



Številka: 010-1023/2011-10
Datum: 18.01.2012

Zadeva: Analiza odgovorov iz ankete o kakovosti storitev UJP v letu 2011

Kazalo:

1. UVOD	1
2. DOSEG ANKETE	2
3. OCENA KAKOVOSTI.....	3
3.1. Splošna ocena kakovosti.....	3
3.2. Ocena dejanskih razmer po kriterijih	5
4. VIR INFORMACIJ	6
5. UDELEŽBA NA POSVETOVANJIH	6
6. SPLETNE STRANI UJP	7
7. SPLETNI REGISTER PRORAČUNSKIH UPORABNIKOV	8
8. OBVESTILA	9
9. OCENA SPLETNE APLIKACIJE UJPNET	9
10. PREDLOGI ZA IZBOLJŠANJE KAKOVOSTI STORITEV UJP	11
11. ZAKLJUČEK	12

1. UVOD

Na podlagi Pravil za ugotavljanje kakovosti storitev (št. 010-1021/2011-3, z dne 4. 1. 2012 – UPB1), je Uprava Republike Slovenije za javna plačila (v nadaljevanju UJP) v mesecu decembru 2011 proračunskim uporabnikom (v nadaljevanju PU) poslala prošnjo, da izpolnijo vprašalnik z desetimi vprašanji. Z anketiranjem je UJP želel ugotoviti stopnjo zadovoljstva strank s storitvami, ki jih za njih opravlja.

Za razliko od prejšnjih anket je bila to spletna anketa, tako da so PU prejeli povezavo do spletne ankete. Dopis je bil poslan vsem PU, ki imajo odprt podračun in z njimi UJP komunicira po elektronski pošti. Na ta način je bila zajeta večina uporabnikov storitev UJP saj večina PU posluje z UJP v elektronski obliki.

Anketa o kakovosti storitev v UJP je bila izvedena v letih 2003, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009 in 2011.

Za zadovoljstvo 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 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.

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

2. DOSEG ANKETE

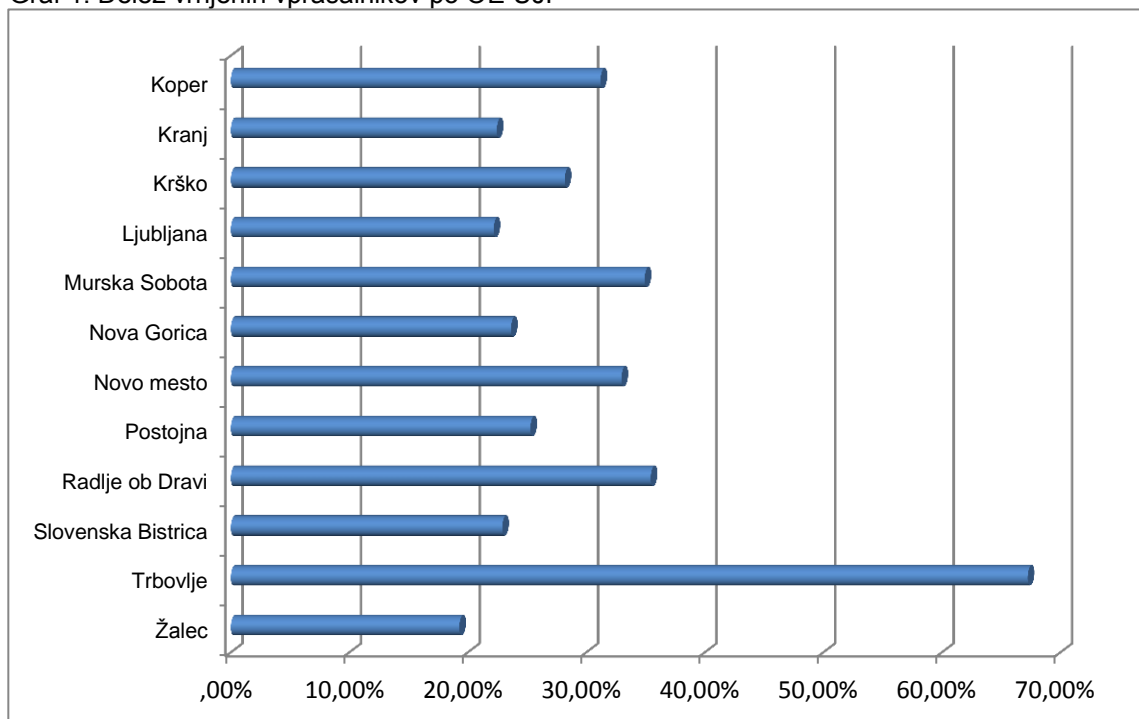
Dopis s pozivom za izpolnitev ankete je UJP poslal PU, ki so imeli odprt podračun v okviru enotnega zakladniškega računa in komunicira z njimi v elektronski obliki. Poslanih je bilo 2.310 dopisov, anketo je v predvidenem roku izpolnilo 608 PU oziroma 26,3 % pozvanih.

