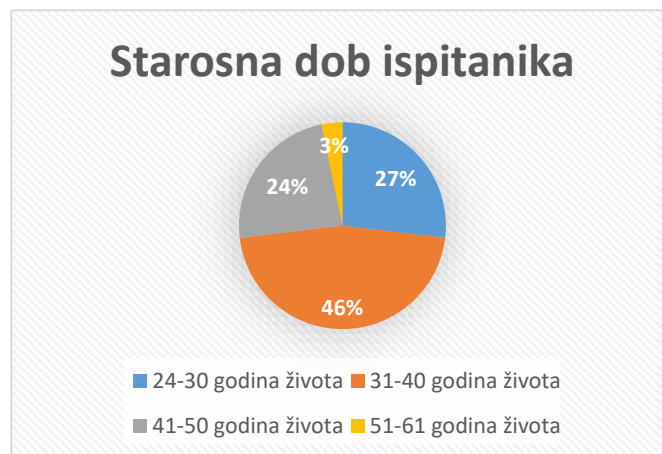




Ispitivanje zadovoljstva korisnika

U okviru realizacije aktivnosti iz akcionog plana o upravljanju kvalitetom (CAF) u Agenciji za državnu službu FBiH 2020-2022, provedeno je ispitivanje zadovoljstva korisnika usluga Agencije s ciljem unapređenja rada i poboljšanja u pružanju usluga.

Ciljna grupa: Kandidati koji se prijavljuju na javne konkurse za popunu radnih mjesta u organima državne službe u Federaciji BiH. Od ukupnog broja dobivenih odgovora putem upitnika 65% čine osobe ženskog spola, a 35% osobe muškog spola.



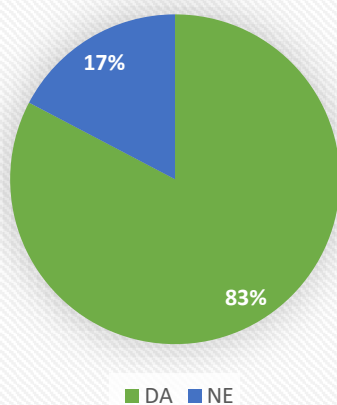
Vremenski okvir: Ispitivanje je izvršeno tokom 2021. godine

Pitanja su koncipirana na način da iz odgovora ispitanika shvatimo da li su kandidati zadovoljni kvalitetom i obimom informacija koje Agencija za državnu službu FBiH pruža kandidatima tokom konkursne procedure, kvalitetom informacija koje se nalaze na internet stranici Agencije kao i da li su zadovoljni načinom i pravovremenošću objave konkursa, te obimom dokumentacije koja se traži od strane kandidata prilikom provođenja procedure zapošljavanja.

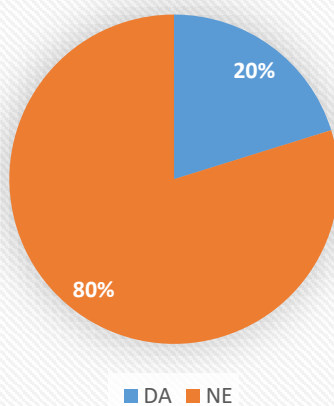
Pitanja se odnose i na zaštitu prava kandidata tokom provođenja procedure kao i na ocjenu kvaliteta rada Agencije u smislu ljubaznosti, stručnosti, efikasnosti i nepristrasnosti zaposlenika Agencije.

U nastavku slijedi interpretacija rezultata sprovedene ankete.

