



Številka: 010-1/2014-3
Datum: 31.12.2013

Zadeva: Analiza odgovorov iz ankete o kakovosti storitev UJP v letu 2013

KAZALO:

1. Uvod	1
2. Doseg ankete	2
3. Ocena kakovosti	3
4. Vir informacij	5
5. Udeležba na posvetovanjih	6
6. Spletne strani UJP	7
7. Spletni register proračunskih uporabnikov	8
8. Obvestila UJP	10
9. Ocena spletne aplikacije UJPnet	12
10. Predlogi in mnenja PU	14
11. Pohvale in graje PU	14
12. Zaključek	14

1. UVOD

Za zadovoljstvo proračunskih uporabnikov (v nadaljevanju PU) so pomembne kakovostne storitve. Storitve je kakovostna, če kakovostno in v pravem času izpolni svoj namen. Pomembno je, da se oblike storitev spreminjajo, kot se spreminjajo zahteve uporabnikov storitev. Nove storitve pa hkrati generirajo nove možnosti in s tem nove zahteve. Z rednim anketiranjem Uprava Republike Slovenije za javna plačila (v nadaljevanju UJP) ugotavlja tudi spremembe in premike v odnosih s PU, ki so nastali v obdobju med anketami. Dobri odnosi niso statična in trajna kategorija, temveč odraz različnih dejavnikov, prisotnih pri delu UJP. Rezultati ankete so dobrodošla usmeritev pri odpravljanju morebitnih pomanjkljivosti in lahko vplivajo na prizadevanja za izboljšanje poslovanja in vzpostavljanje dobrih odnosov s PU.

Na podlagi Pravil za ugotavljanje kakovosti storitev je UJP v obdobju od 29. 10. 2013 do 15. 11. 2013 izvajal anketo za ugotavljanje kakovosti storitev. Z anketiranjem je UJP želel ugotoviti stopnjo zadovoljstva strank s storitvami, ki jih za njih opravlja. Anketa je anonimna in se kontinuirano izvaja od leta 2003. Izvedena je bila v letih 2003, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009,

2011 in 2013. Pri primerjavah s preteklimi leti je potrebno upoštevati, da so bile v letu 2012 ukinjene 4 območne enote UJP (v nadaljevanju OE).

Analiza prikazuje rezultate izvedene ankete, prikazane so tudi primerjave z anketami predhodnih let. Vir vseh preglednic in grafov je izvedena anketa.

2. DOSEG ANKETE

Dostop do vprašalnika je bil omogočen vsem uporabnikom spletne aplikacije UJPnet (v nadaljevanju UJPnet). Na dan 31. 10. 2013 je bilo v uporabo UJPnet vključenih 2.708 PU z 9.595 uporabniki. V obdobju izvajanja ankete je bilo aktivnih 6.794 uporabnikov. Od teh jih je 688 izpolnilo vprašalnik, 2.261 jih je izpolnjevanje zavrnilo.

Uporabnikom storitev UJP, ki niso uporabniki UJPnet, je bil poslan vprašalnik v papirni obliki. Poslanih je bilo 15 vprašalnikov, vrnjeni pa so bili štirje.

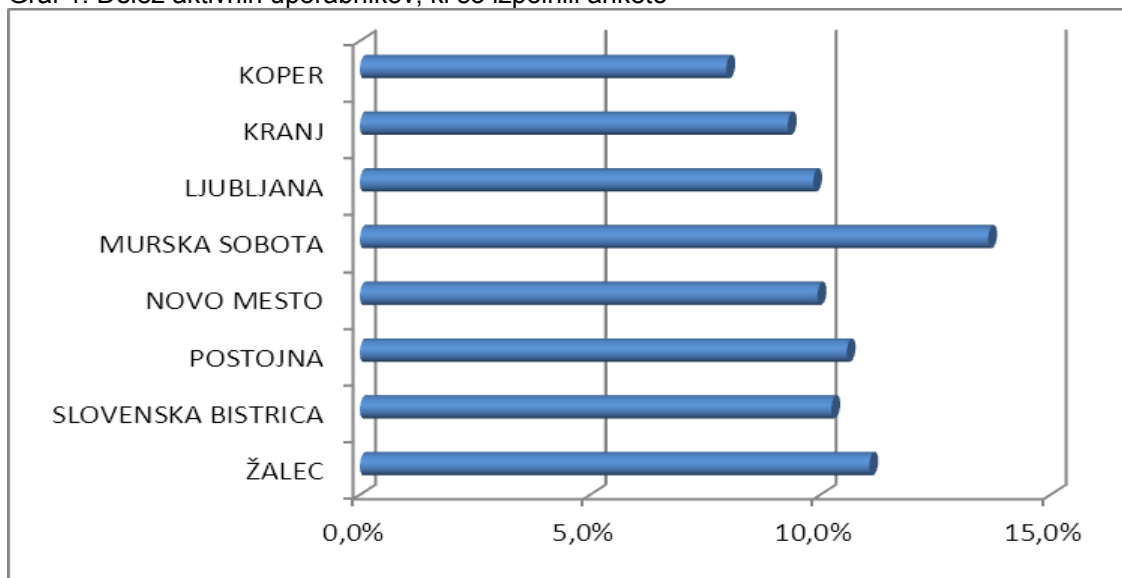
Pregled števila izpolnjenih vprašalnikov po OE je v preglednici 1. Število izpolnjenih vprašalnikov v primerjavi s prejšnjo anketo je višje za 84, vendar je potrebno upoštevati, da je bilo število pozvanih uporabnikov storitev bistveno večje in je lahko vprašalnik izpolnilo več uporabnikov UJPnet istega PU. Kljub temu število prejetih anket predstavlja vzorec, ki zagotavlja primerno osnovo za analizo.

