



## Rezultati ugotavljanja zadovoljstva strank s storitvami upravnih enot v letu 2016

Anketiranje uporabnikov storitev upravnih enot je v skladu z Metodologijo št. 010-37/2014/64 z dne 8.6.2016, potekalo v jesenskih mesecih leta 2016.

Pri prenovi vprašalnika so se dimenzije, katere so tvorile splošno oceno kakovosti storitev upravne enote po prejšnji metodologiji, preslikale v dimenzije vprašanja števil 2 in števil 3. Povprečna ocena kakovosti storitev je tako izračunana na osnovi ocene vseh šestih dimenzij drugega in tretjega vprašanja oz. odgovorov na drugo in tretje vprašanje.

To je prvo anketiranje v skladu s spremenjeno metodologijo in novim, prenovljenim anketnim vprašalnikom in zaradi tega primerjava za nazaj, torej s preteklimi obdobji, ni možna.

### 1. SPLOŠNO

#### 1.1 Število oddanih vprašalnikov

Naziv PU	Št. anket vse UE
62 - UPRAVNE ENOTE	10.491

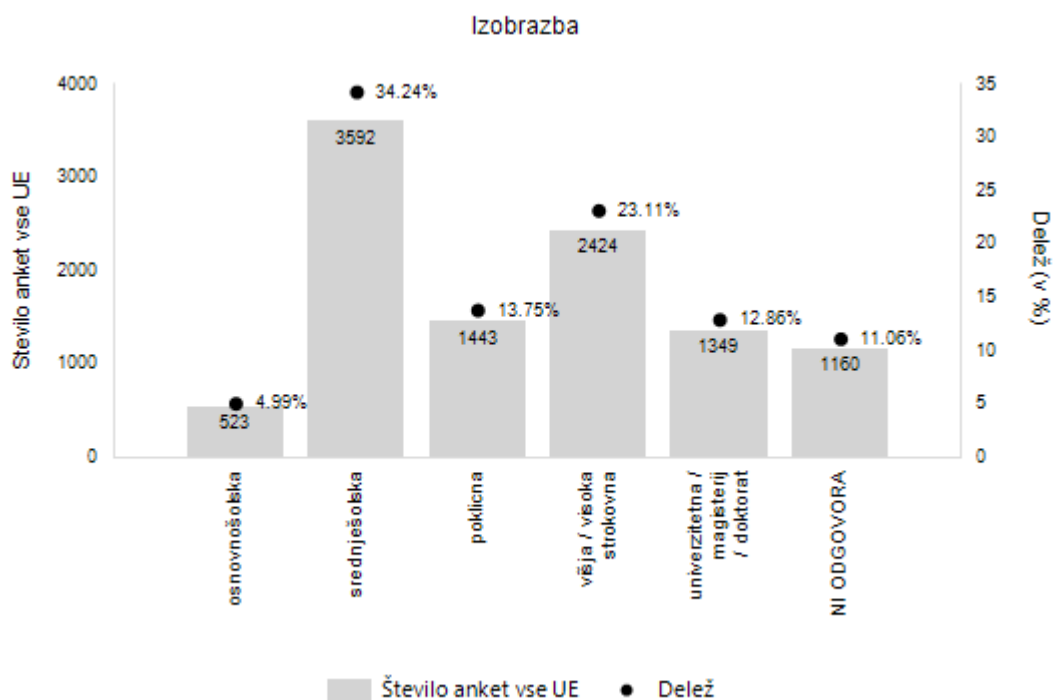
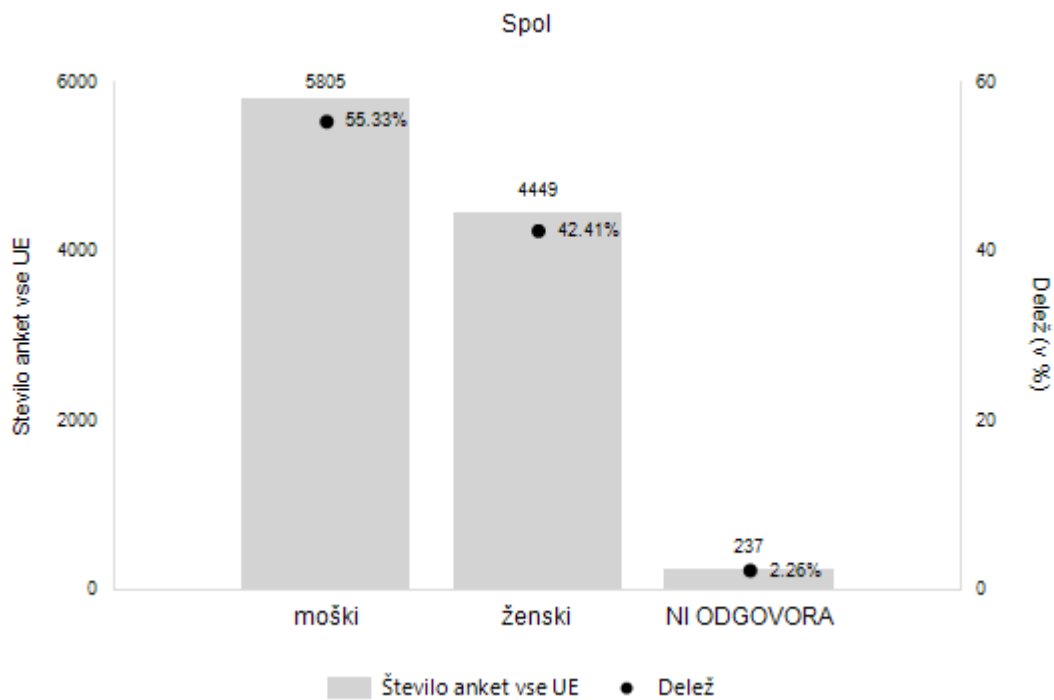
#### 1.2 Demografski podatki anketirancev

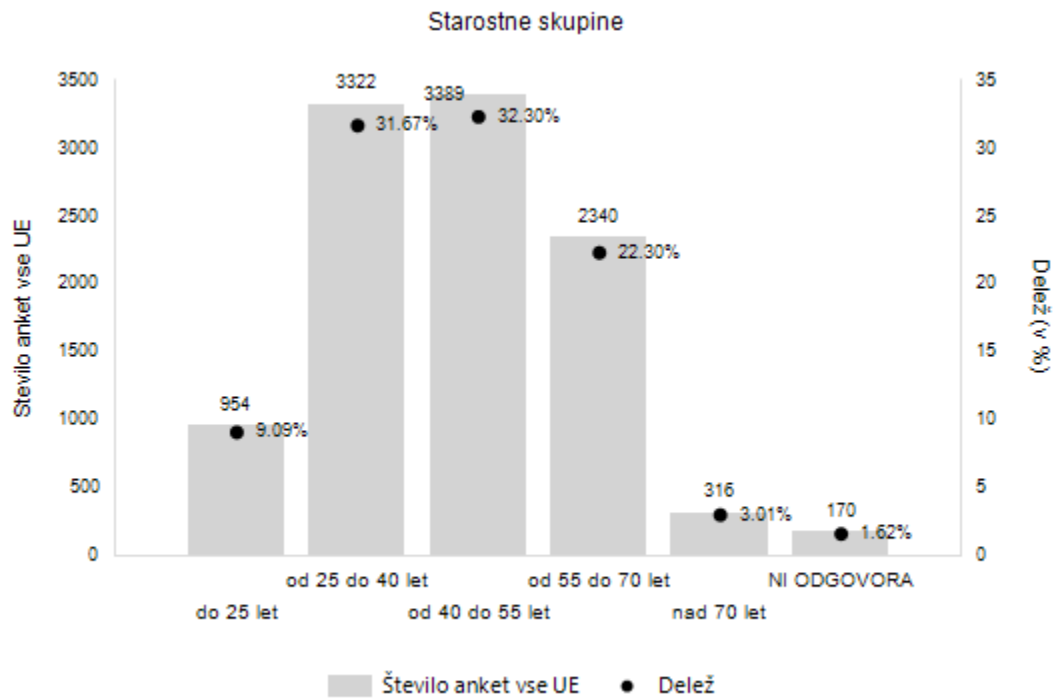
##### Spol

Spol	Št. anket vse UE	Delež (v %)
moški	5.805	55,33
ženski	4.449	42,41
NI ODGOVORA	237	2,26
<b>SKUPAJ</b>	<b>10.491</b>	<b>100,00</b>

Izobrazba		
Izobrazba	Št. anket vse UE	Delež (v %)
osnovnošolska	523	4,99
srednješolska	3.592	34,24
poklicna	1.443	13,75
višja / visoka strokovna	2.424	23,11
univerzitetna / magisterij / doktorat	1.349	12,86
NI ODGOVORA	1.160	11,06
<b>SKUPAJ</b>	<b>10.491</b>	<b>100,00</b>

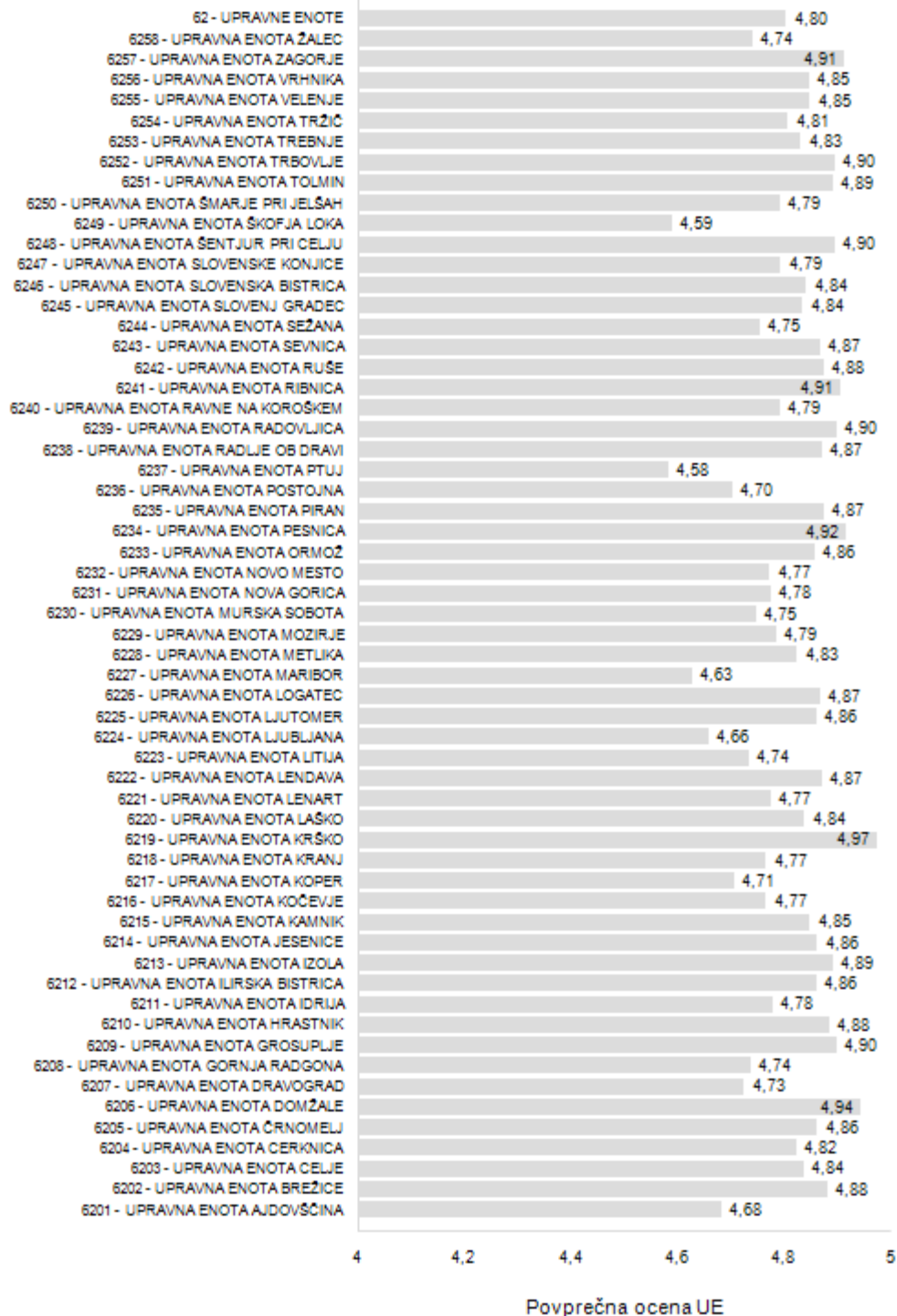
Starostne skupine		
Starostne skupine	Št. anket vse UE	Delež (v %)
do 25 let	954	9,09
od 25 do 40 let	3.322	31,67
od 40 do 55 let	3.389	32,30
od 55 do 70 let	2.340	22,30
nad 70 let	316	3,01
NI ODGOVORA	170	1,62
<b>SKUPAJ</b>	<b>10.491</b>	<b>100,00</b>





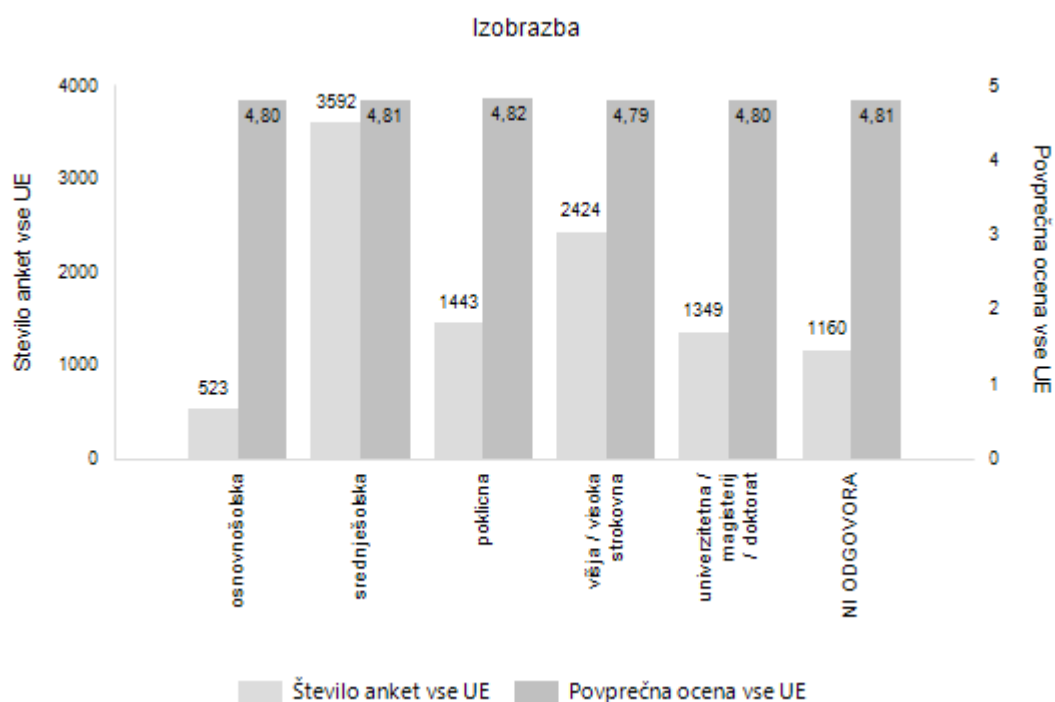
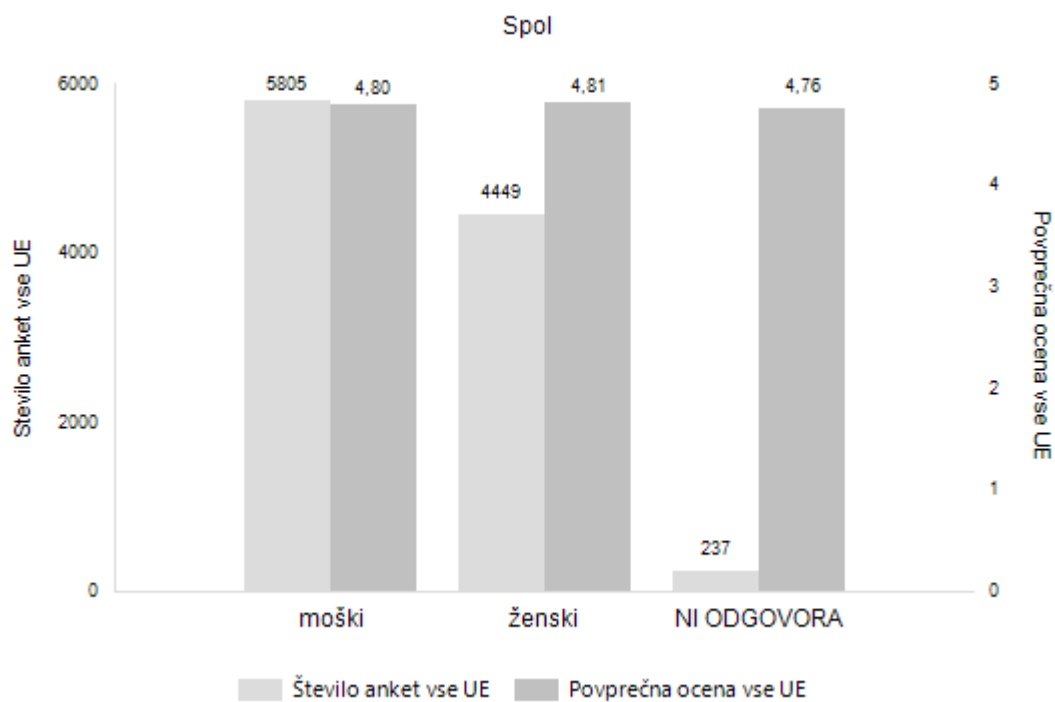
1.3 Povprečna ocena zadovoljstva strank	
UE	Povprečna ocena
6201 - UPRAVNA ENOTA AJDOVŠČINA	4,68
6202 - UPRAVNA ENOTA BREŽICE	4,88
6203 - UPRAVNA ENOTA CELJE	4,84
6204 - UPRAVNA ENOTA CERKNICA	4,82
6205 - UPRAVNA ENOTA ČRNOMELJ	4,86
6206 - UPRAVNA ENOTA DOMŽALE	4,94
6207 - UPRAVNA ENOTA DRAVOGRAD	4,73
6208 - UPRAVNA ENOTA GORNJA RADGONA	4,74
6209 - UPRAVNA ENOTA GROSUPLJE	4,90
6210 - UPRAVNA ENOTA HRASTNIK	4,88
6211 - UPRAVNA ENOTA IDRIJA	4,78
6212 - UPRAVNA ENOTA ILIRSKA BISTRICA	4,86
6213 - UPRAVNA ENOTA IZOLA	4,89
6214 - UPRAVNA ENOTA JESENICE	4,86
6215 - UPRAVNA ENOTA KAMNIK	4,85
6216 - UPRAVNA ENOTA KOČEVJE	4,77
6217 - UPRAVNA ENOTA KOPER	4,71
6218 - UPRAVNA ENOTA KRANJ	4,77
6219 - UPRAVNA ENOTA KRŠKO	4,97
6220 - UPRAVNA ENOTA LAŠKO	4,84
6221 - UPRAVNA ENOTA LENART	4,77
6222 - UPRAVNA ENOTA LENDAVA	4,87
6223 - UPRAVNA ENOTA LITIJA	4,74
6224 - UPRAVNA ENOTA LJUBLJANA	4,66
6225 - UPRAVNA ENOTA LJUTOMER	4,86
6226 - UPRAVNA ENOTA LOGATEC	4,87
6227 - UPRAVNA ENOTA MARIBOR	4,63
6228 - UPRAVNA ENOTA METLIKA	4,83
6229 - UPRAVNA ENOTA MOZIRJE	4,79
6230 - UPRAVNA ENOTA MURSKA SOBOTA	4,75
6231 - UPRAVNA ENOTA NOVA GORICA	4,78
6232 - UPRAVNA ENOTA NOVO MESTO	4,77
6233 - UPRAVNA ENOTA ORMOŽ	4,86

