

POIZKUS OPREDELITVE CELOVITEJŠEGA PRISTOPA PRI NADALJNI INFORMATIZACIJI UPRAVNIH ENOT V SLOVENIJI

Mirko Vintar, Anamarija Leben
 Univerza v Ljubljani, Visoka upravna šola, Kardeljeva pl. 5, 1000 Ljubljana
 E-pošta: Mirko.Vintar@uni-lj.si, Anamarija.Leben@uni-lj.si

POVZETEK

Proces informatizacije celotne javne uprave, ki v Sloveniji teče v zadnjih nekaj letih, je dosegel stopnjo, ko je zgolj uvajanje nove informacijske in telekomunikacijske tehnologije komaj dovolj. Če želimo to tehnologijo tudi v največji meri izkoristiti za učinkovitejše in kakovostnejše delovanje uprave, se je potrebno na tej stopnji posvetiti predvsem organizacijskim in procesnim vidikom informatizacije. Članek tako predstavlja izhodišča in cilje nadaljnje informatizacije upravnih enot, v nadaljevanju pa so opisani temeljni funkcijski moduli, ki naj bi jih celovita rešitev informatizacije zajemala.

ABSTRACT

Informatization of public administration, which has been taking place in Slovenia in the last few years, has reached the level, when only introduction of new information and communication technology is barely enough. At this stage, we should focus on the organisational aspects of this process, if we want to take all advantages of this new technology for making public administration more efficient and its services of higher quality. In this article, main objectives and some starting-points of further informatization of public administration are presented and basic functional modules of integrated information system described.



1. Uvod

V zadnjem letu ali dveh je postalo bolj ali manj očitno, da je potrebno nadaljnjo informatizacijo celotne državne uprave, in v njenem okviru še posebej novo nastalih upravnih enot, v marsičem postaviti na nove temelje. Do tega spoznanja so prišli tudi v Centru Vlade za informatiko, kjer so letos pripravili dokument z naslovom "Strategija uvajanja informacijske infrastrukture v državne organe Republike Slovenije v obdobju do leta 2000". Dokument je usmerjen predvsem na področje vzpostavljanja potrebne informacijske infrastrukture za poslovanje državnih organov, zato se v predloženem prispevku s temi vprašanji ne bomo ukvarjali. Skušali se bomo osredotočiti na organizacijske ter procesne vidike informatizacije, ki postajajo na doseženi stopnji vse pomembnejši, in ki sami po sebi zahtevajo temeljito prenovo poslovanja, če hočemo sodobno tehnologijo zadovoljivo izkoristiti. To vprašanje je še posebej prisotno pri nadaljnji informatizaciji upravnih enot, ki smo jim posvetili osrednjo pozornost. Razlogov je več.

Z reorganizacijo celotne državne uprave, ki se je začela leta 1992, in še posebno lokalne samouprave, ki je bila izpeljana, vsaj na politični in teritorialni ravni, v

letu 1994, je prišlo do bistvenih sprememb v notranji organiziranosti ministrstev in prerazporeditev pristojnosti posameznih organizacijskih enot.

Spremembe so še posebej izrazite na lokalni ravni, kjer smo dobili nove upravne enote (UE). Globoke spremembe pa vsaj doslej niso bile spremljane ali podprte z resnejšimi analizami in raziskavami, ki bi pripeljale do prenovljenega poslovanja vsaj v tistem delu delovanja upravnih enot, ki je bil z omenjenimi reorganizacijami najbolj prizadet. Upravne enote so v organizacijskem, funkcionalnem in informacijskem pogledu "nedonošenčki", ki jim bo potrebno posvetiti še veliko pozornosti, če želimo, da bi se reforme, ki jih izvajamo, nekoč odrazile tudi v dvigu kakovosti delovanja uprave, zniževanju stroškov, skrajševanju in poenostavitvi upravnih postopkov itd.

