

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

SIMONA REMIH
Mentor:izr. prof. dr. Marko Lah

MARKETING STORITEV OB UVAJANJU INFORMACIJSKE TEHNOLOGIJE -
PRIMER ZEMLJIŠKE KNJIGE

Diplomsko delo

Ljubljana, 2004

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE
Kardeljeva ploščad 5, Ljubljana

IZJAVA O AVTORSTVU

Spodaj podpisana Simona Remih, z vpisno številko 15697, rojena 12. 5. 1964 v kraju Ljubljana, sem avtorica diplomskega dela z naslovom:

MARKETING STORITEV OB UVAJANJU INFORMACIJSKE TEHNOLOGIJE - PRIMER ZEMLJIŠKE KNJIGE

S svojim podpisom zagotavljam, da :

- ✓ je predloženo diplomsko 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 katerim so tuje misli oz. ideje predstavljene kot moje lastne - kaznivo po zakonu (Zakon o avtorstvu in sorodnih pravicah, Uradni list RS št. 21/95), prekršek pa podleže tudi ukrepom Fakultete za družbene vede v skladu z njenimi pravili;
- ✓ se zavedam posledic, ki jih dokazano plagiatorstvo lahko predstavlja za predloženo delo in za moj status na Fakulteti za družbene vede.

V Ljubljani, dne _____

Podpis avtorice: _____

Mojemu očetu, ker bi bil zelo ponosen name ...

Zahvaljujem se svojemu mentorju, izred. prof. dr. Marku Lahu za strokovne nasvete in pomoč v pravih trenutkih.

Hvala vsej moji družini, posebej sinovoma, ki sta marsikdaj potrpežljivo prenašala mamino fizično in mentalno odsotnost.

Hvala tudi vsem mojim sodelavcem in vodstvu Okrajnega sodišča v Ljubljani za razumevanje, vzpodbudne besede in pomoč.

In nazadnje hvala tudi mojemu Maretu, ki me je ves čas spodbujal, mi pomagal in me razumel.

Brez vas vseh bi bilo teže!

KAZALO VSEBINE

1 UVOD	1
1.1 VZROKI IN POMEN PROUČEVANJA -----	1
1.2 CILJI, STRUKTURA IN METODOLOGIJA PROUČEVANJA -----	2
✓ 2 OPREDELITEV UPRAVE, JAVNE UPRAVE IN DRŽAVNE UPRAVE -----	5
2.1 SPLOŠNO O UPRAVI	5
2.2 JAVNA UPRAVA	7
2.3 DRŽAVNA UPRAVA	9
2.3.1 Funkcije državne uprave -----	11
2.3.2 Naloge državne uprave	12
2.4 MESTO ZEMLJIŠKE KNJIGE V JAVNI IN DRŽAVNI UPRAVI -----	13
2.4.1 Zgodovina zemljiške knjige -----	13
2.4.2 Splošno o zemljiški knjigi -----	14
2.4.3 Temeljna načela zemljiške knjige -----	15
2.4.4 Zemljiška knjiga kot del sodišča -----	17
✓ 3 MARKETING STORITEV -----	18
3.1 VZROKI ZA RAZVOJ STORITVENEGA MARKETINGA -----	18
3.2 NEPROFITNI MARKETING	19
✓ 4 OPREDELITEV IN ZNAČILNOSTI STORITEV -----	21
4.1 OPREDELITEV STORITEV	21
4.2 ZNAČILNOSTI STORITEV	22
4.2.1 Neotipljivost	22
4.2.2 Neločljivost	23
4.2.3 Spremenljivost	24
4.2.4 Minljivost	24
4.2.5 (Ne)lastništvo	25
4.3 STORITVENI MARKETINŠKI SPLET -----	25
4.3.1 Izdelek	25
4.3.2 Cena	26
4.3.3 Kraj	26
4.3.4 Promocija ali tržno komuniciranje -----	27

4.3.5	Ljudje	27
4.3.6	Fizični dokazi	27
4.3.7	Procesiranje	28
4.4	TRENUTEK RESNICE	28
4.5	KAKOVOST STORITEV JE BISTVO MARKETINGA STORITEV -----	29
✓	5 MARKETING STORITEV V JAVNI UPRAVI -----	34
5.1	ZAČETKI UVAJANJA MARKETINGA V NEPROFITNE ORGANIZACIJE -----	34
5.2	JAVNA UPRAVA IN (ŠE VEDNO) BIROKRACIJA -----	35
5.3	ANALIZA STANJA IN NOVI JAVNI MENEDŽMENT-----	37
5.4	VLOGA JAVNE UPRAVE V IZOBRAŽEVANJU -----	40
5.5	POMEN STORITVENEGA MARKETINGA V ZEMLJIŠKI KNJIGI -----	41
✓	6 INFORMATIZACIJA ZEMLJIŠKE KNJIGE -----	47
6.1	INFORMATIZACIJA ZEMLJIŠKE KNJIGE KOT PROJEKT EVIDENTIRANJA NEPREMIČNIN	47
6.2	ELEKTRONSKA ZEMLJIŠKA KNJIGA -----	49
6.2.1	Pravne podlage za vodenje zemljiške knjige z uporabo računalniške tehnologije	50
6.2.2	Uvajanje in naložitev elektronske zemljiške knjige -----	51
6.2.3	Dostop in vpogled v elektronsko zemljiško knjigo -----	52
6.2.4	Prihodnost elektronske zemljiške knjige -----	54
7	SKLEP	55
8	SEZNAM LITERATURE IN DRUGIH PRAVNIH VIROV -----	60
8.1	LITERATURA	60
8.2	PRAVNI VIRI	62
8.3	ELEKTRONSKI VIRI	62
9	SEZNAM SLIK IN TABEL	63
9.1	SEZNAM SLIK	63
9.2	SEZNAM TABEL	63
10	PRILOGE	64

1 UVOD

1.1 VZROKI IN POMEN PROUČEVANJA

Gotovo se vam je že zgodilo, da ste razburjeni zapustili pristojni urad na upravni enoti, kjer ste zaradi reševanja svoje težave, pravzaprav dolžnosti preživeli dobršen del dopoldneva. Zraven ste seveda glasno razmišljali: "Upam, da me sem dolgo ne bo več!" Še pred tem pa ste vsaj dva dni po telefonu neuspešno klicali na zasedeno številko za informacije. Ko ste prispeli na urad ste zato najprej iskali osebo, ki bi jo lahko kaj vprašali, potem ste čakali v nemogoče dolgi vrsti in na koncu ugotovili, da stojite v nepravi vrsti, pri nepravi osebi, ki je povrh še zelo neprijazna ...

Tudi meni se je dogajalo podobno, dokler se pred okoli desetimi leti nisem zaposlila kot vodja približno takega urada na sodišču. Potem sem se kar naenkrat "postavila na drugo stran pulta", kot pravijo naše stranke, in seveda začela na vse skupaj gledati drugače, in to ne glede na moj značaj, ki niti približno ni "uradniški". In prav to je (bila), v vseh mojih večletnih delovnih izkušnjah na sodišču, moja večna dilema. Zakaj vsi, ki delamo v javni ali državni upravi, začnemo razmišljati bolj ali manj drugače - v smeri birokracije? Torej togo, enosmerno, kdaj tudi počasneje, predvsem pa zelo nepraktično.

Precej jasen odgovor (ne pa tudi rešitev), sem dobila skozi svoje delo, izkušnje in študij literature, ki sem jo morala spoznati. V državnem aparatu, kjer sem zaposlena namreč skoraj vse poteka po ustaljeni poti. Za vsako novost oziroma drugačnost je treba vložiti veliko energije in preteči mora kar nekaj časa, da je ta novost tudi sprejeta. Tu tiči tudi vzrok za počasnejše spreminjanje stvari in zato velikokrat tudi neučinkovitost javne in državne uprave.

Javna in državna uprava se danes srečujeta z velikimi izzivi, ki jih prinašajo dinamične spremembe v družbi, kar zahteva vse večjo pripravljenost in odzivnost na sprejemanje novih znanj, informacij in dobrih organizacijskih oblik. Javna in državna uprava s svojo učinkovitostjo namreč pomembno prispevata k celotnemu razvoju družbe in posegata skoraj na vsa področja človekovega delovanja. Ker sta pomembno vpleteni v družbeno življenje, vedno bolj vplivata na celoten razvoj družbe in posameznikov v njej. Njuna vloga je torej zelo pomembna.

Zaradi zgoraj omenjenega je treba torej nekaj spremeniti, narediti drugače. Tako sem se spet postavila na "drugo stran pulta" in pričela pri svojem delu razmišljati (ponovno) drugače. To je bilo tudi moje glavno vodilo pri odločitvi za dodaten študij, ki ga s omenjenim delom tudi končujem. Danes poskušam stvari videti drugače, razumeti ljudi, stranke, drugače. Spet se, vsaj v mislih, postavljam z njimi v vrste in razmišljam tako kot one. Ugotovitve so me presenetile. Drobne stvari, ki so odvisne od nas zaposlenih, se da spremeniti. Žal pa ne tudi drugih stvari, ki so od nas neodvisne in terjajo spremembe v celotni javni in državni upravi, sodstvu in še kje.

Vendar se stvari le spreminjajo in obračajo na bolje. Tudi v javnem sektorju so začele stvari potekati hitreje in bolj "tržno" naravnano. V zadnjem desetletju je bilo ugotovljeno, da je mogoče v delovanje javne in državne uprave uvesti pozitivne izkušnje menedžmenta in zasebnega sektorja. Vse bolj se zavedamo, da pravzaprav celotna družba zavedno ali nezavedno deluje na marketinški način.

Še pred kratkim so storitvena podjetja za proizvodnimi podjetji v uporabi marketinga zaostajala. Nekatera ga zaradi svoje majhnosti niso potrebovala (npr. odvetniške pisarne), medtem ko se je drugim ponudnikom storitev njegova uporaba zdela strokovno nesprejemljiva. Nekateri storitvene organizacije (npr. bolnice, šole ...) pa so imele (in imajo) takšno "povpraševanje", da marketinga niso potrebovale. Toda ugotovili smo že, da ni vedno tako in da se zadeve spreminjajo na bolje.

Prav tako spremembo smo pripravljali, dočakali in jo že skoraj zaključili tudi na zemljiških knjigah vseh okrajnih sodišč v naši državi, to je informatizacijo zemljiške knjige ali elektronsko zemljiško knjigo (v nadaljevanju bom uporabljala oba izraza). Govorili bomo o organizacijsko izjemno zahtevnem večletnem projektu, ki je vključeval šolanje zemljiškooknjižnih referentov in vodij vpisnika, nakup strojne in programske opreme, ter njeno naložitev, organizacijo sistema pomoči uporabnikom in začetek ter dejansko uporabo programske aplikacije. Elektronska zemljiška knjiga ne pomeni samo novega načina vodenja podatkov o različnih pravicah na nepremičninah, temveč tudi velik prispevek k racionalizaciji in posodobitvi sodnega poslovanja ter s tem k večji učinkovitosti sodišč in odpravi sodnih zaostankov.

Sklep omenjenega projekta pa naj bi predstavljalo oziroma predstavlja sprejetje Pravilnika o elektronskem dostopu do informatizirane glavne knjige (Ur. l. RS, št. 16/2004, z dne 20. 2. 2004), ki je pričel veljati 20. 5. 2004. Elektronska zemljiška knjiga je sedem dni kasneje obrnila novo stran v slovenskem pravnem prostoru in se tako uvrstila med najbolj razvite evropske države na tem področju. Vsi zemljiškooknjižni podatki za celotno Slovenijo so tako od 27. 5. 2004 javnosti dostopni prek interneta. Pravilnik predvideva tudi druge novosti, ki pa bodo predstavljene v nadaljevanju.

1.2 CILJI, STRUKTURA IN METODOLOGIJA PROUČEVANJA

Vsi zgoraj omenjeni vzroki, so bili bolj ali manj osnova za nastanek tega diplomskega dela, v katerem so najprej opredeljene uprava, javna uprava in državna uprava ter mesto zemljiške knjige v njej. V nadaljevanju pa se bom osredotočila na storitve in njihove značilnosti ter seveda na elektronsko zemljiško knjigo.

Glede na vse povedano sem si zastavila **hipotezo**, ki ji bom sledila skozi celotno nalogo in zajema vprašanje spreminjanja značaja storitev glede na kvaliteto in kvantiteto. Moj namen je bil tudi ugotoviti, ali je "klasična" marketinška definicija storitev (neotipljivost, neločljivost, spremljivost in minljivost) še vedno uporabna tudi ob uvajanju informatizacije zemljiške knjige. Zanimalo me je, v čem oziroma kako se spreminja značaj storitev. Kakšne so razlike med ročno vodeno zemljiško knjigo in elektronsko zemljiško knjigo? Koliko bo ob vsem tem pomemben še človek? Omenjena hipoteza po preverjenju na konkretnem primeru informatizacije zemljiške knjige.

Diplomsko delo je razdeljeno v sedem poglavij.

Po uvodu, ki obsega vzroke, pomen in cilje diplomskega dela, postavitev hipoteze ter metode proučevanja, sem v drugem poglavju najprej opredelila pojme uprava, javna uprava, državna uprava ter zemljiški knjigi kot delu sodišča skušala najti mesto v teh velikih skupinah.

Takoj na začetku bi rada poudarila, da je sodišče samo ena od vej oblasti v državni upravi, ki je popolnoma samostojna ter ni neposredno vezana na pojem javne in državne uprave. V tem poglavju bom pisala tudi o zgodovini zemljiške knjige in njenih temeljnih načelih. Vse zaradi lažjega razumevanja.

Tretje in četrto poglavje sta namenjeni opisovanju definicij storitev, značaju storitev in njihovim posebnostim v primerjavi z izdelki. Storitveni stik med potrošnikom in ponudnikom bom obravnavala predvsem z vidika storitvenega marketinga, delno tudi socialne psihologije. Prevladovala bo literatura s področja storitvenega marketinga, ki je za področje o katerem govorim, najbolj pomembno. Nekaj besed bom namenila posebej tudi neprofitnemu marketingu.

V diplomskem delu bom, predvsem v petem poglavju pisala o marketingu storitev v javni upravi, kjer se bom ponovno vrnila na začetek z ugotovitvijo, da nam naša država samo ukazuje, izvaja oblast, zapoveduje, prepoveduje in omejuje, ne opravlja pa nič ustvarjalnega. Zato bom v enem od delov tega poglavja govorila o uvajanju marketinga v neprofitne organizacije. Zadnji del poglavja pa bo namenjen predstavitvi, rezultatom in končnim ugotovitvam anketnega vprašalnika, ki smo ga izvedli pri obiskovalcih oddelka zemljiške knjige.

Informatizacija zemljiške knjige, uvajanje elektronske zemljiške knjige, njena pravna podlaga, naložitev zemljiške knjige ter sedanje stanje so teme šestega poglavja diplomske naloge. Omenjene teme, predvsem povzetek trenutnega, zadnjega stanja, so zelo aktualne in zato toliko bolj zanimive.

Sklep na koncu diplomske naloge obsega sklepne misli, ugotovitve in spoznanja iz vseh prejšnjih poglavij. V uvodu omenjena hipoteza bo analizirana, sprejeta ali zavržena. Moj namen je bil prikazati področje v katerem delam in s katerim sem se srečevala med študijem. Pogledati sem želela tudi v prihodnost, podati nekaj svojih misli in predlagati dodatne rešitve. Ali mi je uspelo, boste povedali vi, ko boste nalogo prebrali.

V diplomskem delu je bila v teoretičnem delu uporabljena predvsem metodologija sekundarne analize virov, s katero je bila analizirana večina literature. To so bili zlasti učbeniki, knjige, različni članki in druga besedila, ki so obsegala problematiko mojega proučevanja. Uporabila sem tudi metodologijo primarne analize virov, tu imam v mislih predvsem analizo zakonodaje, ki ureja področje nepremičninske zakonodaje, ki sem ga tudi raziskovala.

Poleg navedenega sem uporabila tudi določene elektronske vire.

Del metod proučevanja diplomskega dela pa zajema tudi praktične metode proučevanja, in sicer anketni vprašalnik, ki je bil izveden na oddelku zemljiške knjige Okrajnega sodišča v Ljubljani.

Gre za pilotsko raziskavo, ki je bila opravljena na približno petodstotnem vzorcu uporabnikov storitev zemljiške knjige. Izvedena je bila v času uradnih ur, in sicer v časovnem razmaku desetih dni. Izpoljenih vprašalnikov je bilo 80.

2 OPREDELITEV UPRAVE, JAVNE UPRAVE IN DRŽAVNE UPRAVE

2.1 SPLOŠNO O UPRAVI

S pojmom "uprava" in "upravljanje" se ne srečujemo samo na področju javne sfere, temveč povsod tam, kjer govorimo o organizacijah. Organizacija je skupina ljudi, ki delujejo skupaj iz preprostega razloga - da bi dosegli skupen cilj. Ljudje sami ne moremo zadovoljiti vseh svojih potreb - le del jih namreč lahko zadovoljimo na osebni ravni, na ravni naše družine ali med svojimi prijatelji. Zato v družbi nastajajo organizacije, za katere ljudje prispevamo vsak svoj "delček"; le ta je lahko v denarju, znanju ali še kako drugače. Vse zato, da bi skupaj zadovoljili potrebe, ki so nam skupne. Posameznik ostane v organizaciji toliko časa, dokler ima od tega določene koristi, sicer izstopi. Upravljanje torej pomeni določanje ciljev organizacije in usmerjanje njenega delovanja k doseganju ciljev. Odločitev o cilju organizacije pa še ne pomeni dosega tega cilja. To odločitev je treba tudi izvesti oziroma jo stalno izvajati. (Virant, 1998)

Uprava je v sodobnem svetu gotovo eden od družbenih dejavnikov, ki imajo pomemben vpliv na vsa področja človekovega organiziranega delovanja, s tem pa tudi na celoten gospodarski, socialni, kulturni in splošni družbeni razvoj. Z upravo se praktično srečujemo na vsakem koraku, ne glede na naloge in področja, na katerih delujemo. (Rakočevič, 1994 : 7)

Uprava se je kot pojem dolgo časa vezala na pojem države. Ameriški teoretiki so bili prvi, ki so opozorili, da je uprava pojav, ki je vezan v bistvu na vsako dejavnost, v kateri sodeluje več ljudi. Tudi slovenski teoretiki so razmišljali podobno. V nadaljevanju bom tako omenila nekaj razmišljanj, ki pa se glede na opredelitev pojma uprave razlikujejo.

Za Vavpetiča, ki je eden od vidnejših teoretikov s tega področja, ki se je želel dokopati do samega bistva uprave, je uprava organizatorična dejavnost, ki se pojavlja povsod, kjer imamo opraviti z organiziranim človeškim delom, zlasti seveda v vseh organizacijah (Vavpetič v Šmidovnik, 1980: 15). Za opravljanje osnovnih nalog ima organizacija ustrezno organizacijsko strukturo in metode dela. Poleg temeljne dejavnosti morajo v organizaciji opravljati še druge naloge, brez katerih ni možno uresničiti temeljnih nalog. Pomožne dejavnosti, brez katerih glavna dejavnost ne bi bila možna, opravlja uprava. (Šmidovnik, 1980: 16)

Z opredelitvijo uprave kot pomožne dejavnosti se strinja tudi Bučar, vendar le v strokovno tehničnem smislu. Se pravi, da uprava, daje organom odločanja samo potrebne informacije o dejanskem stanju, strokovne nasvete pri odločitvah in posreduje sprejete odločitve. (Bučar v Brejc, 1996: 5)

Sicer pa je za Bučarja bistvo uprave v odločanju, kar utemeljuje v svoji definiciji takole: "Celokupnost fizičnih ali pravnih oseb, pooblaščenih za odločanje na posameznem področju, med katerimi velja organsko utrjen sistem medsebojnih razmerij, pooblastil in odgovornosti, nadrejenosti in podrejenosti, imenujemo upravo. Imenujemo jo formalna uprava. Z istim izrazom uprava, pa pogosto označujemo tudi sam proces sprejemanja odločitev, odločanje kot posebno dejavnost. To je uprava v materialnem smislu." (Bučar v Brejc, 1996: 5)

Eugen Pusič navaja dve različni definiciji uprave: organizacijsko in funkcionalno. Pri uporabi pojma uprave izhaja iz trditve, da je upravna organizacija tista, ki opravlja upravno dejavnost, oziroma je upravna dejavnost tista, ki jo upravlja upravna organizacija. Definicije uprave torej lahko razdelimo na dve skupini: "na organizacijske ali subjektivne, ki izhajajo iz subjektov uprave, in na funkcijske ali objektivne, ki opredeljujejo upravo kot dejavnost." (Pusič v Brejc, 1996: 6)

To kaže tudi na dva pomena, ki ju ima izraz uprava: enkrat z njim označujemo določeno dejavnost, drugič pa določeno vrsto organizacije.

Iz omenjenih definicij in razlag pojma uprave lahko razberemo, da je ta zelo kompleksen. Nekako najbolj razumljiva in funkcionalna se mi je zdela Rakočevičeva razlaga uprave, ki njeno bistvo opredeljuje s tremi ugotovitvami: (Rakočevič, 1994: 19)

- ✓ uprava je dejavnost, ki je nujna sestavina vsakega človekovega organiziranega delovanja,
- ✓ uprava sama po sebi ne more obstajati: sama zase ne bi imela nobenega smisla in je v svojem bistvu vezana na obstoj določene druge organizirane dejavnosti,
- ✓ upravo lahko skladno z delitvijo dela razumemo kot sestavni del vsake organizirane dejavnosti.

Če torej želimo razumeti bistvo uprave, moramo uporabiti naslednje ugotovitve:

- ✓ Uprava je posebna dejavnost, ki v povezavi in medsebojni soodvisnosti z drugimi uresničuje postavljene cilje določene organizacije.
- ✓ Pri upravni dejavnosti ne gre za neposredno uresničevanje postavljenih ciljev. V upravo sodijo dejavnosti povezovanja, koordiniranja, usmerjanja, načrtovanja in organiziranja drugih dejavnosti in aktivnosti v organizaciji z namenom, da se dosežejo sprejeti cilji.
- ✓ Uprava je tudi del celotne dejavnosti upravljanja oziroma odločanja. Uprava je zato ožji pojem kot uprava v smislu upravljanja oziroma odločanja. Upravne dejavnosti so samo del celotne dejavnosti upravljanja. Pri upravljanju nastopajo tudi drugi, predvsem so to nosilci odločanja, ki so upravi nadrejeni in katerim je uprava za svoje delovanje odgovorna.
- ✓ Za upravo ne moremo šteti različnih pomožnih, tehničnih in drugih manipulativnih dejavnosti, ki so sicer nujno potrebne, ker omogočajo tako temeljno kot tudi upravno dejavnost.
- ✓ Uprava je posebna strokovna dejavnost, dejavnosti uprave so strokovne dejavnosti in imajo svoja pravila, po katerih se morajo ravnati. (Rakočevič, 1996: 27)

2.2 JAVNA UPRAVA

Javna uprava je del javnega sektorja, ki opravlja družbene dejavnosti s ciljem varovanja javnih koristi po netržnih načelih. Sistem javne uprave je sestavljen iz štirih področij:

- ✓ **državna uprava** je osrednji teritorialni upravni sistem in instrument države za izvajanje njenih predvsem oblastnih funkcij, s katerimi na pravni način ureja odnose v družbi,
- ✓ **lokalna samouprava** je način upravljanja družbenih zadev, ki neposredno temelji na lokalni skupnosti in predstavlja lokalni teritorialni upravni sistem,
- ✓ **javne službe** so tiste dejavnosti, ki zagotavljajo javne dobrine in javne storitve, ki so nujno potrebne za delovanje družbenega sistema, ki pa jih iz najrazličnejših razlogov ni mogoče ustrezno zagotoviti s sistemom tržne menjave,
- ✓ **javni sektor** temelji na kriteriju lastništva države, zato sem sodi vse, kar je v državni lasti, ne glede na to, kateremu področju pripada. (Šmidovnik v Haček 2001: 29)

Elementi, ki določajo javno upravo, so:

- ✓ država deluje preko svoje javne uprave,
- ✓ organizacijsko javno upravo sestavljajo državne in paradržavne organizacije,
- ✓ funkcionalno je opredeljena z izvajanjem predpisov, oblasti in javnih služb,
- ✓ bistven element je odgovornost resornih ministrstev in vlade,
- ✓ financiranje je proračunsko ali iz drugih javnih virov (skladi),
- ✓ normativno velja za javno upravo upravno, deloma pa tudi civilno pravo,
- ✓ sistem javnih uslužbencev (uslužbenski sistem).

Ena od bistvenih značilnosti javne uprave je tudi odsotnost konkurence, kar že vnaprej določa neoptimalno izrabo razpoložljivih možnosti. Učinkovitost javne uprave je zato tudi težko merljiva.

