



Национална агенција
за европски образовни
програми и мобилност

**Извештај за оценување на задоволството на корисниците
на услуги на Националната агенција за европски образовни
програми и мобилност**



август 2016

Содржина

1. Вовед
2. Како го дефинираме квалитетот на јавните услуги?
 - 2.1. Работа во согласност со правилата и роковите
 - 2.2. Информации
 - 2.3. Мислења за достапноста и видливоста на прирачници, упатства, процедури и резултати
 - 2.4. Мислење на корисниците за вработените во Националната агенција за европски образовни програми и мобилност
3. Карактеристики на вработените во Националната агенција за европски образовни програми и мобилност
 - Љубезност
 - Имање разбирање за потребите на корисниците
 - Достапност
 - Способност за советување на корисниците
 - Ажурност во работата
 - Еднаков третман кон корисниците
- 1.1. Цел, методи, истражувачки прашања?
- 1.2. Структура на анкетираниите лица
- 1.3. Достапност на информации
- 1.4. Квалитет на информација
- 1.5. Транспарентност
- 1.6. Работа во согласност со рокови
- 1.7. Насоченост кон потребите на корисниците
- 1.8. Ефикасност во работата
- 1.9. Работа во согласност со правилата
- 1.10. Интерпретација на отворени прашања

Литература

Додаток

1. Вовед

За оценување на задоволството на корисниците на услуги на Националната агенција за европски образовни програми и мобилност, во понатомошниот текст НАЕОПМ подготвен е прашалник кој е испратен по електронска пошта на корисниците.

Ова анкетирано е спроведено со цел да истражиме колку од корисниците се задоволни од квалитетот на услуги што ги пружа НАЕОПМ. Сакавме да дознаеме како да го подобриме квалитетот на услугите и притоа и соработката меѓу корисниците и НАЕОПМ. Воедно ги одценуваме и квалитетот на информациите, достапноста, транспарентноста на информациите како и односот на вработените во НАЕОПМ со самите корисници.

Прашалникот го потполнија 95 лица и нивната структура е следнава:

Испитаниците на оваа го имале следново образование

На прашањата Колку долго имате искуство со меѓународни проекти и Дали Вашата институција е добитник на грант од европските образовни програми?, анкетираниите лица одговорија вака

Дури 60% од лицата одговориле дека имаат искуство со меѓународни проекти од 2- 5 години и дека нивната институција е добитник на гранд од европските образовни фондови.

Колку долго имате искуство со меѓународни проекти

0-1 години 7

повеќе од 5 години

30

2-5 години

57

Непознато

1

Дали Вашата институција е добитник на грант од европските образовни програми?

LLP	27
Erasmus K1	21
Erasmus K2	14
Youth in Action	13

2. Како го дефинираме квалитетот на јавните услуги?

Спроведувањето на јавните услуги е многу значаен фактор во нашето работење како НАЕОПМ. Согласно на горенаведеното во прашалникот воведовме многу прашања кои што се однесуваат на јавните услуги како што е квалитетот на јавните услуги. Дефинирањето на квалитетните услуги се темели само на теоретска претпоставка за тоа што се подразбира под квалитетна јавна услуга (како што претходно е наведено) на елементите специфични за работа за имплементирачката агенција како што е НАЕОПМ (на која се става акцент на следење на административниот и финансискиот проектен циклус и извршување на работите во согласност со Програмскиот водич).

2.1. Работа во согласност со правилата и роковите

На прашањето дали Националната агенција за европски образовни програми и мобилностоследно ги спроведува правилата 58% од анкетирани лица одговорија позитивно.

На прашањето дали Националната агенција за европски образовни програми и мобилност доследно ги спроведува правилата 53% од анкетирани лица одговорија позитивно.

2.2. Информации

За корисноста на информациите на корисниците на услуги на Националната агенција за европски образовни програми и мобилност при подготовка и реализирање на анкетата им овозможивме да се изјаснат за начинот на добивање на информациите и квалитетот на истите.

На прашањето од каде лицата добиваат информации за европските образовни програми тие одговорија дека највеќе информации добиваат од Веб порталот на Националната агенција, па од Facebook профилот на Националната агенција, е-магазинот Мобилност.МК, Инфо настани, Пријатели, Интернет и од Промотори.

Од лицата кои што беа анкетирани дури 35% од нив искористиле грантови од Националната агенција за европски образовни програми и мобилност.

Р.б.	Корисноста на информации кои ги добивам од	Многу корисно	Корисно
1	Веб страна на НА	38%	33%
2	Facebook профил на НА	27%	41%
3	Јавен повик на Еразмус +	39%	30%
4	Програмски водич на Еразмус +	39%	33%
5	Работилници и инфо денови	36%	30%
6	Директна комуникација со вработените во НА	58%	16%
7	е-магазинот Мобилност.мк	18%	38%

Во врска со квалитетот на информациите кои што ги добиваат корисниците на услугите од Националната агенција за европски образовни програми и мобилност одговорија вака:

- Точни информации -29%- во потполност се согласувам и 34% се согласувам
- Сеопфатни информации-18%- во потполност се согласувам и 39% се согласувам
- Јасни и разбирливи-18%- во потполност се согласувам и 40% се согласувам
- Лесно достапни-22%- во потполност се согласувам и 40% се согласувам

2.3. Мислења за достапноста и видливоста на прирачници, упатства, процедури и резултати

На прашањето дали прирачниците и упатствата се достапни 17% од испитаниците одговориле дека во потполност се согласуваат а 48% се согласуваат.

