцијата од страна на лица од 18 до 30 години.

4.3. ЕТНИЧКА ПРИПАДНОСТ

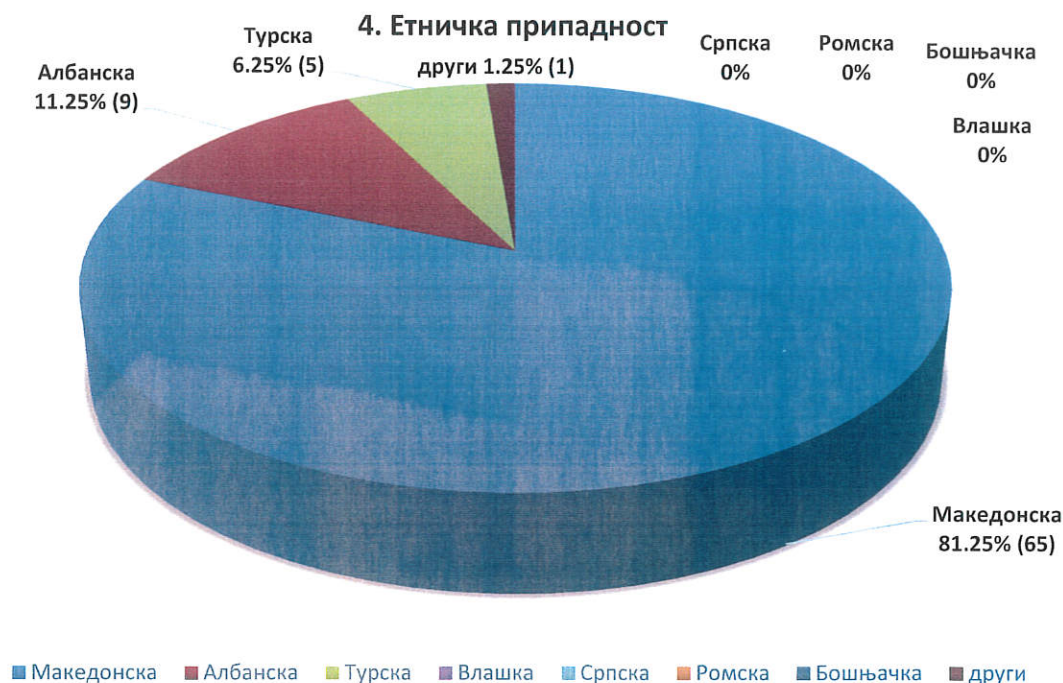
Со оглед на различната застапеност на заедниците во општеството и нивната рамноправност, се пристапи кон поставување на ова прашање преку кое ќе се осознае корисникот на услугите и според етничка припадност.

Целта за поставување на ова прашање беше да се добијат податоци за корисниците на услугите на Агенцијата според етничката припадност со цел следење на трендот на еднаквост на заедниците.

Табеларен приказ бр.4

4. Етничка припадност:		
Македонска	65	81.25%
Албанска	9	11.25%
Турска	5	6.25%
Влашка	0	0.00%
Српска	0	0.00%
Ромска	0	0.00%
Бошњачка	0	0.00%
Други	1	1.25%
	80	100.00%

Видно од Табеларниот приказ бр.4 во кој се прикажани корисниците на услугите на Агенцијата во 2025 година според етничка припадност, воочлив е највисок процент 81,25% (65) на корисници од македонска етничка припадност, додека најнизок процент, односно само 1,25% (1) корисник од друга етничка припадност.

Графички приказ бр.4

Видно од процесуираните податоци во **Графичкиот приказ бр.4** може да се забележи дека се прикажани корисниците на услугите на Агенцијата во 2025 година според етничка припадност, каде воочлив е **највисок процент 81,25% (65)** на најголеми корисници од **македонска** етничка припадност, додека само 11,25% (9) од **албанска** етничка припадност, 6,25% (5) од **турска** етничка припадност и само 1,25% (1) од **друга** етничка припадност.

Загрижува фактот дека од **влашката, српската, ромската и бошњачката** етничка припадност, нема ниту еден анкетирани корисник 0,00% (0).

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 бр.5

5. Дали сте запознаени со надлежностите на Агенцијата?		
Целосно сум запознаен/а	62	77.50%
Делумно сум запознаен/а	18	22.50%
Не сум запознаен/а	0	0.00%
	80	100.00%

Видно од Табеларниот приказ бр.5 во кој се прикажани добиените резултати може да се забележи дека најголем процент 77,50% (62) од испитаниците се целосно запознаени со надлежностите на Агенцијата и 22,50% (18) се делумно запознаени.