6234 - UPRAVNA ENOTA PESNICA	4,92
6235 - UPRAVNA ENOTA PIRAN	4,87
6236 - UPRAVNA ENOTA POSTOJNA	4,70
6237 - UPRAVNA ENOTA PTUJ	4,58
6238 - UPRAVNA ENOTA RADLJE OB DRAVI	4,87
6239 - UPRAVNA ENOTA RADOVLJICA	4,90
6240 - UPRAVNA ENOTA RAVNE NA KOROŠKEM	4,79
6241 - UPRAVNA ENOTA RIBNICA	4,91
6242 - UPRAVNA ENOTA RUŠE	4,88
6243 - UPRAVNA ENOTA SEVNICA	4,87
6244 - UPRAVNA ENOTA SEŽANA	4,75
6245 - UPRAVNA ENOTA SLOVENJ GRADEC	4,84
6246 - UPRAVNA ENOTA SLOVENSKA BISTRICA	4,84
6247 - UPRAVNA ENOTA SLOVENSKE KONJICE	4,79
6248 - UPRAVNA ENOTA ŠENTJUR PRI CELJU	4,90
6249 - UPRAVNA ENOTA ŠKOFJA LOKA	4,59
6250 - UPRAVNA ENOTA ŠMARJE PRI JELŠAH	4,79
6251 - UPRAVNA ENOTA TOLMIN	4,89
6252 - UPRAVNA ENOTA TRBOVLJE	4,90
6253 - UPRAVNA ENOTA TREBNJE	4,83
6254 - UPRAVNA ENOTA TRŽIČ	4,81
6255 - UPRAVNA ENOTA VELENJE	4,85
6256 - UPRAVNA ENOTA VRHNIKA	4,85
6257 - UPRAVNA ENOTA ZAGORJE	4,91
6258 - UPRAVNA ENOTA ŽALEC	4,74
62 - UPRAVNE ENOTE	4,80

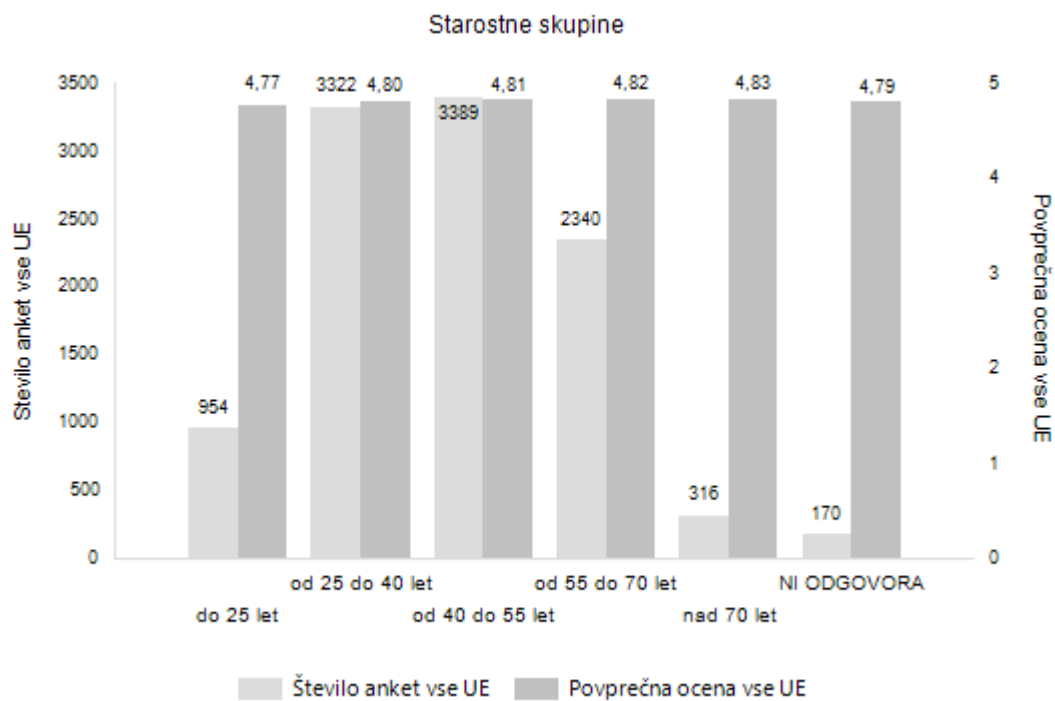


UE

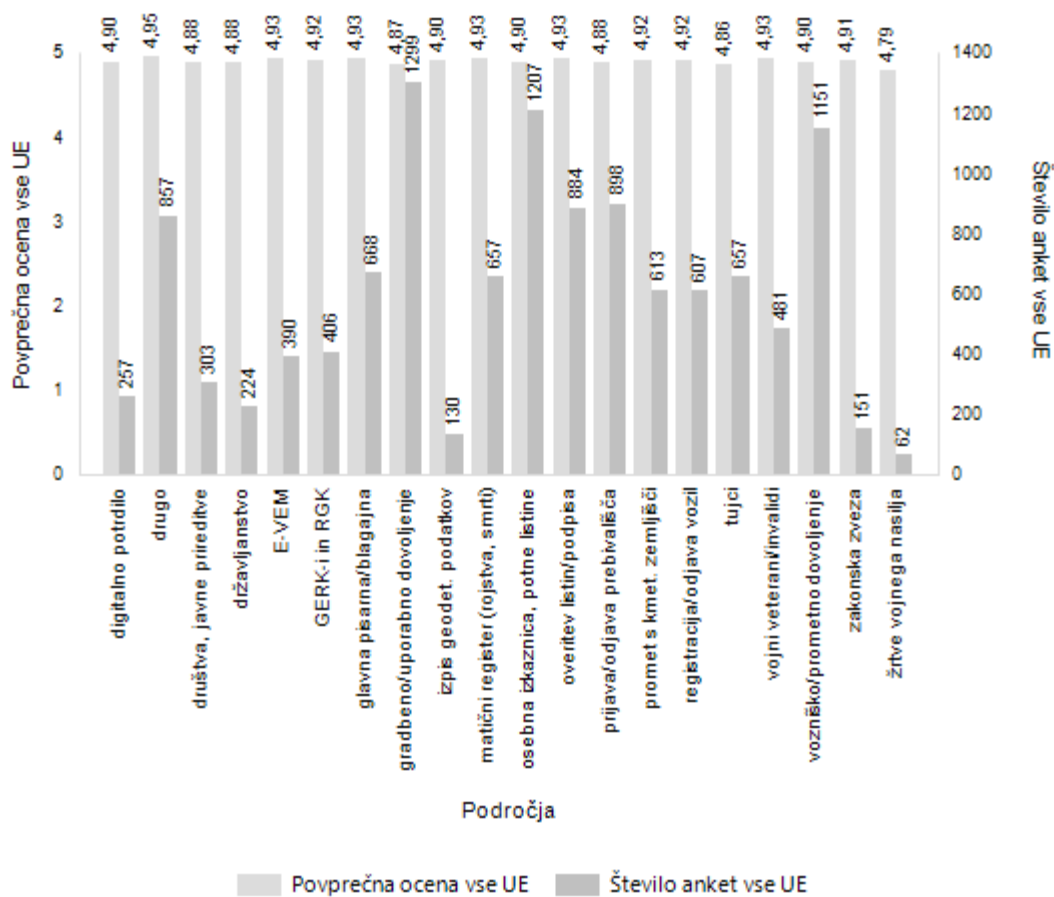
#### 1.4 Primerjava med demografskimi podatki, številom anket in povprečno oceno



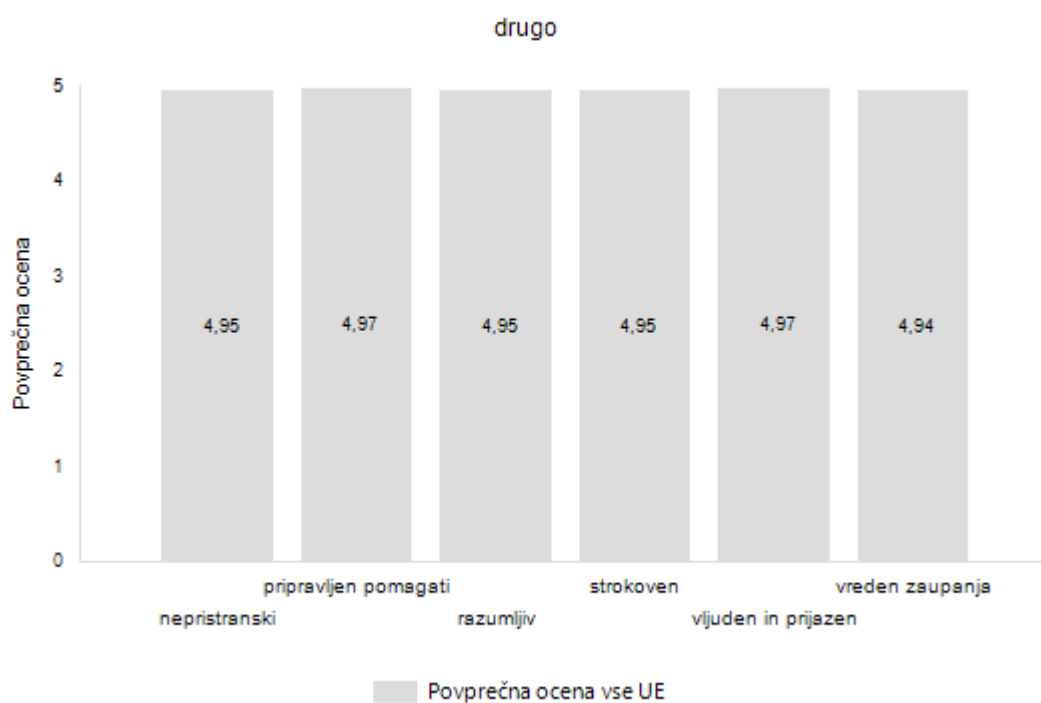
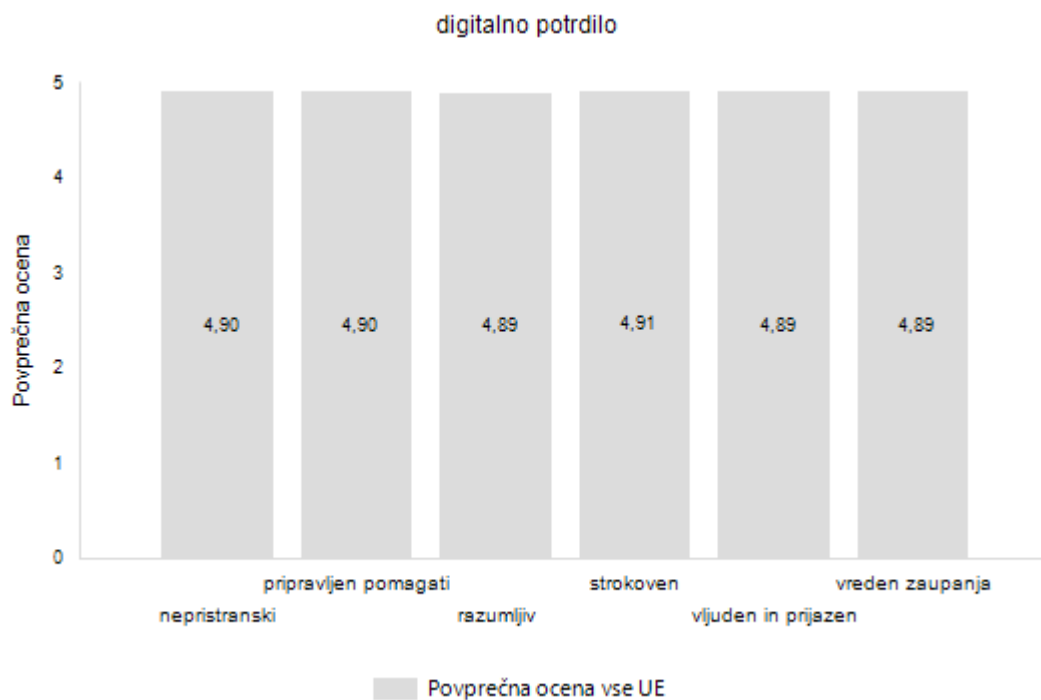




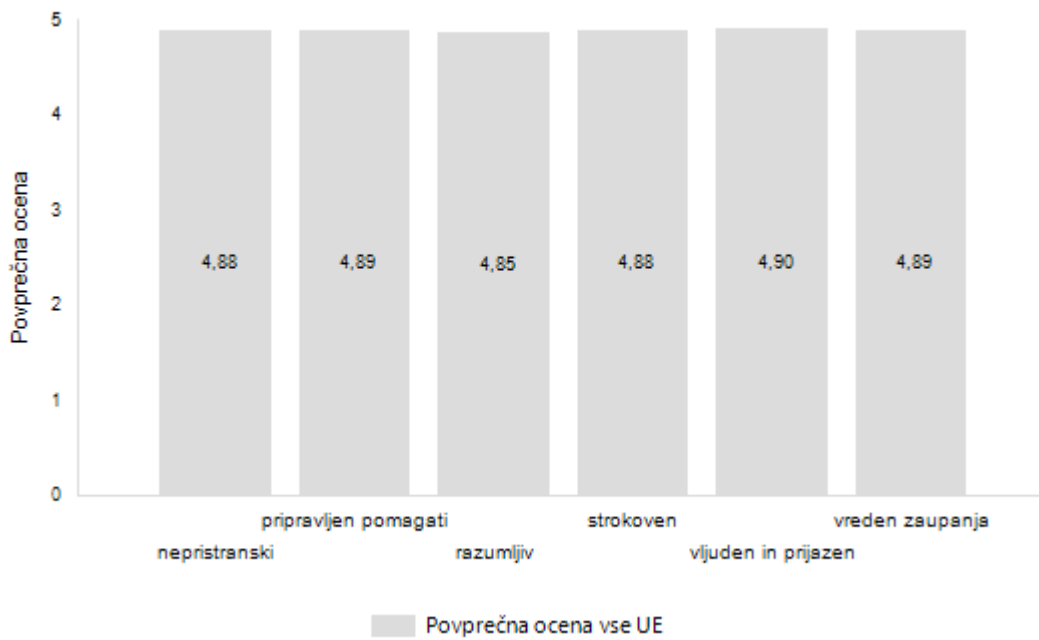
## 2. Ocena dela javnih uslužbencev na posameznem oz. konkretnem področju dela



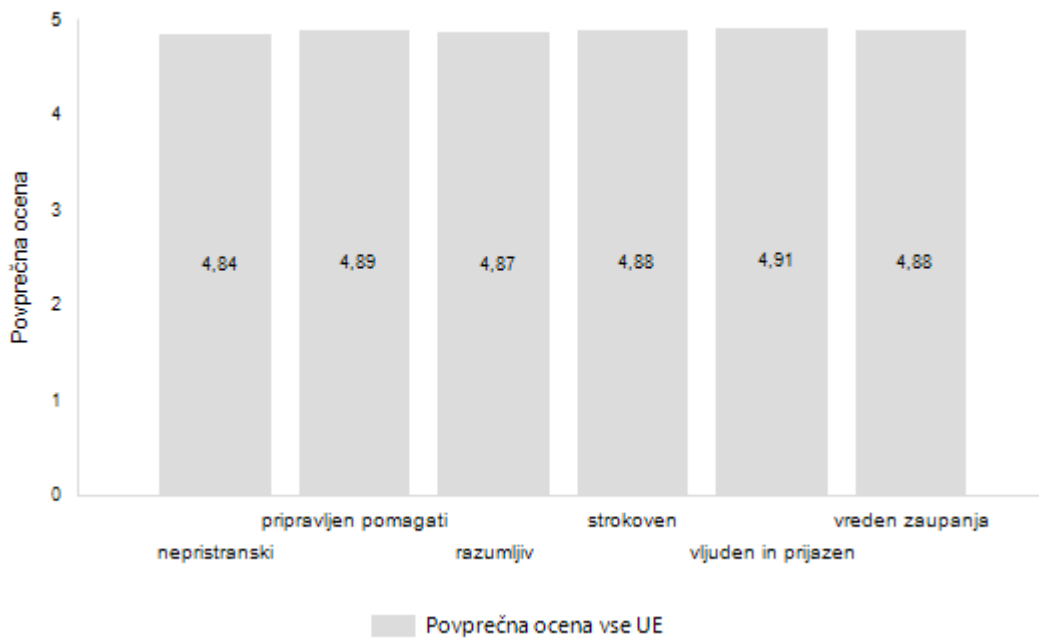
Povprečna ocena uslužbenca za vsakega od 20 področij

