

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO

ANALIZA ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV S PROJEKTOM UPRAVNA SVETOVALNICA

Mentorja: prof. dr. Polonca Kovač in doc. dr. Jernej Buzeti
Pripravila: as. Maša Bahovec, mag.

Ljubljana, junij 2024

KAZALO

1	UVOD.....	1
2	ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S PROJEKTOM UPRAVNA SVETOVALNICA	2
3	PRIMERJALNA ANALIZA ZA LETI 2014 IN 2024	13
4	SEZNAM PREDLOGOV IZBOLJŠAV	16
5	ZAKLJUČEK	17
	PRILOGA.....	18

KAZALO GRAFOV

Graf 1: Skupine uporabnikov	2
Graf 2: Informacije o Upravni svetovalnici	3
Graf 3: Pogostost obiskov Upravne svetovalnice	4
Graf 4: Vloga pri Upravni svetovalnici.....	4
Graf 5: Upravna svetovalnica kot orodje povezovanja in participacije vseh udeležencev v upravnopravnih razmerjih	5
Graf 6: Komu mislite, da Upravna svetovalnica najbolj koristi?	5
Graf 7: Zadovoljstvo uporabnikov Upravne svetovalnice s posameznimi dejavniki	6
Graf 8: Ali ste na Upravni svetovalnici našli odgovor na kak vaš konkreten problem, seveda v obsegu ponudbe, torej krajše razlage predvsem Zakona o splošnem upravnem postopku in Uredbe o upravnem poslovanju?.....	7
Graf 9: Kako dolgo ste čakali na odgovor na zastavljeno vprašanje v Upravni svetovalnici?.....	7
Graf 10: Če ste postavili vprašanje Upravni svetovalnici, kako ste bili zadovoljni z odgovorom?.....	8
Graf 11: Odgovori na Upravni svetovalnici so večinoma?	8
Graf 12: Ali se pri svojem delu pri vodenju upravnih postopkov ali v vlogi stranke kdaj sklicujete oz. v konkretni zadevi uporabite primer/odgovor Upravne svetovalnice? ...	9
Graf 13: Ali poznate položaje, ko je/so organ/i zaradi odgovora Upravne svetovalnice spremenil/i ali poenotil/i svojo prakso?	9
Graf 14: Ali in kako širite vedenje o Upravni svetovalnici med poklicnimi kolegi oz. drugimi organi?.....	10
Graf 15: Rubrika zadnjih 10 primerov oziroma zadnje dodane strani na spletni strani Upravne svetovalnice se mi zdi	10
Graf 16: Ali bi uporabljali Upravno svetovalnico tudi, če ne bi bila brezplačna?	11
Graf 17: Ali bi bili pripravljeni plačati Upravni svetovalnici za strokovno pripravljen odgovor na vaše vprašanje, če bi ne bila brezplačna?	11

1 UVOD

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 vsem zainteresiranim 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). S ciljem poenotiti upravno procesne norme, ki urejajo pravna razmerja med organi in strankami v upravnih postopkih, je Upravna svetovalnica namenjena vsem, ki se v kakršnikoli vlogi (npr. kot stranka, uradna oseba...) znajdejo v upravnem postopku in niso prepričani, kakšne so njihove upravne procesne pravice in obveznosti.

Namen Upravne svetovalnice je, da deluje kot strokovni forum in baza znanja vseh zainteresiranih akterjev glede razumevanja ZUP/UUP, ne nadomešča pa vloge zakonodajalca pri obvezni razlagi predpisa. Glavni cilj projekta je poenotiti uporabo in razlago določb ZUP in UUP z jedrnatim odgovarjanjem na enostavnejša oziroma krajša vprašanja, postavljena po elektronski poti ali preko spletne strani Upravne svetovalnice predvsem s strani organov oziroma uradnih oseb, ki vodijo upravne postopke.

Dostop do vsebin (objavljeni odgovori na vprašanja) na spletni strani Upravne svetovalnice je brezplačen, za urejanje in dodajanje pa mora biti uporabnik registriran (pri tem uporabi svoj elektronski poštni naslov). Rezultati projekta niso samo rešeni primeri, ampak tudi njegova uspešnost v smislu zadovoljstva uporabnikov. Izhajajoč iz tega je bila v mesecu maju 2024 opravljanja raziskava med uporabniki, s katero se je ugotavljalo zadovoljstvo uporabnikov s projektom Upravna svetovalnica. Analiza rezultatov raziskave je predstavljena v nadaljevanju.

V prvem delu so predstavljeni rezultati raziskave o tem, kdo so uporabniki storitev Upravne svetovalnice, kje so dobili informacije o Upravni svetovalnici, kako pogosto jo obiskujejo in kakšna je njihova vloga. Vprašanja so se nanašala tudi na prepoznavnost Upravne svetovalnice kot orodja povezovanja in participacije vseh udeležencev v upravnopravnih razmerjih, njeno koristnost ter zadovoljstvo uporabnikov s posameznimi dejavniki itd. V drugem delu analize zadovoljstva uporabnikov s projektom Upravna svetovalnica je na kratko predstavljena primerjalna analiza raziskave iz leta 2014 z raziskavo iz leta 2024. Izpostavljeni in analizirani so rezultati tistih vprašanj, pri katerih so se med omenjenima letoma pokazale večje razlike in tista vprašanja, pri katerih ni prišlo do večjih odstopanj pri odgovorih. V zaključku dela so podane ključne ugotovitve izvedene raziskave o merjenju zadovoljstva uporabnikov Upravne svetovalnice.

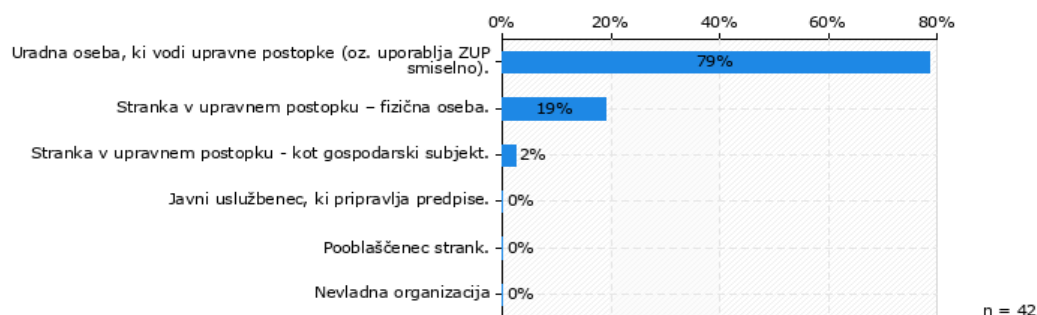
2 ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S PROJEKTOM UPRAVNA SVETOVALNICA

Zbiranje podatkov raziskave o zadovoljstvu uporabnikov s projektom Upravna svetovalnica je potekalo s pomočjo anketnega vprašalnika. Anketni vprašalnik je bil poslan širšemu krogu rednih uporabnikov, prav tako pa je bil dostopen vsem uporabnikom preko spletne strani Upravne svetovalnice. Posledično je raziskava zajela različne perspektive, kritike in mnenja udeležencev, s čimer je bil dosežen dovolj širok vzorec, da se lahko rezultate raziskave šteje za reprezentativne. Uporabniki Upravne svetovalnice so na spletni strani Upravne svetovalnice ter preko povabil poslanih neposredno na elektronske naslove nekaterih uporabnikov, v obdobju od 6. 5. 2024 do 27. 5. 2024, izpolnili anketni vprašalnik, ki so ga pripravili člani projektne skupine Upravne svetovalnice in to z namenom, da se pridobili čim več informacij in mnenj o Upravni svetovalnici ter tako izboljša in nadgradi obstoječi projekt.

Anketni vprašalnik predstavlja razširitev anketnega vprašalnika iz leta 2014 in je sestavljen iz 20 vprašanj, ki so odprtega in zaprtega tipa. V sklopu odgovorov pri vprašanjih zaprtega tipa je bila upoštevana lestvica z določenim stopenjskim intervalnim razponom. V raziskavi ugotavljanja zadovoljstva uporabnikov s projektom Upravna svetovalnica je v mesecu maju 2024 sodelovalo 42 anketirancev. Potrebno pa je poudariti, da ima spletna stran Upravne svetovalnice na podlagi IP podatkov približno 600 bralcev, ki redno spremljajo našo vsebino. Poleg tega je zabeleženo, da je okoli 200 uporabnikov, ki so v letu 2023/2024 aktivno postavili vprašanja, kar kaže na njihovo vključenost in angažiranost za projekt Upravne svetovalnice.

