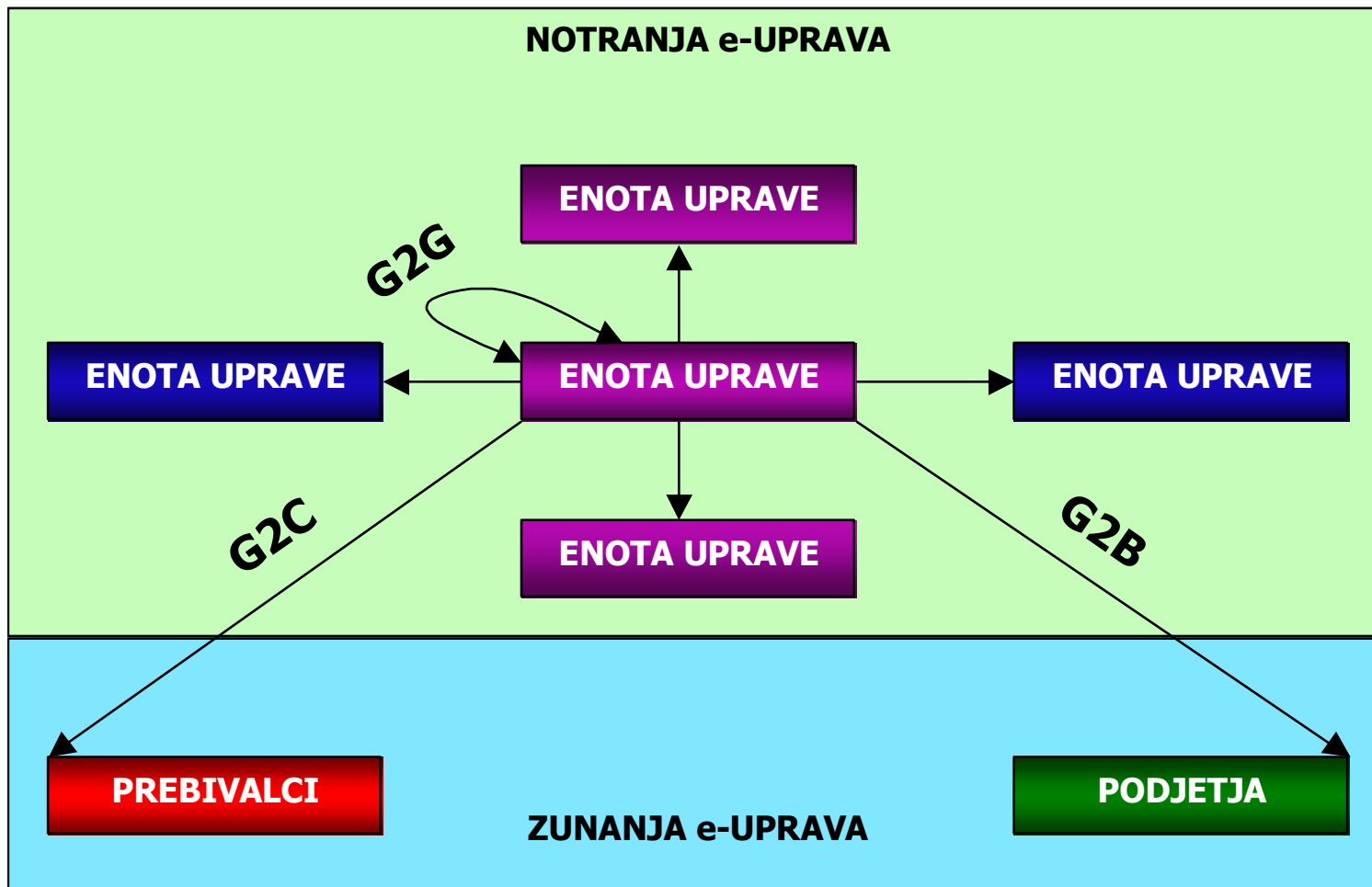


E-uprava

Javna uprava

- je “uprava v javnih zadevah”; proučujemo jo lahko s formalnega in materialnega vidika.
- formalno je sistem organov, ki odločajo o javnih zadevah, materialno pa je proces odločanja o javnih zadevah.
- je zelo širok pojem, precej širši od same državne uprave.

Načini poslovanja javne uprave



Trendi v javni upravi

- Vloga države se spreminja.
- Potreben je prehod na decentralizirane teritorialne upravne sisteme.
- Dejavnost uprave je postala zahtevna strokovna dejavnost, zato je potrebna njena profesionalizacija.
- Notranja organizacija upravnih sistemov se spreminja.
- Izvajanje servisne funkcije uprave se seli iz državne v zasebno sfero.
- Načelo usmerjenosti k uporabniku.

Značilnosti organiziranosti uprave

- Storitvena dejavnost, omejena konkurenčnost
- Okvire organiziranosti dela določa legislativa
- Natančno izvajanje postopkov v primerjavi s kosovnico ali recepturo v proizvodnji ni opredeljeno - kršitev načela enakosti
- Organiziranje: hierarhični – postopkovni pristop

E-uprava

E–upravo opredelimo kot **elektronsko** podprto **interaktivno** izvajanje notranjih in medorganizacijskih poslovnih procesov v upravi.

E–uprava zahteva spremembo obstoječih organizacijskih in poslovnih modelov, poslovnih procesov in postopkov ter poslovnih pravil. Nova doktrina e–uprave predpostavlja in pogojuje uporabo informacijske tehnologije in telekomunikacijske infrastrukture, ki omogočata upravi na strateški ravni razvijanje njene vizije in poslanstva, na taktični oziroma izvedbeni ravni pa udejanjanje te vizije skozi izvajanje poslovnih procesov oziroma ponujanje storitev svojim uporabnikom

E-uprava: pričakovane koristi

- razbremenitev delavcev pri okencih,
- povečanje časovnih prihrankov,
- posledično večja učinkovitost dela zaradi manjših psihičnih obremenitev,
- večja natančnost pri opravljanju storitev,
- manjša verjetnost napak,
- večje število obravnavanih zahtevkov,
- hitrejše reševanje postopkov,
- večja personalizacija storitev in
- večja preglednost poslovanja uprave,
- večji ugled uprave.

Cilji e-uprave

Uprava je osredotočena zlasti na:

- kakovostnejšo storitev davkoplačevalcem ob nižjih stroških poslovanja,
- lažje, enostavnejše in preglednejše obvladovanje postopkov in zakonodaje,
- decentralizirano razporeditev moči in odločanja.

Občani pričakujejo:

- povečan obseg in lažjo dostopnost do informacij in storitev,
- občutek boljše in neposredne povezanosti z upravo.

Organizacije in poslovno okolje želijo:

- znižati neposredne in posredne stroške poslovanja,
- pridobiti prednosti in koristi iz razvojnih pobud gospodarstvu.

Pot do storitev uprave

OBIČAJNA POT DO STORITEV JAVNE UPRAVE



E-POT DO STORITEV JAVNE UPRAVE



Temelji razvoja e–storitev

- načelo »**enkratnega obveščanja**«, kar pomeni, da bodo uporabniki storitev dolžni vsako spremembo osebnih stanj priglasiti praviloma samo enkrat;
- načelo »**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 podatke ali jih elektronsko zahtevati iz vseh potrebnih registrov, evidenc ali zbirk podatkov;
- vse storitve e–uprave naj bodo na voljo uporabnikom po sistemu »**vse na enem mestu** (angl. one stop shop)«.

Storitve e-uprave delimo na:

- informacijske storitve (katalog storitev, javni registri, informacije o državnih ustanovah, zakoni, parlamentarni dokumenti),
- komunikacijske storitve (kontakt z zaposlenimi, diskusije o političnih vprašanjih),
- transakcijske storitve (elektronske vloge, davčne napovedi, prijave na razpis, referendumi, volitve, peticije).

Stopnje razvitosti e-storitev

STOPNJA	POMEN STOPNJE	
0	ni informacij	informacije o storitvi niso dostopne na uradni spletni strani urada, ki zagotavlja določeno storitev
1	informacije	dostopne so samo informacije o storitvi – opis postopka, potrebni dokumenti ipd.
2	enosmerna interakcija	na uradni spletni strani lahko dobimo vloge in obrazce, ki jih shranimo ali natiskamo
3	dvosmerna interakcija	na uradni spletni strani lahko elektronsko izpolnimo uradni obrazec (potrebno je izkazati svojo identiteto – digitalni certifikati), nato pa ga po internetu pošljemo na upravo in na ta način sprožimo postopek
4	transakcija	ko sprožimo postopek (stopnja 3) lahko izvršimo elektronsko plačilo, poleg tega preko interneta ali e-pošte prejmemo rezultat zahtevanega.

