

ИСТРАЖУВАЊЕ НА ЗАДОВОЛСТВОТО НА КЛИЕНТИТЕ ОД КОРИСТЕЊЕТО НА УСЛУГИТЕ НА ИНСТИТУТОТ ЗА АКРЕДИТАЦИЈА НА РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА

Јуни, 2021

Содржина

- I Методологија на истражување
- II Основни податоци за акредитираните организации
- III Познавање на работата на ИАРСМ
- IV Ниво на давање на услуги
- V Квалитет на документите за акредитација
- VI Достапност на информации за постапката за акредитација на интернет страницата на ИАРСМ
- VII Клучни наоди

I. МЕТОДОЛОГИЈА НА ИСТРАЖУВАЊЕ

МЕТОДОЛОГИЈА НА ИСТРАЖУВАЊЕ

КВАНТИТАТИВНО ТЕЛЕФОНСКО САТИ ИСТРАЖУВАЊЕ



ПОПУЛАЦИЈА

Организации во Република Северна Македонија кои се акредитирале во Институтот за Акредитација на Република Северна Македонија



ВРЕМЕНСКА РАМКА

17.05.2021 – 20.05.2021



ДИЗАЈН НА ПРИМЕРОКОТ

Листа на организации доставена од страна на Институтот



ТИМ НА АНКЕТАРИ

5 телефонски анкетари



ГОЛЕМИНА НА ПРИМЕРОКОТ

155 организации



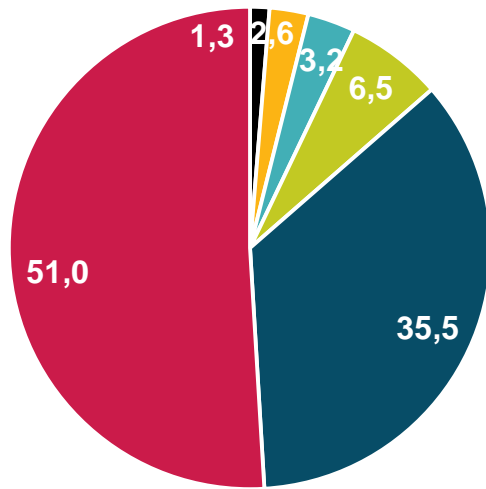
ПРОСЕЧНА ДОЛЖИНА НА АНКЕТАТА

12 минути

II. ОСНОВНИ ПОДАТОЦИ ЗА АКРЕДИТИРАНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ

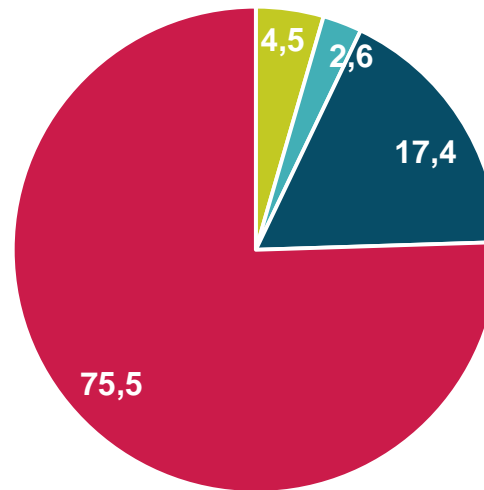
ОСНОВНИ ПОДАТОЦИ

Тип на акредитирана организација



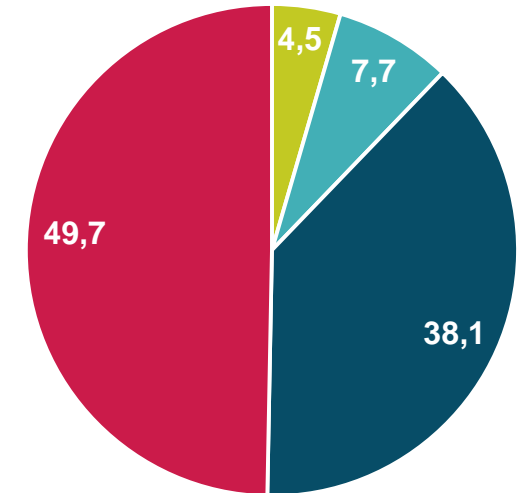
- Сертификационно тело за сертификација на процес, производ и услуга
- Сертификационно тело за менаџмент системи
- Медицински лаборатории
- Лабораторија за калибрација
- Лабораторија за тестирање
- Инспекциско тело

