ИЗВЕШТАЈ ОД СПРОВЕДЕНО ИСТРАЖУВАЊЕ ЗА ИНДЕКС НА КВАЛИТЕТ НА ИНСТИТУЦИИТЕ

RAPORTI I VLERËSIMIT TË KRYER MBI INDEKSIN E KUALITETIT TË INSTITUCIONEVE

Вовед / Hyrje

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. /

Qëllimi prioritar i Reformës së Administratës Publike është krijimi i administratës profesionale, efikase, llogaridhënëse dhe transparente, e cila do të sigurojë shërbime kualitative për qytetarët dhe komunitetin e biznesit, si dhe mbrojtjen e të drejtave të tyre.

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

Министерство за информатичко општество и администрација на Република Северна Македонија
Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës Republika e Maqedonisë së Veriut
Ул. „св. Кирил и Методиј“ бр. 54, Скопје Република Северна Македонија
Rr. „Shën. Kirili dhe Metodi“ nr. 54, Shkup Republika e Maqedonisë së Veriut
+389 2 320 0874
www.mioa.gov.mk

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. /

Në fokusin e pjesës së Programit të punës së Qeverisë së Republikës së Maqedonisë së Veriut për vitin 2021, të titulluar: *Administrata moderne dhe efikase: më tepër sistem, më pak burokraci, si dhe në Sferën Prioritare: Ofrimi i shërbimeve dhe mbështetja e TIK-ut, e administratës* nga Strategjia e Reformave të Administratës Publike (2018 – 2022) me Planin Aksional është rritja e kualitetit dhe disponueshmëria e shërbimeve publike, të siguruara nga institucionet e sektorit publik. Angazhimin e tillë, Qeveria e ka vërtetuar edhe me Planin Nacional për Udhëheqjen me Kualitet 2018 – 2020, i cili parashikon aktivitete lidhur me vlerësimin me notë të indeksit të kualitetit të institucioneve.

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. /

Më datë 16 shkurt të vitit 2021, në seancën e 45-të të Qeverisë së Republikës së Maqedonisë së Veriut, u shqyrtua dhe u pranua Metodologjia mbi vlerësimin e indeksit

Министерство за информатичко општество и администрација на Република Северна Македонија
Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës
Republika e Maqedonisë së Veriut
Ул. „св. Кирил и Методиј“ бр. 54, Скопје
Република Северна Македонија
Rr. „Shën. Kirili dhe Metodi“ nr. 54, Shkup
Republika e Maqedonisë së Veriut
+389 2 320 0874
www.mioa.gov.mk

të kualititet të institucioneve. Njëkohësisht, u aprovua konkluzioni që Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës të formojë Komision mbi Vlerësimin dhe analizën e rezultateve të marra nga matja e kryer e kualitetit me përfaqësues të Zyrës së Kryetarit të Qeverisë së Republikës së Maqedonisë së Veriut dhe të Ministrisë së Shoqërisë Informatike dhe Administratës.

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. /

Implementimi i Metodologjisë mbi vlerësimin e indeksit të kualitetit të punës së institucioneve do të mundësojë që të identifikohen institucionet të cilët punojnë mirë dhe të cilët do të ofrojnë shërbime të shpejta dhe efikase, të njëjtët të motivohen për punë akoma më kualitative, si dhe të inkurajohen institucionet e tjerë që të mësojnë njëri prej tjetrit nëpërmjet ndarjes së praktikave më të mira bazuar në punën e tyre, me qëllim të përmirësimit të shërbimeve dhe mënyrës se sa janë të kënaqur klientët.

Методолошки пристап / Qasja Metodologjike

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

Министерство за информатичко општество и администрација на Република Северна Македонија
Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës
Republika e Maqedonisë së Veriut
Ул. „св. Кирил и Методиј“ бр. 54, Скопје
Република Северна Македонија
Rr. „Shën. Kirili dhe Metodi“ nr. 54, Shkup
Republika e Maqedonisë së Veriut
+389 2 320 0874
www.mioa.gov.mk

Hulumtimi u realizua në disa faza dhe me zbatimin e mjeteve të ndryshme metodologjike.

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. /

Faza e parë e matjes u realizua në mënyrë të tillë që Komisioni mbi Vlerësimin dhe analizën e rezultateve të pranuara nga matja e kualitetit, përpiloi dhe dërgoi pyetësor mbi vlerësimin me notë, adresuar të gjithë institucioneve të përfshirë në vlerësimin me notë vjetore dhe i realizoi vlerësimet sipas përgjigjeve të marra.

Прашалникот беше испратен до десетте пилот институции, и тоа:

1. *Министерство за правда,*
2. *Министерство за образование и наука,*
3. *Министерство за животна средина и просторно планирање,*
4. *Државен санитарен и здравствен инспекторат,*
5. *Државен Управен инспекторат,*
6. *Управен суд на Република Северна Македонија,*
7. *Правен факултет „Јустинијан Први“-Скопје,*
8. *Национална установа Музеј на Република Северна Македонија,*
9. *Јавна установа Меѓуопштински центар за социјална работа на Град Скопје и*
10. *Јавна установа Меѓуопштински центар за социјална работа Струмица. /*

Pyetësori iu adresua dhjetë (10) pilot institucioneve, dhe atë:

1. *Ministrisë së Drejtësisë,*

Министерство за информатичко општество и администрација на Република Северна Македонија
Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës
Republika e Maqedonisë së Veriut
Ул. „св. Кирил и Методиј“ бр. 54, Скопје
Република Северна Македонија
Rr. „Shën. Kirili dhe Metodi“ nr. 54, Shkup
Republika e Maqedonisë së Veriut
+389 2 320 0874
www.mioa.gov.mk

