

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

MATEJA KIRN

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

PRENOVA INFORMACIJSKEGA SISTEMA ZA PODPORO
PISARNIŠKEMU POSLOVANJU V JAVNI UPRAVI

Ljubljana, marec 2004

MATEJA KIRN

IZJAVA

Študentka **Mateja Kirn** izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom **dr. Mira Gradišarja** in dovolim objavo diplomskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne _____

Podpis: _____

KAZALO

1. UVOD	1
2. PISARNIŠKO POSLOVANJE V JAVNI UPRAVI	4
2.1 POMEN PISARNIŠKEGA POSLOVANJA ZA JAVNO UPRAVO	4
2.2 PRAVNA UREDITEV	4
2.3 ORGANIZACIJA PISARNIŠKEGA POSLOVANJA	7
2.4 REFORMA JAVNE UPRAVE	11
2.5 POSLOVNA ZNANJA V JAVNI UPRAVI	13
2.6 E-UPRAVA	20
3. INFORMACIJSKA PODPORA	24
3.1 RAZVOJ IN UVAJANJE	24
3.2 RAZŠIRJENOST APLIKACIJE	27
3.3 OSNOVNE ZAHTEVE	27
3.4 GLAVNE FUNKCIONALNOSTI SPIS-A	28
3.5 STRUKTURA APLIKACIJE SPIS	29
4. PRENOVA INFORMACIJSKE PODPORE	33
4.1 PODPORA NOVEMU POSLANSTVU IN ORGANIZACIJI	33
4.2 PODPORA NOVIM STORITVAM	35
4.3 PODPORA NOVIM POTEM KOMUNICIRANJA	36
4.4 PREDLOG PRENOVE	38
5. SKLEP	40
6. LITERATURA	42
7. VIRI	43

1. UVOD

Podjetja in ostale organizacije se dnevno ukvarjajo in srečujejo z velikim številom dokumentov, ki so v različnih oblikah (papirnati ali elektronski), le te pa je potrebno ustrezno urejati, razvrščati obdelovati in hraniti, na osnovi le teh pa izvajati svoje dejavnosti.

Vsako delo organov javne uprave, kadar opravljajo upravne naloge, je treba dokumentirati z ustreznim pisnim zapisom: dokumentom, zaznamkom ali pisarniško odredbo tako, da je mogoče delo kasneje pregledovati, preverjati njegovo pravilnost, pravočasnost in kakovost izvajanja, dokazovati dejstva in ohraniti zapise kot kulturno dediščino (Uredba o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom, 2001).

Javna uprava mora torej ne le zaradi potrebe po urejenem sistemu, ampak tudi zaradi zakonskih določil in obveznosti poskrbeti, da ima vse svoje dokumente, ki nastanejo znotraj izvajanja oziroma opravljanja postopkov, ustrezno urejene.

Že kmalu po pridobitvi lastne državnosti se je pričelo urejati področje pisarniškega poslovanja ali bolj strokovno rečeno področje ravnanja in urejanja z dokumentarnim gradivom. Leta 1994 sta bila tako sprejeta Uredba o pisarniškem poslovanju in o dolžnostih upravnih organov do dokumentarnega gradiva (Uradni list RS, št. 72/1994 in 82/1994) ter navodilo za izvajanje te uredbe. Predpisi za področje ravnanja z zapisi torej obstajajo že vrsto let, potrebno pa jih je bilo najprej uvesti v prakso, kar je relativno zahteven in dolgotrajen proces. Poleg ustrezne informacijske podpore, aplikacije za ureditev dokumentov v elektronski obliki, je potrebno usposobiti zaposlene in ustrezno spremeniti organizacijsko kulturo.

Center Vlade RS za informatiko (CVI) je leta 1993 objavil razpis za informacijsko podporo tega področja in leta 1995 je bila dokončana prva verzija aplikacije dela z dokumentarnim gradivom. To pa je le eden od korakov uspešne podpore pisarniškem poslovanju.

Zaradi vse hitrejšega razvoja informacijskih tehnologij in prednosti, ki jih le-ta prinaša, pa je bilo nujno potrebno prenoviti delovanje javne uprave tako na področju regulative kot tudi na področju podpore izvajanja le te.

V vsakdanjem življenju se danes težko izognemo napredni tehnologiji in z njo povezanim elektronskim poslovanjem. Le to je področje, v katerega je vpletena tako javna uprava kot tudi podjetja ter fizične osebe. Krog udeležencev se tako iz dneva v dan vedno bolj povečuje. Pri tem ima pomembno vlogo internet, ki omogoča vsem uporabnikom enostavno in hitro iskanje najrazličnejših podatkov in informacij ter shranjevanje le teh.

Pojma elektronskega poslovanja ne smemo jemati preozko in si z njim predstavljati le interneta, pa čeprav je to ena glavnih asociacij, ki se ljudem porodi v glavi, ko slišijo pojem elektronsko poslovanje.

Svetovni splet kot poslovno sredstvo nudi uporabnikom pomembne koristi, ki jih lahko analiziramo tako s strani podjetij kot s strani potrošnikov. Koristi kupcev izhajajo predvsem iz značilnosti medija, kot so dostopnost do informacij, mehanizmi za iskanje in takojšnje preizkušanje izdelkov. Vse to pripelje k manjši negotovosti pri odločitvi za nakup. Koristi podjetij pa izhajajo iz potenciala svetovnega spleta kot distribucijskega kanala, medija za tržno komuniciranje ter trga samega po sebi. Te prednosti so povezane s tehnologijo svetovnega spleta in interaktivno naravo medija. Internet je medij, ki je od časopisov pobral pisano besedo, od radia komunikativnost, od televizije vizualizacijo, toda ni ne eno ne drugo ne tretje. Vemo, da je nepogrešljiv hram akademskega znanja in hkrati zelo komercialen, da je posloven, ažuren in verodostojen vir, a že v naslednjem trenutku povsem nezanesljiv, pristranski, celo manipulativen. Nič ni tako, kot je videti, pa vendar je vse javno (Vozel, 2002, str. 1).

Elektronsko poslovanje je poslovanje z uporabo vseh oblik informacijske in komunikacijske tehnologije v poslovnih procesih med trgovinskimi, proizvodnimi in storitvenimi organizacijami, ponudniki podatkov, državno upravo in potrošniki (Gričar, 1999, str. 5-6).

Elektronsko poslovanje ne prinaša prednosti le podjetjem, ampak omogoča tudi spremembe v organiziranosti državnih ustanov in v socialnem življenju. Zato je tudi zavedanje in vključevanje organov oblasti in javnih ustanov v elektronsko poslovanje bistvenega pomena. Tehnologije informacijske dobe omogočajo organom javne uprave, da sodelujejo z javnostmi na nov in inovativen način. Državne agencije lahko izvajajo javne storitve tako, da so po meri državljana, in da tesneje sodelujejo s fizičnimi in pravnimi osebami ter tudi druga z drugo. Primeri novih oblik sodelovanja so lahko vidni v zdravstvenih storitvah, poenostavljenih carinskih postopkih, uporabi pametnih kartic za izmenjavo podatkov, novih pristopih v izobraževalnih in kulturnih institucijah. Hkrati so novi načini poslovanja v javni upravi spodbuda podjetjem, da uvedejo nov in učinkovitejši način poslovanja tudi v svoje organizacije (Umek Venturini, 2001, str. 169).

Pri prehodu v informacijsko družbo in sledenju napredne tehnologije imata država in njena uprava dvojno nalogo. Prva je informatizacija poslovanja, druga pa se nanaša na zagotovitev ustreznih zakonodajnih okvirov, ki bodo prehod v informacijsko družbo pospešili. V okviru prve naloge je pomembno, da državljanom omogočita učinkovit in poceni nabor storitev, do katerih bodo dostopali na daljavo, kajti do sedaj je sistem uprave zahteval od državljanov pogoste obiske v uradih, dolga čakanja v vrstah in podobno. Ob tem pa je nujno zagotoviti preproste in hitre dostope do storitev, ki jih bodo lahko uporabljali državljani različnih starosti in izobrazbe.

Zaradi vse večjega vpliva elektronskega poslovanja na javno upravo pa se je pojavila potreba po pravni ureditvi ustreznih področij. V mesecu juniju 2000 je bil sprejet Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu¹, ki predstavlja pravno podlago za

¹ Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP) (Uradni list RS, št. 57/2000).

elektronsko poslovanje. Prav tako pa je bilo nujno potrebno prenoviti Uredbo o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom², ki po novem vnaša elemente elektronskega poslovanja v delo javne uprave.

Država želi z omenjenim zakonom spodbujati in na noben način ne ovirati hitrega tehnološkega razvoja elektronskega poslovanja ter odstraniti normativne ovire za elektronsko poslovanje s posebnim poudarkom na izenačitvi zanesljivih elektronskih oblik s klasično papirno obliko in izenačitvi varnih ter zanesljivih elektronskih podpisov (v praksi se sicer uporablja predvsem tehnologija digitalnega podpisu) z lastnoročnim podpisom.

Nov zakon vzpostavlja jasna in predvidljiva pravila za izmenjavo elektronskih sporočil ter pravila za uporabo elektronskega podpisu in za delovanje overiteljev elektronskega podpisu. Nov zakon pa je zagotovil tudi, da je slovenska pravna ureditev elektronskega poslovanja in elektronskega podpisu usklajena s podobno tujo, predvsem evropsko in mednarodno ureditvijo, ter tako zagotovil mednarodno priznavanje elektronskih podpisov (E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004, 2001, str. 19).

Novi predpisi pa poleg omenjenih novosti uvajajo tudi nove pojme, zlasti tiste, ki zadevajo nove načine elektronskega poslovanja in dela z elektronskimi dokumenti v okviru pisarniškega poslovanja.

Novi predpisi torej sledijo razmahu e-poslovanja, kajti zadevajo nove načine dela z elektronskimi dokumenti. Tako kot je država poskrbela za prenovu predpisov v smeri elektronskega poslovanja pa je potrebno poskrbeti tudi za prenovu pisarniškega poslovanja, da bi bil le ta dober temelj in podpora izvajanju elektronskih storitev javne uprave.

Namen diplomske naloge je ugotoviti pomanjkljivosti dosedanje ureditve pisarniškega poslovanja v javni upravi ter predlagati možnosti oziroma novosti, ki bi izboljšale delo organov javne uprave. Tako je diplomsko delo razdeljeno na tri dele, in sicer prvi del opisuje dosedanjo ureditev pisarniškega poslovanja ter razloge, ki so botrovali takšni ureditvi. V drugem delu je opredeljena informacijska podpora pisarniškem poslovanju ter razvoj in uvajanje aplikacije SPIS, v zadnjem, tretjem delu pa je podan nek predlog preнове.

² Uredba o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom (Uradni list RS, št. 91/2001).

2. PISARNIŠKO POSLOVANJE V JAVNI UPRAVI

2.1 Pomen pisarniškega poslovanja za javno upravo

Pisarniško poslovanje je osnovna vsebina vsakega upravnega dela, saj so dokumenti tako njegove 'vhodne surovine' kot tudi 'končni proizvodi'.

Namen ureditve pisarniškega poslovanja je:

- zagotoviti enoten način poslovanja v vseh upravnih organih
- doseči učinkovit način obravnave dokumentov
- omogočiti natančen pregled nad zadevami in dokumenti
- spremljati doseganje časovnih rokov
- možnost preverjanja pravilnosti
- možnost dokazovanja dejstev
- zavarovati arhivsko in trajno dokumentarno gradivo

Elektronsko pisarniško poslovanje predstavlja pomemben del e-poslovanja. Le to bo učinkovitejše z informacijsko podprtimi upravnimi postopki ter z izmenjavo dokumentov med državnimi organi.

Pri uvajanju elektronskega poslovanja je za medsebojno sodelovanje zelo pomembna tudi e-pošta. Javna uprava ima že vzpostavljen elektronski imenik, v katerem so zajeti vsi elektronski naslovi zaposlenih v upravi. Uveljavljeni standardi za izmenjavo dokumentov med državnimi organi pa omogočajo lažje sodelovanje, ki je z uvedbo digitalnih certifikatov še izboljšano, saj se na ta način poveča varnost izmenjave podatkov.

2.2 Pravna ureditev

Javna uprava izvaja svoje storitve in naloge opredeljene z določenimi, napisanimi pravili, ki jih ponavadi narekujejo zakoni ter ostali sprejeti akti. Zato je bilo potrebno pravno urediti tudi pisarniško poslovanje javne uprave. Leta 1994 sta bila tako sprejeta Uredba o pisarniškem poslovanju in o dolžnostih upravnih organov do dokumentarnega gradiva (Uradni list RS, št. 72/1994 in 82/1994) ter navodilo za izvajanje te uredbe.

Ta pravila so obvezna za vse državne upravne organe: upravne organe in upravne organizacije v sestavi ministrstev (urade, uprave, inšpektorate, direkcije in agencije), režijske obrate, upravne enote, vladne službe, servise (v nadaljnjem besedilu: upravni organi), in za organe lokalnih skupnosti. Obvezna so tudi za javne zavode, javna podjetja in druge pravne ter fizične osebe, kadar na podlagi javnih pooblastil (koncesij) rešujejo upravne zadeve.

Za urejanje področja skrbijo predvsem naslednji državni organi:

- Ministrstvo za notranje zadeve

- Upravna akademija (usposabljanje)
- Urad za organizacijo in razvoj uprave (predpisi, nadzor)
- Center Vlade RS za informatiko (informacijska podpora).

Ministrstvo za notranje zadeve je tisto med ministrstvi, ki ureja način poslovanja celotne uprave. V njegovi sestavi sta Upravna akademija, ki organizira predavanja, priprave na izpite in izpite iz najrazličnejših upravnih vsebin in tudi pisarniškega poslovanja ter Urad za organizacijo in razvoj uprave, ki sprejema predpise in navodila za poslovanje ter ima organizirano inšpekcijsko službo preko katere nadzira pravilnost upravnega poslovanja in svetuje korekcijske ukrepe za opravo nepravilnosti. Center Vlade RS za informatiko je strokovna služba, ki zagotavlja informacijsko podporo za skupne funkcije in aplikacija pisarniškega poslovanja je ena izmed njih. Aplikacijska podpora je do danes že daleč preseгла prvotno zastavljene cilje in se spremenila v osnovo elektronskega poslovanja upravnih organov.

Sčasoma so se pri izvajanju pravil uredbe o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom pokazale pomanjkljivosti in nedoslednosti, saj nosilci izvajanja upravnih nalog niso zadovoljivo poznali in izvajali pravil s tega področja. Prav tako pa je bilo zaradi vse večjega vpliva elektronskega poslovanja in novih tehnologij nujno potrebno prenoviti zgoraj omenjeno uredbo. Država je leta 2001 prenovila Uredbo o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom in leta 2002 dopolnila navodila za izvajanje te uredbe. Pred tem pa je poskrbela tudi za pravno formalno ureditev elektronskih dokumentov s sprejetjem Zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (Uradni list RS, št. 57/2000).

12. člen ZEPEP določa, kateri elektronski podatki se lahko hranijo in pod katerimi pogoji. Ti pogoji so sledeči (ZEPEP s komentarjem, Pavliha, Jerman Blažič, 2002, str. 62):

- če so podatki, vsebovani v elektronskem dokumentu ali zapisu, dosegljivi in primerni za kasnejšo uporabo in
- če so podatki shranjeni v obliki, v kateri so bili oblikovani, poslani ali sprejeti, ali v kakšni drugi obliki, ki verodostojno predstavlja oblikovane, poslane ali prejete podatke in
- če je iz shranjenega elektronskega sporočila mogoče ugotoviti, od kod izvira, komu je bilo poslano ter čas in kraj njegovega pošiljanja ali prejema in
- če uporabljena tehnologija in postopki v zadostni meri onemogočajo spremembo ali izbris podatkov, ki ju ne bi bilo mogoče enostavno ugotoviti, oziroma obstaja zanesljivo jamstvo glede nespremenljivosti sporočila.

13. člen prej omenjenega zakona pa v prvem odstavku pravi:

»Kadar zakon ali drug predpis določa pisno obliko, se šteje, da je elektronska oblika enakovredna pisni obliki, če so podatki v elektronski obliki dosegljivi in primerni za kasnejšo uporabo.«

Prvi odstavek 13. člena, ki eksplicitno izenačuje elektronsko obliko s pisno, pa je dopolnjen še z drugim odstavkom, v katerem so navedene izjeme, kdaj elektronska oblika ni izenačena s pisno.

Zakon jasno sporoča, da so določeni dokumenti, zapisi ali podatki v pisni obliki enakovredni onim v elektronski obliki (Klasinc, 2001, str. I-67). ZEPEP je torej jasno opredelil pojem elektronskega dokumenta in uredil tudi pravno področje elektronskega podpisovanja, potrebno pa je bilo ustrezno prenoviti tudi Uredbo o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom (Uradni list RS, št. 91/2001).

Nova Uredba o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom tako določa pravila pisarniškega poslovanja, zlasti način evidentiranja, klasificiranja, spremljanja rokov reševanja upravnih nalog in hranjenja dokumentarnega gradiva, ki ga prejemajo ministrstva ali nastane pri njihovem delu.

