



## **POROČILO**

### **O ZADOVOLJSTVU UPORABNIKOV JAVNIH STORITEV**

**za obdobje od 17. januarja do 30. junija 2018**

**Pilotni projekt ugotavljanja zadovoljstva uporabnikov javnih storitev**



**Poročilo pripravili:**

**Barbara Zupanc, vodja Sektorja za kakovost**

**Alenka Krebs, podsekretarka**

**Št. zadeve: 010-255/2017/61**

**Datum: 31. 7. 2018**

## 1. Uvod

V tem poročilu analiziramo zadovoljstvo uporabnikov storitev javne uprave na podlagi podatkov, zbranih s pisnim (papirnim) in spletnim anketiranjem med 17. januarjem in 30. junijem 2018. Gre za skupno poročilo, ki vključuje celotno obdobje merjenja v okviru pilotnega projekta merjenja zadovoljstva uporabnikov javnih storitev na dvanajstih organih javne uprave.

Anketiranje se je izvajalo na organih v posebnih kotičkih za anketiranje, tako s papirnimi vprašalniki, ki so bili na voljo anketirancem ves čas uradnih ur za stranke, kot tudi s pomočjo spletne ankete, do katere je bil dostop omogočen z razpoložljivim prenosnim računalnikom. Prav tako je bil dostop do ankete omogočen s QR kodo in/ali URL-jem tako, da se je do ankete lahko dostopalo s pametnim telefonom ali tablico.

Anketarji so bili na sodelujočih organih prisotni v povprečju dvakrat na teden v času uradnih ur za stranke, predvsem ob sredah in petkih, ko je na organih pričakovano večje število strank. Čeprav so bile papirne ankete na voljo uporabnikom storitev ves čas in so uslužbenci stranke neposredno nagovarjali za izpolnjevanje ankete v kotičku za anketiranje, se je ob odsotnosti anketarjev za izpolnjevanje ankete odločilo zanemarljivo število strank. To kaže na to, da je za dober odziv na anketiranje potrebna spodbuda anketarja.

V pilotni projekt anketiranja so bili vključeni naslednji organi:

- Finančni urad Kranj
- Finančni urad Postojna
- Občina Jesenice
- Občina Komen
- Občina Postojna
- Občina Slovenske Konjice
- Območna geodetska uprava Nova Gorica
- Območna geodetska uprava Ptuj
- Upravna enota Grosuplje
- Upravna enota Jesenice
- Upravna enota Krško
- Upravna enota Ljubljana

Anketni vprašalnik je bil enoten za vse sodelujoče organe. Stranke so odgovarjale na štiri vprašanja, od tega se je eno vprašanje nanašalo na demografske podatke, eno vprašanje pa je omogočalo opisno oceno (odprto vprašanje). Pri nobenem vprašanju se ni obvezno zahtevalo odgovora, stranke so se lahko odločile, da na kakšno vprašanje ne bodo odgovarjale. Vprašalnik je priloga poročila.

## 2. Zajem podatkov

### 2.1. Način zajema podatkov

Anketiranje je potekalo preko anket v spletni in papirni obliki.

Skupaj so uporabniki storitev v času od 17. januarja do 30. junija 2018 odgovorili na 6.466 anket, od tega 3.200 (49,5 %) papirnih in 3.266 (50,5 %) spletnih anket.

TABELA 1: ŠTEVILO IN ODSOTOK ANKET GLEDE NA NAČIN ZAJEMA PODATKOV NA ORGANIH V CELOTNEM OBDOBJU

| Organ                    | oblika anketiranja |              |             |              |              |               |
|--------------------------|--------------------|--------------|-------------|--------------|--------------|---------------|
|                          | papirna            |              | spletna     |              | Skupaj       |               |
|                          | n                  | %            | n           | %            | n            | %             |
| Finančni urad Kranj      | 807                | 83,9%        | 155         | 16,1%        | 962          | 14,9%         |
| Finančni urad Postojna   | 190                | 96,9%        | 6           | 3,1%         | 196          | 3,0%          |
| OBČINA Jesenice          | 13                 | 12,4%        | 92          | 87,6%        | 105          | 1,6%          |
| OBČINA Komen             | 17                 | 34,7%        | 32          | 65,3%        | 49           | 0,8%          |
| OBČINA Postojna          | 326                | 92,4%        | 27          | 7,6%         | 353          | 5,5%          |
| OBČINA Slovenske Konjice | 21                 | 14,1%        | 128         | 85,9%        | 149          | 2,3%          |
| OGU Nova Gorica          | 200                | 33,0%        | 406         | 67,0%        | 606          | 9,4%          |
| OGU Ptuj                 | 97                 | 17,3%        | 463         | 82,7%        | 560          | 8,7%          |
| UPRAVNA ENOTA Grosuplje  | 277                | 45,9%        | 326         | 54,1%        | 603          | 9,3%          |
| UPRAVNA ENOTA Jesenice   | 63                 | 23,3%        | 207         | 76,7%        | 270          | 4,2%          |
| UPRAVNA ENOTA Krško      | 162                | 19,0%        | 690         | 81,0%        | 852          | 13,2%         |
| UPRAVNA ENOTA Ljubljana  | 1.027              | 58,3%        | 734         | 41,7%        | 1.761        | 27,2%         |
| <b>Skupaj</b>            | <b>3.200</b>       | <b>49,5%</b> | <b>3266</b> | <b>50,5%</b> | <b>6.466</b> | <b>100,0%</b> |

V obdobju od 17. januarja do 30. junija 2018 je bilo največ anket (1.761 anket) izpolnjenih na Upravni enoti Ljubljana, od tega več kot polovica papirno (58,3 %), najmanj pa na Občini Komen (49 anket), od tega skoraj dve tretjini spletno. Zelo malo anket je bilo izpolnjenih tudi na Občini Jesenice (105 anket) in Občini Slovenske Konjice (149 anket). Pri teh organih, ki so imeli res majhen zajem podatkov, znaša povprečno število izpolnjenih anket na mesec pod 30.

Za odgovarjanje na spletno anketo je večina respondentov uporabila računalnik (99,4 %), tablico je uporabilo 40 respondentov (0,6 %), telefon pa le 2 respondenta (0,03 %). Ugotavljamo, da respondenti skeniranju QR kod niso naklonjeni.

SLIKA 1: RAZMERJE MED VRSTO ZAJEMA PODATKOV PO ORGANIH V CELOTNEM OBDOBJU

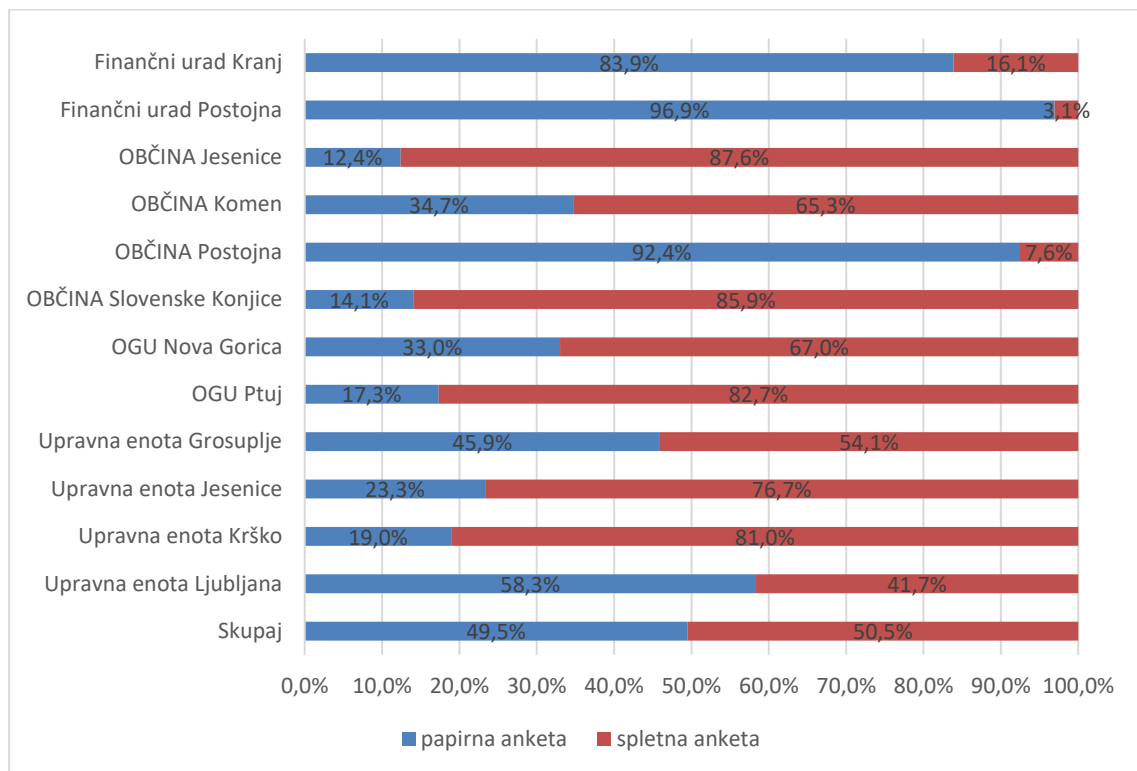


TABELA 2: ŠTEVILU IN ODSOTOK ANKET GLEDE NA NAČIN ZAJEMA PODATKOV PO MESECIH

| Organ         | oblika anketiranja |              |              |              |              |               |
|---------------|--------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
|               | papirna            |              | spletna      |              | Skupaj       |               |
|               | n                  | %            | n            | %            | n            | %             |
| Januar        | 553                | 52,0%        | 510          | 48,0%        | 1.063        | 16,4%         |
| Februar       | 469                | 42,1%        | 646          | 57,9%        | 1.115        | 17,2%         |
| Marec         | 865                | 58,0%        | 626          | 42,0%        | 1.491        | 23,1%         |
| April         | 506                | 53,1%        | 447          | 46,9%        | 953          | 14,7%         |
| Maj           | 432                | 39,7%        | 655          | 60,3%        | 1.087        | 16,8%         |
| Junij         | 375                | 49,5%        | 382          | 50,5%        | 757          | 11,7%         |
| <b>Skupaj</b> | <b>3.200</b>       | <b>49,5%</b> | <b>3.266</b> | <b>50,5%</b> | <b>6.466</b> | <b>100,0%</b> |

V tabeli 2 je prikazano število in odstotek izpolnjenih anket glede na način zajema podatkov po posameznih mesecih. Vidimo, da je porazdelitev med papirnim in spletnim anketiranjem po mesecih zelo podobna.

### ***Ključne ugotovitve***

***Med pisnim in spletnim anketiranjem oz. zajemom podatkov ni večjih odstopanj.***

***Večina respondentov je za odgovor na spletno anketo uporabila ponujeni računalnik, zanemarljivo število pa tablico oz. prenosni telefon (QR koda).***

## 2.2 Število respondentov

Sodelujoče organe smo prosili, da v pilotnem projektu Ugotavljanja zadovoljstva uporabnikov javnih storitev spremljajo število strank, ki so obiskale njihov organ. Glede na to, da organi nimajo povsod določenega sistema za štetje strank (razen na UE Ljubljana, kjer imajo poseben sistem računalniškega štetja strank zaradi "čakalne vrste"), gre za ocenjeno število strank, saj so stranke preštevali ročno, izključno za namen prikaza deleža anketiranih.

**TABELA 3: ŠTEVILO ODDANIH ANKET V OBDOBJU GLEDE NA ŠTEVILO STRANK**

| Zap. | Organ                    | Okvirno<br>število strank | Število<br>oddanih anket | %     |
|------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|-------|
| 1    | Finančni urad Kranj      | 17.910                    | 962                      | 5,4%  |
| 2    | Finančni urad Postojna   | 9.331                     | 196                      | 2,1%  |
| 3    | Občina Jesenice          | 380                       | 105                      | 27,6% |
| 4    | Občina Komen             | 505                       | 49                       | 9,7%  |
| 5    | Občina Postojna          | 2.517                     | 353                      | 14,0% |
| 6    | Občina Slovenske Konjice | 1.640                     | 149                      | 9,1%  |
| 7    | OGU Nova Gorica          | 1.071                     | 606                      | 56,6% |
| 8    | OGU Ptuj                 | 1.700                     | 560                      | 32,9% |
| 9    | Upravna enota Grosuplje  | 21.975                    | 603                      | 2,7%  |
| 10   | Upravna enota Jesenice   | 5.950                     | 270                      | 4,5%  |
| 11   | Upravna enota Krško      | 19.500                    | 852                      | 4,4%  |
| 12   | Upravna enota Ljubljana  | 86.298                    | 1.761                    | 2,0%  |
|      |                          | 168.777                   | 6.466                    | 3,8%  |

V tabeli 3 je prikazano okvirno število strank v celotnem obdobju anketiranja in število oddanih anket. Vidimo, da je bil v povprečju največji delež anketiranih glede na ocenjeno število strank na OGU Nova Gorica, kjer je bila anketirana več kot vsaka druga stranka (56,6%) in OGU Ptuj, kjer je bila anketirana vsaka tretja stranka (32,9%). Najmanjši delež anketiranih glede na ocenjeno število strank je bil na Upravni enoti Ljubljana (2,0% vseh strank) in Finančnem uradu Postojna (2,1% vseh strank).

Podatke v tabeli 3 je potrebno opazovati skupaj s tabelo 4, v kateri je prikazano število ur dela anketarjev, ki so bili prisotni na lokacijah in so stranke vabili k izpolnjevanju ankete.