Javna uprava so državne organizacije teritorialnega tipa ter organizacije funkcionalne in personalne narave, ki opravljajo naloge javnega prometa. Te pa zagotavljajo dobrine, ki jih ni mogoče pridobiti po načelih tržne menjave, temveč jih mora zagotoviti država po svojih mehanizmih.

Javna uprava mora zagotavljati:

- ✓ dobrine, ki morajo biti na voljo vsem ljudem (osnovna izobrazba, zdravstvo, osebna in premoženjska varnost),
- ✓ dobrine, ki jih je treba zaradi javnih koristi ljudem vsiliti (komunala, obvezno zdravljenje, veterinarska služba),
- ✓ dobrine, ki jih ni možno individualizirati (kolektivne komunalne storitve), ter
- ✓ dobrine, katerih proizvajalci so po naravi stvari v monopolnem položaju nasproti uporabniku (energetika). (Šmidovnik v Haček, 2001: 31)

Ne glede na številne razlage in definicije javne uprave je jasno, da javna uprava omogoča kakovostno zagotavljanje javnih dobrin in storitev ter način njihove delitve na podlagi javnega interesa, mimo sistema tržne menjave.

Javna uprava vpliva na vsa področja našega delovanja in je sestavina današnjega življenja in človekovega delovanja. Zaradi njenega izjemnega pomena in vloge predstavlja dejavnik, ki lahko bistveno prispeva k vsestranskemu razvoju družbe in posameznikov v njej. Javna uprava ni samo javna zadeva, temveč je predvsem strokovna. (Rakočevič, 1994: 7)

Javno upravo srečujemo povsod tam, kjer imamo opraviti z državnimi institucijami in organizacijami, ki opravljajo naloge javnega pomena. To so organizacije, ki zagotavljajo storitve, ki so za obstoj in prihodnji razvoj družbe nujno potrebne in jih ni možno pridobiti po tržni poti.

Načela delovanja javne uprave so naslednja: (Lane v Stanonik, 1998:12)

- ✓ naloge javne uprave izhajajo iz politike, izvajajo pa jih javni uslužbenci na podlagi racionalnih odločitev,
- ✓ organizacija in delovanje uprave temeljita na predpisanih pravilih,
- ✓ pravila za izvajanje nalog so tehnične in zakonite narave, ki zahtevajo usposobljene posameznike,
- ✓ naloge se funkcionalno delijo in se izvajajo v okviru opredeljenih odgovornosti,
- ✓ organizacija in izvajanje nalog potekata hierarhično, večina dela je centraliziranega,
- ✓ javni uslužbenci izvajajo naloge na podlagi zahtev in v okviru izobrazbe ter usposobljenosti,
- ✓ pri izvajanju nalog se sledi javnemu interesu, ki postavlja razmejitve glede na osebni interes.

Spremembe družbenega okolja vplivajo tudi na delovanje javne uprave, ki se kaže v spremenjenih oziroma novih načinih delovanja:

- ✓ meja med politiko in državo je vse bolj nejasna,
- ✓ racionalni model odločanja se umika modelu omejene racionalnosti,
- ✓ uveljavljanje političnih odločitev od vrha navzdol ni več primerno, zato ni avtomatičnega in samoumevnega uresničevanja določenih ciljev,
- ✓ javna uprava se upravlja s pomočjo samoregulatornih skupin,
- ✓ delo javnih uslužbencev mora slediti doseganju ciljev in ne sme biti podrejeno sledenju pravil,
- ✓ centralizacija v javni upravi lahko vpliva na manjšo realizacijo ciljev, z decentralizacijo dela pa povečujemo njeno storilnost in uspešnost,
- ✓ javni uslužbenci nimajo posebne motivacije, temveč delujejo v okviru svojih koristi, ki se izražajo v osebnem dogodku, moči in prestižu. (Lane v Stanonik, 1998: 13)

V splošnem lahko sklenemo z ugotovitvijo, da je bistvo učinkovite in uspešne javne uprave v njeni modernizaciji, saj le taka javna uprava prispeva k razvoju določene družbe. V prejšnjem sistemu, socializmu, je bil problem upravljanja javne uprave potisnjen v ozadje, vsaj kar zadeva učinkovitost in uspešnost. Na javno upravo se je gledalo kot na nujno zlo družbe in nepotrebno birokracijo. V takih razmerah je bilo zato težko razmišljati o sredstvih, ki bi delovala v smeri izboljšanja in učinkovitosti javne uprave.

Z nastopom tržnega gospodarstva v Sloveniji javna uprava ponovno dobiva vlogo pomembnega dejavnika razvoja, pri čemer se tudi v menedžmentu javne uprave postavljajo podobna vprašanja, kakor v drugih segmentih družbe: razmerje med politiko in stroko, motivacija delavcev javne uprave, možnosti in pogoji inovativnosti in dajanja pobud, merila učinkovitosti in uspešnosti, odločanje, organiziranost, procesi komunikacij znotraj javne uprave ter le-te z okoljem. (Jurša, 1997: 49)

2.3 DRŽAVNA UPRAVA

Državna uprava je del javne uprave in predstavlja jedro javne uprave - aparat, preko katerega država deluje, oziroma tisti aparat, ki izvaja politične odločitve. Državna uprava kot stalna, profesionalna in strokovna dejavnost obstaja komaj nekaj stoletij. Njene osnovne značilnosti so rast in širitev ter večanje njene družbene moči.

Državna uprava je tudi najobsežnejši del v okviru izvršilnega aparata države. Pojasnili smo že, da je pojem državne uprave ožji od pojma javne uprave, saj javna uprava zajema tudi lokalno samoupravo, nosilce javnih pooblastil in izvajalce javnih služb. Zgodovinsko gledano je državna uprava najstarejši segment javne uprave, saj so se drugi segmenti razvili s političnim razvojem v smeri decentralizacije (lokalna samouprava) in z razvojem servisne vloge države (javne službe).

Pri spoznavanju in razumevanju državne uprave se moramo najprej osredotočiti na vsebino in bistvo uprave, njene osnovne organizacijske značilnosti in značilnosti državne organizacije. Državna uprava je glede na upravo ožji pojem, kar pomeni, da splošne ugotovitve o upravi veljajo tudi za državno upravo. Seveda moramo pri tem vedeti, da je vsaka uprava del določene organizacije in je prilagojena njeni osnovni dejavnosti. Ta značilnost uprave je posebno pomembna za državno upravo, saj le ta opravlja svoje funkcije v okviru državne organizacije, ki se na številnih področjih razlikuje od drugih organizacij.

Glede na pomen določenega sistema in oblikovanje določene ureditve lahko ugotovimo, da gre pri organizaciji vedno za sodelovanje več ljudi - organizacija pa je oblika oziroma način njihovega sodelovanja. Razlog in namen sodelovanja je doseganje določenega cilja. Vsako sodelovanje dveh ali več ljudi teži k skupnemu cilju, zahteva in pogojuje ustrezno delitev dela, ta pa terja vzpostavitev določenih pravil ravnanja. Med njimi se nujno vzpostavijo določeni odnosi, ki se kažejo predvsem v njihovih pravicah in dolžnostih. (Rakočevič, 1994: 10)

Najsplošnejša družbena organizacija, ki jo sestavljajo posamezni družbeni sistemi, je država.

Za državo veljajo vse splošne značilnosti organizacije z upoštevanjem vseh posebnosti, ki dajejo državi poseben značaj in težo. Z organizacijskega vidika je država teritorialna organizacija, določene družbene skupnosti, za katero in v njenem interesu opravlja določene funkcije. (Rakočevič, 1994: 58,61)

Da si lažje predstavljamo državno ureditev, moramo poznati funkcije, ki jih država opravlja. V vsaki državi obstajajo tri ključne funkcije državne oblasti: zakonodajna, sodna in izvršna, ki temeljijo na Montesquieujevi teoriji o delitvi oblasti. To načelo je praktično uveljavljeno v vseh demokratičnih državah, saj onemogoča koncentracijo oblasti in moči na enem mestu.

Državna uprava sodi v izvršno-upravno vejo oblasti, in je pomemben instrument države za izvajanje v parlamentu sprejetih zakonov in postavljenih ciljev. Značilnost državne ureditve je razvidna iz oblikovanja državnih organov, njihove sestave, pristojnosti in medsebojnih razmerij. Zelo pomembno pri tem je, da so funkcije državne oblasti med seboj odvisne in nadzorovane tako, da se nobena ne more toliko osamosvojiti, da bi si pridobila absolutno oblast.

Vloga državne uprave se spreminja. Upravni sistemi so tako pred velikimi izzivi (Osborne in Gaebler v Žurga, 2001). Razvoj in s tem zahteve nove industrijske družbe, ki temelji na znanju in globalni ekonomiji se spreminjajo in ustvarjajo nove priložnosti, s tem pa tudi preteče probleme. Razvoj družbenega sistema, ki je izjemno hiter in dinamičen, predvsem pa globalizacija sveta postavljata upravne sisteme v novo vlogo, ki se ji morajo prilagoditi.

Stara, pretirano regulativna vloga države se mora umakniti novi, partnerski vlogi, kjer država skupaj z vsemi drugimi družbenimi podsistemi kot enakopravna partnerica skrbi za uspešen razvoj družbe. Poudarjena sta medsebojni vpliv javnega in zasebnega sektorja ter doseganje ravnotežja med izvršilno, zakonodajno in regulativno oblastjo na eni strani ter zakoni trga, industrije in uporabnikov na drugi.

Pusič ugotavlja, da odnos državljanov do javnega sektorja ni več odnos podložnika do države. Državljeni se do organizacij javnega sektorja pojavljajo v različnih vlogah, in sicer kot:

- ✓ volivci,
- ✓ proizvajalci,
- ✓ potrošniki,
- ✓ uporabniki,
- ✓ bolniki in
- ✓ stranke. (Pusič v Žurga 2001)

Vsaka od teh vlog je posebej določena in urejena in v vsaki od teh njih državljeni razpolagajo z zakonskimi sredstvi za uveljavitev oziroma ohranitev svojih interesov v zvezi z omejevanjem, kratenjem in zlorabami svojih pravic.

Državna uprava kot pospeševalka razvoja tako sodeluje pri:

- ✓ vzpostavljanju razmer za javno, zasebno ali mešano zagotavljanje javnih dobrin (javnih izdelkov in storitev),
- ✓ razvijanju možnosti izbire na področju javnih služb ter pospeševanju njihove kakovosti,
- ✓ določanju poti za izboljšanje sodelovanja med javnim in zasebnim sektorjem. (Žurga, 2001: 17)

2.3.1 Funkcije državne uprave

Tudi funkcije državne uprave različni avtorji različno opredeljujejo. Glede na naloge države lahko ločimo tri skupine funkcij:

- ✓ eksekutivna, ki obsega izvajanje politike in abstraktnih norm v najširšem pomenu besede, upoštevajoč splošno skrb za uveljavljanje pravnih predpisov,

- ✓ kurativna, ki obsega vse tisto, s čimer se uveljavlja odgovornost za stanje na tistem področju, za katero je posamezni upravni organ ustanovljen. Ta funkcija naj bi bila vsaj v enem delu bistveno povezana s samim pojmom upravnega delovanja, ki je po svojem bistvu trajno, sistematično in iniciativno,
- ✓ servisna, ki zajema vse tiste naloge, ki jih opravljajo upravni organi za druge, predvsem za predstavniške organe in vlado. (Godec v Rakočevič, 1994: 175)

Najpomembnejši vir državne ureditve je ustava, sledijo ji zakoni, ki urejajo pomembna vprašanja državne organizacije, ter posamezni akti, ki urejajo notranjo organizacijo in poslovanje državnih organov.

Naša državna uprava svoje naloge opravlja z zakonsko opredeljeno organiziranostjo, na centralni ravni in na lokalni ravni s svojo teritorialno organiziranostjo. (Žurga, 2001: 11)

2.3.2 Naloge državne uprave

Državna uprava poleg že omenjenega opravlja še veliko nalog, ki po svoji vsebini in naravi nimajo upravnega značaja, temveč sodijo na različna strokovna področja in je zanje značilno, da se morajo opravljati v dobro vseh oziroma so splošno potrebne. Take naloge niso upravnega značaja, čeprav jih opravljajo organizacije, ki pa so sestavni del države. Tako ločimo upravno dejavnost državne uprave in drugo dejavnost državne uprave. Za prvo je značilno, da omogoča uresničevanje ciljev in nalog, ki jih ima država. Poleg upravne dejavnosti, državna uprava opravlja tudi druge dejavnosti, kot so: obramba države, razvijanje mednarodnih odnosov ... Na drugih področjih državna uprava skrbi za to, da se naloge opravljajo skladno s splošnimi interesi (posebno področje je npr. gospodarstvo, kjer državna uprava določa splošne pogoje za opravljanje gospodarske dejavnosti).

Ključnega pomena za državno upravo je opredelitev ciljev in nalog, ki morajo biti v nadaljevanju uresničeni. Uresničevanje ciljev in nalog države temelji na načelu zakonitosti, kar pomeni, da mora imeti za vse svoje izvršilne dejavnosti pravno podlago.

Naloge državne uprave so največ strokovne, ki se nanašajo na sprejemanje, izvajanje in uresničevanje zakonskih predpisov in drugih odločitev. Državna uprava ima torej dvojno nalogo: sprejema zakone in usmerja procese odločitev in hkrati te zakone ter odločitve tudi izvaja.

2.4 MESTO ZEMLJIŠKE KNJIGE V JAVNI IN DRŽAVNI UPRAVI

2.4.1 Zgodovina zemljiške knjige

Varnosti pravnega prometa z nepremičninami so zaradi ekonomskega pomena že od nekdaj namenjali posebno pozornost. Tako že v najstarejših pravnih virih najdemo pravila o prenosu nepremičnin. Zаметke zemljiške knjige so odkrili na primer v starem Egiptu okoli leta 1950 pr. n. št.. Pri starih Grkih so popis zemljišč in njihovih lastnikov zabeležili na deščicah iz cipres. Posamezne evidence so našli tudi v drugih državah starodavnega Orienta. Rimljani zemljiške knjige še niso poznali, imeli pa so seznam zemljišč, ki so ga poimenovali "bibliotekon". Romanske države so uvedle posebne transkripcijske registre, v katere so prepisovali listine o pravnih poslih in nato prepise hranili po osebah. Ugotovitev pravnega stanja je bila zelo težavna.

Zemljiške knjige so tradicija srednjeevropskih držav. Že v petem stoletju se je v nekaterih evropskih deželah prenos lastninskih pravic na nepremičninah opravljal slovesno v prisotnosti predstavnikov cerkve ali sodišč, pri tem so se izdajale celo sodne listine. V trinajstem stoletju so se nepremičnine začele vpisovati v sodne ali mestne knjige, seveda še brez pomena za pridobitev lastninske pravice na nepremičninah.

Zemljiška knjiga ima svoj izvor v starem češkem deželnem pravu. Uvedene so bile deželne zemljiške deske, ki so bile izrazit začetek zemljiške knjige z vsemi načeli in značilnostmi sedanje. Najprej so v te deželne deske vpisovali posestva, kasneje pa še pravice in bremena, ki so bila z njimi povezana.

Tako imenovane "zemske dasky" iz začetka XIII. stoletja so bile zasnovane na načelih konstitutivnosti, javnosti in verodostojnosti vpisa, vodili pa so jih po legalitetnem načelu. Medtem ko so v Evropi uvajali registre le za posamezne pravice, na primer ponekod za lastninsko pravico, drugod pa le za hipoteke, je na Češkem že od XIII. stoletja veljalo, da je stvarne pravice na nepremičninah mogoče pridobiti le z vpisom, ki ga je opravil "zemljiški beležnik" kot predstavnik javne oblasti. Kasneje so deželne deske vpeljali tudi na drugih območjih stare Avstrije. Izpopolnili so jih s tem, da so poleg zbirke listin uvedli še glavno knjigo, sestavljeno iz folij - lastninskega in bremenskega lista. Za mestna zemljišča pa so uvedli posebne mestne knjige.

Zemljiško knjigo za slovensko ozemlje je uvedel cesarski patent iz leta 1747. Ureditev zemljiške knjige kot evidence vseh pravnih razmerij, ki so pomembna za pravni promet z nepremičninami, je predpisal avstrijski zakon o zemljiških knjigah, ki ga je povzela tudi zakonodaja Kraljevine Jugoslavije. Zemljiška knjiga je bila pri nas v posameznih obdobjih različno urejena. Leta 1918 so v novonastali Jugoslaviji prevzeli predpise po avstrijskem sistemu. V različnih delih države so obstajali različni sistemi. V tistih predelih, ki so bili do takrat v okviru avstro-ogrskega cesarstva in staroavstrijskega pravnega sistema, so bile v glavnem ustanovljene zemljiške knjige. V drugih predelih bivše Jugoslavije, zlasti v Makedoniji in delu Srbije ter pretežnem delu Črne Gore, pa so poznali sistem tapij. Posestnik zemljišča je moral doseči, da se mu izda tapija, če je hotel z zemljiščem razpolagati, ga prenesti na drugega ali ga obremeniti.

Tapija je listina, v kateri je označeno zemljišče kolikor mogoče natančno po parcelah, kulturi, izmeri in mejah ter vsebuje tudi potrdilo, da je določena nepremičnina last določene osebe. Bistveni podatki tapije se vpišejo v knjigo tapij, ki jo vodi sodišče. Prenos tapije, ki je potreben za pogodbeni prenos lastninske pravice, se opravi na sodišču, ki potrdi prenos tapije in zabeleži prenos tudi v knjigo tapij.

V Sloveniji smo po drugi svetovni vojni kot pravna pravila uporabljali predpise, sprejete v Kraljevini Jugoslaviji, in sicer predvsem zakone o zemljiških knjigah, o zemljiškoknjižnih delitvah, odpisih in pripisih in o notranji ureditvi, ustanavljanju in popravljanju zemljiških knjig iz leta 1930. Te zakone so oblikovali po avstrijski zakonodaji, tako da se na slovenskih tleh zemljiškoknjižni sistem bistveno ni spremenil vse od njegove ustanovitve. Dodati pa je treba, da so ta pravila veljala samo za zasebno lastnino, za družbeno pa je bila sprejeta vrsta novih predpisov, ki pa samega sistema zemljiške knjige niso spreminjali. Zemljiškoknjižne določbe je vsebovala tudi vrsta zakonov uredb, pravilnikov in odredb z različnih pravnih področij. V prvih letih po drugi svetovni vojni so prevladovale določbe o vknjižbi prenosov lastninske in drugih pravic z zasebnikov na državo, pozneje so številni predpisi govorili o vknjižbi družbene lastnine. Sredi osemdesetih let sta bila sprejeta Zakon o pravicah na delih stavb in navodilo o vknjižbi pravic na delih stavb in o vodenju zemljiške knjige "E", ki naj bi prispevala k ureditvi zemljiškoknjižnega stanja za številne novozgrajene stanovanjske in druge objekte. Vse do sprejetja novega zakona o zemljiški knjigi (leta 1995) smo kot pravni vir uporabljali predpise bivše Kraljevine Jugoslavije, predvsem Zakon o zemljiških knjigah iz leta 1930. (Trček, 1996: 8, 9)

Že v letu 2002 sta bili ponovno opravljeni analiza pravne ureditve evidence nepremičnin, glede na bodoče sprejetje Stvarnopravnega zakonika in drugih matičnih zakonov, ki jih je treba upoštevati pri ureditvi zemljiške knjige, in analiza prakse ter problemov pri izvajanju Zakona o zemljiški knjigi iz leta 1995. Na podlagi zgoraj omenjenega je bila sprejeta pobuda, oziroma odločitev za pripravo in sprejem novega Zakona o zemljiški knjigi (Ur. l. RS, št. 58, z dne 18. 6. 2003), ki se uporablja tudi danes.

2.4.2 Splošno o zemljiški knjigi

Zemljiška knjiga je javna knjiga, namenjena vpisu in javni objavi podatkov o pravicah na nepremičninah in pravnih dejstvih v zvezi z nepremičninami.

Zemljiška knjiga je sestavljena iz glavne knjige in zbirke listin. Glavna knjiga je namenjena vpisu podatkov o pravicah na nepremičninah in pravnih dejstvih v zvezi z nepremičninami, za katere zakon določa, da se vpišejo v zemljiško knjigo. Zbirko listin tvorijo listine, na podlagi katerih je bil opravljen vpis v glavno knjigo.

Poleg stvarnih pravic (lastninska pravica, hipoteka, zemljiški dolg, služnostna pravica ...) se v zemljiško knjigo vpisujejo tudi nekatere pravice obligacijske narave (prepoved odtujitve oziroma obremenitve, zakupna in najemna pravica, predkupna pravica ...).

V zemljiški knjigi so pravna razmerja evidentirana, po drugi strani pa vpis v zemljiško knjigo vpliva na nastanek, prenehanje in spremembo nekaterih pravic v zvezi z nepremičninami.

Zemljiška knjiga ima torej dvojen namen: da ustvarja in da ureja oziroma razvršča pravice na nepremičninah. Cilj vodenja podatkov o nepremičninah je omogočiti osebam, ki imajo za to interes, da ugotovijo, kakšni so položaj, obseg ter meje nepremičnin, kakšna je vrsta in kvaliteta zemljišča ali zgradb, ki se na zemljišču nahajajo, kot tudi to, kakšne pravice na zemljiščih obstajajo in kdo ima na nepremičninah posamezna upravičenja. Seveda mora biti, da se ta cilj lahko doseže, zemljiška knjiga, oziroma podatki v njej, javnosti dostopna.

Zemljiško knjigo vodi sodišče kot državni organ, pristojen za izvajanje sodne oblasti in sodnih odločb. Ohranitev sodne pristojnosti zahteva vloga zemljiške knjige, ki ni zgolj v evidentiranju pravic in pravnih dejstev. Pri stvarnih pravicah opravlja vpis v zemljiško knjigo tudi funkcijo pridobitne pravice. Stvarne pravice, ki se vpisujejo v zemljiško knjigo, se namreč pridobijo, omejijo in prenehajo z vpisom, razen če zakon določa drugače.

Zemljiška knjiga, ki deluje po posebnih predpisih, je sestavni del okrajnega sodišča. Vodi jo vodja zemljiške knjige pod neposrednim nadzorstvom predstojnika sodišča ali sodnika, ki je določen za to delo.

Za vodenje postopkov in za prvo odločanje v zemljiškoknjižnih zadevah imajo sodišča potrebno število sodnih referentov. Ti odločajo o vpisu v zemljiško knjigo. Proti odločitvi zemljiškoknjižnega referenta je dovoljeno pravno sredstvo (ugovor), o katerem odloča sodnik istega (okrajnega) sodišča. Za sojenje oziroma odločanje na drugi stopnji o pritožbah zoper odločbe okrajnih sodišč pa so pristojna višja sodišča. (Kukovec, 2000)

2.4.3 Temeljna načela zemljiške knjige

Kot sem že omenila je načelo javnosti odsev temeljne funkcije zemljiške knjige. Poseben vidik načela javnosti je izražen v publicitetnih učinkih vpisa v zemljiško knjigo.

Vpisi v zemljiško knjigo imajo lahko, odvisno od vrste vpisa, bodisi oblikovalni (konstitutivni), bodisi zgolj učinek javne objave (deklaratorni oziroma publicitetni učinek). Učinki vpisov se raztezajo samo na pravice in pravna dejstva, ki se vpisujejo v zemljiško knjigo, torej na glavne vpise.

Začetek učinkovanja vpisov je pomemben:

- ✓ zaradi določitve trenutka, od katerega učinkujejo vpisi v zemljiško knjigo, ki imajo oblikovalni učinek, in
- ✓ zaradi določitve vrstnega reda pridobitve stvarnih pravic.

Vpisi pravic in pravnih dejstev v zemljiški knjigi učinkujejo od trenutka, ko je zemljiškoknjižno sodišče prejelo predlog za vpis oziroma ko je zemljiškoknjižno sodišče prejelo listino, na podlagi katere o vpisu odloča po uradni dolžnosti. S tem trenutkom se začne zemljiškoknjižni postopek. Začetek tega pa se javno objavi z vpisom plombe (pomožnega vpisa) v zemljiško knjigo.

Publicitetno načelo

Publicitetni učinek ima vpis v javno knjigo takrat, ko se z vpisom šteje, da je vpisani podatek javno objavljen in s tem vsakomur znan. Vsi vpisi v zemljiško knjigo imajo publicitetni učinek, saj se zemljiška knjiga vodi prav z namenom javne objave pravic in pravnih dejstev, pomembnih za pravni promet z nepremičninami. S pravili o publicitetnih učinkih vpisov v zemljiški knjigi se uresničuje temeljno načelo stvarnega prava.

