



Številka: 010-14/2017-5  
Datum: 01. 03. 2018

**Zadeva: Analiza odgovorov iz ankete o kakovosti storitev UJP v letu 2017**

## 1. UVOD

Uprava Republike Slovenije za javna plačila (v nadaljevanju: UJP) je v novembru 2017 izvedla anketo med proračunskimi uporabniki, katere namen je bil ugotoviti, kako so zadovoljni s kakovostjo njenih storitev.

Poziv za izpolnitev ankete s povezavo na spletno anketo je bil poslan na 2.553 uradnih naslovov elektronske pošte proračunskih uporabnikov. UJP je v roku prejel 542 izpolnjenih anket.

## 2. OCENA KAKOVOSTI

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.

V preglednici 1 je za vsak kriterij prikazana povprečna ocena v letu 2017 in razlika glede na oceno predhodne ankete iz leta 2015. Dodana je povprečna ocena vseh kriterijev.

Preglednica 1: Ocene kvalitete po posameznih kriterijih

	Ocena 2017	Sprememba 2017 – 2015
Dostopnost potrebnih informacij	4,40	+0,10
Enostavnost poslovanja	4,41	+0,03
Natančnost in zanesljivost izvajanja storitev	4,70	0,00
Pravočasnost izvajanja storitev	4,69	+0,01
Prijaznost in pripravljenost zaposlenih pomagati stranki	4,70	-0,01
Razumljivost informacij	4,27	/
Strokovnost zaposlenih, ki izvajajo storitve	4,57	+0,03
Povprečje:	4,53	-0,02

Vir: Anketa 2017

Podatki kažejo, da so ocene pri vseh kriterijih zelo visoke, saj je nad 90 % (91,7 %) vseh ocen ocenjenih z ocenami 4 ali 5. Ocene vseh kriterijev so se glede na anketo iz leta 2015 zvišale, razen ocene za natančnost in zanesljivost izvajanja storitev, ki je enako ocenjena in ocene za prijaznost in pripravljenost zaposlenih pomagati stranki, ki se je zmanjšala za 0,01. Kriterij razumljivosti informacij je nov in zanj primerjave s preteklim letom ni, je pa od vseh kriterijev najslabše ocenjen, zato je tudi povprečna ocena nižja. Če bi upoštevali samo enake kriterije kot v anketi iz leta 2015, se je povprečje ocen dvignilo za 0,03.

### 3. VIRI INFORMACIJ

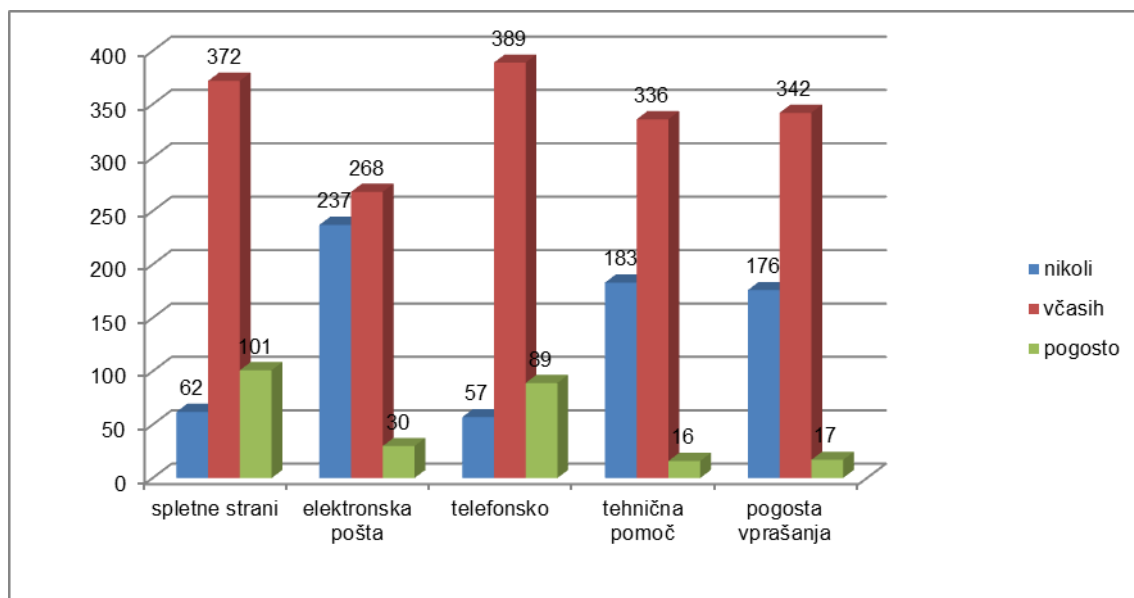
Anketiranci so odgovarjali, kako pogosto (nikoli, včasih, pogosto) iščejo informacije, ki jih potrebujejo v zvezi s storitvami UJP.

