

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

Diplomsko delo

PRENOVA PROCESA O IZDAJI DRŽAVNE ŠTIPENDIJE

Emina Čibukčič

Ljubljana, avgust, 2018

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

DIPLOMSKO DELO

PRENOVA PROCESA O IZDAJI DRŽAVNE ŠTIPENDIJE

Kandidatka: Emina Čibukčič
Vpisna številka: 04044053
Študijski program: Visokošolski strokovni študijski program Uprava 1.stopnja
Mentor: doc. dr. Bojan Peček

Ljubljana, avgust, 2018

IZJAVA O AVTORSTVU DELA DIPLOMSKEGA DELA

Podpisana Emina Čibukčič, študentka visokošolskega študijskega programa z vpisno številko 04044053, sem avtorica izpitne naloge z naslovom: Izdaja državne štipendije.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je priloženo delo izključno rezultat mojega lastnega raziskovalnega dela;
- sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric, ki jih uporabljam v predloženem delu, navedena oz. citirana v skladu s fakultetnimi navodili;
- sem poskrbela, da so vsa dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric navedena v seznamu virov, ki je sestavni element predloženega dela in je zapisan v skladu s fakultetnimi navodili;
- sem pridobila vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti prenesena v predloženo delo, in sem to tudi jasno zapisala v predloženem delu;
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del, bodisi v obliki citata bodisi v obliki skoraj dobesednega parafraziranja bodisi v grafični obliki, s katerimi so tuje misli oz. ideje predstavljene kot moje lastne – kaznivo po zakonu (Zakon o avtorstvu in sorodnih pravicah, Uradni list RS, št. 21/95), kršitev pa se sankcionira tudi z ukrepi po pravilih Univerze v Ljubljani in Fakultete za upravo;
- se zavedam posledic, ki jih dokazano plagiatorstvo lahko predstavlja za predloženo delo in za moj status na Fakulteti za upravo;

Diplomsko delo je lektoriral: Irena Humar Kobal

Ljubljana, september 2018

Podpis avtorice

POVZETEK

Z dopolnitvijo 18 let starosti lahko vsak zaprosi oziroma odda vlogo za državno štipendijo. Dijak/študent vlogo odda na centru za socialno delo, ki se nahaja v njegovem okolišu. Do prejema odločbe o prejemu/zavrnitvi štipendije lahko traja tudi do 3 meseca. Tudi sama prejemam državno štipendijo in sem se odločila, da poskusim ta postopek izdaje državne štipendije izboljšati, skrajšati ter poenostaviti.

Torej glavi problem v mojem diplomskem delu je čas vnašanja vlog v program IS CSD2, kar pa posledično povzroči manj obdelanih strank v določenem časovnem obdobju, utrujenost zaposlenih na koncu, pa tudi nezadovoljstvo strank. Z diplomskim delom želim dokazati, da se z drugačnim načinom dela lahko poenostavi način dela, s tem pa hkrati razbremenimo zaposlene, zmanjšamo napetost in nejevoljnost v organizaciji in hitrejše se bodo vloge obdelale posledično se bodo tudi izognili nezadovoljstvu strank.

Moj cilj je poenostaviti in razbremeniti delo zaposlenih s tem, pa tudi časovno skrajšala postopek izdaje državne štipendije. Sedanji in prenovljeni postopek bom s pomočjo programa iGrafx, predstavila AsIs (kot je) ter ToBe (kot bi moralo biti), kjer si bosta postopka, že na prvi pogled različna.

Ključne besede: državna štipendija, problem, iGrafx, preobremenjenost zaposlenih sedanji postopek, prenovljeni postopek

SUMMARY

THE RENEWAL OF THE STATE SCHOLARSHIP PROCESS

By completing 18 years of age, everyone can apply for a state scholarship. The student must apply for a scholarship at the social work center located in his/her environment. The decision about scholarship being accepted or rejected can last up to 3 months. Receiving a state scholarship by myself, so I decided to try to improve, shorten and simplify this procedure.

Therefore, the main problem thesis is the time when applications are introduced into the IS CSD2 program, which results in less processed customers, fatigue of employees, as well as customer dissatisfaction. I wanted to prove that a different way of working can simplify the way of work, thus at the same time relieving employees, reducing tension in the organization, and applications will be processed faster and consequently they will also avoid client dissatisfaction.

Main goal of my work is to simplify and relieve the work of employees, and also shorten the time of the process issuing state scholarships. The current and renewed process will be presented by iGrafx, presenting AsIs (as is) and ToBe (as it should be), where the procedures will be different at first glance.

Keywords: state scholarship, problem, iGrafx, employee overload, current procedure, renewed procedure

KAZALO

IZJAVA O AVTORSTVU DELA DIPLOMSKEGA DELA	III
POVZETEK	IV
SUMMARY	V
KAZALO	VI
KAZALO PONAŽORITEV	VIII
KAZALO SLIK	VIII
KAZALO TABEL.....	VIII
1 UVOD	9
2 SOCIALA	11
2.1 ORGANIZIRANJE SOCIALE	11
2.2 PREDSTAVITEV SKUPNOSTI CENTROV ZA SOCIALNO DELO SLOVENIJE	12
2.3 ORGANIZACIJSKA SHEMA	13
3 ŠTIPENDIJE	15
3.1 DRŽAVNA ŠTIPENDIJA	15
3.2 DODATEK ZA BIVANJE	17
3.3 DODATEK ZA USPEH.....	17
3.4 DODATEK ZA ŠTIPENDISTE S POSEBNIMI POTREBAMI.....	18
3.5 TRAJANJE IN IZPLAČEVANJE ŠTIPENDIJE.....	19
3.6 MIROVANJE ŠTIPENDIJSKEGA RAZMERJA	19
3.7 PRENEHANJE ŠTIPENDIJSKEGA RAZMERJA.....	20
3.8 VRAČILO ŠTIPENDIJE	20
4 POSLOVNI PROCES.....	21

4.1	DEFINIRANJE POSLOVNEGA PROCESA.....	21
4.2	PRENOVA POSLOVNIH PROCESOV	21
5	PREDSTAVITEV OBSTOJEČEGA POSTOPKA ASIS	23
5.1	OPIS POSTOPKA ASIS	23
5.2	GRAFIČNA PREDSTAVITEV POSTOPKA.....	26
5.3	DINAMIČNI PODATKI O POSTOPKU ASIS	28
5.4	SCENARIJ SIMULACIJE	29
5.4.1	ZAKONITOSTI POJAVLJANJA TRANSAKCIJ	29
5.4.2	POTREBNI VIRI ZA IZVAJANJE POSTOPKA	30
6	IZHODIŠČA PRENOVE	31
6.1	OPIS KAZALNIKOV PROCESA.....	31
6.2	SIMPTOMI SLABOSTI OBSTOJEČEGA POSTOPKA.....	31
6.3	AKTIVNOSTI, KI JIH JE POTREBNO IZVESTI ZA USPEŠNO PRENOVO PROCESA .	32
7	OPIS PRENOVLJENEGA POSTOPKA TOBE.....	33
7.1	OPIS POTEKA PRENOVLJENEGA POSTOPKA	33
7.2	DIAGRAM POTEKA PRENOVLJENEGA POSTOPKA.....	35
7.3	UČINKI	38
8	ZAKLJUČEK	39
	LITERATURA IN VIRI	40
	SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC.....	42
	SEZNAM TUJIH IZRAZOV	43

KAZALO PONAŽORITEV

KAZALO SLIK

Slika 1: Organizacijska struktura - CSD Ajdovščina	13
Slika 2: Postopek izdajanje državne štípendije	27
Slika 3: Diagram postopka izdaje državne štípendije - ToBe	36

KAZALO TABEL

Tabela 1: Višina Državne štípendije glede na dohodek na osebo	16
Tabela 2: Višina dodatka za uspeh dijaka	18
Tabela 3: višina dodatka za uspeh študenta	18
Tabela 4: Podatki o trajanju posameznih aktivnosti – AsIs	28
Tabela 5: Dinamični podatki o modelu AsIs	29
Tabela 6: Dinamični podatki o modelu AsIs	29
Tabela 7: Potrebni viri za izvajanje postopka	30
Tabela 8: Dinamični podatki o modelu ToBe	37
Tabela 9: Dinamčni podatku o modelu ToBe	38
Tabela 10: Primerjava kazalnika med postopkoma AsIs in ToBe	38

1 UVOD

Slovenija poseduje kar 62 centrov za socialno delo, ki so povezani v skupnost Centrov za socialno delo - CSD. Ta je bila ustanovljena leta 1996 na podlagi 52. člena Zakona o zavodih s sklepom skupščine Skupnosti centrov za socialno delo Slovenije (po SCSD, Center za socialno delo Ajdovščina, 2018).

Center za socialno delo je državna inštitucija. Torej ne govorimo o pridobitvenem podjetju, kjer je cilj pridobiti čim večji zaslužek, čim večje število strank ter biti konkurenca ostalim podjetjem.

Čeprav govorimo o neprofitni organizaciji, je njen cilj, da poskuša preprečiti socialno izključenost posameznikov ter da zagotovijo takšne razmere, da si lahko vsak posameznik s svojo dejavnostjo ustvari tak nivo kakovosti življenja, ki ne bo odstopal v primerjavi z drugimi v okolju ter da ohrani človekovo dostojanstvo.

Temo o prenovi poslovnih procesov izdaje državne štipendije sem si izbrala, zaradi lastne izkušnje, ker sem tudi sama vsako leto vlagateljica za državno štipendijo in vem, da ti procesi znajo trajati tudi do 3 meseca, kar predstavlja ogromno časa, za nekoga, ki denar nujno potrebuje.

Z diplomskim delom želim dokazati, da se da z drugačnim načinom dela oziroma z organizacijo dela, da skrajšati in poenostaviti celoten proces od same oddaje vloge do prejema odločb. Menim, da bi ta način dela bila obojestranska korist tako za stranke (dijaki, študenti) kot za zaposlene. Torej cilj mojega dela je skrajšati delo oziroma poenostaviti izdajo odločb državne štipendije.

Hipotezo, katero bom potrdila ali zavrgla v diplomski nalogi se glasi:

- slabost trenutnega postopka izdaje državne štipendije je v papirnatem poslovanju, kar predstavlja dodaten čas in podpisovanje končne odločbe direktorja. S svojim raziskovanjem želim dokazati, da je mogoče izboljšati, skrajšati najmanj za 25% celotnega poteka ter poenostaviti postopek izdaje državne štipendije z drugačnim načinom dela.

Proces bom obdelala v programu iGrafx Process v katerem bom predstavila trenutni oziroma obstoječi postopek AsIs. Tega bom analizirala, ter slabosti odpravila v prenovljenem postopku ToBe. Prikazala jih bom tudi slikovno. Metodo, ki bom uporabila v diplomskem delu je metoda diskretnih simulacij. Z njo bom primerjala ključne kazalnike obeh procesov in na podlagi rezultatov zastavljeno hipotezo bodisi potrdila ali ovrгла.