Број на вработени во акредитираната организација



- повеќе од 50
- 26 до 50
- 11 до 25
- 1 до 10

Функција на испитаникот во акредитираната организација



- Друго
- Управител
- Технички раководител
- Менаџер за квалитет

III. ПОЗНАВАЊЕ НА РАБОТАТА НА ИНСТИТУТОТ ЗА АКРЕДИТАЦИЈА

ПОЗНАВАЊЕ НА РАБОТАТА НА ИНСТИТУТОТ ЗА АКРЕДИТАЦИЈА

На скала од 1 до 5, каде 1= незадоволителен, а 5= задоволителен, како би ги оцениле:?

Вкупна средна оценка: 4,74

Задоволителен



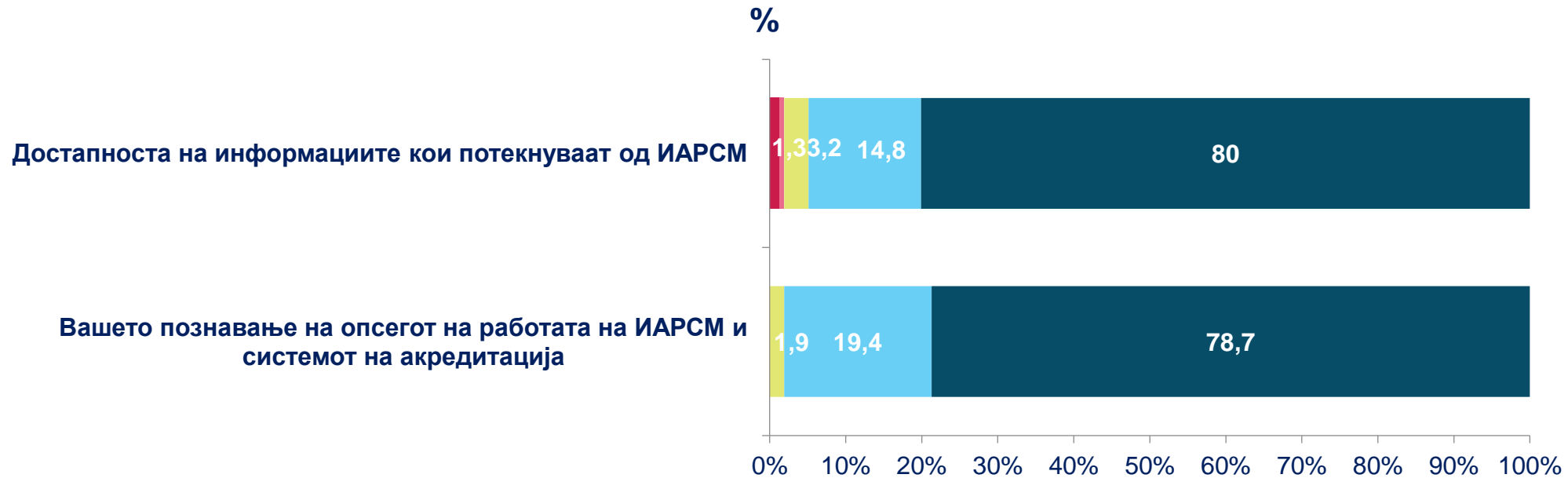
Незадоволителен

Вашето познавање на опсегот на работата на ИАРСМ и системот на акредитација

Достапноста на информациите кои потекнуваат од ИАРСМ

ПОЗНАВАЊЕ НА РАБОТАТА НА ИНСТИТУТОТ ЗА АКРЕДИТАЦИЈА

На скала од 1 до 5, каде 1= незадоволителен, а 5= задоволителен, како би ги оцениле:?



