



# МЕТОДОЛОГИЈА ЗА ОЦЕНКА НА ИНДЕКС НА КВАЛИТЕТ НА ИНСТИТУЦИИТЕ

## Содржина

1. Вовед.....	3
2. Позадина.....	4
3. Опфат.....	8
4. Процес на оценка на квалитет.....	9
Прилог 1 – Прашалник за институција.....	12
1. Стратешко планирање.....	13
2. Управување со човечки ресурси.....	16
3. Обезбедување услуги.....	22
4. Транспарентност.....	29
5. Управување со квалитет.....	32
Прилог 2 – Прашалник за анкета.....	36
Прилог 3 – Прашалник за таен клиент.....	38
Прилог 4 – Скала на бодување според критериуми.....	43

## 1. Вовед

---

Методологијата за оценка на индекс на квалитет на институциите има за цел да обезбеди подобрен квалитет во работењето на администрацијата и поквалитетни услуги за граѓаните и бизнис секторот.

Процесот на оценка на квалитетот на работата на институциите ќе овозможи да се идентификуваат институциите кои добро работат и кои испорачуваат квалитетни услуги, како и да се поттикнат институциите да учат една од друга преку споделување на добрите практики од нивното работење.

Методологијата за оценка на индекс на квалитет на институциите од една страна е алатка за следење на напредокот во работата на институциите, а до друга страна е и алатка за нивно континуирано подобрување. Воедно, методологијата овозможува да се промовираат принципите на добро управување преку утврдени области на оценување. Мерењето на квалитетот на работата на институциите ќе даде информации за тоа кои области од работењето на институциите функционираат, а кои не, што е од особена важност за врвното раководство во процесот на донесување одлуки за работењето на институциите. Наодите од спроведеното мерење на квалитетот на работата на институциите ќе и користат на Владата во носењето на соодветни и спроведливи одлуки. Методологијата за оценка на квалитетот на работата на институциите ќе го подобри работењето на институциите од јавниот сектор преку мобилизирање и фокусирање на работата на сите вработени, оние кои даваат услугите, вработените од првата линија на комуникација со клиентите, вработените задолжени за политики, стратегија и истражување, како и раководителите – околу заедничката цел: подобрување на услугите и задоволството на клиентите.

Земајќи во предвид дека јавната администрација се состои од голем број на институции кои извршуваат активности од различен карактер, мерењето на квалитетот на институциите јавниот сектор е комплексен процес.

Методологијата за оценка на квалитетот на работата на институциите опфаќа собирање податоци, правење анализи и известување со цел добивање информации за напредокот во имплементацијата на целите и реформите, како и евентуалните проблеми во работењето. Процесот опфаќа мерење на начинот на менаџирање со ресурсите на институцијата, нејзините процеси на работење и испорачување на услуги и резултатите од работењето.

## 2. Позадина

---

**Стратегијата за реформа на јавната администрација 2018 – 2022 година** со Акцискиот план беа усвоени на 55-та седница на Владата на Република Македонија одржана на 20 февруари 2018 година. Со усвојувањето на Стратегијата за РЈА, Владата на Република Северна Македонија ја потврди својата определба кон преземање на реформски чекори кои ќе придонесат кон подобрување на услугите за граѓаните и деловните субјекти и ќе ги зајакнат позициите на Република Северна Македонија во спроведување на стратешката определба за полноправно членство во Европската Унија.

Министерството за информатичко општество и администрација (МИОА) е клучна институција задолжена за координација на процесот на реформа на јавната администрација преку имплементација на Стратегијата за РЈА (2018-2022) со Акциски план во четирите приоритетни области: креирање на политики и координација; државна служба и управување на човечки ресурси; одговорност, отчетност и транспарентност и давање на услуги и ИКТ. Фокусот на Стратегијата за РЈА е создавање на стручна и ефикасна, отчетна и транспарентна администрација која ќе обезбеди квалитетни услуги за граѓаните и бизнис-секторот и ќе ги заштити нивните права.

Министерството за информатичко општество и администрација **подготви Национален план за управување со квалитет во јавниот сектор за периодот 2018-2020 година**, кој Владата го усвои во јули 2018 година. Националниот план за управување со квалитет 2018-2020 предвидува мерки за унапредување на областа за управување со квалитет. Мерките се групирани во 6 столба: Обезбедување политичка посветеност на највисоко ниво, Подигање на свеста за управување со квалитет, Градење на капацитетите на организациите од јавниот сектор во примена на модели и алатки за управување со квалитет, Вклучување на различните засегнати страни во имплементација и промовирање на управувањето со квалитет во јавната администрација, Зајакнување на капацитетите на МИОА во воведување и промовирање на алатки за управување со квалитет во јавната администрација, Обезбедување на континуитет и одржливост на процесот на управување со квалитет.

Правилата за класификацијата, статусот, правата и обврските, како и сегментите на управување со човечки ресурси (вработување, унапредување, мобилност, плати и наградување, одговорност, стручно усовршување, оценување и престанок на вработувањето) се уредени со **Законот за вработените во јавниот сектор, Законот за административни службеници**, посебните закони од различни области и општите работни прописи (Закон за работни односи и колективни договори). Со Законот за вработените во јавниот сектор (ЗВЈС) на системски и унифициран начин се регулираат начелата, класификацијата, евиденцијата, како и правата и должностите и мобилноста на вработените во јавниот сектор. Со Законот за административни службеници (ЗАС) се уредува статусот, класификацијата, вработувањето, унапредувањето, стручното усовршување и оспособување, управувањето со ефектот и други прашања во врска со работниот однос на административните службеници.

**Законот за општата управна постапка** е донесен во јули 2015, а отпочна со примена од август 2016 година. Законот цели кон реформа на јавната администрација во насока на

креирање на сервисно ориентирана администрација, односно нудење подобри услуги за граѓаните и компаниите. Законот за општата управна постапка е изготвен во соработка со СИГМА, следејќи ги принципите на СИГМА рефлектирајќи го европскиот административен простор. Тој предвидува повеќе новитети, како што се: задолжително прибавување и размена на сите податоци по службена должност и по електронски пат помеѓу институциите, воспоставување на една точка за услуги, воспоставување портал за услуги, користење на современи средства за комуникација.

Согласно **Законот за електронско управување** воспоставена е функционална платформа на интероперабилност преку која институциите може електронски да разменуваат податоци на стандардизиран и безбеден начин, а во насока на поедноставување на административните услуги. Со измените на Законот за електронско управување усвоени во 2016 година, се вовеле електронска препорачана достава на документи, за ефикасна и доверлива достава на документи.

