



Številka: 010-1/2015-5

Datum: 10. 2. 2015

REZULTATI ANKETE O ZADOVOLJSTVU STRANK S STORITVAMI UPRAVNE ENOTE LJUTOMER V LETU 2014

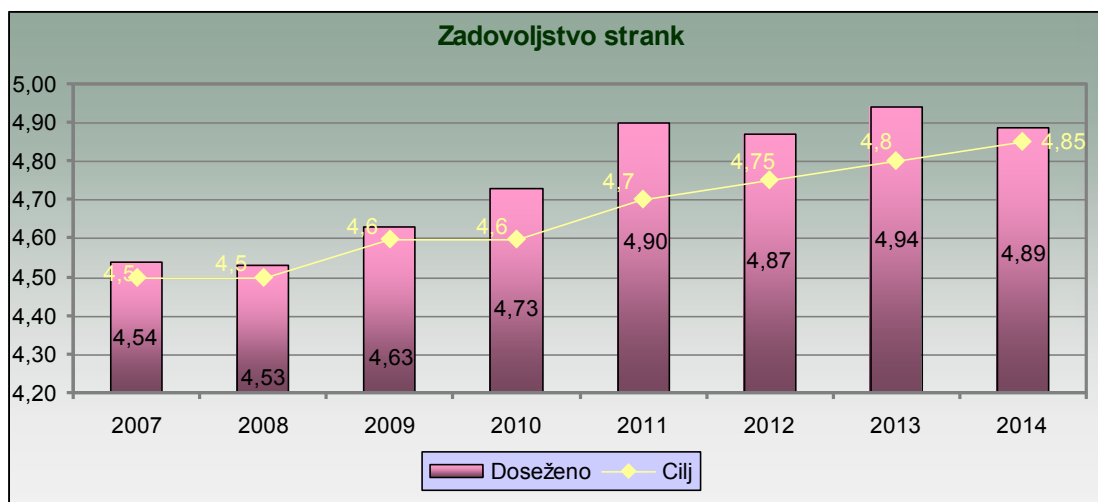
Anketa o zadovoljstvu strank s storitvami Upravne enote Ljutomer je potekala v mesecu oktobru in novembru 2014. Skupno je bilo anketirano 200 strank.

Rezultati so sledeči:

Splošna ocena kakovosti storitev:

Povprečna ocena zadovoljstva strank s storitvami upravne enote je 4,89, kar je za 0,05 ocene nižje kot v letu 2013, ko je bila ocena 4,94 in 0,10 ocene več od povprečja upravnih enot za leto 2014 (4,79).

Graf 1: Povprečna ocena zadovoljstva strank s storitvami UE Ljutomer



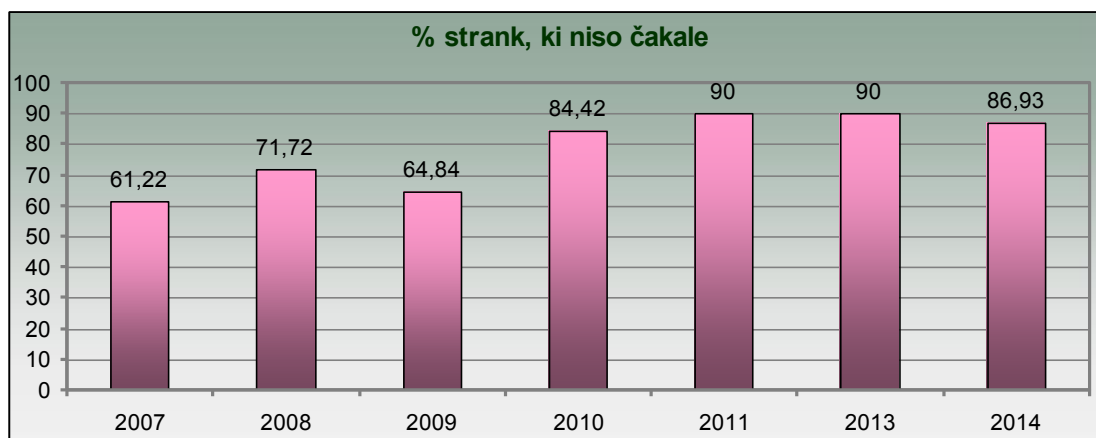
Primerjava zaznavanj in pričakovanj glede storitev UE:

