**ИЗВЕШТАЈ ОД СПРОВЕДЕНО ИСТРАЖУВАЊЕ ЗА МЕРЕЊЕ НА**

**ИНДЕКС НА КВАЛИТЕТ НА ИНСТИТУЦИИТЕ ОД ЈАВНИОТ СЕКТОР**

**1. Вовед**

Министерството за јавна администрација (МЈА) e клучна институција задолжена за координација на процесот на реформа на јавната администрација преку имплементација на **Стратегијата за РЈА (2023-2030) со Акциски план** во четирите приоритетни области: 1) Креирање на политики и координација; 2) Јавна служба и управување со човечките ресурси; 3) Oдговорност, отчетност и транспарентност и 4) Давање услуги и дигитална трансформација. Фокусот на Стратегијата за РЈА е создавање на **модерна и ефикасна јавна администрација базирана на дигитализација која обезбедува квалитетни и брзи услуги за граѓаните и деловните субјекти.**

Министерството за информатичко општество и администрација подготви **Национален план за управување со квалитет во јавниот сектор за периодот 2023-2025 годи**на, кој предвидува мерки за унапредување на областа за управување со квалитетот.

**2. 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 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.

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.

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, Законот за воведување на систем за управување со квалитетот и заедничката рамка за процена на работењето и давањето на услуги во државната служба, 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. Во однос на достапноста на услугите, усвоени се и Стандардите WCAG за веб пристапност на веб страните на институциите, на ниво АА, и изработени се и упатства за пристапност до веб содржини.

**3. Процес на оценка на квалитет**

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 јавна администрација, како координатор на процесот.

Во истражувањето за мерење на квалитет на институции во 2024 година се опфатени десет јавни институции избрани од страна на Министерството за јавна администрација и тоа:

* Центар за социјална работа –Битола (ЦСР Битола)
* Фонд за пензиско и инвалидско осигурување (ПИОМ)
* Централен регистар (ЦРМ)
* Министерство за култура и туризам (МКТ)
* Агенција за вработување на РМ (АВРМ)
* Факултет за информатички науки и компјутерско инженерство (ФИНКИ)
* Општина Штип
* Водовод и канализација-Прилеп (ВКП)
* Министерство за европски прашања (МЕП)
* Инспекторат за животна средина (ИЖС)

*Напоменуваме дека од овие 10 институции 8 се буџетски корисници, додека 2 институции се единки корисници: ЦСР Битола и ФИНКИ.*

До горе наведените институции кои се вклучени во годишната оценка испратен е прашалник за оценка, кој опфаќа прашања во 5 (пет) области:

* Стратешко планирање;
* Управување со човечки ресурси;
* Обезбедување услуги;
* Транспарентност; и
* 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, согласно расположливите информации и документи во институцијата.

Пополнетите прашалници се испраќаат до назначена Комисија за оценка во МЈА.

Паралелно на процесот на пополнување на прашалникот од страна на институциите, Министерството за јавна администрација ангажира надворешна компанија која спроведе надворешни истражувања за анализа на процесот на обезбедување услуги од институциите.

Истражувањето опфати два сегмента и тоа:

1. Анкета на корисници на услуги (прашалникот се наоѓа во прилог 2 на Методологијата).
2. „Таен клиент“ (прашалникот се наоѓа во прилог 3 на Методологијата).

**4. Евалуација и анализа на резултатите**

Комисијата изврши евалуација на институциите преку оценка на:

* Пополнетиот прашалник од институцијата;
* Резултатите од спроведената анкета, и
* Резултатите од спроведеното истражување „таен клиент“.

Евалуацијата е спроведена 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.

* 1. **Резултати од пополнет прашалник од институциите**

Во областа на **Стратешкото планирање**, значајни разлики се забележуваат меѓу институциите, при што најдобри резултати постигнува Центарот за регистрација на матични податоци (ЦРМ), кој со освоени 97,5 поени го држи врвот. Министерството за култура и туризам (МКТ) исто така покажува солидни резултати, рангирајќи се високо со 71,5 поени. Од друга страна, Општина Штип е на последно место со 12,4 поени, што ја укажува потребата за значителни подобрувања во оваа област.