Графички приказ бр.5



Од добиените резултати за запознаеноста на корисниците со законските надлежности на Агенцијата, видно од Графичкиот приказ бр.5 е изразен висок процент на оние кои се целосно запознаени 77,50% (62), додека делумно запознаени се 22,50% (18), а ниту еден 0,00% (0) не е запознаен.

Анализираните податоци покажуваат дека најголем дел од испитаниците се целосно запознаени со законските надлежности на Агенцијата, при што со 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.

Оттука, може да се заклучи дека во 2025 година постои целосна запозненост на корисниците на услугите со надлежностите на Агенцијата и со нејзината работа.

6. КОРИСТЕНИ НАДЛЕЖНОСТИ НА АГЕНЦИЈАТА ПРЕТВОРЕНИ ВО УСЛУГИ

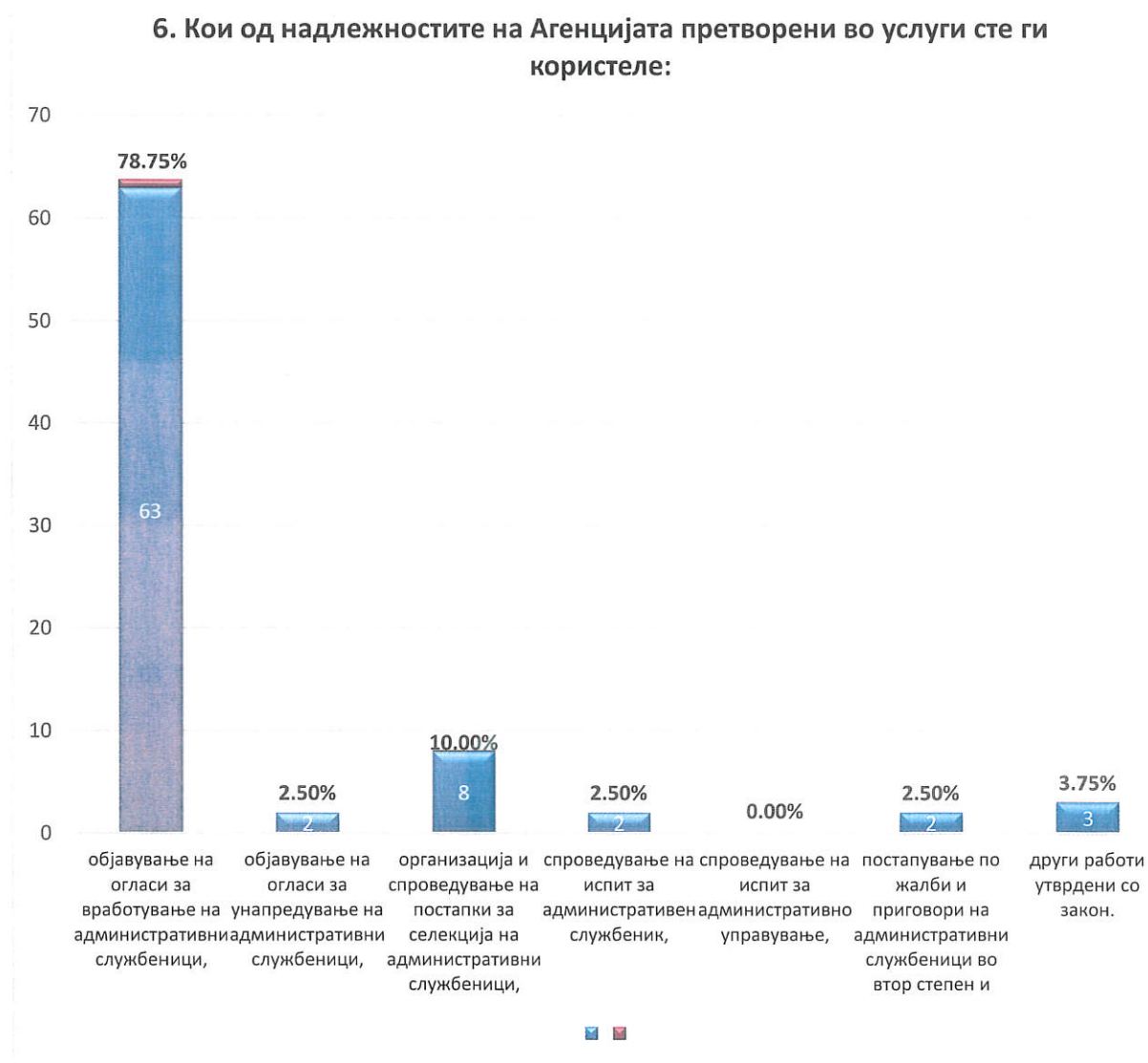
Во примерокот/анкетниот лист беше вклучено и прашање преку кое испитаниците имаа можност да определат кои од надлежностите на Агенцијата претворени во услуги ги користеле во 2025 година.

