



Številka: 010-1/2020-4  
Datum: 03. 02. 2020

Zadeva: **Poročilo o izvedeni anketi o kakovosti storitev UJP v letu 2019**

#### KAZALO:

<b>1. UVOD</b> .....	2
<b>2. DOSEG ANKETE</b> .....	2
<b>3. OCENA KAKOVOSTI</b> .....	2
3.1 Ocena dejanskih razmer po območnih enotah UJP in kriterijih .....	2
3.2 Komentarji ocen .....	3
<b>4. VIR INFORMACIJ</b> .....	4
<b>5. OCENA SPLETNIH APLIKACIJ UJP</b> .....	4
<b>6. PREDLOGI IN MNENJA ZA IZBOLJŠANJE STORITEV Z ODGOVORI</b> .....	6
6.1 Področje plačilnega prometa .....	6
6.2 Področje e-računov in EZR računov .....	8
<b>7. POHVALE IN GRAJE</b> .....	9
<b>8. ZAKLJUČEK IN UKREPI</b> .....	9

## 1. UVOD

Za zadovoljstvo proračunskih uporabnikov so pomembne kakovostne storitve. Storitve je kakovostna, če kakovostno in v pravem času izpolni svoj namen. Kakovosti storitev ne moremo izboljšati, če je ne merimo. Težava pri tem je, da je kakovost storitev v nasprotju s kakovostjo proizvodov težko meriti. Na podlagi Pravil za ugotavljanje kakovosti storitev je bila za zbiranje podatkov na uradne elektronske naslove proračunskih uporabnikov v novembru leta 2019 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 bila 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 poslan na 2.472 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 584 izpolnjenih anket ali 23,6 % poslanih vprašalnikov. Odziv je za 2,4 odstotne točke višji kot pri prejšnji anketi. 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) v %
Koper	166	150	35	23,3
Kranj	222	211	57	27,0
Ljubljana	709	642	160	24,9
Murska Sobota	244	166	37	22,3
Novo mesto	332	281	82	29,2
Postojna	335	312	46	14,7
Slovenska Bistrica	400	412	98	23,8
Žalec	348	298	69	23,2
<b>Skupaj UJP:</b>	<b>2.756</b>	<b>2.472</b>	<b>584</b>	<b>23,6</b>

Vir: Anketa 2019

## 3. OCENA KAKOVOSTI

### 3.1 Ocena dejanskih razmer po območnih enotah UJP in kriterijih

Proračunski uporabniki so kvaliteto storitev UJP ocenjevali v okviru sedmih različnih kriterijev z ocenami od ena do pet, pri čemer ocena ena pomeni najslabšo oceno, ocena pet pa najboljšo oceno. Pri vsaki trditvi so lahko dodali komentar. Oddanih je bilo 3.745 ocen.

V preglednici 2 so za vsak kriterij ločeno prikazani rezultati glede na območno enoto UJP. Dodana je povprečna ocena vseh kriterijev glede na območno enoto UJP in povprečna ocena posameznega kriterija na ravni UJP.

Preglednica 2: Ocene kvalitete po posameznih kriterijih

Območna enota UJP	Dostopnost informacij	Enostavnost poslovanja	Jasnost navodil	Natančnost in zanesljivost	Pravočasnost izvajanja storitev	Prijaznost in pripravljenost pomagati	Razumljivost informacij	Strokovnost zaposlenih	Povprečje
Koper	4,49	4,31	4,54	4,91	4,86	4,89	4,46	4,74	4,65
Kranj	4,67	4,44	4,47	4,82	4,88	4,93	4,51	4,82	4,69
Ljubljana	4,29	4,17	4,23	4,59	4,56	4,68	4,15	4,46	4,39
Murska Sobota	4,59	4,46	4,54	4,86	4,86	4,92	4,38	4,78	4,68
Novo mesto	4,57	4,43	4,50	4,79	4,76	4,83	4,39	4,68	4,62
Postojna	4,59	4,22	4,48	4,85	4,78	4,89	4,46	4,78	4,63
Slovenska Bistr.	4,47	4,29	4,28	4,77	4,73	4,71	4,23	4,66	4,52
Žalec	4,57	4,35	4,45	4,68	4,64	4,83	4,38	4,71	4,57
<b>Skupaj UJP:</b>	<b>4,48</b>	<b>4,30</b>	<b>4,38</b>	<b>4,74</b>	<b>4,71</b>	<b>4,79</b>	<b>4,32</b>	<b>4,65</b>	<b>4,55</b>

Vir: Anketa 2019

Podatki kažejo, da so povprečne ocene vseh območnih enot UJP zelo visoke, saj se gibljejo med 4,39 in 4,69. Na nivoju UJP so nižje od 4,40 ocenjeni sorodni kriteriji: enostavnost poslovanja (4,30), razumljivost informacij (4,32) in jasnost navodil (4,38).

