



Datum: 5. 5. 2016

## Rezultati ankete o kakovosti storitev UJP v letu 2015

Uprava Republike Slovenije za javna plačila (v nadaljevanju UJP) je v januarju in februarju 2016 posredovala proračunskim uporabnikom poziv za izpolnitev spletne ankete o kakovosti storitev UJP, s čimer smo želeli ugotoviti stopnjo zadovoljstva strank s storitvami, ki jih za njih opravljamo. Anketa je bila anonimna in jo izvajamo že od leta 2003.

Analiza prikazuje rezultate izvedene ankete in posamezne primerjave z anketami predhodnih let. Vir vseh preglednic in grafov so izvedene ankete.

### 1. DOSEG ANKETE

Poziv za izpolnitev ankete s povezavo na spletno anketo je bil poslan na 3.021 uradnih in kontaktnih naslovov elektronske pošte PU.

UJP je prejel 569 izpolnjenih vprašalnikov, od katerih je bilo 6 izločenih, ker niso vsebovali navedbe območne enote UJP. V primerjavi z zadnjo anketo je bilo izpolnjenih 123 vprašalnikov manj, vendar je bila prejšnja anketa poslana vsem uporabnikom spletne aplikacije UJPnet, katerih je bilo 9.595.

### 2. OCENA KAKOVOSTI

#### 2.1 Ocena dejanskih razmer po območnih enotah UJP po kriterijih

Anketiranci so ocenjevali UJP po 6 različnih kriterijih. Ocene so prikazane v preglednici 1.

Preglednica 1: Ocene kvalitete po posameznih kriterijih

Območna enota UJP	Dostopnost in razumljivost informacij	Enostavnost poslovanja	Natančnost in zanesljivost	Pravočasnost izvajanja storitev	Prijaznost in pripravljenost pomagati	Strokovnost zaposlenih,	Povprečje
Koper	4,33	4,38	4,82	4,74	4,85	4,59	4,62
Kranj	4,24	4,47	4,75	4,65	4,78	4,58	4,58
Ljubljana	4,21	4,35	4,63	4,57	4,73	4,49	4,50
Murska Sobota	4,47	4,45	4,71	4,71	4,82	4,74	4,65

Območna enota UJP	Dostopnost in razumljivost informacij	Enostavnost poslovanja	Natančnost in zanesljivost	Pravočasnost izvajanja storitev	Prijaznost in pripravljenost pomagati	Strokovnost zaposlenih,	Povprečje
Novo mesto	4,28	4,31	4,66	4,68	4,75	4,56	4,54
Postojna	4,41	4,41	4,76	4,76	4,78	4,61	4,62
Sl. Bistrica	4,33	4,44	4,71	4,69	4,39	4,39	4,49
Žalec	4,30	4,38	4,82	4,84	4,82	4,66	4,64
<b>Skupaj UJP:</b>	<b>4,30</b>	<b>4,38</b>	<b>4,70</b>	<b>4,68</b>	<b>4,71</b>	<b>4,54</b>	<b>4,55</b>

Podatki kažejo, da so povprečne ocene pri vseh kriterijih za vse območne enote UJP zelo visoke, saj se ocene gibljejo med 4,2 in 4,9. Na ravni UJP so nižje od 4,5 samo povprečne ocene za dostopnost in razumljivost potrebnih informacij in enostavnost poslovanja. Ocene po posameznih kriterijih so v povprečju malenkost višje, kot pri prejšnji anketi.

V primerjavi s prejšnjo anketo iz leta 2013 je največja razlika pri enostavnosti poslovanja, kjer se je ocena znižala za 0,15, vendar je pri tem kriteriju potrebno vedeti, da je kriterij v prejšnji anketi zajemal enostavnost in sodobnost, ki nista vedno v korelaciji. Ocena se je znižala tudi pri dostopnosti in razumljivosti informacij. Razlog za obe znižanji bi lahko bila uvedba novih storitev (predvsem e-račun), ki je nekaterim proračunskim uporabnikom povzročala nekaj težav.

## 2.2 Primerjava s prejšnjimi anketami

V preglednici 2 so prikazane povprečne ocene po območnih enotah UJP. Vse območne enote UJP imajo zelo visoke ocene in so se glede na anketo iz leta 2013 v povprečju nekoliko dvignile. Razlike med ocenami območnih enot UJP so zelo majhne, saj povprečne ocene območnih enot UJP ležijo med 4,50 in 4,65.

