

# Upravljanje dokumentov v javni upravi z Origami Government

Delo v organih javne uprave zahteva veliko postopkov in procedur, povezanih z dokumenti oziroma z njihovim učinkovitim upravljanjem. Le-to ima določene posebnosti in zahteve, zato mora biti sistem za upravljanje z dokumenti in dokumentnimi tokovi, ki ga uporablja javna uprava, posebej prilagojen in usklajen s predpisi in uredbami, ki določajo delo v javni upravi. Origami je izdelek, ki poleg svojih standardnih lastnosti sodobnega elektronskega dokumentnega sistema ustreza tem zahtevam in je z njimi v celoti usklajen.

Kljub temu da se komu morda še vedno zdi, da je upravljanje dokumentov v podjetjih in organizacijah bolj kot ne drugotnega pomena, izkušnje velikega števila uporabnikov sodobnih rešitev s področja upravljanja z dokumenti dokazujejo, da temu ni tako. Le-to lahko namreč učinkovito pomaga pri izboljšanju kakovosti poslovanja, pri njegovi optimizaciji, izboljšanju komunikacije in odnosov s strankami in partnerji, pri zniževanju stroškov, povečevanju prihodkov in povečevanju konkurenčne prednosti.

## Izzivi ...

Pred uvedbo elektronskega dokumentnega sistema (eDMS – Electronic Document Management System) se v podjetjih in organizacijah srečujemo med drugim z naslednjo problematiko: distribucija interne klasične pošte je zamudna in stroškovno zahtevna (evidentiranje, tiskanje, oddaljene lokacije, kurirska služba), evidentiranje in klasifikacija pošte je ročna ali neustrezna elektronska (ročni vnos, podvajanje vnosa podatkov, napake, ki pri tem nastajajo), zamudna je odprema in stroškovno neugodna distribucija izhodne pošte (najprej do internih služb in odgovornih ljudi, nato postopek usklajevanja in potrjevanja, vračanje dokumentacije v centralo, priprava in izvedba odpreme – pošta, kurirske službe itd.), prihaja

do izgubljanja dokumentov, težaven ali nemogoč je nadzor nad potekom in trajanjem procesov, težavno je ugotavljanje odgovornosti pri zastajanju dokumentov ali pri drugih napakah in težavah, ki se pri tem pojavljajo, podatki o dokumentih so nepopolni, zato je knjiženje težavno ...

Pogoste so težave in nepravilnosti s hranjenjem in varovanjem dokumentov: iskanje v arhivu je dolgotrajno in dnevno se za to porabi zelo veliko časa, dokumentacija se hrani/arhivira na neustrezen način in na neustreznih mestih: razni »príročni« arhivi, razpršeni po pisarnah; glavni arhiv je npr. na podstrešju (požar!), v kleti (poplava!) itd.; dostop in vpogled v dokumente imajo nepooblaščen osebe; prihaja do odtujevanja dokumentov ...

Vse to so vzroki, ki kažejo, da postopki niso ustrezni, poslovanje ni optimalno, zaradi vsega tega so tudi stroški večji, kot bi smeli biti, prihodki pa manjši zaradi nekonkurenčnosti, slabe odzivnosti, napak itd.

## ... in kako se učinkovito spopasti z njimi

Uvedba eDMS je vsekakor ena od danes nujnih poslovnih rešitev, ki bodo pri poslovanju podjetij in organizacij v veliko in učinkovito pomoč. Podjetje **SRC** je v odgovor na navedene in podobne izzive razvilo izdelek **Origami**.

Kaj pa ima japonska umetnost zgibanja papirja z upravljanjem dokumentov? Eden od možnih odgovorov je ta, da boste po obvladovanju dokumentov v elektronski obliki po novem, torej z **izdelkom SRC Origami**, papirnate dokumente po prenosu v e-obliko uporabljali samo še za izdelovanje Origami živalic, aviončkov, figuric ...