Največ anketirancev išče informacije na spletnih straneh UJP, in sicer 19 % anketirancev pogosto, 70 % včasih in 11 % nikoli. Iz navedenih podatkov lahko zaključimo, da ima UJP dobro zasnovane, uporabne in pregledne spletne strani, katerih se vsaj občasno poslužuje velika večina anketirancev.

Pogostost pridobivanja informacij po telefonu je zelo primerljiva s pogostostjo iskanja na spletnih straneh UJP. 17 % anketirancev pogosto išče odgovore na svoja vprašanja po telefonu, 73 % včasih, 10 % pa nikoli. Anketiranci se poslužujejo tudi iskanja informacij po elektronski pošti, vendar veliko manj kot po telefonu, in sicer 6 % pogosto, 50 % včasih in 44 % nikoli.

Pogosto išče pogosto informacije v rubriki pogosta vprašanja in pri tehnični pomoči UJP le 3% anketirancev. Ostali jih na teh mestih iščejo le občasno ali pa nikoli.

Slika 1: Pogostost iskanja informacij



Vir: Anketa 2017

#### 4. 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 2.

Preglednica 2: Razporeditev ocen spletnih aplikacij UJP

Vrsta spletne aplikacije	Število anket z ocenami				Delež ocen			
	dobro	povpr.	slabo	ne uporablja	dobro	povpr.	slabo	ne uporablja
Spletna aplikacija UJPnet	444	73	1	17	83 %	14 %	0 %	3 %
UJP odložišče velikih datotek	124	66	9	336	23 %	12 %	2 %	63 %
Transakcije zavezancev informacij javnega značaja	143	66	7	319	27 %	12 %	1 %	60 %
Register PU	228	91	13	203	43 %	17 %	2 %	38 %

Vir: Anketa 2017

Iz preglednice 2 je razvidno, da je največ anketirancev aplikacije ocenilo dobro ali povprečno. Anketiranci najpogosteje uporabljajo spletno aplikacijo UJPnet (97 %), ki je tudi najboljše ocenjena. Razen enega, ki je dal oceno slabo, so s spletno aplikacijo UJPnet zadovoljni vsi, ki jo uporabljajo.

S spletno aplikacijo Register proračunskih uporabnikov (IRPU) je zadovoljnih 60 % anketirancev, 2 % (13 anketirancev) je dodelilo oceno slabo. 38 % anketirancev je ne uporablja. V primerjavi s podatki ankete iz leta 2015 je odstotek anketirancev, ki aplikacijo uporablja, višji za 26 %.

Iz rezultatov ankete je razvidno, da skoraj dve tretjini anketirancev ne uporablja spletne aplikacije UJP odložišče velikih datotek in spletne aplikacije za dostop do transakcije zavezancev informacij javnega značaja.

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

Anketiranci so podali 38 predlogov in mnenj za izboljšanje kakovosti storitev UJP, 79 mnenj, pohval in tudi nekaj pritožb. Imeli so možnost podati komentarje pri ocenah in storitvah, za kar se je odločilo veliko število anketirancev.

Strokovne službe UJP so vse pripombe in komentarje skrbno pregledale. V nadaljevanju so podani odgovori in pojasnila, ki so za lažje branje razdeljeni po vsebinskih sklopih:

### **Področji elektronskega poslovanje in zakladništva:**

Predlogi anketirancev:	Mnenje strokovne službe UJP:
Pri prejetih e-računih dodati informacijo o plačilu e-računa.	Glede na to, da je lahko plačilo izvedeno v več delih ali je ID e-računa v plačilnem navodilu napačen, bi bili podatki o plačanih e-računih nezanesljivi, zato UJP k dopolnitvi sistema ne bo pristopil. Proračunski uporabniki morajo evidenco o plačanih e-računih voditi sami v svojih zalednih računovodskih sistemih.
Pri ročnem vnosu e-računa omogočiti iskanje prejemnika po njegovi davčni številki.	UJP bo predvidoma do konca junija 2018 ročni vnos e-računov dopolnil tako, da bo omogočeno iskanje prejemnika (proračunski uporabnik, pravna oseba) po davčni številki ali po transakcijskem računu.

