



Številka: 010-37/2014/64

Datum: 8. 6. 2016

METODOLOGIJA ZA IZVEDBO ANKETIRANJA ZA UGOTAVLJANJE

ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV STORITEV UPRAVNIH ENOT

I. UVOD

V skladu z 17. členom Uredbe o upravnem poslovanju (Uredba o upravnem poslovanju, Ur. l. RS št. 20/02 s spremembami) organi državne uprave, ki poslujejo s strankami, izvajajo postopke ugotavljanja kakovosti storitev glede poslovanja s strankami najmanj enkrat v obdobju dveh let (leto obveznega anketiranja).

Postopki se izvajajo na podlagi metodologije, ki jo določi minister, pristojen za javno upravo in jo objavi na spletni strani ministrstva, pristojnega za javno upravo. Metodologijo je pripravila Delovna skupina za prenovu vprašalnikov za ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov storitev upravnih enot in zaposlenih v upravnih enotah, ki jo imenoval minister, pristojen za javno upravo s sklepom št. 024-21/2014/2 dne 6. marca 2014.

II. SPLOŠNO

Upravne enote za ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov storitev upravnih enot, v letu obveznega anketiranja, uporabljajo vprašalnik, ki je sestavni del metodologije.

Upravna enota v letu obveznega anketiranja izvede anketiranje strank v obdobju (intervalu), ki ga določi notranje organizacijska enota, pristojna za koordinacijo dela upravnih enot (Služba za upravne enote), ministrstva, pristojnega za javno upravo. Anketiranje traja oziroma poteka največ dva meseca. Odločitev o terminu anketiranja upravnim enotam oziroma vodstvu le teh, sporoči pristojna notranje organizacijska enota najkasneje do 31. januarja v letu obveznega anketiranja. Določi tudi rok do katerega morajo biti podatki, dobljeni iz anketnih vprašalnikov, vneseni v programsko orodje.

Prvo anketiranje po tej metodologiji opravijo upravne enote v letu 2016 v terminu, ki ga posebej določi Služba za upravne enote.

Anketiranje poteka na podlagi vprašalnika v pisni obliki.

III. IZVEDBA ANKETE

Stranka (anketiranec) izpolni anketni vprašalnik samostojno po obisku upravne enote oziroma opravljeni storitvi. Stranke k izpolnjevanju anketnega vprašalnika povabi bodisi zaposleni javni uslužbenec upravne enote bodisi anketar¹, oziroma jim upravna enota omogoči dostop do anketnega vprašalnika na drug primeren način. Sodelovanje v anketi je prostovoljno.

Pri osebah, ki ne zmorejo same izpolniti anketnega vprašalnika ali izrazijo željo po pomoči je dovoljena pomoč zaposlenega, ki ga k anketi povabi ali anketarja.

Upravna enota mora omogočiti anketirancu anonimnost (za izpolnjevanje anket pripravljena miza, označena skrinjica v katero anketiranec odda anketni vprašalnik ...).

Načelnik upravne enote (v nadaljevanju: načelnik) je odgovoren za organizacijsko in tehnično izvedbo anketiranja. Načelnik praviloma imenuje skrbnika anketiranja, ki je odgovoren za korektno, strokovno in časovno primerno izvedbo anketiranja ter hrambo dokumentacije. Skrbnik ob zaključku anketiranja pripravi poročilo in ga posreduje načelniku.

Minimalno število anketnih vprašalnikov, ki morajo biti izpolnjeni, je odvisno od velikosti upravne enote. Minimalno število izpolnjenih anketnih vprašalnikov se določa glede na razvrstitev upravne enote v bodisi skupino malih, srednje velikih in velikih upravnih enot. Zaradi specifik (izpostave upravne enote ter Sektor za upravne notranje zadeve) oziroma števila prebivalcev se ločeno obravnava Upravna enota Ljubljana.

Minimalno število odgovorjenih vprašalnikov za:

1. male upravne enote - 120
2. srednje velike upravne enote –170
3. velike upravne enote – 200
4. Upravna enota Ljubljana – 350.

IV. VSEBINA ANKETNIH VPRAŠALNIKOV

Vsebina anketnega vprašalnika je razvidna iz priloge te metodologije (anketni vprašalnik).

Upravna enota poskrbi, da je v »glavi« anketnega lista navedba upravne enote, kjer se anketa izvaja, pri Upravni enoti Ljubljana pa tudi navedba ali gre za njeno izpostavo ali Sektor za upravne notranje zadeve (SUNZ).

V. ANALIZA IN PRIKAZ REZULTATOV

Vprašalnik je pripravljen na način, ki omogoča predvsem ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov storitev upravnih enot glede na vrsto opravljene storitve (upravne zadeve in druge upravne naloge) na ravni upravne enote in na ravni Republike Slovenije, ugotavljanje in primerjanje zadovoljstva uporabnikov storitev med posameznimi upravnimi enotami ipd.

Za podatke dobljene iz izpolnjenih anketnih vprašalnikov v pisni obliki od načelnika pooblaščen oseba poskrbi, da so pravočasno vneseni v programsko orodje za zbiranje podatkov. Podlaga za vnos so vsi anketni vprašalniki, ki jih izpolnijo in oddajo anketiranci v celotnem obdobju anketiranja. Natančna navodila za vnos se določijo v navodilih k programskemu orodju.

¹ Anketar je oseba, ki ni zaposlena na upravni enoti. Število anketarjev ni omejeno. Anketar je lahko študent, dijak ali druga oseba primerna za to delo.

