

**UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA**

MAGISTRSKO DELO

**Odziv državljanov Republike Slovenije na
elektronske storitve javne uprave**

Ljubljana, maj 2004

Avtor:
Aleš Avsec

IZJAVA

Študent Aleš Avsec izjavljam, da sem avtor tega magistrskega dela, ki sem ga napisal pod mentorstvom rednega profesorja dr. Mira Gradišarja in skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah dovolim objavo magistrskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne _____

Podpis: _____

KAZALO

1	UVOD.....	1
1.1	<i>Opredelitev problema.....</i>	<i>1</i>
1.2	<i>Namen magistrskega dela.....</i>	<i>1</i>
1.3	<i>Cilji magistrskega dela</i>	<i>2</i>
1.4	<i>Predpostavke raziskave.....</i>	<i>2</i>
1.5	<i>Metode dela</i>	<i>3</i>
2	DELOVANJE JAVNE UPRAVE	4
2.1	<i>Definicija javne uprave.....</i>	<i>4</i>
2.1.1	<i>Upravljanje in uprava.....</i>	<i>5</i>
2.1.2	<i>Javno upravljanje in javna uprava</i>	<i>6</i>
2.1.3	<i>Država in javna uprava.....</i>	<i>7</i>
2.2	<i>Reforma v javni upravi RS.....</i>	<i>9</i>
2.2.1	<i>Program reforme</i>	<i>10</i>
2.2.2	<i>E-uprava – državljanom prijazna uprava</i>	<i>12</i>
2.3	<i>Razvoj elektronskega poslovanja.....</i>	<i>14</i>
2.4	<i>Prehod Slovenije v informacijsko družbo</i>	<i>15</i>
3	ELEKTRONSKO POSLOVANJE V JAVNI UPRAVI RS	16
3.1	<i>Začetki elektronskega poslovanja v javni upravi RS.....</i>	<i>16</i>
3.2	<i>Pravna ureditev elektronskega poslovanja v RS</i>	<i>17</i>
3.2.1	<i>Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu</i>	<i>18</i>
3.2.2	<i>Uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje</i>	<i>20</i>
3.3	<i>Enotni državni portal.....</i>	<i>21</i>
3.4	<i>Zagotovitev varnosti elektronskega poslovanja v javni upravi RS</i>	<i>25</i>
3.4.1	<i>Zaščita in zaupnost podatkov</i>	<i>26</i>
3.4.2	<i>Digitalna potrdila.....</i>	<i>27</i>
3.5	<i>E-uprava v RS in njen obseg</i>	<i>33</i>
3.5.1	<i>Vizija e-uprave</i>	<i>34</i>
3.5.2	<i>Povezovanje javnopravnih in drugih evidenc</i>	<i>38</i>
3.5.3	<i>Centralni register prebivalstva – referenčna baza podatkov za e-upravo... ..</i>	<i>40</i>
3.5.4	<i>Odpravljanje administrativnih ovir.....</i>	<i>44</i>
4	RAZISKAVA ODZIVA DRŽAVLJANOV REPUBLIKE SLOVENIJE NA ELEKTRONSKE STORITVE JAVNE UPRAVE	51
4.1	<i>Metodologija.....</i>	<i>51</i>
4.2	<i>Analiza anketnega vprašalnika</i>	<i>51</i>
4.3	<i>Ovrednotenje hipotez</i>	<i>63</i>
5	ELEKTRONSKO POSLOVANJE V JAVNI UPRAVI RS V PRIHODNJE	66
6	SKLEP	68

7 LITERATURA.....	71
8 VIRI	73
SEZNAM TABEL	74
SEZNAM SLIK	75
PRILOGE	75
<i>Priloga 1: Anketni vprašalnik</i>	<i>75</i>

1 UVOD

1.1 Opredelitev problema

Slovenski upravni sistem, katerega glavna sestavina je tudi državna uprava, mora v procesu prenove in modernizacije slediti globalnim razvojnim usmeritvam v sodobnih upravnih sistemih. Te globalne usmeritve se kažejo na več ravneh: država je vse manj oblastna in vse bolj servisna dejavnost; vse več servisnih funkcij države prehaja v privatno sfero, v ospredje prihaja proces decentralizacije odločanja; tradicionalno hierarhično organiziranost vse bolj nadomeščajo moderne organizacijske oblike – in nenazadnje, za delovanje uprave postaja uporaba sodobne informacijske tehnologije izziv in priložnost za povečanje učinkovitosti in zanesljivosti ter za približevanje upravnih funkcij strankam.