**Законот за воведување на систем за управување со квалитетот и заедничката рамка за процена на работењето и давањето на услуги во државната служба**, кој беше усвоен во мај 2013 година поставува обврска на институциите да воведат меѓународни стандарди за управување со квалитет ISO 9001 и Заедничка рамка за проценка CAF.

Уставната и позитивната законска рамка за обезбедување на јавност во работењето на јавниот сектор е уредена во член 16 од Уставот на СРМ, во **Законот за слободен пристап до информации од јавен карактер**, **Законот за користење на податоците од јавниот сектор** и **Законот за локалната самоуправа**, како и во други материјални закони што се однесуваат на конкретни области поединечно.

Со Законот за слободен пристап до информации од јавен карактер се обезбедува јавност и отвореност во работењето на имателите на информации и им се овозможува на физичките и правните лица да го остваруваат правото на слободен пристап до информации од јавен карактер. Со Законот се уредуваат условите, начинот и постапката за остварување на правото за слободен пристап до информациите од јавен карактер, со кои располагаат имателите на информации.

Концептот на отворени податоци означува нов стадиум на транспарентност на институциите преку отворање на податоци кои ти ги поседуваат во компјутерски обработлив формат. **Законот за користење на податоците од јавниот сектор** ја утврдува обврската на институциите од јавниот сектор за јавно објавување на податоците кои ги создаваат во остварувањето на нивните надлежности. Со ова се овозможува користење на тие податоци од страна на правни или физички лица, за создавање на нови информации, содржини, апликации или услуги. Институциите на централно и локално ниво се обврзани да ги објават во компјутерски читлив формат податоците од отворен карактер согласно своите технички можности. МИОА постави платформа за отворени податоци<sup>1</sup> на која се објавуваат отворените податочни сетови од институциите.

Во однос на достапноста на услугите, усвоени се и **Стандардите WCAG за веб пристапност на веб страните на институциите**, на ниво AA, и изработени се и упатства за пристапност до веб содржини.

---

<sup>1</sup> <https://data.gov.mk/>

**Извештајот на Европската Комисија за Република Македонија за 2020 година** во делот посветен на реформата на јавната администрација го нотира следново: Северна Македонија е **умерено подготвена** во однос на реформата на својата јавна администрација. Постигнат е **одреден напредок** во подобрувањето на транспарентноста, со донесување на Стратегијата за транспарентност 2019-2021, операционализацијата на порталот за отворени податоци на Владата и објавувањето на податоци за владините финансии. Извештаите за следење за спроведување на Стратегијата за реформа на јавната администрација и Програмата за реформа на управувањето со јавните финансии беа изготвени и придружени со адекватни активности за видливост. Се подобри процесот на јавна консултација, со зголемен број коментари за нацрт-прописите и поголема вклученост на граѓанското општество во креирањето политики. Останува од суштинско значење обезбедувањето почитување на начелата на транспарентност, заслуги и правична застапеност. Државната комисија за спречување на корупцијата продолжи да ги решава случаите на непотизам, блискост и политичко влијание во процесот на вработување на вработените во јавниот сектор. Треба да се обезбеди соодветно следење на извештаите и на препораките на Државната комисија. Во однос на отчетноста, по долго одложување, на крајот на 2019 година и во јануари 2020 година конечно беа именувани директорите на Дирекцијата за заштита на личните податоци, Агенцијата за слободен пристап до информациите од јавен карактер и Државниот завод за ревизија. Новата Влада треба да обезбеди дека реформата на јавната администрација останува приоритет, да покаже целосно почитување на начелата на реформата на јавната администрација и да ги следи реформските напори на претходната Влада.

Потребни се дополнителни напори за решавање некои од препораките од 2019 година.

Во наредниот период, земјата треба, особено:

- да воспостави законодавна рамка што обезбедува целосно почитување на вработувањето засновано на заслуги за високи државни служби и други позиции;
- да го финализира хоризонталниот функционален преглед и да почне да го спроведува за да се обезбедат јасни граници на одговорност меѓу институциите;
- да обезбеди целосно спроведување на Законот за општа управна постапка.

Во рамките на областа испорака на услуги за граѓаните и бизнисите Европската комисија го нотира следново:

Националниот е-портал за услуги беше надграден за да се создаде подобра администрација ориентирана кон корисникот. Порталот има за цел да служи како единствена дигитална точка за контакт со државната администрација, овозможувајќи еднаков пристап за сите. Потребна е поголема посветеност од сите државни институции за искористување на целосниот потенцијал на е-порталот. Регистарот на население стана оперативен, служејќи како основен извор на информации за интеракцијата и на државните институции и на јавноста со администрацијата. Кризата од КОВИД-19 ја докажа важноста на дигитализирање на јавната администрација и зајакнување на обезбедувањето онлајн услуги за граѓаните и за деловните активности преку е-порталот. Во мај 2019 година беше донесен Закон за електронско управување и електронски услуги. Беа воведени алатки за управување со квалитет, како што се стандарди за услуги и

упатства за оптимизација на услугите. Рамката за интероперабилност се зголеми во обем, но потребни се политичка волја и финансирање за да го постигне својот целосен потенцијал. Законот за општа управна постапка, кој стапи во сила во август 2016 година, има за цел да ги поедностави административните процедури Владата донесе уредба со законска сила со што се овозможува продолжување на законските рокови. Потребни се дополнителна обука и подигнување на свеста за да се обезбеди правна сигурност за граѓаните и за деловните активности.

**Мониторинг извештајот на СИГМА за 2017 година** укажува на следново:

„МИОА треба да промовира јавна администрација која е ориентирана кон корисниците. Ова треба да помогне да се изградат и споделат добри практики за развој на услуги, не само за корисниците, туку и со нив. Јавните награди ќе помогнат да се покажат одличните практики и нивните влијанија.

Владата треба да се залага за поотворена, потранспарентна и проактивна администрација преку поттикнување на споделување, наместо задржување на информации. Покрај спроведувањето на прописите, ова треба да се поттикне преку создавање на вистински стимуланти, обезбедување на обуки, поттикнување неформални заедници и споделување на добри практики.

Примената на ЦАФ и ИСО моделот е законско барање што го унапредува управувањето со квалитетот во целата организација; сепак, не постои ефикасно меѓу секторско мерење на искуство на корисниците во испораката на јавните услуги, што ја ограничува способноста на администрацијата систематски да ги идентификува услугите кои не содејствуваат со потребите на корисниците и да ги редизајнира.

