

ANKETA O ZADOVOLJSTVU S STORITVAMI FINANČNE UPRAVE RS 2024

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 omrežji Finančne uprave RS, ugotavlja zadovoljstvo strank glede poslovanja. Anketni vprašalnik smo dne 6. 5. 2024 objavili na spletni strani Finančne uprave RS ter na družbenih medijih (Facebook in Twitter). Anketa je bila aktivna do 20. 5. 2024.

REZULTATI ANKETNEGA VPRAŠANJA

1. VPRAŠANJE

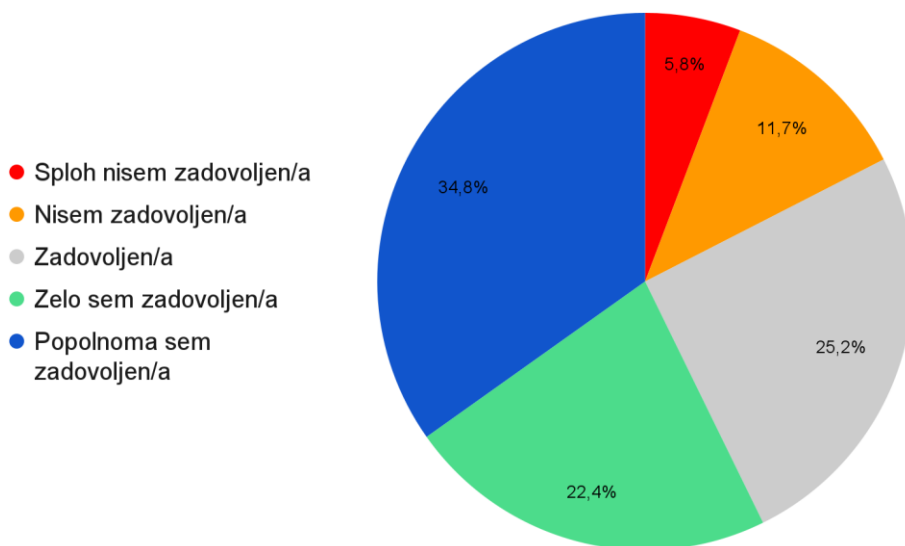
Prosim Vas, da ocenite, kako ste na splošno zadovoljni s storitvami organa?

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

Na 1. vprašanje smo prejeli 606 ustreznih odgovorov (N=606).

35 oseb je zadovoljstvo ocenilo z 1, 71 oseb oceno 2, 153 oceno 3, 136 oceno 4, 211 oceno 5. Povprečje splošnega zadovoljstva s storitvami finančne uprave je 3,7.

Splošno zadovoljstvo s storitvami Finančne uprave RS



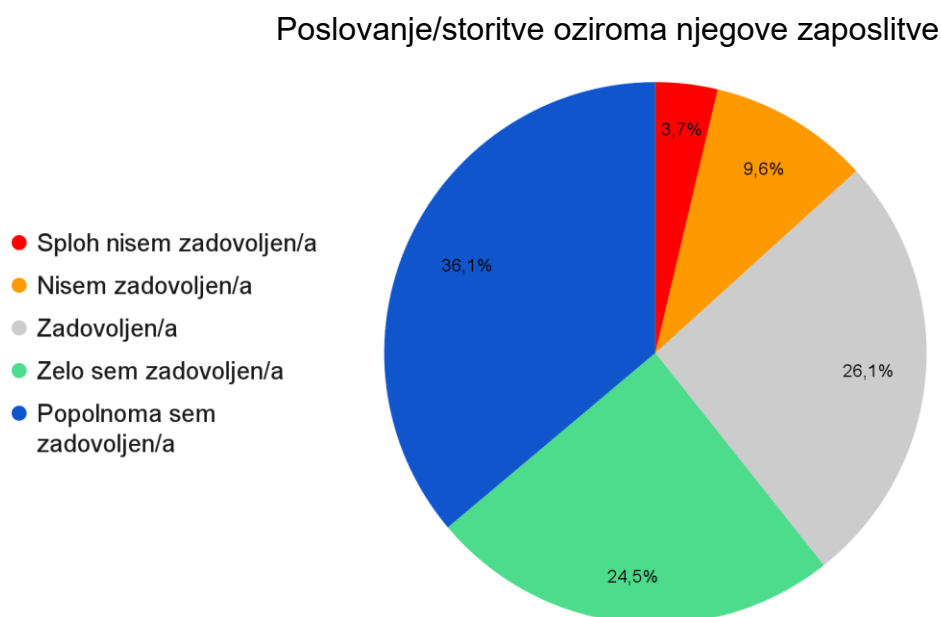
SKLEP: Glede na 606 ustreznih odgovorov je ugotovljeno, da so stranke v povprečju zadovoljene s storitvami Finančne uprave.

