

Informacijska pisarna pri občinskem ljudskem odboru

Veliko metod je, s katerimi je mogoče racionalizirati delo uprave ljudskega odbora. Pomembno mesto pripada pri tem vsekakor informacijski pisarni pri občinskem ljudskem odboru, ki ji bomo v tem članku posvetili posebno pozornost.

Poskušali bomo opredeliti pojem informacijske pisarne in opisati vsebino njene dela.

Govora je o specialni službi ljudskega odbora, ki daje državljanom pismene ali ustne informacije in jim tako pomaga, da uveljavijo svoje pravice v čim krajšem roku. Ta pisarna je lahko kombinirana tudi z vložiščem za spise. Z drugimi besedami, njej je mogoče izročiti popolne vloge in druge dopise, ki so naslovljeni na ljudski odbor, na željo državljanov pa izdaja tudi rešene odločbe strankam, ki pridejo ponje osebno. V določenih prime-

rih lahko pisarne prodajajo tudi kolke, kar strankam zelo olajša opravljanje poslov.

Informacijske pisarne ali vložišča imajo številni občinski ljudski odbori, posebno v večjih mestih, razlikujejo pa se po načinu organizacije, širini informacij in ravni uslug strankam. V praksi se je ta služba izkazala za koristno, ker zelo olajša delo referentov, strankam pa omogoča, da pridejo hitreje do informacij. Zato je v našem interesu, da se tak način dela s strankami čim bolj razširi.

Na podlagi dosedanjih izkušenj bomo opozorili na nekatere osnovne pravine, s katerimi moramo računati pri organiziranju takih pisarn. Govora je o prostorih, o opremljenosti, materialih in končno o uslužbencah, ki v njej dela.

Način organiziranja pisarne

Pisarna mora biti nastanjena na vidnem mestu, pri samem vходу v poslopje ljudskega odbora. Nujno je razen tega, da ima okence, pri velikih ljudskih odborih pa dve okenci, od katerih je eno določeno za prevzem pošte. Vsekakor je koristno, da ljudski odbori opozorijo stranke na obstoj te službe na način, ki zbujajo pozornost. Tako je neki ljudski odbor v Beogradu izobesil napis: »Če želiš hitreje končati svoj opravke, obrni se na informacijsko pisarno.«

V prostoru mora biti navadna pisarniška miza s predali, nato polica z večjim številom ožjih pregrad za obrazce, dva do trije stoli in obvezno telefonski priključek z internim telefonskim imenikom in krajevnim telefonskim imenikom. Ker v nekaterih pisarnah pišejo nepismenim ali starejšim onemoglim državljanom vloge, je koristno, da ima uslužbenec prenosni pisalni stroj. Če v istem prostoru sprejemajo tudi vloge in jih vpisujejo v delovodnik ali popise spisov, je praviloma potrebna še ena pisalna miza. Koristno je, da ima uslužbenec tudi malo železno blagajno za kolke ali denar.

Posebno pozornost moramo posvetiti pripravi materiala, s katerim bo manipuliral uslužbenec sprejemne pisarne. Ta priprava terja sodelovanje vodij vseh delovnih enot. Govora je o izdelavi materiala, ki bo znatno olajšal delo posameznim delovnim enotam in močno zmanjšal število strank, ki vstopajo v poslopje ljudskega odbora. Najbolje je, da sam tajnik ljudskega odbora skliče na sestane načelnike delovnih enot in da skupno ugotovijo, katera so najbolj množična dela, ki so povezana s strankami. To je zelo važno, ker se prenos poslovanja k vrodu v poslopje ne splača za posle, ki se pojavljajo le bolj poredko ali ki so po dokumentaciji, glede na konkretne primere,

zelo različni in je zato informiranje pri referentih bolj ekonomično tako za stranko kakor za uslužbenca. Prav tako se ne splača niti priprava materiala za posle, ki jih lahko stranka hitro opravi tako, da pride samo enkrat (na primer vpis ali izbris iz volilnega imenika, izvlečki iz matičnih knjig, knjig državljanstva itd.). Material mora obsegati predvsem tiste posle, ki se pojavljajo množično in pri katerih morajo organi ljudskega odbora opraviti predhodna dela (preveritev, zaslisanje strank, ugotavljanje podatkov, predložitev svetu itd.).

Ko določimo posle, ki so primerni za sprejemno pisarno, moramo za vsak posel pripraviti obrazec vloge za stranko in pismeno opozorilo, kakšne dokumente mora stranka predložiti in kako naj z njimi ravna, da bi lahko njeno zadevo sprejel v reševanje.

