



Številka: 010 - 5 / 2010 - 1

Datum: 7. 1. 2011

REZULTATI ANKETE O ZADOVOLJSTVU STRANK S STORITVAMI UPRAVNE ENOTE LJUTOMER V LETU 2010

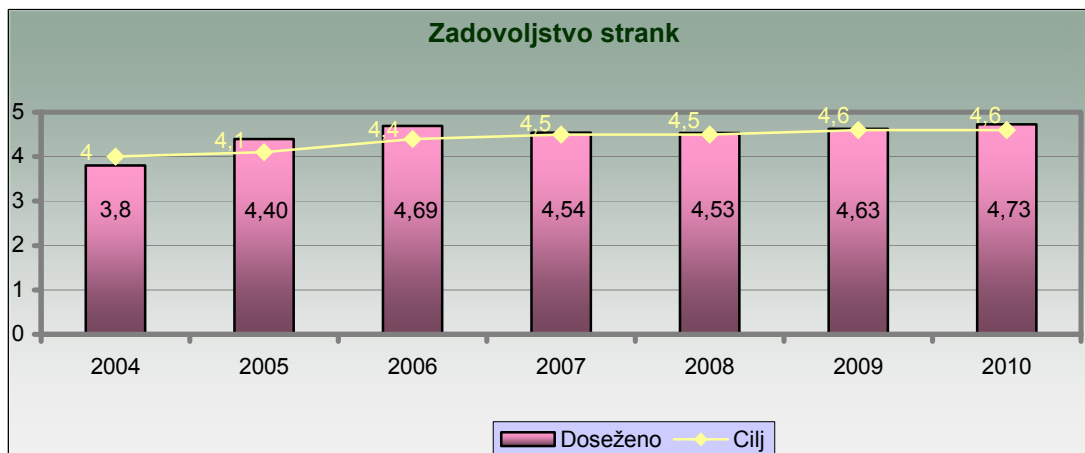
Anketa o zadovoljstvu strank s storitvami Upravne enote Ljutomer je potekala v mesecu oktobru in novembru 2010. Skupno smo anketirali 200 strank.

Rezultati so sledeči:

Splošna ocena kakovosti storitev:

Povprečna ocena zadovoljstva strank s storitvami upravne enote je 4,73, kar je za 0,10 ocene več kot leta 2009, ko je bila ocena 4,63 in 0,15 ocene več od povprečja upravnih enot za leto 2010 (4,58).

Graf 1: Povprečna ocena zadovoljstva strank s storitvami UE Ljutomer



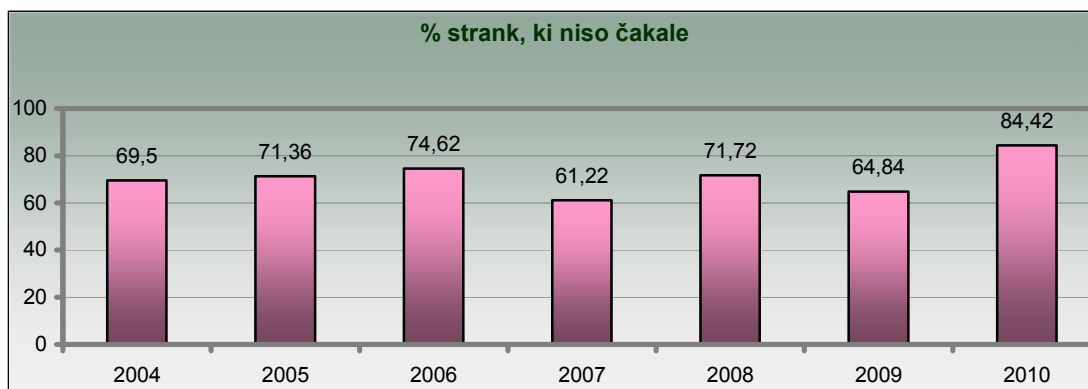
Primerjava zaznavanj in pričakovanj glede storitev UE:

Pričakovanja strank so bila nižja od zaznavanj. V Upravni enoti Ljutomer smo po rezultatih ankete najboljši v pripravljenosti pomagati uporabniku, kjer znaša ocena 4,81, sledi znanje zaposlenih, ki izvajajo storitve z oceno 4,73 in da zaposleni vzbujajo zaupanje pri strankah z oceno 4,72.

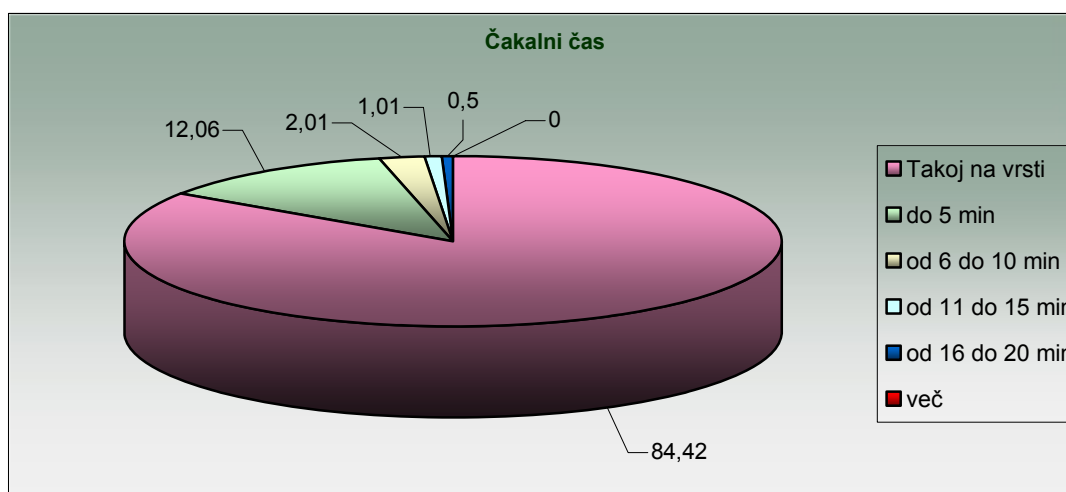
Čakalni čas:

84,42 % anketiranih strank je bilo na vrsti takoj, 12,06 % anketiranih strank pa jih je na storitev čakalo do 5 minut. Več kot 20 minut ni čakala nobena stranka.

Graf 2: Odstotek strank, ki na storitev niso čakale



Graf 3: Čakalni čas



Vzroki čakanja:

Največ strank je čakalo zaradi vrste ljudi pred pisarno (13,0 %), kar 85,00 % strank pa na to vprašanje ni odgovorilo, saj so bili na vrsti takoj.

Pridobivanje informacij:

47,19 % anketiranim strankam je postopek predstavil referent, 20,35 % strank je informacije prejelo v sprejemni pisarni, 15,15 % strank pa informacij ni iskalo. V primerjavi z letom 2009 je največja sprememba v številu strank, ki jim je postopek predstavil referent (+ 13,43 %).

Primerjava zaznavanj in pričakovanj glede zaposlenih:

Pričakovanja strank glede zaposlenih so bila nižja od zaznavanj. Povprečna ocena glede zaznavanja zaposlenih je bila 4,83. Najvišjo oceno 4,88 so si zaposleni v Upravni enoti Ljutomer prislužili za prijaznost.

Pripravil/a:

Jožica Onišak Ratznojnik
kadrovikVII/2-II

mag. Darija Mohorič
načelnica