



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA JAVNO UPRAVO

Tržaška cesta 21, 1000 Ljubljana

T: 01 478 83 30

F: 01 478 83 31

E: gp.mju@gov.si

www.mju.gov.si

Navodilo uporabnikom za izvedbo storitve preko virtualnega okenca upravnih enot



Verzija: 1.0

Status verzije: končna

DECEMBER 2021

Kazalo vsebine

1	Namen	3
2	Opis procesa virtualnega okenca	3
2.1	Rezervacija termina	3
2.2	Izvedba virtualnega sestanka	5
2.3	Izmenjava datotek	7
2.4	Shranjevanje datotek	7
2.5	Nalaganje datotek	8
3	Zaključek upravne storitve preko virtualnega okenca	9

1 Namen

Bliskovito širjenje novega koronavirusa, ki je praktično čez noč ohromil svet, je povzročilo tudi drastične spremembe v načinu dela. Delo na daljavo je postalo nova realnost. Temu se želi čim bolj približati tudi javna uprava, zato poskusno uvaja virtualno upravno okence, da bi s tem državljanom storitve postale čim lažje dostopne.

Uvedba virtualnega upravnega okenca omogoča državljanom, da opravijo izbrane storitve brez fizičnega obiska upravne enote. Tako lahko preko varne avdio-video povezave komunicirata državljan in javni uslužbenec, si izmenjata željene informacije ali določena potrdila oz. dokazila. S pilotnim projektom virtualnega upravnega okenca želimo izvajanje storitev državnih organov preko virtualnega obiska preizkusiti tudi v praksi. V prvi fazi se preizkus nanaša na upravne storitve, ki ne vplivajo na pravni položaj udeležencev.

V prvi fazi poskusnega izvajanja virtualnega okenca so na voljo le izbrane vrste storitev, ki jih izvajata dve upravni enoti (Domžale in Ljutomer) ter omejen izbor funkcionalnosti, ki ne zahteva uporabe kvalificiranega digitalnega potrdila. V nadaljevanju želimo virtualni način poslovanja organov državne uprave vpeljati kot redni način dela, ki bo temeljil na ugotovitvah pridobljenih iz tega poskusnega izvajanja virtualnega okenca.

2 Opis procesa virtualnega okenca

Opravljanje storitev preko virtualnega okenca sestavljajo naslednje aktivnosti:

1. rezervacija termina,
2. izvedba virtualnega sestanka,
3. izmenjave inčasne hrambe dokumentov/datotek, ki jih potrebujemo za izvedbo postopka.

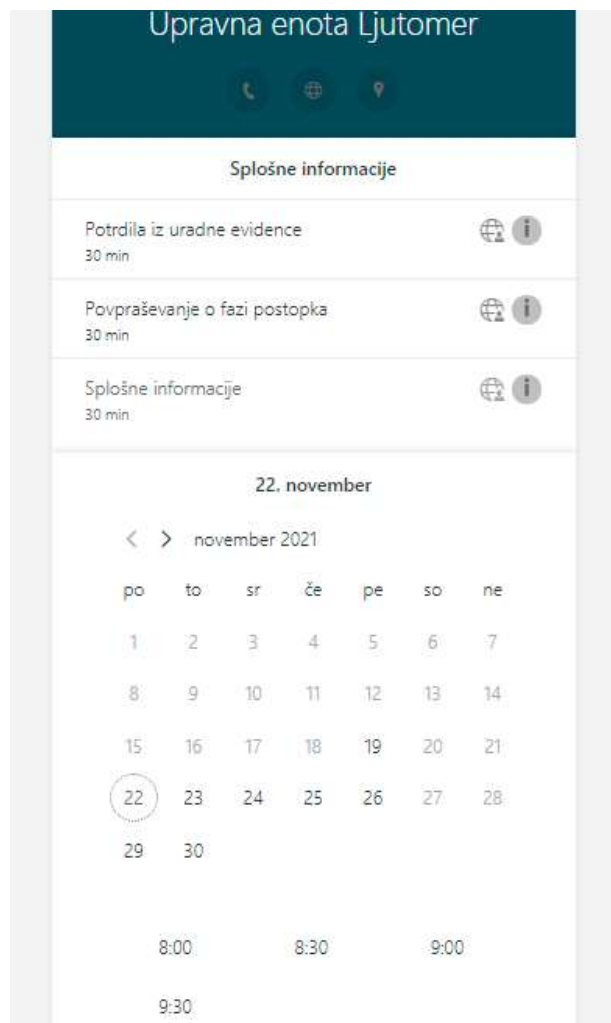
Preko virtualnega okenca lahko trenutno opravite naslednje storitve:

- pridobivanje splošnih informacij,
- pridobivanje potrdil iz uradnih evidenc,
- poizvedba glede specifičnega postopka, ki ga za stranko vodi upravna enota,
- sestava smrtovnice.