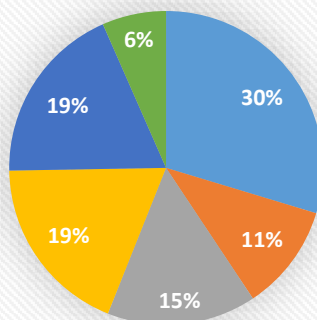
**Da li ste učestvovali u redovnoj proceduri
zapošljavanja koju provodi Agencija za državnu
službu FBiH?**



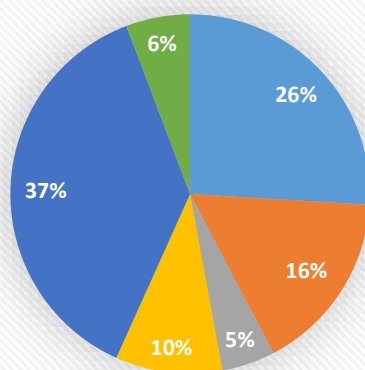
**Ako DA, da li ste konkurisali za rukovodeće radno
mjesto?**



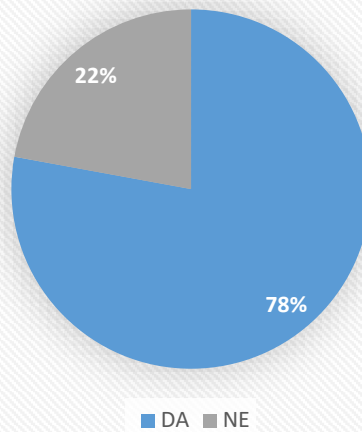
Da li ste zadovoljni kvalitetom i obimom informacija koji Vam je pružila Agencija za državnu službu FBiH tokom konkursne procedure?



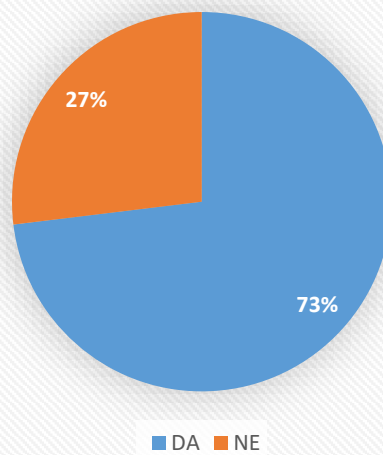
Da li ste zadovoljni kvalitetom informacija koje se nalaze na internet stranici ADS FBiH?



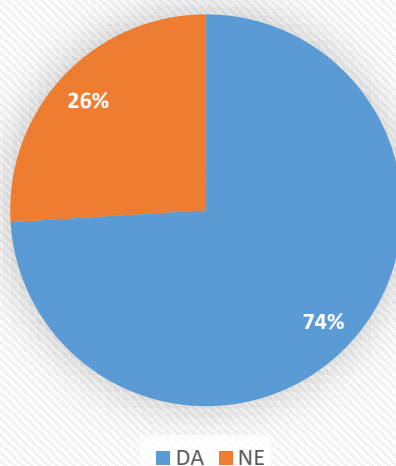
**Da li ste zadovoljni načinom objave konkursa za
zapošljavanje?**



**Da li ste zadovoljni pravovremenošću objave
konkursa za zapošljavanje?**



Da li ste zadovoljni obimom dokumentacije koja se traži od strane kandidata prilikom provođenja procedure zapošljavanja?

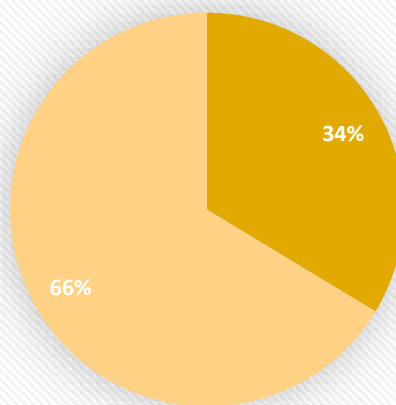


Ako NE, navedie glavni razlog/e Vašeg nezadovoljstva:

