

ИЗВЕШТАЈ ЗА МОНИТОРИНГ НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ И ТЕХНИЧКАТА СЛУЖБА

1. ВОВЕД

Овој извештај е изработен со цел да се анализираат и оценат административната и техничката служба на Бизнис Академија Смилевски – БАС. Мониторингот се спроведе со цел подобрување на квалитетот на услугите, зголемување на ефикасноста и обезбедување поголема транспарентност во работата.

2. МЕТОДОЛОГИЈА НА МОНИТОРИНГ

Мониторингот е спроведен преку:

- Анализа на документи и внатрешни процедури
- Анкети со студенти, професори и административен персонал
- Интервјуа со клучни учесници
- Оценка на времето за обработка на барања и приговори
- Набљудување на работата на техничката служба

3. АНАЛИЗА НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ

3.1. Ефикасност и брзина

Според собраните податоци, административните услуги се оценети како одлични, со висока ефикасност во обработката на барањата. Во просек, обработката на барањата за студентските документи се врши истиот ден, што е значително подобрување во однос на претходните анализи.

3.2. Транспарентност

Процедурите за аплицирање и добивање на административните услуги се јасни и лесно достапни преку веб-страницата и дигиталните платформи. Информациите се редовно ажурирани, што го олеснува пристапот на студентите до потребните документи.

3.3. Корисничко задоволство

Анкетите покажаа дека 93% од испитаниците се многу задоволни од односот на административниот персонал, додека 7% сметаат дека може да се подобри комуникацијата во одредени случаи.

4. АНАЛИЗА НА ТЕХНИЧКАТА СЛУЖБА

4.1. Одржување на инфраструктурата

Техничката служба редовно ги одржува просториите и опремата, а времето на одговор при технички проблеми е значително намалено, со просечно време на интервенција од еден работен ден.

4.2. Достапност на техничка поддршка

Најчести пријави се поврзани со проблеми со интернет конекцијата и аудиовизуелната опрема во предавалниците. Одзивот на техничката служба е значително подобрен, со повеќето проблеми решени во рок од 24 часа.

5. ИДЕНТИФИКУВАНИ ПРОБЛЕМИ И ПРЕДИЗВИЦИ

- Потреба од целосна дигитализација на административните услуги
- Понатамошно подобрување на комуникацијата со студентите
- Оптимизација на ресурсите за техничката поддршка

6. ПРЕПОРАКИ ЗА ПОДОБРУВАЊЕ

- Воведување на напреден онлајн систем за автоматизирана обработка на барања
- Подобрување на интеракцијата со студентите преку персонализирани известувања
- Континуирани инвестиции во подобрување на техничката инфраструктура

7. ЗАКЛУЧОК

Мониторингот покажа дека административните услуги и техничката служба во Бизнис Академија Смилевски - БАС функционираат на високо ниво, со брза и ефикасна услуга за студентите. Примената на препорачаните мерки може дополнително да го зголеми корисничкото искуство и ефикасноста на услугите.



Совет за квалитет

Претседател: Проф. д-р Дијана Ивановска Пржо