Razporeditev rubrik v obrazcu za vlogo mora imeti dovolj prostora za izpolnitev, razen tega pa mora sistematično (po določenem vrstnem redu) nuditi podatke, ki so najbolj važni za reševanje. Dobro je, da vnesemo nad podpis prosilca klavzulo, s katero prosilec pod materialno in kazensko odgovornostjo izjavlja, da so podatki točni. To je posebno koristno pri vlogah, pri katerih nekaterih podatkov ni mogoče dokazovati z dokumenti ali pa bi priskrba dokumentov trajala predolgo (na primer pri prošnjah za socialno podporo, za trenutno podporo in podobno). Z drugimi besedami vloga naj usmeri prosilca, da bo navedel za reševanje bistvene podatke. Praksa kaže, da so taki podatki pogosto na raznih mestih vloge da so pomanjkljivi ali izpuščeni, nasprotno pa imamo primere, ko obsegajo vloge tudi po več pisanih strani. Z obrazci, ki jih izda informacijska pisarna pa je mogoče ta del posla racionalizirati.

Opozorilo je lahko tudi na hrbtni strani vloge (prihranek na papirju) in mora vsebovati jasno in konkretizirano navodilo.

kje lahko dobi stranka posamezne dokumente (na primer: davčno potrdilo v sobi št. 32). Če so v dokumentaciji možne variante, potem moramo to jasno naglasiti za vsako varianto posebej (dokumenti pri sklenitvi zakona za neoženjene, za neomožene, za razvezane itd.).

Pri posebno množičnih poslih se splača, da obrazce tiskamo (navadno pri potrošnji nad 1000 obrazcev na leto), pri drugih jih razmnožimo z voščenimi matricami (100 do 1000 izvodov) ali s hekografskimi matricami (20 do 100 obrazcev). Prevzete obrazce naj ima uslužbenec spravljene v predalih polic z natančno označbo tako, da jih je ob trenutni odsotnosti uslužbenca, ki je zaposlen z dajanjem informacij, lahko najti.

Prodajo kolkov navadno uredimo tako, da ima uslužbenec pisarne na voljo določen znesek (v Beogradu tri do pet tisoč dinarjev). Njegova dolžnost je, da nakupi v trafiki potrebne količine kolkov, da jih prodaja strankam in za vplačane zneske ponovno kupuje kolke. Zato delo ni potrebna nobena evidenca, priporočljivo pa je, da so tudi obrazci zastojni. Uslužbenec mora vedeti, koliko posameznih obrazcev približno porabi za mesec in da pravočasno nakupi nove. Prav tako je važno, da je pravočasno obveščen (od ustreznih služb) o vseh spremembah v predpisih in v manipulaciji, da se ne bi zgodilo, da bi material zastaral. V nekem ljudskem odboru, kjer je ta služba v začetku vzorno delovala, se je njena učinkovitost znatno zmanjšala samo zato, ker ni nihče poskrbel, da bi obrazce prilagodili nastalim spremembam.

Izbir uslužbenca

Za to delovno mesto moramo skrbno izbrati izkušenega upravnega uslužbenca z dolgoletno prakso, ki se je posebno izkazal s svojim taktom »razmerju do strank. Izvršino mora poznati organizacijo ljudskega odbora in vedeti, kje se kakšna dela opravljajo, za večino zadev pa še, kako jih je mogoče s stališča stranke najhitreje opraviti. Ta uslužbenec, če ga bomo dobro izbrali, bo prihranil ljudskemu odboru tri do štiri delovna mesta referentov ali pa bo veliko prispeval, da bo delo vseh referentov bolj učinkovito.

Če ima pisarna dve okenci (v velikih ljudskih odborih) in sprejema, a delno tudi izdaja pošto, mora biti tudi arhivski uslužbenec, naj ima prostor v istem ali sosednem prostoru, vsaj seznanjen, kako je treba izdajati obrazce. Vzájemna podpora med tema uslužbencema je zelo koristna za pravilno delovanje službe.

Izkušnje nekaj takih pisarn v ljudskih odborih kažejo, da je treba organizirati službo večinoma po takih načelih. Nadaljnja razširitev te službe bo obogatila dosedanje izkušnje in izpopolnila delo te koristne institucije. Gotovo pa je, da je treba s to prakso čim prej začeti v širokem obsegu, ker je pomanjkanje informacije službe zelo pogosto vzrok, da državljani po nepotrebnem izgubljajo čas, ker morajo po večkrat zispuščati svoja delovna mesta samo zato, ker niso bili pravilno seznanjeni, kako bodo opravili svoje delo v ljudskih odborih in ustanovah. Hkrati se lahko uslužbenec krepkeje posveti svojim osnovnim nalogam in bodo z manjšim naporom dosegli večji delovni učinek.

J. Rajman