Preglednica 2: Ocena kakovosti v UJP

OE	ocena 2015	ocena 2013	ocena 2011	ocena 2009	ocena 2008	ocena 2007	ocena 2006	ocena 2005	ocena 2003
Koper	4,62	4,54	4,47	4,5	4,5	4,5	4,4	4,4	4,4
Kranj	4,58	4,46	4,50	4,5	4,5	4,4	4,5	4,6	4,4
Ljubljana	4,50	4,51	4,43	4,4	4,4	4,4	4,3	4,4	4,3
Murska Sobota	4,65	4,58	4,44	4,1	4,5	4,3	4,4	4,3	4,5
Novo mesto	4,54	4,54	4,51	4,7	4,6	4,5	4,4	4,3	4,3
Postojna	4,62	4,54	4,59	4,5	4,6	4,7	4,6	4,6	4,6
Slovenska Bistrica	4,49	4,49	4,33	4,5	4,4	4,5	4,3	4,5	4,3
Žalec	4,64	4,60	4,59	4,7	4,5	4,6	4,6	4,6	4,6
<b>Skupaj UJP:</b>	<b>4,55</b>	<b>4,53</b>	<b>4,51</b>	<b>4,5</b>	<b>4,5</b>	<b>4,5</b>	<b>4,4</b>	<b>4,5</b>	<b>4,4</b>

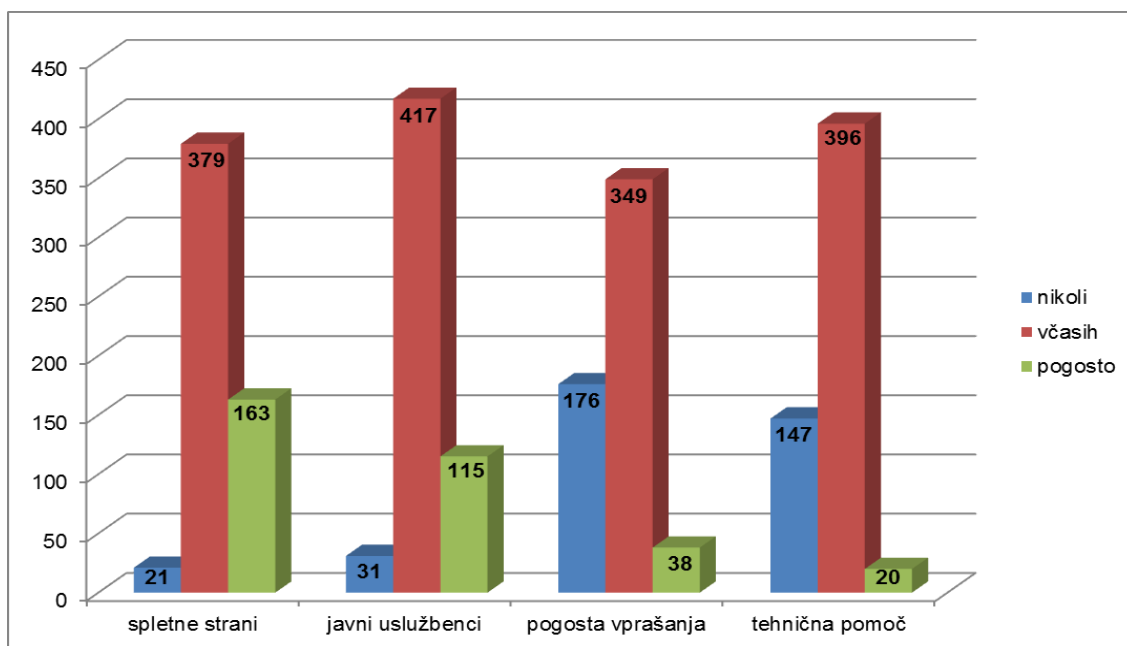
## 3. VIR INFORMACIJ

Anketiranci so odgovarjali tudi na vprašanje, kako pogosto iščejo informacije, ki jih potrebujejo v zvezi s storitvami UJP, in sicer:

- na spletnih straneh UJP,
- pri javnih uslužbencih UJP,
- v rubriki pogosta vprašanja in
- pri tehnični pomoči UJP.

Izbirali so med možnostmi nikoli, včasih in pogosto. Odgovori so razvidni iz slike 1.