Razvoj informacijske in telekomunikacijske tehnologije je dosegel raven, ki omogoča radikalno spreminjanje že desetletja utečenih delovnih procesov in postopkov v upravi. To velja še posebno za upravne enote, ki se glede na naravo delovnih procesov bistveno razlikujejo od ministrstev oziroma drugih državnih ali

paradržavnih organov. V upravnih enotah je pretežni del poslovanja osredotočen na izvajanje bolj ali manj formaliziranih postopkov, ki se izvajajo kot po "tekočem traku". V tem pogledu primerjave z industrijsko proizvodnjo in izkušnjami, pridobljenimi pri optimizaciji industrijskih delovnih procesov, niso povsem odveč.

Storitve, ki jih upravne enote opravljajo za občane, so še posebno v tehnološkem pogledu podobne storitvam, ki jih opravljajo banke, zavarovalnice, pokojninski zavodi itd. Že slovito Bangemannovo poročilo opozarja, da bodo vse tovrstne storitvene dejavnosti - pri tem je uprava eksplicitno omenjena - v naslednji fazi informatizacije družbe doživele drastične spremembe. Kolikor nam je znano, so bile doslej najbolj temeljite analize in študije opravljene v bančništvu in kažejo na to, da bo potrebno večino sedanjih storitev na bančnih okencih v kratkem nadomestiti s storitvami na daljavo, poslovalnice oziroma oddelke, ki so opravljali tovrstni servis, pa preprosto zapreti, saj zanje ne bo več dela. Vse banke bodo v kratkem zanesljivo prisiljene začeti s tovrstno prenovno poslovanja, sicer ne bodo preživele.

Uprava se bo zaradi svoje specifičnosti morda nekaj dlje upirala tovrstnim spremembam, slej kot prej pa bo morala iti po isti poti ter prilagoditi svoje poslovanje novim tehnološkim možnostim ter potrebam občanov. Poslovanje je mogoče prenoviti in optimizirati (tudi stroškovno) le na osnovi temeljite analize zakonskih pristojnosti, iz njih izhajajočih upravnih nalog ter procesov in postopkov, v okviru katerih se te naloge opravljajo. Le na tej osnovi je mogoče izoblikovati predloge sprememb in izboljšav, ki naj bi vodile k poenostavitvi upravnno-administrativnega poslovanja in informatizaciji tudi tistih področij, ki so bila doslej skoraj povsem zanemarjena, so pa za uspešnost delovanja UE morda najbolj pomembna, to je izvajanje in upravljanje postopkov, preko katerih pravzaprav uprava "kroji" usodo posameznikom in organizacijam.

V nadaljevanju bomo skušali nekoliko podrobneje predstaviti izhodišča in cilje, na katerih naj bi temeljila nadaljnja informatizacija državne uprave in še posebej upravnih enot.

2. Izhodišča in cilji nadaljnje informatizacije upravnih enot

Naglo uvajanje elektronskih dokumentov v poslovanje državnih organov še dodatno potrjuje ugotovitev, da potrebujemo celovit koncept informatizacije upravnno-administrativnega poslovanja UE, sicer uporaba elektronskih dokumentov in aktov ni mogoča ali pa bi lahko bila celo zelo škodljiva za kontinuiteto delovanja državne uprave. Uprava si pri vodenju in vzdrževanju dokumentarnega gradiva ne more privoščiti eksperimentiranja. Upravni akti so dokumentarno gradivo, ki ga je potrebno hraniti desetletja ali celo trajno. Ena od

temeljnih zahtev pri vodenju upravnih aktov je celovitost in zanesljivost hranjenja najmanj za čas, ki je z zakoni določen za posamezne vrste dokumentarnega gradiva. Neorganizirano uvajanje in uporaba elektronskih dokumentov bi lahko to temeljno načelo povsem porušila (Lorbar, 1996).