Velika večina anketiranih v raziskavi 2024 (cf. graf 1), skoraj 79%, sodi med uradne osebe, ki vodijo upravne postopke (oziroma uporabljajo ZUP smiselno). Omenjeni delež ne preseneča, saj se uradne osebe najpogosteje soočajo z vprašanji razlage in uporabe določb, ki jih vsebujeta ZUP in UUP. Upravna svetovalnica je namreč v prvi vrsti namenjena predvsem uradnim osebam, kar izhaja tudi iz enega izmed njenih ciljev, in sicer omogočiti predvsem uradnim osebam, ki vodijo upravne postopke, izmenjavo strokovnih izkušenj, katerih posledica bo morda tudi ustrezna sprememba ZUP ali UUP. Preostali delež uporabnikov predstavljajo stranke v upravnem postopku, od tega predstavljajo fizične osebe 19% uporabnikov, gospodarski subjekti pa zgolj 2%. V izvedeni raziskavi noben od uporabnikov ni bil javni uslužbenec, ki pripravlja predpise, pooblaščenec stranke ali nevladna organizacija.

Graf 1: Skupine anketiranih uporabnikov



Vir: lasten

Na vprašanje, kje so dobili informacije o Upravni svetovalnici (cf. graf 2), sta med anketiranimi uporabniki prevladovala dva odgovora, in sicer 30% anketiranih je pridobilo informacije preko spletne strani Fakultete za upravo Univerze v Ljubljani, preostalih 30% pa preko sodelavcev v službi. Mogoče je sklepati, da so informacije od sodelavcev dobili uslužbenci, ki delajo kot uradne osebe v upravnih postopkih in jim tako rešeni primeri Upravne svetovalnice pomagajo pri opravljanju dela. Delež uporabnikov, ki so informacije pridobili preko spletne strani, je precej velik, saj spletna stran omogoča iskanje po posameznih tematikah primerov. Preko spletne strani je prav tako mogoče zastaviti pravno vprašanje. 14% anektiranih je informacije o Upravni svetovalnici dobilo na spletnih družbenih omrežjih, 11% anketiranih pa v sklopu študija na Fakulteti za upravo. Ministrstvo pristojno za javno upravo z mnenji in pojasnili skrbi za enotno prakso na področju uporabe institucij splošnega upravnega postopka. Na podlagi obvestila Ministrstva za javno upravo je 5% uporabnikov pridobilo informacije o Upravni svetovalnici. Pod rubriko »drugo« (7%) so anketiranci navedli, da so do informacij o Upravni svetovalnici prišli na usposabljanju za strokovni izpit iz upravnega postopka ter tekom študija na Pravni fakulteti, Univerze v Ljubljani. Zgolj 2% anketiranih je informacije dobilo v okviru izvedenih konferenc kot so Dnevi slovenske uprave, Akademija javnega sektorja ali na podobnih dogodkih.

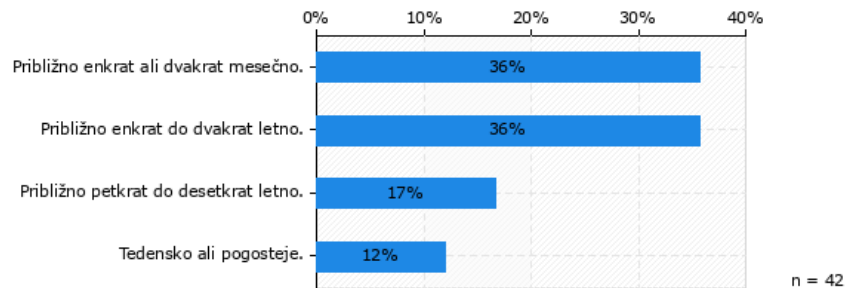
Graf 2: Informacije o Upravni svetovalnici



Vir: lasten

Kar 36% anketiranih obiskuje Upravno svetovalnico (cf. graf 3) približno enkrat do dvakrat mesečno oziroma enkrat do dvakrat letno. Približno petkrat do desetkrat letno jo obiskuje 17% anketiranih. Le 12% anketiranih je odgovorilo, da Upravno svetovalnico obiskujejo tedensko ali pogosteje. Glede na dejstvo, da se v okviru Upravne svetovalnice rešujejo zelo konkretno usmerjena procesna vprašanja upravnega postopka, je nižji odstotek anketiranih, ki svetovalnico obiskujejo na tedenski ravni pričakovan.

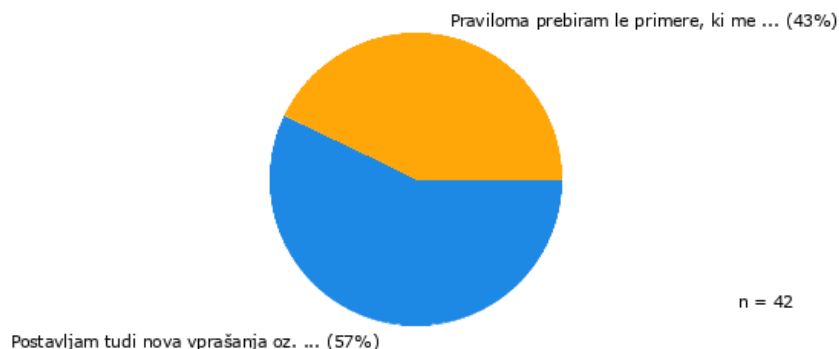
Graf 3: Pogostost obiskov Upravne svetovalnice



Vir: lasten

Uporabniki preko primerov – nezavezujočih pravnih mnenj na Upravni svetovalnici najdejo izpostavljene dileme, ki so se predvsem posameznim uradnim osebam, pa tudi strankam v upravnih postopkih, pojavile v določenih upravnih postopkih. Lastne dileme lahko poskušajo rešiti s pomočjo že objavljenih vprašanj in odgovorov, prav tako pa lahko postavljajo dodatna vprašanja. Večina anketiranih (cf. graf 4), in sicer 57% vprašanih, postavlja nova vprašanja, preostali (43%) praviloma aktualne primere, ki jih zanimajo, zgolj prebirajo.

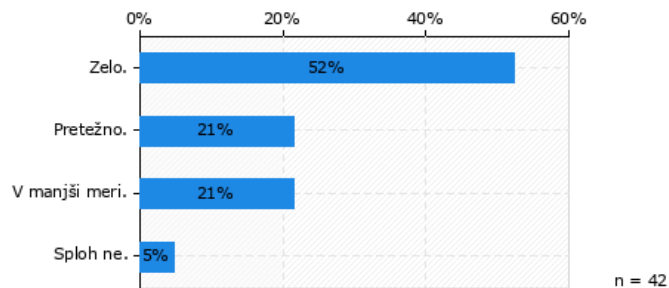
Graf 4: Vloga pri Upravni svetovalnici



Vir: lasten

Rešitev, ki jo predstavlja Upravna svetovalnica, je uporabna za vse udeležence v upravnopravnih razmerjih. Rešitev omogoča način za reševanje pravnih vprašanj pri uporabi in razlagi pravnih aktov s področja upravnega procesnega prava (zlasti ZUP in UUP). Zapisanemu pritrjujejo tudi ugotovitve raziskave (cf. graf 5). Večina anketiranih (52%) tako ocenjuje, da Upravna svetovalnica zelo prispeva k povezovanju in participaciji vseh udeležencev v upravnopravnih razmerjih. Preostali del anketiranih je razdeljen, saj jih je 21% mnenja, da je Upravna svetovalnica orodje povezovanja in participacije v manjši meri, drugih 21% pa jih meni, da je Upravna svetovalnica orodje povezovanja in participacije v pretežni meri. Izhajajoč iz tegaje mogoče zaznati, da skoraj vsi anketirani Upravno svetovalnico prepoznajo kot orodje povezovanja in participacije vseh udeležencev v upravnopravnih razmerjih, vendar v različnih merah. Zgolj 5% anketiranih Upravne svetovalnice ne prepozna kot orodja povezovanja in participacije.

