



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA NOTRANJE ZADEVE

SLUŽBA ZA BOLJŠO ZAKONODAJO,
UPRAVNE PROCESSE IN KAKOVOST

Stroški interakcij med državljani in uslužbenci javne uprave



Uvodna pojasnila

IV 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 odprti 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 javne uprave največja prispevka e-uprave za državljane in poslovne subjekte. Razvoj elektronskih 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 notranje zadeve 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.

Povprečni stroški (na interakcijo)



Osebni kontakt
15,53 eur



Telefonski klic
7,10 eur



Pošta
6,64 eur



Internet
0,17 eur

I. Stroški telefonskega klica

Ocena stroškov telefonskega klica državljana, ki potrebuje informacijo je odvisna od cene klica znotraj standardne telefonije, urne postavke uslužbenca, ter ocene vrednosti časa, ki ga državljan porabi za klic.

Tabela 1: Stroški telefonskega klica, ko uporabnik potrebuje informacijo

	Vrsta stroška	Čas (v urah)	Urna postavka (v eur/h)	Izdatki na enoto (v eur)	Izdatki	Višina stroška (v eur)
UPORABNIK	Čas	0,17	5,72 €			0,97 €
	Stroški telefona	0,17		0,02 €	0,20 €	0,20 €
	SKUPAJ					1,17 €
JAVNI USLUŽBENEC	Čas	0,17	10,16 €			1,73 €
	Izdatki za blago in storitve	0,17		23,76 €	3,96 €	3,96 €
	Nakup in gradnja osnovnih sredstev	0,17		1,42 €	0,24 €	0,24 €
	SKUPAJ					5,93 €
SKUPAJ						7,10 €

V primeru, da klic traja 10 minut, minuta pogovora pa stane 0,02 eur, znašajo stroški telefonskega klica 0,20 eur.

Pri telefonskem klicu in osebni obisku je pomembno, da je interakcija možna le v času poslovnega časa organa, saj Uredba o upravnem poslovanju v 10. členu pravi, da mora organ, »ki posluje z uporabniki, mora v poslovnem času zagotoviti uporabniku fizični in telefonski dostop do javnega uslužbenca, ki lahko uporabniku osebno, telefonsko ali po elektronski poti zagotovi splošne informacije o upravnih storitvah in drugih javnih storitvah«. V 53. členu opredeljuje poslovni čas. »Poslovni čas se v vladnih službah, ministrstvih in organih v njihovi sestavi začne v ponedeljek, torek, sredo in četrtek ob 9.00 uri in konča ob 15.30 in v petek pa se začne ob 9.00 uri in konča ob 14.30. V upravnih enotah in območnih enotah 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, v soboto, ko se ta šteje kot poslovni dan, pa se začne ob 8.00 in konča ob 12.00.« To predstavlja slabost interakcij prek telefona in osebnega stika v primerjavi z elektronskim poslovanjem.

II. Stroški osebnega obiska

Pri izračunu stroškov osebnega obiska je pomembno, ali uporabnik oddaja obrazec ali išče informacije. V primeru oddaje obrazca so ocenjeni stroški višji, saj vključujejo čas in izdatke za tiskanje in izpolnjevanje obrazca.

Tabela 2: Stroški osebnega obiska, ko uporabnik potrebuje informacijo

	Vrsta stroška	Čas (v urah)	Urna postavka (v eur/h)	Izdatki na enoto (v eur)	Izdatki	Višina stroška (v eur)
UPORABNIK	Čas	0,25	5,72 €			1,43 €
	Stroški poti	0,50	5,72 €	Urbana	2,40 €	5,26 €
	SKUPAJ					6,69 €
JAVNI USLUŽBENEC	Čas	0,25	10,16 €			2,54 €
	izdatki za blago in storitve	0,25		23,76 €	5,94 €	5,94 €
	nakup in gradnja osnovnih sredstev	0,25		1,42 €	0,36 €	0,36 €
	SKUPAJ					8,84 €
SKUPAJ						15,53 €

Stroški uporabnika, ki želi osebno pridobiti informacijo so odvisni od dolžine poti in časa. Ocena stroškov predvideva, da uporabnik za pot potrebuje 0,5 ure, interakcija z javnim uslužbencem pa traja 0,25 ure.

