



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA FINANCE

UPRAVA REPUBLIKE SLOVENIJE ZA JAVNA PLAČILA

Dunajska cesta 48, p. p. 3543, 1001 Ljubljana

T: 01 475 16 51
E: ujp@ujp.gov.si
www.ujp.gov.si

Številka: 010-25/2025-14
Datum: 11. 03. 2026

Zadeva: Anketa o kakovosti storitev

KAZALO:

1. UVOD	2
2. DOSEG ANKETE	2
3. SPLOŠNA OCENA KAKOVOSTI	3
4. OCENA KAKOVOSTI STORITEV PO KRITERIJIH	3
5. OCENA DELA JAVNIH USLUŽBENCEV UJP	3
6. PODAJANJE INFORMACIJ O STORITVAH UJP	4
7. SPLETNE APLIKACIJE UJP	4
8. VPRAŠANJA IN POBUDE	5

1. UVOD

Za zadovoljstvo proračunskih uporabnikov so ključne kakovostne storitve. Storitve je kakovostna takrat, ko učinkovito in pravočasno izpolni svoj namen. Kakovosti storitev ne moremo izboljšati, če je ne merimo. Izziv predstavlja dejstvo, da je kakovost storitev v primerjavi s kakovostjo proizvodov težje merljiva. Na podlagi veljavnih pravil, ki urejajo ugotavljanje kakovosti storitev, je bila za zbiranje podatkov na uradne elektronske naslove proračunskih uporabnikov posredovana prošnja za izpolnitev ankete. Z anketiranjem je Uprava Republike Slovenije za javna plačila (v nadaljnjem besedilu: UJP) želela ugotoviti stopnjo zadovoljstva strank s storitvami, ki jih za njih opravlja. Anketa je anonimna in se izvaja od leta 2003.

Analiza prikazuje rezultate izvedene ankete in posamezne primerjave z anketami predhodnih let.

2. DOSEG ANKETE

Poziv za izpolnitev ankete s povezavo na spletno anketo je bil 27. 11. 2025 poslan na 2.656 uradnih elektronskih naslovov proračunskih uporabnikov. Število je manjše od števila proračunskih uporabnikov, saj imajo nekateri (na primer krajevne skupnosti) skupen elektronski naslov.

UJP je v roku prejel 756 izpolnjenih anket ali 28,5 % poslanih vprašalnikov. Število prejetih anket je razvidno iz preglednice 1.

Preglednica 1: Število prejetih vprašalnikov

Območna enota UJP	Število PU	(3) Poslano	(4) Odgovorov	Delež (4/3)
Koper	169	169	59	34,9%
Kranj	223	208	68	32,7%
Ljubljana	721	658	277	42,1%
Murska Sobota	246	246	41	16,7%
Novo mesto	333	331	72	21,8%
Postojna	337	328	69	21,0%
Slovenska Bistrica	382	380	100	26,3%
Žalec	345	336	70	20,8%
Skupaj UJP:	2.756	2.656	756	28,5%

Vir: Anketa 2025

3. SPLOŠNA OCENA KAKOVOSTI

Anketiranci so pri prvem vprašanju ocenjevali splošno zadovoljstvo z UJP. Povprečna splošna ocena na lestvici od ena do pet je 4,48.

V preglednici 2 je primerjava ocen po letih. Potrebno je omeniti, da ocene niso popolnoma primerljive, saj je bilo pri nekaj predhodnih anketah namesto splošne ocene kakovosti vzeto povprečje vseh kriterijev, kriteriji pa niso bili vedno isti.

Preglednica 2: Ocena kakovosti območnih enot UJP po letih

	ocena 2007	ocena 2009	ocena 2011	ocena 2013	ocena 2015	ocena 2017	ocena 2019	ocena 2021	ocena 2023	ocena 2025
Skupaj UJP:	4,5	4,5	4,50	4,51	4,53	4,55	4,55	4,45	4,59	4,48

Vir: Ankete 2007–2025

4. OCENA KAKOVOSTI STORITEV PO KRITERIJIH

Proračunski uporabniki so kakovost storitev UJP ocenjevali po posameznih kriterijih.

Najnižje je ocenjena jasnost predpisov. S tem sta povezana tudi kriterija razumljivost informacij in enostavnost poslovanja, ki sta tudi ocenjena podpovprečno. Najbolje sta ocenjena kriterija pravočasnost izvajanja storitev in obveščanje o novostih.