- Puno dokumenata koji se ne mogu dostaviti u konkursnom roku.
- Nedovoljno stečenog iskustva u struci za stručno usavršavanje pripravnika.
- Zbog dokaza o zaposlenosti u državnoj službi u posljednje tri godine, šta ako je kandidat tek završio studij?
- Preobimna dokumentacija, a malo vremena za spremanje.
- Previše dokumentacija i procedura.
- Previše je zakona za učiti a uglavnom se unaprijed zna koja osoba će biti primljena. Tako da nemam motivaciju za učenje.
- Traži se dokumentacija koja, po meni, baš i ne treba. Obimna dokumentacija u najkraćem.
- Kratak vremenski period od objavljivanja termina za polaganja stručnog do samog termina, a dokumentacija za polaganje stručnog je preobimna da se u tako kratkom roku savlada.
- Treba se navesti izvor posebnih zakona na koje se poziva u konkursima.
- Problem je što je dokaz o prethodnom radu/stažu ISKLJUČIVO potvrda od prethodnog poslodavca. Zašto potvrda sa PIO/MIO o uplaćenim doprinosima nije dokaz o radu/stažu nije prihvatljiv dokaz?
- Agencija za državnu službu FBiH raspisuje Javni konkurs na "sve" pozicije državnih službenika bez obzira na nivo. Imajući u vidu naprijed navedeno, Agencija bi trebala, poput VSTV BiH, imati online bazu podataka na način ako se jedanput dostave dokazi da kandidati nisu više obavezni dostavljati iste.
- Tematske oblasti koje se pripremaju za stručni ispit, pojedini Zakoni budu van snage a daju se kandidatu da sprema stručni i bezveze da gubi vrijeme!

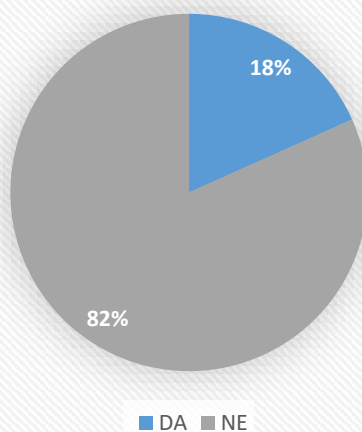
- Treba uvesti online prijave to bi olakšalo i jednima i drugima.
- Radno iskustvo koje se traži ako je veće od jedne godine staža.
- Opširnost materijala, ne cijeni se praksa, iskustvo kandidata.
- Zato što nisu jasna pitanja kao npr: Od kada je zasnovan radni odnos i do kada? Ako neko obavlja posao na neodređeno ne može popuniti polje koje se traži do kada i ostavit će polje prazno, te će ADSFBIBH će eliminisati kandidata.
- Previše vremena prodje od objave konkursa do okončanja konkursne procedure, previše me košta sva papirologija, npr. Liječnicko uvjerenje nepotrebno dok se ne primi u radni odnos. Žalosno da nas odbijate zbog par dana radnog staža.
- Zato što ne možeš imati radni staž, a u konkursu da navede se i polaganje stručnog ispita za tu poziciju, nema logike.
- Kandidatima treba omogućiti da elektronskim putem popune prijavni obrazac Agencije, kao i da putem elektronske pošte dostave dokumentaciju potrebnu u svrhu konkursne procedure.

**Da li je po Vama tokom provođenja procedure
zapošljavanja bilo zabilježeno narušavanje
integriteta od osoba koje su je provodile?**

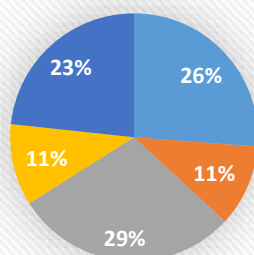


■ DA ■ NE

Ako DA, da li ste uputili žalbu/prigovor na taj postupak?