Uvajanje elektronskih dokumentov v upravnno-administrativno poslovanje državne uprave je sistemsko še povsem nedorečeno in neproučeno. Elektronski dokument mora po definiciji (Vintar, 1994) nadomestiti papirnati dokument skozi celoten življenjski cikel njegove uporabe, od sprejema oziroma kreiranja dokumenta, obdelave in uporabe skozi vse delovne faze procesa, kateremu dokument služi kot vir informacij, vse do zaključka procesa in arhiviranja dokumenta. Največkrat dokumenti, ki jih danes kreiramo z računalniki, prejmemo po elektronski pošti ali po faksu, še niso v funkciji "pravega elektronskega dokumenta", saj se le hranijo v elektronski formi, medtem ko za uporabo v okviru delovnih procesov praviloma izdelamo in uporabljamo papirnati ekvivalent. To velja tudi za večino dosedanjih rešitev v upravi, kjer se elektronski dokumenti uporabljajo bolj kot arhivski medij, ki nadomešča klasično arhiviranje dokumentov na papirju, največkrat pa zaradi neizdelanih sistemskih rešitev elektronsko arhiviranje dokumentov predstavlja le vzporedno rešitev klasičnemu arhivu, ki ga v tem trenutku ni mogoče opustiti še praktično nikjer v upravi.

Pri upravnno-administrativnem poslovanju je še bolj kot uvajanje elektronskih dokumentov pomembno sistemsko razmišljati o uvajanju "elektronskih zadev", ki bodo pri izvajanju upravnih nalog oziroma postopkov nadomestile klasične kartonske mape s pripadajočimi dokumenti, ki danes predstavljajo informacijsko osnovo za strokovno delo referentov. To pomeni, da bo imel v bodoče strokovni delavec celotno zadevo z vsemi pripadajočimi dokumenti pred seboj na ekranu in bo vse delo opravil s pomočjo računalnika.

Tehnologija za uvajanje "elektronskih dokumentov" in "elektronskih zadev" v upravnno-administrativno poslovanje je na trgu že nekaj let, je pa še vedno zelo draga. Uporabne rešitve zahtevajo zelo zmogljive skenerje na vhodu, večje in kvalitetnejše monitorje na vseh delovnih mestih ter zelo zmogljivo arhitekturo v okolju odjemalec-strežnik, kar nam ceno povprečne konfiguracije dvigne v oblake.

Zato sodimo, da je uvajanje elektronskih dokumentov in zadev v poslovanje državne uprave še vedno neracionalno, če hkrati ne razmišljamo o naslednjem koraku, ki predstavlja tehnološko nadgradnjo doslej opisanim rešitvam, to je o uvedbi računalniške podpore vodenju postopkov, v angleščini popularno poimeno-vane **workflow management**.

Računalniško vodenje industrijskih procesov je v rabi že desetletja. Pri upravnem poslovanju pa gre za

relativno nov koncept, ki ga zasledimo v strokovni literaturi šele nekaj let, v praksi pa je skoraj še povsem nepoznan. Ideja je postala uresničljiva šele nekaj let nazaj, ko je razvoj avtomatizacije pisarn in pisarniških aktivnosti dosegel razvojno stopnjo, na kateri je bilo mogoče začeti razmišljati o integraciji množice bolj ali manj nepovezanih orodij in rešitev, za izvajanje različnih pisarniških aktivnosti, v enoten sistem. Pri tem ne gre zgolj za integracijo že obstoječega, pač pa za nadgradnjo le-tega s sistemom, ki omogoča nadzor in izvajanje postopkov v skladu z vnaprej določenimi pravili. Sistem pozna vsa pravila za izvedbo določenega postopka, potrebne aktivnosti in tudi predpisane rezultate postopka ter lahko na ta način vodi strokovnega delavca pri njegovem delu, hkrati pa omogoča tudi popoln nadzor nad opravljenim delom, kar je pomembno s stališča menedžmenta in optimizacije dela v upravnem poslovanju.

Vpeljava računalniškega vodenja postopkov (RVP) v upravno poslovanje je še posebej zanimiva zato, ker vemo, da je upravno poslovanje na lokalni ravni izrazito postopkovno naravnano.

