

ANKETA O ZADOVOLJSTVU S STORITVAMI FINANČNE UPRAVE RS 2022

Finančna uprava glede na 16. člen uredbe o upravnem poslovanju vsaki dve leti s pomočjo anketnega vprašalnika, ki ga objavimo na spletni strani Finančne uprave in na družbenih omrežjih Finančne uprave RS, ugotavlja zadovoljstvo strank glede poslovanja.

Anketni vprašalnik smo dne 5. 5. 2022 objavili na spletni strani Finančne uprave RS ter na družbenih medijih (Facebook in Twitter). Anketa je bila aktivna do 20. 5. 2022.

REZULTATI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA

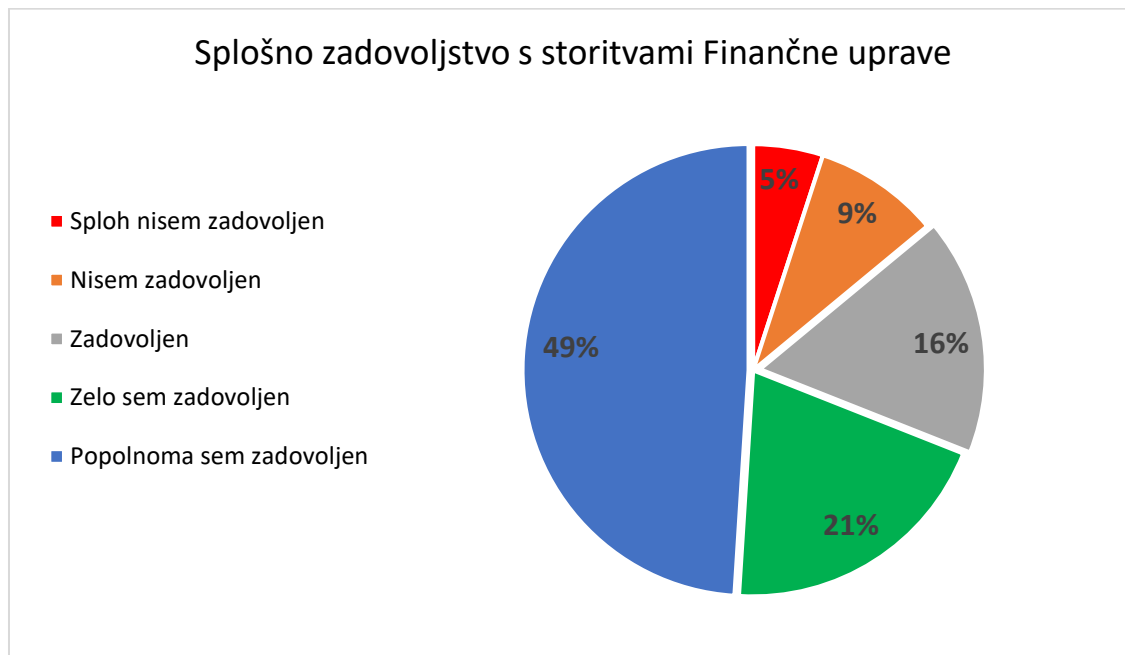
1. VPRAŠANJE

Prosimo Vas, da ocenite, kako ste na splošno zadovoljni s storitvami organa.

(1 – sploh nisem zadovoljen, 2 – nisem zadovoljen, 3 – zadovoljen, 4 – zelo sem zadovoljen, 5 – popolnoma sem zadovoljen)

Na 1. vprašanje smo prejeli 841 veljavnih odgovorov (N=841).

38 oseb je zadovoljstvo ocenilo z 1, 76 oseb z 2, 144 s 3, 174 s 4 in 409 s 5. Povprečje splošnega zadovoljstva s storitvami Finančne uprave je 4,0.



SKLEP: Glede na 841 ustreznih odgovorov je ugotovljeno, da so stranke v povprečju zelo zadovoljne s storitvami Finančne uprave.

2. VPRAŠANJE

Prosimo Vas, da nam zaupate, kako ocenjujete poslovanje / storitve organa oziroma njegove zaposlene.

