

**VIŠJA STROKOVNA ŠOLA ACADEMIA,
MARIBOR**

DIPLOMSKO DELO

**IZVAJANJE PLAČILNEGA PROMETA PRORAČUNSKIH
UPORABNIKOV**

Kandidatka: Mateja Kapun

Študentka študija ob delu

Št. indeksa: 11190122823

Program: Računovodja

Mentor: dr. Vlasta Črčinovič Krofič

Maribor, januar 2010

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKE NALOGE

Podpisana Mateja Kapun, št. indeksa: 11190122823, sem avtorica diplomske naloge z naslovom Izvajanje plačilnega prometa proračunskih uporabnikov,

ki sem jo napisal/a pod mentorstvom dr. Vlaste Črčinovič Krofič.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predložena diplomska naloga izključno rezultat mojega dela.
- sem poskrbel/a, da so dela in mnenja drugih avtorjev, ki jih uporabljam v predloženi nalogi, navedena oz. citirana skladno s pravili Višje strokovne šole Academia.
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del oz. misli kot moje lastne – kaznivo po Zakonu o avtorskih in sorodnih pravicah; UL št. 16/2007; (v nadaljevanju ZASP), prekršek pa podleže tudi ukrepom VSŠ Academia skladno z njenimi pravili.
- skladno z 32. Členom ZASP dovoljujem VSŠ Academia objavo diplomske naloge na spletnem portalu šole.

Kraj in datum:

Podpis študenta:

ZAHVALA

Ob zaključku svojega diplomskega dela se zahvaljujem mentorici, dr. Vlasti Črčinovič Krofič, za strokovno pomoč in nasvete pri pisanju in oblikovanju naloge ter celotnemu kolektivu Višje šole ACADEMIA za pomoč in vzpodbudo v času študija.

Rada bi se zahvalila svoji družini, predvsem sinu za njegovo potrpežljivost in prilagajanje v času moje odsotnosti. Ob tej priložnosti ne smem pozabiti vseh domačih in ostalih bližnjih prijateljev, ki so me vzpodbujali v času študija.

Prav tako se zahvaljujem za prevod povzetka gospe Anji Dizdarević in gospe Metki Gselman Sedak za lektoriranje diplomske naloge.

POVZETEK

Z razvojem računalnikov se izredno hitro širijo uporaba interneta in vse oblike elektronskega komuniciranja oz. poslovanja. Elektronsko poslovanje se širi na vsa področja poslovanja pravnih oseb, države oz. javne uprave in tudi fizičnih oseb. Širjenje interneta in elektronskega poslovanja omogoča povezovanje njegovih uporabnikov v omrežja.

UJPnet kot del mozaika javne uprave aktivno sodeluje pri modernizaciji poslovanja s strankami. Prizadeva si slediti trendom elektronskega poslovanja in svojim strankam – proračunskim uporabnikom – nudi kar najboljše storitve. Pri tem jih želi usmerjati in vzpodbujati, da uporabijo resurse, ki jih ponuja informacijska družba in s tem elektronsko poslovanje. Kljub temu so mnogi novi, potencialni uporabniki pogosto nekoliko zadržani zaradi uvajanja nove tehnologije, kljub prednostim, ki jih prinaša. Zadržanost uporabnikov se nanaša na varnostni vidik. Prav tako je prisoten psihološki strah. Zato je veliko truda namenjenega razvijanju programov, ki bodo omogočali čim manj vdorov nezaželenih oseb in s tem pripomogli k zmanjševanju škode, ki jo lahko povzroči vdor.

Pozitivne lastnosti, ki jih prinaša informacijska tehnologija, so prihranek časa in stroškov, lažje in učinkovitejše delo, izboljšanje komunikacije, raznovrstnost dela, delitev dela, povečana samostojnost ter povečanje vpliva na sprejemanje odločitev. Žal ima informacijska tehnologija tudi negativne lastnosti, to so: izolacija uslužbencev, strah pred povečanim nadzorom, strah pred brezposelnostjo, povečana utrujenost in obremenitve, strah do novega dela in strah prek večjo odgovornostjo.

Proračunski uporabniki so zadovoljni z elektronskim poslovanjem preko UJPnet-a, saj jim ta nudi na svoji spletni strani vsa potrebna navodila in obrazce, ki jih proračunski uporabniki potrebujejo za svoje poslovanje.

KLJUČNE BESEDE: proračunski uporabnik, plačilne storitve, plačilni nalog, elektronsko poslovanje.

ABSTRACT

Computer development is causing extremely fast growing use of the Internet and all of forms of electronic communication or business. Electronic business is entering all fields of business carried out by legal persons, the state and also natural persons. The expansion of the Internet and electronic business enables their users to connect within networks.

UJPnet as part of the public administration mosaic actively participates in the modernisation of transactions with customers. It endeavours to follow the trends in electronic business and to offer its customers – budget users the best possible services. Its aim is to guide and encourage the customers to use the resources which are being offered by the information society together with electronic business. However, many new potential users tend to be a little bit hesitant to use this new technology despite all the advantages it brings. Their restraint is based on security issues. The psychological fear is also present. Therefore a lot of effort is put into the development of programs which would be able to prevent as many intrusions as possible and in this way reduce the damage caused by an intrusion.

The advantages of information technology are that it enables us to save time and have lower costs, it makes work easier and more effective, it improves communication, it offers diversity at work, division of labour, greater independence and stronger influence on the decision making processes. Unfortunately information technology also has disadvantages such as isolation of employees, fear of the increased control, fear of unemployment, increased exhaustion and workload, fear of new tasks and greater responsibility.

The budget users are satisfied with the electronic business via the Public Payments Administration of the Republic of Slovenia since their website offers them all the necessary instructions and forms which they need to perform their business activities.

KEY WORDS: budget user, payment services, payment order, electronic business.

KAZALO VSEBINE

1	UVOD	8
1.1	<i>Opredelitev področja in opis problema.....</i>	8
1.2	<i>Namen, cilji in osnovne trditve</i>	8
1.3	<i>Predvidene metode raziskovanja.....</i>	9
2	UPRAVA REPUBLIKE SLOVENIJE ZA JAVNA PLAČILA.....	10
2.1	<i>Mreža organizacijskih enot Uprave Republike Slovenije za javna plačila (v nadaljevanju UJP).....</i>	10
2.2	<i>Vsebina del in nalog UJP.....</i>	11
2.3	<i>Delovna področja UJP</i>	11
2.3.1	<i>Plačilne storitve za PU</i>	11
2.3.2	<i>Čezmejna plačila in plačila s tujino</i>	13
2.3.3	<i>Novi plačilni instrumenti</i>	14
2.3.4	<i>Javnofinančni prihodki (v nadaljevanju: JFP)</i>	15
2.3.5	<i>Podpora zakladniškemu poslovanju</i>	16
2.3.6	<i>Register PU</i>	16
2.3.7	<i>Poslovanje s tobačnimi znamkami</i>	18
3	ELEKTRONSKO POSLOVANJE PREKO SPLETA	19
3.1	<i>Pojem elektronskega poslovanja UJPnet.....</i>	19
3.2	<i>Uporaba spletne aplikacije UJPnet</i>	20
3.2.1	<i>Vpogled.....</i>	21
3.2.2	<i>Izpiski</i>	22
3.2.3	<i>Uvoz datotek</i>	22
3.2.4	<i>Podpisovanje</i>	23
3.2.5	<i>Nastavitve</i>	24
3.3	<i>Prednosti elektronskega poslovanja UJPnet.....</i>	25
4	ANALIZA RAZISKAVE	26
4.1	<i>Priprava raziskave</i>	26
4.2	<i>Ugotovitev ankete.....</i>	38
4.3	<i>Predlogi za izboljšanje.....</i>	38
5	SKLEPNE MISLI.....	40
6	LITERATURA IN VIRI	42

KAZALO SLIK

Slika 1: Prikaz sedežev urada UJP in območnih enot UJP po statističnih regijah	10
Slika 2: Gost UJPnet	21
Slika 3: Uvoz datotek Tkdis	22
Slika 4: Postopek izvedbe elektronskega podpisa	23
Slika 5: Vloga za dodajanje/spreminjanje pravic oz. njihovo odvzemanje	24

KAZALO GRAFOV

Graf 1: Starost anketirancev	27
Graf 2: Stopnja izobrazbe	28
Graf 3: Delovno mesto	29
Graf 4: Proračunski uporabnik	30
Graf 5: Čas uporabe UJPnet-a.....	31
Graf 6: Preglednost in prijaznost UJPnet-a.. ..	32
Graf 7: Predlogi sprememb	32
Graf 8: Možnost prevzema izpiskov	34
Graf 9: Storitve izmenjave podatkov	35
Graf 10: Možnost uporabe drugih storitev	37

1 UVOD

1.1 Opredelitev področja in opis problema

Živimo v svetu nenehnega razvoja. Smo v obdobju, ko nam je predpona E (elektronsko) zaznamovala življenje. Število uporabnikov interneta po svetu narašča iz leta v leto. Prav tako narašča tudi število uporabnikov in ponudnikov elektronskega poslovanja kot načina poslovanja, ki za svoje odvijanje uporablja informacijsko tehnologijo.

Elektronsko poslovanje lahko opredelimo kot optimizacijo poslovnih aktivnosti podjetij s pomočjo digitalne tehnologije. V današnjem času je to predvsem naloga internetnih tehnologij. Elektronsko poslovanje omogoča podjetjem, da povežejo svoje notranje in zunanje procese bolj učinkovito in fleksibilno. Povezovanje z dobavitelji in partnerji postaja tesnejše, kar nenazadnje omogoča boljše zadovoljevanje potreb kupcev oz. potrošnikov. V praksi to pomeni vzpostavljanje novih prodajnih poti s pomočjo elektronskega trgovanja, tesnejših povezav s kupci in partnerji ter boljšo učinkovitost s sistemi za upravljanje znanja. E-podpisovanje je lahko vodeno preko interneta.

Temelj, ki omogoča poslovati elektronsko, je Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu. Pri takšnem načinu poslovanja je potrebno upoštevati in poznati veliko zakonodaje, da ne bi bilo problemov tako na strani ponudnikov kot uporabnikov takšnih storitev.

1.2 Namen, cilji in osnovne trditve

Namen diplomske naloge je spoznati področje elektronskega poslovanja proračunskih uporabnikov. V diplomski nalogi bomo predstavili Upravo Republike Slovenije za javna plačila – UJP, njene naloge in delovna področja. V nadaljevanju bomo opisali elektronsko poslovanje preko spleta za proračunske uporabnike (v nadaljevanju PU) ter s pomočjo analize ugotavljali zadovoljstvo uporabnikov in pomanjkljivosti pri samem poslovanju.

Cilji diplomskega dela so:

- predstavitev UJP;
- delovna področja UJP;

- opredelitev pojma elektronsko poslovanje za PU;
- opredelitev in razložitev prednosti in slabosti, ki jih prinaša elektronsko poslovanje;
- predstavitev elektronskega poslovanja UJPnet;
- predstavitev uporabe spletne aplikacije UJPnet in
- s pomočjo ankete ugotoviti in analizirati zadovoljstvo uporabe UJPnet-a.

Elektronsko poslovanje danes ni le sodobni trend, ampak nuja. Poslovanje brez sodobne tehnologije si je nemogoče predstavljati.

Trdimo, da elektronsko poslovanje prinaša številne koristi in vse lažji in hitrejši način poslovanja, zato se bo večina podjetij odločila za elektronsko poslovanje.

1.3 Predvidene metode raziskovanja

Pri pisanju diplomskega dela bomo uporabili deskriptivni raziskovalni pristop, ker daje prednost opisu dejstev. V okviru deskriptivnega pristopa bomo uporabili predvsem metodo deskripcije, s katero bomo opisali določena dejstva.

Vire bomo pridobili predvsem iz strokovnih člankov in statističnih publikacij in iz zapiskov iz konferenc o elektronskem poslovanju. Veliko večino podatkov bomo pridobili s pomočjo interneta.