Табеларен приказ бр.6

6. Кои од надлежностите на Агенцијата претворени во услуги сте ги користеле:		
објавување на огласи за вработување на административни службеници,	63	78.75%
објавување на огласи за унапредување на административни службеници,	2	2.50%
организација и спроведување на постапки за селекција на административни службеници,	8	10.00%
спроведување на испит за административен службеник,	2	2.50%
спроведување на испит за административно управување,	0	0.00%
постапување по жалби и приговори на административни службеници во втор степен и други работи утврдени со закон.	2	2.50%
	3	3.75%
	80	100.00%

Видно од Табеларниот приказ бр.6 во кој се прикажани податоци од анкетаирањето, може да се забележи дека како една од основните законски надлежности на Агенцијата претворена во услуга која **најголем процент 78,75% (63)** од испитаниците ја користеле во 2025 година е **објавување на огласи за вработување на административни службеници.**

Графички приказ бр. 6



Графичкиот приказ бр.6 презентира податоци од кои може да се заклучи дека од вкупниот број на испитаници (80) кои поодделно се изјасниле за секоја користена услуга, како **најмногу користена надлежност претворена во услуга е објавување на огласи за вработување на административни службеници 78,75% (63)**, потоа услугата за организација и спроведување на постапки за селекција на административни службеници **10,00% (8)**, потоа други работи утврдени со закон **3,75% (3)**, додека идентичен процент **2,50% (2)** се користени услугите за објавување на огласи за унапредување на административни службеници, спроведување на испит за административен службеник и постапување по жалби и приговори на административните службеници во втор степен, додека ниту еден корисник не ја користел услугата за спроведување на испит за административно управување и **0,00% (0)**.

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

Податоците ја прикажат реалната слика за работењето на Агенцијата, преку кои е претставена реализацијата на основните законски надлежности при извршување на секојдневните работни активности на институцијата.

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 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.

Видно од обработените податоци означени на мерна скала од 1 до 5, во Табеларниот приказ бр.7 е прикажан степенот на задоволство на корисниците од квалитетот на добиените услуги.

Табеларен приказ бр.7

7. Оценете го степенот на задоволство од квалитетот на добиените услуги:		
1 – многу незадоволен	5	6.25%
2 – незадоволен	2	2.50%
3 – делумно задоволен	5	6,25%
4 –задоволен	36	45.00%
5 – многу задоволен	32	40.00%
	80	100.00%

Табеларниот приказ бр.7 прикажува оценки за степенот на задоволство од квалитетот на добиените услуги со изразен степен на задоволство при што е процесуирана оценка **4-задоволен**, процентуално изразено 45,00% (36), додека со помал процент 40,00% (32) е процесуирана

оценка 5-многу задоволен, идентичен процент 6,25% (5) задоволството е оценето со оценка 3-делумно задоволен и со оценка 1-многу незадоволен, а најмалиот степен на задоволство е изразен со оценка 2-незадоволен, процентуално изразено 2,50% (2).

Графички приказ бр. 7



Показателите во Графичкиот приказ бр.7 покажуваат дека најголем процент 45,00% (36) од вкупниот број на испитаници (80) се 4-задоволни од квалитетот на добиените услуги, 40,00% (32) се 5-многу задоволни, идентичен процент 6,25% (5) се 3-делумно задоволни и 2-многу незадоволни, а само 2,50% (2) се 1-незадоволни.

📊 Степенот на задоволство од квалитетот на добиените услуги во оваа Анализа е изразен преку просечна оценка која изнесува 4,1.

Преку дистрибуцијата на задоволството од квалитетот на добиените услуги изразена преку просечната оценка 4,1 е прикажано дека корисниците на услугите се задоволни 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 бр.8

8. Оценете го степенот на задоволство од работењето на Агенцијата:		
1 – многу незадоволен	4	5.00%
2 – незадоволен	2	2.50%
3 – делумно задоволен	5	6.25%
4 – задоволен	36	45.00%
5 – многу задоволен	33	41.25%
	80	100.00%

Видно од Табеларниот приказ бр.8 може да се заклучи дека степенот на 4-задоволен и 5-многу задоволен од работењето на Агенцијата во 2025 година е изразено со приближно идентични проценти на 45,00% (36) и 41,25% (33) корисник од севкупното работење на Агенцијата.