Publicitetni učinki pa lahko nastanejo šele, ko tretji (objektivno) pridobi možnost, da se seznaní z vsebino vpisa. To možnost pa tretji pridobi šele, ko zemljiškoknjižno sodišče javno objavi, da je bil začet zemljiškoknjižno postopek. Začetek zemljiškoknjižnega postopka zemljiškoknjižno sodišče javno objavi z vpisom plombe. Zato se pozitivni publicitetni učinek ne začne že s trenutkom, s katerim nastanejo oblikovalni učinki tega vpisa, temveč šele s trenutkom začetka uradnih ur zemljiškoknjižnega sodišča v naslednjem dnevu po dnevu, ko je zemljiškoknjižno sodišče v zemljiški knjigi vpisalo (in s tem javno objavilo) začetek zemljiškoknjižnega postopka. Javna objava (publiciteta) vpisa pa seveda učinkuje od navedenega trenutka pod odločnim pogojem, da je vpis na podlagi predlog oziroma listine tudi opravljen. Če se odločni pogoj ne izpolni (če torej zemljiškoknjižno sodišče pravnomočno zavrne predlog za vpis oziroma odloči, da se vpis ne opravi), se šteje, kot da publicitetnega učinka ni nikoli bilo.

Načelo zaupanja v zemljiško knjigo je izvorno načelo zemljiškoknjižnega prava, ki ga ponavlja Stvarnopravni zakonik (SPZ) v 10. členu. Po prvem odstavku 11. člena SPZ velja domneva, da je lastnik nepremičnine tisti, ki je vpisan v zemljiški knjigi. Nedvomno gre za eno najpomembnejših načel zemljiške knjige. Z njegovim uresničevanjem lahko zemljiška knjiga izpolnjuje svojo vlogo glede varnosti pravnega prometa z nepremičninami. Ker je zemljiška knjiga izvirna baza podatkov o pravicah na nepremičninah, se domneva, da je vpisano pravno stanje točno, tako da nihče, kdor se na to stanje zanese, ne sme trpeti škodljivih posledic. Zakon varuje le osebe, ki v pravnem prometu pošteno ravnajo.

Načelo zaupanja je lahko uresničeno le, če je zemljiška knjiga javna. Zakon o zemljiški knjigi določa javnost glavne knjige v neomejenem obsegu: vsakdo lahko brez izkazovanja kakršnega koli interesa pregleduje glavno knjigo in zahteva izdajo overjenega zemljiškoknjižnega izpiska iz nje, pregled listin v zbirki listin pa zakon delno omejuje z izkazovanjem upravičenega interesa.

Načelo pravnega prednika velja tako za izvedene kot za izvirne načine pridobitve stvarnih pravic na nepremičnini in je uresničeno s pravili o pogojih za dovolitev vpisa, zlasti s pravili, določenimi v 149. in 150. členu SPZ. Vpisi so torej dovoljeni v prid osebi, ki razpolaga s primerno oziroma pravnoveljavno listino, in tudi zoper osebo, ki je v zemljiški knjigi vpisana kot lastnik, obstaja pa listina, ki učinkuje zoper to osebo.

Načelo vrstnega reda je specialno načelo zemljiške knjige. Zemljiškoknjižne vloge imajo glede na druge vloge na sodišču svojo posebnost. Poleg datuma vložitve predloga obsega dohodni zaznamek tudi natančno uro in minuto prispetja vloge. Vrstni red odločanja o vpisih in opravljanja vpisov (pri posamezni nepremičnini) se določi v trenutku začetka postopka za vpis. Posledica načela vrstnega reda kot procesnega pravila je, da obstaja procesna ovira za odločanje o vpisih v kasneje začetih postopkih, dokler ni pravnomočno odločeno o vpisu v postopku, ki je bil začet prej.

Ta procesna ovira se v zemljiški knjigi javno objavi z vpisom zaznambe zavrnitve vpisa oziroma zaznambe zavrnitve vpisa oziroma zaznambe nepravnomočnosti sklepa o dovolitvi vpisa. (Plavšak, 2003: 34-38)

2.4.4 Zemljiška knjiga kot del sodišča

Podobno kot v večini evropskih držav je zemljiška knjiga vodena na sodiščih, natančneje na 44 okrajnih sodiščih po vsej državi. Zemljiška knjiga je ločena od zemljiškega katastra, čeprav se je v preteklosti porajalo kar nekaj prizadevanj za njuno združitve. Taka ureditev namreč obstaja ponekod v Evropi. Vsa ta prizadevanja so temeljila na naši prejšnji politični ureditvi, ki evidenci nepremičnin ni posvečala posebne pozornosti. Prihod tujih bank v našo državo in s tem tudi uvedba hipotekarnih kreditov, poleg še drugih novih dejstev, sta povzročila pravi preobrat v razmišljanju in pomembnosti zemljiške knjige. Sledilo je obdobje velike količine novih predpisov in s tem tudi vedno večjega pripada zadev, ki smo mu priča tudi danes in je največji vzrok za velike zaostanke na sodiščih. Zemljiška knjiga jih ima poleg izvršilnega oddelka največ.

Kot sem že omenila, je sodstvo, kamor sodi zemljiška knjiga, ena od vej državne oblasti, za katero je značilno, da je samostojna in neodvisna. Določen del, med drugim tudi zemljiškoknjižni postopek, se vodi po določbah upravnih postopkov, sicer pa preostala sodna praksa nastaja na 65 lokacijah sodišč po Sloveniji. Zakon o sodiščih je osnovni in edini predpis, ki določa delovanje vseh sodišč v Sloveniji. Zakon po poglavjih opredeljuje tako temeljne določbe kot tudi vse "udeležene akterje" (sodnike, sodni svet, personalni svet, strokovne sodelavce, sodne referente, administrativno-tehnično osebje, sodne izvedence in cenilce...). Posebno poglavje je posvečeno sodnemu redu, ki je pomemben in nujen za organizacijo in s tem za dobro poslovanje sodišč. Sodišča po Sloveniji imajo po novem urejene tudi svoje spletne strani, kjer so objavljeni vsi potrebni podatki. za vsako sodišče posebej (glej prilogo A).

O vsesplošni in javno objavljeni "krizi sodstva" pa morda kdaj kasneje. Za zdaj le dejstvo, da krize same ne zanikajo niti sodniki, niti sodno osebje, niti organi sodne oblasti. Reforma sodstva je opravila z nekaj pomanjkljivosti, ne pa z vsemi tistimi, ki bi v celoti povečale učinkovitost sodstva. Vendar je treba dodati, da se število nerešenih zadev ponekod le manjša. Žal še ne v zemljiški knjigi.

3 MARKETING STORITEV

3.1 VZROKI ZA RAZVOJ STORITVENEGA MARKETINGA

Dinamika storitvenega sektorja ima pomembno vlogo pri razvoju narodnih gospodarstev. V razvitih državah storitveni sektor predstavlja že najpomembnejše gospodarsko področje in močno prispeva k ustvarjanju narodnega bogastva. Storitveni sektor ustvarja pretežni del družbenega proizvoda, zaposluje največji delež prebivalstva, ki še narašča in nenehno povečuje delež vlaganj v storitvene dejavnosti ter delež storitev v mednarodni menjavi. Človeška družba vse bolj postaja storitvena družba.

Storitveni sektor ima za zdaj še vedno precej neurejen status v družbi, tako v okviru narodnih gospodarstev, kot tudi v okviru mednarodnih odnosov. Ta neurejeni status se kaže še v uporabljanju znanj s področja menedžmenta v storitveni dejavnosti. Temu področju so se zato aktivno začeli posvečati v sedemdesetih letih. Najuglednejša marketinška institucija na svetu, Ameriško združenje za marketing (AMA), je prvo posvetovanje o marketingu storitev pripravila šele leta 1979. V Sloveniji omenjenemu področju namenjamo že bistveno več pozornosti kot nekoč, še vedno pa ne zadosti. Po vsej verjetnosti je osnovni problem v naravi storitev. Storitve so procesi, ki jih je težko spraviti v določen koncept. Brez tega pa je tovrstni razvoj težji. (Snoj, 1998)

Po internacional Standard Industry Classification v okviru OZN in po klasifikaciji svetovne banke v storitveni marketing sodijo naslednje storitve:

- ✓ infrastrukturne storitve,
- ✓ trgovinske storitve in
- ✓ "družbene" storitve (storitve družbene uprave in socialno-osebne storitve).
(Snoj, 1998: 3)

Postindustrijska družba temelji na storitvah. Ne štejeta samo gola fizična moč in energija strojev, temveč tudi strokovno znanje, ki temelji na informacijah, in intelekt. Uspešnost družbe se ne meri po količinskih kazalcih, temveč po kakovosti človeškega življenja, prilagojenega naravi.

Pomen storitev v družbi se krepi zaradi vse večjega storitvenega sektorja. V Združenih državah Amerike predstavljajo službe v storitvenih dejavnostih okoli 80 odstotkov vseh delovnih mest. Pričakuje se, da bo ta odstotek še višji. Prav tako tudi v Sloveniji.

Storitvene dejavnosti so razvejene: državni sektor s sodišči, uradi za zaposlovanje, bolnišnice, vojska, policija, pošta, šole, institucije nadzora ..., vse to predstavlja storitvene dejavnosti. Zasebni neprofitni sektor z muzeji, dobrodelnimi ustanovami, s cerkvami, z univerzami ... tudi predstavlja storitveno dejavnost, pa tudi velik del poslovnega sektorja z bankami, letalski družbami, s hoteli, z računalniškimi storitvami, zavarovalnicami, odvetniškimi pisarnami. Tudi številni delavci v proizvodnih dejavnostih v bistvu ponujajo različne storitve in tako predstavljajo "tovarno storitev", ki oskrbuje s storitvami "tovarno izdelkov". (Kotler, 1998: 464)

Verjetnostni razvoj storitev v prihodnosti naj bi bil takle:

- ✓ Splošno je znano, da bo celotno gospodarstvo največ pridobilo z svobodno mednarodno menjavo in na tistih področjih storitev, kjer je razvoj informacijske tehnologije največji in prinaša največje spremembe ter inovacije.
- ✓ Preživelo bo vse manj storitvenih organizacij, ki bodo usmerjene samo na lokalne trge.
- ✓ Znanje iz menedžmenta in marketinga bo na področju storitev zaradi nove zakonodaje, povečevanja mednarodne menjave storitev, naraščanja konkurence, privatiziranja lastnine ... postalo vse bolj pomembno.
- ✓ Inovacije na področju storitev bodo bistveno prispevale k izboljšanju kakovosti storitev.
- ✓ Nove zaposlitve, bodo naraščale, zaradi uvajanja novih storitvenih sestavin.
- ✓ Potrebno bo vse večje znanje. Združevanje obstoječega strokovnega znanja z znanjem iz informacijske tehnologije bo čedalje večje.
- ✓ Tehnološki dejavniki, svobodna mednarodna menjava, spreminjanje vrednot in drugi dejavniki bodo vse bolj spodbujali konkurenco.
- ✓ Okrepil se bo pomen kakovosti življenja, pri čemer bodo pridobile družbene storitve v zdravstvu, izobraževanju in kulturi.
- ✓ Koncept obravnavanja fizičnih izdelkov in storitev kot načinov za zadovoljevanje človekovih potreb, ki dajejo koristi oziroma zadovoljujejo odjemalca posameznika, bo vse pomembnejši. (Snoj: 1998)

3.2 NEPROFITNI MARKETING

Neprofitni marketing je način upravljanja organizacij, ki so nastale zaradi potreb družbe. Vsaka družba si namreč želi kakovostno in urejeno reševanje vseh družbenih problemov. Organizacije, kot so šole, univerze, bolnišnice, ministrstva, sodišča, politične stranke, komunalne službe..., imajo tako možnost za dvojno marketinško delovanje. Najprej gre za marketinško upravljanje samih organizacij, nato pa za izvedbo posameznih programov socialnega marketinga s področja, ki se nanaša na njihovo usmeritev.

Po Kotlerjevem in Levyjevem mnenju (Kotler in Levy v Jančič, 1999) se morajo tudi neprofitne organizacije vesti tržno, kar pomeni, da morajo enako kot druge gospodarske organizacije imeti svojo diferenciacijsko prednost in znati analizirati konkurente, potrošnike ter smernice v okolju. Vsi njihovi načrti morajo biti usmerjeni v prilagajanje okolju, ki jih obdaja in se ves čas spreminja.

Sprva so se pričele marketinško vesti le najbolj napredne organizacije, drugim se to ni zdelo pomembno. Slednje so še naprej vztrajale pri svojem preteklem delovanju in "poslanstvu", ki naj bi bilo kar samo po sebi upravičeno za prejemanje potrebnih družbenih sredstev za njihovo delovanje.

Vendar odsotnost marketinga v neprofitnih organizacijah pomeni neizpolnjevanje poslanstva organizacij, saj le to temelji na zadovoljevanju potreb ljudi. Organizacije, ki torej odklanjajo marketing, so usmerjene k birokraciji in odtujitvi od tistih, za katere so bile ustanovljene. Bolnišnice tako zanemarjajo bolnike, šole učence, sodišča svoje uporabnike ..., kar pa v današnji družbi ni več mogoče.

Po mnenju Jančiča celotna družba namreč zavedno in nezavedno deluje na marketinški način. (Jančič, 1999: 52, 53)

4 OPREDELITEV IN ZNAČILNOSTI STORITEV

4.1 OPREDELITEV STORITEV

Različni avtorji zaradi kompleksne narave storitev, le te opredeljujejo različno. Ne obstaja le ena, univerzalno sprejeta opredelitev. Pri pregledu literature s področja marketinga storitev, sem ugotovila, da med avtorji obstajajo kar precejšnja razhajanja v njihovem definiranju storitev. Zgodovina ukvarjanja s storitvenim marketingom je relativno kratka, zato še ne obstaja nek celovit splet kriterijev za opredeljevanje storitev. Tako se, kot bomo tudi videli v nadaljevanju, večina opredelitev navezuje na opredeljevanje storitev v odnosu do fizičnih izdelkov, za katere pa obstajajo natančne in oprijemljive opredelitve. Večina avtorjev poudarja kot osnovno značilnost storitev v odnosu do fizičnih izdelkov nesnovnost, kar seveda povzroča težave pri nadaljnjem raziskovanju bistva storitve. Logično nemogoče je opredeliti vsebino nečesa, česar še nismo identificirali, in nato uporabiti to vsebino (nesnovnost) za identificiranje objekta analize (Dixon in Smith v Snoj, 1998: 32). Omenjena avtorja v nadaljevanju poudarjata vidik uporabnika storitve. Zanju je storitev ponudnikovo izvajanje aktivnosti, ki odjemalcu daje korist, vezano na spremenjeno delovanje osnovnega izdelka oziroma odjemalca samega. Ta opredelitev deluje sicer posplošeno, vendar natančno pokaže na razsežnost koncepta storitve, ki ga ni mogoče posplošiti.

V nadaljevanju bom navedla še nekaj pomembnejših definicij storitev:

Kotler pojmuje storitev kot dejanje ali delovanje, ki ga ena stran lahko ponudi drugi, je po svoji naravi neotipljivo in ne pomeni posedovanje česar koli. Proizvodnja storitve je lahko ali pa tudi ne vezana na fizični izdelek. (Kotler, 1998: 464)

Najsplošnejša se mi je zdela definicija storitev, ki jo navajata **Zeithaml in Bitner**. Po njunem so storitve "dejanja, procesi in delovanja". V nadaljevanju govorita tudi o tem, da omenjena dejanja vključujejo vse ekonomske aktivnosti, pri katerih končni rezultat ni fizični izdelek ali konstrukt, uporaba pa poteka hkrati s proizvodnjo. Dodana vrednost (zabava, udobje, zdravje in drugo), ki jo storitev ponuja potrošniku, pa je ponavadi v obliki, ki je v osnovi neoprijemljiva. (1996: 5)

Storitve so "v osnovi neoprijemljive in relativno hitro minljive aktivnosti, katerih nakup poteka med procesom interakcije in je usmerjen k ustvarjanju zadovoljstva potrošnika. Proces interaktivne porabe ne vodi vedno v posedovanje materialnih dobrin," pravi **Van Helsingen in De Vries**. (Zabel, 2002: 7)

Kotler, Armstrong, Saunders in Wong pa definirajo storitev podobno kot sam Kotler in sicer je po njihovem storitev "aktivnost ali korist, ki jo ena stran lahko ponudi drugi, je v svojem bistvu neminljiva in se ne odraža v kakršnem koli lastništvu. Njena produkcija je lahko ali pa tudi ne vezana na fizični izdelek." (Kotler in drugi v Palmer, 1998: 2)

4.2 ZNAČILNOSTI STORITEV

Storitve se od izdelkov razlikujejo po določenih lastnostih, ki vplivajo na drugačen način trženja storitev, kot smo ga vajeni pri trženju izdelkov. Za storitve so tako značilne štiri lastnosti, ki vplivajo na oblikovanje programov za njihovo trženje:

- ✓ neotipljivost,
- ✓ neločljivost,
- ✓ spremenljivost,
- ✓ minljivost.

Nekateri avtorji (npr. Palmer, 1998) poleg omenjenih štirih lastnosti pripisujejo storitvam še eno:

- ✓ (ne)lastništvo.

4.2.1 Neotipljivost

Je najbolj temeljna in splošna lastnost storitev. Storitve nima nobenih oprijemljivih značilnosti, zato je ni mogoče zaznati z nobenim od človeških čutov. Je abstraktna in kupec je ne more preizkusiti, preden jo kupi.

Bateson v svoji analizi neotipljivosti navaja dva pomena besede "neotipljivost":

- ✓ to je nekaj, česar ni možno otipati oziroma jasno zaznati s čutili,
- ✓ to je nekaj, česar ni možno enostavno opredeliti, formulirati, razumeti oziroma razumsko uokviriti. (Bateson v Snój 1998: 37)

Storitve torej ne moremo otipati. V nasprotju s fizičnimi izdelki, ki jih lahko kupec vidi, sliši, vonja, otipa in včasih tudi preizkusi. Tako ima potrošnik že pred nakupom možnost, da si ustvari neko predstavo o kakovosti izdelka in o tem ali bo izdelek zadovoljil njegove potrebe in želje. Ker to pri storitvah skoraj ni mogoče, je potrošnik postavljen pred dilemo, ki v njem povzroča občutek negotovosti in določeno stopnjo tveganja. Ponudnik storitve ima zato možnost, da svojo neotipljivo storitev spremeni v otipljivo z dodajanjem določenih dokazov, na podlagi katerih lahko potrošnik sklepa o naravi storitve in njeni kakovosti. Ponudnik storitve ima tako možnost, da "opredmeti" svojo ponudbo na več točkah, in sicer s krajem oziroma prostorom, kjer se storitev izvaja, z ljudmi oziroma uslužbenci, z opremo, preko komunikacijskega gradiva in simbolov ter s ceno same storitve. (Kotler, 1998: 466, 467)

4.2.2 Neločljivost

Storitve se zgodijo in porabijo sočasno, v nasprotju s fizičnimi izdelki, ki jih najprej izdelajo, skladiščijo in nato prodajajo preko trgovcev.

Interakcija med stranko in ponudnikom storitve je posebnost trženja storitev. Med posredovanjem storitve je prisotna tudi stranka, tako lahko oba, stranka in ponudnik storitve, vplivata na izid.

Značilna razlika med fizičnimi izdelki in storitvami je torej, da fizične izdelke običajno najprej izdelamo, nato prodamo ter nazadnje (u)porabimo, medtem ko storitve običajno najprej prodamo, nato pa jih pri izvajanju uporabniki hkrati uporabljajo. Sočasnost izvajanja in uporabe je značilnost storitev, katerih delovanje je usmerjeno neposredno v ljudi.

Ker pa nastajajo storitve v interaktivnem procesu med ljudmi, je končni rezultat storitvenega procesa zaradi človeškega faktorja vedno težko predvidljiv in zaradi vedno drugačnih okoliščin in ljudi, zmeraj drugačen. Zato na storitev oz. na končni rezultat procesa vplivajo tako potrošnik kot tudi izvajalec s svojim sodelovanjem, z razpoloženjem in vedenjem, pa tudi morebitni drugi potrošniki, ki so med izvajanjem prisotni na istem kraju in lahko vplivajo drug na drugega ter s tem posredno tudi na izid storitvenega procesa. (Zeithaml, Bitner, 1996: 20)

Sodelovanje uporabnikov in ponudnikov storitev pri izvajanju storitev je tudi pri Johnsonu in soavtorjih (1986) ključnega pomena. Oboji so povezani z naslednjimi cilji: (Bell v Snoj, 1998: 43)

- ✓ komuniciranje v zvezi z zaznano potrebo,
- ✓ ovrednotenje ponujenih "paketov" storitev,
- ✓ izbira ustrezne celote predvidenih koristi,
- ✓ možna udeležba v izvedbi storitev,
- ✓ omogočanje vzratne zveze med izvajanjem storitev in
- ✓ izražanje stopnje (ne)zadovoljstva po končanem procesu izvajanja oziroma uporabe storitev. (Johanson v Snoj, 1998)

4.2.3 Spremenljivost

Vzrok za spremenljivost je prisotnost človeškega dejavnika v procesu izvajanja storitev. Delovanje ljudi, ki izvajajo storitve, se razlikuje iz dneva v dan, celo iz ure v uro. Tudi potrošniki so si med seboj različni in različno zaznavajo storitve. Neko storitev, predvsem njeno kakovost, lahko določen potrošnik vidi povsem drugače, od drugega. Torej je spremenljivost storitev predvsem rezultat človeških interakcij. (Zeithaml in Bitner, 1996:20)

Storitve se torej spreminjajo in vse je odvisno od tega, kdo, kje in kdaj jih izvaja. Odvisne so torej od usposobljenosti in znanja določenega ponudnika storitev in tudi od njegovega trenutnega razpoloženja. Isti uslužbenec nekega urada lahko isto storitev opravlja iz dneva v dan drugače. Seveda je vse odvisno tudi od vedenja uporabnika storitev.

Zaradi vsega povedanega je storitvam izredno težko zagotavljati ves čas enako kakovost.

Kotler (1998: 468) zato predlaga tri korake, ki naj bi podjetjem (organizacijam) pomagali zmanjševati negativne vplive spremenljivosti storitev:

- ✓ naložba v izbor kakovostnih kadrov in njihovo usposabljanje,
- ✓ poenotenje poteka storitev v organizaciji in
- ✓ spremljanje zadovoljstva porabnikov s sistemom predlogov in pritožb, anket in primerjalnih nakupov, ki pomagajo odkriti in popraviti slabo storitev.

4.2.4 Minljivost

Ker so storitve dejanja, delovanja in aktivnosti, jih ne moremo shraniti. To pomeni, da ima storitev svojo vrednost le takrat, ko je proizvedena. Storitve torej ne moremo skladiščiti v zaloge, kot to lahko storimo z izdelki. Storitve ne moremo vrniti, če z njo nismo zadovoljni. Če je povpraševanje konstantno, potem minljivost storitev ne povzroča nobenih težav, saj podjetja (organizacije), že vnaprej vedo, koliko uslužbencev, opreme, pripomočkov ... bodo potrebovala. Če pa povpraševanje niha, potem imajo storitvena podjetja hude težave, saj težko usklajujejo ponudbo s povpraševanjem. Gre namreč za to, da je stopnja povpraševanja včasih prevelika (npr. v mestnem potniškem prometu na začetku šolskega leta), včasih pa premajhna (npr. študentske restavracije med počitnicami).

Snoj v svoji knjigi pravi, da so storitve minljive, k temu pa dodaja, da je vseeno možno shraniti določene elemente storitvenega procesa za določen čas in jih kasneje vključiti v izvedbo storitve, vendar se le ti ne morejo izvesti vnaprej. (Snoj, 1998: 40)

4.3.2 Cena

Ta element marketinškega spleta vključuje strateške in taktične odločitve podjetja glede povprečne ravni cen, njihove prožnosti, različnosti, morebitnih popustov, pogojev plačila, posojil... Cena je hkrati tudi kazalec kakovosti. Pri njenem določanju se mora podjetje osredotočiti predvsem na razmere na trgu (konkurenca, razmerje med ponudbo in povpraševanjem), na stroške podjetja, cilje podjetja in še na druge subjektivne dejavnike (npr. zaznavanje cene s strani potrošnika).

Podjetja imajo močan interes za ceno izdelka oziroma storitve, saj je le ta edini element marketinškega spleta, ki prinaša dohodek, vsi drugi elementi namreč prinašajo stroške.

Cena lahko poveča ali zmanjša potrošnikovo zaupanje v produkt ter dvigne ali spusti potrošnikovo pričakovanje glede produkta. Pri storitvah, ki so neotipljive, pa je cena še toliko bolj pomembna, ker je "vidni indikator nivoja in kvalitete storitev". (Berry in Parasuraman, 1991: 102). Če podjetje postavi za storitev prenizko ceno, potem v očeh potrošnika storitev razvrednoti, če previsoko pa se potrošnik lahko počuti "oropanega". Iz vsega povedanega sledi, da je določanje cene zelo pomemben element marketinškega spleta.

Lovelock (1996: 370) navaja šest temeljnih vprašanj, ki jih mora storitveno podjetje obravnavati pri oblikovanju cene:

- ✓ koliko naj bi stala storitev,
- ✓ kaj naj bi bila osnova cene (enote časa, poraba fizičnih virov...),
- ✓ kdo naj bi pobiral plačila za storitev,
- ✓ kje naj bi se izvajala plačila,
- ✓ kdaj naj bi se izvajala plačila,
- ✓ kako naj bi se izvrševala plačila (gotovina, kreditne kartice, čeki...),
- ✓ kako naj cene "komunicirajo" s trgov.