In kaj pravzaprav je izdelek **Origami**? Gre za sodoben, na Microsoftovi tehnologiji .NET razvit sistem za upravljanje z dokumenti in dokumentnimi tokovi, ki je uporabniku prijazen in enostaven za delo. Dokumentne procese poenostavlja in jih časovno skrajšuje, hkrati pa preprečuje nepravilnosti, odklone, zastajanja in izgubljanja dokumentov, nepooblaščen vpogled in odtujevanja. Vzpostavlja standardiziran, sistemiziran in nadzorljiv način dela z dokumenti, kjer se točno ve, kdo, kdaj in kaj mora narediti v zvezi z določenimi zadevami ali dokumenti, kdo mora kaj potrditi, kdo česa ne sme videti itd. Skratka, poskrbi, da uporabniku ostane čas za njegove primarne naloge in aktivnosti, ne pa, da se predolgo ukvarja z rutinskimi administrativnimi posli.

## Kako prihraniti?

Poslovne prednosti, ki predstavljajo konkreten rezultat uvedbe Origamija v poslovanje podjetja ali organizacije, so številne in večplastne. Nekatere med njimi so t. i. »trdi«

dejavniki oz. merljivi »vplivi«, pri katerih je možno izračunati direktne prihranke v času dela, zmanjšanju stroškov, povečanju učinkovitosti poslovanja ter vse to ovrednotiti s pomočjo določenih pokazateljev uspešnosti poslovanja. Mnoge analize so dokazale, da se sredstva, vložena v dokumentni sistem, povrnejo v obdobju od 1,5 do 2,5 let, medtem ko se v petletnem obdobju ustvari prihranek, ki je lahko tudi do dvakrat večji od vložene investicije.

Obstajajo pa tudi t. i. »mehki« dejavniki oz. prednosti, ki jih ne moremo neposredno meriti, vendar pa zagotovo doprinesejo h koncentraciji in urejenosti sklopov informacij o poslovanju, dvigovanju organizacijske sposobnosti podjetja, njegovega celotnega ugleda, ravnih zadovoljstva zaposlenih in poslovnih partnerjev ter z vsem navedenim k večanju konkurenčne prednosti.

## Nekatere konkretne prednosti

Uporabniki po uvedbi eDMS poročajo, da so procesi preglednejši, krajši in nedvoumni, kar se posledično odraža tudi pri drugih aktivnostih, ki so povezane z uporabo dokumentov. Učinkovitost se je povečala, operativnost izboljšala, informacije so pravočasne in na voljo pravim uporabnikom. S tem se je resnično povečalo zadovoljstvo zaposlenih, odločitve vodstva pa so lahko kakovostnejše in temeljijo na povsem točnih podatkih. Vse to je pomembno pri ocenjevanju priložnosti, pripravi in pridobivanju novih poslov.

Nadalje: pravočasnost postopkov in informiranost v finančni operativi se je izboljšala, lažja je izdelava in pošiljanje poročil, podatki se vnašajo samo enkrat in napak pri tem je manj, s plačevanjem računov ne zamujajo, komunikacija s strankami in partnerji je hitrejša in kakovostnejša ... Odstranjena so ozka grla: postopki se izvajajo v realnem času, vhodni dokumenti prihajajo sproti in tako ni več čakanja na dokumente, kakovost podatkov je zaradi zmanjšane števila napak pri vnosih bistveno večja. Vodstveni nivoji ne potrebujejo več t. i. priročnih evidenc in arhivov, kopiranja in hranjenja »papirnatih varnostnih kopij« pa skorajda ni več. Iskanje, priklic, pregled ter uporaba dokumentov so bistveno hitrejši in preprostejši.

## Povzetek poslovnih prednosti in osnovnih lastnosti izdelka Origami

### Manjši stroški poslovanja

- Zmanjšanje dolgotrajnih procesov urejanja papirnatih dokumentacije.
- Zmanjšanje stroškov z uporabo sistema za spremembe in dopolnitve, hranjenje in iskanje.
- Zmanjšanje prostora, potrebnega za arhiv in hranjenje papirnatih dokumentov.
- Zmanjšanje stroškov za kopiranje in tiskanje ter za vzdrževanje kopirnih strojev in tiskalnikov.