### **Področji registra proračunskih uporabnikov in javnofinančnih prihodkov:**

Predlogi anketirancev:	Mnenje strokovne službe UJP:
Potreba po hitrejšem načinu iskanja.	UJP potrebuje za obravnavo predloga več informacij.
Ne da se izbirati po znanem parametru.	Omogočeno je iskanje po 14 osnovnih parametrih. Širitev nabora parametrov bi podaljšalo čas obdelave iskanih podatkov. Ker v 99 % parametri ustrezajo, UJP ne bo nadgradil sistema.
Neusklajenost z IPRS.	UJP je primarni register za neposredne proračunske uporabnike, ki jih tudi vpiše v Register proračunskih uporabnikov. Nato vpis v Poslovni register Slovenije z določenim časovnim zamikom izvede še Agencija Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve (v nadaljevanju AJPES). Do časovnega zamika prihaja tudi pri vpisu posrednih proračunskih uporabnikov, katerih primarni register je AJPES. V tem primeru izvede vpis najprej AJPES, šele nato pa UJP.
Sprememba obrazca za poročanje terjatev.	Nimamo dovolj informacij, za kakšne spremembe gre v predlogu.

### **Področje plačilnega prometa:**

Predlogi anketirancev:	Mnenje strokovne službe UJP:
Možnost izpiskov za več dni skupaj.	Po Zakonu o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED, Ur. l. 7/18, z dne 7. 2. 2018) mora UJP zagotoviti dnevne izpiske. UJP načrtuje spletno aplikacijo UJPnet nadgraditi s poslovno analitiko, ki bo proračunskim uporabnikom omogočala poljuben izpis podatkov za željeno obdobje do 18 mesecev, torej tudi možnost izpisa prometa za več dni skupaj.
Možnost kopiranja paketov SDD.	UJP bo storitev kopiranja paketov SDD prek spletne aplikacije UJPnet omogočil v eni izmed naslednjih nadgradenj.

Predlogi anketirancev:	Mnenje strokovne službe UJP:
Možnosti prevzema potrdila o odobritvi (priliv).	UJP bo storitev prevzema potrdila o odobritvi prek spletne aplikacije UJPnet omogočil v eni izmed naslednjih nadgradenj.
Podaljšanje urnika za sprejem plačilnih navodil.	Urnik delovanja plačilnih sistemov je določen v celotnem slovenskem prostoru in upoštevan v Tehničnem protokolu za izmenjavo podatkov med UJP in Banko Slovenije, kar določa okvir urnika sprejema plačilnih navodil za obdelavo istega dne, zato urnika ni mogoče spremeniti.
Preglednejša zgodovina plačil.	UJP bo v prihodnosti spletno aplikacijo UJPnet nadgradil s poslovno analitiko, ki bo proračunskim uporabnikom omogočala poljuben tabelarni in grafični prikaz podatkov za želeno obdobje do 18 mesecev.
Preglednejše podpisovanje paketov v čakalni vrsti.	UJP potrebuje za obravnavo predloga več informacij.
Mesečni pregled plačil za enostavno shranjevanje.	UJP bo v prihodnosti spletno aplikacijo UJPnet nadgradil s poslovno analitiko, ki bo proračunskim uporabnikom omogočala poljuben tabelarni in grafični prikaz podatkov ter analiz za želeno obdobje do 18 mesecev.
Dlje dostopna potrdila o plačilu.	Potrdila o plačilu so na spletni strani UJPnet dosegljiva za zadnjih 18 mesecev, tako kot vsi drugi podatki o prometu na računih. Povečanje obsega dosegljivih podatkov bi lahko bistveno vplivalo na delovanje aplikacije, zato čas dostopnosti ne bo podaljšan. Za izdajo potrdil o plačilih po preteku 18 mesecev posredujejo proračunski uporabniki pisni zahtevek pristojni območni enoti UJP.
Bolj preprosta, razumljiva, jasna in praktična navodila.	UJP se bo v prihodnje še bolj trudil pripraviti preprosta, razumljiva, jasna in praktična navodila.
Boljša preglednost spletnih strani.	UJP je že pristopil k prenovi spletnih strani, ki bodo predvidoma zaživele v letu 2019.