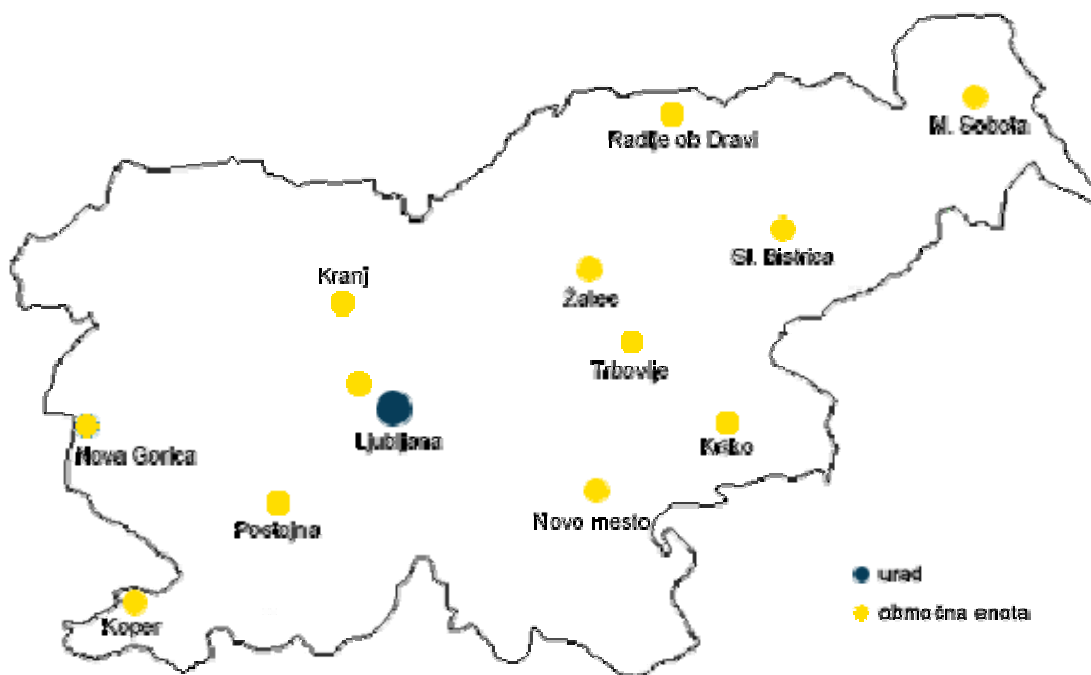
Raziskava o zadovoljstvu elektronskega poslovanja PU bo izvedena s pomočjo ankete med PU. Pridobljene rezultate bomo analizirali in v odstotkih tudi grafično prikazali.

2 UPRAVA REPUBLIKE SLOVENIJE ZA JAVNA PLAČILA

2.1 Mreža organizacijskih enot Uprave Republike Slovenije za javna plačila (v nadaljevanju UJP)

UJP opravlja svoje poslovanje preko Urada UJP in preko 12 območnih enot UJP, ki so ustanovljene po posameznih statističnih regijah.

UJP vodi generalni direktor, območne enote UJP pa vodijo direktor oziroma vodje območnih enot. Generalnega direktorja na predlog ministra za finance imenuje Vlada Republike Slovenije. V okviru Ministrstva za finance pa UJP sodi pod področje zakladništva.



Slika 1: Prikaz sedežev urada UJP in območnih enot UJP po statističnih regijah

Vir: UJP 2009, Poslovno poročilo o delu

2.2 Vsebina del in nalog UJP

UJP je organ v sestavi Ministrstva za finance. Temeljne naloge UJP so:

- izvajanje obdelave plačilnih storitev za PU,
- vodenje registra PU,
- podpora zakladniškemu poslovanju na ravni države in občin ter
- druge naloge, določene z zakonskimi predpisi.

Podračuni državnih in občinskih PU imajo z vidika uporabnikov vlogo transakcijskih računov. Za razliko od transakcijskih računov, ki jih vodijo poslovne banke, ti podračuni ne omogočajo limitov (dovoljenega negativnega stanja na računu), saj lahko PU plačujejo obveznosti le do višine razpoložljivih sredstev na svojem podračunu.

Poleg navedenih nalog UJP:

- opravlja storitve plačilnega agenta za Ministrstvo za finance ter
- izdaja, vrača in uničuje tobačne znamke.

(<http://www.ujp.gov.si/dokumenti/dokument.asp?id=2>, dne 4. 10. 2009)

2.3 Delovna področja UJP

2.3.1 *Plačilne storitve za PU*

Pod izrazom plačilne storitve razumemo skupek plačilnih in drugih instrumentov, bančnih postopkov in značilnih mehanizmov za medbančni prenos denarnih sredstev, ki skupaj omogočajo kroženje denarja ali opravljanje plačilnih storitev (Logar, 1998, 23).

UJP omogoča proračunskim uporabnikom negotovinsko opravljanje plačilnega prometa preko podračunov, medtem ko gotovinsko poslovanje teče preko poslovnih bank, pri katerih lahko proračunski uporabniki odprejo račune z ničelnim stanjem za dvig gotovine.

V skladu z Zakonom o plačilnih storitvah in sistemih (Ur. list RS, št. 58/2009) od 1. 11. 2009 za nakazila nerezidentom v domači valuti EUR na domače poslovne banke UJP sprejema plačilni nalog BN02 (v papirnati obliki ali preko elektronske pošte ali preko spletne aplikacije). (<http://www.ujp.gov.si/dokumenti/dokument.asp?id=146>, dne 15. 11. 2009)

Evropski nalog je elektronski plačilni nalog v strukturi xml, s katerim se lahko izvršijo naslednja plačila:

- domača in čezmejna plačila v evrih, ki izpolnjujejo pogoje SEPA (banke prejemnikov plačil so vključene v okolje SEPA; plačilne transakcije so posredovane prek plačilnega sistema STEP2 – SEPA IKP oziroma SEPA EKP) ter
- domača in čezmejna plačila v evrih, ki ne izpolnjujejo pogojev SEPA (banka prejemnika ni vključena v okolje SEPA, zneski so večji kot 50.000 €, nujna plačila), medtem ko plačilne transakcije izpolnjujejo pogoje za STP (Straight Through Processing) obdelavo, le posredovane so v drug plačilni sistem, kot npr. STEP2 XCT, TARGET2, korespondenčno bančništvo.

Vsebina podatkov evropskega naloga je enaka kot pri obstoječem plačilnem nalogu (BN02) v tkdis strukturi. Dopolnjena je z dodatnimi podatki v posebnih poljih, in sicer:

- IBAN račun (mednarodna številka bančnega računa) prejemnika;
- BIC koda banke prejemnika (SWIFT koda banke);
- oznaka države prejemnika;
- polje SI pri zapisu reference v breme;
- pri čezmejnih plačilih je v predelu »Statistika« možna izbira »Vrsta posla« ali »Osnova plačila«, kar pomeni, da ni možno izpolniti obeh polj;
- kot privzeto se uporablja oznaka stroškov SHA.

(http://www.ujp.gov.si/novice.asp?id_n=96, dne 6. 12. 2009)

Dvig gotovine PU opravijo preko gotovinskega računa oz. ničelnih računov, ki so jih odprli pri poslovnih bankah, v skladu s Pravilnikom o dvigih domače in tuje gotovine neposrednih in posrednih uporabnikov državnega in občinskih proračunov, Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije in Zavoda za pokojninsko in invalidsko zavarovanje Slovenije preko posebnega računa z ničelnim stanjem (Ur.l. RS, št. 89/02, 94/02 in 117/07, v nadaljevanju Pravilnik).

V skladu s Pravilnikom je PU ob odprtju gotovinskega računa pri poslovni banki dolžan UJP posredovati podatke o odprtju gotovinskega računa.

PU ima možnost pologa gotovine v trezor Banke Slovenije in pologa gotovine pri poslovni banki, s katero je Banka Slovenije za ta namen podpisala posebno pogodbo.

(<http://www.ujp.gov.si/dokumenti/dokument.asp?id=146>, dne 6. 12. 2009)

2.3.2 Čezmejna plačila in plačila s tujino

Glede na odliv in priliv oziroma obremenitev in odobritev podračunov enotnega zakladniškega računa in drugih računov PU se uporabljajo naslednje vrste tujih plačilnih navodil:

- tuje plačilno navodilo za odliv (v nadaljevanju: TPNO 70) in
- tuje plačilno navodilo za priliv (v nadaljevanju: TPNP 60).

S TPNO 70 PU negotovinsko poravna svoje obveznosti, in sicer:

- odlivne plačilne transakcije v domači valuti;
- odlivne plačilne transakcije v valuti države članice EU;
- odlivne plačilne transakcije v tuji valuti ne glede na sedež prejemnika plačila;
- odlivne transakcije z več statističnimi vrsticami;
- dvig tuje gotovine pri Banki Slovenije ali pri poslovni banki.

Priporočeno je, da PU pri vseh komunikacijah s tujimi partnerji dosledno uporabljajo:

- zapis računa v IBAN strukturi in
- podatek o BIC kodi banke.

Od pravilne uporabe zapisa je namreč odvisna hitrost in pravilnost izvršitve plačila ter višina stroškov izvršitve plačila.

IBAN je enotni standard za zapis transakcijskega računa in je predpisan v okviru držav članic EU. IBAN je sestavljen tako, da se pred nacionalno strukturo transakcijskega računa postavijo štirje znaki (za našo državo npr.: SI56).

BIC koda (ali SWIFT koda) je bančna identifikacijska koda, katere struktura je sestavljena iz 8 ali 11 znakov, in sicer:

- koda banke,
- koda države,
- lokacijska koda,
- koda podružnice.

Plačilo in višina stroškov za čezmejna nakazila in nakazila v tujino sta odvisna od oznake stroškov ter načina obdelave naloga pri Banki Slovenije.

Podatki, potrebni za avtomatsko obdelavo, so:

- oznaka stroškov – SHA,
- račun upravičenca mora biti v strukturi IBAN,
- SWIFT koda/BIC koda banke,
- valuta nakazila EUR.

(<http://www.ujp.gov.si/dokumenti/dokument.asp?id=29>, dne 10. 10. 2009)

TPNP 60 izstavi UJP na podlagi obvestila o prilivu iz tujine, ki ga prejme od Banke Slovenije, in sicer za:

- prilivne plačilne transakcije v domači ali tuji valuti,
- polog tuje gotovine pri Banki Slovenije.

Pravilnik o obrazcih in načinu izvajanja tujih plačilnih navodil (Ur. l. RS, št. 56/02 in 137/06) določa obveznost PU, da od svojih dolžnikov zahteva, da pri plačilu obveznosti v domači ali tuji valuti (TPNP 60) navedejo najmanj naslednje podatke: BIC kodo banke računa PU (za Banko Slovenije je to BSLJSI2X), številko podračuna PU v IBAN strukturi, šifro PU in sklicevanje na številko odobritve (referenco prejemnika).
(<http://www.ujp.gov.si/dokumenti/dokument.asp?id=29>, dne 10. 10. 2009)

2.3.3 *Novi plačilni instrumenti*

PU se v skladu s 7. členom Sporazuma o pogojih in pravilih poslovanja z direktno odobritvijo, direktno obremenitvijo in posebno položnico za potrebe neposrednih in posrednih uporabnikov državnega in občinskih proračunov vključujejo v nove plačilne instrumente le preko UJP.

Novi plačilni instrumenti imajo skupno značilnost, da so namenjeni masovnim plačilom, kjer sta denarni in informativni tok podatkov ločena. Denarni tok poteka v skupnem znesku po posameznih bankah preko plačilnega prometa (Banka Slovenije in UJP), informativni tok (analitika) pa poteka preko Zbirnega centra (Bankart d.o.o in UJP).