### Večja učinkovitost in produktivnost

- Prilagodljivost vašim poslovnim procesom.
- Kratek čas implementacije in izobraževanja.
- Pregleden, preprost, učinkovit in varen način upravljanja s pomembnimi poslovnimi dokumenti.
- Centralizacija arhiviranja, dostopnost, varnost in nadzor nad dokumenti.
- Standardizacija in boljša dinamika poslovanja, večja učinkovitost in zadovoljstvo zaposlenih.
- Učinkovita podpora pri sprejemanju odločitev.
- Lažje delo s poslovnimi partnerji in strankami.
- Integracija s sistemi ERP.
- Origami je na voljo v več jezikih z možnostjo prevajanja v katerikoli zelen jezik.

## Origami Government

Izdelek Origami Government je prilagojen in vsebuje funkcionalnosti, ki omogočajo podporo delu tudi v organih javne oz. državne uprave. V Origami so vključene zahtevane funkcionalnosti za javno upravo, hkrati pa je izdelek tudi plod bogatega znanja in izkušenj, ki ga je podjetje SRC pridobilo in ga pridobiva v dolgoletnem delu z javno upravo ter pri razvoju in implementaciji svojih sistemov in rešitev za omenjene organe.

Lastnosti in funkcionalnosti Origamija so usklajene z zahtevami Uredbe o upravnem postopku. Skladno z navedenim vsebuje sistem med drugim tudi naslednje lastnosti: vključena sta signirni in klasifikacijski načrt, podprto je delo z zadevami, nadzor in spremljanje dela z zadevami in dokumenti, evidentiranje vhodnih in izhodnih dokumentov, vodenje dokumentov po verzijah, sistem zaščite in oznak zaupnosti,

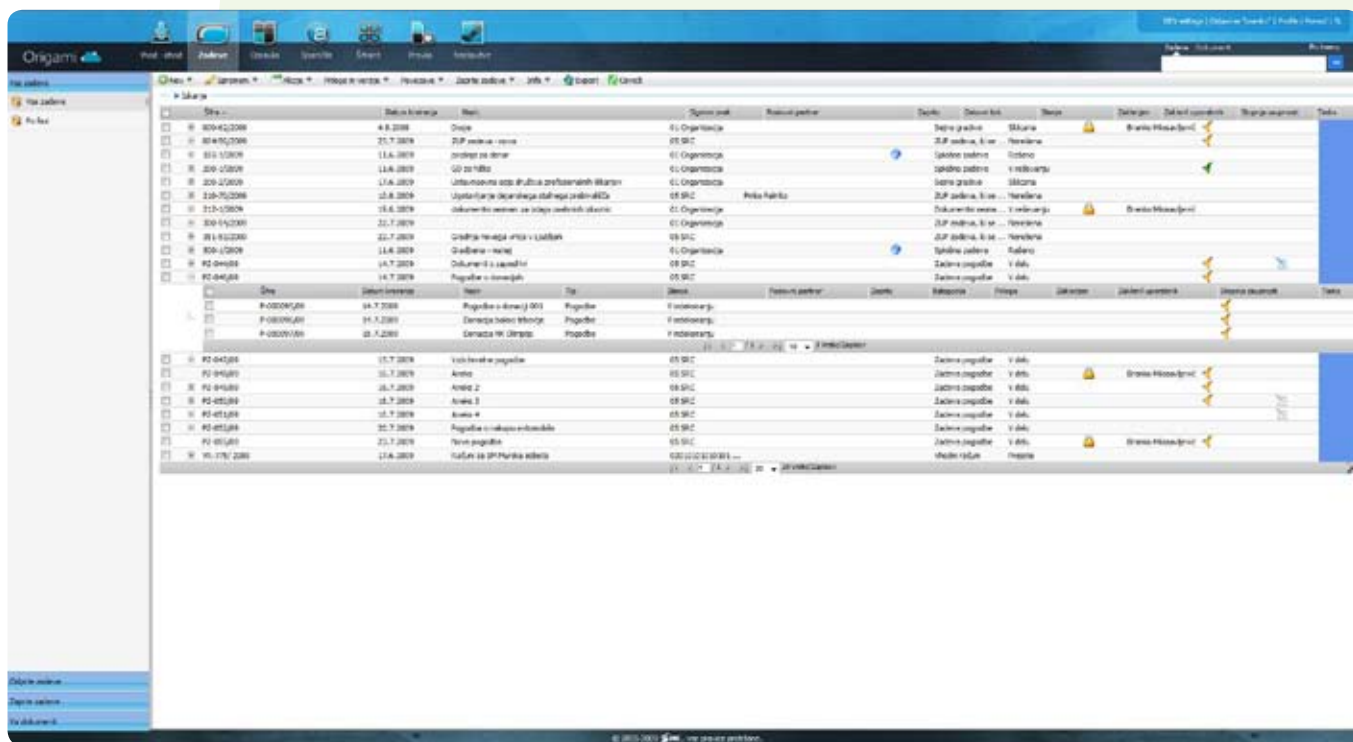
zaščita končnih verzij dokumentov, hranjenje in arhiviranje dokumentov, posebej upravljani načini kopiranja dokumentov, uporaba predlog za izdelavo dokumentov, odprema dokumentov, zavračanje neželene pošte, elektronsko podpisovanje in pošiljanje dokumentov, pridobivanje podatkov po elektronski poti, tiskanje (dokumentov, kazal, ovojev zadev, ovojníc, nalepk ...), beleženje zgodovine akcij in še nekatere druge zahtevane funkcionalnosti.

