

**Rezultati ankete o zadovoljstvu
korisnika usluga REGOS-a - 2017.**

S ciljem evaluacije usluga koje REGOS pruža svojim korisnicima od 14. 2. 2017. do 28. 2. 2017. godine provedena je online anketa o zadovoljstvu korisnika.

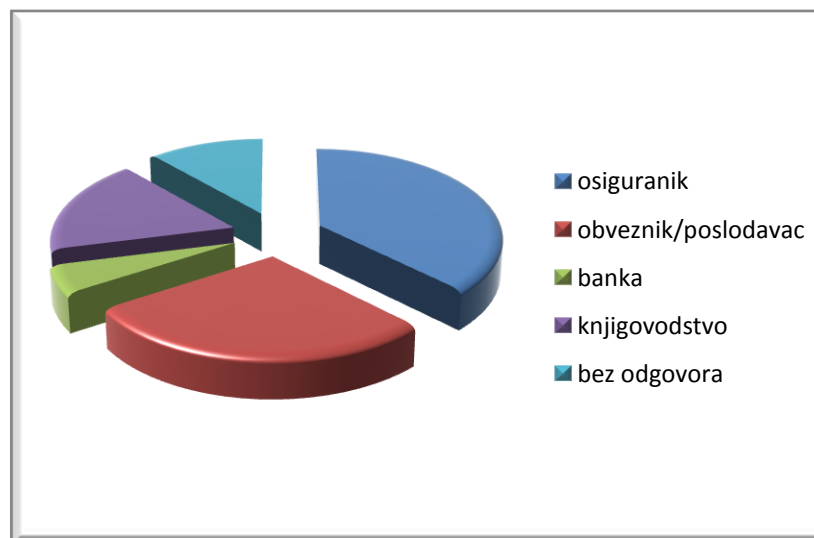
Anketni upitnik s 20 pitanja objavljen je na mrežnim stranicama REGOS-a (<http://www.regos.hr/default.aspx?id=3415>).

Upitnik je popunjavan online, a podaci su analizirani nakon prikupljanja u excel tablicama.

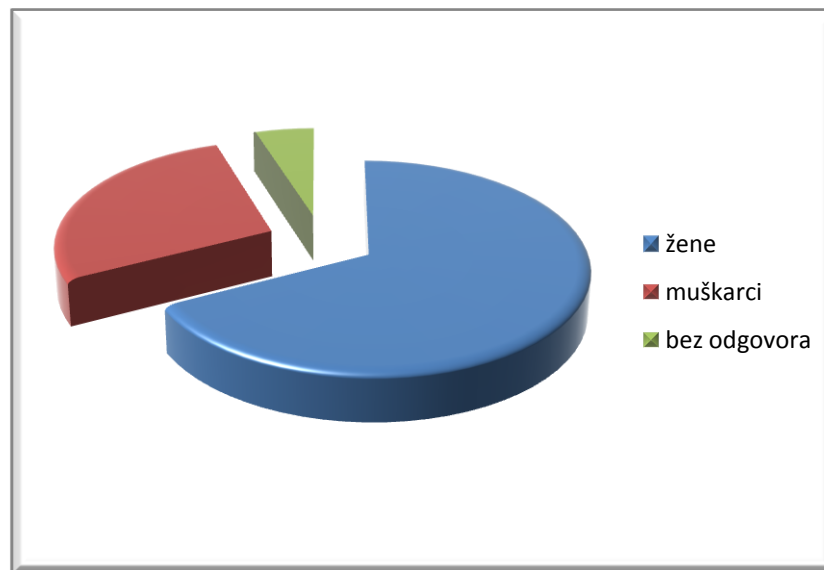
U predviđenom razdoblju anketiranja popunjen je 1361 anketni upitnik.