■ незадоволителен

■ задоволителен со значајни недостатоци

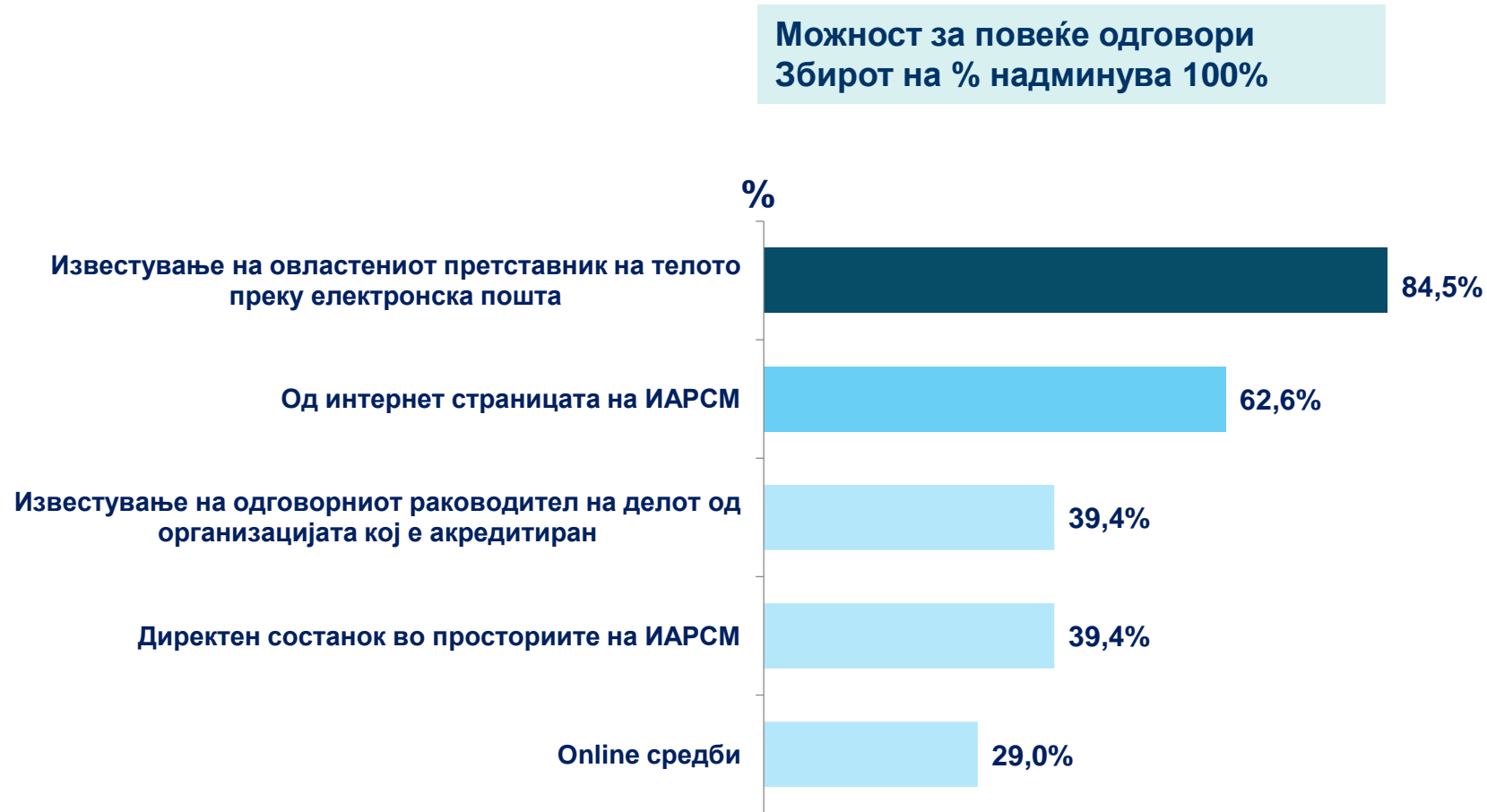
■ задоволителен со недостатоци

■ задоволителен со мали недостатоци

■ задоволителен

ПОЗНАВАЊЕ НА РАБОТАТА НА ИНСТИТУТОТ ЗА АКРЕДИТАЦИЈА

Кој начин на добивање на информации од ИАРСМ за Вас е најповолен?