V primerjavi s prejšnjo anketo je odziv malenkost višji, kljub temu, da je bila anketa izvedena v drugi polovici decembra in je bil rok vračila relativno kratek. Razveseljivo je tudi dejstvo, da ni prišlo do osipa odziva, povzročenegega z zamenjavo medija ankete. Število prejetih anket predstavlja vzorec, ki zagotavlja primerno osnovo za analizo.

Preglednica 1: Pregled vrnjenih vprašalnikov po OE UJP

OE UJP	Število poslanih vprašalnikov 2011	Število vrnjenih vprašalnikov 2011	Delež vrnjenih vprašalnikov 2011	Vrnjeni 2009	Vrnjeni 2008	Vrnjeni 2007
Koper	157	49	31,2 %	27,6 %	43,0 %	26,2 %
Kranj	196	44	22,4 %	19,0 %	30,9 %	40,0 %
Krško	110	31	28,2 %	38,5 %	57,7 %	51,0 %
Ljubljana	541	120	22,2 %	21,9 %	28,9 %	42,7 %
Murska Sobota	146	51	34,9 %	26,3 %	77,4 %	57,4 %
Nova Gorica	148	35	23,6 %	30,3 %	42,6 %	39,8 %
Novo mesto	185	61	33,0 %	24,6 %	30,5 %	28,3 %
Postojna	87	22	25,3 %	30,8 %	31,6 %	27,9 %
Radlje ob Dravi	79	28	35,4 %	25,5 %	26,1 %	24,6 %
Slovenska Bistrica	323	74	22,9 %	23,7 %	58,6 %	42,0 %
Trbovlje	58	39	67,2 %	47,5 %	44,4 %	27,5 %
Žalec	280	54	19,3 %	28,1 %	27,5 %	29,2 %
Skupaj UJP:	2.310	608	26,3 %	26,0 %	35,6 %	33,2 %

Graf 1: Delež vrnjenih vprašalnikov po OE UJP



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 območnih enotah UJP (v nadaljevanju OE UJP) in primerjavo s prejšnjimi anketami.

Preglednica 2: Razporeditev ocen kakovosti storitev po OE UJP

OE UJP	št. anket z ocenami						delež ocen v %				
	1	2	3	4	5	vse	1	2	3	4	5
Koper			6	14	29	49			12	29	59
Kranj			2	18	24	44			5	41	55
Krško			1	11	19	31			3	35	61
Ljubljana		2	2	58	58	120		2	2	48	48
Murska Sobota			1	26	23	50			2	52	46
Nova Gorica			1	8	26	35			3	23	74
Novo mesto			4	21	34	59			7	36	58
Postojna				9	13	22				41	59
Radlje ob Dravi				11	16	27				41	59
Slovenska Bistrica		1	9	28	35	73		1	12	38	48
Trbovlje				6	33	39				15	85
Žalec			2	18	34	54			4	33	63
Skupaj UJP:	0	3	28	228	344	603	0	0	5	38	57

Iz preglednice 2 je razvidno, da je večina ocen (95 %) v zelenem območju, torej z ocenami dobro – 4 in zelo dobro – 5. Od 603 anketiranih so le trije anketiranci ocenili kakovost storitev za slabo (2) in nihče za zelo slabo (1).

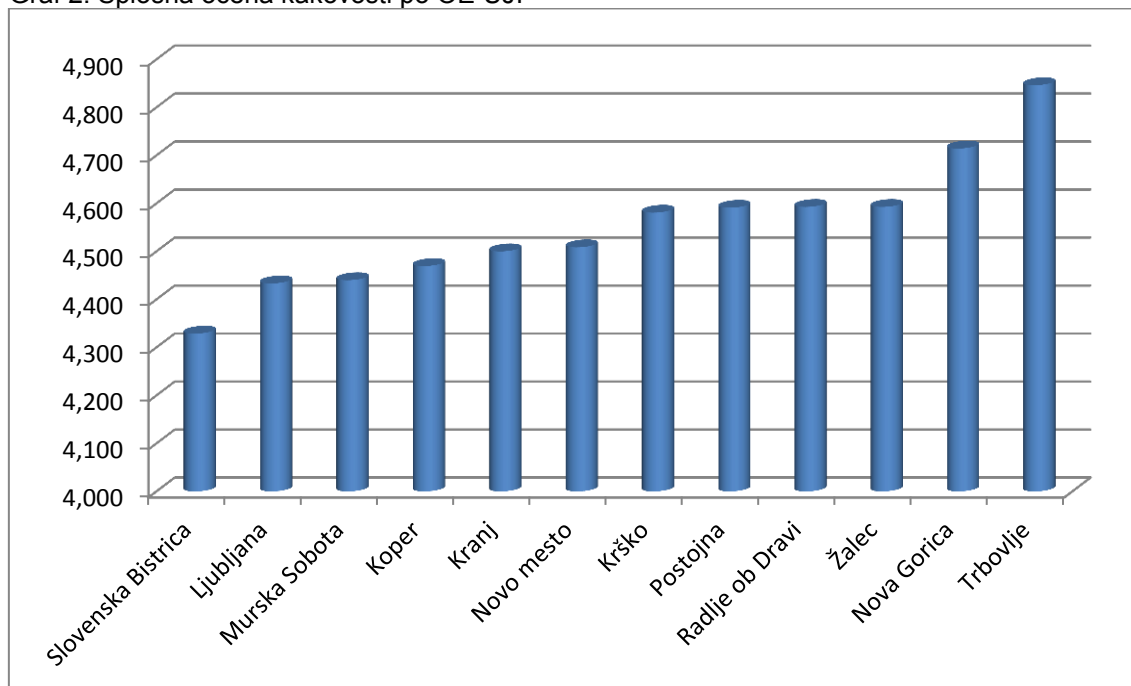
V preglednici 3 so prikazane povprečne ocene po OE UJP. Vse OE UJP imajo zelo visoke ocene in se v povprečju glede na prejšnjo anketo niso veliko spremenile.