Diploma je razdeljena na osem poglavij. Prvo poglavje je uvod, v katerem bom na kratko predstavila center za socialno delo ter opisala njegov namen in cilje. V uvodu bom napovedala še temo, cilje ter hipotezo diplomskega dela. V drugem poglavju bom pojasnila, kaj je sociala in kako je organizirana, podrobneje bom predstavila tudi organizacijo skupnosti centrov za socialno delo Slovenije. V tretjem poglavju bom opisala, kaj so in čemu so namenjene štipendije, nato pa v podpoglavjih podrobneje predstavila državno štipendijo in različne dodatke, ki jih lahko prejemajo štipendisti oziroma dijaki/študentje. Četrto poglavje bo vsebovalo kratko predstavitev poslovnih procesov in njihovo prenovo. Sledi peto in šesto poglavje, v katerem bom predstavila obstoječi postopek (AsIs) ter izhodišča prenove. V ospredju predstavitve bodo kazalni procesa, simptomi slabosti obstoječega procesa in aktivnosti, ki so potrebne za uspešno prenovo procesa. V osmem poglavju bom predstavila prenovljen postopek (ToBe) in njegove učinke. Sledi še zadnje poglavje, to je zaključek, v katerem bom potrdila ali zavrnila hipotezo ter predstavila svoje ugotovitve.

2 SOCIALA

2.1 ORGANIZIRANJE SOCIALE

Socialno varstvo temelji na solidarnosti, socialni pravičnosti in omogoča posamezniku enako dostopnost ter prosto izbiro oblik. Najpomembnejša osnova dejanj na področju socialnega varstva, pa je da zagotavlja vsakemu posamezniku enake možnosti, dostojanstvo in preprečuje socialno izključenost (po MDDSZ, Sociala, 2015).

Ministrstvo, pristojno za socialne zadeve skuša čim bolj spodbujati socialni razvoj oziroma politiko socialnega razvoja, ki omogoča družbi enake možnosti, vse možne načine socialne varnosti ter nudi posamezniku prilagojene ukrepe. Cilj ministrstva je okrepiti in izboljšati socialno varnost ter spodbuditi razvoj javnih služb, ki bodo omogočile lažje opravljanje storitev, dosegljivost in krajevno dostopnost uporabnikom (po MDDSZ, Sociala, 2015).

Slovenija kot socialna država zagotavlja svojim državljanom dostojno življenje vse od rojstva pa do smrti. To pomeni, da država skrbi ter zagotavlja svojim prebivalcem dostojanstvo, človekove pravice in temeljne svoboščine. Pomembno je poudariti, da ima beseda dostojanstvo zelo veliko vlogo v socialni državi (po Korpič-Horvat, 2017).

5. člen ustave govori kako mora država varovati in zagotavljati človekove pravice in temeljne svoboščine. Že Ustava sama narekuje, da mora država skrbno ter aktivno ravnati in v skladu z zakonodajno oblastjo, ki sprejema zakone zagotoviti, da se upoštevajo in spoštujejo človekove pravice to bo, pa dosegla s pomočjo proračunskimi akti, ki skrbijo za potrebno financiranje (po URS, Splošne določbe, 2013).

Načelo socialno države je zapisano v Ustavi, kar pomeni, da je za državo obvezujoče zagotavljati pogoje, ki omogočajo uresničevanje socialne države. Ob tem mora biti upoštevano načelo pravičnosti, ki zagotavlja, da lahko vsi prebivalci, tako delovno sposobni prebivalci, kot delovno omejeni prebivalci prejemajo prihodek, ki zagotavlja dostojno življenje. Kot komponente socialne države lahko uvrščamo pravico do zaposlitve, ustreznih bivalnih pogojev, šolanja, zdravstvenega varstva, dostop do kulturnih dobrin in ostalo. Izziv socialne države je vzpostaviti ravnovesje med posameznimi socialnimi skupinami s poudarkom na tem, da je delo pošteno ovrednoteno in da lahko do pravic iz socialnega varstva dostopajo tudi socialno ranljivejše skupine prebivalstva. Nedvomno je socialna država civilizacija pridobitev demokratičnih družb (po MDDSZ, Sociala, 2015).

Socialna politika je sestavljena iz ukrepov, ki ohranjajo pridobitve socialne države in posamezniku praviloma dvigujejo dostopnost do vključenosti v družbeno okolje in aktivno delovanje znotraj tega. Ukrepi predstavljajo strokovna načela, pravila in dejavnosti, ki te cilje zasledujejo. Država poleg določanja pravnih okvirov skrbi za delovanje sistema, ki

zagotavlja materialne pravice, od katerega se sredstva prispevajo v obliki davkov in drugih obveznih dajatev (po MDDSZ, Sociala, 2015).

Poleg zagotavljanja izvajanja javnih služb je država odgovorna, da ureja oziroma regulira določanje obsega in pogojev za izvajanje omenjenih institucij in minimalnega standarda za njihovo delovanje (po MDDSZ, Sociala, 2015).

»Socialna varnost je širše zasnovan model državnih ukrepov na različnih področjih za zagotovitev socialne varnosti in vključuje zdravstvene, delovnopravne, stanovanjske, izobraževalne in ostale vidike ter je nadrejen pojem socialnemu varstvu, ki je definiran z vrstami storitev in denarnih dajatev skupinam in posameznikom, ki nimajo zadostnih sredstev za preživljanje« (po MDDSZ, Sociala, 2015. 6. odstavek).

Socialna varnost v Republiki Sloveniji predstavlja pravico, ki svojimi prebivalcem omogoča zavarovanje za tveganje v primeru bolezni, nezaposlenosti, starosti, poškodbe pri delu, invalidnosti, materinstva, preživljanja otrok ter dajatve družinskim članom po smrti osebe, ki je predstavljala temeljni prihodek tej družini. S takšnimi in drugačnimi ukrepi je država ustavnopravno dolžna varovati družino, materinstvo, očetovstvo, otroke in mladino (po MDDSZ, Sociala, 2015).

2.2 PREDSTAVITEV SKUPNOSTI CENTROV ZA SOCIALNO DELO SLOVENIJE

Med javne zavode s samostojno pravno subjektiviteto, strokovnostjo in neodvisnostjo pri delu na občutljivih področjih uvrščamo Center za socialno delo. V Sloveniji deluje 62 takih institucij, kar 5 med njimi so v Ljubljani. Republika Slovenija jih je ustanovila za izvajanje javnih pooblastil z namenom preventive in svetovanja. Naloge, ki jih opravljajo se delijo na 2 dela. Prvi del se ukvarja s skrbjo za socialno varnost na podlagi materialnih predpisov. Drugi del pa skrbi za izvajanje javnih pooblastil o obveznostih in pravicah strank (po Kovač, 2006, str. 320).

Centri za socialno delo delujejo z namenom zagotoviti boljše pogoje za razvoj posamezniku, družini, skupinam prebivalstva ter izpolnjevanje pravic iz socialnega varstva. Izvajajo storitve in ukrepe preprečevanja in odpravljanja socialnih stisk in težav ter nudenje denarne socialne pomoči osebam, ki si sami zaradi okoliščin v katerih so se znašli niso več sposobni zagotoviti. Zakonodaja Republike Slovenije jim daje javno pooblastilo za zaščito otrok in odraslih (po CSD Slovenija, 2018).

2.3 ORGANIZACIJSKA SHEMA

Kot sem že omenila Slovenija zajema 62 centrov za socialno delo, izmed teh sem si izbrala CSD Ajdovščina. Ta Zavod bom v nadaljnjem tudi podrobneje opisala.

Slika 1: Organizacijska struktura - CSD Ajdovščina



Vir: lasten, (2018)

CSD Ajdovščina spada pod občino Ajdovščina. Sedež ima na naslovu Gregorčičeva 18, 5270 Ajdovščina. Zaposluje 13 delavcev. Direktorica je Bogomira Ipavec. Zaposleni se glede izobrazbe razlikujejo tudi po tem, na katerem delovnem mestu delajo oziroma od teže njihovih nalog. Na CSD je lahko zaposlen vsak, kdor ima končano V. stopnjo izobrazbe. Kdor želi splezati na višjo stopničko hierarhične strukture, se pa od njega zahteva VI., VII. lahko celo VIII. stopnja izobrazbe. Poleg stopenj se od njih zahteva tudi ustrezen naziv izobrazbe, kot so ekonomski tehnik, diplomiran ekonomist (UN), diplomirani socialni delavec (UN), diplomirani psiholog (UN)...itd. Dejavnosti, ki jih opravlja CSD Ajdovščina so razdeljene po oddelkih in vsak oddelek opravlja naloge za katere je zadolžen. CSD Ajdovščina zajema 8 oddelkov, kot je tudi prikazano zgoraj na sliki 1. Naloge posameznih oddelkov so (po CSD Ljubljana-Šiška,2012):

- V oddelku za socialno varstvene storitve se ureja: socialna preventiva; prva socialna pomoč; osebna pomoč in pomoč družini za dom.
- V oddelku za javna pooblastila se ureja: zakonske zveze; razmerja med starši in otroki; posvojitve, rejništva, skrbništva; varstvo otrok s posebnimi potrebami; varstvo odraslih in starejših; izvaja se delo z mladostniki.
- V oddelku za denarno socialno pomoč se ureja: trajna denarna socialna pomoč; denarna socialna pomoč; izredna denarna socialna pomoč; enkratna izredna denarna socialna pomoč; oprostitev plačila socialno varstvenih storitev.
- V oddelku za družinske prejemke se ureja: starševski dodatek; pomoč ob rojstvu otroka; otroški dodatek, dodatek za veliko družino; dodatek za nego otroka; delno izplačilo za izgubljeni dohodek.

- V zadnjem oddelku za starševsko varstvo se ureja: starševsko nadomestilo; plačilo prispevkov za čas krajšega delovnega časa; pravica staršev do plačila prispevkov za socialno varnost zaradi starševstva.

Moj proces o izdaji štipendije poteka v oddelku za denarne socialne pomoči. Glavni zakon, ki se upošteva je kateri se urejajo s pomočjo zakona o štipendiranju (Zštíp) najdemo ga v Uradnem listu Republike Slovenije pod št. 56/13) ter zakon o socialno varstvenih prejemnikih (ZSVarPre, najdemo ga v Uradni list RS, št. 61/10, 40/11, 14/13, 99/13, 90/15, 88/16 in 31/18). Ta zakon ureja pravico do denarne socialne pomoči in pravico do varstvenega dodatka. Ureja pogoje upravičenosti po tem zakonu, višino, obdobje dodelitve, usklajevanje in izplačevanje. Poleg upravičenosti ugotavlja tudi neupravičenost prejete denarne socialne pomoči

3 ŠTIPENDIJE

Zakon o štipendiranju pravi, da se v Republiki Sloveniji lahko dodelijo naslednje štipendije: državne štipendije, Zoisove štipendije, štipendije za deficitarne poklice, štipendije za Slovence v zamejstvu in po svetu ter štipendije Ad futura. V okviru tega zakona se zagotavljajo sredstva za sofinanciranje kadrovske štipendij (po URS- ZŠtip-1, 8.člen).

