

**UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA UPRAVO**

**ANALIZA OBISKANOSTI SPLETNE STRANI  
UPRAVNE SVETOVALNICE ZA OBDOBJE  
JULIJ – AVGUST 2023 IN JANUAR – JUNIJ 2024**

Mentor: prof. dr. Polonca Kovač  
Pripravila: as. Maša Bahovec, mag.

Ljubljana, avgust 2024

## KAZALO

1	PREGLED TRENDOV OBISKANOSTI SPLETIŠČA UPRAVNA SVETOVALNICA.....	4
1.1	SPLOŠNI PODATKI SPLETIŠČA UPRAVNE SVETOVALNICE .....	4
1.2	SPLOŠNI PODATKI SPLETIŠČA V OBDOBJU OD JANUARJA DO JUNIJA 2024.....	5
1.3	PRIMERJAVA PODATKOV V OBDOBJU JULIJ – DECEMBER 2023 IN JANUAR – JUNIJ 2024 .....	5
1.4	POVPREČEN ČAS VKLJUČENOSTI .....	6
1.5	AKTIVNE SEJE UPORABNIKOV.....	6
1.6	PRIMERJAVA AKTIVNIH SEJ IN AKTIVNIH SEJ NA UPORABNIKA.....	7
1.7	OD KOD PRIHAJAJO NOVI UPORABNIKI .....	7
1.8	PRIMERJAVA OD KOD PRIHAJAJO NOVI UPORABNIKI.....	8
1.9	NAJBOLJ OBISKANE STRANI NA SPLETIŠČU .....	9
1.10	PRIMERJAVA NAJBOLJ OBISKANIH STRANI NA SPLETIŠČU.....	10
1.11	NAJBOLJ OBISKANE KATEGORIJE NA SPLETIŠČU .....	11
1.12	PRIMERJAVA NAJBOLJ OBISKANIH KATEGORIJ NA SPLETIŠČU.....	12
1.13	Najbolj obiskani primeri na spletišču v obdobju januar – junij 2024 .....	12
1.14	NAJBOLJ OBISKANI PRIMERI NA SPLETIŠČU V OBDOBJU JULIJ – DECEMBER 2023.....	15
2	POVZETEK .....	16

## KAZALO TABEL

Tabela 1: Splošni podatki spletišča v obdobju od januarja do junija 2024 .....	5
Tabela 2: Specifični podatki spletišča januar do junij 2024 .....	5
Tabela 3: Povprečen čas vključenosti uporabnikov .....	6
Tabela 4: Aktivne seje uporabnikov .....	7
Tabela 5: Primerjava aktivnih sej in aktivnih sej na uporabnika .....	7
Tabela 6: Od kod prihajajo novi uporabniki .....	8
Tabela 7: Primerjava vprašanja od kod prihajajo novi uporabniki .....	9
Tabela 8: Najbolj obiskane strani na spletišču .....	10
Tabela 9: Primerjava najbolj obiskanih strani na spletišču .....	10
Tabela 10: Najbolj obiskane kategorije na spletišču .....	11
Tabela 11: Primerjava najbolj obiskanih kategorij na spletišču .....	12
Tabela 12: Najbolj obiskani primeri na spletišču v obdobju od januar do junij 2024 .	14
Tabela 13: Najbolj obiskani primeri na spletišču v obdobju od julij do december 2023 .....	16

# 1 PREGLED TRENDOV OBISKANOSTI SPLETIŠČA UPRAVNA SVETOVALNICA

Upravna svetovalnica je projekt Fakultete za upravo Univerze v Ljubljani (v nadaljevanju: FU) in Ministrstva za javno upravo (v nadaljevanju: MJU), v sklopu katerega se uporabnikom storitev Upravne svetovalnice omogoča brezplačne in nezavezujoče odgovore na upravno procesne dileme o uporabi Zakona o splošnem upravnem postopku (Ur. l. RS, št. 80/99 in spremembe, ZUP) in Uredbe o upravnem poslovanju (Ur. l. RS, št. 9/18 in spremembe, UUP). Na podlagi podatkov pridobljenih s pomočjo Google analitike so v nadaljevanju predstavljeni in analizirani podatki obiskanosti spletišča Upravne svetovalnice za obdobje od julija do decembra 2023 in od januarja do junija leta 2024. Najprej so prikazani in obravnavani splošni podatki spletišča Upravne svetovalnice za izbrani obdobji in primerjava med njima. Sledi podrobnejša analiza posameznih elementov obiskanosti, in sicer povprečen čas vključenosti, aktivne seje in od kod prihajajo novi uporabniki. Vsak naveden kriterij je predstavljen za obe relevantni obdobji, nato sledi primerjava in analiza med primerjalnima obdobjema, kjer so izpostavljene ključne podobnosti in razlike v trendih. Navedene so tudi najbolj obiskane spletne strani na spletišču Upravne svetovalnice in kategorije objavljene na le tem. Sledi zapis in primerjava najbolj obiskanih pravnih primerov na spletišču. V zaključku dela so podane ključne ugotovitve o obiskanosti spletne strani Upravne svetovalnice.