IV. НИВО НА ДАВАЊЕ НА УСЛУГИ

НИВО НА ДАВАЊЕ УСЛУГИ

На скала од 1 до 5, каде 1= незадоволителен, а 5= задоволителен, како би ги оцениле:?



НИВО НА ДАВАЊЕ УСЛУГИ

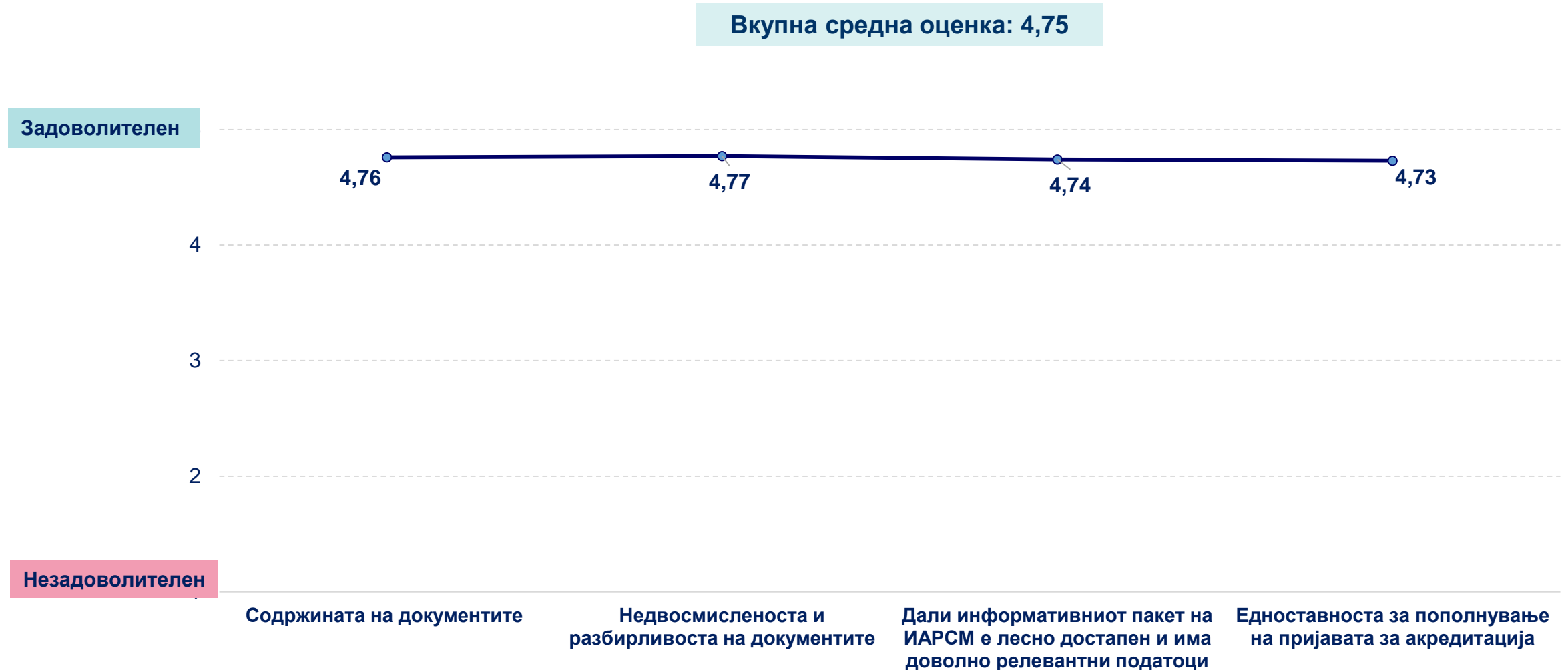
На скала од 1 до 5, каде 1= незадоволителен, а 5= задоволителен, како би ги оцениле:?