1. Kojoj skupini korisnika pripadate ?

osiguranik	509	37,40%
obveznik/poslodavac	389	28,58%
banka	69	5,07%
knjigovodstvo	237	17,41%
bez odgovora	157	11,54%
1361		

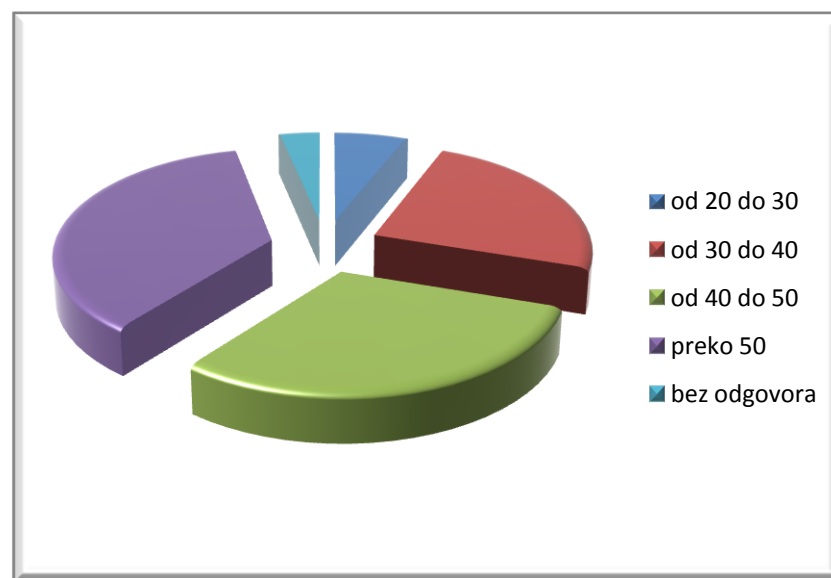


2. Spol:		
žene	918	67,45%
muškarci	375	27,55%
bez odgovora	68	5,00%
1361		

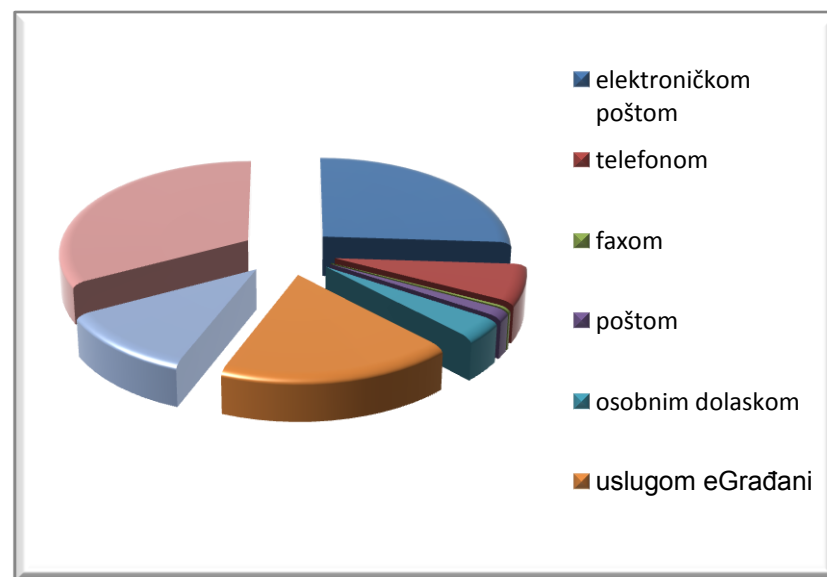


3. Godine starosti:	
do 20	0
od 20 do 30	83
od 30 do 40	326
od 40 do 50	417
preko 50	489
bez odgovora	46
1361	

6,10%
23,95%
30,64%
35,93%
3,38%



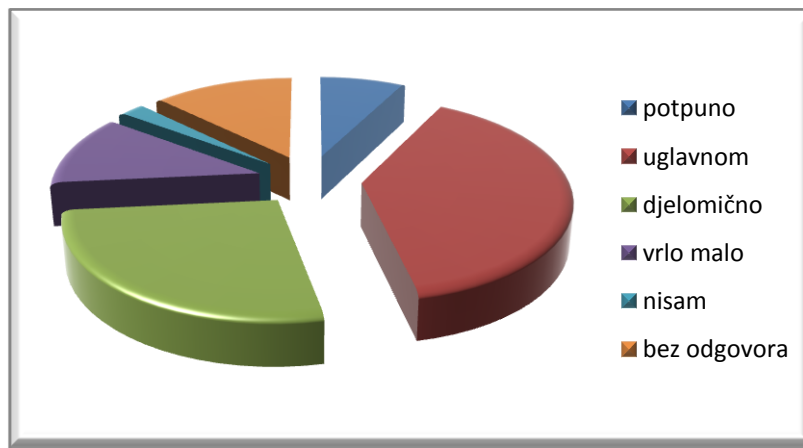
4. Kako komunicirate s REGOS-om ?		
elektroničkom poštom	354	26,01%
telefonom	90	6,61%
faxom	4	0,29%
poštom	18	1,32%
osobnim dolaskom	48	3,53%
uslugom eGrađani	248	18,22%
pregledom web stranice REGOS-a	153	11,24%
bez odgovora	446	32,77%
1361		