V primerjavi s predhodno anketo se je povprečna ocena za več kot 0,1 povečala v Območni enoti UJP Koper in v Območni enoti UJP Slovenska Bistrica. V ostalih območnih enotah so bile spremembe manjše.

Povprečna ocena na ravni UJP znaša 4,55 in je za 0,02 boljše od ocene v letu 2017, ki je znašala 4,53. Pri tem je potrebno upoštevati, da je bil v letošnji anketi dodan kriterij enostavnost poslovanja ki je podpovprečno ocenjen, tako da je realno izboljšanje ocene višje.

### 3.2 Komentarji ocen

Anketiranci so imeli možnost k ocenam pripisati komentarje. Pri enostavnosti poslovanja jih je več zapisalo, da so slabo oceno podali zaradi uvedbe geselnika, ki je moteča in zakomplicirana, ker za plačevanje porabijo bistveno več časa. Nerazumljivo jim je tudi, da so morali osebno prevzeti geselnike. Predlagajo ukinitve. En proračunski uporabnik se pritožuje tudi nad uporabniku neprijaznim zavijkom za vnos soglasij za prejemanje e-računov.

Ostalih ocen niso komentirali. Dva anketiranca sta navedla, da ocen ne moreta podati in sta zato določila oceno dobro (3).

#### 4. VIR INFORMACIJ

Anketiranci so odgovarjali, kako ocenjujejo podajanje informacij v zvezi s storitvami UJP. Cilj vprašanja je bil ugotoviti ali določene oblike pomoči proračunski uporabniki uporabljajo in kako so z njimi zadovoljni. Deleže ocen prikazuje preglednica 3.

Preglednica 3: Ocena virov informacij v zvezi s storitvami UJP

Vir informacij	Delež ocen v %			Delež odgovorov v %	
	dobro	povprečno	slabo	ne uporablja	ne pozna
Spletne strani UJP	69,2	29,0	1,8	10,8	1,9
Elektronska pošta	79,3	19,6	1,1	8,0	1,9
Telefon	85,8	13,6	0,6	7,2	1,0
Tehnična podpora UJP	77,3	20,5	2,2	19,2	3,9
Rubrika pogosta vprašanja	69,9	29,2	0,9	34,4	5,8

Vir: Anketa 2019

Anketiranci dobro ocenjujejo vire informacij o storitvah UJP. Zlasti dobro ocenjujejo informacije, ki jih dobijo po telefonu, kar je precej v skladu z ocenami storitev, kjer zelo visoko ocenjujejo prijaznost in strokovnost javnih uslužbencev. Zelo dobro je ocenjena tudi tehnična podpora in podajanje informacij po elektronski pošti, nekaj slabše pa spletne strani, a še vedno zelo dobro. Delež anketirancev, ki ne uporablja posameznega vira informacij ni visok, glede na to, da uporabnikom storitev ni potrebno iskati informacij na več različnih mestih, če so z enim virom zadovoljni. Delež anketirancev, ki ne poznajo posameznega vira informacij, je nizek, a absolutne številke vseeno pomenijo, da 34 anketirancev ne pozna rubrike pogosta vprašanja, 23 pa ne tehnične podpore UJP. Upamo, da jih je anketa spodbudila k temu, da se seznanijo s temi viri informacij, v kolikor jih bodo potrebovali.

V komentarjih so svoje stališče obrazložili le trije anketiranci. Eden je pojasnil, da vire le redko uporablja. Drugi je predlagal, da bi najbolj pogosta vprašanja v rubriki pogosta vprašanja dali v ospredje, da bi bilo manj iskanja, dodal je tudi, da pri tehnični podpori UJP niso znali razložiti, kako na UJPnet zamenjati spletno potrdilo za splošne nazive. Tretji je navedel popolnoma nejasne informacije po elektronski pošti pred uvedbo geselnikov.

