



Številka: 010-4/2017-5

Datum: 31. 3. 2017

REZULTATI ANKETE O ZADOVOLJSTVU STRANK S STORITVAMI UPRAVNE ENOTE LJUTOMER V LETU 2016

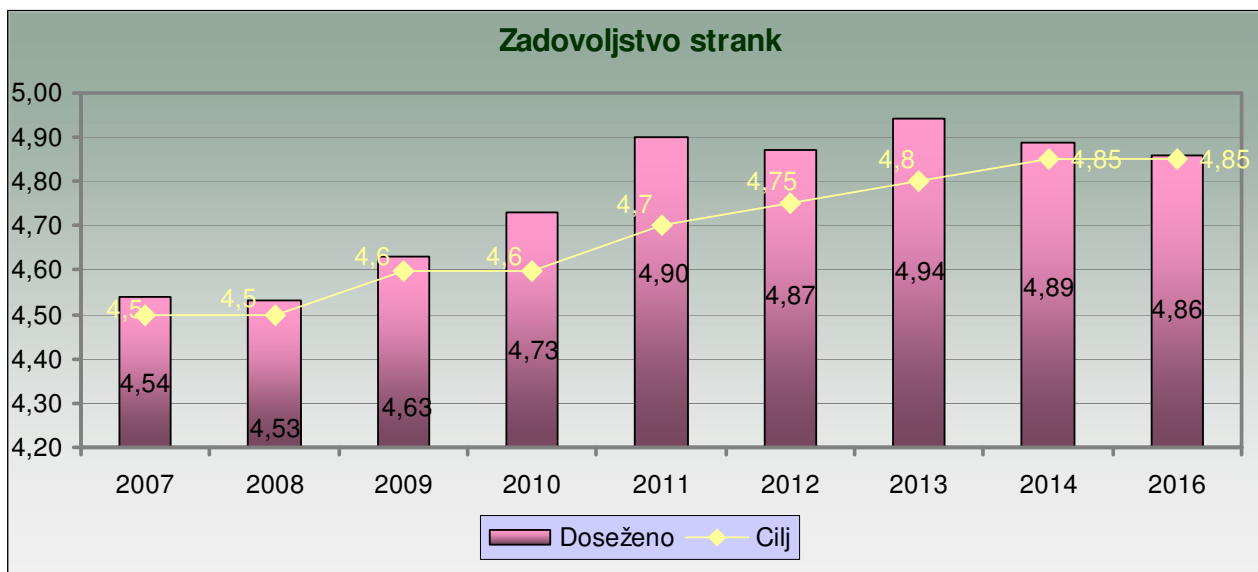
Anketiranje uporabnikov storitev Upravne enote Ljutomer je v skladu z Metodologijo št. 010-37/2014/64 z dne 8.6.2016 potekalo od 30. 9. 2016 do 26. 10. 2016. Skupno je bilo anketirano 133 strank.

Rezultati so sledeči:

Splošna ocena kakovosti storitev:

Povprečna ocena zadovoljstva strank s storitvami upravne enote je 4,86, kar je za 0,03 ocene nižje kot v letu 2014, ko je bila ocena 4,89 in 0,06 ocene več od povprečja upravnih enot za leto 2016 (4,80).

Graf 1: Povprečna ocena zadovoljstva strank s storitvami UE Ljutomer



Splošna ocena dela javnih uslužbencev:

Skupna povprečna ocena dimenzij ocenjevanja dela javnih uslužbencev je za 0,06 ocene višja od povprečne ocene RS in znaša 4,97.

Tabela št. 1: Ocena dimenzij ocenjevanja dela javnih uslužbencev		
Dimenzija ocenjevanja	Ocena UE	Povprečje RS
Nepriistranski	4,97	4,89
Pripravljen pomagati	4,99	4,92
Razumljiv	4,98	4,90
Strokoven	4,95	4,90
Vljuden in prijazen	4,99	4,93
Vreden zaupanja	4,96	4,90
POVPREČNA OCENA:	4,97	4,91

Splošna ocena okolja in dela upravne enote:

Skupna povprečna ocena za dimenzije okolja in dela upravne enote je za 0,06 ocene višja od povprečne ocene RS in znaša 4,76.

Tabela št. 2: Ocena UE - dimenzije okolja in dela		
Dimenzija ocenjevanja	Ocena UE	Povprečje RS
Čas čakanja pred pisarno	4,94	4,75
Dostop do prostorov	4,46	4,56
Dostopnost informacij	4,80	4,74
Hitrost reševanja zadev	4,92	4,80
Razumljivost informacij	4,86	4,77
Urejenost prostorov	4,56	4,60
POVPREČNA OCENA:	4,76	4,70

mag. Darija Mohorič
načelnica