**TABELA 4: ŠTEVILO OPRAVLJENIH UR ANKETARJEV NA POSAMEZNEM ORGANU**

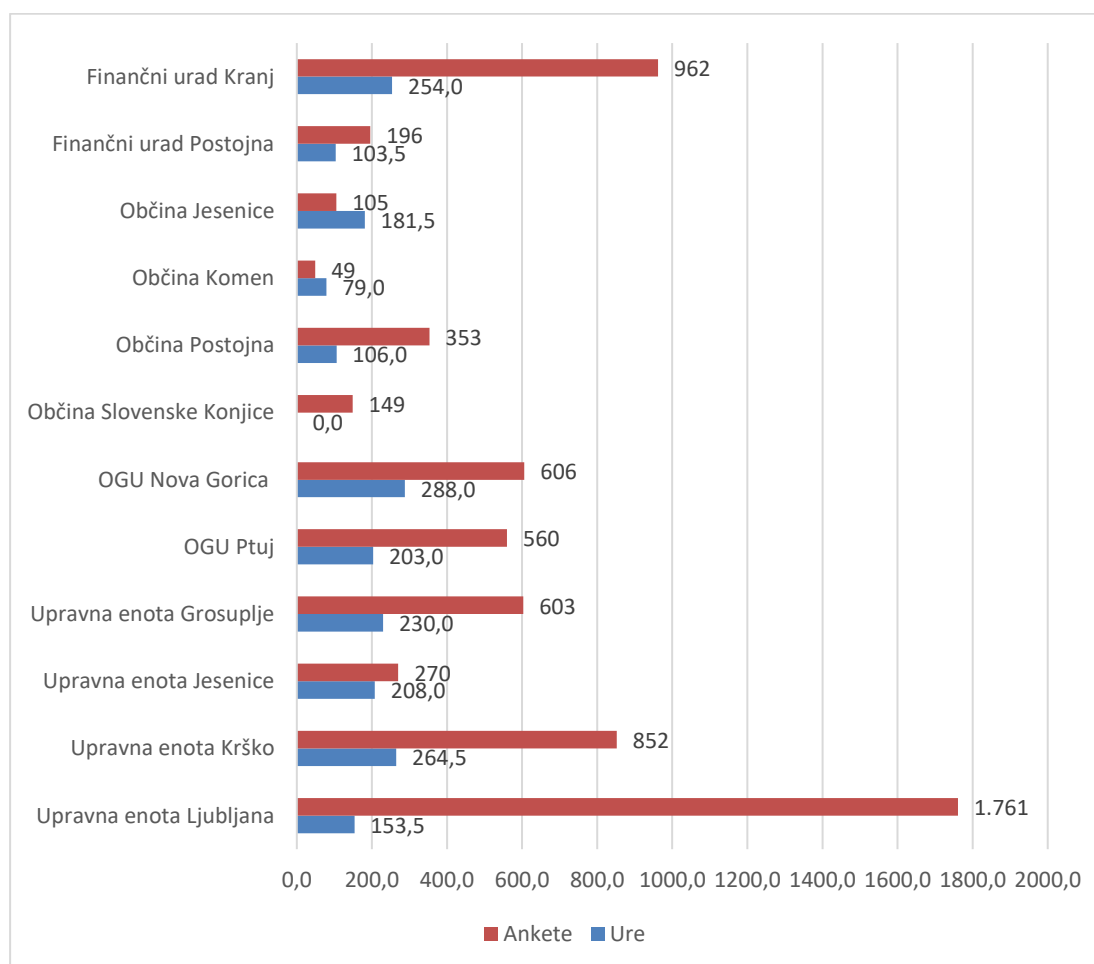
| Organ                    | Ure     | Ankete | Št. strank | ankete/ure |
|--------------------------|---------|--------|------------|------------|
| Finančni urad Kranj      | 254,0   | 962    | 17.910     | 3,79       |
| Finančni urad Postojna   | 103,5   | 196    | 9.331      | 1,89       |
| Občina Jesenice          | 181,5   | 105    | 380        | 0,58       |
| Občina Komen             | 79,0    | 49     | 505        | 0,62       |
| Občina Postojna          | 106,0   | 353    | 2.517      | 3,33       |
| Občina Slovenske Konjice | 0,0     | 149    | 1.640      | -          |
| OGU Nova Gorica          | 288,0   | 606    | 1.071      | 2,10       |
| OGU Ptuj                 | 203,0   | 560    | 1.700      | 2,76       |
| Upravna enota Grosuplje  | 230,0   | 603    | 21.975     | 2,62       |
| Upravna enota Jesenice   | 208,0   | 270    | 5.950      | 1,30       |
| Upravna enota Krško      | 264,5   | 852    | 19.500     | 3,22       |
| Upravna enota Ljubljana  | 153,5   | 1.761  | 86.298     | 11,47      |
| Skupaj                   | 2.071,0 | 6.466  | 168.777    |            |

Za namen anketiranja smo na lokacijah sodelujočih organov zagotovili anketarje (študenti), ki so bili prisotni v času uradnih ur in sicer praviloma srede in petke, ko je na organih tudi največ strank. V tabeli smo prikazali relacijo med opravljenimi študentskimi urami in izpolnjenimi anketami v celotnem obdobju trajanja pilotnega projekta. Ugotavljamo, da je odziv strank tesno povezan s prisotnostjo anketarja.

Največ ur anketarja je bilo opravljenih na **OGU Nova Gorica**, kjer je bil tudi zajem podatkov (število izpolnjenih anket) med največjimi. Predvidevamo, da je bila tudi aktivnost anketarja zelo velika, saj gre za organ, kjer je bilo povprečno število strank v celotnem obdobju med manjšimi. Na večji zajem vpliva ugodna postavitve »kotička« za anketiranje. Ankete so bile strankam na voljo v čakalnici, kjer jih je anketar lahko že predhodno (med tem ko so stranke čakale na vrsto) nagovoril k izpolnjevanju tako, da so po opravljeni storitvi kar v večini primerov pristopile k izpolnjevanju ankete.

Na **Občini Slovenske Konjice** anketarja ni bilo, zato je tudi zajem med najmanjšimi. Kljub temu pa je bilo izpolnjenih 149 anket. K temu je pripomogla postavitve anketnega »kotička« neposredno ob strokovnih sodelavkah tako, da so lahko le-te stranke nagovorile k izpolnjevanju ankete takoj po opravljeni storitvi.

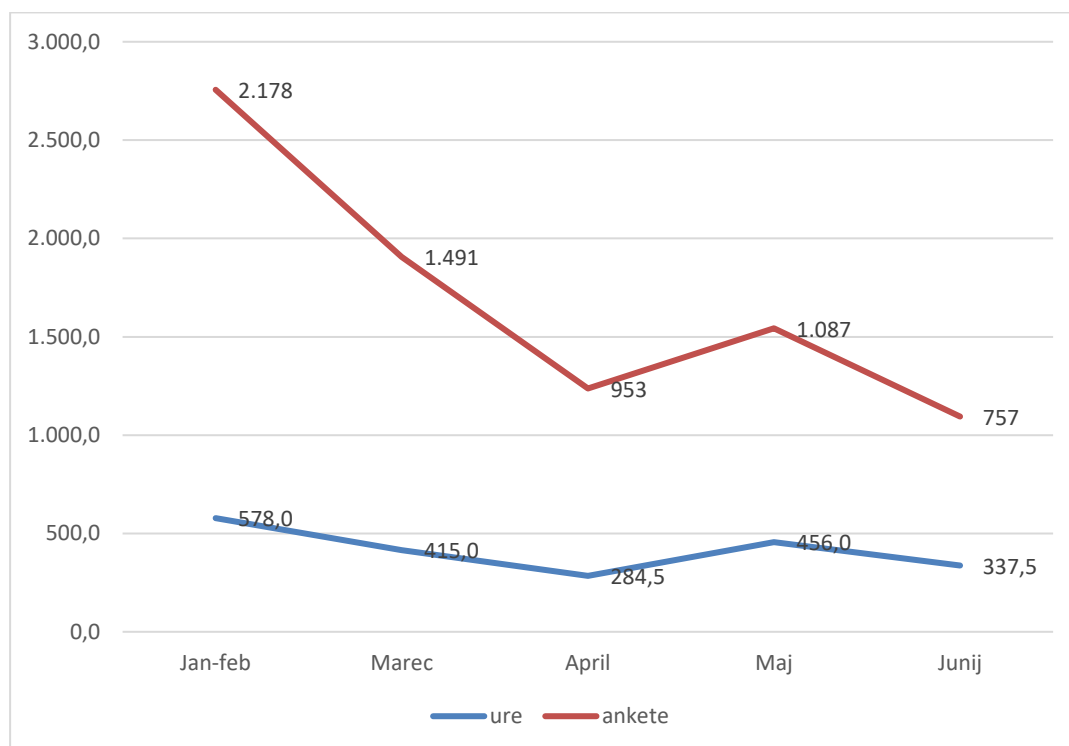
**SLIKA 2: RAZMERJE MED ŠTEVILOM UR IN ŠTEVILOM ANKET GLEDE NA ORGAN**



V sliki 2 smo prikazali razmerje med opravljenimi urami in izpolnjenimi anketami v celotnem obdobju pilotnega projekta. Vidimo, da je bilo to razmerje najboljše na **Upravnih enoti Ljubljana**, saj je bilo za največje število izpolnjenih anket opravljenih manj ur. Poleg komunikacijskih sposobnosti anketarja, gre to razmerje pripisati tudi velikem številu strank in načinu anketiranja. Anketar je stranke pridobival tudi z ustnim anketiranjem in sprotnim beleženjem njihovih odgovorov. Izkazalo se je, da je ta način za stranke najhitrejši in k temu raje pristopijo. Seveda pa je tak način primeren le zelo kratek anketni vprašalnik, kot v tem pilotnem projektu.

Obratno razmerje pa opazimo na **Občini Jesenice** in **Občini Komen**, kjer je bilo opravljenih več ur, kot pa izpolnjenih anketnih vprašalnikov. Poudariti je potrebno, da je na OGU Nova Gorica in Občini Komen delo anketarja opravljala ista študentka, prav tako na Občini Jesenice in Upravni enoti Jesenice. Tako ugotavljamo, da uspeh anketarja in večji zajem podatkov ni odvisen le od aktivnosti in komunikativnosti anketarja, ampak je tudi tesno povezan s številom strank. V primeru majhnega števila strank in kombiniranju 1 anketar/2 organa je zelo pomemben tudi izbor dni v tednu za anketiranje na posameznem organu, kar je bilo v teh dveh primerih seveda oteženo. Občina Komen in Občina Jesenice namreč beležita povprečno najmanjši obisk strank v celotnem opazovanem obdobju.

**SLIKA 3: RAZMERJE MED ŠTEVILOM UR IN ŠTEVILOM ANKET GLEDE NA MESEC**



V sliki 3 prikazujemo razmerje med številom opravljenih ur anketarja in številom izpolnjenih anket po mesecih za celotno obdobje pilotnega projekta. Ugotavljamo, da je število izpolnjenih anket tesno povezano s številom opravljenih ur. To potrjuje dejstvo, da je za odziv strank obvezno potrebna spodbuda anketarja.

Odvisnost med prisotnostjo anketarja na lokacijah anketiranja in številom izpolnjenih anket smo prikazali na primeru Upravne enote Ljubljana, kjer smo v začetnih mesecih projekta dnevno spremljali gibanja. Upravna enota Ljubljana je namreč ena izmed redkih, ki ima štetje strank dnevno računalniško zabeleženo, saj na ta način uravnava t.i. »čakalno vrsto«.

Gibanje števila strank, števila izpolnjenih pisnih in spletnih anket ter prisotnost anketarja na Upravni enoti Ljubljana smo prikazali v tabelah 5 in 6.

Ugotavljamo, da stranke pristopijo k anketiranju samo ob direktnem nagovoru anketarja. Pri tem je pomembno poudariti, da je pri izbiri načina anketiranja (papirno ali spletno) odvisen pristop anketarja. Anketarji naj bi sicer spodbujali spletno anketiranje (preko razpoložljivega prenosnega računalnika, ki je bil na voljo ves čas uradnih ur organa in QR kod, ki so bile dostopne na plakatih), vendar velik delež strank temu ni naklonjen, kar je razvidno tudi iz pisnih poročil anketarjev.

