



Številka: 010-7/2013-1

Datum: 5. 2. 2013

## REZULTATI ANKETE O ZADOVOLJSTVU STRANK S STORITVAMI UPRAVNE ENOTE LJUTOMER V LETU 2012

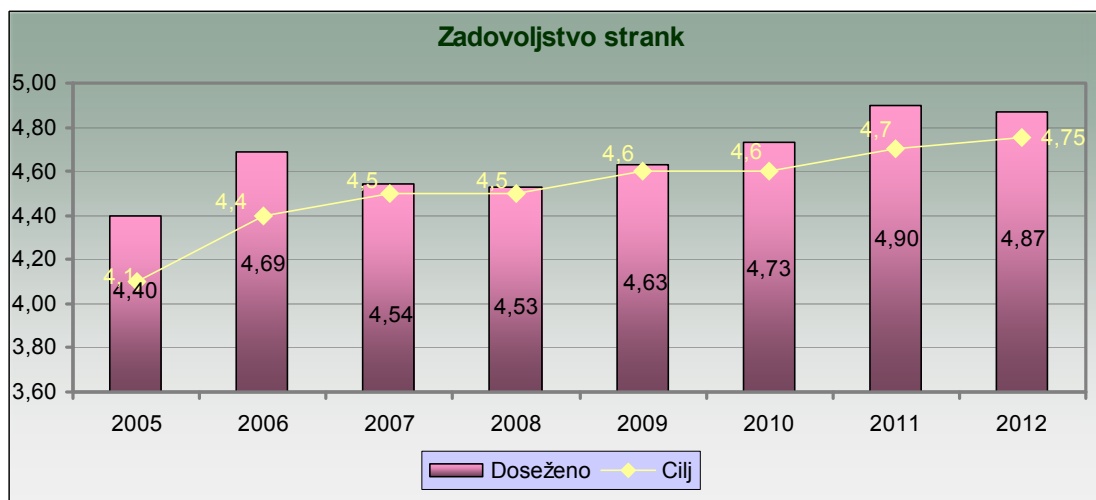
Anketa o zadovoljstvu strank s storitvami Upravne enote Ljutomer je potekala v mesecu oktobru in novembru 2012. Skupno smo anketirali 200 strank. Glede na sprejeto Uredbo o upravnem poslovanju, ki določa, da organi državne uprave, ki poslujejo s strankami, izvajajo postopke ugotavljanja kakovosti storitev glede poslovanja s strankami najmanj enkrat v obdobju dveh let in sicer ponovno v letu 2012, je bil v letu 2012 določen vzorec po metodologiji MPJU.

Rezultati so sledeči:

### Splošna ocena kakovosti storitev:

Povprečna ocena zadovoljstva strank s storitvami upravne enote je 4,87, kar je za 0,03 ocene manj kot leta 2011, ko je bila ocena 4,90 in 0,10 ocene več od povprečja upravnih enot za leto 2012 (4,77).

**Graf 1: Povprečna ocena zadovoljstva strank s storitvami UE Ljutomer**



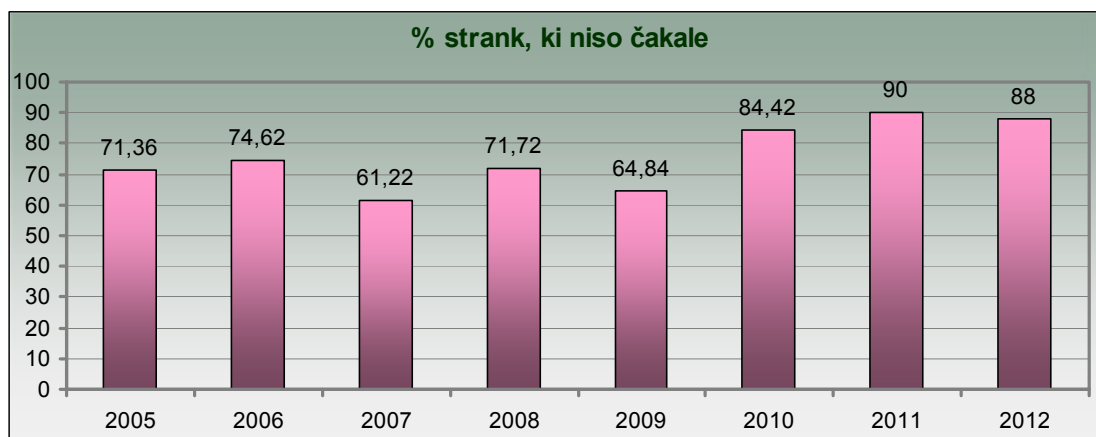
### Primerjava zaznavanj in pričakovanj glede storitev UE:

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 4,91, sledi, da se zaposleni individualno zavzamejo za stranko z oceno 4,90, naslednja je trditev, da zaposleni vzbujajo zaupanje pri strankah z oceno 4,86.

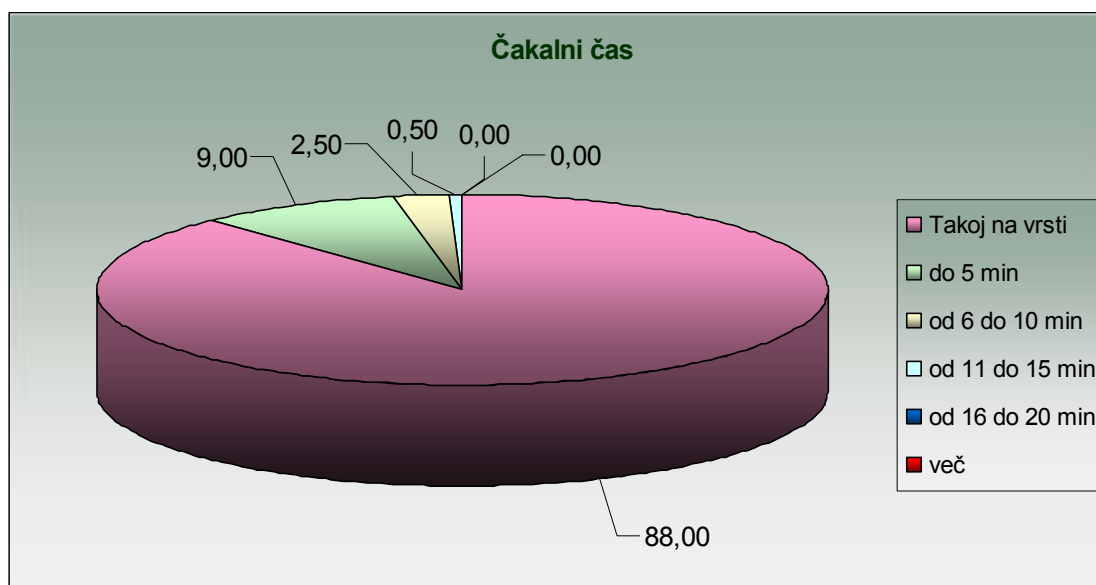
### Čakalni čas:

88,00 % anketiranih strank je bilo na vrsti takoj, 9,00 % anketiranih strank pa je na storitev čakalo do 5 minut. Več kot 10 minut je čakalo 0,50 % anketiranih strank.

**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:

46,80 % anketiranim strankam je postopek predstavil referent, 29,56 % strank je informacije prejelo v sprejemni pisarni, 13,79 % strank pa informacij ni iskalo. V primerjavi z letom 2011 je največji upad v številu strank, ki so informacije prejele v sprejemni pisarni (-17,57 %), za 4,27 % pa se je povečalo število strank, ki so prejele informacije pri referentih.

Primerjava zaznavanj in pričakovanj glede zaposlenih:

Pričakovanja strank glede zaposlenih so bila nižja od zaznavanj. Povprečna ocena glede zaznavanja zaposlenih je bila 4,92. Najvišjo oceno 4,93 so si zaposleni v Upravni enoti Ljutomer prislužili za pozornost, sledijo pa urejenost, korektnost in strokovnost s povprečno oceno 4,92.

mag. Darija Mohorič  
načelnica