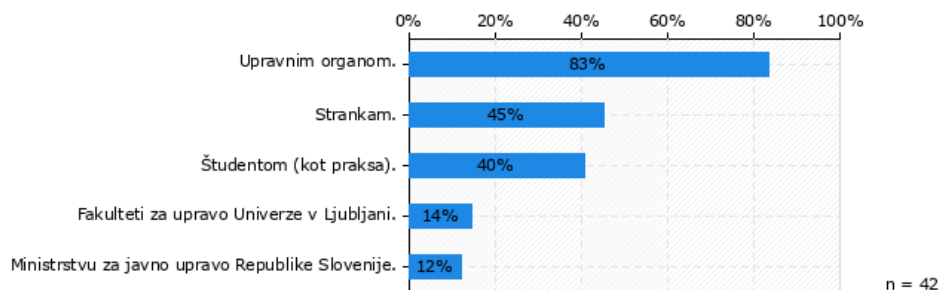
Graf 5: Upravna svetovalnica kot orodje povezovanja in participacije vseh udeležencev v upravnopravnih razmerjih



Vir: lasten

Iz grafa 6 je razvidno, da kar 83% vprašanih meni, da Upravna svetovalnica najbolj koristi upravnim organom. Takšen delež je pričakovan, saj so med predvidenimi aktivnimi uporabniki Upravne svetovalnice uradne osebe, ki morajo ZUP uporabljati dnevno pri vodenju in odločanju v upravnih zadevah. Nekoliko manj kot polovica anketiranih (45%) meni, da Upravna svetovalnica najbolj koristi strankam. Kar 40% vprašanih v raziskavi pripisuje koristnost Upravne svetovalnice študentom. Manjši delež vprašanih meni, da Upravna svetovalnica najbolj koristi nosilcema tega projekta, in sicer Fakulteti za upravo Univerze v Ljubljani (14%) in Ministrstvu za javno upravo Republike Slovenije (12%).

Graf 6: Komu mislite, da Upravna svetovalnica najbolj koristi?



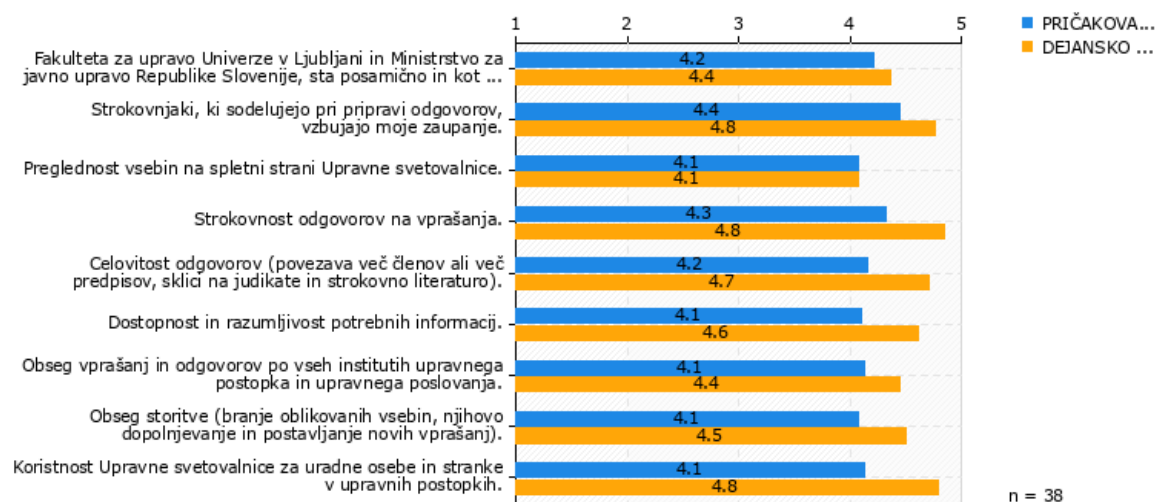
Vir: lasten

Z namenom ugotoviti, kako so uporabniki Upravne svetovalnice zadovoljni z določenimi elementi Upravne svetovalnice in ali so njihova pričakovanja v sklopu tega skladna z dejanskim stanjem, je bilo oblikovanih več trditev, na katere so vključeni v raziskavo podali odgovore. S tem namenom je bilo v okviru anketnega vprašalnika postavljenih devet trditev, iz katerih je moč razbrati, kakšna so bila pričakovanja anketiranih, preden so obiskali spletno stran Upravne svetovalnice in kasneje, ko so si le to že ogledali/prebrali odgovore/zastavili vprašanja.

Analiza odgovorov (cf. graf 7) kaže, da so pričakovanja uporabnikov bila izpolnjena, v veliki večini primerov pa celo presežena, saj so dejanske povprečne ocene nekoliko višje od pričakovanih ocen. Največjo razliko med pričakovanim in dejanskim stanjem je zaznati pri trditvi »Koristnost Upravne svetovalnice za uradne osebe in stranke v

upravnih postopkih«. Ravno pri tej trditvi je podana najvišja povprečna ocena dejanskega stanja, zato se lahko potrdi, da je Upravna svetovalnica pomemben vir za reševanje pravnih dilem uradnih oseb in strank.

Graf 7: Zadovoljstvo uporabnikov Upravne svetovalnice s posameznimi dejavniki



Vir: lasten

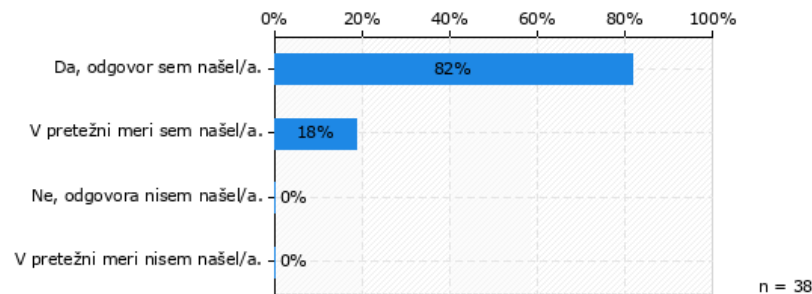
Legenda:

1	Fakulteta za upravo Univerze v Ljubljani in Ministrstvo za javno upravo Republike Slovenije, sta posamično in kot partnerja primerna nosilca tovrstne storitve oziroma projekta.
2	Strokovnjaki, ki sodelujejo pri pripravi odgovorov, vzbujajo moje zaupanje.
3	Preglednost vsebin na spletni strani Upravne svetovalnice.
4	Strokovnost odgovorov na vprašanja.
5	Celovitost odgovorov (povezava več členov ali več predpisov, sklici na judikate in strokovno literaturo).
6	Dostopnost in razumljivost potrebnih informacij
7	Obseg vprašanj in odgovorov po vseh institutih upravnega postopka in upravnega poslovanja.
8	Obseg storitve (branje oblikovanih vsebin, njihovo dopolnjevanje in postavljanje novih vprašanj).
9	Koristnost Upravne svetovalnice za uradne osebe in stranke v upravnih postopkih.

Glavni cilj Upravne svetovalnice je, da uporabnikom pomaga rešiti upravne procesne dileme oziroma ponudi tiste odgovore na vprašanja, ki izhajajo večinoma iz področja splošnega upravnega postopka. Rezultati raziskave (cf. graf 8) so pokazali, da je 82% anketiranih odgovor za svoj konkreten primer našlo, 18% pa jih je odgovor našlo v pretežni meri. Vsi anketirani uporabniki so torej odgovorili, da so svoje odgovore našli. Na podlagi tega je moč postaviti trditve, da je Upravna svetovalnica uspešna pri doseganju svojega cilja in da resnično ponuja odgovore na vprašanja, ki so v pomoč

vsem njenim uporabnikom. Nihče od anketirancev ni odgovoril, da odgovora na svoje vprašanje ni našel oziroma ga ni našel v pretežni meri.