Večina stikov posameznika z upravo se danes zgodi na raznih lokalnih organizacijskih enotah državne uprave (upravne enote, izpostave). Tu vodijo upravne postopke na prvi stopnji. Praviloma se začnejo s formalno pisno vlogo, ki jo mora posameznik vložiti osebno. Vedeti mora, kdaj, kje in kako bo lahko opravil določene postopke. Vsi obiski na upravnih enotah so praviloma povezani z iskanjem ustreznega okenca in čakanjem v vrstah. V primeru zahtevnejših postopkov je teh obiskov lahko več, saj je včasih potrebno pridobiti tudi kake dodatne priloge, potrdila, dokazila, izjave... Pri vseh postopkih je praviloma potrebno plačati tudi stroške postopka, kar za uporabnika pomeni nakup kolkov, plačilo položnice ipd. (Debelak, 2000, str. II/18–II/20).

To je povsem klasičen, uveljavljen in preizkušen način, ki ga vsi poznamo iz svojega vsakdana.

Današnji način uporabe moderne tehnologije pri delovanju državne uprave je predvsem v tem, da imamo boljše evidence, lepše in hitrejše izpise in lažji dostop do potrebnih informacij. Gre skratka za vsebinsko nespremenjene procese, ki pa se odvijajo hitreje in zanesljiveje. Vse premalo pa je takih načinov uporabe moderne tehnologije, ki bi pomenili tudi bistvene spremembe v delovnem procesu. Brez takih korenitejših sprememb bo državnih uradnikov zmeraj premalo, dela pa zmeraj preveč.

Ko se država postopno spreminja iz oblastnega v servisni aparat, posamezniki vse bolj čutijo potrebo po čim lažjem dostopu do teh servisov. Zato so razni načini približevanja teh storitev posameznikom potrebni, primerni in dolgoročno tudi nujni. To približevanje se danes kaže npr. v informatizaciji krajevnih uradov, ki so doslej opravljali le vlogo nekakšne informacijske pisarne oz. vložišča, sedaj pa postajajo mesto, kjer posamezniki prihajajo v stik z državo, ne da bi se jim bilo potrebno voziti na bolj ali manj oddaljeni sedež upravne enote. Pri uvajanju elektronskega poslovanja je zelo pomembno, da se zavedamo, kakšne potrebe imajo uporabniki in kako sprejemajo nove rešitve.

1.2 Namen magistrskega dela

S pojavom interneta, ki kot medij in kot komunikacijsko sredstvo ponuja doslej neslutene možnosti, tudi državna uprava dobiva močno orodje, ki ga lahko uporabi pri uresničevanju svojih globalnih ciljev. Predvsem je to očitno pri sporazumevanju z zunanjim svetom, pa tudi pri notranjih procesih razvoja, organizacije, racionalizacije in optimizacije.

Namen magistrskega dela je analizirati način in sistem uvajanja elektronskega poslovanja v javno upravo RS ter odziv in pripravljenost uporabnikov za sodelovanje v tem trenutno najpomembnejšem projektu Vlade RS na področju uvajanja sodobne informacijsko-telekomunikacijske tehnologije.

1.3 Cilji magistrskega dela

Glavni cilj raziskave je pridobiti informacije o tem, kakšen je odnos in odziv državljanov RS do elektronskih storitev v javni upravi ter njihov pogled na to, kako elektronsko poslovanje lahko vpliva na izboljšanje kakovosti življenja in ustvarjanje novih možnosti za osebni in gospodarski razvoj, kako zagotoviti enostaven, hiter, kakovosten, poceni in varen dostop do podatkov, informacij in storitev javne uprave ter kako zagotoviti večjo preglednost in učinkovitost dela javne uprave.

1.4 Predpostavke raziskave

Na podlagi dosedanjih izkušenj in predvidene podrobne analize uvedbe elektronskega poslovanja v javno upravo RS bom v svojem magistrskem delu preverjal naslednje hipoteze:

Hipoteza 1: Anketiranci so skeptični glede namere Vlade RS, da želi zagotoviti enake možnosti elektronskega poslovanja za vse državljane

Hipoteza 2: Več kot dvema tretjinama anketirancev se zdi edini smiselni dostop do informacij in storitev javne uprave RS z uporabo enotne vstopne točke – na enotnem državnem portalu.

Hipoteza 3: Anketirancem predstavlja ob vseh sodobnih možnostih elektronskega poslovanja varen način sporazumevanja z državo še vedno najpomembnejši dejavnik, ki bo odločilno vplival na to, ali bodo uporabljali elektronske storitve, ki jih bo ponudila država.

Hipoteza 4: Več kot dve tretjini anketirancev pozdravlja uresničitve projektov na področju elektronskega poslovanja v javni upravi RS in želi tako čimprej opraviti storitve.