Preglednica 3: Ocena splošne kakovosti v UJP

OE UJP	ocena	ocena	ocena	ocena	ocena	ocena	ocena	razlika ocen	
	2011	2009	2008	2007	2006	2005	2003	11-09	11-03
Koper	4,47	4,5	4,5	4,5	4,4	4,4	4,4	0,0	0,1
Kranj	4,50	4,5	4,5	4,4	4,5	4,6	4,4	0,0	0,1
Krško	4,58	4,8	4,7	4,7	4,7	4,6	4,4	-0,2	0,1
Ljubljana	4,43	4,4	4,4	4,4	4,3	4,4	4,3	0,1	0,1
Murska Sobota	4,44	4,1	4,5	4,3	4,4	4,3	4,5	0,3	-0,1
Nova Gorica	4,71	4,5	4,5	4,4	4,1	4,5	4,4	0,3	0,3
Novo mesto	4,51	4,7	4,6	4,5	4,4	4,3	4,3	-0,2	0,2
Postojna	4,59	4,5	4,6	4,7	4,6	4,6	4,6	0,1	0,0
Radlje ob Dravi	4,59	4,7	4,6	4,7	4,6	4,6	4,4	-0,1	0,2
Slovenska Bistrica	4,33	4,5	4,4	4,5	4,3	4,5	4,3	-0,2	0,0
Trbovlje	4,85	4,7	4,8	4,8	4,7	4,7	/	0,2	/
Žalec	4,59	4,7	4,5	4,6	4,6	4,6	4,6	-0,1	0,0
Skupaj UJP:	4,51	4,5	4,5	4,5	4,4	4,5	4,4	0,0	0,1

Naslednji graf kaže povprečne ocene po OE UJP. Manjše OE UJP imajo praviloma višje ocene.

Graf 2: Splošna ocena kakovosti po OE UJP



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 UJP	Enostavnost in sodobnost poslovanja	Dostopnost informacij	Reševanje na enem mestu	Strokovnost zaposlenih	Pravočasnost izvedbe	Pripravljenost pomagati	Natančnost in zanesljivost izvajanja storitev	Zakonita in nepristranska obravnava
Koper	4,29	4,31	4,49	4,58	4,67	4,76	4,65	4,63
Kranj	4,20	4,19	4,52	4,70	4,80	4,82	4,72	4,70
Krško	4,55	4,45	4,48	4,73	4,71	4,87	4,73	4,73
Ljubljana	4,33	4,14	4,36	4,53	4,63	4,73	4,68	4,69
Murska Sobota	4,46	4,39	4,58	4,58	4,59	4,74	4,56	4,68
Nova Gorica	4,56	4,43	4,60	4,86	4,76	4,86	4,82	4,76
Novo mesto	4,53	4,47	4,52	4,70	4,70	4,90	4,63	4,81
Postojna	4,62	4,45	4,68	4,86	4,91	5,00	4,95	4,91
Radlje ob Dravi	4,56	4,48	4,74	4,73	4,70	4,85	4,78	4,76
Slovenska Bistrica	4,22	4,13	4,29	4,32	4,62	4,50	4,59	4,46
Trbovlje	4,64	4,59	4,77	4,77	4,92	4,95	4,97	4,87
Žalec	4,48	4,43	4,68	4,67	4,69	4,83	4,81	4,69
Skupaj UJP:	4,41	4,32	4,51	4,62	4,70	4,78	4,71	4,70

Podatki kažejo, da so povprečne ocene pri vseh kriterijih za vse OE UJP zelo visoke, saj se ocene gibljejo med 4 in 5. Na nivoju UJP so nižje od 4,5 samo povprečne ocene za enostavnost in sodobnost poslovanja ter za dostopnost informacij. Možen razlog je v tem, da je bilo v tem obdobju precej sprememb v poslovanju UJP in se PU še niso povsem prilagodili spremembam. Ocene po posameznih kriterijih so malenkost nižje kot pri prejšnji anketi, in sicer za od nič do 0,1 točke. Najbolj se je znižala ocena za reševanje zadeve na enem mestu, in sicer iz 4,60 na 4,51, ostale spremembe so razvidne iz preglednice 5.