Upravljanje življenjskih situacij

Sistem storitev za upravljanje življenjskih situacij sodeluje z uporabnikom, podatke zbira le enkrat in ponuja prilagojene storitve, ki so organizirane okoli tega, kaj državljan potrebuje. Uporaba ene storitve naj bi sprožila celo verigo e-storitev ali paket storitev, ki pa se lahko izvajajo ločeno, s strani drugih organizacij. Primeri podpore življenjskim situacijam:

- selim se,
- gradim novo hišo,
- poročim se,
-

E-storitve za državljane C1 – C12

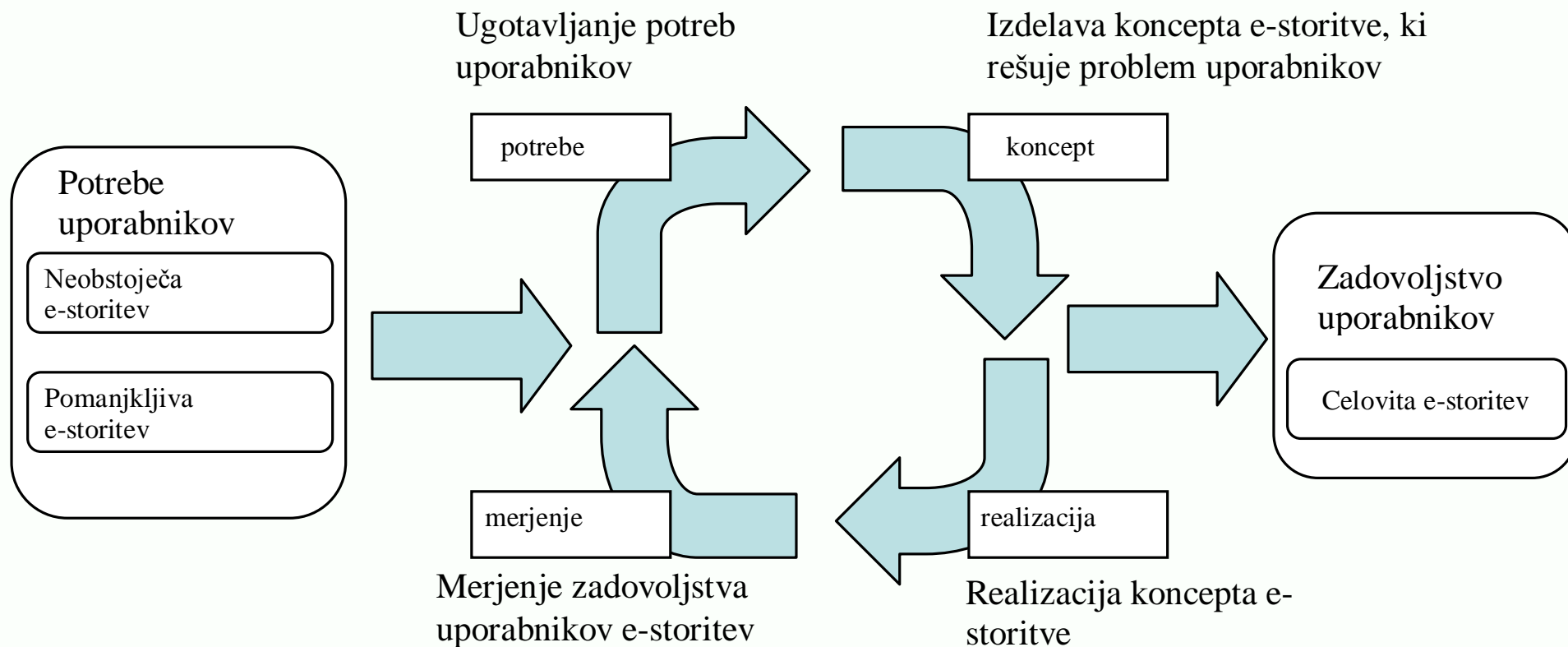
(Capgemini, 2005)

1. davki na dohodek,
2. iskanje dela,
3. premije socialne varnosti (premije nezaposlenim, otroški dokladi, povrnitev stroškov zdravstva in štipendije),
4. osebni dokumenti (potni listi in vozniška dovoljenja),
5. registracija vozil,
6. gradbena dovoljenja,
7. prijave policiji,
8. javne knjižnice,
9. rojstni in poročni listi,
10. vpisi na univerze,
11. prijave sprememb bivališč in
12. storitve, povezane z zdravljenjem.

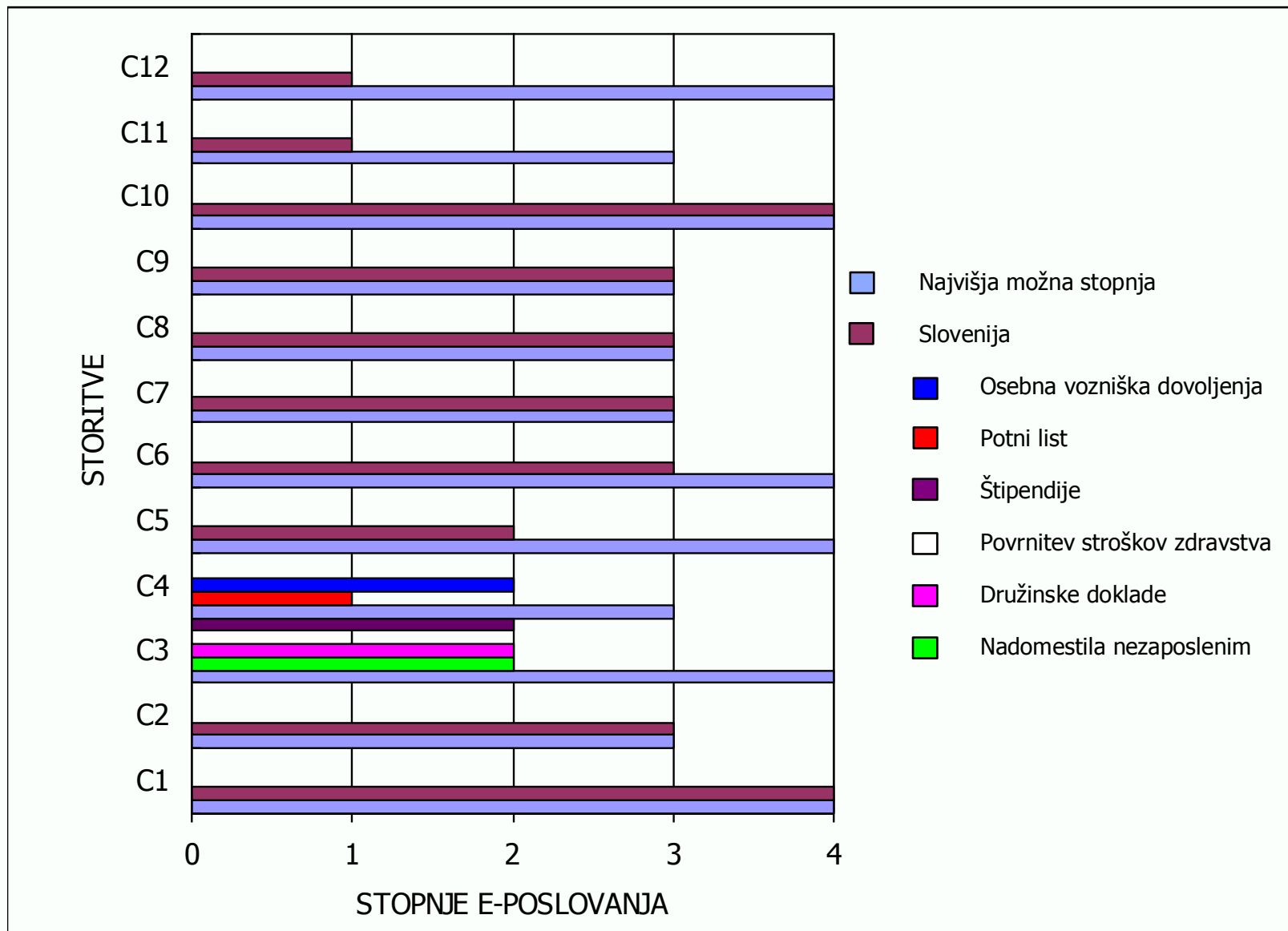
E-storitve za podjetja B1 – B8 (Capgemini, 2005)

1. socialni prispevki za zaposlene,
2. davki iz dejavnosti podjetij,
3. davki na dodano vrednost,
4. registriranje novih družb,
5. posredovanje podatkov statističnem uradam,
6. carinske dajatve,
7. dovoljenja, povezana z okoljem in
8. javna naročila.