#### 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 4.

Preglednica 4: Razporeditev ocen spletnih aplikacij UJP

Vrsta spletne / mobilne aplikacije	Delež ocen (uporabnikov) v %			Delež odgovorov v %	
	dobro	povprečno	slabo	ne uporablja	ne pozna
Mobilna aplikacija mUJPnet	60,2	34,5	5,3	68,0	12,7
Mobilna aplikacija UJPnet Poslovna Analitika	63,2	31,0	5,7	68,8	16,3
Register proračunskih uporabnikov (iRPU)	74,1	24,0	1,9	36,8	8,2
Spletna aplikacija UJPnet	80,4	16,6	3,0	7,2	1,2
Transakcije zavezancev informacij javnega značaja (TZIJZ)	63,3	34,2	2,5	54,8	18,2
UJP e-trgovina	63,2	35,3	1,5	69,9	18,5
UJP odložišče velikih datotek	64,3	33,2	2,6	52,6	13,9

Vir: Anketa 2019

Iz preglednice 4 je razvidno, da večina anketirancev pozna našete spletne / mobilne aplikacije. Večina od anketiranih (91,6 %) uporablja spletno aplikacijo UJPnet, poleg te pa več kot četrtnina samo še Register proračunskih uporabnikov (55 %), UJP odložišče velikih datotek (33,5 %) in Transakcije zavezancev informacij javnega značaja (27 %).

Najbolje ocenjena aplikacija je UJPnet, ki jo je z najvišjo oceno (dobro) ocenilo 80,4 % anketirancev. Tudi tu je nekaj anketirancev navedlo, da je ocena nižja zaradi varnostnih postopkov (geselnikov), eden pa se pritožuje nad počasnostjo delovanja aplikacije.

Eden od uporabnikov je aplikacijo UJP odložišče velikih datotek ocenil za slabo, ker datoteke po določenem času niso več na voljo, eden pa mobilno aplikacijo mUJPnet, ker nima vseh funkcionalnosti.

V primerjavi z anketo iz leta 2017 se je pokazalo, da se je zelo povečalo poznavanje spletnih aplikacij in njihova uporaba.

## 6. PREDLOGI IN MNENJA ZA IZBOLJŠANJE STORITEV Z ODGOVORI

### 6.1 Področje plačilnega prometa

Predlog	Mnenje strokovne službe UJP
Možnost enkratnega vnašanja gesla pri več plačilih.	UJP bo proučil možnost enkratnega vnosa gesla v primeru podpisovanja več paketov s plačilnimi nalogi. Za namen pošiljanja večje količine plačilnih nalogov ima proračunski uporabnik možnost, da se vključi v poslovanje prek vmesnika UJPnet B2B, ki je namenjen avtomatični izmenjavi podatkov med informacijskima sistemoma proračunskega uporabnika in UJP. Uporabnik pri izvrševanju plačilnih nalogov z uporabo storitve B2B ne potrebuje geselnika.
Krajša gesla (manj številok).	Geslo vsebuje najmanj šest številok in zaradi varnostnih zahtev UJP ostane nespremenjeno.
Uporaba naprednejših rešitev od geselnikov (npr. Google Authenticator).	Uporaba geselnikov za zagotavljanja močne avtentikacije predstavlja popolnoma neodvisen element od ostalih tehnologij (kot so mobilni telefoni in računalniki) in s tem tudi manjšo možnost zlorabe varnostnega mehanizma.
Uporaba prstnega odtisa namesto geselnika pri mobilni aplikaciji mUJPnet.	V UJP smo sprejeli ta način močne avtentikacije, ker geselniki delujejo neodvisno od programske opreme, verzij operacijskega sistema in ostalih varnostnih mehanizmov na napravi končnega uporabnika.
Uporaba SMS OTP.	Uporaba geselnika pomeni varnejšo avtentikacijo manjše tveganje goljufij kot SMS OTP.
Možnost menjave baterije pri geselniku brez obiska območne enote UJP.	Menjavo geselnika lahko na območni enoti UJP opravi tudi pooblaščen oseba na podlagi pooblastila, podpisanega s strani uporabnika UJPnet. Pooblaščen oseba mora imeti s seboj poleg pisnega pooblastila tudi natisnjeno Potrdilo za prevzem geselnika, ki ga je uporabnik UJPnet prejel po e-pošti.
Potrdilo o bremenitvi podračuna: v rubriki Namen plačila pri kreiranju potrdila omogočiti več znakov, ker imajo PU zaradi pomanjkljivega besedila težave pri oddaji zahtevkov za sofinanciranje sodiščem itd. (dokazila).	V potrdilu o obremenitvi podračuna se v rubriki Namen plačila izpišejo podatki, ki jih zapiše plačnik v plačilni nalog. V primeru uporabe obrazca UPN za plačilo je obvezna uporaba strukturirane reference in je polje Namen plačila omejeno na vnos maksimalno 35 alfanumeričnih znakov. V primeru uporabe Evropskega naloga za plačilo ima plačnik možnost izbire strukturirane ali nestrukturirane reference prejemnika. Izbira nestrukturirane reference omogoča vnos do 140 alfanumeričnih znakov v polje Namen plačila, vendar v tem primeru referenca prejemnika ni ločen podatek (lahko je samo del namena plačila) in prejemniku onemogoča programsko identifikacijo plačila. Potrdilo o obremenitvi podračuna je pripravljeno glede na izbiro reference prejemnika (strukturirana ali nestrukturirana) in vpisanih podatkov s strani plačnika.