Hipoteza 5: Sodelovanje in povezovanje med državnimi organi RS in ustanovami javne uprave RS pri pretoku in osveževanju podatkov ocenjujejo anketiranci pozitivno.

Hipoteza 6: Več kot polovica anketirancev verjame, da bi povezovanje med državnimi organi in ustanovami omogočilo nepotrebno preverjanje podatkov.

Predpostavljam, da bodo državljani z zanimanjem sprejeli elektronske storitve, ki jih bo ponudila država. Nadalje predpostavljam, da bodo tisti državljani, ki se bodo sporazumevali z državo na elektronski način, kmalu spoznali, da z uporabo takšnega načina poslovanja prihranijo mnogo časa in denarja.

Uradne osebe, ki vodijo postopke si morajo v ustanovah javne uprave RS ob doslednem izvajanju zakonov same po uradni dolžnosti priskrbeti podatke, ki jih potrebujejo za vodenje teh postopkov. Zato predpostavljam, da bodo za elektronsko poslovanje, ki ponuja hiter, enostaven in varen dostop do teh podatkov, vsak dan bolj zanimale tudi ustanove javne uprave RS same. Seveda pa bo ob tem potrebno sodelovanje vseh ustanov javne uprave RS.

Ker je za uspešno elektronsko poslovanje uporabnika z državo v prvi vrsti treba zagotoviti varen način dostopa do informacij in storitev javne uprave, kar bodo zahtevali tudi uporabniki sami, predpostavljam, da bodo zato z zanimanjem sprejeli spletno digitalno potrdilo.

Če Vlada RS ne bo uspela zagotoviti dostopa do elektronskih storitev vsem uporabnikom, tudi tistim, ki doma še nimajo dostopa do interneta, predpostavljam, da bo prišla v Sloveniji kmalu močno do izraza t. i. digitalna ločnica oz. digitalni razkorak, ki bo odraz neenakih možnosti dostopa do elektronskih storitev za vse uporabnike.

Predpostavljam, da so kritični dejavniki uspeha pri uvajanju elektronskega poslovanja v javno upravo RS naslednji:

- nezadostna usklajenost zakonskih podlag elektronskega poslovanja s tehnološkimi možnostmi elektronskega poslovanja ter s standardi in direktivami, ki jih na tem področju sprejema in uveljavlja EU,
- nepopolno opredeljena organizacija, postopki, dokumenti in institucije javne uprave RS ter njihova neusklajenost,
- relativno majhna razširjenost osebnih računalnikov in internetnih priključkov v osebni uporabi,
- nezadostno znanje za uporabo interneta.

1.5 Metode dela

V raziskavi bom uporabil:

- metodo deskripcije, s katero bom omenjeni način poslovanja predstavil predvsem v teoretskem delu raziskave, ki bo temeljil na podatkih, pridobljenih iz strokovne literature s področja elektronskega poslovanja v javni upravi RS,
- metodo komparacije, s katero bom v magistrskem delu primerjal uvajanje elektronskega poslovanja v javno upravo RS z drugimi državami po svetu, ki želijo prav tako svojim uporabnikom čimprej ponuditi možnost opravljanja elektronskih storitev z državo,
- metodo kompilacije, s katero bom na podlagi povzetih opazovanj in spoznanj drugih avtorjev oblikoval lastna stališča in sklepe, ki pa lahko v nekaterih delih že preide v analitični pristop.

Uporabljen bo tudi analitični pristop v raziskovanju. Pri tem pristopu bom kot metodo raziskovanja uporabil metodo induktivnega sklepanja in metodo pregledne raziskave na osnovi anketnega vprašalnika in statistične analize dobljenih podatkov.

Na temelju opazovanja, analize in metode sinteze bom oblikoval sklepe.

2 DELOVANJE JAVNE UPRAVE

2.1 Definicija javne uprave

Javna uprava sodi med pomembnejše usmerjevalce družbenega razvoja. Je zelo razgibana po dejavnosti, številčna po deležu aktivnega prebivalstva, ki ga zaposluje, in nenazadnje, za svoje delovanje potroši zajeten del proračuna. Je obsežen predmet proučevanja. Proučujejo pa jo različne znanstvene discipline, kot so: pravo, ekonomija, organizacijske vede, informacijske vede itd. V dvajsetem stoletju je javni upravi dajalo pečat pravo. To danes še vedno velja zlasti za kontinentalni del Evrope, vendar pa se pomen ekonomskih, organizacijskih in informacijskih proučevanj vse bolj povečuje, medtem ko v anglosaksonskih državah prihajajo do veljave tudi druge znanstvene discipline.