*И покрај важноста на стратешкото планирање, кај голем дел од институциите сè уште недостасуваат организациони единици или назначени лица кои би биле одговорни за оваа функција. Наместо сеопфатни стратешки планови, најчесто се подготвуваат годишни планови за работа.*

*Кај институциите кои ги развиваат стратешките планови, процесот е стандарден и ги вклучува сите засегнати страни внатре во институцијата преку учество на раководителите на организационите единици. Понатаму, се вклучуваат институции кои имаат улога во хоризонталните програми. Сепак, учеството на надворешни страни е минимално, што остава простор за унапредување на транспарентноста и консултациите.*

*Следењето на реализацијата на стратешките цели најчесто се изведува преку квалитативна евалуација на степенот на постигнатите резултати. Одредени институции дополнително ги објавуваат стратешките планови и информациите за нивната имплементација на своите веб-страници, што ја подобрува нивната отчетност пред јавноста.*

Напомена:

Според Законот за буџети[[1]](#footnote-1), член 2 став 1 точка 1 и 2 опфатени се:

- буџетски корисници, се корисници од прва линија од областа на законодавната, извршната и судската власт (во натамошниот текст: централна власт), фондовите, корисниците на буџетите на општините и корисниците основани со закон на кои им е доверено вршење на јавни овластувања; согласно програмските определби на Владата на Република Северна Македонија. Според Член 15-а став (1) Буџетските корисници изготвуваат тригодишен стратешки план во кој се содржани програми и активности за остварување на стратешките приоритети на Владата на Република Северна Македонија, како и целите и приоритетите на буџетскиот корисник за тој период. Единките корисници бидејќи се финасираат преку соодветниот буџетски корисник не се обврзани да изготвиваат стратешки план;

- единки корисници се корисници од втора линија кои се финансираат преку соодветниот буџетски корисник (не се обврзани да изготвуваат стратешки план).

Во областа на **управувањето со човечките ресурси**, Министерството за европски прашања (МЕП) се издвојува како лидер со 77 бодови од можни 100. Министерството за култура и туризам (МКТ) и Агенцијата за вработување на Република Македонија (АВРМ) исто така постигнуваат значајни резултати со 75,75 и 73 бодови, соодветно. Од друга страна, најслабо рангирана е ПИОМ со 39,25 бодови, што покажува простор за значителни подобрувања.

*Резултатите од оваа област покажуваат дека организациски единици за управување со човечките ресурси постојат во 9 институции, но само 3 од нив се целосно пополнети со предвидени работни места. Во 4 институции најголемиот дел од позициите се пополнети, што покажува умерен напредок во обезбедување на човечки капацитети.*

*Флуктуацијата на вработените е релативно ниска, со разлики од 0-10% од вкупниот број на вработени во 8 институции. Годишни планови за вработување изготвуваат 9 институции, но ниту една нема развиено долгoročен план за развој на човечки ресурси, што е критичен недостиг.*

*Индикаторите за мерење на ефикасноста во управувањето со човечките ресурси се ретки – само 2 институции ги имаат воспоставено и ги следат. Понатаму, анкетите за мерење на задоволството на вработените се ретко користени: само една институција редовно спроведува анкети и презема корективни активности.*

*Во поглед на внатрешната организација, сите 9 институции имаат акти за организација и систематизација со добиени согласности, но само 3 институции имаат направено функционални анализи и планови за подобрување.*

*Информациските системи за управување со човечки ресурси се користат од сите 9 институции, со ажурни податоци. Годишни планови за обуки на вработените и извештаи за реализирани обуки имаат 4 институции, кои воедно внимаваат и на родовата рамноправност при изборот на обуки.*

*Процедурите за здравје и безбедност при работа се присутни кај 7 институции, додека оценувањето на вработените и изготвувањето на извештаи за дисциплинска и материјална одговорност се спроведуваат во 7, односно 5 институции, соодветно.*

*Севкупно, резултатите укажуваат на умерен напредок во управувањето со човечките ресурси, но исто така откриваат значајни празнини кои треба да се пополнат за да се постигне повисоко ниво на професионализам и ефикасност.*

Во областа на **Обезбедувањето услуги**, најдобри резултати постигнуваат ФинКи со 179,6 бодови, следени од Центарот за регистрација на матични податоци (ЦРМ) со 154,1 бодови. Инспекторатот за животна средина, пак, е најслабо рангиран со само 18 бодови, што укажува на значителни предизвици во овој домен.