2. VPRAŠANJE

Prosimo Vas, da nam zaupate, kako ocenjujete poslovanje/storitve organa oziroma njegove zaposlitve?

Na 2. vprašanje smo prejeli 595 ustreznih odgovorov (N=595).

22 oseb je podalo oceno 1, 57 oseb oceno 2, 155 oceno 3, 146 oceno 4, 215 oceno 5. Povprečje je 3,8.



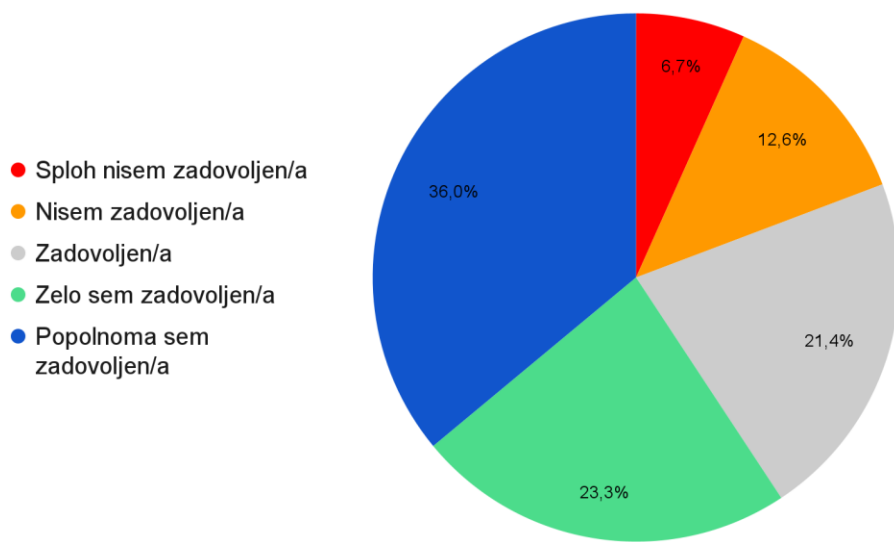
3. VPRAŠANJE

Kako ocenjujete poenostavljanje in posodabljanje poslovanja s strankami?

Na 3. vprašanje smo prejeli 584 ustreznih odgovorov (N=584).

40 oseb je podalo oceno 1, 75 oseb oceno 2, 128 oceno 3, 139 oceno 4, 202 oceno 5. Povprečje je 3,7.

Poenostavljanje in posodabljanje poslovanja s strankami



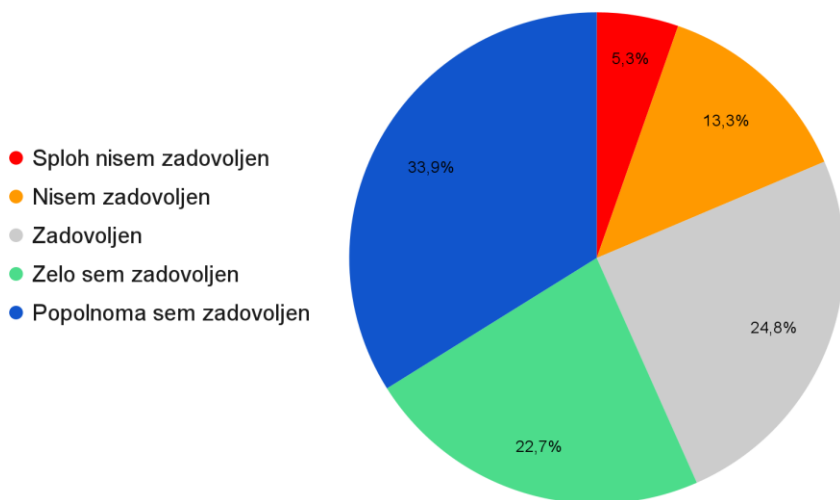
4. VPRAŠANJE

Kako ocenjujete fleksibilnost (prožnost) pri reševanju zadev?

Na 4. vprašanje smo prejeli 581 ustreznih odgovorov (N=581).