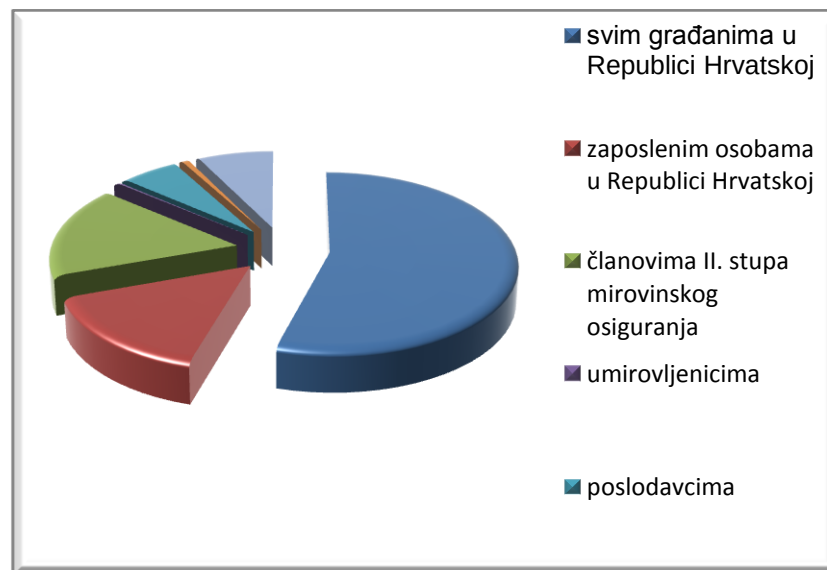
5. Imate li poteškoća u komuniciranju s REGOS-om?						
	uvijek	obično da	ponekad	rijetko	nikad	bez odgovora
elektroničkom poštom	9	18	50	102	215	967
telefonom	14	17	29	33	100	1168
faxom	6	2	4	11	79	1259
osobnim dolaskom	4	2	11	15	105	1224
uslugom eGrađani	8	12	31	74	179	1057

6. Koliko ste informirani o uslugama koje pruža REGOS ?		
potpuno	104	7,64%
uglavnom	531	39,02%
djelomično	365	26,82%
vrlo malo	158	11,61%
nisam	29	2,13%
bez odgovora	174	12,78%

1361



7. Znete li kome sve REGOS pruža svoje usluge?		
svim građanima u Republici Hrvatskoj	742	54,52%
zaposlenim osobama u Republici Hrvatskoj	205	15,06%
članovima II. stupa mirovinskog osiguranja	224	16,46%
umirovljenicima	3	0,22%
poslodavcima	77	5,66%
bankama	9	0,66%
bez odgovora	101	7,42%
1361		



8. Koje usluge REGOS-a koristite ?

Kao osiguranik

elektronički dokumenti za osiguranike	204	14,99%
stanje osobnoga računa u OMF	100	7,35%
Moj sandučić za osiguranike	42	3,09%
informacije o obračunanim/ uplaćenim doprinosima	216	15,87%
potvrda iz Registra REGOS-a	218	16,02%
promjena mirovinskog fonda ili kategorije mirovinskog fonda	15	1,10%
ostvarivanje prava na mirovinu iz II. stupa	44	3,23%
nasljeđivanje sredstava iz II. stupa	5	0,37%
istup iz II. stupa (pri odlasku u mirovinu)	5	0,37%