V nadaljevanju so aktivnosti podrobneje opisane.

2.1 Rezervacija termina

Za izvedbo upravnih storitev preko virtualnega okenca se je treba najprej naročiti na ustrezen prosti termin. To storite na državnem portalu eUprava (<https://e-uprava.gov.si/>) v nogi vstopne strani v razdelku Aktualno, Virtualno okence. V naslednjem koraku izberite upravno enoto, s katero želite vzpostaviti virtualni stik, in v seznamu izberite željeno upravno storitev, na katero bi se radi naročili. V koledarju ponujenih terminov izberite tistega, ki vam najbolj ustreza. To naredite tako, da izberete želeni datum, pod koledarjem pa se vam bodo izpisali prosti termini, ki so na voljo na ta dan. S klikom na izbrano uro boste izbrali ustrezen termin.



Slika 1: Rezervacija termina

V naslednjem koraku vpišite svoje kontaktne podatke:

- ime in priimek,
- elektronski naslov,
- telefonska številka.

V prostor »Opombe« lahko zapišete dodatne informacije glede izbrane upravne storitve, na katere bi radi opozorili pred virtualnim sestankom. S klikom na »Rezerviraj« se vam bo pojavilo okence, v katerega vpišete 6-mestno kodo, ki jo boste prejeli na elektronski naslov. Ko vpišete kodo, ste uspešno rezervirali termin. Nato boste na elektronski naslov prejeli potrditev izbranega termina in povezavo do srečanja.

Potrdite svoj e-poštni naslov

rajko.lah@gov.si



Vnesite kodo za preverjanje, ki je bila poslana na vaš e-poštni naslov.

Nadaljuj

Znova mi pošlji kodo

Nazaj

Slika 2: Okence za potrditev elektronskega naslova

2.2 Izvedba virtualnega sestanka

V elektronski pošti, ki ste jo prejeli na svoj elektronski naslov, se nahaja povezava do sestanka. S klikom na »Pridružite se sestanku« se ob uri, ki ste jo izbrali, pridružite virtualnemu sestanku. Za izvedbo virtualnega srečanja z javnim uslužbencem na upravni enoti nista potrebna registracija ali nameščanje aplikacije Microsoft Teams, potreben je le spletni brskalnik (Mozilla, Chrome, Edge). Če imate aplikacijo Microsoft Teams že nameščeno, se vam bo virtualni sestanek samodejno odprl v aplikaciji MS Teams.