UJP omogoča PU vključitev v poslovanje z naslednjimi novimi plačilnimi instrumenti:

- **direktna odobritev** je kreditni plačilni instrument – posebna oblika negotovinskega nakazila denarnih sredstev, pri katerem nalogodajalec nakaže določen znesek denarnih sredstev v dobro računa upravičenca;
- **direktna obremenitev** je debetni plačilni instrument, pri katerem se poravnava obveznosti dolžnika do upnika z neposredno obremenitvijo dolžnikovega oziroma plačnikovega računa – zavezanca plačila;
- **posebna položnica** je plačilni instrument, ki ga izdajatelj – upnik izda dolžniku, da lahko gotovinsko ali brezgotovinsko poravna obveznost do upnika.

2.3.4 Javnofinančni prihodki (v nadaljevanju: JFP)

Za plačila, ki jih plačujejo zavezanci, so pri UJP odprti podračuni JFP. V skladu s Pravilnikom o podračunih ter načinu plačevanja obveznih dajatev in drugih javnofinančnih prihodkov (Ur. l. RS, št. 138/2006 s spremembami in dopolnitvami; v nadaljevanju: Pravilnik o podračunih) so pri posameznem podračunu navedeni podatki, ki so obvezni pri plačevanju JFP.

V 4. členu Pravilnika o nalogah UJP na področju plačevanja in razporejanja obveznih dajatev in drugih javnofinančnih prihodkov (Ur. l. RS, št. 110/02 s spremembami in dopolnitvami) je opredeljena obveznost razporejanja obveznih dajatev in drugih JFP. UJP zadnji delovni dan v letu praviloma razporedi vsa sredstva z vplačilnih podračunov.

UJP pripravlja naslednja mesečna poročila JFP:

- **B2 – Poročilo o razporejenih javnofinančnih prihodkih in kritju v obdobju**

V poročilu so podatki o neto plačilih, razporeditvah, kritju, stanju podkonta in stanju podračuna.

- **B4 – Poročilo o plačanih in vrnjenih javnofinančnih prihodkih v obdobju**

V poročilu so podatki o plačilih in vračilih.

- **B5 – Poročilo o založenem in vračilu založenega v obdobju**

V poročilu so podatki o založenih sredstvih in vračilu založenih sredstev.

(<http://www.ujp.gov.si/dokumenti/dokument.asp?id=13>, dne 07. 11. 2009)

2.3.5 Podpora zakladniškemu poslovanju

Enotno upravljanje likvidnosti sistema enotnega zakladniškega računa (v nadaljevanju: EZR) ureja:

- Pravilnik za upravljanje likvidnosti sistema enotnega zakladniškega računa (Uradni list RS, št. 18/04, s spremembami in dopolnitvami),
- Pravilnik za upravljanje likvidnosti v sistemu enotnega zakladniškega računa (Uradni list RS, št. 100/02, s spremembami in dopolnitvami),
- Pravilnik o vodenju računovodskih evidenc upravljanja denarnih sredstev sistema enotnega zakladniškega računa (Uradni list RS, št. 120/07) in
- Navodilo za označevanje vrst poslov in posameznih dogodkov upravljanja denarnih sredstev sistema enotnega zakladniškega računa občine.

UJP dnevno izvaja vključevanje prostih denarnih sredstev v obliki nočnih depozitov v različne poslovne banke z zakladniških podračunov na osnovi prejetih pogodb o nočnem deponiranju sredstev, ki jih upravljavci denarnih sredstev sistema EZR sklenejo s poslovnimi bankami, ter spremlja vračila nočnih depozitov.

UJP prvi delovni dan v mesecu za pretekli mesec opravi obračun in razporejanje obresti na stanja na podračunih, ki so vključeni v sistem EZR države, v domači in tujih valutah ter na stanja na podračunih, ki so vključeni v sistem EZR občin. UJP iz tega naslova posreduje obrestne liste posrednim in neposrednim PU, ki so prejemniki obresti.

(<http://www.ujp.gov.si/dokumenti/dokument.asp?id=190>, dne 1. 11. 2009)

2.3.6 Register PU

UJP vodi register na podlagi:

- Pravilnika o vodenju registra neposrednih in posrednih uporabnikov državnega in občinskih proračunov ter postopkih odpiranja in zapiranja računov (Uradni list RS, št. 126/07, 78/08 in 126/08) in
- Pravilnika o določitvi neposrednih in posrednih uporabnikov državnega in občinskih proračunov (Uradni list RS, št. 46/03).

Posredni PU državnega in občinskega proračuna so pravne osebe, ki so:

- organizirane v pravno-organizacijski obliki kot javni zavodi, agencije in javni skladi,

- ustanovitelj in lastnik je država oz. občina,
- izvajati morajo javno službo, dejavnost v javnem interesu in druge naloge, s katerimi izvajajo javne funkcije,
- sredstva za financiranje pridobivajo iz državnega ali občinskih proračunov ali Zavoda za zdravstveno zavarovanje in drugih virov.

Kot posredni uporabnik se obravnavajo tudi:

- Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije in Zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje Slovenije,
- javni zavodi, javne agencije ter javni skladi, katerih ustanovitelji so posredni uporabniki;
- samoupravne narodnostne skupnosti in Kmetijsko gozdarska zbornica ter javni zavodi, katerih ustanovitelj je Kmetijsko gozdarska zbornica.

Neposredni PU državnega proračuna oz. občinskih proračunov se štejejo:

- državni oz. občinski organi oz. organizacije, občinska uprava, ustanovljeni z zakonom, občinskim odlokom ali drugim pravnim aktom,
- ožji deli občin, ki so pravne osebe.

K neposrednim proračunskim uporabnikom sodijo tri državne blagajne javnega financiranja:

- državni proračun,
- Zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje (ZPIZ) in
- Zavod za zdravstveno zavarovanje (ZZZS) (Pravilnik o določitvi neposrednih in posrednih uporabnikov državnega in občinskih proračunov, Uradni list RS, št. 46/03).

UJP vodi v registru podračunov PU naslednje podračune neposrednih oziroma posrednih uporabnikov državnega in občinskih proračunov:

- zakladniški podračun, kjer so evidentirana prosta denarna sredstva, namenjena za zagotavljanje likvidnosti v sistemu EZR, za nalaganje sredstev izven sistema EZR ter za razporejanje obresti;
- podračun PU, na katerem so evidentirana sredstva PU;
- podračun za poslovanje z novimi plačilnimi instrumenti;

- podračun za plačevanje obveznih dajatev in drugih javnofinančnih prihodkov, na katerem so evidentirana sredstva plačanih obveznih dajatev in drugih javnofinančnih prihodkov (v nadaljevanju: JFP).

(<http://www.ujp.gov.si/dokumenti/dokument.asp?id=12>, dne 7. 12. 2009)

V skladu s 17. členom Pravilnika o vodenju registra neposrednih in posrednih uporabnikov državnega in občinskih proračunov ter postopkih odpiranja in zapiranja računov (Ur.l. RS, št. 126/07 s spremembami in dopolnitvami) je PU dolžan obvestiti UJP o statusnih in drugih spremembah najkasneje v petih delovnih dneh po nastanku spremembe.

2.3.7 Poslovanje s tobačnimi znamkami

UJP prodaja tobačne znamke imetnikom trošarinskega dovoljenja in uvoznikom tobačnih izdelkov (v nadaljevanju: trošarinski zavezanci). Trošarinski zavezanci naročajo tobačne znamke pri Območni enoti UJP Ljubljana (v nadaljevanju: OE UJP Ljubljana).

Trošarinski zavezanci morajo v primeru, če so tobačne znamke poškodovane in neuporabne ter zato namenjene uničenju, o tem obvestiti Urad UJP Ljubljana. Trošarinski zavezanci lahko OE UJP Ljubljana vrnejo tobačne znamke, če ugotovijo nepravilnosti, nastale pri izdaji ali tiskanju.

3 ELEKTRONSKO POSLOVANJE PREKO SPLETA

3.1 Pojem elektronskega poslovanja UJPnet

Elektronsko poslovanje poteka po raznovrstnih zaprtih ali odprtih sistemih, ki postajajo čedalje bolj prepleteni (Jerman Blažič, 2001, 16).

Razvoj elektronskega poslovanja se je začel z razvojem računalniških omrežij in interneta, združevanjem informacijske in telekomunikacijske tehnologije ter standardom za RIP1 iz leta 1968. Takrat še ni bilo slutiti, da bo razvoj informacijske tehnologije in telekomunikacij tako hitro in tako močno vplival na spremembo načina življenja in poslovanja. Računalniška tehnologija, ki je bila v začetku namenjena le računalniškim strokovnjakom in znanstvenikom, je z leti postala veliko bolj uporabna in prijazna. Sčasoma je postala nepogrešljiva tudi za laike.

Elektronsko poslovanje je poslovanje, ki presega meje ene organizacije in temelji na izmenjavi podatkov med računalniki. Je splošen izraz za elektronski način opravljanja dejavnosti s pomočjo elektronskega sporočanja.

Po mnenju Evropske komisije je elektronsko poslovanje katera koli oblika poslovne transakcije, v kateri stranke delujejo elektronsko, namesto da bi pošiljale »telesna« sporočila ali bila v neposrednem stiku. Hkrati pravijo, da je težko zajeti definicijo dogajanja, ki je v tako kratkem času povzročilo toliko sprememb v načinu poslovanja (Toplišek, 1998, 4).

Značilnosti poslovanja, ki smo mu priča zadnjih deset let, in to predvsem zaradi uporabe interneta, so:

- globalizacija (briše geografske meje),
- hitrost (hitrost poslovanja je nekajkrat večja od klasičnega načina poslovanja) in
- prilagodljivost (predvsem spremembam na trgu).

Javni sektor ima lahko s posedovanjem informacij, znanja in izkušenj pri vzpostavljanju primerne okolja za razvoj elektronskega poslovanja pomembno vlogo. S tehnološko infrastrukturo postavlja nacionalne standarde in preizkuša nove tehnologije, preden se začnejo množično uporabljati. Razmah in razvoj elektronskega poslovanja sta precej odvisna od strategij razvoja posameznih držav in predvidevanj, da je treba te storitve uporabljati tudi v

javnem sektorju. S tem lahko doseže večjo učinkovitost, približanje uporabnikom in opravljanje kakovostnejših administrativnih storitev z manjšimi stroški (v upravnih postopkih, administrativnih storitvah, javnih razpisih, elektronskih javnih nabavah ...). Poglavitna naloga javnega sektorja je zagotoviti takšen pravni sistem, ki bo stimuliral okolje za razvoj elektronskega poslovanja in ustrezno zavaroval javne interese (varovanje zasebnosti, avtorskih pravic, preprečevanje goljufij, zaščita uporabnikov in javna varnost) (Jerman, Blažič, 2001, 161).

3.2 Uporaba spletne aplikacije UJPnet

UJPnet je način opravljanja storitev prek interneta, ki omogoča naslednje storitve:

- vpogled v podatke o stanju in prometu na podračunu, vpogled v ACD promet, delni vpogledi v podatke in promet na podračunih javnofinančnih prihodkov za nadzornike in skrbnike;
- prejemanje rednih in gotovinskih izpiskov o prometu in stanju na podračunu;
- prejemanje izpiskov za poslovanje z novimi plačilnimi instrumenti;
- prejemanje delnih izpiskov;
- prejemanje EZR izpiskov za državo in občine;
- pošiljanje plačilnih navodil, in sicer:
 - plačilno navodilo BN02,
 - tuje plačilno navodilo za odliv (v nadaljevanju TPNO 70) in
 - evropski nalog;
- pošiljanje podatkov direktnih odobritev in direktnih obremenitev in
- prejemanje poročil o vplačanih in vrnjenih obveznih dajatvah in drugih javnofinančnih prihodkih (za občine in državo).