Na osnovi predstavljenih tehnoloških razvojnih tendenc in značilnosti upravno-administrativnega poslovanja ter zaradi obsežnosti in pomembnosti obravnavanega področja smo skušali opredeliti temeljna načela in cilje nadaljnje informatizacije upravnih enot v naslednjih točkah:

1. Prenova poslovanja upravnih enot (UE)

Nadaljnji razvoj informatizacije upravno-administrativnega poslovanja UE mora temeljiti na postopni in temeljiti prenovi poslovanja. Prenova mora biti osredotočena na odpravljanje neskladnosti in neracionalnosti v poslovanju in izvajanju upravnih postopkov, ki izvirajo iz preteklosti, ter iskanje organizacijskih rešitev, ki bodo omogočale sprotno uvajanje modernih tehnoloških rešitev ter optimalno zadovoljevanje potreb občanov.

2. Izboljšanje kakovosti storitev

Poslovanje upravnih enot je potrebno razvijati v smeri zagotavljanja čim kakovostnejšega servisa lokalni skupnosti in njenim posameznikom. Sodobna informacijska in telekomunikacijska tehnologija omogoča oblikovanje povsem novega koncepta delovanja lokalne uprave, s katerim se storitve državne uprave čim bolj približajo njenim uporabnikom. V Veliki Britaniji so razvili koncept tako imenovanega "one stop shop" poslovanja lokalne uprave, v Nemčiji pa podoben koncept, ki so ga poimenovali "Bürgeramt". Gre za idejo, da se vse storitve lokalne uprave združijo na enem mestu, torej da državljani na enem mestu, z enim samim postankom opravi vse uradne zadeve. Na ta način se zelo zmanjša izguba časa za uradne opravke, namesto oblastvene vloge postane uprava občanom partner

in svetovalec. Menimo, da bi eden od ciljev nadaljnje informatizacije naših UE moral iti v smeri spreminjanja vloge uprave in njenega odnosa do državljanov, kot je to primer v razvitejših državah zahodne Evrope.

3. Rešitev za naslednje tisočletje

Izhajati je potrebno iz predpostavk, da bodo rešitve, ki jih danes razvijamo, zasnovane tako, da bodo izpolnjevale temeljne zahteve učinkovitega in prenovljenega upravno-administrativnega poslovanja UE vsaj pet let. To pa pomeni, da mora biti vsaka rešitev dovolj premišljena in dovolj modularna, da bo omogočala enostavno vključevanje novih orodij in rešitev v podporo strokovnemu delu v posameznih oddelkih UE, računalniško vodenje postopkov, delo z elektronskimi dokumenti itd.

4. Računalniško vodenje postopkov

Lahko pričakujemo, da bo učinkovitost delovanja uprave postala v bližnji prihodnosti tudi prvovrstno politično vprašanje. Najnovejše izkušnje na področju informatizacije različnih področij poslovanja kažejo, da je računalniško izvajanje in vodenje postopkov (workflow management) eden od instrumentov povečevanja učinkovitosti in nadzora nad opravljenim delom. Zaradi izrazite postopkovne naravnosti poslovanja UE je potrebno graditi bodoče rešitve v smeri zagotavljanja informacijske podpore izvajanju in upravljanju postopkov in ne zgolj dokumentov, ki so le njihova posledica.

5. Uvajanje "elektronskih aktov"

Elektronski dokumenti in akti so novost, ki se ji ni mogoče izogniti v bodočem poslovanju UE. Sistematična uporaba elektronskih dokumentov in aktov bi lahko bistveno prispevala k skrajševanju poslovnih ciklov v upravi, to je potrebnega časa za reševanje zadev. Vendar si v upravi tudi na tem področju ni mogoče privoščiti eksperimentiranja. Poleg tega nam mora biti jasno, da bodo upravne enote, zaradi intenzivnih stikov z občani, še dolgo morale poslovati tudi s klasičnimi, to je papirnatiimi dokumenti. Pri nadaljnjem razvoju in informatizaciji upravno-administrativnega poslovanja je potrebno izhajati iz neizogibnega dejstva, da bo potrebno poslovati v nekem hibridnem sistemu, ki bo dopuščal in omogočal koeksistenco papirnatih in elektronskih aktov.