Графички приказ бр.8



Видно од презентираните податоци во Графичкиот приказ бр.8, означени на мерна скала од 1 до 5, јасно е отсликано севкупното задоволство на корисниците од работењето на Агенцијата во 2025 година.

Највисокиот степен на задоволство од работењето на Агенцијата е изразен со оценка 4-задоволен 45,00% (36), 5-многу задоволен 41,25% (33), потоа 3-делумно задоволен 6,25% (5), 1-многу незадоволен 5,00% (4) и 2-незадоволен 2,50% (2).

- ✚ Просечната оценка за задоволството на корисниците на услугите од работењето на Агенцијата во 2025 година изнесува 4,15, со што се презентира висок степен на задоволство на корисниците од работењето на Агенцијата во изминатата 2025 година.

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

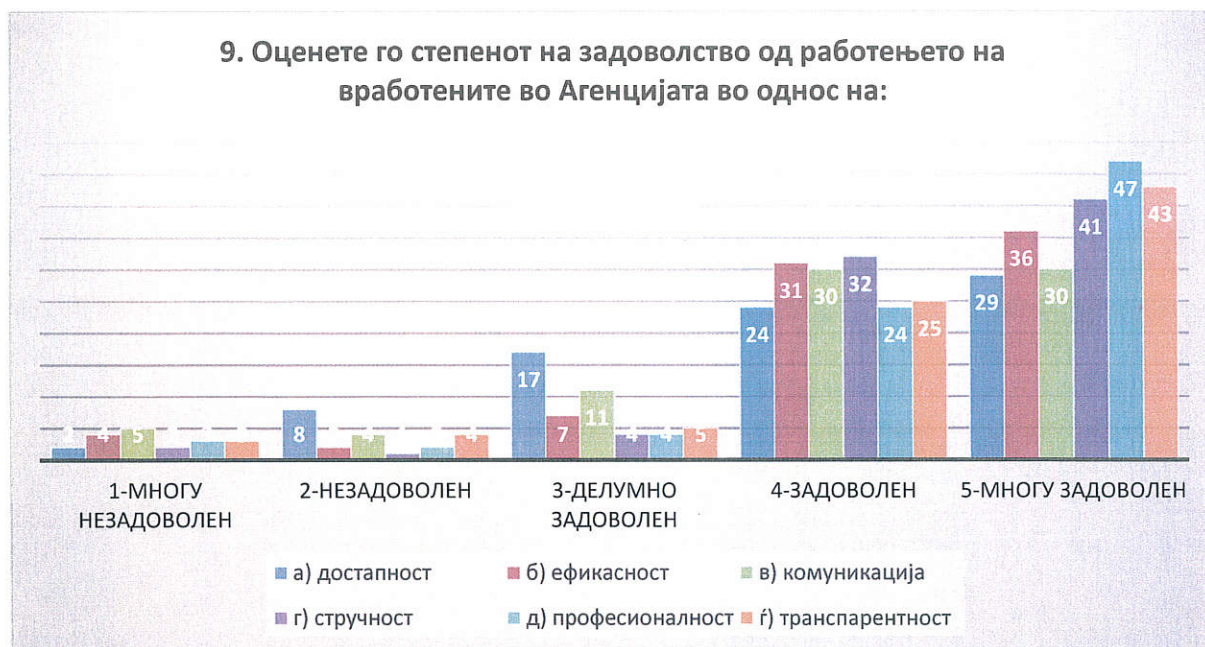
Спроведено е мерење на степенот на задоволството од работењето на вработените во Агенцијата преку мерна скала од 1 до 5, со што на испитаниците им се даде можност да го оценат задоволството според неколку клучни карактеристики на вработените и тоа: достапност, ефикасност, комуникација, стручност, професионалност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

Табеларен преглед бр.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	8	17	24	29	80
б) ефикасност	4	2	7	31	36	80
в) комуникација	5	4	11	30	30	80
г) стручност	2	1	4	32	41	80
д) професионалност	3	2	4	24	47	80
ѓ) транспарентност	3	4	5	25	43	80

Видно од Табеларниот приказ 9, може да се заклучи дека од вкупниот број на испитаници (80) учесници во анкетаирањето кои имаа можност да дадат поединечна оценка во однос на клучните карактеристики за работењето на вработените во Агенцијата е изразена највисока оценка 5-многу задоволен за секоја клучна карактеристика на вработените, преку која се презентира степенот на задоволство од нивното работење.