Poznavanje in izvajanje teh pravil v upravni praksi in razumljena vloga nekdanjega vložišča je po naravi stvari narekovala, da smo neposredno skrb za to področje poslovanja praviloma prepuščali delavcem v teh funkcionalnih enotah organov javne uprave. Na ta način se pri delu upravnih organov ni moglo dosledno zagotavljati dokumentiranja upravnega dela in uresničevati načela o sledljivosti zapisov v papirnati in posebej še v elektronski obliki v vseh fazah upravnega poslovanja (Uredba o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom in navodilo za izvajanje uredbe o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom, 2002, str. 7).

Poleg omenjenih pomanjkljivosti pa so se pojavile tudi zahteve po novih oblikah upravnega poslovanja v skladu s predpisi o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu, zato je bilo potrebno uredbo temeljito spremeniti in dopolniti, da je javni upravi omogočala poslovanje v elektronski obliki. Zato sta bila sprejeta nova Uredba o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom (Uradni list RS, št. 91/2001) ter Navodilo za izvajanje uredbe o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom (Uradni list RS, št. 26/2002). Nova pravila pisarniškega poslovanja so bila dopolnjena tudi skladno z nekaterimi določili Zakona o splošnem upravnem postopku (Uradni list RS, št. 80/1999, 70/2000, 52/2002), priredili pa so jih tudi določbam Uredbe o načinu poslovanja organov javne uprave s strankami (Uradni list RS, št. 22/2001, 81/2003).

Po besedah Gregorja Viranta, državnega sekretarja na Uradu za organizacijo in razvoj uprave (Uredba o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom in navodilo za izvajanje uredbe o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom, 2002, str. 11), naj bi nova uredba in navodilo pomenila nov prispevek v krepitvi kakovosti dela in učinkovitosti pri izvajanju nalog javne uprave ter hkrati učinkovit instrument vodenja javnega sektorja v Republiki Sloveniji.

Ustrezna zakonodaja omogoča varno izvajanje elektronskega poslovanja, vendar ne samo v posamezni državi, temveč tudi preko državnih meja. Zato je nujno zagotoviti pravno varnost elektronskega poslovanja v domačem in mednarodnem poslovanju, pri čemer je potrebno upoštevati interese proizvajalcev, prodajalcev in kupcev. Zakonodaja, ki ureja področje elektronskega poslovanja, mora biti čimbolj jasna in predvidljiva, podpirati mora konkurenčnost ter jasno določati ravnotežje med svobodo izražanja, varovanjem osebnih in javnih interesov s posebnim poudarkom na varstvu potrošnika. Vzpostaviti se mora takšen pravni okvir, ki mu bo potrošnik zaupal, poslovni svet pa bo spodbujal k vlaganju in razvoju (Jerman Blažič, 2001, str. 162).

2.3 Organizacija pisarniškega poslovanja

Poslovanje z dokumentarnim gradivom opravljajo vsi delavci organov javne uprave z zaznamki in s pisarniškiimi odredbami pod nadzorom in ob strokovni pomoči vodij upravnega dela, vodij organizacijskih enot, ki imajo lastno glavno pisarno in glavnih pisarn (Uredba o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom, 2001).

Za upravno enoto tako fizični kot tudi elektronski dokumenti predstavljajo dokumente, ki jih je potrebno ustrezno evidentirati ne glede na način njihovega prejema, pravila za omenjeno evidentiranje in ravnanje z dokumenti pa so določena v Uredbi o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom.

Skladno z novostmi, ki jih uvajata nova uredba in navodilo za izvajanje te uredbe, se je obseg pravil pojmovno razširil, tako da sedaj obsega pravila pri sprejemanju in pregledovanju pošte, ravnanju z vlogami strank, signiranju, klasificiranju in evidentiranju zadev, dosjejev in dokumentov teh celot dokumentarnega gradiva, spremljanju rokov opravljanja upravnih nalog, ravnanju s sejnim gradivom, ravnanju s podatki, odpravi pošte ter hrambi dokumentarnega gradiva.

Novе naloge so zahtevale nov koncept dela in s tem skrb in težo odgovornosti za pravilno upravno poslovanje na vse delavce posameznega organa ob strokovni pomoči vodij upravnega dela in pod nadzorstvom glavne pisarne. Glavna pisarna poslej vodi in skrbi za pravilno in enotno vodenje evidenc dokumentarnega gradiva, strokovno usklajuje te naloge in neposredno nadzoruje ravnanje z gradivom v notranjih organizacijskih enotah ter pri delavcih organov javne uprave. Glede na pristojnosti glavne pisarne (vodenje evidenc o zadevah, dosjejih in dokumentih, sodelovanje pri nadzoru nad ravnanjem z dokumentarnim gradivom) navodilo določa, da mora biti glavna pisarna opremljena z ustrezno informacijsko telekomunikacijsko opremo za vodenje posameznih evidenc ter za delo z dokumentarnim, zlasti še arhivskim gradivom v elektronski obliki. S tem se vzpostavlja evidentiranje tudi za dokumente in druga sporočila, ki so v elektronski obliki (Uredba o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom in navodilo za izvajanje uredbe o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom, 2002, str. 8).

Delo v organu javne uprave mora biti organizirano tako, da se vsaka zadeva nemudoma dodeli v reševanje (signira) pristojni notranji organizacijski enoti ali pooblaščenemu delavcu. Postopek signiranja in pooblastila v zvezi s signiranjem odredi vodja upravnega dela oziroma vodja notranje organizacijske enote z lastno glavno pisarno. V ministrstvu določi postopek signiranja in pooblastila v zvezi s signiranjem na predlog vodje upravnega dela minister.

Pri evidentiranju dokumentov in hrambi dokumentarnega gradiva je pomembna ureditev različnega nivoja načrtov klasifikacijskih znakov. V 22. členu uredbe je tako opredeljeno, da minister, pristojen za upravo, določi obvezen okvir načrta klasifikacijskih znakov ter za upravne enote v Republiki Sloveniji še enoten načrt teh znakov. Minister, pristojen za določeno področje, v soglasju z ministrom, pristojnim za upravo, določi enoten načrt klasifikacijskih znakov za druge istovrstne organe, ki sodijo v delovno področje nekega resorja. V skladu z določili prejšnje uredbe so vrste in način določitve načrtov klasifikacijskih znakov ostali enaki (lasten načrt, obvezen okvir načrta, enoten načrt za istovrstne organe). Dodano pa je novo pravilo, in sicer da se pri posamezni vsebini upravne naloge v lastnem načrtu klasifikacijskih znakov določenega upravnega organa določi rok hrambe dokumentarnega gradiva.

Novi predpisi poleg omenjenih novosti uvajajo tudi nekatere nove pojme, zlasti tiste, ki zadevajo predvsem nov, elektronski način poslovanja. Tako je v pojmu pošte, poleg klasične, fizične oblike vključena tudi pošta v elektronski obliki. Le to praviloma sprejme informacijski sistem v glavni pisarni. Glede na to, da so bili vsem delavcem v javni upravi dodeljeni elektronski naslovi, pa lahko prejme elektronsko pošto kar delavec posameznega organa javne uprave. Pošta v elektronski obliki mora biti oblikovana in poslana kot to določa Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu. Ker pa vemo, da v pogojih elektronskega poslovanja ne moremo govoriti o nekem fizičnem dokumentu, je v navodilu podrobneje opredeljen pojem dokumenta, ki pojasnjuje, kaj se šteje za posamezno pojavno obliko dokumenta. V drugi točki I. poglavja navodila so tako obrazloženi naslednji pojmi:

- fizični dokument,
- fizična kopija papirnega dokumenta,
- elektronska kopija papirnega dokumenta,
- elektronski dokument,
- fizična kopija elektronskega dokumenta,
- elektronsko sporočilo,
- spletna vloga.

Elektronska sporočila, ki so naslovljena na organ javne uprave, prispejo v elektronski poštni nabiralnik na skupnem elektronskem naslovu organa javne uprave, zato mora organ javne uprave zagotoviti skupni elektronski naslov. V uredbi je določeno, da mora vladna služba, pristojna za informatizacijo javne uprave, objaviti seznam skupnih elektronskih naslovov organov javne uprave na enotnem portalu javne uprave. Za skupni elektronski naslov skrbi glavna pisarna. Delavec, ki je pooblaščen za sprejemanje pošte v elektronski obliki, oziroma

za skupni elektronski naslov, mora sporočila, prispela na ta naslov, najmanj dvakrat dnevno pregledati. V primeru, da stranka zahteva potrdilo o sprejemu vloge preko elektronske pošte, ji potrdilo o tem izda delavec, pooblaščen za prejem pošte v elektronski obliki, če je bila vloga poslana na skupen elektronski naslov. Če pa stranka zahteva potrdilo o sprejemu vloge preko spletnega obrazca ali na drug samodejni način, pa potrdilo o tem izda informacijski sistem samodejno. Obliko omenjenega potrdila določi vladna služba, pristojna za informatizacijo javne uprave.

Eno pomembnejših pravil upravne prakse, ki je opredeljeno v novi uredbi, je, da lahko prejeti dokument v elektronski obliki poleg glavne pisarne evidentira tudi delavec, ki izvaja upravno nalogo, če je za to pooblaščen oziroma mora evidentirati lastne in izhodne elektronske dokumente.

Pomembnejša sprememba in dopolnitev obstoječega sistema enot dokumentarnega gradiva predstavlja tudi uvedba t.i. dosjejev, ki bodo v nekaterih bolj določno opredeljenih primerih in pri nekaterih organih javne uprave, nadomeščali zadeve. Ti dosjeji bodo po novem sestavni del evidenc dokumentarnega gradiva. Za dosjeje, ki se jih bo vzpostavilo namesto dosedanjih zadev, je bilo treba predpisati natančne pogoje za njihovo uvedbo in sicer z zakonom predpisane posebne evidence določenih vrst upravnih nalog oziroma dokumentarnega gradiva. Sedanja normativna ureditev po 67. členu veljavne uredbe je s tem dopolnjena. Gre za dokumentarna gradiva, ki nastajajo na podlagi posebnih postopkov (npr. skrajšani upravni in drugi postopki administrativnega poslovanja), kjer mora strokovni delavec, ki zadevo rešuje, zaradi narave dela dokumentarnega gradiva pri sebi posedovati in voditi posebno predpisano evidenco dokumentov in dosjejev (npr. na področju upravnih notranjih zadev, davčnega postopka, obrambe, kmetijskih subvencij, registrov idr.) (Uredba o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom in navodilo za izvajanje uredbe o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom, 2002, str. 9).

V uredbi je dodano tudi novo poglavje, in sicer ukrepi za varovanje zadev, ki vsebujejo tajne podatke. Na kratko so opredeljena pravila evidentiranja gradiva s tajnimi podatki ter določitev stopnje tajnosti. To novo poglavje je bilo dodano v skrajšani verziji, ker je bila v pripravi že nova zakonodaja s tega področja.

Rokovnik, kot posebna evidenca nerešenih zadev, se po novem vodi predvsem v elektronski obliki, na katero dnevno pazi delavec organa javne uprave, ki zadevo rešuje. V tem primeru se zadeve ne pošiljajo v glavno pisarno, temveč jih v rokovniku hrani informacijski sistem organa javne uprave. Če pa je rokovnik organiziran kot del zbirke nerešenih zadev, se ga vodi v sedanji obliki v glavni pisarni.

V pogojih elektronskega poslovanja organ javne uprave lahko organizira dokumentarno gradivo le kot evidenco zadev, informacijski sistem pa samodejno omogoča pregled gradiva po različnih kriterijih. Takšen pregled ustreza dosjejem, ki so bili nekdanj v papirni obliki,

vendar se je moral zanje odločiti organ v naprej. Posebnega pregleda dokumentov, ki ga informacijski sistem pripravi samodejno, pa ni potrebno evidentirati.

Novost nove uredbe je tudi v poglavju o hrambi dokumentarnega gradiva, kjer je poleg tekoče in stalne zbirke dodana tudi evidenčna zbirka. Le ta obsega nerešene zadeve. Z uredbo je določeno, da mora biti dokumentarno gradivo, ki ga je treba trajno hraniti, v evidencah in zbirkah dokumentarnega gradiva ustrezno označeno. Za gradiva, ki niso arhivska in tista, ki jih ni treba trajno hraniti, se določijo roki hrambe. Le te določi minister ali predstojnik organa javne uprave v skladu s predpisi, v njihovem okviru pa glede na oceno, koliko časa je posamezno dokumentarno gradivo pomembno za delo organa javne uprave. Glede na uveden način poslovanja z elektronsko pošto, pa uredba v posebnem poglavju o ravnanju s podatki opredeljuje tudi posebna pravila glede shranjevanja in varovanja teh podatkov ter o uničevanju nosilcev podatkov.

Novi predpisi tudi določajo temeljne pogoje za hrambo dokumentarnega gradiva v elektronski obliki, medtem ko je minister, pristojen za upravo, pooblaščen, da na predlog vladne službe, pristojne za informatizacijo uprave, in po predhodnem mnenju državnega arhiva, podrobneje predpiše način in postopke hrambe tega gradiva (Uredba o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom in navodilo za izvajanje uredbe o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom, 2002, str. 10).

Po besedah Gregorja Viranta (Uredba o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom in navodilo za izvajanje uredbe o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom, 2002, str. 10) so za pripravo dokumentov v predlogu uredbe predpisali uporabo enotnih pravil, ki jih bo minister, pristojen za upravo, določil posebej oziroma v okviru enotnih pravil celostne podobe državne uprave. Na tem področju bo po oceni potrebno širše določiti standarde celostne podobe javne uprave in s tem tudi oblike uradnih dokumentov.

Nadzor nad izvajanjem te uredbe izvaja ministrstvo, pristojno za upravo, in sicer v sodelovanju z vladno službo, pristojno za informatizacijo uprave. Hkrati pa nadzira tudi uvajanje novih tehničnih in tehnoloških rešitev pri ravnanju z zapisi.

Skladno z uredbo morajo vsi delavci organov javne uprave, ki opravljajo svoje naloge v skladu z uredbo, poznati pravila poslovanja organov javne uprave z dokumentarnim gradivom. Poleg tega se morajo seznaniti tudi s predpisi s področja upravnih taks, hrambe arhivskega in dokumentarnega gradiva, ravnanja s tajnim gradivom ter drugimi predpisi, ki zadevajo ravnanje z dokumentarnim gradivom.

Delavci organov javne uprave, ki delajo na vodstvenih delovnih mestih, delavci v glavnih pisarnah oziroma na delovnih mestih, na katerih se opravljajo naloge glavne pisarne, ter drugi delavci, pooblaščen za sprejem pošte, morajo opraviti poseben strokovni izpit iz poslovanja z

dokumentarnim gradivom po ločenih programih, glede na zahtevnost in naravo dela. Preizkuse znanja, usposabljanja in strokovne izpite s tega področja organizira ministrstvo, pristojno za upravo. Državni arhiv mora v skladu z 76. členom te uredbe ministrstvu, pristojnemu za upravo, enkrat letno poročati o izvajanju določb te uredbe, ki se nanašajo na pristojnosti državnega arhiva.

2.4 Reforma javne uprave

Kadar govorimo o reformah države, velika večina pomisli le na reforme, ki povečujejo konkurenčnost gospodarstva, pri tem pa pozabljamo, da obstojajo tudi reforme, ki povečujejo učinkovitost države pri opravljanju njenih funkcij in so enako pomembne kot prve. V tem okviru je zelo pomembna reforma javne uprave, s katero naj bi se zagotovila večja prožnost upravnega sistema, boljše izvajanje nalog in uveljavljanje odgovornosti, učinkovitejši nadzor, razvoj javne službe, razvoj konkurenčnosti, uveljavljanje elektronskega poslovanja znotraj javne uprave ter navzven in izboljšanje kakovosti pravne regulative. Ciljna področja preobrazbe slovenske državne uprave so (Bohinc, 2001, str. 44):

- zagotoviti kakovostnejše izvajanje nalog in vzpostaviti učinkovitejši nadzor ter boljše uveljavljanje odgovornosti;
- spodbujati usmerjenost k uporabniku;
- izboljšati položaj javnih uslužbencev;
- boljše izkoristiti zmogljivosti sodobne informacijske tehnologije;
- izboljšati kakovost pravne regulative in okrepiti usmerjevalno in spremljevalno nalogo upravnega sistema.

Reforma slovenske državne uprave se izvaja v skladu s pristopi in izkušnjami ostalih razvitih držav, ki so reforme izvajale pred nami. V bistvu se želi v delovanje državne uprave uvesti načela novega javnega managementa in jo tako približati načinu delovanja zasebnega sektorja. Izvedene so bile že nekatere konkretne spremembe, na primer odprava administrativnih ovir, uvajanje sistemov kakovosti v delovanje upravnih organov itd. Spremeniti je potrebno še marsikaj. Med najtežje naloge, ki se trenutno izvajajo, zagotovo sodi uveljavitev enotnega in učinkovitega plačnega sistema javnih uslužbencev ter izgraditev enotnega državnega portala. Največjo slabost državne uprave predstavlja ravno informacijski sistem, saj podjetja in državljani ob vse tem, kar počne država, sploh ne vedo, kaj je dejansko na voljo, kaj že deluje in na koga se lahko obrnejo (Urh, Basle, 2002, str. 55).