Zoisova štipendija je predvidena za dijake in študente kateri so pokazali večjo željo po doseganju višjih rezultatov, ter s tem jih motivirati za raziskovanje, umetnost ter razvojne dejavnosti (po URS- ZŠtip-1, 21.člen).

Štipendije za deficitarne poklice so mišljene dijakom in študentom, ki se izobražujejo na nivojih izobraževanja in dejavnosti, opredeljenih v politiki štipendiranja (po URS- ZŠtip-1, 30.člen).

Štipendije za Slovence v zamejstvu in po svetu pripadajo Slovencem, kateri se izobražujejo v izobraževalnem programu prve in druge stopnje višješolskih oz. visokošolskih izobraževalnih ustanovah v Republiki Sloveniji, vendar stalno prebivajo zunaj Republike Slovenije (po URS- ZŠtip-1, 37.člen).

Štipendije Ad futura se dodelijo za mednarodno mobilnost pri izobraževanju, študijskih obiskih in za sodelovanje na tekmovanjih iz znanja ali raziskovanja (po URS- ZŠtip-1, 46.člen).

3.1 DRŽAVNA ŠTIPENDIJA

Poglavitni namen štipendij je spodbujanje izobraževanja in doseganja višje ravni izobrazbe. Cilj štipendij je nuditi štipendistom enake možnosti za izobraževanje, spodbujati mednarodno mobilnost ter krajšati dobo izobraževanja. Štipendisti nosijo odgovornost za svoje izobraževanje kot tudi za izbiro izobraževalnega programa. Za delno kritje stroškov v zvezi z izobraževanjem se dodelijo štipendije za izobraževanje na izobraževalni ustanovi za katero štipendist prejme javno veljavno listino ali diplomo (po URS- ZŠtip-1, 2.člen).

Zametki urejenega štipendiranja na Slovenskem sega v leto 1970, ko je bil sprejet prvi dogovor, ki je obravnaval tematiko štipendiranja in kreditiranja. Do tega je prišlo, ker je pred tem bilo izjemno slaba učinkovitost štipendiranja, dogajalo se je veliko nepravilnosti, učinek pa je bil premajhen. Bistvo dogovora so bile kadrovske spremembe, katere bi omogočile nadaljevanje šolanje tudi učencem, kateri so sicer pokazali izjemno nadarjenost oz. nadpovprečne dosežke vendar zaradi finančnega stanja si tega ne bi mogli privoščiti. Dogovor se je navezoval tudi na višino štipendije in sicer je ta morala zadoščati za pokritje minimalnih življenjskih stroškov šolajočega. Leta 1974 je ta dogovor propadel saj štipendije

niso bile zagotovljene vsem katerim so bile namenjene in bistvo dogovora ni bilo izpolnjeno (po Potočnik, 1989, str. 5).

Pravica do državne štipendije pripada tistim dijakom in študentom, ki so državljani Republike Slovenije s prebivališčem v Republiki Sloveniji in izhajajo iz socialno šibkejših družin. Višina državne štipendije pa je prikazana v spodnji tabeli 1. V skladu z Zakonom o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev (v nadaljevanju ZUPJS) oddaja vloge za uveljavljanje pravic do državne štipendije ni več določena z rokom, ampak začne ta pravica veljati s prvim dnevom v naslednjem mesecu po vložitvi omenjene vloge. Odločanje o upravičenosti do pridobitve oziroma nadaljnega prejemanja državne štipendije obravnavajo centri za socialno delo kot pristojen organ enkrat letno (po MDDSZ, Štipendije, 2015).

Tabela 1: Višina Državne štipendije glede na dohodek na osebo

Dohodkovni razred	Povprečni mesečni dohodek na osebo (v eurih)	Osnovna višina eurih za upravičenca do 18 let starosti	Osnovna višina v eurih za upravičenca nad 18 let starosti
1	do 309,05	95	190
2	od 309,06 do 370,86	80	160
3	od 370,87 do 432,67	65	130
4	od 432,68 do 545,98	50	100
5	od 545,99 do 576,89	35	70

Vir: po MDDSZ, Štipendije, 2015

V kolikor se želi prejemnik državne štipendije prepisati v drug izobraževalni program, je dolžan v 8 dneh po nastanku spremembe o tem obvestiti center za socialno delo, od katerega mora pridobiti pisno soglasje za nadaljnjo izplačevanje.

Dijaki si upravičenost do državne štipendije pridobijo tako, da vložijo vlogo v mesecu avgustu, da jo ti lahko začnejo prejemati naslednje šolsko leto, oziroma s 1. septembrom. Polnoletni dijaki lahko to vlogo oddajo samostojno, medtem ko je pri mladoletnih dijakih poleg podpisa vlagatelja potreben še podpis staršev oziroma zakonitega zastopnika. Starši oziroma zakoniti zastopniki lahko za svoje zastopance izpolnijo tudi enotno vlogo za uveljavljanje pravic iz javnih sredstev, kamor spada državna štipendija. Študentje pa morajo omenjeno vlogo vložiti v mesecu septembru, da so lahko ti upravičeni do prejemanja državne štipendije z naslednjim študijskim letom, ki nastopi s 1. oktobrom (po MDDSZ, Štipendije, 2015).

Vlogo za dodelitev državne štipendije upravičenci naslavlajo na pristojen center za socialno delo na dva načina. Prvi način je, da se »Vlogo za uveljavljanje državne štipendije za dijake

in študente« odda v fizični obliki, drugi način oddaje pa je poenostavljen preko e-vloge (na portalu e-uprava) z obrazcem »elektronska vloga za uveljavljanje državne štipendije (za dijake in študente)«, pri čemer mora vlagatelj imeti veljavno digitalno potrdilo. Ob tem je potrebno opozoriti, da morajo vlagatelji kandidati za dodatne pravice iz naslova uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, kot so denarna socialna pomoč, varstveni dodatek, subvencioniranje najemnin, pravica do povrnitve razlike do polne vrednosti zdravstvenih storitev in pravica do plačila prispevka iz obveznega zdravstvenega zavarovanja, vlogo oddajati po običajni poti (po MDDSZ, Štipendije, 2015).

3.2 DODATEK ZA BIVANJE

Pri prejemnikih državne štipendije je omogočen dodatek za bivanje v višini 80 eurov tistimi upravičencem, ki imajo prijavljeno začasno prebivališče na istem kraju, kjer se izobražujejo. Poleg tega pogoja je potrebno za pridobitev dodatka za bivanje imeti kraj stalnega bivališča oddaljen vsaj 25 km od kraja izobraževanja, znesek najemnine ne sme znašati manj kot 65 eurov in štipendist ne sme biti lastniško povezan z nepremičnino, za katero uveljavlja dodatek (po MDDSZ, Štipendije, 2015).

Dodatek za bivanje se uveljavlja s priložitvijo tako, da vlogi priloži fotokopijo najemne pogodbe ali potrdilo študentskega ali dijaškega doma o nesubvencioniranem bivanju (v kolikor tam prebiva), tudi če se to nahaja izven meja Republike Slovenije (po MDDSZ, Štipendije, 2015).

V kolikor štipendist že prejema subvencijo za bivanje v študentskem/dijaškem domu ali pri zasebniku, pa mu dodatek za bivanje v okviru državne štipendije ne pripada, kar določajo predpisi, ki urejajo subvencioniranje bivanja študentov in dijakov (po MDDSZ, Štipendije, 2015).

»Štipendist, kateremu je dodeljena državna štipendija in dodatek za bivanje, ni upravičen do subvencionirane mesečne vozovnice, je pa upravičen do letne subvencioniranja vozovnic za 10 voženj na mesec, ki mu omogoča mobilnost med krajem stalnega bivališča in krajem izobraževanja.« (po MDDSZ, Štipendije, 2015).

3.3 DODATEK ZA USPEH

Do dodatka za uspeh so upravičeni dijaki, ki so v preteklem šolskem letu v povprečju dosegli oceno v razredih od vključno 4,0 do 5,0, ki je nadalje razdeljen v 4 stopenjske lestvice in narekuje višino dodatka v evrih na mesec. Ta se v odvisnosti od uspeha giblje od 17 do 40 evrov, kar je moč razbrati v spodnji razpredelnici. (po MDDSZ, Štipendije, 2015).

Tabela 2: Višina dodatka za uspeh dijaka

Razred	Povprečna ocena dijaka	Višina dodatka za uspeh v evrih/mesec
1.	od vključno 4,0 do vključno 4,25	17
2.	nad 4,25 do vključno 4,50	22
3.	nad 4,50 do vključno 4,75	30
4.	nad 4,75	40

Vir: po MDDSZ, Štipendije, 2015

Pri študentih pa se za razliko od dijakov ocene gibljejo od 1 do 10. Upravičenci do dodatka za uspeh pa so tisti, ki dosežejo povprečno oceno 8,0 ali več, glede na razred uspeha pa je višina dodatka za uspeh enaka kot pri dijakih, torej 17, 22, 30 in 40 evrov za povprečne ocene od vključno 8,00 do vključno 8,25 (1. razred), nad 8,25 do vključno 8,50 (2. razred), nad 8,50 do vključno 9,00 (3. razred) in povprečna ocena nad 9,00 (4. razred).

Novost v študijskem letu 2018/2019 bo, da bodo upravičenci, ki bodo v študijskem letu 2017/2018 dosegli povprečno oceno nad 8,00 in 55 ali več ECTS točk prav kako prejeli 30 evrov (po MDDSZ, Štipendije, 2015).

Tabela 3: višina dodatka za uspeh študenta

Razred	Povprečna ocena študenta	Višina dodatka za uspeh v evrih
1.	od vključno 8,00 do vključno 8,25	17
2.	nad 8,25 do vključno 8,50	22
3.	nad 8,50 do vključno 9,00	30
4.	nad 9,00	40

Vir: po MDDSZ, Štipendije, 2015

Kontraindikacije za prejemanje dodatka za uspeh pa so nedoseganje minimalne določene povprečne ocene (kot je razvidno v razpredelnici), nezadostno število številčno izraženih ocen (manj kot 3) in štipendisti, ki se v določenem izobraževalnem programu izobražujejo prvič, razen kadar gre za prehod iz srednje poklicne na srednje-tehniško izobraževanje in ob prehodu iz prve na drugo stopnjo visokošolskega izobraževanja v istem programu (po MDDSZ, Štipendije, 2015).

3.4 DODATEK ZA ŠTIPENDISTE S POSEBNIMI POTREBAMI

V okviru državne štipendije so do dodatka upravičeni tudi posamezniki s posebnimi potrebami, ki jih v temelju delimo na 3 različne skupine.

Prvo skupino predstavljajo štipendisti, ki imajo invalidnost oziroma telesna okvaro in jim je bila ta priznana s strani ZPIS ali ZRSZ.

Drugo skupino predstavljajo starši z otrokom, ki potrebuje posebno nego in varstvo.