2. Ministrisë së Arsimit dhe e Shkencës,

3. Ministrisë së Mjedisit Jetësor dhe Planifikimit Hapësinor,

4. Inspektoratit Shtetëror Shëndetësor dhe Sanitar,

5. Inspektoratit Shtetëror Administrativ,

6. Gjykatës Administrative të Republikës së Maqedonisë së Veriut,

7. Fakultetit Juridik „Justiniani i Parë“ - Shkup,

8. Institucionit Nacional „Muzeu i Republikës së Maqedonisë së Veriut”,

9. Institucionit Publik „Qendra Ndërkomunale për Punë Sociale e Qytetit të Shkupit”, dhe

10. Institucionit Publik „Qendra Ndërkomunale për Punë Sociale – Strumicë”.

Истиот опфаќа прашања во 5 области:

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

Pyetësori përfshin çështje në 5 sfera, dhe atë:

- Planifikimi strategjik,
- Udhëheqja me Burimet Njerëzore,
- Ofrimi i shërbimeve,
- Transparenca, dhe
- Udhëheqja me kualitet,

Контакт лицата од институциите, како назначени координатори на процесот во својата институција, го дисеминира 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. /

Personat e kontaktit të institucioneve, si koordinatorë të emëruar në procesin e institucionit të tyre, e shpërndanë pyetësorin në të gjithë njësitë organizative të përfshira dhe brenda afatit i dorëzuan pyetjet tek anëtarët e Komisionit. Përgjigjet e dhëna, bazohen në dëshmi dhe në fakte, në përputhje me informacionet dhe dokumentet e disponueshme në institucion.

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: /

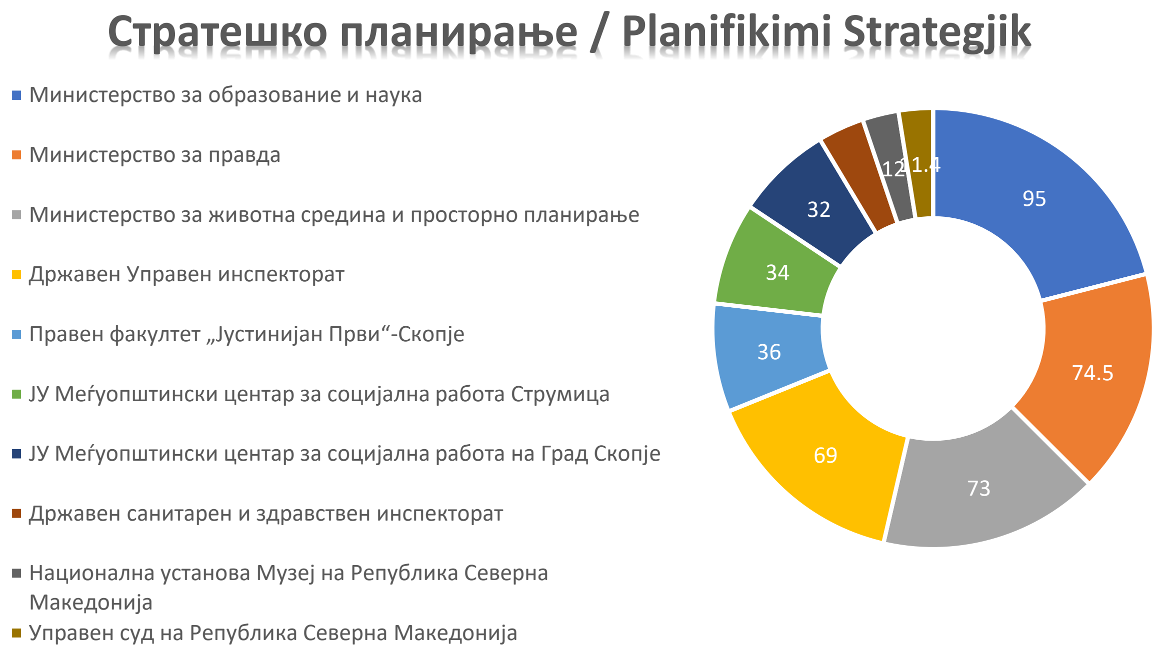
Komisioni, në matricën e përpiluar paraprakisht, në formatin Excel i shënoi përgjigjet e pyetjeve dhe në bazë të përgjigjeve të marra dhe pikëve të caktuara, përcaktoi renditjen e institucioneve në fazën e parë të vlerësimit sipas Metodologjisë mbi vlerësimin e indeksit të kualitetit të institucioneve, dhe atë individualisht për secilën prej pesë sferave:

- Во првата област **Стратешко планирање**, од вкупно 100 поени, *институција која има најдобри резултати е Министерство за образование и наука со*

Министерство за информатичко општество и администрација на Република Северна Македонија
Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës Republika e Maqedonisë së Veriut
Ул. „св. Кирил и Методиј“ бр. 54, Скопје Република Северна Македонија
Rr. „Shën. Kirili dhe Metodi“ nr. 54, Shkup Republika e Maqedonisë së Veriut
+389 2 320 0874
www.mioa.gov.mk

95 поени, додека пак *Управен суд на Република Северна Македонија* согласно одговорите покажа најниска ангажираност во работните процеси од оваа област со 11,4 поени. /

- Në sferën e parë **Planifikimi strategjik**, prej gjithsej 100 pikë, *institucioni i cili ka rezultate më të mira është Ministria e Arsimit dhe e Shkencës me 95 pikë*, ndërsa Gjykata Administrative e *Republikës së Maqedonisë së Veriut*, në përputhje me përgjigjet rezultoi me angazhimin më të ulët në proceset e punës së kësaj sfere, me 11,4 pikë.