Reforma je v Sloveniji eden izmed prioritarnih političnih in strokovnih projektov. Na eni strani jo zahteva slovenska javnost, ki je do javne uprave zelo kritična, na drugi strani pa so pritiski in zahteve Evropske unije, ki v svojih rednih letnih poročilih opozarja na zaostanke pri reformi. Pri tem ni dvoma, da tako notranji kot tudi zunanji pritiski težijo k izboljšanju delovanja izvršilne veje oblasti.

Na splošno je možno ugotoviti, da javna uprava opravlja dve funkciji, ki sta primerni za elektronsko podporo. Najprej je to vloga, ki jo nasploh determinira in ji določa poseben položaj javne uprave v družbi, njena oblastna funkcija. Oblast, ki je sicer na določenem državnem ozemlju porazdeljena med različne organe in organizacije, je po drugi strani vseobsežna, torej zadeva vsakogar in je vsakdo deležen, če to hoče ali ne. Zato se vsi drugi v razmerju do oblasti pojavljajo v vlogi »potrošnika«, torej nekoga, ki je tej oblasti podrejen in je nasproti njej šibkejša stranka, po drugi strani pa uporablja tudi njene usluge na različnih področjih, kajti oblast je tudi največji in vseobsežni »poslovodja« na določenem ozemlju, njegovo podjetje, za čigar poslovanje skrbi in ki ga upravlja, pa je država sama. Upravlja pa ga bolj ali manj v korist državljanov, kar je tudi temeljno poslanstvo javne uprave. Zato poleg oblastne vedno bolj stopa v ospredje »servisna« funkcija javne uprave in to funkcijo moderna teorija države tudi vedno bolj poudarja. Prav v taki vlogi pa je delovanje javne uprave najbolj primerno za elektronsko podporo, zato stopa v elektronsko poslovanje v okviru razmerja javna uprava – stranka (G2C³ za fizične osebe in G2B⁴ za pravne osebe).

Vsaka reforma sistema javne uprave sama po sebi povzroča določene premike oziroma spremembe razmerij med obstoječimi centri odločanja. Gre torej za vprašanje položaja »človeškega substrata« v sistemu javne uprave, in ne zgolj za reorganizacijo neosebni organizacijskih struktur. Tudi če so organizacijske spremembe dobro pripravljene, če so prizadetim jasni cilji sprememb ter zagotovljena finančna sredstva in usposobljeni strokovnjaki, se redno pojavljajo težave. Zaposlene je strah, da novih delovnih nalog ne bodo znali dobro opraviti; strah jih je morebitne izgube zaposlitve in poslabšanja njihovega položaja (Brejc, 1999, str. 11).

Na področju reforme javne uprave je temeljni paradoks v tem, da reformne predloge v praksi implementira prav tista »birokracija«, zoper katero so reformni predlogi v veliki meri usmerjeni. Končni učinek vsake upravne reforme je dokajšen premik oziroma prenos pooblastil in moči – bodisi med obstoječimi upravnimi organizacijami, skupinami in posamezniki bodisi med starimi in novimi. Skratka pri upravni reformi prihaja do redistribucije pravic, koristi in sredstev, ki jih zagotavlja država. Zato je nujno treba razumeti, da je upravna reforma tako strokovni kot politični proces, čeprav je njena politična narava pogosto skrita, ker je skrita tudi politična narava uprave kot takšne (Dujčič, 1997, str. 220).

V zadnjem desetletju se je v okviru reforme pojavljala ideja, imenovana Novo upravljanje javnega sektorja (ang. New Public Management – NPM). Njeno bistvo je prepričanje, da je potrebno in tudi možno v delovanje javne uprave vnesti omejena načela in pozitivne izkušnje managementa, značilnega za zasebni sektor. Izhodišče za NPM je spoznanje, da dosedanje birokratske strukture in praksa niso več edini dober način vodenja in delovanja javnega sektorja (Brejc, 1997, str. 631). Njegova naloga je zmanjšanje ali vsaj kontrola stroškov, pa tudi večanje učinkovitosti vseh oblik organizacij javne uprave.

³ G2C – Government – to – Citizen oziroma odnos med upravo in državljan.

⁴ G2B – Government – to – Business oziroma odnos med upravo in podjetji.

2.5 Poslovna znanja v javni upravi

Uvedba elektronskega poslovanja zahteva, tako kot ostale novosti v načinu poslovanja, širok spekter znanj in sodelovanj različnih strokovnjakov tako s področja informatike, prava, psihologije, organizacije dela, kot tudi pedagoge in druge. Analiza stanja tehnološkega prestrukturiranja z informacijskimi tehnologijami, ki je bila izvedena v slovenskih podjetjih je pokazala, da pripisujejo podjetja pri oceni težav, ki se nanašajo na uvajanje informacijskih tehnologij v podjetje, največji pomen pomanjkanju poznavanja informacijskih tehnologij na vseh ravneh zaposlenih. Podjetja so na izobraževanje in usposabljanje informacijske tehnologije pošiljala predvsem vodje obratov ter zaposlene v upravi, komerciali in računovodstvu, ki so potem ključno vplivali na notranje usposabljanje drugih zaposlenih (Bučar, 2001, str. 180).

Če upoštevamo razvoj informacijske tehnologije ter vse večji pomen informacij, je za podjetja in organizacije smiselno, da si ustvarijo svoje baze podatkov, ki jim bodo omogočale izboljšanje in optimizacijo poslovanja ter približanje strankam. Ravno izboljševanje poslovanja je zaradi močne konkurence na trgu nujno. Vse več je govora o različnih HRM (Human Resource Management), CRM (Customer Relationship Management), KM (Knowledge Management) in ERP (Enterprise Resource Planning) modelih oziroma sistemih, ki podjetjem in organizacijam omogočajo učinkovito ravnanje in upravljanje z bazami podatkov, z znanjem, viri, človeškimi viri ter odnosi s strankami. Nekatera podjetja omenjene modele učinkovito uvajajo in dosegajo zadovoljive rezultate.

Z dobo digitalizacije in elektronskega poslovanja pa poleg podjetij in organizacij želi tudi javna uprava slediti napredku in tehnologiji, ki ji bosta omogočila lažje približanje in komunikacijo z državljanji. Izvajajo se različni projekti uvajanja e-storitev v javni upravi, pri tem pa se uprava zaveda pomembnosti poslovnega znanja in prej omenjenih modelov, ki ji bodo omogočili lažje uvajanje e-storitev, določenih v Akcijskem načrtu e-uprave do leta 2004.

Tako kot je v zasebnem sektorju zelo pomembno področje izobraževanja in usposabljanja zaposlenih, postaja le to z reformo in vstopom v Evropsko unijo pomembnejše tudi v javni upravi. Upravna akademija je tako že leta 2000 pripravila načrt za usposabljanje v javni upravi in ga poimenovala Strategija usposabljanja in izpopolnjevanja za povečanje administrativne sposobnosti pred vstopom Slovenije v Evropsko unijo.

Globalni cilj omenjene strategije je povezan z vstopom v Evropsko unijo, to pa je omogočiti in pospešiti proces, tako da bodo ključni slovenski upravni delavci usposobljeni izvajati svoje naloge, ki jih prinaša članstvo v EU.

Posamični cilji tega usposabljanja pa so naslednji (Jambrek, Virant, 2000, str. 221):

- povečanje učinkovitosti delovanja javne uprave;

- prilagajanje znanj upravnih delavcev novim tehnologijam in postopkom dela v upravi;
- omogočanje horizontalne in vertikalne (napredovanje) mobilnosti upravnih delavcev;
- povečanje motivacije za delo v upravnem sistemu;
- izboljšanje možnosti upravljanja s človeškimi viri.

Dejstvo je, da je za udejanjanje takšnih temeljnih sprememb potrebna visoka profesionalnost in strokovnost delavcev. Za zaposlene v upravi je torej ključnega pomena, da imajo znanja, kvalifikacije in veščine za spoprijemanje s temi spremembami. Zato ni dovolj le spremenjena zakonodaja, pač pa je potrebno s sistematičnim pristopom k izobraževanju, usposabljanju in izpopolnjevanju spremeniti tudi dosedanja prakso in odnos do navedene problematike (Stanonik, 1998, str. 487).

V poslovnem svetu postaja stranka vedno pomembnejša, zato so podjetja pripravljena storiti vse, da zadovoljijo še tako težavne stranke. Ravno zaradi nenehnega prilagajanja storitev le njim, se je miselnost ljudi bistveno spremenila, zato sedaj tudi od javne uprave pričakujejo podobno. Pričakujejo predvsem enostavnejše in učinkovitejše dostope do njihovih storitev, izboljšanje kvalitete storitev ter personalizacijo. Ker pa smo v tako imenovani informacijski dobi, pričakujejo tudi spremembe na tem področju (možnost uporabe storitev 24 ur na dan, dostop z različnih lokacij ter preko različnih komunikacijskih kanalov).

Glede na to, da javna uprava pokriva različna področja, na različnih lokacijah je potrebno vzpostaviti dovolj fleksibilen sistem, ki bo zagotavljal enoten dostop do njenih storitev, predvsem pa je pomembno, da bo omenjeni dostop mogoč preko ene komunikacijske točke. Bistvo je, da je sistem zasnovan tako, da ga stranke na čim lažji in hitrejši način osvojijo, zato morajo biti dostopi do različnih storitev čim bolj standardizirani. Celotno poslovanje mora potekati tako, kot da bi stranka vedno poslovala z istim uslužbencem javne uprave, ki bi stranko dobro poznal in vedno vedel katere storitve ji je že nudil oziroma katere bo posledično še potrebovala.

Pomembno je omeniti eno težavo javne uprave pri takšnem načinu komuniciranja s strankami, in sicer varovanje zasebnosti in varovanje osebnih podatkov, kajti njene storitve so v večini vezane na osebne, občutljive in zaupne podatke strank, zato je nujno, da vpeljava sistema že v osnovi upošteva pravila in metode varovanja zasebnosti in podatkov.

Tako kot je HRM (ali človeški viri in ravnanje z njimi) pomemben za podjetja, njegov pomen spoznavajo tudi uprave različnih držav. V tujini, predvsem Ameriki, je model že dolgo uveljavljen. Tudi naša javna uprava bi imela z uvedbo modela določene koristi. Kot prvo bi s takšnim, vnaprej načrtovanim načinom zaposlovanja pridobili kader, ki je usposobljen za posamezno delo, zato potrebujejo učinkovit program za ravnanje z zaposlenimi, ki bo pripomogel k temu, da zadovolji pričakovanja glede odličnosti storitev tako managerjev in strank kot tudi zaposlenih. Tako bodo morali zagotoviti, da bo imel vsak zaposleni določena znanja, orodja in seveda potrebno pomoč.

Pomembno je, da javna uprava pripravi načrt zaposlovanja, kljub temu, da so pravila zaposlovanja določena zakonsko. Oceniti je potrebno znanje sedanjih zaposlenih, spoznati, katera znanja bodo v prihodnosti potrebovali ter zagotoviti zadostno število zaposlenih z določenim znanjem. Na podlagi tega se bodo tudi lažje odločili na katerih področjih je bolj smiselno uporabiti »outsourcing«. Zraven spada tudi načrt izobraževanja zaposlenih, tako internega – delitev znanja, ki ga imajo posamezniki, med zaposlenimi, s katerim si zagotovi, da določeno znanje ne odide skupaj z zaposlenim, kot tudi zunanjega izobraževanja in izpopolnjevanja. Z internim izobraževanjem lahko na enostaven način privarčujejo sredstva. Pomembno je zlasti z vidika, da uprava uvaja elektronske storitve za državljane, zato morajo najprej zaposleni osvojiti potrebna znanja in veščine, ki jih bodo uporabili pri novem načinu poslovanja. Razvoj kadrov je namreč vedno bolj pomemben.

Upravljanje z znanjem oziroma Knowledge management (KM) pa usmerja prehod iz ročnega generiranja informacij (tiskani dokumenti, klasični arhivi) v celovit sistem digitalnega procesiranja informacij, strukturiranja le teh v znanje ob širokih možnostih učinkovite uporabe in izrabe informacij. Kadar govorimo o klasičnem KM, obravnavamo tri nivoje (Interno gradivo podjetja Perenič svetovanje d.o.o., 2002):

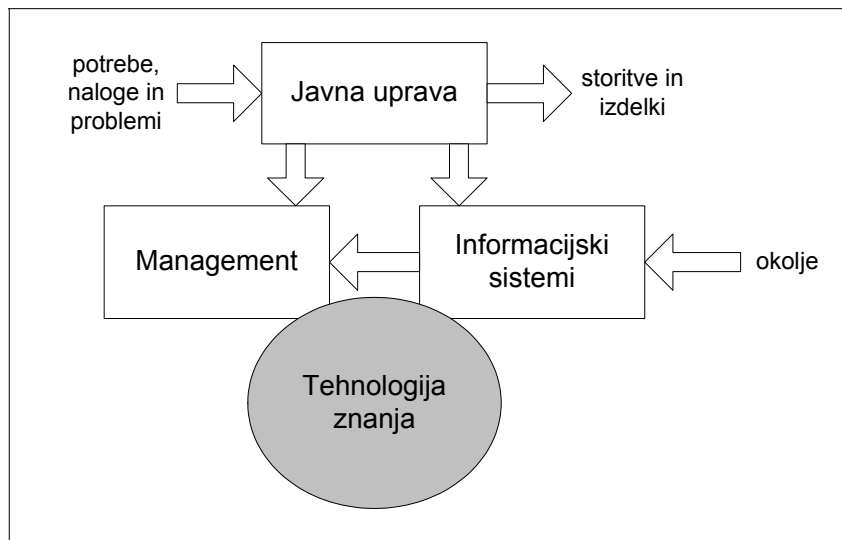
- viri znanja (organizacija in ljudje v njej),
- uporaba znanja (poslovni procesi),
- informacijski sistem (tehnologija).

KM predstavlja skupino orodij za zbiranje, shranjevanje, analizo in dostop do podatkov, iz katerih oblikujemo informacije, ki so potrebne pri sprejemanju pomembnih odločitev. Iz številnih podatkovnih baz orodja izluščijo informacije, ki jih uporabnik zahteva. Upravljanje z znanjem, po mnenju strokovnjakov Lotus in IBM, pomeni pridobivanje prednosti z izboljšano odzivnostjo, inovativnostjo, sposobnostjo in učinkovitostjo. Dodana vrednost je rezultat sovplivanja ljudi, prostora in stvari. Vsaka organizacija temelji na izkušnjah in strokovnosti ljudi. Prostor, fizični ali virtualni, omogoča delovanje, sodelovanje in izmenjavo znanja. Stvari predstavljajo znanje, ki ga ljudje medsebojno izmenjujejo, informacije in procesi⁵.

Javna uprava kot kompleksen sistem, sestavljen iz številnih podsistemov, sledi ciljem učinkovitega zagotavljanja kakovostnih storitev in izdelkov svojim državljanom na vseh ravneh. Pri tem pa mora biti njeno delovanje organizirano tako, da omogoča fleksibilno prilagajanje spremembam doma in po svetu. Slika 1 prikazuje mesto in vlogo tehnologije znanja, ki omogoča upravljanje z znanjem v procesu upravljanja državne uprave. Ta tehnologija povezuje informacijski sistem in ljudi, da le ti lažje in uspešneje izpolnjujejo cilje državne uprave (E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004, 2001, str. 82).

⁵ Knowledge Management in Action, Three Scenarios, A Lotus Development Corporation White Paper, Jan. 2001
http://www.lotus.com/world/slovenia.nsf/va_type8/3A20AA1234F51CFFc1256A2A004822D (O upravljanju z znanjem).

Slika 1: Mesto in vloga tehnologije znanja v informacijsko upravljalnem procesu javne uprave



Vir: E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004, 2001, str. 83.

V okviru upravljanja z znanjem v javni upravi ločimo dva glavna vidika, in sicer zagotavljanje kakovostnih storitev državljanom ter zagotavljanje potrebnih podatkov, informacij in znanja za učinkovitejše delovanje državnih struktur.

Razvoj in upravljanje znanja močno vplivata na koncept, strukturo, delovanje in funkcije javne uprave. Pri tem so pomembni projekti uprav, ki potekajo vzporedno (npr. reforma javne uprave, uvajanje e-poslovanja ipd.). Bistvo vzpostavitve e-uprave tako ne smemo jemati le kot zbirko različnih storitev na spletni strani, temveč kot storitve, ki izboljšujejo klasičen pristop do državljanov in so uporabniku prijaznejše.

Tudi v javni upravi je pomembno, da postavijo tako imenovani zemljevid znanja, ki omogoča natančen nadzor nad obstoječim znanjem, določi natančno lociranost in nosilca posameznega znanja. S takšnim oblikovanjem zemljevidov in baz znanja lahko v javni upravi dosežemo sistematično urejenost in preglednost posameznih znanj, kar omogoča boljše sodelovanje posameznikov. Na ta način se bo točno vedelo, kdo določena znanja obvlada in lahko s tega področja rešuje določene zadeve tako za javno upravo kot tudi za državljanje. Sistem KM omogoča tudi lažje in boljše odločanje, spretnejše in bolj izobražene zaposlene, krajše odzivne roke in podobno.