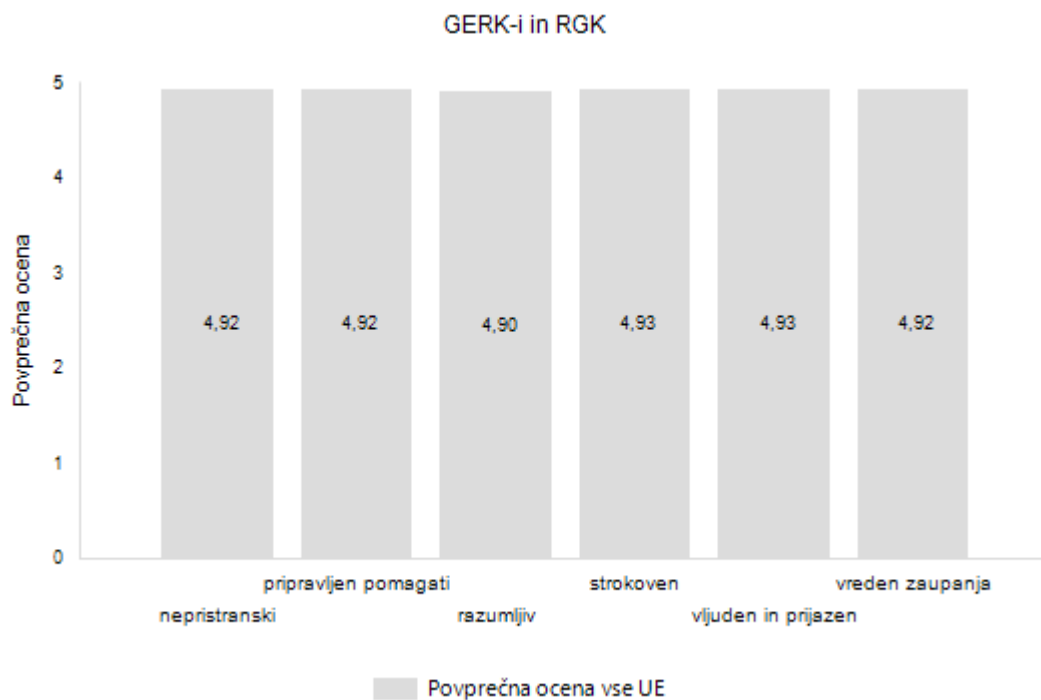
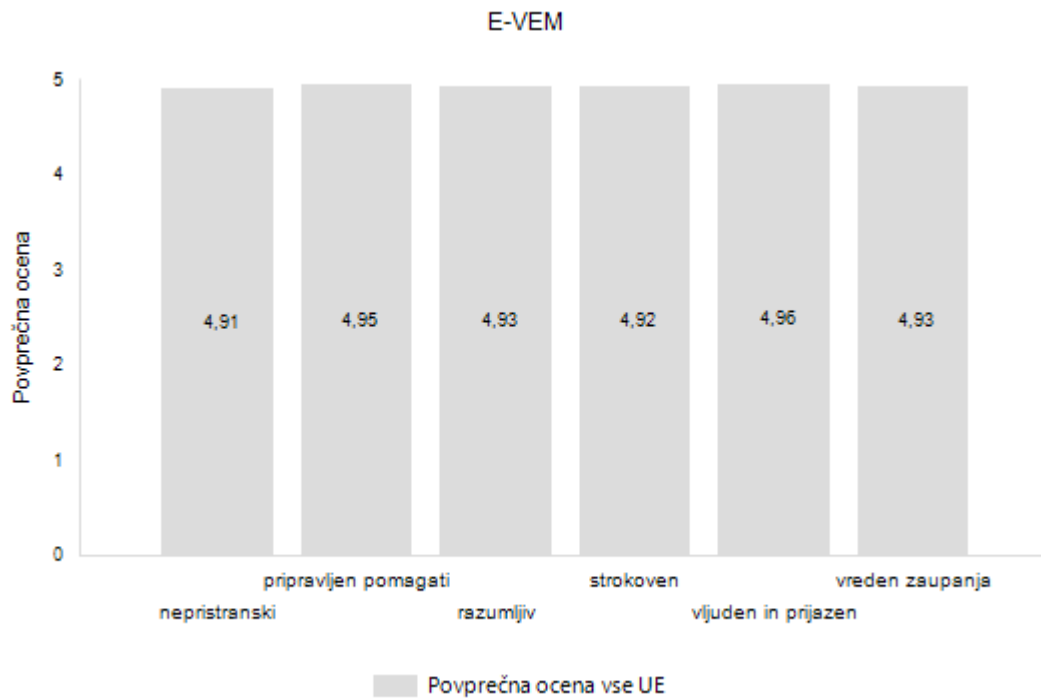


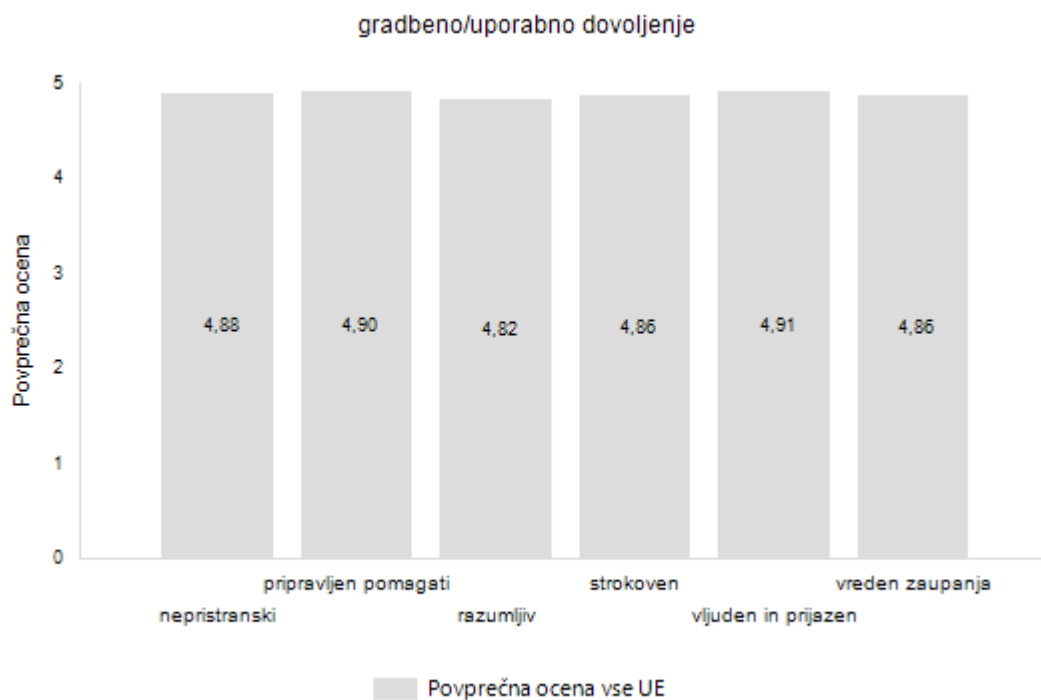
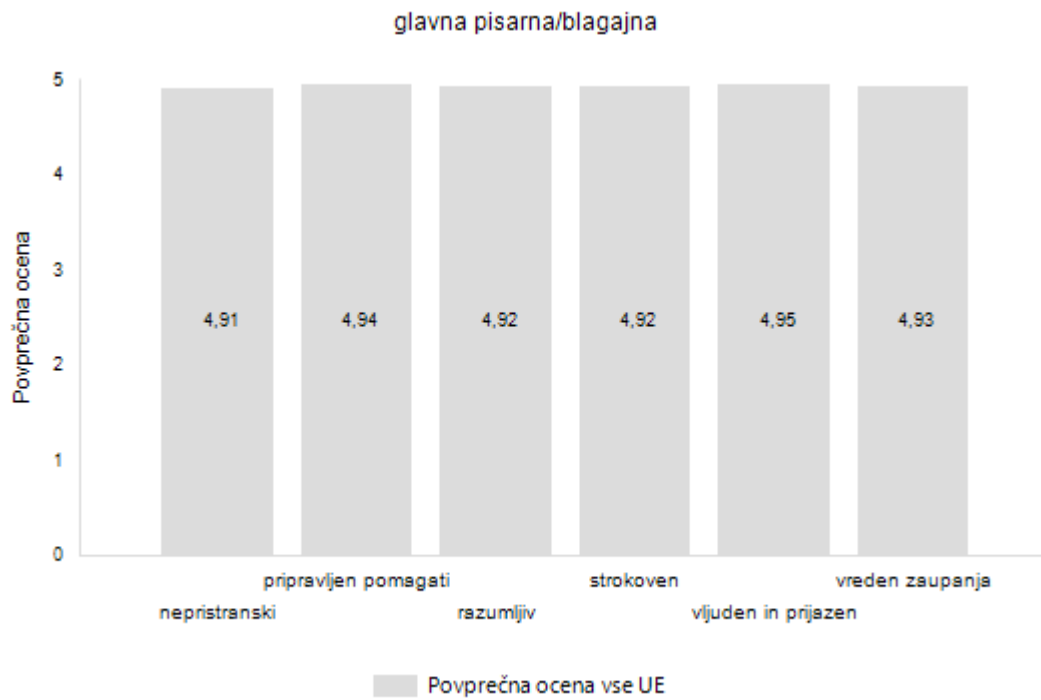
### društva, javne prireditve



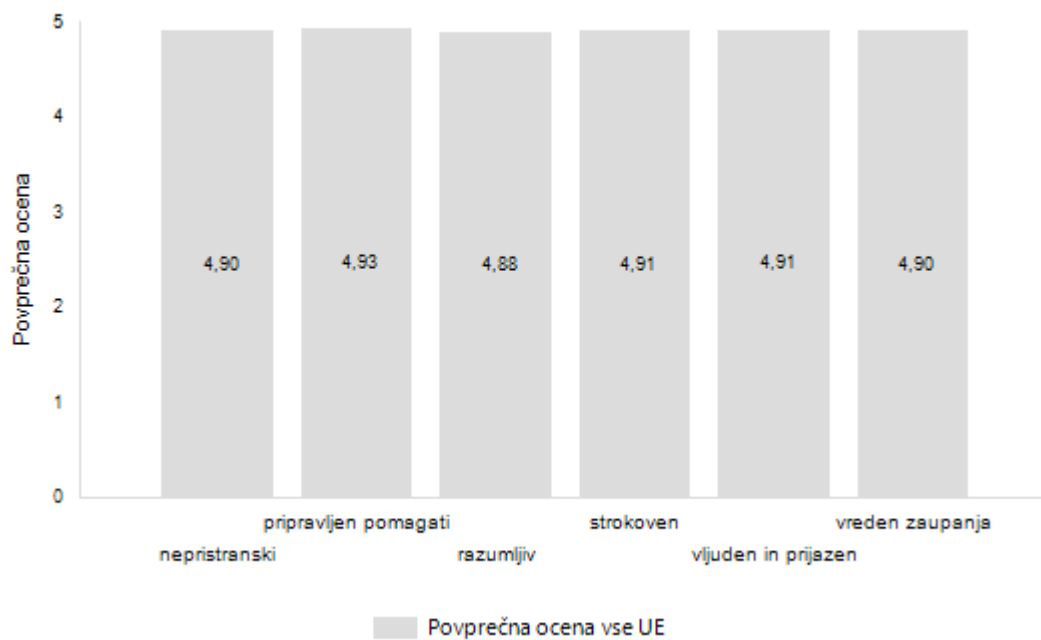
### državljanstvo



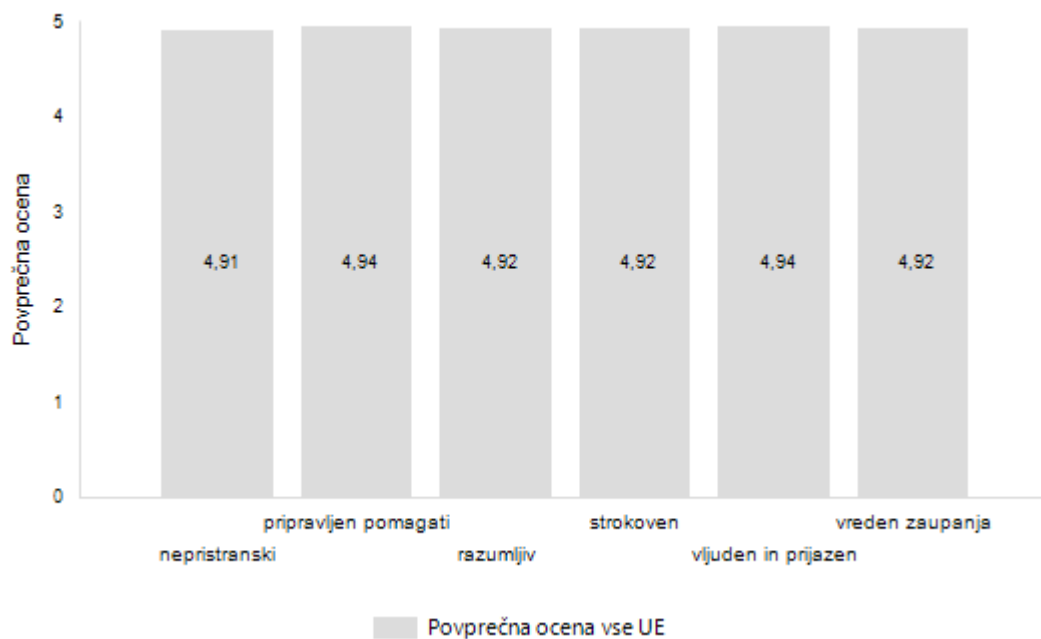




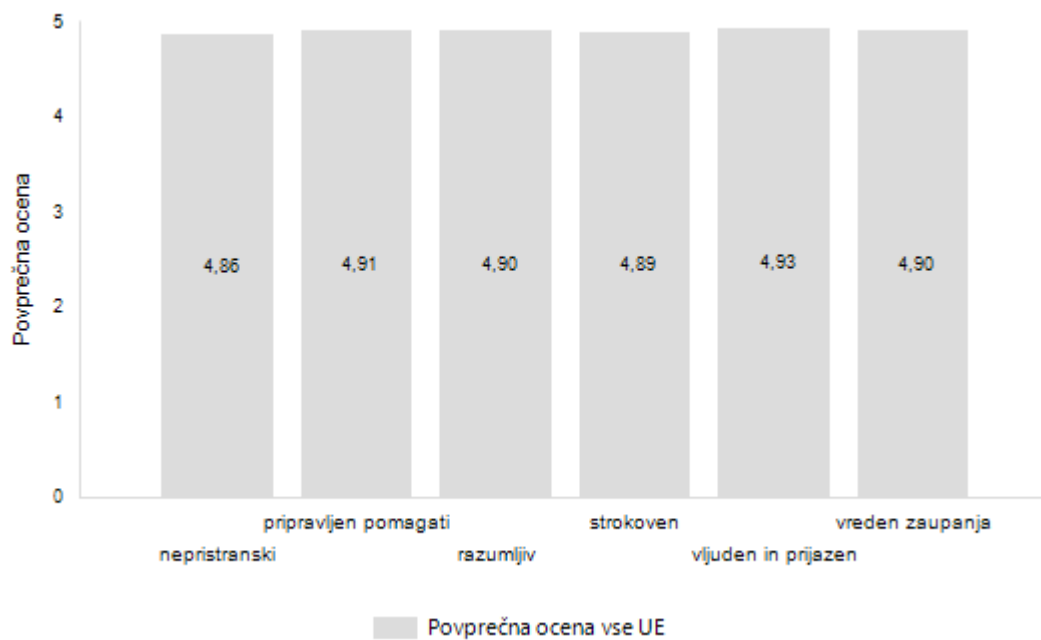
### izpis geodet. podatkov



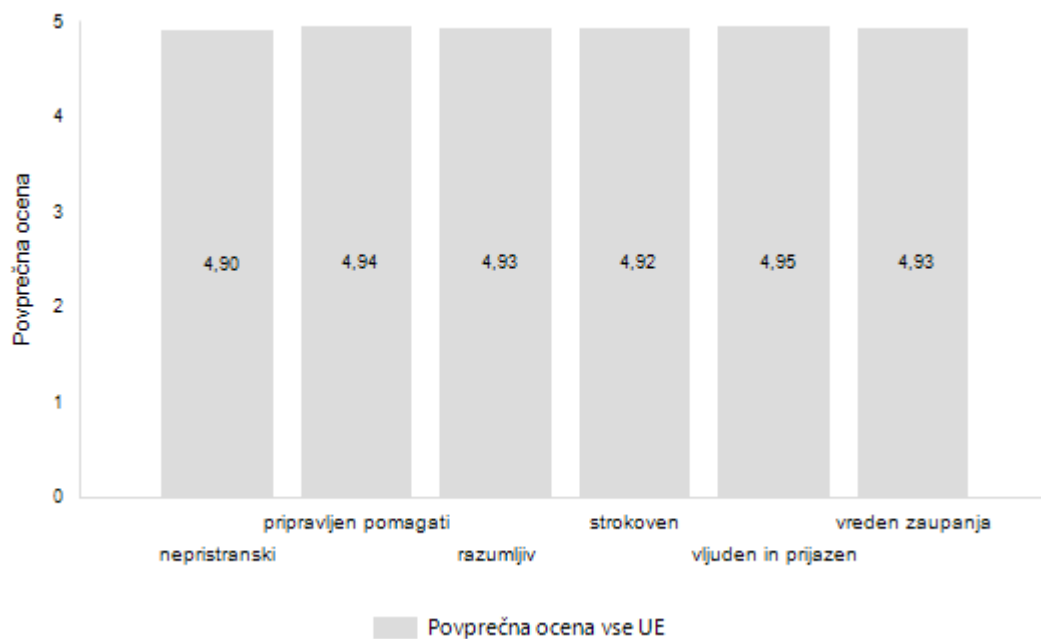
### matični register (rojstva, smrti)