Графички приказ бр.9



Податоците од Графичкиот приказ бр.9 во однос на работењето на вработените во Агенцијата во 2025 година, прикажуваат највисоко ниво на задоволство преку оценката **5-многу задоволни корисници** изразена за нивните професионални карактеристики, при што највисоко задоволство од работењето на вработените е изразено во однос на нивната **професионалност (47)**, потоа во однос на нивната **транспарентност (43)** за нивната **стручност (41)**, за нивната **ефикасност (36)**, нивната **комуникација (30)** и за нивната **достапност (29)**.

Видно од презентираниите податоци од вкупниот број на испитаници (80) за оценка на степенот на задоволство од работата на вработените во Агенцијата е изразена **највисока оценка 5-многу задоволен** во однос на нивните клучни карактеристики и тоа за **професионалноста** на вработените (47 или 58,75%), потоа во однос на нивната **транспарентност (43 или 53,75%)** за нивната **стручност (41 или 51,25%)**, потоа за нивната **ефикасност (36 или 45,00%)**, нивната **комуникација (30 или 37,5%)** и за нивната **достапност (29 или 36,25%)**.

Просечна оценетост на измереното задоволство од работењето на вработните за секоја карактеристика на вработените поединечно е изразена со највисока просечна оценка, при што за нивната **професионалност** е изразена просечна оценка **4,37**, потоа за нивната **стручност 4,36**, просечната оценетост за нивната **транспарентност** изнесува **4,26**, за нивната **ефикасност 4,16**, за нивната **комуникација 3,95** и за нивната **достапност 3,87**.

Показателите од оваа Анализа ја прикажуваат просечната оценетост на карактеристиките на вработените, истата е на највисоко ниво на оценетост 5-многу задоволни корисници, при што се истакнува нивната професионалност 4,37, додека достапноста на вработените е на најниско ниво на оценетост 3,87.

Преку изразениот највисок степен на многу задоволни корисници од работењето на вработените во Агенцијата во 2025 година е прикажан профилот на вработениот во Агенцијата, кој преку својата професионалност, транспарентност, стручност, ефикасност, комуникација 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 имаат можност преку мерна скала од 1 до 5 да го изразат задоволството од интернет страната на Агенцијата.

Причината за поставување на оценување на интернет страната на Агенцијата е од особен карактер за Агенцијата, од причина што отчетноста и транспарентноста во своето работење Агенцијата се реализира токму преку интернет страната, а согласно законските надлежности.

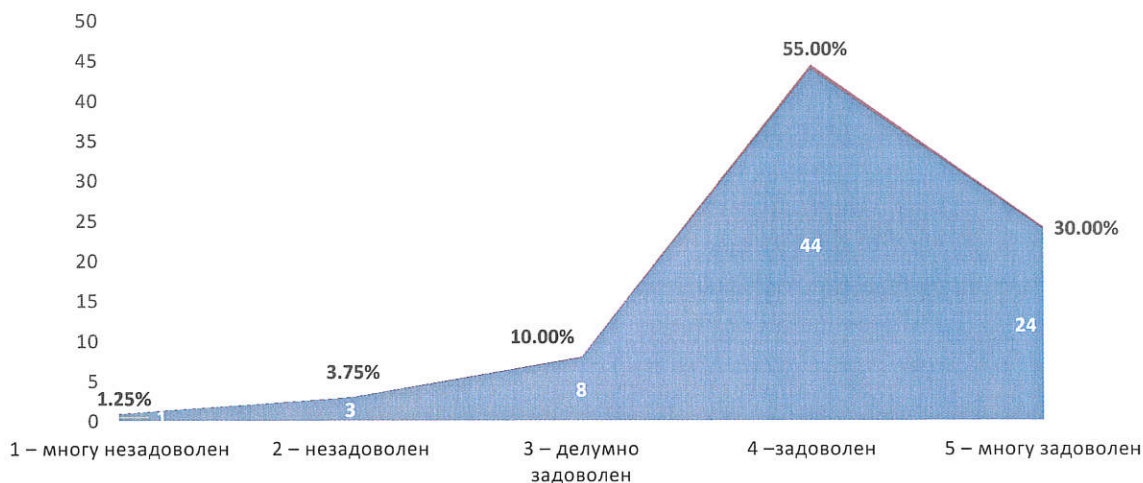
Табеларен приказ бр.10

10. Оценете го степенот на задоволство од интернет страната на Агенцијата		
1 – многу незадоволен	1	1.25%
2 – незадоволен	3	3.75%
3 – делумно задоволен	8	10.00%
4 – задоволен	44	55.00%
5 – многу задоволен	24	30.00%
	80	100.00%

Табеларниот приказ бр.10 прикажува најголем процент 55,00% (44) на 4-задоволни корисници од интернет страна на Агенцијата во 2025 година.