Upravljanje z viri (ERP) pa je sistem, ki skuša povezati vse oddelke in funkcije v podjetju v en celovit sistem, ki bo uspešno zadovoljeval posamezne potrebe določenega oddelka. Tako naj bi podjetja vzpostavila sistem, ki bo služil potrebam zaposlenih v finančnem oddelku kot tudi potrebam zaposlenih v oddelku za kadrovske zadeve. Tipični sistemi podjetij so ponavadi takšni, da ima vsak oddelk svoj računalniški sistem, ki je prilagojen oziroma prirejen za delo

točno določenega oddelka. Model ERP pa vse te posamezne sisteme združuje v enega, kar omogoča lažje sodelovanje in komuniciranje med oddelki ter omogoča delitev in posredovanje informacij.

Podobno kot podjetja sprejemajo naročila svojih strank pa tudi javna uprava sprejema različna naročila oziroma vloge svojih državljanov, npr. vloga za izpisek iz rojstne knjige, vloga za pravice do denarno socialne pomoči, izdaja gradbenega dovoljenja in podobno. Tudi tu, pri reševanju upravnih zadev, je potrebno sodelovanje različnih oddelkov javne uprave, da državljan pridobi določeno zadevo, zato bi uvedba sistema ERP v javno upravo smiselna.

Uvedba sistema ERP v javni upravi bi tako pomenila povezavo vseh oddelkov, služb in enot, kar bi bistveno izboljšalo povezavo med njimi, sodelovanje in predvsem skrajšanje rokov, v katerih uprava oskrbi posameznega državljana z zahtevano stvarjo. Državljan bi tako lahko, npr. če potrebuje gradbeno dovoljenje, namesto, da gre na matično upravno enoto, občino in upravno enoto, na katere območju naproša za dovoljenje, vse opravil le na svoji upravni enoti oziroma na spletni strani. Ko bi referent na upravni enoti v računalnik oziroma sistem ERP vnesel podatke o zahtevku, bi takoj prišel do vseh potrebnih podatkov za izdajo gradbenega dovoljenja. Takoj ko bi referent svoje delo opravil, bi sistem avtomatično poslal zahtevek naprej, v drug oddelek in tako naprej, dokler zahtevek ne bi bil dokončno rešen in bi državljan dobil potrdilo. V primeru, da državljan ne bi kmalu dobil odgovora glede dovoljenja, bi lahko pri istem referentu zaprosil za podatke o tem, kje se trenutno njegov zahtevek nahaja oziroma kakšne so ovire, ki povzročajo zastoje. Tudi znotraj javne uprave bi se na ta način lažje reševale težave, ki povzročajo zastoje v posameznih postopkih.

Če upoštevamo tudi rešitev elektronskega poslovanja, da bi v sistem ERP vgradili nove kanale za dostop do podatkov in informacij preko interneta, bi lahko državljan sam z ustreznim geslom (dobil bi ga ob vložitvi zahtevka, vloge...) prišel do podatkov o tem, kaj se z njegovim zahtevkom dogaja oziroma kje se trenutno nahaja. Pri takšnem dostopu je bistvena zagotovitev varnosti in zaščite podatkov, ki so dostopni preko internetnega omrežja, saj je večina teh podatkov osebnih, zato je potrebno upoštevati določene predpise.

Pri uvajanju nove kulture poslovanja, ki vključuje izmenjavo izkušenj in spodbuja nova znanja in veščine, mora s spodbujevalnimi ukrepi sodelovati vodstvo organizacije. Vodstvo mora vzpodbuditi prenašanje znanja posameznikov na sodelavce in v skupne zbirke znanja, iz katerih je dostopno vsem zaposlenim v podjetju. Pri vzpodbujanju izobraževanja na področju uporabe informacijskih tehnologij je pomembna tudi sama računalniška pismenost vodilnih kadrov, oziroma ljudi, ki s svojimi odločitvami vplivajo na širitev uvajanja in učinkovito uporabo informacijskih tehnologij v poslovnih procesih (Brlečič, 1998/1999, str. 12).

Novega načina poslovanja, ki vključuje doživljenjsko usposabljanje zaposlenih se morajo v celoti zavedati pomembni subjekti v gospodarstvu: direktorji podjetij, organi javne

uprave in sindikati, saj je elektronsko poslovanje najprej naložba, ki zahteva nekaj denarja in človeških virov, šele nato z rastjo obsega poslovanja prispeva k večji širitvi organizacije (Bela knjiga, 1997, [URL:http://www.drustvoinformatika.si/publikacije/belaknjiga](http://www.drustvoinformatika.si/publikacije/belaknjiga)).

Do pred kratkim je bila pestrost ponudbe storitev, ki jih je ponujal javni sektor, manj usmerjena k uporabnikom kot storitve, ki jih je ponujal zasebni sektor. Glavni razlog za to je bil monopolni položaj javnega sektorja. Konkurenca v javni upravi tako sploh ni obstajala. Zaradi tega je bila kakovost storitve manj pomembna od vhodnih podatkov, samega postopka in formalnosti, ki so bili potrebni za doseganje končnega rezultata. Posledica tega je (bila), da je (bilo) dojemanje javne uprave med državljanji na splošno negativno (zapravljanje denarja, neučinkovito delovanje, togo in neodgovorno ravnanje) (Brezovšek, 2000, str. 265).

Eden izmed vidikov reforme javne uprave je tudi izboljševanje kakovosti njenega delovanja. Prav tako kot podjetja je tudi uprava začela uvajati sisteme kakovosti, pri čemer je potrebno upoštevati določene razlike med zasebnim sektorjem in javno upravo, saj je slednja vezana na mnogo bolj toga in formalizirana pravila.

Državna uprava je še do nedavnega delovala izolirano od okolja in v skladu s svojimi tradicionalnimi pravili, danes pa se ne more več izogniti vplivom, ki jih imajo na državo globalizacija in ostra konkurenca v vseh sektorjih. Zato je primerjanje državne uprave z zasebnim sektorjem vedno bolj nujno in neizbežno. Tako se v tudi v državni upravi teži k dvigovanju kakovosti, pri čemer je najpomembnejša usmeritev k uporabniku. Dvigovanje kakovosti temelji predvsem na načelih menedžmenta celovite kakovosti (TQM), katerega glavne značilnosti so (Pollitt, Bouckaert, 1995, str. 4):

- kakovost se ne nanaša le na proizvode in storitve, ampak tudi na procese, delovne razmere in okolje, skratka na celotno združbo;
- organizacijska struktura mora biti usmerjena h kakovosti ne le na ravni posameznega delovnega mesta, ampak tudi v okviru sodelovanja med oddelki in z ostalimi združbami. Zavezanost kakovosti se mora začeti pri vrhu organizacijske strukture;
- za kakovost ni odgovorna le določena tehnična funkcija ali oddelek, saj gre za sistematični proces, ki zadeva celotno združbo;
- ideje o stalnih izboljšavah kakovosti ne smejo biti omejene samo na proizvodnjo, temveč morajo zadevati vse elemente in funkcije združbe, napakam pa se je potrebno izogniti, preden se pojavijo;
- kakovost na vseh področjih lahko dosežemo le, če pri tem sodelujejo vsi in ne le nekaj strokovnjakov, zaradi česar je potrebno investirati tudi v usposabljanje.

V Sloveniji se z menedžmentom kakovosti intenzivneje ukvarjajo predvsem v upravnih enotah preko Skupnega ocenjevalnega okvira (CAF) in certifikatov kakovosti ISO 9002, s čimer želijo doseči večje zadovoljstvo strank in zaposlenih ter povečati učinkovitost dela. Pri

tem naj bi uvajanje sistema kakovosti na podlagi standarda ISO 9002 v upravnih enotah prispevalo k (Kakovost v državni upravi, 2000, str. 23):

- večji preglednosti in optimizaciji postopkov ter s tem k dvigu učinkovitosti upravnega dela;
- jasnejši opredelitvi pristojnosti in odgovornosti vseh zaposlenih in s tem tudi krepitvi samoodgovornosti;
- vzpostavitvi sistema notranjega nadzora;
- racionalizaciji stroškov poslovanja;
- sprotnemu odpravljanju napak;
- prijaznejšemu odnosu do strank;
- načrtnemu usposabljanju zaposlenih;
- dolgoročni motivaciji zaposlenih in dvigu zavesti o nujnosti nenehnega izboljševanja kakovosti.

Z željo po izboljšanju kakovosti dela javnih uslužbencev je vlada že leta 2001 sprejela dve uredbi, in sicer Uredbo o načinu poslovanja organov javne uprave s strankami (Uradni list RS, 22/2001, 81/2003) ter Uredbo o poslovnem času, uradnih urah in delovnem času v organih državne uprave (Uradni list RS, št. 21/2001, 54/2002, 31/2003, 18/2004). Prva povzema dosedanje dobre prakse poslovanja s strankami ter jih določa kot obvezne za vse upravne organe. Bistvena novost uredbe pa je uvedba informatorja. To je oseba, ki daje strankam v sprejemni pisarni splošne informacije oziroma po potrebi stranko preusmeri na ustrezno organizacijsko enoto. Poleg tega določi stranki termin za obravnavo pri referentu. Z uredbo je določeno tudi, da uradna oseba, v primeru, da stranka ni pravilno izpolnila predpisanega obrazca ali sestavila pisne vloge, ima pa s seboj vse potrebne priloge k vlogi, ne sme zavrniti obravnavanja le te. Tudi načelo splošnega upravnega postopka, da organ od stranke ne sme zahtevati nobenih dokazov, ki jih lažje priskrbi sam, je povzeto v omenjeni uredbi. Z drugo uredbo pa se je najmanjše število uradnih ur v upravnih enotah, območnih enotah in izpostavah povečalo na 20 ur tedensko, določeno pa je tudi, da morajo biti vsaj enkrat na teden uradne ure popoldan, kar pomeni, da se ne končajo pred 16.30.

Poglavje o zagotavljanju kakovosti v javni upravi se pojavlja tudi v Strategiji e-poslovanja v javni upravi za obdobje od leta 2001 do leta 2004, kjer je opredeljeno, da morajo biti pri izvajanju vseh aktivnosti informatizacije zagotovljeni vsi potrebni mehanizmi za zagotavljanje kakovosti. Tako v okviru Centra Vlade RS za informatiko (CVI) deluje Služba za sistem kakovosti, ki kot štabna služba skrbi za delovanje in stalen razvoj sistema vodenja kakovosti.

Izhodišča na področju sistema vodenja kakovosti v obdobju aktualne strategije e-poslovanja do leta 2004 lahko razdelimo v tri poglavja (E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004, 2001, str. 46):

- a) Delovanje in razvoj sistema vodenja kakovosti – uspešno izpeljan postopek certificiranja sistema vodenja kakovosti CVI s strani akreditiranega certifikacijskega organa obvezuje

CVI, da skrbi za kontinuirano delovanje sistema in izvaja nadgradnjo/razvoj sistema v skladu s spremembami procesov ter novimi smernicami ISO 9001:2001.

CVI bo izgrajeni sistem kakovosti uporabljal tudi kot ogrodje zaupanja in transparentnosti pri sodelovanju z drugimi državnimi organi ter zunanjimi izvajalci.

- b) Izvajanje presoj izdelkov pri programih/projektih IT⁶ – z nadaljnjo zahtevo vodstva CVI po izvajanju presoj vmesnih in končnih izdelkov želijo pri vodjih projektov doseči nadaljevanje pozitivne prakse, kot so jo dosegli do leta 2000 pri sistematično izvedenih presojah na programu projektov IDC⁷ ter pri nekaterih drugih projektih.
- c) Izvajanje presoje procesa pri ponudnikih storitev – izvajanje presoje le tega je predvideno v okviru izvedbe javnih naročil. Metodološka podpora izvajanja presoje procesov je na voljo, obstaja pa tudi zadovoljivo število kvalificiranih notranjih in zunanjih presojevalcev.

2.6 E-uprava

Gonilna sila pri razvoju elektronskega poslovanja je vsekakor gospodarstvo, v okviru katerega je začela nastajati nova ekonomija, ki predstavlja povsem nove dejavnosti in storitve v okolju interneta. Državna uprava je eden najpomembnejših partnerjev zasebnemu sektorju oziroma gospodarstvu, zato bi lahko prepočasno uvajanje e-uprave zaviralo celoten razvoj elektronskega poslovanja podjetij in s tem nove ekonomije. Razvite države se tega zavedajo, zato pospešeno uvajajo e-upravo. Večina držav članic EU jo namerava uvesti v obdobju med letoma 2003 in 2005, kar pomeni, da naj bi do tedaj vse storitve ponujale po elektronski poti (Vintar, 2001, str. 329-331).

E-uprava predstavlja tudi uvajanje novih pristopov v načinu poslovanja uprave. E-uprava bo delovala po sledečih načelih (Vintar, 2001a, str. 333-334):

1) načelo enkratnega obveščanja:

- organizacije in občani so dolžni vsako spremembo, ki zadeva njihov status do države, sporočiti samo enkrat, na eno mesto;
- uprava mora biti organizirana tako, da bo spremembo izvedla v vseh informacijskih sistemih, v katerih se obravnavani podatki hranijo;

2) načelo obveznega pridobivanja mnenj in soglasij po uradni dolžnosti:

- upravni organi ne smejo zahtevati niti sprejeti od občana ali organizacije niti enega dokumenta, mnenja ali soglasja, ki dokazuje dejstva, ki so upravi že znana;

3) načelo poslovanja brez osebne stika s stranko, če to ni nujno potrebno:

- to pomeni razvijanje rešitev, ki bodo zagotavljale varno poslovanje na daljavo, ne da bi morala stranka samo zaradi identifikacije osebno obiskati upravni organ;

4) načelo delovanja po sistemu "vse na enem mestu":

- za uporabnike interneta naj bi storitve "vse na enem mestu" zagotovil elektronski državni portal,

⁶ IT – informacijska tehnologija

- za preostale pa skupna pisarna, kjer bodo lahko stranke na enem mestu opravile večino uradnih opravil;

Izraz elektronska uprava je star šele dobra tri leta. Z njim mislimo intenzivno uvajanje uporabe interneta in elektronskega poslovanja v upravo, znotraj uprave med upravnimi organi, navzven z občani, podjetji in drugimi organizacijami. To pomeni, da bodo lahko občani, podjetja in ostali nevladni sektor, ko bo elektronska uprava v resnici delovala, večino uradnih zadev, dovoljenj in dokumentov pridobili kar preko svojega računalnika oziroma interneta, interaktivnih kioskov, mobilnih telefonov in drugih naprav (Vintar, 2001, str. 177).

Uprava bo z uvedbo elektronskega poslovanja deležna naslednjih koristi oziroma prednosti (Stanonik, 2001):

- preglednost poslovanja uprave,
- boljša alokacija resursov,
- hitrejša storitve za uporabnike,
- boljša kvaliteta storitev,
- manjši stroški,
- višja udobnost za uporabnike,
- višja točnost in vestnost storitev,
- večje število obravnavanih zahtevkov,
- večja personalizacija storitev,
- enakopravna obravnava uporabnikov,
- manj napak,
- manj podvajanja dela med oddelki,
- boljši imidž uprave.

Poleg omenjenih prednosti pa ne smemo zanemariti možnih slabosti, ki bi se lahko pojavile v prihodnosti. Le te so naslednje:

- socialna izločenost – ta je povezana z nizko računalniško pismenostjo, ki je v veliki meri povezana s pomanjkanjem opreme za dostop do spletnih strani uprave. Znani so različni ukrepi držav za omejevanje tega problema, in sicer subvencioniranje nakupa računalnikov, računalniško opismenjevanje, vzpostavitev javnih internetnih točk in podobno. Slovenska javna uprava ta t.i. digitalni razkorak odpravlja z vzpostavljanjem javnih e-točk, e-šol in e-knjižnic, kjer je vsakomur omogočen dostop do interneta.
- Elektronske zlorabe (Jambrich, 2001, str. 6) – pojavi se pri odpiranju sistemov navzven, zaradi pomot, napak, pri nezadostnem nadzoru,...
- Neosebni pristop – marsikdo bo še vedno raje opravljal zadeve na upravni enoti in čakal, da bo deležen osebnega stika z uradnikom. To je lahko tudi posledica nezaupanja v e-poslovanje, ki se pojavlja predvsem pri starejši populaciji.

⁷ IDC – informacijsko dokumentacijski center. Pomeni informacijsko podporo v procesu približevanja Slovenije Evropski uniji.