V. КВАЛИТЕТ НА ДОКУМЕНТИТЕ ЗА АКРЕДИТАЦИЈА

КВАЛИТЕТ НА ДОКУМЕНТИТЕ ЗА АКРЕДИТАЦИЈА

На скала од 1 до 5, каде 1= незадоволителен, а 5= задоволителен, како би го оцениле:?



КВАЛИТЕТ НА ДОКУМЕНТИТЕ ЗА АКРЕДИТАЦИЈА

На скала од 1 до 5, каде 1= незадоволителен, а 5= задоволителен, како би го оцениле:?



VI. ДОСТАПНОСТ НА ИНФОРМАЦИИ ЗА ПОСТАПКАТА ЗА АКРЕДИТАЦИЈА НА ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦАТА НА ИАРСМ

ДОСТАПНОСТ НА ИНФОРМАЦИИ ЗА ПОСТАПКАТА ЗА АКРЕДИТАЦИЈА НА ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦАТА НА ИАРСМ

На скала од 1 до 5, каде 1= незадоволителен, а 5= задоволителен, како би го оцениле:?

Вкупна средна оценка: 4,65

Задоволителен



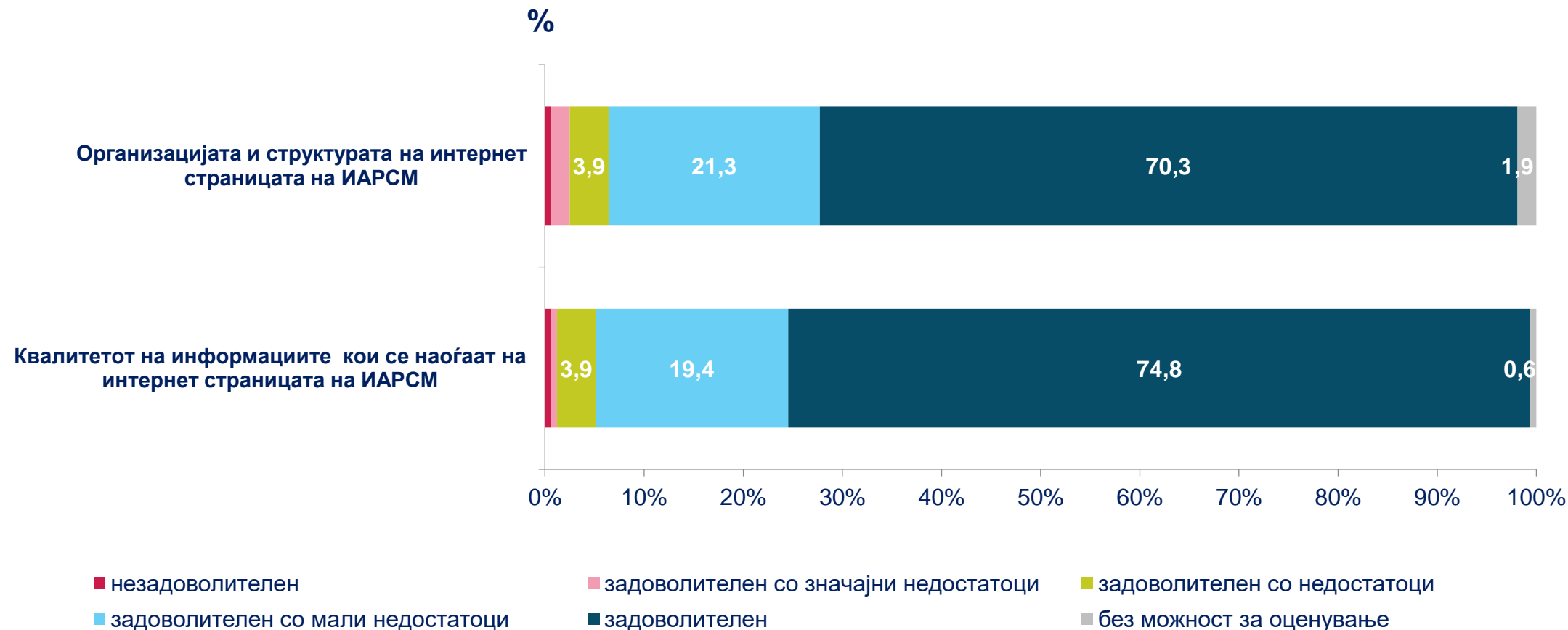
Незадоволителен

Квалитетот на информациите кои се наоѓаат на интернет страницата на ИАРСМ

Организацијата и структурата на интернет страницата на ИАРСМ

ДОСТАПНОСТ НА ИНФОРМАЦИИ ЗА ПОСТАПКАТА ЗА АКРЕДИТАЦИЈА НА ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦАТА НА ИАРСМ

На скала од 1 до 5, каде 1= незадоволителен, а 5= задоволителен, како би го оцениле:?



VII. КЛУЧНИ НАОДИ

КЛУЧНИ НАОДИ

ПОЗНАВАЊЕ НА РАБОТАТА НА ИНСТИТУТОТ ЗА АКРЕДИТАЦИЈА

Познавањето на работата на ИАРСМ е оценето со просечна оценка **4,74**, на скала од 1 до 5, каде 1= незадоволителен, а 5= задоволителен

8 од 10 акредитирани организации даваат највисока оценка 5 за познавањето на работата на Институтот за Акредитација

