



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA JAVNO UPRAVO

DIREKTORAT ZA INFORMATIKO

Tržaška cesta 21, 1000 Ljubljana

T: 01 478 86 51

F: 01 478 86 49

E: gp.mju@gov.si

www.mju.gov.si

Urad Vlade RS za komuniciranje

Številka: 010-394/2015/2

Datum: 30. 11. 2015

Zadeva: Predlagam.vladi.si predlog 4914-291: Centralni - skupni klicni center inšpekcijskih služb – odgovor MJU

Na Ministrstvo za javno upravo smo dne 19. 11. 2015 prejeli predlog, ki je bil posredovan na portalu predlagam.vladi.si in nanj posredujemo odgovor.

Ministrstvo za javno upravo je že v fazi vzpostavitve Enotnega kontaktne centra (EKC), katerega namen je posredovanje podatkov, ki so povezani z delovanjem javnega sektorja in informacij o tehnični podpori uporabnikom. Enotni kontaktni center je na razpolago vsem fizičnim osebam, gospodarskim družbam in subjektom javne uprave. EKC bo uporabnikom posredoval informacije o upravnih zadevah, delu vlade in sprejetih politikah ter nudil vsebinsko pomoč pri uporabi storitev državne uprave in IT infrastrukture.

V okviru projekta vzpostavitve EKC-ja smo opredelili 4 faze, ki sprva vključujejo osnovni nabor vsebinskih in tehničnih storitev ter neposredne kontakte s klicnimi centri ostalih resorjev, ki že obstajajo, nato pa je predvidena organizacijska in vsebinska konsolidacija klicnih centrov državne uprave.

Z uvedbo skupnega EKC pričakujemo izboljšanje storitev za vse deležnike:

1. Za državljane
 - z enim brezplačnim klikom do storitev državne uprave,
 - informacije o storitvah državne uprave in pomoč pri njihovi uporabi na enem mestu.
2. Za ministrstva:
 - enotno spremljanje podpore uporabnikom IT infrastrukture in pomoč uporabnikom pri uporabi IT tehnologije,
 - dolgoročno razbremenitev ministrstev z odgovarjanjem na splošna in večinoma ponavljajoča se vprašanja državljanov,
 - sistematično urejena baza znanja, vprašanj in odgovorov ter statistike po dogovorjenih področjih,
 - pomemben komunikacijski kanal za komunikacijo ministrstev s svojimi uporabniki.

3. Za vlado

- prijazna in učinkovita državna uprava,
- boljša komunikacija med vlado in prebivalci.

V kolikor bo Ministrstvo za javno upravo lahko vzpostavilo vse potrebne pogoje, začetek delovanja EKC načrtujemo najkasneje do 30. 6. 2016.

Ministrstvo za javno upravo spodbuja čim širši nabor storitev v okviru delovnega področja EKC, zato prejeti predlog o vključitvi področja inšpekcijskih služb podpiramo, v praksi pa ga bomo uvrstili takoj, ko bo EKC operativen in bo nemoteno zagotavljal storitve, ki so bile prvotno načrtovane.

S spoštovanjem,

mag. Jurij Bertok
generalni direktor

Dogovorita se:

- kaj je vsebina storitve,
- kdo so kontaktne osebe za EKC na strani naročnika in kdaj so dosegljive,
- kdo so uporabniki storitev,
- kakšne vrste zahtevkov pričakuje naročnik, da bo rešil EKC
- komu se posreduje zahtevek, če EKC nanj ne zna odgovoriti,
- kakšna je stopnja reševanja prioritet zahtevkov storitve,
- kdo na strani naročnika bo skrbel za bazo znanja in sporočanje sprememb na storitvi itd.

Iz tega izhaja, da tehnično, podprto s svetovalci, izvajanje same storitve MJU oziroma EKC lahko zagotovi. Potrebno je samo ugotoviti ali so inšpektorske službe pripravljene skupaj stopiti k zagotavljanju storitve enotne vstopne točke vseh inšpekcijskih služb s ciljem odgovarjanja na vprašanja in zahteve državljanov.

S spoštovanjem,

Pripravil/a:

[Ime in priimek]

[naziv]

[Ime in priimek]

[naziv]