Preglednica 3: Prejete ocene kakovosti po posameznih kriterijih

Kriterij	Skupaj UJP
Enostavnost poslovanja	4,43
Jasnost predpisov	4,22
Pravočasnost izvajanja storitev	4,63
Obveščanje o novostih	4,63
Dostopnost in razumljivost informacij	4,35
Povprečje:	4,45

Vir: Anketa 2025

5. OCENA DELA JAVNIH USLUŽBENCEV UJP

Proračunski uporabniki so ocenjevali javne uslužbence UJP po štirih kriterijih, ki so razvidni v preglednici 4. Ocene so med kriteriji podobne in so zelo visoke.

Preglednica 4: Prejete ocene zaposlenih po posameznih kriterijih

Kriterij	Skupaj UJP
Prijaznost in ustrežljivost	4,77
Strokovnost zaposlenih	4,72
Odzivnost zaposlenih	4,74
Natančnost in zanesljivost	4,74
Povprečje:	4,74

Vir: Anketa 2025

6. PODAJANJE INFORMACIJ O STORITVAH UJP

Pri četrtem vprašanju so proračunski uporabniki ocenjevali kakovost podajanja informacij na različnih virih informacij. Oceno je podalo 621 anketirancev. V uporabi so vsi naštetih viri informacij. Še najmanj se uporablja tehnična pomoč UJP, katere ne uporablja 12% anketiranih. Najbolje so ocenili podajanje informacij neposredno pri javnih uslužbencih območne enote UJP.

Preglednica 5: Ocena virov informacij

	Dobro	Povprečno	Slabo	Ne uporabljam	Skupaj
Na spletnih straneh UJP	435 (70%)	131 (21%)	15 (2%)	40 (6%)	621 (100%)
Pri javnih uslužbencih območne enote UJP	503 (81%)	77 (12%)	9 (1%)	32 (5%)	621 (100%)
Pri javnih uslužbencih UJP za tehnično podporo	444 (71%)	91 (15%)	9 (1%)	77 (12%)	621 (100%)
Pomoč znotraj aplikacije UJPnet	385 (62%)	164 (26%)	18 (3%)	54 (9%)	621 (100%)
Pisna obvestila UJP	461 (74%)	132 (21%)	10 (2%)	18 (3%)	621 (100%)

Vir: Anketa 2025

7. SPLETNE APLIKACIJE UJP

Pri petem vprašanju so proračunski uporabniki ocenjevali spletne aplikacije. Nekaterih aplikacij veliko proračunskih uporabnikov ne uporablja ali pa jih sploh ne poznajo. Odgovorilo je 598 proračunskih uporabnikov. Mobilni UJPnet uporablja le dobra četrtina anketirancev. Nizka je tudi uporaba in poznavanje odložišča velikih datotek, TZIJZ in spletne trgovine.

Najboljšo oceno ima aplikacija UJPnet, se pa postavlja vprašanje, kako je lahko izpolnilo anketo tistih 20 anketirancev, ki ne poznajo ali ne uporabljajo UJPnet, brez katerega praktično ni sodelovanja z UJP. Tudi druge aplikacije so dokaj dobro ocenjene, saj jih je približno dve tretjini anketirancev ocenilo z najvišjo oceno, oceno slabo pa je za posamezne aplikacije dalo le od 1,9 % do 6 % anketirancev.

Preglednica 6: Ocena spletnih aplikacij

	Ne uporablja	Ne pozna	Uporablja	Dobro	Povprečno	Slabo
UJPnet	10	10	578	84,9%	13,1%	1,9%
Mobilni UJPnet	285	162	151	67,5%	26,5%	6,0%
Register proračunskih uporabnikov iRPU	130	92	376	73,1%	23,7%	3,2%
Sistem spletnih plačil UJP/Spletna trgovina	207	136	255	69,4%	27,8%	2,7%
UJPeobrazci	116	72	410	66,3%	30,5%	3,2%
UJP JN Plačila	113	79	406	69,5%	26,1%	4,4%
Transakcije zavezancev za informacije javnega značaja (TZIJZ)	235	181	182	65,4%	30,2%	4,4%
Odložišče velikih datotek (OVD)	230	158	210	64,3%	31,0%	4,8%

Vir: Anketa 2025

8. VPRAŠANJA IN POBUDE

Pri vseh točkah ankete so imeli anketiranci možnost podati komentarje. Veseli smo številnih pohval in lepih želja, za katere se zahvaljujemo. Prejeli smo tudi nekaj kritik, ki jih bomo skrbno preučili in jih uporabili za izboljšanje našega poslovanja. Poleg tega smo prejeli tudi predloge in vprašanja, na katera odgovarjamo v nadaljevanju.