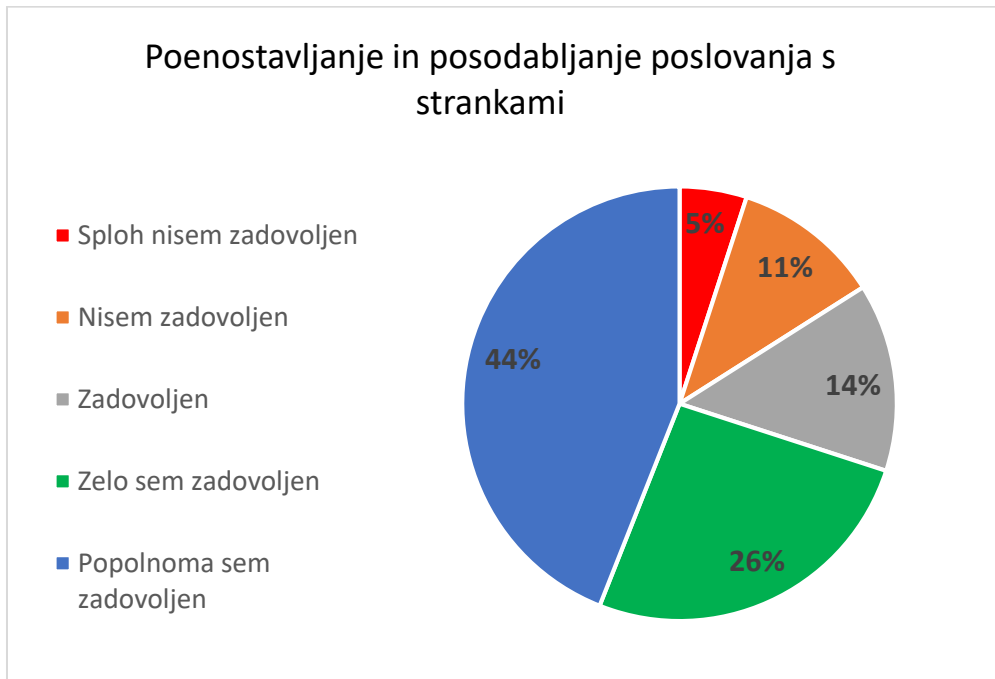
(1 – sploh nisem zadovoljen, 2 – nisem zadovoljen, 3 – zadovoljen, 4 – zelo sem zadovoljen, 5 – popolnoma sem zadovoljen)

Drugo vprašanje je sestavljeno iz 12 podvprašanj.

2.a. Kako ocenjujete poenostavljanje in posodabljanje poslovanja s strankami?

Na 2.a. vprašanje smo prejeli 882 ustreznih odgovorov.

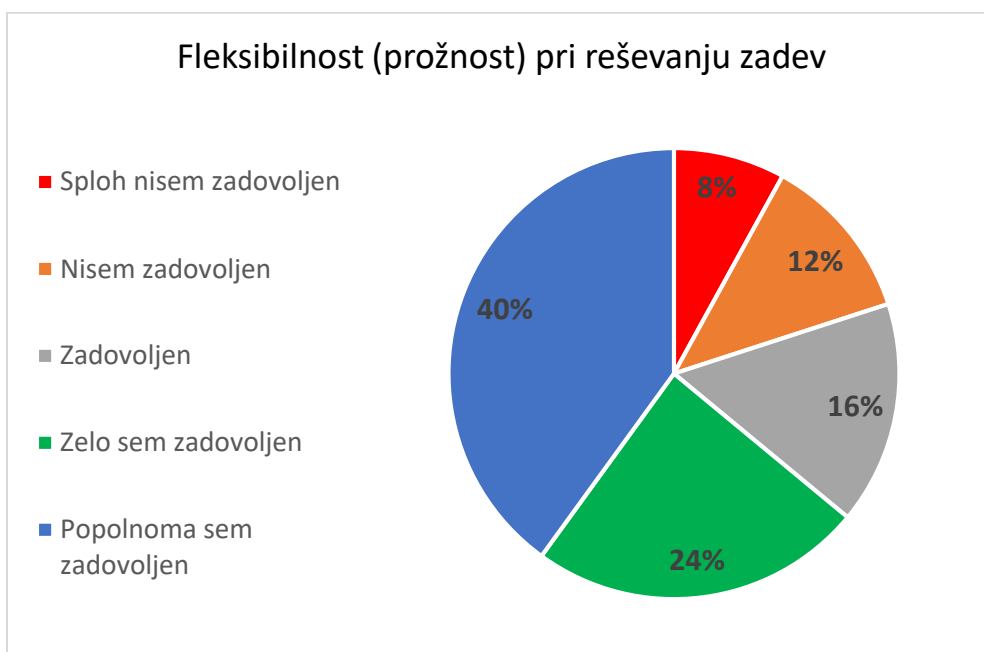
46 oseb je podalo oceno 1, 94 oseb oceno 2, 124 oceno 3, 226 oceno 4 in 392 oseb je podalo oceno 5. Povprečje je 3,9.



