



Številka: 010-5/2011-4

Datum: 1. 12. 2011

REZULTATI ANKETE O ZADOVOLJSTVU STRANK S STORITVAMI UPRAVNE ENOTE LJUTOMER V LETU 2011

Anketa o zadovoljstvu strank s storitvami Upravne enote Ljutomer je potekala v mesecu oktobru in novembru 2011. Skupno smo anketirali 90 strank.

Vsem strankam, ki ste sodelovale pri anketiranju in pripomogle k oblikovanju rezultata, se iskreno zahvaljujemo.

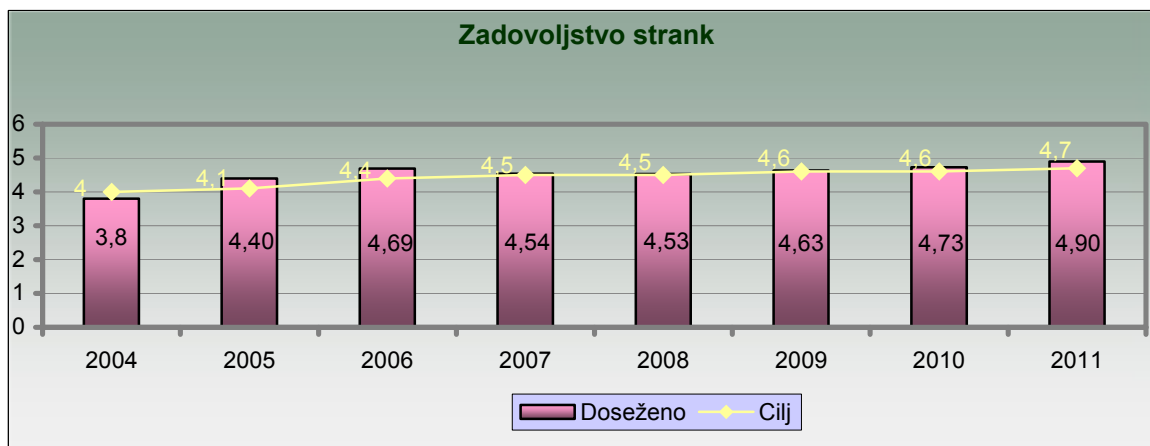
Glede na sprejeto Uredbo o upravnem poslovanju, ki določa, da organi državne uprave, ki poslujejo s strankami, izvajajo postopke ugotavljanja kakovosti storitev glede poslovanja s strankami najmanj enkrat v obdobju dveh let in sicer ponovno v letu 2012, je bil v letu 2011 določen minimalni vzorec po metodologiji MJU.

Rezultati so sledeči:

Splošna ocena kakovosti storitev:

Povprečna ocena zadovoljstva strank s storitvami upravne enote je 4,90, kar je za 0,17 ocene več kot leta 2010, ko je bila ocena 4,73 in 0,22 ocene več od povprečja upravnih enot za leto 2011 (4,68).

Graf 1: Povprečna ocena zadovoljstva strank s storitvami UE Ljutomer



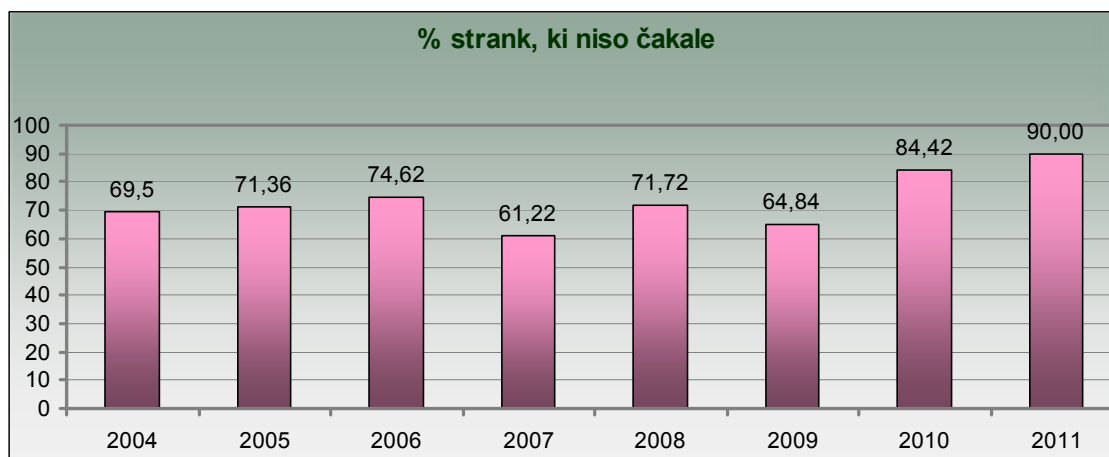
Primerjava zaznavanj in pričakovanj glede storitev UE:

Pričakovanja strank so bila nižja od zaznavanj v vseh elementih, ki smo jih spremljali. V Upravni enoti Ljutomer smo po rezultatih ankete najboljši v pripravljenosti pomagati uporabniku, kjer znaša ocena 4,71, sledita pravočasnost izvajanja storitev in da se zaposleni individualno zavzamejo za stranko z oceno 4,70, naslednja je trditev, da zaposleni vzbujajo zaupanje pri strankah z oceno 4,69.

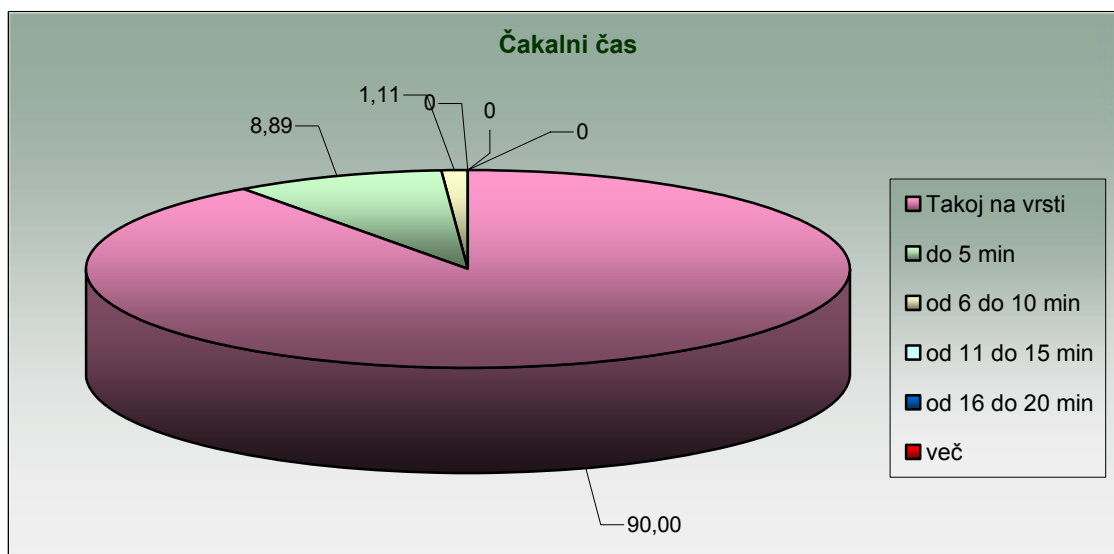
Čakalni čas:

90,00 % anketiranih strank je bilo na vrsti takoj, 8,89 % anketiranih strank pa je na storitev čakalo do 5 minut. Več kot 10 minut ni čakala nobena stranka.

Graf 2: Odstotek strank, ki na storitev niso čakale



Graf 3: Čakalni čas



Vzroki čakanja:

Vse stranke, ki so morale čakati, so čakale zaradi vrste strank pred pisarno.

Pridobivanje informacij:

47,13 % anketiranih strank je informacije prejelo v sprejemni pisarni, 42,53 % anketiranim strankam je postopek predstavil referent, 5,75 % strank pa informacij ni iskalo. V primerjavi z letom 2010 je največja sprememba v številu strank, ki so informacije prejele v sprejemni pisarni (+ 26,78 %).

Primerjava zaznavanj in pričakovanj glede zaposlenih:

Pričakovanja strank glede zaposlenih so bila nižja od zaznavanj. Povprečna ocena glede zaznavanja zaposlenih je bila 4,94. Najvišjo oceno 4,97 so si zaposleni v Upravni enoti Ljutomer prislužili za strokovnost.

Pripravila:

Jožica Onišak Ratiznojnik

mag. Darija Mohorič
načelnica