Zanimivo je, da rast javne uprave nikdar doslej ni bila osrednja tema nobene od navedenih znanosti. Ekonomisti so sicer postali pozorni na rast javne uprave, mnogo manj pozornosti pa so namenjali rasti poslovne uprave. Nihče pa ni dosedaj zadovoljivo pojasnil rasti uprave.

Večinoma govore o količinski rasti uprave in pri tem navajajo različne odstotke aktivnega prebivalstva, zaposlenega v javni upravi. Statistične raziskave kažejo, da je v javni upravi razvitih držav zaposlena približno polovica aktivnega prebivalstva, v javni upravi manj razvitih držav pa tja do tretjine. Toda ti podatki so sporni zaradi različnih opredelitev javne uprave. Ponekod štejejo v javno upravo poleg zaposlenih v državni in lokalni upravi še učitelje osnovnih in srednjih šol, medicinsko osebje, drugod upoštevajo tudi univerzitetne učitelje, v nekaterih državah pa je prevladujoč kriterij uvrstitve v javno upravo proračunski denar.

Ne glede na različne klasifikacije in opredelitve javne uprave in zaposlenih v javni upravi pa je nesporno, da nekaj deset odstotkov aktivnega prebivalstva pomeni velikanski del družbenega dela, ki za svojo dejavnost porabi tudi zajeten delež domačega družbenega bruto proizvoda. V tako velikem sistemu, kot je javna uprava, lahko že manjši ukrepi povzročijo pomembne pozitivne posledice.

Tudi znanost lahko veliko prispeva k učinkovitosti, racionalnosti in uspešnosti uprave, seveda pa na količinsko in kakovostno rast uprave vplivajo številni dejavniki.

Sodobna raziskovanja javne uprave pa zato vse bolj postavljajo v ospredje interdisciplinarni pristop. To še posebej velja za organizacijske vede, ki morajo pri raziskovanju javne uprave upoštevati pravno-politične temelje, človeške vire, tehnologijo, zahteve po učinkovitosti in ekonomičnosti ter podobno.

Za rast uprave ne obstaja le en posamezen vzrok. Vedno je več dejavnikov, ki v različnih okoliščinah in obdobjih tudi različno učinkujejo. Na splošno pa lahko rečemo, da se uprava širi skladno s splošnim družbenim razvojem.

Količinska rast uprave ni nujno negativen pojav, saj se s širjenjem uprave povečujeta obseg in kakovost uslug in storitev javne uprave. Ključno in najtežje vprašanje pa je, koliko uprave je treba za določen obseg in kompleksnost nalog. Na to vprašanje niti znanost niti praksa še nista našli ustreznega odgovora. Zato je tudi nepotrebno

govorjenje o tem, da je uprave preveč, če ob tem ne povemo, koliko bi je bilo ravno prav. K oblikovanju ustreznih odgovorov lahko pomembno prispevajo upravno-organizacijske, informacijske in ekonomske vede.

V ZDA so v zadnjem obdobju zmanjšali število zaposlenih v zvezni upravi in zlasti v nekaterih upravah zveznih držav. Znani so tudi primeri zmanjšanja števila zaposlenih v posameznih poslovnih sistemih, vendar pa za zdaj še ni mogoče govoriti o tem, da se je trend zaposlovanja v upravi obrnil navzdol (Brejc, 2000, str. 9–20).

2.1.1 Upravljanje in uprava

Ob proučevanjih in opredelitvah pojma "uprava" je treba posebej poudariti pojem "upravljanje", ki je s pojmom "uprava" zelo tesno povezan. Z omenjenima pojmomoma se ne srečujemo samo na področju javne sfere, temveč povsod tam, kjer imamo opravka z organizacijami. Organizacija je skupina ljudi, ki delujejo skupaj, da bi dosegli določen skupni cilj. Ljudje namreč vseh svojih potreb ne moremo zadovoljiti sami – le del potreb lahko zadovoljimo na osebni ravni, na ravni družine ali neorganiziranih (npr. prijateljskih) skupin. Zaradi tega v družbi nastajajo organizacije, v katerih ljudje prispevajo vsak svoj "vložek" – v delu, denarju, znanju ali kako drugače – zato, da bi skupaj lažje zadovoljili tiste potrebe, ki so skupne vsem članom organizacije (npr. združitev družbenikov v gospodarsko družbo, včlanitev ljudi v društvo ipd.). Članstvo v organizaciji je rezultat posameznikovega interesa, da bi skupaj z drugimi zadovoljil potrebo, ki je sam ne more zadovoljiti. Posameznik bo ostal član organizacije toliko časa, dokler bo korist, ki jo bo od tega imel, večja od izgube oz. stroškov.