6. Integracija rešitev

V okviru informatizacije upravno-administrativnega poslovanja nastopajo skoraj vsa orodja in rešitve, ki so bile doslej razvite na področju avtomatizacije pisarn. Potrebujemo rešitev, ki bo omogočila popolno integracijo vseh pomembnejših orodij, uporabniških rešitev, podatkovnih baz ter telekomunikacijskih sredstev v enovit sistem.

7. Integracija telekomunikacij

Telefaks in elektronska pošta bosta tudi v UE v

bližnji prihodnosti predstavlja pomembno vhodno-izhodno komunikacijsko pot, ki mora biti sistemsko integrirana v enovite rešitev upravno-administrativnega poslovanja.

8. Kontinuiteta v poslovanju

Uprava je kompleksen sistem, ki mora zagotavljati kontinuiteto v poslovanju na najdaljši možni rok. Velik del dokumentarnega gradiva, ki nastaja kot rezultat poslovanja UE, sodi v kategorijo arhivskega ali trajnega gradiva, ki ga je potrebno hraniti za naslednje generacije. To vprašanje dobiva osrednjo vlogo z začetki uvajanja elektronskih dokumentov in aktov, ki začenjajo nadomeščati klasične dokumente v poslovanju in pri arhiviranju. Vsaka rešitev, ki jo bomo sprejeli kot osnovo nadaljnega razvoja informatizacije upravnih enot, mora zato zagotavljati popolno kontinuiteto glede vzdrževanja pisarniških evidenc in vzdrževanja vsega dokumentarnega arhiva v skladu z Zakonom o naravnih in kulturni dediščini.

3. Poizkus opredelitve temeljnih funkcionalnih modulov enovite rešitve informatizacije poslovanja upravnih enot

Naše analize kažejo, v tem prepričanju pa nas utrjujejo tudi izkušnje iz tujine, da ima velika večina upravnih postopkov skupne podatkovne osnove (denimo podatki o fizični ali pravni osebi, na katero se zadeva nanaša), celo vrsto skupnih evidenc, aktivnosti in dokumentov ter skupne komunikacijske poti. Zaradi neenotnega pristopa se pri sedanjem načinu poslovanja mnoge aktivnosti podvajajo, isti podatki se zajemajo, shranjujejo in ažurirajo večkrat, dokumenti, ki se stalno ponav-

ljajo (denimo odločbe), niso standardizirani in pripravljani za večkratno uporabo itd.

Prenova poslovanja, ki naj odpravi našete pomanjkljivosti, mora stremeti k zniževanju stroškov poslovanja ob sočasnem dvigovanju kakovosti storitev državne uprave in skrajševanju časov potrebnih za reševanje zadev. Prepričani smo, da je vse to možno doseči s prenovo poslovanja ob smotrni uporabi rešitev, ki nam jih omogoča najsodobnejša tehnologija. Na ta način bi postopoma prišli do enovite informacijske podpore upravno-administrativnemu poslovanju UE, kot to nakazuje slika 1.

3.1 Podrobnejši opis karakteristik temeljnih funkcionalnih sklopov

V skladu z izhodišči in cilji, opredeljenimi v prejšnjem poglavju, bomo v nadaljevanju predstavili glavne funkcionalne sklope, ki naj bi jih vsebovala enovita informacijska rešitev za upravne enote. Ti sklopi so:

Računalniško vodenje postopkov

V naslednji razvojni fazi informatizacije upravnih enot je potrebno opraviti kakovostni preskok v pogledu uporabe informacijske tehnologije pri poslovanju UE. Namesto računalniškega spremljanja evidenc pisarniškega poslovanja, ki so pravzaprav posledica in zrcalna slika upravnih postopkov, ki se izvajajo v UE, je potrebno informacijsko podpreti in v čim večji meri avtomatizirati postopke same. Računalniško vodenje postopkov (workflow management) je nedvomno najpomembnejši naslednji razvojni korak pri informatizaciji UE zlasti zato, ker je poslovanje UE izrazito postopkovno orientirano in pogojeno. Od informatizacije upravljanja postopkov lahko pričakujemo večjo učinkovitost upravnih delavcev, hitrejše reševanje zadev, preglednost in boljši nadzor nad posamezniki in oddelki ter s tem tudi višjo raven storitev uprave do uporabnikov, to je občanov.