1. Ministria e Arsimit dhe e Shkencës,

2. Ministria e Drejtësisë,

3. Ministria e Mjedisit Jetësor dhe e Planifikimit Hapësinor,

4. Inspektorati Shtetëror Administrativ,

5. Fakulteti Juridik „Justiniani i Parë“ - Shkup,

Министерство за информатичко општество и администрација на Република Северна Македонија
Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës Republika e Maqedonisë së Veriut
Ул. „св. Кирил и Методиј“ бр. 54, Скопје Република Северна Македонија
Rr. „Shën. Kirili dhe Metodi“ nr. 54, Shkup Republika e Maqedonisë së Veriut
+389 2 320 0874
www.mioa.gov.mk

6. Institucioni Publik „Qendra Ndërkomunale për Punë Sociale – Strumicë”.

7. Institucioni Publik „Qendra Ndërkomunale për Punë Sociale e Qytetit të Shkupit”,

8. Inspektorati Shtetëror Shëndetësor dhe Sanitar,

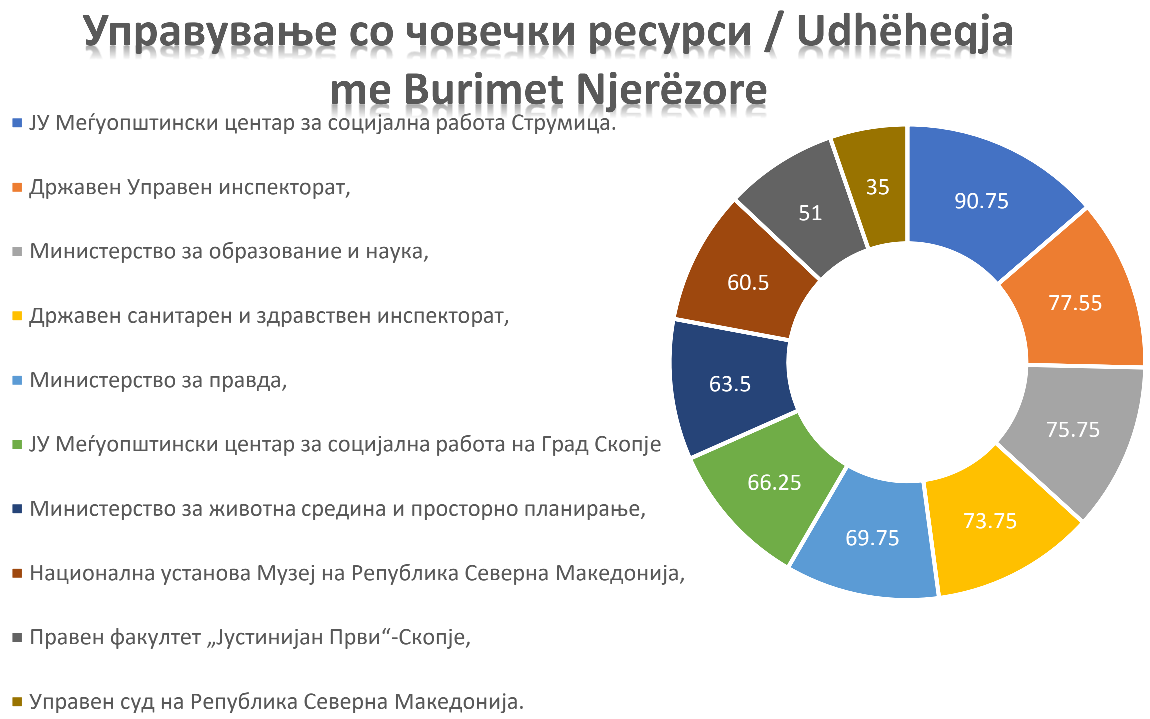
9. Institucioni Nacional „Muzeu i Republikës së Maqedonisë së Veriut”, dhe

10. Gjykata Administrative e Republikës së Maqedonisë së Veriut,

- Во втората област **Управување со човечки ресурси**, од вкупно 100 поени, *Јавната Установа Меѓуопштински центар за социјална работа Струмица* освоија *најмногу поени, 90,75. Управен суд на Република Северна Македонија* согласно доставени одговори бележи најнизок резултат од ова област, со 35 поени. /

- Në sferën e dytë **Udhëheqja me Burimet Njerëzore**, prej gjithsej 100 pikë, *Institucioni Publik „Qendra Ndërkomunale për Punë Sociale – Strumicë, fitoi më së shumti pikë, 90,75. Gjykata Administrative e Republikës së Maqedonisë së Veriut*, në përputhje me përgjigjet shënoi rezultatet më të ulëta të kësaj sfere, me 35 pikë.

Министерство за информатичко општество и администрација на Република Северна Македонија
Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës Republika e Maqedonisë së Veriut
Ул. „св. Кирил и Методиј“ бр. 54, Скопје
Република Северна Македонија
Rr. „Shën. Kirili dhe Metodi“ nr. 54, Shkup
Republika e Maqedonisë së Veriut
+389 2 320 0874
www.mioa.gov.mk



1. Institucioni Publik „Qendra Ndërkomunale për Punë Sociale – Strumicë”.

2. Inspektorati Shtetëror Administrativ,

3. Ministria e Arsimit dhe e Shkencës,

4. Inspektorati Shtetëror Shëndetësor dhe Sanitar,

5. Ministria e Drejtësisë,

6. Institucioni Publik „Qendra Ndërkomunale për Punë Sociale e Qytetit të Shkupit”,

7. Ministria e Mjedisit Jetësor dhe e Planifikimit Hapësinor,

8. Institucioni Nacional „Muzeu i Republikës së Maqedonisë së Veriut”,

9. Fakulteti Juridik „Justiniani i Parë“ - Shkup, dhe

10. Gjykata Administrative e Republikës së Maqedonisë së Veriut,

Во третата област **Обезбедување услуги**, од вкупно 200 поени, *институција која има најдобри резултати е Министерство за образование и наука, со 139,7 поени*, додека пак *Државениот санитарен и здравствен инспекторат* бележи најслаб резултат - 12 поени. /

Në sferën e tretë prioritare **Ofrimi i shërbimeve**, prej gjithsej 200 pikë, *institucioni i cili ka rezultate më të mira është Ministria e Arsimit dhe e Shkencës, me 139,7 pikë*, ndërsa *Inspektorati Shtetëror Shëndetësor dhe Sanitar* shënon rezultat më të ulët - 12 pikë.