**TABELA 5: GIBANJE ŠTEVILA ODDANIH ANKET GLEDE NA PRISOTNOST ANKETARJEV (UE LJUBLJANA, JANUAR IN FEBRUAR)**

| <b>datum</b>   | <b>št. strank</b> | <b>pisne ankete</b> | <b>spletne ankete</b> | <b>skupaj ankete</b> | <b>anketar - ure</b> |
|----------------|-------------------|---------------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| 17.01.2018     | 988               | 30                  | 44                    | 74                   | 9                    |
| 18.01.2018     | 651               | 2                   | 0                     | 2                    | 0                    |
| 19.01.2018     | 510               | 19                  | 28                    | 47                   | 7                    |
| 22.01.2018     | 934               | 1                   | 1                     | 2                    | 0                    |
| 23.01.2018     | 808               | 1                   | 0                     | 1                    | 0                    |
| 24.01.2018     | 0                 | 0                   | 0                     | 0                    | 0                    |
| 25.01.2018     | 1054              | 15                  | 10                    | 25                   | 8                    |
| 26.01.2018     | 675               | 15                  | 17                    | 32                   | 6                    |
| 29.01.2018     | 957               | 1                   | 1                     | 2                    | 0                    |
| 30.01.2018     | 747               | 2                   | 0                     | 2                    | 0                    |
| 31.01.2018     | 908               | 12                  | 14                    | 26                   | 6                    |
| 1.02.2018      | 635               | 1                   | 0                     | 1                    | 0                    |
| 2.02.2018      | 352               | 9                   | 14                    | 23                   | 3                    |
| 5.02.2018      | 791               | 2                   | 0                     | 2                    | 0                    |
| 6.02.2018      | 715               | 2                   | 1                     | 3                    | 0                    |
| 7.02.2018      | 692               | 17                  | 16                    | 33                   | 6,5                  |
| 9.02.2018      | 585               | 16                  | 20                    | 36                   | 6                    |
| 12.02.2018     | 759               | 0                   | 0                     | 0                    | 0                    |
| 13.02.2018     | 617               | 1                   | 0                     | 1                    | 0                    |
| 14.02.2018     | 755               | 0                   | 1                     | 1                    | 0                    |
| 15.02.2018     | 630               | 0                   | 0                     | 0                    | 0                    |
| 16.02.2018     | 486               | 0                   | 0                     | 0                    | 0                    |
| 19.02.2018     | 867               | 0                   | 0                     | 0                    | 0                    |
| 20.02.2018     | 691               | 1                   | 0                     | 1                    | 0                    |
| 21.02.2018     | 865               | 72                  | 33                    | 105                  | 9                    |
| 22.02.2018     | 573               | 0                   | 0                     | 0                    | 0                    |
| 23.02.2018     | 482               | 41                  | 18                    | 59                   | 5                    |
| 26.02.2018     | 779               | 0                   | 1                     | 1                    | 0                    |
| 27.02.2018     | 585               | 0                   | 0                     | 0                    | 0                    |
| 28.02.2018     | 708               | 61                  | 24                    | 92                   | 7                    |
| <b>Skupaj:</b> | <b>20.799</b>     | <b>321</b>          | <b>243</b>            | <b>571</b>           | <b>72,5</b>          |



TABELA 6: GIBANJE ŠTEVILA ODDANIH ANKET GLEDE NA PRISOTNOST ANKETARJEV (UE LJUBLJANA, MAREC)

| datum          | št. strank    | pisne ankete | spletne ankete | skupaj ankete | anketar - ure |
|----------------|---------------|--------------|----------------|---------------|---------------|
| 1.03.2018      | 773           | 0            | 0              | 0             | 0             |
| 2.03.2018      | 645           | 60           | 6              | 66            | 5             |
| 5.03.2018      | 1051          | 0            | 0              | 0             | 0             |
| 6.03.2018      | 878           | 0            | 0              | 0             | 0             |
| 7.03.2018      | 1085          | 88           | 10             | 98            | 7             |
| 8.03.2018      | 823           | 0            | 0              | 0             | 0             |
| 9.03.2018      | 677           | 86           | 7              | 93            | 5             |
| 12.03.2018     | 1049          | 4            | 0              | 4             | 0             |
| 13.03.2018     | 861           | 3            | 0              | 3             | 0             |
| 14.03.2018     | 991           | 2            | 0              | 2             | 0             |
| 15.03.2018     | 784           | 0            | 0              | 0             | 0             |
| 16.03.2018     | 631           | 97           | 6              | 103           | 5             |
| 19.03.2018     | 1121          | 1            | 0              | 1             | 0             |
| 20.03.2018     | 947           | 0            | 0              | 0             | 0             |
| 21.03.2018     | 1132          | 104          | 36             | 140           | 7             |
| 22.03.2018     | 820           | 0            | 0              | 0             | 0             |
| 23.03.2018     | 641           | 69           | 23             | 92            | 5             |
| 26.03.2018     | 1013          | 0            | 0              | 0             | 0             |
| 27.03.2018     | 859           | 2            | 0              | 2             | 0             |
| 28.03.2018     | 1078          | 21           | 57             | 78            | 7             |
| 29.03.2018     | 808           | 0            | 0              | 0             | 0             |
| 30.03.2018     | 725           | 4            | 61             | 65            | 5             |
| <b>Skupaj:</b> | <b>19.392</b> | <b>541</b>   | <b>206</b>     | <b>747</b>    | <b>46</b>     |

Iz zgornjih tabel tudi vidimo veliko razliko med spletnim in papirnim zajemom, kar izhaja iz različnega pristopa anketarjev na organu. Anketar se je namreč v mesecu marcu zamenjal. Nov anketar je zajem podatkov povečal na način, da je stranke osebno anketiral in odgovore sam zapisoval. Posledično je v mesecu marcu večji papirni zajem, kar istočasno povzroča dodatno delo pri obdelavi podatkov (vnosi v aplikacijo).

Povezave med številom strank in izpolnjenimi anketami na primeru UE Ljubljana nismo zaznali. Anketar je bil na lokaciji srede in petke, ko se je pričakovalo večje število strank. V dneh, ko anketarja na lokaciji ni bilo, stranke niso izpolnjevale anket, čeprav so jim bile le-te na razpolago v kotičku za anketiranje in so jih k anketiranju tudi dodatno spodbujali zaposleni.

Na podlagi podrobne analize prvih dveh mesecev anketiranja zaključujemo, da je število oddanih anket na UE Ljubljana tesno povezano s prisotnostjo anketarja, kar velja tudi za vse druge organe, sodelujoče v pilotnem projektu. V naslednjih mesecih do junija gibanja kot v tabelah 5 in 6 nismo več dnevno spremljali.

### **Ključne ugotovitve**

**Število respondentov oz. oddanih anket je tesno povezano s številom opravljenih ur anketarja. V primerih, kjer ni anketarja, ki bi stranke neposredno nagovarjal za izpolnitev ankete, tudi odziva strank ni. Tudi barviti kotički, opremljeni s promocijskim materialom (plakati, pingvini, nogice) ne pripomorejo k motivaciji strank za anketiranje, prav tako ne nagovor uslužbencev organa, kjer opravljajo storitev.**

### 3. Demografski podatki

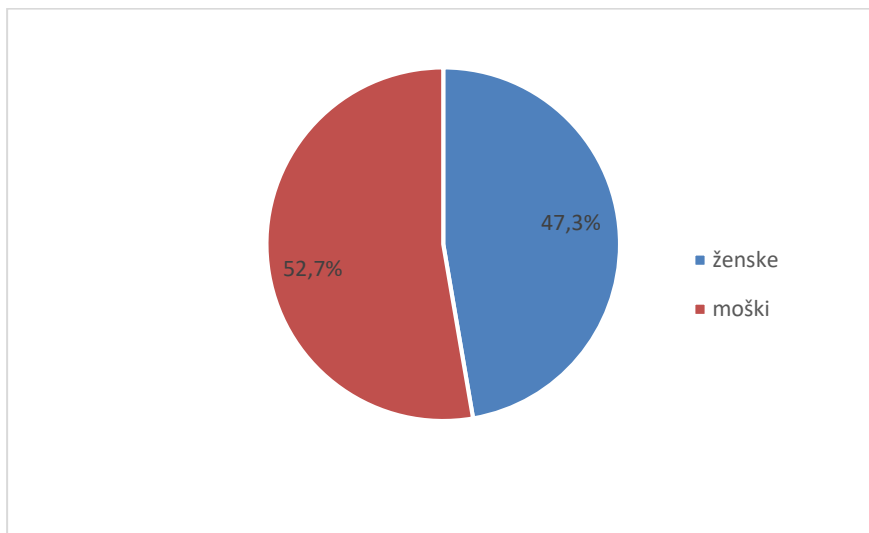
Po podatkih SURSa je v Sloveniji v celotni populaciji 49,7 % moških in 50,3 % žensk (skupno število 2.067.284). Tabela 7 prikazuje starostno strukturo prebivalstva, kot je bila v drugem četrtnetju leta 2018.

**TABELA 7: STAROSTNA STRUKTURA PREBIVALSTVA (STAREJŠI OD 18 LET)**

|             |      |
|-------------|------|
| do 25 let   | 9,4  |
| 26 - 40 let | 24,7 |
| 41 - 55 let | 26,7 |
| 56 - 70 let | 24,3 |
| nad 71 let  | 14,9 |

vir: SURS (drugo četrtnetje 2018)

**SLIKA 4: DELEŽ ŽENSK IN MOŠKIH V CELOTNEM OBDOBJU**



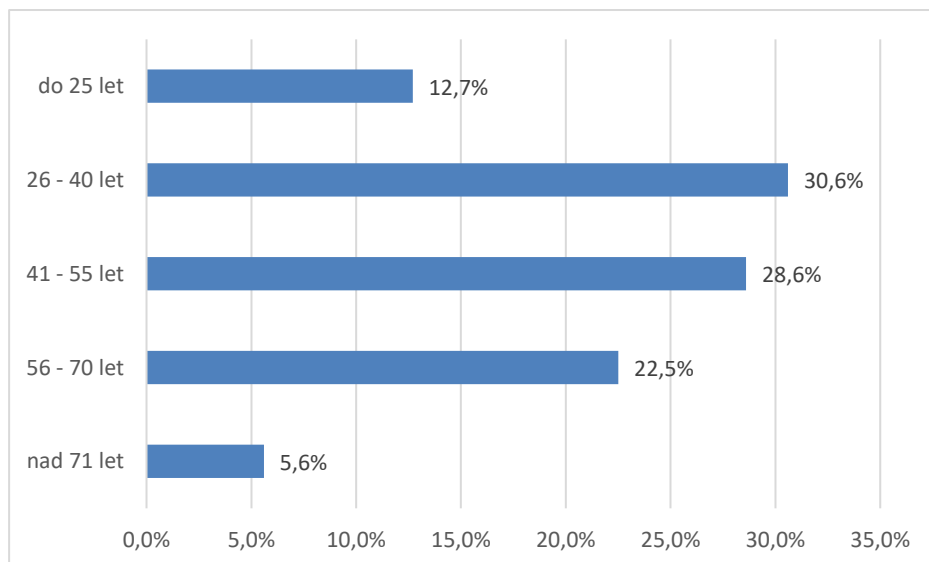
Skupno je na ankete v obdobju od 17. januarja do 30. junija 2018 odgovorilo 47,3 % žensk in 52,7 % moških, kar je razvidno iz slike 4.

**TABELA 8: DELEŽ ŽENSK IN MOŠKIH GLEDE NA ORGAN**

| Organ                    | Spol:  |      |       |      |
|--------------------------|--------|------|-------|------|
|                          | ženska |      | moški |      |
|                          | n      | %    | n     | %    |
| Finančni urad Kranj      | 492    | 51,4 | 465   | 48,6 |
| Finančni urad Postojna   | 103    | 52,8 | 92    | 47,2 |
| OBČINA Jesenice          | 65     | 62,5 | 39    | 37,5 |
| OBČINA Komen             | 20     | 40,8 | 29    | 59,2 |
| OBČINA Postojna          | 156    | 45,1 | 190   | 54,9 |
| OBČINA Slovenske Konjice | 61     | 42,1 | 84    | 57,9 |
| OGU Nova Gorica          | 253    | 42,2 | 347   | 57,8 |
| OGU Ptuj                 | 218    | 39,4 | 335   | 60,6 |
| UPRAVNA ENOTA Grosuplje  | 358    | 59,8 | 241   | 40,2 |
| UPRAVNA ENOTA Jesenice   | 97     | 36,3 | 170   | 63,7 |
| UPRAVNA ENOTA Krško      | 399    | 46,8 | 453   | 53,2 |
| UPRAVNA ENOTA Ljubljana  | 809    | 46,4 | 935   | 53,6 |
| Skupaj                   | 3.031  |      | 3.380 |      |

Tabela 8 prikazuje število in delež respondentov glede na spol po posameznih organih.

**SLIKA 5: STAROST RESPONDENTOV**



Slika 5 in tabela 9 prikazujeta starost respondentov v celotnem opazovanem obdobju. V sliki 5 vidimo, da je največji delež anketirancev starih med 26 in 40 let (30,6 %) oziroma med 41 in 55 let (28,6 %). Najmanjši del anketirancev je starih nad 71 let.

TABELA 9: STAROST RESPONDENTOV GLEDE NA ORGAN

| Organ                    | Starost   |      |             |      |             |      |             |      |            |      |        |     |
|--------------------------|-----------|------|-------------|------|-------------|------|-------------|------|------------|------|--------|-----|
|                          | Do 25 let |      | 26 – 40 let |      | 41 – 55 let |      | 56 – 70 let |      | Nad 71 let |      | Skupaj |     |
|                          | n         | %    | n           | %    | n           | %    | n           | %    | n          | %    | n      | %   |
| Finančni urad Kranj      | 49        | 5,1  | 338         | 35,3 | 331         | 34,6 | 183         | 19,1 | 56         | 5,9  | 957    | 100 |
| Finančni urad Postojna   | 8         | 4,1  | 60          | 30,6 | 79          | 40,3 | 45          | 23,0 | 4          | 2,0  | 196    | 100 |
| OBČINA Jesenice          | 16        | 15,5 | 33          | 32,0 | 36          | 35,0 | 14          | 13,6 | 4          | 3,9  | 103    | 100 |
| OBČINA Komen             | 0         | 0,0  | 9           | 18,4 | 16          | 32,7 | 22          | 44,9 | 2          | 4,1  | 49     | 100 |
| OBČINA Postojna          | 42        | 12,0 | 115         | 32,8 | 106         | 30,2 | 78          | 22,2 | 10         | 2,8  | 351    | 100 |
| OBČINA Slovenske Konjice | 11        | 7,4  | 51          | 34,5 | 52          | 35,1 | 29          | 19,6 | 5          | 3,4  | 148    | 100 |
| OGU Nova Gorica          | 1         | 0,2  | 74          | 12,3 | 215         | 35,6 | 259         | 42,9 | 55         | 9,1  | 604    | 100 |
| OGU Ptuj                 | 4         | 0,7  | 66          | 11,8 | 190         | 34,1 | 239         | 42,8 | 59         | 10,6 | 558    | 100 |
| UPRAVNA ENOTA Grosuplje  | 108       | 18,0 | 278         | 46,3 | 140         | 23,3 | 64          | 10,6 | 11         | 1,8  | 601    | 100 |
| UPRAVNA ENOTA Jesenice   | 83        | 31,0 | 92          | 34,3 | 50          | 18,7 | 40          | 14,9 | 3          | 1,1  | 268    | 100 |
| UPRAVNA ENOTA Krško      | 186       | 21,9 | 291         | 34,2 | 212         | 24,9 | 123         | 14,5 | 39         | 4,6  | 851    | 100 |
| UPRAVNA ENOTA Ljubljana  | 310       | 17,7 | 561         | 32,0 | 418         | 23,9 | 351         | 20,0 | 112        | 6,4  | 1752   | 100 |
| Skupaj                   | 818       |      | 1.968       |      | 1.845       |      | 1.447       |      | 360        |      | 6.438  |     |

Tabela 9 prikazuje število in delež respondentov glede na starost in organ.