Slika 1: Pogostost iskanja informacij

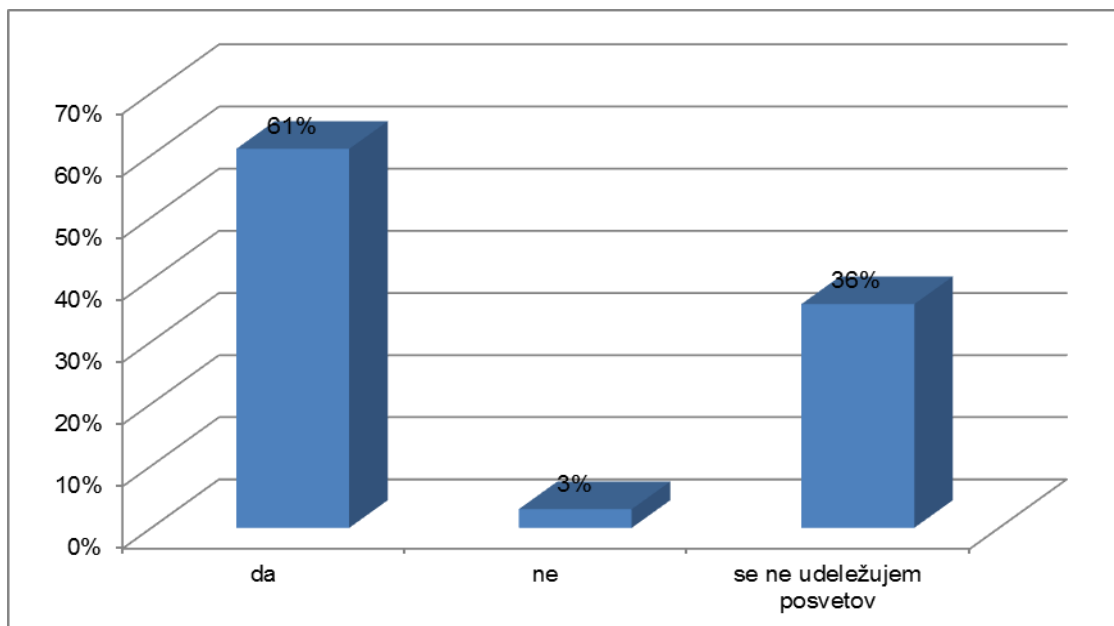


#### 4. UDELEŽBA NA POSVETOVANJIH

Anketiranci so ocenjevali zadovoljstvo s prejetimi informacijami na brezplačnih posvetih UJP. 64 % anketirancev se posvetov UJP udeležuje. Od teh je 95 % zadovoljnih z informacijami, ki jih tam prejmejo.

Več anketirancev je navedlo, da ne prejmejo vabila oziroma niso seznanjeni z izvedbo posvetov, nekaterim služba ne omogoči udeležbe na posvetih oziroma se jih udeležujejo le občasno. Posamezni anketiranci si želijo podrobnejših informacij na posvetu in menijo, da se podatki ob prehodu na e-račune niso posredovali v celoti. Anketiranci so izrazili zadovoljstvo z enotnim organiziranjem seminarjev in seznanjanjem z novostmi, saj so mnenja, da so posveti dobrodošli. Pohvalili so prijaznost javnih uslužbencev UJP.

Slika 2: Ocena zadovoljstva z informacijami, prejetimi na posvetih UJP



## 5. OCENA SPLETNIH APLIKACIJ UJP

Anketiranci so z ocenjevalno lestvico dobro, povprečno, slabo in ne uporabljam, ocenjevali spletne aplikacije, ki jih nudi UJP. Ocene zadovoljstva s posameznimi spletnimi aplikacijami UJP so razvidne iz preglednice 3.

Preglednica 3 : Razporeditev ocen spletnih aplikacij UJP

Vrsta spletne aplikacije	število anket z ocenami				delež ocen			
	dobro	povpr.	slabo	ne uporablja	dobro	povpr.	slabo	ne uporablja
spletne strani UJP	365	165	5	28	65 %	29 %	1 %	5 %
spletna aplikacija UJPnet	433	116	3	11	77 %	21 %	1 %	2 %
odložišče velikih datotek UJP	117	78	13	355	21 %	14 %	2 %	63 %
vpogled v transakcije zavezancev informacij javnega značaja	118	77	8	360	21 %	14 %	1 %	64 %
spletna aplikacija iRPU	119	78	6	360	21 %	14 %	1 %	64 %

Iz preglednice je razvidno, da je večina ocen za spletno aplikacijo UJPnet in spletne strani UJP v zelenem območju, kar pomeni, da je največ anketirancev dodelilo oceno dobro ali povprečno. Anketiranci najpogosteje uporabljajo spletno aplikacijo UJPnet (98 %), ki je tudi najboljša ocenjena. Razen treh, ki so dali oceno slabo, so s spletno aplikacijo UJPnet zadovoljni vsi, ki jo uporabljajo.

S spletnimi stranmi UJP je zadovoljnih 94 % anketirancev, le 1 %, (5 anketirancev) je dodelilo oceno slabo. 5 % anketirancev ne uporablja spletnih strani UJP.