- Storitev VOP je zelo slaba ideja.

Odgovor: UJP je storitev VoP (VoP – Verification of Payee) oziroma preverjanje prejemnika plačila uvedla z namenom uskladitve z zahtevami evropskih pravil na področju plačilnega prometa. Glavni namen VoP je večja varnost plačil, manjša možnost napak pri vnosu podatkov ter preprečevanje tveganja zlorab. Uporabnik ima možnost, da še pred izvedbo nakazila preveri pravilnost podatkov in se izogne morebitnim napačnim plačilom. Spletna aplikacija UJPnet pred potrditvijo plačila omogoča preverjanje ujemanja med nazivom prejemnika in številko računa (IBAN). Pravna podlaga za to je Uredba (EU) 2024/886 Evropskega parlamenta Sveta z dne 13. marca 2024 o spremembi uredb (EU) št. 260/2012 in (EU) 2021/1230 ter direktiv 98/26/ES in (EU) 2015/2366. Uredba določa, da ponudniki plačilnih storitev od 9. oktobra 2025 omogočijo storitev preverjanja prejemnikov pri takojšnjih kreditnih prenosih v evrih.

- Novo preverjanje VOP je v določenih primerih zamudno, saj veliko plačilnih nalogov razbere kot neujemanje ali delno ujemanje in je potrebno zgolj klikniti popravi in shrani plačilni nalog potem pa je avtomatsko ujemanje. Zelo zamudno ob veliki količini računov.
- Odgovor:** Nova verzija spletne aplikacije UJPnet poenostavlja postopek preverjanja podatkov, saj ob preverjanju samodejno pridobi in prikaže uradni naziv poslovnega subjekta iz registra transakcijskih računov, zato dodatni ročni koraki niso potrebni. Priporočljivo je, da si plačniki v svojih sistemih posodobijo podatke o prejemnikih tako, da bodo skladni z uradnimi nazivi iz registra transakcijskih računov. S tem se bodo izognili neskladjem in morebitnim opozorilom pri preverjanju.

- Mobilni UJPnet bi za vstop lahko uporabljal tudi kak drugačni pristop, kot je kvalificirano potrjeno na mobilnih telefonih. Težava je, ker ne moreš vedno nositi s seboj malega ključka za generiranje kod.

Odgovor: V letu 2026 bo UJP uvedel digitalni sistem za upravljanje gesel, ki bo postopno nadomestil obstoječi fizični geselnik ter omogočil sodobnejšo avtentikacijo v spletni aplikaciji UJPnet in mobilni aplikaciji mUJPnet (z uporabo potisnih sporočil). Za uporabnike digitalnega sistema geselnik pri prijavi ne bo potreben.

- Geselniki so zelo nepraktični, na gumbe je treba močno pritiskati, sicer številke ne delajo, ko pa močno pritisneš, se izpiše dva ali tri krat. Aplikativna rešitev, kot jo imajo banke, bi bila dobrodošla.

Odgovor: V letu 2026 bo UJP uvedel digitalni sistem za upravljanje gesel, ki bo postopno nadomestil obstoječi fizični geselnik ter omogočil sodobnejšo avtentikacijo v spletni aplikaciji UJPnet in mobilni aplikaciji mUJPnet (z uporabo potisnih sporočil).

- Za opravljanje storitev je potrebno spletno digitalno potrjeno sigov-ca, medtem ko se na večini drugih storitev državnih organov uporablja posebno. Posledično uporabniki po navadi potrebujejo dve kartici eno za poslovanje na UJPnet, drugo pa za ostale storitve.

Odgovor: V novi verziji spletne aplikacije UJPnet bo podpisna komponenta omogočala uporabo posebnih digitalnih potrdil.

- Plačilni nalogi za izplačilo plač so poslani vsaj en dan pred valuto, vendar so dostikrat pozno obdelani.