#### **Ključne ugotovitve**

**Zajem podatkov se ne razlikuje v veliki meri glede na demografske podatke, respondenti glede na spol in na starost so dokaj enakomerno razdeljeni.**

## 4. Zadovoljstvo s storitvami organov državne uprave

Respondenti so odgovarjali na naslednji vprašanji:

Kako zadovoljni ste bili danes pri opravljanju storitve z:

- vljudnostjo in pozornostjo?
- strokovnostjo in usposobljenostjo?

**TABELA 10: ZADOVOLJSTVO Z VLJUDNOSTJO IN POZORNOSTJO**

| Kako zadovoljni ste bili danes: | zelo nezadovoljen |      | nezadovoljen |      | niti nezadovoljen niti zadovoljen |      | zadovoljen |              | zelo zadovoljen |              | skupaj |        |
|---------------------------------|-------------------|------|--------------|------|-----------------------------------|------|------------|--------------|-----------------|--------------|--------|--------|
|                                 | n                 |      | n            |      | n                                 |      | n          |              | n               |              | n      |        |
|                                 | %                 |      | %            |      | %                                 |      | %          |              | %               |              | %      |        |
| z vljudnostjo in pozornostjo:   | 258               | 4,0% | 85           | 1,3% | 143                               | 2,2% | 1.765      | <b>27,7%</b> | 4.151           | <b>64,8%</b> | 6.402  | 100,0% |

**TABELA 11: ZADOVOLJSTVO S STROKOVNOSTJO IN USPOSOBLJENOSTJO**

| Kako zadovoljni ste bili danes:      | zelo nezadovoljen |      | nezadovoljen |      | niti nezadovoljen niti zadovoljen |      | zadovoljen |              | zelo zadovoljen |              | skupaj |        |
|--------------------------------------|-------------------|------|--------------|------|-----------------------------------|------|------------|--------------|-----------------|--------------|--------|--------|
|                                      | n                 |      | n            |      | n                                 |      | n          |              | n               |              | n      |        |
|                                      | %                 |      | %            |      | %                                 |      | %          |              | %               |              | %      |        |
| s strokovnostjo in usposobljenostjo: | 176               | 2,9% | 73           | 1,2% | 139                               | 2,3% | 1.740      | <b>28,8%</b> | 3.919           | <b>64,8%</b> | 6.047  | 100,0% |

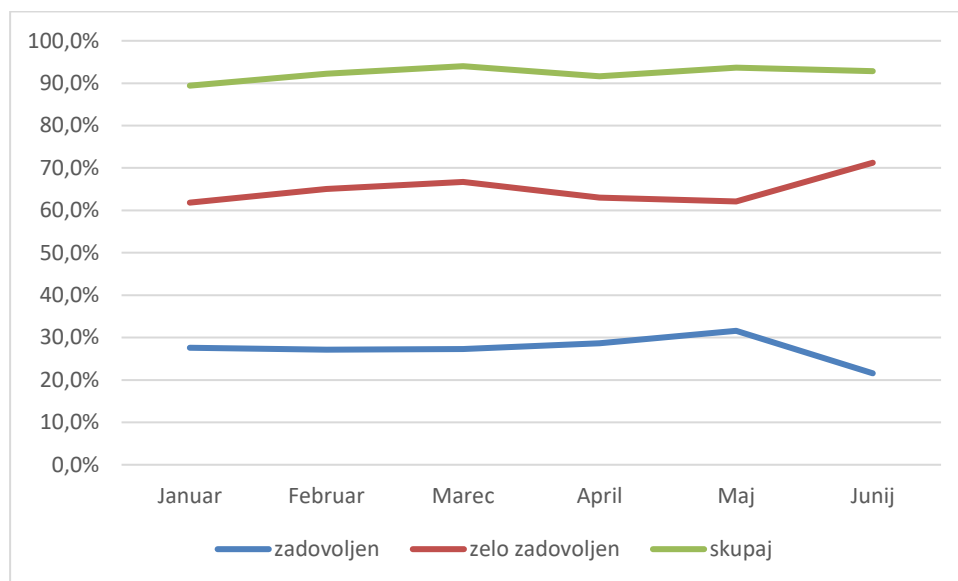
V splošnem ugotavljamo, da so uporabniki storitev organov javne uprave v precejšnji meri zadovoljni. Iz tabel 10 in 11 vidimo, da je z vljudnostjo in pozornostjo zadovoljnih oziroma zelo zadovoljnih kar 92,5% vprašanih, med tem ko je zadovoljnih oziroma zelo zadovoljnih s strokovnostjo in usposobljenostjo 93,6% od tistih, ki so na vprašanje odgovorili.

Strokovnost in usposobljenost je ocenjevalo nekaj manj respondentov (355) kot vljudnost in pozornost. To je še posebej opazno pri pregledu in vnosu fizičnih (pisnih) vprašalnikov, kjer predvidevamo, da so respondenti spregledali, da gre znotraj iste točke za ocenitev po dveh različnih kriterijih.

**TABELA 12: ZADOVOLJSTVO Z VLJUDNOSTJO IN POZORNOSTJO GLEDE NA MESEC**

| Kako zadovoljni ste bili danes: | zelo nezadovoljen |      | nezadovoljen |      | niti nezadovoljen niti zadovoljen |      | zadovoljen |       | zelo zadovoljen |       | skupaj |        |
|---------------------------------|-------------------|------|--------------|------|-----------------------------------|------|------------|-------|-----------------|-------|--------|--------|
|                                 | n                 |      | n            |      | n                                 |      | n          |       | n               |       | n      |        |
|                                 | %                 |      | %            |      | %                                 |      | %          |       | %               |       | %      |        |
| Januar                          | 72                | 6,9% | 14           | 1,3% | 24                                | 2,3% | 287        | 27,6% | 643             | 61,8% | 1.040  | 100,0% |
| Februar                         | 53                | 4,8% | 16           | 1,5% | 17                                | 1,5% | 299        | 27,1% | 717             | 65,1% | 1.102  | 100,0% |
| Marec                           | 44                | 3,0% | 21           | 1,4% | 24                                | 1,6% | 406        | 27,3% | 992             | 66,7% | 1.487  | 100,0% |
| April                           | 32                | 3,4% | 15           | 1,6% | 32                                | 3,4% | 271        | 28,6% | 596             | 63,0% | 946    | 100,0% |
| Maj                             | 30                | 2,8% | 13           | 1,2% | 25                                | 2,3% | 340        | 31,6% | 668             | 62,1% | 1.076  | 100,0% |
| Junij                           | 27                | 3,6% | 6            | 0,8% | 21                                | 2,8% | 162        | 21,6% | 535             | 71,2% | 751    | 100,0% |

**SLIKA 6: ZADOVOLJSTVO Z VLJUDNOSTJO IN POZORNOSTJO GLEDE NA MESEC**



Slika 6 prikazuje gibanje zadovoljstva strank z vljudnostjo in pozornostjo glede na mesec. V šestih mesecih spremljanja zadovoljstva ugotavljamo, da se je delež zelo zadovoljnih strank nekoliko povešal na račun zadovoljnih strank, v skupnem seštevku pa nekoliko upadel. Pri tem je potrebno tudi upoštevati, da je bil v mesecu juniju zajem podatkov nekoliko manjši, kot v preteklih mesecih.

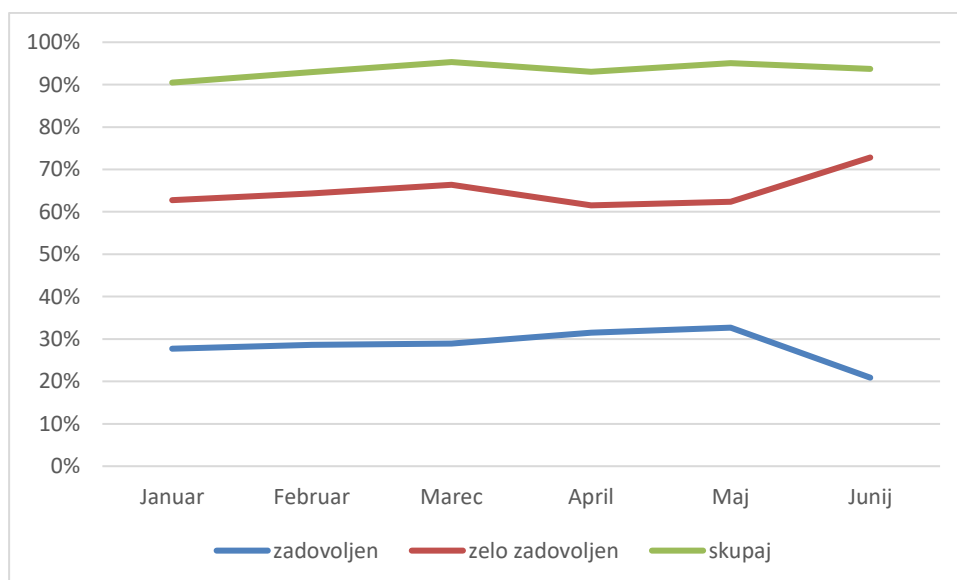
**TABELA 13: ZADOVOLJSTVO Z VLJUDNOSTJO IN POZORNOSTJO GLEDE NA ORGAN**

| Kako zadovoljni ste bili danes: | zelo nezadovoljen |      | nezadovoljen |      | niti nezadovoljen niti zadovoljen |      | zadovoljen |       | zelo zadovoljen |       | skupaj |        |
|---------------------------------|-------------------|------|--------------|------|-----------------------------------|------|------------|-------|-----------------|-------|--------|--------|
|                                 | n                 | %    | n            | %    | n                                 | %    | n          | %     | n               | %     | n      | %      |
| Finančni urad Kranj             | 59                | 6,2% | 9            | 0,9% | 26                                | 2,7% | 284        | 29,9% | 573             | 60,3% | 951    | 100,0% |
| Finančni urad Postojna          | 14                | 7,2% | 5            | 2,6% | 4                                 | 2,1% | 56         | 28,7% | 116             | 59,5% | 195    | 100,0% |
| OBČINA Jesenice                 | 3                 | 2,9% | 1            | 1,0% | 2                                 | 1,9% | 31         | 29,8% | 67              | 64,4% | 104    | 100,0% |
| OBČINA Komen                    | 4                 | 8,3% | 0            | 0,0% | 0                                 | 0,0% | 18         | 37,5% | 26              | 54,2% | 48     | 100,0% |
| OBČINA Postojna                 | 16                | 4,7% | 6            | 1,7% | 21                                | 6,1% | 72         | 21,0% | 228             | 66,5% | 343    | 100,0% |
| OBČINA Slovenske Konjice        | 10                | 6,9% | 1            | 0,7% | 5                                 | 3,4% | 40         | 27,6% | 89              | 61,4% | 145    | 100,0% |
| OGU Nova Gorica                 | 27                | 4,5% | 4            | 0,7% | 5                                 | 0,8% | 208        | 34,6% | 358             | 59,5% | 602    | 100,0% |
| OGU Ptuj                        | 25                | 4,5% | 2            | 0,4% | 5                                 | 0,9% | 315        | 56,7% | 209             | 37,6% | 556    | 100,0% |
| UPRAVNA ENOTA Grosuplje         | 19                | 3,2% | 1            | 0,2% | 12                                | 2,0% | 103        | 17,2% | 465             | 77,5% | 600    | 100,0% |
| UPRAVNA ENOTA Jesenice          | 15                | 5,6% | 3            | 1,1% | 11                                | 4,1% | 69         | 25,7% | 170             | 63,4% | 268    | 100,0% |
| UPRAVNA ENOTA Krško             | 3                 | 0,4% | 1            | 0,1% | 0                                 | 0,0% | 120        | 14,1% | 726             | 85,4% | 850    | 100,0% |
| UPRAVNA ENOTA Ljubljana         | 63                | 3,6% | 52           | 3,0% | 52                                | 3,0% | 449        | 25,8% | 1124            | 64,6% | 1.740  | 100,0% |