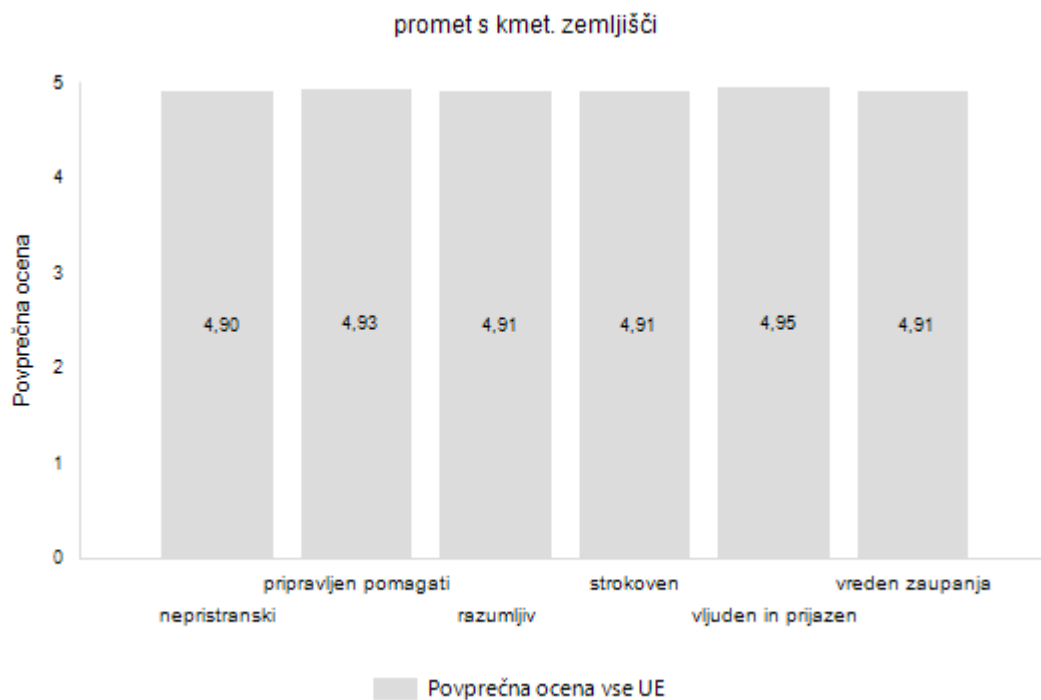
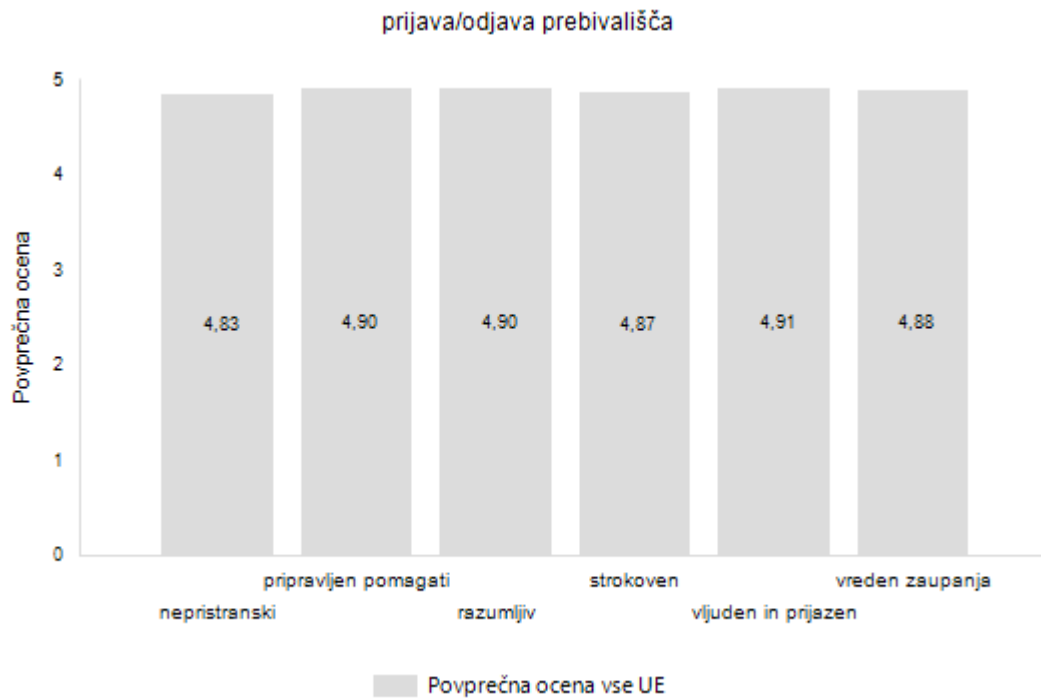
### osebna izkaznica, potne listine

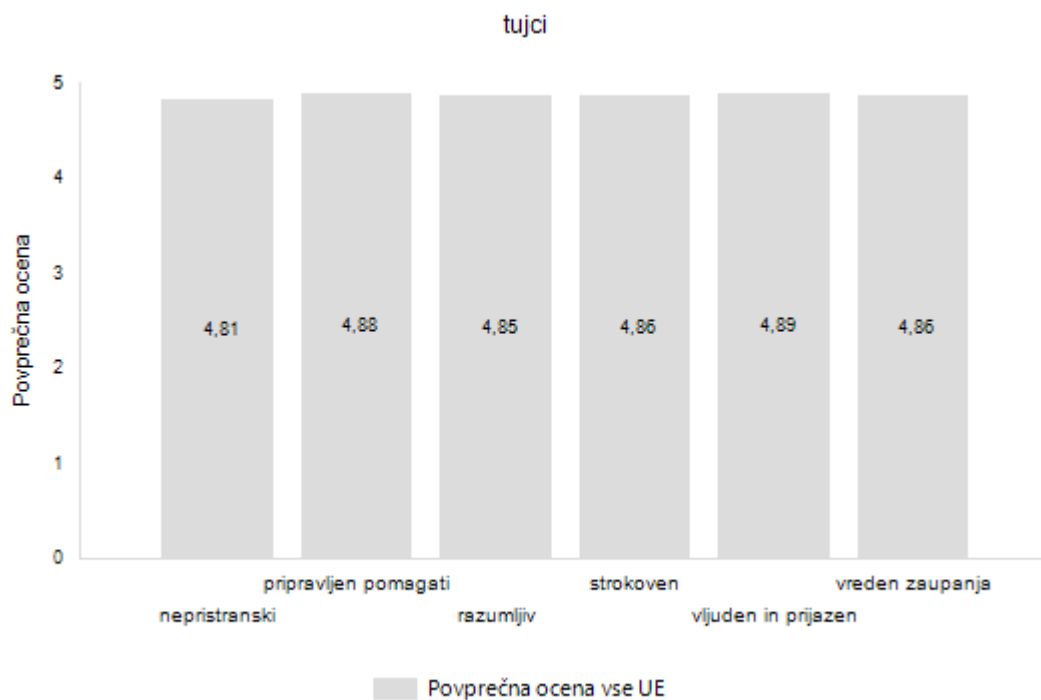
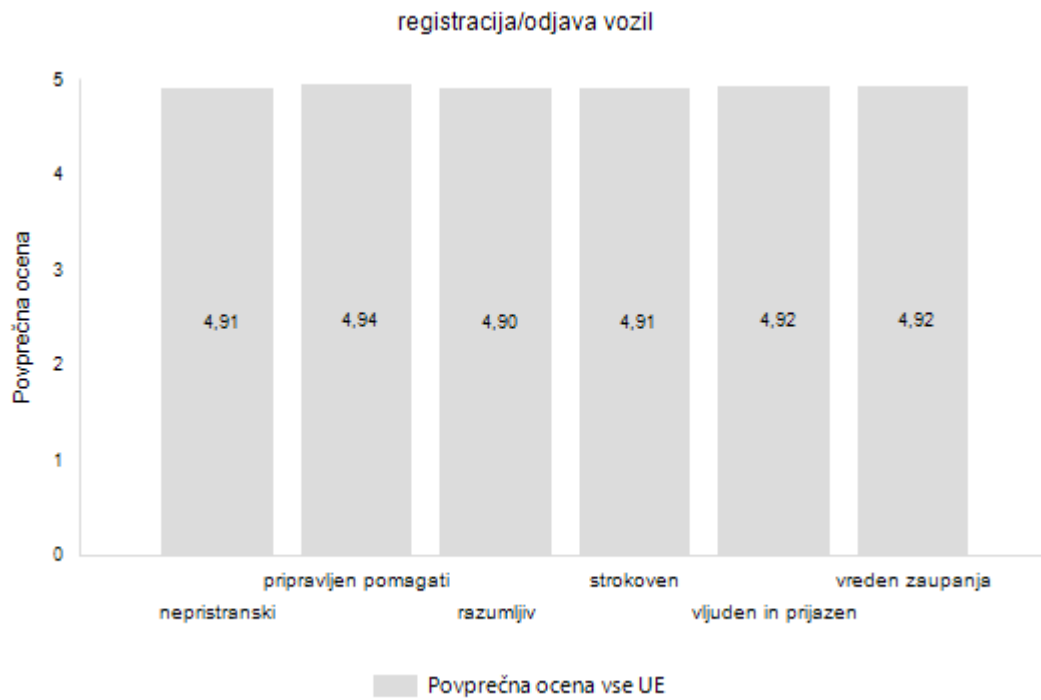


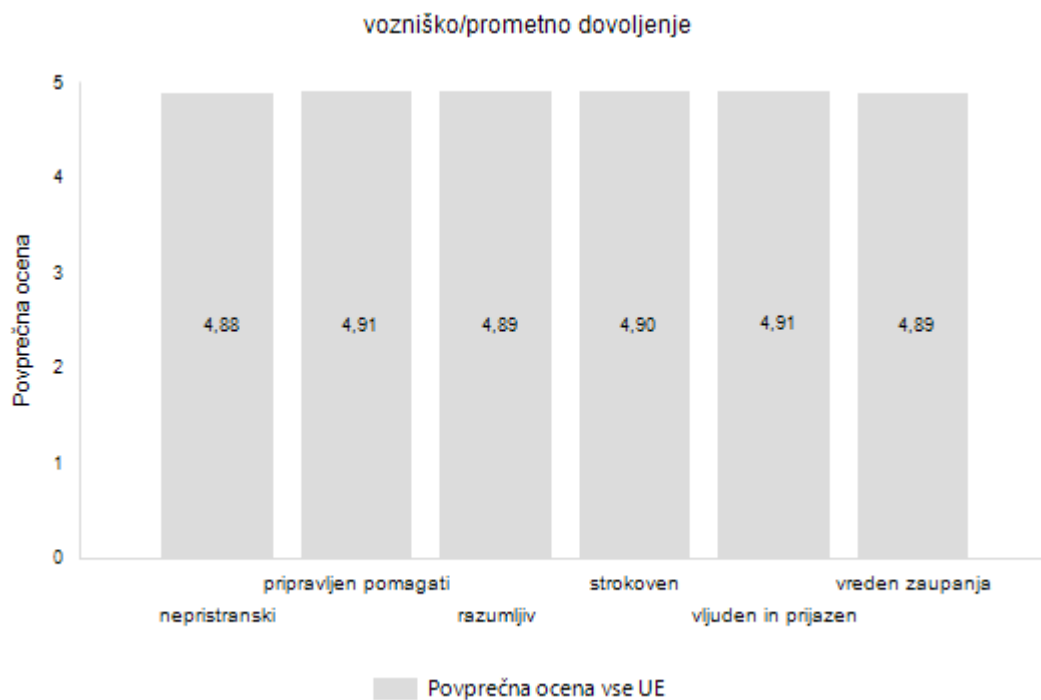
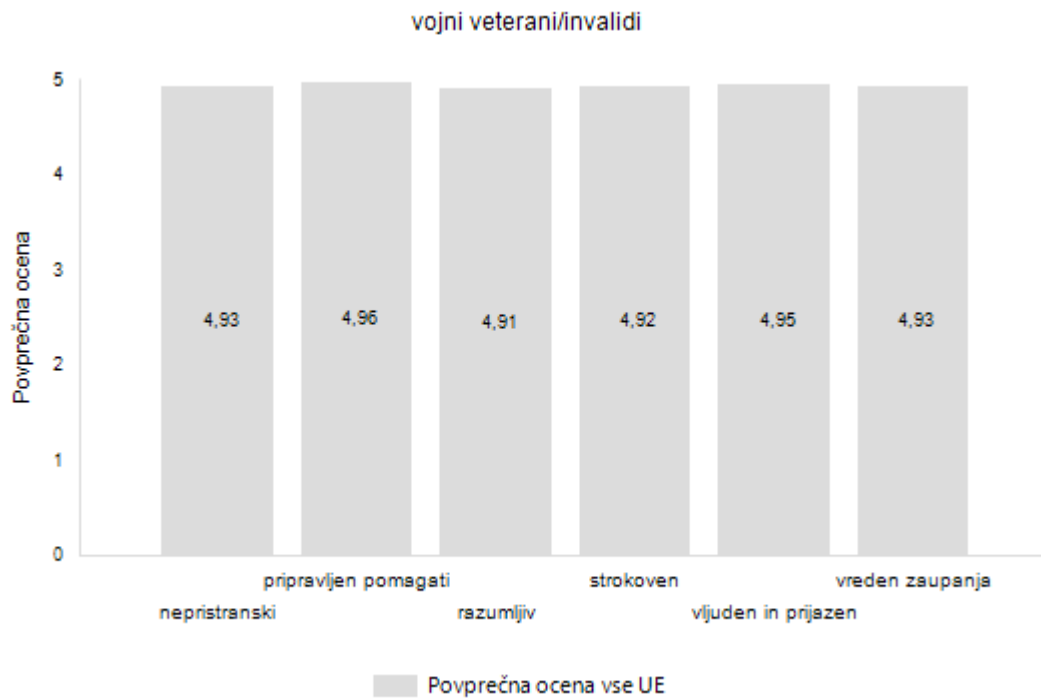
### overitev listin/podpisa

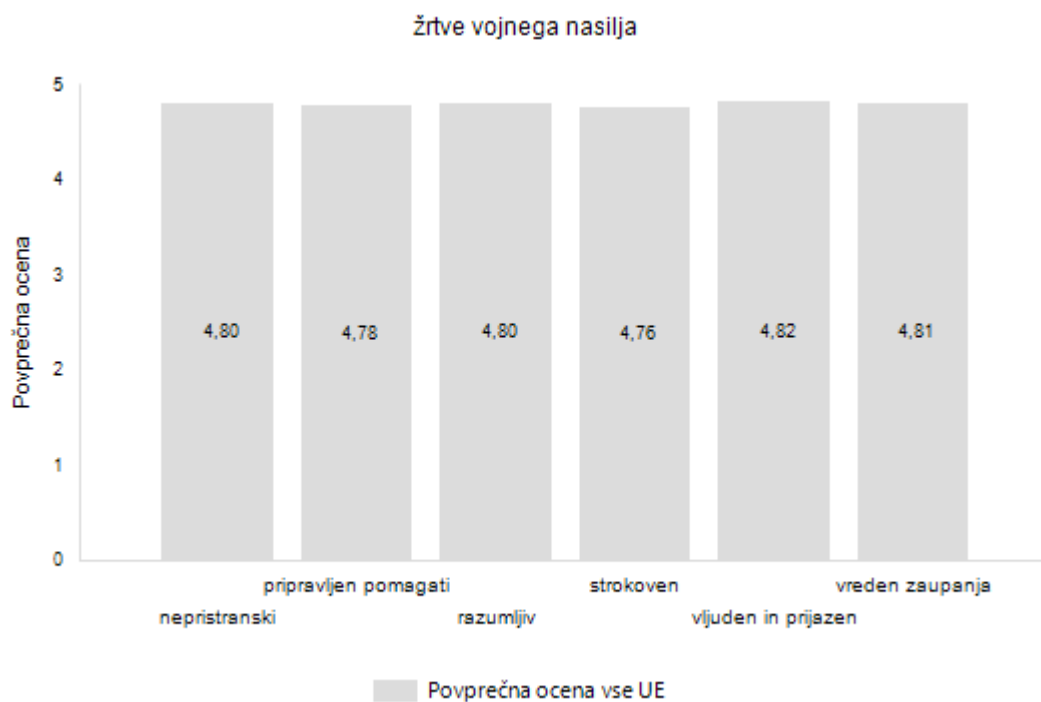
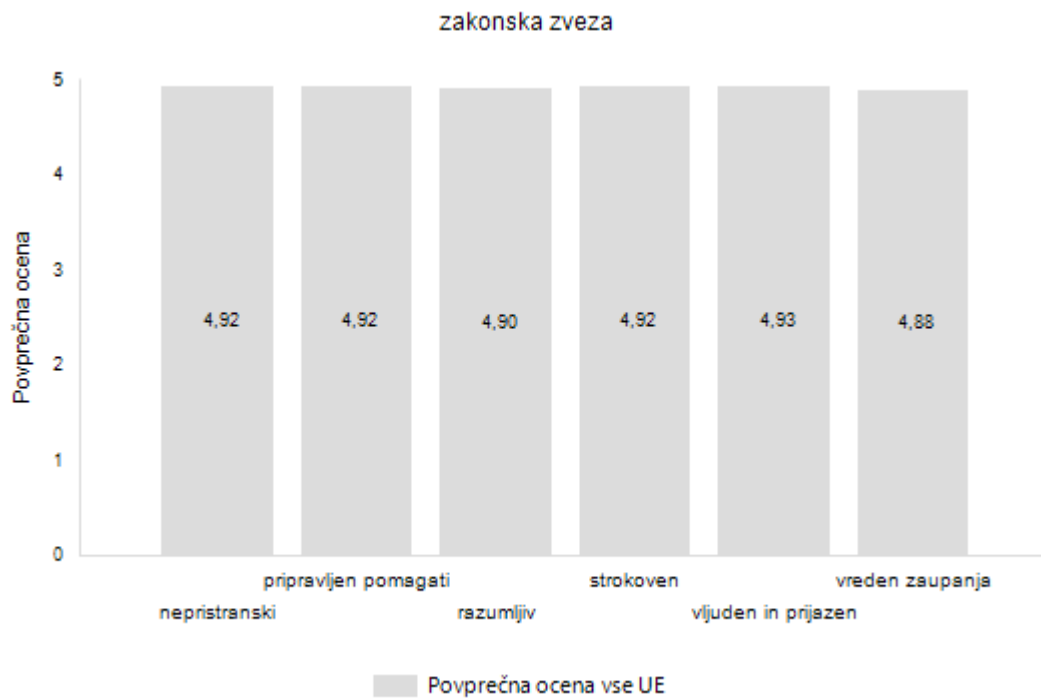