31 oseb je podalo oceno z 1, 77 oseb oceno 2, 144 oceno 3, 132 oceno 4, 197 oceno 5. Povprečje je 3,7.

Fleksibilnost (prožnost) pri reševanju zadeve

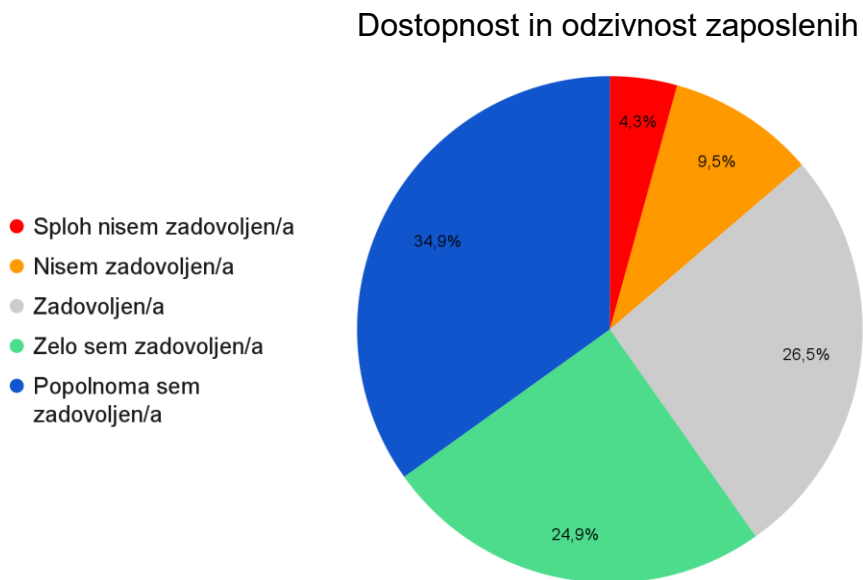


5. VPRAŠANJE

Kako ocenjujete dostopnost in odzivnost zaposlenih?

Na 5. vprašanje smo prejeli 582 ustreznih odgovorov (N=582).

25 oseb je podalo oceno 1, 55 oseb oceno 2, 154 oceno 3, 145 oceno 4, 203 oceno 5.
Povprečje je 3,8.



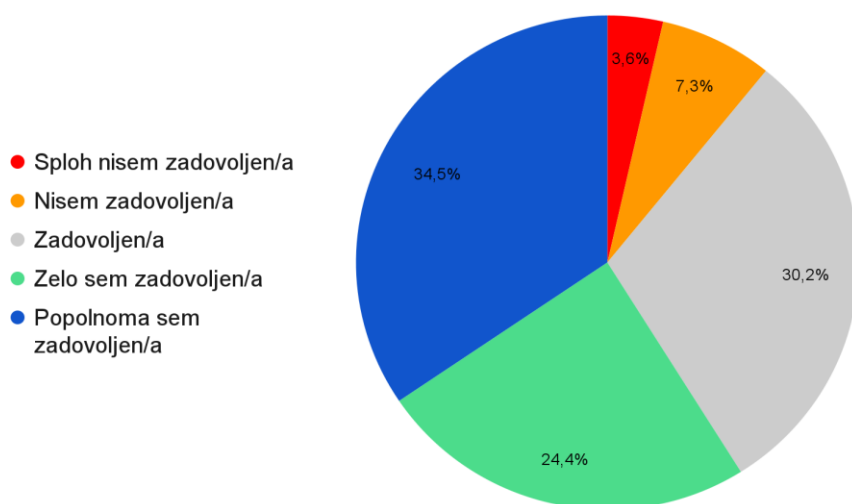
6. VPRAŠANJE

Kako ocenjujete strokovnost zaposlenih?

Na 6. vprašanje smo prejeli 582 ustreznih odgovorov (N=582).

21 oseb je podalo oceno 1, 43 oseb oceno 2, 178 oceno 3, 144 oceno 4, 196 oceno 5.
Povprečje je 3,8.