МИОА треба заеднички да развие сеопфатна стратегија за испорака на услуги, која во дел треба да се однесува на (или да биде тесно поврзана со) стратегија за користење на ИКТ на ниво на целата влада. Целта на стратегијата треба да биде подобрување на испораката на услуги не само за граѓаните, туку и со граѓаните. Стратегијата треба јасно да идентификува како ќе се одговори на главните потреби и очекувања на граѓаните, во еден процес кој вклучува заедничка соработка, како повеќе услуги да бидат обезбедени преку дигитални канали и нивното користење да биде погодно и достапно и како сите напори ќе бидат приоритизирани навремено. Административното поедноставување треба да биде сеопфатна цел.

Владата треба да ја преиспита поставеноста за модернизација на услугите, вклучувајќи ја и дигитализацијата на јавните услуги, со цел стратешките цели да одговараат со расположливите ресурси. Во рамките на МИОА, унапредувањето на испораката на административните услуги треба да биде доделено на посебна работна единица, а Министерството треба да биде одговорно за следење на напредокот на секоја услуга или институција според дефинираните клучни индикатори, како што се обемот на трансакции, дигиталното прифаќање, цената по услуга и повратни информации од клиентите.”

### 3. Опфат

---

Методологијата за оценка на индекс на квалитет на институциите има за цел индиректно да ги рефлектира процесите на реформа на јавната администрација, поврзани со Стратегијата за реформа на јавната администрација, но воедно да ги опфати предизвиците поврзани со интеграциите во Европската Унија опфатени преку „Принципите на јавната администрација“ на СИГМА и извештаите од Европската Комисија за напредок на Република Северна Македонија.

Методологијата ги следи новитетите и одредбите утврдени во Законот за административни службеници и Законот за вработените во јавниот сектор, Законот за општата управна постапка, Законот за електронско управување и Законот за воведување на систем за управување со квалитетот и заедничката рамка за процена на работењето и давањето на услуги во државната служба.

Според сето ова, може да се констатира дека методологијата го дефинира поимот „квалитет“ во една поширока смисла, но во контекстот на процесите на реформа на јавната администрација кои треба да ги следат институциите во ЕУ-интеграциите.

Со оглед на тоа дека еден од клучните елементи во реформата на јавната администрација е градењето на сервисна ориентираност на администрацијата, а воедно еден од столбовите на „Принципите на јавната администрација“ на СИГМА е областа на обезбедување услуги, методологијата за оценка на квалитет ги опфаќа институциите од јавниот сектор кои обезбедуваат услуги кон крајни корисници – граѓани / бизниси.

Процесот на оценка на квалитет според Методологијата се спроведува еднаш годишно на одреден опсег од институции кои Владата на Република Северна Македонија ќе одлучи да го опфати, заради анализа на нивното работење, а на предлог на Министерството за информатичко општество и администрација, како координатор на процесот.



## 4. Процес на оценка на квалитет

---

Оценката на квалитет се спроведува еднаш годишно, во дефиниран процес на последователни фази.

### Одлука за спроведување на оценка на квалитет

Министерството за информатичко општество и администрација изработува Информација за почеток на процесот на оценка на квалитет и ја доставува до Владата на Република Северна Македонија. Информацијата го детализира процесот на оценка на квалитет за релевантната година, вклучувајќи го опсегот на институции кои се предлага да бидат оценувани.

Владата носи одлука за започнување на процесот на оценка на квалитет, дефинирајќи го опсегот на институции на кои ќе биде спроведена оценката, како и Комисијата која ќе ја врши оценката.

Комисијата која ќе ја врши оценката треба да е составена од минимум три члена, вклучувајќи претставници минимум од Кабинетот на Претседателот на Владата на СРМ и од Министерството за информатичко општество и администрација. Членовите на Комисијата треба да бидат доволно стручни во однос на областите во кои се врши оценката на институциите.

Владата ги задолжува институциите кои се опфатени во годишната оценка да номинираат контакт лица кои ќе бидат одговорни за координација на процесот на оценка во својата институција.

### Испраќање и пополнување прашалник за оценка

Формираната Комисија испраќа прашалник за оценка до контакт лицата од сите институции вклучени во годишната оценка. Прашалникот опфаќа прашања во 5 области:

- Стратешко планирање и развој и координација политики
- Управување со човечки ресурси
- Обезбедување услуги
- Транспарентност
- Управување со квалитет

Прашалникот се наоѓа во **прилог 1 на Методологијата**.

Контакт лицата од институциите, како назначени координатори на процесот во својата институција, го пополнуваат прашалникот во соработка со сите засегнати организациски единици во институцијата. Дадените одговори мора да се базираат на докази и факти. Доколку е потребно, контакт лицата се консултираат со Комисијата во врска со пополнување на прашалникот.

Пополнетите прашалници се испраќаат до назначена Комисија за оценка.

### Спроведување надворешни истражувања

Паралелно на процесот на пополнување на прашалникот од страна на институциите, Министерството за информатичко општество и администрација ангажира надворешна

компанија која ќе спроведе надворешни истражувања за анализа на процесот на обезбедување услуги од институциите.

Надворешната куќа спроведува две истражувања:

#### **Анкета за мерење на задоволството на корисниците**

Анкетата има за цел да го испита јавното мислење на корисниците на услугите на институциите, во врска со нивното искуство од процесот на добивање одредена услуга. Анкетата се спроведува во форма на теренска анкета, односно се анкетираат директно граѓаните пред институцијата.

Анкетниот прашалник кој се користи за оваа намена се наоѓа во **прилог 2 на Методологијата**.

#### **Таен клиент**

Комплементарно на анкетата за мерење на задоволството на корисниците, се спроведува истражувањето „таен клиент“, со цел добивање посеопфатни непристрасни информации за процесот на обезбедување услуги од институциите. Истражувањето „таен клиент“ се спроведува преку обучени лица, кои се претставуваат како клиенти / корисници на услугите во институцијата, и притоа ги нотираат резултатите во рамки на однапред дефиниран прашалник.

Прашалникот за „таен клиент“ се наоѓа во **прилог 3 на Методологијата**.

#### **Евалуација од страна на Комисијата**

Комисијата врши евалуација на институциите преку оценка на:

- Пополнетиот прашалник од институцијата
- Резултатите од спроведената анкета
- Резултатите од спроведеното истражување „таен клиент“

Евалуацијата се спроведува согласно однапред дефинирана матрица за оценка, при што во согласност со одговорите се доделуваат оценки на секој индивидуален елемент од прашалникот, анкетата и тајниот клиент. Утврдени се тежински фактори за сите три типови на истражувања, со цел доделување повеќе бодови за одредени елементи кои се поважни или покомплексни од останатите.