Kao obveznik

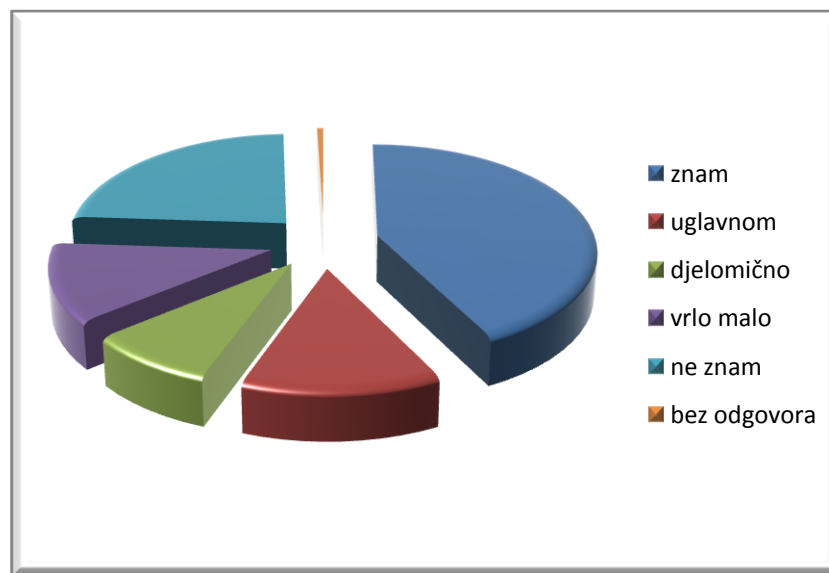
elektronički dokumenti za obveznike	65	4,78%
Moj sandučić REGOS-a za obveznike	10	0,73%
ENA sustav elektroničkih usluga	16	1,18%
SNU aplikacija	65	4,78%
bez odgovora	356	26,16%

1361

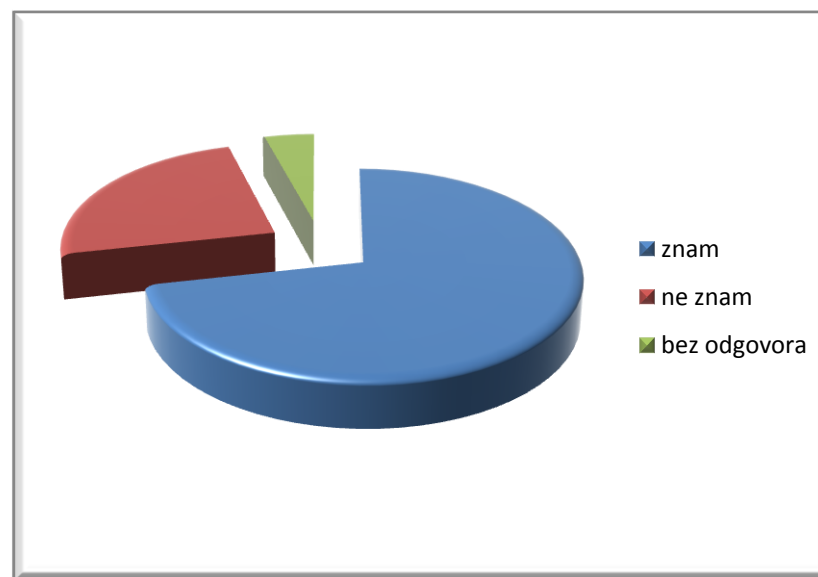
9. Znete li da od REGOS-a možete dobiti dokument o obračunanim i uplaćenim doprinosima I. stupa mirovinskog osiguranja za razdoblje od 1.1.2014. godine do danas ?

znam	579	42,54%
uglavnom	178	13,08%
djelomično	116	8,52%
vrlo malo	162	11,90%
ne znam	319	23,44%
bez odgovora	7	0,51%