НИВО НА ДАВАЊЕ НА УСЛУГИ

Нивото на давање на услуги од страна на ИАРСМ е оценето со просечна оценка **4,8**

Највисоки оценки (**4,9**) акредитираните организации даваат за:

- Соодветниот начин и рок на одговорот на ИАРСМ на барањето за проширување на опсегот на акредитацијата
- Начинот на комуникација и однесување на вработените во ИАРСМ

Најниска оценка (**4,56**) акредитираните организации даваат за:

- Ангажирањето на ИАРСМ на промоцијата на значењето на акредитацијата

КВАЛИТЕТ НА ДОКУМЕНТИТЕ ЗА АКРЕДИТАЦИЈА

Квалитетот на документите за акредитација е оценет со просечна оценка **4,75**

8 од 10 акредитирани организации даваат највисока оценка 5 за сите испитувани аспекти на квалитетот на документите:

- Содржината на документите
- Недвосмисленоста и разбирливоста на документите
- Лесната достапност и обезбедувањето доволно релевантни податоци на информативниот пакет на ИАРСМ
- Едноставноста за пополнување на пријавата за акредитација

ДОСТАПНОСТ НА ИНФОРМАЦИИ НА ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦАТА НА ИАРСМ

Достапноста на информации за постапката за акредитација на интернет страницата на ИАРСМ е оценета со просечна оценка **4,65**

75% од акредитираните организации даваат највисока оценка 5 за квалитетот на информациите кои се наоѓаат на интернет страницата на ИАРСМ

70% од акредитираните организации даваат највисока оценка 5 за организацијата и структурата на интернет страницата на ИАРСМ