Скалата на бодување по критериуми се наоѓа во **прилог 4 на Методологијата**.

Врз основа на евалуацијата од сите три типа, се доделува индекс на квалитет на институцијата. Последователно, Комисијата изработува детален извештај за наодите од спроведената оценка, кој извештај вклучува ранг листа на институциите согласно генерираниот индекс.

Министерството за информатичко општество и администрација, како координатор на процесот, го доставува извештајот на разгледување и усвојување до Владата.

### **Признание за квалитет на најдобро рангираната институција**

Претседателот на Владата на Република Северна Македонија доделува признание за квалитет на најдобро рангираната институција, согласно извештајот од Комисијата.

### **Подобрување**

Деталниот извештај од оценка на институциите претставува основа за планирање подобрување на организацијата на институциите во насока на подобро стратешко планирање и развој и координација на политиките, управување со човечки ресурси, обезбедување услуги, транспарентност и управување со квалитет. Институциите го користат Извештајот како основа за изработка на интерни планови за подобрување.

## Прилог 1 – Прашалник за институција

---

Назив на институцијата	
Адреса	
Надлежности	
Број на сектори	
Број на вработени	
Број на вработени на раководни позиции	

## 1. Стратешко планирање

1.1	Дали имате систематизирана организациона единица за стратешко планирање?
	А) Да
	Б) Не
	Доколку да, доставете го бројот на систематизирани и бројот на пополнети работни места во одделението:

1.2	Дали имате дефинирано визија и мисија на Вашата институција?
	А) Да
	Б) Не
	Дали се јавно објавени визијата и мисијата на вашата веб локација?
	А) Да
	Б) Не
	Доколку да, пратете линк од веб локацијата каде се објавени:

1.3	Дали имате донесено Стратешки план на институцијата?
	А) Да
	Б) Не
	Дали е објавен Стратешкиот план на вашата веб локација?
	А) Да
	Б) Не
	Доколку да, доставете го или пратете линк од веб локацијата каде е објавен:

1.4	Дали во вашиот Стратешки план имате родово разделени индикатори?
	А) Да
	Б) Не
	Доколку да, посочете ја локацијата во Стратешкиот план:

1.5	Опишете како ги вклучувате вработените во процесот на изработка на стратешкиот план

1.6	Опишете како соработувате со други институции кои се вклучени во хоризонталните програми при изработка на стратешкиот план

1.7	Опишете како ги вклучувате надворешните засегнати страни во процесот на изработка на стратешкиот план

1.8	Дали имате Годишен план за работа на институцијата за минатата година?
	А) Да
	Б) Не
	Дали е објавен вашиот Годишниот план за работа за минатата година на вашата веб локација?
	А) Да
	Б) Не
	Доколку да, пратете линк од веб локацијата каде е објавен:

1.9	Опишете како вршите следење на реализацијата на стратешкиот план / годишниот план за работа и како известувате за степенот на реализација

1.10	Дали имате изработено извештај за спроведување на Годишниот план за работа на институцијата за минатата година?
	А) Да
	Б) Не
	Дали е објавен вашиот извештај за спроведување на Годишниот план за работа за минатата година на вашата веб локација?
	А) Да
	Б) Не
	Доколку да, пратете линк од веб локацијата каде е објавен:
	Опишете како вршите следење на реализација на с

1.10	Колкав е процентот на реализација на планираните активности во Годишниот план за работа за минатата година
	Одговор:

## 2. Управување со човечки ресурси

2.1	Дали имате систематизирана организациона единица за управување со човечките ресурси?
	А) Да
	Б) Не
	Доколку да, доставете го бројот на систематизирани и бројот на пополнети работни места во одделението:

2.2	Флуктуација на вработени во институцијата
	Вкупен број на вработени на (во постојан работен однос) на кои им престанал работниот однос во последната година:
	Вкупен број на привремено вработени на кои им престанал работниот однос во последната година:
	Вкупен број на вработени кои заминале по пат на мобилност во последната година:
	Вкупен број на нововработени (во постојан работен однос) во последната година:
	Вкупен број на нововработени на привремено во последната година:
	Вкупен број на преземени вработени во последната година:

2.3	Вработени на раководни позиции
	Вкупен број на моментално вработени жени на раководни позиции
	Вкупен број на моментално вработени мажи на раководни позиции

2.4	Дали имате План за развој на човечките ресурси за последната година?
	А) Да
	Б) Не
	Доколку да, доставете го документот или линкот до веб-локацијата каде е објавен:



--	--

2.5	Дали имате Годишен план за вработување за последната година?
A)	Да
Б)	Не
Доколку да, доставете го документот:	

2.6	Дали имате подготвено извештаи за реализација на планот за вработување за изминатата година?
A)	Да
Б)	Не
Доколку да, доставете ги документите:	

2.7	Дали имате развиено индикатори за мерење на ефикасноста на управувањето со човечките ресурси (просечен број на боледувања, број на лица кои си заминале од институцијата, и сл.)?
A)	Да
Б)	Не
Доколку да, наведете ги:	

2.8	Дали сте спровеле анкета за мерење на задоволството на вработените и колку такви сте направиле во последните 5 години?
A)	Ниедна во последните 5 години
Б)	Една во последните 5 години
В)	Две во последните 5 години
Г)	Тре или повеќе во последните 5 години
Доколку да, доставете ги извештаите од спроведените анкети:	

	Доколку да, опишете кои мерки сте ги превзеле врз основа на резултатите од спроведените анкети:

2.9	Дали имате донесено акти за внатрешна организација и систематизација на работни места на институцијата?
	А) Да
	Б) Не
	Доколку да, доставете ги актите:
	Дали имате добиено согласност за актите?
	А) Да
	Б) Не
	Доколку да, доставете ги архивските броеви на документите:

2.10	Колку пати сте ја промениле систематизацијата во последните две години?
	Одговор
	Објаснете зошто сте ја менувале систематизацијата:

2.11	Дали го користите информацискиот систем за управување со човечки ресурси кој го одржува Министерството за информатичко општество и администрација?
	А) Да
	Б) Не

2.12	Дали имате спроведено функционална анализа на институцијата?
	А) Да
	Б) Не
	Доколку да, доставете го извештајот од функционалната анализа