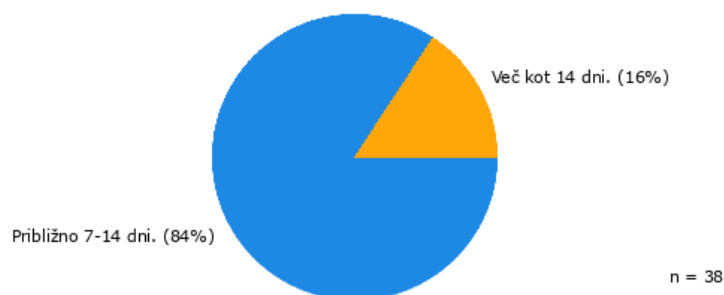
Graf 8: Ali ste na Upravni svetovalnici našli odgovor na kak vaš konkreten problem, seveda v obsegu ponudbe, torej krajše razlage predvsem Zakona o splošnem upravnem postopku in Uredbe o upravnem poslovanju?



Vir: lasten

Vsak posameznik, ki zastavi določeno vprašanje pričakuje, da bo dobil odgovor čim prej. To je v veliki meri povezano z roki. Vsak upravni postopek ima namreč določene rok, zato so tisti, ki sodelujejo pri pripravi odgovorov, časovno omejeni in morajo ustrezni odgovor najti čim prej in ga čim hitreje posredovati uporabniku, ki je postavil vprašanje. Rezultati raziskave (cf. graf 9) kažejo, da je velika večina anketiranih (84%) prejela odgovor v približno 7-14 dneh, kar kaže na to, da so sodelujoči dobro organizirani, se hitro odzovejo na vprašanje in pripravijo ustrezen odgovor v najkrajšem možnem času. 16% anketiranih je na svoj odgovor čakalo več kot 14 dni.

Graf 9: Kako dolgo ste čakali na odgovor na zastavljeno vprašanje v Upravni svetovalnici?

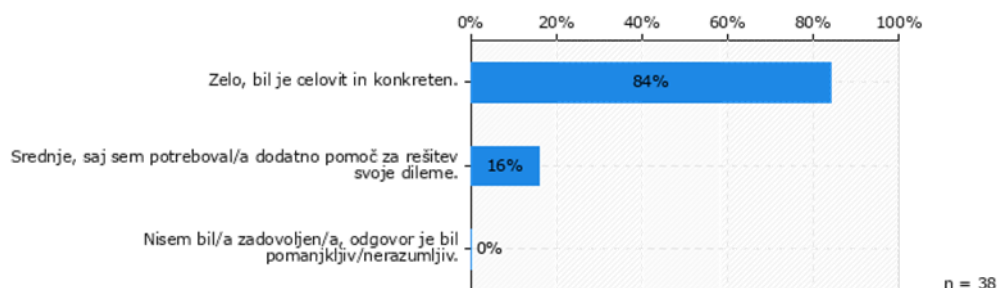


Vir: lasten

Z anketnim vprašanjem, katerega rezultati so predstavljeni v grafikonu 10, se je želelo ugotoviti, kako so uporabniki zadovoljni s pripravljenimi odgovori s strokovnega vidika oziroma z vidika uporabnosti pri reševanju njihove dileme, zaradi katere so zastavili vprašanje v Upravni svetovalnici. Velika večina anketiranih (84%) je bila z odgovorom

zelo zadovoljna, saj je bil le-ta celovit in konkreten. 16% anketiranih pa je bilo z odgovorom srednje zadovoljnih, saj so potrebovali dodatno pomoč za rešitev svoje dileme. Slednje je razumljivo, glede na to da je Upravna svetovalnica projekt, ki ni usmerjen v reševanje konkretnih upravnih zadev, temveč nudi zgolj nezavezuječa pravna mnenja glede posameznih vprašanj s področja upravnega procesnega prava. Nihče od anketiranih (0%) ni odgovoril, da bi bil s podanim odgovorom nezadovoljen, ker bi bil odgovor pomanjkljiv/nerazumljiv.

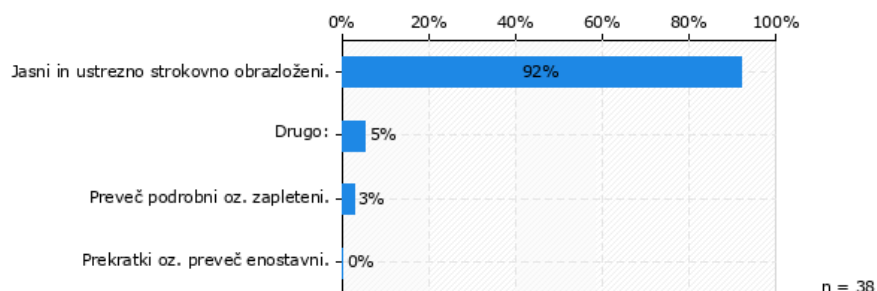
Graf 10: Če ste postavili vprašanje Upravni svetovalnici, kako ste bili zadovoljni z odgovorom?



Vir: lasten

Velika večina anketiranih (cf. graf 11), kar 92%, je mnenja, da so odgovori na Upravni svetovalnici jasni in ustrezno strokovno obrazloženi. Preveč podrobni oz. zapleteni se odgovori zdijo zgolj 3% anketiranim. Nekateri anketiranci so izbrali rubriko drugo (5%), pri čemer so zapisali, da bi si kot laiki želeli, če bi se jim problem razložil bolj enostavno (»kmečko«) oziroma da bi bili odgovori bolj konkretni in uporabni.

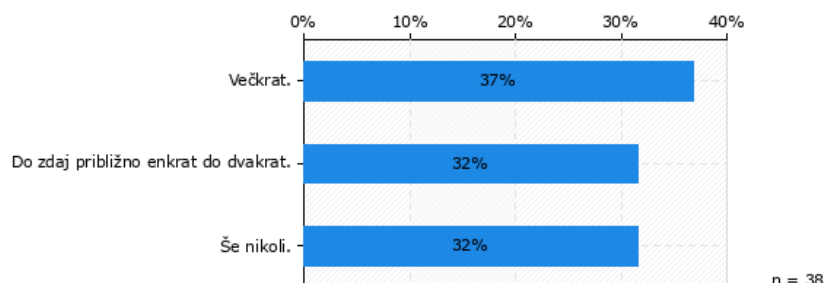
Graf 11: Odgovori na Upravni svetovalnici so večinoma?



Vir: lasten

Z naslednjim anketnim vprašanjem, se je želelo ugotoviti, ali se uporabniki pri svojem delu pri vodenju upravnih postopkov ali v vlogi stranke kdaj sklicujejo oz. v konkretni zadevi uporabljajo primer/odgovor Upravne svetovalnice (cf. graf 12). Pri tem je dobra tretjina anketiranih (37%) odgovorila, da odgovore Upravne svetovalnice uporabljajo večkrat, medtem ko 32% vprašanih odgovora pri svojem delu ni še nikoli uporabilo oz. se nanj sklicevalo. Preostalih 32% vprašanih je odgovore Upravne svetovalnice pri vodenju upravnih postopkov oziroma v vlogi stranke uporabilo do sedaj približno enkrat do dvakrat.

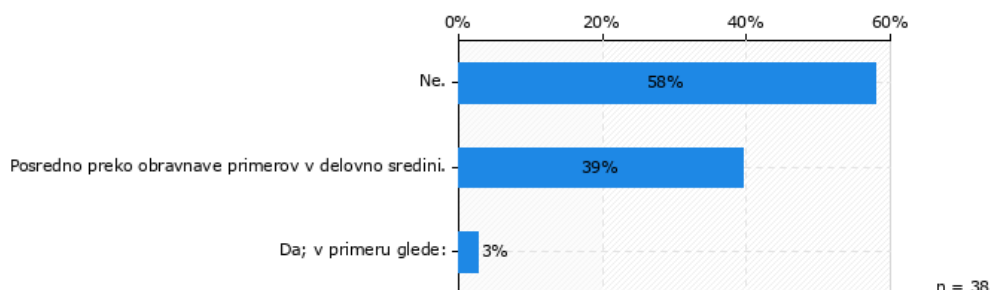
Graf 12: Ali se pri svojem delu pri vodenju upravnih postopkov ali v vlogi stranke kdaj sklicujete oz. v konkretni zadevi uporabite primer/odgovor Upravne svetovalnice?