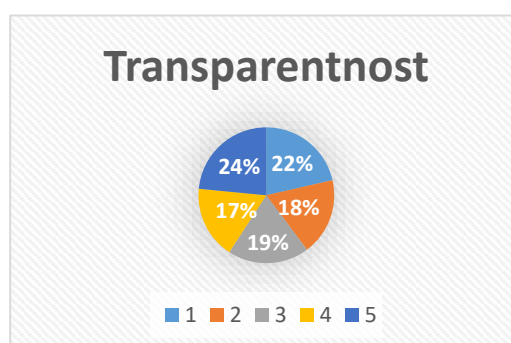
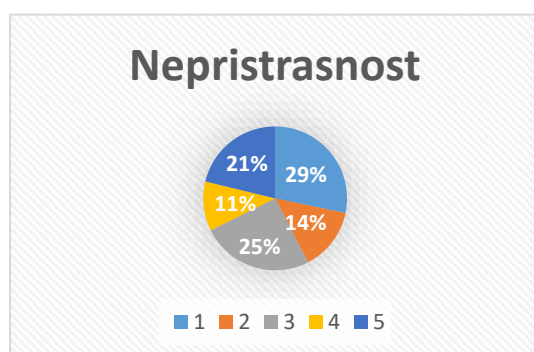
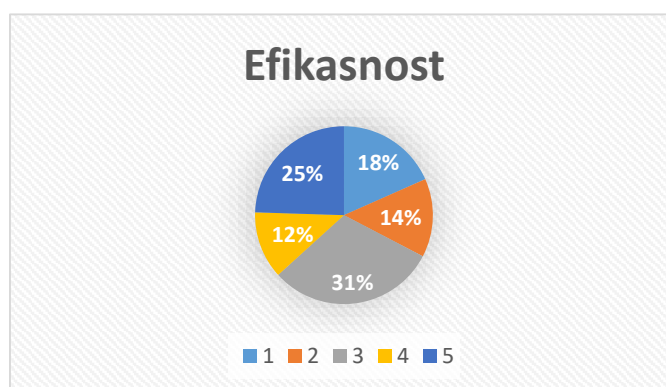
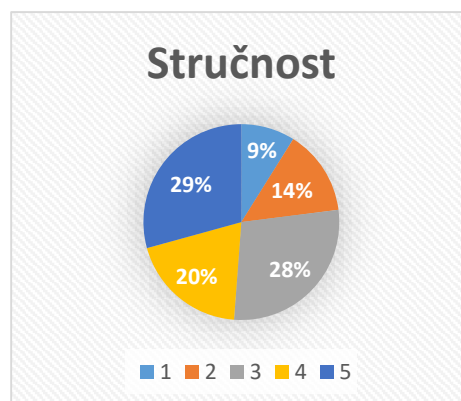
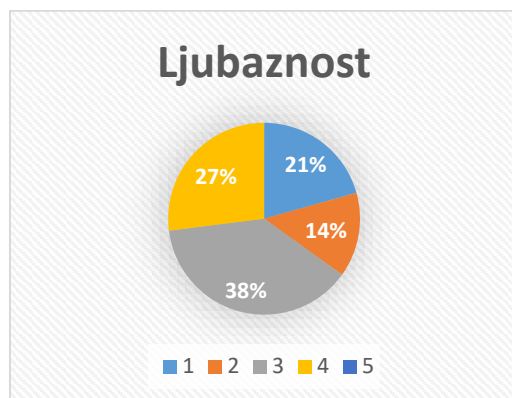


Koliko ste zadovoljni postojećim mehanizmom podnošenja pritužbi tokom procedure zapošljavanja?

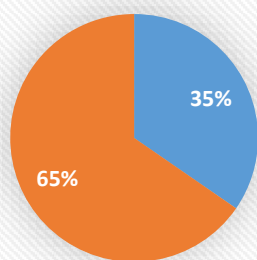


- Zadovoljan/a
- Niti zadovoljan niti nezadovoljan/a
- Veoma zadovoljan
- Nezadovoljan/a
- U potpunosti zadovoljan

Kako biste, na skali od 1 do 5 (kao u školi), ocijenili sljedeće aspekte rada osoba zaduženih za provođenje konkursne procedure?

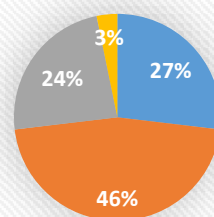


Spol ispitanika



■ Muško ■ Žensko

Starosna dob ispitanika



■ 24-30 godina života ■ 31-40 godina života
■ 41-50 godina života ■ 51-61 godina života