Odgovor: Če opazite, da plačilni nalogi niso bili obdelani dovolj hitro, se lahko obrnete na svojo območno enoto UJP. Tam bodo preverili status plačilnih nalogov in vam podali konkretne informacije.

- Zelo bi pomagal širši napredni filter iskanja plačil, uporabe tipke enter pri iskanju preko naprednega filtra, možnost uporabe posebnih znakov, kot je &. Možnost pogledati bolj podrobno plačilo, ko je enkrat že plačano (ne samo izpis potrdila pdf), možnost ponovitve istega plačila ...

Odgovor: Zahvaljujemo se vam, da ste z nami delili svojo ugotovitev. Vašo pobudo bomo preučili v okviru nadaljnjega razvoja spletne aplikacije UJPnet.

- Želeli bi možnost iskanja plačil v okencu imetnik računa po delnem zapisu naziva in to kjerkoli v zapisu naziva in ne samo po začetnem besedilu naziva.

Odgovor: Nova verzija spletne aplikacije UJPnet bo imela izboljšan filter iskanja po nazivu.

- Predvsem bi izpostavila problem, ko imamo uporabniki več aktivnih proračunskih uporabnikov in je trenutni pogled neprimeren, saj so na vsakem zavijku hkrati vedno vidni vsi podračuni. To je precej moteče – npr. pri podpisovanju lahko hitro klikneš in pomotoma podpišeš napačnega, ali pa izpisek prav tako, vedno te vrže na začetek na en podračun.

Odgovor: Zahvaljujemo se vam, da ste z nami delili svojo ugotovitev. Vašo pobudo bomo preučili v okviru nadaljnjega razvoja spletne aplikacije UJPnet.

- Aktivnost aplikacije je prekratka, ker se je potrebno ponovno prijavljati.

Odgovor: Aktivnost aplikacija je nastavljena na najdaljši dovoljen čas, ki je še skladen s področnimi predpisi in varnostnimi zahtevami v celotnem bančnem okolju. Števec aktivnosti se vsakič podaljša za nadaljnjih 5 minut, ko v aplikaciji shranite podatke ali zamenjate pogled. Poleg tega se vam 30 sekund pred iztekom prikaže opozorilno okno, ki omogoča podaljšanje seje. Tako lahko, če ste prisotni in aktivno uporabljate spletno aplikacijo UJPnet, nadaljujete z delom brez prekinitve.

