



VABILO NA 17. RAZISKOVALNI FORUM,
dne 18. november 2009,
ob 17.00 uri v predavalnici 19 na Fakulteti za upravo.

Dnevni red 17. raziskovalnega foruma:

I. Doc. dr. Ljupčo TODOROVSKI: OSMA MEDNARODNA KONFERENCA EGOV (Electronic Government)



V okviru raziskovalnega foruma bom na predstavljal nekaj prispevkov in tematike, ki so prevladovala na osmi mednarodni konferenci o e-upravi, DEXA-EGOV: <http://www.egov-conference.org/egov-2009/>

II. Zvezdana KRAŠEVEC; predstavitev izsledkov raziskave v okviru magistrskega dela: USMERJENOST UPRAVNIH ENOT V VEČJE ZADOVOLJSTVO STRANK

V magistrski nalogi je opisano in raziskano področje uresničevanja ciljev Uredbe o upravnem poslovanju (Uradni list RS, št. 20/05, 106/05, 30/06, 86/06, 32/07, 63/07 in 115/07, (122/2007 popr.), 31/2008 in 35/2009 –Ur. DČvODU) (v nadaljevanju - UUP) v upravnih enotah, predvsem institutov usmerjenosti k uporabnikom. Raziskana so orodja in modeli kakovosti ter sistem ocenjevanja odličnosti v javni upravi (SOOJU). Obdelane so ocene kakovosti storitev v upravnih enotah s strani uporabnikov, ki jih izražajo v obliki vsakoletnih anket in mesečnega barometra kakovosti. S pomočjo raziskave sem ugotovila kako se v upravnih enotah izvajajo standardi določeni z UUP, kot so svetovalec za pomoč strankam, uradne ure, knjiga pripomb in pohval in brošure in vloženke. S primerjavo z merili in podmerili modela CAF, na podlagi lastne raziskave sem standarde ocenila. Le-ti so skladni z evropskimi modeli odločnosti.

Od sprejetja UUP so upravne enote svoje storitve zelo približale strankam in to stranke zaznavajo ter temu primerno tudi ocenijo kakovost storitev. Raziskava je potrdila, da uresničevanje institutov uredbe o upravnem poslovanju več zaporednih let, s ciljem usmerjenosti k uporabnikom, v upravnih enotah prinaša višjo oceno zadovoljstva strank. Čeprav male, srednje in velike upravne enote različno izvajajo zgoraj navedene institute, pa je vsem trem kategorijam skupno to, da iz leta v leto dosegajo višjo oceno kakovosti storitev. Leta 2004 je znašala povprečna ocena kakovosti 4,12, leta 2006 4,44 in leta 2008 je povprečna ocena kakovosti storitev iz letnih anket zadovoljstva strank znašala že 4,61. Ob predpostavki, da bo razvoj trenda v letu 2010 takšen kot je bil v letih od 2004 do 2008, bo ocena kakovosti na ravni vseh UE leta 2010 dosegla maksimalno oceno 5,0

Vabljeni:

- raziskovalci in učitelji, ostali strokovni delavci, študentje in diplomantje ter ostala zainteresirana znanstvena in strokovna javnost.

Lepo pozdravljeni,

doc. dr. Maja KLUN,
Prodekan za znanstveno-raziskovalno dejavnost