Splošne informacije



ponedeljek, 22. november 2021

08:30 – 09:00

(UTC+01:00) Belgrade, Bratislava, Budapest, Ljubljana,
Prague

Pridružite se sestanku

s storitvijo Microsoft Teams

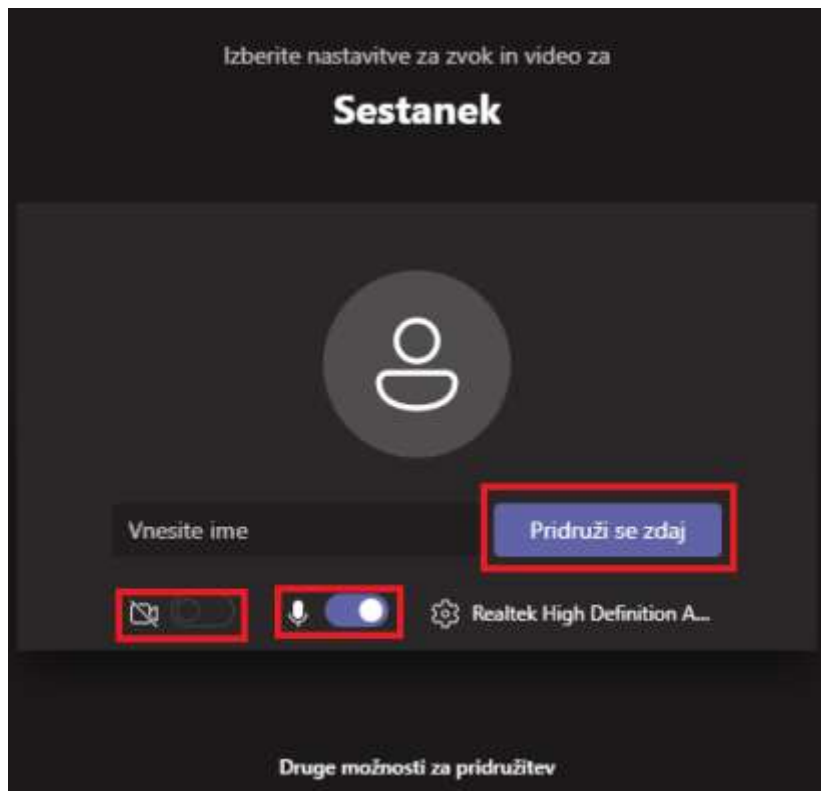
Dodatne informacije

Vaš sestanek bo potekal preko platforme Teams.

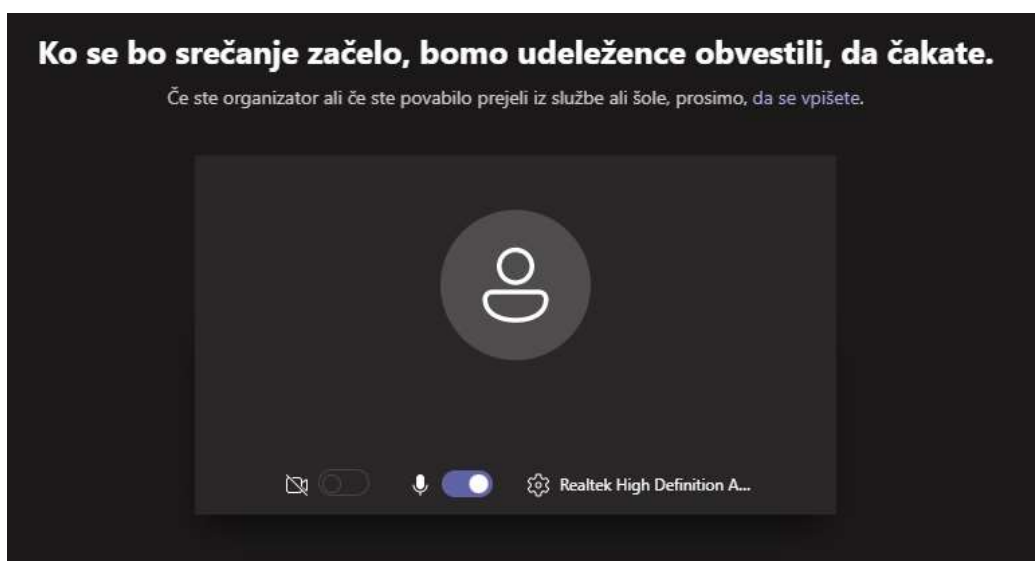
Osnova navodila za vključitev v sestanek so [tukaj](#)

Slika 3: Povezava do sestanka, ki se nahaja v prejeti elektronski pošti

Pred začetkom virtualnega sestanka vnesite v izbrani okvirček svoje ime ter izberite nastavitve za zvok in video. S klikom na »Pridruži se zdaj« boste čakali v čakalnici dokler vas javni uslužbenec ne spusti v virtualni sestanek.