*Во однос на стратешкиот пристап кон обезбедувањето услуги, само пет институции демонстрираат јасна посветеност кон сервисна ориентираност, дигитализација и обезбедување подобра пристапност на услугите.*

*Информациите за услугите се достапни главно преку физички простории и веб-страници. Во физичките простории, осум институции објавуваат листи на услуги, четири обезбедуваат информации за процедурите и роковите, а шест ги прикажуваат стандардите за услугите. На веб-страниците, девет институции објавуваат листи на услуги, седум ги прикажуваат процедурите и роковите, а стандардите за услугите ги имаат достапни кај исто толку институции.*

*Дигитализацијата на услугите е на различно ниво. Вкупниот број на дигитализирани услуги варира од 2 до 90, додека електронското следење на предметите е комплетно обезбедено само во две институции, делумно кај една, а за некои услуги кај три институции. Драстичното поедноставување на услугите е направено во четири институции, додека две нудат парцијални подобрувања. Можноста за плаќање преку ПОС терминал е достапна за сите услуги во три институции и за повеќето услуги во две институции.*

*Едношалтерските услуги, кои вклучуваат размена на документи и податоци по службена должност, се комплетно функционални во шест институции, но не за сите услуги во две од нив. Системот за интероперабилност на Министерството за информатичко општество и администрација (МИОА) се користи за сите потребни услуги кај четири институции и делумно кај една институција.*

*Пристапноста на објектите за лица со инвалидност е обезбедена во седум институции, додека делумно е присутна во една. Само три институции имаат обучено лице за помош на лица со инвалидност и објавиле информации за тоа на своите веб-страници. Знаците на Брајова азбука недостасуваат кај сите 10 институции, а веб-страниците достапни според WCAG 2.0 се прилагодени кај две институции, делумно кај една.*

*Евиденцијата за трансакциите по услуги ја водат шест институции, но само две водат евиденција за просечните трошоци по трансакција.*

*Овие резултати покажуваат дека, иако има примери на добри практики, сè уште постојат значителни предизвици во обезбедувањето услуги, особено во пристапноста, дигитализацијата и следењето на перформансите.*

Во областа на **Транспарентноста**, која игра клучна улога во зајакнувањето на довербата на граѓаните во јавните институции, највисоко рангирана е Агенцијата за вработување на Република Македонија (АВРМ) со 97 бодови. Нејзиниот резултат е придружен од високи оценки на Општина Штип (90 бодови) и Централниот регистар на Македонија (ЦРМ) со 86 бодови. На спротивната страна од спектарот, Центарот за социјална работа во Битола (ЦСР Битола) бележи најниска оценка од 42,4 бодови..

*Во однос на спроведувањето на правото за слободен пристап до информации од јавен карактер, речиси сите институции покажуваат висока ефикасност, при што над 90% од барањата се одговараат во предвидениот рок. Осум институции ги објавуваат релевантните информации на своите веб-страници, вклучувајќи ги контактите и податоците за одговорните лица, што значително придонесува за подобра комуникација со јавноста.*

*Кога станува збор за достапноста на документи, се забележува варијација. Пет институции ги објавуваат своите стратешки планови, додека кај осум се достапни буџетски извештаи, информации за заштитено внатрешно пријавување, како и биографии на раководните лица. Девет институции објавуваат планови за јавни набавки и обрасци за поднесоци од граѓаните, а седум институции ги обезбедуваат правилниците за внатрешна организација. Сепак, само четири институции имаат тарифници и листи на активни регистри, што укажува на потенцијална област за подобрување.*

*Во поглед на објавувањето на отворени податоци, иако постои свест за значењето на транспарентноста, резултатите покажуваат скромен напредок. Само три институции имаат комплетен каталог на отворени податоци, додека осум институции сè уште не објавуваат никакви податоци на порталот за отворени податоци.*

*Посебно е значајно да се истакне и аспектот на информациската безбедност. Шест институции систематски применуваат мерки за заштита согласно меѓународните стандарди, што претставува пример за одговорен пристап кон чувствителните податоци.*