**TABELA 14: ZADOVOLJSTVO S STROKOVNOSTJO IN USPOSOBLJENOSTJO GLEDE NA MESEC**

| Kako zadovoljni ste bili danes: | zelo nezadovoljen |    | nezadovoljen |    | niti nezadovoljen niti zadovoljen |    | zadovoljen |     | zelo zadovoljen |     | skupaj |      |
|---------------------------------|-------------------|----|--------------|----|-----------------------------------|----|------------|-----|-----------------|-----|--------|------|
|                                 | n                 | %  | n            | %  | n                                 | %  | n          | %   | n               | %   | n      | %    |
| Januar                          | 51                | 5% | 9            | 1% | 30                                | 3% | 262        | 28% | 594             | 63% | 946    | 100% |
| Februar                         | 37                | 4% | 15           | 1% | 21                                | 2% | 297        | 29% | 668             | 64% | 1.038  | 100% |
| Marec                           | 30                | 2% | 19           | 1% | 18                                | 1% | 415        | 29% | 952             | 66% | 1.434  | 100% |
| April                           | 19                | 2% | 17           | 2% | 27                                | 3% | 284        | 31% | 555             | 62% | 902    | 100% |
| Maj                             | 17                | 2% | 8            | 1% | 26                                | 3% | 336        | 33% | 641             | 62% | 1.028  | 100% |
| Junij                           | 22                | 3% | 5            | 1% | 17                                | 2% | 146        | 21% | 509             | 73% | 699    | 100% |

**SLIKA 7: ZADOVOLJSTVO S STROKOVNOSTJO IN USPOSOBLJENOSTJO GLEDE NA MESEC**

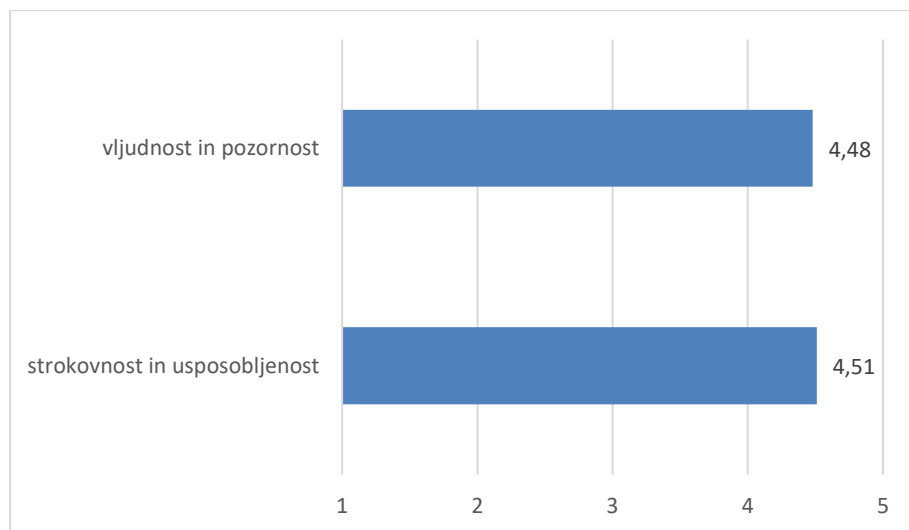


Slika 7 prikazuje gibanje zadovoljstva strank s strokovnostjo in usposobljenostjo glede na mesec. V šestih mesecih spremljanja zadovoljstva ugotavljamo, da se je delež zelo zadovoljnih strank nekoliko povečal na račun zadovoljnih strank, v skupnem seštevku pa nekoliko upadel. Pri tem je potrebno tudi upoštevati, da je bil v mesecu juniju zajem podatkov nekoliko manjši, kot v preteklih mesecih.

**TABELA 15: ZADOVOLJSTVO S STROKOVNOSTJO IN USPOSOBLJENOSTJO GLEDE NA ORGAN**

| Kako zadovoljni ste bili danes: | zelo nezadovoljen |    | nezadovoljen |    | niti nezadovoljen niti zadovoljen |    | zadovoljen |     | zelo zadovoljen |     | skupaj |      |
|---------------------------------|-------------------|----|--------------|----|-----------------------------------|----|------------|-----|-----------------|-----|--------|------|
|                                 | n                 | %  | n            | %  | n                                 | %  | n          | %   | n               | %   | n      | %    |
| Finančni urad Kranj             | 35                | 4% | 8            | 1% | 22                                | 3% | 275        | 32% | 527             | 61% | 867    | 100% |
| Finančni urad Postojna          | 7                 | 4% | 4            | 2% | 10                                | 6% | 51         | 28% | 109             | 60% | 181    | 100% |
| OBČINA Jesenice                 | 1                 | 1% | 1            | 1% | 2                                 | 2% | 30         | 30% | 66              | 66% | 100    | 100% |
| OBČINA Komen                    | 2                 | 5% | 0            | 0% | 1                                 | 3% | 19         | 48% | 18              | 45% | 40     | 100% |
| OBČINA Postojna                 | 12                | 4% | 8            | 2% | 16                                | 5% | 81         | 25% | 208             | 64% | 325    | 100% |
| OBČINA Slovenske Konjice        | 6                 | 7% | 0            | 0% | 1                                 | 1% | 23         | 25% | 62              | 67% | 92     | 100% |
| OGU Nova Gorica                 | 16                | 3% | 3            | 1% | 7                                 | 1% | 202        | 37% | 323             | 59% | 551    | 100% |
| OGU Ptuj                        | 16                | 3% | 5            | 1% | 5                                 | 1% | 321        | 59% | 193             | 36% | 540    | 100% |
| UPRAVNA ENOTA Grosuplje         | 13                | 2% | 0            | 0% | 7                                 | 1% | 124        | 21% | 438             | 75% | 582    | 100% |
| UPRAVNA ENOTA Jesenice          | 9                 | 4% | 3            | 1% | 11                                | 5% | 63         | 27% | 146             | 63% | 232    | 100% |
| UPRAVNA ENOTA Krško             | 4                 | 0% | 0            | 0% | 2                                 | 0% | 122        | 14% | 720             | 85% | 848    | 100% |
| UPRAVNA ENOTA Ljubljana         | 55                | 3% | 41           | 2% | 55                                | 3% | 429        | 25% | 1109            | 66% | 1.689  | 100% |

**SLIKA 8: OCENA ZADOVOLJSTVA Z VLJUDNOSTJO IN POZORNOSTJO TER STROKOVNOSTJO IN USPOSOBLJENOSTJO**



V celotnem obdobju od 17. januarja do 30. junija 2018 so respondenti v povprečju ocenili vljudnost in pozornost s povprečno oceno 4,48 ter strokovnost in usposobljenost s povprečno oceno 4,51 (slika 8).



TABELA 16: ZADOVOLJSTVO GLEDE NA SPOL

|        | Z vljudnostjo in pozornostjo: |           | S strokovnostjo in usposobljenostjo: |           |
|--------|-------------------------------|-----------|--------------------------------------|-----------|
|        | n                             | povprečje | n                                    | povprečje |
| ženska | 3.001                         | 4,49      | 2.827                                | 4,52      |
| moški  | 3.349                         | 4,47      | 3.175                                | 4,51      |
| Skupaj | 6.350                         | 4,48      | 6.002                                | 4,52      |

Ugotavljamo (tabela 16), da zadovoljstvo strank glede na spol bistveno ne odstopa, nekoliko bolj so oboji zadovoljni s strokovnostjo in usposobljenostjo kot pa z vljudnostjo in pozornostjo, vendar so razlike minimalne.

TABELA 17: ZADOVOLJSTVO GLEDE NA STAROST

|             | Z vljudnostjo in pozornostjo: |           | S strokovnostjo in usposobljenostjo: |           |
|-------------|-------------------------------|-----------|--------------------------------------|-----------|
|             | n                             | povprečje | n                                    | povprečje |
| do 25 let   | 810                           | 4,39      | 766                                  | 4,42      |
| 26 - 40 let | 1.952                         | 4,52      | 1.845                                | 4,55      |
| 41 - 55 let | 1.826                         | 4,45      | 1.713                                | 4,50      |
| 56 - 70 let | 1.433                         | 4,50      | 1.358                                | 4,55      |
| nad 71 let  | 356                           | 4,53      | 342                                  | 4,53      |
| Skupaj      | 6.377                         | 4,48      | 6.024                                | 4,52      |

V tabeli 17 je prikazano zadovoljstvo strank glede na starost respondenta. Ugotavljamo, da se tudi zadovoljstvo strank glede na starost respondentov bistveno ne razlikuje. Najmanj so z obema dejavnikoma zadovoljni mlajši respondenti (do 25 let), vse starostne skupine pa so nekoliko bolj zadovoljne s strokovnostjo in usposobljenostjo.

TABELA 18: ZADOVOLJSTVO GLEDE NA MESEC

| Organ   |           | Z vljudnostjo in pozornostjo: | S strokovnostjo in usposobljenostjo: |
|---------|-----------|-------------------------------|--------------------------------------|
| Januar  | Povprečje | 4,36                          | 4,42                                 |
|         | n         | 1.040                         | 946                                  |
| Februar | Povprečje | 4,46                          | 4,49                                 |
|         | n         | 1.102                         | 1.038                                |
| Marec   | Povprečje | 4,53                          | 4,56                                 |
|         | n         | 1.487                         | 1.434                                |
| April   | Povprečje | 4,46                          | 4,48                                 |
|         | n         | 946                           | 902                                  |
| Maj     | Povprečje | 4,49                          | 4,53                                 |
|         | n         | 1.076                         | 1.028                                |
| Junij   | Povprečje | 4,56                          | 4,60                                 |
|         | n         | 751                           | 699                                  |
| Skupaj  | Povprečje | 4,48                          | 4,51                                 |
|         | n         | 6.402                         | 6.047                                |

V tabeli 18 je prikazano povprečno splošno zadovoljstvo po mesecih v celotnem obdobju trajanja pilotnega projekta. Ugotavljamo, da se je zadovoljstvo od januarja do junija zvišalo pri obeh dejavnikih zadovoljstva. Grafično je zadovoljstvo glede na mesec prikazano v sliki 9.

SLIKA 9: ZADOVOLJSTVO GLEDE NA MESEC

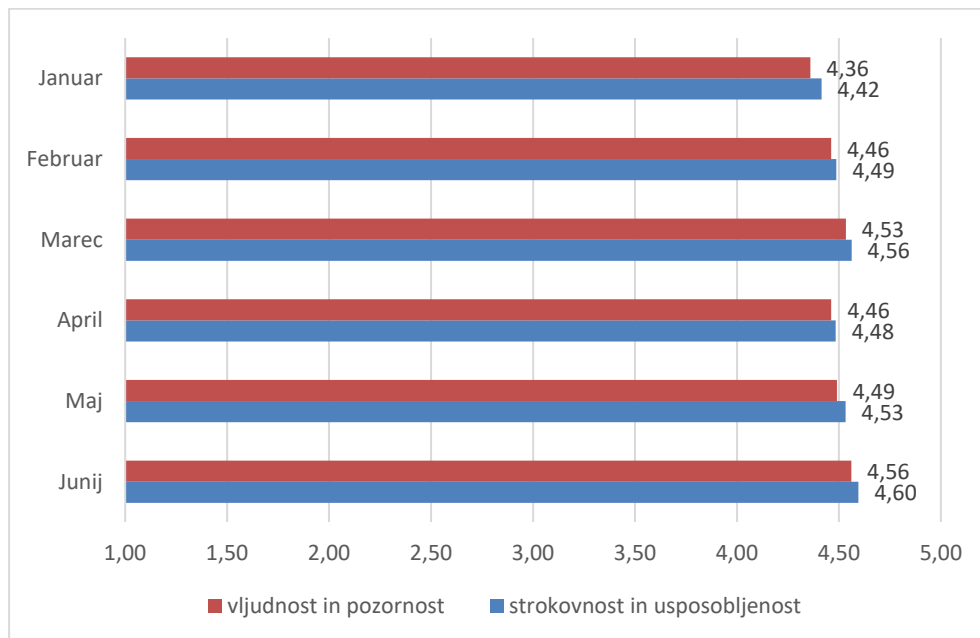


TABELA 19: ZADOVOLJSTVO GLEDE NA ORGAN

| Organ                    |                        | Z vljudnostjo in pozornostjo: | S strokovnostjo in usposobljenostjo: |
|--------------------------|------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|
| Finančni urad Kranj      | Povprečje<br>n         | 4,37<br>951                   | 4,44<br>867                          |
| Finančni urad Postojna   | Povprečje<br>n         | 4,31<br>195                   | 4,39<br>181                          |
| OBČINA Jesenice          | Povprečje<br>n         | 4,52<br>104                   | 4,59<br>100                          |
| OBČINA Komen             | Povprečje<br>n         | 4,29<br>48                    | 4,28<br>40                           |
| OBČINA Postojna          | Povprečje<br>n         | 4,43<br>343                   | 4,43<br>325                          |
| OBČINA Slovenske Konjice | Povprečje<br>n         | 4,36<br>145                   | 4,47<br>92                           |
| OGU Nova Gorica          | Povprečje<br>n         | 4,44<br>602                   | 4,48<br>551                          |
| OGU Ptuj                 | Povprečje<br>n         | 4,22<br>556                   | 4,24<br>540                          |
| Upravna enota Grosuplje  | Povprečje<br>n         | 4,66<br>600                   | 4,67<br>582                          |
| Upravna enota Jesenice   | Povprečje<br>n         | 4,40<br>268                   | 4,44<br>232                          |
| Upravna enota Krško      | Povprečje<br>n         | <b>4,84</b><br>850            | <b>4,83</b><br>848                   |
| Upravna enota Ljubljana  | Povprečje<br>n         | 4,45<br>1.740                 | 4,48<br>1.689                        |
| <b>Skupaj</b>            | <b>Povprečje<br/>n</b> | <b>4,48</b><br><b>6.402</b>   | <b>4,51</b><br><b>6.047</b>          |

Iz tabele 19 je razvidno povprečno splošno zadovoljstvo strank v celotnem obdobju trajanja pilotnega projekta glede na posamezen organ.