## 1.1 SPLOŠNI PODATKI SPLETIŠČA UPRAVNE SVETOVALNICE

Uvodno so predstavljeni splošni podatki spletišča Upravne svetovalnice za leto 2023 in leto 2024, pri čemer so pri slednjem letu zajeti do sedaj pridobljeni podatki, in sicer od januarja do junija 2024. Leta 2023 je spletišče imelo skupaj 2.348 aktivnih uporabnikov, od tega 2.181 novih uporabnikov, medtem ko je v relevantnem obdobju leta 2024 imelo spletišče skupaj 1.833 aktivnih uporabnikov, od tega 1.574 novih uporabnikov. Povprečni čas dejavnosti na spletišču se je v letu 2024 podaljšal, in sicer je leta 2023 znašal 9min 50s, medtem ko se je uporabnik na spletišču leta 2024 zadržal 12min 49s, kar je kar tri minute dlje kot leto prej. Na tem mestu je potrebno opozoriti, da je v povprečni čas vključen tudi čas, ki so ga na spletišču preživeli notranji uporabniki Upravne svetovalnice zaradi potreb urejanja vsebine. Povprečna stopnja dejavnosti (delež aktivnih sej) ostaja visoka, in sicer v obdobju od januarja do junija 2024 znaša 68,21%, medtem ko je bila vrednost leta 2023 65,56%.

## 1.2 SPLOŠNI PODATKI SPLETIŠČA V OBDOBJU OD JANUARJA DO JUNIJA 2024

V obdobju od januarja do junija leta 2024 je imelo spletišče 1.833 aktivnih uporabnikov, od tega kar 1.574 novih uporabnikov. Spletišče je zabeležilo 30.047 ogledov in 16,39 ogledov na uporabnika. V pridobljene podatke so vključeni tudi podatki notranjih uporabnikov spletišča Upravne svetovalnice.

Tabela 1: Splošni podatki spletišča v obdobju od januarja do junija 2024

↓ <u>Ogledi</u>	<u>Uporabniki</u>	<u>Ogledi na uporabnika</u>	<u>Povprečni čas dejavnosti</u>
30.047	1.833	16,39	12 min 49 s
100 % skupne vsote	100 % skupne vsote	Povpr. 0 %	Povpr. 0 %

Vir: lasten (2024)

## 1.3 PRIMERJAVA PODATKOV V OBDOBJU JULIJ – DECEMBER 2023 IN JANUAR – JUNIJ 2024

V obdobju od januarja do junija 2024 je imelo spletišče 1.574 novih uporabnikov, kar je za 81,13% več kot v primerjalnem obdobju (julij – december 2023), ko je spletišče obiskalo 869 novih uporabnikov. Prav tako se je z 2.571 na 5.061 povečalo število aktivnih sej. V primerjalnem obdobju je narasla tudi stopnja dejavnosti, in sicer za 7,29%. Stopnja dejavnosti v obdobju od julija do decembra 2023 je namreč znašala 63,58%, v obdobju od januarja do junija pa 68,21%. Prav tako je naraslo število aktivnih sej na uporabnika natančneje za 10,4%. V obdobju od julija do decembra 2023 je povprečni čas dejavnosti na spletišču znašal 9min 48s, medtem ko se je v obdobju od januarja do junija 2024 podaljšal na 12min 49s. To pomeni, da se uporabniki na spletišču zadržijo približno tri minute dlje kot so se v preteklem obdobju. Povečalo se je tudi število dogodkov, in sicer je z 42.557 (zabeleženi v obdobju od julija do decembra 2023) naraslo v obdobju od januarja do junija 2024 na 84.833.

Tabela 2: Specifični podatki spletišča januar do junij 2024

	Novi uporabniki	Aktivne seje	Stopnja dejavnosti	Aktivne seje na uporabnika	Povprečni čas dejavnosti	Število dogodkov
	1.574	5.061	68,21%	2,76	12min 49s	84.833
v primerjavi z:	869	2.571	63,58%	2,5	9min 48s	42.557
	+81,13%	+96,85%	+7,29%	+10,4%	+30,91%	+99,34%

Vir: lasten (2024)

## 1.4 POVPREČEN ČAS VKLJUČENOSTI

V podatke o povprečnem času vključenosti so zajeti tudi podatki notranjih uporabnikov spletišča Upravna svetovalnica, ki so potrebni za urejanje vsebine. Povprečni čas dejavnosti na spletišču je v obdobju od januarja do junija 2024 znašal 12 min 49 sekund. Toliko časa je bila v povprečju stran v središču pozornosti uporabnika. Največ časa, in sicer 28min 51s, so na spletišču preživeli uporabniki, ki so do njega dostopali preko socialnih omrežij (ang. organic social search). Na drugem mestu so uporabniki, ki so do spletišča dostopali neposredno (ang. direct search). Slednji so spletišču namenili 16min 33s. Uporabniki, ki so do spletišča prišli na posreden način (ang. referral search), so spletišče uporabljali 12min 29s. Uporabniki, ki so na organski način iskali spletišče (ang. organic search), so na njem preživeli krajši čas, in sicer 9min 23s. Najkrajši čas (8min 2s) so se na spletišču zadržali uporabniki, ki so do spletišča dostopali preko e-pošte (ang. email search).

**Tabela 3: Povprečen čas vključenosti uporabnikov**

Primarna skupina kanalov	Novi uporabniki	Povprečni čas dejavnosti
	1.574	12 min 49 s
Organic Search	833	9 min 23 s
Direct	730	16 min 33 s
Referral	6	12 min 29 s
Organic Social	4	28 min 51 s
Email	1	8 min 02 s

Vir: lasten (2024)

## 1.5 AKTIVNE SEJE UPORABNIKOV

V letu obdobju od januarja do junija 2024 je bilo zabeleženih 5.061 aktivnih sej, pri čemer so šteta obdobja aktivnosti uporabnika na strani, ki so trajala več kot 10 sekund ali v katerih je prišlo do vsaj dveh ogledov zaslona ali strani. Največ aktivnih sej, in sicer 2.689 so izvedli uporabniki, ki so do spletišča dostopali neposredno (ang. direct search). Na drugem mestu z 2.227 aktivnimi sejami so uporabniki, ki so do spletišča prišli na organski način (ang. organic search). Zgolj po 13 uporabnikov je izvedlo aktivno sejo spletišča na način, da so do slednjega dostopali preko e-pošte ali preko spletnih omrežij (ang. email search oz. organic social search). Manjše število aktivnih sej, in sicer 24, so izvedli tudi uporabniki, ki so do spletišča prišli na posreden način (ang. referral search).