Графички приказ бр.10

10. ОЦЕНЕТЕ ГО СТЕПЕНОТ НА ЗАДОВОЛСТВО ОД ИНТЕРНЕТ СТРАНАТА НА АГЕНЦИЈАТА



Видно од прикажаните податоци во Графичкиот приказ бр.10 може да се забележи дека поголем процент од испитаниците 55,00% (44) се 4-задоволни од интернет страната на Агенцијата, додека 30,00% (24) се 5-многу задоволни, 10,00% (8) се 3-делумно задоволни, 3,75% (3) се 2-незадоволни, додека најмал процент 1,25% (1) се 1-многу незадоволни.

✚ Просечната оценка за задоволството од интернет страната на Агенцијата изнесува 4,0, при што може да се констатира дека испитаниците се задоволни од поставеноста на интернет страната на Агенцијата во 2025 година.

Податоците истовремено укажуваат на потребата од преземање на дополнителни активности во наредниот период со цел подобрување на интернет страната на Агенцијата за поголема транспарентност и отчетност на работењето на Агенцијата, а со цел достигнување на многу задоволни 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, со цел подобрување на услугите за крајните корисници.

Видно од процесуираните податоци преку специјализираното софтверско решение од вкупниот број на испитаници (80) добиени се

поголем број на предлози предлози, сугестии и пофалби, кои се презентирани во оваа Анализа, од кои може да се извлечат заклучоци, кои ќе се земат во предвид во понатамошното работење на Агенцијата, со цел подобрување на услугите на крајните корисници.

Предлози од анкетираниите (цитати) во продолжение.

- Во однос на работењето на Агенцијата во 2025 година дадени се следните коментари/предлози за подобрување:
 1. Агенцијата да продолжи така транспарентно со работа;
 2. Борба против корупција и непотизам.
 Јасни и транспарентни процедури за вработување и унапредување.
 Анонимни канали за пријавување на нерегуларности (whistleblower систем).
 Обврзувачка етика и кодекс на однесување за сите вработени;
 3. Продолжете со доброто работење;
 4. Сметам дека Агенцијата има голем недостиг на кадри. И оние малку што ја носат работата се секогаш достапни, работат со надчовечки напори, секогаш спремни на помош, соработка, а сепак крајно професионални;
 5. Адекватни просторни услови за работа;
 6. Агенцијата да биде во состав на МЈА;
 7. Агенцијата навремено и прецизно ги извршува работните задачи согласно Закон;
 8. Агенцијата ги врши работите во својот делокруг одлично, единствена замерка за Агенцијата е достапност на вработените на телефон. Многу работи можат да се завршат и телефонски, а воедно и сметам дека им недостасува кадар;
 9. Продолжете со професионализмот, достапноста, услужноста и
 10. Дистанцирање од политички партии.

- Во однос на работењето на вработените во Агенцијата, дадени се следните коментари/предлози:
1. Нека продолжат исто како и до сега;
 2. Поголема достапност на вработените, заради потребна консултација;
 3. Преоптоварени со работа (голем обем на работа, а мал број на вработени);
 4. Поголема достапност при потреби за остварување телефонски разговори со цел брзо и ефикасно разјаснување на евентуални спорни околности;
 5. Подобрување на човековите ресурси.
Континуирана едукација и обуки за административниот кадар (е-управа, комуникациски вештини, антикорупциски етика и слично).
Механизми за мерит-систем при вработување и унапредување, заснован на компетенции, а не на политички или лични врски.
Редовни евалуации на вработените и повратна информација со цел подобрување на работните перформанси;
 6. Многу добро би било да постои лице на кое во секое време би можеле да се обратиме за совет за некои работи за кои не ни е нешто јасно, пример има некои работи за кои се колебаеме дали може вака или на друг начин, кај вас нема теоретски шанси да прашаш и да добиеш одговор;
 7. Поголема достапност на вработените, подобра комуникација;
 8. Да ви ги намалат надлежностите, да имате повеќе вработени. Секоја чест за сите. Сум имал контакт со повеќе вработени, сите ми помогнале, укажале;
 9. Поголем кадровски капацитет;
 10. Да се створат подобри услови за вработените во Агенцијата, тешко е да се работи на такви услови со илјада луѓе на ден;
 11. Почесто да бидат достапни и јасни, бидејќи ние како институции при работењето знаеме да најдеме на некој проблем, и понекогаш навистина имаме потреба од стручно мислење. (иако читаме закони).
 12. Да се подостапни за комуникација;
 13. Подобрување на односот на вработените;