Strokovnost zaposlenih



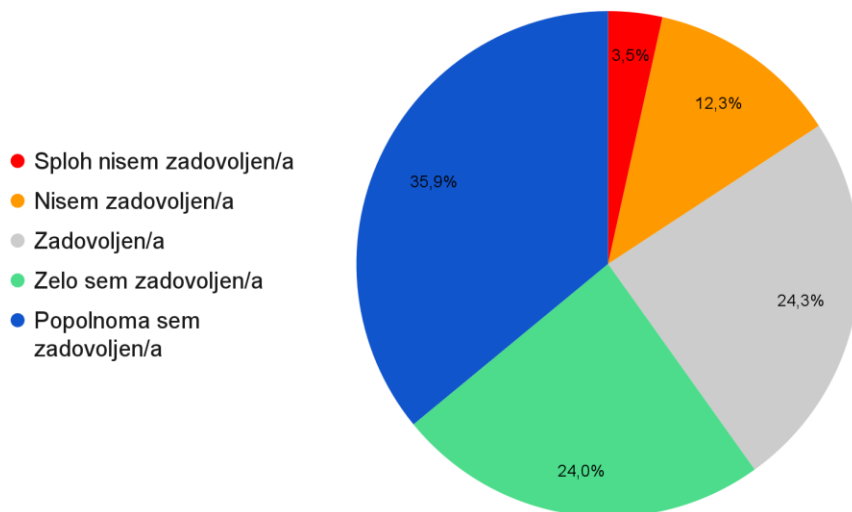
7. VPRAŠANJE

Kako ocenjujete pomoč (pojasnila in nasveti) strankami pri reševanju zadev?

Na 7. vprašanje smo prejeli 576 ustreznih odgovorov (N=576).

20 oseb je podalo oceno 1, 71 oseb oceno 2, 140 oceno 3, 138 oceno 4, 207 oceno 5. Povprečje je 3,8.

Pomoč (pojasnila in nasveti) strankam pri reševanju zadev

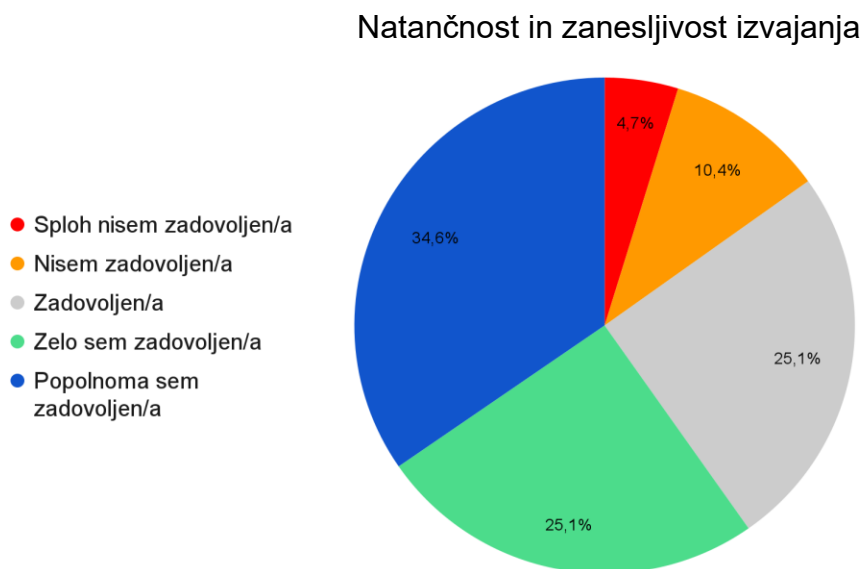


8. VPRAŠANJE

Kako ocenjujete natančnost in zanesljivost izvajanja?

Na 8. vprašanje smo prejeli 574 ustreznih odgovorov (N=574).

27 oseb je podalo oceno 1, 59 oseb oceno 2, 148 oceno 3, 143 oceno 4, 197 oceno 5.
Povprečje je 3,7.



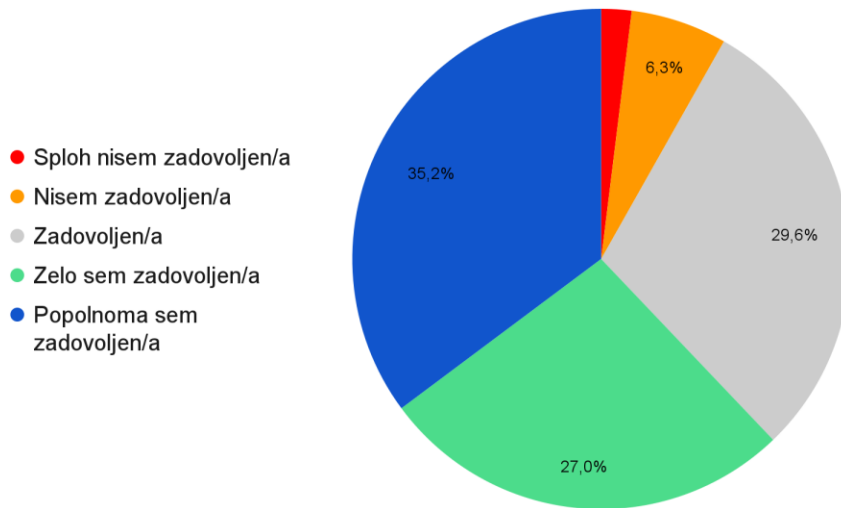
9. VPRAŠANJE

Kako ocenjujete korektnost zaposlenih?