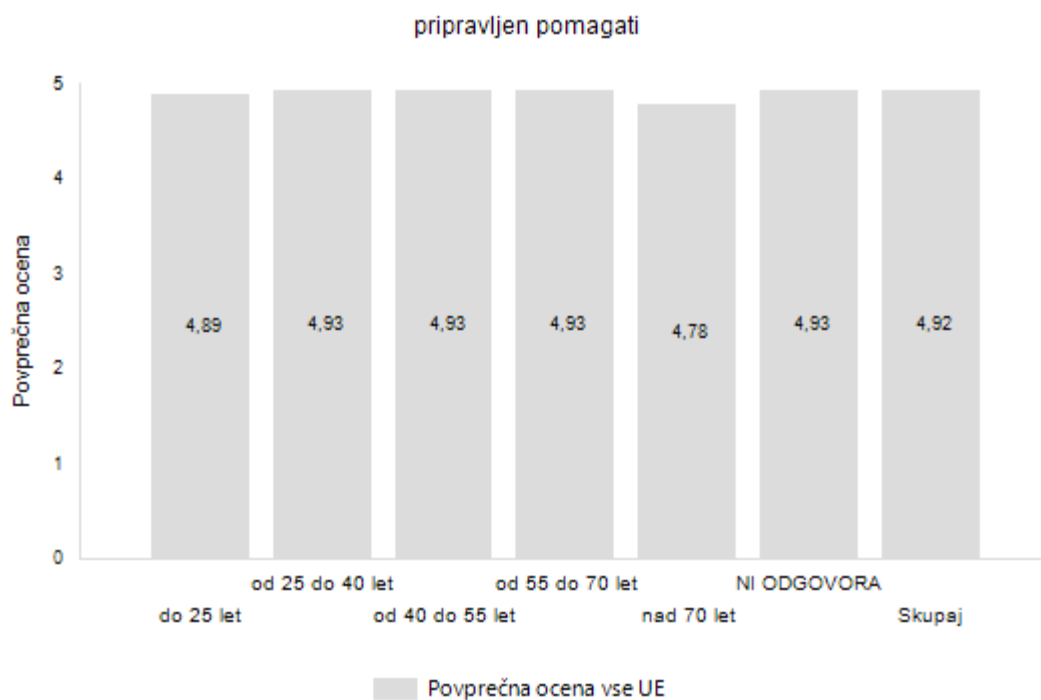
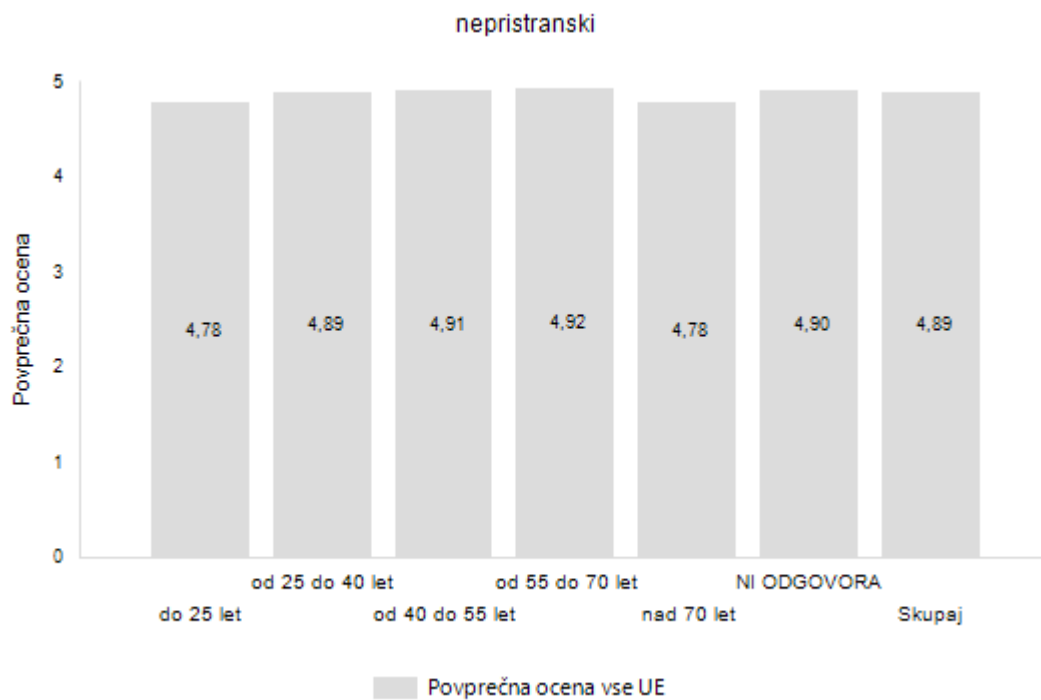


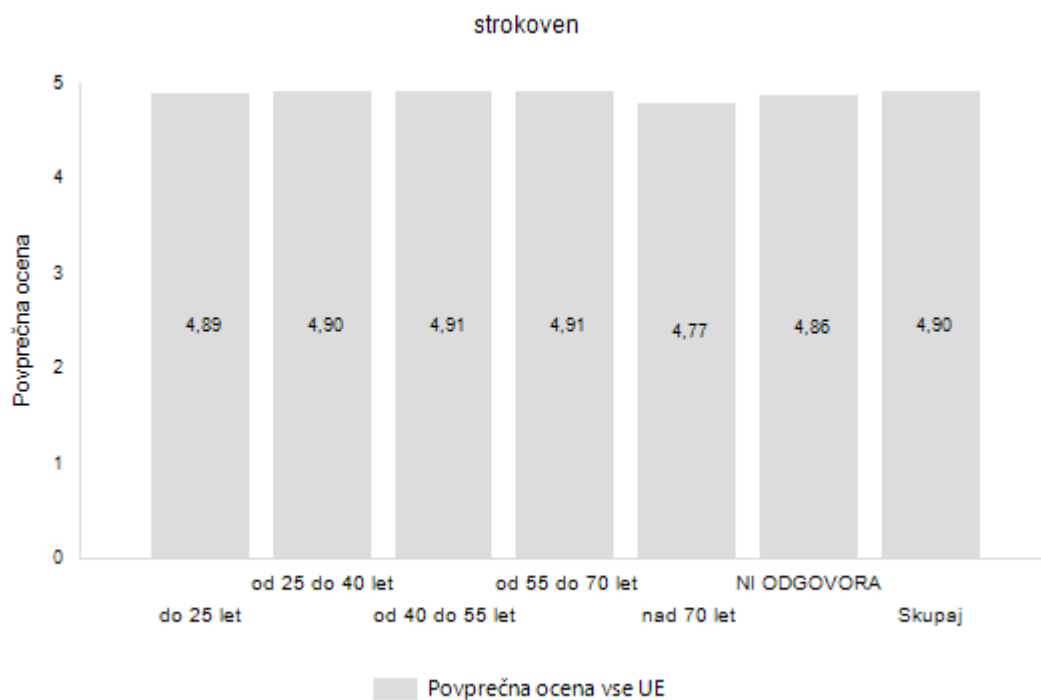
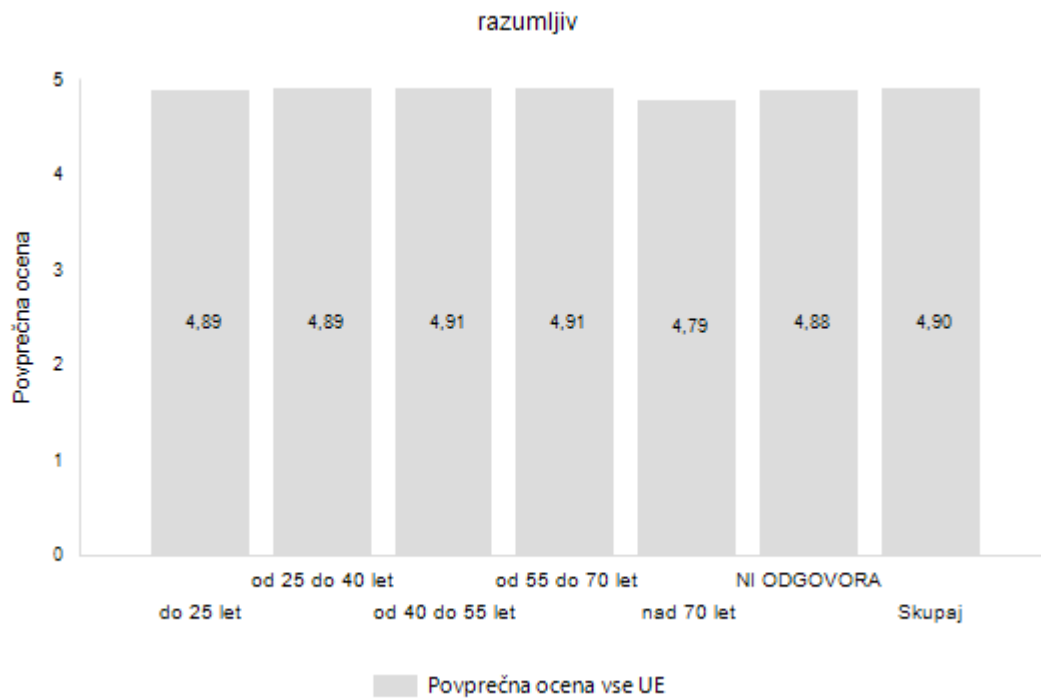


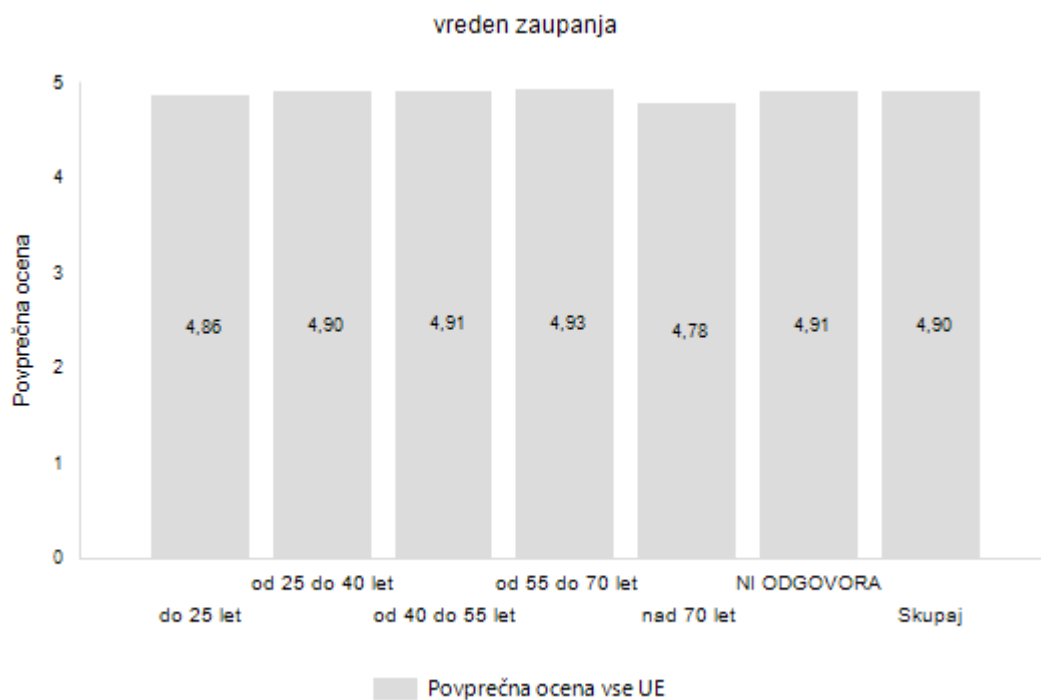
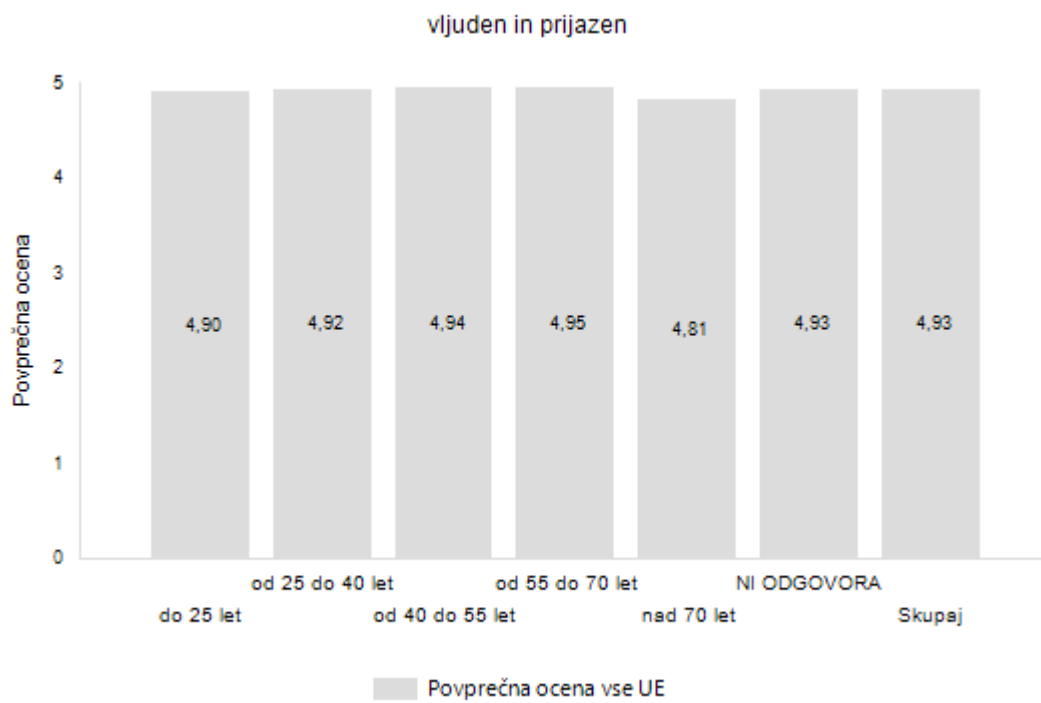




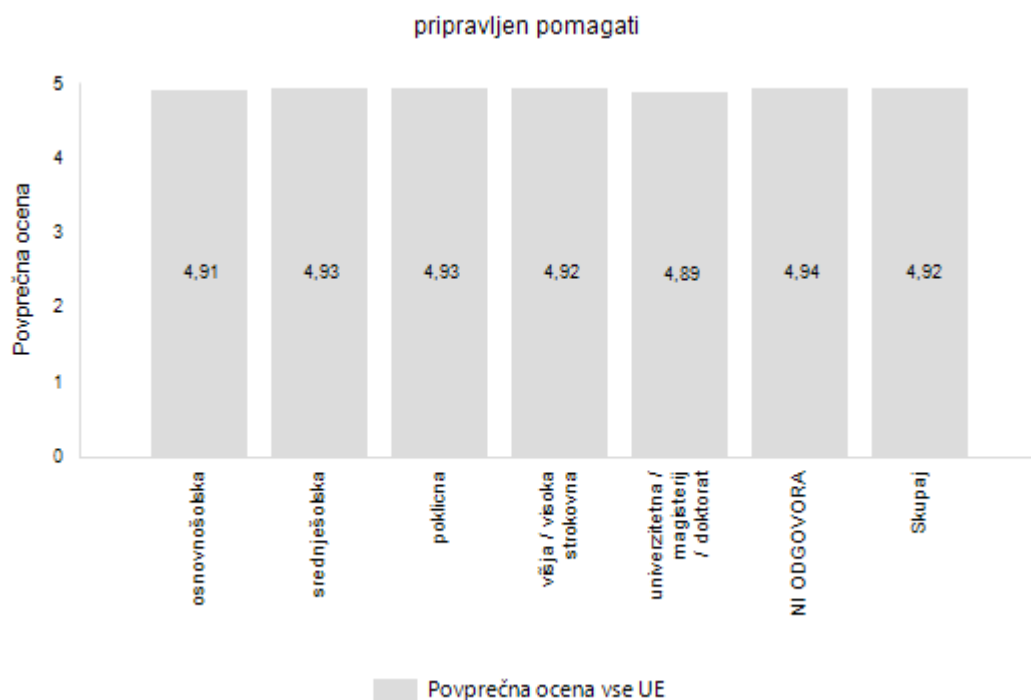
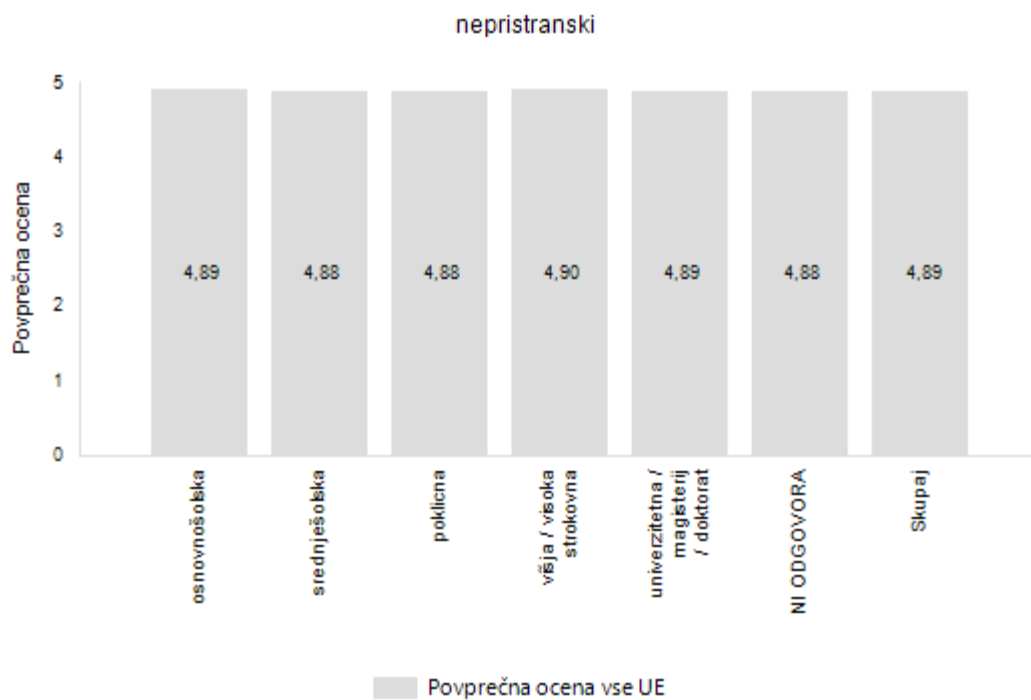
Povprečna ocena razdeljena glede na starostno skupino