Tretja, čedalje bolj priznana skupina pa so učenci, ki potrebujejo prilagojen program vzgoje in izobraževanja, pri čemer lahko dodatek prejemajo samo štipendisti v srednješolskem izobraževanju (po MDDSZ, Štipendije, 2015).

3.5 TRAJANJE IN IZPLAČEVANJE ŠTIPENDIJE

Državna štipendija se izplačuje eno leto oziroma za posamezen letnik na isti ravni izobraževanja, in sicer do 15. dne v mesecu za pretekli mesec. Štipendist je na podlagi ponovne oddaje vloge upravičen do nadaljnega prejetanja štipendije, v kolikor izpolnjuje pogoje, ki ga določa zakon o štipendiranju, v primeru državne štipendije tudi pogojeno s cenzusom po ZUJPS in je uspešno zaključil letnik, v katerem je prejemal štipendijo. Štipendija se izplačuje tudi v absolventskem stažu, v kolikor se je štipendist nanj vpisal. Torej lahko tudi po izteku izobraževalnega programa I. ali II. stopnje štipendist prejema štipendijo v tem dodatnem študijskem letu, vendar ga lahko koristi samo na enem izmed omenjenih stopenj izobraževalnega programa. Pri dijakih pa se trajanje izplačevanja štipendije zmanjša v 4. letniku, ko dijaki do prejema štipendije za mesec julij in avgust niso upravičeni (po MDDSZ, Štipendije, 2015).

3.6 MIROVANJE ŠTIPENDIJSKEGA RAZMERJA

Mirovanje štipendijskega razmerja ne pomeni njegove prekinitve in je mogoče v primerih, ko štipendist (po MDDSZ, Štipendije, 2015):

- ponavlja isti letnik ali ne izpolnjuje pogojev za napredovanje v okviru istega izobraževalnega programa, pri katerem je prejemal štipendijo (razen v primerih prvega odstavka 87. člena tega zakona, ki pravi, da se štipendijsko razmerje in s tem tudi prejetanje štipendije nadaljuje, če štipendist ponavlja letnik zaradi izjemnih družinskih in socialnih okoliščin, opravičljivih zdravstvenih razlogov, starševstva itd.);
- izgubi status dijaka ali študenta, vendar je vseeno vpleten v opravljanje učnih ali študijskih obveznosti;
- zamudi rok za oddajo oziroma ne vloži vloge za nadaljnjo prejetanje državne ali Zoisove štipendije za naslednje šolsko ali študijsko leto;
- ne izpolnjuje pogojev za dodelitev državne štipendije zaradi preseganja cenzusa, ki so pogojeni s prihodkom na družinskega člana štipendista;
- štipendist, ki prejema Zoisovo štipendijo, ni izpolnil pogojev iz 23. člena, kateri pravi, če štipendist želi nadaljevati s prejetanjem Zoisove štipendije na istem izobraževalnem programu mora za vsako šolsko/študijsko leto izkazati potrdilo o

vpisu v višji letnik ter doseženo povprečno oceno šolskega/študijskega leta, razen če pogojev ni izpolnil zaradi opravičljivih razlogov iz prvega odstavka 87. člena tega zakona;

- spremeni izobraževalni program ali opravlja letnik, za katerega je že prejemal štipendijo;
- ni mogel nadaljevati ali dokončati izobraževanja iz razlogov s strani izobraževalne ustanove;
- prostovoljno služi vojaški rok v Slovenski vojski.

3.7 PRENEHANJE ŠTIPENDIJSKEGA RAZMERJA

Prekinitev štipendijskega razmerja se konča v primerih, ko štipendist(po MDDSZ, Štipendije, 2015) :

- ne izpolnjuje več pogojev, ki mu omogočajo pridobitev ali nadaljnjo izplačevanje državne štipendije;
- prekine ali ne zaključi izobraževalnega programa, za katerega je prejemal štipendijo;
- naredi izpis iz izobraževalnega programa, za katerega je prejemal štipendijo;
- štipendije ni prejemal na podlagi resnično posredovanih podatkov;
- po mirovanju štipendijskega razmerja ni podal ustreznih dokazil za nadaljnje prejetje štipendije;
- ne dokonča programa na izobraževalni ustanovi v okviru trajanja programa oziroma v obdobju podaljšanja študentskega statusa;
- sklene pogodbo o zaposlitvi, se samozaposli ali pa pridobi status brezposelne osebe v času, ko še ni zaključil izobraževalnega programa, za katerega prejema štipendijo;
- na lastno pobudo prekine štipendijsko razmerje.

3.8 VRAČILO ŠTIPENDIJE

Vračilo štipendije je štipendist dolžan vrniti, kadar kljub enoletnemu mirovanju ni uspešno dokončal obveznosti za napredovanje oziroma izvedel vpisa v višji letnik. V primeru, da štipendist ne zmore vrniti celoletnega zneska za štipendijo v enkratnem vračilu, se lahko obrne na pristojen center za socialno delo in se dogovori o obročnem odplačevanju ali odlogu vračila dolga (po MDDSZ, Štipendije, 2015).

4 POSLOVNI PROCES

4.1 DEFINIRANJE POSLOVNEGA PROCESA

Skozi prebiranjem literature o poslovnem procesu sem zasledila veliko definicij od različnih avtorjev, kaj je poslovni proces. Spodaj sem povzela nekaj definicij, meni najljubših:

- »Poslovni proces je set logično povezanih nalog, ki se izvajajo s ciljem doseči želeni poslovni rezultat« (Davenport in Short, 1990, str. 11).
- »Poslovni proces je niz aktivnosti, ki potrebujejo eno ali več vhodnih veličin (input) in producirajo izhodne veličine (output), ki ima neko vrednost za kupca« (Hammer in Champy, 1993, str. 22).
- »Poslovni proces opredeljujemo kot skupek logično povezanih izvajalskih in nadzornih postopkov, katerih posledica oziroma izid je načrtovani izdelek ali storitev« (Kovačič in Peček, 2004, str. 37).
- »Proces je logičen, povezan in zaporeden skupek aktivnosti, ki uporablja dobaviteljeve vhode, dodaja vrednosti in proizvaja izhode za stranke« (Harrington et al. : v Damij 2009, str. 32).

Ljudje smo v vsakdanjem življenju obkroženi z številnimi poslovnimi procesi. Vsak poslovni proces ima svoj začetek, potem sledijo izvajalski postopki in aktivnosti, ki si morajo slediti po nekem logičnem vrstnem redu, vsaka aktivnost ima vhod in izhod in na koncu sledi konec z načrtovanim izdelkom oziroma s storitvijo.

Poslovni proces moramo nekje začeti in tudi končati. Z dobrim načrtovanjem in s pravilno izvedbo zaporednih opravil, katera so sestavni del poslovnega procesa, lahko dosežemo zadovoljiv rezultat kot končni izdelek ali storitev. Pri samem procesu lahko merimo tudi uspešnost, to pa izvedemo tako, da merimo stroške, kvaliteto ali čas. Pomembno je tudi to, da moramo vsako aktivnost šteti, kot proces, vendar je koristna le tista aktivnost, ki izboljša dodano vrednost našega končnega izdelka oziroma storitve (po Kovačič in Bosilj Vukšić, 2005, str. 29-30).

4.2 PRENOVA POSLOVNIH PROCESOV

Danes večina podjetij, organizacij, delovnih zavodov stremi k temu, da se stroški poslovanja zmanjšujejo, dobiček povečuje in delo optimizira. Za to pa je potrebno spremeniti proces dela. Že v devetdesetih letih prejšnjega stoletja smo priča zaslediti na raziskovalnih področjih uporabo prenove poslovnih procesov.

Po Hammer in Champy (1995, str. 42) je za vsako prenovo procesa potrebno temeljito premisliti o samem procesu preoblikovanja ter kako to vpliva na dosego občutnih izboljšav kazalcev učinkovitosti. Z drugimi besedami Davenport in Shorta (1990, str. 14,15) razložita,

da so razlogi zaradi katerih se odločamo za spremembo poslovnih procesov zmanjšanje stroškov, zmanjšanje časa izdelave in izboljšanje kakovosti.

5 PREDSTAVITEV OBSTOJEČEGA POSTOPKA ASIS

5.1 OPIS POSTOPKA ASIS

Na podlagi zakona o štipendiranju (Zštíp), z razgovorom z zaposlenimi v centru za socialno delo Ajdovščina, opazovanjem ter razumevanjem sem poskušala vsebinsko čim bolj podrobno obdelati proces izdaje štipendije. V danem procesu pa sodeluje stranka (v določenem besedilu bom omenjala stranko kot dijak ali študent), oddelek za denarno socialno pomoč ter direktor CSD-ja. Aktivnosti postopka pa si sledijo po naslednjem vrstnem redu:

1. IZPOPOLNJEVANJE VLOGE

Za državno štipendijo lahko zaprosi dijak ali študent, zato sta tudi dve različici vloge. V primeru, da gre za mladoletnega dijaka vlogo izpolnjujejo, podpišejo ter oddajo njegovi starši oziroma skrbniki, lahko pa jo izpolni tudi dijak samostojno in odda, vendar mora vloga obvezno mora vsebovati podpis zakonitega zastopnika. Z vlogo za uveljavljanje pravic iz javnih sredstev lahko vlagatelji zaprosijo tudi druge vrste denarne socialne pomoči, za državno štipendijo pa je potrebno le izpolniti prilogo 2. V primeru, da gre za polnoletnega dijaka ali študenta izpolni vlogo za uveljavljanje državne štipendije za polnoletne dijake in študente, katero jo izpolnijo, podpišejo ter oddajo. Vlogo lahko dobijo v knjigarnah ali na spletu.

2. DODAJANJE PRILOG

Študent / dijak mora k vlogi priložiti potrdilo o vpisu in v kolikor želi uveljavljati dodatek za učni oziroma študijski uspeh je potrebno priložiti tudi kopijo o končnih ocenah iz preteklega šolskega leta, pri dodatku za izobraževanje zunaj stalnega prebivališča je potrebna fotokopija najemne pogodbe /potrdilo dijaškega doma o ne subvencioniranem bivanju, če biva v zasebnem dijaškem domu ali fotokopijo najemne pogodbe / potrdilo študentskega oziroma dijaškega doma, če se izobražuje v tujini, za dodatek za štipendiste s posebnimi potrebami pa je potrebna odločba Zavoda za pokojninsko in invalidsko zavarovanje Slovenije (ZPIS) ali odločba Zavoda Republike Slovenije za zaposlovanje (ZRSZ).

3. ČAKANJE STRANKE NA SPREJEM

Če se je študent / dijak / stranka odločil, da bo vlogo prinesel osebno na CSD, počaka v čakalnici dokler, se ga ne pozove, da lahko vstopi v pisarno. Vlogo lahko sicer pošlje tudi po pošti ali elektronski pošti.

4. ODDAJANJE VLOG

Stranka odda vlogo z vsemi potrebnimi prilogami ter podpisom. S podpisom stranka jamči, da so njeni podatki resnični.