Predlog	Mnenje strokovne službe UJP
Prikaz transakcij dlje časa, ne samo 24 mesecev.	Povečanje obsega dosegljivih podatkov lahko bistveno vpliva na delovanje spletne aplikacije UJPnet, zato prikaz vseh podatkov za obdobje preteklih 24 mesecev ostaja nespremenjen. Uporabniki UJPnet si morajo ustrezno prenesti podatke v svoje programske rešitve, ki jim zagotavljajo ustrezno hrambo.
Pri stornacijah plačilnih paketov omogočiti manjše popravke oziroma možnost odstranitve samo 1 računa, ki je v paketu napačen.	Uporabniku UJPnet je omogočeno spreminjanje podatkov na posameznem plačilnem nalogu v paketu, ki je že elektronsko podpisan s klikom na akcijo Spremeni, ki hkrati izvede stornacijo paketa in istočasno ustvari kopijo le tega kjer je omogočeno spreminjanje podatkov. Akcija Spremeni je na voljo le uporabnikom UJPnet s pravico podpisa.
Posodobitev spletne aplikacije UJPnet.	V UJP bi potreboval več informaciji glede posodobitve, zato na vprašanje ne moremo odgovoriti.
Hitrejša transakcija plač na osebne račune – na druge banke.	UJP vse plačilne transakcije, ki jih prejme od proračunskih uporabnikov, izvrši takoj in v skladu z urniki plačilnih sistemov posreduje v Banko Slovenije, ki nato posreduje plačilne transakcije na banke, kjer imajo prejemniki osebne račune.
Preveč birokracije in nejasnih obrazcev za dostop/vklop/izklop posameznih storitev.	UJP namerava nadgraditi spletno aplikacijo UJPnet tako, da bo poenostavil posamezne postopke, vendar je zaradi zahtevnosti nadgradnje, le-ta predvidena za naslednja leta.
Podaljšanje urnika za sprejem plačilnih nalogov do 15. ure.	Zaradi postopkov preverjanja pravilnosti podatkov plačilnih transakcij trenutno ni mogoče podaljšati urnika sprejema plačilnih nalogov, ki je dogovorjen z Banko Slovenije in je v skladu z delovanjem plačilnih sistemov.
Prehitra prekinitve prijave ob neaktivnosti z zahtevo po ponovnem logiranju. Aktivnost bi morala trajati dlje časa.	Zaradi varnostnih zahtev ostaja čas prekinitve in zahteva po ponovni prijavi uporabnika nespremenjen.
Dinamika plačil za tekoči delovni dan v mobilni aplikaciji mUJPnet oddaljeni nadzor.	Uporabnikom mobilne aplikacije mUJPnet so že sedaj na razpolago dnevni podatki o prometu in stanju.
Nadgradnja »mobilne aplikacije mUJPnet; naj bo hitrejša in uporabniku prijaznejša rešitev. Razčlenitev prometa na obdobje enega leta.	Uporabnikom mobilne aplikacije mUJPnet so že sedaj na voljo vsi podatki za preteklih 24 mesecev. Uporabniku je omogočeno spreminjanje obdobje prikaza podatkov z uporabo ikone Filter.
Vnos plačil za tujino naj bo na eni strani, da se bodo tudi tiskala na eni strani (zdaj se na dveh).	Predloga trenutno ne moremo realizirati, zaradi obsega podatkov bomo proučili možnost v naslednjih nadgradnjah UJPnet.
Napaka pri obrazcu UPN: pri ročnem vnosu obrazca UPN, je potrebno vnos ponoviti dvakrat, ker te po prvem vnosu vrže ven iz programa.	Za rešitev težave bi UJP potreboval več informacij (ali prihaja do težav v spletni aplikaciji UJPnet ali v mobilni aplikaciji mUJPnet?).