Preglednica 1: Pregled vrnjenih vprašalnikov po OE

	Število uporabnikov UJPnet*	Število odgovorov	Delež odgovorov	Vrnjeni 2011	Vrnjeni 2009	Vrnjeni 2008	Vrnjeni 2007
Koper	490	39	8,0%	31,2 %	27,6 %	43,0 %	26,2 %
Kranj	538	50	9,3%	22,4 %	19,0 %	30,9 %	40,0 %
Ljubljana	2.072	204	9,8%	22,2 %	21,9 %	28,9 %	42,7 %
Murska Sobota	403	55	13,6%	34,9 %	26,3 %	77,4 %	57,4 %
Novo mesto	835	83	9,9%	33,0 %	24,6 %	30,5 %	28,3 %
Postojna	558	59	10,6%	25,3 %	30,8 %	31,6 %	27,9 %
Slovenska Bistrica	1.172	120	10,2%	22,9 %	23,7 %	58,6 %	42,0 %
Žalec	741	82	11,1%	19,3 %	28,1 %	27,5 %	29,2 %
Skupaj UJP:	6.809	692	10,2%	26,3 %	26,0 %	35,6 %	33,2 %

*aktivni v obdobju anketiranja, povečano za število poslanih vprašalnikov po pošti

Graf 1: Delež aktivnih uporabnikov, ki so izpolnili anketo



V anketi so anketiranci so odgovarjali kakšna je narava njihovega delovnega mesta. 72 % jih je izbralo odgovor, da je njihovo delovno mesto računovodsko, 12 % vodstveno, 10 % administrativno, 5 % kot strokovno in 1 % drugo.

3. OCENA KAKOVOSTI

3.1 Splošna ocena kakovosti

Glavna ocena ankete je ocena splošne kakovosti storitev v UJP, zato poleg povprečne ocene podajamo tudi razporeditev ocen po OE in primerjavo s prejšnjimi anketami.

Preglednica 2: Razporeditev ocen kakovosti storitev po OE

OE	št. anket z ocenami						delež ocen v %				
	1	2	3	4	5	vse	1	2	3	4	5
Koper	0	0	2	14	23	39	0 %	0 %	5 %	36 %	59 %
Kranj	1	0	0	23	26	50	2 %	0 %	0 %	46 %	52 %
Ljubljana	0	1	8	80	115	204	0 %	0 %	4 %	39 %	56 %
Murska Sobota	0	0	0	23	32	55	0 %	0 %	0 %	42 %	58 %
Novo mesto	0	1	3	29	50	83	0 %	1 %	4 %	35 %	60 %
Postojna	1	0	1	21	36	59	2 %	0 %	2 %	36 %	61 %
Slovenska Bistrica	0	0	5	51	64	120	0 %	0 %	4 %	43 %	53 %
Žalec	0	0	2	29	51	82	0 %	0 %	2 %	35 %	62 %
Skupaj UJP:	2	2	21	270	397	692	0 %	0 %	3 %	39 %	57 %

Iz preglednice 2 je razvidno, da je večina ocen (96,4 %) v zelenem območju, torej z ocenami dobro (4) in zelo dobro (5). Od 692 anketiranih so le 4 anketiranci (0,6 %) ocenili kakovost storitev za slabo (2) ali zelo slabo (1).

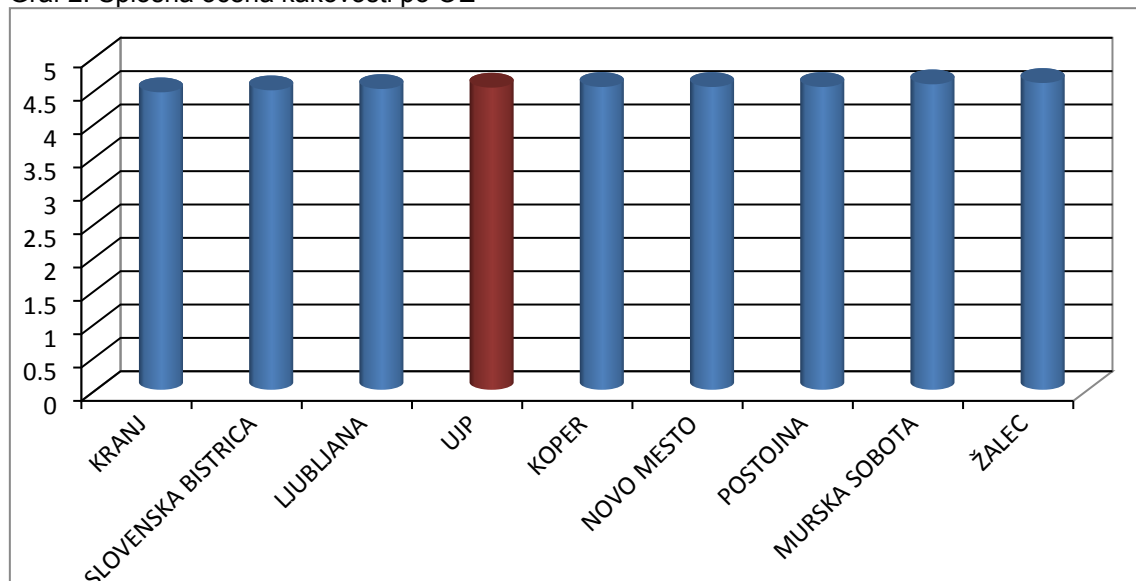
V preglednici 3 so prikazane povprečne ocene po OE. Vse OE imajo zelo visoke ocene in so se glede na anketo iz leta 2011 v povprečju nekoliko dvignile. Razlike med OE so zelo majhne, saj ocene OE ležijo med 4,46 in 4,60.

Preglednica 3: Ocena splošne kakovosti v UJP

OE	ocena	ocena	ocena	ocena	ocena	ocena	ocena	ocena	razlika ocen	
	2013	2011	2009	2008	2007	2006	2005	2003	13-11	13-03
Koper	4,54	4,47	4,5	4,5	4,5	4,4	4,4	4,4	0,07	0,14
Kranj	4,46	4,50	4,5	4,5	4,4	4,5	4,6	4,4	-0,04	0,06
Ljubljana	4,51	4,43	4,4	4,4	4,4	4,3	4,4	4,3	0,08	0,21
Murska Sobota	4,58	4,44	4,1	4,5	4,3	4,4	4,3	4,5	0,14	0,08
Novo mesto	4,54	4,51	4,7	4,6	4,5	4,4	4,3	4,3	0,03	0,24
Postojna	4,54	4,59	4,5	4,6	4,7	4,6	4,6	4,6	-0,05	-0,06
Slovenska Bistrica	4,49	4,33	4,5	4,4	4,5	4,3	4,5	4,3	0,16	0,19
Žalec	4,60	4,59	4,7	4,5	4,6	4,6	4,6	4,6	0,01	0
Skupaj UJP:	4,53	4,51	4,5	4,5	4,5	4,4	4,5	4,4	0,02	0,13

Graf 2 kaže povprečne ocene po OE. Iz grafa je razvidno, da so razlike zelo majhne.