Доколку имате спроведено функционална анализа, дали имате изработено план за подобрување	
A)	Да
B)	Не
Доколку имате изработено план за подобрување, дали го имате имплементирано	
A)	Да
B)	Не
Доколку да, доставете извештај од имплементацијата на планот за подобрување	

2.13	Дали имате Годишен план за обука на вработените за последната година?
A)	Да
B)	Не
Доколку да, доставете го документот или линкот до веб-локацијата каде е објавен:	

2.14	Дали имате Извештај за обуки на кој присуствувале вашите вработени за изминатата година?
A)	Да
B)	Не
Доколку да, доставете го извештајот	

2.15	Број на планирани и реализирани обуки во изминатата година	
	Планирани обуки	
	Реализирани обуки	

2.16	Број на вработени кои посетиле обука во изминатата година			
	Физичка обука	Жени	Мажи	
	Електронска обука	Жени	Мажи	

2.17	Дали спроведовте оценување на вработените за изминатата година?
	А) Да
	Б) Не
	Доколку да, дали имате Извештај за оценувањето на вработените за изминатата година?
	А) Да
	Б) Не
	Доколку да, доставете го Извештајот:

2.18	Дали имате извештај за изречени мерки за дисциплинска и материјална одговорност на вработените за изминатата година?
	А) Да
	Б) Не
	Доколку да, доставете го документот:

2.19	Број на решенија за престанок на работен однос на вработени за изминатата година:
	Број на судски одлуки за решенија за престанок на работен однос за изминатата година:
	Број на судски одлуки за решенија за престанок на работен однос за изминатата година кои го потврдуваат решението на Вашата институција:
	Број на судски одлуки за решенија за престанок на работен однос за изминатата година кои се во полза на вработениот:
	Број на судски одлуки за решенија за престанок на работен однос во полза на вработениот кои биле имплементирани во изминатата година:

2.20	Број на донесени решенија за дисциплински постапки за изминатата година (вкупна бројка и по вид на санкција):

	Број на судски одлуки за дисциплински постапки за изминатата година (вкупна бројка и по вид на санкција):
	Број на судски одлуки за дисциплински постапки за изминатата година кои го потврдуваат решението на Вашата институција:

2.21	Дали имате воспоставено процедури за заштита на здравјето и безбедноста при работа на вработените?
	А) Да
	Б) Не
	Доколку да, опишете ги процедурите и доставете ги документите:

### 3. Обезбедување услуги

3.1	Дали во вашиот стратешки документ ја декларирате сервисната ориентираност, односно ориентираноста кон потребите на корисниците?
А)	Да, во мисијата
Б)	Да, во целите на стратегијата
В)	Да, и во мисијата и во целите на стратегијата
Г)	Не
Доколку да, доставете го стратешкиот документ и назначете ја локацијата каде е утврдена сервисната ориентираност:	

3.2	Дали во вашиот стратешки документ декларирате посветеност кон дигитализација на услугите кои ги обезбедувате?
А)	Да, во целите на стратешкиот документ
Б)	Да, во мерките и активностите
В)	Да, и во целите и во мерките и активностите
Г)	Не
Доколку да, доставете го стратешкиот документ и назначете ја локацијата каде е утврдена посветеноста кон дигитализација на услугите:	

3.3	Дали во вашиот стратешки документ декларирате посветеност кон обезбедување подобра пристапност на вашите услуги, вклучувајќи: територијална пристапност, едношалтерски услуги, пристапност за лица со инвалидност?
А)	Да, вклучувајќи ги сите три елементи
Б)	Да, вклучувајќи два елементи
В)	Да, вклучувајќи само еден елемент
Г)	Не
Доколку да, доставете го стратешкиот документ и назначете ја локацијата каде е утврдена посветеноста кон подобрена пристапност на услугите, за секој од назначените елементи:	

--	--

3.4	Колку и кои услуги ги обезбедувате за граѓани и бизниси?
	Одговор во вкупен број: <input type="text"/>
	Листа на услуги: •

3.5	Дали јавно се објавени услугите кои ги нуди институцијата?
	А) Да
	Б) Не
	Доколку да, пишете каде се објавени:
	<input type="text"/>

3.6	Дали јавно се објавени процедурите и роковите за добивање на услугите од институцијата?
	А) Да
	Б) Не
	Доколку да, пишете каде се објавени:
	<input type="text"/>

3.7	Колку од услугите ги обезбедувате по електронски пат?
	Одговор во вкупен број: <input type="text"/>
	Листа на услуги со степен на дигитализација
	Назив на услуга 1
	Степен на дигитализација на услуга 1 (внесете степен согласно упатството подолу)
	<input type="text"/>
	Назив на услуга 2
	<input type="text"/>

Степен на дигитализација на услуга 2	
<i>Додадете редици колку што е потребно....</i>	
<p>Упатство за степен на дигитализација:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Објавени се само информации за спроведувањето на услугата на веб</li> <li>2. Објавени се информации за услугата на веб, но може да се преземат и формулари кои може да се испечатат</li> <li>3. Може да се поднесе барање за услугата електронски, но мора физички корисникот дојде во институцијата за да ја добие услугата</li> <li>4. Услугата може целосно да се заврши електронски, но не може да се плати електронски</li> <li>5. Услугата може целосно да се заврши електронски, вклучувајќи и да се плати за неа</li> </ol>	

3.8	Дали на корисниците на услугите им се овозможува електронско следење на текот на решавање на нивниот предмет?								
	<table border="1"> <tr> <td>А)</td> <td>Да, за сите услуги</td> </tr> <tr> <td>Б)</td> <td>Да, за повеќето услуги</td> </tr> <tr> <td>В)</td> <td>Да, за некои услуги</td> </tr> <tr> <td>Г)</td> <td>Не</td> </tr> </table>	А)	Да, за сите услуги	Б)	Да, за повеќето услуги	В)	Да, за некои услуги	Г)	Не
А)	Да, за сите услуги								
Б)	Да, за повеќето услуги								
В)	Да, за некои услуги								
Г)	Не								
	<p>Доколку да, пишете за кои услуги се овозможува електронско следење и пишете го линкот од каде може тоа да се потврди:</p>								

3.9	Дали имате изработено стандарди за услугите кои ги обезбедувате?				
	<table border="1"> <tr> <td>А)</td> <td>Да</td> </tr> <tr> <td>Б)</td> <td>Не</td> </tr> </table>	А)	Да	Б)	Не
А)	Да				
Б)	Не				
	<p>Доколку да, пишете за колку ваши услуги имате изработено стандарди:</p>				
	<p>Одговор во вкупен број:</p>				
	<p>Доколку да, пишете за кои услуги имате изработено стандарди и доставете ги истите (или пишете линк каде се наоѓаат):</p>				