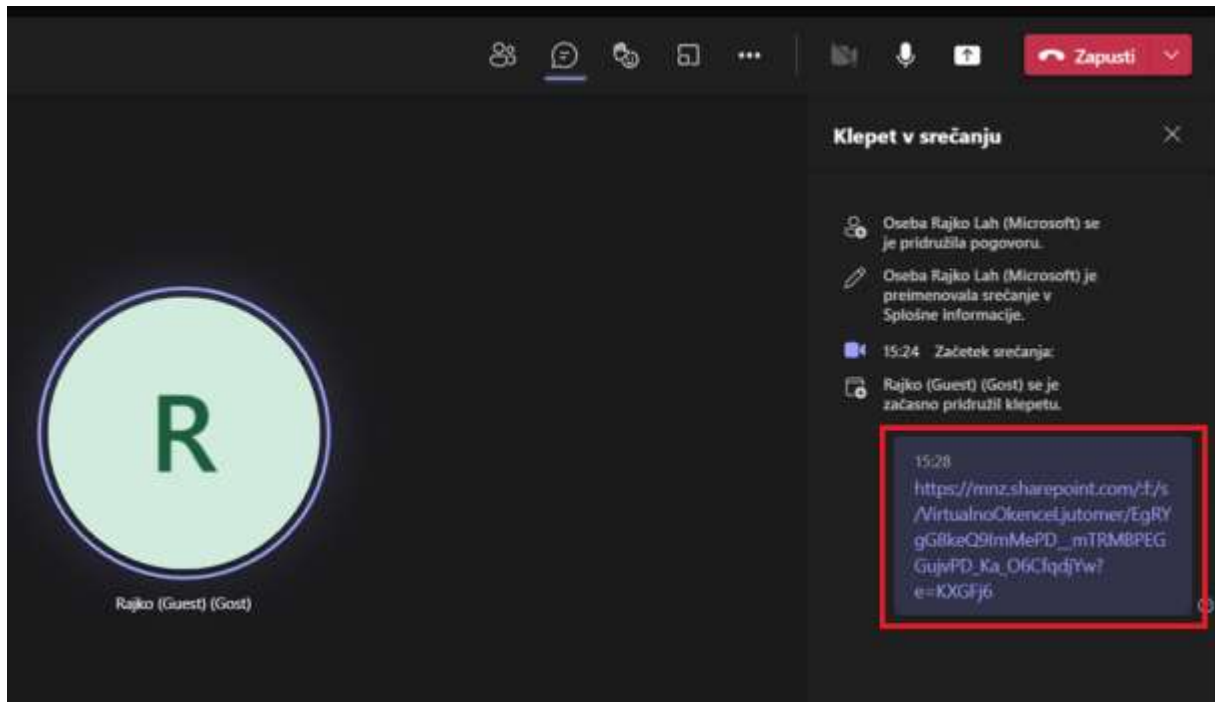
Slika 4: Izbira nastavitvev pred začetkom virtualnega sestanka



Slika 5: Čakalnica

2.3 Izmenjava datotek

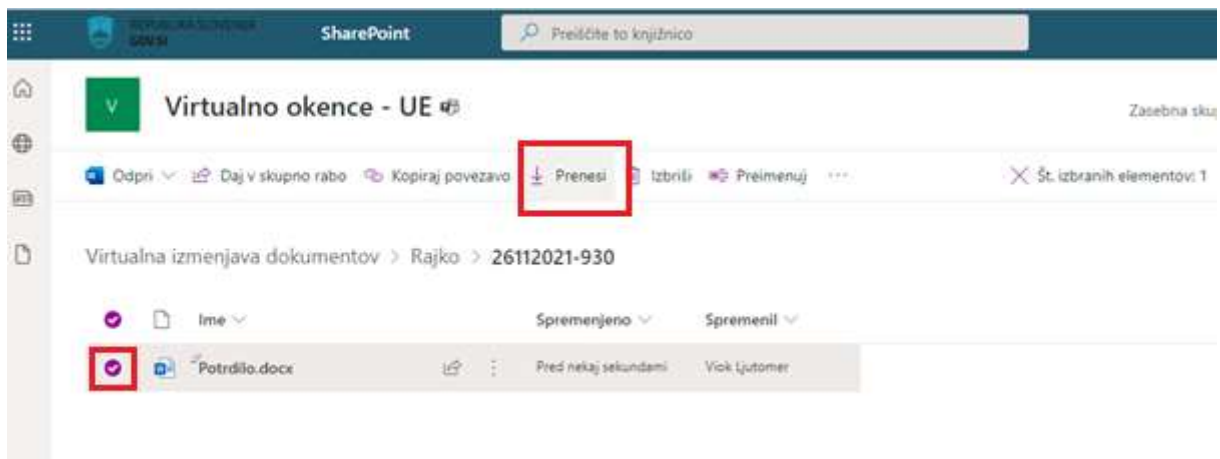
V primeru potrebne izmenjave datotek bo v okviru virtualnega sestanka javni uslužbenec ustvaril povezavo do mape, kjer boste lahko z njim varno izmenjevali datoteke, ter vam jo posreduje v klepetu. S klikom na povezavo boste odprli spletni prostor, kjer boste lahko prejeli ali nalagali datoteke. Pomembno je, da si pred virtualnem sestankom pripravite vse morebitne elektronske dokumente, ki bi jih potrebovali pri izvedbi virtualne storitve. Le tako boste lahko v celoti zaključili upravno storitev med izvedbo virtualnega sestanka. Priporočeno je, da si elektronske dokumente pripravite v formatu pdf.