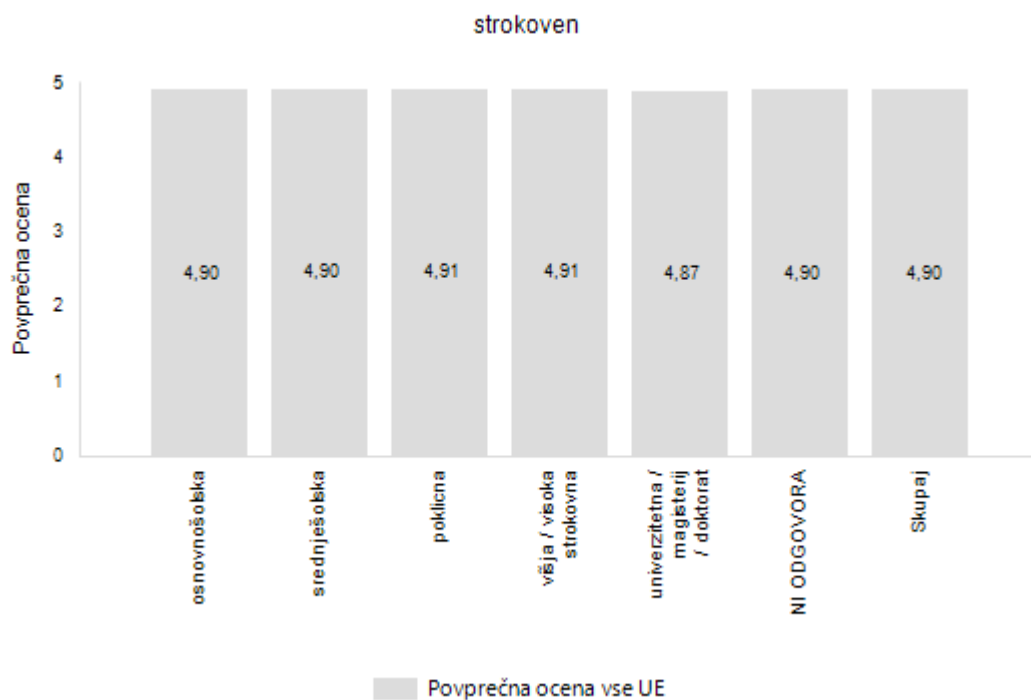
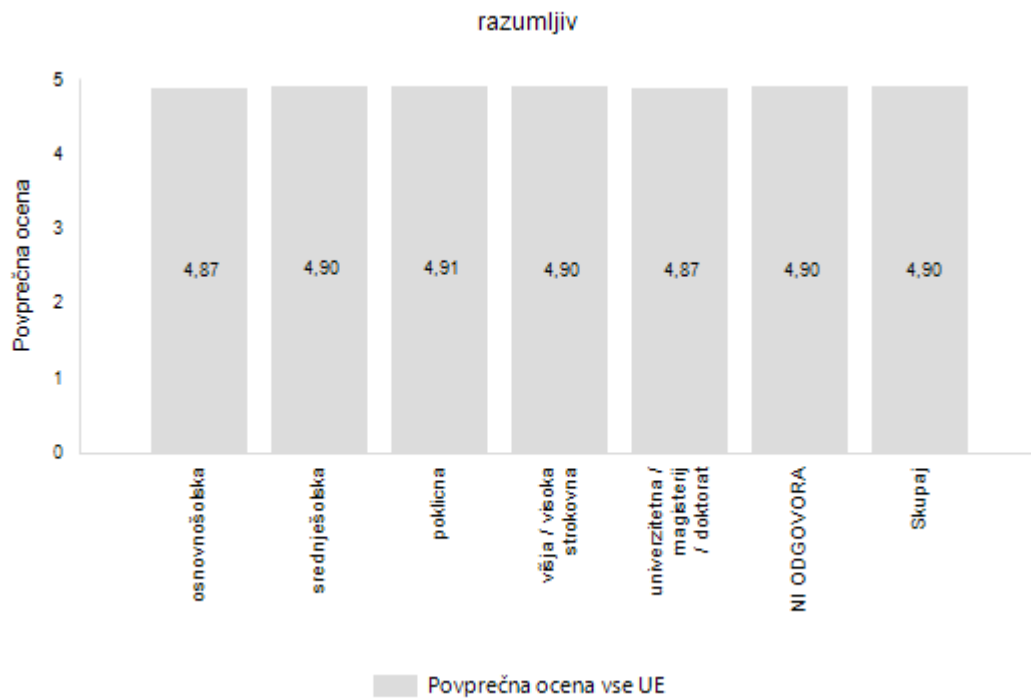


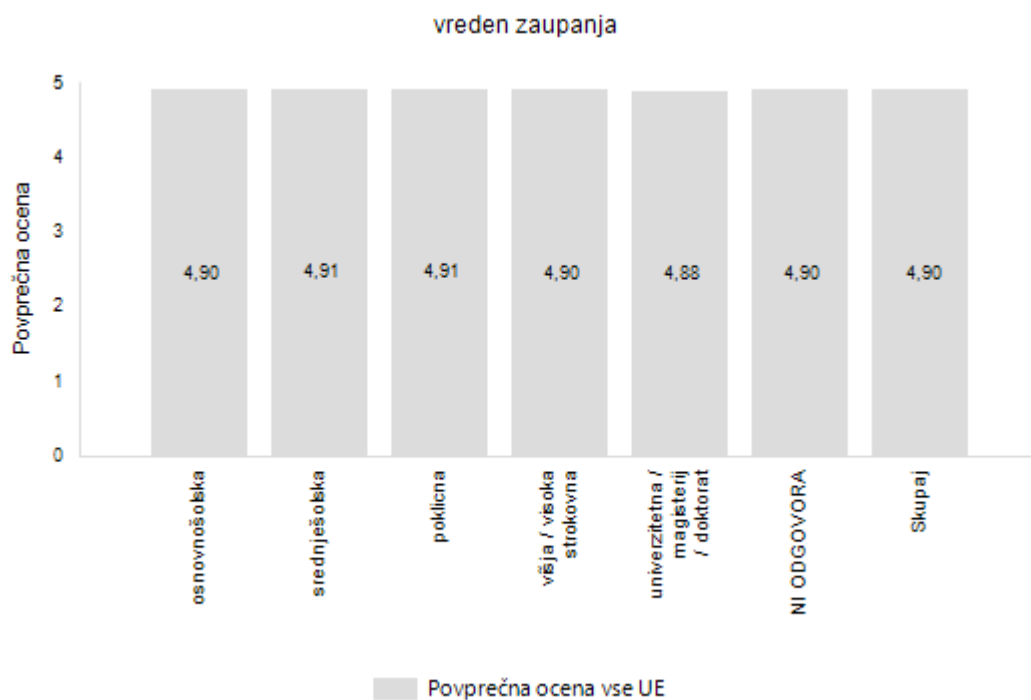
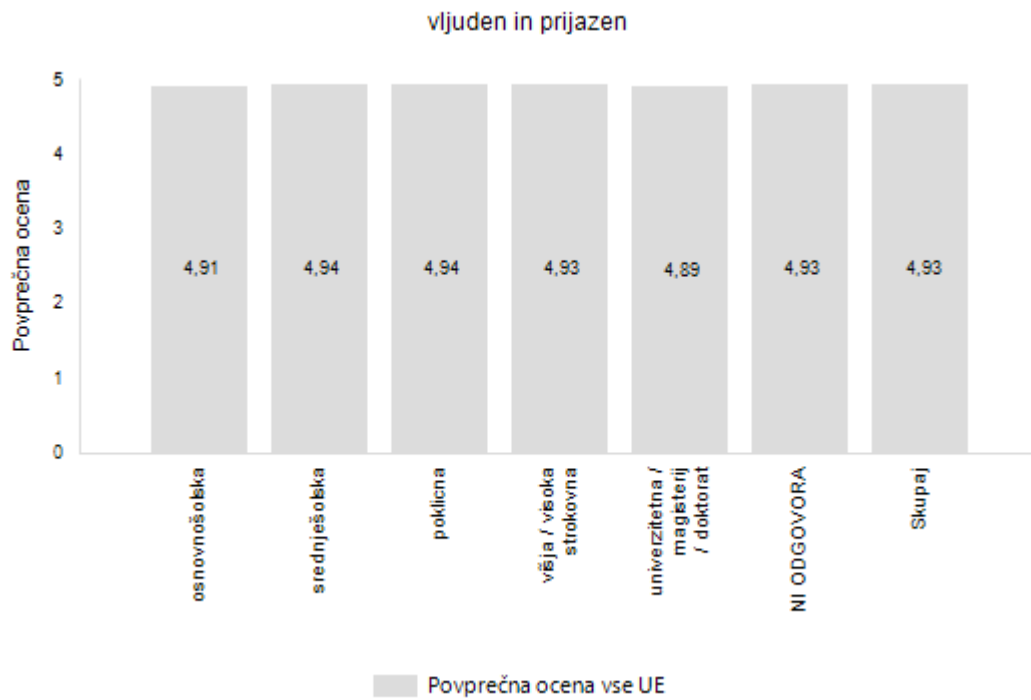


Povprečna ocena razdeljena glede na izobrazbo



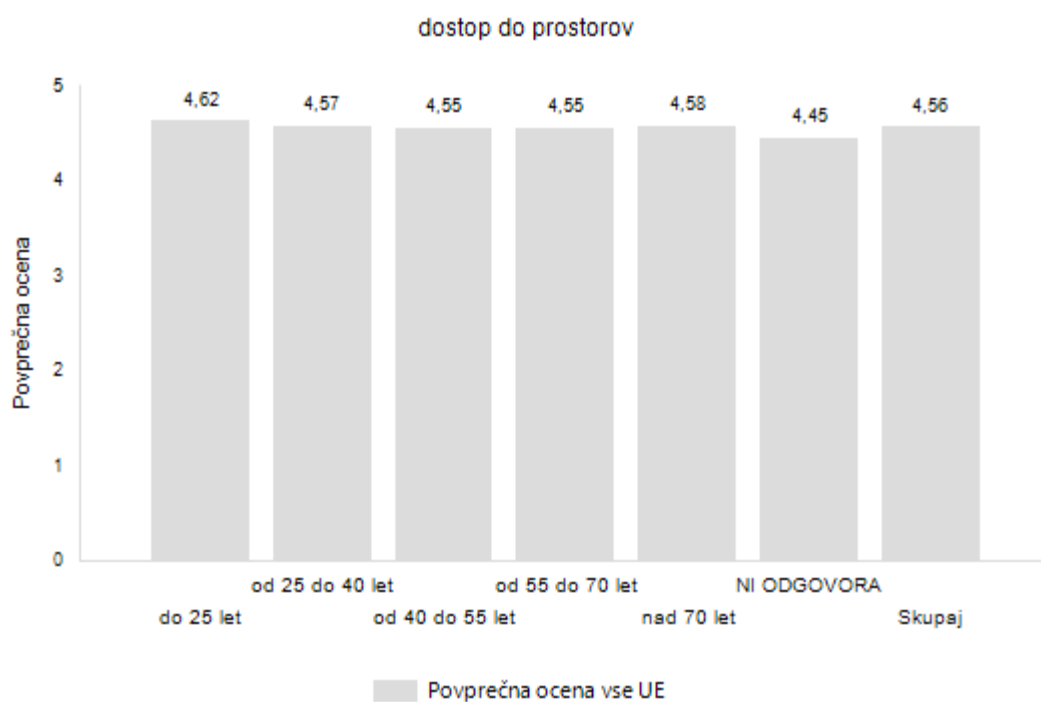
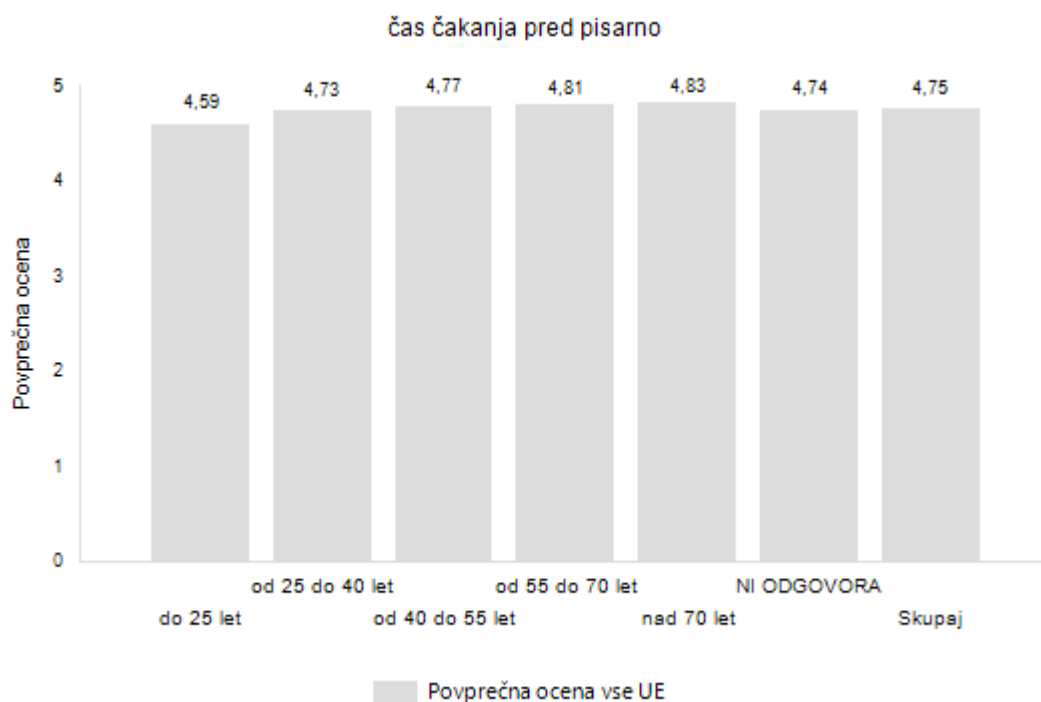


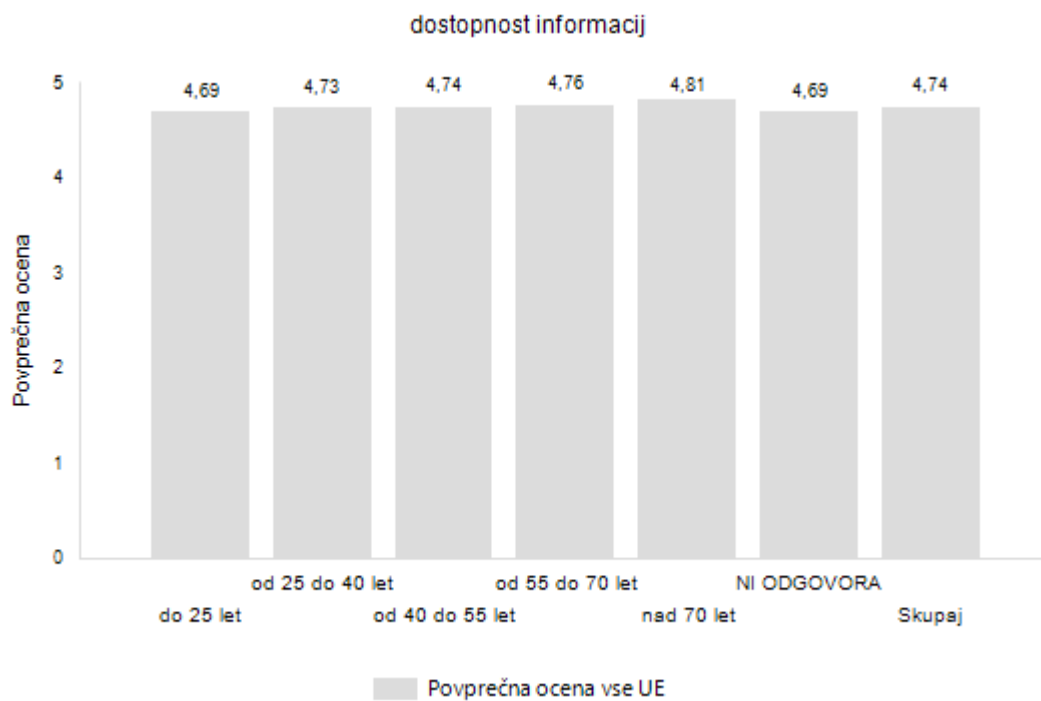


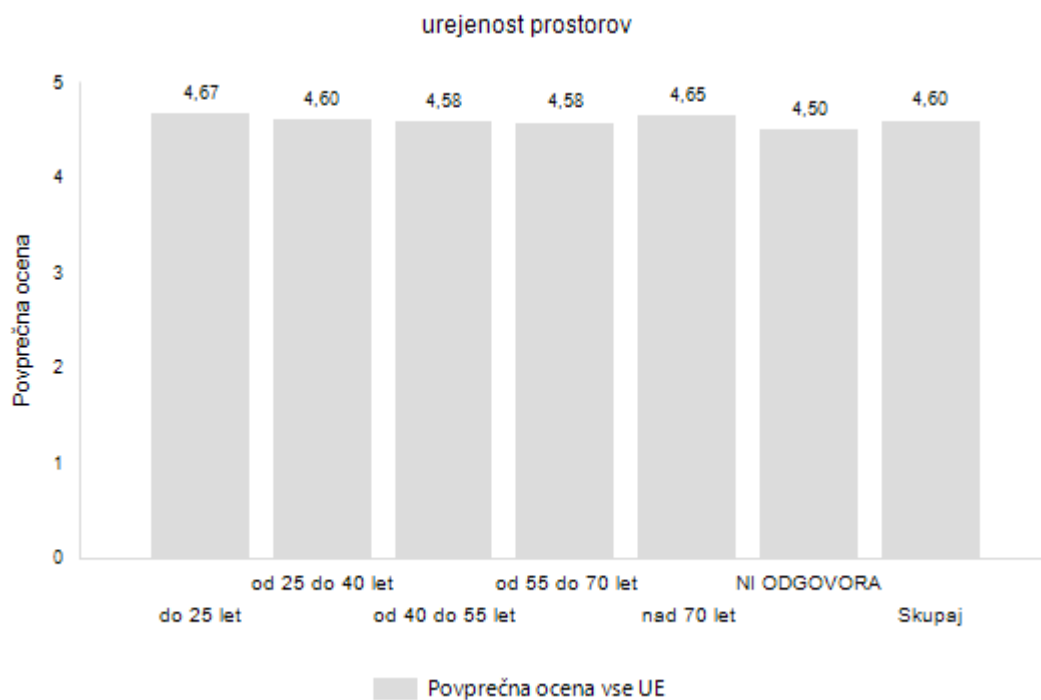
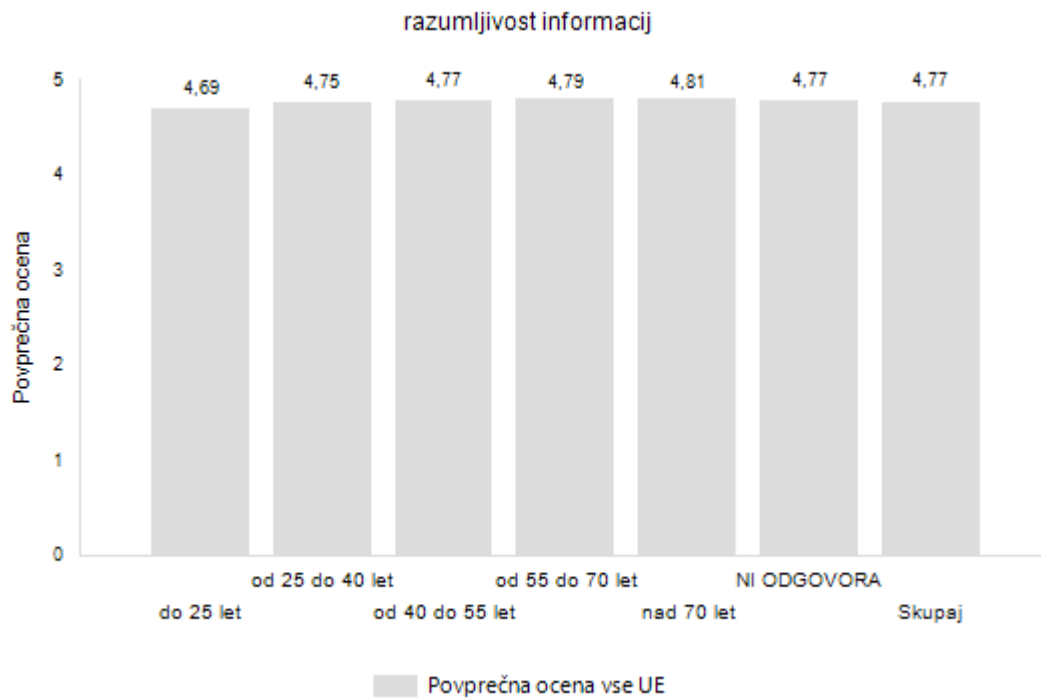