3.10	Дали имате направено поедноставување на административните постапки при обезбедување услуги во изминатата година?	
	A)	Да
	B)	Не
	Доколку да, пишете за кои услуги и кое било поедноставувањето:	

3.11	Дали обезбедувате документи и податоци од други институции по службена должност во процесот на обезбедување услуги?	
	A)	Да, за сите услуги за кои се потребни документи од други институции
	B)	Да, но не за сите услуги за кои се потребни документи од други институции
	V)	Не
	Доколку да, пишете за колку ваши услуги обезбедувате документи и податоци од други институции по службена должност:	
	Одговор во вкупен број:	
	Опишете како обезбедувате документи и податоци од други институции по службена должност	

3.12	Дали имате воспоставено електронска комуникацијата со други институции?	
	A)	Да
	B)	Не
	Доколку да, пишете како се одвива електронската комуникација:	

3.13	Дали сте поврзани на системот за интероперабилност воспоставен од Министерството за информатичко општество и администрација?	
	A)	Да
	B)	Не

	Доколку да, пишете за колку ваши услуги разменуваат податоци со други институции:
	Одговор во вкупен број: <input type="text"/>

3.14	Дали вашиот објект / објекти се пристапни за лица со попреченост?
	A) Да
	B) Делумно
	B) Не
	Доколку делумно, Ве молиме објаснете:
	<input type="text"/>

3.15	Дали имате вработено лице кое е обучено да им помага на лицата со инвалидност при обезбедувањето на услугите?
	A) Да
	B) Не
	Доколку да, дали имате објавено информации за лицето на веб-локацијата на институцијата?
	A) Да
	B) Не

3.16	Дали имате поставено знаци со натписи на Брајова азбука во објектите на Вашата институција?
	A) Да
	B) Делумно
	B) Не
	Доколку делумно, Ве молиме објаснете:
	<input type="text"/>

3.17	Дали вашата веб-страница е пристапна за лица со инвалидност согласно водичот за веб-пристапност WCAG 2.0?
	A) Да
	B) Делумно
	B) Не
	<input type="text"/>

	<i>Забелешка: Водичот за веб-пристапност WCAG 2.0 е изработен од страна на W3C и вклучува насоки како да се изработат веб-страниците заради обезбедување полесен пристап за лицата со инвалидност, кои користат различни помошни технологии за користење компјутер и интернет.</i>
--	--

3.18	Дали ги известувате странките за законските одредби што се од важност за решавање на управната работа, за нивните права и обврски, вклучително и за сите информации поврзани со постапката и ги предупредува за правните последици од нивните дејствија или пропусти?
	А) Да
	Б) Не
	Доколку да, пишете како го правите тоа, преку кои канали на комуникација и слично:

3.19	Дали им овозможувате на странките комуникација со Вашата институција по електронски пат?
	А) Да
	Б) Не
	Доколку да, пишете ја електронската адреса за пристап или доколку имате некој друг канал за електронска комуникација:

3.20	Дали им овозможувате на странките плаќање на шалтер преку ПОС терминал?
	А) Да, за сите услуги
	Б) Да, за повеќето услуги
	В) Да, за некои услуги
	Г) Не

3.21	Дали пред издавањето на управниот акт, на странката ѝ давате можност да се изјасни за фактите и околностите што се од важност за решавањето?
	А) Да
	В) Не
	Доколку да, пишете дали ова е регулирано како формална процедура во Вашата институција и како го правите тоа, преку кои канали на комуникација и слично:

--	--

3.22	Дали надлежноста за решавање на управните работи е делегирана на службени лица во рамките на органот, соодветно на сложеноста на соодветната управна работа?
	A) Да
	B) Не
	Доколку да, доставете го актот / актите со кој/и е делегирана надлежноста на службени лица:

3.23	Дали водите евиденција за вкупниот број на трансакции за секоја услуга која ја нуди институцијата?
	A) Да
	B) Не
	Доколку да, доставете податоци за секоја услуга поединечно:

3.24	Дали водите евиденција просечните трошоци по трансакција за секоја услуга која ја нуди институцијата?
	A) Да
	B) Не
	Доколку да, доставете ги податоците за секоја услуга поединечно:

3.25	Дали организирате обуки на корисниците за услугите кои ги обезбедувате?
	A) Да
	B) Не
	B) Нема потреба
	Објаснете го вашиот одговор:

#### 4. Транспарентност

4.1	Барања за слободен пристап до информации од јавен карактер во изминатата година	
	Примени барања:	
	Одговорени барања во предвидениот рок:	
	Одговорени барања надвор од рокот:	
	Одбиени барања:	

4.2	Кои информации ги имате објавено во врска со спроведување на правото за пристап до информации од јавен карактер:		
	Информација	Дали е објавена ДА / НЕ	Линк до локацијата на веб-страницата
	Име и презиме на одговорното лице		
	Телефон на одговорното лице		
	Адреса		
	Е-пошта за поднесување барање		
	Постапка за барање пристап		
	Времетраење на добивање одговор		

4.3	Кои од овие документи и информации ги имате објавено на вашата веб страница:		
	Назив на документ	Дали е објавен ДА / НЕ	Линк до локацијата на веб-страницата
	Стратешки план на институцијата		
	Буџет		
	Усвоени извештаи за реализација на буџетот		
	Ревизорски извештаи		
	План за јавни набавки		
	Правилник за внатрешна организација		
	Органограм за внатрешна организација		
	Правилник за систематизација на работните места		
	Список на лица вработени во институцијата со позиција, службен е-маил и службен телефон		
	Консолидирани текстови од закони и подзаконски акти		

Обрасци што ги користат граѓаните при доставување на поднесоци за остварување на нивните права		
Тарифници за надоместоци за издавање на реални акти		
Листа на информации од јавен карактер		
Контакт од лице задолжено за информации од јавен карактер		
Правилник за заштитено внатрешно пријавување		
Контакт од лице овластено за заштитено внатрешно пријавување		
Име и презиме на офицерот за заштита на лични податоци, позиција во институцијата, службен е-маил и службен телефон		
Контакт телефон и адреса на е-пошта од институцијата за генерални прашања		
Листа на активни регистри		
Биографии на раководителот на институцијата		
Најава на месечни настани или онлајн календар		

4.4	Дали имате објавено Каталог на отворени податоци на порталот за отворени податоци data.gov.mk?	
	A)	Да
	B)	Не
	Доколку сте одговориле да, пишете го линкот до Каталогот на отворени податоци:	