Vir: lasten

Več kot polovica anketiranih (cf. graf 13), in sicer 58%, ne pozna položajev, ko je/ so organ/i zaradi odgovora Upravne svetovalnice spremenil/i ali poenotil/i svojo prakso. Dobra tretjina anketirancev (39%) pozna položaje posredno preko obravnave primerov v delovno sredini. Nekateri anketiranci (3%) so izbrali rubriko drugo, pri čemer so zapisali, da je do spreminjanja prakse upravnega organa prišlo v primeru glede vročanja.

Graf 13: Ali poznate položaje, ko je/so organ/i zaradi odgovora Upravne svetovalnice spremenil/i ali poenotil/i svojo prakso?



Vir: lasten

Velika večina anketiranih (71%) je na vprašanje glede tega, ali in kako širijo vedenje o Upravni svetovalnici med poklicnimi kolegi oz. drugimi organi (cf. graf 14) odgovorila, da ustno širijo vednost o Upravni svetovalnici. Dobra tretjina anketirancev (39%) večkrat pošlje poklicnemu kolegu ali predstojniku organa spletno povezavo na objavljeni (rešeni) primer Upravne svetovalnice. Nekateri izmed anketirancev (24%) s kolegi redno prebirajo oz. diskutirajo o primerih Upravne svetovalnice. Rubriko drugo je izbralo 5% anketiranih, pri čemer so zapisali, da Upravno svetovalnico šele začeli uporabljati in da kolege seznanijo z vprašanjem in prejetim odgovorom.

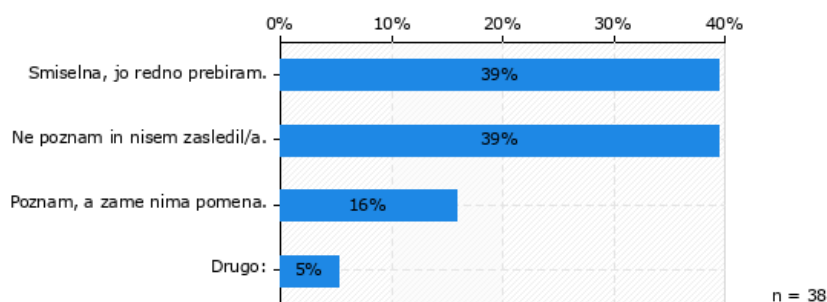
Graf 14: Ali in kako širite vedenje o Upravni svetovalnici med poklicnimi kolegi oz. drugimi organi?



Vir: lasten

Rubrika zadnjih 10 primerov oziroma zadnje dodane strani na spletni strani Upravne svetovalnice se zdi 39% anketiranim smiselna in jo redno prebirajo (cf. graf 15). Preostalih 39% anketiranih rubrike ne pozna in je niso zasledili, zato bi jo bilo smiselno nekoliko bolj poudariti. 16% anketiranih rubriko sicer pozna, a zanje nima pomena. Pod rubriko »drugo« (5%) je eden od uporabnikov zapisal, da rubriko pozna, vendar meni, da glede na število vlog in količino dela zmanjka časa za redno spremljanje strani, ki pa pride prav, ko rešuješ določen bolj kritičen in kompliciran upravni postopek na prvi stopnji. Drugi udeleženec je zapisal, da rubrike zadnjih 10 primerov ne prebira.

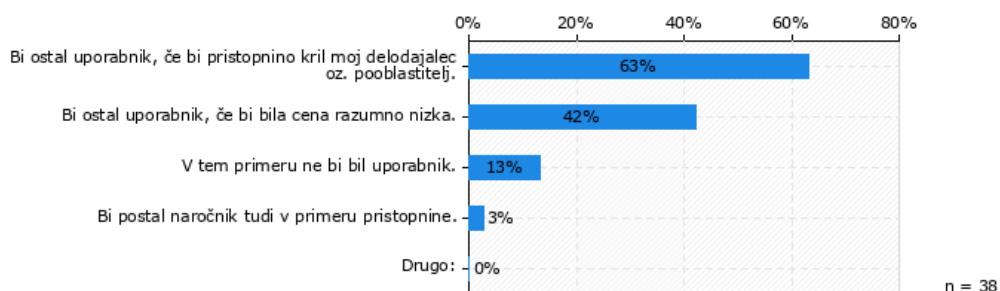
Graf 15: Rubrika zadnjih 10 primerov oziroma zadnje dodane strani na spletni strani Upravne svetovalnice se mi zdi



Vir: lasten

V primeru, da bi bila Upravna svetovalnica plačljiva (cf. graf 16), bi jo več kot polovica anketiranih uporabnikov (63%) uporabljala le v primeru, če bi pristopnino kril njihov delodajalec oziroma pooblastitelj. 42% anketiranih bi kljub plačljivosti ostali uporabniki, če bi bila cena razumno nizka. V primeru plačljivosti bi 13% anketiranih prenehalo z uporabo Upravne svetovalnice. Zgolj 3% bi postali naročniki tudi v primeru pristojbine.

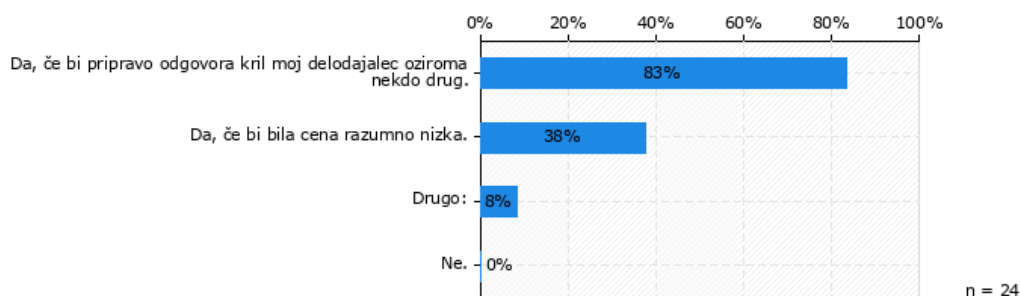
Graf 16: Ali bi uporabljali Upravno svetovalnico tudi, če ne bi bila brezplačna?



Vir: lasten

Na vprašanje, ali bi bili pripravljeni plačati Upravni svetovalnici za strokovno pripravljen odgovor na njihovo vprašanje (cf. graf 17), je velika večina anketirancev (83%) odgovorila, da bi bili pripravljeni plačati Upravni svetovalnici za strokovno pripravljen odgovor na vprašanje, pod pogojem, da bi pripravo odgovora kril njihov delodajalec oziroma nekdo drug. Dobra tretjina (38%) bi bila za odgovor pripravljena plačati, če bi bila cena razumno nizka. Rubriko drugo je izbralo 8% anketiranih, pri čemer so zapisali, da bi bili pripravljeni plačati Upravni svetovalnici za strokovno pripravljeno mnenje v zasebne namene, v kolikor bi bila cena primera.

Graf 17: Ali bi bili pripravljeni plačati Upravni svetovalnici za strokovno pripravljen odgovor na vaše vprašanje, če bi ne bila brezplačna?



Vir: lasten

Z namenom zagotoviti še večjo učinkovitost in izboljšati delovanje projekta Upravne svetovalnice so bili na koncu anketnega vprašalnika anketiranci povabljeni, da zapišejo njihovo mnenje o Upravni svetovalnici in morebitne predloge.

