



Številka: 010-4/2014-3

Datum: 3. 2. 2014

REZULTATI ANKETE O ZADOVOLJSTVU STRANK S STORITVAMI UPRAVNE ENOTE LJUTOMER V LETU 2013

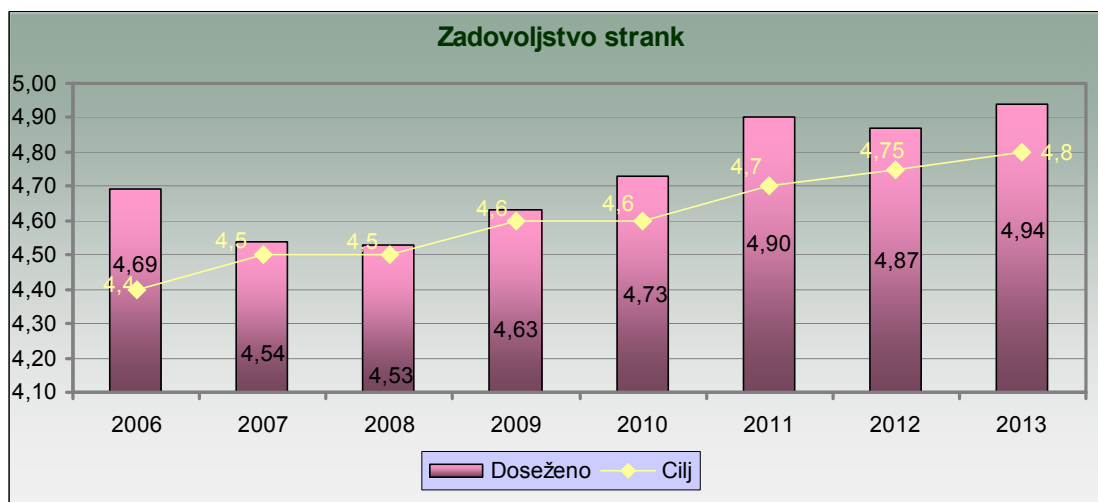
Anketa o zadovoljstvu strank s storitvami Upravne enote Ljutomer je potekala v mesecu oktobru 2013. Skupno je bilo anketirano 100 strank.

Rezultati so sledeči:

Splošna ocena kakovosti storitev:

Povprečna ocena zadovoljstva strank s storitvami upravne enote je 4,94, kar je za 0,07 ocene več kot v letu 2012, ko je bila ocena 4,87 in 0,25 ocene več od povprečja upravnih enot za leto 2013 (4,69).

Graf 1: Povprečna ocena zadovoljstva strank s storitvami UE Ljutomer



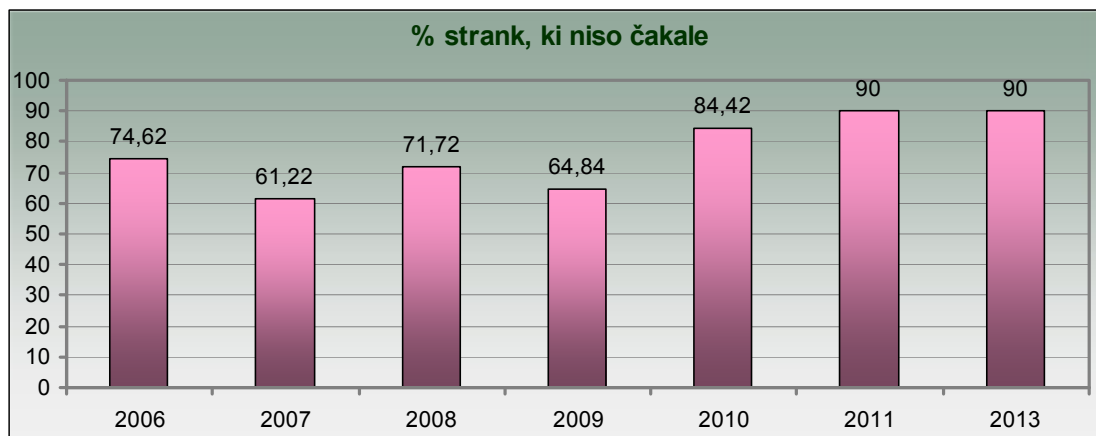
Primerjava zaznavanj in pričakovanj glede storitev UE:

Pričakovanja strank so bila nižja od zaznavanj v vseh elementih, ki smo jih spremljali. V Upravni enoti Ljutomer smo po rezultatih ankete najboljše v pripravljenosti pomagati uporabniku, kjer znaša ocena 4,99, sledi ocena znanja zaposlenih, ki izvajajo storitve, in sicer 4,98. S tretjo najboljšo oceno 4,97 pa sta bili ocenjeni trditvi, da se zaposleni individualno zavzamejo za stranko in ustrezna hitrost reševanja postopkov.

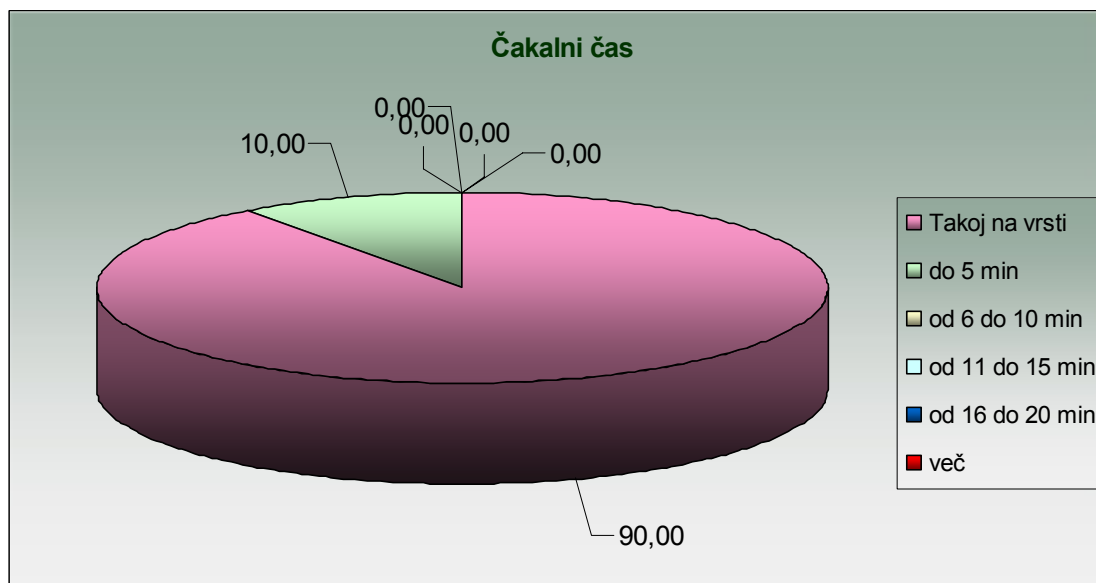
Čakalni čas:

90 % anketiranih strank je bilo na vrsti takoj, nobena anketirana stranka pa ni čakala več kot 5 minut.

Graf 2: Odstotek strank, ki na storitev niso čakale



Graf 3: Čakalni čas strank



Vzroki čakanja:

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

Pridobivanje informacij:

43 % anketiranim strankam je postopek predstavil referent, 38 % strank je informacije prejelo v sprejemni pisarni, 12 % strank pa informacij ni iskalo. V primerjavi z letom 2012 se je za 3,8 % zmanjšalo število strank, ki so prejele informacije pri referentih, za 8,44 % pa se je povečalo število strank, ki so informacije prejele v sprejemni pisarni.

Primerjava zaznavanj in pričakovanj glede zaposlenih:

Pričakovanja strank glede zaposlenih so bila nižja od zaznavanj. Povprečna ocena glede zaznavanja zaposlenih je bila 4,95. Najvišjo oceno 4,99 so si zaposleni v Upravni enoti Ljutomer prislužili za korektnost, sledi prijaznost s povprečno oceno 4,97, nato pa strokovnost s povprečno oceno 4,95.

mag. Darija Mohorič
načelnica