**Tabela 4: Aktivne seje uporabnikov**

Primarna skupina kanalov	Novi uporabniki	Aktivne seje
	1.574	5.061
Organic Search	833	2.227
Direct	730	2.689
Referral	6	24
Organic Social	4	13
Email	1	13

Vir: lasten (2024)

## 1.6 PRIMERJAVA AKTIVNIH SEJ IN AKTIVNIH SEJ NA UPORABNIKA

V primerjalnem obdobju od julija do decembra 2023 in januarja do junija 2024 se je število aktivnih sej povečalo za 96,85%. V obdobju od julija do decembra je spletišče zabeležilo 2.571 aktivnih sej, medtem ko je bilo v obdobju od januarja do junija 2024 to število dvakrat večje, in sicer 5.061 aktivnih sej. Spletišče je prav tako zabeležilo povečanje aktivnih sej uporabnika, in sicer z 2,50 v obdobju od julija do decembra 2023 na 2,76 v obdobju od januarja do junija 2024.

**Tabela 5: Primerjava aktivnih sej in aktivnih sej na uporabnika**

	Aktivne seje	Aktivne seje na uporabnika
	5.061	2,76
v primerjavi z:	2.571	2,5
	+96,85%	+10,4%

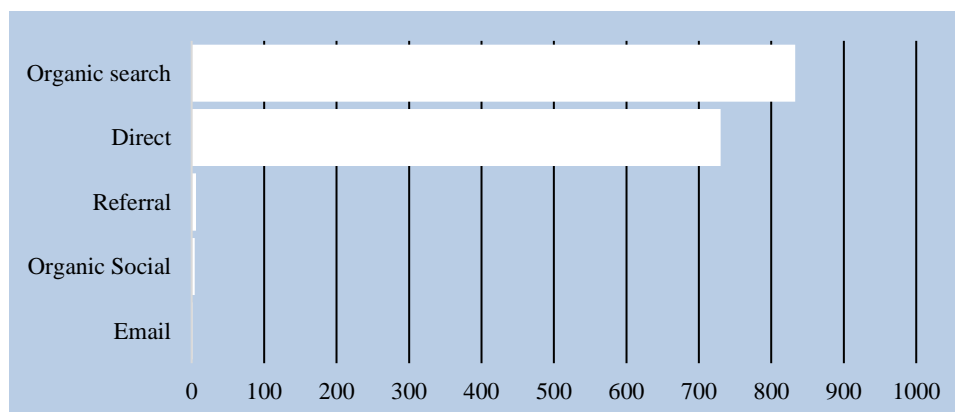
Vir: lasten (2024)

## 1.7 OD KOD PRIHAJAJO NOVI UPORABNIKI

V letu 2024 je spletišče zabeležilo 1.574 novih uporabnikov, to so tisti, ki so bili prvič v interakciji s spletnim mestom. Največje število novih uporabnikov prihaja bodisi na način, da uporabniki do spletišča dostopajo na organski način (ang. organic search), takšnih uporabnikov je bilo največ, in sicer 833 bodisi da do spletišča pridejo na neposreden način, kar je storilo 730 uporabnikov. Preostali trije načini, torej dostop do spletišča preko e-pošte, na posreden način ali preko socialnih omrežij, ne prinašajo večjega števila novih uporabnikov. Preko e-pošte je bil v letu 2024 zaznan zgolj 1 novi

uporabnik. Posredno je na spletišče prišlo 6 novih uporabnikov, preko socialnih omrežij samo 4 novi uporabniki. Prevladujoča načina pridobivanja novih uporabnikov torej predstavljata organski obisk in neposredni obisk.

**Tabela 6: Od kod prihajajo novi uporabniki**



Vir: lasten (2024)

## 1.8 PRIMERJAVA OD KOD PRIHAJAJO NOVI UPORABNIKI

V primerjalnem obdobju od julija do decembra 2023 in od januarja do junija 2024 se je število novih uporabnikov povečalo za 81,13%. V obdobju od julija do decembra 2023 je imelo namreč spletišče 869 novih uporabnikov, medtem ko je v obdobju od januarja do junija spletišče zabeležilo 1.574 novih uporabnikov. Narasel je delež novih uporabnikov, ki do spletišča dostopajo na organski način, in sicer v obdobju od julija do decembra 2023 je spletišče na organski način dobilo 454 novih uporabnikov, v obdobju od januarja do junija 2024 pa kar 833. Slednje kaže, da je število novih uporabnikov, ki spletišče obiščejo na organski način, naraslo za 83,48%. Zelo podobno velja tudi na pridobitev novih uporabnikov, ki so do spletišča dostopali na neposreden način (ang. direct search). V obdobju od julija do decembra 2023 je spletišče na organski način pridobilo 399 novih uporabnikov, v obdobju od januarja do junija 2024 pa 730. Število novih uporabnikov, ki so do spletišča dostopali neposredno je naraslo za 82,96%.



