



ИЗВЕШТАЈ ОД СПРОВЕДЕНО ИСТРАЖУВАЊЕ ЗА ИНДЕКС НА КВАЛИТЕТ НА ИНСТИТУЦИИТЕ

Вовед

Приоритетна цел на реформата на јавната администрација е создавање на стручна, ефикасна, отчетна и транспарентна администрација која ќе обезбеди квалитетни услуги за граѓаните и бизнис заедницата и заштита на нивните права.

Во фокусот на делот од Програмата за работа на Владата на Република Северна Македонија за 2021 година, насловен: *Модерна и ефикасна администрација: повеќе систем, помалку бирократија* како и во *Приоритетната област: Давање на услуги и ИКТ поддршка на администрацијата* од Стратегијата за реформа на јавната администрација (2018 – 2022) со Акциски план е зголемувањето на квалитетот и достапноста на јавните услуги, обезбедувани од институциите од јавниот сектор. Ваквата заложба, Владата ја има потврдено и со Националниот план за управување со квалитет 2018-2020, кој предвидува активности поврзани со оценка на индекс на квалитет на институциите.

На 16 февруари 2021 година, на 45тата седница на Владата на Република Северна Македонија се разгледа и се прифати Методологијата за оценка на индекс на квалитет на институциите. Воедно, се донесе заклучок Министерството за информатичко општество и администрација да формира Комисија за оценување и анализа на резултатите добиени од спроведеното мерење на квалитет со претставници од Канцеларијата на Претседателот на Владата на Република Северна Македонија и Министерството за информатичко општество и администрација.

Имплементација на методологијата за оценка на индекс на квалитетот на работата на институциите ќе овозможи да се идентификуваат институциите кои добро работат и кои испорачуваат брзи и ефикасни услуги, истите да се мотивираат за уште поквалитетно работење, како и да се поттикнат институциите да учат една од друга



преку споделување на добрите практики од нивното работење, со цел подобрување на услугите и задоволството на корисниците.

Методолошки пристап

Истражувањето се спроведе во неколку фази и со примена на различни методолошки алатки.

Првата фаза од мерењето се спроведе така што Комисијата за оценување и анализа на резултатите добиени од спроведеното мерење на квалитет, подготви и испрати прашалник за оценка до контакт лицата од сите институции вклучени во годишната оценка и го спроведе оценувањето по добиените одговори.

Прашалникот беше испратен до десетте пилот институции, и тоа:

1. *Агенција за администрација,*
2. *Агенција за катастар на недвижности на Република Северна Македонија,*
3. *Биро за јавни набавки,*
4. *Министерство за транспорт и врски,*
5. *Министерство за труд и социјална политика,*
6. *Министерство за економија,*
7. *Фонд за здравствено осигурување на Република Северна Македонија,*
8. *Државен пазарен инспекторат,*
9. *Управа за водење на матичните книги и*
10. *Филхармонија на Република Северна Македонија.*


Истиот опфаќа прашања во 5 области:

- Стратешко планирање
- Управување со човечки ресурси
- Обезбедување услуги
- Транспарентност
- Управување со квалитет



Контакт лицата од институциите, како назначени координатори на процесот во својата институција, го дисеминираа прашалникот во сите засегнати организациски единици во институцијата и во рок ги доставија одговорите до членовите на Комисијата. Дадените одговори се базираат на докази и факти, согласно расположливите информации и документи во институцијата.

Комисијата, во претходно изработената матрица во ексел формат ги внесе одговорите на прашањата и врз основа на добиените одговори и доделените поени утврди рангирање на институциите во првата фаза на оценувањето според Методологијата за оценка на индекс на квалитет на институциите, и тоа поединечно за секоја од петте области:

 Во првата област **Стратешко планирање**, од вкупно 100 поени, *институција која има најдобри резултати е Министерство за економија со 92 поени*, додека пак Фондот за здравствено осигурување на Република Северна Македонија согласно одговорите покажа најниска ангажираност во работните процеси од оваа област со 0 поени.



Во втората област **Управување со човечки ресурси**, од вкупно 100 поени, Агенцијата за администрација заедно со Филхармонија на Република Северна Македонија освоија најмногу поени, 75. Бирото за јавни набавки согласно доставени одговори бележи најмалку поени, 40.



Во третата област **Обезбедување услуги**, од вкупно 200 поени, институција која има најдобри резултати е Агенцијата за катастар на недвижности на Република Северна Македонија, со 136,5 поени, додека пак Фондот за здравствено осигурување бележи најслаб резултат - 0 поени.