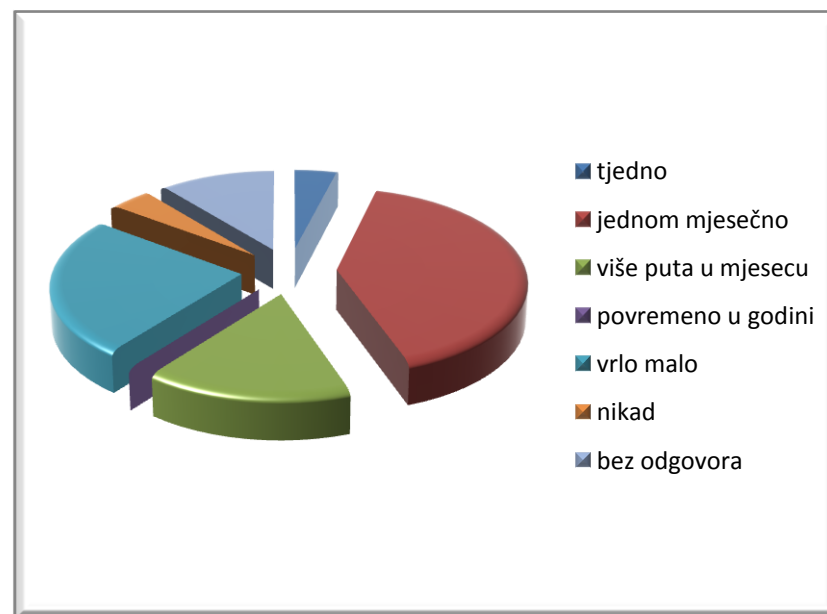
1361



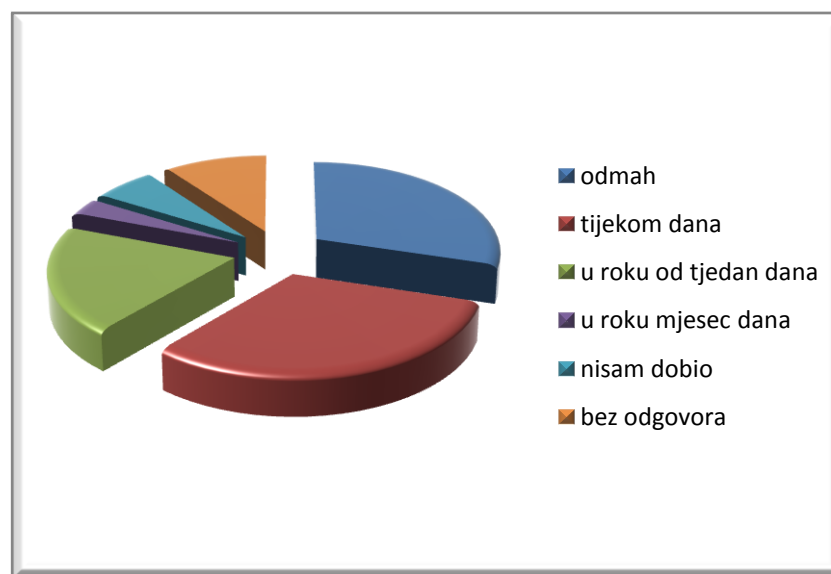
10. Znete li da su sve elektroničke usluge REGOS-a besplatne ?		
znam	975	71,64%
ne znam	328	24,10%
bez odgovora	58	4,26%
1361		



11. Koliko često koristite usluge REGOS-a ?		
tjedno	55	4,04%
jednom mjesečno	552	40,56%
više puta u mjesecu	218	16,02%
povremeno u godini	0	0,00%
vrlo malo	333	24,47%
nikad	53	3,89%
bez odgovora	150	11,02%
1361		

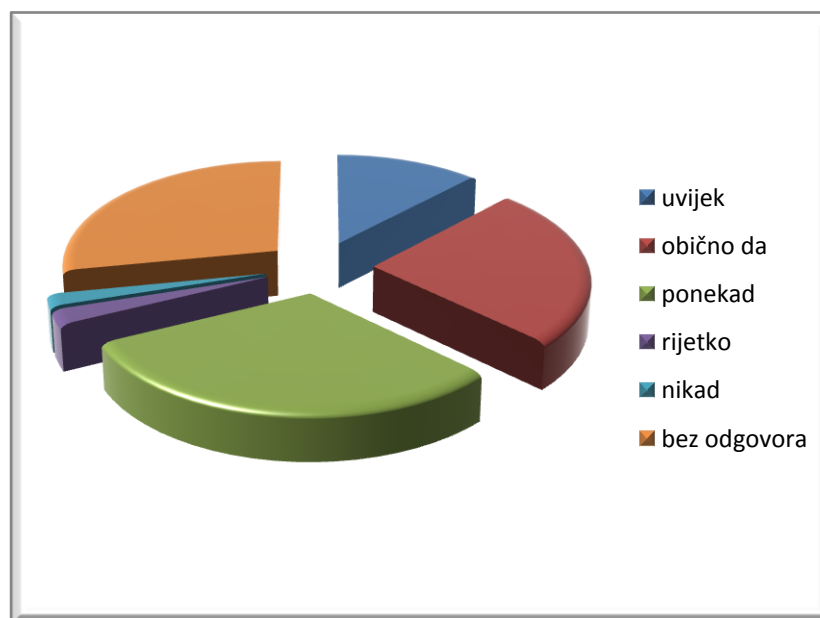


12. U kojem roku dobivate tražene dokumente?		
odmah	404	29,68%
tijekom dana	430	31,59%
u roku od tjedan dana	265	19,47%
u roku mjesec dana	41	3,01%
nisam dobio	83	6,10%
bez odgovora	138	10,14%
	1361	