Graf 2: Splošna ocena kakovosti po OE



3.2 Ocena dejanskih razmer po kriterijih

Anketiranci so poleg splošne kakovosti ocenjevali UJP še po 8 različnih kriterijih. Ocene so prikazane v preglednici 4.

Preglednica 4: Ocene kvalitete po posameznih kriterijih

OE	Enostavnost in sodobnost poslovanja	Dostopnost in razumljivost	Reševanje zadeve na enem mestu	Strokovnost zaposlenih izvajalcev	Pravočasnost izvajanja storitev	Natančnost in zanesljivost	Pripravljenost pomagati stranki	Povprečje
Koper	4,44	4,36	4,54	4,69	4,77	4,79	4,82	4,63
Kranj	4,48	4,34	4,50	4,52	4,60	4,68	4,72	4,55
Ljubljana	4,54	4,39	4,48	4,60	4,63	4,70	4,73	4,58
Murska Sobota	4,58	4,40	4,45	4,62	4,76	4,69	4,80	4,62
Novo mesto	4,54	4,43	4,54	4,60	4,65	4,71	4,76	4,60
Postojna	4,64	4,52	4,55	4,69	4,79	4,84	4,95	4,71
Slovenska Bistrica	4,50	4,29	4,45	4,48	4,61	4,62	4,50	4,49
Žalec	4,51	4,40	4,52	4,65	4,73	4,77	4,78	4,62
Skupaj UJP:	4,53	4,38	4,50	4,59	4,67	4,71	4,73	4,59

Podatki kažejo, da so povprečne ocene pri vseh kriterijih za vse OE zelo visoke, saj se ocene gibljejo med 4,3 in 5. Na nivoju UJP je nižja od 4,5 samo povprečna ocena za dostopnost in razumljivost informacij. Ocene po posameznih kriterijih so v povprečju malenkost višje, kot pri prejšnji anketi.

Preglednica 5: Spremembe pri posameznih kriterijih glede na anketo 2011

OE	Enostavnost in sodobnost poslovanja	Dostopnost in razumljivost	Reševanje zadeve na enem mestu	Strokovnost zaposlenih izvajalcev	Pravočasnost izvajanja storitev	Natančnost in zanesljivost	Pripravljenost pomagati stranki
Koper	0,15	0,05	0,05	0,11	0,1	0,14	0,06
Kranj	0,28	0,15	-0,02	-0,18	-0,2	-0,04	-0,1
Ljubljana	0,21	0,25	0,12	0,07	0	0,02	0
Murska Sobota	0,12	0,01	-0,13	0,04	0,17	0,13	0,06
Novo mesto	0,01	-0,04	0,02	-0,1	-0,05	0,08	-0,14
Postojna	0,02	0,07	-0,13	-0,17	-0,12	-0,11	-0,05
Slovenska Bistrica	0,28	0,16	0,16	0,16	-0,01	0,03	0
Žalec	0,03	-0,03	-0,16	-0,02	0,04	-0,04	-0,05
Skupaj UJP:	0,12	0,06	-0,01	-0,03	-0,03	0	-0,05

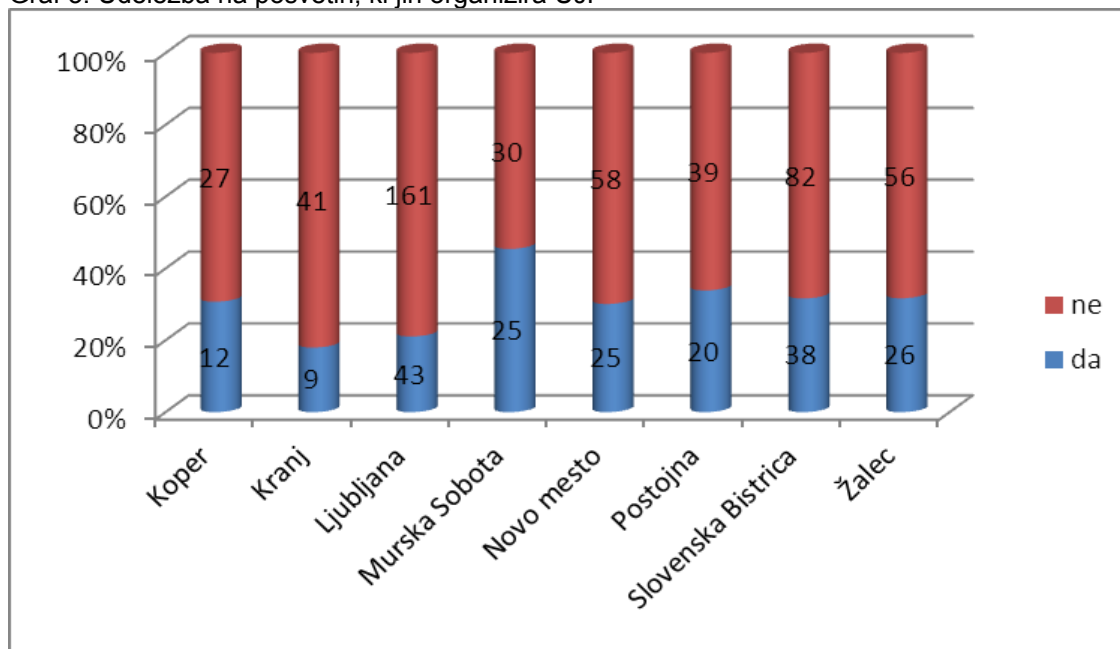
4. VIR INFORMACIJ

Anketirani uporabniki so bili vprašani, kje običajno poiščejo informacije, ki jih potrebujejo v zvezi z reševanjem zadev. Anketirani so imeli možnost izbrati več odgovorov. Iz odgovorov je razvidno, da jih 37 % običajno pridobiva potrebne informacije prek interneta, 34 % jih za postopke vpraša zaposlene na UJP, 13 % pokliče tehnično podporo UJP, 12 % anketiranih pa informacije prejema na posvetih UJP. Informacij ni iskalo 3 % anketirancev, 1 % pa navaja druge vire informacij.

5. UDELEŽBA NA POSVETOVANJIH

Na vprašanje ali se udeležujejo brezplačnih posvetov, ki jih organizira UJP, so odgovorili vsi anketirani. Pritrdilno jih je odgovorilo 29 %.