V vsaki organizaciji poteka proces odločanja o tem, kateri so cilji organizacije, in o tem, kako te cilje doseči. Ta proces imenujemo upravljanje. Upravljanje torej pomeni določanje ciljev organizacije in usmerjanje delovanja organizacije k doseganju teh ciljev. Najprej je treba opredeliti cilje organizacije. Te cilje praviloma določa organizacija sama. Določajo jih pravzaprav člani organizacije. Cilji organizacije se določajo v procesih, ki potekajo znotraj organizacije po pravilih, ki jih določa organizacija sama ali pa so določena z zakonom – torej jih določa država (Virant, 1998, str. 15–18).

Ožji pojem od pojma "upravljanje" je pojem "uprava". Poudariti je treba, da lahko ta pojem opredelimo na dva načina – kot proces oz. dejavnost (funkcionalna ali objektivna opredelitev) in kot strukturo oz. organizacijo (organizacijska ali subjektivna opredelitev). Poenostavljeno povedano – pri funkcionalni opredelitvi odgovarjamo na vprašanje, kakšna dejavnost je uprava, pri organizacijski pa, kateri subjekti predstavljajo upravo. V funkcionalnem smislu različni teoretiki pojmujejo upravo na različne načine oz. gledajo nanjo iz različnih zornih kotov. Organizacijska teorija o upravi opredeljuje upravo kot organizacijsko dejavnost, ki omogoča sodelovanje večjega števila ljudi, ki imajo kak skupen cilj oz. skupno nalogo.

Ob pogledu na celoten proces upravljanja v organizaciji bi lahko upravo označili kot tisti del tega procesa, ki poteka na instrumentalni ravni. Uprava je torej del upravljanja v organizaciji, in sicer tisti del, v katerem se odločitve o ciljih organizacije konkretizirajo za doseganje določenega cilja. Uprava ne pomeni odločanja o teh ciljih, temveč izvrševanje teh ciljev – vendar ne neposrednega operativnega

izvrševanja odločitev, temveč sprejemanje novih odločitev. Uprava torej vedno pomeni odločanje, le da gre za konkretnejše odločitve, izhajajoče iz splošnejših odločitev, odločitev o ciljih organizacije.

Ko opredelimo upravo kot dejavnost, je dokaj preprosto opredeliti upravo še organizacijsko. Uprava so tisti subjekti (posamezniki, organi, organizacijske enote ipd.), ki izvajajo to dejavnost – ki torej upravljajo organizacijo na podlagi sprejetih odločitev o njenih ciljih.

2.1.2 Javno upravljanje in javna uprava

Javno upravo RS tvorijo:

- Predsednik Republike Slovenije,
- Državni zbor,
- Državni svet,
- Sodišča,
- Državno tožilstvo,
- Državno pravobranilstvo,
- Odvetništvo,
- Notariat,
- Ustavno sodišče,
- Računsko sodišče,
- Banka Slovenije,
- Varuh človekovih pravic,
- Državna revizijska komisija,
- Republiška volilna komisija,
- Agencija za energijo,
- Agencija za javnopravne evidence in storitve,
- Agencija za radioaktivne odpadke,
- Agencija za revidiranje lastninskega preoblikovanja podjetij,
- Agencija za trg vrednostnih papirjev,
- Agencija za telekomunikacije, radiofuzijo in pošto,
- Javna agencija za železniški promet,
- občine,
- pokrajine (zakon o pokrajinah, ki je v postopku sprejemanja) (CVI 2001a).

Javno upravljanje je upravljanje v javnih zadevah, javna uprava pa uprava v javnih zadevah. Proces javnega upravljanja poteka v organizacijah, ki jih imenujemo javnopravne skupnosti. Najširša takšna skupnost je država. Poleg države obstajajo tudi ožje teritorialne javnopravne skupnosti – npr. občine, pokrajine in druge lokalne skupnosti. V državi obstajajo tudi druge javnopravne skupnosti, ki niso organizirane po teritorialnem principu. Skupna značilnost vseh teh skupnosti (organizacij) je, da temeljijo na družbeni prisili. Njihovo delovanje temelji na politični oblasti, ki jo ima po definiciji izmed vseh organizacij le država. Druge javnopravne skupnosti črpajo svojo oblast iz pooblastil, ki jih dobijo od države. Le-ta lahko namreč poveri del oblasti tudi drugim javnopravnim skupnostim, kot so npr. lokalne skupnosti.