1. *Ministria e Arsimit dhe e Shkencës,*
2. *Ministria e Mjedisit Jetësor dhe e Planifikimit Hapësinor,*
3. *Ministria e Drejtësisë,*

4. *Inspektorati Shtetëror Administrativ,*
5. *Institucioni Publik „Qendra Ndërkomunale për Punë Sociale – Strumicë”.*
6. *Institucioni Publik „Qendra Ndërkomunale për Punë Sociale e Qytetit të Shkupit”,*
7. *Fakulteti Juridik „Justiniani i Parë“ - Shkup,*
8. *Gjykata Administrative e Republikës së Maqedonisë së Veriut,*
9. *Institucioni Nacional „Muzeu i Republikës së Maqedonisë së Veriut”, dhe*
10. *Inspektorati Shtetëror Shëndetësor dhe Sanitar.*

- Во четвртата област **Транспарентност**, од вкупно 100 поени, *Министерство за правда е* најдобро рангирана, со 98,5 поени. *Државниот санитарен и здравствен инспекторат* согласно доставените одговори бележи најнизок резултат, 0 поени. /

- Në sferën e katërt prioritare **Transparenca**, prej gjithsej 100 pikë, *Ministria e Drejtësisë* është e ranguar më mirë, me 98,5 pikë. *Inspektorati Shtetëror Shëndetësor dhe Sanitar,* në përputhje me përgjigjet e dërguara, shënon rezultat më të ulët*, 0 pikë.*

Министерство за информатичко општество и администрација на Република Северна Македонија
Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës
Republika e Maqedonisë së Veriut
Ул. „св. Кирил и Методиј“ бр. 54, Скопје
Република Северна Македонија
Rr. „Shën. Kirili dhe Metodi“ nr. 54, Shkup
Republika e Maqedonisë së Veriut
+389 2 320 0874
www.mioa.gov.mk

Транспарентност / Transparenca

1. *Ministria e Drejtësisë,*
2. *Ministria e Arsimit dhe e Shkencës,*
3. *Inspektorati Shtetëror Administrativ,*
4. *Ministria e Mjedisit Jetësor dhe e Planifikimit Hapësinor,*
5. *Fakulteti Juridik „Justiniani i Parë“ - Shkup,*
6. *Gjykata Administrative e Republikës së Maqedonisë së Veriut,*
7. *Institucioni Publik „Qendra Ndërkomunale për Punë Sociale – Strumicë”.*
8. *Institucioni Publik „Qendra Ndërkomunale për Punë Sociale e Qytetit të Shkupit”,*
9. *Institucioni Nacional „Muzeu i Republikës së Maqedonisë së Veriut”, dhe*
10. *Inspektorati Shtetëror Shëndetësor dhe Sanitar.*

- Во петтата област **Управување со квалитет**, од вкупно 100 поени, институциите кој има најдобри резултати се *Министерство за образование и наука* заедно со *ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа Струмица* освоија најмногу поени*, со 70 поени*, додека пак Управниот суд на Република Северна Македонија, Државниот санитарен и здравствен инспекторат и Националната установа Музеј на Република Северна Македонија бележат најслаби резултати, 40 поени. /

- Në sferën e pestë **Udhëheqja me kualitet**, prej gjithsej 100 pikë, institucionet të cilët kanë rezultate më të mira janë: *Ministria e Arsimit dhe e Shkencës,* bashkë me *Institucionin Publik „Qendra Ndërkomunale për Punë Sociale – Strumicë", fituan më së shumti pikë, me 70 pikë,* ndërsa *Gjykata Administrative e Republikës së Maqedonisë së Veriut*, *Inspektorati Shtetëror Shëndetësor dhe Sanitar, Institucioni Nacional „Muzeu i Republikës së Maqedonisë së Veriut",* shënojnë rezultate më të ulëta, 40 pikë.

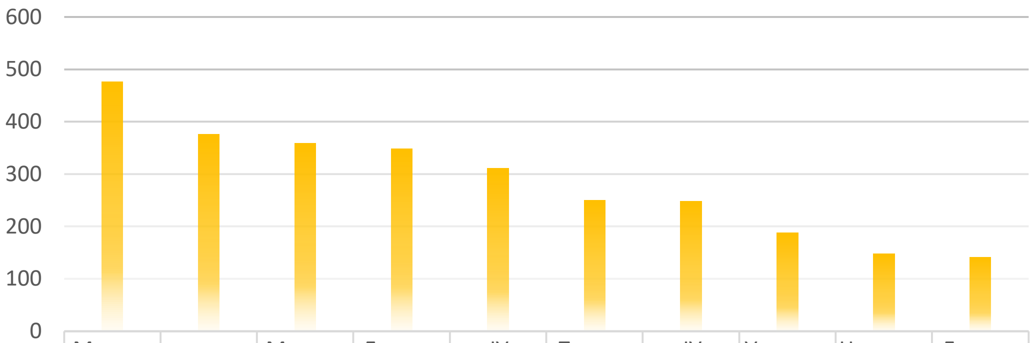
Министерство за информатичко општество и администрација на Република Северна Македонија
Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës
Republika e Maqedonisë së Veriut
Ул. „св. Кирил и Методиј" бр. 54, Скопје
Република Северна Македонија
Rr. „Shën. Kirili dhe Metodi" nr. 54, Shkup
Republika e Maqedonisë së Veriut
+389 2 320 0874
www.mioa.gov.mk