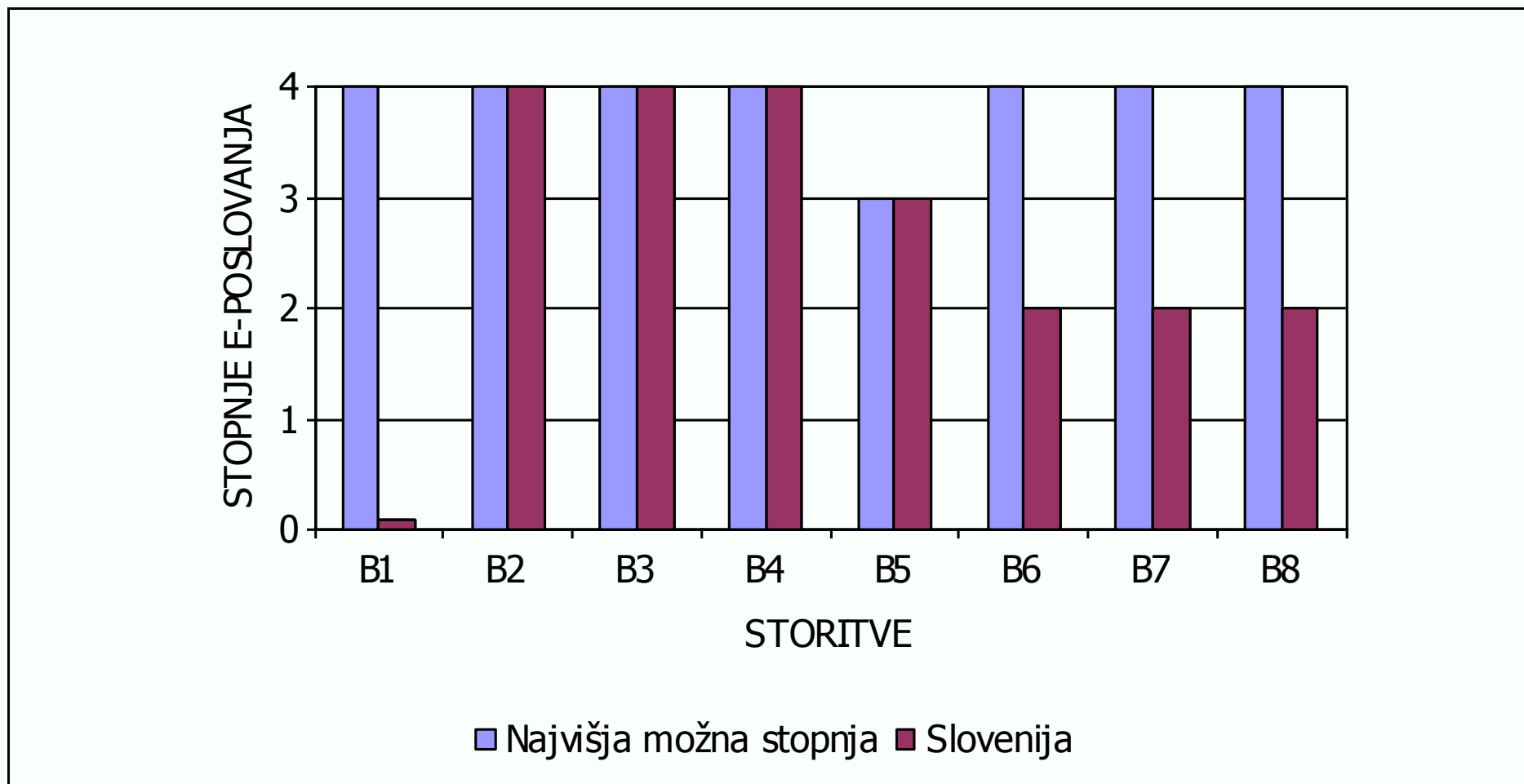
Strategija elektronskega poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2005 do leta 2008



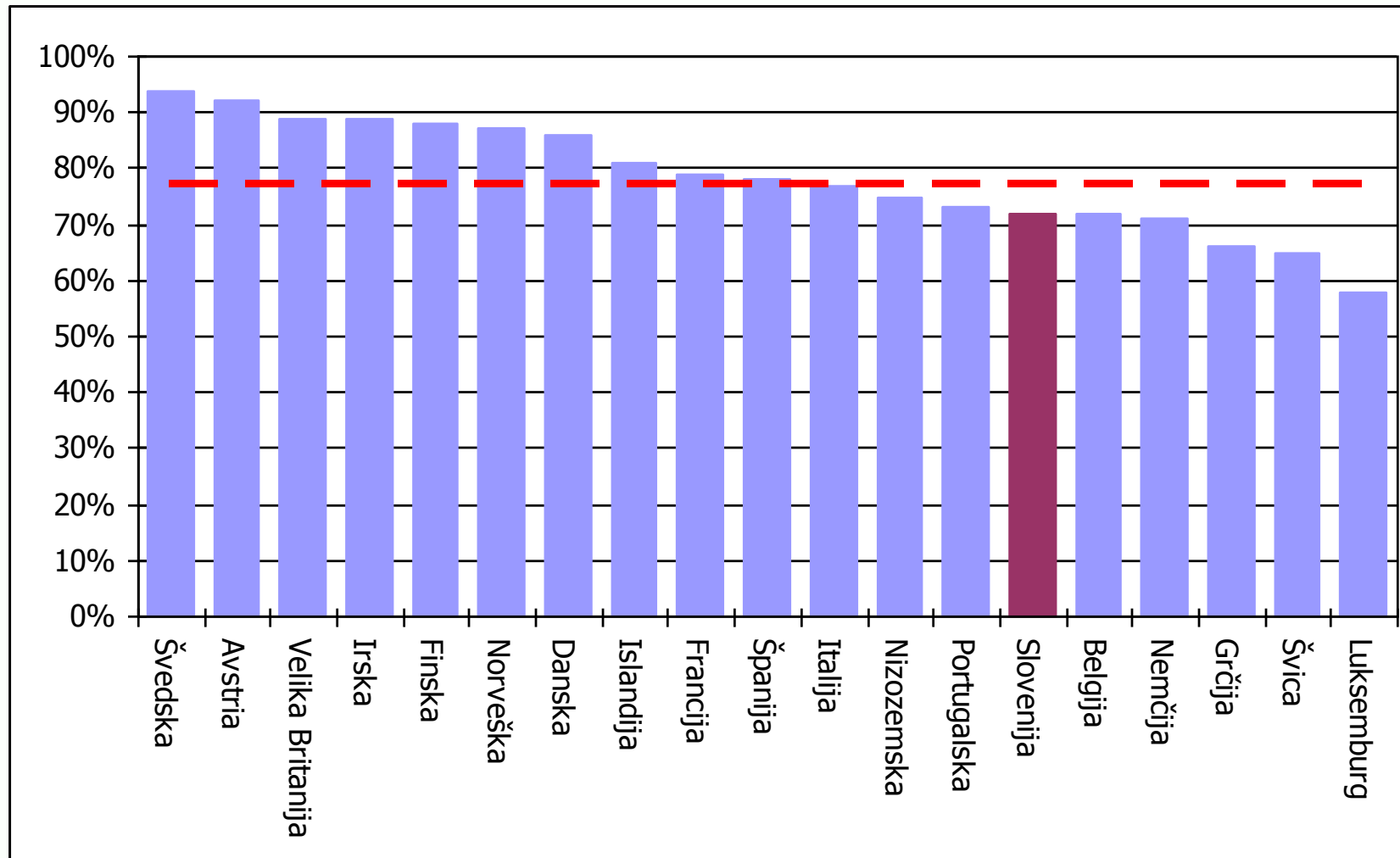
E-storitve za prebivalce Slovenije, vir: IDABC (2005)



