

## „БАРОМЕТАР НА КВАЛИТЕТ НА ИНСТИТУЦИИ“

*Теренска анкета за задоволството на граѓаните од квалитетот на административните услуги и истражување „Таен Клиент“ во девет државни институции*

Во рамки на проектот за оцена на услугата во девет државни институции спроведена од Институтот за политички истражувања од Скопје-ИПИС за потребите на Министерството за Информатичко општество и администрација-МИОА, беа опфатени повеќе подрачни единици-ПС на територијата на цела Македонија. Методологијата на спроведување на истражувањето беше одредена во самиот повик за извршување на услугата подготвено од МИОА. ИПИС во соработка со министерството изврши допрецизирање на инструментите кои беа користени во истражувањето, но притоа во целост беа запазени насоките кои беа објавени во повикот за спроведување на услугата. Имено, целиот проект преку кој се спроведуваше оцена за институциите, се состоеше од три посебни, но меѓусебно комплементарни истражувања.

- анкета за задоволство на граѓаните од квалитетот на услуги
- истражување *таен клиент*
- телефонска проверка за респонзивноста на институциите

Изборот на подрачните служби за истражувањето беше според принципот на случајност, но со стратификација на ПС, со цел да им се даде поголем приоритет на службите каде има поголема фреквенција на клиенти. За таа цел сите ПС беа поделени во три групи и од секој од нив беа избрани службите кои ќе бидат предмет на истражување за секоја институција. Во првата група беа ПС од помалите центри каде фреквентноста е најмала, во втората беа службите од поголемите градски центри и во третата беше Скопје како најголем центар на национално ниво и каде беше спроведено истражување во сите девет ПС на институциите. Бројот на анкети за задоволство на клиентите соодветствување со бројот на посети на тајните клиенти, додека бројот на проверки преку телефон беше ист, односно по 3 јавувања за сите 90 ПС подеднакво (по десет ПС од сите 9 институции).

Соодносот на бројот на посети на тајниот клиент и анкетите за задоволство на граѓаните беше 1:5, односно на секоја посета беа спроведени по пет анкети во истата подрачна

---

служба во која се реализираше посетата. Поради големата концентрација на население во Скопје, освен тоа што беа опфатени сите институции, бројот на посети беше исто така зголемен, а сотоа и бројот на анкети, односно по десет посети од институција и по 50 анкети за задоволство, освен во случајот на Царинска управа каде имаше по шест посети, но затоа беа опфатени три царински центри лоцирани во Скопје. За сметка на Скопје, во некои од најмалите центри беа реализирани по 4-5 посети и 20-25 анкети, додека во поголемите градови имаше по 6 посети на секоја од избраните ПС на некоја од институциите, со 30 анкети за задоволство. Вкупниот број на анкети беше 2700, а вкупниот број на посети од тајните клиенти беше 540.

### **Анкета за задоволство на граѓаните од квалитетот на услуги**

Анкетите беа спроведувани теренски на прашалник кој беше креиран од страна на ИПИС во соработка и според насоките на МИОА. Анкетирани беа граѓани кои побарале услуга во некоја од ПС на институциите, веднаш по излегување од институцијата и во нејзина близина.

### **Истражување *Таен Клиент***

Истражувањето преку посети на обучени професионалци кои бараат одредена услуга по претходно договорени сценарија со МИОА, беше спроведено во согласност со сите стандарди неопходни за ваков тип на истражувања. Како тајни клиенти беа ангажирани соработници на ИПИС со големо искуство од ваков тип на истражувања. Тие беа дополнително обучени за можните сценарија за посета во секоја ПС, договорени претходно со министерството. Сите ангажирани беа локалци, односно потекнуваа од средината во која се наоѓа подрачната служба, со цел да не се двојат од околината и другите граѓани. Во листата која им беше дадена на тајните клиенти беа креирани над триесет параметри за оценка на институцијата.