2.b. Kako ocenjujete fleksibilnost (prožnost) pri reševanju zadev?

Na 2.b. vprašanje smo prejeli 878 ustreznih odgovorov.

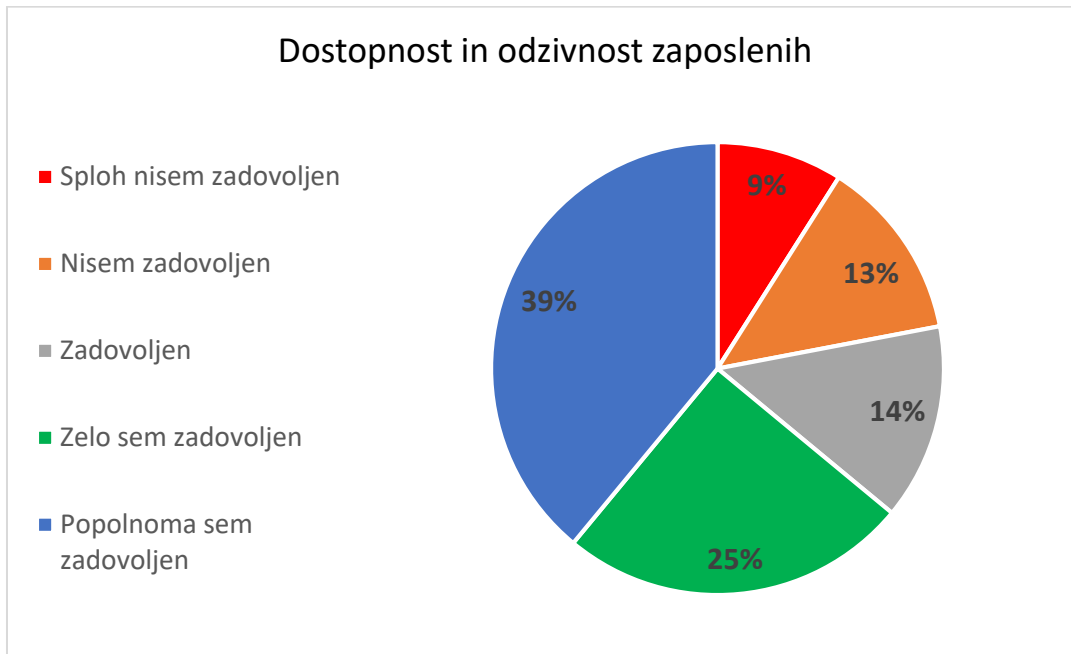
66 oseb je podalo oceno 1, 103 oseb oceno 2, 148 oceno 3, 207 oceno 4 in 354 oseb je podalo oceno 5. Povprečje je 3,8.



2.c. Kako ocenjujete dostopnost in odzivnost zaposlenih?

Na 2.c. vprašanje smo prejeli 876 ustreznih odgovorov.

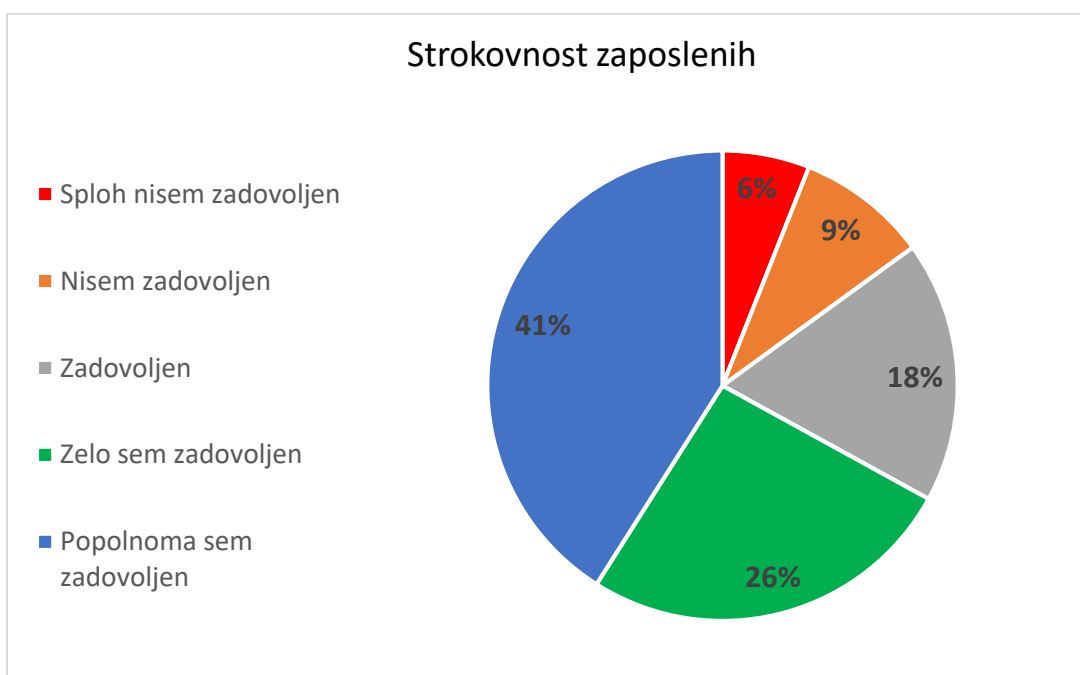
79 oseb je podalo oceno 1, 118 oseb oceno 2, 112 oceno 3, 222 oceno 4 in 345 oseb je podalo oceno 5. Povprečje je 3,7.