Slovenska vlada je v začetku leta 2001 sprejela Strategijo elektronskega poslovanja v javni upravi do leta 2004. Le ta predstavlja osnovo za pripravo in vodenje projektov pri uvajanju e-uprave ter s katero želi pripraviti javno upravo na informacijsko družbo. Globalni cilj javne uprave do leta 2004 je podpora elektronskemu poslovanju na ključnih delovnih področjih javne uprave, kar vključuje zagotovitev enotne opreme na delovnih mestih, povezavo administrativnih registrov, uvedbo aplikacij za skupne funkcije uprave po njenih ključnih področjih ter ustrezno izobraževanje in usposabljanje vseh udeležencev e-poslovanja. Glavne usmeritve pri uvajanju e-poslovanja v slovensko javno upravo so (E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004, 2001, str. 6):

- zagotoviti enostaven, hiter, kakovosten in poceni dostop državljanov do informacij in storitev javne uprave s pomočjo sodobne informacijske in telekomunikacijske tehnologije oziroma približati državljanom storitve javne uprave;
- državljanom omogočiti dostop do informacij in storitev javne uprave na takšen način, da jim ne bo potrebno poznati notranjih postopkov v javni upravi in da ne bodo pri tem geografsko omejeni;
- zagotoviti prijaznost storitev uprave na način, da državljanom v postopkih ne bo potrebno priskrbeti podatkov, ki so jih nekoč upravi že podali, kar pomeni, da se novi ali spremenjeni podatki ne smejo zajemati več kot enkrat in na enem mestu ter se ne smejo podvajati v različnih zbirkah podatkov;
- omogočiti dostop do vseh javnih podatkov;
- skrajšati odzivne čase na zahteve državljanov po storitvah javne uprave ter s tem dosledneje upoštevati javno mnenje in pobude javnosti;
- racionalizirati poslovanje javne uprave in doseči kakovostnejše sodelovanje med upravo in uporabniki.

Uporabniki bodo do storitev in informacij javne uprave dostopali preko enotne vstopne točke imenovane Enotni državni portal. Enotni državni portal bo vključeval informacijske in storitvene pod-portale in bo zagotavljal javnosti dostop do vseh informacij in storitev javne uprave na enostaven in prijazen način, tako, da uporabniku ne bo potrebno poznati notranje organizacije in notranjih postopkov javne uprave. Predstavljal bo skupno enovito predstavitev državnih organov Republike Slovenije na internetu. Strategija predvideva, da bodo storitve in informacije javne uprave dostopne z različnimi tehnologijami vključno z mobilnimi telefoni, digitalno televizijo, klicnimi centri in kioski (Silič, 2001, str. 156).

Uvedba elektronskega poslovanja pomeni za javno upravo nov način delovanja. Do sedaj so transakcije med javno upravo in njenimi strankami potekale večinoma tako, da je morala stranka obiskati pristojen državni organ ter za izvedbo določene transakcije čakati v vrsti pred okencem. Ob prodoru sodobnih informacijskih in telekomunikacijskih tehnologij je postala uporaba prej omenjenih fizičnih kanalov nesmiselna, saj bi lahko stranka pridobila določene informacije ali opravila storitev ob katerikoli uri. Obiskati bi morala le spletno stran uprave na internetu.

Storitve, ki jih je mogoče digitalizirati, so na primer podaljševanje veljavnosti potnega lista in vozniškega dovoljenja, prijava dohodnine, plačilo DDV, prošnja za dovoljenje za zakonsko zvezo ipd. Izkazalo se je, da lahko država prihrani tudi do 70 % stroškov, če uvede elektronsko poslovanje v upravi, pri čemer niso upoštevani stroški strank (izguba časa zaradi poti in čakanja v vrsti, stroški poti, nujnost koriščenja letnega dopusta ipd.). Elektronsko poslovanje v javni upravi bo organizirano preko enotnega državnega portala, ki bo javnosti zagotavljal neprekinjen dostop do vseh informacij in storitev javne uprave na enostaven in prijazen način. Hkrati bo predstavljal skupno in enovito predstavitev državnih organov Republike Slovenije na internetu. Slovenska vlada načrtuje izgradnjo takšnega portala do konca leta 2004 (E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004, 2001, str. 25-26).

V zvezi z e-upravo je potrebno omeniti tudi Akcijski načrt e-uprave do leta 2004, ki ga je v letu 2002 pripravil Center Vlade RS za informatiko. Namen le tega je zagotavljati pogoje za pospešen razvoj e-poslovanja v upravi, omogočiti sprotno odpravljanje ovir, ki nastajajo pri razvoju novih e-storitev, omogočiti Vladi RS tekoče spremljanje doseženega na osnovi evropsko in svetovno primerljivih kazalnikov ter po potrebi ustrezno ukrepanje (Akcijski načrt e-uprave do leta 2004, 2002, str. 2).

Med vsebinskimi cilji omenjenega načrta so pomembni predvsem naslednji trije, na katerih mora temeljiti razvoj e-storitev v bodoče (Akcijski načrt e-uprave do leta 2004, 2002, str. 3):

- E-storitve bomo razvijali po načelu »enkratnega obveščanja«, kar pomeni, da bodo uporabniki teh storitev dolžni vsako spremembo osebnih stanj prijaviti praviloma samo enkrat, z organizacijo in integracijo podatkovnih zbirk in javnopravnih registrov, evidenc pa bomo dosegli, da bodo imetniki teh podatkov o spremembi obveščeni, na individualni ravni.
- Vsi upravni oz. širše javnopravni postopki bodo v okviru e-uprave zasnovani po načelu »obveznega pridobivanja podatkov iz uradnih registrov in evidenc po uradni dolžnosti«, kar pomeni, da bodo imeli uslužbenci v okviru reševanja teh postopkov možnost elektronsko pogledati ali jih elektronsko zahtevati iz vseh potrebnih registrov, evidenc ali zbirk podatkov (139. člen ZUP⁸).
- V bodoče bodo vse storitve e-uprave na voljo uporabnikom po sistemu »vse na enem mestu (ang. one stop shop)«. Za tiste, ki uporabljajo Internet od doma, bo »vse storitve na enem mestu« nudil enotni državni portal, za preostale pa e-kioski in »teletoke«, kjer bodo lahko občani na enem mestu, sami ali s pomočjo usposobljenega uslužbenca, opravili večino uradnih opravil.

Sprejeta novela Zakona o splošnem upravnem postopku natančneje določa obveznost organov javne uprave, da si po uradni dolžnosti pridobijo podatke iz uradnih evidenc. Po novi ureditvi, ne glede na določbe področnih zakonov in podzakonskih predpisov v postopku, ki se začne na zahtevo stranke, vlogi ni potrebno prilagati potrdil, izpiskov in drugih podatkov o dejstvih iz

⁸ ZUP – Zakon o splošnem upravnem postopku (Uradni list RS, št. 80/1999, 70/2000, 52/2002).

uradnih evidenc, ki jih vodijo organi javne uprave. Določa tudi, da organ ravna po postopku iz 139. člena ZUP, če pa stranka izjavi, da organu ne dovoli, da si sam pridobi njene osebne podatke iz uradnih evidenc, se šteje, da je vloga popolna, ko so priložena vsa zahtevana potrdila. ZUP določa še, da ne glede na določbe področnih zakonov in podzakonskih predpisov vloži ni potrebno prilagati potrdil, izpiskov in drugih podatkov o dejstvih iz uradnih evidenc, če stranka ta dejstva pred organom dokaže z osebnim dokumentom ali javno listino. Podatke iz uradnih evidenc, ki štejejo za davčno tajnost, pa si organ lahko pridobi le na podlagi zakona ali izrecne pisne privolitve stranke.

3. INFORMACIJSKA PODPORA

Aplikacija SPIS je skupni aplikativni projekt javne uprave. Leta 1996 je Center Vlade RS za informatiko na podlagi Uredbe o pisarniškem poslovanju in dolžnostih upravnih organov do dokumentarnega gradiva (Uradni list RS, št. 72/94) izbral sistem Lotus Notes za računalniško podporo poslovanju oziroma upravljanju z dokumenti. To je bil nekakšen začetek uvajanja skupinskega dela v državno administracijo.

Aplikacija SPIS - Pisarniški informacijski sistem je razširjena v večini državnih organov, vladnih uradih in v upravnih enotah. Aplikacija omogoča učinkovit pretok dokumentov, organizacijo ravnanja z dokumenti, pregled nad pretokom dokumentov, spremljanje dela v upravnih organih, podporo postopkom arhiviranja, izmenjavo podatkov med državnimi organi in postopno oblikovanje enotnega dokumentacijskega sistema.

Aplikacija SPIS je namenjena evidentiranju zadev in dokumentov. S pomočjo vnaprej pripravljenih obrazcev omogoča relativno enostavno oblikovanje izhodnih dokumentov, pripravljeni pregledi pa razvrščajo dokumente po različnih kriterijih. Z dodeljevanjem zadev v reševanje strokovnim delavcem lahko spremljajo njihovo zasedenost in uspešnost. Dokumenti so tudi zaščiteni pred nepooblaščenno uporabo s sistemom nadzorovanega dostopa. V povezavi z elektronsko pošto omogoča aplikacija obveščanje strokovnih delavcev o dokumentih in zadevah ter opozarja na roke za rešitev zadev. Sistem omogoča upravno statistiko ter arhiviranje rešenih zadev.

Aplikacija SPIS se posodablja, da bo omogočala podporo postopkom in upravnemu delu. Sistem vključuje tudi modula za spremljanje vladnih sej ter zakonodajnega postopka.

3.1 Razvoj in uvajanje

Leta 1993 je Center Vlade RS za informatiko objavil javni razpis z namenom, da poišče primerno orodje in izvajalca za informatizacijo pisarniškega poslovanja v javni upravi, to pa je bil tudi nekakšen začetek uvajanja aplikacije SPIS. Razpis je sovpadal s pripravo Uredbe o pisarniškem poslovanju in dolžnostih upravnih organov do dokumentarnega gradiva, ki jo je Vlada RS sprejela novembra 1994. Le ta predstavlja normativen temelj ureditve omenjenega

področja. Aplikacija SPIS je bila takrat razvita v Lotus Notes verziji 3, namenjena pa je bila sprva zgolj evidentiranju vseh vrst dokumentarnega gradiva.

Prva verzija aplikacije je bila dokončana jeseni leta 1995. Takrat je bila uvedena v delo Centra Vlade RS za informatiko ter še v nekatere druge organe. V tem istem obdobju se je izvajala tudi množična izgradnja lokalnih omrežij, kar je seveda omogočalo, da so se v delo z aplikacijo lahko vključili vsi zaposleni. S tem pa je aplikacija že v samem začetku preseгла pomen navadne evidence. Na Centru Vlade RS za informatiko so s širjenjem kroga uporabnikov pridobivali izkušnje o dejanskih potrebah uporabnikov, ki so jih skušali v čim večji meri vključiti v aplikacijo.

Organi javne uprave so Ministrstvu za notranje zadeve dolžni poročati o opravljenem delu v okviru upravnega postopka v določenem časovnem obdobju. Ker gre pri tem za poročanje različnih podatkov v zvezi z reševanjem zadev, se je porodila ideja in odločitev, da postane to poročanje v SPIS-u avtomatizirano, zato je bilo potrebno aplikacijo dopolniti z upravno statistiko prve stopnje. Tako je nastala verzija SPIS 1.21, ki je omogočala spremljanje in poročanje upravne statistike.

Z uporabo nove različice aplikacije se izboljšave še niso končale, saj so se stalno pojavljale situacije, ki so botrovale nastanku novih, še izboljšanih verzij aplikacije. Tako so se uporabniki aplikacije srečali s situacijo, ko je nek organ javne uprave deloval na večjem številu lokacij, imel pa je skupno glavno pisarno ali pa je vsaj ena od glavnih pisarn funkcionirala kot nadrejena ostalim. Zato je bilo potrebno aplikacijo prilagoditi možnostim hkratne uporabe na različnih lokacijah. S tem je nastala izboljšana verzija SPIS 1.31.

Pomemben sestavni del aplikacije so tudi tako imenovane depeše. Depeše so elektronska izvedba diplomatskih telegramov, ki so integrirani v SPIS in predstavljajo zaokrožen sistem, ki omogoča stalno komunikacijo med diplomatsko-konzularnimi predstavništvi in državnimi organi, tudi ponoči in ne oziraje se na vikende in praznike. Ves pretok poteka preko Ministrstva za zunanje zadeve, za distribucijo na ostale državne organe (Urad predsednika države, Urad predsednika vlade, omejeno število ministrstev) pa je postavljen poseben replikacijski strežnik na Centru Vlade za informatiko. O vključevanju uporabnikov v sistem odloča Ministrstvo za zunanje zadeve (SPIS, 2003,

URL: <http://www.gov.si/cvi/slo/sris/projekti/spis/zgodovina.htm>).

Osnovna pomanjkljivost naštetih verzij programa je bila njihova nepovezljivost z drugimi aplikacijami, ki je izhajala iz zaprtosti verzije 3 Lotus Notes-a. To je odpravila višja verzija programskega orodja, zato se je leta 1997 začel razvoj nove aplikacije v okolju Lotus Notes 4 (32 – bitno okolje). Poimenovali so jo SPIS 4 in njena temeljna lastnost je modularnost. Glavna pisarna (vhodno-izhodni modul) je ločena in namenjena zgolj opravi, za katera so zadolženi zaposleni v glavni pisarni. Nanjo pa se navezuje poljubno število zbirk (aplikacij), ne glede na to, v katerem orodju so izdelane. S tem se je aplikacija preoblikovala v orodje

elektronskega poslovanja organa javne uprave. Z uvedbo posebnega poštnega nabiralnika organa javne uprave, povezanega z vhodno-izhodnim modulom, pa predstavlja tudi sredstvo za elektronsko komuniciranje med organi javne uprave in tudi posamezniki (SPIS, 2003, URL:<http://www.gov.si/cvi/slo/sris/projekti/spis/zgodovina.htm>).

Omeniti je potrebno dva pomembna sestavna dela SPIS-a 4, in sicer aplikacijo Zakonodajni postopek RS ter aplikacijo elektronske seje Vlade (e-seje). Prva je namenjena vsem organom, ki sami pripravljajo predpise, saj lahko uporabnik v posebni bazi spremlja pripravo svojih predpisov na različnih nivojih (predpis ministra, predpis vlade, zakon ali podzakonski akt, ki ga sprejme državni zbor). Povezava z drugo omenjeno aplikacijo pa je prav tako pomembna, saj se gradiva za obravnavo posredujejo na generalni sekretariat preko vhodno-izhodnega modula, na enak način pa se obvešča tudi o sklicih sej vsa ministrstva in sodelujoče organe.

Popravki aplikacij, ki jih je zahteval prehod v leto 2000, so zahtevali dodatne spremembe in dopolnitve, ki so aplikacijo približali praktičnim potrebam uporabnikov, s tem pa je nastala nova verzija aplikacije, imenovana SPIS 1.45. Narejena je s poudarkom na prijaznosti do uporabnika, predvsem s poenostavitvami in mnogimi drobnimi dodatki, ki pridejo prav predvsem pri delu v upravnih enotah.

Leta 2003 so v podjetju SRC.SI d.o.o. v SPIS-u omogočili elektronsko preverjanje in podpisovanje dokumentov s certifikatom SIGOV-CA⁹. Konec leta 2002 so tudi sistem SPIS 4 razširili z nastavljivo zaščitno shemo za delo z zadevami ter dokumenti. Zaščitna shema namreč omogoča, da v okviru posameznega postopka organ sam določi ustrezno zaščito dokumentov. Izbira lahko med popolnoma odprto zaščito, zaščito po oddelkih, zaščito pa lahko organ razširi tudi na dinamične delovne skupine (projekte).

Različico SPIS 1.45 so spomladi 2003 nadgradili z novimi možnostmi, ki jih predpisuje Pravilnik o vodenju evidence o upravnem postopku (Uradni list RS, št. 18/2003). SPIS tako omogoča uporabo enotnega centralnega razvida upravnih postopkov na upravnih enotah, uporabo šifranta vhodnih in izhodnih dokumentov ter izdelavo ZUP poročil in drugih statističnih poročil.

Uvedba pisarniškega informacijskega sistema je običajno korak, ko organizacije bolj ali manj korenito spremenijo svoje poslovanje. Uporabnikom, ki so poslovali skladno z uredbo, uvedba SPIS-a prinaša le novo informacijsko podporo njihovem delu, medtem ko uvedba omenjene aplikacije v sredine, ki so imele oziroma še imajo slabše organizirano administrativno delo, vnaša nov način dela in spremembo dosedanjih poslovnih procesov. Korenitost sprememb in prenove je odvisna od pripravljenosti vseh zaposlenih na spremembe, od članov projektne skupine, ki vodijo projekt in vodstva, ki projektu zagotavlja vse potrebne vire. Veliko oviro predstavlja odsotnost ali slabo obvladovanje projektne pristopa, ki ga

⁹ SIGOV-CA (Slovenian Governmental Certification Authority) – je izdajatelj kvalificiranih digitalnih potrdil overitelja na Centru Vlade RS za informatiko za institucije javne uprave.

zahteva uvedba informacijske podpore. Projektno delo v javni upravi omejuje hierarhična organizacijska struktura, preobremenjenost strokovnjakov srednje ravni vodenja in zadržanost ali neinformiranost zaposlenih. Informacijska tehnologija odpira številne možnosti za prenavo in optimizacijo procesov, ki jih z aplikacijo SPIS lahko podpremo, izboljšamo nadzor in pospešimo pretok dokumentov. Uporabnikom na ta način omogočamo boljšo učinkovitost, večjo storilnost, konkurenčnost in večje zadovoljstvo njihovih strank ter omogočamo zmanjševanje stroškov poslovanja, kadrovskega virov in skrajševanje časov vodenja postopkov (Interno gradivo podjetja SRC.SI d.o.o.).