Osebni obisk predstavlja najdražjo obliko interakcije tako za uporabnika kot za javno upravo. Najvišji delež stroškov uporabnika predstavljajo stroški poti in visoka poraba časa, medtem ko pri javni upravi visok delež stroškov predstavljajo stroški zagotavljanja osebja in prostorov. Poleg tega je interakcija možna le v času uradnih ur.

V primeru oddaje obrazca se stroški povišajo na 17,44 eur.

Tabela 3: Stroški osebnega obiska, ko uporabnik oddaja obrazec

	Vrsta stroška	Čas (v urah)	Urna postavka (v eur/h)	Izdatki na enoto (v eur)	Izdatki	Višina stroška (v eur)
UPORABNIK	Čas	0,25	5,72 €			1,43 €
	Stroški poti	0,5	5,72 €	Urbana	2,40 €	5,26 €
	Iskanje obrazca	0,08	5,72 €			0,46 €
	Izpolnjevanje obrazca	0,25	5,72 €			1,43 €
	Tiskanje			A4	0,02 €	0,02 €
	SKUPAJ					8,60 €
JAVNI USLUŽBENEC	Čas	0,25	10,16 €			2,54 €
	izdatki za blago in storitve	0,25		23,76 €	5,94 €	5,94 €
	nakup in gradnja osnovnih sredstev	0,25		1,42 €	0,36 €	0,36 €
	SKUPAJ					8,84 €
SKUPAJ						17,44 €

III. Stroški interakcije prek pošte

Tabela 4: Stroški interakcije prek pošte, ko uporabnik potrebuje informacijo

	Vrsta stroška	Čas (v urah)	Urna postavka (v eur/h)	Izdatki na enoto (v eur)	Izdatki	Višina stroška (v eur)
UPORABNIK	Tiskanje			A4	0,02 €	0,02 €
	Čas na pošto	0,50	5,72 €	Urbana	2,40 €	5,26 €
	Nakup kuverte				0,08 €	0,08 €
	Priporočena pošiljka				0,77 €	0,77 €
	SKUPAJ					6,13 €
	Čas - odpiranje	0,03	10,16 €			0,30 €
JAVNI USLUŽBENEC	SKUPAJ					0,30 €
SKUPAJ						6,43 €

Stroški interakcije prek pošte vključujejo čas, ki ga za to porabi uporabnik kot tudi javni uslužbenec, ter stroške poštnih storitev.

Tabela 5: Stroški interakcije prek pošte, ko uporabnik oddaja obrazec

	Vrsta stroška	Čas (v urah)	Urna postavka (v eur/h)	Izdatki na enoto (v eur)	Izdatki	Višina stroška (v eur)
UPORABNIK	Iskanje obrazca	0,08	5,72 €			0,46 €
	Izpolnjevanje obrazca	0,25	5,72 €			1,42 €
	Tiskanje			1 list A4	0,02 €	0,02 €
	Čas na pošto	0,50	5,72 €	Urbana	2,40 €	5,25 €
	Nakup kuverte				0,08 €	0,08 €
	Priporočena pošiljka				0,77 €	0,77 €
	SKUPAJ					7,99 €
	Čas - odpiranje	0,03	10,16 €			0,31 €
JAVNI USLUŽBENEC	SKUPAJ					0,31 €
SKUPAJ						8,30 €

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

IV. Stroški interakcij po elektronski poti

Tabela 6: Stroški interakcije po elektronski poti, ko uporabnik potrebuje informacijo