2.d. Kako ocenjujete strokovnost zaposlenih?

Na 2.d. vprašanje smo prejeli 872 ustreznih odgovorov.

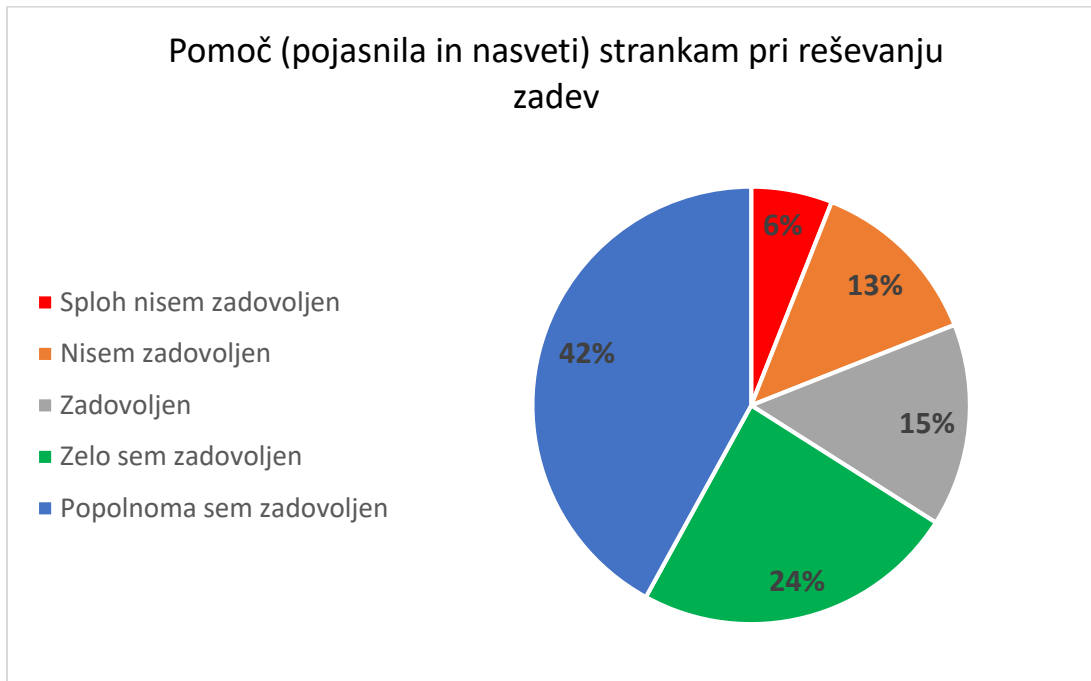
48 oseb je podalo oceno 1, 82 oseb oceno 2, 161 oceno 3, 225 oceno 4 in 356 oseb je podalo oceno 5. Povprečje je 3,9.



2.e. Kako ocenjujete pomoč (pojasnila in nasveti) strankam pri reševanju zadev?

Na 2.e. vprašanje smo prejeli 875 ustreznih odgovorov.