Slika 2: Gost UJPnet

Vir: (https://ujpnet.gov.si/Help/Navodila_za_uporabo_aplikacije_UJPnet.pdf)

Bodoči uporabnik UJPnet-a na spletni strani UJP izpolni Vlogo za dostop do UJPnet-a. Vpisane podatke bodoči uporabnik po elektronski poti prenese pristojni območni enoti UJP, nakar izpolnjeno vlogo UJPnet-a še natisne ter jo opremljeno z žigom in podpisano s strani zakonitega zastopnika PU pošlje po pošti ali odda osebno pristojni enoti UJP. Oddaja vloge v papirnati obliki velikokrat predstavlja težavo za uporabnika, čigar oddaljenost do UJP je večja in se ne odloči za osebno oddajo vloge. Na ta način se mu podaljša časovno obdobje za uporabnost UJPnet-a. Zato bi bilo nujno, da bi bilo omogočeno oddajanje vloge preko elektronske pošte, podpisane z elektronskim podpisom ob uporabi kvalificiranega digitalnega potrdila uporabnika. Prav tako bi bilo UJP potrebno opozoriti, da pošlje obvestilo o vključitvi v UJPnet, podpisano z varnim elektronskim podpisom, uporabniku preko elektronske pošte.

3.2.1 Vpogled

Vpogled omogoča vpogled prometa na podračunih. Možno je pregledovati meddnevni promet tekočega dne in promet preteklih dni (zgodovina). Vpogled v aplikaciji UJPnet omogoča:

- vpogled stanja na podračunih,
- vpogled stanja podračunov na določen dan,
- vpogled prometa ACD omogoča pregledovanje prometa, ki ga je uporabnik izvajal z novimi plačilnimi instrumenti,

- čakalna vrsta v UJP prikazuje stanje plačilnih navodil, ki so že bila poslana na UJP, vendar še niso obdelana.

3.2.2 Izpiski

Pogled Izpiski omogoča prenos datotek uradnih izpiskov na osebni računalnik uporabnika. Na voljo so sledeči tipi izpiskov:

- izpisek prometa na podračunih v domači in tuji valuti,
- izpisek prometa na gotovinskem oziroma ničelnem računu,
- delni izpis, EZR izpis, ACD izpiski in
- B – poročila.

3.2.3 Uvoz datotek

Preko zavihka »Uvoz datotek« je mogoče uvažati datoteke plačilnih navodil BN02 (Tkdis datoteka), uvoz datotek plačilnih navodil TPNO70 in datoteke direktnih odobritev oziroma direktnih obremenitev. Če pride pri uvozu datoteke v UJPnet do kakršnih koli napak, nas sistem v UJPnet-u nanje opozori in jih je potrebno s klikom na Uredi popraviti, sicer datoteke s plačilnimi navodili ne moremo poslati v bazo obdelovanja UJPnet.

Uvoz TKDIS

Izberi TKDIS datoteko:

1. Izberi datoteko
2. Pošji na UJPnet
3. Podpiši paket v zavihku podpisovanje (Na podpis)

Paketi

Datoteka	Račun v breme	Datum obdelave	Znesek	Datum vnosa	Opis	Št. nalogov	Akcija
2748675.e	011006300109972 EUR	02.04.2009	10,30 €	12.12.2008 10:24	Brez napak	1	Uredi Briši Na podpis
2748675.e	011006300109972 EUR	26.08.2008	38,78 €	12.12.2008 10:24	Brez napak	1	Uredi Briši Na podpis
2748675.e	011006300109972 EUR	26.08.2008	1.104,23 €	12.12.2008 10:24	Brez napak	1	Uredi Briši Na podpis
2748675.e	011006300109972 EUR	26.08.2008	498,92 €	12.12.2008 10:24	Brez napak	1	Uredi Briši Na podpis
2748675.e	011006300109972 EUR	26.08.2008	19.828,55 €	12.12.2008 10:24	Brez napak	1	Uredi Briši Na podpis
2748675.e	011006300109972 EUR	26.08.2008	33,38 €	12.12.2008 10:24	Brez napak	1	Uredi Briši Na podpis
2748675.e	011006300109972 EUR	26.08.2008	1.042,31 €	12.12.2008 10:24	Brez napak	1	Uredi Briši Na podpis
2748675.e	011006300109972 EUR	26.08.2008	80,30 €	12.12.2008 10:24	Brez napak	1	Uredi Briši Na podpis
2750809.tkdis	011001008305527 EUR	27.08.2008	16.999.998,32 €	07.07.2009 17:51	Z napako	1031	Uredi Briši
2750809.tkdis	011001008305527 EUR	27.08.2008	16.999.998,32 €	07.07.2009 17:52	Z napako	1031	Uredi Briši
2750809.tkdis	011001008305527 EUR	27.08.2008	16.999.998,32 €	07.07.2009 17:54	Z napako	1031	Uredi Briši
2750809.tkdis	011001008305527 EUR	27.08.2008	16.999.998,32 €	07.07.2009 17:55	Z napako	1031	Uredi Briši
2750809.tkdis	011001008305527 EUR	27.08.2008	16.999.998,32 €	14.07.2009 11:51	Z napako	1031	Uredi Briši
			85.022.711,37 €				

Opomba: Podpisati je mogoče pakete s statusoma: "Brez napak" in "Z opozorilom". Plačilna navodila z valitacijo za tekoči dan, ki so el. podpisana do 14.00 ure, bodo obdelana v tekočem dnevu. Čas na strežniku: 14:04

Slika 3: Uvoz datotek Tkdis

Vir: (https://ujpnet.gov.si/Help/Navodila_za_uporabo_aplikacije_UJPnet.pdf)

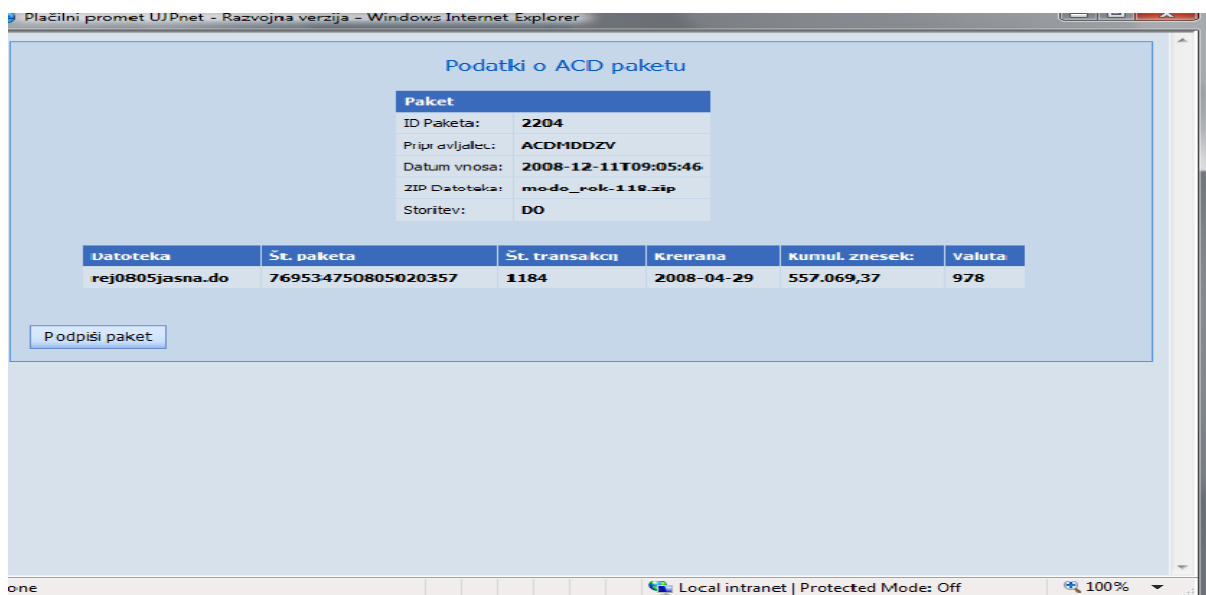
Vsak paket lahko uredimo oziroma brišemo. Če je paket v statusu »brez napak« oziroma »z opozorili«, se ob navedbi paketa pojavi tudi akcija »Na podpis«. S klikom na to akcijo nas UJPnet prestavi v zavihek »Podpisovanje« in v tabeli »Paketi, ki čakajo na podpis«, označi izbran paket. Paket je mogoče podpisati, če ima uporabnik pravico podpisovanja.

3.2.4 Podpisovanje

Do zavihka »Podpisovanje« imata dostop oba tipa uporabnikov (vnašalci, podpisniki). Vsak uporabnik lahko spremlja stanje paketov za tiste podračune in šifre pripravljalcev, na katere ima pravico vpogleda. Če ima tudi pravico posamičnega oziroma kolektivnega podpisovanja, lahko pakete tudi podpiše.

S klikom na funkcijo »Podpiši« (oziroma »Delno podpiši«) se izvede postopek elektronskega podpisovanja paketa:

- odpre se novo okno, v katerem se prikažejo podatki o paketu;
- uporabniku je glede na njegove pravice omogočeno posamično oziroma kolektivno podpisovanje.



Slika 4: Postopek izvedbe elektronskega podpisa

Vir: (https://ujpnet.gov.si/Help/Navodila_za_uporabo_aplikacije_UJPnet.pdf)

Dokončno podpisani paketi se prikazujejo v zavihku »Obdelava«.

Raziskave so pokazale, da je pomanjkanje varnosti največja ovira za večji razmah elektronskega poslovanja. Znani so primeri vdora v omrežje, kraje podatkov in drugih zlorab, ki kot posledico puščajo nezaupanje uporabnikov in finančne posledice (Ključavšek, 2003, 216).

3.2.5 Nastavitve

V zavihku »Nastavitve« je mogoče spremeniti osebno geslo za dostop do UJPnet-a, geslo za deaktivacijo uporabnika, osebne podatke uporabnika, število zapisov v tabelah in nastaviti vrstni red prikaza računov. Vsako spremembo je potrebno obvezno shraniti.

Prav tako lahko uporabniki v zavihku »Nastavitve« izpolnjujejo vlogo za dodajanje/spreminjanje pravic oziroma brisanje obstoječih pravic uporabnika. Nove pravice je mogoče dodajati:

- ker želi uporabnik uporabljati dodatne storitve UJPnet-a,
- ker želi uporabnik pridobiti pravice na dodatne podatke.

Uporabnik z vlogo za dodajanje/spreminjanje pravic vlaga zahtevo za razširitev trenutnih pravic, lahko pa zahteva tudi spremembo nivoja pravic iz vnašalca v podpisnika oz. obratno.

Brisanje pravic uporabnika poteka analogno dodajanju pravic uporabnika, način izpolnjevanja podatkov pa je enak kot pri izpolnjevanju (prve) vloge za dostop do UJPnet-a.



Slika 5: Vloga za dodajanje/spreminjanje pravic oziroma njihovo odvzemanje

Vir: (https://ujpnet.gov.si/Help/Navodila_za_uporabo_aplikacije_UJPnet.pdf)

3.3 Prednosti elektronskega poslovanja UJPnet

Elektronsko poslovanje UJPnet-a omogoča hitro in varno izmenjavo podatkov, preprost nadzor, podporo in vzdrževanje sistema, zanesljivost in ažurnost podatkov, enostaven in praktičen dostop do podatkov ter minimalno ročno upravljanje s podatki.

Prednosti UJPnet-a so sledeče:

- preprosto, hitro in učinkovito poslovanje;
- celovit pregled nad plačilnimi storitvami PU, saj so vsi podatki vedno dostopni;
- razpoložljivost 24 ur na dan, vse dni v letu;
- zagotovljena visoka stopnja varnosti;
- uporaba kvalificiranih digitalnih potrdil vseh registriranih overiteljev digitalnih potrdil v RS;
- prijazen uporabniški vmesnik;
- možnost spreminjanja prikaza storitev;
- možnost izvoza podatkov v Excelovo ali tekstovno datoteko.

(http://www.ujp.gov.si/novice.asp?id_n=63, dne 15. 11. 2009)

4 ANALIZA RAZISKAVE

4.1 Priprava raziskave

Anketa o zadovoljstvu proračunskih uporabnikov z UJPnet-om in o njihovih pričakovanjih je bila objavljena v avgustu 2009. Namen je bil pridobiti kar največ informacij, ali je spletna aplikacija UJPnet dovolj razumljiva in enostavna za uporabo in ali bo potrebno kaj spremeniti in dopolniti, da bo uporabniku še bolj enostavna in razumljiva za uporabo. Anketo smo imeli namen izvesti samostojno, vendar za to nismo dobili soglasja vodstva UJP. Vodstvo je dovolilo le uporabo podatkov oziroma rezultatov ankete, izvedene v mesecu avgustu 2009.