Graf 3: Udeležba na posvetih, ki jih organizira UJP



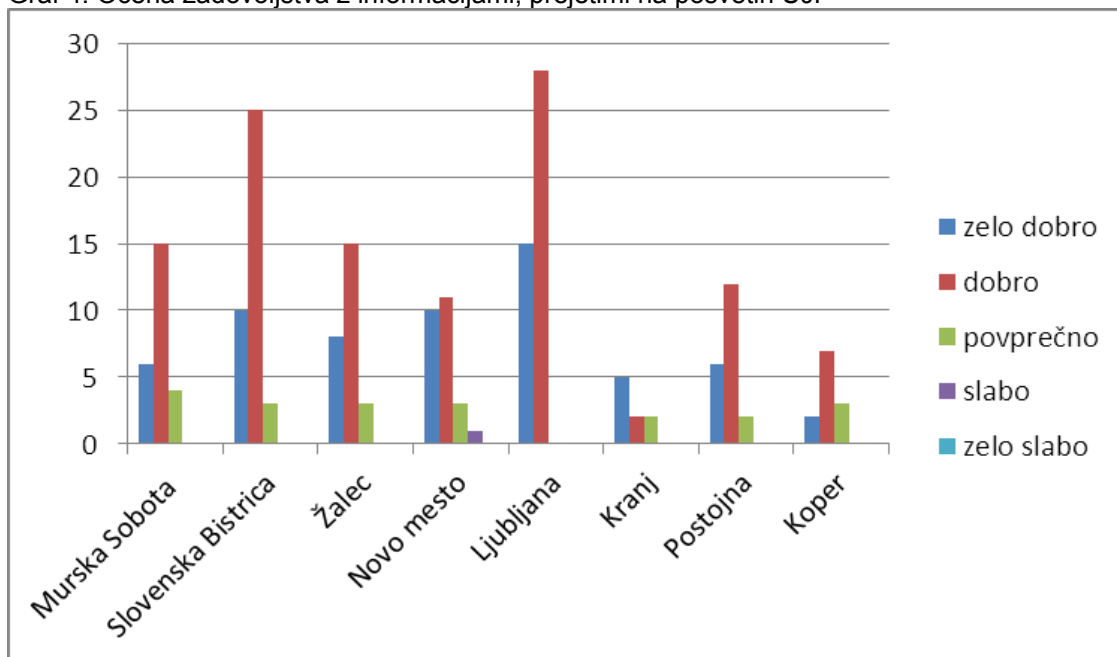
Pri tem vprašanju je bila ponujena možnost, da anketiranci izrazijo svoje želje oziroma predloge glede tem na posvetih UJP. Iz odgovorov ankete je razvidno, da nekateri niso bili seznanjeni s posveti, nekateri si želijo, da bi se posveti izvajali pogosteje.

Anketirani si želijo izobraževanja na naslednjih področjih:

- plačilne storitve,
- e-računi,
- novosti in spremembe aplikativne programske opreme, ki jih uvaja UJP,
- praktični prikazi in predstavitve storitev UJP.

Anketirani uporabniki, ki so se posvetov udeležili, so ocenjevali zadovoljstvo glede prejetih informacij na posvetih UJP. Na vprašanje je odgovorilo 198 anketiranih uporabnikov, od teh jih je 31 % izvedbo posvetov ocenilo zelo dobro, za oceno dobro se je opredelilo 58 %, dobro pa 10 %. Ocene zadovoljstva o vsebinah posvetov so po posameznih OE prikazane v grafu 4.

Graf 4: Ocena zadovoljstva z informacijami, prejetimi na posvetih UJP



Hkrati z oceno posvetov so nekateri uporabniki dodali komentarje. Tako so posamezniki pripomnili, da so bili posveti preveč strokovni in namenjeni predvsem informatikom, želijo si več pojasnil o novostih. Predlagajo, da naj bodo posvetovanja bolj prilagojena zaposlenim, ki delajo na vseh področjih, povezanih z UJP. UJP bo poskušal že ob najavi posveta navesti kateri ciljni skupini so posveti namenjeni.

6. SPLETNE STRANI UJP

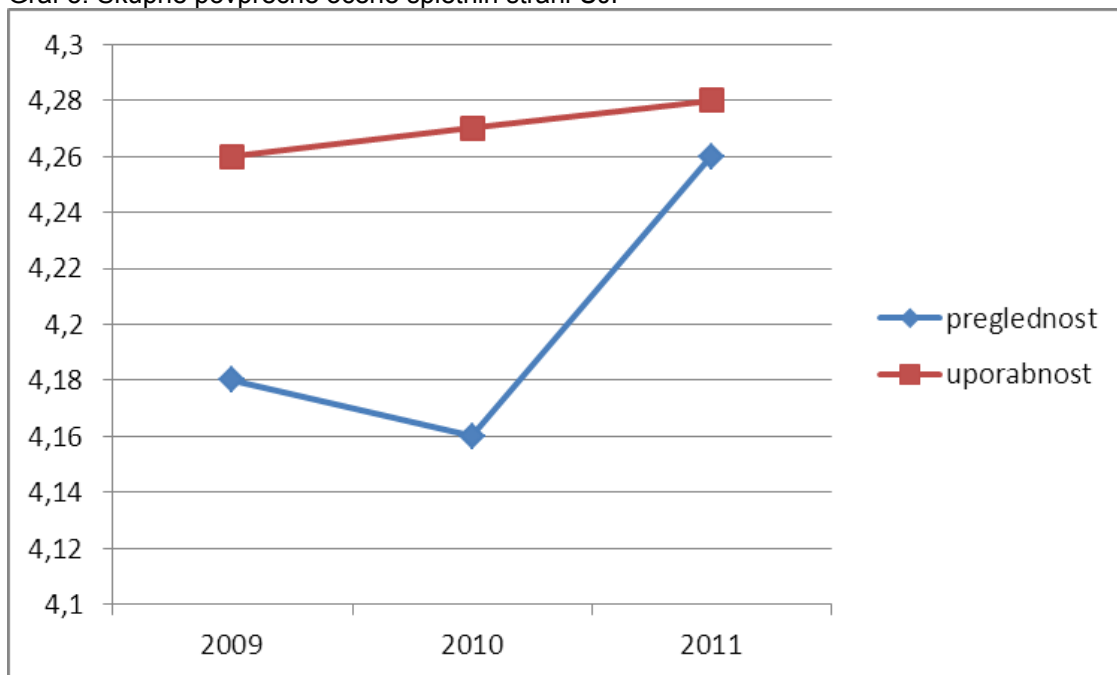
Anketirani uporabniki, ki uporabljajo spletne strani UJP, so pri tem vprašanju ocenjevali po kriteriju uporabnosti in preglednosti z ocenjevalno lestvico od zelo dobro do zelo slabo. Na vprašanje o kriteriju uporabnosti je odgovorilo 567 anketiranih, na kriterij preglednosti pa je odgovorilo 582 anketirancev. Razporeditev odgovorov po povprečnih ocenah obeh ocenjevalnih kriterijev je razvidna iz preglednice 6.