**Tabela 7: Primerjava vprašanja od kod prihajajo novi uporabniki**

Primarna skupin...upina kanalov	Novi uporabniki	Aktivne seje	Stopnja dejavnosti	Aktivne seje na uporabnika	Povprečni čas dejavnosti	Število dogodkov Vsi dogodki
POKAŽI VSE VRSTICE	1.574 v primerjavi z: 869 ↑ 81,13 %	5.061 v primerjavi z: 2.571 ↑ 96,85 %	68,21 % v primerjavi z: 63,58 % ↑ 7,29 %	2,76 v primerjavi z: 2,50 ↑ 10,4 %	12 min 49 s v primerjavi z: 587,89 ↑ 30,91 %	84.833 v primerjavi z: 42.557 ↑ 99,34 %
<b>1 Organic Search</b>						
1. jan.–30. jun. 2024	833	2.227	64,63 %	2,32	9 min 23 s	27.135
1. jul.–31. dec. 2023	454	1.055	65,45 %	1,99	6 min 17 s	12.291
% change	83,48 %	111,09 %	-1,25 %	16,66 %	49,27 %	120,77 %
<b>2 Direct</b>						
1. jan.–30. jun. 2024	730	2.689	68,16 %	3,12	16 min 33 s	56.700
1. jul.–31. dec. 2023	399	1.473	66,56 %	3,03	13 min 33 s	29.663
% change	82,96 %	82,55 %	2,41 %	2,92 %	22,1 %	91,15 %

Vir: lasten (2024)

## 1.9 NAJBOLJ OBISKANE STRANI NA SPLETIŠČU

Predstavljene so ugotovitve, katere so bile najbolj obiskane spletne strani na spletišču Upravne svetovalnice, pri čemer je potrebno navesti, da so v podatke vključeni tudi podatki notranjih uporabnikov spletišča Upravna svetovalnica. V letu 2024 (obdobje januar do junij) je bilo najbolj obiskanih naslednjih pet strani:

1. Domača stran Upravna svetovalnica
2. Zakon o splošnem upravnem postopku - Zup
3. Medijske objave
4. Pomoč: Ekipa Upravne svetovalnice
5. Pomoč: O projektu

Največ ogledov, in sicer 4.436 oziroma 7,41 ogleda na uporabnika, je imela domača stran Upravne svetovalnice. Uporabnik je na njej v povprečju preživel 2min 30s. Največje število dogodkov, torej 11.421 je imela ravno ta spletna stran. Na drugem mestu glede na število ogledov (854 ogledov stran in 2,34 ogleda na uporabnika) se nahaja stran Zakona o splošnem upravnem postopku (ZUP). Na tej spletni stran znaša povprečen čas dejavnosti 1min 35s, pri čemer se je na strani zgodilo 1.931 dogodkov. Na tretjem mestu s 75 ogledi in 1,63 ogledi na uporabnika se nahaja stran Medijskih objav, na kateri znaša povprečni čas dejavnosti 24s. Na omenjeni spletni strani se je zgodilo 225 dogodkov. Nekoliko manj obiskanosti, in sicer 73 ogledov in 1,46 ogleda na uporabnika, ima stran Pomoč: ekipa Upravne svetovalnice. Na tej spletni strani so se uporabniki v povprečju zadržali 1min 26s. Na strani se je zgodilo 215 dogodkov. Na zadnjem mestu glede na obiskanost spletišča Upravne svetovalnice se nahaja stran Pomoč: O projektu. Slednjo stran si je ogledalo 61 uporabnikov, kar predstavlja 1,45

ogleda na uporabnika. Povprečni čas dejavnosti na tej strani je 19s. Na strani se je zgodilo 164 dogodkov.

**Tabela 8: Najbolj obiskane strani na spletišču**

Naslov strani	Ogledi	Uporabniki	Ogledi na uporabnika	Povprečni čas dejavnosti	Število dogodkov
Upravna svetovalnica	4.436	599	7,41	2 min 30 s	11.421
ZUP	854	365	2,34	1 min 35 s	1.931
Medijske objave	75	46	1,63	24 s	225
Pomoč: Ekipa US	73	50	1,46	1 min 26 s	215
Pomoč: O projektu	61	42	1,45	19 s	164

Vir: lasten (2024)

## 1.10 PRIMERJAVA NAJBOLJ OBISKANIH STRANI NA SPLETIŠČU

V primerjalnem obdobju od julija do decembra 2023 in od januarja do junija 2024 se priljubljenost glede obiskanosti nekaterih spletnih strani na spletišču ni spremenila. Domača stran Upravne svetovalnice ostaja najbolj obiskana spletna stran na spletišču Upravne svetovalnice. V obdobju od julija do decembra 2023 si je domačo stran ogledalo 2.739 uporabnikov, medtem ko je število ogledov v obdobju od januar do julij 2024 naraslo na 4.436. Na drugem mestu obiskanosti ostaja stran Zakona o splošnem upravnem postopku (ZUP), pri čemer je prav tako mogoče opaziti, da je število ogledov v primerjalnih obdobjih naraslo z 280 na 854. Preostale tri spletne strani ne beležijo večjega števila ogledov. Medijske objave, ki se glede na obiskanost nahajajo na tretjem mestu, beležijo upad ogledov, in sicer je število ogledov padlo s 103 na 75. Glede na obiskanost strani na spletišču se Pomoč: Ekipa Upravne svetovalnice nahaja na četrtem mestu in beleži večje število ogledov (v obdobju od januarja do julija 2024 73 ogledov, v obdobju od julija do decembra 2023 37 ogledov). Spletna stran Pomoč: O projektu se glede na obiskanost nahaja na zadnjem, petem mestu, pri čemer je potrebno opozoriti, da je število ogledov v primerjalnem obdobju naraslo s 35 na 61.