Na podlagi podanih mnenj je moč izpostaviti, da so anketiranci projekt Upravne svetovalnice zelo pohvalili. Poudarili so njeno strokovnost, preglednost, dostopnost, uporabnost. Dalje so navedli, da so odgovori zelo jasno zapisani in pravočasno posredovani naprej uporabnikom. Anketirani uporabniki so z izvajanjem projekta Upravne svetovalnice v splošnem zelo zadovoljni in njeno delovanje podpirajo in si želijo, da bi v prihodnosti še naprej tako uspešno in kakovostno delovala. Prepoznavajo pomen le te za razvoj upravno procesne teorije in prakse. Anketiranci

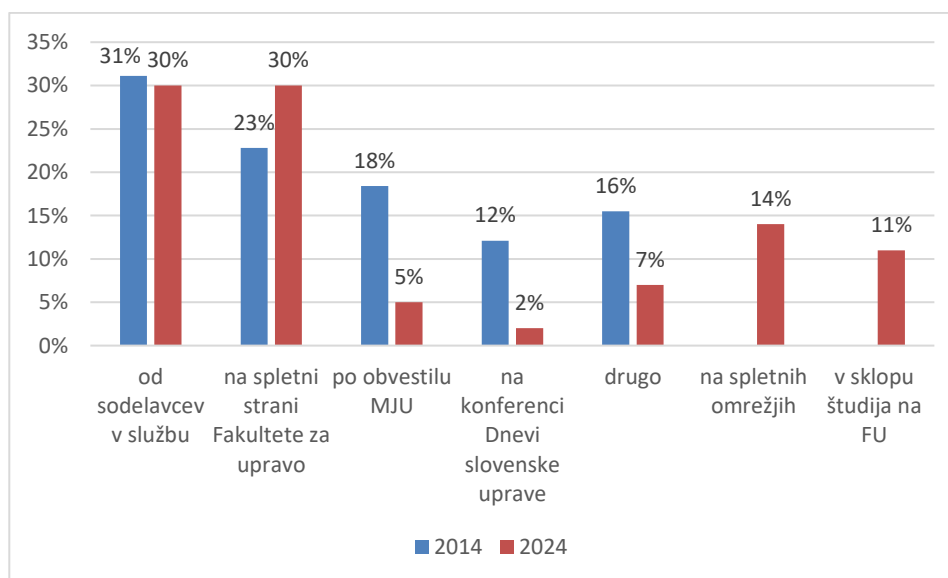
poudarjajo, da jim posredovana mnenja pridejo zelo prav pri opravljanju njihovega dela, ki ga opravljajo kot uradne osebe v upravnih postopkih. V zvezi s tem so tudi izpostavili, da se jim zdi koristno, v kolikor bi ministrstvo, pristojno za javno upravo, zbralo odgovore objavljene s strani Upravne svetovalnice za upravne enote v zbirko uradnih pojasnil, kar bi uradnim osebam olajšalo vodenje in odločanje v upravnih postopkih.

Anketiranci so mnenja, da je Upravna svetovalnica zelo dobro zasnovan in delujoč projekt, vendar je premalo poznan ostalim potencialnim uporabnikom, zato bi bilo koristno projekt še bolj intenzivno promovirati, da bi z njim dosegli širši krog uporabnikov.

3 PRIMERJALNA ANALIZA ZA LETI 2014 IN 2024

Ob primerjavi rezultatov raziskave iz leta 2024 z rezultati raziskave iz leta 2014, je mogoče opaziti, da se je zmanjšal odstotek anketiranih uporabnikov, ki so le to uporabljali kot pooblaščenca strank, kot nevladna organizacija ali kot javni uslužbenec, ki pripravlja predpise. Te tri kategorije subjektov Upravne svetovalnice na podlagi rezultatov pridobljenih v mesecu maju 2024 niso bili med anketiranimi uporabniki Upravne svetovalnice. Posledično se je povečalo število uporabnikov, ki svetovalnico uporabljajo kot stranke bodisi kot fizične bodisi kot pravne osebe. Povečal se je delež uporabnikov, ki so informacije pridobili na spletni strani Fakultete za upravo Univerze v Ljubljani (v letu 2014 22,8%, v letu 2024 40%) ter delež uporabnikov, ki so informacije pridobili od sodelavcev v službi (v letu 2014 31,1%, v letu 2024 40%). Ta podatek kaže na to, da anketirani uporabniki, ki so s prejetim odgovorom oziroma objavljenimi mnenji, ki so jim prosto dostopna na spletni strani, zadovoljni, le to posredujejo naprej tudi svojim sodelavcem. Po drugi strani je na podlagi letošnjih rezultatov mogoče ugotoviti, da je upadel delež uporabnikov, ki so za Upravno svetovalnico izvedeli na konferenci Dnevi slovenske uprave ali podobnih dogodkih (v letu 2014 12,1%, v letu 2024 2%) in preko obvestila Ministrstva za javno upravo (v letu 2014 18,4%, v letu 2024 7%). S pripravo nove moderne spletne strani je mogoče pričakovati, da se bo odstotek uporabnikov, ki informacije o Upravni svetovalnici pridobijo preko spletne strani še povečal. Na osnovi rezultatov raziskave v letu 2024 bi bilo smiselno razmisliti o promociji projekta na dogodkih, ki so organizirani s področja upravnega procesnega prava ali drugih dogodkih FU, saj rezultati kažejo, da informacije o Upravni svetovalnici uporabniki ne prejmejo na konferencah in podobnih dogodkih.

Graf 18: Informacije o Upravni svetovalnici – primerjava med letoma 2014 in 2024



Vir: lasten

Glede pogostosti obiskov Upravne svetovalnice je mogoče ugotoviti, da ostaja odstotek anketiranih uporabnikov, ki so svetovalnico obiskali približno enkrat ali dvakrat mesečno nespremenjen (36%). Zmanjšalo se je število anketiranih uporabnikov, ki obišejo svetovalnico približno petkrat do desetkrat letno iz 37% na

17%, medtem ko se je povečalo število tedenskih ali pogostejših obiskov (v letu 2014 5,3%, v letu 2024 12%) in obiskov enkrat do dvakrat letno (v letu 2014 20,7%, v letu 2024 36%).

Pri odgovorih glede vloge Upravne svetovalnice je moč opaziti veliko razliko med rezultati raziskave iz leta 2014 in rezultati raziskave iz leta 2024. Leta 2014 je prevladoval odgovor (89,6%), da kot uporabniki Upravne svetovalnice objavljene odgovore praviloma le prebirajo, pri čemer jih je zgolj 10,4% anketiranih odgovorilo, da postavlja tudi nova vprašanja oz. dileme, medtem ko se je trend v letu 2024 spremenil, in sicer večina anketiranih (57%) postavlja tudi nova vprašanja oz. dileme, medtem ko 43% anketiranih odgovore praviloma le prebira.

Vedno več anketiranih uporabnikov prepozna Upravno svetovalnico kot orodje povezovanja in participacije vseh udeležencev v upravno pravnih razmerjih, saj se je povečal delež tistih, ki menijo, da Upravna svetovalnica zelo prispeva k povezovanju in participaciji (v letu 2014 20,7%, v letu 2024 52%).

Pri vprašanju komu mislite, da Upravna svetovalnica najbolj koristi, jih je večina še vedno odgovorila, da upravnih organom (leta 2014 69,9%, leta 2024 83%) in strankam (v letu 2014 19,7 in v letu 2024 45%).

Večina anketiranih uporabnikov (82%) je v raziskavi iz leta 2024 odgovorila, da je našla odgovor na konkreten problem v obsegu ponudbe Upravne svetovalnice, medtem ko je bil ta delež anketirancev iz leta 2014 manjši, in sicer 48,2%. Slednje kaže na uspešnost delovanja Upravne svetovalnice pri pripravi pravnih mnenj in reševanju konkretnih primerov iz prakse. V letošnji raziskavi nihče od anketiranih ni odgovoril, da odgovora ni našel oziroma da ga ni našel v pretežni meri, medtem ko je v anketi izvedeni leta 2014 5,9% anketiranih odgovorilo, da odgovora niso našli oziroma da ga niso našli v pretežni meri (4,7%).

Zadovoljstvo anketiranih uporabnikov s prejetim odgovorom se je močno povečalo v zadnjih desetih letih, saj je kar 84% anketiranih v letu 2024 odgovorilo, da so bili z odgovorom zelo zadovoljni ter da je bil odgovor celovit in konkreten, medtem ko je v raziskavi leta 2014 takšen odgovor podalo 55,6% vprašanih. Zelo se je zmanjšalo tudi število tistih, ki so bili z odgovorom srednje zadovoljni, ker so potem potrebovali še dodatno pomoč za rešitev svoje dileme (v letu 2014 43,1% medtem ko je leta 2024 ta delež padel na 16%).