Na osnovi navedenih lastnosti je Origami zanimiv tudi za javno upravo, v drugih državah regije pa tudi širše. Da je temu tako, med drugim dokazuje projekt, ki ga podjetje SRC trenutno vodi v Črni gori.

## Projekt uvedbe Origamija za Vlado Črne gore

Kljub temu da se velika večina materialov, ki gredo v vladno proceduro, pripravlja v elektronski obliki, se poslovanje Vlade Črne gore trenutno nahaja v začetni fazi prehoda s klasičnega (papirnatega) poslovanja na delo v elektronskem okolju. Razlog za to je dejstvo, da se računalniki uporabljajo samo za pripravo besedil, ne pa tudi v skupinski pripravi, izmenjavi, hranjenju, iskanju in arhiviranju dokumentov. Materiali, ki se posredujejo Vladi v preučitev, kakor tudi njene odločitve, postanejo javni, kar pomeni, da morajo biti dostopni tako organom uprave, kot tudi javnosti, s čimer delo Vlade postaja transparentnejše za javnost. Kar se tiče njihove elektronske oblike, trenutno niso predpisane nobene procedure in obvezujoči standardi za njihovo hranjenje, objavo in arhiviranje, s čimer bi se zagotovila njihova dostopnost, ohranila uporabna vrednost in preprečilo morebitno izgubljanje. Po nekaterih podatkih je skoraj 99 % vseh informacij in dokumentov, ki jih prejema, ustvarjenih ali poslanih znotraj državnih organov in institucij v državah, ki nimajo implementiranega sistema eDMS, po svojem značaju nestrukturiranih.

V sodobnih pogojih dela, odločanja in spremljanja realizacije sprejetih sklepov in odločitev v Generalnem sekretariatu Vlade in na ministrstvih Črne gore so zaznali potrebo po posodobitvi in optimizaciji poslovnih procesov in funkcij, zato ker skozi procese, ki se odvijajo v navedenih organih, kroži velika količina podatkov in dokumentov, pri izdelavi katerih sodeluje znaten del strokovnih in tehničnih



kadrov. To seveda zmanjšuje operativnost, vodi do podvajanja podatkov, nepravilnosti, do zakasnitev in napak pri distribuciji obdelanih podatkov in dokumentov do tistih pozicij, kjer so ti dokumenti in podatki potrebni.

Nekateri zaznani izzivi v dosedanjem načinu dela so:

1. manjka klasifikacija gradiva/dokumentov, ki se pošiljajo Vladi v preučitev (po pomembnosti, nujnosti, pomenu, področjih, temah itd);
2. v procesu priprave Predloga programa dela Vlade je nemogoče na ustrezen način spremljati, v kolikšni meri so upoštewane in se izvajajo obveznosti, ki izhajajo iz že sprejetih strateških dokumentov sprejetih mednarodnih sporazumov;
3. v procesu priprave predloga zakona, drugih predpisov in strateških dokumentov se najpogosteje zaradi težavnosti ugotavljanja razpoložljivega časa udeležencev ne izvajajo medsektorski in medresorski posveti, pravtako se o tem, skladno s Poslovníkom Vlade, ne dostavljajo poročila;
4. ne obstaja baza znanja, t. j. baza potrjenih ciljev in sprejetih stališč Vlade po posameznih področjih in vprašanih, kar onemogoča, da se z vsebinsko kontrolo preveri, če so dostavljena gradiva usklajena s tako potrjenimi cilji;