**Tabela 9: Primerjava najbolj obiskanih strani na spletišču**

Naslov strani	Ogledi jan-jun 2024	Ogledi jul-dec 2023
Upravna svetovalnica	4.436	2.739
Zup	854	280
Medijske objave	75	103
Pomoč: Ekipa US	73	37
Pomoč: O projektu	61	35

Vir: lasten (2024)

## 1.11 NAJBOLJ OBISKANE KATEGORIJE NA SPLETIŠČU

Na spletni strani Upravne svetovalnice je opredeljenih več kategorij, znotraj katerih se nahajajo pravna mnenja s področja upravnega procesnega prava. Med petimi najbolj obiskanimi kategorijami na spletišču so naslednje (v podatke so zajeti tudi podatki notranjih uporabnikov spletišča Upravne svetovalnice):

1. Roki
2. Lastnost stranke
3. Vloge in jezik
4. Dokončnost in pravnomočnost
5. Vročanje

Uporabniki so si največkrat ogledali kategorijo Roki, in sicer ima navedena kategorija 248 ogledov, kar je 4,43 ogleda na uporabnika. Pri kategoriji Roki znaša povprečni čas dejavnosti 2min 16s. Na tej kategoriji se je zgodilo največje število dogodkov, in sicer 1017. Na drugem mestu s 167 ogledi se nahaja kategorija Lastnost stranke. Povprečni čas dejavnosti pri tej kategoriji znaša najdlje izmed top petih najbolj obiskanih kategorij, in sicer 3min. Na strani se je zgodilo 813 dogodkov. Na tretjem mestu s 130 ogledi se nahaja kategorija Vloge in jezik. Povprečni čas pri tej kategoriji znaša 2min 17s, na strani se je zgodilo 406 dogodkov. Nekoliko manj ogledov (123) ima kategorija Dokončnost in pravnomočnost. Slednja ima 3,15 ogleda na uporabnika in 590 število dogodkov na stran. Uporabnik je v povprečju preživel na kategoriji 2min 27s. Na petem mestu s 116 ogledi in 2,04 ogledi na uporabnika se nahaja kategorija Vročanje. Na njej so uporabniki v povprečju preživeli najmanj časa, in sicer 2min 3s. Na strani se je zgodilo 359 dogodkov.

**Tabela 10: Najbolj obiskane kategorije na spletišču**

Naslov strani	Ogledi	Uporabniki	Ogledi na uporabnika	Povprečni čas dejavnosti	Število dogodkov
Roki	248	56	4,43	2 min 16 s	1017
Lastnost stranke	167	27	6,19	3 min 00 s	813
Vloge in jezik	130	36	3,61	2 min 17 s	406
Dokončnost in pravnomočnost	123	39	3,15	2 min 27 s	590
Vročanje	116	57	2,04	2 min 03 s	359

Vir: lasten (2024)

## 1.12 PRIMERJAVA NAJBOLJ OBISKANIH KATEGORIJ NA SPLETIŠČU

V primerjanem obdobju od julija do decembra 2023 in od januarja do junija 2024 se je pogostost ogledov posameznih kategorij na spletišču Upravne svetovalnice nekoliko spremenila. Če je bila v obdobju od januarja do julija 2024 najbolj ogledana kategorija Roki, to ne velja za obdobje od julij do december 2023, ko je bila s 73 ogledi najbolj obiskana kategorija Vročanje. Kategorija Roki je bila v tem obdobju s 56 ogledi na drugem mestu, medtem ko je v obdobju od januarja do julija 2024 imela ta kategorija največ, 248 ogledov. Kategorija Vloge in jezik v obeh obdobjih ostaja na tretjem mestu glede na število ogledov, pri čemer je v obdobju od julija do decembra 2023 imela 49 ogledov, v obdobju od januarja do julija 2024 pa 130. Kategorija Dokončnost in vročanje se je v obeh obdobjih znašla na četrtem mestu glede na število ogledov, pri čemer je slednja kategorija v obdobju od julija do decembra imela 35 ogledov, v kasnejšem odboju pa 123 ogledov. Če je bila kategorija Vročanje najbolj obiskana kategorija v obdobju od julija do decembra 2023, je ta kategorija v obdobju od januarja do junija 2024 imela najmanj, in sicer 116 ogledov.

**Tabela 11: Primerjava najbolj obiskanih kategorij na spletišču**

Naslov strani	Ogledi jan-jun 2024	Ogledi jul-dec 2023
Roki	248	56
Lastnost stranke	167	20
Vloge in jezik	130	49
Dokončnost in pravnomočnost	123	35
Vročanje	116	73

Vir: lasten (2024)

### 1.13 Najbolj obiskani primeri na spletišču v obdobju januar – junij 2024

V nadaljevanju bo predstavljeno, kateri pravni primeri s področja upravnega procesnega prava so bili s strani uporabnikov najbolj obiskani na spletišču Upravne svetovalnice. V podatke so vključeni tudi podatki notranjih uporabnikov spletišča Upravne svetovalnice.

