



Številka: 010-16/2023-10
Datum: 02. 04. 2024

Zadeva: Analiza odgovorov iz ankete o kakovosti storitev UJP v letu 2023

KAZALO:

1. UVOD	2
2. DOSEG ANKETE	2
3. OCENA KAKOVOSTI	2
3.1 Komentariji ocen	3
4. PODAJANJE INFORMACIJ	3
5. OCENA SPLETNIH APLIKACIJ UJP	4
6. UDELEŽBA NA POSVETIH UJP	4
7. IZOBRAŽEVANJE NA PODROČJU INFORMACIJSKE VARNOSTI	4
8. PREDLOGI ZA IZBOLJŠANJE KAKOVOSTI STORITEV UJP TER MOREBITNE NOVE STORITVE	5
9. ZAKLJUČEK	9

1. UVOD

Za zadovoljstvo proračunskih uporabnikov so pomembne kakovostne storitve. Storitve je kakovostna, če kakovostno in v pravem času izpolni svoj namen. Kakovosti storitev ne moremo izboljšati, če je ne merimo. Na podlagi veljavnih pravil, ki urejajo ugotavljanje kakovosti storitev, je bila za zbiranje podatkov na uradne elektronske naslove proračunskih uporabnikov posredovana prošnja za izpolnitev ankete. Z anketiranjem je Uprava Republike Slovenije za javna plačila (v nadaljnjem besedilu: UJP) želela ugotoviti stopnjo zadovoljstva strank s storitvami, ki jih za njih opravlja. Anketa je anonimna in se izvaja od leta 2003.

2. DOSEG ANKETE

Poziv za izpolnitev ankete s povezavo na spletno anketo je bil 17. 10. 2023 poslan na 2.578 uradnih elektronskih naslovov proračunskih uporabnikov. Število je manjše od števila proračunskih uporabnikov, saj imajo nekateri (na primer krajevne skupnosti) skupen elektronski naslov.

UJP je v roku prejel 544 izpolnjenih anket ali 21,2 % poslanih vprašalnikov, kar je za 0,8 odstotne točke več kot pri anketi v letu 2021.

3. OCENA KAKOVOSTI

Proračunski uporabniki so kvaliteto storitev UJP ocenjevali v okviru devetih različnih kriterijev z ocenami od ena do pet, pri čemer ocena ena pomeni najslabšo oceno, ocena pet pa najboljšo oceno. Pri vsaki trditvi so lahko dodali komentar.

V preglednici 1 je za vsak kriterij prikazana povprečna ocena in razlika od zadnje ankete, izvedene v letu 2021. V preglednicah so uporabljeni skrajšani izrazi: Dostopnost informacij za dostopnost in razumljivost informacij, Natančnost in zanesljivost za natančnost in zanesljivost zaposlenih

Preglednica 1: Ocene kvalitete po posameznih kriterijih

Kriterij	Ocena	Sprememba 2021–2023
Dostopnost informacij	4,33	+0,02
Enostavnost poslovanja	4,34	+0,08
Jasnost navodil	4,35	+0,25
Natančnost in zanesljivost	4,78	+0,11
Obveščanje o novostih	4,54	+0,09
Odzivnost UJP	4,71	+0,07
Pravočasnost izvajanja storitev	4,76	+0,08
Prijaznost zaposlenih	4,79	+0,08
Strokovnost zaposlenih	4,73	+0,14
Povprečje:	4,59	+0,14

Vir: Anketa 2023

Povprečna ocena na ravni UJP znaša 4,59 in je za 0,14 boljša od ocene v letu 2021 in najboljša v zgodovini UJP. Izboljšanje je pri vseh kriterijih, najbolj pa pri jasnosti navodil (za 0,24), kar je bil pri prejšnji anketi najslabše ocenjen kriterij.

3.1 Komentarji ocen

Anketiranci so imeli možnost k ocenam pripisati komentarje. Med vsemi anketiranci jih je le 25 pripisalo komentarje, pa še ti večinoma le po en komentar, tako da je skupaj pripisanih 31 komentarjev.

Osem anketirancev je odlični oceni za prijaznost zaposlenih in odzivnost UJP pripisalo še dodatne pohvale.