5. SPREJEMANJE VLOG/STRANKE

Referent sprejme vlogo.

6. VLOGA ZAVRNJENA

Po sprejemu vloge referent preveri, katero državljanstvo ima stranka, če je stranka državljan RS ali članice EU s pogojem, da so njihovi vzdrževalni družinski člani s stalnim prebivališčem v RS. V primeru, ko gre za stranko, ki je državljan tretjih držav, se od nje zahteva, da ima status rezidenta za daljši čas (RDČ) in dovoljenje za stalno prebivanje (DSP), če slučajno stranka nima RDČ ali DSP je njena vloga zavrnjena.

7. PREVERJANJE VLOGE

Referent preveri, če so vsi potrebni podatki napisani, preveri podpis ter priloge. V primeru, da vloga nima vseh podatkov ali da nima priloženih vseh prilog, stranko opozori, kaj vse je še potrebno priložiti ali dopisati, saj se vloga v tistem trenutku šteje za nepopolno in ne more preiti v obravnavo dokler ne bodo izpolnjeni vsi pogoji.

8. OBVEŠČANJE STRANKE

V primeru, da je stranka vlogo poslala po pošti ali elektronski pošti, se jo mora v roku 8 dneh obvestiti glede manjkajočih podatkov oziroma nezadostno izpolnjeno prilogo.

9. ČAKANJE NA ODZIV STRANKE

Stranko se nato obvesti o manjkajočih prilogah ali podatkih. V nadaljevanju je vse odvisno od stranke, v kolikšnem času bo odzvala. V kolikor je ta čas zamujen, je vloga neprimerna za obravnavo in še v istem trenutku to za stranko pomeni zaključen postopek.

10. ČAKANJE STRANKE NA SPREJEM

Če se je študent / dijak / stranka odločil, da bo prilogo / dopolnjeno vlogo prinesel osebno na CSD, počaka v čakalnici dokler, se ga ne pozove, da lahko vstopi v pisarno. Prilogo / dopolnjeno vlogo sicer lahko pošlje tudi po pošti ali elektronski pošti.

11. ODDAJANJE VLOG

Stranka odda prilogo / dopolnjeno vlogo z vsemi potrebnimi prilogami ter podpisom.

12. DODATEK SPREJET 19€

Če se je dijak / študent odločil, da želi uveljavljati dodatek za učni oziroma študijski uspeh, mora kot že omenjeno imeti priloženo kopijo o končnih ocenah iz preteklega šolskega leta, da lahko referent vpiše (v program IS CSD2) njegovo povprečno oceno. Za dijaka velja, če ima povprečno oceno najmanj 4,1 ali več, za študenta velja, če ima povprečno oceno najmanj 8,5 ali več znaša dodatek 19 eurov (po ZŠtip, 2013, 29. člen).

13. DODATEK SPREJET 35€

Če se je dijak / študent odločil, da želi uveljavljati dodatek za učni oziroma študijski uspeh kot že omenjeno, mora imeti priloženo kopijo o končnih ocenah iz preteklega šolskega leta, da lahko referent vpiše (v program ISCS2) njegovo povprečno oceno. Za dijaka velja, če ima povprečno oceno najmanj 4,5 ali več, za študenta velja, če ima povprečno oceno najmanj 9,0 ali več znaša dodatek 35 eurov (po ZŠtip, 2013, 29. člen).

14. DODATEK ZAVRNJEN

V primeru, da dijak / študent ima povprečno oceno manj kot 4,1 / 8,5 se mu dodatek za učni oziroma študijski uspeh ne more uveljaviti.

15. DODATEK VPOŠTEVAN V VIŠINI 50€

Dodatek za štipendiste s posebnimi potrebami znaša 50 eurov, da bi bil ta dodatek uveljavljen mora štipendist imeti odločbo Zavoda za pokojninsko in invalidsko zavarovanje Slovenije (ZPIS) ali odločbo Zavoda Republike Slovenije za zaposlovanje (ZRSZ) ali vpisan v prilagojen program vzgoje in izobraževanja v skladu z zakonom, ki ureja usmerjanje otrok s posebnimi potrebami. (po Zštip-1, 2013, 20. člen).

16. DODATEK ZAVRNJEN

V primeru, da štipendist nima niti ene odločbe in da ni vpisan v prilagojen program se mu dodatek za štipendiste s posebnimi potrebami ne more uveljaviti.

17. DODATEK VPOŠTEVAN V VIŠINI 80€

Da bi se štipendistu uveljavil dodatek za bivanje mora izpolnjevati dva pogoja. Prvi je, da ima prijavljeno začasno prebivališče v kraju, kjer se izobražuje in ta kraj mora od stalnega prebivališča biti oddaljen več kot 25 km, drugi pogoj pa je, da njegov najemni strošek znaša najmanj 65 eurov ter hkrati ni lastnik ali solastnik nepremičnine (po Zštip-1, 2013, 18. Člen)

18. PREVERJANJE NEPREMIČNIN/PREMOŽENJA/DOHODKOV

Referent preveri celotne prihodke strankine družine, preverijo se transakcijski računi, preveri, če so lastniki ali solastniki nepremičnin, gozdov, njiv itd. ter koliko premoženja imajo.

19. IZRAČUNAVANJE

Program IS CSD2 potrebuje 3 dni, da preveri ali se bo stranki izdala pozitivna ali negativno odločbo, če je pozitivna odločba še izračuna višino zneska za državno štipendijo.

20. IZPIS IZRAČUNA

IS CSD2 izpiše višino zneska državne štipendije.

21. IZPIS ODLOČBE O SPREJETJU

Ko sistem izračuna višino zneska državne štipendije in je ta odločba pozitivna. Referent kasneje še natisne odločbo o sprejetju državne štipendije.

22. ČAKANJE NA PODPIS DIREKTORJA

Referent izpisano odločbo o sprejetju državne štipendije odnese v direktorjevo pisarno, kjer odločbe lahko čakajo na podpis tudi do 8 dni.

23. PODPIS DIREKTORJA

Direktor pregleda odločbo, podpiše ter obvesti referenta, da je odločba podpisana in pripravljena za odpošiljanje.

24. IZPIS ODLOČBE O ZAVRNITVI

Ko sistem izračuna višino zneska državne štipendije in je ta odločba negativna. Referent kasneje še natisne odločbo o zavrnitvi državne štipendije. V pisnem obvestilu morajo biti navedeni razlogi za neizdano odločbo ter navedbo organa, ki obvešča ter podpis uradne osebe.

25. PRIPRAVA ODLOČBE ZA ODPOŠILJANJE

Odločba mora vsebovati državni grb, naziv RS, organa državne uprave, kontaktne podatke (sedež in poštni naslov, telefon, telefaks, uradni elektronski poštni naslov, spletni naslov), šifro dokumenta, datum, žig, navedbo in podpis uradne osebe.

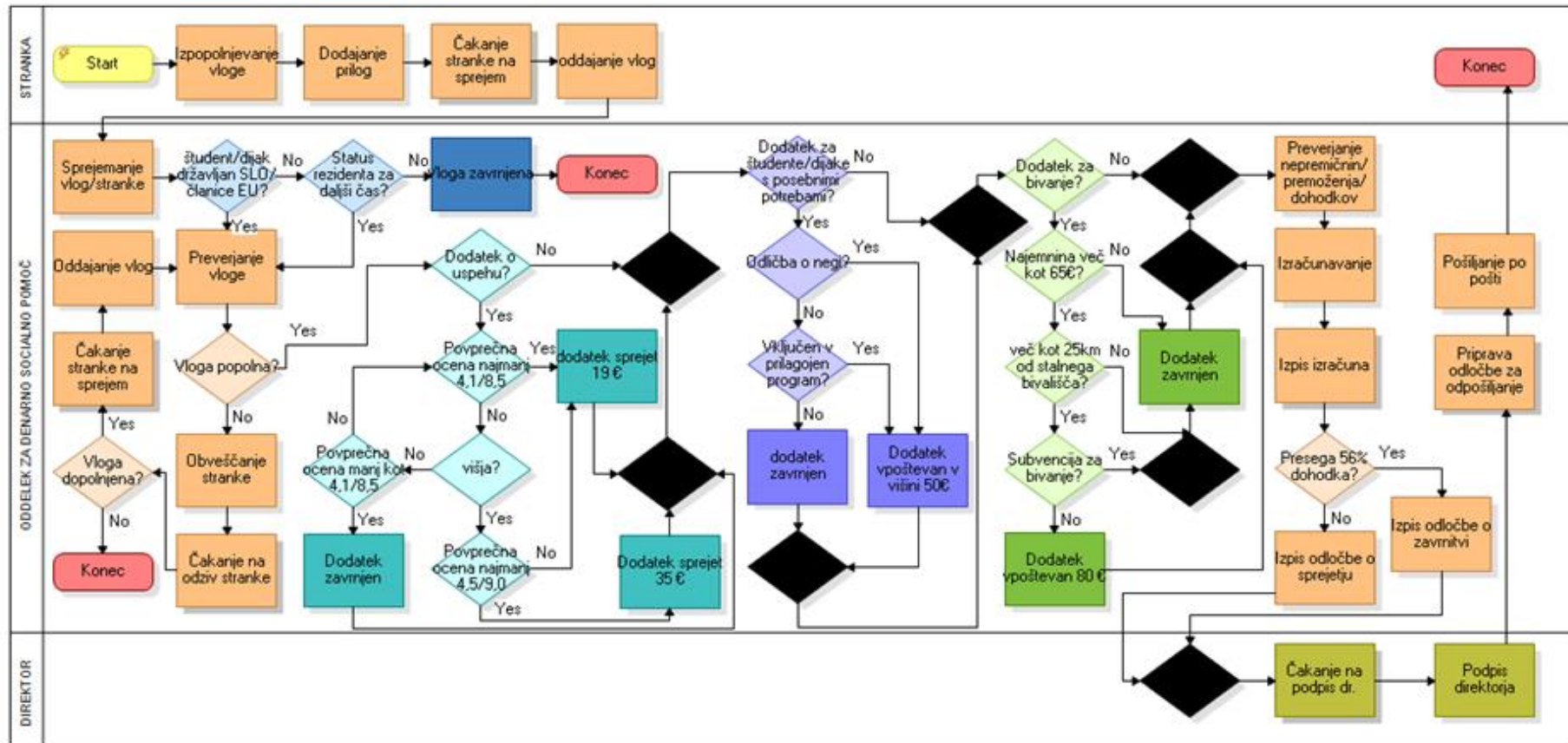
26. POŠILJANJE PO POŠTI

Referent izdano odločbo da v pisemsko ovojnico, zapre in jo pošlje vlagatelju.

5.2 GRAFIČNA PREDSTAVITEV POSTOPKA

S pomočjo progama Micrografx iGrafx sem izdelala diagram statičnega modela AsIs, obstoječi postopek izdaje državne štipendije. Podroben postopek je prikazan na spodnji sliki 2.