Javno upravljanje je torej upravljanje, ki poteka v javnopravnih skupnostih. Le-te pa delujejo zaradi zadovoljevanja javnih potreb. Namen države je zadovoljevanje potreb

celotne družbene skupnosti, ki je organizirana v državi. Lokalne skupnosti zadovoljujejo lokalne javne potrebe – torej skupne potrebe svojih prebivalcev. Pojma javnopravna skupnost in javna zadeva sta medsebojno najtesneje povezana. Javna zadeva je namreč tista zadeva, o kateri se odloča na ravni javnopravne skupnosti. Vse druge zadeve sodijo v zasebno sfero.

Na ravni države kot najširše javnopravne skupnosti bi pojmovanje javne uprave lahko zajelo dve veji državne oblasti – sodno in izvršilno. Ker pa ima sodna veja oblasti tradicionalno poseben položaj, njene dejavnosti ne štejemo za javno upravo. Tako nam ostane izvršilna veja oblasti – vlada in državna uprava. Na ravni lokalnih skupnosti pa v javno upravo štejemo tudi predstavniške organe. Poleg organov državne uprave in lokalne samouprave pa uvrščamo pod pojem javne uprave tudi nosilce javnih pooblastil in izvajalce javnih služb. Ti subjekti odločajo o javnih zadevah na instrumentalni ravni upravnega procesa. Torej izvršujejo politične odločitve.

Seveda lahko tudi javno upravo tako kot upravo nasploh definiramo funkcionalno in organizacijsko. Funkcionalno pomeni javna uprava dejavnost upravljanja v javnih zadevah na instrumentalni (izvršilni) ravni, organizacijsko pa skupek subjektov (organov in organizacij), ki opravljajo to dejavnost (Virant, 1998, str. 18–21).

2.1.3 Država in javna uprava

Državno upravo sestavljajo naslednji organi:

- Vlada RS kot najvišji organ državne uprave,
- vladne službe,
- ministrstva z organi v sestavi in upravnimi enotami (CVI 2001a).

Pojem javne uprave je tako precej širši od pojma državne uprave. V javno upravo v širšem smislu pa lahko prištevamo tudi javna podjetja, javne zavode, sklade in agencije.

Na področju organizacije uprave nastaja velika sistemska sprememba. Ustava določa, da vsako upravno funkcijo izvajajo ministrstva. To pomeni, da temeljno organizacijsko strukturo uprave predstavljajo ministrstva in da ni mogoče nobenega dela upravne funkcije izvajati zunaj njih. Vsaka upravna naloga mora biti vključena v eno od ministrstev, ki se lahko nadalje notranje strukturirajo. Nobena upravna organizacija ali organ torej ne more obstajati zunaj posameznega ministrstva, ampak je lahko le del njegove notranje strukture.

Na organizacijskem področju uprave imamo zato kot temeljne organizacijske oblike samo ministrstva, ki se ustanovijo za posamezna področja družbenega življenja. Gre torej za dosleden resorni princip njihovega organiziranja, kar pomeni, da se bodo morala tista dosedanja ministrstva, ki niso organizirana po tem principu, vključiti v eno od resornih ministrstev ali pa se preoblikovati v vladno službo. Slednje je odvisno od tega, ali opravlja dosedanje ministrstvo razvojno funkcijo, in je tako bliže vladnim organom, ali upravno funkcijo, ki jo je treba vključiti v enega od resornih ministrstev.

Smotrna razdelitev razvojnih in strokovnih nalog po delovnih področjih uprave je za snovanje razvoja, prenove in povezovanja posameznih informacijskih sistemov velikega pomena.

Trenutna zasnova teritorialne ureditve uprave je nastala v projektu Ministrstva za notranje zadeve leta 1997, ki je v svojem analitičnem delu izredno obsežen in je že v polnem teku. Istočasno poteka tudi postopek njegove politične verifikacije, saj se bodo njegove konceptualne usmeritve tudi politično ocenile z obravnavo zakona o pokrajinah v Državnem zboru. Skupna obravnavo obeh vprašanj ni naključna, saj je eden temeljnih problemov uvajanja pokrajin kot novega strukturnega dela upravnega sistema, njegovo razmerje do drugih sistemskih delov, še posebej pa do državnega upravnega sistema, ki deluje na lokalni ravni (CVI 2001a).

Zahvaljujoč reformi lokalne samouprave v devetdesetih letih je v Sloveniji organizirana prva stopnja lokalne samouprave – občine. Še vedno pa ni izvedena določba 143. člena ustave, ki predvideva drugo stopnjo lokalne organiziranosti v pokrajine.