*Овие наоди покажуваат дека, иако постојат значајни достигнувања во одредени аспекти, има простор за подобрување, особено во дигитализацијата на услугите, објавувањето отворени податоци и подобрувањето на пристапноста на информациите.*

Во областа на **Управување со квалитет**, резултатите покажуваат значителни разлики меѓу јавните институции. Најдобри резултати постигнува Централниот регистар на Македонија (ЦРМ) со 93,5 бодови, додека Агенцијата за вработување (АВРМ) се наоѓа на втората позиција со 52,5 бодови. Најниски оценки забележуваат институции како Водовод и канализација Прилеп (ВКП), Министерството за европски прашања (МЕП) и ФИНКИ, кои постигнуваат 25, односно 30 бодови.

*Во однос на Управување со квалитет може да се заклучи следното:*

*Кога станува збор за ИСО 9001:2015 стандардот за управување со квалитет, пет институции го имаат имплементирано и сертифицирано, додека четири институции сè уште не го имплементирале. Една институција го има имплементирано, но не и сертифицирано. Во однос на ЦАФ моделот (Заедничка рамка за проценка), само една институција го има имплементирано во повеќе од еден циклус, а друга имплементирала план за подобрување. Осум институции не го применуваат овој модел.*

*Имплементацијата на други стандарди за квалитет исто така е ограничена, со само две институции кои континуирано и систематски применуваат вакви стандарди, додека останатите не покажуваат активности во оваа област.*

*Анкетите за мерење на задоволството на корисниците се спроведуваат континуирано само во една институција, додека три институции ги применуваат повремено и ad-hoc. Шест институции воопшто не применуваат вакви анкети, што укажува на потреба од поголема ориентација кон корисниците.*

*Само една институција има воспоставено целосен процес за прибирање, анализа и корективно дејствување врз основа на поплаки од корисниците. Четири институции прибираат поплаки, но не ги анализираат или преземаат мерки, додека останатите имаат ограничен или непостоечки пристап кон ова прашање.*

*Систем за евалуација на работните процеси е воспоставен само кај две институции, што значително ја ограничува можноста за подобрување и континуирано унапредување на услугите.*

*Шест институции немаат систематизирано работно место за управување со квалитет, додека кај четири институции овие позиции се систематизирани, но не и пополнети.*

*Функционалните единици за внатрешна ревизија покажуваат различни нивоа на развој. Четири институции немаат воспоставено ваква организациона единица, додека две институции ги имаат пополнето сите предвидени работни места.*

*Политики на интегритет имаат шест институции, и тие се објавени и применувани. Три институции немаат таква политика, а една ја има, но таа не е јавно достапна. Во поглед на општествената одговорност, пет институции континуирано спроведуваат активности, вклучувајќи и иницијативи за заштита на животната средина, додека останатите покажуваат ограничени или повремени активности.*

*Резултатите ја покажуваат потребата од поголема посветеност кон имплементација на стандарди за управување со квалитет, подобрување на организациските капацитети и засилување на ангажманот за задоволството на корисниците. Примената на општествено одговорни практики и политики на интегритет исто така треба да биде приоритет за да се постигне поуспешно управување со квалитетот во јавниот сектор.*

Напомена:

Функционална единица за внатрешна ревизија задолжително се воспоставува кај матичните буџетски корисници согласно член 31 од Законот за системот на внатрешна финансиска контрола во јавниот сектор [[2]](#footnote-2) (не се обврзани единките корисници). Во досегашниот Закон за јавна внатрешна контрола [[3]](#footnote-3), член 30 став (1) Единица за внатрешна ревизија задолжително се основа во: - Собранието на Република Македонија, Народната банка на Република Македонија, Генералниот секретаријат на Владата на Република Македонија, Судскиот совет на Република Македонија, министерствата, Фондот за пензиско и инвалидско осигурување на Македонија, Фондот за здравствено осигурување на Македонија, Агенцијата за државни патишта на Република Македонија, Агенцијата за вработување на Република Македонија и Агенцијата за државни службеници; став (2) Единица за внатрешна ревизија задолжително се основа и во сите субјекти од јавниот сектор чиј просечен годишен буџет/финансиски план во последните три години го надминува износот од 50 милиони денари.

