****

Stroški interakcij med državljani in uslužbenci javne uprave

Julij, 2022

# Uvodna pojasnila

#

V sodobni upravi je stranka (državljan, pravna oseba) eden izmed ključnih elementov, ki naj bi se mu posvečalo največ pozornosti. Javna uprava posluje z dvema skupinama strank: v prvo skupino spadajo prebivalci države in ga označujemo s G2C (Government to Citizen). Poslovanje s poslovnimi subjekti, ki spadajo v drugo skupino imenujemo G2B (Government to Business). Lahko pa organi javne uprave poslujejo med seboj, kar označujemo s G2G (Government to Government). Države, ki imajo odprt in učinkovit javni sektor ter dobro razvito e-upravo, so praviloma vodilne v gospodarstvu in konkurenčnosti. Študije Evropske komisije dokazujejo, da sta prihranek časa in večja fleksibilnost delovanja uprave največja prispevka e-uprave za državljane in poslovne subjekte. Razvoj elektronski storitev javne uprave je neločljivo povezan s poenostavitvami postopkov in odpravi administrativnih bremen za državljane in poslovne subjekte. Razvoj mora biti usmerjen v storitve, ki imajo pozitivne ekonomske in socialne učinke in so naravnane na potrebe njenih ključnih uporabnikov.

V skladu z Enotno metodologijo za merjenje stroškov, ki jih zakonodaja povzroča subjektom, privzete po mednarodni metodologiji SCM, je bila na Ministrstvu za javno upravo razvita tudi metodologija za merjenje stroškov interakcij med državljani in uslužbenci javne uprave, s ciljem poenostavitve postopka kvantitativnega ocenjevanja administrativnih stroškov, povzročenih državljanom s strani javne uprave.

# Izhodišča

V poročilu so upoštevana naslednja izhodišča, na osnovi katerih temeljijo izračuni stroškov interakcije:

* na podlagi cenika domačih operaterjev je bila izračunana povprečna cena telefonskega pogovora v višini devetih centov na minuto;
* urna postavka državljana znaša šest evrov in osemindevetdeset centov;
* urna postavka javnega uslužbenca znaša dvanajst evrov in osemintrideset centov;
* povprečna osebna in telefonska interakcija med uporabnikom in javnim uslužbencem znaša petnajst minut;
* povprečen čas, ki ga uporabnik potrebuje bodisi do pošte bodisi do organa je trideset minut;
* povprečen čas, ki ga uporabnik potrebuje za tiskanje obrazca je ena minuta;
* povprečen čas, ki ga uporabnik potrebuje za izpolnjevanje obrazca je petnajst minut;
* povprečen čas, ki ga uporabnik potrebuje za oddajo obrazca na pošti ali na organu je pet minut;
* povprečen čas, ki ga uporabnik potrebuje za iskanje informacije na spletu je pet minut;
* strošek tiskanja in poraba enega A štiri lista znaša osem centov;
* strošek pošiljanja obrazca po pošti znaša en evro in pet centov;
* povprečen čas, ki ga javni uslužbenec potrebuje za odpiranje navadne ali elektronske pošte je ena minuta.

# Stroški telefonskega klica

Pri izračunu stroškov telefonske interakcije gre za obveznost pridobivanja informacij, obveznost oddaje obrazca pa ni upoštevana pri tem načinu interakcije. Ocena stroškov telefonskega klica uporabnika, ki potrebuje informacijo je odvisna od cene klica znotraj standardne telefonije, urne postavke javnega uslužbenca, ter ocene vrednosti časa, ki ga državljan porabi za klic. V poglavju izhodišča so opredeljena izhodišča, ki so uporabljena za nadaljnji izračun stroškov interakcije.