Preglednica 5: Spremembe pri posameznih kriterijih glede na anketo 2009

OE UJP	Splošna kakovost storitev	Dostopnost in razumljivost informacij	Reševanje na enem mestu	Strokovnost zaposlenih	Pravočasnost izvedbe	Pripravljenost pomagati
Koper	-0,03	-0,04	-0,07	-0,15	-0,14	-0,20
Kranj	-0,01	-0,18	-0,06	0,03	-0,01	-0,04
Krško	-0,21	-0,19	-0,33	-0,10	-0,03	-0,09
Ljubljana	0,05	-0,11	-0,08	0,04	0,02	-0,09
Murska Sobota	0,31	0,37	0,20	0,45	0,14	0,43
Nova Gorica	0,26	0,09	0,01	0,25	0,05	-0,07
Novo mesto	-0,15	-0,03	-0,23	-0,16	-0,12	-0,06
Postojna	0,05	0,01	0,03	0,09	0,22	0,15

OE UJP	Splošna kakovost storitev	Dostopnost in razumljivost informacij	Reševanje na enem mestu	Strokovnost zaposlenih	Pravočasnost izvedbe	Pripravljenost pomagati
Radlje ob Dravi	-0,13	-0,12	-0,22	-0,11	-0,10	-0,03
Slovenska Bistrica	-0,18	-0,19	-0,22	-0,21	-0,13	-0,10
Trbovlje	0,19	-0,10	-0,09	-0,05	0,06	0,02
Žalec	-0,11	-0,14	-0,07	-0,19	-0,15	-0,12
Skupaj UJP:	0,00	-0,06	-0,09	-0,01	-0,02	-0,03

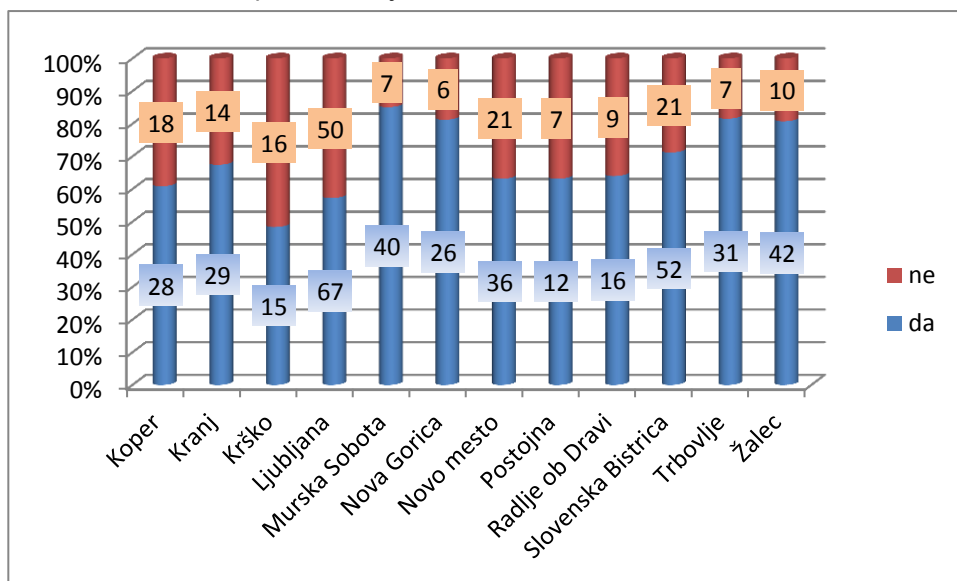
4. VIR INFORMACIJ

Pri tem vprašanju so bili anketirani vprašani, kje običajno poiščejo informacije, ki jih potrebujejo v zvezi z reševanjem zadev. Anketirani so imeli možnost izbrati več odgovorov. Največkrat pridobivajo anketirani potrebne informacije od zaposlenih v UJP (49 %) in skoraj v enakem odstotku (48 %) na spletu. Informacij ni iskalo le 1 % anketirancev, 2 % pa navaja druge vire informacij.

5. UDELEŽBA NA POSVETOVANJIH

Anketirani so bili vprašani ali se nameravajo udeleževati posvetovanj, ki jih bo organiziral UJP. Na to vprašanje je odgovorilo 580 PU oziroma 95 % vseh anketiranih. V vseh OE UJP razen v eni, je večje število tistih, ki se nameravajo udeležiti izobraževanj. Med anketiranimi je najvišji odstotek PU, ki so zainteresirani za izobraževanja iz OE UJP Murska Sobota, sledijo PU, ki spadajo v OE UJP Trbovlje, Nova Gorica in Žalec.

Graf 3: Udeležba na posvetovanjih



PU, ki se nameravajo udeležiti izobraževanj, ki jih bo organiziral UJP, so predlagali naslednje teme posvetovanj:

- spremembe v zvezi z izplačilom plač, množična plačila,

- plačilni promet, plačilni promet s tujino,
- novosti, aktualne zakonske spremembe,
- e-računi,
- varnost UJPnet,
- SEPA,
- postopki v zvezi s PDP.