V obdobju od januarja do junija 2024 so uporabniki najpogosteje obiskali naslednje primere na spletišču:

1. Pravni učinki upravnih aktov v primeru smrti stranke med postopkom
2. Dokončnost, pravnomočnost in izvršljivost akta, če pritožba ne zadrži izvršitve, če je vložena pritožba ali zahteva za izredno pravno sredstvo
3. Ravnanje stranke v primeru molka organa prve in druge stopnje
4. Podpis in žig kot obvezni sestavini upravne odločbe

5. Zavrženje zahteve s sklepom ali z negativno odločbo če vložnik ne izpolnjuje pogoja za pridobitev pravice, ker ni stvarno legitimiran
6. Vročanje naslovniku, ki nima predalčnika ali je ta neuporaben
7. Odpoved pravici do pritožbe v primeru izdaje procesnega sklepa
8. Ustavitev inšpekcijskega postopka ob deljeni pristojnosti oziroma vzporednem prekrškovnem postopku
9. Začetek (inšpekcijskega) postopka v javnem interesu na zahtevo stranke?
10. Začetek postopka po uradni dolžnosti

V nadaljevanju bo analiziranih pet najbolj obiskanih pravnih primerov, ki so objavljeni na spletišču Upravne svetovalnice. Največ ogledov, in sicer 152 ogledov in 2,76 ogleda na uporabnika je imel primer z naslovom Pravni učinki upravnih aktov v primeru smrti stranke med postopkom. Povprečni čas dejavnosti na tem primeru znaša 2min 7s. To je prav tako primer z največjim številom dogodkov (404 dogodkov). Na drugem mestu s 118 ogledi in 1,54 ogledi na uporabnika se nahaja primer Dokončnost, pravnomočnost in izvršljivost akta, če pritožba ne zadrži izvršitve, če je vložena pritožba ali zahteva za izredno pravno sredstvo. Povprečni čas dejavnosti za ta primer znaša 2min 47s. Na primeru se je izvedlo 371 dogodkov. Pravni primer z naslovom Ravnanje stranke v primeru molka organa prve in druge stopnje se glede na število ogledov, in sicer 114 ogledov in 74 ogledov na uporabnika, nahaja na tretjem mestu glede na pogosto obiskanih. To je prav tako primer, kjer je bil zabeležen najdaljši povprečni čas dejavnosti, in sicer 3min 9s. Na strani je bilo izvedenih 373 dogodkov. 83 ogledov in 1,66 ogleda na uporabnika je imel primer Podpis in žig kot obvezni sestavini upravne odločbe. Povprečni čas dejavnosti za ta primer je že nekoliko nižji, in sicer 1min 59s. Na strani se je zgodilo 244 dogodkov. Peti najpogosteje obiskani primer z 81 ogledi in 1,47 ogledi na uporabnika predstavlja pravni primer z naslovom Zavrženje zahteve s sklepom ali z negativno odločbo če vložnik ne izpolnjuje pogoja za pridobitev pravice, ker ni stvarno legitimiran, na katerem se je zgodilo 237 dogodkov, povprečni čas dejavnosti pa je znašal 1min 59s.

**Tabela 12: Najbolj obiskani primeri na spletišču v obdobju od januar do junij 2024**

Naslov strani	Ogledi	Uporabniki	Ogledi na uporabnika	Povprečni čas dejavnosti	Število dogodkov
Pravni učinki upravnih aktov v primeru smrti stranke med postopkom	152	55	2,76	2 min 07 s	404
Dokončnost, pravnomočnost in izvršljivost akta, če pritožba ne zadrži izvršitve, če je vložena pritožba ali zahteva za izredno pravno sredstvo	118	80	1,48	2 min 47 s	371
Ravnanje stranke v primeru molka organa prve in druge stopnje	114	74	1,54	3 min 09 s	373
Podpis in žig kot obvezni sestavini upravne odločbe	83	50	1,66	1 min 59 s	244
Zavrženje zahteve s sklepom ali z negativno odločbo če vložnik ne izpolnjuje pogoja za pridobitev pravice, ker ni stvarno legitimiran	81	55	1,47	1 min 59 s	237
Vročanje naslovníku, ki nima predalčnika ali je ta neuporaben	78	40	1,95	3 min 14 s	215
Odpoved pravici do pritožbe v primeru izdaje procesnega sklepa	74	22	3,36	58 s	180
Ustavitev inšpekcijskega postopka ob deljeni pristojnosti oziroma vzporednem prekrškovnem postopku	73	27	2,7	2 min 31 s	183
Začetek (inšpekcijskega) postopka v javnem interesu na zahtevo stranke?	71	26	2,73	2 min 02 s	177
Začetek postopka po uradni dolžnosti	71	42	1,69	1 min 49 s	203

Vir: lasten (2024)

## 1.14 NAJBOLJ OBISKANI PRIMERI NA SPLETIŠČU V OBDOBJU JULIJ – DECEMBER 2023

V letu 2023 je bilo najbolj obiskanih naslednjih deset pravnih primerov na spletišču Upravne svetovalnice:

1. Postopki (poslovanje) občin v zvezi s pripravo gradiv za projektno dokumentacijo, ki jih potrebuje za izvedbo načrtovanih investicij
2. Kdaj sestaviti zapisnik in kdaj uradni zaznamek
3. Vročanje upravnih aktov osebam, ki imajo zakonsko določeno prebivališče
4. Elektronsko vročanje v varne in druge elektronske predale in s tem povezano obveščanje in komunikacija s stranko
5. Vročitev akta o izvršbi in denarni obveznosti mladoletni osebi
6. Stranke postopka in določitev naslovnika za vročitev odločbe po posebnem predpisu
7. Dopustnost dokazovanja pomote v zapisu datuma na vročilnici
8. Obseg in oblika pooblastila ter pooblaščenec
9. Pravica do uporabe svojega jezika v upravnem postopku
10. Personalna pristojnost pri kolegijskih organih

