

Četrty kratki esej – Uspešnost in učinkovitost v javni upravi

G. P.

Novinarstvo, 3. letnik, redni študij

Ljubljana, 22. april 2013

Učinkovitost delovanja javne uprave lahko opredelimo kot gospodarnost uporabe virov organizacije pri zagotavljanju določene stopnje zadovoljstva strank. Učinkovito delovanje organizacije – izvajanje njene dejavnosti – zahteva čim bolj popolno in enakomerno izrabo zmožnosti in virov organizacije (Žurga 2006). Mogoča sta dva temeljna načina. Prvi je usmerjenost v racionalizacijo poslovanja – organizacija naj dosega zastavljene smotre in cilje ob kar najmanjši porabi vložkov, drugi pa je usmerjenost v rast in večjo kakovost – organizacija naj ob dani porabi virov kar najbolj poveča svoje učinke, z njimi pa stopnjo doseganja smotrov in ciljev. Učinkovitost javne uprave sestavljata dva bistvena temelja, in sicer kakovostno in pravočasno odločanje državne uprave ter učinkovito upravljanje s kadrovskimi, finančnimi in materialnimi viri v državni upravi (Kovač 2000). Učinkovito upravljanje s kadrovskimi viri je pomembno v smislu zavestnega, načrtnega, sistematičnega in racionalnega ravnanja z ljudmi pri delu. Predvsem z novim zakonom o javnih uslužbencih se v javni upravi vzpostavlja uslužbenski sistem, ki temelji na izbiri po merilih strokovne usposobljenosti in na spodbujanju delovne uspešnosti. Prav tako je pomembno učinkovito upravljanje s finančnimi in materialnimi viri, saj se z različnimi sprejetimi ukrepi uspešno znižujejo stroški državne uprave in stroški uporabnikov ob poslovanju z upravo. Učinkovitost državne uprave se povečuje tudi s posodabljanjem in prenovo procesov ter z njihovo informatizacijo, kar omogoča tudi postopno zmanjševanje števila uslužbencev. Povečanje učinkovitosti upravnega poslovanja je tudi posledica zniževanje stroškov v državni upravi. Pomembno je, da cenejša uprava hkrati ne pomeni slabše opravljenih storitev, in da se ob istih stroških zagotovi izboljšana storitev. Za uspešno zniževanje stroškov so določeni in predvideni različni mehanizmi, kot so skupna javna naročila, enotne in skupne informacijske rešitve, ovrednotenje ugleda in znanja državne uprave ter nadzor nad porabo in skrb za racionalno poslovanje. Učinkovita javna uprava pa ne pomeni samo zniževanja stroškov znotraj uprave. Za učinkovito delovanje javne uprave je enako ali morda celo pomembnejše zniževanje stroškov uporabnikom pri njihovem poslovanju z upravo. Za to so predvideni naslednji načini. Odprava nepotrebnih postopkov, poenostavitev in čim hitrejše izvajanje le-teh, odprava administrativnih ovir (odprava nepotrebnih zahtev, hitrejše izvajanje postopkov s prenovo procesov in z informatizacijo), odprava upravnih zaostankov ter e-uprava in drugi sodobni načini poslovanja. V javnem sektorju velja več opredelitev pojma kakovosti. To je npr. stopnja, s katero sistem ali proces zadovoljuje specificirane zahteve, pa stopnja, s katero sistem ali proces zadovoljuje uporabnikove ali strankine