6. SPLETNE STRANI UJP

Anketirani, ki spletne strani uporabljajo, so pri tem vprašanju ocenjevali spletne strani UJP po kriteriju uporabnosti in preglednosti. Na to vprašanje je odgovorilo 504 PU oziroma 83 % vseh anketiranih. Razporeditev odgovorov po povprečnih ocenah posameznih OE UJP je razvidna iz preglednice 6.

Preglednica 6: Povprečne ocene spletnih strani UJP

OE UJP	Preglednost	Uporabnost	Povprečje OE UJP
Koper	4,21	4,28	4,25
Kranj	4,15	4,24	4,19
Krško	4,29	4,29	4,29
Ljubljana	4,07	4,22	4,15
Murska Sobota	4,14	4,12	4,13
Nova Gorica	4,14	4,24	4,19
Novo mesto	4,20	4,35	4,27
Postojna	4,24	4,33	4,29
Radlje ob Dravi	4,30	4,35	4,33
Slovenska Bistrica	4,08	4,23	4,16
Trbovlje	4,26	4,44	4,35
Žalec	4,19	4,34	4,27
Povprečje UJP (2011)	4,16	4,27	4,22
Povprečje UJP (2009)	4,18	4,26	4,22

Skupna povprečna ocena je visoka, kar pomeni, da so uporabniki spletnih strani zadovoljni. Po kriteriju preglednosti je bila v letu 2009 povprečna ocena nekoliko boljše od sedanjje, medtem ko ima povprečna ocena po kriteriju uporabnosti za leto 2011 pozitiven trend. V primerjavi z letom 2009 je ostala povprečna ocena nespremenjena.

PU, ki spletne strani UJP redno uporabljajo, so podali naslednje pripombe:

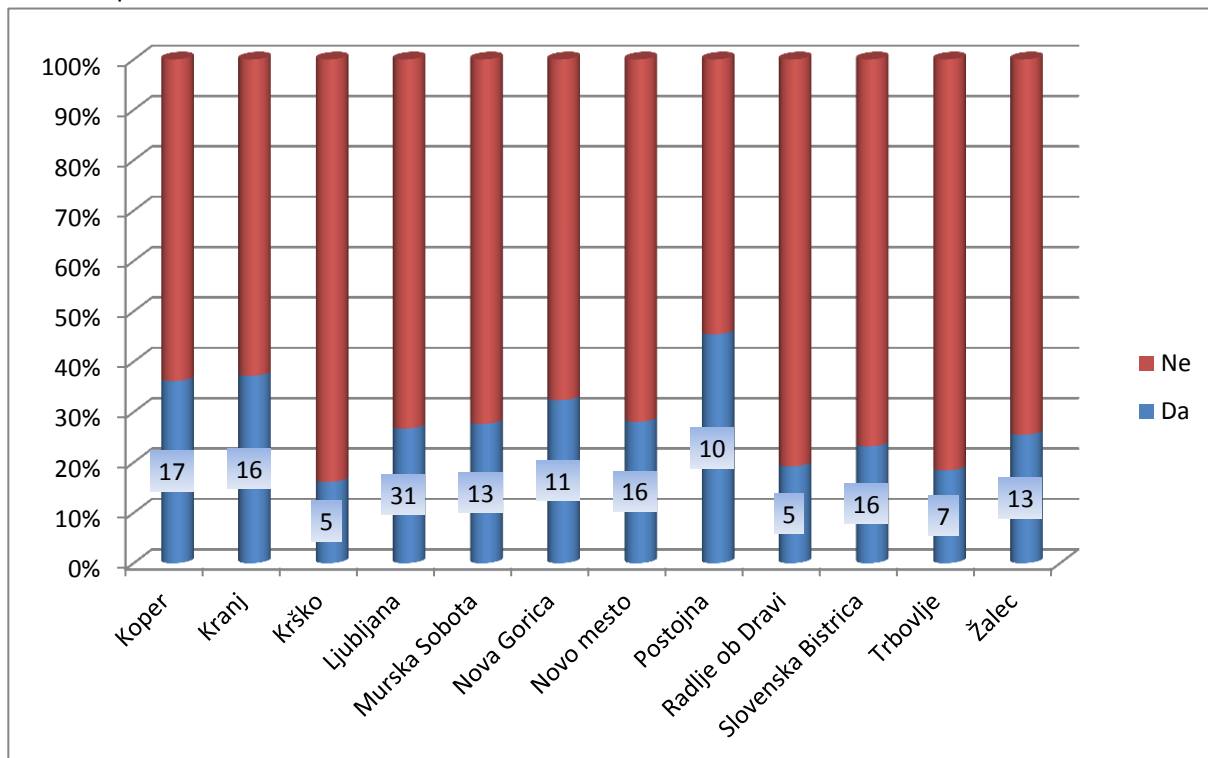
- preveč podatkov je na eni strani, bolj ažurno in pregledno prikazati novice;
- izpiske spremeniti v pokončno lego A4 format;
- možnost izpisa sporočila o prometu in stanju na podračunu v večji velikosti pisave;
- hitrejše delovanje spletne strani;
- UJP naj preverja ujemanje TRR z naslovnikom (to trenutno ni možno, ker UJP nima zakonske podlage za dostop do registra fizičnih oseb).