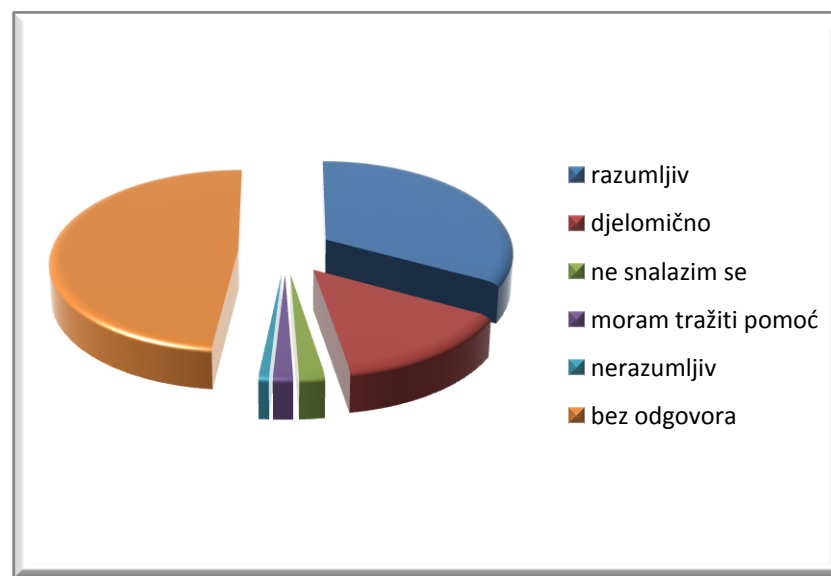


13. Jesu li Vam dobiveni dokumenti ili informacije pomogle u rješavanju problema ?	
uvijek	165
obično da	340
ponekad	418
rijetko	31
nikad	25
bez odgovora	382
	1361