E-storitve za poslovne subjekte Slovenije, vir: IDABC (2005)



Primerjava uresničevanja e-storitev Slovenije z drugimi državami EU-(15)+, vir: Capgemini (2005)



Državni portal e-uprava - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/>

english - italiano - magyar O Sloveniji - Dobro je vedeti - Obvestila in novice - Sodelujte z nami Domov - Kazalo - Pišite nam

Državni portal Republike Slovenije

uprava

ponedeljek, 17. januar 2005

Prebivalci
Na portalu za prebivalce so opisi življenjskih dogodkov, portal upravnih enot, namenski program e-zaposlitve ... [vstopi](#)

Pravne osebe
Na portalu za pravne osebe je na voljo vrsta koristnih podatkov za podjetnike in podjetja. [vstopi](#)

Javna uprava
Na portalu javne uprave so na voljo podatki za zaposlene v javni upravi. [vstopi](#)

UPRAVNA OVERTEV IN ELEKTRONSKO VROČANJE
(7.1.2005) Zakon o spremembah in dopolnitvah zakona o splošnem upravnem postopku (ZUP-C) se je začel uporabljati s 1. januarjem 2005 in uvaja številne spremembe in dopolnitve, ki omogočajo racionalizacijo upravnih postopkov in širok razmah e-uprave. Ena izmed novosti, ki poenostavlja postopke, je uvedba upravne overitve podpisov, prepisov in kopij. Pomembna novost je overitev elektronske kopije listine, ki omogoča širok razmah e-uprave in elektronskega vlaganja vlog. Novost je tudi vročitev po elektronski poti, ki se opravi preko informacijskega sistema pravne ali fizične osebe, ki opravlja vročanje dokumentov po elektronski poti kot svojo dejavnost.
[Podrobnejše informacije o upravni overitvi dobite na tem naslovu. VSTOP >>](#)
[Podrobnejše informacije o elektronskem vročanju dobite na tem naslovu. VSTOP >>](#)

SLOVENSKO PREDSEDOVANJE OVSE 2005
(6.1.2005) S 1. januarjem 2005 je Republika Slovenija prevzela predsedovanje Organizaciji za varnost in sodelovanje v Evropi. Naloge predsedujočega organizaciji 55-ih držav opravlja slovenski minister za zunanje zadeve Dimitrij Rupel.
Predsedovanje organizaciji je priložnost za potrditev odločenosti Republike Slovenije v promociji zaščite človekovih pravic, demokracije, vladavine zakona in utrjevanja miru, stabilnosti in blaginje v svetu. Pri predsedovanju bo Slovenija upoštevala smernice, obveze in norme iz dosedanjih dokumentov, še posebej iz Listine Evropske varnosti ter koncept celostne in kooperativne varnosti s ciljem zagotovitve še bolj fleksibilnega in učinkovitega delovanja OVSE.

UPRESNIČEVANJE E-POSLOVANJA V JAVNI UPRAVI REPUBLIKE SLOVENIJE
(17.12.2004) Na portalu e-uprava so objavljeni delavnosti, ki so podlaga za uresničevanje e-poslovanja v javni upravi.

Novice - e-uprava
Novosti ZUP-C: upravna overitev in elektronsko vročanje
10.01.2005 Na državnem portalu smo pripravili več informacij o novostih zakona o splošnem upravnem postopku.
Slovensko predsedovanje OVSE 2005
06.01.2005 Predsedovanje Republike Slovenije organizaciji za varnost in sodelovanje v Evropi.
Upravna overitev in elektronsko vročanje
03.01.2005 ZUP-C uvaja številne spremembe in dopolnitve, ki omogočajo racionalizacijo upravnih postopkov in širok razmah e-uprave.

ISPO novice
Povprečne plače v

iskalnik Najdi
Zahtevnejše iskanje

Moja e-uprava
 Prva prijava?

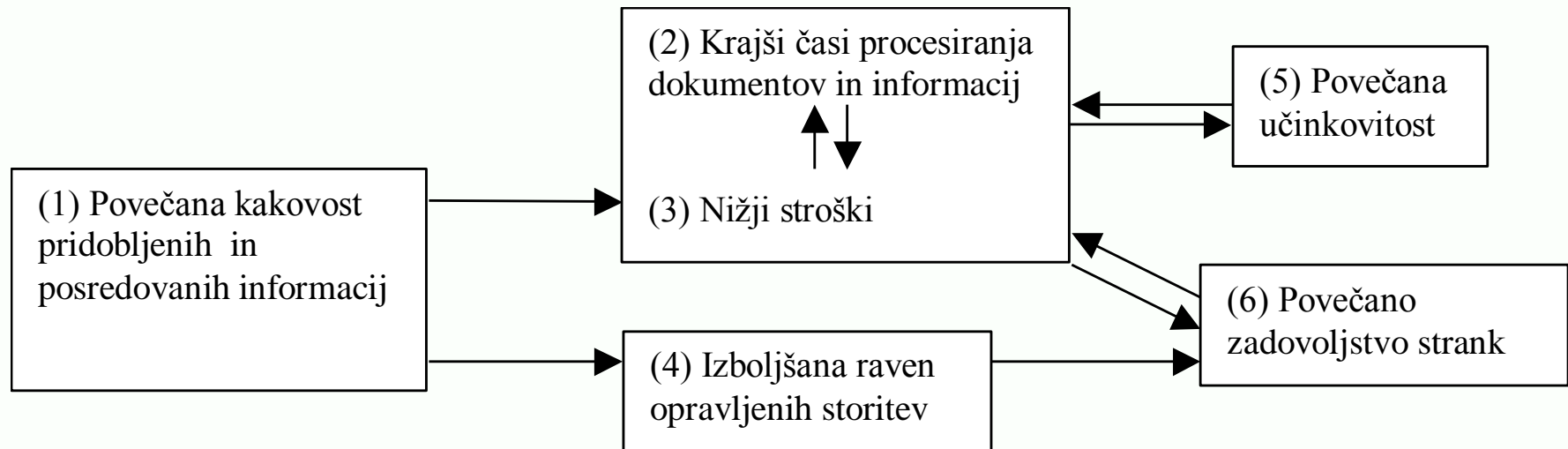
Popularne strani

- E - storitve e-uprave
- E - davki
- E - upravne zadeve
- E - zaposlitve
- E - demokracija
- Upravna overitev
- Elektronsko vročanje
- Uresničevanje e-poslovanja v javni upravi RS
- Vodniki e-uprave
- ISPO - Informacijski servis podatkov
- VLOP - Vpogled v lastne osebne podatke
- Življenjski dogodki

osce slovenia 2005

Internet

Pozitivni učinki naložb v informatizacijo uprave



Ugotovitve

- E-storitve JU, ki lahko bistveno zmanjšajo stroške JU:
 - izpolnjevanje rednih mesečnih obrazcev za ZPIZ, ZZZS, SURS, AJPEŠ, ZRSZ, ... v gospodarstvu
- Motivi JU za uvedbo e-storitev bistveno večji kot motivi podjetja
- Za množično uporabo je potrebno vzpodbujati podjetja:
 - z odpiranjem različnih kanalov za sprejem izpolnjenih obrazcev
 - infrastruktura elektronskega bančništva idealen kanal
 - zaradi masovne uporabe, dnevne uporabe, enostavnega dela in enostavnega podpisovanja
 - z izobraževanjem in dodatnimi vzpodbudami širiti zavest
 - uvesti centralni register digitalnih potrdil zakonitih zastopnikov