Slika 6: Povezava do mape, ki se nahaja v klepetu

2.4 Shranjevanje datotek

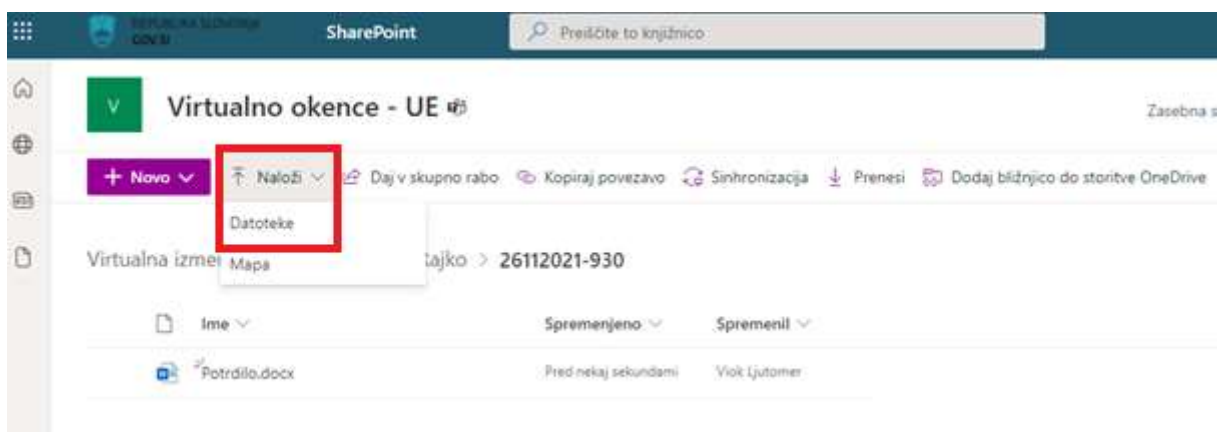
Datoteke, ki jih bo naložil javni uslužbenec v skupno mapo, lahko prenesete tako, da jih označite in s klikom na »Prenesi« shranite na vaš računalnik. Bodite pozorni in zelene datoteke shranite še med sejo, saj pozneje ne bodo več dostopne.