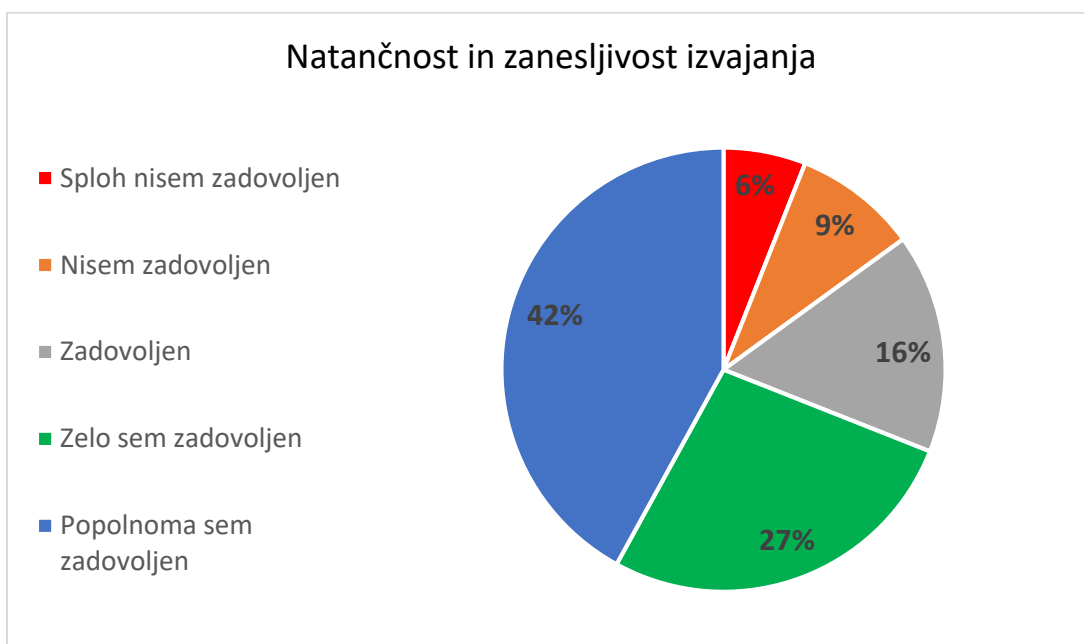
56 oseb je podalo oceno 1, 115 oseb oceno 2, 122 oceno 3, 213 oceno 4 in 369 oseb je podalo oceno 5. Povprečje je 3,8.



2.f. Kako ocenjujete natančnost in zanesljivost izvajanja?

Na 2.f. vprašanje smo prejeli 874 ustreznih odgovorov.

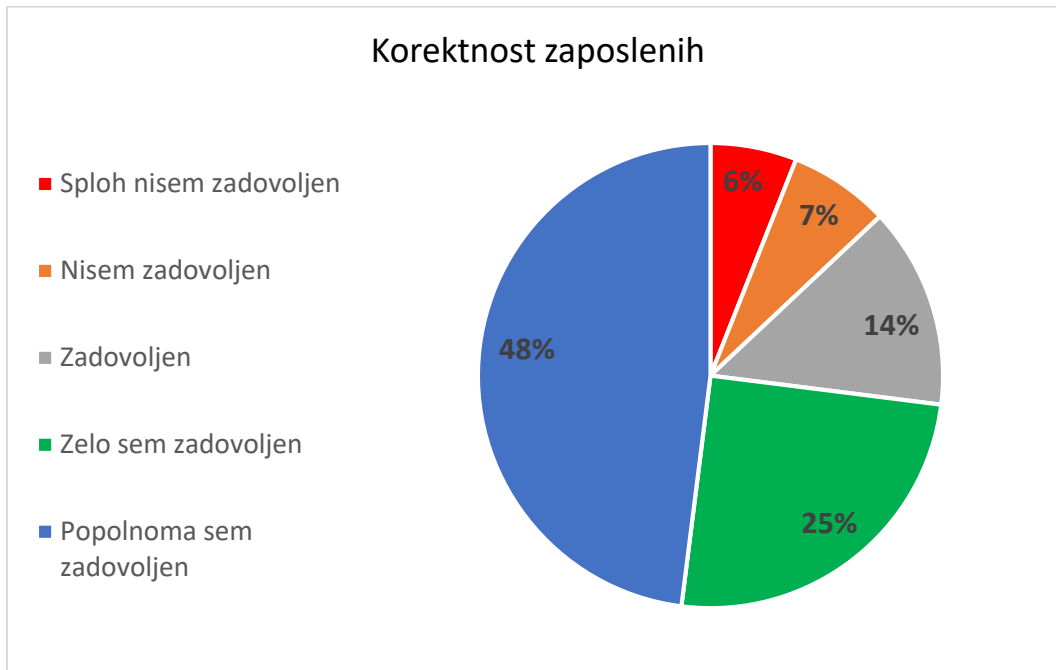
54 oseb je podalo oceno 1, 79 oseb oceno 2, 138 oceno 3, 240 oceno 4 in 363 oseb je podalo oceno 5. Povprečje je 3,9.



2.g. Kako ocenjujete korektnost zaposlenih?

Na 2.g. vprašanje smo prejeli 876 ustreznih odgovorov.