Pri telefonskem klicu in osebnem obisku je potrebno vedeti, da je interakcija možna le v času poslovnega časa organa, saj Uredba o spremembah in dopolnitvah Uredbe o upravnem poslovanju (Uradni list RS, št. 172/21 z dne 29. 10. 2021) v 8. členu pravi:

 *»(1) Organ zagotavlja splošne informacije brezplačno vsakomur po svetovalcu za pomoč strankam ali po drugih javnih uslužbencih in po svetovnem spletu, lahko pa tudi v obliki pisnih informacij (brošure, zloženke, zgoščenke in podobno), ki so strankam dostopne v sprejemnih prostorih in na drugih ustreznih mestih.*

 *(2) Če v istem objektu posluje več organov, lahko organizirajo skupno podajanje splošnih informacij.*

 *(3) Svetovalec za pomoč strankam daje splošne informacije v sprejemnem prostoru oziroma drugem primernem prostoru, ki je ustrezno označen.*

 *(4) Organ na vidnem mestu in na spletni strani objavi imena, telefonske številke, naslove elektronske pošte in lokacijo javnih uslužbencev, ki zagotavljajo splošne informacije.*

 *(5) Javni uslužbenci iz prvega odstavka tega člena stranki zagotovijo individualno obravnavo. Če to ni mogoče, je obravnava zagotovljena v vidno označenem polju diskretnosti.«*

V 26. členu opredeljuje poslovni čas:

 *»(1) Poslovni čas se v vladnih službah, ministrstvih in organih v njihovi sestavi začne v ponedeljek, torek, sredo in četrtek ob 9.00 in konča ob 15.30, v petek pa se začne ob 9.00 in konča ob 14.30.*

 *(2) V upravnih enotah, območnih enotah in izpostavah organov se poslovni čas začne v ponedeljek, torek in četrtek ob 8.00 in konča ob 15.00, v sredo se začne ob 8.00 in konča ob 18.00, v petek se začne ob 8.00 in konča ob 13.00.*

 *(3) V organih iz prvega odstavka tega člena, ki imajo območne enote oziroma izpostave, se poslovni čas določi kot v prejšnjem odstavku.*

 *(4) V izjemnih okoliščinah, ali če je to nujno potrebno za opravljanje dela, ki mora biti opravljeno brez prekinitve oziroma določenega dne ali v določenem roku, lahko organ ali njegova notranja organizacijska enota lahko začasno posluje v soboto, nedeljo, na državni praznik ali na drug z zakonom določen dela prost dan.*

 *(5) Organ ali njegova organizacijska enota lahko začasno posluje v soboto zaradi izvajanja uradnih ur s strankami, če zaradi povečanega zanimanja za neko upravno storitev strankam ne more zagotoviti obravnave sproti ali je to nujno potrebno za opravljanje dela, ki mora biti opravljeno brez prekinitve ali v določenem roku.*

 *(6) Okoliščine, ki zahtevajo poslovanje po prejšnjemčetrtem in petem odstavku tega člena, ugotovi predstojnik, ki s soglasjem ministra, pristojnega za javno upravo, odredi drugačen poslovni čas.«*

To predstavlja slabost interakcij prek telefona in osebnega stika v primerjavi z elektronskim poslovanjem.

**Pridobitev informacij:**

* stroški uporabnika znašajo tri evre in deset centov ter vključujejo čas za interakcijo z javnim uslužbencem in stroške telefonije;
* stroški javnega uslužbenca znašajo tri evre in deset centov ter vključujejo čas za interakcijo z uporabnikom;
* skupni stroški uporabnika in javnega uslužbenca znašajo torej šest evrov in dvajset centov.

**Opomba: V primeru, da klic traja petnajst minut, minuta pogovora pa stane devet centov, znašajo stroški telefonskega pogovora en evro in petintrideset centov.**

# Stroški osebnega obiska

Pri izračunu stroškov osebnega obiska je pomembno, ali uporabnik želi pridobiti informacije ali oddati obrazec.

**Pridobitev informacij:**

* stroški uporabnika znašajo pet evrov in štiriindvajset centov ter vključujejo čas za pot do organa ter interakcijo z javnim uslužbencem;
* stroški javnega uslužbenca znašajo tri evre in deset centov ter vključujejo čas za interakcijo z uporabnikom;
* skupni stroški uporabnika in javnega uslužbenca znašajo torej osem evrov in štiriintrideset centov.