Iz pripomb je mogoče sklepati, da nekateri PU ne poznajo možnosti naročanja na novice. Nekatere pripombe se ne nanašajo na spletne strani UJP, temveč na konkretne storitve (posamezne postopke dela in izpiske – UJPnet).

7. SPLETNI REGISTER PRORAČUNSKIH UPORABNIKOV

Na vprašanje ali uporabljajo spletni register proračunskih uporabnikov (v nadaljevanju iRPU) je odgovorilo 581 PU oziroma 96 % vseh anketiranih. Iz odgovorov je mogoče sklepati, da v povprečju le 28 % PU uporablja iRPU. V najvišjem odstotku (45 %) uporabljajo iRPU PU iz OE UJP Postojna.

Graf 4: Uporaba iRPU



PU, ki uporabljajo iRPU, so ocenjevali njegovo uporabnost. Na to vprašanje jih je odgovorilo 159 oziroma 26 % anketirancev. Tisti PU, ki spletni register uporabljajo, so z njegovo uporabnostjo zadovoljni, saj ga ocenjujejo sorazmerno dobro, povprečna ocena v UJP je 4,09. Najslabšo povprečno oceno (3,60) so spletnemu registru dodelili uporabniki v OE UJP Krško, najvišjo (4,50) pa uporabniki v OE UJP Trbovlje. Redki posamezniki s storitvijo niso zadovoljni, saj je le en uporabnik dodelil najnižjo oceno, 3 uporabniki pa oceno 2.

Preglednica 7: Ocena uporabnosti iRPU

OE UJP	Povprečna ocena
Koper	3,94
Kranj	3,94
Krško	3,60
Ljubljana	4,03
Murska Sobota	3,83
Nova Gorica	4,36
Novo mesto	4,13
Postojna	4,50
Radlje ob Dravi	4,40
Slovenska Bistrica	4,11

OE UJP	Povprečna ocena
Trbovlje	4,50
Žalec	4,14
Povprečje UJP	4,09

8. OBVESTILA

Na vprašanje, ali so PU naročeni na obvestila in ali se jim zdijo uporabna, je 35 % (194) anketiranih odgovorilo, da so naročeni na obvestila in se jim zdijo tudi uporabna. 65 % anketirancev ne koristi možnosti, da bi obvestila prejeli ali pa za njih sploh ne vedo. Samo 1 % anketirancev, ki so na to vprašanje odgovarjali, pa so na obvestila naročeni, vendar se jim ne zdijo uporabna (po 1 uporabnik iz štirih različnih OE UJP).

Najvišji delež uporabnikov obvestil je v OE UJP Trbovlje in OE UJP Radlje ob Dravi in OE UJP Ljubljana, saj se v teh enotah zdijo obvestila uporabna skoraj polovici PU.