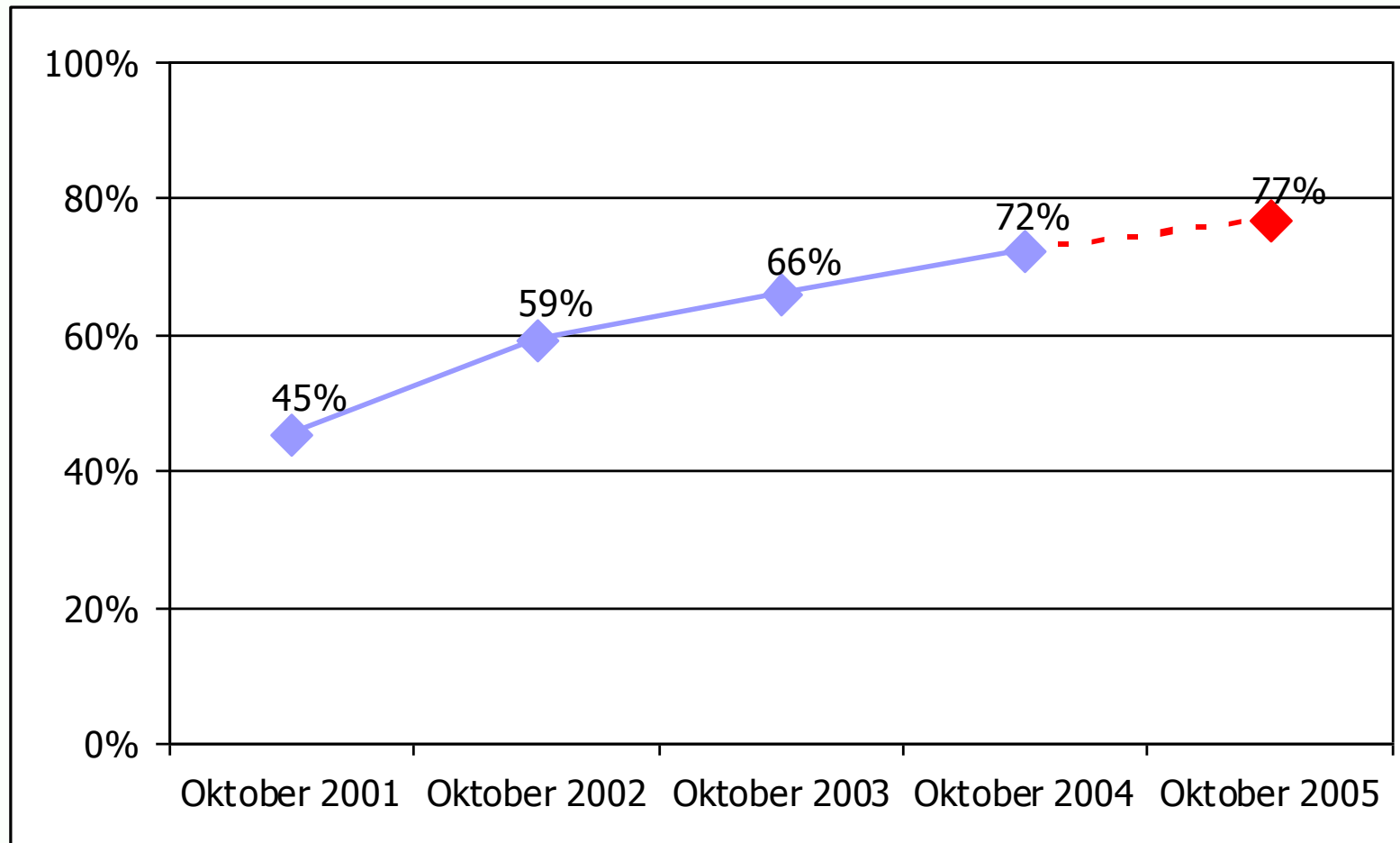
Celovita prenova poslovanja javne uprave

- prehod v e-upravo predstavlja prenovu poslovanja polno korenitih sprememb
- poslovanje javne uprave moramo najprej prenoviti in šele nato informatizirati
- z avtomatizacijo in optimizacijo obstoječega poslovanja lahko izboljšamo učinkovitost, ne pa nujno tudi uspešnosti
- prenova zahteva spremembo in preureditev obstoječega tradicionalnega (funkcijskega) modela organiziranosti uprave, poslovnih procesov, odnosov in načina poslovanja
- celovita prenova poslovanja javne uprave je potrebna, za to obstaja v našem okolju potrebno znanje in tudi nekaj izkušenj, in ne nazadnje tudi vse več naklonjenosti

E-uprava: težave pri prenovi procesov

1. Kompleksnost
2. Odvisnost od zakonodaje
3. Odsotnost konkurence
4. Koeksistenca ciljev
5. Birokratski odnosi
6. Vpliv politike
7. Organiziranost

Celoten napredek elektronskega poslovanja EU (15)+, vir: Capgemini (2005)



PRIMER: Projekt MŠZŠ

- Združenje Ministrstva za šolstvo in šport in Ministrstva za znanost in tehnologijo
- Pri izvajanju poslovnih procesov prihaja do podvajanja aktivnosti in neracionalnosti
- Potreba po poenotenju, racionalizaciji in ustrezni informatizaciji poslovnih procesov
- Potreba po spremembah v organiziranosti ministrstva

MŠZŠ – celovita prenova poslovanja

- Cilji projekta:
- poenotenje poslovnih procesov,
- racionalizacija in informatizacija poslovnih procesov,
- vpeljava vseh potrebnih organizacijskih sprememb, ki bodo sledile iz poslovnih procesov,
- informacijska podpora spremenjenemu načinu poslovanja.

MŠZŠ – celovita prenova poslovanja

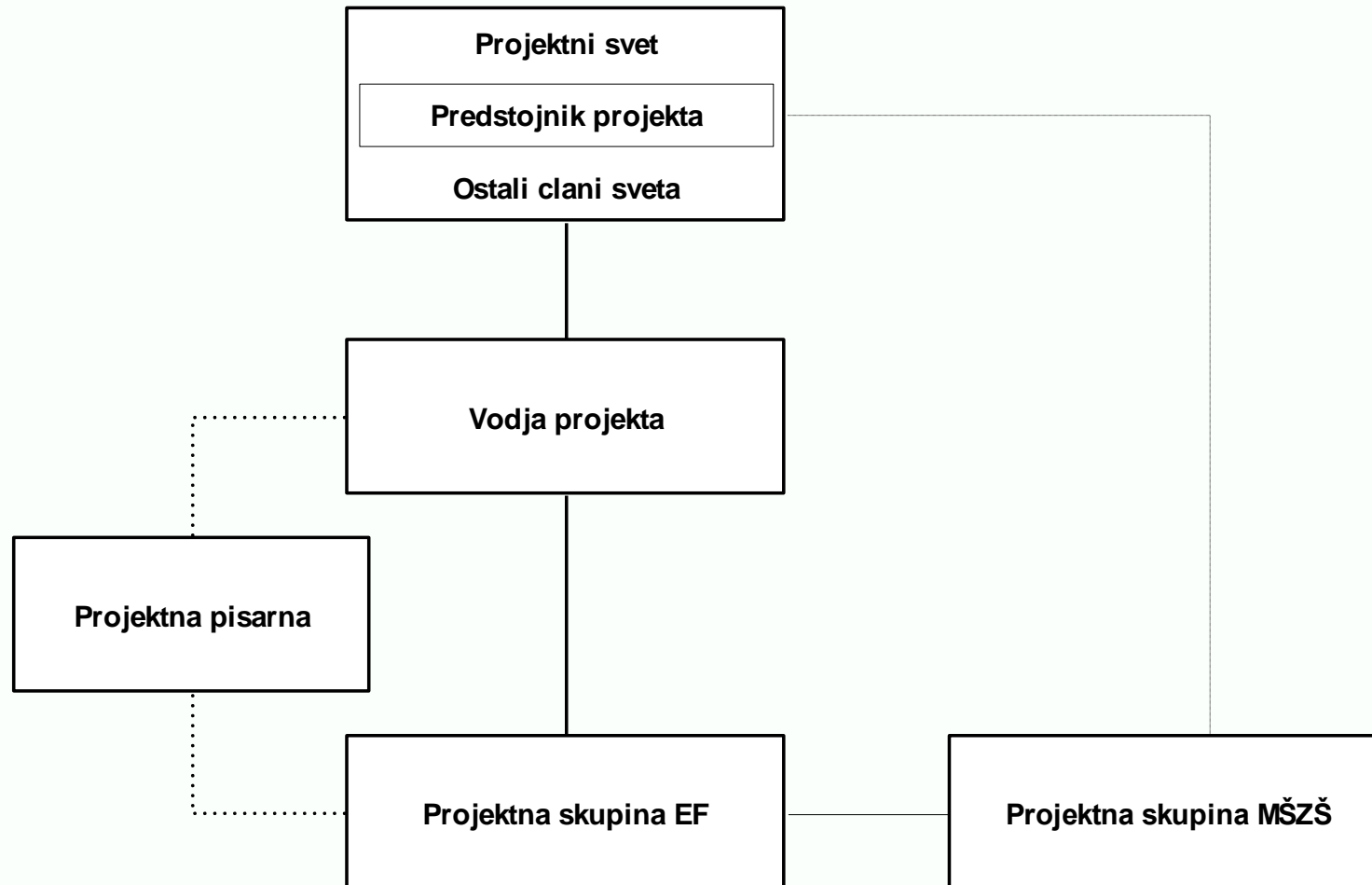
- **Povečanje kakovosti poslovanja** - prenos izvajanja posameznih aktivnosti na osebe, ki imajo znanje in sposobnosti za učinkovito opravljanje
- **Povečanje kakovosti poslovanja** - uvedba kontrolnih točk na področju finančnega poslovanja s čimer se zagotovi pravilno razporejanje in porabo sredstev ter transparentnost poslovanja.
- **Krajši izvajalni časi** – s prenovo poslovnih procesov, odprav ozkih grl in aktivnosti, ki ne prinašajo dodane vrednosti.