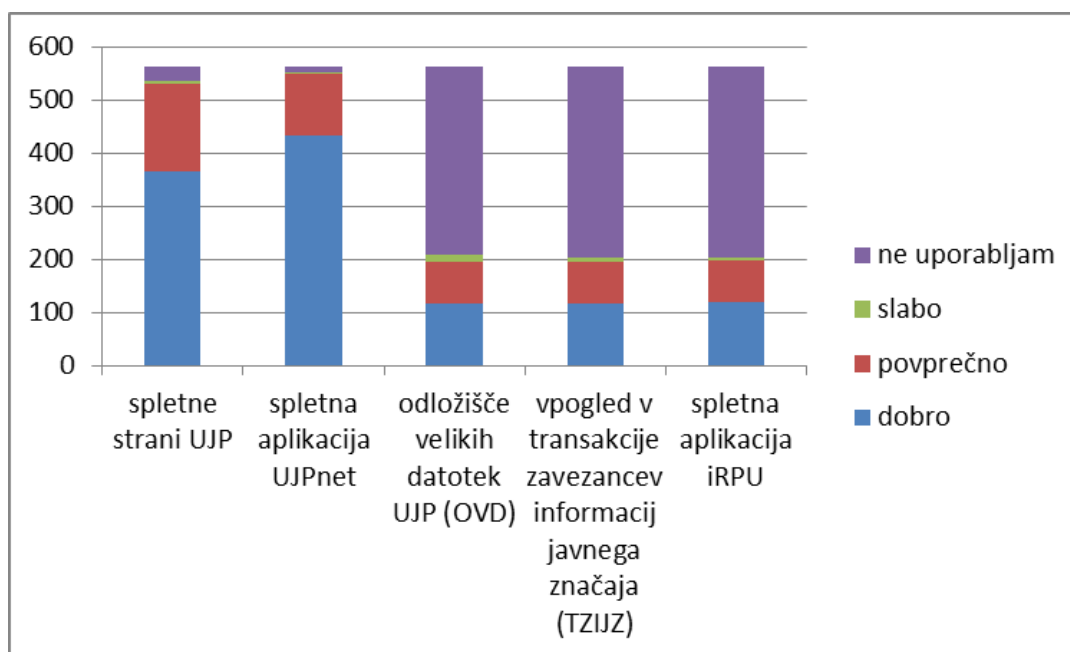
Iz rezultatov ankete je razvidno, da skoraj dve tretjini anketirancev ne uporablja spletnih aplikacij odložišče velikih datotek (OVD), vpogled v transakcije zavezancev informacij javnega značaja (TZIJZ) in iRPU (Register proračunskih uporabnikov).

Anketiranci, ki aplikacije uporabljajo, jih ocenjujejo:

- spletno aplikacijo odložišče velikih datotek (OVD) 56 % dobro, 38 % povprečno in 6 % slabo,
- vpogled v transakcije zavezancev informacij javnega značaja (TZIJZ) 58 % dobro, 38 % povprečno in 4 % slabo,
- spletno aplikacijo Register proračunskih uporabnikov (iRPU) 59 % dobro, 38 % povprečno in 3 % slabo.

V primerjavi s podatki ankete iz leta 2013 je odstotek anketirancev, ki iRPU uporabljajo, višji za 13 %.

Slika 3 : Ocene posameznih spletnih aplikacij UJP



Pri ocenjevanju spletnih aplikacij sta bila podana dva komentarja:

- prejeti računi: želja je, da bi se računi lahko videli dlje kot 60 dni,
- nekatere aplikacije bi lahko bile še bolj dodelane, zlasti bi bili priporočljivi dodatni kontrolniki pri prejemu, zavračanju in plačevanju e-računov.

## 6. PREDLOGI IN MNENJA ZA IZBOLJŠANJE KAKOVOSTI STORITEV UJP TER MOREBITNE NOVE STORITVE

Anketiranci so podali 49 predlogov in mnenj za izboljšanje kakovosti storitev UJP:

- 12 pohval za dobro/odlično sodelovanje in kakovost dela UJP,
- 15 predlogov s področja e-računov (podaljšanje dostopnosti do arhiva e-računov, boljše preglednost itd.),
- 16 predlogov s področja plačilnega prometa (možnost pridobitve debetne kartice za plačila in dvige gotovine, zamenjava papirnih obrazcev z elektronskimi itd.),

- 3 predloge s področja informacijske tehnologije (ureditev dostopa prek Linux sistema, kratka in razumljiva navodila),
- 3 predloge glede izobraževanja (več izobraževanj, predvsem za novosti, kratki seminarji o aktualnih temah itd.).