Na 9. vprašanje smo dobili 571 ustreznih odgovorov (N=571).

11 oseb je podalo oceno 1, 35 oceno 2, 166 oceno 3, 151 oceno 4, 208 oceno 5.
Povprečje je 3,9.

Konkretnost zaposlenih



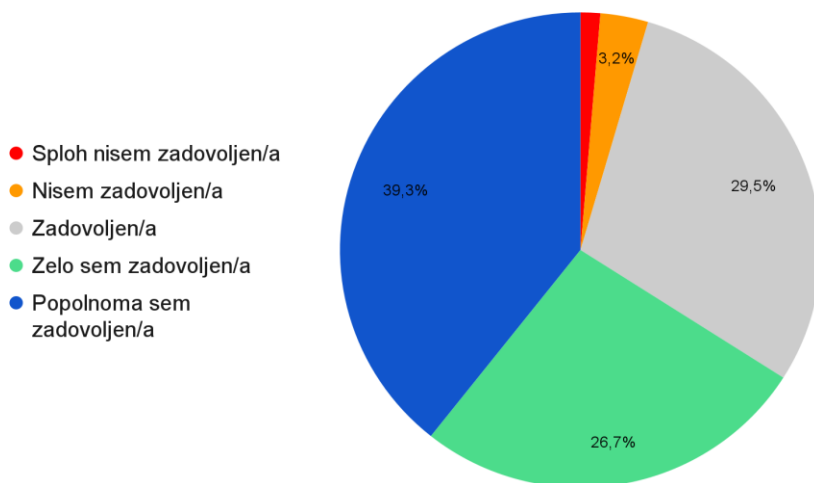
10. VPRAŠANJE

Kako ocenjujemo varovanje zaupnosti podatkov?

Na 10. vprašanje smo dobili 570 ustreznih odgovorov (N=570).

7 oseb je podalo oceno 1, 17 oceno 2, 156 oceno 3, 141 oceno 4, 249 oceno 5. Povprečje je 4,1.

Zaupnost podatkov



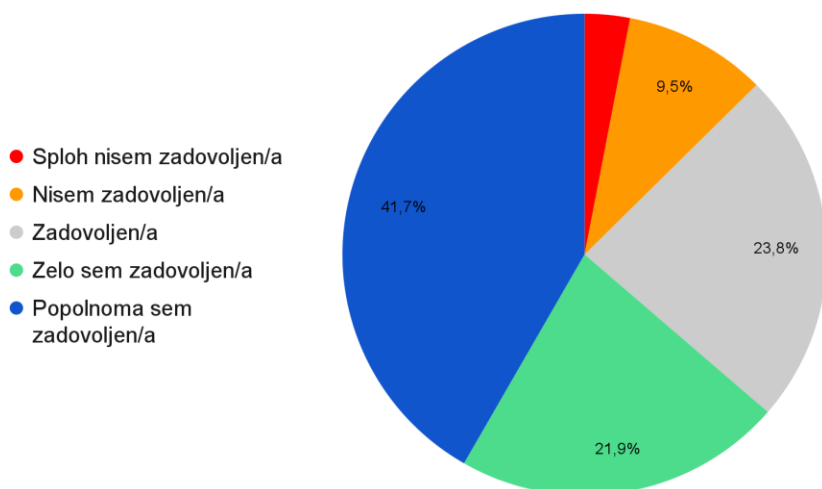
11. VPRAŠANJE

Kako ocenjujete zakonito, nepristransko in enakopravno obravnavo strank?

Na 11. vprašanje smo dobili 565 ustreznih odgovorov (N=565).

18 oseb je podalo oceno 1, 57 oseb oceno 2, 142 oceno 3, 131 oceno 4, 217 oceno 5. Povprečje je 3,8.