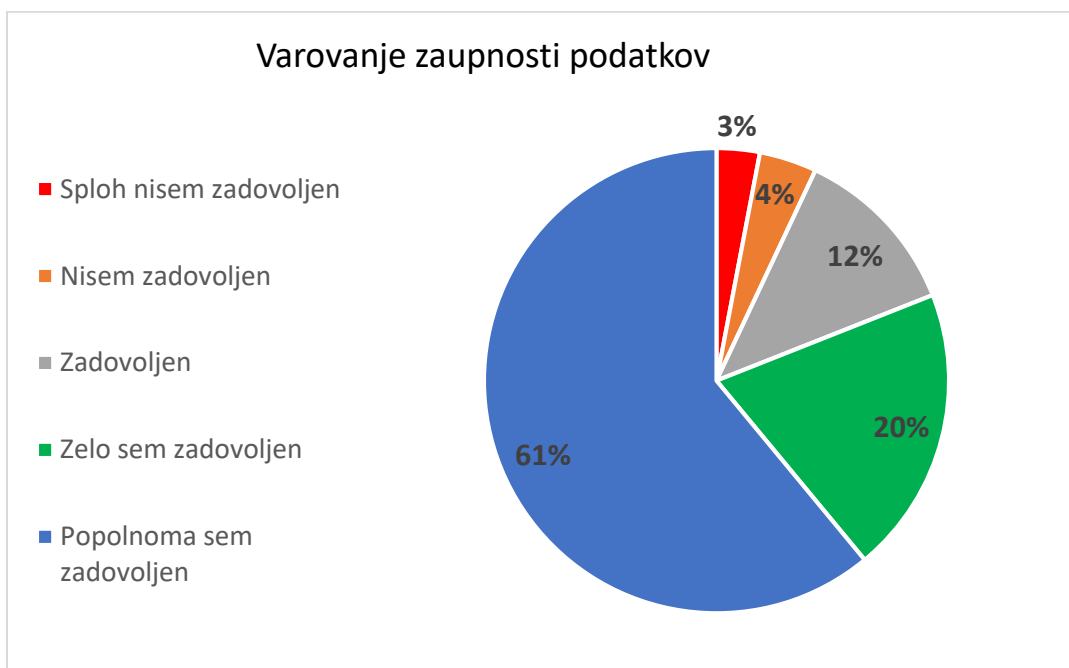
50 oseb je podalo oceno 1, 58 oseb oceno 2, 133 oceno 3, 215 oceno 4 in 420 oseb je podalo oceno 5. Povprečje je 4,0.



2.h. Kako ocenjujete varovanje zaupnosti podatkov?

Na 2.h. vprašanje smo prejeli 867 ustreznih odgovorov.

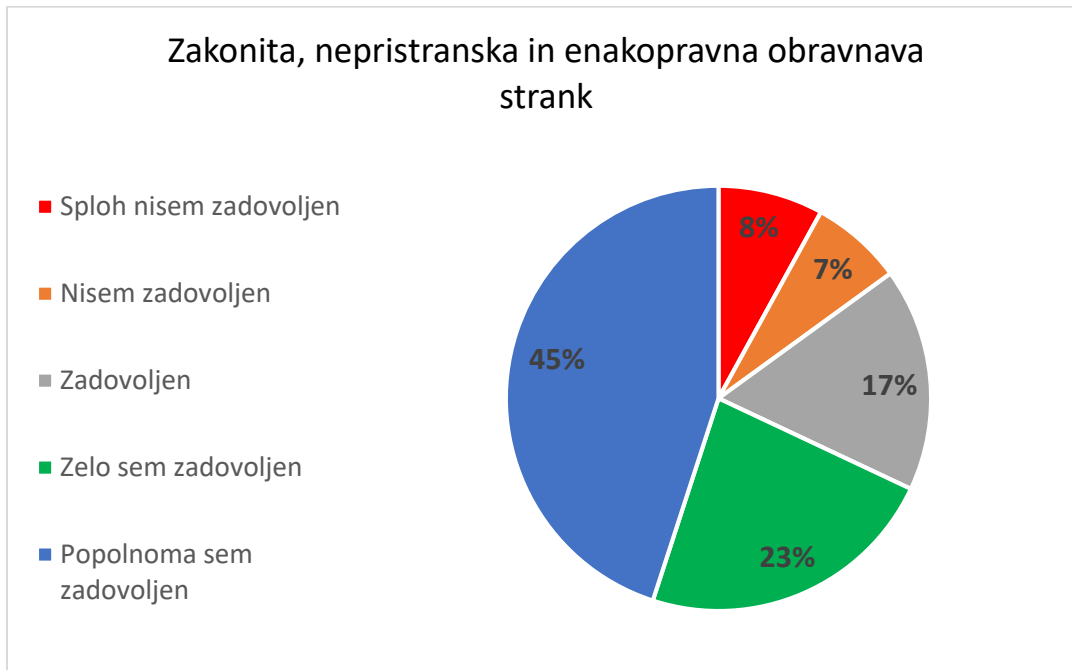
28 oseb je podalo oceno 1, 34 oseb oceno 2, 105 oceno 3, 170 oceno 4 in 530 oseb je podalo oceno 5. Povprečje je 4,3.