Pokrajine naj bi zapolnile vrzel med majhnimi občinami in državo in amortizirale sedanjo preveliko regulatorno in dejansko moč države v odnosu do šibkih občin. Povezoval naj bi občine zaradi učinkovitejšega urejanja in izvajanja potreb državljanov in gospodarstva, ki presegajo zmogljivosti posamezne občine.

Argumente za drugo raven lokalne samouprave najdemo tudi v dokumentih Sveta Evrope: v Evropski listini lokalne samouprave, ki je za Slovenijo začela veljati 1.3.1997, v Evropski okvirni konvenciji o čezmejnem sodelovanju teritorialnih skupnosti ali oblasti in v osnutku Evropske listine o regionalni samoupravi.

Večino bistvenih nalog pokrajine naj bi določil kar zakon o pokrajinah, medtem ko bi država prenesla del svojih izvirnih pristojnosti na pokrajino in njeno upravo ob ustanovitvi pokrajine, del pa postopoma s spremembami obstoječe materialne zakonodaje. Naloge pokrajine, ki so opredeljene v tezah za normativno ureditev, lahko razvrstimo v štiri skupine: izvirne pristojnosti, prenesene državne pristojnosti v izvirno pristojnost pokrajine, upravne naloge države prenesene v izvajanje pokrajini in prenesene naloge občin (CVI, 2001b).

Zveza med pojmom država in javna uprava je na dlani. Najširša javnopravna skupnost je država. Proces javnega upravljanja poteka torej v državi kot najširši javnopravni skupnosti. Ta proces zajema odločanje o javnih interesih (potrebah, koristih, ciljih družbene skupnosti, ki je organizirana v državi), in o uveljavljanju teh interesov. Javna uprava je strokovni izvršilni mehanizem, s pomočjo katerega deluje država. Je aparat, s katerim država izvršuje svoje cilje in dosega svoje koristi. Brez države ni ne javnega upravljanja ne javne uprave. Prav tako pa tudi države brez javne uprave ne more biti. Če lahko malo podjetje, v katerem so združeni trije družbeniki, še deluje brez posebne uprave, ker družbeniki sami izvajajo upravljanje na institucionalni in instrumentalni ravni, to za državo ne more veljati.

Pojem država lahko razumemo v dveh pomenih: kot organizacijo ljudi na določenem ozemlju (teritoriju), ki jih povezuje politična oblast (širši pomen), oz. kot organizacijo, ki izvaja politično oblast na določenem teritoriju (ožji pomen). Država je organizacija,

ki ima na svojem teritoriju izključno (vrhovno, neodvisno) in vseobsegajočo oblast. Državna oblast je izključna navznoter in navzven. To pomeni, da na ozemlju ni organizacije, ki bi lahko spodkopala oblast države, in da država izvaja svojo oblast tudi neodvisno od drugih držav. Pravilom, ki jih ustvarja država, pa se mora podrediti vsakdo, ki se nahaja na njenem teritoriju.

Politična oblast, ki jo ima država, mora biti institucionalizirana. To pomeni, da morajo v državi obstajati institucije in mehanizmi, ki odločajo o javnih zadevah. Obstajati morajo institucije in mehanizmi, ki oblikujejo javni interes (opredelijo cilje družbene skupnosti). Ti mehanizmi se od države do države razlikujejo. V avtokratični državi lahko državni interes določa kar vladar sam, v demokratični državi pa morajo biti mehanizmi in institucije prirejeni načelu, da o javnih zadevah odločajo vsi polnoletni državljani (Virant, 1998, str. 23–24).

2.2 Reforma v javni upravi RS

Opisane težnje zato pomembno vplivajo na vsebino reform javne uprave tudi v državah na prehodu in Slovenija pri tem ni izjema. Prav zaradi tega Vlada RS poudarja reformo javne uprave. Na tem področju pripravlja številne reformne predloge, od zakonov, uredb, pravilnikov do čisto konkretnih ukrepov. Med njimi sta tudi projekt "državljanu prijazne uprave" in z njim povezani program odprave birokratskih ovir pri delovanju javne uprave. Opisan širši kontekst podobnih reform in sprememb javne uprave kaže, da pri tem ne gre za kakšno modno muho ali politični slogan obstoječe domače vlade. Slovenska vlada sledi težnjam v Evropi, kot tudi širše, ki zaznamujejo proces reform javne uprave. Ta širši kontekst pa hkrati opozarja, da so te reforme del širših sprememb javne uprave, ki smo jim priča v svetu. Krepitev položaja posameznika nasproti javni upravi je gotovo ena od takšnih sprememb, ko Slovenija ne sme zaostajati za drugimi državami. Primerjalne izkušnje pa nas hkrati učijo, da tu ni enostavnih receptov in da je pomembna tudi inovativnost držav pri postavljanju lastnih sistemov. Učenje in posnemanje drugih modelov morata biti vedno dopolnjeni z domačimi izkušnjami in tradicijo, torej ustvarjalno učenje in ne mehanično (Bugarič, 2001b, str. 74–75).