Preglednica 6: Povprečne ocene spletnih strani UJP

	Preglednost	Uporabnost	Povprečje
Anketa 2009	4,18	4,26	4,22
Anketa 2011	4,16	4,27	4,22
Anketa 2013	4,26	4,28	4,27

UJP je spletne strani preoblikoval v letu 2012. Skupna povprečna ocena spletnih strani je visoka in se je glede na leto 2011 izboljšala za 0,05 točke oziroma za 1,2 %. Uporabniki spletnih strani so ocenili, da so spletne strani UJP preglednejše v primerjavi z letom 2011, povprečna ocena je v letu 2013 za 0,1 (2,4 %) višja. Povprečna ocena po kriteriju uporabnosti je za leto 2013 za 0,01 (0,02 %) višja kot pri prejšnji anketi.

Graf 5: Skupne povprečne ocene spletnih strani UJP



Uporabniki spletnih strani so podali naslednje predloge in pripombe:

- Obvestila naj se objavijo na enak način kot na primer anketa, tako da ni možno nadaljevati dokler se ne prebere obvestilo. *(UJP zaradi velikega obsega obvestil le-teh ne more objavljati na navedeni način, saj bi bistveno vplival na tekoče delo uporabnikov UJPnet. Predlog pa bomo upoštevali v primeru zelo pomembnih obvestil.)*
- V organigramu bi lahko bili kontaktni podatki organizacijskih enot.
- Obvestilo o prispelem obračunu stroškov naj se avtomatično naloži, da ni potrebno sproti preverjati.
- Obveščanje o novostih, ki se pojavijo na spletnih straneh preko elektronske pošte. *(Navedeno obveščanje UJP že nekaj časa zagotavlja. Obvestila o novih objavah na spletni strani UJP lahko uporabniki prejemaajo na svoj elektronski naslov tako, da se naročijo na prejemanje obvestil.)*

7. SPLETNI REGISTER PRORAČUNSKIH UPORABNIKOV

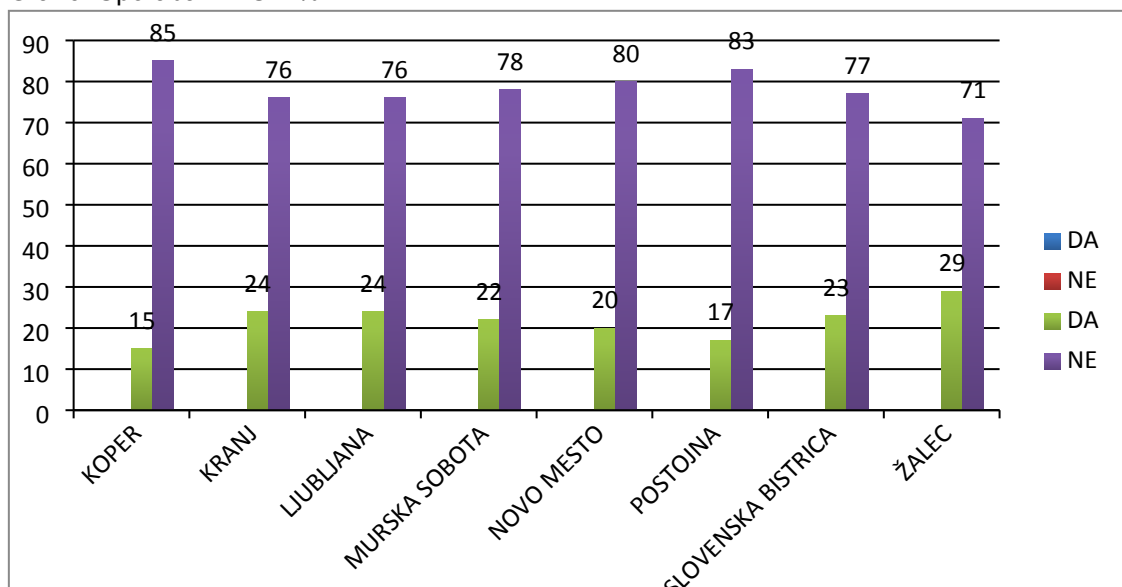
Na vprašanje, ali anketiranci uporabljajo spletni register proračunskih uporabnikov (iRPU), je pritrdilno odgovorilo le 157 anketiranih (23 %), 535 (77 %) anketirancev iRPU ne uporablja. V primerjavi s podatki iz leta 2011 je odstotek anketiranih, ki iRPU uporablja, nižji za 4 %.

V najvišjem odstotku (29 %) uporabljajo iRPU anketirani iz OE UJP Žalec, najmanj (15 %) pa anketirani iz OE UJP Koper.

Preglednica 7: Uporaba iRPU

OE	DA	NE
Koper	6	33
Kranj	12	38
Ljubljana	50	154
Murska Sobota	12	43
Novo mesto	16	67
Postojna	10	49
Slovenska Bistrica	27	93
Žalec	24	58
Skupaj UJP:	157	535