2.i. Kako ocenjujete zakonito, nepristransko in enakopravno obravnavo strank?

Na 2.i. vprašanje smo prejeli 870 ustreznih odgovorov.

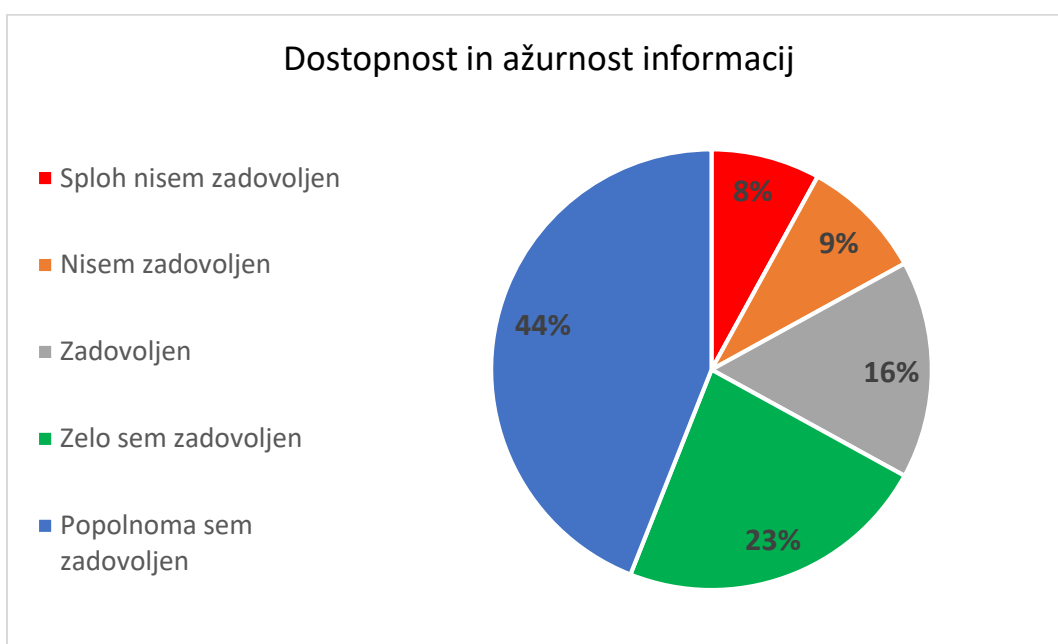
67 oseb je podalo oceno 1, 58 oseb oceno 2, 147 oceno 3, 204 oceno 4 in 394 oseb je podalo oceno 5. Povprečje je 3,9.



2.j. Kako ocenjujete dostopnost in ažurnost informacij?

Na 2.j. vprašanje smo prejeli 871 ustreznih odgovorov.