Pričakovanja strank so bila nižja od zaznavanj v vseh elementih, ki smo jih spremljali. V Upravni enoti Ljutomer smo po rezultatih ankete glede zaznavanj najboljši pri elementu da se zaposleni individualno zavzamejo za stranko z oceno 4,92, sledi pripravljenosti pomagati uporabniku, kjer znaša ocena 4,91, naslednja pa je pravočasnost izvajanja storitev z oceno 4,90.

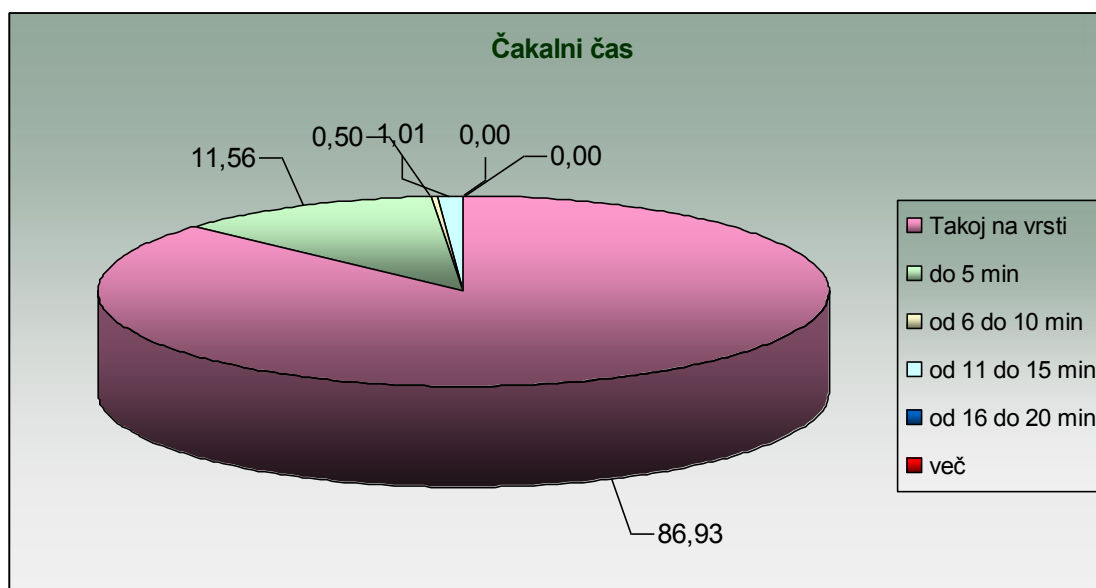
Čakalni čas:

86,93 % anketiranih strank je bilo na vrsti takoj, do 5 minut je čakalo 11,56 % strank, do 10 minut je čakalo 0,50 % strank in do 15 minut je čakalo 1,01 % strank.

Graf 2: Odstotek strank, ki na storitev niso čakale



Graf 3: Čakalni čas strank



Vzroki čakanja:

Največ strank je čakalo zaradi vrste ljudi pred pisarno (10,5 %), kar 87,5 % strank pa na to vprašanje ni odgovorilo, saj so bile na vrsti takoj.

Pridobivanje informacij:

50 % anketiranim strankam je postopek predstavil referent, 24 % strank je informacije prejelo v sprejemni pisarni, 15 % strank pa informacij ni iskalo. V primerjavi z letom 2013 se je za 7,23 % povečalo število strank, ki so prejele informacije pri referentih, za 13,81 % pa se je zmanjšalo 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 4,92. Najvišjo oceno 4,96 so si zaposleni v Upravni enoti Ljutomer prislužili za prijaznost, sledi strokovnost s povprečno oceno 4,94, nato pa urejenost s povprečno oceno 4,91.

mag. Darija Mohorič
načelnica