Ugotavljamo, da so vsi organi ocenjeni s povprečno oceno nad 4, kar je zelo dober rezultat, saj pomeni, da so v organih prevladovali ocene zadovoljen oziroma zelo zadovoljen. Ugotavljamo, da je najbolje ocenjen organ **Upravna enota Krško**, kjer je povprečna ocena v celotnem obdobju šestih mesecev za vljudnost in pozornost 4,84 ter za strokovnost in usposobljenost 4,83.

Najnižje ocenjen organ je **Območna geodetska uprava Ptuj**, kjer je povprečna ocena vljudnosti in pozornosti za vseh šest mesecev 4,22 in povprečna ocena strokovnosti in usposobljenosti 4,24.

**TABELA 20: PRIMERJAVA ZADOVOLJSTVA STRANK Z VLJUDNOSTJO IN POZORNOSTJO PO MESECIH IN ORGANIH**

|                          | jan-feb     | marec       | april       | maj         | junij       |
|--------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Finančni urad Kranj      | 4,29        | 4,36        | 4,44        | 4,38        | 4,43        |
| Finančni urad Postojna   | 4,30        | 4,44        | 4,79        | 3,96        | 4,00        |
| OBČINA Jesenice          | 4,35        | 4,29        | 4,37        | 4,67        | 4,93        |
| OBČINA Komen             | 4,38        | 4,17        | 4,29        | 4,17        | 4,43        |
| OBČINA Postojna          | 4,50        | 4,59        | 4,13        | 4,45        | 4,21        |
| OBČINA Slovenske Konjice | 4,41        | 3,87        | 4,54        | 4,44        | 4,28        |
| OGU Nova Gorica          | 4,28        | 4,48        | 4,34        | 4,36        | 4,64        |
| OGU Ptuj                 | 4,24        | 4,25        | 4,31        | 4,11        | 4,50        |
| UPRAVNA ENOTA Grosuplje  | 4,52        | 4,60        | 4,68        | 4,75        | 4,69        |
| UPRAVNA ENOTA Jesenice   | 4,55        | 4,28        | 4,20        | 4,32        | 4,21        |
| UPRAVNA ENOTA Krško      | 4,77        | 4,78        | 4,92        | 4,93        | 4,91        |
| UPRAVNA ENOTA Ljubljana  | 4,35        | 4,57        | 4,39        | 4,46        | 2,94        |
| <b>Skupaj</b>            | <b>4,41</b> | <b>4,43</b> | <b>4,46</b> | <b>4,49</b> | <b>4,56</b> |

**TABELA 21: PRIMERJAVA ZADOVOLJSTVA STRANK S STROKOVNOSTJO IN USPOSOBLJENOSTJO PO MESECIH IN ORGANIH**

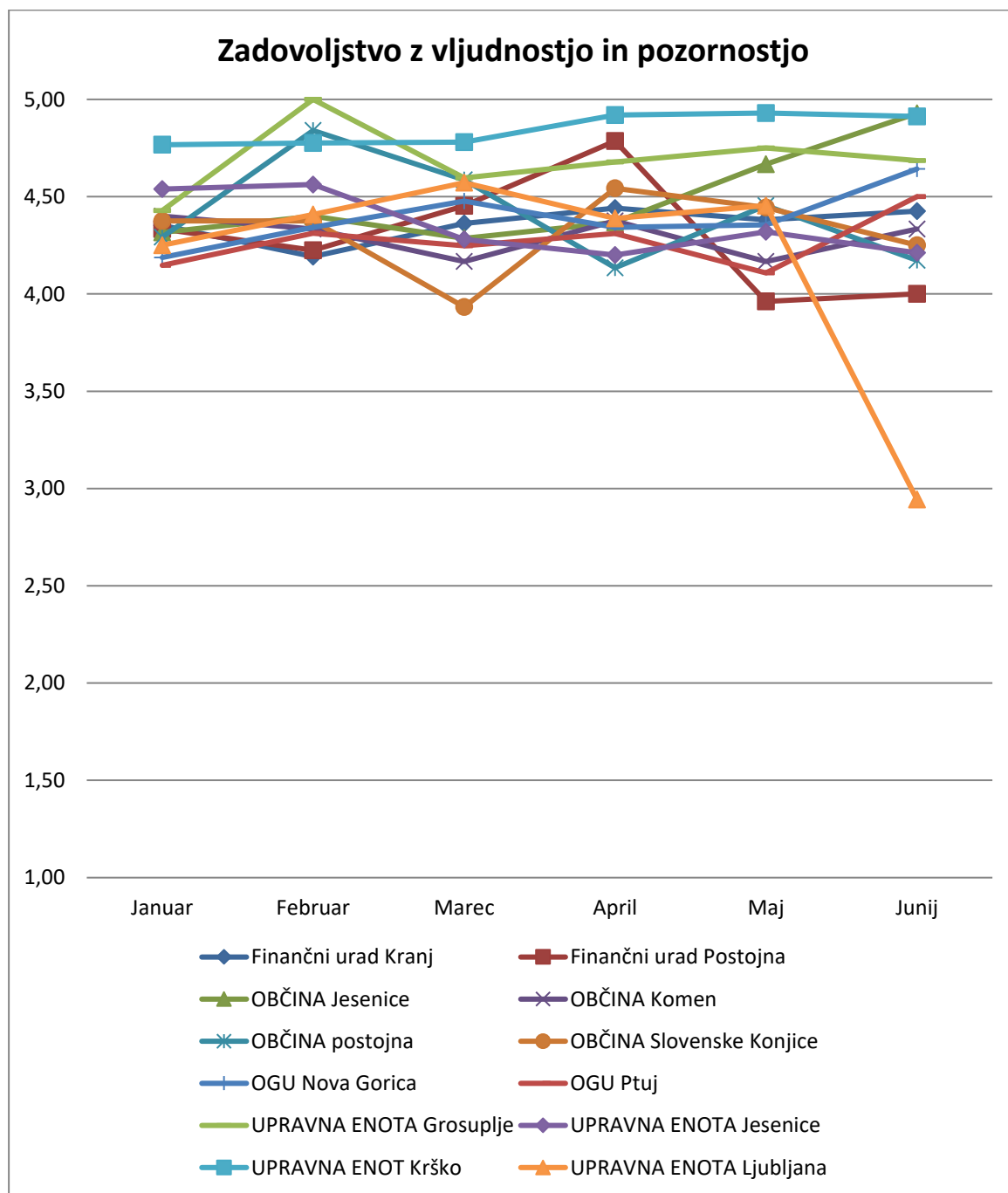
|                          | jan-feb     | mar         | april       | maj         | junij       |
|--------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Finančni urad Kranj      | 4,40        | 4,38        | 4,43        | 4,56        | 4,51        |
| Finančni urad Postojna   | 4,33        | 4,46        | 4,69        | 4,29        | 4,50        |
| OBČINA Jesenice          | 4,52        | 4,29        | 4,47        | 4,67        | 4,92        |
| OBČINA Komen             | 4,13        | 4,20        | 4,60        | 4,44        | 4,17        |
| OBČINA Postojna          | 4,47        | 4,51        | 4,35        | 4,50        | 4,11        |
| OBČINA Slovenske Konjice | 4,43        | 4,31        | 4,64        | 4,50        | 4,30        |
| OGU Nova Gorica          | 4,36        | 4,50        | 4,37        | 4,41        | 4,65        |
| OGU Ptuj                 | 4,28        | 4,24        | 4,31        | 4,10        | 4,00        |
| UPRAVNA ENOTA Grosuplje  | 4,59        | 4,66        | 4,61        | 4,76        | 4,70        |
| UPRAVNA ENOTA Jesenice   | 4,56        | 4,59        | 4,63        | 4,26        | 4,20        |
| UPRAVNA ENOTA Krško      | 4,75        | 4,79        | 4,92        | 4,92        | 4,91        |
| UPRAVNA ENOTA Ljubljana  | 4,39        | 4,59        | 4,41        | 4,49        | 3,11        |
| <b>Skupaj</b>            | <b>4,45</b> | <b>4,56</b> | <b>4,48</b> | <b>4,53</b> | <b>4,60</b> |

V tabeli 20 smo prikazali gibanje zadovoljstva z vljudnostjo in pozornostjo vseh organov v posameznih mesecih v celotnem obdobju anketiranja v okviru pilotnega projekta, v tabeli 21 pa gibanje zadovoljstva s strokovnostjo in usposobljenostjo.

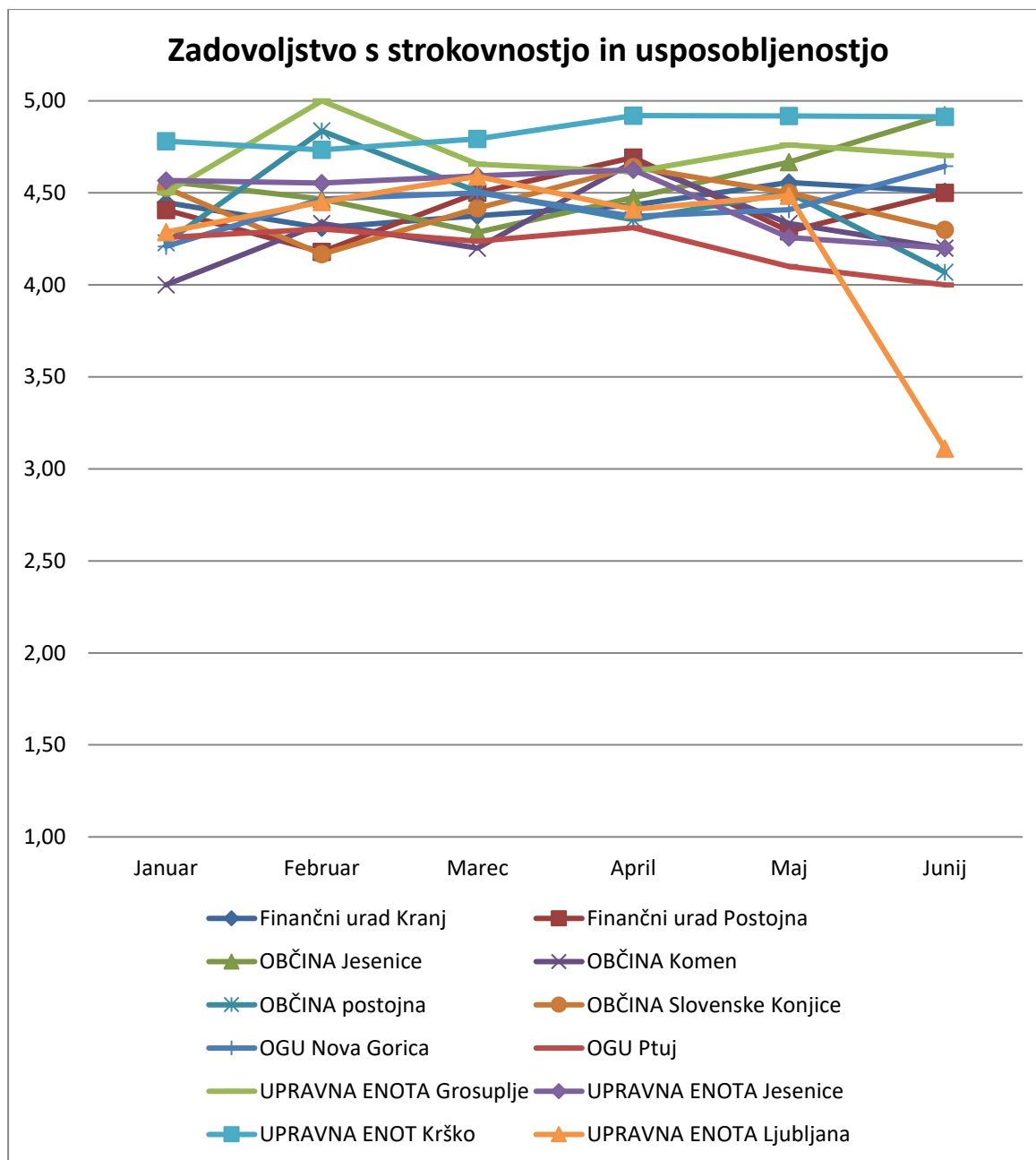
Grafično smo rezultate prikazali v slikah 10 in 11. Ker je junija anketo v večini upravnih enot izpolnjevalo zelo nizko število respondentov, so podatki za junij zgolj informativne narave in iz njih ne sklepamo na populacijo.

Posebej velja to za Upravno enoto Ljubljano, kjer je bilo v mesecu juniju le 18 izpolnjenih anket in je iz pisnih odgovorov respondentov razvidno, da so v večini odgovarjali tisti, ki so bili najmanj zadovoljni.

SLIKA 10: ZADOVOLJSTVO Z VLJUDNOSTJO IN POZORNOSTJO GLEDE NA ORGAN IN MESEC



SLIKA 11: ZADOVOLJSTVO Z STROKOVNOSTJO IN USPOSABLJENOSTJO GLEDE NA ORGAN IN MESEC



### Ključne ugotovitve

Ugotavljamo, da so stranke v veliki meri zadovoljne z organi, kjer opravljajo storitve, saj so povprečne ocene zadovoljstva skoraj povsod nad 4. Ocene se bistveno ne razlikujejo glede na mesece, niti glede na organe. Odstopanja se pokažejo edino v primeru res majhnega zajema podatkov, v teh primerih pa ne moremo sklepati na celotno populacijo.