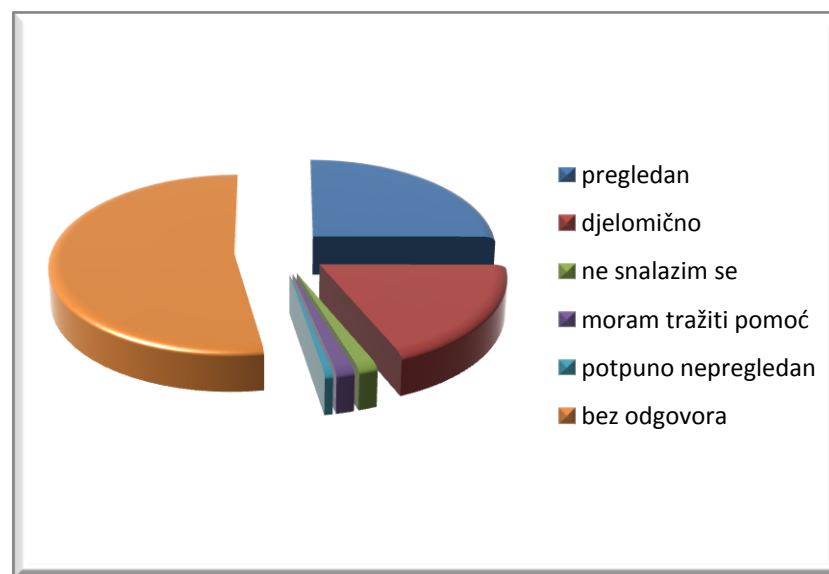
12,12%
24,98%
30,71%
2,28%
1,84%
28,07%



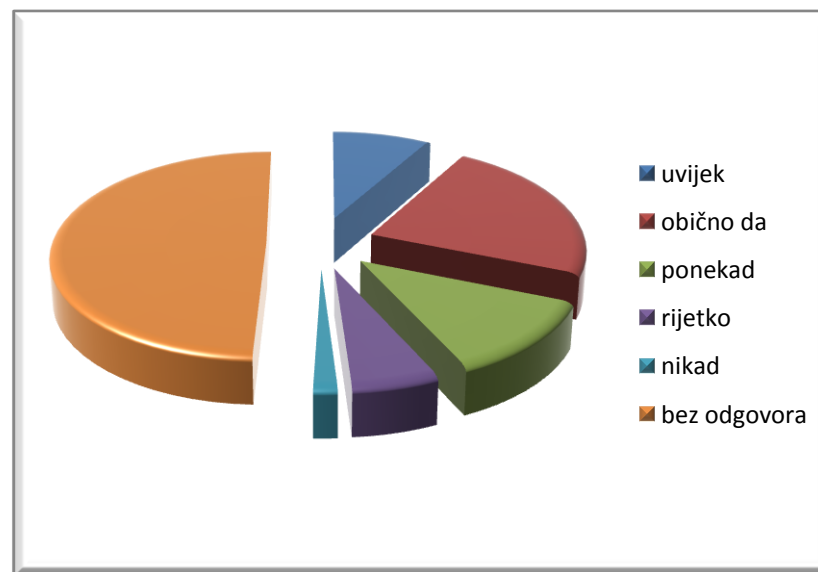
14. Jesu li dokumenti koje ste zatražili od REGOS-a razumljivi ?		
razumljiv	448	32,92%
djelomično	197	14,47%
ne snalazim se	27	1,98%
moram tražiti pomoć	21	1,54%
nerazumljiv	11	0,81%
bez odgovora	657	48,27%
1361		



15. Je li pristup uslugama REGOS-a pregledan ?		
pregledan	341	25,06%
djelomično	253	18,59%
ne snalazim se	21	1,54%
moram tražiti pomoć	20	1,47%
potpuno nepregledan	9	0,66%
bez odgovora	717	52,68%
	1361	

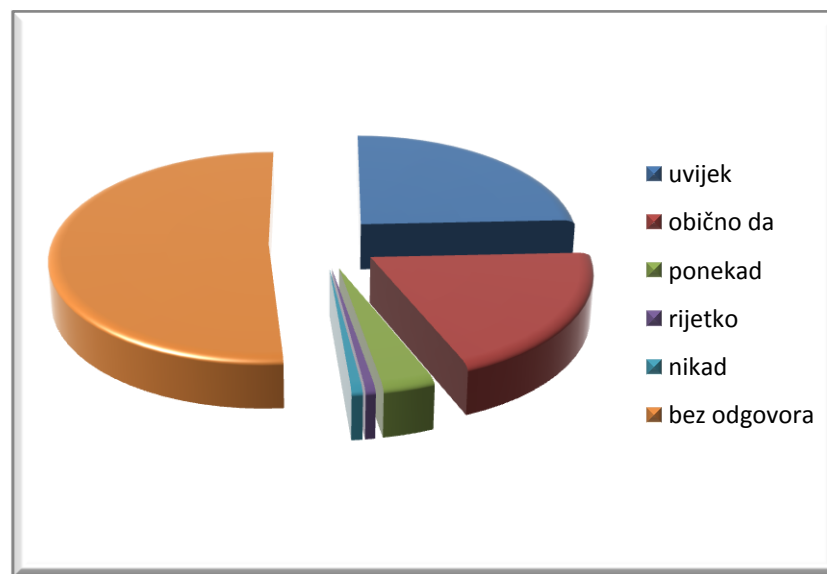


16. Čitate li prije korištenja usluga REGOS-a ponuđene upute ?		
uvijek	113	8,30%
obično da	310	22,78%
ponekad	163	11,98%
rijetko	80	5,88%
nikad	22	1,62%
bez odgovora	673	49,45%
	1361	



17. Molimo Vas ocijenite kvalitetu usluga REGOS-a ocjenama od 1 do 5:						
	izvrsno	vrlo dobro	prihvatljivo	loše	izrazito loše	bez odgovora
<i>Elektronički dokumenti za osiguranike</i>						
Stanje osobnoga računa u OMF	237	281	113	11	5	714
Moj sandučić za osiguranike	180	232	131	12	4	802
Informacije o obračunanim/ uplaćenim doprinosima	286	287	92	13	8	675
Potvrda iz Registra REGOS-a	348	265	91	15	4	638
Promjena mirovinskog fonda ili kategorije mirovinskog fonda	121	186	131	13	5	905
Ostvarivanje prava na mirovinu iz II. stupa	118	172	136	24	10	901
Nasljeđivanje sredstava iz II. stupa	113	155	135	20	12	926
Istup iz II. stupa (pri odlasku u mirovinu)						
	105	150	125	26	10	945
<i>Elektronički dokumenti za obveznike</i>						
Moj sandučić za obveznike	170	179	106	9	5	892
ENA sustav elektroničkih usluga	147	181	114	17	7	895
SNU aplikacija	188	174	177	55	34	733