4.5	Дали имате објавено отворени податоци на порталот за отворени податоци data.gov.mk?	
	A)	Да
	B)	Не

	Доколку сте одговориле да, посочете ги податочните сетови кои ги имате објавено:	
	Податочен сет	Линк до локацијата на порталот за отворени податоци

4.6	Дали спроведувате мерки и активности за информациска безбедност во институцијата?	
	А)	Да
	Б)	Не
	Доколку сте одговориле да, опишете ги мерките и активностите	

## 5. Управување со квалитет

5.1	Дали го имате воведено ИСО 9001 стандардот за управување со квалитет?	
	А)	Да
	Б)	Не
	Доколку сте одговориле да, пишете во кој период ја имате реализирано имплементацијата на стандардот:	

5.2	Дали сте сертифицирани по ИСО 9001 стандардот за управување со квалитет?	
	А)	Да
	Б)	Не
	Доколку сте одговориле да, пишете за кој период ви важи сертификатот:	

5.3	Дали го имате имплементирано CAF моделот (Common Assessment Framework / Заедничка рамка за проценка)	
	А)	Да, и го имаме имплементирано планот за подобрување
	Б)	Да, но го немаме имплементирано планот за подобрување
	В)	Не, но во тек сме на воведување на моделот
	Г)	Не
	Доколку сте одговориле да и го имате имплементирано планот, испратете извештај од имплементација на планот за подобрување; Доколку сте одговориле да, но го немаме имплементирано планот за подобрување, испратете го планот за подобрување Доколку сте одговориле не, но во тек сте на воведување на моделот, испратете документи кои го покажуваат почетокот на имплементацијата (на пр. формирање работна група)	

5.4	Дали имате имплементирано други меѓународни стандарди за управување со квалитет?	
	А)	Да
	Б)	Не



	Доколку сте одговориле да, дајте информации за други стандарди за управување со квалитет кои ги имате имплементирани:

5.5	Дали сте спровеле анкета за мерење на задоволството на корисниците за изминатата година, и колку такви сте направиле во последните 5 години?
	А) Ниедна во последните 5 години
	Б) Една во последните 5 години
	В) Две во последните 5 години
	Г) Три или повеќе во последните 5 години
	Доколку да, доставете ги извештаите од спроведените анкети:
	Доколку да, опишете кои мерки сте ги превзеле врз основа на резултатите од спроведените анкети:

5.6	Дали прибирате поплаки, жалби и приговори од корисниците на вашите услуги?
	А) Да
	Б) Не
	Доколку да, пишете како ги анализирате добиените информации и што правите со тоа:

5.7	Дали имате систем за евалуација на работните процеси?
	А) Да
	Б) Не
	Доколку сте одговориле да, опишете го системот:

--	--

5.8	Дали имате систематизирано работно место за управување со квалитет?
	А) Да
	Б) Не
	Доколку сте одговориле да, дали ова работно место ви е пополнето?
	А) Да
	Б) Не

5.9	Дали имате систематизирано одделение за внатрешна ревизија?
	А) Да
	Б) Не
	Доколку да, доставете го бројот на систематизирани и бројот на пополнети работни места во одделението:

5.10	Дали имате Политика на интегритет на институцијата?
	А) Да
	Б) Не
	Дали е објавена Политиката на интегритет на вашата веб локација?
	А) Да
	Б) Не
	Доколку да, пратете линк од веб локацијата каде е објавена:

5.11	Дали во последните 2 години имате спроведено активности во насока на општествена одговорност на институцијата?
	А) Да
	Б) Не
	Доколку да, опишете ги активностите:

5.12	Дали во последните 2 години имате спроведено активности во насока на заштита на животната средина?
	А) Да
	Б) Не
	Доколку да, опишете ги активностите:

## Прилог 2 – Прашалник за анкета

---

1	За која услуга сте дојдени во институцијата:

2	На скала од 1 до 5 (каде што 1 е најниска, а 5 највисока оценка) колку лесно дојдовте до информации за услугата пред да дојдете во институцијата:
	- 1
	- 2
	- 3
	- 4
	- 5

3	На скала од 1 до 5 (каде што 1 е најниска, а 5 највисока оценка) колку сте задоволни од тоа колку се објавени информации во институцијата за услугата која треба да ја завршите:
	- 1
	- 2
	- 3
	- 4
	- 5

4	Колку време чекавте во ред за да Ве услужат?
	- До 5 минути
	- 5 до 15 минути
	- 15 до 30 минути
	- 30 минути до 1 час
	- 1 до 2 часа
	- Над 2 часа

5	На скала од 1 до 5 (каде што 1 е најниска, а 5 највисока оценка) колку сте задоволни од односот на шалтерскиот работник?
	- 1
	- 2
	- 3
	- 4
	- 5

6	Дали Ве упатуваа од една канцеларија во друга или од еден шалтер на друг во рамките на истата институција?
	- Не
	- Да, еднаш
	- Да, два пати
	- Да, три пати и повеќе

7	Дали за решавање на Вашиот предмет од Вас беше побарано сами да одите да обезбедите документи од други институции?
	- Не
	- Да, во една друга институција
	- Да, во две други институции
	- Да, во три и повеќе други институции

8	На скала од 1 до 5 (каде што 1 е најниска, а 5 е највисока оценка) како би го оцениле времетраењето за решавање на Вашиот предмет?
	- 1
	- 2
	- 3
	- 4
	- 5

9	На скала од 1 до 5 (каде што 1 е најниска, а 5 е највисока оценка) колку севкупно сте задоволни од Вашата посета на оваа институција?
	- 1
	- 2
	- 3
	- 4
	- 5

10	Во споредба со претходно, како би ја оцениле работата на оваа институција?
	- Подобро
	- Исто
	- Полошо

## Прилог 3 – Прашалник за таен клиент

### Надворешност на објектот

1	Изглед на објектот (претставителност, надворешна фасада)	
	1	Многу лош
	2	Донекаде лош
	3	Ниту добар, ниту лош
	4	Донекаде добар
	5	Многу добар

2	Означување на институцијата	
	1	Неозначена
	2	Делумно означена
	3	Означена

3	Пристапност за лица со инвалидност (надворешна и внатрешна)	
	1	Непристапна
	2	Делумно пристапна
	3	Целосно пристапна

### Ентериер на објектот

4	Одржување хигиена	
	1	Многу лошо
	2	Донекаде лошо
	3	Ниту добро, ниту лошо
	4	Донекаде добро
	5	Многу добро