Komentarji za enostavnost poslovanja, jasnost navodil in dostopnost informacij (12) utemeljujejo slabe ocene. Trije zavračajo uporabo geselnika, prav tako trije menijo, da so bile spletne strani oziroma aplikacije in portali pred prenovo preglednejši in enostavnejši. Posamezniki sporočajo, da jim je bil zavržen podpis, ker ni enak, da je komplicirana registracija pri zamenjavi vodstva, dostop do zavihkov v aplikacijah nepregleden, da se ne upošteva digitalnega podpisa in da je nepotrebno dvojno podpisovanje plačilnih nalogov.

4. PODOJANJE INFORMACIJ

Anketiranci so odgovarjali, kako ocenjujejo podajanje informacij v zvezi s storitvami UJP. Cilj vprašanja je bil ugotoviti, ali določene vire informacij proračunski uporabniki uporabljajo in kako so z njimi zadovoljni. Odgovorilo je 544 proračunskih uporabnikov. Deleže ocen prikazuje preglednica 2.

Preglednica 2: Ocena virov informacij v zvezi s storitvami UJP

Vir informacij	Delež ocen			Delež odgovorov
	dobro	povprečno	slabo	ne uporablja
Na spletnih straneh UJP	65,5%	32,5%	2,0%	6,3%
Pisna obvestila UJP	73,5%	24,2%	2,3%	4,2%
Pomoč znotraj aplikacije UJPnet	66,0%	30,6%	3,4%	12,3%
Pri javnih uslužbencih območne enote UJP	86,8%	12,2%	1,0%	5,1%
Pri javnih uslužbencih UJP za tehnično pomoč	81,9%	16,6%	1,5%	14,9%

Vir: Anketa 2023

Anketiranci dobro ocenjujejo vire informacij o storitvah UJP. Zlasti dobro ocenjujejo informacije, ki jih dobijo pri javnih uslužbencih območnih enot UJP in tehnične pomoči, malo slabše pa informacije na spletnih straneh in znotraj aplikacije UJPnet.

5. OCENA SPLETNIH APLIKACIJ UJP

Anketiranci so z ocenjevalno lestvico dobro, povprečno, slabo in ne uporabljam ocenjevali spletne aplikacije, ki jih nudi UJP. Ocene zadovoljstva s posameznimi spletnimi aplikacijami UJP so razvidne iz preglednice 6.

Preglednica 3: Razporeditev ocen spletnih aplikacij UJP

Vrsta spletne / mobilne aplikacije	Delež ocen			Delež odgovorov	
	dobro	povprečno	slabo	ne uporablja	ne pozna
Mobilni UJPnet	61,1%	36,3%	2,7%	53,3%	25,9%
Register proračunskih uporabnikov iRPU	67,2%	31,9%	0,9%	26,1%	12,9%
Sistem spletnih plačil UJP (UJP e-plačila)	76,0%	21,8%	2,2%	17,5%	6,6%
UJP JN Plačila	59,1%	36,6%	4,3%	28,9%	15,4%
UJPeobrazci	59,2%	37,2%	3,6%	19,7%	8,6%
UJPnet	73,7%	23,9%	2,5%	1,8%	1,1%

Vir: Anketa 2023

Iz preglednice 3 je razvidno, da je razširjenost uporabe spletnih in mobilnih aplikacij zelo različna. UJPnet uporablja 97,1 % anketirancev, mobilni mUJPnet pa bistveno manj. Komentarji in pripombe so združeni v točki 8.

6. UDELEŽBA NA POSVETIH UJP

V četrtem vprašanju smo anketirance spraševali, ali bi se udeleževali posvetov, ki bi jih organiziral UJP. 28,9 % bi se takih posvetov udeležilo, 65,1 % pa v odvisnosti od tematike. Posvetov se ne bi udeležilo 6,1 % proračunskih uporabnikov.

V komentarjih navajajo, da bi se udeleževali posvetov preko digitalnih platform (štirje anketiranci), dva navajata, da za posvete nimata časa, eden meni, da je posvetov premalo, eden pa trdi, da na posvet ni bil povabljen.

7. IZOBRAŽEVANJE NA PODROČJU INFORMACIJSKE VARNOSTI

Pri petem vprašanju smo anketirance spraševali, ali se v njihovi organizaciji uslužbenci redno izobražujejo na področju informacijske varnosti. Temu je pritrdilo le 56,3 % anketirancev. Anketiranci komentirajo da ne vedo, ali se v organizaciji izobražujejo (trije), da se izobražujejo občasno (sedem), da se izobražujejo samo nekateri (dva). Nekateri iščejo izgovore: da jih je premalo, nimajo denarja, imajo zunanje računovodstvo in da se izobražujejo, če jih seznanj ministrstvo.