* 1. **Резултати од спроведена анкета**

Спроведеното истражување опфати 503 корисници кои посетиле различни институции за добивање услуги. Во две институции, Инспекторатот за животна средина и Министерството за европски прашања, не беа спроведени анкети, бидејќи овие институции нудат услуги исклучиво преку онлајн или телефонска комуникација.

Корисниците споделиле различни искуства за видовите услуги што ги барале, што варираше во зависност од институцијата. На пример, во Центарот за социјални работи (ЦСР) во Битола, најчестата услуга беше барање за социјална помош. Во ПИОМ, граѓаните најчесто ваделе документи за стаж, додека во Општина Штип најголем број посетители доаѓале за плаќање даноци. Слично, во Водовод и канализација Прилеп, половина од испитаниците ја посетиле институцијата за плаќање сметки.

Резултатите од анкетата покажуваат дека граѓаните генерално лесно пристапуваат до информации за услугите пред да ја посетат институцијата. Просечната оцена за достапноста на информациите е висока – 4,44 од можни 5. Сепак, ЦСР Битола се издвојува со нешто пониска просечна оцена од 3,69, што укажува на потреба за подобрување во овој аспект.

Достапноста на информации внатре во институциите исто така доби позитивна оценка, со просечна вредност од 4,08. Општина Штип е најдобро оценета со 4,51, додека Водовод и канализација Прилеп има најниска оценка – 3,63.

Времето на чекање за услуга се покажува како ефикасно во повеќето институции. Повеќето испитаници изјавиле дека чекале помалку од 15 минути за да бидат услужени. Односот на службениците кон корисниците, пак, доби многу висока просечна оцена – 4,5, што укажува на задоволство од љубезноста и професионалноста на вработените.

Интересен е податокот дека 80% од испитаниците не биле упатувани на други шалтери, а само 4% искусиле повеќекратно пренасочување. Дополнително, 76% од корисниците не биле упатени да обезбедуваат документи од други институции, што сугерира ефикасност во процесите.

Што се однесува на времетраењето за решавање на предметите, повеќето граѓани ја оцениле брзината со највисока оценка (5), при што Општина Штип и Министерството за култура и туризам имаа највисоки просечни оценки. Најслабо оценета институција по овој параметар е ЦСР Битола.

Граѓаните генерално изразиле високо севкупно задоволство од услугите, при што 82% од нив ја оценија посетата со највисоките оцени (4 или 5). Највисоко оценети институции се Министерството за култура и туризам, Општина Штип и Агенцијата за вработување, додека Универзитетот „Св. Кирил и Методиј“ на ФИНКИ беше единствената институција со просечна оценка под 4.

Споредено со претходни искуства, 45% од испитаниците сметаат дека услугите се подобрени, 49% дека се непроменети, а само 5% оцениле дека се влошени.

Согласно спроведената Анкета за мерење на задоволството на корисниците, од вкупно можни 150 бодови, Општина Штип има најдобри резултати 136,65 бодови, додека пак ЈУ Меѓуопштински Центар за социјална работа Битола има најниски бодови 115,95.

Овие резултати покажуваат дека, иако постојат области за подобрување, генерално јавните институции обезбедуваат квалитетни и ефикасни услуги за граѓаните.

* 1. **Резултати од истражувањето „таен клиент“**

Истражувањето со методата „таен клиент“ имаше за цел да добие сеопфатни и непристрасни информации за тоа како јавните институции ги обезбедуваат своите услуги. Во текот на истражувањето, обучени лица се претставуваа како клиенти и ги следеа однапред утврдените сценарија, бележејќи ги своите искуства во стандаризиран прашалник. Со посетување на десет јавни институции по шест пати, добиени се податоци кои овозможуваат да се проценат нивните перформанси според повеќе аспекти.

Еден од првите аспекти кои беа оценети беше изгледот на институциите. Резултатите покажаа дека Инспекторатот за животна средина (ИЖС), Фондот за пензиско и инвалидско осигурување (ПИОМ) и Водовод и канализација Прилеп (ВКП) се издвојуваат со својот добро одржуван изглед, што создава позитивен прв впечаток кај посетителите. Наспроти нив, Министерството за култура и туризам (МКТ) и ФИНКИ добија пониски оценки во оваа категорија, што укажува на потреба за унапредување на надворешниот и внатрешниот изглед.