4.3.3 Kraj

Odločitve v zvezi s krajem se pri storitvah nanašajo na fizično lokacijo izvajanja storitve. Ta naj bi vključevala različne vrste prodajnih kanalov, širino pokrivanja trgov, vrsto prostorskih lokacij, transport... (Jančič, 1990: 92)

Pri storitveni dejavnosti je kraj pomemben, saj posredovanje in poraba storitve največkrat potekata hkrati, torej v prisotnosti posrednika storitve in potrošnika.

4.3.4 Promocija ali tržno komuniciranje

Naloga promocije oziroma tržnega komuniciranja pri storitvah najpogosteje pomeni trud za povečanje oprijemljivosti storitve. Zelo pomembno vlogo pri promociji ima kontaktno osebje ponudnika storitve. Promocija obsega oglaševanje, osebno prodajo, pospeševanje prodaje in publiciteto. Zelo pomembna sta prava izbira medija in način komuniciranja, glede na značilnost produkta.

Najpogostejši cilji promocije nekega storitvenega podjetja so:

- ✓ razviti zavedanje in interes potrošnikov za storitveno podjetje in njegove storitve,
- ✓ sporočati koristi, ki jih ima potrošnik, če kupi storitev,
- ✓ vplivati na morebitni nakup storitve,
- ✓ zgraditi pozitivno podobo podjetja,
- ✓ diferencirati storitev od njenih konkurentov,
- ✓ spomniti ljudi na obstoj storitve in/ali podjetja. (Palmer, 1998: 271)

4.3.5 Ljudje

Ljudje so pri večini storitev ključni element marketinškega spleta, brez katerega storitev sploh ne more nastati. V storitvenih podjetjih so zato nujni dobra izbira kadrov, njihovo usposabljanje, nagrajevanje in motiviranje.

Pomembna naloga marketinga storitev je zmanjševanje negotovosti, s katero se potrošnik srečuje ob nakupu storitve.

Osebje mora poznati potrošnikove potrebe, mu svetovati, ga spodbujati k nakupu in ga prepričati tako, da ta naprej širi pozitivne govorice o podjetju. Ker so v večini primerov posredovalci storitve del storitve, igra pomembno komunikacijsko vlogo tudi izgled in vedenje le teh. Pri vsem skupaj pa so pomembni tudi potrošniki, njihovo vedenje, njihov odnos do storitev in njihov odnos do ponudnika.

4.3.6 Fizični dokazi

Kot smo že povedali, igra pomembno vlogo pri marketingu storitev zmanjševanje negotovosti, s katero se potrošnik srečuje pri nakupu storitve. To negotovost pomagajo zmanjševati fizični dokazi, ki so prisotni v storitvenem procesu.

Shostack poudarja, da bolj ko je storitev neotipljiva, večja je potreba po otipljivih, fizičnih dokazih. Potrošniki ne morejo videti same storitve, lahko pa vidijo različne otipljive stvari, povezane s storitvijo. Vidijo opremo, pripomočke, zaposlene, komunikacijska sredstva, ceno... Fizični dokazi torej pomagajo potrošniku "razumeti" storitev, preden se odloči za nakup. Če podjetje ne upravlja pravilno teh dokazov, lahko potrošnik dobi napačno predstavo o storitvi. (Shostack v Palmer, 1998: 35)

Berry in Parasuraman (1991: 94) razlikujeta med tremi tipi fizičnih dokazov:

- ✓ fizično okolje, kamor sodijo ambient podjetja (hrup, zrak, čistoča, vonj), dizajn in socialni faktorji (videz in vedenje zaposlenih),
- ✓ komuniciranje (oglaševanje, osebna prodaja, govornice, ...),
- ✓ cena storitve, ki je vidni kazalec ravni in kakovosti storitev.

4.3.7 Procesiranje

Pri storitvah težko ločujemo marketinško upravljanje od upravljanja izvedbe storitev. Izraz procesiranje zajema celoten proces izvedbe storitve z več elementi, kot so npr. uporabljeni postopki, mehanizacija storitve, pristop zaposlenih, čakalni sistem, tok informacij, rezervacije ter zmogljivost storitvenega sistema. (Jančič, 1990: 95)

Pomen oziroma vloga skrbi za potrošnike je v različnih podjetjih različno poudarjena. V storitvenem sektorju je najbolje ponazorjena s skupno kakovostjo storitve, ki jo zazna potrošnik. Zaradi takšne pomembne vloge pomembnost za skrb potrošnika ne sme biti omejena le na en del podjetja, ampak mora biti upravljanje kakovosti ponujene storitve pomemben sestavni del marketinškega spleta storitev. (Jančič, 1990: 92-95)

Kadar je potrošnik močno vpleten v proces izvajanja storitev in spremlja delo ponudnikov storitev, ima ta proces velik vpliv na njegovo zaznavo storitve. Na potrošnika tako vplivajo na primer čakalna doba, tehnologija, ki jo uporablja podjetje, potek izvajanja storitve, organizacija dela v podjetju, osebje ...

4.4 TRENUTEK RESNICE

Storitveni stik med ponudnikom storitve in potrošnikom je v literaturi pogosto imenovan kot "trenutek resnice". Pojem in koncept trenutka resnice je leta 1984 prvi uporabil Normann (Normann v Grönroos, 1990: 42) in se nanaša na trenutek v bikoborbi, ko se zgodi bližnji stik med bikoborcem in bikom. (Bergman, Klefsjo, 1994: 267) V omenjeni igri gre za življenje bikoborca oziroma bika, medtem ko je pri izvajanju storitve v igri dolgoročni odnos med ponudnikom storitve in potrošnikom.

Shostack je definiriral tak stik kot časovno obdobje, v katerem je potrošnik v interakciji s storitvijo. (Shostack v Lovelock, 1996: 49) Prevedeno torej koncept trenutka resnice pomeni čas in mesto, ko ima ponudnik storitve v stiku s potrošnikom priložnost dokazati kakovost svoje storitve.

O trenutku resnice govorimo tudi vsakokrat, ko potrošnik pride v stik s katerim od vidikov ponudnika storitve. (Palmer, 1998:61) Najbolj intenzivne zaznave o neki storitvi je potrošnik deležen med samim procesom izvajanja storitve, vendar storitveni stik predstavlja tudi oblike tržnega komuniciranja, kot so: telefonski pogovor z osebjem, drugi osebni stiki, postopek obravnave, možne pritožbe in njihovo reševanje ... Vsak tak stik vpliva na potrošnikove zaznave in s tem kakovostno opravljeno storitev. Logična posledica je potrošnikovo zadovoljstvo in kasneje njegovo lojalnost.

Storitvene stike delimo na :

- ✓ "stike" brez stikov med ljudmi,
- ✓ telefonske stike in
- ✓ osebne stike. (Zeithaml in Bitner: 105-108)

Poudariti je treba, da je trenutkov resnice v posameznih dejavnostih različno veliko. Na začetku sodelovanja med ponudnikom storitve in potrošnikom so ti trenutki zelo pomembni, niso pa edini element pri oblikovanju potrošnikovega zadovoljstva. Nanj vplivajo tudi vsi nadaljnji storitveni stiki.

Ker trenutki resnice mnogokrat le vplivajo na rezultat, ki pelje do potrošnikovega zadovoljstva in s tem do uspešnosti podjetja, je treba trenutke resnice in vse druge storitvene stike v podjetju skrbno načrtovati, predvideti kritične trenutke in se nanje pripraviti. Za vse to pa je treba izbrati prave kadre, jih usposobiti in motivirati. Vodstva storitvenih dejavnosti se morajo tega zelo dobro zavedati.

4.5 KAKOVOST STORITEV JE BISTVO MARKETINGA STORITEV

Najboljši način, kako lahko razlikujemo med dobrimi in slabimi storitvenimi podjetji, je konstantno posredovanje kakovostnejših storitev od konkurentov. Ključ za dosego tega je v tem, da vedno dosežemo ali celo presežemo pričakovanja naših uporabnikov. Pričakovanja potrošnikov se namreč oblikujejo na podlagi preteklih izkušenj, govoric in oglaševanja. Za začetek si zastavimo vprašanje: kaj je kakovost?

Kotler (1998: 56), definira kakovost kot "skupek lastnosti in značilnosti izdelka oziroma storitve, ki vplivajo na njegovo sposobnost, da zadovolji izražene in naznačene potrebe". Pri tem poudarja, da je danes težko najti kupce, ki so zadovoljni s povprečnim izdelkom oziroma storitvijo, zato se storitvena podjetja morajo ukvarjati s kakovostjo. Celovito obvladovanje kakovosti je multidisciplinarni pristop, ki temelji na domnevi, da vsaka aktivnost slehernega zaposlenega v podjetju vpliva na kakovost storitve, ki jo zazna potrošnik.

Kakovost je cilj, ki pelje k lojalnosti potrošnikov, k rasti in dobičku podjetja, ter obrambi pred konkurenti.

Kakovost storitev je skupek mnogih dejavnikov, ki vplivajo na potrošnikovo zaznavo. Grönross (1990: 47) jih navaja šest:

- ✓ Profesionalizem in sposobnosti: ponudnik storitev mora imeti znanje in sposobnosti za profesionalno rešitev potrošnikovih problemov.
- ✓ Vedenje in mišljenje: zaposleni v storitveni organizaciji, morajo dati potrošniku občutek, da so zainteresirani rešiti njegov problem na prijazen in spontan način.
- ✓ Dostopnost in fleksibilnost: potrošnik mora imeti občutek, da so lokacija, delovni čas in zaposleni ustvarjeni zato in tako, da bo lahko kar najbolje zadovoljil svoje potrebe in želje.
- ✓ Zanesljivost in zaupanje: Potrošnik mora zaupati zaposlenim, se zanesti na njihove obljube in dejanja. Če si podjetje ali organizacija privoščita napake, bo potrošnik izgubil zaupanje.
- ✓ Zmožnost hitre poprave: potrošnik mora imeti občutek, da v primeru, v morebitnih težavah lahko računa na hitro ukrepanje v zvezi z njimi. Ugled in kredibilnost :potrošnik mora zaupati ponudniku storitev, da je vrednost, ki jo plača, enaka tistemu, kar dobi v zameno (storitvi). Zaupati mora tudi vrednotam, za katerimi stoji ponudnik storitev.

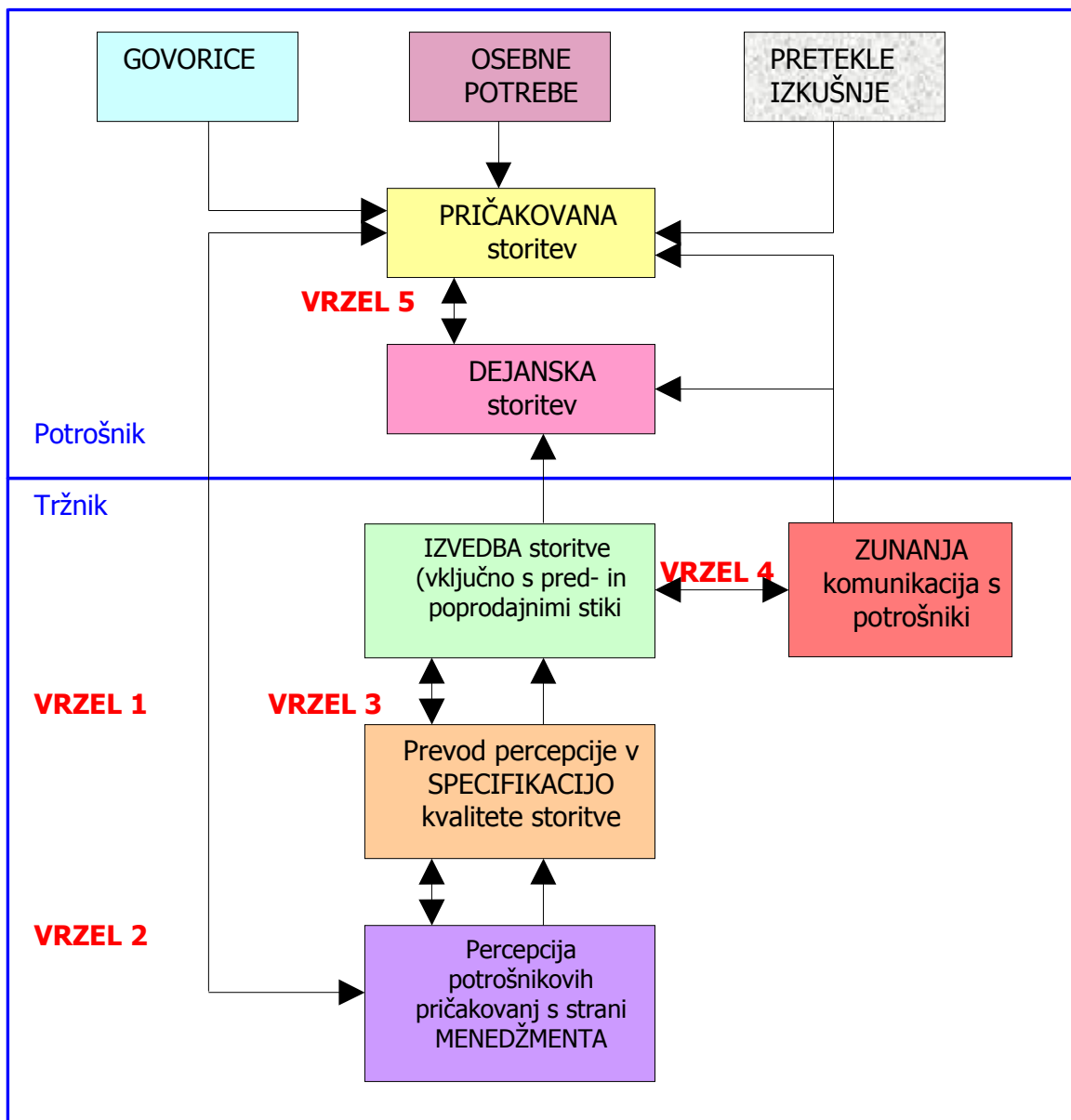
Ker se podjetja vse bolj zavedajo, kako pomembna je kakovost njihovih storitev, vedno bolj narašča zanimanje za izboljšanje kakovosti storitev. Različni teoretiki so se in se še ukvarjajo s temi problemi in skušajo analizirati, kje in kaj so ključni vzroki za probleme kakovosti Tako so Parasuraman, Zeithaml in Berry opredelili model kakovosti storitev, ki poudarja glavne pogoje za doseganje pričakovane kakovosti storitev. Model, ki je kasneje prikazan na sliki 1, obravnava pet vrzeli, ki so razlog za neuspešno posredovanje storitev. (Kotler, 1998: 474)

1. **vrzel** nastane, ker imata ponudnik storitve in potrošnik različna pričakovanja in zaznavanja glede kakovosti. Osebe ne zazna vedno, kaj potrošnik želi. Vzroki so različni:

- ✓ nepravilne informacije iz tržnega raziskovanja in analize povpraševanja,
- ✓ napačno interpretirane informacije glede pričakovanj,
- ✓ pomanjkanje analize povpraševanja,
- ✓ slabe povratne informacije,
- ✓ organizacijske pomanjkljivosti.

2. **vrzel** se pojavi med zaznavanjem pričakovanja pri poslovodstvu in natančno opredelitvijo kakovosti storitve. Poslovodstvo pravilno zazna potrošnikove želje, vendar ne določi natančnega izvedbenega standarda. Vrzel je posledica:
- ✓ napak pri načrtovanju,
 - ✓ slabega menedžmenta,
 - ✓ pomanjkanja postavljanja jasnih ciljev,
 - ✓ neprimerne podpore vodstva podjetja pri načrtovanju kakovosti storitev.
3. **vrzel** je vrzel med specifikacijo kakovosti storitve in izvajanjem storitve: obstajajo lahko celo nasprotujoči si standardi, kot je na primer zahteva, naj si uslužbenec vzame čas in prisluhne strankam, obenem pa se zahteva hitro izvajanje storitev. Vzroki za omenjeno vrzel so:
- ✓ preveč zapletene specifikacije,
 - ✓ nestrinjanja zaposlenih s specifikacijo,
 - ✓ neskladnosti specifikacij z obstoječo korporativno kulturo,
 - ✓ slab menedžment storitvenih dejanj,
 - ✓ pomanjkanje internega marketinga,
 - ✓ slaba tehnologija in celoten sistem, ki ne služi izvajanju storitev.
4. **vrzel** se pojavi med izvajanjem storitve in zunanjimi komunikacijami. Na pričakovanja uporabnikov vplivajo zagotovila vodstva podjetij in sporočila v oglasih, dane obljube, pa niso v skladu z dejansko izvedbo storitve. Četrta vrzel je posledica:
- ✓ nepovezanosti komuniciranja podjetja s storitveno dejavnostjo,
 - ✓ pomanjkanja kordinacije,
 - ✓ neskladja organizacije s specifikacijami,
 - ✓ pretiravanja in preveč obljub.
5. **vrzel** nastane med zaznano in pričakovano storitvijo. Posledice tega so:
- ✓ slaba kakovost,
 - ✓ slaba komunikacija od ust do ust,
 - ✓ slab vpliv na korporativno ali lokalno podobo,
 - ✓ izgubljen posel. (Parasuraman, Ziithaml, Berry,1990: 59)

Slika 4.1: Model kakovosti storitve



Vir: Parasuraman, Zeithaml in Berry v Kotler, 1998: 474.

Omenjeni raziskovalci so tako ugotovili tudi pet dejavnikov kakovosti storitev, ki so jih uporabniki storitev razvrstili glede na pomembnost:

- ✓ zanesljivost,
- ✓ odzivnost,
- ✓ občutek zaupanja,
- ✓ usmerjenost pozornosti k odjemalcu,
- ✓ otipljive (opredmetene) stvari (okolje, oprema, zaposleni ...).

5 MARKETING STORITEV V JAVNI UPRAVI

5.1 ZAČETKI UVAJANJA MARKETINGA V NEPROFITNE ORGANIZACIJE

Že v sedemdesetih letih so razvite države Zahoda začele uvajati in širiti marketing v negospodarske (neprofitne) organizacije oz. ustanove. Pokazalo se je namreč, da imajo tudi te organizacije določene marketinške težave, ki bi jih lahko osebe bolj uspešno reševalo s pomočjo marketinških načel. V ZDA neprofitni sektor in javna uprava predstavljata več kot četrtno gospodarstva in nujno potrebujeta večje angažiranje marketinških načel v vsakdanjo prakso.

Strokovnjaki, ki se ukvarjajo z delovanjem negospodarskih oz. neprofitnih organizacij (ustanov), navajajo štiri karakteristike tega sektorja:

- ✓ Večstranska javnost. Negospodarske organizacije imajo dve glavni vrsti javnosti, s katerima poslujejo: uporabnike storitev in svoje ustanovitelje.
- ✓ Večstranski cilji. Negospodarske organizacije zasledujejo sočasno več ciljev (ne le enega, kot npr. dobiček).
- ✓ Dejavnost negospodarskih organizacij so pretežno storitve in ne materialne dobrine. Za to uporabljajo predvsem načela storitvenega marketinga.
- ✓ Nadzor javnosti in netržni pritiski. Dejavnost negospodarskih organizacij spremljajo pritiski različnih dejavnosti, ki pričakujejo, da je njihovo delovanje v splošnem interesu. Tako so njihove marketinške aktivnosti pod javnim nadzorom.

V razvitem zahodnem svetu veliko negospodarskih organizacij - izobraževalnih, zdravstvenih, socialnih, dobrotelčnih ustanov, muzejev, umetniških skupin, cerkev, vladnih ustanov - preživlja težke čase. Po eni strani izgubljajo uporabnike svojih storitev, po drugi pa si vse težje zagotavljajo potrebna materialna oz. finančna sredstva za svoje delovanje in obstoj. Vse to pa tudi povečuje njihov interes za marketing. Ta naj bi bil "čudežno zdravilo" za ozdravitev njihovih težav. Predvsem so kot marketinška aktivnost na začetku poudarjeni promocija kot oglaševanje, stiki z javnostmi, osebna prodaja in napredek prodaje.

In na koncu še pomembni vprašanji. Kako znižati javne izdatke? Kako prenesti vzorce iz tržnega gospodarstva v javno upravo?

Odgovor na vprašanje, kako znižati proračunske izdatke, je zelo preprost in pogosto smo ga že slišali: treba je racionalizirati javno porabo. To pa poleg politične volje (ki je že "na razpolago") zahteva tudi kompleksno in zahtevno obravnavo, predvsem pa tudi uresničitev. Za slednjo, je po mnenju nekaterih strokovnjakov v Sloveniji danes še premalo volje.

Racionalizacija javnih financ danes na Zahodu pomeni predvsem prenos vzorcev iz komercialne prakse, marketinga, v delovanje države na vseh področjih, kjer je le mogoče:

- ✓ pri izpeljavi javnih storitev,
- ✓ v večini računovodskega obravnavanja javne porabe,
- ✓ pri vladnih nakupih,
- ✓ pri stimulaciji varčevanja proračunskih porabnikov,
- ✓ pri določanju plač javnih uslužbencev,
- ✓ pri organizaciji dela,
- ✓ v kadrovske politiki,
- ✓ na področju finančnega poslovanja ...

Temu procesu bi morda lahko rekli tudi privatizacija javnih financ, čeprav ima ta beseda v slovenščini še vedno slabšalni prizvok, kajti privatizacija ni nujno povezana z lastništvom.

Njena uresničitev zahteva poleg odprave moralnih predsodkov socializma (v Sloveniji še zelo močnih), tudi veliko znanja in potrpljenja, kajti preprostih receptov, razen na konceptualni ravni, ni. Vedenje o tem je na Zahodu preraslo v pravo raziskovalno vejo o upravljanju javnih izdatkov (public expenditure management), ki se ukvarja z vprašanjem, kako učinkoviteje načrtovati, izvajati in nadzorovati javne izdatke. Učinkovitejše upravljanje javnih izdatkov je bilo odziv na vse večjo proračunsko stisko, s kakršno se ubadamo tudi v Sloveniji in je že pokazala nekaj rezultatov. (Dovžan, 1994: 76-79)

5.2 JAVNA UPRAVA IN (ŠE VEDNO) BIROKRACIJA

Pri vsaki resni obravnavi pojma birokracije je treba začeti pri Maksu Webbru in njegovem modelu birokratske organizacije in upravljanja. Maks Weber nam je odkril in analiziral organizacijski model, ki je nastal sam po sebi hkrati z vzponom industrijske družbe. To je klasični model industrijskega podjetja, kakor je obstajal v njegovem času, to je v prvem četrtletju tega stoletja, organizacijski model za množično industrijsko proizvodnjo, v bistvu pa tudi za vsako drugo organizirano dejavnost. Webra so kot sociologa zanimale zakonitosti, na katerih je temeljil ta družbeni model, ki je očitno ustrezal zahtevam svojega časa. V svoji znameniti analizi (*Wirtschaft und Gesellschaft*, Tübingen, 1921, v Dovžan, 1994) je ugotovil, da temelji ta model na naslednjih značilnih elementih:

- ✓ na delitvi dela, ki omogoča jasno notranjo razčlenitev nalog in organizacijskih enot ter specializacijo delavcev na posameznih delovnih mestih,

- ✓ na hierarhični povezanosti vseh delovnih mest oziroma delavcev v piramidalni sistem, v katerem se natanko ve, kdo je komu odgovoren in kdo komu ukazuje,
- ✓ na profesionalizaciji dela, ki zahteva znanje in izkušnje, kar je tudi edini pogoj za zaposlitev v taki organizaciji,
- ✓ na urejenih postopkih in pravilih, ki olajšujejo delo in izključujejo nepredvideno ravnanje delavcev; delo je v veliki meri celo rutinsko,
- ✓ na pisni dokumentaciji, ki omogoča preprost nadzor in dokazovanje sprejetih odločitev,
- ✓ na brezosebnosti odnosov med delavci v hierarhični liniji, ki preprečuje familiarnost in svojevoljnost v odnosih,
- ✓ na osebni svobodi delavcev, ki delajo po pogodbi in so vezani na službeno disciplino, imajo pa tudi možnost napredovanja (kariera).

Webrov model racionalne birokratske organizacije je doživljal veliko strokovnega zanimanja; vendar ne takoj in tudi ne doma v Nemčiji, temveč pa v Ameriki, in to šele v sredini tridesetih let tega stoletja; vrh pa je dosegel šele po drugi svetovni vojni.

Toda prav iz ZDA so se oglasili tudi prvi kritiki tega modela, ki so pokazali na vrsto njegovih slabih strani, in jih označevali s pojmom disfunkcije birokratske organizacije. Če na kratko povzamemo njihove ugotovitve, lahko rečemo, da so našli pomanjkljivosti v vseh značilnostih birokratskega modela, ki jih je Weber imel za njegove odlike.