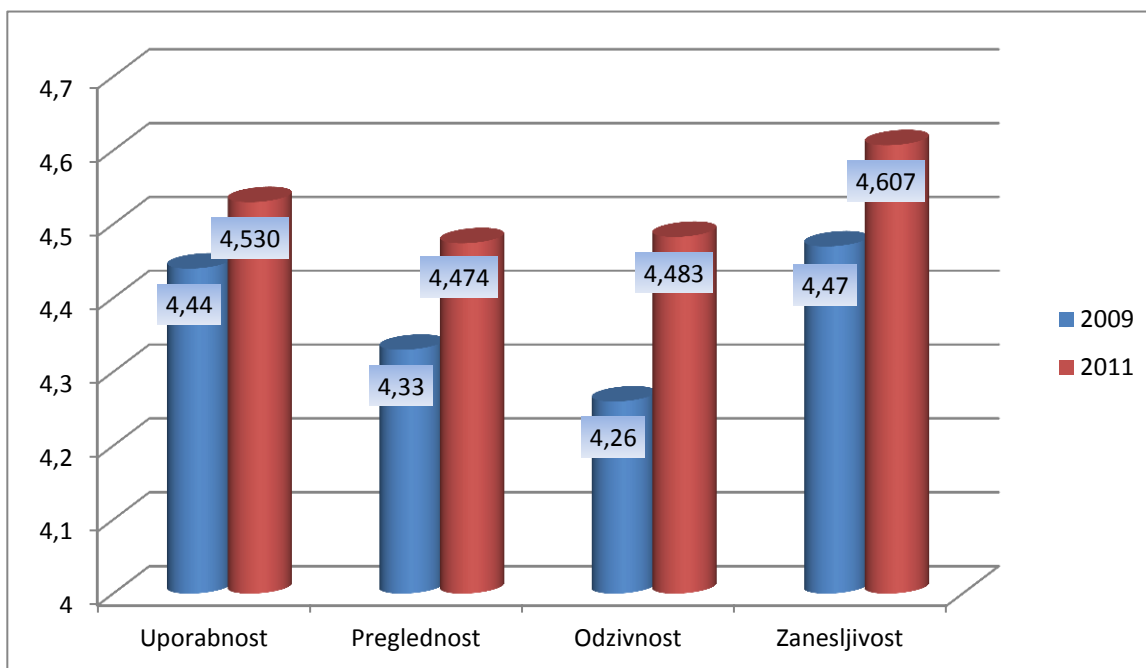
Preglednica 8: Uporabnost obvestil

OE UJP	Smo naročeni, obvestila so uporabna (%)	Smo naročeni, obvestila niso uporabna (%)	Nismo naročeni (%)
Koper	42	2	56
Kranj	24	/	76
Krško	11	/	89
Ljubljana	47	/	53
Murska Sobota	29	/	71
Nova Gorica	27	3	70
Novo mesto	30	/	70
Postojna	23	5	73
Radlje ob Dravi	48	/	52
Slovenska Bistrica	29	2	70
Trbovlje	49	/	51
Žalec	33	/	67
UJP:	35	1	65

9. OCENA SPLETNE APLIKACIJE UJPNET

PU so na vprašanje o ocenjevanju spletne aplikacije UJPnet odgovarjali samo v primeru, da jo uporabljajo. Na to vprašanje je odgovorilo 566 PU oziroma 93 % vseh anketiranih. Anketirani so ocenjevali uporabnost, preglednost, odzivnost in zanesljivost spletne aplikacije, z ocenjevalno lestvico od 1 (zelo slabo) do 5 (zelo dobro). Skupna povprečna ocena je zelo visoka in z leti še narašča, kar kaže na zadovoljstvo uporabnikov. V letu 2008 je bila povprečna ocena 4,30, v letu 2009 4,37 ter v letu 2011 4,52. Med slabše ocenjenimi je bila odzivnost spletne aplikacije, vendar se je glede na podatke ankete iz leta 2009 povprečna ocena pri tem kriteriju najbolj izboljšala, in sicer za 0,22, kar je posledica tehnoloških izboljšav.

Graf 5: Povprečne ocene spletne aplikacije UJPnet v letih 2009 in 2011



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

Preglednica 9: Povprečne ocene spletne aplikacije UJPnet po OE UJP

OE UJP	Usorabnost	Preglednost	Odzivnost	Zanesljivost	Povprečje OE UJP
Koper	4,41	4,33	4,30	4,46	4,37
Kranj	4,63	4,63	4,49	4,80	4,64
Krško	4,61	4,61	4,55	4,62	4,60
Ljubljana	4,49	4,39	4,42	4,52	4,46
Murska Sobota	4,37	4,34	4,46	4,63	4,45
Nova Gorica	4,72	4,59	4,58	4,63	4,63
Novo mesto	4,51	4,42	4,42	4,57	4,48
Postojna	4,71	4,62	4,62	4,81	4,69
Radlje ob Dravi	4,48	4,44	4,59	4,69	4,55
Slovenska Bistrica	4,42	4,47	4,49	4,49	4,47
Trbovlje	4,73	4,63	4,70	4,78	4,71
Žalec	4,62	4,58	4,50	4,68	4,59
Povprečje UJP (2011)	4,53	4,47	4,48	4,61	4,52
Povprečje UJP (2009)	4,44	4,33	4,26	4,47	4,37

Večina anketiranih (94 %) se strinja, da so navodila za delo s spletno aplikacijo UJPnet razumljiva in uporabna. Uporabniki OE UJP Postojna so 100 % prepričani o kvaliteti navodil, najmanj, le 79 % pa jih tako meni v OE UJP Nova Gorica.

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

- pri vnosu TRR naj se avtomatsko preverja naziv prejelnika zaradi zmanjšane možnosti zlorab, tako kot je to urejeno pri bankah (5x) – UJP nima zakonske podlage za dostop do registra fizičnih oseb;

- navodila naj bodo krajša in bolj razumljiva (3x);
- pri plačilih iz tujine naj bo dana možnost izpisa potrdila o plačilu in pregled stroškov (2x);
- počasno delovanje aplikacije (2x)
- osebna pomoč (2x);
- izdelane predloge za plačila, ki se pogosto pojavljajo, vključno s prejemnikom, TRR, namenom in sklicem (2x);
- avtomatično obveščanje na e-naslov v primeru zavrnitve datoteke (2x).

Iz nekaterih predlogov, ki jih anketirani uporabniki navajajo, sledi, da ne poznajo vseh možnosti, ki jim jih spletna aplikacija UJPnet nudi, zato so tudi lažje razumljive njihove nenehne pobude po izobraževanjih in stikih s strokovnimi delavci. Še posebej pogrešajo računalniško podporo.

10. PREDLOGI ZA IZBOLJŠANJE KAKOVOSTI STORITEV UJP

Anketiranci nimajo posebnih predlogov za izboljšanje kakovosti storitev UJP, v glavnem navajajo, da so z delom in storitvami UJP zelo zadovoljni in hvalijo posamezne zaposlene v skoraj vseh OE UJP, največ v tistih, kjer je več strank. Največ pohval so bili deležni v OE UJP Ljubljana, Novo mesto in Radlje ob Dravi. Nekateri posamezniki pogrešajo več stikov z referenti, drugi si želijo strokovnih srečanj uporabnikov.