На прашањето дали процедурите се јасно дефинирани 17% одговориле дека во потполност се согласуваат и 28% од анкетираниите лица дека се согласуваат.

На прашањето дали резултатите навремено се објавуваат 17% одговориле дека во потполност се согласуваат и 35% од анкетираниите лица дека се согласуваат.

2.4. Мислење на корисниците за вработените во Националната агенција за европски образовни програми и мобилност.

Со оваа анкета и следниве прашања се покажува дека ние како сервис на корисниците сме им достапни и сме подготвени во секое време да им дадеме информација да им одговориме на нивните прашања, да ги информираме за нашите настани и повици, за начините и можностите на аплицирање и за други работи поврзани со нашата работа.

Во однос на карактеристиките на вработените како што се достапност, транспарентност, Ажурност во работата, еднаков третман кон сите корисници, способност за советување на рокови, почитување на рокови, спроведување на правила итн, корисниците одговорија вака на овие прашања.

На прашањето дали вработените од Националната агенција за европски образовни програми и мобилност подеднакво се однесуваат кон сите корисници 16% одговориле дека во потполност се согласуваат и 32% од анкетираниите лица дека се согласуваат.

На прашањето дали вработените во Националната агенција за европски образовни програми и мобилност ја познаваат својата работа 19% одговориле дека во потполност се согласуваат и 43% од анкетираниите лица дека се согласуваат.

На прашањето дали вработените од Националната агенција за европски образовни програми и мобилност се љубезни и лено достапни за консултации 24% одговориле дека во потполност се согласуваат и 42% од анкетираниите лица дека се согласуваат.

3. КАРАКТЕРИСТИКИ НА ВРАБОТЕНИТЕ ВО НАЦИОНАЛНАТА АГЕНЦИЈА ЗА ЕВРОПСКИ ОБРАЗОВНИ ПРОГРАМИ И МОБИЛНОСТ

-ЉУБЕЗНОСТ

Колку од наведените карактеристики се важни за успешна соработка на вработените од НАЕОПМ со корисниците? (ве молам рангирајте со број од 1 до 6 , 1 најмало – 6 најголемо): Љубезност

1	2
2	1
3	8
4	14
5	33
6	37

-ИМАЊЕ РАЗБИРАЊЕ ЗА ПОТРЕБИТЕ НА КОРИСНИЦИТЕ

Колку од наведените карактеристики се важни за успешна соработка на вработените од НАЕОПМ со корисниците? (ве молам рангирајте со број од 1 до 6 , 1 најмало – 6 најголемо): Имаат разбирање за потребите на корисниците

1	1
2	7
3	5
4	10
5	25
6	47

-

- ДОСТАПНОСТ

Колку од наведените карактеристики се важни за успешна соработка на вработените од НАЕОПМ со корисниците? (ве молам рангирајте со број од 1 до 6 , 1 најмало – 6 најголемо): Достапност

1	2
2	4
3	5
4	9
5	21
6	54

-СПОСОБНОСТ ЗА СОВЕТУВАЊЕ НА КОРИСНИЦИТЕ

Колку од наведените карактеристики се важни за успешна соработка на вработените од НАЕОПМ со корисниците? (ве молам рангирајте со број од 1 до 6 , 1 најмало – 6 најголемо): Способност за советување на корисниците

1	3
2	3
3	10
4	6
5	23
6	50

-АЖУРНОСТ ВО РАБОТАТА

Колку од наведените карактеристики се важни за успешна соработка на вработените од НАЕОПМ со корисниците? (ве молам рангирајте со број од 1 до 6 , 1 најмало – 6 најголемо): Ажурност во работата

1	2
2	5
3	6
4	10
5	23
6	49

-ЕДНАКОВ ТРЕТМАН КОН КОРИСНИЦИТЕ

Колку од наведените карактеристики се важни за успешна соработка на вработените од НАЕОПМ со корисниците? (ве молам рангирајте со број од 1 до 6 , 1 најмало – 6 најголемо): Еднаков третман кон сите корисници

1	4
2	4
3	10
4	5
5	27
6	45

4.ТОЧНОСТ И ЦЕЛИСХОДНОСТ НА ИЗЈАВИ

На изјавата дали вработените од Националната агенција за европски образовни програми и мобилност одговараат на обрските на корисниците 48% дадоа позитивно мислење.

На изјавата дали знам дека одговорот на поставеното прашање ќе го добијам во соодветниот рок 44% дадоа позитивно мислење.

На изјавата дали вработените од Националната агенција за европски образовни програми и мобилност не се трудат да ги разберат потребите на корисниците 37% од анкетираниите лица не се согласуваат а 16% воопшто не се согласуваат.

На изјавата дали вработените од Националната агенција за европски образовни програми и мобилност се корисни и достапни 24% од анкетираниите лица одговориле дека во потполност се согласуваат а 42% одговориле дека се согласуваат.

На изјавата дали ако настане некаков проблем вработените од Националната агенција за европски образовни програми и мобилност нудат корисни решенија 21% од анкетираниите лица одговориле дека во потполност се согласуваат а 31% одговориле дека се согласуваат.

На изјавата дали вработените од Националната агенција за европски образовни програми и мобилност се конкретни и практични во својата работа 22% од анкетираниите лица одговориле дека во потполност се согласуваат а 37% одговориле дека се согласуваат.

На изјавата дали сте задоволни од советите на вработените од Националната агенција за европски образовни програми и мобилност во текот на проверка во проектот 25% од анкетираниите лица одговориле дека во потполност се согласуваат а 33% одговориле дека се согласуваат.