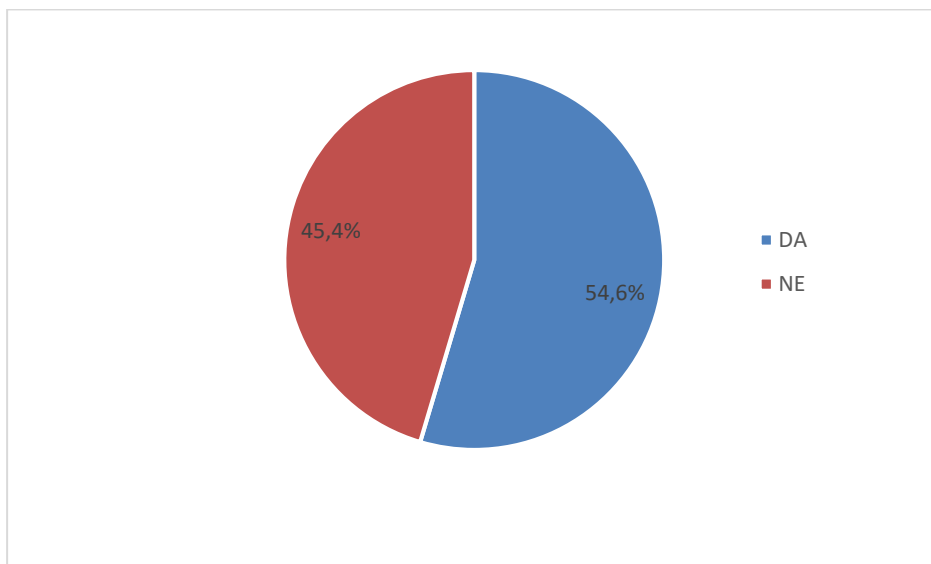
## 5. Predhodno informiranje

Respondenti so odgovarjali na naslednje vprašanje:

Ali ste se predhodno poznali o postopku in dokumentih, ki jih potrebujete s seboj?

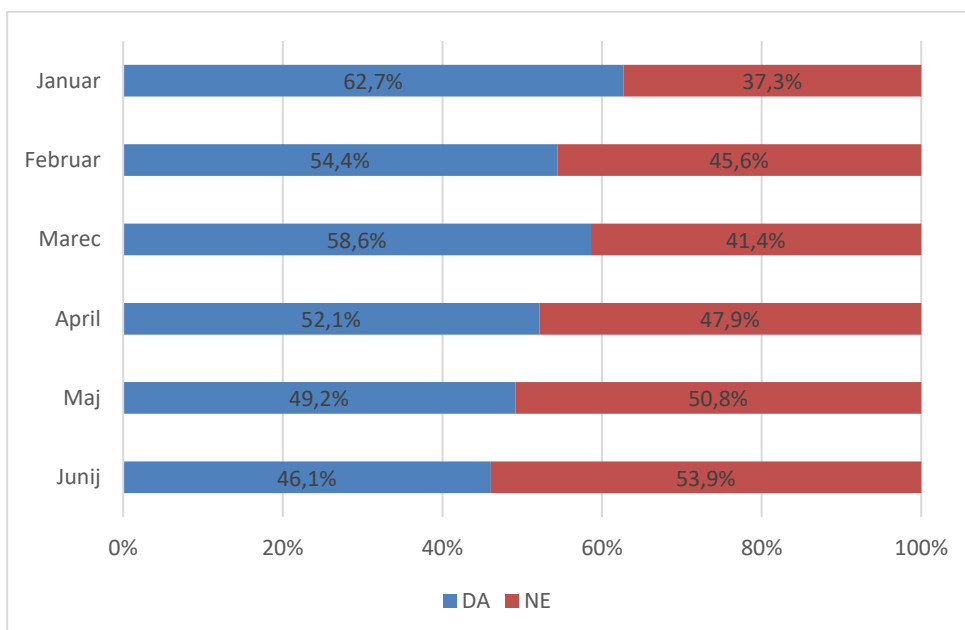
Respondente, ki so odgovorili z da, smo vprašali, kje so iskali informacije, kako lahko so jih našli in kako koristne so bile.

**SLIKA 12: ALI STE SE PREDHODNO POZNALI O POSTOPKU IN DOKUMENTIH, KI JIH POTREBUJETE S SEBOJ?**



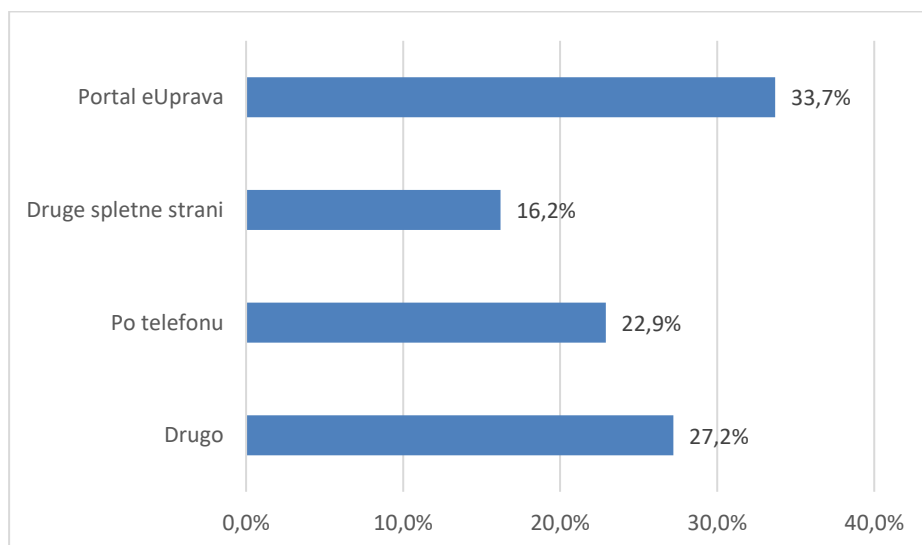
Ugotavljamo, da se več kot polovica (54,6 %) uporabnikov javnih storitev predhodno pozna o postopku in dokumentih, ki jih potrebujejo s seboj (slika 12).

**SLIKA 13: PREDHODNO INFORMIRANJE GLEDE NA MESEC**



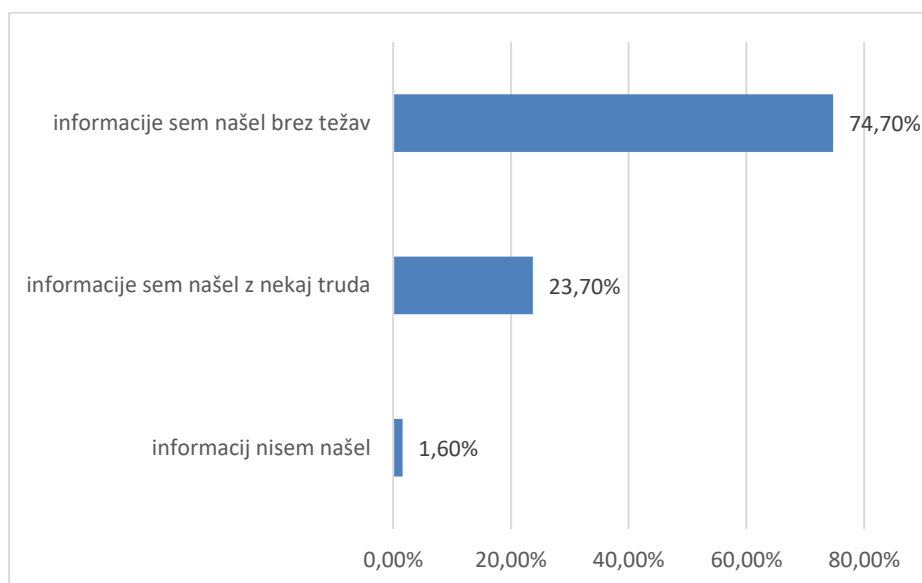
Iz slike 13 lahko razberemo, da respondenti v veliki meri iščejo predhodne informacije. Predhodno informiranje je v času trajanja pilotnega projekta od januarja do junija nekoliko upadlo.

**SLIKA 14: KJE STE ISKALI INFORMACIJE?**



Iz slike 14 razberemo, da večina respondentov išče informacije na portalu eUprave (33,7 %), po telefonu (22,9 %) in na drugih spletnih straneh (16,2 %). Pod »drugo« so respondenti navajali različne vire. Najpogosteje so navajali naslednje: osebno na organu, inštruktor, notar, računovodja, zemljiška knjiga, sorodniki, prijatelji in znanci.

**SLIKA 15: KAKO ENOSTAVNO STE NAŠLI INFORMACIJE**



Večina teh, ki so iskali informacije, so jih našli brez težav (74,7 %), nekaj pa jih informacij ni našlo (1,6 %).

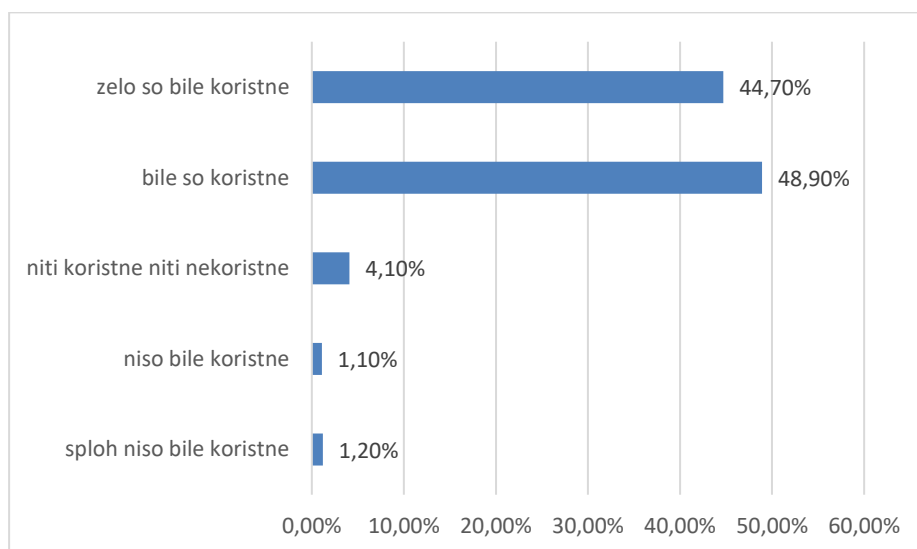
**TABELA 22: KAKO ENOSTAVNO SO NAŠLI INFORMACIJE GLEDE NA TO KJE SO JIH ISKALI**

|                      | Kako enostavno ste našli informacije? |      |                                     |       |                                  |       |
|----------------------|---------------------------------------|------|-------------------------------------|-------|----------------------------------|-------|
|                      | informacij nisem našel                |      | informacije sem našel z nekaj truda |       | informacije sem našel brez težav |       |
|                      | n                                     | %    | n                                   | %     | n                                | %     |
| Portal eUprava       | 12                                    | 1,0% | 349                                 | 29,7% | 815                              | 69,3% |
| Druge spletne strani | 9                                     | 1,6% | 136                                 | 24,1% | 419                              | 74,3% |
| Po telefonu          | 14                                    | 1,8% | 199                                 | 25,4% | 572                              | 72,9% |
| Drugo                | 14                                    | 1,6% | 126                                 | 14,0% | 762                              | 84,5% |
| Skupaj               | 49                                    | 1,4% | 810                                 | 23,6% | 2.568                            | 74,9% |

Iz tabele 22 razberemo, da je med respondenti, ki so iskali informacije preko portala eUprava 69,3 % takih, ki so informacije našli brez težav, 29,7 % pa je informacije našlo z nekaj truda. Med respondenti, ki so informacije iskali po telefonu je informacije z nekaj truda dobilo 25,4 %, brez težav pa je informacije dobilo 72,9%.

V skupnem lahko ugotovimo, da so respondenti, ki so iskali informacije, v 74,9 % le te našli brez težav.

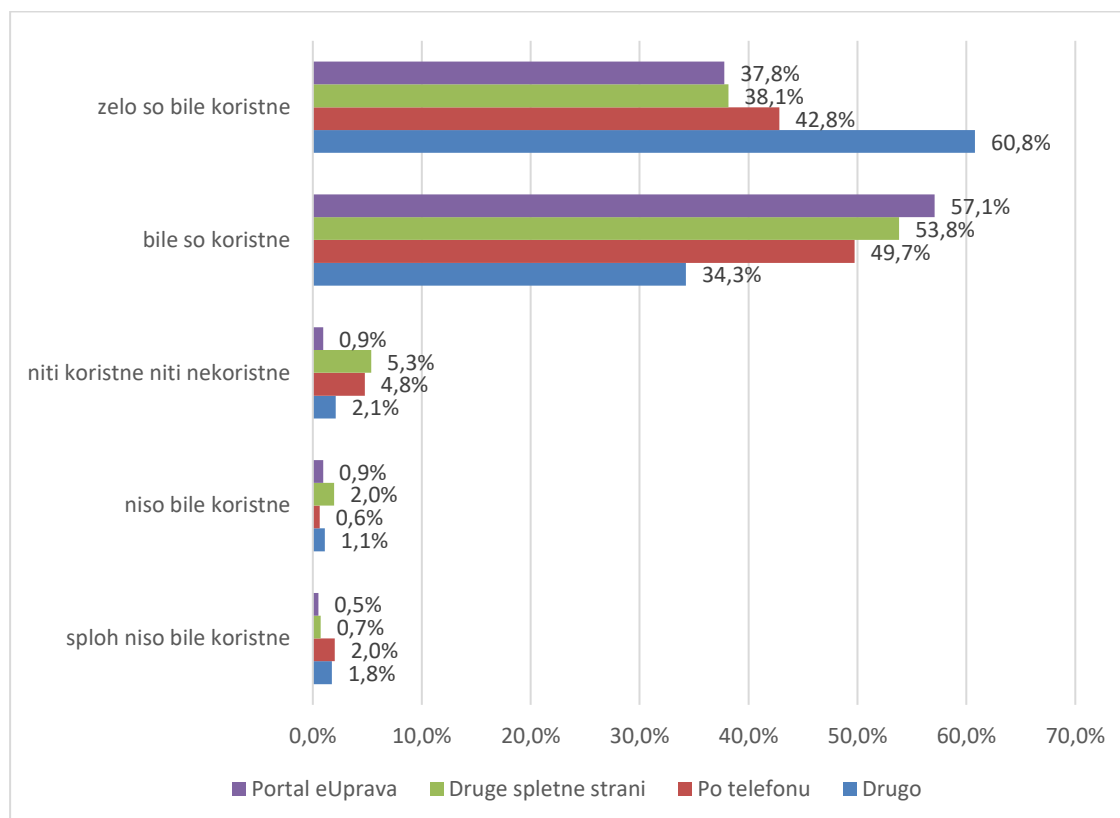
**SLIKA 16: KAKO KORISTNE SO BILE INFORMACIJE**



Slika 16 prikazuje, da je večina respondentov, ki so iskali informacije ocenila, da so bile dobljene informacije koristne (48,9 %) oziroma zelo koristne (44,7 %).