5. Vlada tekom enega leta sprejme štiri tisoč sklepov in brez podpore kakovostne informacijske rešitve je nemogoče spremljati njihovo realizacijo;
6. precejšnje število sklepov je neoperativnih oziroma brez natančno definiranih zadolžitvev, brez določitve nosilcev ali brez predpisanega roka za izvedbo;
7. prisotne so težave z iskanjem, sortiranjem, hranjenjem in izdajo/objavo dokumentov in arhivskega gradiva v uporabo;
8. niso zagotovljeni tehnični pogoji, da se v delo stalnih delovnih teles in Vlade aktivno vključujejo tudi tisti člani Vlade, ki zaradi že prevzetih mednarodnih obveznosti ne morejo prisostvovati sejam.

### Pričakovane koristi

Koristi, ki jih naročnik pričakuje od implementacije sistema eDMS, so:

1. vzpostavitev centralizirane, računalniško podprte evidence obveznosti, ki izhajajo iz potrjenih strategij, mednarodnih sporazumov, sprejetih načrtov in sprejetih zakonov, s ciljem njihove implementacije v Programe dela Vlade in spremljanja realizacije;
2. vzpostavitev sistema za evidentiranje, klasifikacijo in spremljanje obveznosti, ki izhajajo iz sklepov, sprejetih na sejah Vlade;

3. preverjanje usklajenosti predlaganih gradiv in predlaganih sklepov z že sprejetimi stališči in sklepi Vlade;
4. učinkovito upravljanje z dokumenti, njihovo vsebino in verzijami, elektronska izmenjava, iskanje, objava in arhiviranje dokumentov;
5. ustvarjanje pogojev za vzpostavitev Portala Vlade kot enotnega „elektronskega okenca“, s katerim se preko ene točke omogoča dostop do različnih informacij in/ali aplikacij iz različnih virov;
6. iskanje dokumentov po področjih, temah, odgovornih osebah;
7. spremljanje realizacije programa dela, sprejetih sklepov in drugih obveznosti po nosilcih, rokih, načinu realizacije itd;
8. uporaba sodobnih tehnoloških sredstev v vseh fazah dela in odločanja;
9. aktivna udeležba pri delu in odločanju s strani odsotnih članov komisije in Vlade;
10. lažja komunikacija z Evropsko unijo;
11. dosledna uporaba Poslovníka o delu Vlade.

### Cilji in učinki projekta

Cilj projekta je raziskati, definirati, razviti in vzpostaviti takšen informacijski sistem, ki bo omogočal vodenje evidenc in podporo upravljanju z dokumentim gradivom v celotnem sistemu Vlade in ministrstev Črne

gore. Cilj je tudi ureditev skupnih funkcij na področju upravljanja z dokumentim gradivom, še posebej zagotavljanje pravočasnega, popolnega in pravilnega evidentiranja poslovnih dogodkov, kar je tudi v skladu z razvojnimi cilji in strateškimi dokumenti Vlade. Projektni cilj pravitako vključuje izvajanje projekta v skladu s predvidenimi časovnimi roki, projektnimi resursi, proračunom in kakovostjo.

Projekt informacijske podpore procesu dela v Generalnem sekretariatu in procesu odločanja Vlade mora omogočiti uresničitev naslednjih ciljev:

1. dvig kakovosti, učinkovitosti in transparentnosti dela in odločanja Vlade in njenih delovnih teles;
2. sistematiziranje, planiranje in spremljanje realizacije obveznosti, ki izhajajo iz sprejetih zakonov, potrjenih strategij in mednarodnih sporazumov;
3. učinkovito spremljanje potrjenih nalog in sklepov Vlade in v zvezi s tem sprejemanje ustreznih ukrepov;
4. ustvarjanje pogojev, ki omogočajo Generalnemu sekretariatu izvajanje učinkovitejše in popolnejše podpore delu Vlade in njenih stalnih delovnih teles, pravitako pa tudi, da se državljanom in poslovnemu sektorju omogoči enostaven dostop do informacij, ki so sicer last Vlade;
5. zagotoviti in zavarovati hranjenje ter dostop do informacij, ki so v lasti Vlade in ki imajo zgodovinsko vrednost, hkrati pa se znebiti tistih, ki v prihodnosti te ne bodo imele.