14. Зголемување на број на стручен кадар;
 15. Сметам дека достапноста и комуникацијата со вработените од Агенцијата треба да се покачи на некое повисоко ниво, како и усогласување на датумите согласно можностите на двете страни при спроведување на фазите кои треба да се реализираат за вработување на административен работник и
 16. Подобра комуникација и пристап до информациите.
- Во однос на работењето на Секторот за селекција на кандидати за вработување, дадени се следните коментари/предлози:
1. Поедноставување на постапките за вработување;
 2. Да не се наместени огласите;
 3. Да има подобра комуникација со институциите при спроведување на постапката за вработување;
 4. Просторно треба Секторот за вработување да се преадаптира, бидејќи ниту вработените во тој сектор ниту надворешните субјекти имаат добри услови за работа при спроведување на јавен оглас, а посебно во фаза селекција;
 5. Подобар третман и коректен колегијален однос кон членовите на комисиите кои не се вработени во Агенцијата за административна;
 6. Барање на дополнување на оглас за административен службеник со документи кои веќе се доставени, недостапност на вработените за консултација по телефон, често поради нивна реална презафатеност, одбивање на квалитетни кандидати кои ги исполнуваат условите заради неоснована ограниченост односно крутост на вработените или нивен страв и предомислување;
 7. Поголема електронска комуникација со Агенцијата (секој документ го бараат преку архива хартиено), побрза обработка на барањата, поголема соработка со институциите;
 8. Ова е само параван за позаконување на партиски вработувања. Пробав повеќе пати да аплицирам, на 100% направен профил и прикачени документи со нов датум, ми пишуваше дека не е уредна пријавата бидејќи недостигаат документи што биле прикачени. Во вториот случај аплицирав и не добив никаков

одговор само пишуваше дека постапката е стопирана, без образложение и така остана. Сметам дека огласите се објавуваат и пополнуваат само по нарачка;

9. Поголема можност за усогласување на датумот за пооделните фази од селекција на административните работници т.е. усогласување на датумите согласно можностите на двете страни (Агенцијата и во мојот случај Јавно претпријатие) Исто така сметам дека комуникацијата и достапноста до информации треба да се покачи на повисоко ниво и

10. Некои од комисиите што доаѓаат на испитот шетаат низ премногу простории.

➤ Во однос на работата на Комисијата за одлучување по жалби и приговори на административните службеници во втор степен, даден е следниот коментар/предлог:

- испитаниците немаат дадено ниту еден коментар, предлог или сугестија за работата на Комисијата.

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

1. Развој на единствен портал за услуги на администрацијата каде што граѓаните и институциите ќе имаат пристап до сите услуги, апликации, статус на предмети и др.;
 2. Редовно и во најкус можен рок да се ажурира страна на АА со сите измени и дополнувања на првилници, упатства, закон итн. и
 3. Дигитализација и модернизација на процесите. Воведување на целосно дигитално управување со документи за да се намали потребата од хартиени документи.
- Електронско следење на предметите – со цел транспарентност и следење на роковите за обработка.

Табеларен приказ бр.11

11. Предлози за подобрување во однос на работата на:		
Агенцијата	10	25.64%
Вработените	16	41.03%
Секторот за селекција на кандидати за вработување	10	25.64%
Комисијата за одлучување по жалби и приговори на административните службеници во втор степен	0	00.00%
Интернет страната	3	7.69%
	39	100.00%

Графички приказ бр.11



Од погорецитираните предлози/сугестии/коментари се вкупно 39 или 48,75% од вкупниот број на анкетирани 80, дадени за подобрување на работењето на Агенцијата може да се заклучи дека најголемиот број (16) се однесуваат на работењето на вработените во Агенцијата, додека помал идентичен број предлози/сугести (10) се дадени за подобрување на работата на Агенцијата и на Секторот за селекција на кандидати за вработување, а само (3) се однесуваат на интернет страната на Агенцијата.

Во однос на работата на Комисијата за одлучување по жалби и приговори на административните службеници во втор степен испитаниците не дале ниту еден предлог/сугестија за подобрување

0(0,00%), што укажува дека се задоволни од нејзиното работење во 2025 година.

Предлозите содржани 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-ориентирана администрација.

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.

Преку оваа Анализа се изврши проверка на процесот на давањето на услугите, а корисниците кои учествуваа во дискусијата за добиените услуги дадоа податоци кои изразуваат систематска анализа на показателите за успешност и даваат можност за понатамошни компаративни анализи.