MŠZŠ – celovita prenova poslovanja

Informacijska tehnologija:

- poenotene baze podatkov,
- podatkovna skladišča,
- dokumentni sistemi,
- sistemi za upravljanje delovnih procesov in
- elektronsko poslovanje.

Organizacija projekta



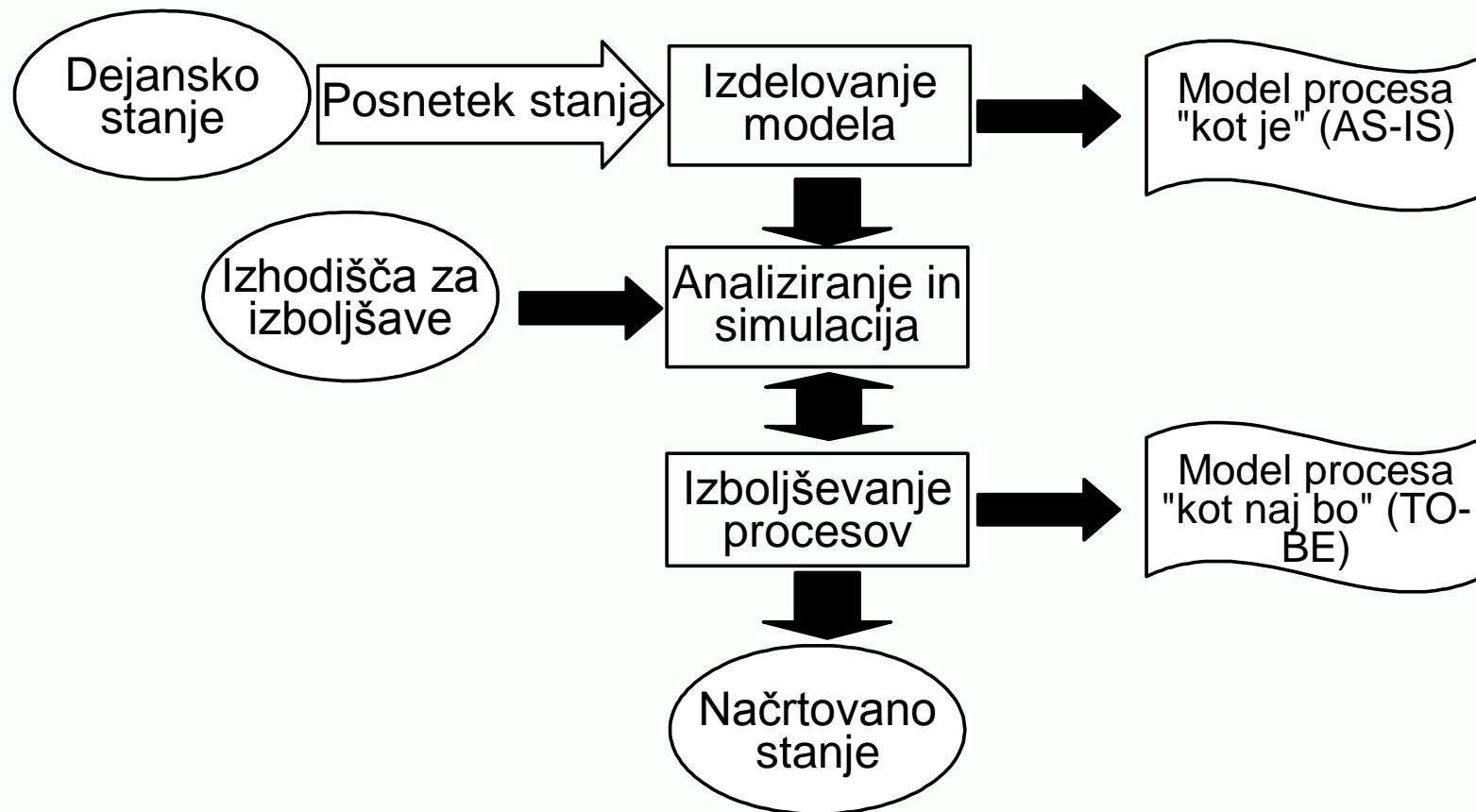
Faze projekta

- Priprava in izvedba metodoloških delavnic za projektno skupino ministrstva
- Identifikacija poslovnih procesov in izbor ključnih poslovnih procesov
- Izdelava modelov poslovnih procesov in postopkov
- Analiza modelov poslovnih procesov
- Izdelava predlogov prenove, informatizacije in organizacijskih sprememb
- Uveljavitev predlogov
- ...

Ključni poslovni procesi

1. Izdelava strateškega načrta
2. Priprava delovnega programa
3. Priprava predpisov
4. Finančni procesi
5. Upravni postopki