1. *Ministria e Arsimit dhe e Shkencës,*
2. *Institucioni Publik „Qendra Ndërkomunale për Punë Sociale – Strumicë”,*
3. *Ministria e Mjedisit Jetësor dhe e Planifikimit Hapësinor,*
4. *Institucioni Publik „Qendra Ndërkomunale për Punë Sociale e Qytetit të Shkupit”,*
5. *Ministria e Drejtësisë,*
6. *Inspektorati Shtetëror Administrativ,*
7. *Fakulteti Juridik „Justiniani i Parë“ - Shkup,*
8. *Inspektorati Shtetëror Shëndetësor dhe Sanitar,*
9. *Gjykata Administrative e Republikës së Maqedonisë së Veriut, dhe*
10. *Institucioni Nacional „Muzeu i Republikës së Maqedonisë së Veriut”.*

Министерство за информатичко општество и администрација на Република Северна Македонија
Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës
Republika e Maqedonisë së Veriut
Ул. „св. Кирил и Методиј“ бр. 54, Скопје
Република Северна Македонија
Rr. „Shën. Kirili dhe Metodi“ nr. 54, Shkup
Republika e Maqedonisë së Veriut
+389 2 320 0874
www.mioa.gov.mk

Од вкупните поени од реализираното оценување по однос на пополнување на прашалникот од страна на институциите, *Министерство за образование и наука* е најдобро рангирана институција*, со 476,55 поени.* Второ рангирана е *Министерство за правда* со *375,55 поени*, додека пак трето рангирана е Министерство за животна средина и просторно планирање, со *358,6 поени.* /

Prej numrit total të pikëve nga vlerësimi i realizuar, lidhur me plotësimin e pyetësorit nga ana e institucioneve, *Ministria e Arsimit dhe e Shkencës, është institucioni i ranguar më mirë, me 476,55 pikë.* Institucioni i dytë i ranguar është *Ministria e Drejtësisë*, me *375,55 pikë*, Institucioni i tretë i ranguar është e *Ministria e Mjedisit Jetësor dhe e Planifikimit Hapësinor*, me *358,6 pikë.*



	Министерство за образование и наука / Ministria e Arsimit dhe e Shkencës	Министерство за правда / Ministria e Drejtësisë	Министерство за животна средина и просторно планирање / 3. Ministr...	Државен Управен инспекторат / Inspektorati Shtetëror Administrativ	ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа Струмица / 2. Instituc...	Правен факултет „Јустинијан Први“- Скопје / Fakulteti Juridik „Justiniani i...	ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа на Град Скопје / Instituc...	Управен суд на Република Северна Македонија / Gjykata Administrative e Republ...	Национална установа Музеј на Република Северна Македонија / Instituc...	Државен санитарен и здравствен инспекторат / Inspektorati Shtetër...
Поени / Pikët	476.55	375.55	358.6	348.3	311.75	249.9	247.65	187.7	147.5	141.15

Министерство за информатичко општество и администрација на Република Северна Македонија
Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës
Republika e Maqedonisë së Veriut
Ул. „св. Кирил и Методиј“ бр. 54, Скопје
Република Северна Македонија
Rr. „Shën. Kirili dhe Metodi“ nr. 54, Shkup
Republika e Maqedonisë së Veriut
+389 2 320 0874
www.mioa.gov.mk

Паралелно на процесот на пополнување на прашалникот од страна на институциите, Министерството за информатичко општество и администрација ангажираше надворешна компанија[1] која спроведе надворешни истражувања за анализа на процесот на обезбедување услуги од институциите, и тоа: /

Paralelisht me procesin e plotësimit të pyetësorit nga ana e institucioneve, Ministria e Shoqërisë Informatike dhe e Administratës, angazhoi kompani të jashtme, e cila realizoi hulumtime të jashtme lidhur me analizën e procesit të ofrimit të shërbimeve nga institucionet, dhe atë:

1. Анкета за мерење на задоволството на корисниците[2] 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 анкетира директно граѓаните пред институциите. /

1. Anketa për matjen e indeksit rreth mënyrës se sa janë të kënaqur shfrytëzuesit, e cila kishte për qëllim që të hulumtohet mendimi i opinionit të shfrytëzuesve të shërbimeve të institucioneve, në lidhje me përvojën e tyre në procesin e marrjes së shërbimit të caktuar. U realizua anketa e terrenit, përkatësisht qytetarët u anketuan drejtpërsëdrejti para institucioneve.

Согласно спроведената анкета за мерење на задоволството на корисниците, од вкупно 150 поени, *Министерство за животна средина и просторно планирање има најголем број на поени, 131,7*, додека пак *Јавна установа Меѓуопштински центар за социјална работа на Град Скопје* има најниски поени, 95,4. /

[1] Market Vision.
[2] Market Vision, Извештај од спроведено истражување за индекс на квалитет на институциите, 2022 / Market Vision, Raporti i hulumtimit mbi indeksin e kualitetit të institucioneve, 2022
.

Министерство за информатичко општество и администрација на Република Северна Македонија
Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës
Republika e Maqedonisë së Veriut
Ул. „св. Кирил и Методиј“ бр. 54, Скопје
Република Северна Македонија
Rr. „Shën. Kirili dhe Metodi“ nr. 54, Shkup
Republika e Maqedonisë së Veriut
+389 2 320 0874
www.mioa.gov.mk

Në përputhje me anketën e realizuar për matjen e indeksit rreth mënyrës se sa janë të kënaqur shfrytëzuesit, prej gjithsej 150 pikë, *Ministria e Mjedisit Jetësor dhe e Planifikimit Hapësinor*, ka numrin më të lartë të pikëve, me 131,7 pikë, ndërsa *Institucioni Publik „Qendra Ndërkomunale për Punë Sociale e Qytetit të Shkupit"*, ka pikët më të ulëta 95,4.