Zakonita, nepristranska in enakopravna obravnava strank



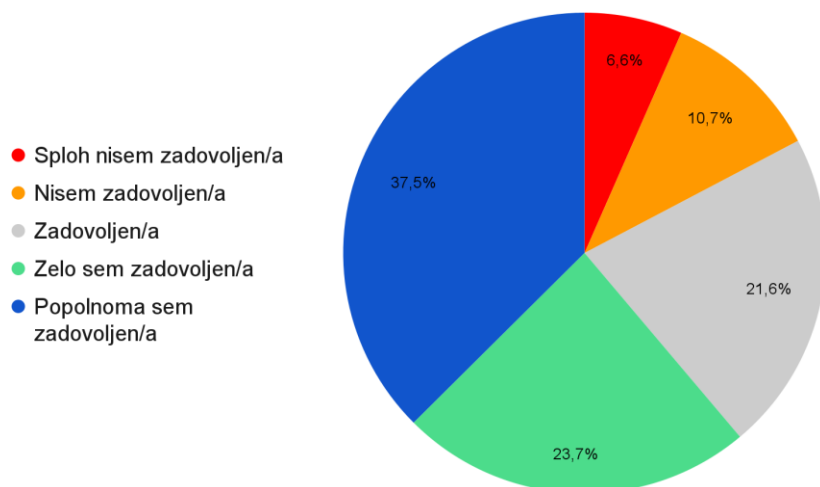
12. VPRAŠANJE

Kako ocenjujete dostopnost in ažurnosti informacij?

Na 12. vprašanje smo dobili 563 ustreznih odgovorov (N=563).

38 oseb je podalo oceno 1, 62 oseb oceno 2, 125 oceno 3, 137 oceno 4, 201 oceno 5. Povprečje je 3,7.

Dostopnost in ažurnost informacij



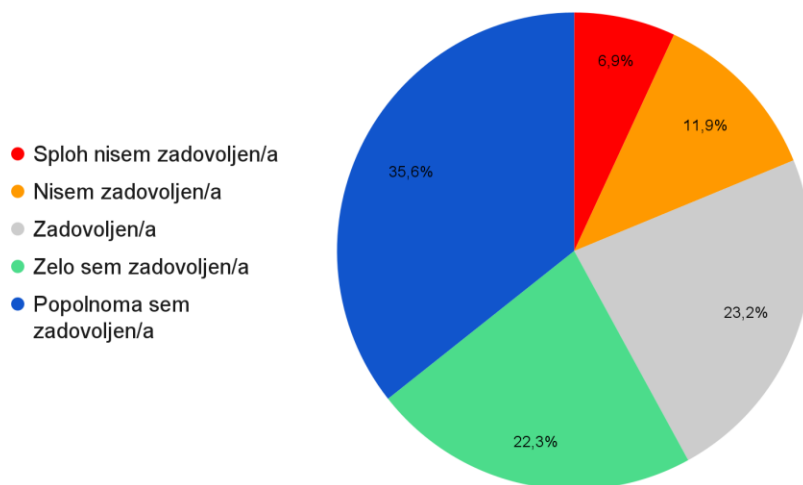
13. VPRAŠANJE

Kako ocenjujete razumljivost informacij?

Na 13. vprašanje smo dobili 560 ustreznih odgovorov (N=560).

39 oseb je podalo oceno 1, 67 oceno 2, 131 oceno 3, 126 oceno 4, 197 oceno 5. Povprečje je 3,7.

Razumljivost informacij

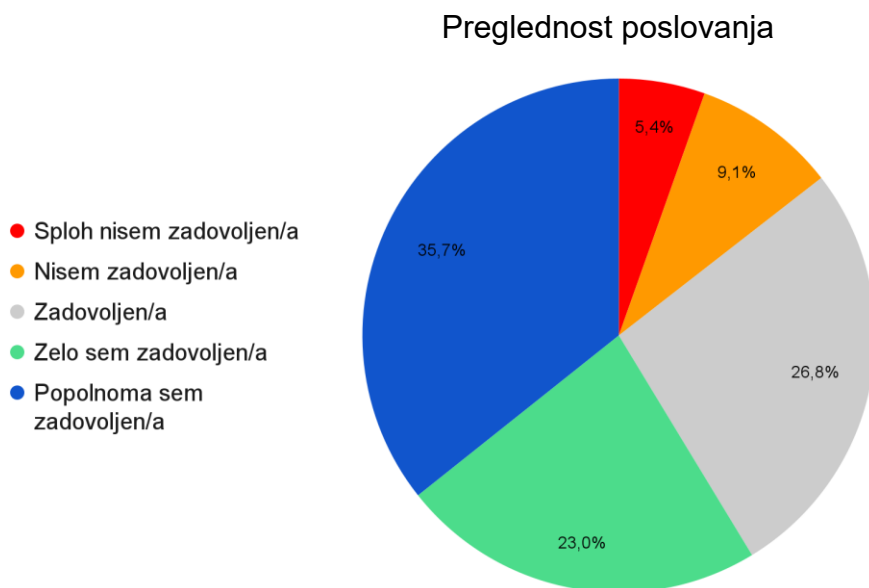


14. VPRAŠANJE

Kako ocenjujete preglednost poslovanja ?