8. PREDLOGI ZA IZBOLJŠANJE KAKOVOSTI STORITEV UJP TER MOREBITNE NOVE STORITVE

Pri šestem vprašanju so imeli proračunski uporabniki možnost podati predloge za izboljšanje kakovosti storitev ter morebitne nove storitve. Največ anketirancev je povedalo, da nimajo predlogov in so z obstoječimi storitvami zadovoljni, podanih pa je bilo tudi več konkretnih predlogov. Nekateri predlogi se podvajajo s pripombami pri prejšnjih vprašanjih, zato jih podajamo skupaj pod to točko. Odgovori strokovne službe so podani v kurzivni modri pisavi.

Pripombe glede aplikacije mobilni UJPnet:

- Ne deluje na androidu v novejšem sistemu; ne omogoča podpisov brez geselnika.

Mobilna aplikacija mUJPnet z nameščenim operacijskim sistemom Android verzije 6 in višje deluje nemoteno, skladno s splošnimi pogoji in navodilom za delo z mobilno aplikacijo mUJPnet. V konkretnem primeru predlagamo, da se za nasvet oziroma pomoč obrnete na Podporo uporabnikov UJP, podpora@ujp.gov.si ali na telefonsko številko 05 33 86 304.

Mobilna aplikacija mUJPnet namenoma ne omogoča podpisov brez geselnika. Zaradi zagotavljanja visoke stopnje informacijske varnosti je uporaba geselnika obvezna. Skladno s Pogoji spletnega in mobilnega poslovanja morajo biti plačilni nalogi, ki so posredovani z mobilno aplikacijo mUJPnet, potrjeni z enkratnim geslom in predhodno delno elektronsko podpisani v UJPnet.

Pripombe glede registra in aplikacije iRPU:

- Prejšnja različica je bila bolj pregledna.

Spletni Register proračunskih uporabnikov – iRPU v zadnjih dveh letih ni bil nadgrajen.

- Pri spremembi odgovornih oseb subjektov imate preveč zakompliciran sistem in preveč obrazcev.

Za prijaznejše in hitrejše urejanje sprememb podatkov v Registru proračunskih uporabnikov je od junija 2023 na voljo [spletni portal UJPeObrazci](#), ki je namenjen elektronski oddaji obrazcev in spremljajoče dokumentacije s področja vodenja Registra proračunskih uporabnikov.

Pripombe glede aplikacije UJP JN Plačila se nanašajo predvsem na nepreglednost izpisov in nepotrebno birokracijo.

Za zagotovitev boljše uporabniške izkušnje aplikacijo UJP JN Plačila sproti nadgrajujemo. Novembra 2023 smo za boljšo preglednost izpisov nadgradili aplikacijo UJP JN Plačila tako, da so izpisi v zavihkih Poročanje in Pogodbe dopolnjeni s podatki o izvajalcu pogodbe, interni številki pogodbe in obdobju oddanega poročila. Omogočen je tudi izvoz izpisov v excel.

Pripombe glede aplikacije UJPeObrazci:

- Velikokrat pri izpolnjevanju ne veš, kaj moraš vpisati.

Obrazložitve so zapisane v opombah. Če potrebujete dodatne usmeritve, se za pomoč obrnite na pristojno območno enoto UJP.

- Kljub e-podpisovanju je treba še pošiljati po pošti.

Elektronsko podpisanih obrazcev v spletnem portalu UJPeObrazci ni potrebno pošiljati po pošti.

Več pripomb (10) je na neprimernost uporabe geselnika kot zamudnega in zastarelega načina avtentikacije. Geselniki so tudi nekvalitetni in neudobni (trde tipke).

V UJP preučujemo možnosti za nadomestitev uporabe geselnika s sodobnejšo avtentikacijo.

Za UJPnet navajajo:

- Več pripomb na prekratek rok seje (5 minut ali celo manj) in moteče stalno opozarjanje tudi med samim aktivnim delom (npr. vnašanjem računa).