1. *Ministria e Mjedisit Jetësor dhe e Planifikimit Hapësinor,*
2. *Institucioni Nacional „Muzeu i Republikës së Maqedonisë së Veriut".*
3. *Ministria e Arsimit dhe e Shkencës,*

4. *Inspektorati Shtetëror Administrativ,*
5. *Ministria e Drejtësisë,*
6. *Fakulteti Juridik „Justiniani i Parë“ - Shkup,*
7. *Gjykata Administrative e Republikës së Maqedonisë së Veriut,*
8. *Institucioni Publik „Qendra Ndërkomunale për Punë Sociale – Strumicë”,*
9. *Inspektorati Shtetëror Shëndetësor dhe Sanitar, dhe*
10. *Institucioni Publik „Qendra Ndërkomunale për Punë Sociale e Qytetit të Shkupit”,*

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 нотира резултатите во рамки на однапред дефиниран прашалник. /

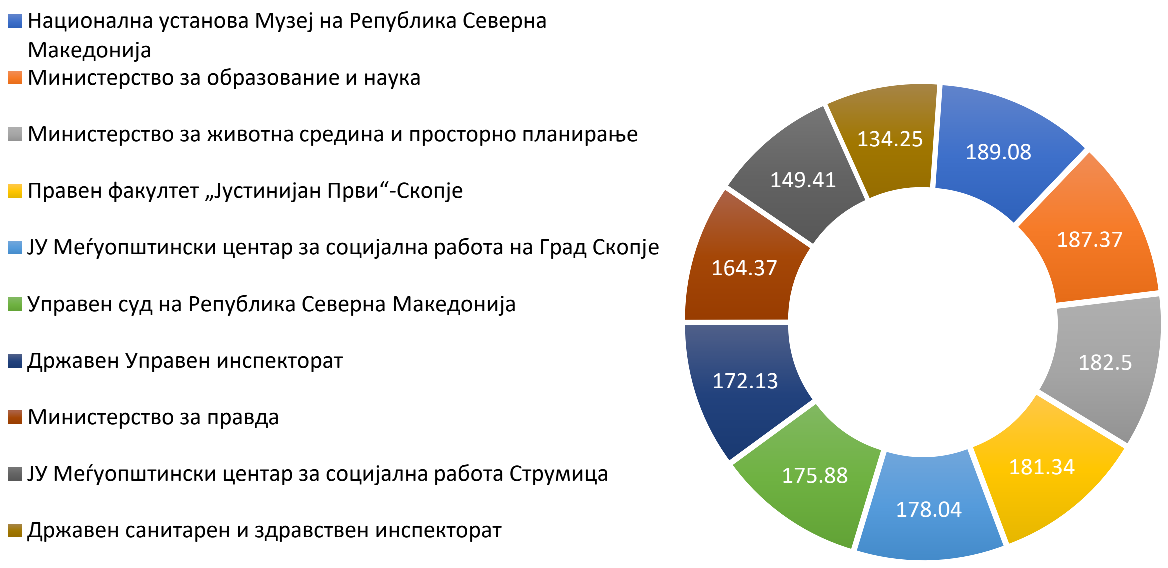
Për të marrë informacion sa më të plotë dhe të paanshëm mbi procesin e sigurimit të shërbimeve nga institucionet, është përdorur edhe metoda “Klienti Sekret”. Kjo pjesë e hulumtimit u realizua nga persona të trajnuar, të cilët paraqiteshin si klientë/përdorues të shërbimeve në institucion dhe i regjistronin (notonin) rezultatet në kuadër të pyetësorit të paracaktuar.

Согласно прашалникот, од вкупно 250 поени, *Национална установа Музеј на Република Северна Македонија* има најголем број на поени, *189,08*, додека пак *Државен санитарен и здравствен инспекторат* има најниски поени, 134,25. /

Sipas pyetësorit, prej gjithsej 250 pikë, *Institucioni Nacional Muzeu i Republikës së Maqedonisë së Veriut* ka numrin më të lartë të pikëve, 189.08, ndërsa *Inspektorati Shtetëror Sanitar dhe Shëndetësor* ka pikët më të ulëta, 134.25.

Министерство за информатичко општество и администрација на Република Северна Македонија
Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës
Republika e Maqedonisë së Veriut
Ул. „св. Кирил и Методиј“ бр. 54, Скопје
Република Северна Македонија
Rr. „Shën. Kirili dhe Metodi“ nr. 54, Shkup
Republika e Maqedonisë së Veriut
+389 2 320 0874
www.mioa.gov.mk

Таен Клиент / Klienti sekret



1. *Institucioni Nacional „Muzeu i Republikës së Maqedonisë së Veriut”.*
2. *Ministria e Arsimit dhe e Shkencës,*
3. *Ministria e Mjedisit Jetësor dhe e Planifikimit Hapësinor,*
4. *Fakulteti Juridik „Justiniani i Parë“ - Shkup,*
5. *Institucioni Publik „Qendra Ndërkomunale për Punë Sociale e Qytetit të Shkupit”,*
6. *Gjykata Administrative e Republikës së Maqedonisë së Veriut,*
7. *Inspektorati Shtetëror Administrativ,*
8. *Ministria e Drejtësisë,*
9. *Institucioni Publik „Qendra Ndërkomunale për Punë Sociale – Strumicë”, dhe*
10. *Inspektorati Shtetëror Shëndetësor dhe Sanitar.*