Пристапноста за лица со попреченост беше уште еден важен параметар. Повеќето институции покажаа дека имаат обезбедено пристап за овие лица, иако кај ИЖС и ФИНКИ беше забележана потреба за подобрување. Во однос на хигиената, речиси сите институции демонстрираа задоволителни стандарди, при што највисоки оценки добија ИЖС, Министерството за европски прашања (МЕП) и МКТ.

Покрај овие аспекти, истражувањето откри дека температурата во просториите на сите институции е соодветна за обезбедување удобност на корисниците. Сепак, проветрувањето на просториите беше нееднакво, со ИЖС и МЕП кои предничаат во оваа категорија, додека во просториите на Општина Штип оваа функционалност е забележливо послаба.

Уредноста на институциите, како и означувањето на шалтерите и просториите за услуги, добија високи оценки во речиси сите институции. Ова покажува дека повеќето јавни установи се трудат да обезбедат јасни насоки за своите корисници. Во исто време, беше забележано дека пушењето во простории речиси и да не се случува, со само четири изолирани случаи од вкупно 60 посети.

Првичниот контакт со вработените во најголемиот дел од институциите беше оценет позитивно. Вработените се покажаа љубезни и професионални, што е значаен индикатор за нивниот однос кон корисниците. Министерството за европски прашања (МЕП) се издвојува со највисоки оценки, додека Министерството за култура и туризам (МКТ) и ФИНКИ добија нешто пониски резултати.

Во некои институции, како ЦСР-Битола, ПИОМ и Агенцијата за вработување (АВРМ), истакнати беа детални инструкции за постапките за добивање услуги, што ја олеснува интеракцијата на корисниците со институцијата. Сепак, кај други, како ФИНКИ, МЕП и Општина Штип, беше забележана потреба за подобрување на достапноста на ваквите информации.

Одредени недостатоци беа идентификувани кај достапноста на формулари и упатства за нивно пополнување, иако вработените најчесто помагаа на корисниците во оваа насока. Истражувањето исто така покажа дека повеќето институции немаат систем за броеви за чекање или ленти за означување редици, освен во ПИОМ и Централниот регистар на Македонија (ЦРМ), каде што ваквите системи функционираат.

Што се однесува до времето на чекање, резултатите покажуваат дека во најголемиот дел од случаите чекањето е кратко – до пет минути, со неколку исклучоци каде што времето беше подолго од 15 минути.

Севкупното задоволство од услугите беше највисоко во ИЖС, но и другите институции добија просечни оценки над четири, со исклучок на ФИНКИ и МКТ, каде што задоволството беше нешто пониско.

Резултатите покажаа дека Фондот за пензиско и инвалидско осигурување (ПИОМ) е најдобро рангиран со 136,81 бод од можни 250, додека ФИНКИ доби најниска оценка од 115,47 бода.

Заклучно, истражувањето укажува на тоа дека повеќето институции обезбедуваат задоволителни услуги, но постојат јасни можности за унапредување, особено во делот на пристапност, достапност на информации и организациски структури.

**5. Евалуација на квалитет на институциите**

Согласно евалуација на институциите преку оценка на: пополнетиот прашалник од институцијата (интерна евалуација), резултатите од спроведената анкета и резултатите од спроведеното истражување „таен клиент“, од можни 1000 бода рангирањето е следно:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Назив на институција** | **интерна евалуација** | **таен клиент** | **анкета** | **вкупно бодови** | **ранг листа** |
| ЦРМ | 491,6 | 132,42 | 125,85 | **749,87** | **1** |
| АВРМ | 415,1 | 128,07 | 130,58 | 673,75 | 2 |
| ФИНКИ | 424,8 | 115,47 | 121,73 | 662 | 3 |
| Министерство за култура и туризам (МКТ) | 368,85 | 119,9 | 129,15 | 617,9 | 4 |
| ПИОМ | 324,2 | 136,81 | 123,6 | 584,61 | 5 |
| Водовод и канализација-Прилеп (ВКП) | 318,05 | 120,25 | 116,1 | 554,4 | 6 |
| Општина Штип | 282,6 | 130,51 | 136,65 | 549,76 | 7 |
| ЦСР-Битола | 202,4 | 133,37 | 115,95 | 451,72 | 8 |
| Министерство за европски прашања (МЕП) | 299,1 | 130,91 | 0 | 430,01 | 9 |
| Инспекторат за животна средина (ИЖС) | 238,8 | 132,87 | 0 | **371,67** | **10** |