### 3. Ocena upravne enote (kot celote)

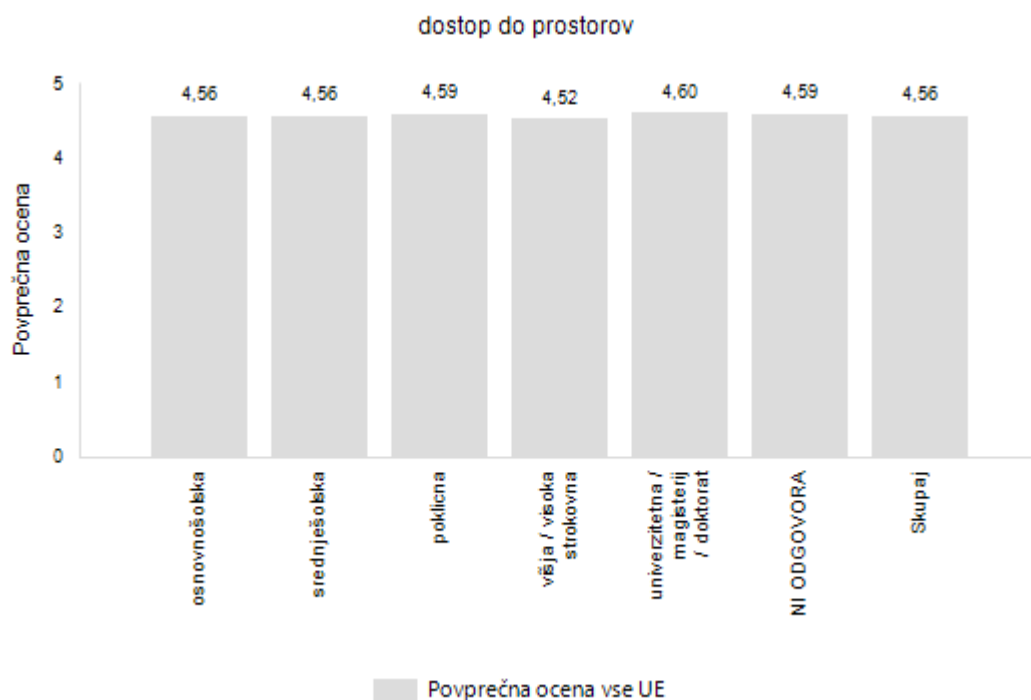
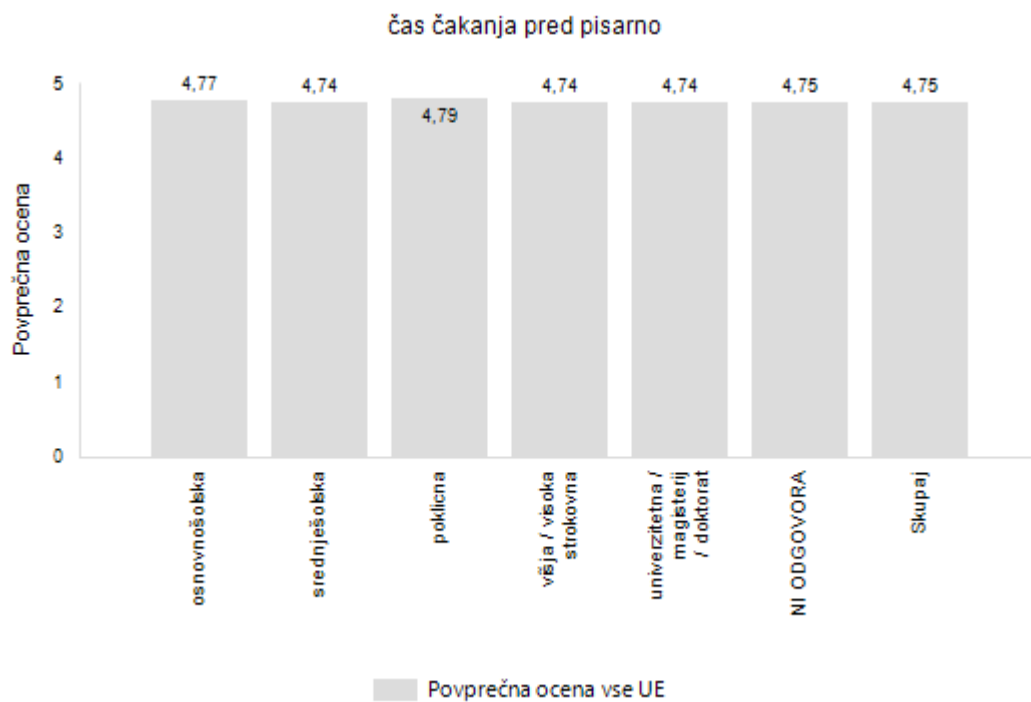
Povprečna ocena razdeljena glede na starostno skupino

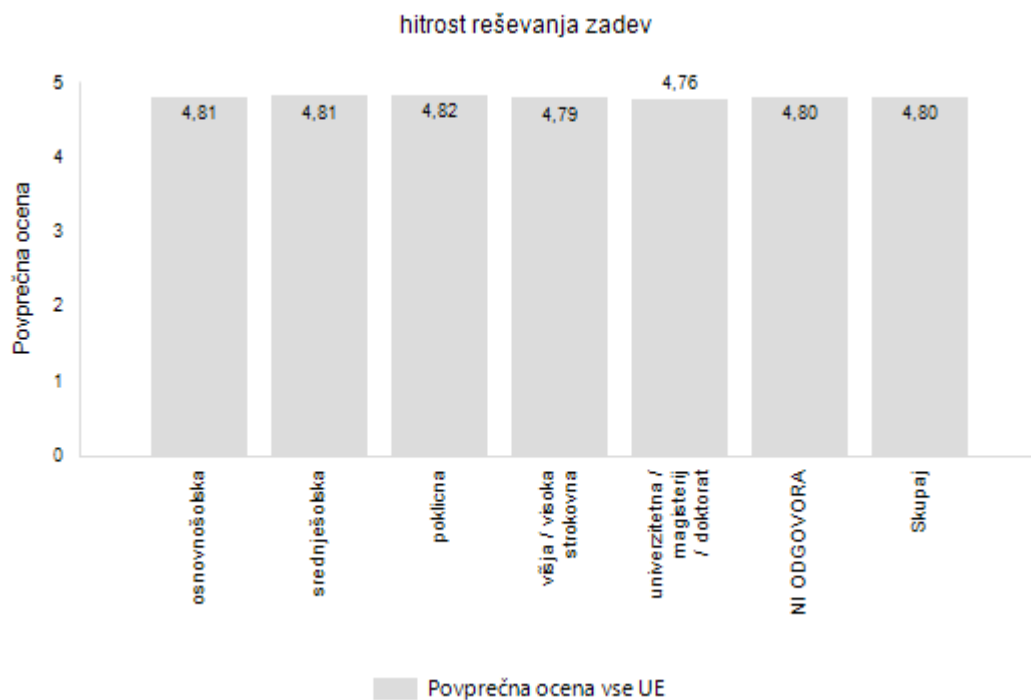
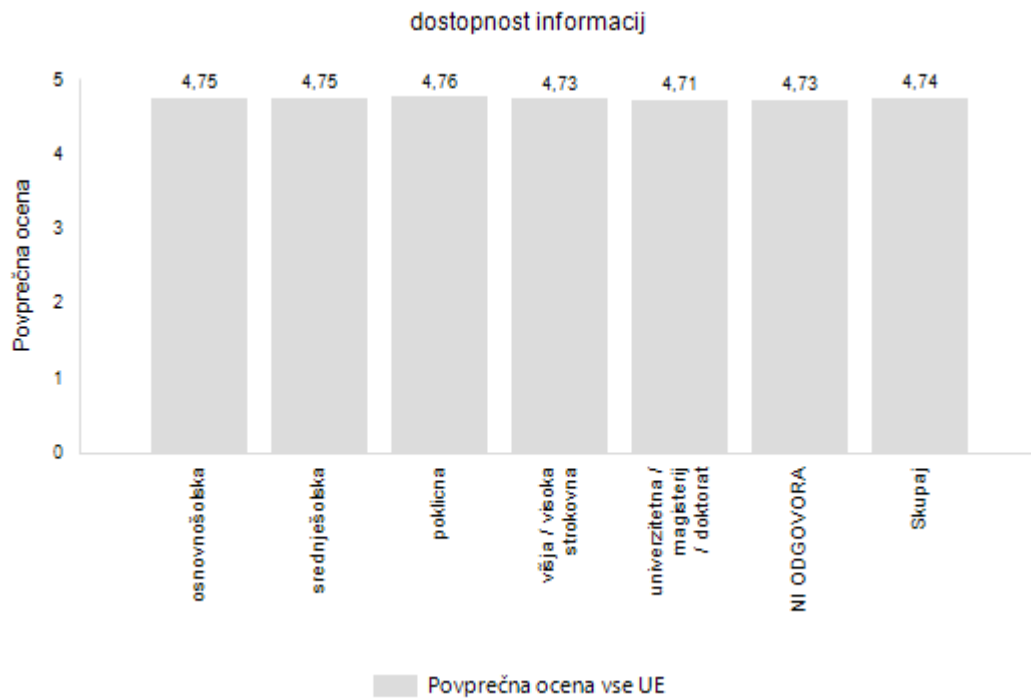


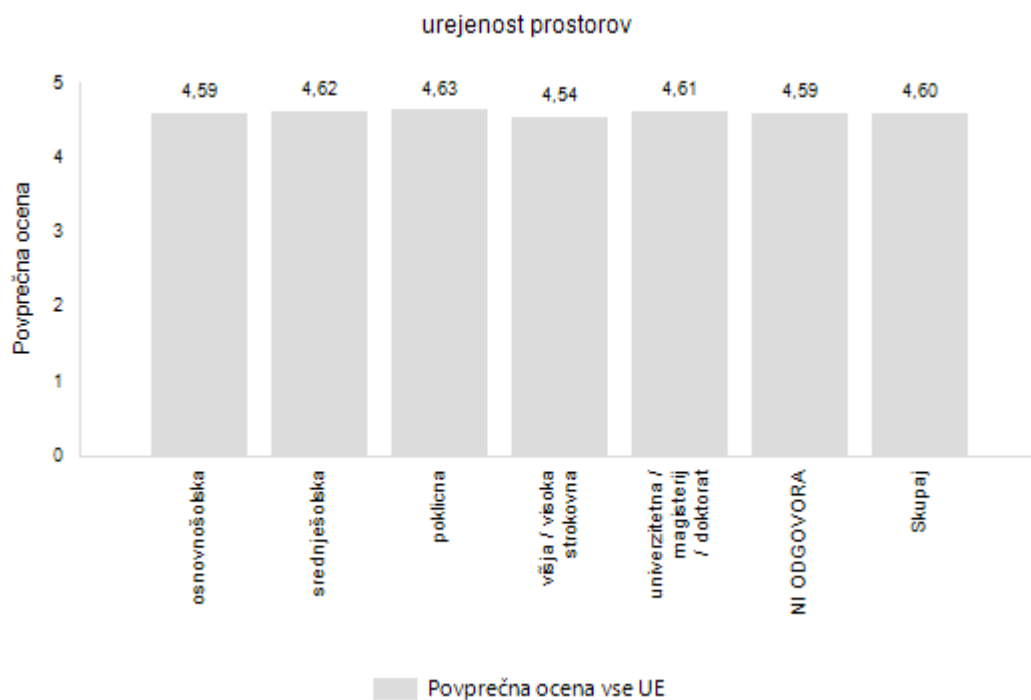
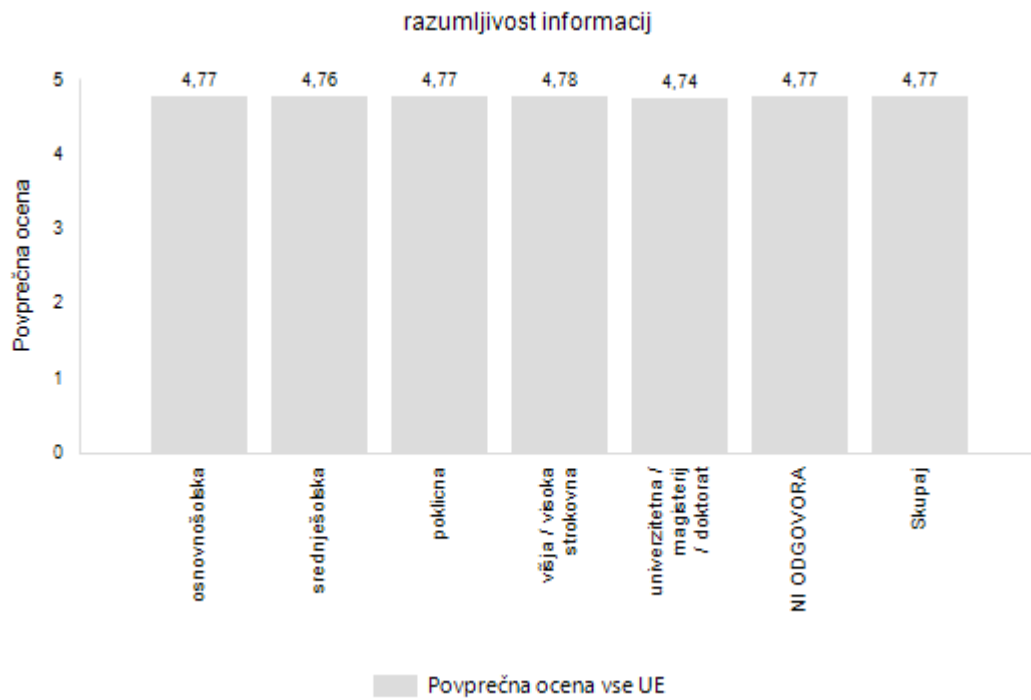