Večina anketiranih uporabnikov meni, da so odgovori na Upravni svetovalnici jasni in ustrezno strokovno obrazloženi (v letu 2014 76,7% ter v letu 2024 92%). Odstotek anketiranih, ki menijo, da so odgovori preveč podrobni oz. zapleteni ostaja bolj kot ne nespremenjen (v letu 2014 9%, v letu 2024 3%), medtem ko se je spremenil delež tistih, ki menijo, da so odgovori prekratki oz. preveč enostavni, in sicer je delež uporabnikov, ki menijo tako, upadel (v letu 2014 11,3%, medtem ko leta 2024 nihče od anketiranih ni menil, da bi bili odgovori prekratki).

Odgovori pri vprašanju kakšna se uporabnikom zdi rubrika zadnjih 10 primerov oziroma zadnje dodane strani na spletni strani, se v zadnjih desetih letih niso bistveno spremenili. Večini anketiranih uporabnikov se le ta zdi smiselna in jo redno prebirajo (v letu 2014 44,4%, v letu 2024 39%). Rahlo se je povečal delež uporabnikov, ki te

rubrike ne poznajo (leta 2014 34,8%, leta 2024 39%), medtem ko približno 15% anketiranih uporabnikov rubrike ne pozna, a ocenjujejo, da zanje nima pomena.

Pri vprašanju, ali bi uporabljali Upravno svetovalnico, če le ta ne bi bila brezplačna, je večina anektiranih v obeh raziskavah odgovorila, da bi ostali uporabniki, v kolikor bi pristopnino kril njihov delodajalec oziroma pooblastitelj (v letu 2014 51,4% in v letu 2024 63%). Občutno se je povečal delež tistih, ki bi ostali uporabniki, če bi bila cena razumno nizka, in sicer je odstotek anketiranih narastel iz 11,4% (iz leta 2014) na 42% (iz leta 2024). Na uspešnost delovanja Upravne svetovalnice kaže tudi dejstvo, da je močno upadel odstotek anketiranih, ki v primeru plačljivosti storitev Upravne svetovalnice ne bi bili več uporabniki, in sicer je delež upadel iz 35,7% (iz leta 2014) na 13% (iz leta 2024).

4 SEZNAM PREDLOGOV IZBOLJŠAV

V nadaljevanju gradiva so izpostavljeni trije ključni predlogi za izboljšavo delovanja projekta Upravne svetovalnice.

Projekt Upravne svetovalnice je poznan ožjemu krogu subjektov. Ker je velika večina anketiranih uporabnikov izredno pohvalila delovanje projekta in izpostavila njegovo koristnost in strokovnost, bi bilo v prihodnosti potrebno razmisliti, kako bi se projekt bolje promoviral. Prvič, da bi bil poznan večjemu krogu uradnih oseb, ki se vsakodnevno srečujejo z uporabo ZUP in potencialnimi vprašanji in drugič, da bi se poznavanje projekta razširilo tudi med laično javnost, torej stranke, ki so udeleženci upravnih postopkov. K promociji projekta med uradnimi osebami lahko zagotovo prispevajo delovni mentorji Upravne svetovalnice, ki bi besedo o projektu lahko širili med kolegi. Korak v smeri prepoznavnosti projekta bi lahko naredilo tudi ministrstvo, pristojno za javno upravo, kot eden od partnerjev projekta, ki bi upravne organe bolj pogosto obveščalo o obstoju in pomenu projekta ter jih spodbudilo h koriščenju brezplačnih storitev Upravne svetovalnice. Glede na vedno večji vpliv družbenih medijev, bi slednji kanali verjetno dobro prispevali k ozaveščanju obstoja Upravne svetovalnice za stranke postopka in druge uporabnike.

Večina anketiranih uporabnikov je pripravljena za delovanje Upravne svetovalnice in pripravo strokovnih mnenj tudi plačati. Na osnovi tega bi bilo morebiti koristno razmisliti o uvedbi pristopnine, saj je velika večina anketiranih uporabnikov izjavila, da bi bili pripravljene plačati pristopnino in jih to ne bi odvrnilo od koriščenja storitev, v kolikor bi bila cena razumna oziroma če bi jo kril delodajalec.

Uporabniki so izpostavili, da bi bilo koristno, da bi Ministrstvo za javno upravo, zbralo odgovore objavljene s strani Upravne svetovalnice za upravne enote v zbirko uradnih pojasnil, kar bi uradnim osebam olajšalo vodenje in odločanje v upravnih postopkih. Posledično bi bilo zaželeno, da ekipa Upravne svetovalnice razmisli še o možnosti objave zbirke odgovorov na vprašanja.

5 ZAKLJUČEK

Uradne osebe, ki vodijo postopke oziroma uporabljajo ZUP smiselno, predstavljajo veliko večino uporabnikov Upravne svetovalnice. Ti so namreč tisti uporabniki, ki se na vsakodnevni ravni srečujejo z upravno procesnimi normami in vprašanji, ki se postavijo pri uporabi in razlagi določb ZUP in UUP pri vodenju in odločanju v upravnih zadevah. Rezultati raziskave o zadovoljstvu uporabnikov s projektom Upravna svetovalnica kažejo, da se je povečal predvsem delež uradnih oseb kot uporabnikov Upravne svetovalnice, kar se sklada tudi z mnenjem anketiranih, da Upravna svetovalnica primarno koristi uradnim osebam, ki vodijo postopke. Pohvalno je tudi, da delež uporabnikov, ki v postopku nastopajo kot stranke bodisi kot fizične bodisi kot pravne osebe, narašča.

Uporabniki na Upravno svetovalnico naslavljajo specifična vprašanja oziroma dileme, ki nastanejo zaradi različnega tolmačenja ob rabi ZUP in UUP. Zato večina anketiranih Upravno svetovalnico obišče nekajkrat letno ali mesečno. Uporabniki večinoma postavljajo nova vprašanja in dileme, ki se jim pojavijo. Vsi anketirani uporabniki so na Upravni svetovalnici našli odgovore na njihove konkretne probleme, pri čemer so bili s prejetim odgovorom zelo zadovoljni, saj se jim je zdel konkreten, celovit in jasno ter strokovno obrazložen. Zadovoljni uporabniki širijo vedenje o Upravni svetovalnici predvsem ustno med sodelavci v službi. Informacije o projektu uporabniki prejmejo tudi preko spletne strani. Glede na to, da bo v študijskem letu 2024/2025 zaživela nova spletna stran Upravne svetovalnice se lahko pričakuje, da bo delež uporabnikov, ki bodo o Upravni svetovalnici izvedeli preko spleta še narastel, saj bodo promocijske aktivnosti naravnane v tovrstno smer oglaševanja na spletu z direktno spletno povezavo na spletno stran Upravne svetovalnice.

PRILOGA

Spoštovani.

Projekt Upravna svetovalnica, ki je namenjen reševanju krajših, določnih upravno-procesnih vprašanj o razumevanju Zakona o splošnem upravnem postopku in Uredbe o upravnem poslovanju, je nastal leta 2009 kot skupna aktivnost Fakultete za upravo Univerze v Ljubljani in Ministrstva za javno upravo Republike Slovenije. V letu 2014 je bil projekt začasno prekinjen zaradi naraščajočega obsega uporabnikov in omejenih virov za delovanje. Na osnovi podpisanega sporazuma leta 2022 med obema partnerjema projekta pa je Upravna svetovalnica pričela ponovno delovati v mesecu aprilu 2023.

Z namenom, da bi pridobili vtise, mnenja in predloge o projektu ter storitve Upravne svetovalnice oblikovali še bolj po meri uporabnikov, vas prosimo za vaše sodelovanje v krajši raziskavi, ki poteka s pomočjo anketnega vprašalnika. Za izpolnjevanje anketnega vprašalnika boste potrebovali do 5 minut. Podatki bodo obdelani le agregatno.

Hvala za sodelovanje.