**6.ПРЕПОРАКИ**

Врз основа на добиените резултати од одговорите /пополнетиот прашалник од институциите (интерна евалуација), како и резултатите од спроведената анкета и резултатите од спроведеното истражување „таен клиент“ можеме да ги констатираме дека унапредување на процесот на управување со квалитет на работа на институциите мора да продолжи, да биде составен дел од работењето на институциите.

Во врска со горенаведеното ги донесуваме следните препораки:

1. **Унапредување на Методологијата и Процесот на Оценка на Квалитетот**:
   * **Измена на матрицата за оценка и Прашалникот за институцијата** (посебно за буџетски корисници, посебно за единки корисници).

Да се ревидира методологијата за оценување за да ги земе предвид специфичните разлики помеѓу буџетските и единките корисници, со фокус на нивните обврски и ресурси.

* + **Воведување на построги критериуми за транспарентност**: Да се обезбедат стандарди кои ќе ги поттикнат институциите да објавуваат повеќе информации, особено во однос на достапноста на услуги.

1. **Подобрување на Управувањето со Човечките Ресурси**:
   * Воведување редовна обука за вработените во институциите за подобрување на односот со клиентите и разбирање на нивните потреби.
   * Примена на механизми за следење и наградување на перформансите на вработените за мотивирање на висококвалитетно извршување на работните обврски.
2. **Зголемување на Ефикасноста во Обезбедување Услуги**:
   * Да се имплементира дигитализација на услугите каде што е можно, за да се намали времето на чекање и да се зголеми достапноста на услугите за граѓаните.
   * Воведување на единствен систем за редици со ливчиња за чекање, кој ќе биде применет во сите институции.
3. **Подобрување на Транспарентноста и Комуникацијата**:
   * Институциите да обезбедат јасни и лесно достапни упатства за процесите и процедурите за добивање на услуги, како и редовно ажурирање на веб-страниците.
   * Воведување на сандачиња за жалби и предлози за секоја институција со активен процес на следење и решавање на поднесоците.
4. **Интегрирање на Системи за Управување со Квалитет**:
   * Да се обезбеди целосно почитување на стандардите за управување со квалитет, вклучувајќи и WCAG стандардите за веб-достапност.
   * Да се осигура дека институциите имплементираат ефикасни и транспарентни системи за мониторинг и евалуација на услугите.
5. **Фокус на Специфични Области со Ниско Рангирање**:
   * Инспекторатот за животна средина и Министерството за европски прашања, како најниско рангирани, да добијат приоритетна техничка и организациска поддршка за надминување на идентификуваните слабости.
   * Да се обезбедат јасни цели и чекори за зголемување на резултатите во областите на управување со квалитет и транспарентност.
6. **Континуирана Обука и Поддршка за Институциите**:
   * Организирање редовни обуки и работилници за управување со квалитет, транспарентност, и дигитална трансформација за сите институции.
   * Обезбедување финансиски и технички ресурси за институциите со ограничени капацитети.

1. КОНСОЛИДИРАН ТЕКСТ Закон за буџетите („Службен весник на Република Македонија“ бр. 64/2005; 4/2008; 103/2008; 156/2009, 95/2010; 180/2011; 171/2012 и 192/2015); [↑](#footnote-ref-1)
2. “Службен весник на РМ “ бр 255 од 17 декември 2024 година; [↑](#footnote-ref-2)
3. „Службен весник на Република Македонија“ бр. 90/2009, Одлука на Уставниот суд на Република Македонија У. бр. 46/2010 од 12 јануари 2011 година, објавена во „Службен весник на Република Македонија“ бр. 12/2011, 188/2013 и 192/2015  
    [↑](#footnote-ref-3)