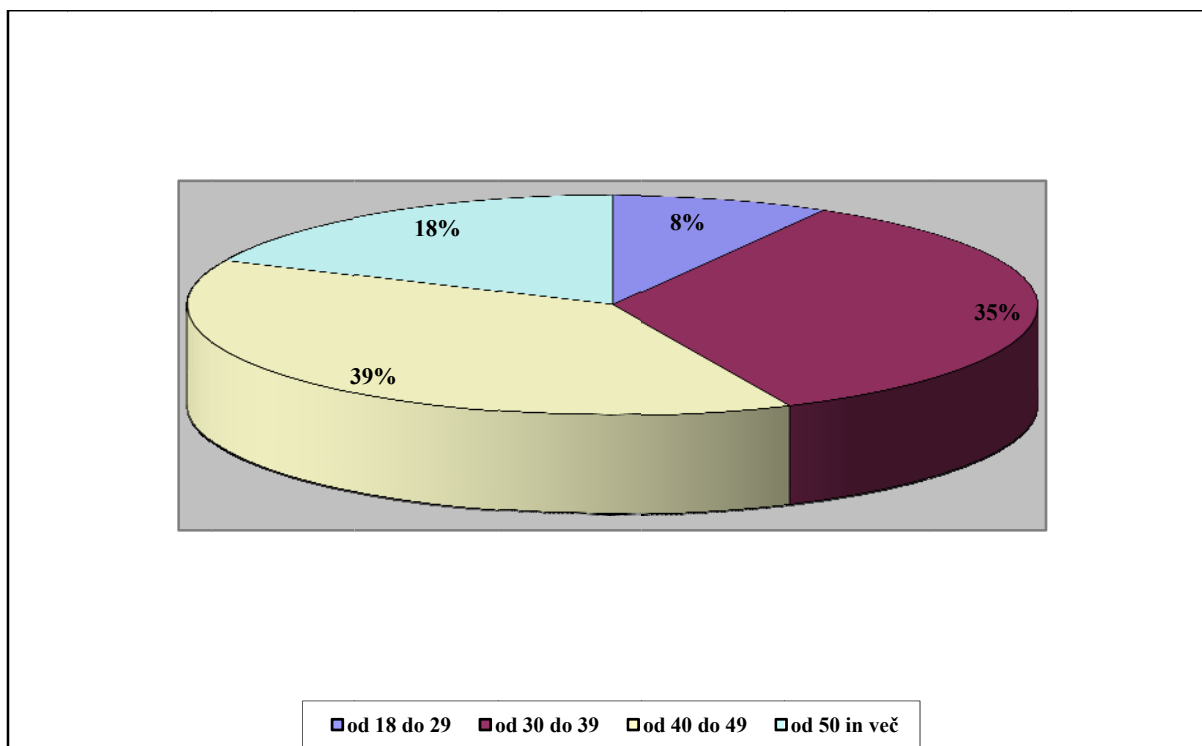
Anketni vprašalnik, ki je vseboval 12 vprašanj, je bil objavljen na vstopni spletni strani UJPnet-a in je bil namenjen uporabnikom, ki dostopajo do spletne strani UJPnet z overjenim digitalnim certifikatom in pri svojem poslovanju uporabljajo spletno aplikacijo. Anketni vprašalnik je izpolnilo 449 uporabnikov.

Zaposleni v PUX, v oddelku financ, smo tudi uporabniki UJPnet-a. Nekateri spletno aplikacijo uporabljajo samo delno, drugi uporabljamo vse storitve te aplikacije. Tako bomo v nadaljevanju v anketi izrazili svoje mnenje in komentarje.

Anketa je vsebovala vprašanja odprtega in zaprtega tipa.

1. vprašanje: Koliko ste stari?

Starost	Število odgovorov
od 18 do 29	37
od 30 do 39	157
od 40 do 49	173
50 in več	82
SKUPAJ:	449



Graf 1: Starost anketirancev

Vir: lasten prikaz (vir: <https://ujpnet.gov.si/Help/AnketaUJPnet-porocilo.pdf>)

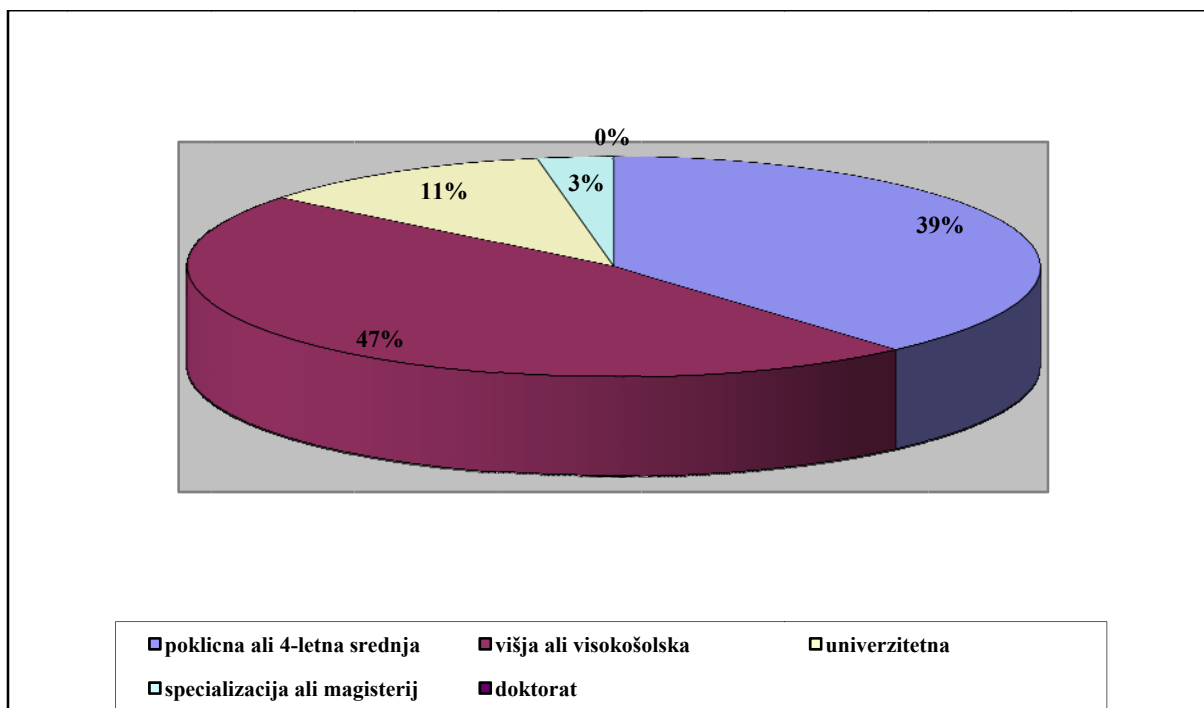
Na vprašanje so odgovorili vsi anketirani. Največ anketiranih je starih med 40 in 49 let.

Najmanj uporabnikov UJPnet-a je starih med 18 in 29 let.

Na občini je različna starostna struktura. Največ zaposlenih je starih med 30 in 39 let.

2. vprašanje: Dokončana stopnja izobrazbe

Stopnja izobrazbe	Število odgovorov
poklicna ali 4-letna srednja	173
višja ali visokošolska	212
univerzitetna	51
specializacija ali magisterij	13
doktorat	0
SKUPAJ:	449



Graf 2: Stopnja izobrazbe

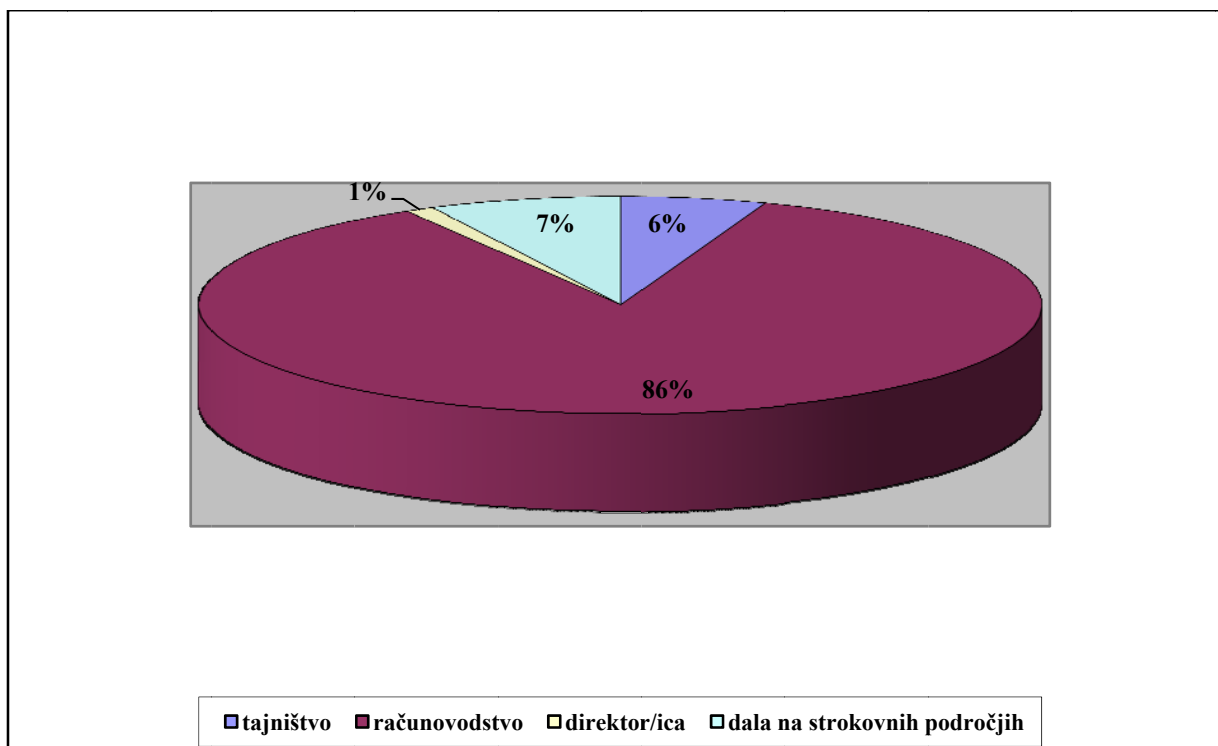
Vir: lasten prikaz (vir: <https://ujpnet.gov.si/Help/AnketaUJPnet-porocilo.pdf>)

Na vprašanje so odgovorili vsi anketiranci. Iz tabele in iz grafa je razvidno, da ima največ uporabnikov UJPnet-a dokončano višjo ali visokošolsko izobrazbo (47 %), sledijo uporabniki s poklicno ali 4-letno srednjo šolo (38 %), nihče izmed uporabnikov pa nima doktorskega naziva.

Pri zaposlenih v PUX največji delež pripada srednješolski izobrazbi.

3. vprašanje: Vaše delovno mesto?