3.2 Razširjenost aplikacije

Danes aplikacijo SPIS uporabljajo že na 12 od 14 ministrstev, na 58 upravnih enotah, Uradu predsednika RS, Generalnem sekretariatu Vlade RS, v večjih vladnih službah, na Uradu varuha človekovih pravic, Računskem sodišču, Ekološkem skladu, Zavodu za zdravstveno zavarovanje, 20 občinah po vsej Sloveniji, med njimi tudi na Mestni občini Ljubljana. V redni uporabi so trenutno 3 različice SPIS-a: na manjšem številu organov še prvotna različica SPIS 1.31, na upravnih enotah SPIS 1.45, na ministrstvih in organih v sestavi pa SPIS 4.

SPIS 1.45 omogoča centralno evidentiranje zadev in dokumentov, oblikovanje izhodnih dokumentov, celoten postopek odpreme izhodnih dokumentov, izdelavo statističnih obrazcev, ni pa postopkovno naravnana, zato ne podpira v celoti dela strokovnih delavcev.

Bistvena novost SPISa 4 pa je, da je postopkovno naravnana, zato so boljše podprte funkcije, ki omogočajo lažje delo strokovnim delavcem tako pri oblikovanju dokumentov kot pri postopku potrjevanja, predvsem pa omogoča nastavljalnost postopkov. SPIS 4 ne omogoča izdelave statističnih poročil po ZUP-u. Prav tako je odprema v rešitvi SPIS-a 4 različna od odpreme v SPIS 1.45.

Trenutno stanje verzij SPIS-a v uporabi v državnih organih in na upravnih enotah je:

- SPIS 1.21/1.31:
 - Državni organi: 25
 - Upravne enote: 23
- SPIS 1.45:
 - Državni organi: 1
 - Upravne enote: 29
- SPIS 4:
 - Državni organi: 24

3.3 Osnovne zahteve

Dokumentni sistem podjetja SRC.SI za podporo pisarniškem poslovanju, SPIS, je primarno namenjen uporabi v javni upravi in v ostalih organizacijah, ki imajo koncesijo države za

opravljanje storitev, npr. zavodi, skladi, centri, oziroma so izvajalci upravnih postopkov. Primeren pa je tudi za vsako organizacijo, ki želi imeti urejen sistem za upravljanje dokumentov. Omogoča popolno elektronsko poslovanje, vključno z evidentiranjem, shranjevanjem in upodabljanjem dokumentov ter vključitvijo elektronskega podpisa in povezavo z elektronskim faksiranjem (http://www.src.si/novice/20122002_1.asp).

Pogoj za uvedbo aplikacije SPIS je razpolaganje z ustrežno strojno in programsko opremo. Čeprav se pri tem zdi, da je glavna ovira pri poskusu uvedbe aplikacije zagotovitev omenjene opreme, se v večini primerov izkaže, da je uvedba aplikacije v prvi vrsti zahteven organizacijski zalogaj, saj sama uvedba zadeva praktično sleherno delovno mesto v organu javne uprave in je povezana s spremembo načina dela. Na tem mestu prihaja tudi do raznih upiranj posameznikov kakršnimkoli spremembam. Za premagovanje takšnih odporov je nujno potrebno aktivno sodelovanje vodstva organa, ki ima edino moč to zahtevati in zgolj od njegovega aktivnega sodelovanja, ki pomeni, da zaposlenim jasno predstavi prihajajoče spremembe in pri njih brezkompromisno vztraja.

Za hitrejšo in lažjo prilagoditev zaposlenih k spremembam pa pripomorejo tudi zunanje pomoči, kot npr. izobraževanja in uvajanja.

Pomemben pogoj za uspešno uvedbo aplikacije je ureditev poslovanja samega (brez aplikativne podpore). Šele, ko je vzpostavljen transparenten red, kar pomeni, da se zagotovi enotna vstopna in izstopna točka, ko vsi zaposleni urejajo dokumente v zadevah, ko je zaposlenim jasno, da je njihova dolžnost evidentirati vsako upravno dejanje, ko se preverjeno ne odpremi noben dokument, ne da bi bil evidentiran, šele takrat ima uvedba aplikacije SPIS smisel in izgled na uspeh. V tem primeru namreč pomeni pomoč zaposlenim, da lahko svoja opravila izvajajo enostavneje in hitreje, v nasprotnem primeru je to za njih le dodatna nepotrebna obremenitev. Iz tega lahko povzamemo, da bolj ko poslovanje poteka v skladu s predpisanimi pravili, lažja in hitrejša bo uvedba.

3.4 Glavne funkcionalnosti SPIS-a

Sistem SPIS so razvili z namenom podpreti delo treh ključnih skupin uporabnikov, in sicer glavne pisarne, strokovnih delavcev in skrbnikov sistema. Takšna je tudi osnovna zgradba sistema.

Glavni pisarni SPIS omogoča:

- evidentiranje zadev in prispelih dokumentov v fizični ali elektronski obliki v skladu z uredbo o pisarniškem poslovanju,
- preverjanje prispelih elektronsko podpisanih dokumentov,
- upodabljanje prispelih dokumentov v papirni obliki,
- usmerjanje evidentiranih dokumentov v ustrezne postopkovne zbirke,
- odpremo izhodnih dokumentov,

- evidentiranje prispelih povratnic,
- izdelavo poročil o prejeti in oddani pošti,
- arhiviranje zadev in dokumentov.

Strokovnim delavcem uporaba sistema SPIS ponuja:

- enostavno izdelavo in oblikovanje izhodnih dokumentov s pomočjo vnaprej pripravljenih obrazcev,
- pripravo in objavo dokumentov,
- potrjevanje dokumentov,
- vpis mnenja na dokumente,
- elektronsko podpisovanje dokumentov z uporabo SIGOV.CA certifikata,
- odpremo dokumentov,
 - elektronska odprema v poštni nabiralnik drugega organa ali na naslov uporabnika,
 - elektronsko faksiranje preko sistema ExtraFaks,
- uvrščanje elektronske pošte iz uporabnikovega poštnega predala,
- likvidacijo računov,
- določanje in spremljanje stanj oziroma faz zadev,
- enostavno oblikovanje in izdelavo poročil.

Skrbnikom sistema pa omogoča enostavno definiranje:

- posameznih postopkov,
- posameznih faz znotraj postopka,
- pravil za izvedbo posameznih faz,
- vrste dokumentov, ki se pojavijo v posameznem postopku,
- izbira ustreznega tipa zaščitne sheme.

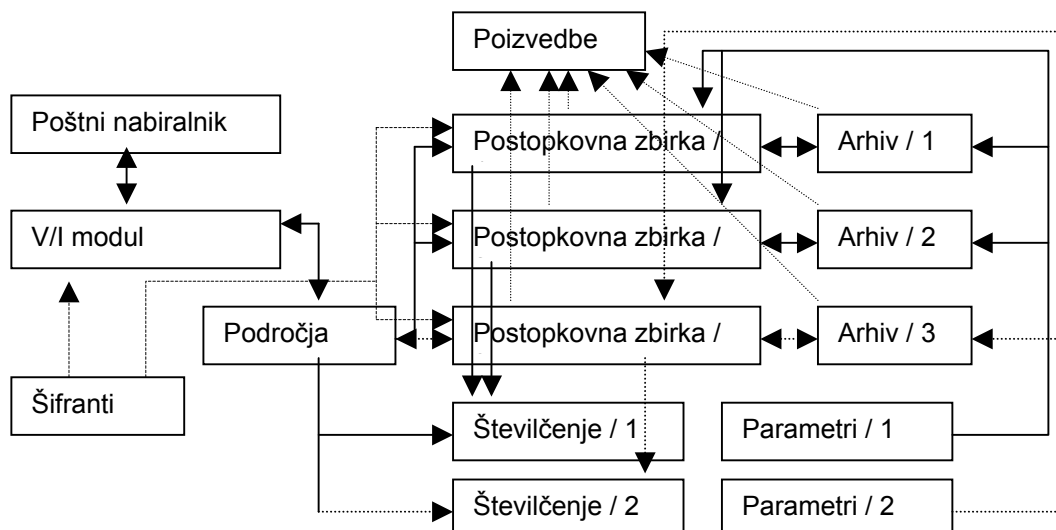
Sistem SPIS torej omogoča učinkovito evidentiranje, pripravljane in spremljanje dokumentacije, enostavno nastavljalnost postopkov, povezovanje z drugimi aplikacijami, ki delujejo v istem okolju, uporabo različnih šifrantov.

3.5 Struktura aplikacije SPIS

3.5.1 Topologija SPIS-a 4

Osnovno topologijo SPIS-a 4 ponazarja slika 2:

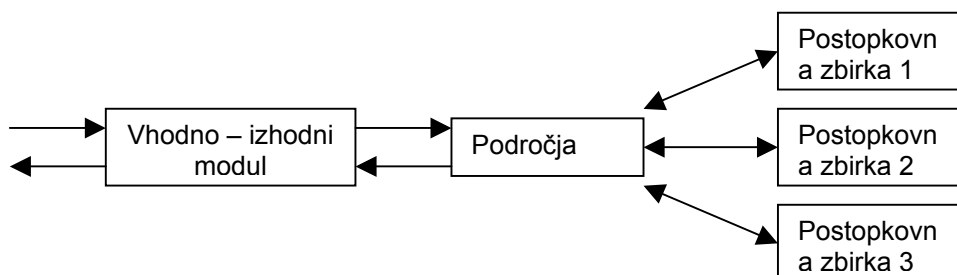
Slika 2: osnovna topologija SPIS-a 4



Vir: SRC.SI d.o.o.

SPIS 4 je zelo odprt sistem za evidentiranje dokumentacije. Platforma, na kateri je sistem razvit je 32-bitno okolje Lotus Notes. Osnovna ideja SPIS-a 4 pa je prikazana na sliki 3:

Slika 3: osnovno ogrodje SPIS-a 4



Vir: SRC.SI d.o.o.

Osnovno ogrodje SPIS-a 4 sestavljajo:

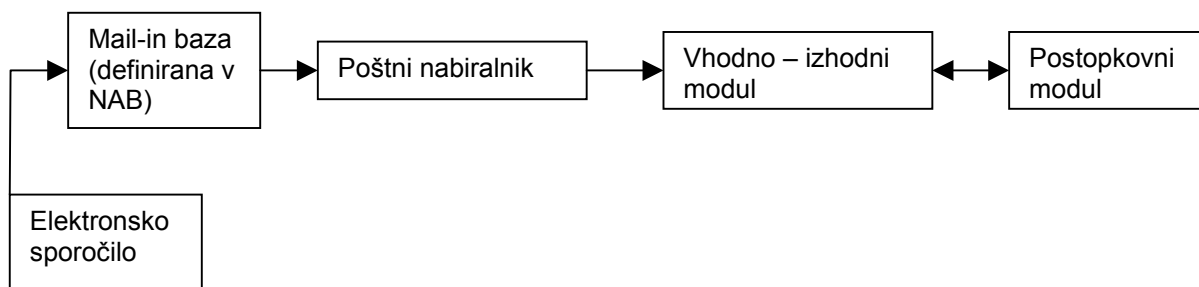
Modul	Namen	Vloga
Vhodno - izhodni	Namenjen je delu glavne pisarne. V tem modulu se evidentira vsa prispela pošta, pa naj gre za pisno pošto, faks, skeniran dokument, elektronsko sporočilo... Prav tako se v tem modulu evidentira tudi zahteve za odpremo, datume odpreme, kontrolira se povratnice...	Glavna pisarna
Področja	Področja so "prevajalni" modul, ki skrbi za uskladitev "jezika" med vhodno-izhodnim modulom in postopkovnim modulom. V področjih so definirani postopkovni moduli, v katere se pošta iz vhodno – izhodnega modula lahko usmerja in iz katerih izhodna pošta potem spet prihaja v vhodno – izhodni modul. Gre torej za prevajanje polj iz form, ki jih uporablja vhodno – izhodni modul v forme, ki jih uporablja postopkovna zbirka in za določanje načina številčenja dokumentov. Za postopkovni modul ni nujno, da je v okolju Lotus Notes.	Sistemski modul
Postopkovni	Postopkovni modul omogoča delo z dokumentacijo. Standardni modul je sicer modul, ki pripada sistemu za evidentiranje dokumentacije SPIS 4, vendar to ni nujno – prav zaradi prevedb lahko pripravimo do sodelovanja z vhodno-izhodno zbirko poljubni postopkovni modul (zakonodajni postopek, seje).	Strokovni delavci

Vir: SRC.SI d.o.o.

3.5.2 Razširitev funkcionalnosti s poštnim nabiralnikom

Z namenom centraliziranja službene pošte je modulom SPIS-a 4 dodan tudi poštni nabiralnik, ki je tako imenovana mail-in zbirka in omogoča prejemanje vse službene elektronske pošte na en naslov. Kontrolo prispelih dokumentov praviloma opravlja glavna pisarna, ki prispele elektronske dokumente tudi ustrezno usmeri v zadeve, ki že obstajajo v postopkovnih modulih ali pa v zadeve, ki jih je treba kreirati na novo (to se opravi v vhodno-izhodnem modulu).

Slika 4: razširitev funkcionalnosti s poštnim nabiralnikom



Vir: SRC.SI d.o.o.

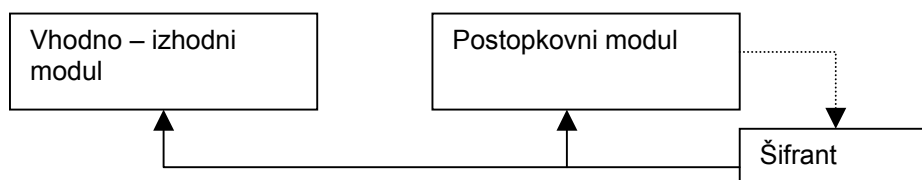
3.5.3 Razširitev funkcionalnosti s šifranti

Šifranti omogočajo lažje delo tako v vhodno-izhodnem modulu kot tudi v postopkovnih zbirkah. S šifranti si lahko na primer pomagamo pri evidentiranju:

- pravnih in fizičnih oseb,
- ključnih besed,
- signirnih znakov zaposlenih,
- klasifikacijskih znakov področij, na katerih firma posluje...

Naštete so le tiste štiri opcije za delo s šifranti, ki se pogosteje pojavljajo. Šifrance lahko definiramo tudi povsem po svoje in npr. v postopkovnem modulu lahko igrajo povsem drugačno vlogo.

Slika 5: razširitev funkcionalnosti s šifranti

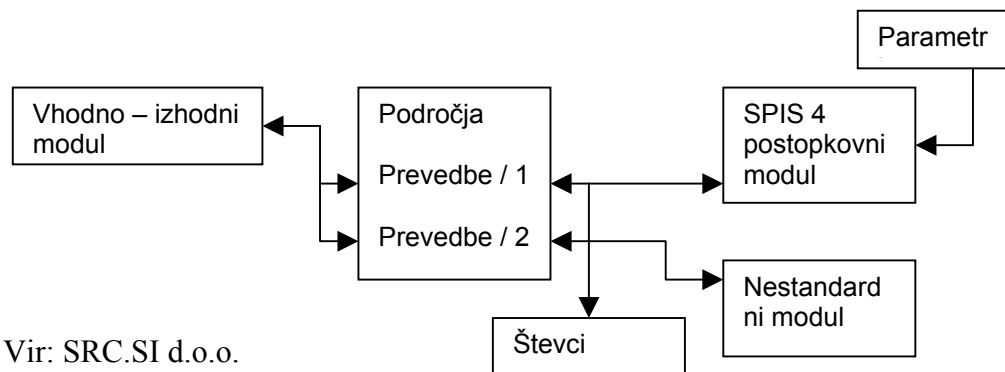


Vir: SRC.SI d.o.o.

3.5.4 Postopkovni modul in parametri

Standardno k SPIS-u 4 sodi še postopkovni modul, integriran v sistem za evidentiranje dokumentacije. Postopkovni modul je, kot je bilo že omenjeno, lahko tudi nestandarden, torej lahko tudi odstopa od designa standardnega postopkovnega modula za SPIS 4. V tem primeru moramo pripraviti novo prevedbo v modulu "Področja". Standardni modul uporablja dodatno še dva modula – "Parametre", skozi katere je nastavljen celotni postopek dela z dokumentacijo v postopkovni zbirki in "Števce" v katere se zapisujejo zaporedne številke spisov pod določeno klasifikacijo in dokumentov v tem spisu. Grobo shemo integracije standardnega in nestandardnega modula v SPIS 4 prikazuje slika 6.

Slika 6: Postopkovni modul, števci in parametri



Vir: SRC.SI d.o.o.

4. PRENOVA INFORMACIJSKE PODPORE

Vodilni uporabniki storitev elektronskega poslovanja morajo postati predvsem organi javne uprave. Javna uprava mora svoje upravne postopke in administrativna opravila priključiti neposredno na omrežje, vlagati v strežnike in infrastrukturo ter se lotiti temeljitega ter dolgoročno koristnega preoblikovanja procesa poslovanja in upravljanja, s čimer bodo dosegli večjo učinkovitost in bodo lahko ponudili boljše storitve z nižjimi stroški (Bela knjiga, 1997, [URL:http://www.drustvoinformatika.si/publikacije/belaknjiga](http://www.drustvoinformatika.si/publikacije/belaknjiga)).