Kritizirali so predvsem načelo hierarhije, ki po njihovih ugotovitvah pasivizira ustvarjalnost ljudi in vzgaja uradniško povprečnost; v birokratski organizaciji človek ne more razviti svojih ustvarjalnih sposobnosti tudi zaradi preozke specializacije.

Take razmere pa ustvarjajo nezadovoljstvo v organizaciji; posameznik reagira na pritisk hierarhije tako, da zapusti organizacijo, ali pa tako, da postane karierist, ki želi uspeti za vsako ceno, ali pa sta njegov odgovor apatičnost in izolacija.

Neogibna standardizacija postopkov v birokratski organizaciji rojeva birokratski formalizem in togost. Brezosebnost v odnosih rojeva uradniško brezdušnost, ki za papirjem ne vidi človeka.

Natančno določeno področje nalog vsakega posameznega delovnega mesta, ki izhaja iz načela delitve dela, je lahko samo izgovor za nedelo oziroma za prelaganje dela od enega delavca na drugega.

V birokratski organizaciji ljudje ne dajo od sebe vsega, kar bi lahko; zato ta organizacija kot celota ne more biti tako uspešna, kot bi lahko bila; tako je prizadeto tudi načelo racionalnosti te organizacije. (Dovžan, 1994: 74-76)

5.3 ANALIZA STANJA IN NOVI JAVNI MENEDŽMENT

Že površna analiza nam pokaže, da javna uprava izvaja oblast in nam pri tem ukazuje, zapoveduje, prepoveduje in nas omejuje, ne opravlja pa nobenega ustvarjalnega dela.

Druga skupina nalog javne uprave pa je namenjena skrbi za obstoj samega sistema oziroma njegovega delovanja, kot npr. obramba, policija, pravosodje, proračun, protokol itd.

Javna uprava je pri nas še vedno slabše razvita na področjih gospodarstva, družbenih dejavnosti in materialne infrastrukture. Čeprav že obstajajo možnosti za take dejavnosti, so te marsikdaj bolj naravnane v nadzorstveno smer (inšpekcije, državni nadzor) in ne gospodarskopridobitniško. V javni upravi je bilo marketinškega delovanja, do nedavnega še zelo malo. Vendar se stvari spreminjajo in uvajanje menedžmenta v javno upravo je v precejšnjem razmahu.

Vedno bolj se namreč uveljavlja prepričanje, da je učinkovit menedžment v javnem sektorju in državni upravi javna dobrina. Njegova temeljna naloga je smotrna poraba javnih virov.

Priča smo vedno večjemu uvajanju sprememb in novosti v delovanju državnih uprav. Kljub razlikam, ki obstajajo med javnim in zasebnim sektorjem, je mogoče v prvega implementirati nekatere značilnosti menedžmenta iz zasebnega sektorja.

Tako kot se od organizacij v zasebnem sektorju zahteva vse višji standard v delovanju, je to treba uresničiti tudi v državni upravi. Zaradi razvoja novih tehnologij bosta potrebna novo znanje in mnogo bolj odgovorno delovanje. Da bo organizacija kot celota lahko odlična, bo moral biti odličen vsak posameznik!

Pojem novega javnega menedžmenta v upravljanje javnega sektorja prinaša nove pozitivne prvine iz upravljanja in delovanja zasebnega sektorja. Te se nanašajo predvsem na ekonomijo in ekonomiko poslovanja, pristope in metodologijo upravljanja in vodenja, delovne metode in tehnike, organizacijske oblike, podjetniški način razmišljanja in delovanja. Novi javni menedžment pomeni tudi usmerjenost k ljudem, uporabnikom in zaposlenim. Uvajanje načel novega javnega menedžmenta je povezano z novo sodobno organizacijo delovnih procesov, omejitev in razmejitev odgovornosti ter pristojnosti, predvsem je tu pomembna odgovornost za rezultate.

Značilnosti novega javnega menedžmenta so:

- ✓ usmerjenost k rezultatom,
- ✓ usmerjenost k strankam,
- ✓ prenova delovnih procesov,
- ✓ nova organiziranost in novi načini vodenja,
- ✓ uvajanje novih delovnih metod in preoblikovanje delovnega mesta,

- ✓ povečanje učinkovitosti in uspešnosti,
- ✓ delegiranje in povečevanje avtonomije,
- ✓ prenos izvajanja posameznih nalog zunanjim izvajalcem,
- ✓ opredelitev in razmejitev odgovornosti,
- ✓ vzpostavitev tekmovalnosti. (Žurga, 2001: 49, 50)

Navedene značilnosti naj bi omogočile bolj sodobno organiziranost in delovanje uprave ter dolgoročne finančne učinke. Seveda je na vse to treba pripraviti ljudi, zaposlene, in širšo javnost.

Danes se hkrati tudi vse bolj kaže zahteva po hitrejši odzivnosti organizacije, ki obravnava državljane kot stranke. Odzivnost pomeni usmerjenost in delovanje organizacije, ki mora vsebovati naslednje prvine:

- ✓ **RAZUMLJIVOST**
Stranke morajo biti seznanjene, kako uprava deluje, katere so omejitve v njenem delovanju, kdo je odgovoren za kaj in katere so možnosti spreminjanja upravnih odločitev.
- ✓ **VKLJUČEVANJE SODELOVANJA STRANK**
Dejavno vključevanje strank je potrebno, da uprava sploh lahko opravlja svoje naloge.
- ✓ **ZADOVOLJEVANJE POTREB STRANK**
V največji možni meri, je treba strankam ponuditi take storitve, ki ustrezajo njihovim konkretnim razmeram.
- ✓ **DOSTOPNOST**
Stranke morajo imeti enostaven fizičen dostop do uprave in v primernih terminih. Uprava se mora s strankami sporazumevati v jeziku, ki ga stranke razumejo. (Org. OECD v Žurga, 2001: 50)

Pri vsem omenjenem ima seveda pomembno vlogo informacijska tehnologija, ki je v zadnjih nekaj letih naredila velik korak naprej proti sodobni in učinkoviti javni upravi.

Informacijska tehnologija z informatizacijo posameznih procesov omogoča uresničevanje določene strategije in postavljenih ciljev ter pomaga pri načrtovanju in opredeljevanju strategije. Omogoča tudi lažje komuniciranje in pretok informacij ter dokumentov.

Informacijska tehnologija podpira tudi nove načine dela, npr. delo na oddaljenih lokacijah, skupinsko delo, poenostavitev delovnega procesa ...

Nova informacijska tehnologija ima torej številne prednosti:

- ✓ hitrost (krajšanje časov in razdalj),
- ✓ neformalnost,
- ✓ relativna enostavnost dostopa,
- ✓ možnost za ciljno usmerjanje,
- ✓ relativno nizki stroški. (Gualtieri v Žurga, 2001: 65)

Razvoj javnega menedžmenta in reforme na področju državnih uprav gotovo še ni končan. Na različnih področjih, kjer ta razvoj še poteka, bo ponudil priložnosti za nove, še nepreizkušene dejavnosti, in sicer:

- ✓ še večjo razširjenost in uporabo tehnologije,
- ✓ dvigovanje pričakovanja, ki se nanaša na obseg in kakovost javnih storitev,
- ✓ drugačna pravila za zaposlene v javni upravi, drugačne oblike zaposlovanja (zaposlovanje za določen čas, zaposlovanje za del časa ...),
- ✓ nadaljevanje vpeljevanja tržnih mehanizmov in tekmovanje za zagotavljanje javnih storitev,
- ✓ prevzemanje prakse, ki omogoča dejansko merjenje delovne izvedbe delovanja, ...

Ureditev države in njene uprave v našem sistemu je tako na dobri poti do ureditve, ki je značilna za razvite evropske države ... Dejstvo je, da zgolj od "nadzorstveno" naravnane uprave ni mogoče pričakovati ustvarjalnih potez v gospodarstvu, brez katerih pa si je zelo težko zamišljati pospešen izhod iz težavnega položaja... V ureditvah s tržnim gospodarstvom imata država in njena javna uprava pomembno gospodarsko vlogo. Vse razvite države danes posegajo praktično na vsa področja družbenega življenja:

- ✓ bodisi povečujejo spodbujanje za delo v posameznih družbenih sektorjih
- ✓ bodisi ga destimulirajo.

Prav tako lahko sama državna uprava zanesljivo zagotavlja dejavnosti s področja gospodarske infrastrukture na ravni, ki jo zahtevata stopnja družbenega razvoja in gospodarstvo (PTT, promet, železnica, cestno in vodno gospodarstvo, energetika, komunalna dejavnost, varstvo okolja, varstvo kmetijske zemlje, varstvo naravne in kulturne dediščine), saj je očitno, da tržno gospodarstvo ne more urejati vsega tega. To lahko tovrstne probleme predvsem povzroča, ureja pa jih lahko le družba kot celota, ki s pomočjo javne uprave edina lahko deluje z vidika usklajenih interesov vseh družbenih področij.

5.4. VLOGA JAVNE UPRAVE V IZOBRAŽEVANJU

Izobraževanje kot družbena dejavnost in kot dejavnost vsakega posameznika, je za razvoj vsake družbe ključnega pomena. Izobraževanje lahko poteka skozi vsa obdobja človekovega življenja. Človek se prične učiti v otroštvu z vstopom v šolo in svoje izobraževanje konča z izstopom iz rednega sistema izobraževanja. Vendar se proces učenja s tem ne konča. Človek nenehno potrebuje nova znanja. Tudi izobraževalni sistem v javni upravi se ves čas spreminja. Zaposleni se morajo dodatno izobraževati in usposablјjati. Le dodatna znanja in veščine omogočajo obvladovanje in sledenje spremembam. Vsaka organizacija mora zato razmišljati o izobraževanju in usposabljanju, usklajenem z obstoječo zakonodajo. Samo ustrezna stopnja izobrazbe in strokovne usposobljenosti lahko namreč omogoči:

- ✓ prilagajanje veščin, spoznanj in delovnih nalog spremembam na delovnem mestu,
- ✓ izboljšanje upravnih in upravlјjaskih sposobnosti javnih uslužbencev (večja odgovornost, večja samostojnost, večje zadovoljstvo),
- ✓ izboljšanje upravljanja človeških virov (decentralizacija odločanja, decentralizacija pristojnosti, bolj gibljiv plačni in klasifikacijski sistem, razvoj vseh vrst izobraževanja in usposabljanja),
- ✓ podporo razvoja kadrov (karierni razvoj posameznika),
- ✓ pospeševanje horizontalne mobilnosti zaposlenih z zagotavljanjem ustreznega usposabljanja, da bi zaposleni pridobili znanje, potrebno za izvajanje nalog na isti hierarhični ravni,
- ✓ izboljšanje fleksibilnosti in prilagodljivosti zaposlenih znotraj upravnega sistema,
- ✓ usmerjenost k uporabnikom (zagotoviti določeno storitev v primernem času in za primerno ceno). (Haček, 2001: 94)

Učinkovita uresničitev omenjenih dejavnikov vsekakor vpliva na posodobitev sistema javnih uslužbencev. Rezultat izobraževanja pa je seveda zelo odvisen od:

- ✓ pripravljenosti posameznikov za izobraževanje (individualna raven),
- ✓ načrtovane izobraževalne politike (organizacijska raven),
- ✓ metodologije izobraževanja in usposabljanja (raven izvajalca načrta izobraževanja in usposabljanja oziroma izobraževalcev). (Haček, 2001: 95)

Posebno vlogo dobivata država in njena javna uprava v sistemu izobraževanja zaradi spremenjenih zahtev novih tehnologij.

V klasični organizaciji dela so zelo natančno določeni delavčeve delovne operacije in opravila. V novih fleksibilnih tehnoloških postopkih pa mora delavec obvladati številna opravila in v svoji delovni dobi večkrat opraviti prekvalifikacijo oziroma zamenjati delovno mesto. Tudi hierarhični odnosi se spremenijo v odnose sodelovanja.

Takšno usposobljenost pa lahko daje delavcu le reformirani sistem izobraževanja. Splošni sistem, od osnovnega do visokega šolstva, bo moral vzgajati predvsem široko izobražene intelektualce, ki se bodo sposobni vse življenje prilagajati novim zahtevam. In še več, ponuditi jim bo moral tudi vrednote, ki jih zahtevajo nove tehnologije:

- ✓ skupinsko delo,
- ✓ samoiniciativnost,
- ✓ ustvarjalnost,
- ✓ podjetnost,
- ✓ dinamičnost ...

To so vrednote, ki jih človek dobi le v obdobju socializacije in splošnega izobraževanja, v delovnem okolju je za to že prepozno. To pa pomeni, da morata država in javna uprava spremeniti tudi samo tehnologijo izobraževanja. Spremeniti bi se morali okolje izobraževalnega procesa, metode dela in učitelji.

5.5 POMEN STORITVENEGA MARKETINGA V ZEMLJIŠKI KNJIGI

Iz vsega povedanega sledi, da je pomen storitvenega marketinga tudi v zemljiški knjigi zelo velik. Med prebiranjem literature in na podlagi delovnih izkušenj v javni oziroma državni upravi sem ugotovila, da so stvari tudi v praksi take, kot so napisane.

Z veseljem opažam, da se tudi v našem poslovanju premika na bolje in da delujemo vedno bolj "tržno". Počasi se spreminja tudi miselnost zaposlenih, ki postajajo vse bolj samoiniciativni, polni novih idej in predvsem odgovorni za svoje delo. Posebne premike vidim prav v izobraževanju, o katerem sem pisala v prejšnjem poglavju.

Sama čedalje bolj in večkrat razmišljam v smeri tržnega komuniciranja. Želim, da uporabniki storitev odhajajo iz naše ustanove zadovoljni. Tako kot zadovoljni potrošnik ponavlja nakupe v isti trgovini in o svoji izkušnji govori drugim. Zadovoljstvo je torej zelo pomemben element, iz katerega je potrebno črpati ideje za nadaljnje uspešno poslovanje. Zato si najprej oglejmo, kaj sploh je zadovoljstvo?

Zadovoljstvo je stopnja človekovega počutja, ki nastane med primerjanjem zaznav in pričakovane storitve. Ponudniki storitev moramo vplivati na potrošnikove zaznave in pri tem razumeti njegova pričakovanja.

Kline npr. opredeli zadovoljstvo oziroma nezadovoljstvo kot "čustveni odgovor na proces ovrednotenja izkušnje potrošnika izdelka ali uporabe storitve". (Ule, Kline, 1996: 248)

Če natančno pogledam našo začrtano pot, vidim da je težka in dolgotrajna, vendar je nujno potrebna.

Del smo je že "prehodili" in tako dočakali uvedbo elektronskega dostopa do informatizirane zemljiške knjige. Kot sem omenila že v uvodu, je 20. 5. 2004 stopil v veljavo Pravilnik o elektronskem dostopu do informatizirane glavne knjige, ki je prinesel kar nekaj sprememb, predvsem pa naj bi olajšal poslovanje z zemljiško knjigo. O vseh teh novostih bom podrobneje govorila v naslednjem poglavju, zato bom zdaj predstavila le anketni vprašalnik in njegove rezultate.

Anketa je bila izvedena na Oddelku zemljiške knjige Okrajnega sodišča v Ljubljani, in sicer med uporabniki zemljiškoknjžnih storitev. Bila je to pilotska raziskava, katere namen je bil preveriti učinkovitost zemljiške knjige po sprejetju novega pravilnika. Udeleženci raziskave, so bili izbrani povsem naključno, njihovo sodelovanje je bilo prostovoljno in anonimno.

Anketa je potekala takole:

Strankam, ki so v okviru uradnih ur obiskale zemljiško knjigo, je bil vljudno ponujen anketni vprašalnik, ki se je nahajal na sprejemnem pultu za naročila zemljiškoknjžnih izpiskov in v dežurni pisarni za izdajo zemljiškoknjžnih izpiskov. Zanimiva je bila že prva ugotovitev, da nihče od zaprošenih anketirancev ni zavrnil sodelovanja v anketi. Tudi dodatnih vprašanj in komentiranja zadeve ni bilo. Iz tega lahko sklepamo, da ljudje zemljiško knjigo in sodišče še vedno dojemajo kot institucijo, ki jim vzbuja določene strahove.

Anketa je bila opravljena na približno petodstotnem vzorcu naših uporabnikov storitev in je trajala deset dni. Izpoljenih vprašalnikov je bilo osemdeset. Približno toliko ljudi nas glede na izkušnje obiše v takem obdobju med uradnimi urami.

Izvedba anketnega vprašalnika se mi ni zdela potrebna samo zaradi preučevanja teme diplomske naloge, temveč predvsem zaradi ugotovitev, ki nam bodo koristile pri nadaljnji organizaciji. Želela sem vedeti kakšno je mnenje ljudi in kaj bi želeli spremeniti pri poslovanju zemljiške knjige v bodoče.

Anketni vprašalnik je sestavni del priloge B, v nadaljevanju pa bom predstavila rezultate in nato še ugotovitve naše raziskave.

1. ALI STE SEZNANJENI Z NOVOSTMI?					
DA - POPOLNOMA		DELNO		NE	
ŠTEVILO	ODSTOTEK (%)	ŠTEVILO	ODSTOTEK (%)	ŠTEVILO	ODSTOTEK (%)
11	13,75	35	43,75	34	42,5

Tabela 5.1: Seznanjenost z novostmi

2. KAKO POGOSTO STE DOSLEJ OBISKOVALI ZEMLJIŠKO KNJIGO?					
ENKRAT LETNO		ENKRAT MESEČNO		ENKRAT TEDENSKO	
ŠTEVILO	ODSTOTEK (%)	ŠTEVILO	ODSTOTEK (%)	ŠTEVILO	ODSTOTEK (%)
32	40	17	21,25	31	38,75

Tabela 5.2: Pogostost prihajanja na zemljiško knjigo

3. ALI STE NA ZEMLJIŠKO KNJIGO PRIŠLI:			
SLUŽBENO		ZASEBNO	
ŠTEVILO	ODSTOTEK (%)	ŠTEVILO	ODSTOTEK (%)
44	55	36	45

Tabela 5.3: Namen prihajanja na zemljiško knjigo

4. ALI MENITE, DA BO POSLOVANJE ZEMLJIŠKE KNJIGE ZDAJ HITREJŠE, LAŽJE, STORITVE BOLJ KAKOVOSTNE?					
DA		NE		NE VEM	
ŠTEVILO	ODSTOTEK (%)	ŠTEVILO	ODSTOTEK (%)	ŠTEVILO	ODSTOTEK (%)
63	78,75	3	3,75	14	17,5

Tabela 5.4: Hitrejše poslovanje v bodočnosti

5. ALI BOSTE UPORABLJALI NOVOSTI, KI JIH PREDVIDEVA PRAVILNIK?						
	DA		NE		NE VEM	
	ŠTEVILO	ODSTOTEK (%)	ŠTEVILO	ODSTOTEK (%)	ŠTEVILO	ODSTOTEK (%)
I. ELEKTRONSKO NAROČANJE Z.K. IZPISKOV	53	66,25	11	13,75	16	20,00
II. VPOGLED V GLAVNO KNJIGO PREK INTERNETA	61	76,25	8	10	11	13,75
III. NAROČANJE Z.K. IZPISKOV NA UPRAVNIH ENOTAH IN PRI NOTARJIH	33	41,25	25	31,25	22	27,50

Tabela 5.5: Uporaba novosti

6. KAKO STE BILI DOSLEJ ZADOVOLJNI S POSLOVANJEM V ZEMLJIŠKI KNJIGI?							
ZELO ZADOVOLJEN		ZADOVOLJEN		NEZADOVOLJEN		ZELO NEZADOVOLJEN	
ŠTEVILO	ODSTOTEK (%)	ŠTEVILO	ODSTOTEK (%)	ŠTEVILO	ODSTOTEK (%)	ŠTEVILO	ODSTOTEK (%)
13	16,25	57	71,25	10	12,5	0	0

Tabela 5.6: Zadovoljstvo

Priznati moram, da so me rezultati ankete oziroma odgovori naših uporabnikov presenetili, zato najprej nekaj besed v zvezi s predzadnjim, šestim vprašanjem. Glede na pretekle in sedanje objave v medijih, kjer o zemljiški knjigi skoraj nikoli ni bilo napisanega in povedanega kaj pohvalnega, uporabniki zemljiške knjige v naš urad večinoma prihajajo že z ustvarjeno negativno sliko in jim zato zelo težko prikažemo drugačno, boljše. Kjer so problemi enostavni, se ponavadi le ti, rešijo brez težav. V primerih, kjer pa je strankin problem težje rešljiv, nastopijo težave.

Ugotavljamo namreč, da večina težav, s katerimi se srečujejo stranke, ne izhaja iz našega poslovanja (razen dolga čakalna doba zaradi velikih pripadov zadev, ki pa so zunanji dejavnik, neodvisen od našega delovanja). Zelo težko je pojasniti stranki, da zadeva, ki jo želi rešiti, ni stvar zemljiške knjige. In v tem odgovoru tiči tudi glavni vzrok za nezadovoljstvo. Tako se vračam na odgovor številka šest, "ZADOVOLJSTVO". Z veseljem lahko ugotavljam, da naši uporabniki, le niso tako nezadovoljni. Rezultati ankete kažejo celo, da jih je velika večina z našim poslovanjem zadovoljna, kar nekaj je celo zelo zadovoljnih. Odgovorov nezadovoljnih je bilo zelo malo, zelo nezadovoljnih pa nič.

Iz odgovorov na prvo vprašanje "SEZNANJENOST Z NOVOSTMI", lahko ugotovim, da je večina naših uporabnikov seznanjena z novostmi, kar je logična posledica več medijskih objav v zvezi z informatizacijo zemljiške knjige. Približno četrtnina od seznanjenih uporabnikov zadeve pozna popolnoma.

Drugo in tretje vprašanje sem združila - "POGOSTOST PRIHAJANJA" IN "NAMEN PRIHAJANJA". Iz odgovorov je razvidno, da nas naši uporabniki obiskujejo različno pogosto in tudi z različnimi nameni. Morda se tehtnica nagiba bolj k službenim obiskom. Z gotovostjo povežem lahko le to, da so obiski tistih, ki zemljiško knjigo obiskujejo v službene namene, pogostejši, kot obiski tistih, ki prihajajo zasebno.

Odgovori na četrto vprašanje "HITREJŠE POSLOVANJE V PRIHODNOSTI" so zelo jasni. Velika večina uporabnikov meni, da bo v prihodnje poslovanje z zemljiško knjigo hitrejše, lažje in boljše.

Peto vprašanje, ki sprašuje po "UPORABI NOVOSTI", je ponudilo odgovore, ki smo jih pričakovali. Uporabniki zemljiške knjige, bodo uporabljali novosti: elektronsko naročanje zemljiškknjižnih izpiskov, vpogledi preko interneta in naročanje izpiskov na upravnih enotah in pri notarjih (slednje je bilo omenjeno najmanjkrat). Ponovno so odgovori za uporabo novosti v praksi pogostejši pri službenih obiskih.

Zadnje vprašanje: "VAŠI PREDLOGI IN MNENJA", je bilo v večini vprašalnikov neizpolnjeno (nanj je odgovorilo samo 15 anketiranih). Ne glede na to, pa bom v nadaljevanju navedla nekaj pripomb in mnenj:

- ✓ Uredite plačila še preko drugih plačilnih sistemov;
- ✓ Odpravite vrsto v pritličju (oddaja vlog za izpiske);
- ✓ Več računalnikov za vpogled;
- ✓ Čim manj napak pri usklajevanju;
- ✓ Čim prej uskladite celotno zemljiško knjigo;

- ✓ Več zaposlenih v zemljiški knjigi;
- ✓ Bolj informirajte ljudi;
- ✓ Izdaja izpiskov naj bo hitrejša;
- ✓ Naročanje elektronskih izpiskov ni tekoče - dva dni in zadnji
- ✓ Brez komentarja – krasno!

Na omenjene odgovore je seveda potreben komentar, ki pa bo obsežneje podan v sklepu. Za zdaj naj končam z ugotovitvijo, da bi bilo treba v uradih kot je naš, večkrat izvajati take in podobne ankete, saj so ugotovitve ki nam jih ponudijo, lahko dobro vodilo k morebitnim spremembam pri organizaciji in določanju strategije za prihodnje učinkovito poslovanje.

6 INFORMATIZACIJA ZEMLJIŠKE KNJIGE

6.1 INFORMATIZACIJA ZEMLJIŠKE KNJIGE KOT PROJEKT EVIDENTIRANJA NEPREMIČNIN

Vodenje ustrezne nepremičninske politike zahteva urejene evidence nepremičnin, ki so ena od podlag za delovanje trga z nepremičninami in eden prvih pogojev za uspešnejši prehod v tržno gospodarstvo. Enotno evidentiranje nepremičnin in ažurni podatki o nepremičninah so osnova za gospodarjenje, vodenje učinkovite zemljiške politike, vrednotenje in obdavčitev nepremičnin, evidentiranje stvarnih pravic na nepremičninah, prostorsko opredeljevanje podatkov statistična poročila in drugo.