Министерство за информатичко општество и администрација на Република Северна Македонија
Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës
Republika e Maqedonisë së Veriut
Ул. „св. Кирил и Методиј“ бр. 54, Скопје
Република Северна Македонија
Rr. „Shën. Kirili dhe Metodi“ nr. 54, Shkup
Republika e Maqedonisë së Veriut
+389 2 320 0874
www.mioa.gov.mk

Резултати од истражувањето / Rezultatet e hulumtimit

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: /

Komisioni mbi vlerësimin dhe analizën e rezultateve të marra nga realizimi i matjes së kualitetit, ka kryer evaluim të institucioneve nëpërmjet vlerësimit të pyetësorit të plotësuar nga institucioni, rezultatet e anketës së kryer, rezultatet e hulumtimit të kryer „klienti sekret” dhe ka përcaktuar rezultatet siç vijon:

I. Министерство за правда / Ministria e Drejtësisë

Поени од пополнет прашалник од институцијата / Pikët e pyetësorit të plotësuar nga institucioni	375,55
Поени од спроведена анкета / Pikët nga realizimi i anketës	116,85
Поени од спроведено истражување „таен клиент“ / Pikët nga hulumtimi i kryer „Klienti sekret”	164,37
Вкупно / Gjithsej	**656,77**

II. Министерство за образование и наука / Ministria e Arsimit dhe e Shkencës

Министерство за информатичко општество и администрација на Република Северна Македонија
Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës
Republika e Maqedonisë së Veriut
Ул. „св. Кирил и Методиј“ бр. 54, Скопје
Република Северна Македонија
Rr. „Shën. Kirili dhe Metodi“ nr. 54, Shkup
Republika e Maqedonisë së Veriut
+389 2 320 0874
www.mioa.gov.mk

Поени од пополнет прашалник од институцијата / Pikët e pyetësorit të plotësuar nga institucioni	476,55
Поени од спроведена анкета / Pikët nga realizimi i anketës	124,65
Поени од спроведено истражување „таен клиент“/ Pikët nga hulumtimi i kryer „Klienti sekret”	187,37
Вкупно / Gjithsej	**788,57**

III. Министерство за животна средина и просторна планирање / Ministria e Mjedisit Jetësor dhe e Planifikimit Hapësinor

Поени од пополнет прашалник од институцијата / Pikët e pyetësorit të plotësuar nga institucioni	358,6
Поени од спроведена анкета / Pikët nga realizimi i anketës	131,70
Поени од спроведено истражување „таен клиент“/ Pikët nga hulumtimi i kryer „Klienti sekret”	182,50
Вкупно / Gjithsej	**672,26**

IV. Државен санитарен и здравствен инспекторат / Inspektorati Shtetëror Shëndetësor dhe Sanitar

Поени од пополнет прашалник од институцијата / Pikët e pyetësorit të plotësuar nga institucioni	141,15
Поени од спроведена анкета / Pikët nga realizimi i anketës	98,25

Министерство за информатичко општество и администрација на Република Северна Македонија
Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës Republika e Maqedonisë së Veriut
Ул. „св. Кирил и Методиј“ бр. 54, Скопје Република Северна Македонија
Rr. „Shën. Kirili dhe Metodi“ nr. 54, Shkup Republika e Maqedonisë së Veriut
+389 2 320 0874
www.mioa.gov.mk

Поени од спроведено истражување „таен клиент“ / Pikët nga hulumtimi i kryer „Klienti sekret”	134,25

Вкупно / Gjithsej	**373,65**

V. Државен Управен инспекторат / Inspektorati Shtetëror Administrativ

Поени од пополнет прашалник од институцијата / Pikët e pyetësorit të plotësuar nga institucioni	348,3
Поени од спроведена анкета / Pikët nga realizimi i anketës	123,75
Поени од спроведено истражување „таен клиент“ / Pikët nga hulumtimi i kryer „Klienti sekret”	172,13

Вкупно / Gjithsej	**644,18**

VI. Управен Суд на Република Северна Македонија / Gjykata Administrative e Republikës së Maqedonisë së Veriut

Поени од пополнет прашалник од институцијата / Pikët e pyetësorit të plotësuar nga institucioni	187,7
Поени од спроведена анкета / Pikët nga realizimi i anketës	108,15
Поени од спроведено истражување „таен клиент“ / Pikët nga hulumtimi i kryer „Klienti sekret”	175,88

Вкупно / Gjithsej	**471,73**

Министерство за информатичко општество и администрација на Република Северна Македонија
Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës
Republika e Maqedonisë së Veriut
Ул. „св. Кирил и Методиј“ бр. 54, Скопје
Република Северна Македонија
Rr. „Shën. Kirili dhe Metodi“ nr. 54, Shkup
Republika e Maqedonisë së Veriut
+389 2 320 0874
www.mioa.gov.mk

VII. Правен факултет „Јустинијан Први“-Скопје / Fakulteti Juridik „Justiniani i Parë” - Shkup

Поени од пополнет прашалник од институцијата / Pikët e pyetësorit të plotësuar nga institucioni	249,9
Поени од спроведена анкета / Pikët nga realizimi i anketës	108,45
Поени од спроведено истражување „таен клиент“ / Pikët nga hulumtimi i kryer „Klienti sekret”	181,34

Вкупно / Gjithsej **539,69**

VIII. Национална установа Музеј на Република Северна Македонија / Institucioni Nacional „Muzeu i Republikës së Maqedonisë së Veriut”

Поени од пополнет прашалник од институцијата / Pikët e pyetësorit të plotësuar nga institucioni	147,5
Поени од спроведена анкета / Pikët nga realizimi i anketës	127,50
Поени од спроведено истражување „таен клиент“ / Pikët nga hulumtimi i kryer „Klienti sekret”	189,08

Вкупно / Gjithsej **464,08**

IX. ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа на Град Скопје / Institucioni Publik „Qendra Ndërkomunale për Punë Sociale e Qytetit të Shkupit”