Transakcije med pravnimi in fizičnimi osebami (strankami) na eni strani in državo na drugi strani, so do sedaj potekale tako, da je stranka obiskala pristojno institucijo (urad, občina, služba) in izvedla transakcijo za okencem. Uporaba teh fizičnih kanalov je ob prodoru novih ITkT¹⁰ v mnogih primerih postala nesmotrna. Stranka bi, namesto čakanja v vrsti, lahko, ob katerikoli uri, preprosto obiskala primerno spletno stran uprave na internetu, poiskala informacijo ali opravila storitev, digitalni podpis pa bi s svojo primarno nalogo avtorizacije to še dodatno omogočal. Storitve, ki jih je mogoče digitalizirati so: podaljševanje veljavnosti potnega lista, voznškega dovoljenja, prijava dohodnine, plačilo davka na dodano vrednost ter ostalih davkov, pridobitev prošnje za dovoljenje za zakonsko zvezo in še vrsta drugih (E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004, 2001, str. 30).

4.1 Podpora novemu poslanstvu in organizaciji

S prenovo oziroma modernizacijo javne uprave naj bi dosegli bolj decentraliziran in odprt managerski model, ki bi tako nadomestil klasično hierarhijo. Z uveljavljanjem t.i. novega javnega managementa so se ti naporu še posebej povečali. Bistvo omenjenega managementa je v prepričanju, da je možno pozitivne izkušnje in načela managementa iz zasebnega sektorja, ki se nanašajo predvsem na delovne metode in tehnike, usmerjenost k ljudem, poslanstvo in strategijo organizacije, ekonomiko poslovanja in podobno, uvesti v delovanje javnega sektorja.

Reformno uvajanje menedžerskih načel delovanja zasebnega sektorja v državno upravo samo po sebi še ni zadostno zagotovilo za njeno pozitivno in predvsem trajno spremembo, saj mora to postati način delovanja in mišljenja državnih uslužbencev ter del stalnega procesa vseobsegajočega izboljšanja državne uprave, skratka odkrivanje novega poslanstva in funkcije državne uprave (Stanonik, 2000, str. 295).

Značilnosti glavnih elementov univerzalnega modela novega javnega menedžmenta, ki se nanašajo na celotni javni sektor, so (Falconer, 1997, str. 69-70):

1) Profesionalni menedžment.

¹⁰ ITkT – informacijsko telekomunikacijska tehnologija

Ljudje, ki so na vodilnih položajih v državni upravi oziroma javnem sektorju, so "aktivni" menedžerji in ne "reakcionarni" birokrati. Sodoben javni oziroma upravni menedžer ima pravico do odločanja po svoji presoji na področju, za katerega je zadolžen. Za razliko od tradicionalnega javnega uslužbenca, ki deluje v skladu z uveljavljenimi pravili in postopki in izvršuje javne politike po ukazih brez pravice do odločanja in brez odgovornosti za rezultate, je javni menedžer veliko bolj dejaven, samostojno sprejema odločitve, izvršuje politike in je zato tudi odgovoren. V okviru novega javnega menedžmenta je menedžerski proces jedro javnih aktivnosti in ključ za izboljšanje uspešnosti javnega sektorja.

2) Jasni standardi in merjenje uspešnosti.

Novi javni menedžment teži k temu, da bi tudi v javnem sektorju spremljali uspešnost, kar pomeni, da bi organizacije zasledovale svoje cilje in spremljale, kako in s kakšnimi stroški jih dosegajo. Spremljanje uspešnosti poslovanja mora biti nadgrajeno tudi z odgovornostjo za dosežene rezultate, kar naj bi vodilo k neprestanemu izboljševanju učinkovitosti in uspešnosti.

3) Poudarek na kontroli produkta.

Uspešnost organizacije je povezana z usmeritvijo k rezultatom in ne k procesom. Za javni sektor je bilo značilno, da je bil poudarek na vložkih, to je pridobljenih sredstvih, in ne na produktu, to je kakovosti storitve, nova paradigma pa zahteva usmeritev k rezultatom.

4) Decentralizacija v javnem sektorju.

Bistveni element paradigme novega javnega menedžmenta je decentralizacija javnega sektorja s ciljem doseči večjo učinkovitost in uspešnost manjših enot. Manjše enote so učinkovitejše, ker lažje določijo svoje cilje ter jih praviloma hitreje in lažje dosežejo. Te enote so tudi bolj odgovorne, ker za posamezno enoto oziroma organizacijo stoji javnosti odgovoren menedžer in ne "brezobličen birokrat".

5) Spodbujanje konkurence.

Težnja k spodbujanju konkurence sloni na dveh argumentih, in sicer: (1) trg omogoča najboljšo alokacijo virov in (2) posamezniki najbolje skrbijo za svoje bogastvo. Trg in konkurenca torej spodbujata učinkovitost in povečujeta potrošnikovo izbiro. To ima pomembne posledice za javni sektor, saj naj bi konkurenca javne organizacije spodbujala k doseganju višje kakovosti storitev, uporabnik storitev pa je potrošnik na novem trgu javnih storitev, ki se zaveda svojih pravic.

6) Zasebnosektorske lastnosti menedžerskega procesa.

V javnem sektorju je potrebno vzpostaviti poslovno-podjetniški način obnašanja, še posebej v profitnih dejavnostih. Menedžment mora vzpostaviti bolj prilagodljiv sistem zaposlovanja, nagrajevanja in izvajanja aktivnosti.

7) Ekonomična raba virov.

Pomembna določljivka uspešnosti v javnem sektorju je ekonomična raba razpoložljivih finančnih virov in ljudi. Novi javni menedžment zahteva zniževanje stroškov opravljanja oziroma zagotavljanja storitev ob hkratnem izboljševanju kakovosti teh storitev.

4.2 Podpora novim storitvam

Načini ustvarjanja proizvodov in storitev se z elektronskim poslovanjem spreminjajo, spreminja pa se tudi način njihovega posredovanja. Poleg tega se z novim načinom poslovanja odpirajo nove poslovne priložnosti, ki v odnos med poslovnimi partnerji vnašajo večjo enakopravnost ter prednost pred tistimi, ki se za uvedbo e-poslovanja niso odločili. Na ta način pa je tudi pomoč strankam bolj učinkovita, hitrejša in uspešnejša. Kar se tiče državne uprave, pa so pomembne predvsem rešitve elektronskega poslovanja znotraj uprave, se pravi med državnimi organi (G2G)¹¹ ter navzven, odnos uprava in državljani (G2C)¹².

Kako prepričati ljudi, da bodo sprejeli spremembe ali jim vsaj ne bodo nasprotovali? Prepričati ljudi, naj sprejmejo zamisel, da bo njihovo življenje oziroma delo predmet korenitih sprememb, ni enostavna naloga. Je izobraževalna in komunikacijska aktivnost, ki poteka od začetka do konca prenove. Je proces, ki se začne s spoznanjem, da je prenova poslovanja potrebna in se ne neha, dokler novi procesi niso dodobra ustaljeni. Pri tem so najuspešnejša tista podjetja, ki so oblikovala najjasnejše sporočilo o potrebi po prenovi (Hammer, Champy, 1993, str. 155).

V okviru prej omenjenega Enotnega državnega portala bodo uporabniki lahko dostopali do različnih zbirk podatkov. Dostop bo omogočen preko treh pomembnih elementov portala, in sicer preko (E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004, 2001, str. 31):

1. Megaregistra – le ta bo omogočal delovanje enotne vstopne točke oziroma portala. Omogočal bo enostavno »on-line« prehajanje med administrativnimi registri (Centralni register prebivalstva, Register davčnih zavezancev, itd.) in drugimi zbirkami podatkov pri opravljanju storitev in iskanju informacij v različnih postopkih. V bistvu bo megaregister predstavljal aplikativno rešitev za dostop do administrativnih registrov in drugih zbirk podatkov.

2. Registra postopkov – le ta bo osrednji register, v katerem bodo zbrani vsi postopki, ki se izvajajo v javni upravi RS. Postopki bodo predstavljeni na enoten način, hkrati pa bo uporabniku omogočen vpogled v potek določenega postopka, kadarkoli bo lahko pogledal katere dokumente bo v določenem postopku potreboval, koliko časa posamezen postopek traja, kakšni so rezultati, kako začeti postopek in podobno. Poleg izčrpnih informacij o postopkih, bo uporabniku iz tega izhodišča na voljo tudi sprožitev postopkov oziroma sprožitev zahtev za določeno storitev.

3. Kataloga zbirk podatkov – le ta bo podobno kot Register postopkov opisoval vse administrativne registre in druge zbirke podatkov javne uprave. Uporabnikom bodo na voljo podatki o tem, katera zbirka podatkov hrani katere podatke, za kakšen namen so zbrani ti podatki, katera pravna podlaga določa zbiranje podatkov, način zbiranja in podobno.

¹¹ G2G – Government – to – Government

¹² G2C – Government – to – Citizen

Poleg že omenjenih novih storitev javne uprave lahko kaj kmalu pričakujemo tudi uvedbo videokonferenčnih obravnav, ki bodo sčasoma nadomestile ustne obravnave. Videokonferenčne zveze vse bolj uporabljajo stranke in priče v arbitražnih in podobnih postopkih in si s tem prihranijo pot na sedež organa. Takšen razvoj dogodkov je tako mogoče pričakovati tudi v upravnih postopkih ter pri delu organov javne uprave (sestanki in posveti znotraj javne uprave).

Z uporabo videokonferenčne tehnologije se lahko poveže več ljudi na različnih lokacijah ter se vzpostavi vidni in slišni kontakt med udeleženci. Vzpostavitev takšne povezave je podobna vzpostavitvi telefonskega klica, le da v tem primeru lahko drugo osebo vidimo, lahko pa tudi prenašamo različne datoteke ali sodelujemo pri izmenjavi aplikacij.

Kot interaktivni komunikacijski medij ima videokonferenca veliko prednosti, saj imajo udeleženci občutek, kot da so dejansko prisotni, vizualna povezava in interakcija med udeleženci pa večja medsebojno razumevanje in daje občutek medsebojne povezanosti – tega pri elektronski pošti, telefonu in online kramljalkah ni. Videokonferenca je primerna tudi za uporabo velikega števila medijev, kot so npr. video in avdio posnetki, grafike, animacije, računalniške aplikacije itd. (Sternad, Kosar, 1999, str. 476).

Poleg omenjenih videokonferenc se v zadnjem času pojavlja tudi pojem e-konference. S pomočjo e-konferenc je namreč možno vzpostaviti različne “konferenčne sobe” (glede na specifične tematike) ali virtualne kraje sestanka, kjer organizacijam ali posameznikom omogočimo udeležbo na razpravah in seminarjih. Udeleženci se lahko registrirajo za vpogled v predstavitev takrat ko jim ustreza (časovno). Lahko se tudi vključijo v razpravo ali celo identificirajo ter preko spleta sodelujejo z ostalimi udeleženci. Bistveno pri vzpostavitvi e-konferenc je, da se informacije posredujejo med udeleženci in predavatelji v dinamičnem in realnem okolju brez znatnih stroškov tako za organizatorje kot tudi udeležence.

Za upravo je organizacija neke vrste zasebnih e-konferenc bistvenega pomena, saj ponavadi na projektih uprave sodeluje veliko število zunanjih in notranjih sodelavcev z različnih lokacij, zato je pomembno, da se notranji med seboj dogovorijo določene zadeve, ki jih nato usklajujejo z zunanjimi sodelavci. S pomočjo e-konference bi vsi notranji udeleženci vedeli, kje in kako se dogovarjajo, spremljali bi lahko predloge in mnenja vseh, ne le tistih, s katerimi se dogovarjajo sami preko e-pošte, pomembno pa je, da bi bili vsi dogovori, mnenja, predlogi ali pripeti dokumenti evidentirani in ustrezno arhivirani. Seveda pa bi lahko tudi za dogovore z zunanjimi sodelavci in izvajalci vzpostavili posebno e-konferenco za posamezen projekt, do katere bi seveda lahko z ustreznim geslom dostopali le oni. Na ta način bi se evidentirali vsi dogovori, pripombe, predlogi in usklajevanja, ki bi se prav tako arhivirali.

4.3 Podpora novim potem komuniciranja

Način poslovanja se je z uvedbo novih tehnologij bistveno spremenil. Brezžični dostop do interneta in njegovih razsežnosti je poleg zmanjšanja stroškov omogočil tudi povezovanje

trženja in storitev na nov način. Da bi podjetja in organizacije dandanes dosegle svoje potencialne stranke oziroma potrošnike, ni dovolj, da se zanašajo le na tradicionalne tržne poti, pač pa morajo preizkušati nove, inovativnejše. Ni več pomembno le, kaj bomo stranki ponudili, temveč postaja pomembnejše dejstvo, kako bomo to storili. Neizprosni trg uporabnikov zahteva preproste in hitre storitve, saj so življenjski ciklusi izdelkov vedno krajši, pri tem pa je pomembno, da so storitve na razpolago kadarkoli in kjerkoli.

Razvoj ITkT ob koncu tega stoletja, še posebej množična uporaba in razširjenost, odpirajo nove možnosti in vizije v medsebojnem komuniciranju. Zaradi vseh možnosti, razširjenosti in dostopnosti sodobna ITkT zelo pogosto vzbuja nezaupanje glede zagotavljanja zasebnosti in varnosti. Varno elektronsko poslovanje je pogojeno s štirimi osnovnimi pogoji (E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004, 2001, str. 43):

- dostop do zanesljivega omrežja,
- zanesljive storitve na omrežjih,
- zaščita in varovanje podatkov ter
- zaupnost s šifriranjem podatkov in elektronskim podpisom.

CVI ima pri zagotavljanju varnosti in zaščite v javni upravi pomembno vlogo. V njegovem okviru namreč deluje Služba za varovanje in zaščito, ki si prizadeva vzpostaviti politiko varovanja in zaščite ter z njenim izvajanjem in spremljanjem zagotoviti varno izvajanje storitev in uporabo virov informacijske infrastrukture državne in javne uprave, vključno z informacijskim sistemom CVI-ja.

Na področju zaščite in zaupnosti podatkov je ključnega pomena ITkT. Algoritmi za varovanje podatkov se stalno izboljšujejo, na drugi strani pa se vedno znova pojavljajo tudi načini za odstranitev zaščite. Stalno se pojavljajo različna vprašanja, ki se nanašajo na varnost podatkovnih sistemov pred različnimi možnostmi zlorabe, zlasti na internetu. Trenutno so zelo aktualni požarni zidovi in protokol SSL¹³ za zaščito podatkov.

Ob uvajanju e-poslovanja bo morala tudi javna uprava poseči po novih tehnologijah. Modernizirati je potrebno poslovanje javne uprave ter doseči vzajemno povezavo med njenimi različnimi komponentami. Pri tem je cilj doseči učinkovite načine uporabe storitev javne uprave tako za fizične kot tudi pravne osebe ter omogočiti in hkrati olajšati sodelovanje in komuniciranje med omenjenimi subjekti. Informacijska tehnologija nam pri tem omogoča (E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004, 2001, str. 63):

- lažje sodelovanje med javno upravo ter fizičnimi in pravnimi osebami,
- ponudbo storitev skozi nove medije (internet, digitalna TV),
- učinkovito komunikacijo znotraj javne uprave,
- informacijsko podpreti zaposlene v javni upravi in s tem omogočiti učinkovitejše sodelovanje med njimi in strankami,
- partnerstvo znotraj javne uprave ter javne uprave s privatnim sektorjem in

¹³ SSL protokol (Secure Sockets Layer) – je protokol, ki omogoča šifrirano povezavo med strežnikom in odjemalcem.

- pomoč javni upravi v izobraževalnem smislu z izboljšanjem dostopa do informacij.

V prihodnosti bo velika pozornost namenjena konvergenci medijev kot so internet, digitalna televizija, radio, itd. Z napravami, ki tehnološko gledano niso osebni računalniki, bomo dostopali do podatkov oziroma storitev nekega informacijskega sistema ali interneta in jih na različne načine uporabljali. Tako bodo uporabnikom preko interneta na voljo naslednje storitve:

- Elektronska pošta – s spiskom prejemnikov pošte omogoča uporabnikom pošiljanje enega sporočila velikemu številu ljudi naenkrat. Storitve je namenjena za obveščanje.
- WAP¹⁴ (Wireless Application Protocol) – dostop do interneta preko mobilnega telefona
- SMS (Short Message Service) – kratka sporočila preko mobilnega telefona
- Informacijski kioski
- Informacijsko-storitveni portali
- Digitalna televizija – izkorišča digitalni prenos slike in zvoka namesto običajnega analognega prenosa. Uporabniku omogoča večjo mero izbire in interakcije. Uporabnik tako lahko npr. program izbere po žanru, ali pa si celo natančno izdela svoj program oddaj.
- IRC (Internet Relay Chat) – uporabnikom omogoča pogovarjanje preko interneta. Pogovori med posamezniki potekajo v živo.
- E-poslovanje – poslovanje preko interneta je gonilna sila nove ekonomije, saj je takšno poslovanje hitro, poceni in tudi varno.
- Drugo.