V nadaljevanju bo analiziranih pet pravih primerov, ki so bili na spletišču Upravne svetovalnice najbolj obiskani v letu 2023. Največ ogledov, in sicer 114 in 4,75 ogledov na uporabnika je imel primer z naslovom Postopki (poslovanje) občin v zvezi s pripravo gradiv za projektno dokumentacijo, ki jih potrebuje za izvedbo načrtovanih investicij. Povprečni čas dejavnosti na tem primeru je znašal 2min 30s, pri čemer se je na strani zgodilo 294 dogodkov. Drugi po obiskanosti s 109 ogledi in 1,22 ogledi na uporabnika je primer Kdaj sestaviti zapisnik in kdaj uradni zaznamek. Povprečni čas dejavnosti na primeru znaša 2min 4s. Na primeru je bilo zabeleženo največje število dogodkov, in sicer 382. Primer Vročanje upravnih aktov osebam, ki imajo zakonsko določeno prebivališče se s 105 ogledi in 3 ogledi na uporabnika nahaja na tretjem mestu. Povprečni čas dejavnosti za ta primer znaša 2min 3s. Na strani se je zgodilo 334 število dogodkov. Na četrtem mestu glede na število ogledov je primer Elektronsko vročanje v varne in druge elektronske predale in s tem povezano obveščanje in komunikacija s stranko. Primer ima 101 ogled in 3,48 ogleda na uporabnika. Povprečni čas dejavnosti na tej strani je bil med vsemi desetimi najbolj obiskanimi primeri najdaljši, in sicer je znašal 3min 51s. Na strani je bilo 305 dogodkov. Na petem mestu se s 94 ogled in 3,48 ogledi na uporabnika nahaja primer Vročitev akta o izvršbi in denarni obveznosti mladoletni osebi. Povprečni čas dejavnosti za primer je bil 2min 31s, pri čemer se je za ta primer na strani izvedlo 258 dogodkov.

**Tabela 13: Najbolj obiskani primeri na spletišču v obdobju od julij do december 2023**

Naslov strani	Ogledi	Uporabniki	Ogledi na uporabnika	Povprečni čas dejavnosti	Število dogodkov
Postopki (poslovanje) občin v zvezi s pripravo gradiv za projektno dokumentacijo, ki jih potrebuje za izvedbo načrtovanih investicij	114	24	4,75	02:30	294
Kdaj sestaviti zapisnik in kdaj uradni zaznamek	109	89	1,22	02:04	382
Vročanje upravnih aktov osebam, ki imajo zakonsko določeno prebivališče	105	35	3	02:30	334
Elektronsko vročanje v varne in druge elektronske predale in s tem povezano obveščanje in komunikacija s stranko	101	29	3,48	03:51	305
Vročitev akta o izvršbi in denarni obveznosti mladoletni osebi	94	27	3,48	02:31	258
Stranke postopka in določitev naslovnika za vročitev odločbe po posebnem predpisu	89	25	3,56	01:43	197
Dopustnost dokazovanja pomote v zapisu datuma na vročilnici	85	20	4,25	01:50	242
Obseg in oblika pooblastila ter pooblaščenec	80	58	1,38	02:07	246
Pravica do uporabe svojega jezika v upravnem postopku	79	22	3,59	02:24	247
Personalna pristojnost pri kolegijskih organih	75	23	3,26	01:45	201

Vir: lasten (2024)

## 2 POVZETEK

V primerjalnem obdobju se je torej število ne le uporabnikov spletišča Upravne svetovalnice temveč tudi število novih uporabnikov povečalo, in sicer za 25%, kar pomeni, da ekipa Upravne svetovalnice uspešno vodi projekt iz leta v leto in s svojimi metodami ozaveščanja subjektov o obstoju in delovanju učinkovito pridobiva nove uporabnike. Povečala sta se tudi število ogledov spletišča in povprečni čas dejavnosti na spletišču. V obdobju od januarja do junija 2024 je povprečni čas dejavnosti na spletišču znašal 12min 49s, kar je 30% več kot v obdobju od julija do decembra 2023. Uporabniki se v povprečju na spletišču zadržijo dobre 3 minute dlje kot leto prej, iz česa je mogoče sklepati, da jih vsebine dostopne na spletni strani Upravne svetovalnice bolj zanimajo. Projekt Upravne svetovalnice se namreč odziva predvsem na aktualna vprašanja veljavne zakonodaje in pomaga posameznim subjektom pri reševanju njihovih pravnih dilem.

Prav tako je narasla povprečna stopnja dejavnosti, torej delež aktivnih sej. Spletišče Upravne svetovalnice postaja z obdobji pogosteje obiskano. Med uporabniki, ki so izvedli aktivno sejo, izrazito prevladujeta dve skupini uporabnikov, in sicer tisti, ki so do spletišča dostopali neposredno (ang. direct search) ali tisti, ki so do spletišča prišli na organski način (ang. organic search). Enak trend je mogoče opaziti v obeh opazovanih obdobjih.



