



REPUBLIKA SLOVENIJA  
MINISTRSTVO ZA JAVNO UPRAVO

SLUŽBA ZA BOLJŠO ZAKONODAJO,  
UPRAVNE PROCESSE IN KAKOVOST

Tržaška cesta 21, 1000 Ljubljana

T: 01 478 83 38

F: 01 478 86 51

E: gp.mnz@gov.si

www.mnz.gov.si

Urad Vlade RS za komuniciranje  
gp.ukom@gov.si

Številka: 010-385/2015/3

Datum: 23.11.2015

**Zadeva: Predlagam.vladi.si, predlog 4701-239: uradne ure vsak dan**

Po proučitvi predlogov, ki ste jih posredovali na Ministrstvo za javno upravo v zadevi ureditve poslovnega časa oziroma uradnih ur organov, v nadaljevanju sporočamo;

Uredba o upravnem poslovanju (Uradni list RS, št. 20/05, 106/05, 30/06, 86/06, 32/07, 63/07, 115/07 (122/07 popr.), 31/08, 35/2009, 58/2010, 101/2010 in 81/2013, v nadaljevanju: UUP) v posebnem poglavju določa temeljna izhodišča in standarde razporeda in minimalnega obsega poslovnega časa in zlasti uradnih ur. Uradne ure se nanašajo na čas poslovanja organov javne uprave s strankami, to so »klasične« uradne ure in uradne ure po telefonu. Določbe UUP, ki urejajo uradne ure veljajo za vse organe državne uprave in nosilce javnih pooblastil, eksplicitno pa ne velja za občinske uprave. Vlada Republike Slovenije oziroma Ministrstvo za javno upravo sicer županom in pravosodnim organom priporoča uvedbo uradnih ur oziroma uskladitev z ureditvijo po UUP, kot nadstandard.

Uradne ure v javni upravi so eden izmed ključnih elementov poslovanja s strankami v upravnih postopkih oziroma širše z uporabniki javnih storitev. Uradne ure se praviloma izvajajo v okviru poslovnega časa. Določijo se glede na naravo nalog delovnega področja organa in način njihovega izvrševanja ter glede na krajevne razmere in potrebe strank. Tako se v ruralnem okolju lahko določijo bolj zgodnje uradne ure, celo pred začetkom poslovnega časa, saj iz prakse organov na teh območjih izhaja, da so taki krajevni običaji. Skupen obseg in razpored uradnih ur določi predstojnik z internim aktom organa, ki mora biti javno objavljen, vendar pri določanju uradnih ur predstojnik ni povsem svoboden, upoštevati mora minimalne standarde, ki jih določa UUP.

Po določbah UUP imajo upravne enote (UE) in območne enote organov uradne ure v ponedeljek, torek, sredo in petek in sicer se v ponedeljek in torek začnejo ob 8.00 in končajo ob 15.00, v sredo se začnejo ob 8.00 in končajo ob 18.00, v petek se začnejo ob 8.00 in končajo ob 13.00. Posebnost glede ureditve uradnih ur je zaradi večje zgoščenosti prebivalstva in s tem večjega števila upravnih nalog vzpostavljena za območje Upravne enote Ljubljana. Ta in tudi območne enote organov, ki delujejo na tem območju, izvajajo uradne ure v večjem obsegu kot organi na drugih območjih države. Gre za čas ob ponedeljkih in torkih do 18.00, tj. tri ure dlje kot drugje, ob sredah do 19.00 in ob petkih do 14.00, torej eno ure dlje kot drugje.

Vprašanje nabora in razporeditve uradnih ur ni le organizacijsko-tehnično vprašanje, ampak tudi instrument usmerjanja vlade pri delovanju državne in širše javne uprave, pri čemer vlada stremi k uresničitvi svojih ciljev, med katerima v zvezi s tematiko prednjačita usmeritev javne uprave k

uporabnikom kot načelo novega javnega menedžmenta in program, ki deluje v smislu odprave administrativnih ovir v kontekstu poenostavitve poslovanja in večje dostopnosti uprave ljudem.

V kontekstu pojmovanja uradnih ur ima veliko težo oziroma pomen poslovni čas. To je čas poslovanja organa z drugimi organi, npr. glede izmenjave podatkov oziroma kot čas prejemanja vlog. Po določbah Zakona o splošnem upravnem postopku se vloga izroči organu, ki je pristojen za sprejem - vloži se lahko vsak delavnik med poslovnim časom, po elektronski poti pa ves čas. Informacijski sistem sprejema vloge v elektronski obliki 24 ur na dan. Na upravnih enotah se ves poslovni čas zagotavlja tudi izvajanje upravnih overitev. Poenoten poslovni čas ima smisel in težo zaradi medsebojne povezljivosti organov predvsem v poenotenem nastopu do strank, ki so pri urejanju zadev z javno upravo pogosto iste osebe, pri različnih organih. Organi poslujejo pet dni v tednu, od ponedeljka do petka.

Organ, ki posluje z uporabniki – strankami v poslovnem času zagotavlja 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.