<b>Predlog</b>	<b>Mnenje strokovne službe UJP</b>
Razširiti polja pri nazivu prejemnika (tujina), ker pri dolgih nazivih podjetij pride do rezanja naziva in posledično nakazilo ni obdelano, ker ni popolnega naziva.	Pri posredovanju plačil prek UJPnet je za tuje plačilne naloge predpisana dolžina polja Naziv prejemnika plačila 35 znakov. Možnost daljšega naziva prejemnika je z uporabo polja nestrukturirana referenca, kjer je možen vnos 140 alfanumeričnih znakov in se posreduje prejemniku kot namen nakazila.
Pri oddaji paketa nalogov za izplačilo možnost popravka datuma plačila samo pri enem nalogu. S tem ne bi bilo potrebno brisati celotnega paketa.	Datum paketa in nalogi v paketu morajo imeti isti datum valute, zato ni mogoče popraviti datuma le na enem nalogu iz paketa.
Moteča omejitev prikaza podatkov v naprednih filtrih le do 5.000 zadetkov.	UJP bo proučil možnost povečanja števila podatkov.

## 6.2 Področje e-računov in EZR računov

<b>Predlog</b>	<b>Mnenje strokovne službe UJP</b>
Moji prejemniki: možnost izvoza podatkov v novejšo verzijo Excela (xlsx), ker program trenutno omogoča le izvoz v starejšo verzijo (xls), ki ima omejitve.	UJP bo omogočil izvoz podatkov iz zavihka E-računi/Moji prejemniki tudi v novejši verziji Excela predvidoma v drugi polovici leta 2020.
Dodati možnost filtriranja podatkov (uporaba več filtrov hkrati).	Iskanje prejetih in izdanih e-računov je že sedaj možno prek treh filtrov hkrati, in sicer: Datum prejema/Datum izdaje, Izdajatelj, Prejemnik.
Slaba odzivnost pri velikih količinah podatkov.	UJPnet je namenjen prejemanju in pošiljanju e-računov in ni namenjen hranjenju e-računov. Proračunski uporabniki morajo e-račune, izmenjane prek UJPnet, prenesti v e-hrambo, kjer si lahko uredijo iskanje in pregledovanje večjih količin podatkov e-računov.
Pregled podatkov po posameznih DŠ je časovno preveč zamuden (postopek lahko traja tudi nekaj minut).	UJPnet je namenjen prejemanju in pošiljanju e-računov in ni namenjen hranjenju e-računov. Proračunski uporabniki morajo e-račune, izmenjane prek UJPnet, prenesti v e-hrambo, kjer si lahko uredijo iskanje in pregledovanje večjih količin podatkov e-računov.
V potrjevanje je potrebno pošiljati vsak elektronski naslov posebej. Predlog: možnost priprave oz. izvoza vseh še nepotrjenih mailov in odpošiljanje naprej v paketu.	UJP bo predvidoma v drugi polovici leta 2020 predlog realiziral in omogočil enostavnejši postopek ponovnega pošiljanja še nepotrjenih e-prijav za pošiljanje e-računov prek e-pošte na e-naslave prejemnikov.
V prejetih e-računih iskanje izdajatelja samo po točnem nazivu (potrebno bi bilo po besedi, povezava imena itd.), neujemanje z nazivi iz AJPEŠ-a	UJP svetuje iskanje po davčni številki prejemnika ali izdajatelja, ki je najbolj natančno. Iskanje po nazivu, zaradi uporabe različnih nazivov npr. dolgi ali kratki naziv, je manj natančno.