Ostali učinki realizacije projekta so:

1. boljša koordinacija in horizontalno sodelovanje odgovornih organov v postopku priprave materialov za Vlado;
2. možnost klasifikacije materialov po pomembnosti in lažje ugotavljanje prioritete;

3. nadzor nad usklajenostjo materialov z že sprejetimi stališči Vlade z določenega področja;
4. skrajšanje potrebnega časa za pripravo aktov vsled on-line dostopnosti materialov;
5. zmanjšanje uporabe papirja in prisotnosti napak v materialih;
6. zmanjšanje prostora, potrebnega za hranjenje papirnatih dokumentov;
7. odstranitev pojavov izgubljanja dokumentov, nepooblaščenih dostopov in vpogledov, sprememb ali uničenja dokumentov;
8. hitrejši in lažji dostop do informacij;
9. online dostop do informacij, ki so bile prej na voljo samo na papirju;
10. posodobitev nadzora procesov in skrajšanje časa, potrebnega za njihovo izvajanje z uporabo dokumentnih tokov (workflow);
11. varnejši dostop do dokumentov in nadzor nad njihovimi spremembami, upravljanje z verzijami dokumentov;
12. zagotavljanje verodostojnih in natančnih informacij o vseh spremembah na dokumentih in o izvedenih dostopih;
13. izboljšanje evidence in monitoring prevzetih obveznosti;
14. zmanjšanje skupnih stroškov dela Vlade;
15. lažja in boljša komunikacija z nevladnim sektorjem;
16. dvig transparentnosti, vključitev strokovnjakov z raznih področij v času priprave aktov, olajšano izvajanje javne razprave;
17. povečanje zaupanja javnosti v delo Vlade.

## Potek aktivnosti v fazi analize

Analitično konzultantske skupine so obiskale posamezna ministrstva: Generalni sekretariat Vlade, Ministrarstvo za informacijsko družbo, Ministrarstvo za evropske integracije,

Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede, Ministrarstvo saobračaja, pomorstva i telekomunikacija, Ministrarstvo turizma, Ministrarstvo inostranih poslov, Ministrarstvo ekonomije, Ministrarstvo unutrašnjih poslov i javne uprave, Ministrarstvo uredjenja prostora i zaštite životne sredine, Ministrarstvo rada i socijalnog staranja, Ministrarstvo za ljudska i manjinska prava, Ministrarstvo finansija, Ministrarstvo pravde, Ministrarstvo prosvjete i nauke, Ministrarstvo odbrane, Ministrarstvo kulture, sporta i medija, Ministrarstvo zdravlja. Na posameznih ministrstvih smo izvajali individualno anketiranje na osnovi vprašalnika o obsegu in zahtevnosti sistema za upravljanje z dokumenti. Med ostalimi področji so nas zanimala predvsem področja pisarniškega poslovanja, evidentiranja vhodnih dokumentov, evidentiranja v vložiščih, potrebnih podatkih za evidenco, evidentiranja pri uslužbencih, prejemna štampiljka, klasifikacijski načrti, signiranje vhodnih dokumentov, odpiranje novih zadev, reševanje zadev, kreiranje izhodnih dokumentov, zahtevki za odpremo in načini odpreme, številčenje vhodnih in izhodnih dokumentov.

Skupaj s ključnimi uporabniki posameznega ministrstva smo ustvarili celovit pogled na trenutno upravljanje z dokumentacijo na ministrstvih Črne gore, istočasno pa smo jim z znanjem in dolgoletnimi izkušnjami naših konzultantov posredovali bogata znanja s področja javne uprave v Sloveniji in Evropi ter tako še dodatno pomagali pri razumevanju koncepta eDMS v javni upravi.

*Andrej Matjašič*

*Olga Arnuš*



Pametne rešitve za boljši jutri.  
Bright Solutions for a Brighter Future.