- Želeli bi tudi mail obvestila za zahteve na podračunih občine.
Odgovor: Zahvaljujemo se vam za predlog. Vašo pobudo bomo proučili v okviru nadaljnjih nadgradenj aplikacije UJPnet.
- Glede na to, da opravljam delo v podporni službi, me najbolj moti to, da se je npr. za podajo vloge za dostop do UJPnet za novega uporabnika potrebno prijaviti v UJPnet in je šele tam viden elektronski obrazec za prijavo. Se pravi, ko se bodoči uporabnik prijavi v UJPnet, skupaj z njim ugotavljava, kaj je potrebno izpolniti.
Odgovor: Bodoči uporabnik na vstopni strani UJPnet izpolni in odda spletno vlogo za dostop do UJPnet, na kateri označi storitve, ki jih želi opravljati prek spletne aplikacije UJPnet. Obstoječi uporabnik spremembo pravic ureja z oddajo vloge, ki jo pripravi znotraj aplikacije UJPnet. Za lažje in hitrejše izpolnjevanje vlog, se uporabniki lahko obrnete na svoje skrbnike pri pristojnih območnih enotah UJP.
- Pri plačilih bi si želela, da bi bilo možno več plačilnih navodil/paketov hkrati podpisati.
Odgovor: Zahvaljujemo se vam za predlog. Vašo pobudo bomo proučili v okviru nadaljnjih nadgradenj spletne aplikacije UJPnet.
- Vizualna slika UJPnet ima zelo majhno pisavo, povečanje pisave.
Odgovor: Velikost pisave lahko prilagodite neposredno na vstopni strani. V skrajnem desnem spodnjem kotu se nahajajo ikone za prilagoditev prikaza (A, A, A), s katerimi lahko povečate ali pomanjšate velikost pisave.
- Zadnje spremembe na UJPnet so za uporabnike, ki plačilne naloge samo uvažamo, zoprne. Sicer gre za en klik, ampak je odveč. Funkcija pregled pa niti ni ne vem kaj uporabna, dejansko ni videti, da bi kaj naredila, če klikneš nanjo.
Odgovor: Zadnja verzija spletne aplikacije UJPnet ob preverjanju prejemnika samodejno pridobi in prikaže uradni naziv poslovnega subjekta iz registra transakcijskih računov, zato dodatni ročni koraki niso več potrebni. Priporočljivo je, da si plačniki v svojih sistemih posodobite podatke o prejemnikih, tako da bodo skladni z uradnimi nazivi iz registra. S tem se boste izognili neskladjem in morebitnim opozorilom pri preverjanju. Akcija »Pregled« omogoča pregledovanje delno podpisanega paketa in pregled vsebine paketa. Prav tako je omogočeno ob izbiri funkcije »Pregled« paket natisniti ali izvoziti v Excel obliki.
- Odlično bi bilo, v kolikor bi bilo možno iskanje "imetnik računa" po eni od ključnih besed imetnika računa in ne po točno določenem pravilnem nazivu.
Odgovor: Nova verzija spletne aplikacije UJPnet bo imela izboljšan filter iskanja po nazivu.
- Še bolj racionalizirati in skrajšati postopke. Mobilna aplikacija je preveč komplicirana.
Odgovor: V letu 2026 bo UJP posodobil mobilno aplikacijo mUJPnet.
- Izpis dnevnika plačil vse odreže in vsakokrat znova nastavljam. Lahko pa jaz ne vem za kakšno funkcijo, ki bi mi to olajšala.
Odgovor: Ob izbiri funkcije tiskanja v spletni aplikaciji UJPnet se prikaže predogled tiskanja, kjer lahko izberete tiskalnik, nastavite robove (odmike), določite orientacijo strani ter nato dokument natisnete. Vse tabele se natisnejo natanko takšne, kot so prikazane na zaslonu. Če je v tabeli preveč stolpcev, se bodo ti pri tiskanju samodejno zožili, da se vsebina prilega eni strani, kar lahko zmanjša preglednost izpisa. Če vam predogled tiskanja ne ustreza, priporočamo, da iz tabele odstranite nepotrebne stolpce in nato ponovno zaženete postopek tiskanja. Prav tako je mogoče podatke v tabelah izvoziti v Excel, jih urejati in nato natisniti.

- Škoda, ker sistem ne kaže, kateri računi so že bili plačani (sploh, če je v paketu več računov, potem ne zazna in se lahko račun 2x plača).

Odgovor: V UJP spremljamo razvojne možnosti za izboljšave na tem področju.

- Na UJPnetu je prekratka doba vpogleda v prejete račune.

Odgovor: V sistemu UJPnet je uporabnikom na voljo za vpogled in prenos e-računov (ovojnica, e-račun v formatu XML in priloge) 2 meseca od dneva prejema. Po tem obdobju je še vedno omogočen vpogled v tabelarične prikaze prejetih in izdanih e-računov ter pripadajoče ovojnice, ki so v sistemu dostopni 24 mesecev od prejema oziroma pošiljanja. UJP hrani podatke e-računov, izmenjanih prek UJP, 24 mesecev od prejema oziroma pošiljanja prek UJP, skladno z določbami predpisov, ki urejajo način izmenjave elektronskih računov prek enotne vstopne in izstopne točke pri UJP. Proračunski uporabnik lahko v tem obdobju zaprosi UJP za dostop do prejetih e-računov, ki jih ni uspel pravočasno (v roku 2 mesecev) prevzeti iz UJPnet.

- Predvsem je na UJPnetu zelo zamudno odpiranje vseh prejetih računov in prilog vsakega posameznika. Potrebna bi bila možnost skupnega prevzema računov s prilogami v eni datoteki z možnostjo tiskanja vseh označenih skupaj.

Odgovor: V spletni aplikaciji UJPnet je omogočen masovni prevzem e-računov, tako da je možno naenkrat prenesti več e-računov hkrati, in sicer v obliki ZIP datoteke, ki vsebuje ovojnico, e-račun in ostale priloge. Množično tiskanje ni omogočeno, saj je eden od namenov e-računov elektronsko poslovanje, kar pomeni, da se računi ne tiskajo.

mag. Marko Pelko
vodja Delovne skupine za ugotavljanje
kakovosti storitev