Slika 2: Postopek izdajanje državne štipendije



Vir: lasten, (2018)

5.3 DINAMIČNI PODATKI O POSTOPKU ASIS

Postopek izdaje državne štipendije, mi je dokaj poznan, saj sem tudi jaz vsako leto septembra vlagateljica vloge za državno štipendijo. Kljub temu, pa vsega ozadja, ki se dogaja z vlogo po oddaji, nisem imela. Do podatkov o poteku postopka izdaje državne štipendije sem prišla z razgovorom zaposlenih na CSD Ajdovščina. Referent mi je poleg razlage o postopku, prikazal tudi način dejanskega vnosa podatkov v program IS CSD2.

Tabela 4: Podatki o trajanju posameznih aktivnosti – Asls

Organizacijska enota	Aktivnost	Trajanje	Čas.enota
Stranka	Izpopolnjevanje vloge	med (10-15)	minuta
	Dodajanje prilog	med (1-2)	minuta
	Čakanje na sprejem stranke	med (1-20)	minuta
	Oddajanje vlog	med (1-3)	sekunda
Oddelek za denarno socialno pomoč	Sprejemanje vlog	Med (1-15)	sekunda
	Vloga zavrnjena	2	sekunda
	Preverjanje vloge	med (2-5)	sekunda
	Obveščanje stranke	med (1-3)	minuta
	Čakanje na odziv stranke	med (1-8)	dan
	Čakanje na sprejem stranke	med (1-20)	minuta
	Oddajanje vlog	med (1-3)	sekunda
	Dodatek sprejet 19€	2	sekunda
	Dodatek sprejet 35€	2	sekunda
	Dodatek upoštevan 50€	2	sekunda
	Dodatek zavrnjen	2	sekunda
	Dodatek zavrnjen	2	Sekunda
	Dodatek upoštevan 80€	2	sekunda
	Preverjanje nepremičnin/premoženja	med (10-15)	minuta
	Izračunavanje	3	dan
	Izpis izračuna	med (5-10)	sekunda
	Izpis odločbe o zavrnitvi	10	sekunda
	Izpis odločbe o sprejetju	10	sekunda
	Direkt or	Čakanje na podpis direktorja	med (5-7)
Podpis direktorja		med (5-7)	sekunda
Oddelek za Socialno Denarno pomoč	Priprava odločbe za odpošiljanje	med (30-70)	sekunda
	Pošiljanje po pošti	med (3-7)	dan

Vir: lasten, (2018)

Tabela 5: Dinamični podatki o verjetnostih v alternativah - AsIs

Organizacijska enota	Odločitev	%DA	%NE
Oddelek za denarno socialno pomoč	Študent/dijak državljan Slovenije oziroma članice EU?	92	8
	Status rezidenta za daljši čas?	57	43
	Vloga popolna?	63	37
	Dodatek o uspehu?	32	68
	Povprečna ocena najmanj 4,1/8,5	66	34
	Višja	76	24
	Povprečna ocena najmanj 4,5/9,0	82	18
	Povprečna ocena manj	7	93
	Dodatek za študenta s posebnimi potrebami ?	24	76
	Odločba o negi?	61	39
	Vključen v prilagojen program?	62	38
	Dodatek za bivanje?	67	33
	Najemnina več kot 65€?	89	11
	Več kot 25 km od stalnega bivališča?	84	16
	Subvencija za bivanje?	37	63
Presega 56% dohodka?	83	17	

Vir: lasten, (2018)

5.4 SCENARIJ SIMULACIJE

5.4.1 Zakonitosti pojavljanja transakcij

Prošnjo oziroma vlogo za državno štipendijo dijaki in študentje oddajajo najpogosteje v mesecu avgustu ter v mesecu septembru. Zato sem število transakcij računala za dva meseca, saj sem želela dobiti čim bolj realno stanje, koliko časa in dela posveti CSD na vloge o izdaji državne štipendije v teh dveh mesecih. Ker je statistika o izdaji državne štipendije dokaj skromna, saj število vlog oziroma število zavrnjenih vlog ni izpisano nikjer, sem si število vlog izmislila.

Tabela 6: Dinamični podatki o modelu AsIs

Leto	Število vlog	Odobrenih	Zavrnjenih
2014	40000	35480	4520
2015	50000	42435	7565
POVP.	45000	38968	6043

Vir: lasten, (2018)

Iz tabele Tabela 6 je razvidno, da v Republiki Sloveniji letno obdelajo približno 45000 vlog.

- 45000 vlog 2 meseca (2 meseca imata 61 dni, vendar CSD ima 17 dni, ko imajo uradne ure)
- 1406 vlog 1 dan, ko sprejemajo vloge (dan ima 8 delavnih ur!)

- 176 vlog 1 uri
- 2,93 vloge 1 minuta

Ker je v Sloveniji 62 centrov za socialno sedlo, sem 1407 vlog delila s 62 in sem dobila, da vsak center dnevno v povprečju dobi 23 vlog za obravnavo.

- 23 vlog 1 dan
- 2,87 vloge1 uro
- 1 vloga 20,87 minut

Torej je v zgornjem primeru povprečni prihod vloge na 21 minut. Če je minimum med prihodi vlog 0 minut, potem je maksimum 2x daljši od povprečja in znaša 42 minut. Torej je povprečje prihodov vlog:

- med 0 in 42 minut.

Število transakcij sem omejila na 450.000. S tem sem simulirala izvajanje postopka za 10 let. Simulacija izkaže povprečni čas transakcije 15 dni. Povprečno delo na transakciji pa traja 42,35 minute.

5.4.2 Potrebni viri za izvajanje postopka

Na spodnji tabeli je prikazano, koliko delavcev je v posameznih oddelkih in kolikšna stopnja izobrazbe je potrebna, da bi lahko izvajali delo oziroma bili zaposleni v tem oddelku.

Tabela 7: Potrebni viri za izvajanje postopka

Oddelek	Vir	Št.	Opomba
Oddelek za denarno socialno pomoč	Delavci	4	VI. stopnja izobrazbe
Direktor	Delavci	1	VI. ali VII. stopnja izobrazbe

Vir: lasten, (2018)

6 IZHODIŠČA PRENOVE

Za prenavo procesa sem izbrala izdajanje državne štipendije, saj menim, da kljub razvoju tehnologije sam proces izdaje je še vedno dolgotrajen. Zato mi je bil glavni cilj skrajšati proces. Sam proces ni zakompliciran oziroma samo dogajanje z vlogo ni nič posebnega, vloga ne potuje iz enega oddelka v drug oddelek, ali iz ene inštitucije v drugo, ali da se čaka na razna dovoljenja od nadrejenega. CSD je odgovoren in pristojen za izdajo državne štipendije. Njihova naloga je »vnesti vlogo« v program IS CSD2. Določene podatke o postopku sem že imela, saj sem vendarle tudi sama vsako leto ponovna prosilka državne štipendije, ampak, da bi ugotovila, kaj povzroča zastoj v procesu sem imela še razgovor na CSD. S pomočjo Igrafix-a sem ugotovila približno, koliko časa porabijo dejanskega dela za eno vlogo in kaj oziroma kje so zastoji.

6.1 OPIS KAZALNIKOV PROCESA

S pomočjo kazalnikov lahko prikažemo, kakšno je trenutno stanje ter napoved novega, prenovljenega stanja. Kot sem že omenila je bil moj glavni cilj skrajšati čas postopka pridobitve državne štipendije, torej je moj ključni kazalnik čas. Zastoji v obstoječem postopku so pri nepopolnih vlogah. To pomeni, da je stranka pozabila določen »kvadrateg« izpolniti v vlogi ali pa, da nima potrebne priloge. Priloge mora sama stranka pridobiti na različnih ustanovah, odvisno za, kateri dodatek k štipendiji potrebuje. Dokler vloga ni popolna, se je ne more začeti obravnavat in je na »čakanju«. Na primer če želi študent takoj po vpisu za napredovanje v višji letnik na fakulteti oddati vlogo za državno štipendijo, bo njegova vloga sprejeta vendar nepopolna, saj nima potrebne priloge (potrdilo o vpisu). Študent bo na potrdilo čakal od 5 do 7 dni, s čemer sam postopek avtomatsko podaljšamo za 5 oziroma 7 dni. Drugi zastoj, pa je pri podpisu direktorja, kjer se na njegov podpis čaka 5 do 7 dni.

6.2 SIMPTOMI SLABOSTI OBSTOJEČEGA POSTOPKA

Slabosti obstoječega postopka so bile omenjene že prejšnjem odstavku, kjer so zabeleženi ključni trenutki zastoja v obravnavi za pridobitev državne štipendije. Ker pa sem proces dojemala tudi kot stranka, sem se osredotočila še na samo vlogo. Vloge so obširne, časovno zamudne ter morda zahtevajo preveč informacij. Vsako leto stranka vpisuje skorajda enake podatke, saj tekom leta ni prišlo do velikih sprememb. Za referenta velja enak princip, da se vsako leto ponavljajoči podatki vpisujejo vedno znova in znova. Vpisovanje vlog v program IS CSD2 zahteva veliko koncentracije, včasih celo malo domišljije, da referent razbere zapisane podatke o stranki, kar posledično zahteva dodaten čas vnašanja podatkov. Druga slabost je, da mora odločbo podpisati sam direktor, zaradi česar pa lahko zaradi

narave direktorjeva dela čakanje na podpis odločbe podaljša tudi do 7 dni, kar zopet povzroči zastoj v postopku, zato menim da, da bi referentu morali dati večje pristojnosti in tudi odgovornost pri podpisovanju odločb.