Evidentiranje nepremičnin je kompleksna naloga, povezana z različnimi uporabniki informacij in z različnimi državnimi institucijami. Z razvojem nastajajo nove potrebe po uporabi podatkov, hkrati pa se odpirajo tudi vedno nove tehnološke možnosti evidentiranja nepremičnin. Oboje zahteva posodabljanje obstoječih sistemov evidentiranja nepremičnin.

Iz omenjenih vzrokov je Vlada Republike Slovenije 1. oktobra 1998 imenovala Programski svet za posodobitev evidentiranja nepremičnin in določila osnovni koncept posodobitve evidentiranja nepremičnin. Člani programskega sveta so bili minister za okolje in prostor, minister za informacijsko družbo, državni sekretarji ministrstva za finance in ministrstva za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano ter direktorji Statističnega urada Republike Slovenije, Centra Vlade Republike Slovenije za informatiko, Geodetske uprave Republike Slovenije, Servisa skupnih služb, predstavnika Vrhovnega sodišča Republike Slovenije in predstavnica ministrstva za finance.

Cilji posodobitve evidentiranja nepremičnin so bili: poenostavitev postopkov zemljiškooknjižnega in zemljiškookatastrskega evidentiranja nepremičnin ter celovitost, usklajenost in hitrost zajema podatkov.

Projekt posodobitve evidentiranja nepremičnin, ki se je nato tudi dejansko začel izvajati v letu 1999, je bil rezultat predlogov za rešitve na področju evidentiranja nepremičnin, in sicer slovenskih strokovnjakov z nepremičninskega področja ter strokovnjakov Mednarodne banke za obnovo in razvoj. Projektno dokumentacijo so pripravili strokovnjaki iz teh okolij s koordinacijo delavcev Geodetske uprave Republike Slovenije, glede na krovno odločitev programskega sveta.

Projekt je pokrival naloge štirih ministrstev in Vrhovnega sodišča Republike Slovenije ter je obsegal osem ključnih področij (podprojektov):

- ✓ Zemljiškooknjižni kataster in kataster stavb,
- ✓ Zemljiška knjiga,
- ✓ Razvoj sistema registracije stanovanj,
- ✓ Zajem in spremljanje rabe kmetijskih zemljišč,

- ✓ Razvoj sistemov obdavčenja in vrednotenja nepremičnin,
- ✓ Financiranje stanovanjske gradnje in reforma hipotekarnega bančništva,
- ✓ Priprava zakonodaje na področju lastništva nepremičnin ter
- ✓ Podpora koordinacij projekta in strateške študije.

V okviru sredstev iz programa Phare je bil izveden skupni projekt Geodetske uprave Republike Slovenije in Vrhovnega sodišča Republike Slovenije z imenom Projekt posodobitve poslovanja zemljiškooknjižnega katastra in zemljiške knjige. V tem projektu so bili opravljeni pregledi obstoječe organizacijske strukture. Geodetske uprave Republike Slovenije, zemljiškooknjižne zakonodaje, obstoječih podatkov in systemskega načrta za izmenjavo zemljiškooknjižnih informacij ter analiza povezave med evidencami zemljiške knjige in zemljiškega katastra. Rezultat projekta so priporočila o načinih in postopkih elektronske izmenjave podatkov o nepremičninah med obema evidencama in njihove uporabe v upravnih postopkih ter nakup informacijske opreme, potrebne za implementacijo rezultatov projekta. Projekt se je uspešno zaključil leta 2001.

Projekt posodobitve evidentiranja nepremičnin bo trajal predvidoma pet let, od 1. januarja 2000 do 31. decembra 2004. Torej se letos končuje.

Med vrsto pomembnih lastnosti projekta je treba opozoriti zlasti na postavljene dolgoročne cilje, ki so:

- ✓ usklajene evidence o nepremičninah (povezljivi podatki o nepremičninah bodo omogočili izgradnjo usklajenih evidenc o nepremičninah, ki bodo na voljo uporabnikom kot enotne in celovite baze podatkov),
- ✓ tržno vrednotenje in obdavčenje nepremičnin (izdelana metodologija za tržno vrednotenje nepremičnin za potrebe obdavčitve bo omogočala posodobitev tržne vrednosti nepremičnine, kar bo prispevalo k večji objektivnosti pri obdavčenju nepremičnin),
- ✓ bolj učinkovito delovanje trga z nepremičninami (urejene in vzpostavljene evidence bodo omogočale več transakcij na trgu, povezovanje tržne vrednosti nepremičnin bo prispevalo k uravnoteženemu delovanju trga, manj bo špekulacij za podobne ali enake vrste nepremičnin, tako za domače kot tuje državljane),
- ✓ učinkovita podpora potrebam države, lokalnih skupnosti in posameznikom (zanesljivi, ustrezni in kakovostni podatki bodo ponudili učinkovito podporo za odločanje in upravljanje na državni oz. lokalni ravni ter za zadovoljevanje interesov posameznikov),

- ✓ zajem in spremljanje rabe kmetijskih in gozdnih zemljišč (v prvi fazi zajem in nato spremljanje sprememb rabe zemljišč bosta pomemben načrtovalec informacijskega sistema na kmetijskem oz. gozdarskem področju, ki bo dobra podlaga za vodenje ustrezne kmetijske politike),
- ✓ izvajanje prostorskih, stanovanjskih politik in politik okolja (kakovostni in povezani podatki o nepremičninah so podlaga za izvajanje različnih politik, ki so ključne v razvoju vsakega nacionalnega gospodarstva).

Pričakovani rezultati, ki so bili in še bodo doseženi med izvajanjem projekta, so predvsem:

- ✓ digitalni katastrski načrti v enotnem koordinatnem sistemu, tako da bo pokrito celotno območje države,
- ✓ fotogrametrični zajem vseh stavb za celotno območje države,
- ✓ odprava zaostankov na zemljiški knjigi, skladno s sprejetim terminskim načrtom,
- ✓ pripravljene postopki in delna registracija stanovanj,
- ✓ sistem zajema in spremljanje rabe kmetijskih zemljišč,
- ✓ vzpostavitev sistema obdavčenja in vrednotenja nepremičnin,
- ✓ izboljšava zakonodaje na področju lastninskih in drugih stvarnih pravic ter hipotekarnega bančništva,
- ✓ strateški študiji; strategija za informacijsko tehnologijo in upravljanje informacij ter strategija za pokrivanje stroškov.

Večina projektov je že končanih ali pa se zdaj zaključujejo, med drugim tudi zemljiška knjiga.

Na projektu zemljiška knjiga so bile izdelane študije za racionalizacijo postopkov, pretok informacij in vlogo dokumentov na zemljiškooknjiznih sodiščih. Začela se je še odprava zaostankov pri vpisih v zemljiško knjigo na Okrajnih sodiščih v Kopru, Ljubljani, Mariboru, Novi Gorici in Slovenj Gradcu. Sicer pa je bil projekt tudi uradno končan 30. 6. 2004.

6.2 ELEKTRONSKA ZEMLJIŠKA KNJIGA

Elektronska zemljiška knjiga ne pomeni samo novega načina vodenja podatkov o stvarnih in drugih pravicah na nepremičninah, temveč je tudi velik prispevek k racionalizaciji in posodobitvi sodnega poslovanja ter s tem k večji učinkovitosti sodišč in njihovi razbremenitvi. Sestavljajo jo centralna informatizirana baza podatkov in programska aplikacija, ki je nujno potrebna za njeno vodenje in funkcionalnost. Z vzpostavitvijo informatizirane baze podatkov se je vzpostavila enotna zemljiška knjiga na območju celotne države.

6.2.1 Pravne podlage za vodenje zemljiške knjige z uporabo računalniške tehnologije

Temeljno pravno podlago za vodenje zemljiške knjige s pomočjo informacijske tehnologije je podal že prejšnji Zakon o zemljiški knjigi (Ur. l. RS, št. 33/95). Zakon je predvidel, da se lahko zemljiška knjiga vodi tudi z uporabo računalniške tehnologije, in sicer kot informatizirana baza, tako da se vpisujejo in vzdržujejo podatki, ki se vpisujejo v glavno knjigo pri vsakem zemljiškoknjižnem sodišču, v centralni informatizirani bazi zemljiške knjige Republike Slovenije. Zakon tudi določa, da se vpisi v glavni knjigi povezujejo z računalniško vodenimi podatki s zemljiškega katastra.

Uvajanje elektronske zemljiške knjige je potekalo tudi v skladu z delnim ugotovitvenim sklepom ministra za pravosodje z dne 25. 2. 2000, ki je določil, da se začne z uvajanjem elektronske zemljiške knjige na sodiščih, kjer so za to že ustvarjeni določeni kadrovski in tehnični pogoji.

Nadalje je bila v letu 2001 sprejeta še Uredba o naložitvi in vodenju zemljiške knjige z uporabo računalniške tehnologije ter o uskladitvi podatkov v zemljiški knjigi s podatki zemljiškega katastra (Ur. l. RS, št. 42/01).

Zaključek projekta informatizacije zemljiške knjige pa predstavlja pravkar sprejeti Pravilnik o elektronskem dostopu do informatizirane glavne knjige (Ur. l. RS, št. 16/04), ki je pričel veljati 20. 5. 2004 in o katerem bo tekla beseda kasneje.

Delovna skupina za informatizacijo zemljiške knjige je morala zaradi hitrejše in učinkovitejše naložitve elektronske zemljiške knjige predlagati kar nekaj zakonskih sprememb, kar je imelo za posledico razbremenitev sodišč in odpravo sodnih zaostankov. Tako so bile predlagane spremembe, ki so omogočile neposredno povezavo zemljiške knjige z drugimi izvornimi evidencami. Poleg katastra so bili to še centralni register prebivalstva, register tujcev in sodni register. Predlagana in sprejeta je bila tudi sprememba Zakona o lastninjenju nepremičnin v družbeni lastnini, ki je po novem določal, da so vknjižbe lastninske pravice možne tudi za fizične osebe, in sicer po uradni dolžnosti. Elektronska zemljiška knjiga namreč ne pozna več družbene lastnine.

Za enotno tehnološko podporo poslovanja sodišč skrbi Center za informatiko pri Vrhovnem sodišču RS, ki hkrati skrbi tudi za razvoj programske podpore za vodenje elektronske zemljiške knjige ter njene implementacije na vseh zemljiškoknjižnih sodiščih po Sloveniji.

6.2.2 Uvajanje in naložitev elektronske zemljiške knjige

Uvajanje elektronske zemljiške knjige je potekalo na vseh 44 okrajnih sodiščih v naši državi. Vsi zemljiškooknjižni referenti in vodje vpisnikov so na začetku opravili šolanje za uporabo programa za elektronsko zemljiško knjigo. Omenjeni delavci so se seznanili z glavno knjigo in tudi DN vpisnikom (centralni zemljiškooknjižni vpisnik). Šolanje je potekalo na Centru za informatiko pri Vrhovnem sodišču Republike Slovenije. Sestavljeno je bilo iz dveh delov. Najprej je bilo predstavljeno delo z računalnikom, ter računalniški program "Windows", nato pa je sledil daljši del, ki je vključeval spoznavanje programa za glavno knjigo in DN vpisnik. Sočasno je bila na oddelek zemljiške knjige nameščena tudi strojna oprema.

Program neposredno uporabljamo vsi zaposleni v zemljiških knjigah, krog ostalih uporabnikov, ki do centralne informatizirane baze podatkov dostopajo po novem prek interneta, pa je bistveno širši. Tako imajo dostop do elektronske zemljiške knjige tudi sodniki, notarji, odvetniki, določeni državni organi, nepremičninske agencije, banke in seveda tudi širša javnost.

Med izvajanjem projekta je bila omogočena tudi pomoč "helpdesk", najbolj izkušenih referentov, ki so bili izbrani na podlagi večmesečnega sodelovanja. Dosegljivi so bili na posebni telefonski številki in tako pomagali svojim kolegom z nasveti pri reševanju določenih dilem v zvezi z računalniškim programom. Prav tako pomoč so nudili tudi zaposleni na Centru za informatiko pri Vrhovnem sodišču RS.

Ko so bili v praksi izpolnjeni vsi kadrovske in tehnične pogoje za vodenje zemljiške knjige v računalniški obliki, se je pričela naložitev elektronske zemljiške knjige, ki smo jo v prvi fazi izvajali zaposleni, in sicer ob rednem poslovanju zemljiške knjige, hkrati z reševanjem zemljiškooknjižnih predlogov in izdajo zemljiškooknjižnih izpiskov. Podatke iz ročne zemljiške knjige, ki so bili skladni s podatki zemljiškega katastra, smo prenesli v elektronsko zemljiško knjigo in jih odtelj, vodili izključno v elektronski obliki. Cilj te, prve faze je bil, čim hitreje vnesti podatke, za katere zaradi pogostosti pravnega prometa obstaja največje zanimanje.

Povedati moram, da je bilo vnašanje podatkov ob sprotne reševanju zemljiškooknjižnih predlogov eden od vzrokov za povečanje nerešenih zadev, saj smo na začetku vnašanja podatkov na mesec rešili skoraj polovico manj zemljiškooknjižnih zadev. V nadaljevanju so stvari stekle, usklajevanje ročne in računalniške zemljiške knjige je bilo hitrejše. Leta 2002 smo na najbolj "problematičnih" sodiščih dobili tudi pomoč zunanjih usklajevalcev.

V drugi fazi naložitve elektronske zemljiške knjige pa se je nadaljevalo še s sistematičnim usklajevanjem še nevnešenih podatkov po posameznih katastrskih občinah.

V elektronski zemljiški knjigi so torej preslikani tisti podatki iz zemljiškega katastra, ki so skupni obema evidencama.

Zakon o zemljiški knjigi določa, da se v zemljiško knjigo vpisujejo nepremičnine, pravice glede teh nepremičnin, imetniki teh pravic in druga pravna dejstva. V zemljiški kataster pa se poleg podatkov o nepremičninah (parcelna številka, vrsta rabe, površina ...) evidentirajo tudi podatki o imetnikih lastninske pravice. Iz tega sledi, da se določeni podatki evidentirajo v obeh nepremičninskih evidencah, kar seveda pomeni podvajanje, po drugi strani pa nam je prav to omogočilo preslikavo podatkov iz zemljiškega katastra v elektronsko zemljiško knjigo.

Ob naložitvi so referenti najprej uskladili podatke med ročno in elektronsko zemljiško knjigo, torej med zemljiškooknjižnimi podatki in podatki, ki so jih dobili s zemljiškega katastra. Ko je bil določen zemljiškooknjižni vložek (nepremičnina) usklajen, je postal le ta pravno veljaven v elektronski obliki, kar je na takem zemljiškooknjižnem vložku tudi pisalo. V ročni knjigi je bilo to označeno z vpisom "vložek je računalniško usklajen" zraven je bil pripisan tudi datum in podpis referenta, kar je pomenilo, da se vložek vodi le še elektronsko.

Pri usklajevanju je bilo treba strogo upoštevati matičnost obeh evidenc. Zemljiški kataster torej evidentira tudi lastnika, čeprav je za evidentiranje tega podatka pristojna zemljiška knjiga. Bila pa je to velika pomoč pri vzpostavljanju elektronske zemljiške knjige. Smisel preslikave podatkov iz katastra v zemljiško knjigo je bil dvojen:

- ✓ naložitev zemljiške knjige je bila hitrejša (prepisovati je bilo treba manj podatkov) ter
- ✓ omogočena je bila uskladitev stanja med zemljiško knjigo in zemljiškim katastrom (kar je bilo nujno potrebno).

6.2.3 Dostop in vpogled v elektronsko zemljiško knjigo

Vesela sem, da lahko pri pisanju svojega diplomskega dela posredujem popolnoma "sveže" informacije in druge novosti. Lepo je bilo konec maja pogledati tudi spletne strani Vrhovnega sodišča in prebrati nekaj elektronskih sporočil naših uporabnikov. Zemljiška knjiga je 27. 5. 2004 res obrnila novo stran v slovenskem pravnem prostoru.

Tega dne, je namreč tudi v praksi pričel veljati Pravilnik o elektronskem dostopu do informatizirane glavne knjige, ki sem ga večkrat omenila že v prejšnjih poglavjih.

S sprejetjem omenjenega pravilnika je bilo opravljeno še eno od sklepnih dejanj v projektu. Zemljiška knjiga je bila od tedaj dostopna tudi prek interneta.

Omenjeno dejanje nas gotovo postavlja med razvite evropske države na področju informatizacije sodišč. Vse to dokazujejo številni pozitivni odmevi v javnosti. Ročno, velikokrat razpadajočo in predvsem težko razumljivo zemljiško knjigo iz časov avstro-ogrske monarhije je zamenjala nova, moderna in javnosti odprta elektronska zemljiška knjiga.

Vsi podatki so tako od 27. 5. 2004 javnosti enostavno dostopni preko spletnih strani Vrhovnega sodišča RS: www.sodisce.si. Uporaba storitev ne zahteva posebnih administrativnih postopkov. Edini pogoj, ki ga sistem zahteva je, da ima uporabnik elektronski predal, odprt na strežniku RS.

Temeljna značilnost elektronskega dostopa je, da lahko uporabnik s svojega računalnika preko posebnega internetnega vmesnika pridobi zelene zemljiškooknjižne podatke za celotno območje Slovenije. Pri tem mora poznati naslednje podatke:

- ✓ sodišče,
- ✓ katastrsko občino,
- ✓ zemljiškooknjižni vložek,
- ✓ identifikacijski znak nepremičnine (parcelna številka).

Vsak pogled je plačljiv preko (za zdaj) Mobitela, kasneje bo plačilo možno tudi z bančnimi karticami. Vrednost plačila za en vpogled je 304 tolarje. Dostop do lastnih podatkov je preko certifikata, ki ga izda Center za informatiko, brezplačen.

Prek interneta je odslej možno tudi elektronsko naročilo zemljiškooknjižnega izpiska. Seveda samo za usklajene vloške. Naročilo in njegov sprejem sta avtomatizirana. Pred oddajo mora uporabnik plačati takso za izpisek. Naročilo je nato poslano pristojnim, ki overjeni zemljiškooknjižni izpisek pošljejo naročniku po pošti in sicer najkasneje do naslednjega delovnega dne. Če uporabnik želi historični zemljiškooknjižni izpisek, je njegova vloga avtomatično posredovana na pristojno okrajno sodišče.

Zemljiškooknjižne izpiske iz elektronske zemljiške knjige lahko izdajajo tudi notarji in upravne enote. Obojim je omogočen tudi vpogled v stanje zemljiške knjige, razlika je le v tem, da imajo upravne enote brezplačen vpogled, notarji pa ga plačujejo enako kot drugi uporabniki.

Pri vpogledih pa je bilo vse uporabnike treba opozoriti na dve dejstvi, ki sta zelo pomembni pri vsakem njihovem nadaljnjem ravnanju, in sicer:

- ✓ v zemljiškooknjižnem vložku lahko obstaja oznaka "SE AŽURIRA". To pomeni, da se na konkretni nepremičnini, vpisani v tem vložku pravkar izvršuje vpis. Tako se na trenutno stanje v zemljiški knjigi uporabnik ne more zanesti (glej prilogo C).
- ✓ v zemljiškooknjižnem vložku lahko obstaja oznaka "NI USKLAJEN". To pomeni, da konkretni zemljiškooknjižni vložek še ni usklajen z ročno vodeno zemljiško knjigo in da stanje, ki ga izkazuje tak neusklajeni vložek, ni verodostojno. V takem primeru se uporabnik ne more zanesti na stanje v elektronski zemljiški knjigi, temveč mora vpogledati stanje v ročni zemljiški knjigi ali pa naročiti zemljiškooknjižni izpisek iz ročne zemljiške knjige (glej prilogo C).

Iz vsega povedanega sledi, da načelo javnosti zemljiške knjige dobiva z internetnim dostopom novo dimenzijo, ki široki javnosti zagotavlja enostaven dostop do zemljiške knjige in ji hkrati omogoča nadzor nad enim od zelo pomembnih informacijskih sodnih sistemov.

Poudariti je treba, da celotni nepremičninski prostor, kamor sodi tudi zemljiška knjiga pomembno prispeva k nacionalni ekonomiji in da je varnost pravnega prometa vitalno odvisna od zanesljive, ažurne in enostavno dostopne zemljiške knjige.

Tako naše sodstvo pomembno prispeva k temeljnim dejavnikom delovanja učinkovite in varne tržne ekonomije.

6.2.4 Prihodnost elektronske zemljiške knjige

Uspešna izpeljava projekta elektronske zemljiške knjige je bila nujna, ne le zato, da na nepremičninskem področju dokončno ujamemo in obdržimo stik z razvitim svetom, ampak tudi zaradi vključitve v Evropsko unijo. Ta je od naše države pričakovala urejene, pregledne in delujoče ter ažurne nepremičninske evidence.

Urejenost nepremičninskih evidenc je nujna zlasti zaradi varnosti pravnega prometa z nepremičninami. Pravna varnost pa bo zagotovljena le z ažurno zemljiško knjigo, ki bo omogočala tekoče poslovanje in bo dostopna vsakomur. Vse je zastavljeno tako, da bomo takšno zemljiško knjigo tudi zares imeli.

Prihodnje delovanje v tem projektu bo usmerjeno še v učinkovito odpravo zaostankov, ki se na manjših sodiščih že uresničuje, na večjih, kot je Okrajno sodišče v Ljubljani, pa se bo to zgodilo v naslednjih letih.

Elektronska zemljiška knjiga pa prinaša še nove izzive. Eden od njih je gotovo elektronsko vlaganje zemljiškooknjižnih predlogov. Gre predvsem za možnosti, ki se bodo ponudile pogostejšim uporabnikom zemljiške knjige, kot so odvetniki, notarji, nepremičninske agencije ...) Omenjene možnosti so trenutno v fazi testiranja na manjšem okrajnem sodišču.

Dodaten izziv so tudi možnosti povezovanja evidenc (poleg registra prebivalstva, sodnega registra in registra tujcev še povezovanje z drugimi uradi in evidencami).

7 SKLEP

Razvoj javnega menedžmenta in reforme na področju javne uprave zagotovo še ni končan. Na različnih področjih še poteka in ponuja nove in nove izzive, ki se kažejo kot:

- ✓ nadaljnji razvoj in uporaba informacijske tehnologije,
- ✓ dvigovanje pričakovanj, ki se nanašajo na količino in kakovost javnih storitev,
- ✓ spremenjena pravila za javne uslužbence: drugačne oblike zaposlovanja in izobraževanja novih javnih uslužbencev,
- ✓ uvajanje novih tržnih mehanizmov v javno upravo,
- ✓ konkurenčnost in želja po boljših rezultatih,
- ✓ prevzemanje prakse, ki omogoča dejansko merjenje delovne izvedbe. (Haček, 2001)

Vse te spremembe so neodvisne, vendar hkrati med seboj tesno povezane. Vsi skupaj si prizadevamo, da bo javni sektor v prihodnosti drugačen. Bodoči javni sektor bo lahko deloval iz komunikacijskih središč, lahko bo sestavljen iz delavcev, ki jih bo najemal in organiziral zasebni sektor, in bo deloval na podlagi dogovora: država-vlada ... Možnosti bo veliko. Gotovo pa je že nekaj. V javni sektor se že uvaja novi javni menedžment, ki bo med drugim tudi z usmeritvijo v zasebni sektor pomembno prispeval k uresničitvi učinkovitosti in drugačnosti javnega sektorja. Če bi lahko predvideli razvoj zasebnega sektorja, bi torej lahko napovedali tudi, kako se bo spreminjal javni sektor.

O učinkovitem delovanju naše uprave lahko govorimo le ob harmoniji delovanja posameznika in uprave kot "podjetja", v katerem je posameznik zaposlen. Uprava se mora zato spremeniti. Postati mora manj birokratska in bolj podjetniška organizacija. Sistem javnih uslužbencev je bil še v nadaljni preteklosti precej zastarel, predvsem zaradi določenih zakonskih podlag. Julija 2003 je tako pričel veljati nov Zakon o javnih uslužbencih, ki je postavil mnoge stvari na prava mesta, nekaj pa jih bo še treba urediti. Omenjeni zakon predvsem vpliva na visoko profesionalnost in učinkovitost javnih uslužbencev. Tako se vzpostavlja sodobnejši sistem, ki je vedno bolj združljiv s sistemi v modernih evropskih državah.

Seveda pa se mora v naši javni upravi še marsikaj spremeniti. Tu gre za miselnost vseh udeležencev v upravnem sistemu, ki mora biti usmerjena v zadovoljstvo strank, zaposlenih in delodajalca države.

Kot sem že omenila, je informacijska tehnologija eden od ključnih dejavnikov za izboljšanje storitev v javni upravi. Projekti v zvezi s tem so nedvomno usmerjeni k ljudem in organizacijam ter h kakovostnemu zadovoljevanju obojestranskih potreb. Seveda je treba posodobiti tudi preostala področja v javnih sistemih.