Slika 7: Shranjevanje datoteke

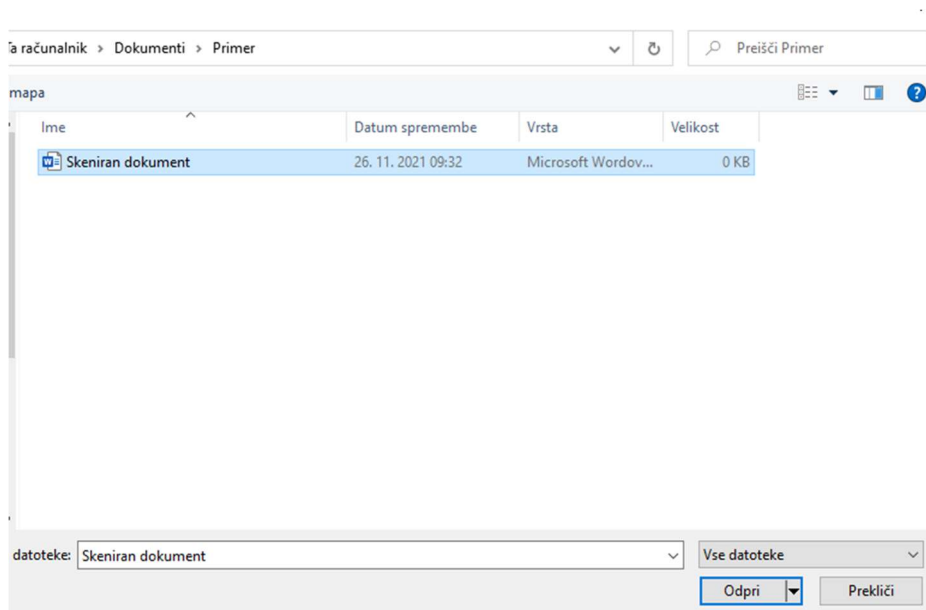
2.5 Nalaganje datotek

Morebitne datoteke, ki ste jih vnaprej pripravili in jih potrebujete pri izvedbi virtualne upravne storitve, lahko javnemu uslužbencu prav tako posredujete preko povezave, ki vam je bila poslana med sestankom. Datoteke se nalagajo s klikom na »Naloži« in izbiro »Datoteke«.

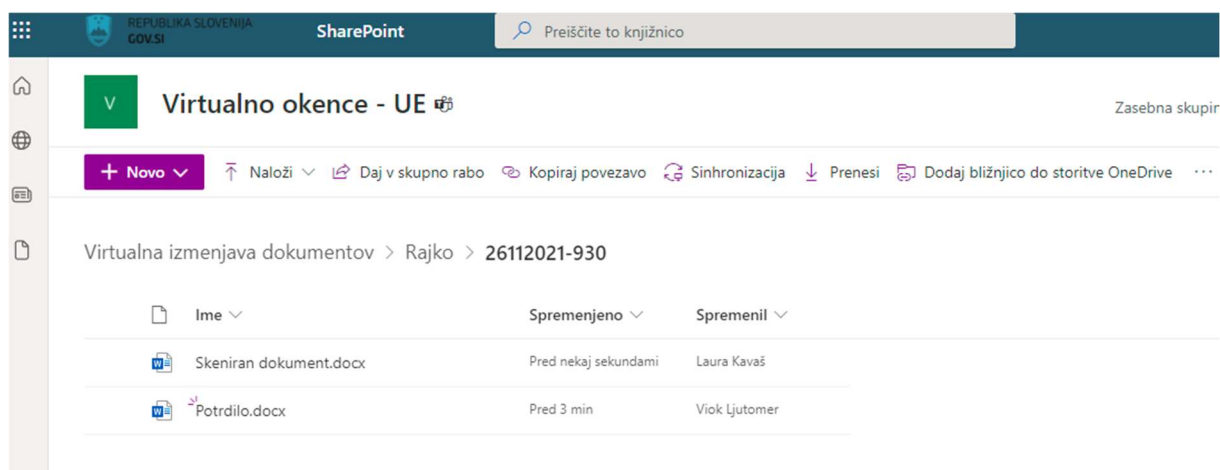


Slika 8: Nalaganje datoteke

Nato poiščite in izberite ustrezno datoteko na svojem računalniku. S klikom na »Odpri« jo boste naložili v skupno mapo.



Slika 9: Izbira ustreznega dokumenta



Slika 10: Uspešno naložen dokument v skupno mapo

3 Zaključek upravne storitve preko virtualnega okenca

Če bo za vašo izbrano storitvijo treba urediti še kaj dodatnega, boste vsa nadaljnja navodila prejeli med sestankom od javnega uslužbenca upravne enote.

Ob zaključku postopka preko virtualnega okenca vas prosimo za izpolnitev kratke ankete glede virtualne upravne storitve in ocene zadovoljstva in ter vpis predlogov za izboljšave.

Anketni vprašalnik

Ocenite vaše zadovoljstvo z izkušnjo uporabe virtualnega okenca

* Zahtevano

1. Ocenite vašo celotno izkušnjo z virtualnim okencem *



2. Ali nam želite še kaj dodatno sporočiti?

Vnesite svoj odgovor

Pošlji

Nikoli ne izdajte svojega gesla. [Prijavite zlorabo](#)

Slika 11: Anketni vprašalnik

Uporabniku oz. stranki ni dovoljeno snemanje ali javna objava pogovora preko virtualnega upravnega okenca.