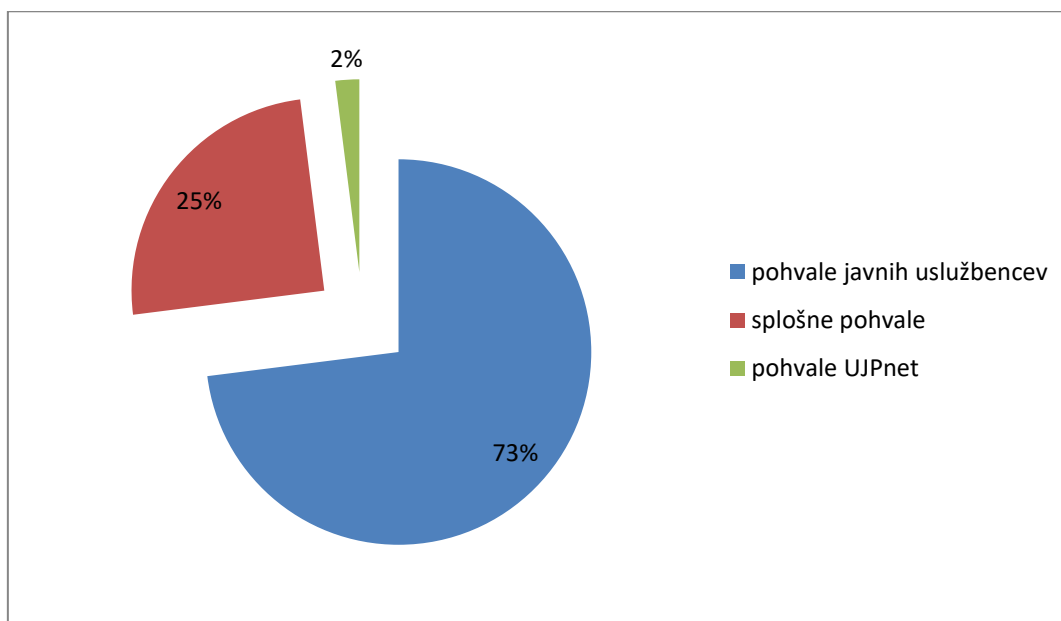
## 7. Pohvale in graje

Anketiranci so podali 81 pohval (14 % prejetih anket) in nobene graje, kar kaže na izboljšanje v primerjavi z anketo iz leta 2013, ko so bile pohvale podane v 12,6 % prejetih anket in graje v 0,9 % prejetih anket.

Prejete pohvale se nanašajo na:

- pohvale javnih uslužbencev (59 pohval oziroma 73 % vseh prejetih pohval) UJP, od tega 8 pohval, kjer so javni uslužbenci pohvaljeni poimensko. Najpogosteje so pohvalili prijaznost, pripravljenost vedno pomagati, potrpežljivost, korektnost, odzivnost, strokovnost, zanesljivost in ažurnost,
- splošne pohvale (20 pohval oziroma 25 % vseh prejetih pohval), in sicer dobro poslovanje, dobro/odlično delo, hitra odzivnost vseh služb, »Hvala za to, kar ste!« »Le tako naprej!«, »Še veliko poslovnih uspehov!« ...,
- spletno aplikacijo UJPnet (dve pohvali oziroma 2 % vseh prejetih pohval), in sicer preglednost in enostavnost uporabe ter prijaznost uporabniku.

Slika 4: Deleži prejetih pohval



## 8. ZAKLJUČEK IN UKREPI

Rezultati ankete o ugotavljanju kakovosti storitev UJP za proračunske uporabnike, izvedene v začetku leta 2016, so zadovoljili pričakovanja UJP. UJP je uspel kljub uvedbi obveznega prejemanja e-računov, ki je za nekatere proračunske uporabnike predstavljal zahteven in zapleten poseg v njihovo poslovanje, zadržati visoko raven zadovoljstva proračunskih uporabnikov s storitvami, ki jih zanje izvaja.

UJP je vprašanja, predloge in mnenja anketirancev proučil ter sprejel več odločitev o spremembah in prilagoditvah. Nekatere bo moč uresničiti že v letošnjem letu, nekatere v prihodnjih letih. Nekatere rešitve so že implementirane, vendar anketiranci z njimi niso bili seznanjeni, nekaterih pa žal zaradi tehničnih ali drugih omejitev ne bomo uresničili. Natančnejše odgovore na posamezno vprašanje, mnenje ali predlog lahko preberete [tukaj](#).