Delovno mesto	Število odgovorov
Tajništvo	25
Računovodstvo	386
direktor/ica	5
dela na strokovnih področjih	33
SKUPAJ:	449



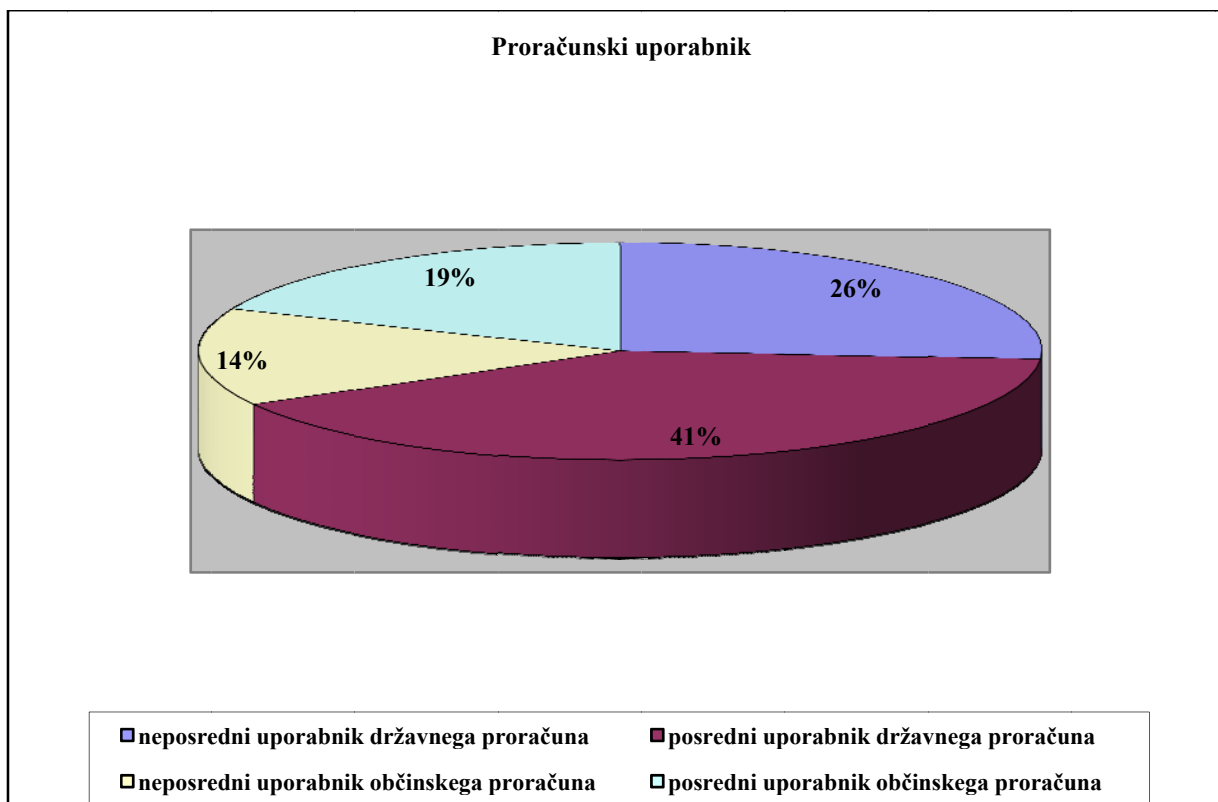
Graf 3: Delovno mesto

Vir: lasten prikaz (vir: <https://ujpnet.gov.si/Help/AnketaUJPnet-porocilo.pdf>)

Na vprašanje so odgovorili vsi anketirani. Iz strukturnega kroga je razvidno, da je med vsemi anketiranimi največ uporabnikov zaposlenih na področju računovodstva (86 %), najmanj uporabnikov pa je med direktorji/icami (1 %).

4. vprašanje: Proračunski uporabnik

Proračunski uporabnik	Število odgovorov
Neposredni uporabnik državnega proračuna	118
Posredni uporabnik državnega proračuna	182
Neposredni uporabnik občinskega proračuna	65
Posredni uporabnik občinskega proračuna	84
SKUPAJ:	449



Graf 4: Proračunski uporabnik

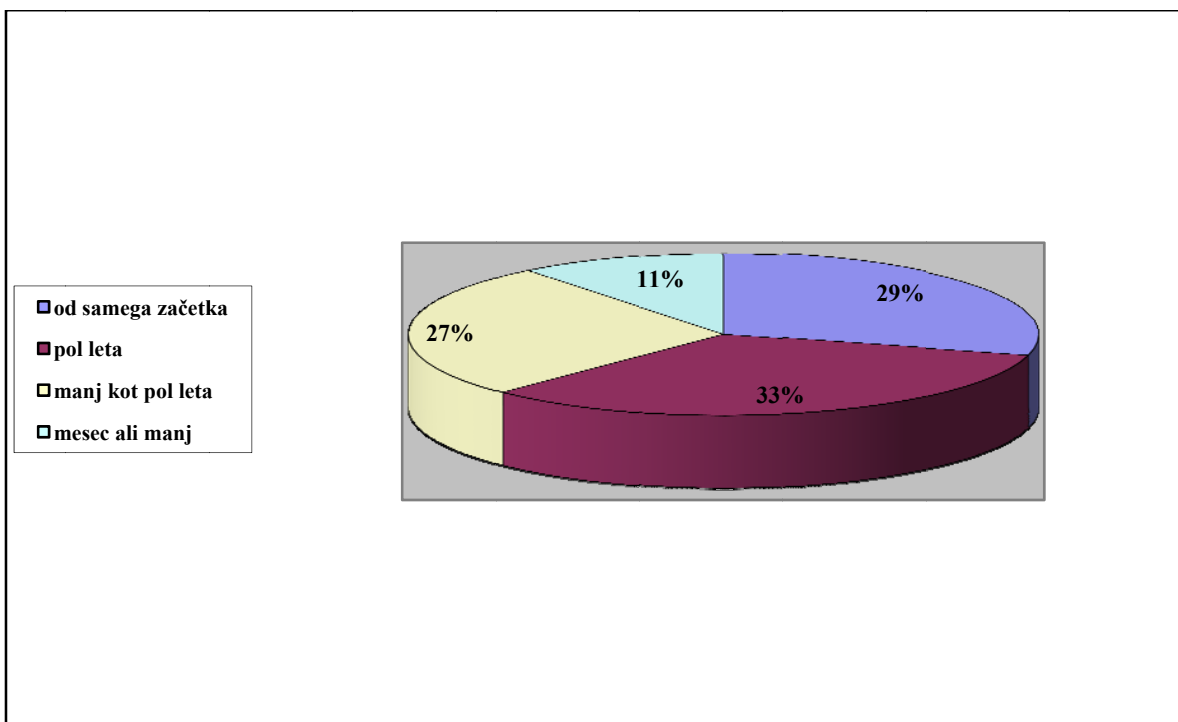
Vir: lasten prikaz (vir: <https://ujpnet.gov.si/Help/AnketaUJPnet-porocilo.pdf>)

Na vprašanje so odgovorili vsi anketirani. Med vsemi vprašanimi spletno aplikacijo UJPnet največ uporabljajo posredni uporabniki državnega proračuna, in sicer 41 % vseh anketiranih, sledijo jim neposredni uporabniki državnega proračuna (26 %), ostalih 33 % uporabnikov pa je uporabnikov občinskega proračuna, od tega 19 % posrednih in 14 % neposrednih.

5. vprašanje: Koliko časa že uporabljate spletno aplikacijo UJPnet?

Doba uporabe spletne aplikacije UJPnet Število odgovorov

od samega začetka	131
pol leta	149
manj kot pol leta	121
mesec ali manj	48
SKUPAJ:	449



Graf 5: Čas uporabe UJPnet-a

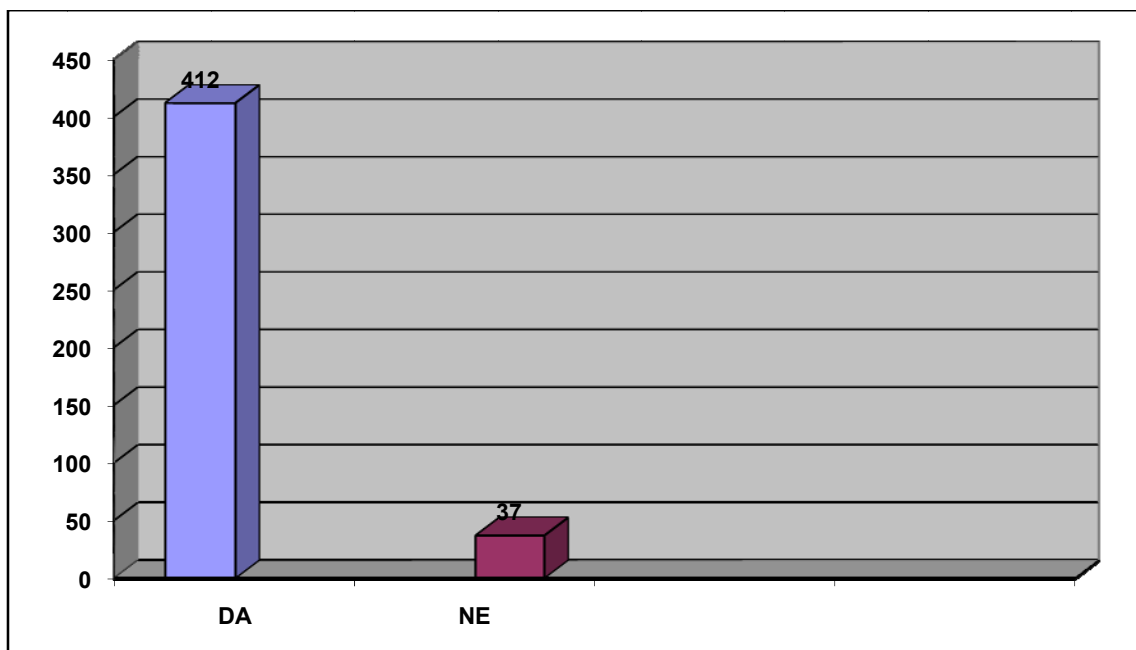
Vir: lasten prikaz (vir: <https://ujpnet.gov.si/Help/AnketaUJPnet-porocilo.pdf>)

29 % vseh anketiranih uporablja spletno aplikacijo UJPnet od takrat, ko jim je bila prvič predstavljena, to je od aprila 2008, 60 % anketiranih jo uporablja vsaj pol leta ali manj. Majhen delež, 11 % anketiranih, pa jo uporablja vsaj mesec ali manj.

Pri PUX uporabljamo spletno aplikacijo UJPnet več kot pol leta.

6. vprašanje: Ali je UJPnet pregleden in uporabniku prijazen?

Preglednost in prijaznost UJPnet za uporabnika	Število odgovorov
Da	412
Ne	37
SKUPAJ	449



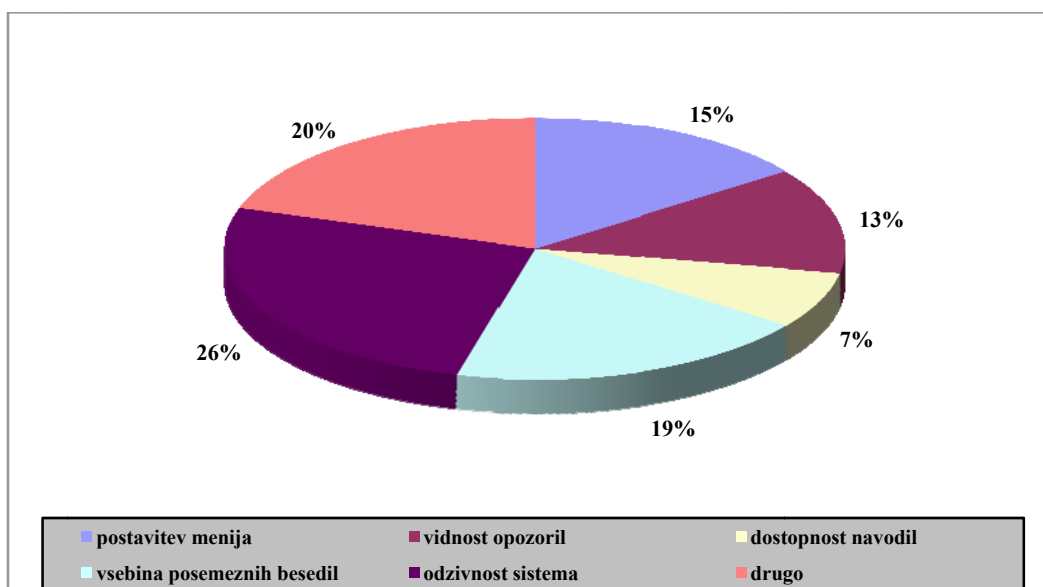
Graf 6: Preglednost in prijaznost UJPnet-a

Vir: lasten prikaz (vir: <https://ujpnet.gov.si/Help/AnketaUJPnet-porocilo.pdf>)

Kakor je razvidno iz grafa, je dobrih 92 % vseh uporabnikov odgovorilo, da je UJPnet pregleden in uporabniku prijazen pri poslovanju. Ostalim 8 % uporabnikov, ki so odgovorili z ne, se je odprlo dodatno podvprašanje, na katerega so morali odgovoriti, in sicer kaj bi po njihovem mnenju moralo biti spremenjeno.