Predlog	Mnenje strokovne službe UJP
Dodati datum potrditve e-naslova	UJP bo predvidoma v drugi polovici leta 2020 predlog realiziral in v zavihku E-računi/Moji prejemniki pri e-prijavah za pošiljanje e-računov prek e-pošte na e-naslov prejemnika dodal podatek o datumu potrjenega e-naslova.
Doda naj se podatek referenta, ki je uvozil podatke.	UJP bo predvidoma v drugi polovici leta 2020 predlog realiziral in v zavihkih E-računi/Moji prejemniki in E-računi/Izdani dodal podatek o uporabniku, ki je podatke vnesel/uvozil.
Pri množičnem uvozu soglasij naj aplikacija napačne e-naslove pokaže naenkrat in ne vsakega posebej ter pravilne e-naslove ažurira.	UJP bo predvidoma v drugi polovici leta 2020 predlog realiziral in posodobil množično naročanje e-računov na e-naslove (uvoz podatkov).
Pri množičnem uvozu soglasij naj aplikacija ne ažurira elektronskega naslova, če enak že obstaja (enako kot pri individualnem vnosu soglasij)	UJP bo predvidoma v drugi polovici leta 2020 predlog realiziral in posodobil množično naročanje e-računov na e-naslove (uvoz podatkov).
Možnost potrditve istega elektronskega naslova za več davčnih števil skupaj	Predlog ne bo realiziran. Zaradi zagotavljanja točnih podatkov je potrebna posamična potrditev.
Možnost ponovnega pošiljanja potrditvenega sporočila za vse hkrati.	UJP bo predvidoma v drugi polovici leta 2020 predlog realiziral in omogočil enostavnejši postopek ponovnega pošiljanja še nepotrjenih e-prijav za pošiljanje e-računov prek e-pošte na e-naslove prejemnikov.
Ukinitev EZR računov, ker so negativne obresti	Na podlagi 61. člena Zakona o javnih financah se EZR račun občine lahko na predlog župana vključi v sistem EZR države. Vsa navodila in postopki so dostopni na: <a href="https://www.gov.si teme/upravljanje-denarnih-sredstev-enotnega-zakladniskega-racuna-drzave">https://www.gov.si teme/upravljanje-denarnih-sredstev-enotnega-zakladniskega-racuna-drzave</a>  Za dodatne informacije je pristojno Ministrstvo za finance, Direktorat za zakladništvo.

## 7. POHVALE IN GRAJE

Anketiranci so podali 117 mnenj. Od tega jih je 28 grajalo uvedbo geselnikov in z njimi povezane težave, en anketiranec je omenil nezmožnost tiskanja zaradi padca mreže, en pa je omenil, da je večkrat težko dobiti prosto linijo za pomoč.

88 anketirancev je izrazilo pohvale za dobro delo, strokovnost, prijaznost in pripravljenost pomagati. Pohvalili so vse območne enote UJP in tudi konkretno nekaj posameznikov.

## 8. ZAKLJUČEK IN UKREPI

Rezultati ankete o ugotavljanju kakovosti storitev UJP za proračunske uporabnike, izvedene konec leta 2019, so zadovoljili pričakovanja UJP. Povprečne ocene so se pri večini kriterijev dvignile. Najnižja ocena je zaradi uvedbe geselnikov pri enostavnosti poslovanja (4,30). Uvedba je posledica zahtev po večji varnosti. Anketiranci so zelo visoko ocenili prijaznost in

pripravljenost pomagati (4,79) natančnost in zanesljivost (4,74), pravočasnost izvajanja storitev (4,71) ter strokovnost (4,65). Podpovprečno, a še vedno visoko so ocenjene enostavnost poslovanja, dostopnost in razumljivost informacij ter jasnost navodil (4,30–4,48), kar kaže na to, da mora UJP veliko pozornosti nameniti izobraževanju uporabnikov in podpori, hkrati pa narediti svoje storitve čim bolj enostavne za uporabo.

Razlike med območnimi enotami UJP niso velike, saj najboljše in najslabše ocenjena enota odstopata le za 0,2 ocene od povprečne ocene 4,55.

Na osnovi ugotovitev, podanih v analizi, delovna skupina predlaga naslednje ukrepe:

- Analizo ankete obravnava kolegij UJP, z njo se seznanijo vse javne uslužbenke UJP. Analiza se objavi na intranetu.
- Analiza se objavi na spletnih straneh UJP skupaj s komentarji pobud in predlogov anketirancev.
- Predloge in mnenja za izboljšanje storitev UJP ter druge komentarje se posreduje Sektorju za plačilne storitve, ki se do njih opredeli in s tem seznanijo delovno skupino ter generalno direktorico.
- Delovna skupina seznanijo člane kolegija vodstva s pohvalami in grajami, ki so jih anketiranci izrekli.

Pripravili:  
mag. Marko Pelko  
Jorgo Bertalanič  
Ana Pirkovič  
Urška Kos