**Oddaja obrazca:**

* stroški uporabnika znašajo sedem evrov in devetnajst centov ter vključujejo stroške tiskanja papirja, čas za tiskanje in izpolnjevanje obrazca, čas za pot do organa ter interakcijo z javnim uslužbencem;
* stroški javnega uslužbenca znašajo tri evre in deset centov ter vključujejo čas za interakcijo z uporabnikom;
* skupni stroški uporabnika in javnega uslužbenca znašajo torej deset evrov in devetindvajset centov.

V primeru oddaje obrazca so ocenjeni stroški za uporabnika višji, kot pri pridobivanju informacij, saj poleg časa za pot in interakcijo z javnim uslužbencem, vključujejo še čas in izdatke za tiskanje ter izpolnjevanje obrazca.

**Opomba: Oddaja obrazca osebno na organu predstavlja za uporabnika najdražjo obliko interakcije, poleg tega je interakcija možna le v času uradnih ur.**

# Stroški interakcije prek pošte

Pri izračunu stroškov interakcije prek pošte gre za obveznost oddaje obrazca, obveznost pridobivanja informacij pa ni upoštevana pri tem načinu interakcije.

**Oddaja obrazca:**

* stroški uporabnika znašajo sedem evrov in dva centa ter vključujejo stroške tiskanja papirja, poštnih storitev, čas za tiskanje in izpolnjevanje obrazca, čas za pot do pošte ter interakcijo z javnim uslužbencem;
* stroški javnega uslužbenca znašajo enaindvajset centov in vključujejo čas za odpiranje fizične pošte;
* skupni stroški uporabnika in javnega uslužbenca znašajo torej sedem evrov in triindvajset centov.

**Opomba: Poleg stroškovnih obremenitev v primeru poslovanja prek pošte, uporabnika obremenjuje tudi prilagajanje in možnost izpolnitve obveznosti le v času delovanja pošte. To je problematično predvsem v manjših krajih, kjer imajo pošte deljen delovni čas.**

# Stroški interakcij po elektronski poti

Pri izračunu stroškov elektronske interakcije je pomembno, ali uporabnik želi pridobiti informacije ali oddati obrazec.

**Pridobitev informacij:**

* stroški uporabnika znašajo oseminpetdeset centov in vključujejo čas za iskanje informacij;
* stroškov za javnega uslužbenca ni, saj so informacije dostopne na spletnih straneh;
* skupni stroški uporabnika in javnega uslužbenca znašajo torej oseminpetdeset centov.

**Oddaja obrazca:**

* stroški uporabnika znašajo en evro in sedeminosemdeset centov ter vključujejo čas za izpolnjevanje obrazca;
* stroški javnega uslužbenca znašajo enaindvajset centov ter vključujejo čas za odpiranje elektronske pošte s priponkami;
* skupni stroški uporabnika in javnega uslužbenca znašajo torej dva evra in osem centov.

V primeru elektronske oddaje obrazca so ocenjeni stroški za uporabnika nekoliko višji, kot pri pridobivanju informacij, saj je izpolnjevanje in pošiljanje obrazca časovno bolj zamudno, kot iskanje posamezne informacije.

**Opomba: Iskanje informacij preko spleta predstavlja za uporabnika najcenejšo obliko interakcije, poleg tega pa omogoča uporabniku izpolnjevanje obveznosti vse dni v tednu.**

# Primerjava stroškov interakcij med državljani in uslužbenci javne uprave

Oddaja obrazca uporabnika direktno na organu, predstavlja najdražjo obliko interakcije, stroški pa znašajo deset evrov in devetindvajset centov, pridobivanje informacije pa osem evrov in štiriintrideset centov. Temu sledijo stroški oddaje obrazca preko pošte v znesku sedem evrov in triindvajset centov. Nato sledijo stroški telefonskega pridobivanja informacij v znesku šest evrov in dvajset centov. Elektronsko poslovanje pa predstavlja najcenejši in najhitrejši način interakcije, stroški pa znašajo oseminpetdeset centov za pridobivanje informacij ter dva evra in osem centov za oddajo obrazca.