6.3 AKTIVNOSTI, KI JIH JE POTREBNO IZVESTI ZA USPEŠNO PRENOVO PROCESA

Prenovljen postopek sem si zamislila, da bi potekal brez vlog, brez prilog ter s pooblastitvijo referenta za podpis odločb. Sedaj se stranka ne bi ukvarjala z vlogo, niti s pridobitvijo prilog. Enostavno, bi na CSD prišla samo z osebnim dokumentom. Način dela bi bil podoben, kot na upravni enoti, kjer bi stranka dobila listek, na kateremu bi pisala zaporedna številka – to pomeni, ko se na zaslonu prikaže dobljena številka je on na vrsti za sprejem. V pisarni bi, pa delo potekalo podobno kot v lekarni. Danes stranka ne dobi več recepta v fizični obliki, ampak je sam recept že v kartici oziroma čipu. Za ta način poslovanja oziroma izdajanja državne štipendije je potrebno najprej izpolniti dva pogoja. Prvi pogoj je, da bi vsi morali zamenjati osebni dokument, saj bi bilo potrebno vgraditi čip, drugi pogoj, pa je da CSD potrebuje napravo za branje čipa. Na začetku, bi moj proces predstavljal dokaj velike stroške, ampak menim, da bi na dolgi rok vseeno pridobili. Morda ne nujno v denarnem dobičku, zagotovo pa bi sam proces izdaje državne štipendije stranke potekal bolj tekoče, hitrejše, učinkovitejše in tudi z manj napak. V pisarni bi referent prislonil dokument na napravo za branje čipa, da bi podatki bili dokaj zavarovani, bi ime, priimek ter EMŠO predstavljalo geslo za vstop do teh podatkov. V čipu bi bili vsi moji podatki, davčna številka, EMŠO, datum rojstva, vpis fakultete... ti podatki bi bili zbrani kot v posebni priponki. Če so pa potrebni, še podatki o drugih članov družine se dodatno vnesejo v program IS CSD2, kar poteka že na samem sprejemu stranke. To predstavlja rešitev brez vlog. Druga rešitev, na kakšen način, bi se znebila prilog, da v procesu ne bi prihajalo do zastojev, pa je ključ vsega tega zopet EMŠO. To pa sem si zamislila tako, da kjerkoli, na katerem koli organu, inštituciji, organizaciji bi stvari reševali, bi se ta potrdila »vsrkala v osebni dokument«. Na primer, študent ima stalno bivališče prijavljeno v Kopru, študira pa v Ljubljani. Če želi uveljavljat dodatek za bivanje, mora na upravni enoti urediti začasno bivališče. Za začasno bivališče, zopet potrebujejo naše ime, priimek ter EMŠO. Z vpisom EMŠO-ta, bi se avtomatično v to priponko oziroma čipu »zalepilo tudi to potrdilo o začasnem bivališču«. To potrdilo, bi potrebovali, ko se v programu sprašuje, koliko kilometrov je oddaljen študent od stalnega prebivališča in bi sam program izračunal oddaljenost od doma. Referent po vpisu imena, priimka ter EMŠO-ta sprašuje stranko, katere dodatke želi vse uveljavljati. Njegovo delo, bi bilo samo »pritiskanje z miško, za odobritve dodatkov« sam program, pa bi razbral podatke, katere potrebuje. Stranka bi v pisarni bila 10 do 15 min, po izstopu iz pisarne stranka lahko odločbo o štipendiji pričakuje v 7 dneh, prvo nakazilo, pa že v naslednjem mesecu. Za podpis odločbe, kot sem že omenila, bi pooblastila referenta, za to bi pa bilo potrebno spremenit pravilnik o delovanju CSD.

7 OPIS PRENOVLJENEGA POSTOPKA TOBE

7.1 OPIS POTEKA PRENOVLJENEGA POSTOPKA

V prejšnjem poglavju sem bolj slikovito predstavila, kako bi proces izdaje državne štipendije potekal, tukaj pa sem opisala bolj podrobno, kaj se dogaja znotraj vsake aktivnosti.

1. SPREJEMANJE STRANKE

Referent sprejme stranko.

2. VLOGA ZAVRNJENA

Po sprejemu vloge referent preveri, katero državljanstvo ima stranka, če je stranka državljan RS ali članice EU s pogojem, da so njihovi vzdrževalni družinski člani s stalnim prebivališčem v RS. V primeru, ko gre za stranko, ki je državljan tretjih držav se od nje zahteva, da ima status rezidenta za daljši čas (RDČ) in dovoljenje za stalno prebivanje (DSP), če slučajno stranka nima RDČ ali DSP je njena vloga zavrnjena.

3. VPISOVANJE EMŠO-TA

V pisarni referent prisloni dokument na napravo za branje čipa, ker pa so podatki varovani sočasno vtipka ime, priimek in EMŠO, da bi podatki bili dokaj zavarovani - ime, priimek ter EMŠO predstavljalo geslo za vstop do teh podatkov. V čipu so vsi podatki, davčna številka, EMŠO, datum rojstva, vpis fakultete... Če so pa potrebni, še podatki o drugih članov družine se dodatno vnesejo v program IS CSD2.

4. PREGLED PODATKOV

Po vpisu vseh podatkov referent, še enkrat preveri, če so vsi podatki vpisani ter pravilni.

5. DODATEK SPREJET 19€

Če se je dijak / študent odločil, da želi uveljavljati dodatek za učni oziroma študijski uspeh, kot sem že omenila mora imeti priloženo kopijo o končnih ocenah iz preteklega šolskega leta, da lahko referent vpiše (v program IS CSD2) njegovo povprečno oceno. Za dijaka velja, če ima povprečno oceno najmanj 4,1 ali več, za študenta velja, če ima povprečno oceno najmanj 8,5 ali več znaša dodatek 19 eurov (po ZŠtip, 2013, 29. člen).

6. DODATEK SPREJET 35€

Če se je dijak / študent odločil, da želi uveljavljati dodatek za učni oziroma študijski uspeh, kot sem že omenila mora imeti priloženo kopijo o končnih ocenah iz preteklega šolskega leta, da lahko referent vpiše (v program IS CSD2) njegovo povprečno oceno. Za dijaka velja, če ima povprečno oceno najmanj 4,5 ali več, za študenta velja, če ima povprečno oceno najmanj 9,0 ali več znaša dodatek 35 eurov (po ZŠtip, 2013, 29. člen).

7. DODATEK ZAVRNJEN

V primeru, da dijak / študent ima povprečno oceno manj kot 4,1 / 8,5 se mu dodatek za učni oziroma študijski uspeh ne more uveljaviti.

8. DODATEK VPOŠTEVAN V VIŠINI 50€

Dodatek za štipendiste s posebnimi potrebami znaša 50 eurov, da bi bil ta dodatek uveljavljen mora štipendist imeti odločbo Zavoda za pokojninsko in invalidsko zavarovanje Slovenije (ZPIS) ali odločbo Zavoda Republike Slovenije za zaposlovanje (ZRSZ) ali vpisan v prilagojen program vzgoje in izobraževanja v skladu z zakonom, ki ureja usmerjanje otrok s posebnimi potrebami. (po Zštíp-1, 2013, 20. člen).

9. DODATEK ZAVRNJEN

V primeru, da štipendist nima niti ene odločbe in da ni vpisan v prilagojen program se mu dodatek za štipendiste s posebnimi potrebami ne more uveljaviti.

10. DODATEK VPOŠTEVAN V VIŠINI 80€

Da bi se štipendistu uveljavil dodatek za bivanje mora izpolnjevati dva pogoja. Prvi je, da ima prijavljeno začasno prebivališče v kraju, kjer se izobražuje in ta kraj mora od stalnega prebivališča biti oddaljen več kot 25 km, drugi pogoj pa je, da njegov najemni strošek znaša najmanj 65 eurov ter hkrati ni lastnik ali solastnik nepremičnine (po Zštíp-1, 2013, 18. Člen).

11. PREVERJANJE NEPREMIČNIN/PREMOŽENJA/DOHODKOV

Referent preveri celotne prihodke strankine družine, preverijo se transakcijski računi, preveri, če so lastniki ali solastniki nepremičnin, gozdov, njiv itd. ter koliko premoženja imajo.

12. IZRAČUNAVANJE

Program IS CSD2 potrebuje 3 dni, da preveri ali se bo stranki izdala pozitivna ali negativno odločbo, če je pozitivna odločba še izračuna višino zneska za državno štipendijo.

13. IZPIS IZRAČUNA

IS CSD2 izpiše višino zneska državne štipendije.

14. IZPIS ODLOČBE O SPREJETJU

Ko sistem izračuna višino zneska državne štipendije in je ta odločba pozitivna. Referent kasneje še natisne odločbo o sprejetju državne štipendije.

15. PODPIS REFERENTA

Referent pregleda odločbo, podpiše ter obvesti referenta, da je odločba podpisana in pripravljena za odpošiljanje.

16. IZPIS ODLOČBE O ZAVRNITVI

Ko sistem izračuna višino zneska državne štipendije in je ta odločba negativna. Referent kasneje še natisne odločbo o zavrnitvi državne štipendije. V pisnem obvestilu morajo biti navedeni razlogi za neizdano odločbe ter navedbo organa, ki obvešča ter podpis uradne osebe (po Uradnem listu RS, 2005, 21 člen).

17. PRIPRAVA ODLOČBE ZA ODPOŠILJANJE

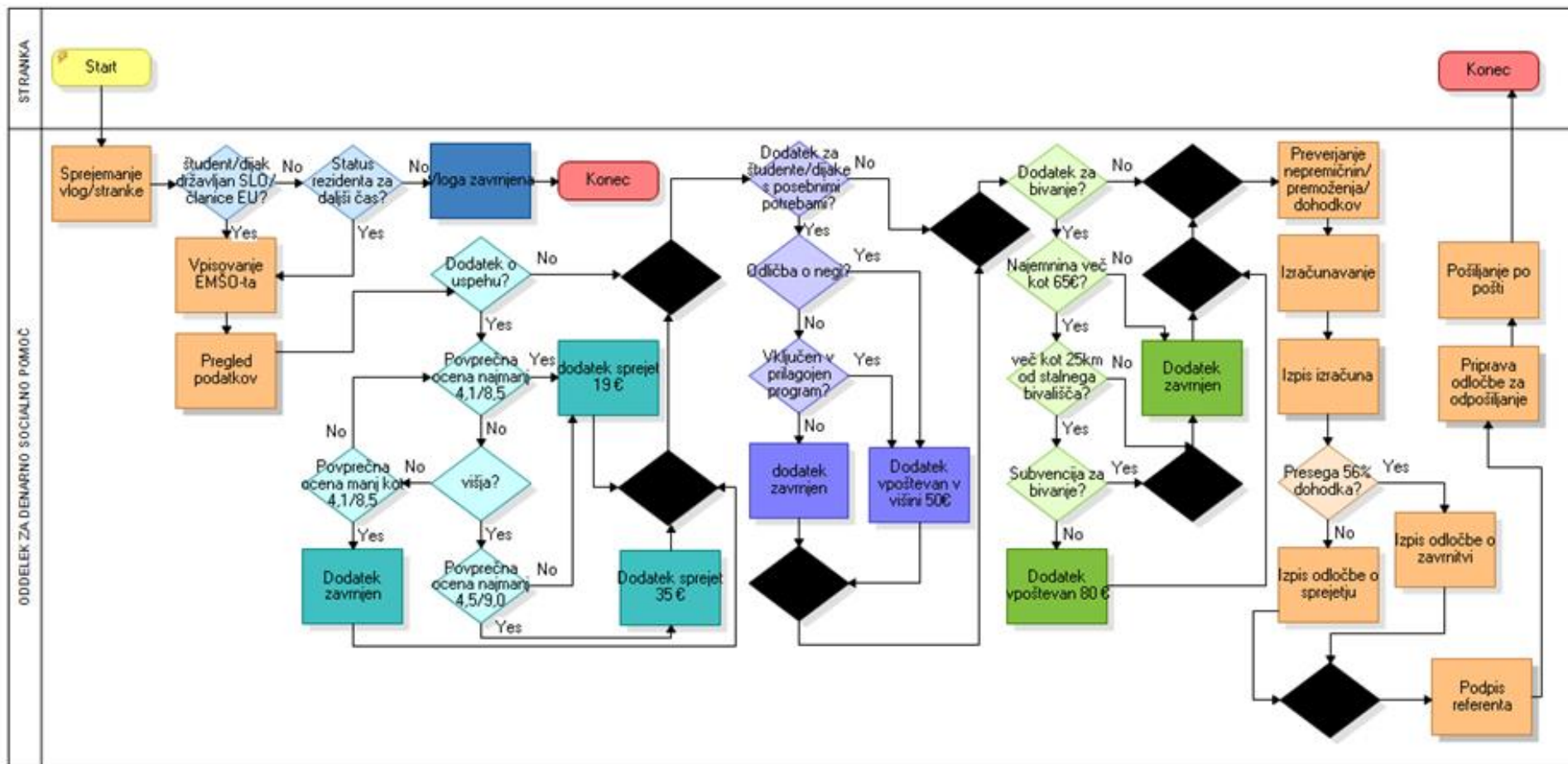
Odločba mora vsebovati državni grb, naziv RS, organa državne uprave, kontaktne podatke (sedež in poštni naslov, telefon, telefaks, uradni elektronski poštni naslov, spletni naslov), šifro dokumenta, datum, žig, navedbo in podpis uradne osebe (po Uradnem listu RS, 2005, 164 člen).