UJP je kot ponudnik plačilnih storitev v skladu z varnostnimi ukrepi za uporabo močne avtentikacije stranke – uporabnika plačilnih storitev, ki so opredeljeni v 4. členu Delegirane uredbe Komisije (EU) 2018/389 z dne 27. novembra 2017 o dopolnitvi Direktive (EU) 2015/2366 Evropskega parlamenta in Sveta glede regulativnih tehničnih standardov za močno avtentikacijo strank ter skupnih in varnih odprtih standardov komunikacije vzpostavil varnostni ukrep, ki določa, da čas neaktivnosti plačnika po njegovi avtentikaciji za dostop do plačilnega računa prek spleta ni daljši od petih minut. V spletni aplikaciji UJPnet se pred iztekom seje prikaže obvestilo z možnostjo podaljšanja seje za nadaljnjih 5 minut.

- Pri ročnem vnosu plačil v tujino program ne dovoli uporabljati preglasov (npr.: Ü). Če program dovoli Č, ki je tudi tuja črka, naj dovoli tudi nemške preglase.

Informacijski sistem je prilagojen evropskim plačilnim sistemom, ki nam dovoljuje le osnovni nabor UTF-8 znakov ter Č, Ć, Ž, Š, č, ć, ž, š.

- Izboljšati je potrebno iskanje plačil.

Omogočeno je iskanje z Naprednim filtrom, ki deluje podobno kot hitri filtri na posameznih tabelah (za vsak stolpec), vendar omogoča iskanje za daljše časovno obdobje. Iskanje poteka prek vnosa iskanih nizov v vnosna polja, samo iskanje se izvede z gumbom Filtriraj.

- Kopiranje plačilnih nalogov iz arhiva.

Predlog bomo proučili. Trenutno si lahko pomagata z možnostjo uporabe naloga prek Poslovnega partnerja, ki ima predizpolnjene vse podatke, razen zneska.

- Ne vem točno, kaj je bilo narobe s prejšnjo spletno stranjo, vendar je meni in sodelavkam prehod na prenovljeno spletno stran vzel kar nekaj nepotrebnega časa. Človek se privadi na nekaj in potem je super, če se to obdrži kot stalnica, tako da zgolj priporočam, da v kolikor stvar funkcionira takšna kot je, je ne posodablajte in prenavljajte, če je prenova mišljena zgolj kot nekaj, kar je vizualno novo, lepše.

UJP je zaradi uvajanja novih tehnologij in standardov izvedel prenovu spletne aplikacije UJPnet.

- Prosim da omogočite podpisovanje stvari preko elektronskega podpisa. Moj podpis je bil zavržen, ker ni enak deponiranemu, tako da sem dvakrat moral oditi na občino podpisat dokument.

Zastopniki oziroma pooblaščenca proračunskega uporabnika lahko v spletni aplikaciji UJPnet na E-Podpis UJPnet vlog elektronsko podpišejo vse tipe vlog UJPnet.

- Potrebno je preveč podpisnikov za virmane. Vem, da je to zaradi kontrole, ampak verjemite, ta sistem ni pravi, ni učinkovit. To je malo zakomplicirano. Pa tudi pri storniranju plačila sta potrebna dva podpisnika. Mi imamo s tem samo več dela in čakanja na te podpisnike.

Kolektivno podpisovanje plačilnih nalogov zagotavlja večjo varnost in sledljivost poslovanja.

- Poenostaviti iskanje po nazivu plačnika oz. prejemnika, saj moraš poznati točen naziv, ne zgolj delnega (ali pa mi ne znamo).

UJP bo proučil možnost posodobitve delovanja naprednega filtra.

- Ko nam dobavitelj pošlje e-račun v UJP sistem in pri tem izbere naš napačen podračun za plačevanje (imamo jih več), ob plačilu le tega nikakor ne moramo izbrati naš drug račun ampak moramo ročno vnašati nov plačilni nalog z našim drugim podračunom. To bi moralo biti ob plačevanju omogočeno tako, da bi izbrali iz katerega podračuna plačujemo – direktno iz prednastavljenega plačilnega naloga.

Ko uporabnik iz prejetih e-računov pripravlja naloge za plačila, se iz izbranih e-računov kreira paket z nalogi v breme podračuna, ki je naveden v e-računu oziroma v ovojnici e-računa. Ko je enkrat paket kreiran, podračuna v breme ni več mogoče popravljati oziroma izbrati drug podračun. Predlagamo, da svoje dobavitelja opozorite na pravilno izbiro podračuna.