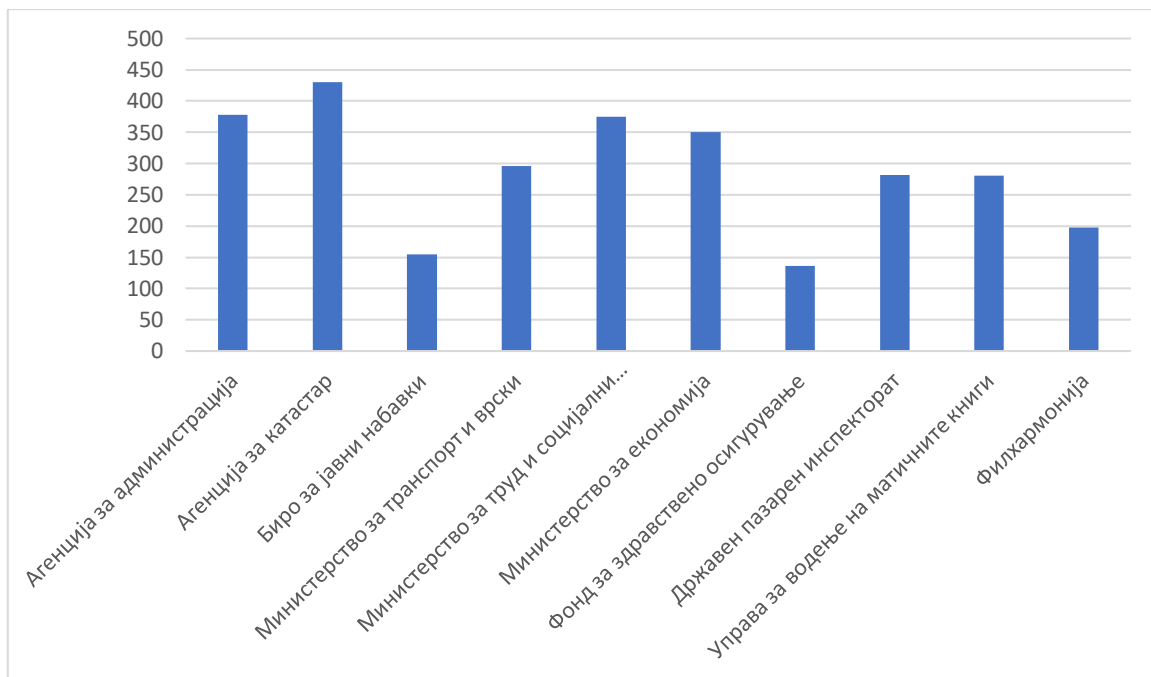
Во четвртата област **Транспарентност**, од вкупно 100 поени, Министерството за труд и социјална политика е најдобро рангирана, со 97,6 поени. Филхармонија на Република Северна Македонија согласно доставените одговори бележи најнизок резултат, 17,1 поени.



Во петтата област **Управување со квалитет**, од вкупно 100 поени, институција која има најдобри резултати е Агенцијата за администрација со 87,5 поени, додека пак Бирото за јавни набавки бележи најслаб резултат, 27,5 поени.



Од вкупните поени од реализираното оценување по однос на пополнување на прашалникот од страна на институциите, *Агенцијата за катастар на недвижности на Република Северна Македонија е најдобро рангирана институција, со 430 поени*. Второ рангирана е Агенцијата за администрација со 378,2 поени, додека пак трето рангирана е Министерството за труд и социјална политика, со 375,3 поени.



Паралелно на процесот на пополнување на прашалникот од страна на институциите, Министерството за информатичко општество и администрација ангажираше надворешна компанија¹ која спроведе надворешни истражувања за анализа на процесот на обезбедување услуги од институциите, и тоа:

1. Анкета за мерење на задоволството на корисниците² која имаше за цел да го испита јавното мислење на корисниците на услугите на институциите во врска со нивното искуство од процесот на добивање одредена услуга. Се спроведе теренска анкета, односно се анкетираа директно граѓаните пред институциите.

Согласно спроведената анкета за мерење на задоволството на корисниците, од вкупно 150 поени, *Филхармонија на Република Северна Македонија има најголем број на поени, 126,6*, додека пак Агенцијата за администрација има најниски поени, 93,08.

¹ Market Vision.

² Market Vision, Извештај од спроведено истражување за индекс на квалитет на институциите, 2021.



2. Со цел добивање посеопфатни и непристрасни информации за процесот на обезбедување услуги од институциите се примени и методот „Таен клиент“. Овој дел од истражувањето се спроведе преку обучени лица, кои се претставуваа како клиенти/корисници на услугите во институцијата, и притоа ги нотираа резултатите во рамки на однапред дефиниран прашалник.

Согласно прашалникот, од вкупно 250 поени, *Биро за јавни набавки има најголем број на поени, 206,83*, додека пак Министерство за труд и социјална политика има најниски поени, 157,16.