	Vrsta stroška	Čas (v urah)	Urna postavka (v eur/h)	Izdatki na enoto (v eur)	Izdatki	Višina stroška (v eur)
UPORABNIK	Iskanje informacije	0,03	5,72 €			0,17 €
	SKUPAJ					0,17 €
JAVNI USLUŽBENEC	Čas	0,00	10,16 €			- €
	SKUPAJ					- €
SKUPAJ						0,17 €

Tabela 7: Stroški interakcije po elektronski poti, ko uporabnik oddaja obrazec

	Vrsta stroška	Čas (v urah)	Urna postavka (v eur/h)	Izdatki na enoto (v eur)	Izdatki	Višina stroška (v eur)
UPORABNIK	Iskanje obrazca	0,03	5,72 €			0,17 €
	Izpolnjevanje obrazca	0,25	5,72 €			1,43 €
	SKUPAJ					1,60 €
JAVNI USLUŽBENEC	Čas	0,00	10,16 €			- €
	SKUPAJ					- €
SKUPAJ						1,60 €

Glavna prednost elektronskega poslovanja je poleg nizkih stroškov tudi razpoložljivost, saj omogoča uporabniku izpolnjevanje obveznosti 24/7/365.

V. Primerjava stroškov interakcij med državljani in uslužbenci javne uprave

Vrsta interakcije	Cena interakcije (v eur)	Razmerje
Pridobitev informacije		
Elektronska pot	0,17 €	
Pošta	6,43 €	37,82
Telefon	7,10 €	41,76
Osebni obisk	15,53 €	91,35
Oddaja obrazca		
Elektronska pot	1,59 €	
Pošta	8,30 €	5,22
Osebni obisk	17,44 €	10,97

V tabeli so prikazani skupni stroški na posamezno interakcijo. V primeru, da uporabnik išče informacijo, nastanejo najnižji stroški v primeru, da uporabi internet, najvišji stroški pa nastanejo pri osebni obisku.

Tabela 8: Primerjava mednarodnih izračunov stroškov interakcij

	osebni stik	telefon	elektronska komunikacija	pošta
Digitization for better services and more efficient use of resources ¹	10,01 €	5,00 €	0,37 €	ni podatka
PWC Report ²	12,31 €	3,96 €	0,09 €	14,15 €
SOCITM ³	16,37 €	5,85 €	0,20 €	ni podatka
SLO	15,53 €	7,10 €	0,17 €	6,63 €

Reference

¹ Alenka Žužek Nemec, Aleš Dobnikar (2010): Strateški dokumenti za razvoj e-uprave dostopno na <http://www.google.si/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.dlib.si%2Fstream%2FURN%3ANBN%3ASI%3ADOC-ZQZVGKN7%2F2d3e0047-a660-4603-ad0c-e70a2fc39f84%2FPDF&ei=NNGrU9CZLKmV0AX4uoHQCQ&usg=AFQjCNEf1vy0jVazTIG7cSma5hsC4mHz9w&sig2=PdP1uP2ORJT3aBVNYSZ9Uw>

² <http://www.stopbirokraciji.si/metodologija/>

³ http://www.siol.net/pomoc_in_podpora/ceniki/klasicna_telefonija.aspx

⁴ Ur.l. RS, št. 20/2005, 106/2005, 30/2006, 86/2006, 32/2007, 63/2007, 115/2007 (122/2007 popr.), 2008, 35/2009, 58/2010, 101/2010 dostopno na http://zakonodaja.gov.si/rpsi/r02/predpis_URED3602.html

⁵ http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Kampanje/DAN/Regjeringensdigitaliseringsprogram/digit_prg_eng.pdf

⁶ <http://www.govdelivery.co.uk/pdfs/whitepaper-channelshift.pdf?elq=9fab5d76b6b74cb29655fb014ec028f2&elqCampaignId>

⁷ <http://www.govdelivery.co.uk/pdfs/whitepaper-channelshift.pdf?elq=9fab5d76b6b74cb29655fb014ec028f2&elqCampaignId>