12. РЕЗИМЕ/ЗАКЛУЧОК

Анализата беше насочена кон оценка на успешноста на Агенцијата во 2025 година и осознавање на ефикасноста во спроведувањето на законските надлежности, како сервис за крајните корисници со голем степен на одговорност пред јавноста за отчетност и транспареност на администрацијата.

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

Мерењето на задоволството на корисниците на услугите на Агенцијата се спроведе преку анонимно е-анкетирање, со што се побара од испитаниците да дадат оценка за севкупното работење на Агенцијата во 2025 година. Прибирањето на информации за конкретни аспекти за давањето на услуги ги направи видливи критичните елементи при извршувањето на услугите, а главна цел на консултацијата со корисниците на услуги беше да се утврдат можности за конкретни и специфични подобрувања.

Преку анализата се оценија предностите, слабостите, како и можностите за унапредување на работата, а од анализираните податоци може да се одреди целта на преземање на понатамошни активности.

Анкетирањето се спроведе преку интернет со поставување на прашалникот на интернет страната на Агенцијата во текот на 2025 година, односно 365 дена, а во месец октомври 2025 година до реалните корисници на услуги со испраќање на линк од Анкетниот лист преку електронска пошта (kontakt@aa.mk) беа дистрибуирани вкупно 283 прашалници, а Анкетата истовремено беше достапна за сите корисници кои ја посетиле интернет страната на Агенцијата.

По завршување на процесот на мерење на почетокот на 2026 година податоците од ова истражување се процесуираа преку специјализирано софтверско решение за прибирање на податоци со што се обработени вкупно 80 анкетни прашалници или 28,26% од дистрибуираните.

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

Анализата ја прикажува структурата на корисниците на услугите на Агенцијата во 2025 година, а како најголеми корисници 37,50% (30) се истакнуваат органите на државна и локална власт и други државни органи основани со Уставот и со закон.

Показателите од ова истражување го прикажуваат профилот на корисникот на услугите на Агенцијата од женски пол, на возраст од 31 до 45 години, по етничка припадност македонец.

Прикажана е целосна запознатост 77,50% (62) на испитаниците со законските надлежности на Агенцијата, при што може да се потврди нивната стручност и подготвеност за взаемна соработка, со цел градење на професионална и сервисно-ориентирана администрација.

Најмногу користена надлежност претворена во услуга е објавувањето на огласи за вработување на административни службеници 78,75% (63), која е една од основните законски надлежности на Агенцијата.

Анализата од измереното задоволство во однос на работењето на Агенцијата и квалитетот на добиените услуги во 2025 година, прикажува идентичен процент на задоволство на задоволен корисник 45,00% (36) од вкупниот број испитаници.

Од севкупната Анализа може да се заклучи дека најголем број од анкетираниите корисници преку оценката за работењето на вработените во однос на неколкуте клучни карактеристики се претставени многу задоволни корисници. Изразеното задоволството на највисоко ниво ја истакнува нивната професионалност (47 или 58,75%), а просечната оценетост изнесува 4,37.

Во однос на интернет страната на Агенцијата може да се забележи дека поголем процент од испитаниците 55,00% (44) се задоволни од интернет страната на Агенцијата. Просечната оценка за задоволството од интернет страната изнесува 4,0, при што може да се констатира дека испитаниците се задоволни од поставеноста на интернет страната на Агенцијата во 2025 година. Податоците истовремено укажуваат на потребата од преземање на дополнителни активности во наредниот период со цел подобрување на интернет страната на Агенцијата за поголема транспарентност и отчетност на работата на Агенцијата.

На единственото прашање од отворен вид каде испитаниците имаа можност да дадат свои коментари, сугестии и предлози за подобрување на работата на Агенцијата се процесуирани и обработени вкупно (39/48,75%), а најголем број (16/41,03%) се дадени за подобрување на работењето на вработените. Агенцијата во рамките на своите законски надлежности истите ќе ги земе во предвид во наредниот период во насока на подобрување на достапноста и квалитетот на услугите.

Од дистрибуцијата на задоволство во оваа Анализа може да се заклучи дека корисниците на услугите се многу задоволни од севкупното работење на Агенцијата. 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 Агенцијата, а она што е особено значајно за успешноста на Агенцијата е брзината на прилагодување кон потребите на корисниците, пропратена со висок квалитет во давањето на услугите.

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

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

Целта кон која се стреми Агенцијата за администрација е задоволни корисници, што е одраз на професионалноста и доследноста на Агенцијата кон законски утврдените надлежности и обврски.