**SLIKA 17: KAKO KORISTNE SO BILE INFORMACIJE GLEDE NA TO, KJE STE JIH ISKALI**



Slika 17 prikazuje kako koristne so bile informacije za stranke glede na to, kje so jih iskali. Ugotavljamo, da so informacije, ki jih stranke pridobijo na portalu eUprava, za njih v večini primerov koristne oz. zelo koristne v 94,8%, tiste informacije, ki pa jih dobijo drugod (sodelavci, sorodniki, prijatelji, znanci) pa se jim zdijo koristne oz. zelo koristne v 95,0%. Informacije preko telefona in informacije, ki jih najdejo preko drugih spletnih strani, se strankam zdijo koristne oz. zelo koristne v 92,0%.

### ***Ključne ugotovitve***

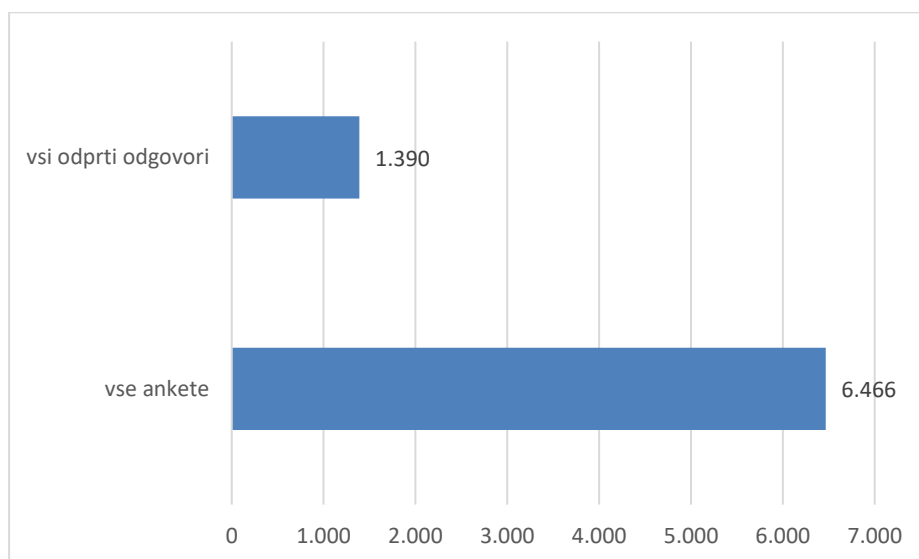
***Stranke se v večini primerov zanimajo o postopkih in dokumentih, ki jih potrebujejo s seboj, preden obiščejo organe. Tisti, ki informacije iščejo, jih praviloma tudi najdejo, večina pa jih pri tem bolj zaupa znanim osebam (sorodniki, znanci, prijatelji), kot pa informacijam na spletu ali po telefonu.***

## 6. Odprti odgovori

Respondenti so odgovarjali tudi na odprto vprašanje: Ali bi želeli v zvezi z današnjim obiskom še kaj izpostaviti?

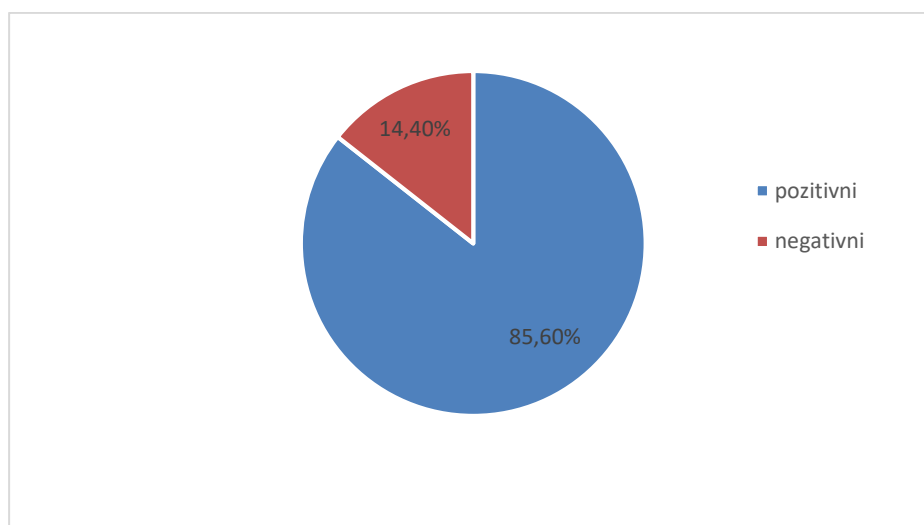
V tem delu ankete so respondenti lahko še podrobneje pojasnili svoje mnenje. Dobesedni odgovori strank na odprto vprašanje so posredovani neposredno posameznem organu v obravnavo, v pisnih poročilih anketiranja za posamezen sodelujoči organ.

**SLIKA 18: ŠTEVILO PREJETIH ODGOVOROV GLEDE NA VSE ANKETE**



Pri analizi odprtih odgovorov smo ugotovili, da so v celotnem obdobju poteka pilotnega projekta, stranke odgovor na odprto vprašanje vpisale v 1.390 primerih, kar pomeni približno 21,5 % vseh prejetih izpolnjenih anket.

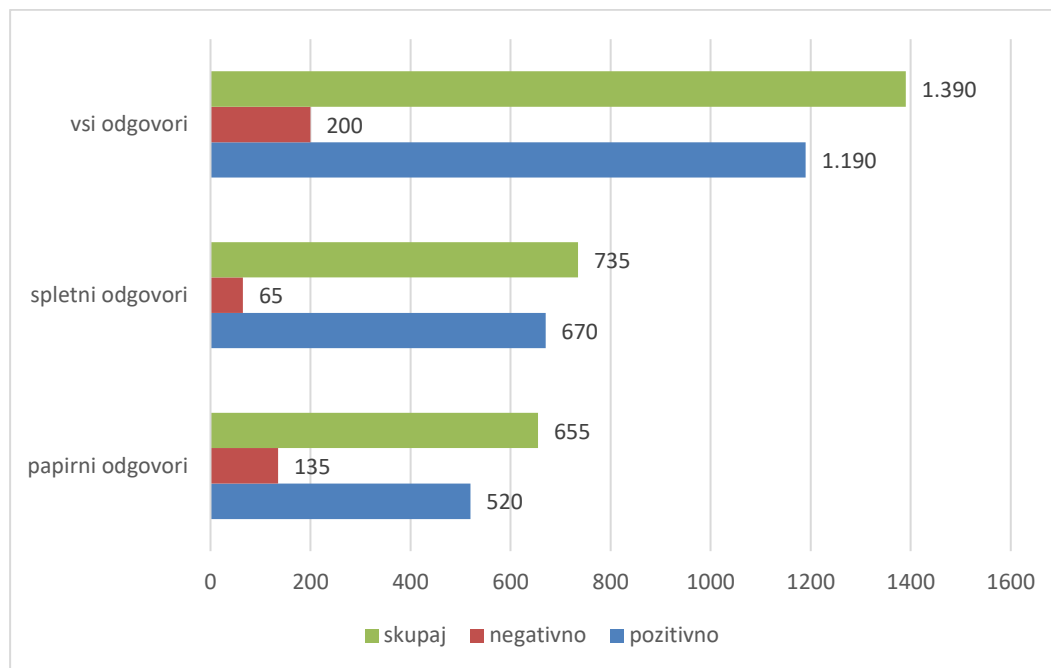
**SLIKA 19: DELEŽ ODPRTIH ODGOVOROV GLEDE NA VSEBINO**



V večini primerih (85,6 %) so respondenti vpisali pohvalne komentarje, s čimer so dodatno potrdili pozitivno izkušnjo in svoje zadovoljstvo z obiskom organa, kot so prijaznost osebja (v nekaterih primerih tudi z navedbo imena uslužbenca), pohvala za hitro opravljanje dela, korektnost in pohvala na splošno.

V približno 14,4 % vseh odgovorov je bilo zaznati nezadovoljstvo z obiskom. Od tega so v več kot dveh tretjinah primerov stranke izrazile svoje nezadovoljstvo s čakalnimi vrstami, ostali komentarji pa se nanašajo na konkretne predloge za izboljšave v zvezi s postopkom, odnosom uslužbencev, spletno stranjo, organiziranostjo, nedosegljivostjo na telefon, parkiriščem.

**SLIKA 20: PRIMERJAVA PREJETIH ODPRTIH ODGOVOROV GLEDE NA VRSTO ZAJEMA PODATKOV**



Pri pregledu odgovorov na vprašanje odprtega tipa smo naredili primerjavo tudi med respondenti, ki so odgovarjali na spletno ali na pisno anketo. Ugotovili smo, da pri številu prejetih odprtih odgovorov glede na vrsto zajema podatka, ni večjih odstopanj. Tako je v primeru papirnega zajema podatkov, komentarje vpisalo skupaj 655 respondentov, kar predstavlja 47,1 % vseh tistih, ki so vpisali komentarje. V primeru spletnega anketiranja pa je komentarje vpisalo 735 respondentov, kar predstavlja 52,9 % vseh tistih, ki so komentarje vpisali ne glede na način. Iz slike 20 tudi vidimo, da tudi porazdelitev pozitivnih in negativnih komentarjev v glavnem ni odvisna od vrste zajema podatkov.

Podobne podatke smo dobili tudi z analizo posameznih mesecev in ugotavljamo, da vrsta anketiranja ne vpliva na količino podajanja komentarjev, kot tudi ne na izražanje zadovoljstva ali nezadovoljstva z opravljanjem storitve. V glavnem komentarje vpisujejo zelo zadovoljni respondenti in tisti, ki so doživeli pozitivno izkušnjo ali so nad tem celo prijetno presenečeni.

### **Ključne ugotovitve**

**Stranke v veliko primerih želijo podati odgovor na odprto vprašanje, s katerim podkrepijo podano oceno v anketi. Le redki podajo daljše zapise, ki nakazujejo, da s storitvijo niso bili zadovoljni. Glede na to, da gre za splošen vprašalnik, pa iz zapisov ne prepoznamo za katero storitev gre.**

**ZAUPAJTE NAM VAŠO  
DANAŠNJO IZKUŠNJO!**

**Spoštovani,**

upamo, da ste bili z našimi storitvami zadovoljni.  
Z vašim iskrenim mnenjem pa nam boste pomagali, da jih še izboljšamo.

Hvala.

---

**1. Kako zadovoljni ste bili danes pri opravljanju storitev:**

**z vljudnostjo in pozornostjo:**    ☐ zelo nezadovoljen    ☐ nezadovoljen    ☐ niti nezadovoljen niti zadovoljen    ☐ zadovoljen    ☐ zelo zadovoljen

**s strokovnostjo in usposobljenostjo:**    ☐ zelo nezadovoljen    ☐ nezadovoljen    ☐ niti nezadovoljen niti zadovoljen    ☐ zadovoljen    ☐ zelo zadovoljen

---

**2. Ali ste se predhodno pozanimali o postopku in dokumentih, ki jih potrebujete s seboj?**

☐ DA    |    ☐ NE

Če NE, nadaljujte z vprašanjem 3.

**2.1. Če DA, kje ste iskali informacije?**

☐ Portal eUprava  
☐ Druge spletne strani  
☐ Po telefonu  
☐ Drugo (navedite kje): \_\_\_\_\_

**2.2. Kako enostavno ste našli informacije?**

☐ informacij nisem našel    ☐ informacije sem našel z nekaj truda    ☐ informacije sem našel brez težav

**2.3. Kako koristne so bile informacije za vas?**

☐ sploh niso bile koristne    ☐ niso bile koristne    ☐ niti koristne niti nekoristne    ☐ bile so koristne    ☐ zelo so bile koristne

---

**3. Ali bi želeli v zvezi z današnjim obiskom še kaj izpostaviti?**

\_\_\_\_\_

---

**4. Za potrebe analiz vas prosimo še za nekaj demografskih podatkov.**

**4.1. Spol:**    ☐ ženska    |    ☐ moški

**4.2. Starost:**    ☐ do 25 let    ☐ 26 – 40 let    ☐ 41 – 55 let    ☐ 56 – 70 let    ☐ nad 71 let

---

**Hvala za sodelovanje!**

Anketiranje je del pilotnega projekta Ministrstva za javno upravo, s katerim ugotavljamo zadovoljstvo strank z javnimi storitvami z namenom, da jih še izboljšamo. Mesečna poročila in analize z dodatnimi informacijam bodo objavljene na spletni strani ministrstva.

**REPUBLIKA SLOVENIJA**  
**MINISTRSTVO ZA JAVNO UPRAVO**