Uvajanje elektronskega poslovanja ima in bo imelo močan vpliv na drugačno delovanje javne uprave, ki se kaže predvsem v spremenjenih postopkih vodenja:

- ✓ sodelovanje javnih uslužbencev pri procesih odločanja je širše,
- ✓ sprejemanje odločitev je hitrejše,
- ✓ organizacija poslovanja je učinkovitejša.

Ugotovimo lahko, da je bilo v javni upravi postorjenega marsikaj novega in boljšega. Sem gotovo sodi tudi primer informatizacije zemljiške knjige, ki je pomembno prispeval k hitrejšemu in učinkovitejšemu poslovanju zemljiške knjige in s tem tudi k splošni modernizaciji celotnega sodstva.

Uvajanje elektronskega poslovanja poskušam v nadaljevanju prikazati še s tabelo, ki vsebuje primerjalne značilnosti ročno vodene in elektronske zemljiške knjige:

	ROČNO VODENA ZEMLJIŠKA KNJIGA	ELEKTRONSKA ZEMLJIŠKA KNJIGA
PRODUKT	<ul style="list-style-type: none"> - teže dostopna - manj ažurna - nima povezave z drugimi evidencami - počasneje delujoča 	<ul style="list-style-type: none"> - hitro in enostavno dostopna - ažurna - povezana z drugimi evidencami - hitrejšje in kakovostnejše storitve
CENA	<ul style="list-style-type: none"> - dražje storitve - možnost plačila samo na zemljiški knjigi ali v banki 	<ul style="list-style-type: none"> - cenejše storitve - možnost plačila preko mobilnih telefonov oz. bančnih kartic
KRAJ	<ul style="list-style-type: none"> - po želene podatke je treba priti na zemljiško knjigo 	<ul style="list-style-type: none"> - posredovanje in pridobivanje zelenih podatkov in storitev nista nujno vezani na (fizični) obisk zemljiške knjige
PROMOCIJA	<ul style="list-style-type: none"> - manj možnosti za komuniciranje 	<ul style="list-style-type: none"> - možnost pogostejšega komuniciranja
LJUDJE	<ul style="list-style-type: none"> - več (fizičnih) stikov med posredovalci in uporabniki storitev 	<ul style="list-style-type: none"> - manj (fizičnih) stikov med posredovalci in uporabniki storitev
FIZIČNI DOKAZI	<ul style="list-style-type: none"> - fizično okolje je zelo pomembno 	<ul style="list-style-type: none"> - fizično okolje ne igra več tako pomembne vloge
PROCESIRANJE	<ul style="list-style-type: none"> - zastarela tehnologija - slabše organiziran delovni proces - veliki, neobvladljivi pripadi, ki imajo za posledico dolgo čakalno dobo 	<ul style="list-style-type: none"> - sodobna tehnologija - bolje organiziran delovni proces - zmanjševanje pripada zadev in krajšanje čakalne dobe

Tabela 7.7: Primerjalne značilnosti ročno vodene in elektronske zemljiške knjige

Pri pregledu lahko ugotovim, da so razlike zelo jasne in da je prihodnost zemljiške knjige le še v elektronski zemljiški knjigi. Vseeno pa se mi zdi pomembno opozoriti na dva od sedmih elementov omenjenega marketinškega spleta: ljudje in fizični dokazi. Pri obeh imajo zelo pomembno vlogo zaposleni. Prihodnost elektronske zemljiške knjige je (žal) čedalje bolj usmerjena v zmanjševanje fizičnih stikov med uporabniki in izvajalci storitev. To bo lahko prineslo tudi kakšno negativno posledico uvedbe elektronske zemljiške knjige (avtomatizem,

apatičnost, nezadovoljstvo, neustvarjalnost, nemožnost vplivanja na uporabnike storitev z dobrim posredovanjem storitve...).

Resnično sem vesela, da je to diplomsko delo nastajalo prav v trenutkih dokončevanja in nazadnje tudi konca projekta 30. 6. 2004. Zadeve v njem so tako aktualne in zato toliko bolj zanimive.

O samem projektu je bilo povedanega že veliko lepega in spodbudnega. Morda si zato na koncu lahko dovolim tudi nekaj pomislekov, ki so se mi porodili med spremljanjem in končevanjem projekta ter nato med pisanjem diplomskega dela. Na koncu pa bom poskušala preveriti tudi hipoteze, ki sem si jih postavila v uvodu.

Kot posredovalka opisanih storitev lahko ugotovim, da se je s projektom informatizacije zemljiške knjige resnično obrnil nov list v knjigi o modernizaciji slovenskega sodstva, ki bo zagotovo pripomogla k zmanjševanju čakalne dobe in odpravi zaostankov. Počasi bomo pozabili tudi na dolge vrste pred našimi vrati, ki me nehote vrnejo k razmišljanju v uvodu. Vendar bomo morali do dokončne ureditve postoriti še marsikaj.

Ob slovesnem dokončanju projekta so bile javnosti posredovane informacije o trenutni usklajenosti na vseh zemljiških knjigah po Sloveniji, ki je 96,2-odstotna kar je nedvomno dovolj visoka številka za sklep projekta. Ostanjejo nam torej skromni 4 odstotki, ki bodo usklajeni v bližnji prihodnosti. Upam, da čim prej. Ker pa gre večinoma za težje vložke, bo treba še kar precej truda, in mislim da tudi časa. Posledično bomo priča tudi zmanjševanju zaostankov, na večjih sodiščih tudi s pomočjo zunanjih sodelavcev.

Ob vsem tem tako ne moremo tudi mimo dejstva, da elektronska zemljiška knjiga, vsaj za zdaj, žal še ne bo rešila vseh težav. Kar nekaj jih bomo seveda reševali sproti. V mislih imam predvsem mnenja uporabnikov, ki jim pridružujem tudi svoje:

- ✓ treba bo urediti še dodatne možnosti plačevanja pri elektronskem naročanju zemljiškoknjižnih izpiskov,
- ✓ omogočiti bo treba več vpoglednih računalnikov v večjih zemljiških knjigah,
- ✓ odpraviti bo treba kar nekaj (predvsem administrativnih) napak, ki so nastale (in še nastajajo) pri usklajevanju ročne in elektronske zemljiške knjige,
- ✓ računalniški zemljiškoknjižni izpiski bodo morali biti izdani v dveh delovnih dneh,
- ✓ notarji, predvsem pa upravne enote bodo morali pričeti izdajati zemljiškoknjižne izpiske tudi v praksi.

Vse omenjeno je seveda prehodnega značaja in najbolj pomembno pri vsem tem je, da je projekt elektronske zemljiške knjige uvedel popolnoma novo, sodobno ter v prihodnosti učinkovito zemljiško knjigo, ki je ena od pomembnih lučk, ki vodijo na konec tunela.

Zdaj pa še k **hipotezi**, ki sem si jo zastavila v uvodu in zajema najprej vprašanje spreminjanja značaja storitev, glede kvantitete in kvalitete, ki sta preizkušeni na primeru informatizacije zemljiške knjige. Moj odgovor je jasen. Značaj storite, ki zadeva kvantiteto in kvaliteto, glede na uvedbo elektronske zemljiške knjige in s tem tudi njenega drugačnega poslovanja se je spremenil. Storitve so hitrejše, modernejše in bolj kakovostne.

Tudi odgovor na vprašanje, ali je klasična marketinška definicija storitev (neotipljivost, neločljivost, spremenljivost in minljivost), pri vsem tem še vedno uporabna, je pritrdilen. Značaj storitev se sicer je spremenil, vendar osnovne značilnosti tudi z uvedbo elektronske zemljiške knjige še vedno ostajajo enake..

Človek v mojem primeru uslužbenec, ki posreduje storitev, je prav tako še pomemben, saj je eden od ključnih elementov marketinškega spleta. Brez človeka (ljudi) storitev sploh ne more nastati.

Človek v vlogi ponudnika storitev lahko bistveno prispeva k ugledu in kredibilnosti neke organizacije s tem, da je profesionalen, ima strokovno znanje, je dostopen, fleksibilen in vreden zaupanja. Takega človeka bo zemljiška knjiga v prihodnosti gotovo potrebovala, kajti preden si bo povrnila ugled in kredibilnost, bo morala prehoditi še kar dolgo pot.

Diplomsko delo končujem z ugotovitvijo, da mi je nedvomno koristilo (vsaj) iz dveh razlogov. Prvi je ta, da naj bi se uspešno končal moj petletni študij, in drugi (za katerega sem zelo vesela): vse znanje, ki sem ga pridobila med študijem na fakulteti in med pisanjem diplomskega dela, bom rade volje uporabila pri svojem nadaljnjem delu. Veliko je namreč stvari, ki so napisane v literaturi in veljajo tudi v praksi. Upam, da bom s to ugotovitvijo in njenim uresničevanjem v praksi prispevala delček k učinkovitosti in drugačnosti naše uprave, predvsem pa "naše" zemljiške knjige.

8 SEZNAM LITERATURE IN DRUGIH PRAVNIH VIROV

8.1 LITERATURA

1. Bartenjev, Mitja (2001): Uvajanje elektronske zemljiške knjige. Pravna praksa, št. 8, Ljubljana, str. 42-44.
2. Berry, Parasuraman (1991): Marketing services: Competing Through Quality, The Free Press, New York.
3. Brejc, Miha (1996): Organiziranje upravnega dela. Visoka upravna šola, Ljubljana.
4. Brejc, Miha (2000): Ljudje in organizacija v javni upravi. Visoka upravna šola, Ljubljana.
5. Brezovar, Rado (2002): Vpisi v elektronsko zemljiško knjigo. Pravosodni bilten, št. 3, Ljubljana.
6. Brezovar, Rado (2004): E-zemljiška knjiga. Pravna praksa, št. 18-19, Ljubljana, str.3
7. Dovžan, Henrik (1994): Trženje v javni upravi. Gospodarski vestnik - priloga Svetovalec, št. 22, Ljubljana, str. 75- 80.
8. Grönroos, Cristian (1990): Service Management and Marketing. Managing the moments of Truth in Service Competition. Lexington Books, Massachusetts/Toronto.
9. Haček, Miro (2001): Sistem javnih uslužbencev. Fakulteta za družbene vede, Ljubljana.
10. Inštitut za javno upravo pri Pravni fakulteti Univerze v Ljubljani (2002): Javna uprava.
11. Jančič, Zlatko (1990): Marketing: Strategija menjave, Gospodarski vestnik. Ljubljana.
12. Jančič, Zlatko (1999): Celostni marketing. Fakulteta za družbene vede, Ljubljana.
13. Jenull, Hinko (1997): Sodstvo: Reforma reforme. Pravna praksa, št. 367, Ljubljana, str. 2.
14. Jurša, (1997): Inovativnost v javni upravi - primer Ministrstvo za obrambo RS. Magistrsko delo. Fakulteta za družbene vede, Ljubljana.
15. Klaneček, Alojz (1991): Osebna direktna prodaja - izziv sedanjosti. HacVia, d. o. o., Ljubljana
16. Kotler, Philip (1998): Marketing management - Trženjsko upravljanje - analiza, načrtovanje, izvajanje in nadzor. Slovenska knjiga, Ljubljana.
17. Kreslin, Lidija (2000): Učinkovitost sodobne javne uprave. Diplomsko delo. Fakulteta za družbene vede, Ljubljana.
18. Kukovec, Vesna (2000): Zemljiška knjiga in zemljiškknjžni vpisi po novi pravni ureditvi, diplomsko delo. Visoka upravna šola, Ljubljana.
19. Likar, Borut in soavtorji (2002): Uspeti z idejo-Tehnike in metode ustvarjanja, razvoja in trženja idej. Korona plus, d. o. o., Ljubljana.
20. Lovelock, Christopher (1996): Services Marketing. Prentice Hall International, New Jersey.

21. Mezek, Jurij (2002): Uvajanje elektronskega poslovanja v državni upravi. Magistrsko delo. Fakulteta za družbene vede, Ljubljana.
22. Osredečki, Eduard (1992): Poslovni bonton: kultura poslovnega komuniciranja. Tehniška založba Slovenije, Ljubljana
23. Palmer, Adrian (1998): Principles of Services Marketing. McGraw-Hill, London.
24. Postma, Paul (2001): Nova doba trženja. Gospodarski vestnik, Ljubljana.
25. Potočar, Jernej (1997): Kaj sodstvo mora (zmore) storiti samo? Podjetje in delo, št. 6, Ljubljana, str. 844.
26. Pristavec, Evelin (2001): Sodišča: O stanju zadev na sodiščih tudi po telefonu. Pravna praksa, št. 39, Ljubljana, str. 11.
27. Rakočevič, Slobodan (1994): Državna uprava, Časopisni zavod Uradni list Republike Slovenije, Ljubljana.
28. Snoj, Boris (1998): Management storitev. Visoka šola za management, Koper
29. Stanonik, Bojan (1998): Možnosti in ovire za uvajanje načel novega upravljanja javnega sektorja. Magistrsko delo. Fakulteta za družbene vede, Ljubljana, str. 12-18
30. Šmidovnik, Janez (1980): Temeljni pojmi o upravi. Visoka upravna šola, Ljubljana
31. Ude, dr. Lojze (1993): Sodstvo. Podjetje in delo, št. 5, Ljubljana, str 710
32. Ule, Mirjana, Kline, Miro (1996): Psihologija tržnega komuniciranja. Fakulteta za družbene vede, Ljubljana.
33. Vavpetič, Lado (1961): Temeljni pojmi naše javne uprave I., Ljubljana.
34. Virant, Grega (1998): Pravna ureditev javne uprave. Visoka upravna šola, Ljubljana.
35. Vovk, Irena (2001): Sodstvo na Slovenskem. Pravna praksa, št. 39, Ljubljana, str. 59
36. Vovk, Irena (2001): Za zaostanke niso kriva le sodišča. Pravna praksa, št. 31, Ljubljana, str. 11.
37. Zabel, Andreja (2002): Pomen pritožb v storitveni dejavnosti. Diplomsko delo. Fakulteta za družbene vede, Ljubljana.
38. Zeithaml, A. Valerie, Bitner, Mary Jo (1996): Services Marketing. The Mc Graw- Hill Companies, Singapore.
39. Žurga, Gordana (2001): Kakovost državne uprave. Fakulteta za družbene vede, Ljubljana.

8.2 PRAVNI VIRI

1. Berden, Andrej, Tratnik, Matjaž, Vrenčur, Renato, Rijavec, Vesna, Frantar Tone, Keresteš, Tomaž, Juhart, Miha (2002): Novo stvarno pravo. Studio Linea in Zavod Codex Iuris, Maribor.
2. Pravilnik o elektronskem dostopu do informatizirane zemljiške knjige, Uradni list Republike Slovenije, št. 16/2004.
3. Pravosodje in ustavno sodstvo. Časopisni zavod in Uradni list Republike Slovenije, 1997.
4. Predpisi o zemljiški knjigi. Časopisni zavod in uradni list Republike Slovenije, 1996.
5. Uredba o naložitvi in vodenju zemljiške knjige z uporabo računalniške tehnologije ter uskladitvi podatkov v zemljiški knjigi s podatki katastra, Uradni list Republike Slovenije, št. 42/2001.
6. Zakon o zemljiški knjigi, Uradni list Republike Slovenije, št. 58/2003.

8.3 ELEKTRONSKI VIRI

1. Center Vlade RS za informatiko (CVI): <http://www.gov.si/ca/>
2. E-poslovanje: http://www.pf.uni-mb.si/pravna_informatika/images/pi_3pdf
3. Ministrstvo za pravosodje: <http://www.gov.si/mp/>
4. Spletne strani sodišč: <http://sodisca.av-studio.si/>
5. Trženje storitev - Ekonomska fakulteta v Ljubljani:
<http://www.matkurja.com/eng/resources/business/services>
6. Vlada RS; Državni portal RS: <http://www.gov.si/vrs/slo/slo-tekst/index.html>
7. Vpogledi v zemljiško knjigo: <http://portal.sodisca.si/vpogledi/z.k.portal>
8. Zemljiška knjiga - spletna stran:
<http://www.adler.angelcities.com/zemljiska%20knjiga.htm>

9 SEZNAM TABEL IN SLIK

9.1 SEZNAM SLIK

Slika 4.1: Model kakovosti storitve	32
---	----

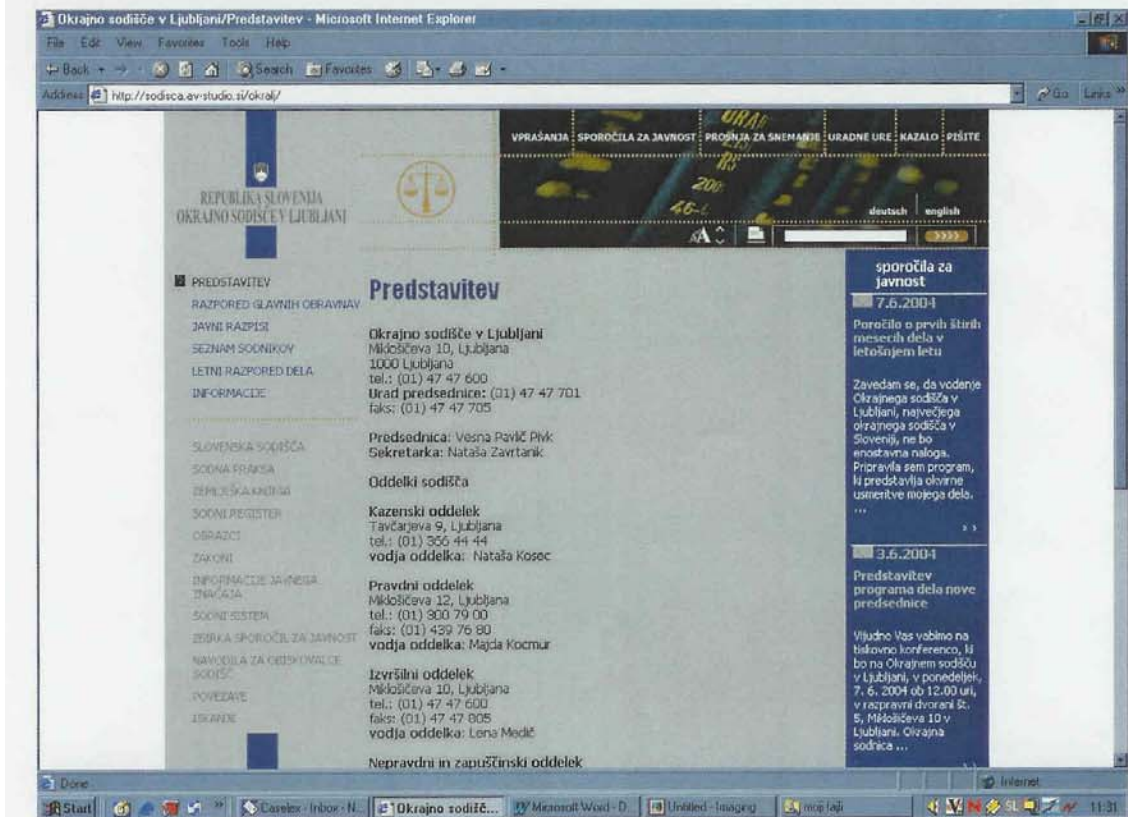
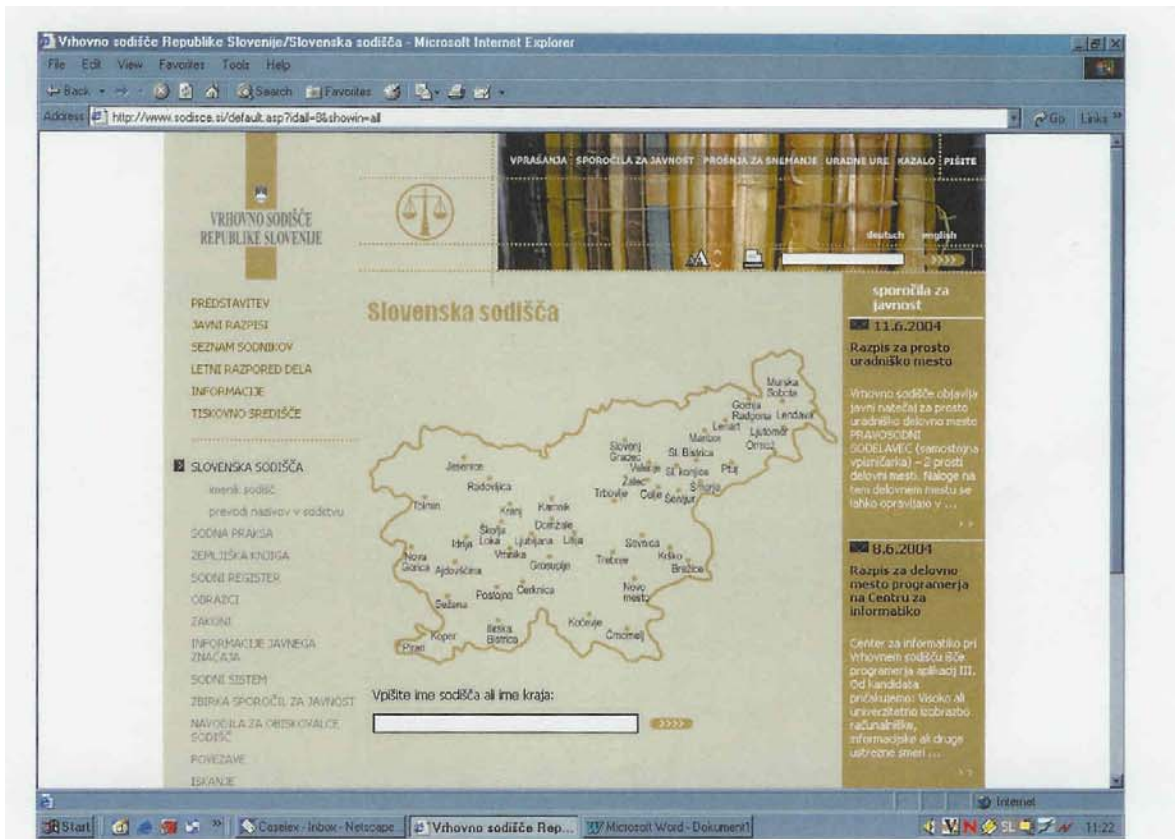
9.2 SEZNAM TABEL

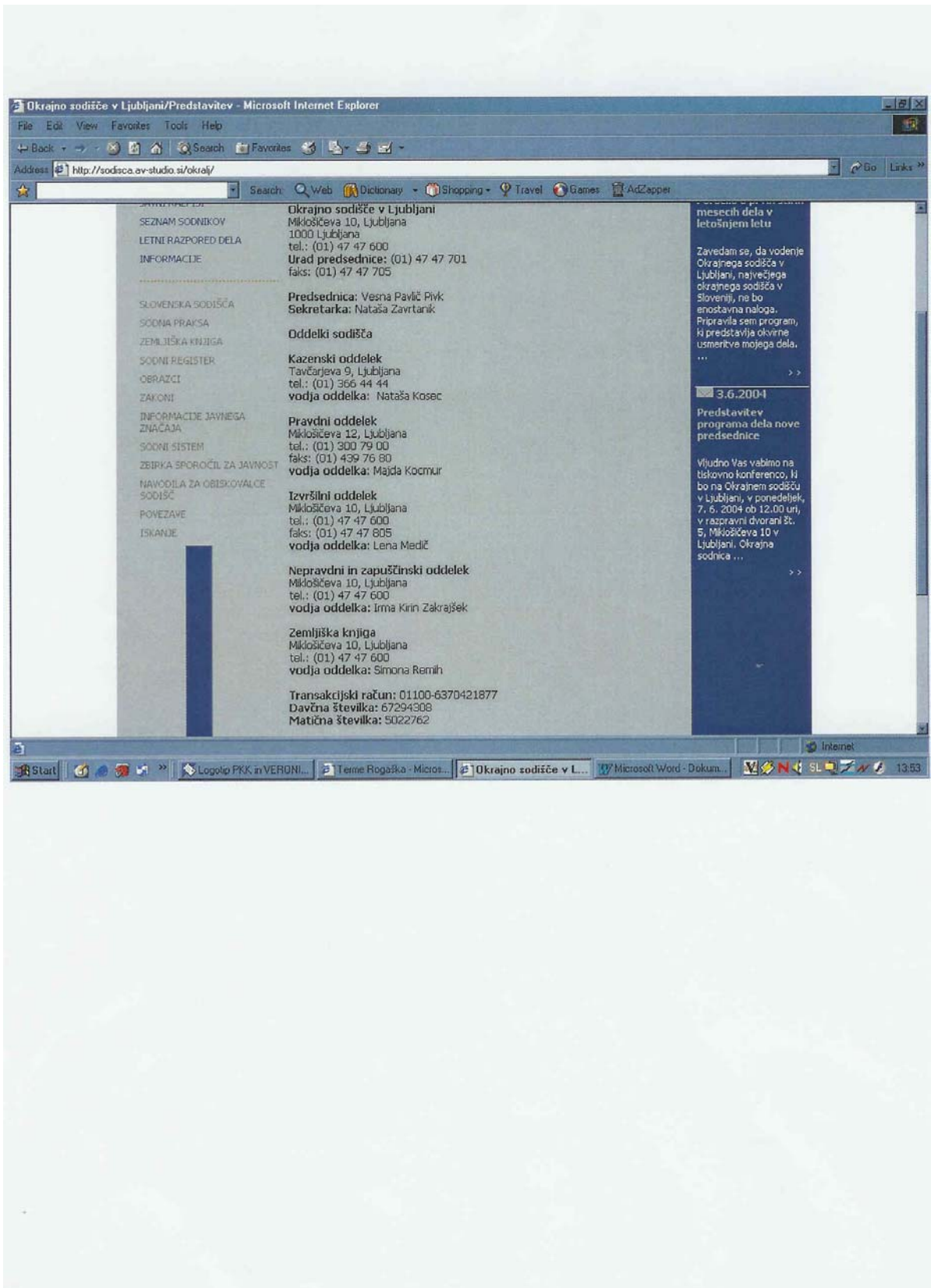
Tabela 5.1: Seznanjenost z novostmi	42
Tabela 5.2: Pogostost prihajanja na zemljiško knjigo.....	43
Tabela 5.3: Namen prihajanja na zemljiško knjigo.....	43
Tabela 5.4: Hitrejše poslovanje v prihodnosti	43
Tabela 5.5: Uporaba novosti	44
Tabela 5.6: Zadovoljstvo	44
Tabela 7.7: Primerjalne značilnosti ročno vodene in elektronske zemljiške knjige.....	57