Tudi pri PUx smo zadovoljni s preglednostjo UJPnet-a, kar posledično prinaša tudi prijaznost do uporabnika..

6.a vprašanje: Kaj bi spremenili?



Graf 7: Predlogi sprememb

Vir: lasten prikaz (vir: <https://ujpnet.gov.si/Help/AnketaUJPnet-porocilo.pdf>)

Na podvprašanje 6.a je odgovorilo 37 uporabnikov. Podvprašanje je dopuščalo možnost večje izbire odgovorov. Največ uporabnikov je izbralo odgovor, da bi se morala spremeniti odzivnost sistema (26 %) ter vsebina posameznih besedil (19 %). Odgovor v zvezi s spremembo postavitve menija je izbralo 15 % uporabnikov, 13 % jih je izbralo vidnost opozoril, 7 % uporabnikov pa je izbralo dostopnost navodil.

Predlogi sprememb PUX so naslednji:

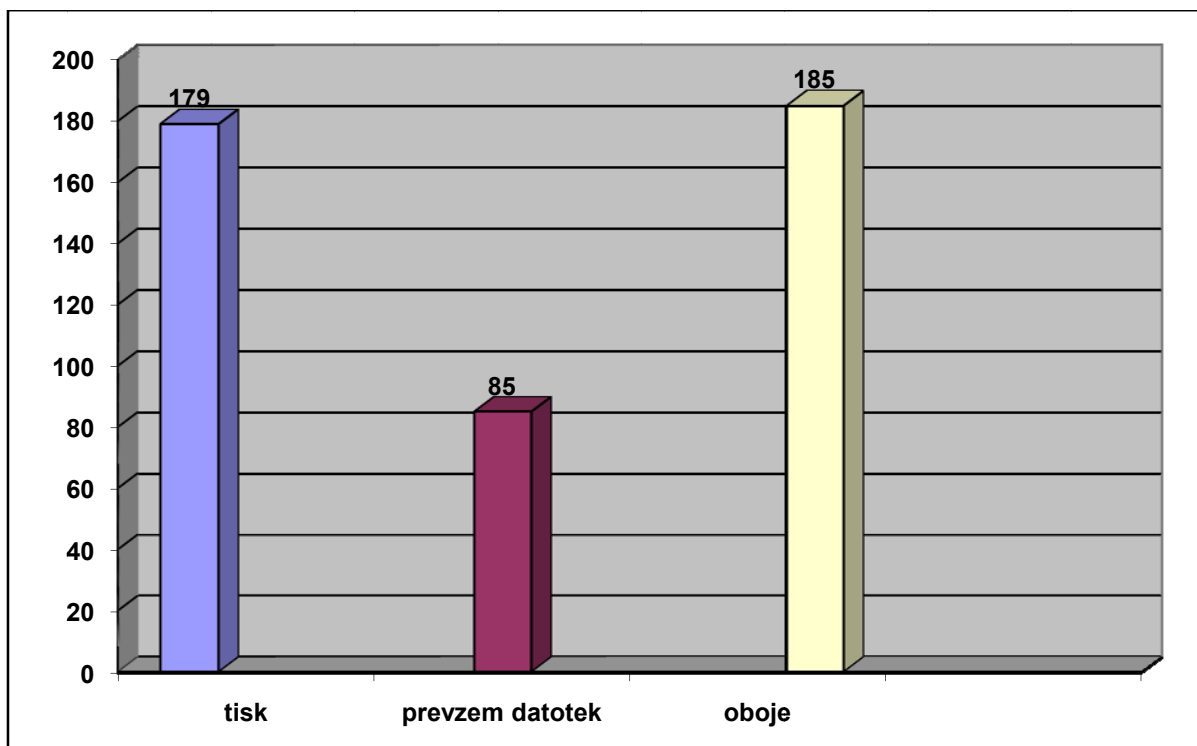
- možnost prevzema ACD izpiskov na način, kot je pri izpiskih UJP;
- izbira predlagatelja plačil, naj bi bila vidna v postopku uvoza datotek.

Pri možnosti »drugo« so uporabniki lahko dopisali svoje mnenje, in sicer:

- prejem obvestila o zavrnitvi plačil,
- pri izpisovanju večjo velikost črk in števil,
- prepočasen vnos plačil in večja razvidnost iz kontrolnega zapisa, da je datoteka, ki je poslana, pravilna oziroma nepravilna.

7. vprašanje: Kako prevzimate izpiske iz UJPnet-a?

Način prevzema izpiskov iz UJPnet	Število odgovorov
Tisk	179
Prevzem datoteke	85
Oboje	185
SKUPAJ:	449



Graf 8: Možnost prevzema izpiskov

Vir: lasten prikaz (vir: <https://ujpnet.gov.si/Help/AnketaUJPnet-porocilo.pdf>)

41 % uporabnikov si izpiske natisne in jih tudi prevzema v elektronski obliki, 40 % uporabnikov pa si izpiske samo natisne. Najmanjši delež uporabnikov (19 %) prevzema izpiske samo v elektronski obliki.

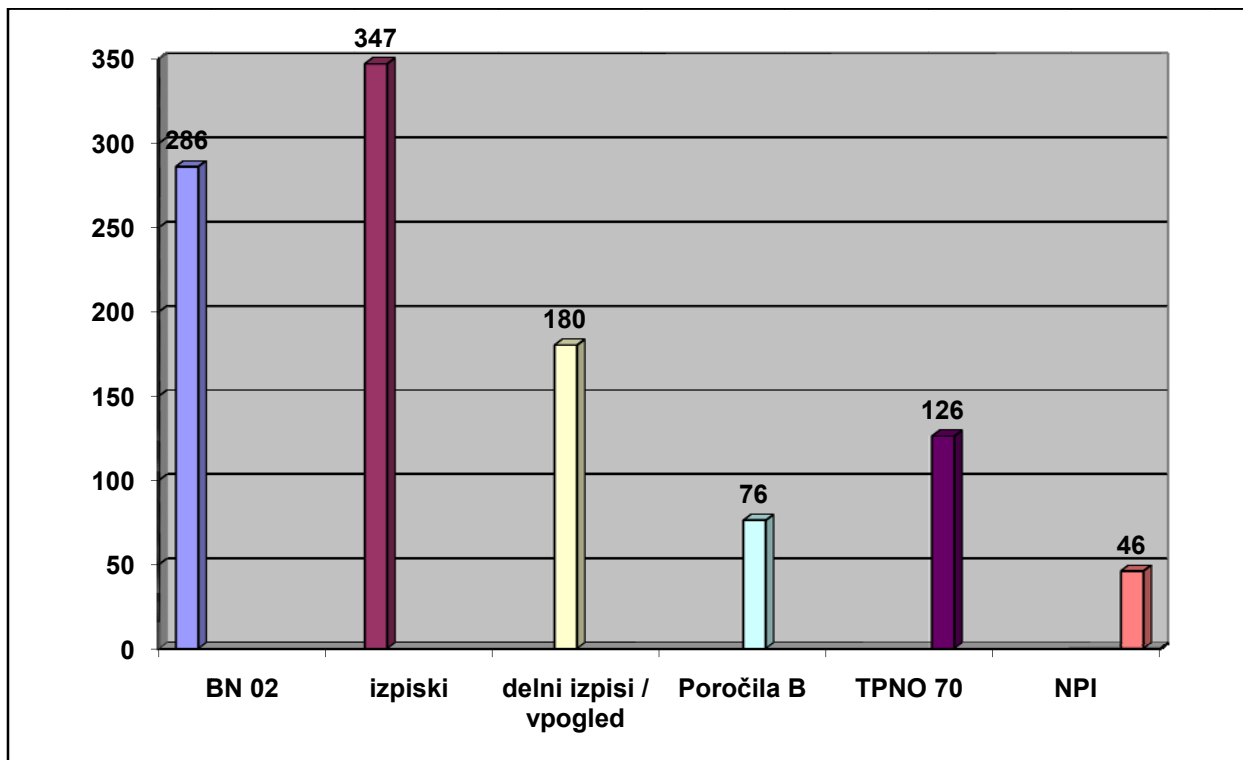
Na PUx prevzamemo izpiske tako, da jih preko aplikacije UJPnet natisnemo.

8. vprašanje: Katere storitve izmenjave podatkov uporabljate?

Storitve izmenjave podatkov	Število odgovorov
BN02	286
Izpiski	347
Delni izpisi / vpogledi	180
Poročila B	76
TPNO 70	126
Novi plačilni instrumenti (NPI)	46

Na 8. vprašanje so odgovorili vsi anketiranci. Vprašanje je dopuščalo možnost večje izbire odgovorov. Iz tabele je razvidno, da največ uporabnikov pri storitvah izmenjave podatkov uporablja izpiske, in sicer 77 % vseh anketiranih. Sledijo storitev BN 02, in sicer 64 %, delni izpiski/vpogledi s 40 %, storitev TPNO z 28 % ter Poročila B (17 %). Med vsemi anketiranimi jih najmanj uporablja storitev NPI, in sicer 10 %.

Na PUX preko aplikacije UJPnet prevzemamo izpiske, delne izpise/vpoglede in poročila B, medtem ko pri plačevanju koristimo možnost uvoza datotek iz našega zalednega programa.



Graf 9: Storitve izmenjave podatkov

Vir: lasten prikaz (vir: <https://ujpnet.gov.si/Help/AnketaUJPnet-porocilo.pdf>)

Pri vsakem izmed odgovorov se je odprlo dodatno podvprašanje z vprašanji o uporabi določenih storitev s pomočjo elektronske pošte. Rezultati odgovorov so v nadaljevanju grafično prikazani.

9. vprašanje: Ali so navodila za pripravo TPNO70 razumljiva?

Jasnost navodil za pripravo TPNO70	Število odgovorov
Da	390
Ne	59
SKUPAJ	449

87 % uporabnikov meni, da so navodila za pripravo TPNO70 dovolj razumljiva, 13 % se jih ne strinja.

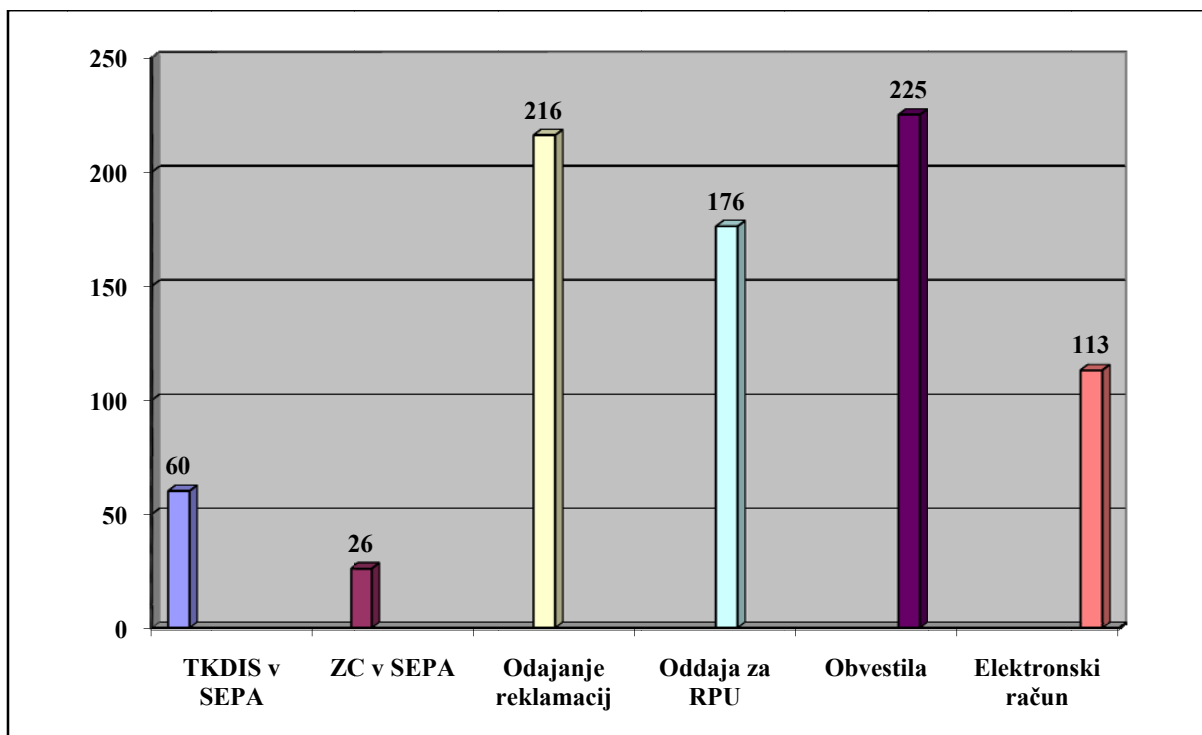
10. vprašanje: Ali so navodila za prevzem izpiskov NPI razumljiva?