Predloge in mnenja za izboljšanje kakovosti storitev v UJP je podalo 47 anketiranih, od tega jih je 27 pohvalilo delo zaposlenih v OE UJP, ostali pa so imeli naslednje pripombe:

- prehitro zapiranje aplikacije pri vnosu trajnikov (*verjetno je mišljen uvoz datotek za direktne obremenitve na UJPnet prek zavihka ACD, vendar tudi tu ni mogoč vnos posameznih DB ampak uvoz celotne datoteke; morda je težava v zalednem sistemu PU, ko pripravlja datoteko za uvoz na UJPnet*),
- uredijo naj se blokade za vnos TRR, ki ni od registriranega dobavitelja,
- hitrejšo poslovanje s poslovnimi bankami – predolgo čakanje na prenos sredstev (*UJP nima možnosti dodatnega ukrepanja, saj izvrševanje plačilnih transakcij poteka skladno z urnikom plačilnega sistema v SLO. Omogočena je opcija nujnih plačil, le če jo PU tudi uporabi oziroma ustrezno označi*),
- preveč sprememb,
- slaba oblika izpiskov in s tem prevelika poraba papirja,
- moteno delovanje UJPnet (*UJP se bo še naprej trudil motnje v delovanju zmanjšati na najmanjšo možno mero, ob načrtovanih motnjah (instalacije novih verzij) pa tudi v bodoče vnaprej obveščal PU; na težave pri lokalnih ponudnikih internetnih storitev UJP nima vpliva*),
- prezgodnje obveščanje o prevzemu obračuna stroškov UJP,
- onemogočeno brisanje več postavk naenkrat, celoten postopek brisanja je nepregleden (*lahko bi se dogradilo opcijo označevanja več nalogov znotraj datoteke, za hkratno brisanje; predlog je v preučevanju*),
- avtomatska kontrola TRR in prejemnika plačila (*ob vnosu TRR pravne osebe se izpiše podatek o nazivu in naslovu, pri fizičnih osebah ne, ker UJP nima dostopa do podatkov o imenu in priimku fizične osebe imetnika računa*),
- možnost brisanja namenov in sklicev, ki niso več aktualni (*to je omogočeno*),
- želja po posvetih in računalniški pomoči (*posveti so v načrtu, za pomoč je na voljo tudi kotichek za razvijalce IT na spletni strani UJP ter tehnična podpora UJPnet, ki je dosegljiva po telefonu in elektronski pošti*).

Tudi iz teh predlogov in posameznih mnenj je razvidno, da vsi uporabniki ne vedo za nekatere možnosti, ki jim jih ponuja UJP, nimajo v svojih okoljih ustrezne računalniške podpore in ne

prebirajo dovolj spletnih strani UJP. Predloge bo UJP preučil, se o predlogih sprememb posvetoval tudi z drugimi uporabniki in pripravil ustrezne rešitve. Nekateri predlogi niso jasni ali pa so plod nepoznavanja objektivnih danosti ali storitve same, zato mora UJP spodbujati PU, da izražajo svoja mnenja v neposrednih stikih in se udeležujejo posvetov.

11. ZAKLJUČEK

Rezultati ankete o ugotavljanju kakovosti storitev UJP za PU, izvedene v letu 2011, so zadovoljili pričakovanja UJP. 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, ukinitvi pošiljanja plačilnih navodil in posredovanja sporočil o prometu in stanju denarnih sredstev prek elektronske pošte in drugih novostih. Tudi ob tako pomembnih novostih je UJP uspel ohraniti visoko raven storitev in prejel visoke ocene s strani PU. Spremembe v poslovanju so bile očitno dobro sprejete pri uporabnikih storitev. Ne glede na navedeno podani predlogi in pripombe anketirancev spodbujajo UJP k izboljšanju storitev, k čemur bo UJP še naprej stremel. S tem namenom je UJP v letu 2011 tudi uvedel sistem vodenja kakovosti po sistemu ISO9001:2008, za katerega ocenjuje, da bo dodatno prispeval k dvigu kakovosti storitev in pripomogel k zadovoljstvu uporabnikov storitev UJP.

Z analizo ankete se bodo seznanili vsi javni uslužbenci (v nadaljevanju JU) UJP, analiza pa bo objavljena tudi na spletnih straneh UJP. Vse predloge in pripombe PU bodo skrbno preučili odgovorni JU UJP in sprejeli potrebne ukrepe. O anketi in o prejetih ukrepih bo poročano na prvem naslednjem kolegiju vodstva UJP.

Iz analize je razvidno, da si bo UJP moral še naprej prizadevati za stalno strokovno izpopolnjevanje in znanje prenašati med JU UJP in naprej v širše okolje med uporabnike storitev. Zavedati se je potrebno, da PU poleg strokovnosti na ozkem delovnem področju od JU 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