- Nova ponastavitev gesla zaradi pet napačnih prijavi traja predolgo.

V primeru, da uporabnik UJPnet pozabi geslo ali se deaktivira in se ne more prijaviti v UJPnet, na vstopni strani UJPnet izpolni in odda spletni obrazec Pooblastilo za kreiranje novega gesla. V proučitvi v UJP so tudi spletni načini menjave gesla.

- Pri pripravi potrdil je potrebno klikniti točno v okence, saj v primeru, da klikneš drugje, se vsa do takrat pripravljena potrdila izbrišejo. Zelo je zamudno centriranje klika v točno določeno okence.

V primeru težav se obrnite na pristojno območno enoto UJP.

- Kako lahko v en paket združim več plačil za isti dan, kot je to bilo mogoče v predhodni aplikaciji.

Po uspešnem vnosu podatkov v vnosno masko izbranega plačilnega naloga, se s klikom na gumb "V paket" pripravi paket, ki ga lahko shranite s klikom na gumb "Shrani paket" ali pa v paket dodate nov plačilni nalog s klikom na gumb "Vnesi nov nalog".

- Pri paketih, ki čakajo na podpis za plačilo, mi zelo manjka rubrika z nazivom prejemnika plačila – komu plačujemo.

Prikaz prejemnika plačila ni omogočen, saj lahko paketi, ki čakajo na podpis, vsebujejo več plačilnih nalogov z različnimi prejemniki.

- Ko izdelam plačilni nalog za prejeti e-račun bi bilo dobro, da se takoj vidi, da je plačilni nalog narejen/šel v plačilo in mi ne bi bilo treba vsakega posebej pregledati.

Funktionalnost uparjanja prejetih e-računov in njihovih plačil zaenkrat ni podprta. Predlog bomo realizirali v eni izmed naslednjih nadgradenj.

- Pri izdanih e-računih, shranjenih med vzorce, ostanejo stari datumi. Dobro bi bilo, da se to ne zgodi.

Shranjene predloge e-računov bodo dopolnjene tako, da bodo na vnosni maski e-računa pri vseh datumih na izbiro datumi v tekočem mesecu.

- Predlagamo poenostavitev obrazcev za pravice UJPneta.

Z implementacijo prenovljene spletne aplikacije UJPnet, ki je bila izvedena v letu 2022, so bili posodobljeni tudi obrazci/vloge za urejanje pravic v UJPnet. V primeru težav pri izpolnjevanju in oddaji obrazcev/vlog se obrnite na pristojno območno enoto UJP.

- Vsak dan natisnemo seznam prejetih računov v UJPnet aplikaciji. Kadar je prejetih računov veliko in pride seznam na dve strani papirja, aplikacija nekaj računov izpusti (na prelomu lista). Morda bi naredili možnost za tisk. Vem, da lahko prenesem v xls, vendar bi raje imeli original.

Urediti je potrebno nastavitve tako, da se poveča število zapisov na 200 na stran. S klikom na Tiskaj se nato v brskalnikovem predogledu EDGE izbere ležeče, nato pa se nastavi robove (Margins), tako da tisk ne bo čisto do konca strani.

- V »namen plačila« se prenesejo vpisi le nekaterih bank, pri večini se izpiše le »drugo«.

V medbančnih shemah za SCT (kreditna plačila) in IP (takojšnja plačila) velja naslednje pravilo: če je v plačilnem nalogu prisotna strukturirana referenca, potem se od banke plačnika do banke prejemnika plačila ne prenese nestrukturirana referenca. Namen je namreč podatek, ki se v medbančnih shemah zapisuje v nestrukturirano referenco. Predlagamo, da pri ročnem vnosu prek spletne aplikacije UJPnet uporabljate samo referenco v breme, v dobro pa uporabite referenco SI 99 in v polje namen vnesete zeleno besedilo, ki ga bo prejela tudi banka prejemnika plačila.