Slika 1: Model enovite rešitve informatizacije UE

Upravljanje z dokumenti

Upravljanje z dokumenti, njihovo evidentiranje, klasificiranje, transport, sestavljanje, arhiviranje itd. so aktivnosti, ki so sestavni del vodenja upravnih postopkov ter reševanja zadev in ne nekaj samostojnega, avtonomnega, izoliranega od strokovnega dela. Zato je tudi vodenje pisarniških evidenc potrebno razumeti v sklopu in kot sestavni del izvajanja upravnih postopkov. Vodenje pisarniških evidenc mora biti zasnovano enotno za vse organizacijske enote UE in za vse vrste zadev oziroma postopkov. V okviru vodenja pisarniških

evidenc je potrebno zajeti tudi vse podatke, ki so potrebni pri nadaljnjem reševanju posameznih zadev vse do njihove rešitve.

Upravljanje elektronskih dokumentov

Uvajanje elektronskih dokumentov in aktov v poslovanje UE je neizogiben proces. Vsaka rešitev mora biti grajena na teh predpostavkah. Upravljanje z elektronskimi dokumenti sodi širše sicer v upravljanje z dokumenti nasploh, vendar ga posebej izpostavljam, ker ocenjujemo, da v prvi fazi izgradnje enovite rešitve ni brezpogojno potreben. Glede na trenutno izredno visoke stroške potrebne strojne in programske opreme, ki jo potrebujemo za "imaging" in delo z elektronskimi akti, in tudi zaradi cele vrste danes še vedno nerešenih sistemskih vprašanj, povezanih z obravnavo in arhiviranjem elektronskih aktov, menimo, da mora biti razvoj na tem področju postopen.

Integriranje rešitev

Celovita informacijska rešitev mora vsebovati tudi funk-

cijo povezovanja različnih računalniških rešitev v celovit informacijski sistem. Pri tem je potrebno upoštevati tako specifične rešitve, razvite za posamezna strokovna področja delovanja upravnih enot, kot tudi standardna orodja (urejevalniki besedil, preglednice, orodja za poslovno grafiko itd.), ki jih v upravnih enotah uporabljajo pri vsakodnevem delu. Zagotoviti je potrebno tudi prenos podatkov med posameznimi rešitvami, kjer je to potrebno, ne smemo pa pozabiti na vzpostavljanje skupnih baz podatkov. Drug vidik pa predstavlja integracija rešitev za interno in eksterno komuniciranje (elektronska pošta, fax). Vse te rešitve morajo biti uporabniku dostopne z njegove "elektronske delovne mize".

Oblikovanje standardnih dokumentov

Zaradi izredne množice dokumentov, ki imajo vsebino sestavljeno iz standardnih delov besedil, je potrebno proces sestavljanja izhodnih dokumentov standardizirati in avtomatizirati.

V tabeli 1 so podrobneje prikazane karakteristike in sestavine posameznih opisanih funkcionalnih sklopov.

1. Računalniško vodenje postopkov

Opredelevanje tipov postopkov (opisi postopkov, spreminjanje)
 Vodenje postopka (začetek postopka, vodenje postopka, spreminjanje, zaključek postopka)
 Nadzor nad izvajanjem delovnih faz (opis, izbor, spreminjanje, brisanje)
 Nadzor nad izvajanjem aktivnosti v okviru faz (izbor, spreminjanje, brisanje, preskok)
 Upravljanje časa (postavljanje rokov, opominjanje, nadzor po postopkih, sodelavcih, oddelkih)
 Upravljanje virov (dodeljevanje nalog, nadzor nad izvrševanjem)
 Opisi delovnega okolja (vodstveni delavci, strokovni delavci)
 Upravna in druge statistike