18. Jesu li djelatnici REGOS-a s kojima komunicirate uljudni i pristupačni ?		
uvijek	331	24,32%
obično da	265	19,47%
ponekad	47	3,45%
rijetko	9	0,66%
nikad	10	0,73%
bez odgovora	699	51,36%
	1361	

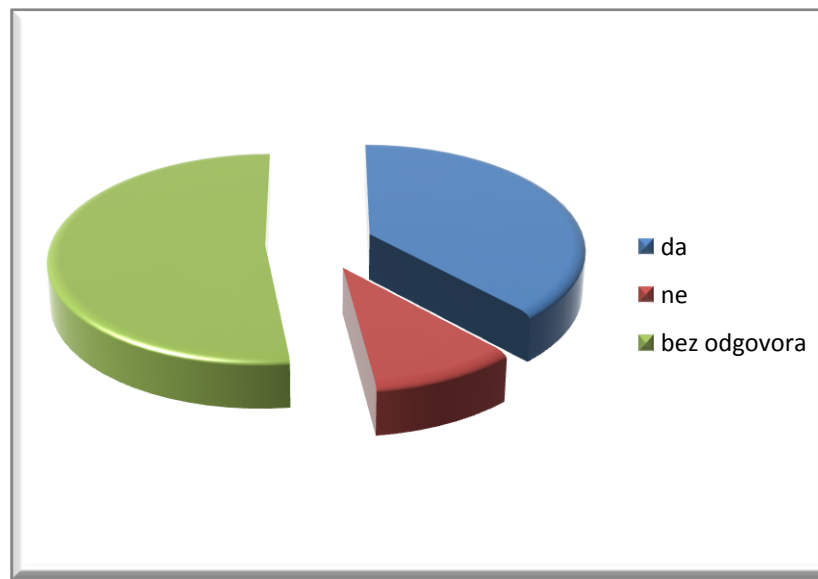


19. Ako kao korisnik usluga REGOS-a imate neke prijedloge za poboljšanje komunikacije REGOS-a sa korisnicima usluga, molimo Vas navedite ih:

Prilog 1

20. Ako Vam REGOS ponudi informatičku opremu i stručnu pomoć na lokaciji REGOS-a za korištenje naših usluga hoćete li ih koristiti?

da	519	38,13%
ne	134	9,85%
bez odgovora	708	52,02%
	1361	



Komentari i zaključci

Rezultati pokazuju da je anketu popunilo 37 % osiguranika i 29 % poslodavaca, 67,5 % žena i 54,5 % korisnika između 30 i 40 godina.

O uslugama REGOS-a uglavnom je informirano 39 % ispitanika, a 27 % je djelomično informirano. Potpuno je informirano samo 7,64 %.

Komunikacija s REGOS-om najviše se obavlja elektroničkom poštom (26 %), dok se usluge koriste najviše jednom mjesečno (40,56%).

Ispitanike najviše interesira informacija o obračunanim i uplaćenim doprinosima (16 %) te traže elektroničke dokumente koji im služe za potrebe kredita u poslovnim bankama (30 %).

Najveći broj ispitanika ocijenio je usluge REGOS-a ocjenama 4 i 5, a za djelatnike s kojima komuniciraju gotovo svi potvrđuju da su uljudni i pristupačni.

Bez obzira na pozitivne rezultate i zadovoljstvo korisnika, anketa pokazuje da su potrebna dodatna poboljšanja u radu REGOS-a, pa predlažemo konkretne mjere:

PRIJEDLOG ZAKLJUČAKA

- **Poboljšavanje obaviještenosti javnosti o poslovima i uslugama REGOS-a**
- **Podizanje svijesti o mirovinskim pravima svakog zaposlenika.**
- **Mogućnost kontrole poslodavca kao obveznika plaćanja doprinosa i povećanja naplate doprinosa**
- **Nužnost pojednostavljenja e - usluga (e-građanin, SNU i obrazac JOPPD)**
- **Uvođenje mobilne aplikacije**
- **Korisnici su zadovoljni uslugama REGOS-a i uslužnošću radnika REGOS-a, ali je potrebno ubrzanje rješavanja upita telefonom te organizirati s poreznom upravom kanale za pomoć poduzetnicima.**