



UGOTAVLJANJE ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV JAVNIH STORITEV

I. OPIS PROJEKTA

Strategija razvoja javne uprave do 2020 je temeljni strateški dokument, ki opredeljuje ukrepe za povečanje kakovosti, učinkovitosti, transparentnosti in odgovornosti javne uprave. Strategija temelji in gradi na osnovnem načelu usmerjenosti k uporabnikom (državljanom in podjetjem), zaradi česar mora v okviru zakonitih možnosti storiti vse kar je potrebno, da so ti zadovoljni z njenimi storitvami. **Kakovosten upravni servis** mora imeti prednost pred kvantitativno obdelavo zadev, pri čemer je temeljno vodilo **zakonitost** in **zadovoljstvo udeležencev**.

Na Ministrstvu za javno upravo se zavedamo, da kakovost javne uprave vpliva na uspešnost celotne države, zato smo se v letošnjem letu odločili, da tem vprašanjem posvetimo še posebno pozornost, s konkretnimi ukrepi. Pristopili smo k izdelavi projekta za **prenovo metodologije za ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov javnih storitev** pri organih državne uprave.

Namen projekta je vzpostavitev sistema merjenja zadovoljstva uporabnikov s storitvami organov državne uprave in s tem omogočiti strankam stalno in tekoče izražanje svojega mnenja in ocene izkušnje ter s tem prispevati k povečevanju kakovosti javne uprave. Namen projekta je tudi zagotoviti predstojnikom, odločevalcem in širši javnosti vpogled v ažurne in medsebojno primerljive podatke o zadovoljstvu strank s storitvami posameznih organov državne uprave.

Cilji projekta:

1. Vzpostavitev poenotenega sistema sprotnega in rednega zajemanja, analiziranja in objavljaja podatkov o zadovoljstvu strank s storitvami na organih državne uprave.
2. Zagotovitev povratnih informacij o zadovoljstvu strank glede razpoložljivosti in uporabnosti predhodnih informacij, ki so na voljo na spletnih straneh, telefonsko ali drugih medijih.
3. Realizacija določbe o merjenju zadovoljstva strank po Uredbi o upravnem poslovanju.

II. PODLAGA ZA VZPOSTAVITEV SISTEMA MERJENJA ZADOVOLJSTVA S STORITVAMI ORGANOV DRŽAVNE UPRAVE

Ugotavljanje kakovosti v organih državne uprave je v letu 2010 predpisala Uredba o upravnem poslovanju (UUP), ki v 17. členu določa, da *organi državne uprave, ki poslujejo s strankami, izvajajo postopke ugotavljanja kakovosti storitev glede poslovanja s strankami najmanj enkrat v obdobju dveh let, postopki pa se izvajajo na podlagi metodologije, ki jo določi minister, pristojen za javno upravo, in jo objavi na spletni strani ministrstva, pristojnega za javno upravo.*

Na podlagi sprejete uredbe smo na Ministrstvu za javno upravo izdelali metodologijo za ugotavljanje kakovosti, vendar pa so se v praksi že pokazale zahteve in pobude po spremembah in izboljšavah. Zato smo v letošnjem letu v okviru Urada za razvoj zagnali nov projekt, s katerim bomo metodologijo izboljšali in hkrati prenovili anketni vprašalnik tako, da ga bomo v nadaljevanju lahko razširili tudi na druge organe javne uprave.

Zagotavljali bomo podporo rednemu anketiranju v posameznih organih in spremljali izvajanje anketiranja, skladno z metodologijo. Rezultate bomo redno analizirali in jih transparentno objavljali na spletni strani. S tem bomo zagotovili pregled nad stanjem zadovoljstva uporabnikov

storitev, primerjali rezultate znotraj posameznih ciljnih analiziranih skupin in skupno ter na podlagi ugotovitev sprejemali potrebne ukrepe za izboljšave, vse s ciljem povečanja zadovoljstva uporabnikov naših storitev.