2. Upravljanje dokumentov

Upravljanje dokumentov (evidentiranje, vsebinsko razvrščanje, spreminjanje, brisanje)
 Upravljanje zadev (odpiranje zadeve, ažuriranje, dodajanje dokumentov in prilog, brisanje, zapiranje zadev)
 Poizvedovanja (o zadevah, dokumentih, prilogah)
 Vzdrževanje klasifikacijskega načrta in šifrantov
 Varovanje in zaščita podatkov
 Arhiviranje meta baze o dokumentih

3. Upravljanje elektronskih dokumentov (imaging)

- evidentiranje, skeniranje ali OCR papirnatih dokumentov
- evidentiranje faxov
- evidentiranje elektronske pošte
- arhiviranje elektronskih dokumentov

4. Integriranje rešitev

Povezave s standardnimi orodji

- urejevalniki besedil
- preglednice
- orodja za poslovno grafiko

Povezave s specializiranimi rešitvami posameznih strokovnih področij

- skupne baze podatkov
- prenos podatkov in dokumentov med rešitvami

Interno in eksterno komuniciranje

- elektronska pošta
- fax

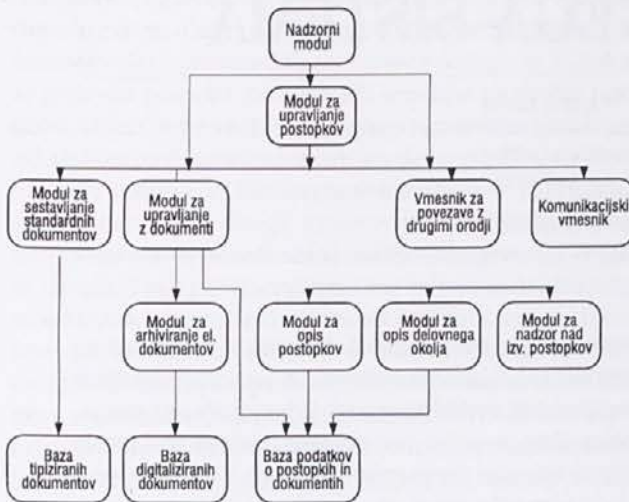
Oblikovanje standardnih dokumentov

- oblikovanje baze standardnih tekstov (kreiranje, spreminjanje, brisanje)

Tabela 1: Podrobnejši opis karakteristik posameznih funkcionalnih sklopov

3.2 Predstavitev glavnih modulov celovite informacijske rešitve

Celovita informacijska rešitev za podporo upravno-administrativnemu poslovanju naj bi glede na prej opisane funkcijske sklope vsebovala module, kot jih prikazuje slika 2.



Slika 2: Predstavitev glavnih modulov celovite rešitve upravno-administrativnega poslovanja

Naloge glavnih prikazanih modulov so naslednje:

1. Nadzorni modul

Omogoča prijave in odjave iz sistema, nivojsko zaščito glede na sistem gesel ter administracijo sistema z delovno statistiko.

2. Modul za računalniško vodenje postopkov

Se sestoji iz treh ključnih komponent: modula za opis postopkov, modula za opis delovnega okolja ter nadzornega modula, ki krmili izvajanje postopkov ter upravlja s časom in viri.

3. Modul za upravljanje z dokumenti

Omogoča evidentiranje zadev in dokumentov ne glede na njihovo obliko ali medij, na katerem so shranjeni, ažuriranje ter najrazličnejša poizvedovanja.

4. Modul za arhiviranje elektronskih dokumentov

Omogoča skeniranje, arhiviranje in ponovno pregledovanje digitaliziranih dokumentov.

5. Modul za sestavljanje standardnih dokumentov

Omogoča enostavno sestavljanje tipičnih dokumentov iz pripravljenih vzorcev standardnih sestavnih delov dokumenta.