Graf 6: Uporaba iRPU v %



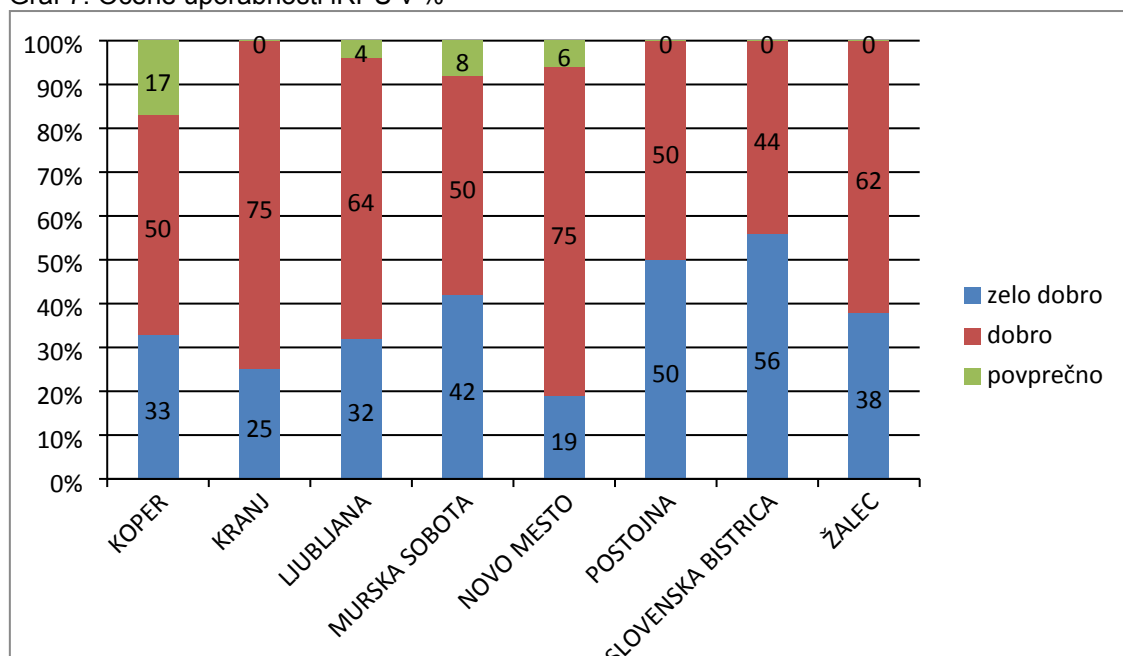
Anketirani, ki uporabljajo iRPU, so ocenjevali njegovo uporabnost. 58 anketiranih (37 %) ocenjuje iRPU z oceno zelo dobro, 94 anketiranih (60 %) z oceno dobro in 5 anketiranih (3 %) z oceno povprečno. Nihče od anketiranih iRPU ni ocenil z oceno slabo oziroma zelo slabo.

Največ anketiranih je ocenilo iRPU z oceno zelo dobro v OE UJP Slovenska Bistrica (56%), največkrat pa so ga z oceno povprečno ocenili anketirani v OE UJP Koper (17%).

Preglednica 8: Ocene uporabnosti iRPU

OE UJP	zelo slabo	slabo	povprečno	dobro	zelo dobro
Koper	0	0	1	3	2
Kranj	0	0	0	9	3
Ljubljana	0	0	2	32	16
Murska Sobota	0	0	1	6	5
Novo mesto	0	0	1	12	3
Postojna	0	0	0	5	5
Slovenska Bistrica	0	0	0	12	15
Žalec	0	0	0	15	9
Skupaj UJP:	0	0	5	94	58

Graf 7: Ocene uporabnosti iRPU v %



Anketirani uporabniki so navedli predlog možnosti iskanja po 7–mestni matični številki.

8. OBVESTILA UJP

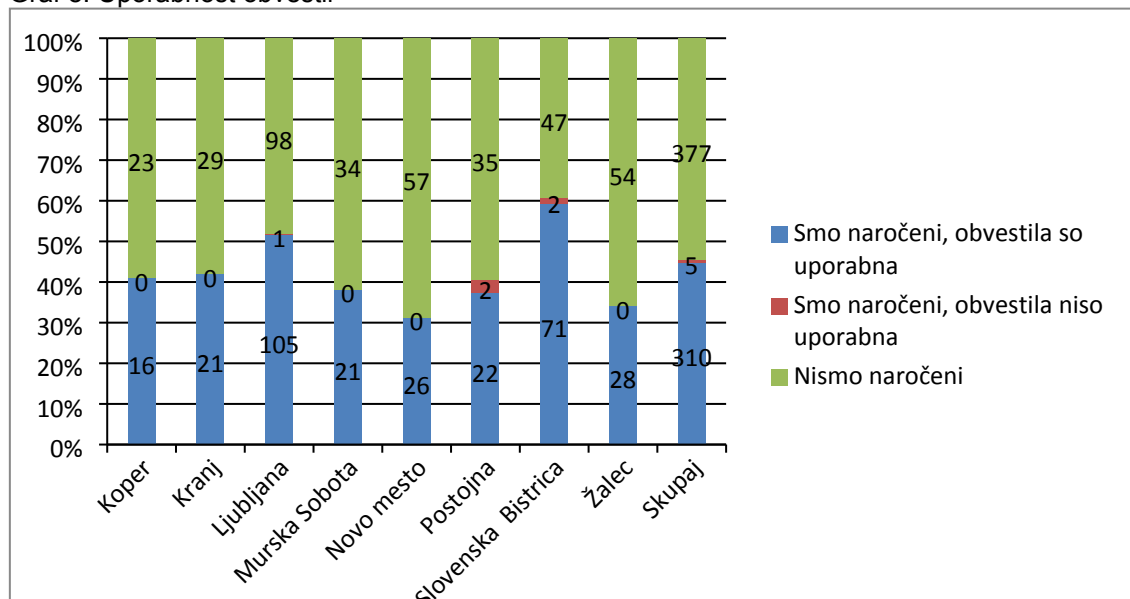
Na vprašanje, ali so anketirani naročeni na obvestila in ali se jim zdijo uporabna, je 45 % (310) anketiranih odgovorilo, da so naročeni na obvestila in se jim zdijo uporabna. 54 % (377) anketiranih ne koristi možnosti, da bi obvestila prejeli, 1 % anketiranih, ki so na to vprašanje odgovorili, pa so na obvestila naročeni, vendar se jim ne zdijo uporabna.

V primerjavi s podatki iz leta 2011 se je delež anketiranih, ki so naročeni na obvestila in se jim zdijo uporabna, povečal za 10 odstotnih točk. Za 11 odstotnih točk se je zmanjšal delež anketiranih, ki niso naročeni na obvestila. Delež anketiranih, ki so naročeni na obvestila in se jim ne zdijo uporabna, ostaja enak (1 %).