5	Температура	
	1	Несоодветна температура
	2	Делумно соодветна температура
	3	Соодветна температура

6	Проветреност	
	1	Нема проветреност на просторијата
	2	Има делумно проветрување на просторијата
	3	Има соодветно проветрување на просторијата

7	Уредност	
	1	Неуредна просторија
	2	Делумно уредна просторија
	3	Целосно уредна просторија

8	Ознаки на шалтерите / канцелариите каде се добиваат услугите	
	1	Целосно означени
	2	Делумно означени
	3	Целосно означени

9	Дали се пуши цигари во просторијата или канцелариите	
	1	Не
	2	Да

#### Прв контакт со вработените

10	Прв контакт на вработените со клиентите	
	1	Многу лошо
	2	Донекаде лошо
	3	Ниту добро, ниту лошо
	4	Донекаде добро
	5	Многу добро

#### Процес на добивање на услугата

11	Дали има биро за информации или лице за информации (доколку е потребно)	
	1	Не
	2	Да
	3	Не е потребно

12	Дали се истакнати инструкции за постапката за добивање на услугата	
	1	Не
	2	Да
	3	Не е потребно

13	Дали има испечатени формулари достапни во просториите на институцијата	
	1	Не
	2	Да
	3	Не е потребно

14	Дали има испечатени упатства за формуларите и услугите во просториите на институцијата	
	1	Не
	2	Делумно
	3	Да
	4	Не е потребно

15	Дали вработените пружаат помош при пополнување формулари	
	1	Не
	2	Делумно
	3	Да
	4	Не е потребно

16	Дали се објавени инструкции за плаќање на административни такси и надоместоци	
	1	Не
	2	Делумно
	3	Да
	4	Не е потребно

17	Дали има систем за издавање на ливче за број на чекање	
	1	Не
	2	Има ама не се користи / не е функционално
	3	Да

18	Дали има ленти за ознака редиците на шалтерите и жолта лента пред шалтерите	
	1	Не
	2	Да

19	Колку луѓе чекаа во редица	
	1	Ниту еден или еден
	2	Два до пет
	3	Шест до десет



	4	Над десет
--	---	-----------

20	Колку време се чека во редица	
	1	До 5 минути
	2	5 до 15 минути
	3	15 до 30 минути
	4	30 минути до 1 час
	5	1 до 2 часа
	6	Над 2 часа

21	Дали се почитува редот	
	1	Не
	2	Да

22	Однос на шалтерскиот работник	
	1	Многу лош
	2	Донекаде лош
	3	Ниту добар, ниту лош
	4	Донекаде добар
	5	Многу добар

23	Дали вработениот ја објаснува процедурата за добивање на услугата	
	1	Не
	2	Делумно
	3	Да

24	Дали се почитува едношалтерскиот систем – дали се бара во постапката клиентот сам да бара документи од други институции	
	1	Не
	2	Да

25	Дали Ве упатуваа од една канцеларија во друга или од еден шалтер на друг во рамките на истата институција	
	1	Не
	2	Да, еднаш
	3	Да, два пати
	4	Да, три пати и повеќе

26	Дали има сандаче за жалби и поплаки	
	1	Не
	2	Има ама не функционира
	3	Да

#### Задоволство од севкупното искуство

27	Задоволство од севкупното искуство	
	1	Многу лошо
	2	Донекаде лошо
	3	Ниту добро, ниту лошо
	4	Донекаде добро
	5	Многу добро

## Прилог 4 – Скала на бодување според критериуми

Критериум	Поткритериум	Бодови
<b>Стратешко планирање</b>		<b>100</b>
	Постоење функционална организациона единица за стратешко планирање	10
	Квалитет на стратешки план	20
	Вклучување на вработените во изработка на стратешкиот план	10
	Вклучување на други институции во изработка на стратешкиот план	10
	Вклучување на надворешни засегнати страни во изработка на стратешкиот план	10
	Квалитет на годишен план за работа	10
	Процес на следење и реализација на стратешкиот план / годишниот план за работа	20
	Објавување на стратешкиот план и информации за неговата реализација	10
<b>Управување со човечки ресурси</b>		<b>100</b>
	Постоење функционална организациона единица за управување со човечките ресурси	5
	Структура и флукуација на вработени во институцијата	15
	План за вработување и развој на човечките ресурси	10
	Постоење индикатори за мерење на ефикасноста на управувањето со човечките ресурси	10
	Спроведување анкети за мерење на задоволството од работата на вработените	5
	Акти за внатрешна организација и систематизација на работни места на институцијата	10
	Користење на информацискиот систем за управување со човечки ресурси	10
	Спроведување функционална анализа на институцијата	10
	План за обука на вработените	10
	Процес на оценување на вработените	5
	Извештај за изречени мерки за дисциплинска и материјална одговорност на вработените	5
	Процедури за заштита на здравјето и безбедноста при работа на вработените	5
<b>Обезбедување услуги</b>		<b>200</b>

	Стратешки пристап во обезбедување услуги	10
	Објавување информации за услугите	30
	Обезбедување електронски услуги	60
	Процес на поедноставување на услугите	30
	Обезбедување едношалтерски услуги	30
	Пристап до услуги за лица со инвалидност	30
	Евиденција на услугите	10
<b>Транспарентност</b>		<b>100</b>
	Остварување / спроведување на правото за слободен пристап до информации од јавен карактер	40
	Достапност на документи и информации на веб страницата на институцијата	30
	Објавување отворени податоци	20
	Информациска безбедност во институцијата	10
<b>Управување со квалитет</b>		<b>100</b>
	Имплементација на ИСО 9001 стандардот за управување со квалитет	10
	Имплементација на CAF моделот (Common Assessment Framework / Заедничка рамка за проценка)	10
	Имплементација на други меѓународни стандарди за управување со квалитет	10
	Процес на спроведување анкети за мерење на задоволството на корисниците	20
	Процес на прибирање на поплаки, жалби и приговори од корисниците	10
	Систем за евалуација на работните процеси	10
	Постоење на работно место за управување со квалитет	5
	Постоење функционална организациона единица за внатрешна ревизија	10
	Постоење на Политика на интегритет на институцијата	10
	Имплементација на активности во насока на општествена одговорност на институцијата	5
<b>Резултати од спроведена анкета</b>	<i>Согласно истражување од надворешна агенција</i>	<b>150</b>
<b>Резултати од спроведено истражување „таен клиент“</b>	<i>Согласно истражување од надворешна агенција</i>	<b>250</b>