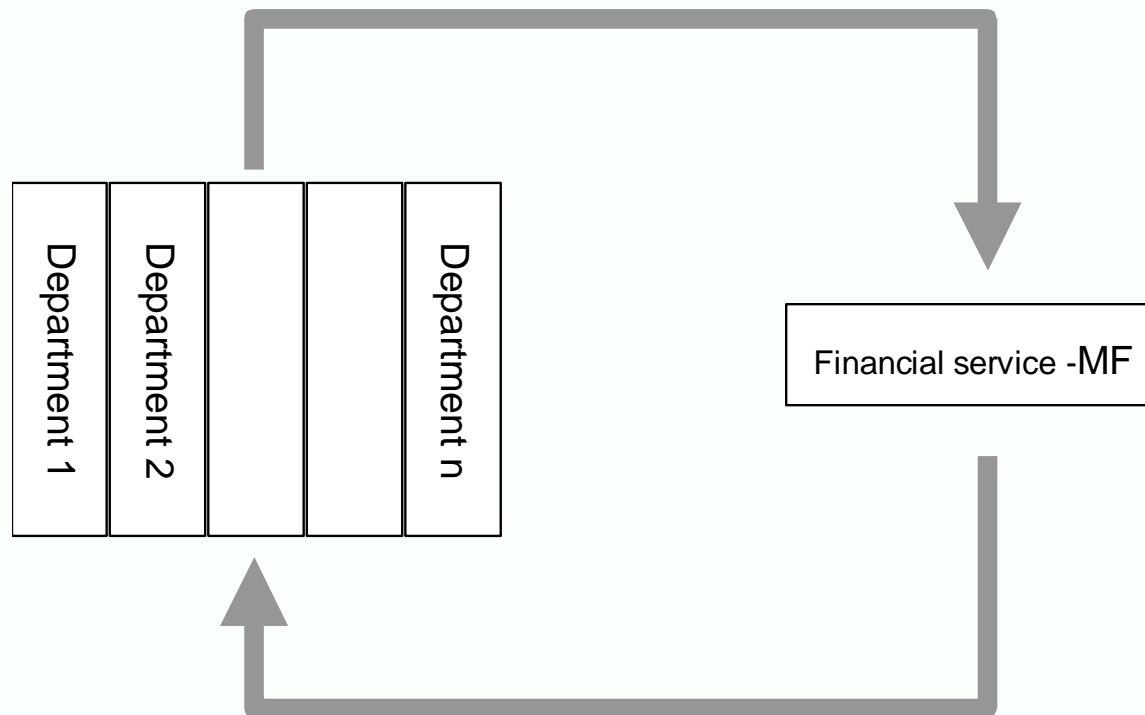
Potek prenove poslovnih procesov



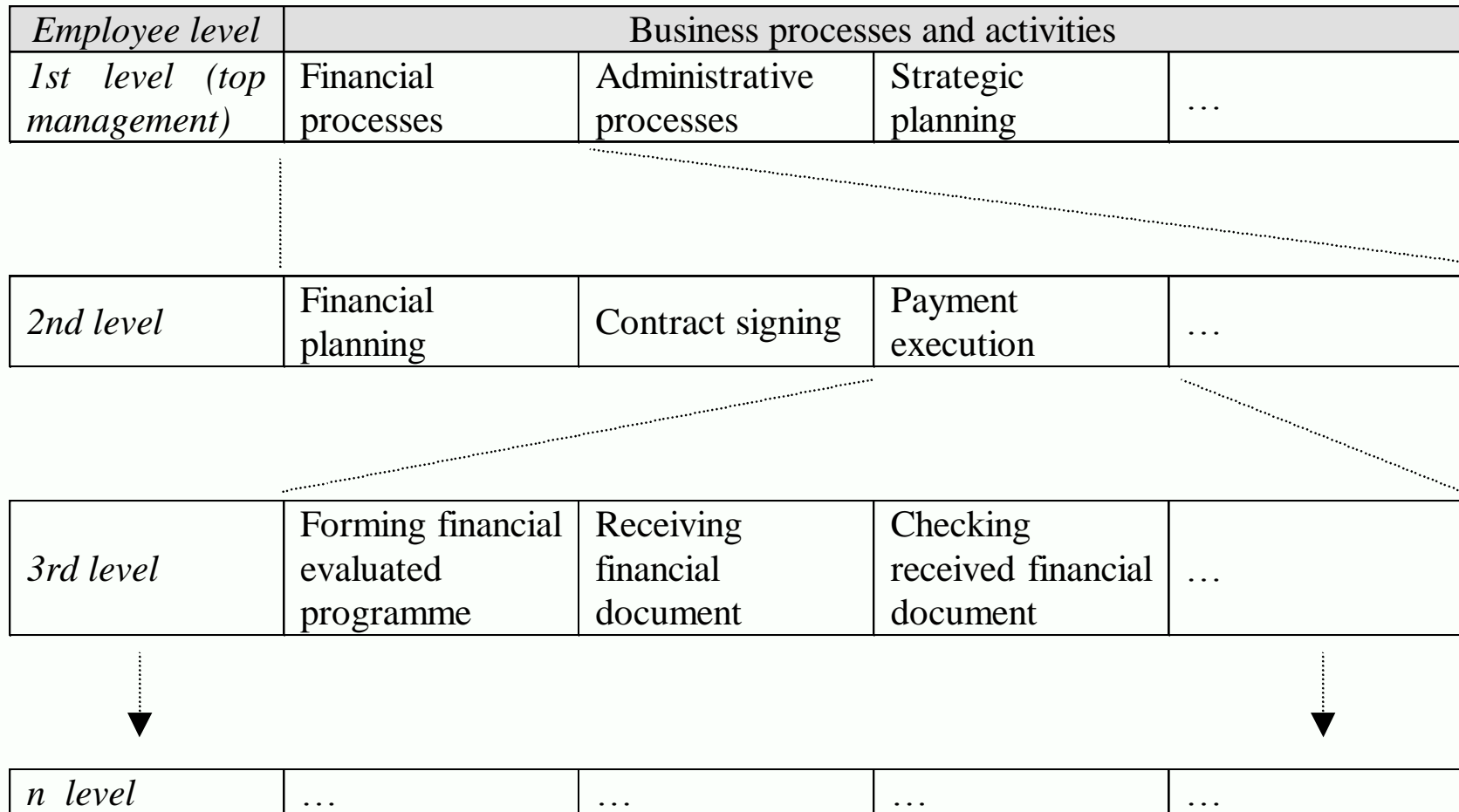
Zakaj modeliramo?

- Izboljšanje razumevanja procesa
- Ustvarjenje celotne slike delovanja ter s tem boljšega pregleda
- Odkrivanje slabosti v izvajanju procesov
- Prikazovanje predlogov prenove ter njihovo preizkušanje na modelih pred uveljavljanjem v praksi
- Razumevanje informacijskih potreb izvajalcev procesa, ki služijo kot osnova za informatizacijo procesa

Schematic View on Financial Processes Flow



Financial process decomposition



Payment execution (As-Is Model)