Če pripravljate plačila v elektronski obliki (datoteki):

- strukturirano referenco plačnika (v breme) vpišete v značko <EndToEndId>,
- v vozlišču značke za referenco prejemnika (v dobro) <RmtInf>
- ne uporabite vozlišča <Strd> ki se uporablja za strukturirano referenco,
- uporabite značko <Ustrd> za nestrukturirano referenco, v katero se vpiše namen.
- Največjo težavo vidim pri uporabi UJPnet. Ko se oblikuje plačilni nalog, bi bilo dobro, da se izpiše, da je prišlo do napake in plačilo ne bo izvedeno. Žal je potrebno za vsak plačilni nalog posebej pogledati, da se je oblikoval brez napak.

Po vnosu podatkov na plačilni nalog, se s klikom na gumb »Shrani« izvršijo kontrole. Odgovori UJPnet so lahko treh vrst:

- napaka (rdeč klicaj): obvezno popraviti vnos;
- opozorilo (rumen trikotnik): vnos ni popolnoma skladen s kontrolami, vendar je mogoče plačilni nalog vseeno poslati na UJP;
- informacija (modri klicaj): dodatna informacija.

- Izboljššan in poenostavljen vmesnik / spletna stran.

Prosimo za konkretne predloge.

- V aplikaciji UJPnet bi bil dobrodošel gumb za osvežitev podatkov.

Okno je možno osvežiti s pritiskom na tipko Ctrl+F5 ali Ctrl+R na tipkovnici oziroma s klikom na gumb Osvežite.

- Kadar izbiramo datum plačila v UJPnetu, v koledarju pogrešam, da današnji datum ni poudarjen oz. manjka mi opcija "danes".

UJP bo proučil možnost dopolnitev.

- Enostavna dostopnost UNPnet storitev za nejavni sektor. Ko morajo oddajati račune za nas v javnem sektorju, so vedno znova problemi, ki jim jih ne znamo pomagati rešiti.

Predlagamo, da se v teh primerih za pomoč obrnete na UJP prek e-naslova e-racun@ujp.gov.si.

- Za uporabnike podračunov bi pričakoval pisna navodila glede postopkov izvedbe plačil (prevzem, potrditev, podpisovanje ...).

Podrobnejša navodila glede postopkov izvedbe plačil so dosegljiva na spletni strani <https://www.gov.si/zbirke/storitve/predlozitev-placilnega-naloga-ujp>, v spletni aplikaciji UJPnet, na vnosni maski plačilnega naloga s klikom na gumb Pomoč. Navodila za delo z UJPnet so opisana in dosegljiva v spletni aplikaciji UJPnet (v posameznih menijih s klikom na gumb Pomoč), na vstopni strani UJPnet, v UJPnet storitve (s klikom na gumb Več) in v nogi spletne aplikacije UJPnet.

- Omogočiti vidnost izpisov v UJPnet za štiri predhodna leta (dve leti je premalo).

Vidnost izpisov v spletni aplikaciji UJPnet bo ostala za obdobje 24 mesecev, saj aplikacija ni namenjena hrambi dokumentov.

- Dopolniti aplikacijo UJPnet za reklamacijo potrdil o plačilih.

V meniju Poročanje/Obrazci je v podmeniju Obrazci na voljo obrazec Poizvedbe/Reklamacije s katerim lahko opisno navedete vašo reklamacijo (v polju Kratek opis napake ali zahtevanih podatkov).

- Izboljšati preglednost na delnih vpogledih.

Prosimo za konkretne predloge.

- Izboljšati iskalni način prilivov za posamezni račun – iskalni način ne najde posameznega priliva, kljub temu, da je bil priliv nakazan (kljub temu, da smo uporabili iskalni način s %).

Spletna aplikacija UJPnet omogoča pregled prilivov/odlivov za izbrano obdobje, za daljše časovno obdobje pa je omogočena uporaba naprednega filtra in iskanje poteka prek vnosa iskanih nizov v vnosna polja.

- Predlagamo možnost podpisovanja več paketov hkrati, tako plačilnih kot SDD in drugih nalogov. Pomeni, da ni potrebno z geselnikom podpisovanje 5 paketov, temveč samo enkratno vse naenkrat.

UJP bo preučil možnosti za paketno podpisovanje plačilnih nalogov.

- Glede na to da je za potrjevanje računov potrebna aktivacija osebne SIGENCE, ne razumem, zakaj je potrebna dodatna uporaba geselnika za plačilo računov.