Referent izdano odločbo da v pisemsko ovojnico, zapre in jo pošlje vlagatelju.

7.2 DIAGRAM POTEKA PRENOVLJENEGA POSTOPKA

Slika 3 prikazuje prenovljen postopek izdaje državne štipendije - ToBe.

Slika 3: Diagram postopka izdaje državne štipendije - ToBe



Vir: lasten, (2018)

Tabela 8: Podatki o trajanju posameznih aktivnosti – ToBe

Organizacijska enota	Aktivnost	Trajanje	Čas.enota
Oddelek za denarno socialno pomoč	Sprejemanje stranke	med (1-15)	sekunda
	Vloga zavrnjena	2	sekunda
	Vpisovanje Emšo-ta	med (1-5)	sekunda
	Pregled podatkov	med (10-15)	sekunda
	Dodatek sprejet 19€	2	sekunda
	Dodatek sprejet 35€	2	sekunda
	Dodatek upoštevan 50€	2	sekunda
	Dodatek zavrjen	2	sekunda
	Dodatek zavrjen	2	sekunda
	Dodatek upoštevan 80€	2	sekunda
	Preverjanje nepremičnin/premoženja	med (10-15)	minuta
	Izračunavanje	3	dan
	Izpis izračuna	med (5-10)	sekunda
	Izpis odločbe o zavrnitvi	10	sekunda
	Izpis odločbe o sprejetju	10	sekunda
	Podpis referenta	med (5-7)	sekunda
	Priprava odločbe za odpošiljanje	med (30-70)	sekunda
	Pošiljanje po pošti	med (3-7)	dan

Vir: lasten, (2018)

Tabela 9: Dinamični podatki o verjetnostih v alternativah - ToBe

Organizacijska enota	Odločitev	%DA	%NE
Oddelek za denarno socialno pomoč	Študent/dijak državljan Slovenije oziroma članice EU?	92	8
	Status rezidenta za daljši čas?	57	43
	Vloga popolna?	63	37
	Dodatek o uspehu?	32	68
	Povprečna ocena najmanj 4,1/8,5	66	34
	Višja?	76	24
	Povprečna ocena najmanj 4,5/9,0	82	18
	Povprečna ocena manj?	7	93
	Dodatek za študenta s posebnimi potrebami ?	24	76
	Odločba o negi?	61	39
	Vključen v prilagojen program?	62	38
	Dodatek za bivanje?	67	33
	Najemnina več kot 65€?	89	11
	Več kot 25 km od stalnega bivališča?	84	16
	Subvencija za bivanje?	37	63
Presega 56% dohodka?	83	17	

Vir: lasten, (2018)

7.3 UČINKI

Primerjava simulacije modela Asls in ToBe pokaže, da gre pri izboljššanem procesu za očitno izboljšanje procesa. Povprečno trajanje transakcije sem skrajšala za 7,27 dni (iz 15 na 7,73 dni), kar pomeni, da sem ga izboljšala kar za 48 %. Še boljši rezultat dobimo, če opazujemo skupno delo, ki ga opravijo vsi vpleteni (stranka, Oddelek za denarno socialno pomoč in direktor) na transakciji. V prenovljenem postopku se obseg dela zmanjša na tretjino (iz 42 minut na 14 minut). To je razvidno iz tabele Tabela 10.

Tabela 10: Primerjava kazalnika med postopkoma Asls in ToBe

Kazalnik	Rubrika iGrafx	Asls	ToBe	%
Povprečno trajanje transakcije	Avg_Cycle	15 dni	7,73 dni	+48,47
Povprečno delo na transakciji	Avg_Work	42,35minut	13,68 minut	+67,70

Vir: lasten, (2018)

S tem je v začetku zastavljena hipoteza, da je slabost trenutnega postopka izdaje državne štipendije je v papirnatem poslovanju, ker to predstavlja dodaten čas in podpisovanje končne odločbe direktorja in, da ga je mogoče izboljšati, oziroma skrajšati najmanj za 25%, ter s tem poenostaviti postopek izdaje državne štipendije z drugačnim načinom dela v celoti potrjena in dokazana.

8 ZAKLJUČEK

Pri mojem postopku izdaje državne štipendije sem ugotovila, da je so vloge čisto nepomembne, prvič zato, ker so lahko tvoji podatki že »shranjeni v sistemu«, ampak tudi če niso, so lahko podatki v osebni dokumentu (v čipu), kjer bi sam program izpisal potrebne podatke, kot so EMŠO, davčna številka, ime, priimek... Referent bi stranko sprejel in takoj ustno skupaj s stranko obdelal »vlogo« v sistemu. Na tak način bi referent reševal sproti prošnje za državno štipendijo ter lažje in hitrejše delo bi bilo.

Glavni zaključek je, da sem se skozi raziskavo marsikaj naučila. Spoznala podroben proces izdaje državne štipendije, program ISCS2 in se naučila uporabljati program iGrafix. Glede prenovljenega postopka sem zadovoljna. Tudi svojo hipotezo lahko potrdim, da sem uspela z drugačnim načinom dela skrajšati svoj proces. Zaradi hitrega razvoja tehnologij, menim da bi se ga lahko realiziralo tudi v bližnji prihodnosti, ampak sem tudi mnenja, da bi bilo potrebno še na program ISCS2 malo pozornosti posvetiti, ker je zdaj v prenovljenem procesu tu glavni zastoj.

Med samo raziskavo, sem spoznala, da se ljudje ne oziramo na procese, ki jih izvajamo vsak dan. Četudi so mogoče posamezne aktivnosti znotraj določenega procesa nesmiselne se jih vsakdanji izvajalci ne zavedajo. Delajo določeno delo, ki jim povzroča dodatno obveznost, dodaten čas, odgovornost... ker delo opravljajo rutinsko, menijo, da je tako najboljšo, saj poslujejo na tak način že 10 let. To je eno moje spoznanje, ki sem ga med raziskavo ugotovila, ter da se za vsak proces lahko najdejo rešitve, le pogledati je treba, kako se sploh izvajajo posamezne aktivnosti. Pri raziskavi sem si pomagala s programom iGrafix – om, ki mi je pomagal narediti jasnejšo sliko o dogajanju procesa izdaje državne štipendije.

LITERATURA IN VIRI

LITERATURA:

- Davenport, T. H., Short, J. E. (1990). The new Industrial Engineering: Information Technology and Business Process Redesign. Sloan Management Review. Vol. 31, No. 4., str. 11-27.
- Flaker, V. (2003). Oris metod socialnega dela. Ljubljana. Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani in Skupnost centrov za socialno delo Slovenije.
- Hammer, M. J., Champy, J. (1993). Reengineering the Corporation. Harper Business, New York.
- Hammer, M. J., Champy, J. (1995). Preurejanje podjetja: manifest revolucije v poslovanju. Gospodarski vestnik, Ljubljana.
- Harrington, J. H., Esseling, E. K. C., van Nimwegen, H. (1997). Business process improvement workbook: documentation, analysis, design, and management of business process improvement. McGraw-Hill, New York.
- Kovačič, A., Bosilj Vukšič, V. (2005). Management poslovnih procesov - Prenova in informatizacija poslovanja. GV Založba, Ljubljana.
- Kovačič, A., Peček, B. (2004). Prenova in informatizacija delovnih procesov. Visoka upravna šola/Fakulteta za upravo, Ljubljana.
- Kovač, P. (2006) Pravni in sociološki vidik javnih pooblastil. Fakulteta za upravo, Ljubljana.
- Potočnik, V. (1989). Štipendiranje in nadarjenost. Ljubljana: Zveza skupnosti za zaposlovanje SR Slovenije.

VIRI:

- Center za socialno delo Ljubljana – Šiška. Dejavnosti Centra za socialno delo Ljubljana – Šiška. Pridobljeno 12.1.2018 s <http://www.csd-lj-siska.si/dejavnosti/dejavnosti.asp>
- Korpič, H. E. (2017). Načelo socialne države. Pridobljeno 20.8.2018 s http://hd.analizu.si/sites/default/files/korpi%C4%8D-horvat_etelka.pdf
- Občina Ajdovščina. Center za socialno delo Ajdovščina. Pridobljeno 12.1.2018 s https://www.ajdovscina.si/drzavne_institucije/2012082915134820/

- Republika Slovenija Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enako možnosti.
Socialna aktivacija. Pridobljeno 12.1.2018 s
http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/reorganizacija_centrov_za_socialno_delo/socialna_aktivacija/
- Republika Slovenija centri za socialno delo. Dejavnosti centra. Pridobljeno 12.1.2018 s
<http://csd-slovenija.org/sl/center/center-za-socialno-delo/see.page/storitve-pooblastila>
- SCSD. (20.04.2009). Predstavitev skupnosti centrov za socialno delo. Pridobljeno 20.8.2018 s <http://www.scsd.si/o-scsd.html>
- MDDSZ. (24.04.2015). Sociala. Pridobljeno 24.8.2018 s
http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala
- MDDSZ. (01.09.2014). Uveljavljanje pravic. Pridobljeno 6.9.2018 s
http://www.mddsz.gov.si/si/uveljavljanje_pravic
- MDDSZ. (01.01.2014). Štipendije. Pridobljeno 24.8.2018 s
http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/trg_dela_in_zaposlovanje/stipendije
- Ustava RS. Uradni list RS št. 33/91-I, 47/13.
- Zakon o štipendiranju (ZŠTIP). Uradni list RS, št. 59/07, 63/07, 40/09 – ZŠTIP-A.

SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC

CSD	center za socialno delo
DSP	dovoljenje za stalno prebivanje
EMŠO	Enotna matična številka občana
EU	Evropska unija
IS CSD2	informacijski sistem centra za socialno delo
RDČ	status rezidenta za daljši čas
RS	Republika Slovenija
ZPIS	odločba Zavoda za pokojninsko in invalidsko zavarovanje Slovenije
ZRSZ	odločba Zavoda Republike Slovenije za zaposlovanje

SEZNAM TUJIH IZRAZOV

AsIs	kot je
Input	vhodna veličina
Output	izhodna veličina
ToBe	kot naj bo