Министерство за информатичко општество и администрација на Република Северна Македонија
Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës
Republika e Maqedonisë së Veriut
Ул. „св. Кирил и Методиј“ бр. 54, Скопје
Република Северна Македонија
Rr. „Shën. Kirili dhe Metodi“ nr. 54, Shkup
Republika e Maqedonisë së Veriut
+389 2 320 0874
www.mioa.gov.mk

Поени од пополнет прашалник од институцијата / Pikët e pyetësorit të plotësuar nga institucioni	247,65
Поени од спроведена анкета / Pikët nga realizimi i anketës	95,40
Поени од спроведено истражување „таен клиент“ / Pikët nga hulumtimi i kryer „Klienti sekret”	178,04

Вкупно / Gjithsej **521,09**

X. ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа Струмица / Institucioni Publik „Qendra Ndërkomunale për Punë Sociale – Strumicë”,

Поени од пополнет прашалник од институцијата / Pikët e pyetësorit të plotësuar nga institucioni	311,75
Поени од спроведена анкета / Pikët nga realizimi i anketës	106,20
Поени од спроведено истражување „таен клиент“ / Pikët nga hulumtimi i kryer „Klienti sekret”	149,41

Вкупно / Gjithsej **567,36**

Од горе наведените вкупни резултати, ***Министерство за образование и наука покажа највисок степен на квалитет на работењето според мерење на задоволството на граѓаните при давање на услуги до граѓаните.*** /

Sipas rezultateve finale të theksuara më lart, **Ministria e Arsimit dhe Shkencës ka treguar nivelin më të lartë të kualitetit të punës sipas matjes rreth mënyrës se sa janë të kënaqur qytetarët gjatë ofrimit të shërbimeve ndaj qytetarëve.**

Заклучок / Konkluzion

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. /

Sipas përcaktimeve programore të Qeverisë së Republikës së Maqedonisë së Veriut , si dhe dokumenteve strategjike të Ministrisë së Shoqërisë Informatike dhe Administratës, procesi i evaluimit të indeksit të kualitetit të punës së institucioneve do të vazhdojë edhe këtë vit.

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 оцена на напредокот и работата на јавната администрација. /

Kualiteti i punës së institucioneve dhe rritja e nivelit të disponueshmërisë dhe efikasitetit është me një qëllim – ofrimi i shërbimeve kualitative të shpejta, në kohë, për qytetarët dhe për komunitetin e biznesit, si indikator i rëndësishëm në vlerësimin final të progresit dhe punës së administratës publike.

Резултатите од спроведеното пилот-истражување во 2022 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

Министерство за информатичко општество и администрација на Република Северна Македонија
Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës
Republika e Maqedonisë së Veriut
Ул. „св. Кирил и Методиј“ бр. 54, Скопје
Република Северна Македонија
Rr. „Shën. Kirili dhe Metodi“ nr. 54, Shkup
Republika e Maqedonisë së Veriut
+389 2 320 0874
www.mioa.gov.mk

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. /

Rezultatet e pilot-hulumtimit të kryer në vitin 2022, nevojitet të pëdoren si udhërrëfyes për avancimin e punës në të gjitha sferat prioritare.

Pilotimi i Metodologjisë pasqyroi rezultate, me të cilat drejtpërsëdrejti u bë matja e situatës faktike në 10 institucione. Vlera e shtuar e procesit të realizuar është transparenca e garantuar. Përkatësisht, krahas përfshirjes së drejtpërdrejtë të të punësuarve në institucione, në këtë hulumtim ishte angazhuar edhe agjenci e jashtme me ç'rast u sigurua objektivitet dhe verifikim plotësues i konstatimeve. Pritshmëritë janë që qasja e tillë do të ndikojë ndaj perceptimit të qytetarëve dhe do të kontribuojë ndaj rritjes së nivelit të besimit në institucione.

Препораки / Rekomandime

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. /

Reforma e Administratës Publike është pjesë e Klasterit - Themelor dhe kriter i rëndësishëm për aderimin e Republikës së Maqedonisë së Veriut në Bashkimin Evropian. Sipas kësaj, përpjekjet për sigurimin e administratës profesionale, efikase dhe të orientuara ndaj qytetarëve, mbeten imperativ.

Министерство за информатичко општество и администрација на Република Северна Македонија
Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës Republika e Maqedonisë së Veriut
Ул. „св. Кирил и Методиј“ бр. 54, Скопје Република Северна Македонија
Rr. „Shën. Kirili dhe Metodi“ nr. 54, Shkup Republika e Maqedonisë së Veriut
+389 2 320 0874
www.mioa.gov.mk

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. /

Sipas rezultateve nga hulumtimi i plotë si rekomandime do të ndaheshin, siç vijon:

- Institucionet që kanë treguar rezultate të mira në punë, duhet ta mbajnë dhe ta avancojnë këtë nivel të kualitetit;
- Institucionet që kanë treguar rezultate të dobëta, duhet të përmirësohen në sferat e nevojshme;
- Të përmirësohen kapacitetet administrative, si parakusht kryesor për kualitetin e punës së institucioneve dhe për ofrimin e shërbimeve;
- Të vazhdohet me trendin e punës transparente dhe inkluzive, dhe
- Të rritet shkalla e digjitalizimit gjatë ofrimit të shërbimeve.

Министерство за информатичко општество и администрација на Република Северна Македонија
Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës
Republika e Maqedonisë së Veriut
Ул. „св. Кирил и Методиј“ бр. 54, Скопје
Република Северна Македонија
Rr. „Shën. Kirili dhe Metodi“ nr. 54, Shkup
Republika e Maqedonisë së Veriut
+389 2 320 0874
www.mioa.gov.mk