Na 14. vprašanje smo dobili 556 ustreznih odgovorov (N=556).

30 oseb je podalo oceno 1, 50 osebo oceno 2, 148 oceno 3, 127 oceno 4, 201 oceno 5. Povprečje je 3,8.

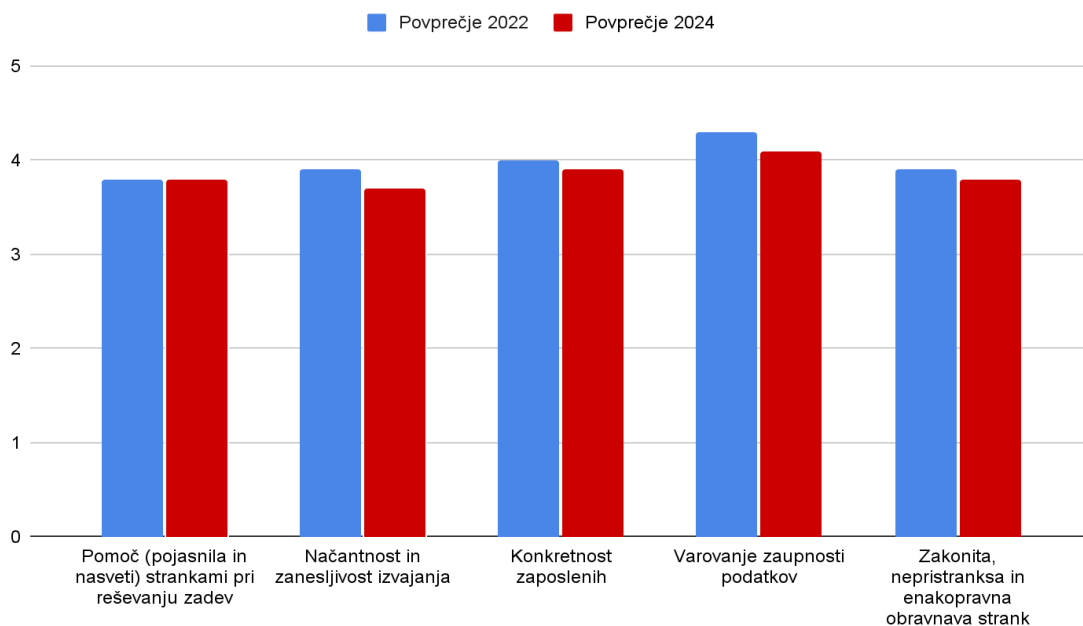
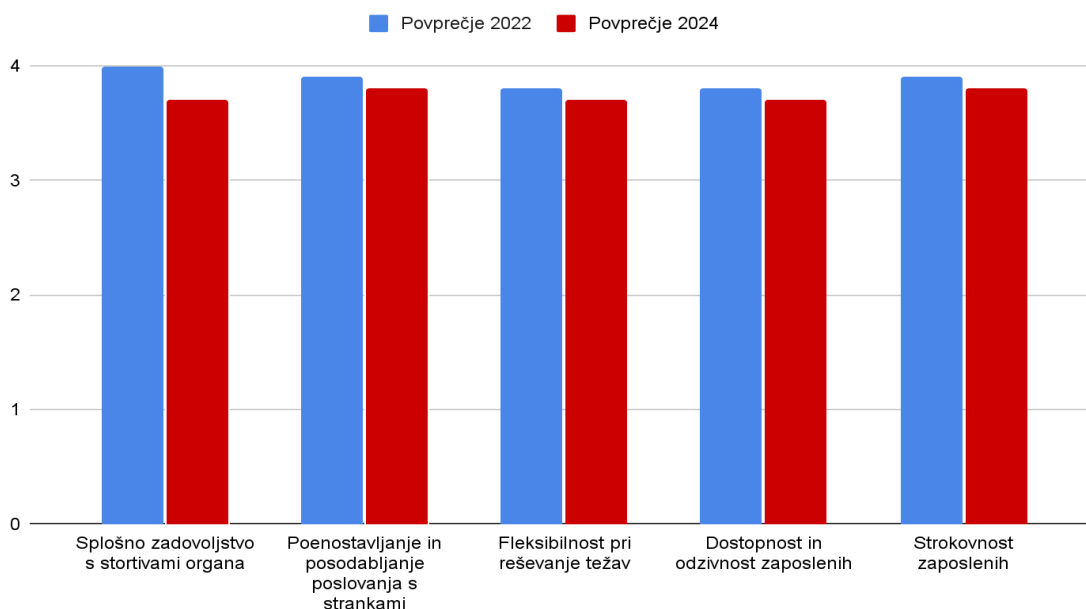