Novim potem komuniciranja pa je potrebno prilagoditi tudi zakonodajo. Za delovanje javne uprave je bistvenega pomena prilagoditev Zakona o splošnem upravnem postopku, kajti upravni postopki naj bi z uvedbo e-poslovanja potekali tudi elektronsko. Postopki se zaradi tega ne bodo bistveno spremenili, spremenila se bo le pot, po kateri se bodo postopki izvajali oziroma pot, po kateri bodo državljani dostopali do storitev javne uprave.

4.4 Predlog prenove

Elektronski dostop do osnovnih storitev javne uprave RS, ki jih sicer državljani opravljajo na okencih Upravnih enot, je omogočen le v redkih primerih in to z uporabo enotnega državnega portala. Implementacija tovrstnih storitev na elektronski način je prešla iz faze strateškega planiranja, analize in načrtovanja ter se nahaja v fazi implementacije na različnih segmentih poslovanja javne uprave. Organi javne uprave nudijo na spletnih straneh predvsem informacije o upravnih in administrativnih postopkih, v nekaterih primerih pa tudi elektronske obrazce. V okviru Programa projektov e-Uprave se predvideva uvedba osnovnih storitev javne uprave do konca leta 2004. Za splošen dostop do storitev javne uprave bo potrebno zagotoviti predvsem večje število kvalitetnih digitalnih vsebin, zato bodo akcije usmerjene

¹⁴ WAP – je sprejet industrijski standard, ki omogoča brezžičnim napravam dostop do interneta.

tudi v promoviranje elektronskega poslovanja v okviru splošnih prizadevanj za modernizacijo javne uprave (Državni program, 2002, str. 20).

Večina upravnih postopkov je vsem relativno znana, saj se z njimi srečujemo relativno pogosto (napoved dohodnine, izdaja osebnih izkaznic, potnih listov, itd.), poleg tega pa so nam znani tudi roki, v katerih lahko od organov javne uprave pričakujemo rešitev posamezne zadeve, kar lahko traja tudi mesec dni. Zato bi bilo na tem delu pomembno omeniti novost, ki jo trenutno uvajajo. In sicer možnost, da lahko stranka elektronsko spremlja potek postopka. Na ta način bi dejansko lahko ugotovila, do katere faze je postopek stekel ter kdaj lahko pričakuje rešitev zadeve. Podoben sistem sledenja postopka že uporabljajo nekatere gospodarske družbe, npr. za sledenje prevoznikov ali dostave naročenih zadev (Amazon.com). Razmišljajo tudi o tem, da bi sistem v posamezni fazi postopka, stranko avtomatsko, po elektronski poti, obvestil o stanju zadeve.

Z vsakim dnevom smo bližje zadanemu cilju. Že dalj časa lahko državljani uporabljamo storitve (osnovne) preko interneta. Tako si lahko z uporabo certifikata naročimo izpisek iz matičnih knjig.

Novost bi lahko uvedli tudi pri objavljanju zadev na oglasnih deskah. Če želi posameznik spremljati zadeve, ki se objavljajo na oglasnih deskah organov javne uprave, mora redno hoditi na upravne enote, kar mu vzame kar nekaj časa, poleg tega pa lahko določeno zadevo spregleda, zamudi in podobno. Če bi se stvari, ki se objavljajo na oglasnih deskah, objavile na spletnih straneh organov javne uprave, bi tem zadevam posamezniki lažje sledili in jih spremljali, saj z določenimi iskalniki hitreje najdejo željeno zadevo. Hkrati pa bi veljalo razmisliti o objavljanju preklicev in drugih objav na spletu namesto v Uradnem listu RS.

Bistven element izvedbe je tako čim večja avtomatizacija pridobivanja podatkov in posledično razbremenitev zaposlenih v organih javne uprave. Potrebno je dopolniti in prilagoditi obstoječe programske rešitve, kot npr. aplikacijo za pisarniško poslovanje – SPIS, organom javne uprave pa je skladno s tem potrebno omogočiti varen elektronski dostop do različnih javnih evidenc (npr. do centralnega registra prebivalstva), le ta pa mora biti ustrezno zaščiten z uporabo digitalnih potrdil. Da bi takšno avtomatizacijo dejansko lahko dosegli, potrebujemo identifikacijo stranke, ki mora biti popolna in enolična. To lahko dosežemo le z uporabo ustreznih predpisanih identifikatorjev, kot so npr. davčna ali matična številka, EMŠO in podobno, ki jih stranka ponavadi navede že v vlogi in ki omogočajo hitro in samodejno identifikacijo stranke ter s tem pravilno pridobivanje podatkov iz javnih evidenc.

Kot sem že prej omenila, se odpirajo nove možnosti, kot so spremljanje poteka postopka s pregledovanjem podatkov o poteku postopka, sprotno obveščanje strank o poteku postopka in podobno. Ker pa je nudenje takšnih storitev povezano z določenimi tehnološkimi in varnostnimi zahtevami, bo verjetno mogoče to nalogo zagotoviti le z nekim centralnim informacijskim sistemom, ne pa v informacijskem sistemu vsakega posameznega organa

javne uprave, kar pa pomeni, da je potrebno zagotoviti znotraj javne uprave pretok informacij med informacijskimi sistemi posameznih organov javne uprave in centralnim informacijskim sistemom.

Če govorimo o postopkih, ki naj bi bili vodeni elektronsko, je temu potrebno prilagoditi tudi predpise. Veljavni predpisi namreč predvidevajo, da stranka dokumente v zadevi pregleduje na sedežu organa, ki vodi postopek. Če sedaj uvedemo postopek, ki bo voden elektronsko, je potrebno zagotoviti, da bo stranka dokumente, ki jih sme pregledovati, lahko pogledala tudi po elektronski poti. Skladno s povedanim bi bilo potrebno sprejeti nov podzakonski akt, ki bi urejal ta vprašanja ali pa dopolniti Uredbo o poslovanju s strankami ter določiti način, kako stranka po elektronski poti vpogleda v te dokumente v svoji zadevi. Na tem mestu je potrebno določiti predvsem to, ali stranka oziroma oseba, ki izkaže pravno korist, lahko dokumente pregleduje tako, da do njih dostopa (potem, ko se je izkazala s kvalificiranim potrdilom za varen elektronski podpis) znotraj enotnega sistema za vročanje in obveščanje, ali pa se ji, na njeno zahtevo, pošljejo elektronske kopije dokumentov, ki so del spisa njene zadeve.

Omenila sem, da naj bi centralni sistem omogočal spremljanje poteka postopka s pregledovanjem podatkov o poteku postopka ter sproti elektronsko obveščal stranke o poteku postopka. Pri tem se pojavlja vprašanje, ki je povezano z zagotavljanjem vseh potrebnih informacij v centralnem informacijskem sistemu. Informacije o poteku postopka se bodo namreč morale ob vsaki spremembi (uradno dejanje, nov vhodni, lastni ali izhodni dokument v spisu) posredovati iz informacijskega sistema vsakega posameznega organa javne uprave v centralni informacijski sistem. To dejstvo pa predpostavlja, da se v vseh organih javne uprave vzpostavi popolno elektronsko evidentiranje vseh zadev, kar že predvideva Uredba o ravnanju z dokumentarnim gradivom. Torej, informacije že ali pa bodo v kratkem obstajale v primerni elektronski obliki za posredovanje v centralni informacijski sistem, od tu naprej pa do stranke. Kljub temu pa gre v večini primerov za osebne in druge relativno občutljive podatke. Ravno zato bi bilo potrebno zakonsko urediti status centralnega informacijskega sistema in prenos podatkov vanj.

5. SKLEP

V zadnjih nekaj letih je bilo sprejetih kar nekaj novih predpisov, ki so omogočili enakopraven položaj elektronskim dokumentom in elektronskim podpisom z dosedanjimi papirnatimi dokumenti in lastnoročnimi podpisi. Uprava je skupaj s svojo popolno prenovo uvedla tudi precej novih informacijskih rešitev. Sodobne tehnologije tako prodirajo v vse postopke in opravila celotne javne uprave.

Na osnovi zgoraj navedenega lahko ugotovimo, da je na področju normativnega urejanja in prilagajanja zakonskih okvirov uvajanju e-poslovanja sprejetih ali dopolnjenih vrsta pomembnejših sistemskih normativnih aktov, kot npr. Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu, Zakon o splošnem upravnem postopku, Zakon o varstvu osebnih

podatkov, Uredba o ravnanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom, Uredba o načinu pridobivanja in posredovanja podatkov med organi javne uprave ter Zakon o dostopu do informacij javnega značaja. Kljub temu pa bo na tem področju potrebno podrobno pregledati še vso materialno (področno) zakonodajo ter jo seveda prilagoditi potrebam elektronskega poslovanja.

Slovenska uprava je s svojimi projekti, ki jih je na področju e-poslovanja že izvedla, dokazala, da je na poti v informacijsko družbo, v kateri bo z državljani in ostalimi subjekti poslovala elektronsko. Slovenija je tudi prva med evropskimi državami, ki je področje elektronskega poslovanja uredila zakonsko, s sprejetjem Zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu.

Kot enega izmed prvih elektronskih servisov je država Slovenija omogočila državljanom oddajanje zahtevkov za pridobivanje izpiskov iz matičnih knjig s pomočjo rešitve Elektronske upravne zadeve (EUZ). V redni uporabi je povezava med sistemom SPIS in sistemom EUZ, kar bistveno olajša delo na upravnih enotah. Sam postopek reševanja zahtevkov je tako podprt na strani rešitev EUZ, hkrati pa se samodejno beležijo podatki o zahtevkih, dokumenti in statusi v aplikaciji SPIS v skladu z uredbo.

Zavedati se moramo, da uporaba sodobnih elektronskih in telekomunikacijskih sredstev na pravičen način v upravi omogoča boljši nadzor nad postopki in delovanjem upravnih organov ter manj zamudnih opravil tako pri strankah kot tudi v organih javne uprave.

Za upravo vemo, da ima svoje enote in oddelke razporejene na različnih lokacijah po vsej Sloveniji. Na večih krajih obdelujejo enake stvari, se srečujejo z enakimi obrazci, dokumenti in seveda s podobnimi težavami in situacijami. Zato je pomembno, da delujejo enotno in rešujejo zadeve enako, da je pravično za vse državljane. In ravno na tem mestu lahko vidimo, kako pomembno je, da so vsi oddelki znotraj javne uprave povezani, da sodelujejo in si pomagajo ter tako čim bolj ugodijo željam in potrebam državljanov, prav take pa morajo biti tudi informacijske rešitve.

Državljeni zahtevajo od javne uprave, da svoje storitve prilagaja njihovim zahtevam in jih izvaja relativno hitro in poceni. Da bi tem zahtevam čim lažje ugodili je bilo potrebno vzpostaviti sistem hitrejše in boljše komunikacije znotraj javne uprave. Tako so ravno nove tehnologije s pojavom elektronskega poslovanja omogočile na področju ravnanja z dokumenti uvajanje novih medijev izmenjave podatkov.

6. LITERATURA

1. Bohinc Rado: Stanje in ukrepi reforme javne uprave v letu 2001. Zbornik referatov. VIII. Dnevi slovenske uprave. Portorož: Visoka upravna šola, 2001a, str. 43-69.
2. Brejc Miha: Slovenska javna uprava ob koncu tisočletja. Javna uprava, Ljubljana, 33 (1997), 4, str. 619–638.
3. Brejc Miha: Uspešno obvladovanje sprememb v slovenski javni upravi. Zbornik referatov. VI. Dnevi slovenske uprave. Portorož: Visoka upravna šola, 1999, str. 7-15.
4. Brezovšek Marjan: Kako do zanesljive uprave? Teorija in praksa, 37 (2000), 2, str. 264-278.
5. Brlečič Andrej: Od izobraževanja do upravljanja z znanjem. Sistem, Ljubljana, 1998/1999, december/januar, 12 str.
6. Bučar Maja: Razvojno dohitevanje z informacijsko tehnologijo? Ljubljana: Fakulteta za družbene vede, 2001. 267 str.
7. Dujčič Slobodan: Preobrazba sistema javne uprave v Sloveniji – izhodišča, cilji in nekateri pričakovani problemi. Javna uprava, 33 (1997), 2, str. 211-232.
8. E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004. Ljubljana: Center Vlade RS za informatiko, 2001, str. 6-82.
9. Falconer Peter K.: Public Administration and the New Public Management: Lessons from the UK experience. Davies Morton R., et.al., ed., New State, New Millenium, New Public Management. Ljubljana: Visoka upravna šola, 1997, str. 67-83.
10. Gričar Jože: Tehnologije elektronskega poslovanja. Uporabna informatika, Ljubljana, 1999, 4, str. 5-6.
11. Hammer Michael, Champy James: Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution. London: Nicholas Brealey Publishing, 1993. 230 str.
12. Jambreč Peter, Virant Gregor: Reforma javne uprave: junij-november 2000. Projekt nove pravne ureditve in organizacije slovenske javne uprave ter novega sistema usposabljanja in napredovanja javnih uslužbencev: s posebnim ozirom na povečanje upravne usposobljenosti Slovenije za članstvo v Evropski uniji. Ljubljana, november 2000, 267 str.
13. Jerman Blažič Borka: Elektronsko poslovanje na internetu. Ljubljana, Gospodarski vestnik, 2001, str. 206.
14. Klasinc Peter Pavel: Slovenska arhivistika in zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu. Portorož, DOK_SIS 2001, 2001. 8 str.
15. Pavliha Marko, Jerman Blažič Borka: Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu s komentarjem. 1.natis. Ljubljana: GV založba, 2002. 223 str.
16. Pollit Christopher, Bouckaert Geert: Defining Quality. Pollit Christopher, ed., Quality Improvement in European Public Services. London: Sage Publications, 1995, str. 3-19.
17. Silič Marin: Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004. Organizacija, Kranj, 2001, 3, str. 155-161.
18. Stanonik Bojan: Reforma javne uprave in novo upravljanje javnega sektorja. Organizacija, Kranj, 31 (1998), 9, str. 487-491.

19. Stanonik Bojan: Ugotavljanje pripravljenosti na reformo državne uprave. Teorija in praksa, Ljubljana, 37(2000), 2, str. 294-315.
20. Sternad Simona, Kosar Patricija: Videokonference v izobraževanju, Organizacija, Kranj, 1999, 8-9, str. 476-482
21. Umek Venturini Andreja, Spodbujanje raziskovalnih in tehnološko razvojnih aktivnosti na področju metod dela in elektronskega poslovanja v EU. Organizacija, Kranj, 2001, 3, str. 169-172.
22. Urh Polona, Basle Andreja: Išče se učinkovit antibirokratski program. Gospodarski vestnik, Ljubljana, 51(2002), 8, str. 54-55.
23. Vintar Mirko: E-uprava deset milisekund po velikem poku. Uporabna informatika, Ljubljana, IX (2001), 4, str. 176-183.
24. Vintar Mirko: Občan v razmerju do e-uprave. Zbornik referatov. VIII. Dnevi slovenske uprave. Portorož: Visoka upravna šola, 2001, str. 325-338.
25. Vozel Mojca: Elektronsko tisočletje. Gospodarski vestnik, Ljubljana, 2002, 2, str. 1.

7. VIRI

1. Akcijski načrt e-uprave do leta 2004, Center Vlade RS za informatiko, 2002, str. 2-3.
2. Bela knjiga – Elektronsko poslovanje malih in srednje velikih podjetij. [URL:<http://www.drustvo-informatika.si/publikacije/belaknjiga/tema2.html>], maj 2001.
3. Interna gradiva podjetja SRC.SI d.o.o.,
4. Interna gradiva podjetja Perenič svetovanje d.o.o.,
5. Jambrich Tom: e-Government - The opportunities and risks. [URL: <http://www.audit.nsw.gov.au/egov2000/iCACpres.pdf>], 17.7.2002.
6. Kakovost v državni upravi, Ljubljana, Ministrstvo za notranje zadeve, Urad za organizacijo in razvoj uprave, 2000, str. 23.
7. Knowledge Management in Action, Three Scenarios, A Lotus Development Corporation White Paper, Jan. 2001
[URL:http://www.lotus.com/world/slovenia.nsf/va_type8/3A20AA1234F51CFFc1256A2A004822D].
8. SPIS [URL: <http://www.gov.si/cvi/slo/sris/projekti/spis/zgodovina.htm>], 13. 2. 2003.
9. SPIS [URL: http://www.src.si/novice/20122002_1.asp], 13. 12. 2003.
10. Stanonik Bojan. [URL: <http://www.microsoft.si/slovenija/7ntk/Predstavitve/231a.ppt>], 29.7.2002.
11. Uredba o načinu poslovanja organov javne uprave s strankami (Uradni list RS, 22/2001, 81/2003),
12. Uredba o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom (Uradni list RS, št. 91/2001),
13. Uredba o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom in Navodilo za izvajanje uredbe o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom. Ljubljana: Ministrstvo za notranje zadeve RS, 2002.

14. Uredba o poslovnem času, uradnih urah in delovnem času v organih državne uprave (Uradni list RS, št. 21/2001, 54/2002, 31/2003, 18/2004).
15. Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (Uradni list RS, št. 57/2000).
16. Zakon o splošnem upravnem postopku – ZUP (Uradni list RS, št. 80/1999, 70/2000, 52/2002).