Резултати од истражувањето

Комисијата за оценување и анализа на резултатите добиени од спроведеното мерење на квалитет изврши евалуација на институциите преку оценка на пополнетиот прашалник од институцијата, резултатите од спроведената анкета, резултатите од спроведеното истражување „таен клиент“ и ги утврди следните резултати:

1. Агенција за катастар на недвижности на Република Северна Македонија

Поени од пополнет прашалник од институцијата	430
Поени од спроведена анкета	118,35
Поени од спроведено истражување „таен клиент“	184,75
Вкупно	733,1



II. Агенција за администрација

Поени од пополнет прашалник од институцијата	378,2
Поени од спроведена анкета	93,08
Поени од спроведено истражување „таен клиент“	200,83
Вкупно	672,11

III. Министерство за економија

Поени од пополнет прашалник од институцијата	350,1
Поени од спроведена анкета	109,73
Поени од спроведено истражување „таен клиент“	203,75
Вкупно	663,58

IV. Министерство за труд и социјална политика

Поени од пополнет прашалник од институцијата	375,3
Поени од спроведена анкета	97,80
Поени од спроведено истражување „таен клиент“	157,16
Вкупно	630,26

V. Министерство за транспорт и врски



Поени од пополнет прашалник од институцијата	295,8
Поени од спроведена анкета	104,78
Поени од спроведено истражување „таен клиент“	196,17
Вкупно	596,75

VI. Управа за водење на матичните книги

Поени од пополнет прашалник од институцијата	280,5
Поени од спроведена анкета	105,98
Поени од спроведено истражување „таен клиент“	175,50
Вкупно	561,98

VII. Државен пазарен инспекторат

Поени од пополнет прашалник од институцијата	281,6
Поени од спроведена анкета	110,03
Поени од спроведено истражување „таен клиент“	166,24
Вкупно	557,87

VIII. Филхармонија на Република Северна Македонија



Поени од пополнет прашалник од институцијата	197,7
Поени од спроведена анкета	126,60
Поени од спроведено истражување „таен клиент“	202,34
Вкупно	526,64

IX. Биро за јавни набавки

Поени од пополнет прашалник од институцијата	154,5
Поени од спроведена анкета	122,55
Поени од спроведено истражување „таен клиент“	206,83
Вкупно	483,88

X. Фонд за здравствено осигурување на Република Северна Македонија

Поени од пополнет прашалник од институцијата	136,5
Поени од спроведена анкета	110,78
Поени од спроведено истражување „таен клиент“	161,46
Вкупно	408,74



Од горе наведените вкупни резултати, **Агенција за катастар на недвижности на Република Северна Македонија покажа највисок степен на квалитет на работењето според мерење на задоволството на граѓаните при давање на услуги до граѓаните.**

Заклучок

Согласно програмските определби на Владата на Република Северна Македонија, како и стратешките документи на Министерството за информатичко општество и администрација, процесот на евалуација на индекс на квалитет на работа на институциите ќе продолжи и оваа година.

Квалитетот на работата на институциите и зголемување на степенот на пристапност и ефикасност е со една цел – испорачување на брзи, навремени и квалитетни услуги за граѓаните и бизнис заедницата, како важен показател во целокупната оценка на напредокот и работата на јавната администрација.

Резултатите од спроведеното пилот-истражување во 2021 година е неопходно да се искористат како патоказ за унапредување на работата во сите приоритетни области. Пилотирањето на Методологијата покажа резултати со кои директно се измери фактичката состојба во 10 институции. Додадена вредност на спроведениот процес е обезбедената транспарентност. Имено, покрај директната вклученост од страна на вработените во институциите, во истражувањето беше ангажирана и надворешна агенција со што се обезбеди објективност и дополнителна верификација на наодите. Очекувањето е дека ваквиот пристап позитивно ќе влијае врз перцепцијата на граѓаните и ќе придонесе за зголемување на степенот на доверба во институциите.



Препораки

Реформата на јавната администрација е дел од кластерот Темели и важен критериум за влез на Република Северна Македонија во Европската унија. Оттука, напорите за обезбедување на стручна, ефикасна и сервисно ориентирана администрација остануваат императив.

Според резултатите од целокупното истражување како препораки би се издвоиле следните:

- Институциите кои покажаа добри резултати во работата, овој степен на квалитет е неопходно да го одржат и унапредуваат;
- Институциите кои покажаа слаби резултати неопходно е да се подобрат во областите каде има потреба од тоа;
- Да се зајакнат административните капацитетите, како клучен предуслов за квалитетот на работата на институциите и за испорачувањето на услугите;
- Да се продолжи со трендот на транспарентно и инклузивно работење и
- Да се зголеми степенот дигитализација при испорачувањето на услуги.