Uporaba geselnikov zagotavlja močno avtentikacijo in predstavlja popolnoma neodvisen element od ostalih tehnologij (kot so mobilni telefoni in računalniki). Z geselnikom je zagotovljena obvezna dvojna avtentikacija in s tem višja raven varnosti poslovanja.

- Možnost vpogleda uporabnika le v promet v dobro ali promet v breme.

UJP bo preučil možnosti glede omejitve pravice vpogleda v promet dobro ali v breme.

- Uporabnikom je potrebno omogočiti plačevanje s QR kodo.

Plačevanje s QR kodo je omogočeno v mobilni aplikaciji mUJPnet.

- Podaljšanje urnika izvajanja plačilnega prometa.

UJP je s 1. 6. 2022 podaljšal urnik za predložitev plačilnih nalogov vse delovne dni do 14.30, če plačilni nalogi izpolnjujejo pogoje avtomatske obdelave v Banki Slovenije. Pogoji za avtomatsko obdelavo so: valuta EUR, račun prejemnika v strukturi IBAN, vrsta stroškov SHA/SHAR in dosegljivost BIC banke prejemnika v sistemu TARGET 2. V primeru, da banka prejemnika ni vključena v sistem TARGET 2, ostaja urnik za predložitev plačilnih nalogov, posredovanih v elektronski obliki prek UJPnet, nespremenjen. Plačilne naloge lahko proračunski uporabniki

predložijo največ 60 dni pred datumom obremenitve podračuna in najkasneje na dan izvršitve po urniku glede na vrsto plačilnega naloga.

- UJPnet za plačila v tujino zahteva izpolnitev klirinške kode banke, za katero plačniki nimamo podatka, tudi dobavitelji z njimi ne razpolagajo.

Kliring koda je obvezen podatek samo pri plačilu na avstralske banke ter na Bank of America, za vse ostale banke klirinška koda ni obvezna.

- Pri izpolnjevanju nalogov za tujino je določen prekratek čas za izpolnitev vseh zahtevanih polj – seja poteče prehitro in uporabnika odjavi iz aplikacije, katera ne shrani predhodno vnesenih podatkov.

Uporabnik UJPnet prejme 30 sekund pred potekom seja obvestilo, da ga bo sistem UJPnet avtomatsko odjavil. Uporabnik UJPnet lahko podaljša seja s klikom na gumb "Podaljšaj seja" in nadaljuje z delom. Če uporabnik ni podaljšal seja, ga sistem UJPnet avtomatsko odjavi in preusmeri na vstopno stran UJPnet za ponovno prijavo v UJPnet. Samo v tem primeru izgubi podatke nedokončanega vnosa naloga.

- Dvakratno vnašanje gesla ob podpisovanju plačilnih navodil nas zelo moti. Mogoče bi se povezali z našimi informatiki, da skupaj poiščejo rešitev za upravne enote.

Navedene težave se pojavljajo v primeru, ko gonilniki niso posodobljeni. Za dodatne informacije se obrnite na tehnično podporo v UJP.

- Veljavnost digitalnega podpisa na vaših dokumentih – nesprejemljivo je v letu 2023 ne poslovati z njim.

Vse obrazce, vezane na vodenje Registra proračunskih uporabnikov, je na spletnem portalu UJPeObrazci možno elektronsko izpolniti, digitalno podpisati in oddati. V primeru oddaje obrazcev v papirni obliki pa morajo le ti vsebovati žig in lastnoročni podpis zastopnika proračunskega uporabnika.

Razni predlogi:

- Pripombe na enostavnost navodil in postopkov.

UJP si bo prizadeval, da bo upošteval predloge in pobude uporabnikov in s tem omogočil, da bodo navodila uporabnikom bolj enostavna in razumljiva.

- Polog dnevnega izkupička preko bankomata.

Informacijo o možnosti pologa preko bankomata je potrebno pridobiti na banki pri kateri imate odprt gotovinski račun.

- Več posvetov v živo.

UJP dela na realizaciji.

9. ZAKLJUČEK

Tokratni odgovori na zastavljena vprašanja kažejo dvig zadovoljstva uporabnikov storitev. V UJP se tudi zavedamo, da moramo naše delo v razvoju usmeriti tudi v poenostavitev informacij, navodil in poslovanja nasploh.

Hvala vsem za sodelovanje v anketi ter pomoč pri nadaljnjem razvoju.

Urška Kos
v. d. generalnega direktorja