III. POTEK PROJEKTA

Projekt načrtujemo v več korakih:

1. Sprememba Uredbe o upravnem poslovanju

V medresorskem usklajevanju je sprememba Uredbe o upravnem poslovanju, kjer predlagamo spremembo 17. člena.

TRENUTNI 17. člen (Ugotavljanje kakovosti)

(1) Organi državne uprave, ki poslujejo s strankami, izvajajo postopke ugotavljanja kakovosti storitev glede poslovanja s strankami najmanj enkrat v obdobju dveh let.

(2) Postopki iz prejšnjega odstavka se izvajajo na podlagi metodologije, ki jo določi minister, pristojen za javno upravo, in jo objavi na spletni strani ministrstva, pristojnega za javno upravo.

NOVO PREDLAGANI 16. ČLEN (Ugotavljanje zadovoljstva strank)

(1) Organi državne uprave, ki poslujejo s strankami, izvajajo postopke ugotavljanja zadovoljstva strank glede poslovanja s strankami najmanj vsaki dve leti.

(2) Postopki iz prejšnjega odstavka se izvajajo na podlagi metodologije, ki jo določi minister, pristojen za javno upravo, in jo objavi na spletni strani ministrstva, pristojnega za javno upravo.

2. Izdelava predhodne ankete

Kot prvi korak k novi metodologiji, smo izvedli predhodno anketo, s katero smo želeli ugotoviti kateri dejavniki še posebej vplivajo na zadovoljstvo uporabnikov storitev. Anketa je bila izvedena v mesecu juniju in juliju 2017 in je pokazala, da je najpomembnejši dejavnik pri opravljanju storitev na organih prijazen in korekten javni uslužbenec, ki mora biti strokovno usposobljen, zavzet, znati pomagati z nasveti in se zavedati, da je del servisa državljanom. Temu sledi predhodna informiranost o pogojih za izvedbo storitve.

3. Izdelava prototipa vprašalnika in testiranje

Delovna skupina ministrstva je sestavila prototip vprašalnika, ki vsebuje nekaj kratkih vprašanj, izdelanih na podlagi rezultatov predhodne ankete, izvedene na terenu z uporabniki. Anketni vprašalnik bo testiran na nekaj izbranih in vnaprej določenih organih s ciljem ugotoviti, ali so vprašanja in način zajema podatkov po mnenju uporabnikov in organov primeren in na katerih področjih ga lahko izboljšamo.

4. Zajem in obdelava podatkov

Podatki bodo zajeti na mestu nastanka, v začetku kot listič na okencu, kjer je stranka opravila storitev, v nadaljevanju pa tudi s pomočjo mobilnih naprav (vzporeden razvoj), ki bodo omogočale direkten vnos podatkov o zadovoljstvu, brez posredovanja uradne osebe, kar bo zagotavljalo hitrejši zajem brez dodatnega dela javnih uslužbencev.

5. Uvedba anketiranja na nekaterih organih

V mesecu septembru in oktobru načrtujemo pilotno uvedbo anketiranja in ugotavljanja zadovoljstva uporabnikov storitev na nekaterih izbranih organih tako, da bi v mesecu decembru že obdelali in predstavili javnosti prve rezultate pilotnega anketiranja in objavili oz. predpisali novo metodologijo za vse organe državne uprave.

6. Redno sprotno ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov javnih storitev

V začetku prihodnjega leta bomo pričeli z rednim anketiranjem uporabnikov javnih storitev in s sistematičnim spremljanjem organov o izvajanju predpisane metodologije o anketiranju in ugotavljanju zadovoljstva uporabnikov storitev.

7. Ukrepi na podlagi rezultatov

V Uradu za razvoj, sektorju za kakovost bomo tudi spodbujali organe, da na podlagi rezultatov anketiranja, v svojem okolju izvajajo potrebne ukrepe za izboljšave, s ciljem dviga stopnje zadovoljstva uporabnikov javnih storitev.