10 PRILOGE

PRILOGA A: spletne strani sodišč







Zemljiška Knjiga - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address http://portal.sodisce.si/vpogledi/zk_portal.jsessionid=4A5D1GZLsktd15maQy6JYH0Zd7beA971ha3GIBx68ws2nQov1HTOI-2083001512?_nfpb=true&_pageLabel=zk_page_4

VRHOVNO SODIŠČE
REPUBLIKE SLOVENIJE

ELEKTRONSKI DOSTOP DO ZEMLJIŠKE KNJIGE
Vrhovno sodišče Republike Slovenije
Center za informatiko
p. p. 639, 1001 Ljubljana
Pomoč na: ezk.info@sodisce.si

Uvod Naročilo Vpogled Pogosta vprašanja
Splošno o dostopu Način iskanja Vrste uporabnikov Višina nadomestila Pravna podlaga

Podatki o nepremičnini

Za dostop (iskanje) mora uporabnik vnesti naslednje podatke:

- okrajno sodišče, kjer nepremičnina leži in
- katastrsko občino in
- številko zemljiškoknjžnega vložka ali identifikacijsko številko nepremičnine (parcelna številka)

Opozorilo:

- Ni mogoč dostop do podatkov o imetnikih pravic (na primer: lastniki), ki niso vezani na posamezno nepremičnino oziroma več nepremičnin, vpisanih v istem vložku, četudi je takšen dostop v informatizirani glavni knjigi tehnično (programsko) mogoč (1. odstavek 199. člena ZK-1).
- Nihče nima pravice do dostopa do podatkov, ki so shranjeni v informatizirani glavni knjigi, na način, ki bi omogočal ugotovitev ali je določena oseba lastnik oziroma imetnik drugih pravic na katerikoli nepremičnini (2. odstavke 199. člena ZK-1). Izjeme so naštetje v 3. odstavku 199. člena ZK-1. V takem primeru mora oseba vložiti pisno obrazloženo zahtevo, o kateri odloča zemljiškoknjžni sodnik (4. odstavek 199. člena ZK-1)

Načini elektronskega dostopa:

- **Oddaljeni elektronski dostop** je dostop do podatkov, vpisanih v glavni knjigi zemljiške knjige, prek internet dostopa (v nadaljevanju **VPOGLED**). Podatki pridobljeni prek vpogleda nimajo značaja overjenega izpiska iz zemljiške knjige.
- **Elektronska zahteva za overjeni izpisek** je zahteva, poslana v elektronski obliki, da zemljiškoknjžno sodišče izda redni ali zgodovinski izpisek iz zemljiške knjige in ga pošlje po pošti osebi, ki ga je zahtevala (v nadaljevanju **NAROČILO OVERJENEGA IZPISKA**).

Done

Start Castlex - Inbox - N... Zemljiška Knjig... Microsoft Word - v... Unitled - Imaging... moj fajl

Internet

11:33

PRILOGA B: anketni vprašalnik

ANKETNI VPRAŠALNIK

Dne 20.5. 2004 je stopil v veljavo Pravilnik o elektronskem dostopu do informatizirane glavne knjige, /Ur. l. RS št. 16, z dne 20. 2. 2004/, ki je predvidel kar nekaj novosti, predvsem pa naj bi olajšal poslovanje z zemljiško knjigo. Prednosti elektronskega dostopa so in bodo številne, predvsem zaradi dostopa do elektronske zemljiške knjige preko interneta.

Glede na zgoraj navedeno vas prosimo, da nam odgovorite na naslednja vprašanja:

1. ALI STE SEZNANJENI Z ZGORAJ OMENJENIMI NOVOSTMI?

a/ da - popolnoma b/ delno c/ ne

2. KAKO POGOSTO STE DO SEDAJ OBISKOVALI ZEMLJIŠKO KNJIGO?

a/ 1 x letno b/ 1 x mesečno c/ 1 x oz. večkrat tedensko

3. ALI STE NA ZEMLJIŠKO KNJIGO PRIŠLI:

a/ službeno b/ zasebno

4. ALI MENITE, DA BO POSLOVANJE Z ZEMLJIŠKO KNJIGO SEDAJ HITREJŠE, LAŽJE, STORITVE BOLJ KVALITETNE?

a/ da b/ ne c/ ne vem

5. ALI BOSTE UPORABLJALI "NOVOSTI", KI JIH PREDVIDEVA PRAVILNIK?

I. elektronsko naročanje z. k. izpiskov

a/ da b/ ne c/ ne vem

II. vpogled v glavno knjigo preko interneta

a/ da b/ ne c/ ne vem

III. naročnje z. k. izpiskov na upravni enoti ali pri notarju

a/ da b/ ne c/ ne vem

- obrni -

2.

6. KAKO STE BILI DO SEDAJ ZADOVOLJNI S POSLOVANJEM ZEMLJIŠKE KNJIGE?

a/ zelo zadovoljen b/ zadovoljen c/ nezadovoljen d/ zelo nezadovoljen

7.VAŠI PREDLOGI, MNENJA

Hvala!

Okrajno sodišče v Ljubljani
zemljiška knjiga

PRILOGA C: zemljiškoknjižni izpiski

Okrajno sodišče v Ljubljani
Miklošičeva 10

Izpis št.: 38713/2004
Izdan dne.: 05.07.2004 11:44:27
Velja od: 05.07.2004
Referent 1: Nevenka Zaletel

Redni izpisek iz Zemljiške knjige

Katastrska občina: GLINCE
Vložek št.: 712
Usklajenost vložka: je od 24.05.2004 usklajen z ročno vodeno zemljiško knjigo

Plombe NI PLOMB.

List A

Podatki o nepremičninah:

št.	nepremičnina	oznaka nepremič.	vrsta rabe	m ²	povezave
1	809/2		dvorišče stanovanjska stavba	269,00 91,00	

Podatki o parcelni številki, površini in splošni vrsti rabe ter identifikacijskem znaku zemljiške parcele, stavbe ali posameznega dela stavbe so zapisani tako, kot so evidentirani v zemljiškem katastru. Identifikacijski znak objekta, ki se ne vpisuje v kataster stavb, je zapisan tako, kot je evidentiran v evidenci takih objektov (3. člen Zakona o zemljiški knjigi - ZZK-1, Ur. List RS, št. 58/03).

Spremembe podatkov o nepremičninah:

nepremičnina	št.	Dn	vloženo	izvor	besedilo
809/2	1	uskladitev		pripis	Prepis podatkov iz centralne baze zemljiškega katastra z dne 27.12.1999.

List B

Podatki o lastnikih:

št.	lastnik	s. roj./id.	naslov	delež	p
1/1	Fistrovič Janez	V 11.6.1959	Kreljeva ulica 3, 1000 Ljubljana - dostava	1/2	
1/2	Podlipec - Fistrovič Tatjana	V 28.2.1960	Kreljeva ulica 3, 1000 Ljubljana	1/2	

Spremembe pri lastnikih:

Ime lastnika: Fistrovič Janez

št.	Dn.	vloženo	tip	pravna podlaga
1	uskladitev		vknjižba	Prepis podatkov iz centralne baze zemljiškega katastra z dne 27.1
2	uskladitev		vknjižba	Vlož. 7.8.1984, Dn. št. 7793/1984 in Vlož. 24.5.2004, Dn. št. 13871/2004 Na podlagi darilne pogodbe z dne 3.4.1984, aneksa z dne 30.8.1984, čl. ZLNDL (Ur. l. RS št. 44/97 in 59/01) se vknjiži lastninska prava na površini 1/2.

Ime lastnika: Podlipec - Fistrovič Tatjana

št.	Dn.	vloženo	tip	pravna podlaga
1	uskladitev		vknjižba	Prepis podatkov iz centralne baze zemljiškega katastra z dne 27.1
2	uskladitev		vknjižba	Vlož. 7.8.1984, Dn. št. 7793/1984 in Vlož. 24.5.2004, Dn. št. 13871/2004 Na podlagi darilne pogodbe z dne 3.4.1984, aneksa z dne 30.8.1984, čl. ZLNDL (Ur. l. RS št. 44/97 in 59/01) se vknjiži lastninska prava na površini 1/2.

List C₁ NI ZAPISOV.

List C₂ NI ZAPISOV.

List C₃ NI ZAPISOV.

taksa:
oproščeno takse po členu 11

Referent 1: Nevenka Zaletel



1. 8466 / 2004
A1

Številka zemljiškoknjižnega vloška: 712
Katastrska občina: Glince
Občinsko sodišče: Jubjans

St. zemljiška (parcele)	Označba parcele (hišna številka in ulica, obdelovalna vrsta)	Površina po katastru			St. zemljiška (parcele)	Označba parcele (hišna številka in ulica, obdelovalna vrsta)	Površina po katastru		
		ha	a	m²			ha	a	m²
809/2	<u>Travniki st. stavba - 91m²</u> <u>njivna dvorišče - 269m²</u>			<u>3 60</u> <u>3 62</u>					

VLOŽEK RACIONALIZACIJSKO USKLAJEN
Datum: 24-05-2004
Podpis: _____

A2

Zaporedna številka	Vpis
1	<u>Vloži. 3.12.1969, Dm 4069</u> <u>Prizna se od št. 225 št. do. odpisovanja parce. 809/2 nj. - 362 m²</u>
2	<u>Vloži. 30.3.1988, Dm 2576</u> <u>Prizna se od št. 30.5.1944 se poobči. z. nove izmere parce. 809/2 nj. 362m² št. 360m²</u>
3	<u>Vloži. 28.2.1989, Dm 1414</u> <u>Prizna se od št. 27.1984, Dm 1174/80 in odločbi se poobči. sprememba vrste rabe parce. 809/2 št. - 360m² št. st. stavba - 91m², dvorišče - 269m²</u>

Obz. Zz. št. 28 (Višnja poba za glavno zemljiško knjigo - listi A, B in C) 2412-V-1376-66 - LP 1991 66

Založila Društvo inšp. - Obr. 9,100

B

Zaporedna številka	Vpis
1	<p>Vloži: 3. 12. 1968, št. 7069</p> <p>Po duplikatni pogodbi z dne 6. 11. 1968 se skrajša lastniška pravica za osebo z imenoma:</p> <p><u>Podlipec Slavko</u> roj: 21. 1. 1922,</p> <p><u>Sp. tihana, ul. Martina Topana št. 16.</u></p>
2	<p>Vloži: 27. 11. 1940, št. 1195</p> <p>Po odloku o delobitni lastniški pravici, ki nastane na osnovi drugega kompleksa graditve (U. P. SLS 1940) se skrajša v bitu A fizičar zemljišča kot</p> <p><u>Strojna lastnina</u></p> <p>v uporabi: Občina F. Suka.</p>
3	<p>Vloženo 24. 5. 2004, Dn. št. 12871, 12004</p> <p>Na podlagi davčne pogodbe z dne 3. 4. 1984,</p> <p>aneksa z dne 30. 8. 1984</p> <p>in 2. čl. ZLNDL/Ur. list RS št. 44/97 in št. 59/01</p> <p>se vključijo lastniška pravica za osebo:</p> <p>a) PODLIPEC-FISTROVIČ TATJANA, roj. 28. 2. 1920 do 1/2</p> <p>b) FISTROVIČ JANEZ, roj. 11. 6. 1919 do 1/2</p> <p>oba Križeva ul. 3, Lj.</p>

VLOŽEK REŽIMARJEVA HOKLAJEN

Datum: 24-05-2004

Podpis: [Signature]

Zaporedna številka	Vpis	din	p
1	<p>Vpis: 27.11.1984, št. 1795 Vpisništvo in pravice uporabe parce. 809/2 po čl. 7 Zakona o posestvarji lastni in pravi posestnik (U.1.585/1976) v korist osebe z imenom: Podlipes Henrik, roj. 21.1.1922, št. ul. Kopana 14. 26. Ljubljana 5.</p>	<p>.....</p>	<p>.....</p>
2	<p>Vpis: 7.8.1984, št. 7493 Pr. stavila pogodbe z dne 3.4.1984 in anula in z dne 30.8.1986 se vključuje pravice uporabe parce. 809/2 po čl. 15 Zakona stavila in v korist osebe z imenom:</p>	<p>.....</p>	<p>.....</p>
3	<p>a. Podlipes - Fistrovič Tatjana, roj. 28.2.1960, 1/2 b. Fistrovič Korošič, roj. 11.6.1959, 1/2 na varstvu odločeno, št. št. Uločeno se v 8. Priloga 3. (in vseh)</p>	<p>.....</p>	<p>.....</p>
3	<p>Vloženo 24.5.2004, Dn. št. 13879/12004 Na podlagi 2. čl. ZLNDL/Ur. list RS št. 44/97 In št. 59/01/ se vknjiži izbris pravice uporabe/ime- nika pravice uporabe/pod zap. št. 2.</p>	<p>.....</p>	<p>.....</p>

VLOŽEK RAČUNALNIŠKO USKLAJEN
 Datum: 24-05-2004
 Podpis: [Signature]



ZEMLJIŠKA KNJIGA
 OKRAJNO SODIŠČE V LJUBLJANI
 Dne 01-07-2004
 Podpis: [Signature]

Oproščeno takse po čl. 11 ZST

746
 Stevilka zemljiškoknjižnega vložka: 746

177/1 8467 12004
 A1

Katastrska občina: Vel. Lasiče
 Okrajno sodišče: Ljubljana

Št. zemljiška (parcele)	Označba parcele (hišna številka in ulica, obdelovalna vrsta)	Površina po katastru			Št. zemljiška (parcele)	Označba parcele (hišna številka in ulica, obdelovalna vrsta)	Površina po katastru		
		ha	a	m ²			ha	a	m ²
262	starobite i klesaru kotalcem, ledenico in starijakom, dvorišče		9	25	-	Z. k. telo II. dve gospod. kmetijska hiša s kmetijskim kotalcem, ledenico in starijakom, Hojci na par. št. 262. 1935/1	-	-	-
1935	njiva		10	82					
262	Z. k. telo I.: starobite i dvorišče		9	25					
1935	njiva	96	9	82					
1935/1	st. obzidje		2	19					
1935/1	dvorišče			35					
1935/1	dvorišče		5	77					

A2

Zaporedna številka	Vpis
1	Mož. 6.10.1965, dn. št. 1505. - Knjižila se pare. obz. starobite i klesaru, kotalcem, ledenico, starijakom in dvoriščem. 1935 njiva 1082m ² , odvisna od vlozka 196 te k.
2	Vlož. 24.11.1969, dn. št. 9636/69. Po t. 11 Navodila o z. k. vpišu mac. (ur. l. 1967, št. 49-50/1967/69) se razdeli ta z. k. vložek na zemljišča brez stavb kot z. k. telo I, s par. št. 262 in 1935 ter stavbo brez zemljišča kot z. k. telo II. s hišo v Vel. Lasičah, klesaru, kotalcem, ledenico in starijakom na par. št. 262.
3	Vlož. 12.9.1995, dn. št. 7600 Po informacijam in dne 11.9.1995 na Ljubljani: 262/1935 a) pri z. k. telesu I. vpisane imamo, delitev in izbris odobne parcele: ob 1935 njivo - 1982m ² v pre. št. 1935/1 dvorišče (z gospod. kmetijskim) - 219m ² , dvorišče (z gospod. kmetijskim) - 35m ² dvorišče - 577m ² , št. 1935/1 njivo - 969m ² , b) pri z. k. telesu II. vpisane, da je odobna pre. št. 262, starobite (s hišo, klesaru, kotalcem, ledenico, starijakom, dvorišče in izbrina, ter na delu v pre. št. 1935/1, c) pri z. k. telesu II. vpisane, da opredelimo z. k. telesu II. delovaj dve gospod. kmetijska, in delovaj na pre. št. 1935/1.

menjene parcelne 22/10/1992

B

Vporedna številka	Vpis
1 22 1-4	<p>Vlož. 6.10.1965, du. št. 5605. Po Iz. vložka št. 196 te k.o. se pravice vpis sledijo nebitne: Vlož. 23.6.1959, du. št. 443. Po skupni pogodbi z dne 26.4.1959, neg. št. A 583 se o nastanu medu razpisalke pod št. 10 vključiti lastniška pravica za osebo z imenom: <u>Štupica Franca</u> Prejca št. 2, sedaj Vel. Latiče št. 61.</p>
2 k1	<p>Po odločbi odd. za upravn. pravne zadeve Obs. ljubljana - Vrč. Rudnik z dne 15.6.1965, št. 463-340/65 se vključiti v Obs. Anjurova zemljišče - brez slab. kat družbena lastnina in imetnika pravice uporabe: Občina ljubljana - Vrč. Rudnik.</p>
3	<p>Vlož. 24.11.1969, du. št. 9636/69 Zaradi razdelitve vložka na 2 k. teleci I in II razpisalke, da se razpisalke 9636/69 vključijo pod zap. št. 1 samo na 2 k. telci II, vključijo pod zap. št. 2 pa samo na 2 k. telci I. 9637/69</p>
4 1-3	<p>Po sklepu o dedovanju z dne 14.5.1969 in dodatnem sklepu o dedovanju z dne 10.7.1969 št. D 81/69-10 se vključijo pri 2 k. telcu II lastniška pravica za osebo z imenom: <u>Štupica Franja</u> roj. 20.7.1898, Vel. Latiče št. 71</p>
5 k4 1-5	<p>Vlož. 10.7.1980, du. št. 5930 Po sklepu o dedovanju temeljelega sodišča v Ljubljani, urbe v Ljubljani z dne 11.8.1988, št. II.D 326/88 se pri 2 k. telcu II vključijo lastniška pravica za osebo z imenom: <u>Kolar Marija</u>, roj. 2.5.1922, 1/2</p>
6 k5	<p>Vlož. 3.4.1992, du. št. 3926, Po dosilni pogodbi z dne 7.3.1992 se pri 2 k. telcu II vključijo lastniška pravica za osebo z imenom: dr. <u>Jozica Kolar</u>, roj. 7.11.1954 do 1/2 Vel. Latiče št. 1.</p>
	<p style="text-align: right;"><u>neveljavno ploskilo</u> 22401/2002</p>

zaporedna številka	Vpis	din	p
1	<p>Vloz. 24.11.1969, du. št. 9637/69. 9637/69 Po sklepu o dedovanju z dne 14.5.1969 in dodatnem sklepu o dedovanju z dne 10.7.1969, št. D 89/69-10, je vključeni pravica uporabe po čl. 34, 38 in 39 zakona o nac. vojnim izgradit in grad. zemljišč na par. št. 262 in 1935 v korist osebe z imenom: Stupica Franja, roj. 20.7.1898, vel. Lašce št. 71</p>	" " " " " " " "	" " " " " " " "
2 K 1	<p>Vloz. 10.7.1990, du. št. 5930. 5930/90 Po sklepu o dedovanju (inženirja sodnica in Zulejan; Ante o Zulejan) z dne 17.8.1988, št. D 326/88 in vključeni pravica uporabe par. št. 262 in št. 1935 v korist osebe z imenom: Kolar Marija, roj: 2.5.1922 Vel. Lašce št. 71.</p>	u u u u u u u u	u u u u u u u u
<u>nesojeno plombe</u>		22409/0002	



ZEMLJIŠKA KNJIGA
 OKRAJNO SODIŠČE V LJUBLJANI
 Dne 01-07-2004
 Podpis [Signature]

Oproščeno takse po čl. 11 ZST

1/20/ 8468 /100

Okrajno sodišče v Ljubljani
Miklošičeva 10

Izpis št.: 38707/2004
Izdan dne.: 05.07.2004 11:41:22
Velja od: 05.07.2004
Referent 1: Nevenka Zaletel

Redni izpisek iz Zemljiške knjige

Katastrska občina: VELIKE LAŠČE
Vložek št.: 746
Usklajenost vložka: ni usklajen z ročno vodeno zemljiško knjigo, zato načelo zaupanja ne velja, razen za podatke o plombah.
(SE AŽURIRA)

Plombe

0/1849	datum začetka ZK postopka: 01.01.1849 00:00	datum vpisa plombe: 30.12.1999
vrsta vpisa sklep predlagatelj	(vložek ni bil plombiran v DN vpisniku, ampak se je plomba prenesla z odpisom/pripisom)	
	(Predlagatelj ni vpisan)	
22404/2002	datum začetka ZK postopka: 21.11.2002 10:20	datum vpisa plombe: 22.11.2002
vrsta vpisa sklep predlagatelj	vknjižba pridobitve lastninske pravice (za parcele: 1935/1) vknjižba pridobitve lastninske pravice (za parcele: 1935/2)	
	Gruden Janez, Prešernova 3, Ljubljana Kolar Marija, Velike Lašče 71, Velike Lašče	
5465/2003	datum začetka ZK postopka: 10.03.2003 13:08	datum vpisa plombe: 11.03.2003
vrsta vpisa sklep predlagatelj	pripis parcel (za vse parcele v vložku)	
	Gruden Janez, Prešernova 3, Ljubljana - dostava Kolar Marija, Cereja 2, Velike Lašče	

List A

Podatki o nepremičninah:

št.	nepremičnina	oznaka nepremič.	vrsta rabe	m ²	povezave
1	1935/1		dvorišče	577,00	
			gospodarsko	219,00	
			poslopje		
			gospodarsko	35,00	
2	1935/2		poslopje		
			njiva	969,00	

Podatki o parcelni številki, površini in splošni vrsti rabe ter identifikacijskem znaku zemljiške parcele, stavbe ali posameznega dela stavbe so zapisani tako, kot so evidentirani v zemljiškem katastru. Identifikacijski znak objekta, ki se ne vpisuje v kataster stavb, je zapisan tako, kot je evidentiran v evidenci takih objektov (3. člen Zakona o zemljiški knjigi - ZZK-1, Ur. List RS, št. 58/03).

Spremembe podatkov o nepremičninah:

nepremičnina	št.	Dn	vloženo	izvor	besedilo
1935/1	1	uskladitev		pripis	Prepis podatkov iz centralne baze zemljiškega katastra z dne 27.12.1999.
1935/2	1	uskladitev		pripis	Prepis podatkov iz centralne baze zemljiškega katastra z dne 27.12.1999.

List B

Podatki o lastnikih:

št.	lastnik	s. roj./id.	naslov	delež	povezave
1/1	Kolar Gorazd	V 7.11.1954	Velike Lašče 71, 1315 Velike Lašče	1/2	
1/2	Kolar Marija	V 2.5.1922	Velike Lašče 71, 1315 Velike Lašče	1/2	

Spremembe pri lastnikih:

Ime lastnika: Kolar Gorazd

št.	Dn.	vloženo	tip	pravna podlaga
1	uskladitev		vknjižba	Prepis podatkov iz centralne baze zemljiškega katastra z dne 27.12.1999.
2	uskladitev		vknjižba	Vlož. 3.4.1992, dn. št. 3926/1992: Po darilni pogodbi z dne 7.3.1992 se vknjiži lastninska pravica do 1/2.

Ime lastnika: Kolar Marija

št.	Dn.	vloženo	tip	pravna podlaga
1	uskladitev		vknjižba	Prepis podatkov iz centralne baze zemljiškega katastra z dne 27.12.1999.
2	uskladitev		vknjižba	Vlož. 10.7.1990, dn.št. 5930/1990: Po sklepu o dedovanju TS v Ljubljani, Enote v Ljubljani z dne 17.8.1988, št. II D 326/88 se vknjiži lastninska pravica do 1/2.

List C₁ NI ZAPISOV.

List C₂ NI ZAPISOV.

List C₃ NI ZAPISOV.

taksa:
opročeno takse po členu 11

Referent 1: Nevenka Zajc