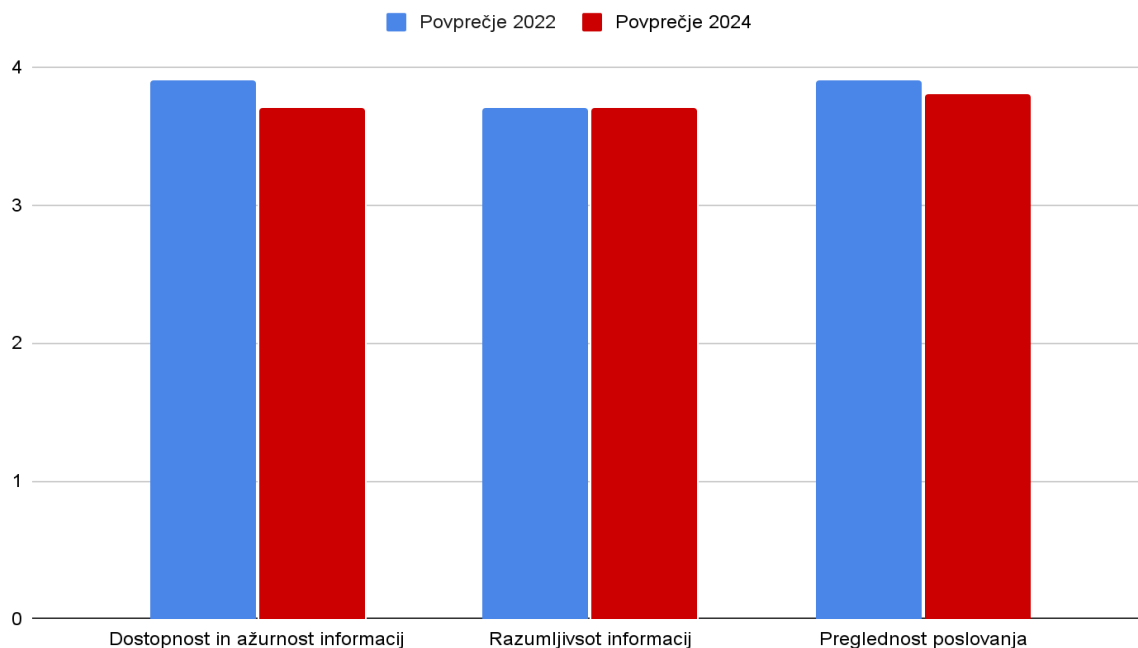
UGOTOVITEV:

Stranke so v povprečjem (4,1) najbolj zadovoljne z **varovanjem zaupnosti podatkov**, najslabše pa so ocenili s povprečno oceno (3,7) **razumljivost informacij, dostopnost in ažurnost informacij, natančnost in zanesljivost, fleksibilnost (prožnost) pri reševanju zadev, poenostavljanje in posodabljanje sodelovanja s strankami ter splošna zadovoljivost z delovanjem organa.**

PRIMERJAVA POVPREČJA ZADOVOLJSTVA Z ANKETO O ZADOVOLJSTVU S STORITVAMI FINANČNE UPRAVE RS 2022

Anketa leta 2022 je imela v povprečju 871 ustreznih odgovorov na vprašanja v primerjavi z anketo 2024, ki jih je imela 576 ustreznih odgovorov na vprašanja.





UGOTOVITEV:

V primerjavi z anketo 2022 se je povprečje zadovoljstva strank zmanjšalo povsod razen pri **pomoči (pojasnila in nasveti) strankami pri reševanju zadev**, ki ostaja 3,8 in pri **razumljivosti informacij**, ki ostaja 3,7.