Освен оцена за секој параметар од листата, на тајните клиенти им беше сугерирано да дадат кратки објаснувања за повеќе параметри од листата, односно да дадат појаснување на оценките на прашањата опфатени со тајниот клиент. Појаснувања беа дадени за секој

---

параметар од листата, освен за очигледни појави за кои не се потребни дополнителни објаснувања, на пример дали се пуши или не во просторијата или просториите на институцијата.

Основните инструкции кои им беа дадени на тајните клиенти беше објаснувањата да бидат кратки, прецизни и концизни, со сугериран избор на поими кои треба да се употребуваат за секој параметар од листата со цел да се стандардизираат забелешките, а кои ќе ја објаснат градацијата на оцените кои беа дадени во квантитативниот дел од податоците во тајниот клиент. Ова беше направено со цел субјективноста во оценувањето да биде сведена на минимум, иако се разбира таа не може да биде елиминирана целосно.

Во рамки на спроведување на, истражувањето, фреквенцијата на посетите која беше одбрана од страна на институтот вклучуваше временска рамка од три недели за завршување на посетите во одредена институција, освен во град Скопје каде поради поголемиот број на посети таа беше продолжена. Секоја посета на ПС од институцијата беше спроведена во различен ден од неделата и во различен временски период. Затоа и во самите оценки во поедини случаи можат да се забележат и извесни отстапувања поради разликите во временскиот период кога била посетена институцијата, иако тие отстапувања се движат во рамките на предвиденото.

### **Телефонска проверка за респонзивноста на институциите**

Телефонските јавувања беа спроведени во истите подрачни служби кои беа избрани за спроведување на анкетата и тајните клиенти. Преку нив беа оценувани респонзивноста и услугата, односно пристапот кон клиентот од страна на вработените во институциите за бараните податоци, кои истао така преку повеќе сценарија беа претходно договорени со МИОА. Во листата која им беше дадена на соработниците на ИПИС кои ги спроведуваа повиците, беа опфатени повеќе категории кои требаше да се оценат. Повиците беа спроведени во различен ден од неделата и во различен временски период од денот, во текот на работното време на ПС. Во случај кога не можеше да биде воспоставен контакт со институцијата по најмалку седум обиди во одреден временски период, во листата беше забележано само дека „контактот не може да се воспостави.“ Во случај кога контактот ќе

---

се воспостави, но по неколку префрлувања од страна на операторот на ПС, времето на чекање без да се добие контакт со одговорното лице од ПС беше подолго од 20 минути, повторно беше наведено дека „не може да се добие информација“ и повикот беше прекинат.

### **Финални извештаи од проектот „барометар на квалитет на институции“**

Во согласност со побарувањата на МИОА финалните продукти од проектот барометар за квалитет кои ги достави ИПИС, вклучуваат

- Компаративни резултати со графикони и табели од анкетата за задоволство на граѓаните од квалитетот на услуги во секоја од деветте институции, преку кои можат сите институции да бидат споредени меѓусебно, со средни оценки за прашањата кои беа формулирани преку скала од 1 до 5
  - Резултати со графикони и табели за секоја институција поединечно, со компаративни наоди за секоја подрачна служба од институцијата која беше опфатена со истражувањето
  - Компаративни резултати со графикони и табели од истражувањето преку методот на таен клиент во секоја од деветте институции, со кои можат сите институции да бидат споредени меѓусебно
  - Резултати табели за секоја институција поединечно, со компаративни наоди за секоја подрачна служба од институцијата која беше опфатена со истражувањето
  - Наративни објаснувања за оценки на прашањата опфатени со тајниот клиент за секоја институција посебно, во која се вклучени секоја посета на тајните клиенти на сите ПС опфатени со истражувањето
  - Компаративни резултати со графикони и табели од телефонските јавувања за секоја од деветте институции, со кои можат сите институции да бидат споредени меѓусебно и за секоја подрачна служба поединечно.
-