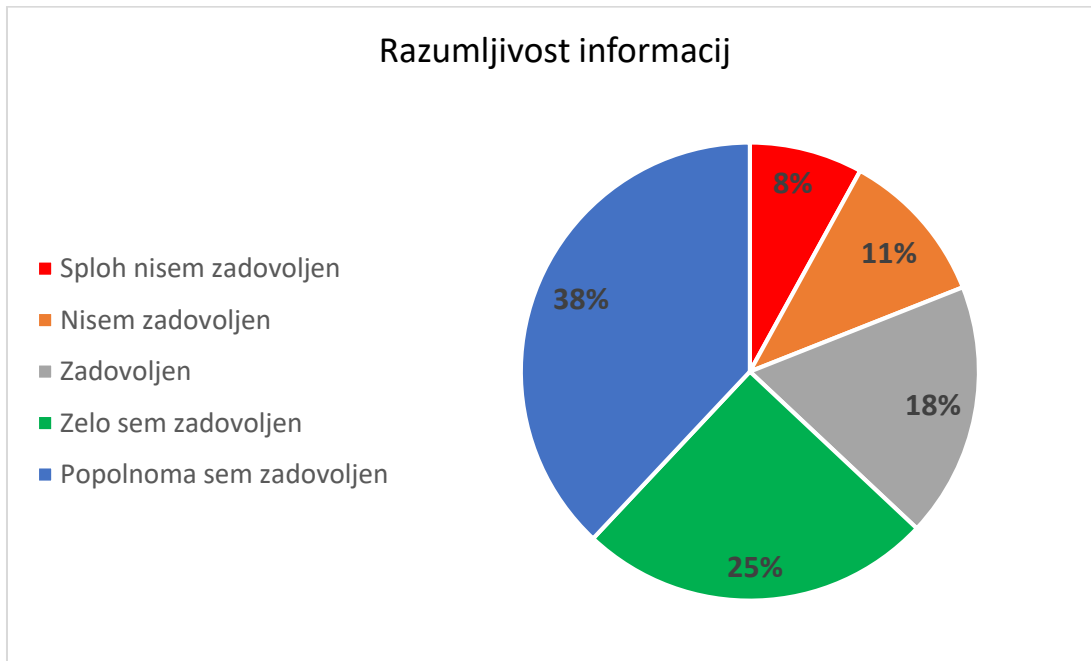
66 oseb je podalo oceno 1, 78 oseb oceno 2, 146 oceno 3, 197 oceno 4 in 384 oseb je podalo oceno 5. Povprečje je 3,9.



2.k. Kako ocenjujete razumljivost informacij?

Na 2.k. vprašanje smo prejeli 876 ustreznih odgovorov.

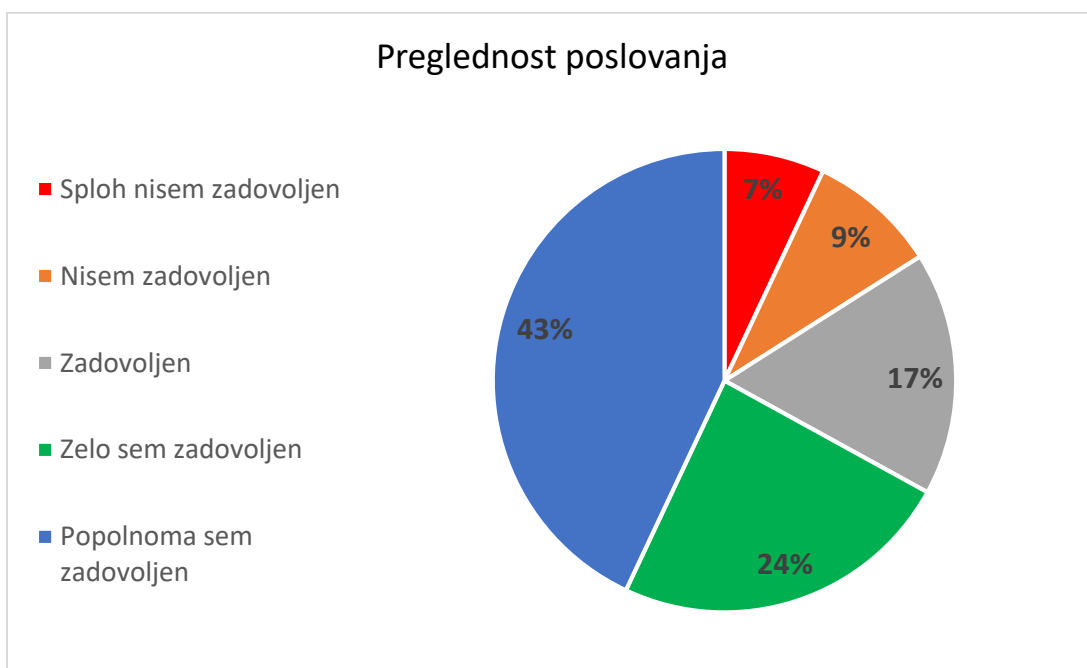
70 oseb je podalo oceno 1, 97 oseb oceno 2, 157 oceno 3, 220 oceno 4 in 332 oseb je podalo oceno 5. Povprečje je 3,7.



2.l. Kako ocenjujete preglednost poslovanja?

Na 2.l. vprašanje smo prejeli 869 ustreznih odgovorov.

64 oseb je podalo oceno 1, 79 oseb oceno 2, 140 oceno 3, 211 oceno 4 in 375 oseb je podalo oceno 5. Povprečje je 3,9.



UGOTOVITEV:

Stranke so v povprečju (4,3) najbolj zadovoljne z **varovanjem zaupnosti podatkov**, najslabše pa so ocenili (povprečna ocena 3,7) **dostopnost in odzivnost zaposlenih** in **razumljivost informacij**.