4. Zaključek

Na koncu bi želeli poudariti, da je po našem mnenju najpomembnejši korak pri nadaljnji informatizaciji upravnih enot temeljita prenova procesov, ki pa pri vseh prizadetih zahteva velik premik pri razmišljanju o načinu delovanja javne uprave nasploh in vloge posameznika pri tem. Uvajanje informacijske in telekomunikacijske tehnologije v tem procesu sicer igra pomembno vlogo, ne sme pa biti samo sebi namen. Opisani model celovite rešitve informatizacije upravnih enot podaja po eni strani možnost za doseg učinkovitejšega delovanja posamezne upravne enote in povezovanja funkcij znotraj nje, po drugi strani pa je osnova za izgradnjo integriranega informacijskega sistema vseh upravnih enot. Ker pri tem stroški seveda niso zanemarljivi, ocenjujemo, da je opisani model tudi dobra osnova za poglobljeno stroškovno analizo, ki bi prav gotovo pripomogla k bolj organiziranemu uvajanju novih tehnologij za podporo upravno-administrativnemu delovanju upravnih enot v Sloveniji.

Literatura

- [1] *Europe and the global information society - Recommendations to the European council*, Commission of the European Council, 1994
- [2] *BPR in the Public Sector*, CCTA The Government Centre for Information Systems, HMSO, London, 1994, ISBN 0-11-330651-2
- [3] Dutton W., Taylor J., Bellamy Ch., Raab Ch., Peltu M.: "Electronic Service Delivery: Themes and Issues in the Public Sector", *Policy Research Paper No. 28*, Brunel University, Uxbridge: PICT, Economic and Social Research Council, 1994
- [4] Hutton G.: "BPR-overcoming Impediments to Change in the Public Sector", *New Technology, Work and Employment*, Vol. 10 No. 2, pg. 147-150, 1995; ISSN 0268-1072 S3.00
- [5] Moukhtarzadeh, N.: *Document Image Processing*, Computerwoche Verlag GmbH, Muenchen, 1993
- [6] Lorbar M.: "Elektronska pošta je potreba - in igrača", *Uporabna informatika*, letnik IV št. 1, str. , 1996; ISSN 1318-1882
- [7] Predlog strategije Vlade R Slovenije na področju nacionalne informacijske infrastrukture, Ministrstvo za znanost in tehnologijo, Ljubljana, 1996
- [8] Reinermann, H.: "The Next Decade, Challenges and Perspectives for Information Systems in Public Administration", *Uporabna informatika*, letnik III št. 1, str. 8-11, 1995; ISSN 1318-1882
- [9] Vintar M. (1994) "Elektronski dokumenti kot temeljni gradnik poslovanja v prihodnosti", *Uporabna informatika*, letnik II št. 3, str. 10-13, 1994; ISSN 1318-1882
- [10] White T. E., Fischer L.: *New Tools for New Times: The Workflow Paradigm*, Future Strategies Inc., Alameda, California, 1994
- [11] "Workflow Tackles The Productivity Paradox", *Datamation*, Vol. 41 No. 15, pg. 70-78, 1995

Mirko Vintar je po končanem študiju na Fakulteti za strojništvo v Ljubljani začel svojo poklicno pot na Inštitutu Jozef Stefan v Ljubljani. Delal je kot programer, sistemski analitik in nato konzultant pri uvajanju informacijske tehnologije v gospodarstvu in javni upravi. Od leta 1977 predava predmeta Informatika ter Informacijski sistemi na Visoki upravni šoli v Ljubljani, kjer je tudi vodja Organizacijsko-informacijske katedre. Je aktiven član mednarodnih strokovnih organizacij.

Anamarija Leben je diplomirala na Fakulteti za organizacijske vede v Kranju s področja oblikovanja podatkovnih modelov. Svojo poklicno pot je začela kot programerka in kasneje nadaljevala kot sistemski analitik na področju oblikovanja in izgradnje celovitih informacijskih rešitev. Od leta 1995 je redno zaposlena kot asistentka pri predmetih Informatika ter Informacijski sistemi na Visoki upravni šoli v Ljubljani.