Ekipe Upravne svetovalnice

Q1 - Prosimo, označite v katero skupino uporabnikov se (pretežno) uvrščate:

- Uradna oseba, ki vodi upravne postopke (oz. uporablja ZUP smiselno).
- Javni uslužbenec, ki pripravlja predpise.
- Stranka v upravnem postopku – fizična oseba.
- Stranka v upravnem postopku - kot gospodarski subjekt.
- Pooblaščenec strank.
- Nevladna organizacija

Q2 - Kje ste dobili informacije o Upravni svetovalnici?

Možnih je več odgovorov

- Na spletnih družbenih omrežjih.
- Spletni strani Fakultete za upravo Univerze v Ljubljani.
- Od sodelavcev v službi.
- Po obvestilu Ministrstva za javno upravo.
- Na konferenci Dnevi slovenske uprave, Akademiji javnega sektorja ali podobnih dogodkih.
- V sklopu študija na Fakulteti za upravo.
- Drugo (navedite):

Q3 - Kako pogosto obiskujete Upravno svetovalnico?

- Tedensko ali pogosteje.
- Približno enkrat ali dvakrat mesečno.
- Približno petkrat do desetkrat letno.
- Približno enkrat do dvakrat letno.

Q4 - Kakšna je vaša vloga pri Upravni svetovalnici?

- Praviloma prebiram le primere, ki me zanimajo.
- Postavljam tudi nova vprašanja oz. dileme.

Q5 - Do katere mere prepoznate Upravno svetovalnico kot orodje povezovanja in participacije vseh udeležencev v upravnopravnih razmerjih?

- Zelo.
- Pretežno.
- V manjši meri.
- Sploh ne.

Q6 - Komu mislite, da Upravna svetovalnica najbolj koristi?

Možnih je več odgovorov

- Strankam.
 Upravnim organom.
 Ministrstvu za javno upravo Republike Slovenije.
 Fakulteti za upravo Univerze v Ljubljani.
 Študentom (kot praksa).

Q7 - Prosimo, da v preglednici označite, kakšna so bila vaša pričakovanja, preden ste obiskali Upravno svetovalnico z oceno od 1 (najmanj) do 5 (največ) in hkrati za iste elemente označite, kako ste zaznali dejansko stanje – kakšen je bil vaš vtis o ponujenem. Prosimo, da odgovarjate le na tista vprašanja, kjer ste dejansko sodelovali; posamezne elemente torej pustite neodgovorjene, če tega dela storitev Upravne svetovalnice niste uporabili (npr. postavitev vprašanja). Če ste večkrat oz. pogost uporabnik, ocenite elemente z vidika povprečne ocene.

Na levi strani preglednice označite, kakšna so bila vaša pričakovanja, preden ste obiskali Upravno svetovalnico z oceno od 1 (najmanj) do 5 (največ) in na desni strani preglednice označite, kako ste zaznali dejansko stanje.

	PRIČAKOVANJA					DEJANSKO STANJE				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Fakulteta za upravo Univerze v Ljubljani in Ministrstvo za javno upravo Republike Slovenije, sta posamično in kot partnerja primerna nosilca tovrstne storitve oziroma projekta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Strokovniki, ki sodelujejo pri pripravi odgovorov, vzbujajo moje zaupanje.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Preglednost vsebin na spletni strani Upravne svetovalnice.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Strokovnost	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

odgovoro v na vprašanja. Celovitost odgovorov (povezava več členov ali več predpisov, sklici na judikate in strokovno literaturo). Dostopnost in razumljivost potrebnih informacij. Obseg vprašanj in odgovorov po vseh institutih upravnega postopka in upravnega poslovanja. Obseg storitve (branje oblikovanih vsebin, njihovo dopolnjevanje in postavljanje novih vprašanj). Koristnost Upravne svetovalnice za uradne osebe in stranke v upravnih postopkih.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
---	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Q8 - Ali ste na Upravni svetovalnici našli odgovor na kak vaš konkreten problem, seveda v obsegu ponudbe, torej krajše razlage predvsem Zakona o splošnem upravnem postopku in Uredbe o upravnem poslovanju?

- Da, odgovor sem našel/a.
- Ne, odgovora nisem našel/a.
- V pretežni meri sem našel/a.
- V pretežni meri nisem našel/a.

Q9 - Kako dolgo ste čakali na odgovor na zastavljeno vprašanje v Upravni svetovalnici?

- Približno 7-14 dni.
- Več kot 14 dni.

Q10 - Če ste postavili vprašanje na Upravni svetovalnici, kako ste bili zadovoljni z odgovorom?

- Zelo, bil je celovit in konkreten.
- Srednje, saj sem potreboval/a dodatno pomoč za rešitev svoje dileme.
- Nisem bil/a zadovoljen/a, odgovor je bil pomanjkljiv/nerazumljiv.

Q11 - Odgovori na Upravni svetovalnici so večinoma?

- Preveč podrobni oz. zapleteni.
- Prekratki oz. preveč enostavni.
- Jasni in ustrezno strokovno obrazloženi.
- Drugo:

Q12 - Ali se pri svojem delu pri vodenju upravnih postopkov ali v vlogi stranke kdaj sklicujete oz. v konkretni zadevi uporabite primer/odgovor Upravne svetovalnice?

- Večkrat.
- Do zdaj približno enkrat do dvakrat.
- Še nikoli.

Q13 - Ali poznate položaje, ko je/so organ/i zaradi odgovora Upravne svetovalnice spremenil/i ali poenotil/i svojo prakso?

- Ne.
- Posredno preko obravnave primerov v delovno sredini.
- Da; v primeru glede:

Q14 - Ali in kako širite vedenje o Upravni svetovalnici med poklicnimi kolegi oz. drugimi organi?

Možnih je več odgovorov

- S kolegi redno prebiramo oz. diskutiramo o primerih Upravne svetovalnice.
- Večkrat pošljem poklicnemu kolegu ali predstojniku organa spletno povezavo na objavljeni (rešeni) primer Upravne svetovalnice.
- Ustno širim vednost o Upravni svetovalnici.
- Drugo:

Q15 - Rubrika zadnjih 10 primerov oziroma zadnje dodane strani na spletni strani Upravne svetovalnice se mi zdi:

- Smiselna, jo redno prebiram.
- Poznam, a zame nima pomena.
- Ne poznam in nisem zasledil/a.
- Drugo:

Q16 - Ali bi uporabljali Upravno svetovalnico tudi, če bi ne bila brezplačna?

Možnih je več odgovorov

- V tem primeru ne bi bil uporabnik.
- Bi ostal uporabnik, če bi pristopnino kril moj delodajalec oz. pooblastitelj.
- Bi ostal uporabnik, če bi bila cena razumno nizka.
- Bi postal naročnik tudi v primeru pristopnine.
- Drugo:

IF (1) Q16 = [Q16b] (Bi ostal uporabnik, če bi pristopnino kril moj delodajalec oz. pooblastitelj.)

Q17 - Ali bi bili pripravljeni plačati Upravni svetovalnici za strokovno pripravljen odgovor na vaše vprašanje, če bi ne bila brezplačna?

Možnih je več odgovorov

- Da, če bi pripravo odgovora kril moj delodajalec oziroma nekdo drug.
- Da, če bi bila cena razumno nizka.
- Ne.
- Drugo:

IF (2) Q16 = [Q16d] (Bi postal naročnik tudi v primeru pristopnine.)

Q18 - Ali bi bili pripravljeni plačati Upravni svetovalnici za strokovno pripravljen odgovor na vaše vprašanje, če bi ne bila brezplačna?

Možnih je več odgovorov

- Da, če bi pripravo odgovora kril moj delodajalec oziroma nekdo drug.
- Da, če bi bila cena razumno nizka.
- Ne.
- Drugo:

IF (3) Q16 = [Q16c] (Bi ostal uporabnik, če bi bila cena razumno nizka.)

Q19 - Ali bi bili pripravljeni plačati Upravni svetovalnici za strokovno pripravljen odgovor na vaše vprašanje, če bi ne bila brezplačna?

Možnih je več odgovorov

- Da, če bi pripravo odgovora kril moj delodajalec oziroma nekdo drug.
- Da, če bi bila cena razumno nizka.
- Ne.
- Drugo:

Q20 - Vljudno vas vabimo, da nam napišete še vaše mnenje o Upravni svetovalnici in morebitne predloge.