Uradne ure po telefonu zagotavljajo organi v poslovnem času. Med uradnimi urami po telefonu mora biti zagotovljena prisotnost javnih uslužbencev, ki lahko dajejo informacije z vseh področij dela organov. Če je javni uslužbenec za dajanje informacij z določenega področja dela med klicem stranke zadržan, mora organizacija dela omogočiti, da še isti poslovni dan ali najpozneje naslednji dan sam pokliče stranko. Telefonsko številko, prek katere organi zagotavljajo uradne ure po telefonu, se javno objavi na oglasni deski, spletu ipd. Stranke poleg splošnih informacij o delu organa na tak način pridobijo tudi splošne informacije o postopkih, medtem, ko se informacije o konkretnih postopkih po telefonu ne dajejo, saj nezanesljiva identifikacija stranke, ne zagotavlja spoštovanja varovanja osebnih podatkov. Nadalje inšpektorati zagotavljajo izvajanje uradnih ur po elektronskih medijih na vodstvih inšpektoratov vsak poslovni dan v obsegu poslovnega časa.

V vseh organih, ki jih zavezuje UUP lahko delo vsako soboto začasno odredi predstojnik. V UE lahko sobotno delo določi poleg načelnika tudi minister pristojen za javno upravo in to v primerih, ko gre za razloge, ko organ ali njegova organizacijska enota v običajnih poslovnih dnevih, med ponedeljkom in petkom, ne more zadostiti povečanemu povpraševanju uporabnikov za opravo določenih upravnih storitev. V praksi to pomeni pooblastilo predstojniku organa oziroma ministru, pristojnemu za javno upravo, da v smislu prijazne uprave začasno prilagodi poslovanje povečanemu povpraševanju na način, da uporabnikom omogoči hitrejšo pridobitev neke javne pravice z razširitvijo poslovnega časa, praviloma le tiste organizacijske enote, ki opravljajo takšno storitev, npr. množična menjava osebnih dokumentov, GURS je npr. ob priliki uveljavljanja Zakona o evidentiranju nepremičnin, razširil obseg uradnih ur, tudi na sobote, idr.

Z namenom približati ljudem javno upravo, ki mora delovati po načelu usmerjenosti k uporabniku kot prijazen servis za državljane in podjetja, je bilo v letu 2007 uvedeno sobotno delo organov, tako so se v poslovni čas organov vštete tudi sobote. Organi so poslovali za potrebe strank vsako prvo soboto v mesecu. Obseg uradnih ur, ki so namenjene poslovanju organov s strankami, je bilo treba prilagoditi potrebam širšega kroga uporabnikov upravnih storitev. Minimalen standard obsega uradnih ur se je zato razširjal samo za tiste dele državne uprave, kjer se opravljajo upravne naloge iz izvirne državne pristojnosti na prvi stopnji. To so upravne enote in območne enote organov, kar je v največji možni meri sledilo opozorilo uporabnikov kot tudi rezultatom raziskave.

Tedaj je bilo ugotovljeno precejšnje neskladje med kadrovskimi in organizacijskimi (ne)zmožnostmi oziroma viri ter potrebami uporabnikov javnih storitev, upošteva dejanski interes strank v testnem obdobju od maja do decembra 2007. Podatki v zvezi s frekventnostjo strank in obračunom materialnih stroškov so tedaj pokazali, da so npr. UE v skupaj 8 delovnih sobotah v letu 2007, s približno 680 – 1000 zaposlenimi nudile storitve približno 2500-5000 strankam na mesec. Sprva veliko, nato manj, pri čemer so organi sproti prilagodili število

dežurnih uslužbencev lokalnim potrebam. V nadaljevanju so podatki kazali 3000 strank na delovno soboto na vseh 58 UE. Pri drugih organih je bil obisk strank občutno nižji, kar je narekovalo novelo UUP v mesecu marcu 2008. Trend upada strank oziroma dejstvo, da število strank ni opravičevalo stroškov poslovanja, ter izkazovalo negospodarno poslovanje, v času uradnih ur ob sobotah, je narekoval ukinitve uradnih ur tudi ob sobotah na davčnih uradih v letu 2009 in nato je bila prva sobota v mesecu kot poslovni dan oziroma sobotno delo na vseh UE ukinjena s spremembo UUP – Uradni list RS, št. 101/10. UUP določa torej minimalen nabor in razporeditev uradnih ur po urah dni in dneh v tednu. Ta nabor lahko predstojnik določi drugače glede na naravo nalog in s soglasjem ministra, pristojnega za upravo. Uradne ure organov so določene načeloma znotraj poslovnega časa. Kadarkoli lahko predstojnik organa določi večji obseg uradnih ur od predpisanega zlasti, če to izkazujejo potrebe uporabnikov upravnih storitev.

V kontekstu navedenega vendarle ne gre prezreti dejstva konstantnega zmanjševanja finančnih sredstev za delovanje organov, ki posledično narekuje racionalizacijo poslovanja organov ter na drugi strani zelo dobro uveljavljen sistem elektronskih storitev državne uprave. Nova strategija informatike v javni upravi, prinaša državljanom med drugim tudi celovitost e-storitev, ki bodo informatizirane od začetka do konca procesa, vse na enem mestu za podjetnike in državljane, med drugim se bo uveljavil tudi princip zgolj enkratnega vnosa podatkov.

Pripravila:  
Silvana Rapeč, sekretarka

Matija Kodra  
vodja službe