potrebe. Sem sodi še skupek vseh lastnosti ali karakteristik nekega proizvoda, procesa ali storitve, ki morajo izpolnjevati postavljene ali neposredno izražene potrebe (predvsem opredelitev po standardu ISO 8402). Kakovost torej pomeni skladnost s specifikacijami, standardi in/ali s pričakovanji strank. V upravi to pomeni skladnost delovanja s sprejetimi predpisi in skladnost delovanja s pričakovanji državljanov. Navedena opredelitev govori o kakovosti v ožjem smislu. Za bolj kakovostno javno upravo je potrebno začeti razvijati modele kakovosti in poslovne odličnosti, kar že počnejo kot razvitejše države (EFQM, CAF, BSC ...) Ugotavljanje učinkovitosti in kakovosti delovanja javnega sektorja se razlikuje od ugotavljanja učinkovitosti in kakovosti delovanja v zasebnem sektorju. Za razliko od doseganja čim večjega dobička za lastnike, kar je poslanstvo zasebnega sektorja, je poslanstvo javne uprave zadovoljevanje javnih potreb in javnega interesa. Poslanstvo je običajno vezano na zadovoljstvo uporabnikov. Cilj dobre organizacije v javni upravi je maksimiziranje kakovosti svojih storitev ter zmanjševanje stroškov. Cilj je nefinančne narave. Zadovoljstvo stranke pri upravnem delu ne more biti edino merilo učinkovitosti in kakovosti, saj je potrebno upoštevati javno korist (Kovač 2000). Organ lahko opravlja storitve in izdela produkte, ki so za stranke nepriljubeni, ali pa jih sploh ne želijo imeti (npr. kazni, davki ...). Kljub učinkovito in kakovostno opravljeni storitvi se zadovoljstva stranke ne doseže vedno. Pomembno je, da stranka ne uveljavlja svojih pravic v škodo pravic drugih strank, predvsem pa, da so pravice usklajene z javno koristjo, določeno z zakonom ali drugimi predpisi. Za razliko od zasebnega sektorja je učinkovitost in kakovost delovanja javnega sektorja težje izmeriti, še posebej zaradi specifičnosti dela, posebnega položaja na trgu, administrativno določenih cen, nestandardiziranosti in težav pri zagotavljanju primerljivosti (različna storitev, različno okolje). Ena od posebnosti je tudi v tem, da gre večinoma za monopolne organizacije brez konkurence, in da imajo organizacije zagotovljena sredstva iz proračuna neodvisno od učinkovitosti in kakovosti delovanja. Zasebni in javni sektor pa se najmanj v razvoju učinkovitega in kakovostnega delovanja. Na obeh področjih morajo biti notranji procesi učinkoviti in dobro opravljeni, predvsem pa morajo biti stroškovno učinkoviti, uveljavljati je treba nove tehnologije in nove spretnosti. Učinkovitost in kakovost delovanja javnega sektorja pa seveda najbolje definira slovenska zakonodaja. Zakon o državni upravi, Zakon o javnih uslužbencih, Zakon o javnih agencijah, Zakon o inšpekcijskem nadzoru, Zakon o sistemu plač v javnem sektorju, Zakon o lokalni samoupravi, Zakon o javnih financah ... Zaradi reforme in nadaljnjega razvoja javne uprave so različne vlade sprejele politične akte, kot so Nacionalni program kakovosti Republike Slovenije, Politika kakovosti državne uprave, Politika kakovosti slovenske javne uprave, Strateški načrt za implementacijo reforme slovenske javne uprave 1997–1999, Strategijo nadaljnjega razvoja slovenskega javnega sektorja 2003–2005 in Strategijo razvoja Slovenije 2005–2013, Državni razvojni program za obdobje 2007, Nacionalni program reform za izvajanje Lizbonske strategije v Sloveniji ... V vseh teh dokumentih so zapisana in jasno definirana

določila in temeljne usmeritve glede učinkovitosti in kakovosti delovanja javne uprave.

Vprašanje: Katera evropska država ima (po zgoraj omenjenih kriterijih) najučinkovitejšo javno upravo?

Literatura in viri

- Kovač, Polona. 2000. Javna uprava v znamenju ljudi. *Teorija in praksa* 37(2). Dostopno prek: <http://dk.fdv.uni-lj.si/tip/tip20002kovac.PDF> (18. april 2013).
- Žurga, Gordana. 2001. *Kakovost državne uprave*. Ljubljana: FDV.
- Žurga, Gordana. 2009. *Poslovna odličnost kot sredstvo za doseganje večje učinkovitost državne uprave*. Dostopno prek:

http://www.mju.si/fileadmin/mju.gov.si/pageuploads/mju_dokumeni/pdf/Zurga.pdf (18. april 2013).