Fig. 3.a

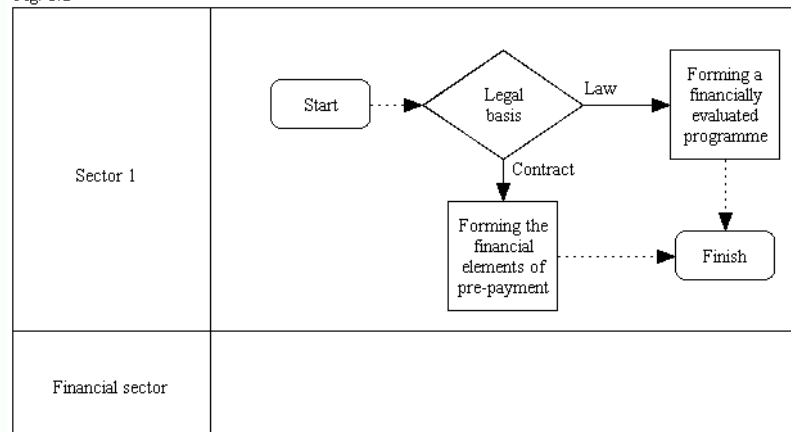


Fig. 3.b

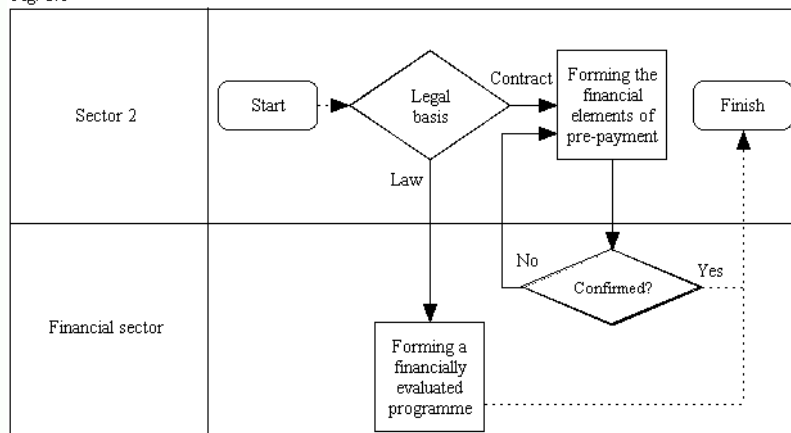
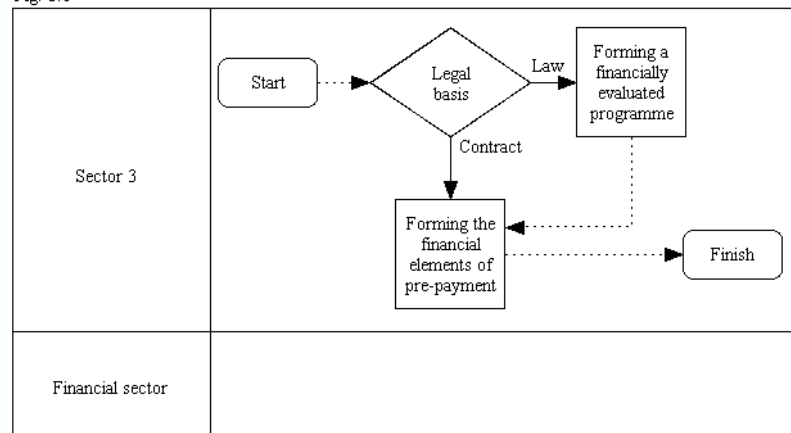
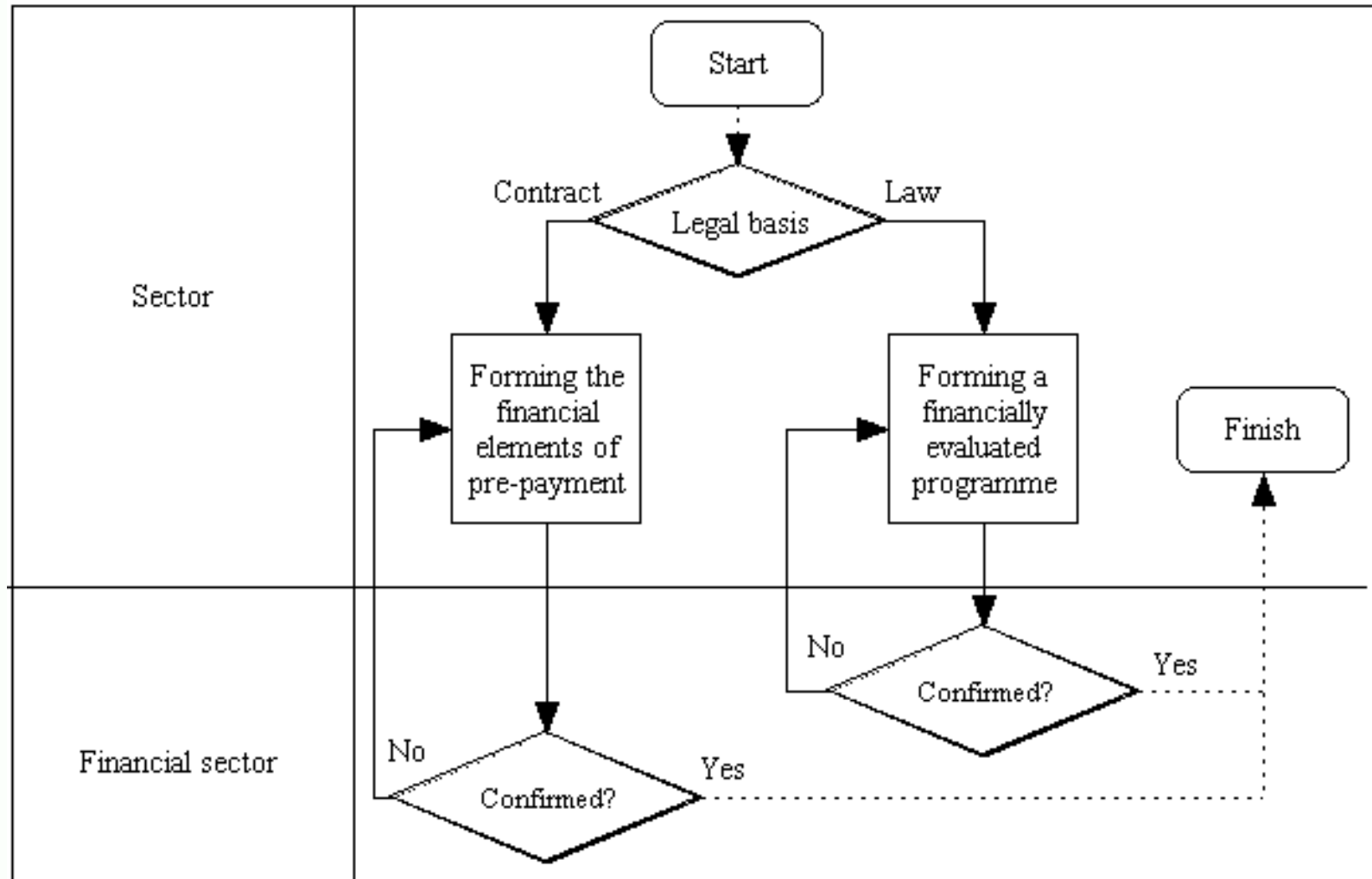


Fig. 3.c

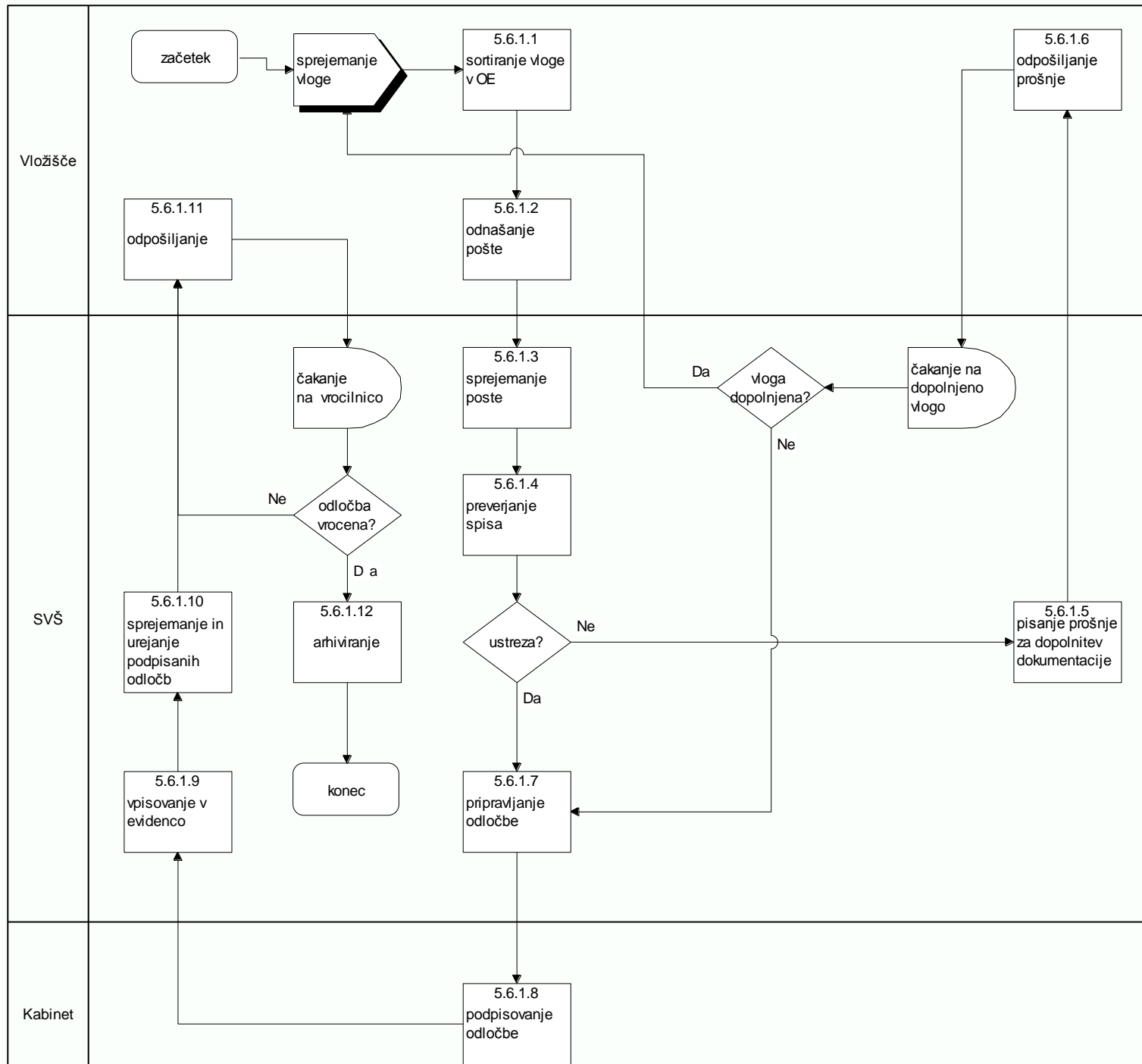


Payment execution process (To-Be Model)



Glavne ugotovitve analize

- Procesi potekajo neenotno
- Nekateri procesi niso dobro definirani
- Veliko zastojev povzroča počasen pretok dokumentacije
- Spremljanje zadev je neenotno in pomanjkljivo
- Nejasno “lastništvo” nekaterih aktivnosti
- Informacijske podpore ni ali pa je zastarela in neustrezna



Izhodišča predlogov prenove

- Procese je potrebno izvajati kakovostno
- Povečati je treba zadovoljstvo strank in zaposlenih
- Hkrati zmanjšati čase in stroške izvajanja procesov in tako povečati učinkovitost

Predlogi prenove

- Poenotenje izvajanja postopkov
- Zagotavljanje ustreznih pooblastil
- Ustrezna notranja organizacija
- Uvedba primerne informacijske podpore

Zaključek

- Projekte prenove je potrebno izvesti na nivoju celotne javne uprave
- Poenotenje in informatizacija izvajanje upravnih postopkov ter finančnih procesov
- Predpogoj: dobro definirani procesi