Preglednica 9: Uporabnost obvestil

OE UJP	Smo naročeni, obvestila so uporabna	Smo naročeni, obvestila niso uporabna	Nismo naročeni
Koper	16	0	23
Kranj	21	0	29
Ljubljana	105	1	98
Murska Sobota	21	0	34
Novo mesto	26	0	57
Postojna	22	2	35
Slovenska Bistrica	71	2	47
Žalec	28	0	54
Skupaj:	310	5	377
Skupaj v % 2013	45	1	54
Skupaj v % 2011	35	1	65

Graf 8: Uporabnost obvestil



Anketirani uporabniki so navedli naslednje predloge v zvezi z obvestili UJP:

- Namesto strokovnih izrazov naj bo bolj »plastičen prikaz«. (V UJP bomo poskušali v obvestilih uporabljati besedilo, ki bo uporabniku bolj razumljivo.)
- Obvestila naj bi prejeli vsi uporabniki. (V UJP se s predlogom strinjamo in ponovno vabimo vse zainteresirane, da se prijavijo na prejemanje obvestil.)
- Manjka izbira možnosti preveriti, ali si uporabnik ali ne. (V UJP vsem naročenim na obvestila le-ta redno pošiljamo. V kolikor prejemniki obvestil ne prejema, nanje niso naročeni.)

9. OCENA SPLETNE APLIKACIJE UJPNET

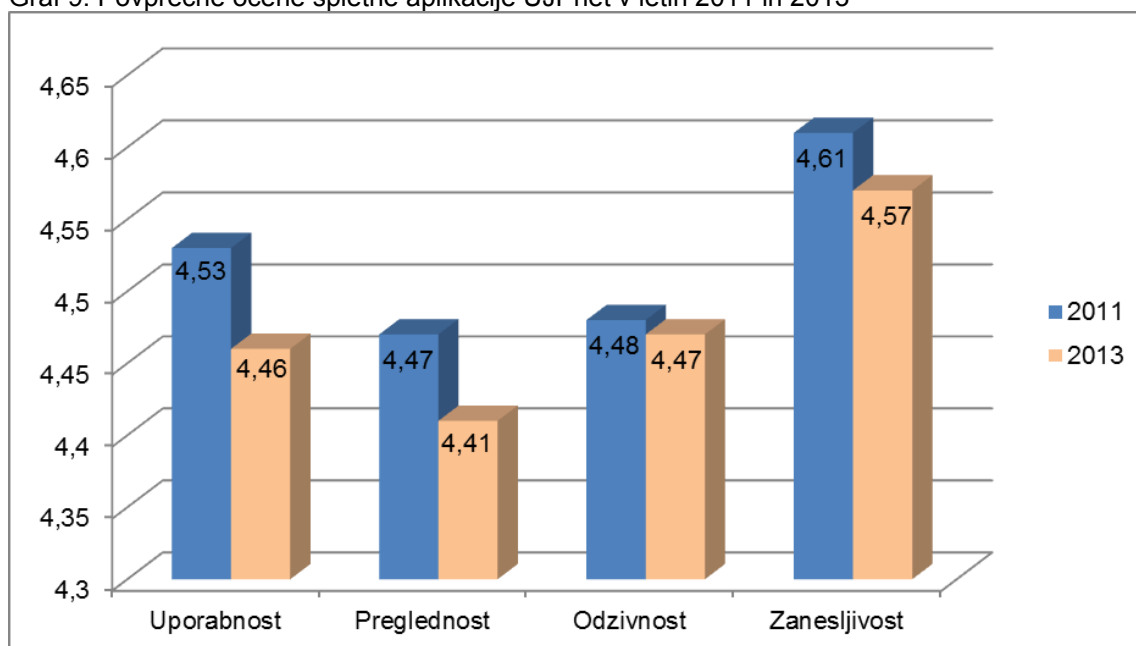
Anketirani uporabniki so z ocenjevalno lestvico od zelo dobro do zelo slabo ocenjevali uporabnost, preglednost, odzivnost in zanesljivost spletne aplikacije UJPnet. Na vprašanje je odgovorilo vseh 688 uporabnikov, ki so sodelovali v anketi. Skupna povprečna ocena je zelo visoka, vendar pa je od leta 2011 padla za 0,8 % (0,04 ocene). V letu 2009 je bila povprečna ocena 4,37, v letu 2011 4,52 ter v letu 2013 4,48. Med slabše ocenjenimi je bila preglednost spletne aplikacije UJPnet, kar je najverjetneje posledica dodanih novih storitev, ki jih mora UJP zagotavljati na podlagi evropske in slovenske zakonodaje. Uporabniki so najboljše ocenili zanesljivost spletne aplikacije UJPnet, in sicer je povprečna ocena 4,57. Padeč povprečja navedenega kriterija glede na leto 2011 za 0,04 bi lahko bil posledica neprestanega obveščanja o spletnih tveganjih in varnostnih ukrepih ter s tem zbujanje dvoma uporabnikom o zanesljivosti poslovanja prek spletnih aplikacij.

Povprečne ocene ocenjevanih kriterijev po posameznih OE so razvidne iz preglednice 9.

Preglednica 9: Povprečne ocene spletne aplikacije UJPnet po OE

OE	Uporabnost	Preglednost	Odzivnost	Zanesljivost	Povprečje OE
Koper	4,31	4,26	4,33	4,54	4,36
Kranj	4,44	4,40	4,46	4,64	4,49
Ljubljana	4,46	4,42	4,47	4,57	4,48
Murska Sobota	4,53	4,42	4,51	4,55	4,50
Novo mesto	4,48	4,43	4,44	4,49	4,46
Postojna	4,58	4,49	4,54	4,58	4,55
Slovenska Bistrica	4,46	4,48	4,47	4,60	4,50
Žalec	4,41	4,35	4,50	4,61	4,47
Skupaj UJP (2013)	4,46	4,41	4,47	4,57	4,48
Skupaj UJP (2011)	4,53	4,47	4,48	4,61	4,52

Graf 9: Povprečne ocene spletne aplikacije UJPnet v letih 2011 in 2013



Večina, in sicer kar 98 % anketiranih, se strinja, da so navodila za delo s spletno aplikacijo UJPnet razumljiva in uporabna. Uporabniki OE Murska Sobota, Kranj in Postojna so 100 % prepričani o kvaliteti navodil, najmanj, 92 % pa jih tako meni v OE Koper.