Izpolnjene anketne vprašalnike hrani upravna enota najmanj eno leto po zaključenem anketiranju.

VI. OBJAVA REZULTATOV

Rezultati ugotavljanja zadovoljstva uporabnikov storitev upravnih enot se objavijo na spletni strani ministrstva, pristojnega za javno upravo. Pri rezultatih anketiranja v letu 2016 se na primeren način označi, da gre za prvo anketiranje na podlagi spremenjenega anketnega vprašalnika.

VII. KONČNA DOLOČBA

Ta metodologija začne veljati z dnem objave na spletni strani Ministrstva za javno upravo.

V besedilu uporabljeni izrazi, zapisani v moški slovnični obliki, so uporabljeni kot nevtralni za ženske in moške.

Z dnem uveljavitve te metodologije preneha veljati Metodologija ugotavljanja zadovoljstva strank v upravnih enotah iz decembra leta 2000.

Boris Koprivnikar
minister



A N K E T N I V P R A Š A L N I K

Spoštovana uporabnica, spoštovani uporabnik storitev upravne enote. Pred vami je anketa, s katero želimo ugotoviti, v kolikšni meri ste **zadovoljni z našimi storitvami**. Vaši iskreni odgovori nam bodo **v pomoč**, da bo naše delo **še bolj prilagojeno** vašim potrebam in pričakovanjem. Anketa je anonimna, njeno izpolnjevanje vam bo vzelo **pet minut časa**.

1. Na katerem upravnem področju ste danes urejali zadeve? Če ste urejali več zadev, označite tisto, ki jo želite oceniti:

<input type="checkbox"/> osebna izkaznica, potne listine	<input type="checkbox"/> gradbeno/uporabno dovoljenje	<input type="checkbox"/> zakonska zveza
<input type="checkbox"/> matični register (rojstva, smrti)	<input type="checkbox"/> izpis geodet. podatkov	<input type="checkbox"/> vojni veterani / invalidi
<input type="checkbox"/> prijava/odjava prebivališča	<input type="checkbox"/> promet s kmet. zemljišči	<input type="checkbox"/> žrtve vojnega nasilja
<input type="checkbox"/> državljanstvo	<input type="checkbox"/> GERK-i in RKG	<input type="checkbox"/> tujci
<input type="checkbox"/> društva, javne prireditve	<input type="checkbox"/> registracija/odjava vozil	<input type="checkbox"/> E-VEM
<input type="checkbox"/> overitev listin/podpisa	<input type="checkbox"/> vozniško/prometno dovoljenje	<input type="checkbox"/> digitalno potrdilo
<input type="checkbox"/> glavna pisarna/blagajna	<input type="checkbox"/> drugo _____	

2. Kako ste zadovoljni z delom USLUŽBENKE oziroma USLUŽBENCA, ki je danes obravnaval/a vašo zadevo:

(1 - sploh nisem zadovoljen, 2 - nisem zadovoljen, 3 - nisem niti zadovoljen niti nezadovoljen, 4 - sem zadovoljen, 5 - zelo sem zadovoljen)

strokoven	1	2	3	4	5
nepristranski	1	2	3	4	5
pripravljen pomagati	1	2	3	4	5

razumljiv	1	2	3	4	5
vreden zaupanja	1	2	3	4	5
vljuden in prijazen	1	2	3	4	5

3. Kako ste zadovoljni z delom UPRAVNE ENOTE kot celote, torej okoljem in delom vseh uslužbenk in uslužbencev, s katerimi ste danes prišli v stik:

(1 - sploh nisem zadovoljen, 2 - nisem zadovoljen, 3 - nisem niti zadovoljen niti nezadovoljen, 4 - sem zadovoljen, 5 - zelo sem zadovoljen)

dostop do prostorov	1	2	3	4	5
urejenost prostorov	1	2	3	4	5
dostopnost informacij	1	2	3	4	5

razumljivost informacij	1	2	3	4	5
čas čakanja pred pisarno	1	2	3	4	5
hitrost reševanja zadev	1	2	3	4	5

PROSIMO OBRNITE

4. Ali imate izkušnje z ELEKTRONSKIM POSLOVANJEM z upravno enoto?

a) NE, ker:

- imam raje osebni stik
- nimam dostopa do interneta
- nisem vedel, da je to mogoče
- nimam ustrezne opreme oziroma digitalnega potrdila
- ni ustreznih navodil oziroma so pomanjkljiva
- (drugo) _____

b) DA, ker:

- prihranim čas
- zmanjšam stroške
- mi omogoča 24 urno dosegljivost storitve
- mi omogoča enostaven dostop do podatkov in informacij
- (drugo) _____

c) DA, ampak s storitvijo nisem zadovoljen, ker:

- postopek ni hitrejši
- uporaba se mi je zdela preveč zapletena
- ni ustreznih navodil oziroma so pomanjkljiva
- (drugo) _____

5. Ali ste zadovoljni z obstoječimi URADNIMI URAMI upravne enote?

a) DA

b) NE, ker

- bi se morale začeti bolj zgodaj
- bi morale biti večkrat tudi po 15.uri
- (drugo) _____

6. Vaša mnenja in predlogi

7. Vaši podatki

Spol: moški ženski

Starost: do 25 let od 25 do 40 let od 40 do 55 let od 55 do 70 let nad 70 let

Izobrazba: osnovnošolska poklicna srednješolska višja / visoka strokovna univerzitetna magisterij doktorat

HVALA ZA SODELOVANJE. IZPOLNJEN ANKETNI VPRAŠALNIK ODDAJTE V NABIRALNIK.