Povprečna ocena razdeljena glede na izobrazbo

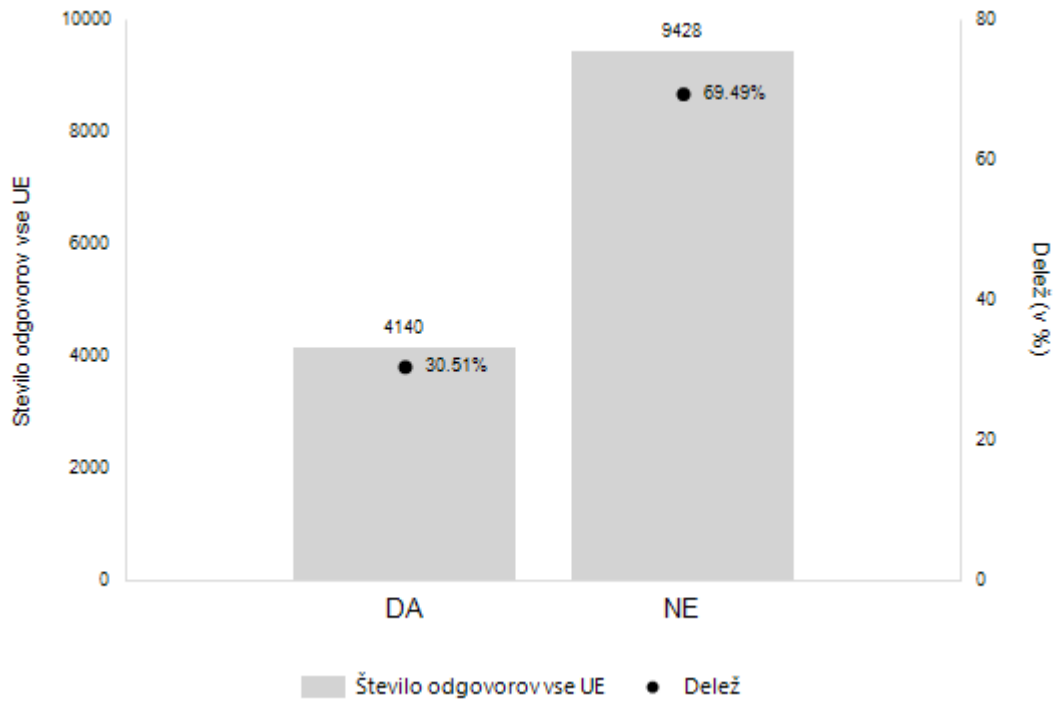


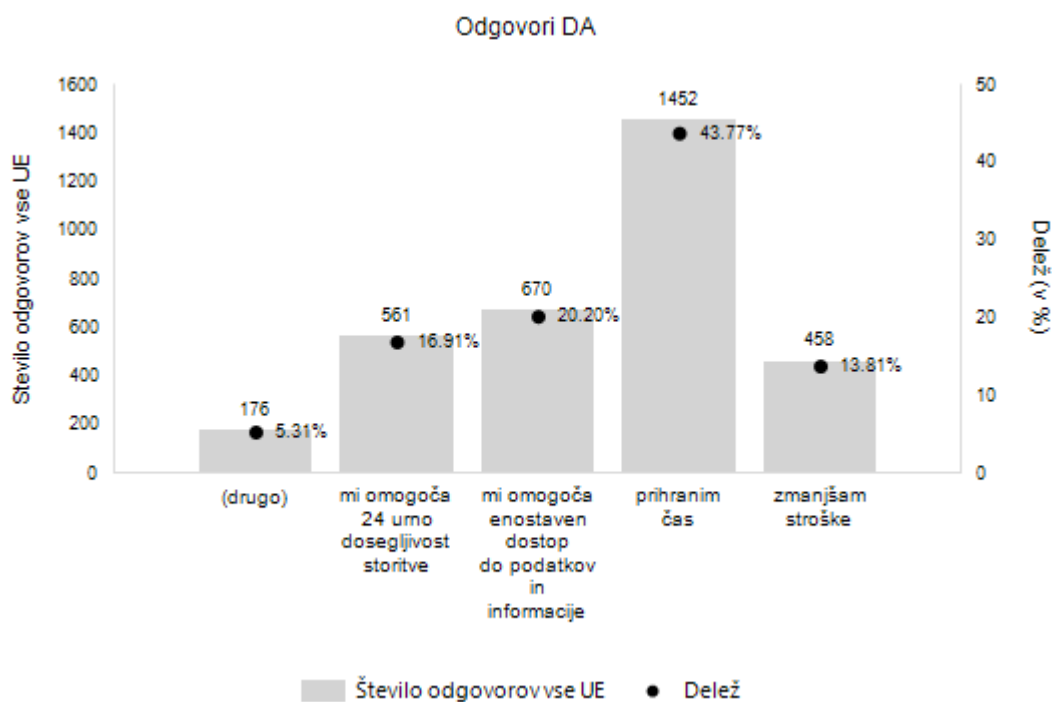
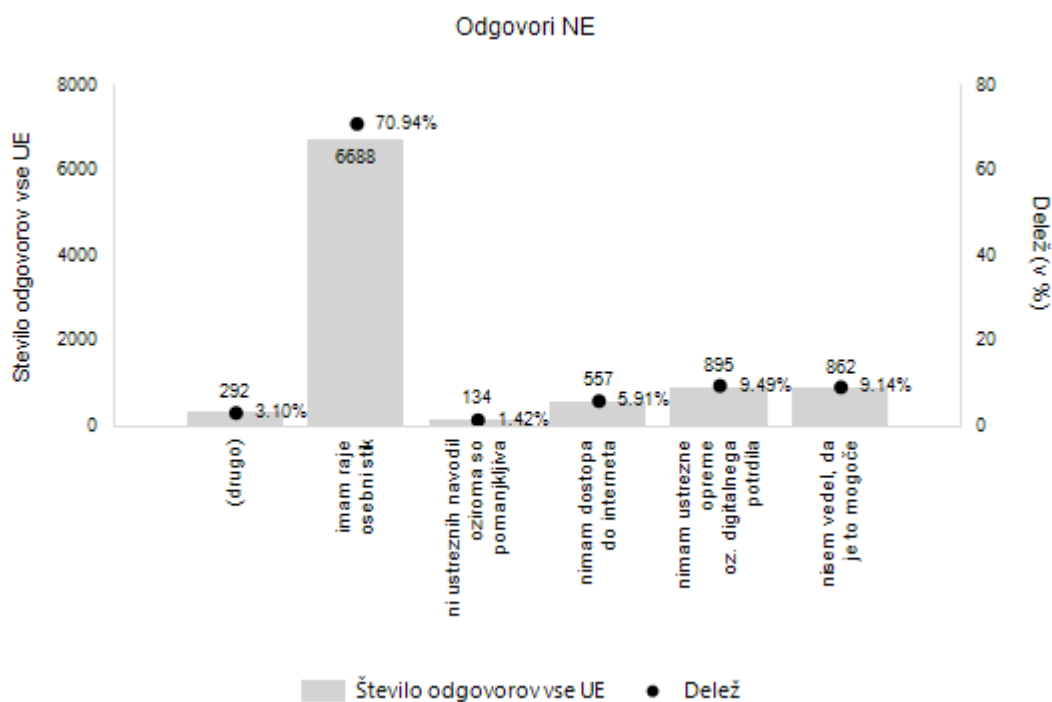




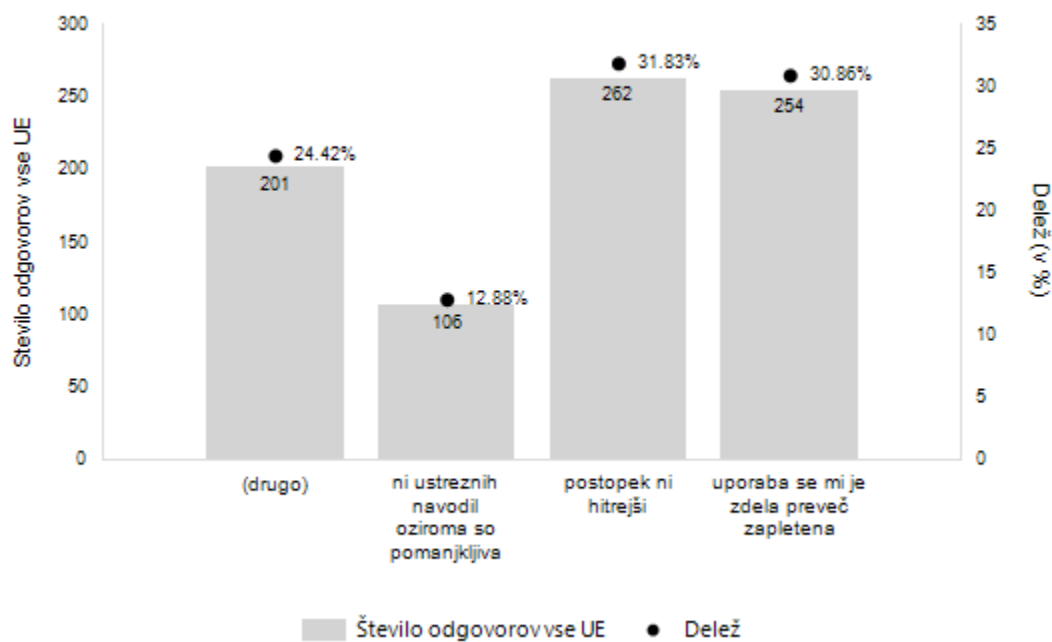


#### 4. Izkušnje z elektronskim poslovanjem

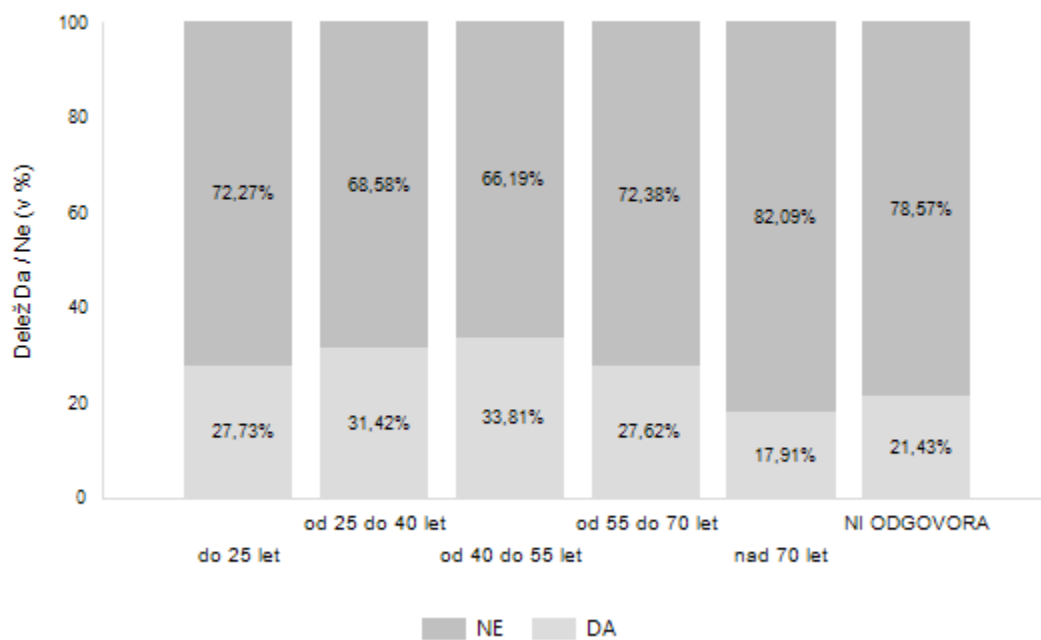




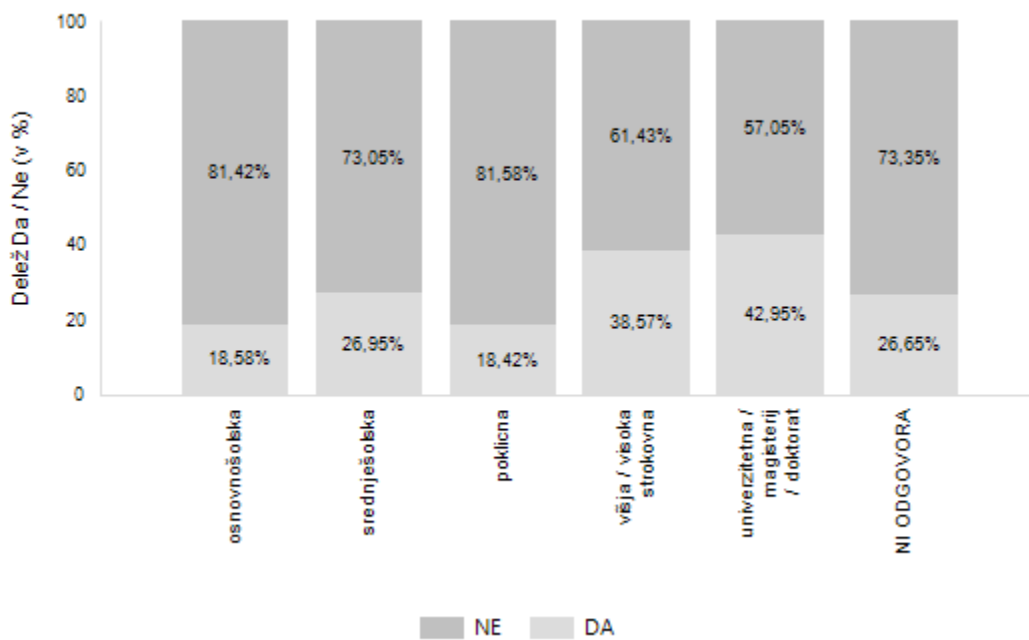
### Odgovori DA, vendar nisem zadovoljen



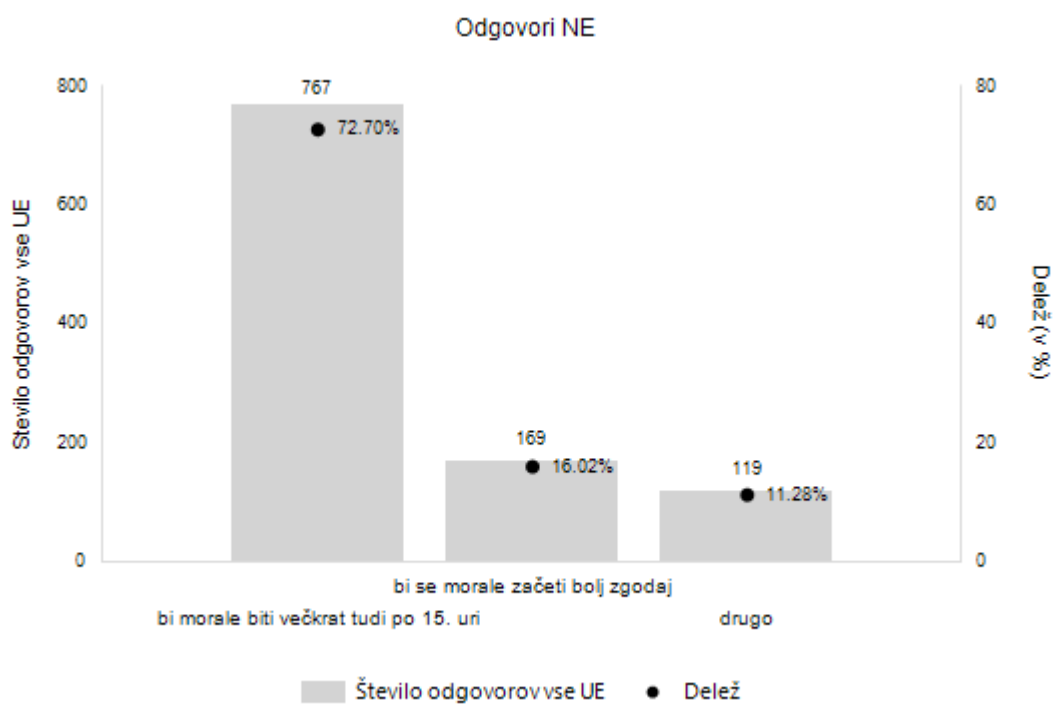
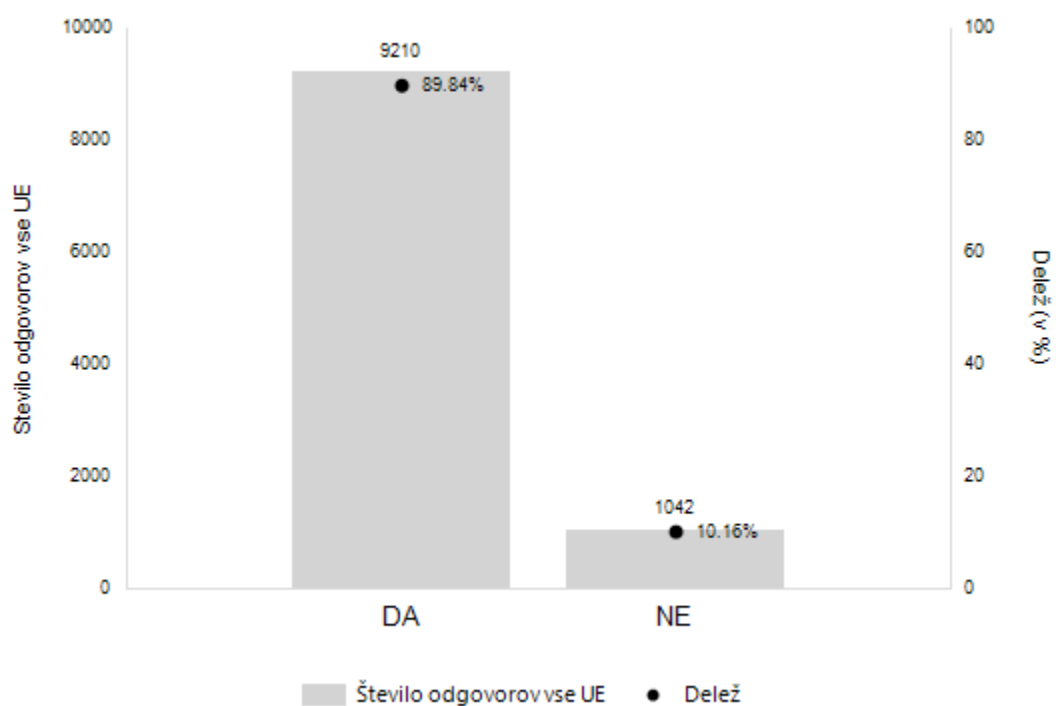
### Odgovori DA/NE glede na starost



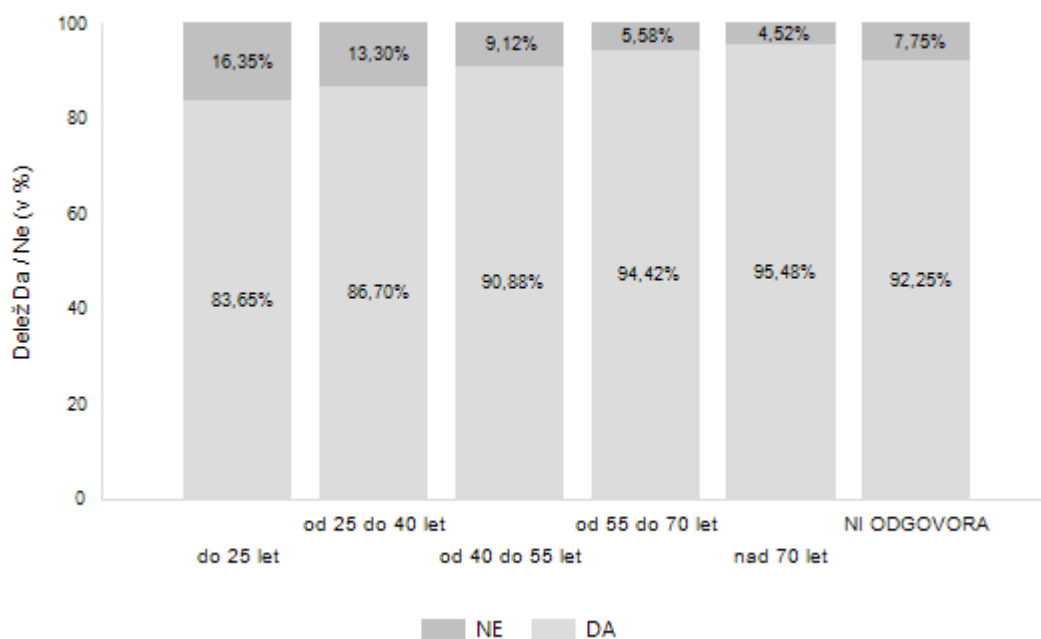
### Odgovori DA/NE glede na izobrazbo



## 5. Zadovoljstvo z uradnimi urami



Odgovori DA/NE glede na starost



Odgovori DA/NE glede na izobrazbo