Jasnost navodil za prevzem izpiskov NPI	Število odgovorov
Da	390
Ne	59
SKUPAJ	449

87 % uporabnikov je odgovorilo, da se strinjajo z jasnostjo navodil za prevzem izpiskov, medtem ko je 13 % uporabnikov nasprotnega mnenja.

11. vprašanje: Katere možnosti UJPnet-a bi uporabili, če bi le-ta nudil ...?

Možnosti uporabe UJPnet-a, če bi le ta nudil storitev	Število odgovorov
prevajanje formata TKDIS datotek v format SEPA	60
prevajanje formata ZC datotek v format SEPA	26
oddajanje reklamacij	216
oddajanje obrazcev in vlog v register PU	176
prejemanje obvestil	225
prejemanje in pošiljanje elektronskih računov	113



Graf 10: Možnost uporabe drugih storitev

Vir: lasten prikaz (vir: <https://ujpnet.gov.si/Help/AnketaUJPnet-porocilo.pdf>)

Pri predzadnjem anketnem vprašanju je bila dopuščena možnost večjega števila odgovorov. Kakor je razvidno iz grafa, si uporabniki želijo, da bi UJPnet poleg sedanjih storitev nudil dodatne storitve, in sicer:

- prejemanje obvestil,
- oddajanje reklamacij,
- oddajanje obrazcev in vlog v register PU,
- sprejemanje in pošiljanje elektronskih računov,
- prevajanje formata TKDIS datotek v format SEPA in
- prevajanje formata ZC datotek v format SEPA.

Dodatne storitve, ki si jih uporabniki želijo za izboljšanje poslovanja prek spletne aplikacije UJPnet, so navedene po vrstnem redu, in sicer od tistih, ki so dobile največ glasov, do tistih z najmanj glasovi. Uporabniki si tako najbolj želijo dodatnih storitev, kot so prejemanje obvestil, oddajanje reklamacij in oddajanje obrazcev in vlog v register PU.

4.2 Ugotovitev ankete

Osnovni cilj ankete je bil ugotoviti, ali so uporabniki pri svojem delu zadovoljni z uporabo spletne aplikacije UJPnet, ali je potrebno omogočiti kakšne spremembe, s pomočjo katerih bo delo uporabnikov še lažje, bistveno enostavnejše, prijaznejše ter bolj razumljivo.

Cilj je bil tudi ugotoviti, kdo uporablja UJPnet, kakšna je starostna meja uporabnikov, koliko časa in kolikokrat uporabljajo spletno aplikacijo, razumljivost navodil ter sprememb, ki jih je UJPnet vnesel v poslovanje.

Iz rezultatov ankete je razvidno, da spletna aplikacija ne povzroča velikih težav pri uporabi. Nasprotno, navodila so predstavljena na razumljiv način, samo delo z aplikacijo je izboljšalo preglednost pri poslovanju, skrajšalo čas opravljanja nalog, razbremenilo delo uporabnikov, zmanjšalo se je število napak. Prav tako ima aplikacija pozitiven učinek na delo uporabnika in delo organizacije. Uporabniki so tudi mnenja, da so informacije ažurne.

Uporabniki so lahko tudi potrdili, če so zadovoljni z UJPnet-om takšnim, kot je, ali bi bilo potrebno vpeljati še katere dodatne možnosti oziroma storitve uporabe. Predlaganih je bilo nekaj idej oziroma sprememb, ki bodo nadgrajene in izboljšane v korist uporabnika, vendar pa nimajo odločujočega vpliva na delovanje UJPnet-a kot celotne aplikacije.

Sami podatki o anketiranih uporabnikih kažejo na to, da so uporabniki v povprečju stari med 30 in 50 let in da so večinoma zaposleni na področju računovodstva.

Prav tako je potrebno povedati, da ima večina uporabnikov doseženo višjo ali visokošolsko izobrazbo ter da spletno aplikacijo UJPnet uporabljajo najmanj pol leta s povprečnim obiskom do 5-krat na dan.

4.3 Predlogi za izboljšanje

Predlogi za izboljšavo so bili podani s strani anketiranih uporabnikov z namenom, da bo uporaba UJPnet pri njihovem poslovanju še enostavnejša. Predlogi so sledeči:

- pošiljanje direktnih obremenitev na UJPnet prej kot le 7 dni pred valuto izplačila,
- pri prednastavitvi poslovnih partnerjev (virmani) možnost nastavitve rubrik (namen, reference, vrsta posla),

- možnost vnosa predloge za vnos plačilnega naloga BN02 (sklic v breme, v dobro, šifra A),
- prevajanje ACD izpiskov v berljivo obliko.

Predlogi PUx so sledeči:

- izbira predlagatelja plačil, naj bi bila vidna v postopku uvoza datotek,
- opozorilo v primeru manjkajočega podatka o kraju prejemnika pri plačilnih transakcijah.

5 SKLEPNE MISLI

Z razvojem sodobne informacijske tehnologije zanimanje za elektronsko poslovanje tudi v plačilnem prometu iz leta v leto narašča. Elektronsko poslovanje prinaša več prednosti kot slabosti. Pošiljanje plačilnih navodil po elektronski pošti je eden izmed načinov elektronskega poslovanja.

UJP se zelo uspešno vključuje v reformo javne uprave. Pri tem upošteva vsa načela javnega managementa: usmerjenost k uporabniku, odprtost in preglednost, učinkovitost in kakovost. Poleg teh načel ima na kakovost storitev močan pozitiven vpliv elektronsko poslovanje, ker je cenejše, hitrejšo in zanesljivejše.

Največji vpliv na kakovost storitev imajo ljudje, to so zaposleni in uporabniki. UJP se zaveda poslanstva v družbi, upošteva uporabnike in zaposlene ter je pripravljen na spremembe. Osnovne vrednote UJP so zadovoljni uporabniki, ustvarjalni sodelavci in razvoj.

Izredno vlogo ima UJP pri modernizaciji plačilnih storitev. UJP je zelo uspešen na področju informatike ter na področju odnosov med upravo in uporabnikom. Tudi elektronsko poslovanje nudi pozitiven prispevek h kakovosti storitev, saj v primerjavi s klasičnim načinom poslovanja zagotavlja:

- prihranek časa pri posredovanju in pridobitvi podatkov,
- hitrejšo obdelavo podatkov,
- manjšo možnost napak,
- prihranek pri stroških obrazcev plačilnega prometa,
- zniževanju poštnih stroškov v primeru pošiljanja plačilnih navodil po pošti.

Anketa za proračunske uporabnike je pokazala, da so uporabniki zadovoljni s kakovostnimi storitvami UJPnet-a. Visoko kakovost storitev v UJPnet-u potrjuje celotni zbir pokazateljev, ki se kaže skozi zadovoljstvo uporabnikov, zgledno sodelovanje z drugimi institucijami, izpolnjevanje zastavljenih ciljev, ekonomičnost poslovanja in zadovoljstvo zaposlenih. Ob upoštevanju rezultatov ankete ter ob uvedbi aktivnosti bo UJPnet dosegel zelo visoko kakovost storitev.

Večina PU se je že vključila v nov sistem UJPnet-a. Na podlagi ankete je razvidno, da so razumljivo podana vsa navodila novim uporabnikom za uporabo spletne aplikacije.

Na koncu naj poudarimo, da smo s to diplomsko nalogo dosegli vse zastavljene cilje. Predvsem nas je presenetila pripravljenost PU glede sodelovanja pri izpolnjevanju ankete.

6 LITERATURA IN VIRI

LITERATURA

1. Jerman Blažič, B.: *Elektronsko poslovanje na internetu*, GV, Ljubljana, 2001.
2. Ključavšek, R.: *Informacijska varnost: Standardizacija da ali ne?*, Ljubljana, 2003.
3. Logar, R.: *Plačilni sistemi*, Slovenski inštitut za revizijo, Ljubljana, 1998.
4. Toplišek, J.: *Elektronsko poslovanje*, Ljubljana, 1998.
5. Uprava Republike Slovenije za javna plačila: *Poslovno poročilo o delu UJP 2009*, Ljubljana, 2009.
6. Zakon o plačilnih storitvah in sistemih, Ur. list RS, št. 58/2009.

VIRI

1. Pravilnik o dvigih domače in tuje gotovine neposrednih in posrednih uporabnikov državnega in občinskih proračunov, Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije in Zavoda za pokojninsko in invalidsko zavarovanje Slovenije prek posebnega računa z ničelnim stanjem, *Ur. list RS, št. 89/02, 94/02 in 117/07*.
2. Pravilnik o obrazcih in načinu izvajanja tujih plačilnih navodil, *Ur. list RS, št. 56/02 in 137/06*.
3. Pravilnik o podračunih, *Ur. list RS, št. 138/2006*, s spremembami in dopolnitvami.
4. Pravilnik o nalogah UJP na področju plačevanja in razporejanja obveznih dajatev in drugih javnofinančnih prihodkov, *Ur. list RS, št. 110/02* s spremembami in dopolnitvami.
5. Pravilnik o vodenju registra neposrednih in posrednih uporabnikov državnega in občinskih proračunov ter postopkih odpiranja in zapiranja računov, *Ur. list RS, št. 126/07, 78/08 in 126/08*.
6. Pravilnik o določitvi neposrednih in posrednih uporabnikov državnega in občinskih proračunov, *Ur. list RS, št. 46/03*.
7. Pravilnik o vodenju registra neposrednih in posrednih uporabnikov državnega in občinskih proračunov ter postopkih odpiranja in zapiranja računov, *Ur. list RS, št. 126/07* s spremembami in dopolnitvami.
8. Pravilnik za upravljanje likvidnosti sistema enotnega zakladniškega računa, *Ur. list RS, št. 18/04* s spremembami in dopolnitvami.
9. Pravilnik za upravljanje likvidnosti v sistemu enotnega zakladniškega računa, *Ur. list RS, št. 100/02*, s spremembami in dopolnitvami.

10. Pravilnik o vodenju računovodskih evidenc upravljanja denarnih sredstev sistema enotnega zakladniškega računa, *Ur. list RS, št. 120/07*.

INTERNETNI VIRI

1. <http://www.ujp.gov.si/dokumenti/dokument.asp?id=2>, dne 04.10.2009
2. <http://www.ujp.gov.si/dokumenti/dokument.asp?id=146>, dne 15.11.2009
3. http://www.ujp.gov.si/novice.asp?id_n=96, dne 06.12.2009
4. <http://www.ujp.gov.si/dokumenti/dokument.asp?id=29>, dne 10.10.2009
5. <http://www.ujp.gov.si/dokumenti/dokument.asp?id=13>, dne 07.11.2009
6. <http://www.ujp.gov.si/dokumenti/dokument.asp?id=190>, dne 01.11.2009
7. <http://www.ujp.gov.si/dokumenti/dokument.asp?id=12>, dne 07.12.2009
8. http://www.ujp.gov.si/novice.asp?id_n=63, dne 15.11.2009