Preglednica 10: Razumljivost in uporabnost navodil za delo s spletno aplikacijo UJPnet po OE

OE	Navodila so razumljiva in uporabna		Skupaj
	Da	Ne	
Koper	36	3	39
Kranj	50	0	50
Ljubljana	198	6	204
Murska Sobota	55	0	55
Novo mesto	79	1	80
Postojna	59	0	59
Slovenska Bistrica	116	3	119
Žalec	81	1	82
Skupaj:	674	14	688

Anketirani uporabniki so navedli naslednje predloge v zvezi s spletno aplikacijo UJPnet:

- Dodatne kontrole – pri uvozu datotek ni kontrole na ujemanje TRR z nazivom. *(V UJP bomo navedeno kontrolo predvidoma omogočili v naslednjih letih.)*
- Možnost iskanja plačil po več kriterijih. *(UJPnet omogoča iskanje plačil po mnogih kriterijih z uporabo naprednih filtrov.)*
- Sprejemanje posebnih znakov v plačilnih navodilih (đ, ć, &, ö ...). *(V skladu s pravili Tehničnega protokola izmenjave podatkov med BS in UJP posebni znaki niso mogoči.)*
- Možnost izpisa sporočila o prometu in stanju na podračunu v večji velikosti pisave. *(Poročilo o prometu in stanju na podračunu vsebuje zelo veliko podatkov, ki morajo v skladu z zakonskimi zahtevami biti na izpisku. Navedeno je tudi razlog, da ni moč zagotoviti izpiska z večjo pisavo.)*
- Možnost uvoza podatkov za plačila v tujino. *(UJPnet omogoča uvoz podatkov za plačilo v tujino.)*
- Zagotovitev poslovanja za Mac OS. *(O navedenem predlogu bomo odločili v naslednjih letih, in sicer z upoštevanjem pogostosti Mac OS v javnem sektorju.)*
- Možnost izvoza več izpiskov hkrati. *(V UJPnet so strankam na voljo izpiski, ki pa jih je mogoče prevzeti tudi več skupaj, če to omogoča informacijska podpora na strani uporabnika.)*
- Podaljšanje urnika za predložitev plačilnih navodil. *(Urniki predložitve plačilnih navodil je vezan na urnik poravnalnih sistemov v Evropi in Sloveniji.)*
- Možnost vpogleda v stanje več računov (za več zavodov hkrati). *(Možnost je zagotovljena in jo lahko uporabljajo tisti uporabniki, ki imajo ustrezna pooblastila.)*
- Dodatne kontrole za plačevanja (na primer ujemanje TRR z nazivom podjetja). *(Navedena kontrola je pripravljena za ročni vnos.)*

Iz nekaterih predlogov, ki jih anketirani uporabniki navajajo, lahko ugotovimo, da niso seznanjeni z vsemi možnostmi, ki jim jih spletna aplikacija UJPnet nudi. Nekaterih predlogov UJP zaradi medbančnih dogovorov ne more spreminjati, nekateri predlogi anketiranih pa so že v načrtu za naslednje nadgradnje spletne aplikacije UJPnet.

10. PREDLOGI IN MNENJA PU

Anketirani so podali 26 predlogov in mnenj, med katerimi so bila sledeča:

- pohvala za dobro sodelovanje (4x),
- vpogled in dostopnost v stanje prometa za prejšnja leta (2x),
- nestrinjanje z zaprtjem OE (3x),
- dvojno podpisovanje plačilnih nalogov,
- obveščanje o novostih in spremembah po e-pošti zaposlenih v javnih zavodih,
- počasnost aplikacije, *(hitrost aplikacije je odvisna od več dejavnikov, zato predlagamo, da se v primeru težav stranke obrnejo na Tehnično pomoč UJP)*,
- možnost imena in priimka na izpisku plačilnega naloga *(predlog ni razumljiv, saj je na plačilnem nalogu lahko zapisano ime in priimek, če ga je na nalog navedel nalogodajalec)*.

11. POHVALE IN GRAJE PU

Anketirani so podali 87 pohval (12,6 % prejetih anket) in 6 graj (0,9 % prejetih anket). Pohvale so se nanašale na delo javnih uslužbencev UJP (59,8 % pohval), na aplikacijo UJPnet in delovanje (16,1 % pohval) in 21 splošnih pohval (24,1 %). Anketiranci so pohvalili javne uslužbenke in njihovo:

- dostopnost,
- strokovnost,
- prijaznost,
- kooperativnost,
- prizadevnost pri tehnični podpori,
- ažurnost.

Pohvale aplikaciji UJPnet oziroma storitvam so bile sledeče:

- preglednost,
- razumljivost,
- uporabnost,
- zanesljivost.

Anketirani so podali tudi šest graj, trije izmed njih so navedli pomanjkljivosti aplikacije UJPnet (hitrejše pošiljanje zahtevkov, nezmožnost podpisovanja nalogov v spletnem brskalniku Safari in nezmožnost pregleda stanja za leta nazaj), ostale tri kritike pa so se nanašale na delo javnih uslužbencev (odrezavost, prehitra menjava javnih uslužbencev in boljša komunikacija z OE, ki se je zaprla).

12. ZAKLJUČEK

Rezultati ankete o ugotavljanju kakovosti storitev UJP za PU, izvedene v letu 2013, so zadovoljili naša pričakovanja. Od zadnje izvedene ankete je bilo v UJP izvedenih precej pomembnih sprememb, ki so bistveno vplivale na storitve UJP. Predvsem tu govorimo o uvedbi novih funkcionalnosti UJPnet, novostih SEPA, spremembah na področju množičnih plačil, in drugih novostih. Nov je tudi način vodenja kakovosti v skladu standardom ISO 9001:2008. V UJP smo uspeli ohraniti visoko raven storitev in prejeli visoke ocene s strani PU. Spremembe v poslovanju so bile očitno dobro sprejete pri uporabnikih storitev. Ne glede na navedeno nas podani predlogi in pripombe anketirancev spodbujajo k izboljšanju storitev, k čemur bomo javni uslužbenci UJP še naprej stremeli.

Z analizo ankete se bodo seznanili vsi javni uslužbenci UJP, analiza pa bo objavljena tudi na spletnih straneh UJP. Vse predloge in pripombe PU bodo skrbno preučili odgovorni javni uslužbenci UJP in sprejeli potrebne ukrepe.

V UJP si bomo še naprej prizadevali za stalno strokovno izpopolnjevanje in prenašali znanje med javne uslužbence UJP ter naprej v širše okolje med uporabnike storitev. Zavedamo se, da PU, poleg strokovnosti na ozkem delovnem področju, od javnih uslužbencev UJP pričakujejo tudi odgovore s področij izven pristojnosti UJP, kar je razvidno tako iz prakse kot iz odgovorov v anketi.

Pripravili:

mag. Marko Pelko, vodja

mag. Zvonka Marušič, članica

Lidija Vrzel, članica

Sara Arko, članica

Ana Pirkovič, članica