Neposredno dostopanje do spletišča pomeni, da posamezniki preko povezave dostopajo do spletišča Upravne svetovalnice. Vsebinsko spletišča prepoznavajo za koristno, saj si povezavo shranijo. Posledično objavljene tematike tretirajo kot zaželene in uporabljive še kdaj v prihodnosti. Organski način dostopanja uporabnikov do spletišča pomeni, da je spletišče Upravne svetovalnice visoko uvrščeno med dobljenimi rezultati na Google iskalniku. Velika večina uporabnikov (tudi novih uporabnikov) dostopa do spletišča na organski način, kar pomeni da so uporabniki Upravne svetovalnice proaktivni in željni novih vsebin. Višji rang uvrščenosti med dobljenimi rezultati na Google iskalniku (npr. prvo mesto med zadetki) lahko spletišče doseže s plačilom za takšno storitev. Slabša stran pridobivanja novih uporabnikov na takšen način je dejstvo, da se potencialnih uporabnikov ne naslavlja neposredno, temveč je dostopanje do spletišča odvisno od aktivnosti posameznika. Organski način dostopanja do spletišča pomeni, da je med posamezniki zanimanje za aktualne vsebine upravnega procesnega prava veliko, saj so pri takšnem načinu dostopanja do spletišča posamezniki tisti, ki spodbudijo aktivno iskanje o tematiki, ki jih trenutno zanima oziroma o vprašanju, na katerega iščejo odgovor. Glede na dobljene podatke targetiranje uporabnikov preko e-pošte ni aktualno. V kolikor bi spletišče želelo povečati število novih uporabnikov, ki bi dostopali do spletišča z e-pošto, bi bilo potrebno v okviru marketing službe/službe za odnose z javnostmi izvajati redne aktivnosti, torej ustvarjati vsebine, ki bi se kontinuirano pošiljale potencialnim uporabnikom in jih ozaveščale in motivirale k uporabi spletišča Upravne svetovalnice. Takšen način je uspešen pri uporabnikih, ki jim je projekt Upravne svetovalnice poznan, vseeno pa potrebujejo redne opomnike (maile) za spodbudo k razmisleku glede nekaterih aktualnih vprašanj in odgovorov s področja uporabe Zakon o splošnem upravnem postopku. Za pridobivanje novih uporabnikov preko socialnih omrežij (ang. organic social) bi bile prav tako potrebne redne aktivnosti marketing službe/službe za odnose z javnostmi. Priljubljenost določenih obiskanih strani na spletišču Upravne svetovalnice ostaja nespremenjena. Na prvih dveh mestih se namreč v obeh obdobjih nahajata domača spletna stran Upravne svetovalnice in stran Zakona o splošnem upravnem postopku, kar je razumljivo, saj se na njih nahajajo vsebine, ki najbolj zanimajo uporabnike Upravne svetovalnice. Glede na dejstvo, da prihaja z novim študijskim letom tudi nova prenovljena spletna stran, je potrebno upoštevati, da naj le ta vključuje na najbolj obiskani spletni strani, torej na domači strani Upravne svetovalnice podatke, ki uporabniku na pregleden in s slogom, ki je prijeten za oko na jedrnat način predstavi kaj je Upravna svetovalnica, kako deluje in kakšen je njen namen, zlasti kako lahko spletna stran pomaga posameznemu uporabniku, pri razrešitvi njegovega trenutnega pravnega problema. V ta namen je ključno, da se lahko uporabnik hitro znajde, kako dostopati do že objavljenih odgovorov, kjer se potencialno skriva njegova rešitev oziroma kako lahko preprosto in hitro odda svoje vprašanje.

V obdobju med januarjem in junijem 2024 predstavljajo roki in lastnosti stranke najbolj obiskani kategoriji spletišča. Kategorije glede teka rokov in lastnosti strank, ki jih mora imeti stranka v upravnem postopku so imele največ ogledov, kar je razumljivo, saj lahko zamuda določenih vrst rokov, vodi v izgubo pravic stranke. Prav tako je bil pri obeh kategorijah povprečni čas dejavnosti najdaljši. Kategorija vročanje je v zadnjem obdobju z 116 ogledi pristala na petem mestu. Slednja kategorija je bila namreč v obdobju od julija do decembra 2023 najbolj priljubljena kategorija. Vročanje je imelo največ ogledov, in sicer 73. Trendi obiskanosti določenih kategorij na spletišču se torej glede na primerjalno obdobje nekoliko razlikujejo, vseeno pa naslednjih pet kategorij v obeh obdobjih prevladuje med najbolj obiskanimi kategorijami, in sicer roki, lastnosti stranke, vloge in jezik, dokončnost in pravnomočnost ter vročanje. Na podlagi podatkov najbolj obiskanih desetih pravnih primerov v obdobju od julija do decembra 2023 in obdobju od januarja do junija 2024 je mogoče izluščiti, da uporabnike spletišča najbolj zanimajo pravna mnenja s področja vročanja, pravnih učinkov aktov, pristojnosti, začetka in ustavitve postopka ter pristojnosti in rabe jezika. Trendi najbolj obiskanih primerov se skozi obdobji nekoliko spreminjajo, vendar tematike, ki zanimajo uporabnike v grobem ostajajo bolj ali manj nespremenjene. Glede priljubljenosti pravnih primerov gre predvidevati, da so najbolj priljubljene ravno tematike, ki se bodisi bolj neposredno dotikajo nekaterih ravnanj, za katere se pričakuje, da jih bo stranka izvedla v postopku bodisi gre za tematike s področja pravnih učinkov akta, ki prav tako posegajo v sfero udeležencev v upravnem postopku (npr. kdaj nastopi pravna fikcija vročitve za stranko, kdaj postane pravni akt dokončen...). Verjetno se v prihodnje trend priljubljenosti tematik in pravnih primerov ne bo bistveno spreminjal.