Velike družbene spremembe (nastanek nove države, prehod v **kompetitiven** demokratični sistem in v tržno gospodarstvo, ki temelji na zasebni lastnini in svobodi gospodarske pobude) so potegnile za sabo obsežno reformo sistema v javni upravi RS. Nova javna uprava mora biti urejena tako, da bo učinkovito in strokovno izvrševala državno politiko, spoštovala človekove pravice in pripravljala kakovostne strokovne podlage za politično vodenje države in lokalnih skupnosti. Od zakonitosti, strokovnosti in učinkovitosti njenega delovanja je namreč odvisno, ali bodo državljani zadovoljni s svojo državo

Reforma v javni upravi RS, ki je zajela vse segmente javne uprave (državno upravo, lokalno samoupravo in preostali del javnega sektorja – paradržavne organizacije in sistem javnih služb), ima številne pravne implikacije, saj ima pravo v javni upravi velik pomen. Javna uprava vstopa v številna pravna razmerja. Njeno delovanje v teh pravnih razmerjih je obraz države in družbenega gledanja na razmerje med skupnostjo in posameznikom (Virant, 1998, str. 13).

2.2.1 Program reforme

Program reforme javne uprave, ki ga je pripravilo in ga tudi izvaja Ministrstvo za notranje zadeve, sledi navedenim gibanjem v Evropi in svetu (Bugarič, 2001a, str. 11). Po besedah Pirnata pa reforma delovanja državne uprave ne more biti samo prizadevanje enega ministrstva. To je dejansko nujno delo vlade kot celote. Seveda pa je Ministrstvo za notranje zadeve pristojno za sistem uprave in si mora za to še zlasti prizadevati (Pirnat, 2001, str. 6).

Projekt spreminjanja in izboljševanja slovenske javne uprave ima več dimenzij. V preteklih letih je bila na strokovnih srečanjih in v javnosti največkrat predstavljena zakonodajna dimenzija – "paket" reformnih zakonov (Zakon o državni upravi, Zakon o javnih uslužbencih, Zakon o javnih agencijah, Zakon o inšpekcijskem nadzoru) (Virant, 2001, str. 16).

Ta paket systemske zakonodaje kot prioritete postavlja depolitizirano, strokovno, transparentno in učinkovito javno upravo. Paket sistemskih zakonov je dopolnjen s politiko in vrsto praktičnih dejavnosti, ki pomenijo konkretizacijo reforme v javni upravi. (Bugarič, 2001a, str. 11).

V Zakonu o državni upravi so med drugim pomembne novosti na področju poslovanja s strankami, saj upravne organe eksplicitno zavezuje k odpravljanjem administrativnih ovir za čim hitrejšo in lažje uveljavljanje pravic strank ter javnosti dela (Urad Vlade za informiranje, 2001b).

Eden pglavitnih ukrepov na področju uvajanja kakovosti je sprejem Uredbe o načinu poslovanja organov javne uprave s strankami. Uredba je bila sprejeta leta 2001, cilj navedene uredbe pa je doseči večjo usmerjenost uprave k uporabnikom, strankam. Uredba razširja standarde poslovanja s strankami, ki so jih nekateri upravni organi (zlasti upravne enote) že razvili. Gre torej za to, da z uredbo povzemamo dobro prakso in določamo obvezne standarde za vse upravne organe. Pomembno je, da se nadzira spoštovanje uredb (upravna inšpekcija) in da se na podlagi ugotovitev lahko ukrepa.

Uredba najprej govori o sprejemu stranke že sam izraz nakazuje drugačen odnos do stranke. S sprejemom je mišljena predvsem uvedba informatorja – osebe, ki v sprejemni pisarni daje strankam splošne informacije, če je treba, pa stranko preusmeri na ustrezno organizacijsko enoto oz. stranko naroči za obravnavo pri referentu na določen čas, ob določeni uri. V sprejemni pisarni mora biti zagotovljeno polje diskretnosti. Idealno je, če že sam prostor omogoča individualno obravnavo, tako da sta navzoča le informator in stranka in da je stranki omogočeno, da sede. Stranki so pri informatorju na voljo tudi obrazci vlog in navodila za njihovo izpolnjevanje. Pogoji za opravljanje nalog informatorja niso določeni, zato se bo treba še dogovoriti za minimalni standard. Informator bi moral imeti najmanj višješolsko izobrazbo, po možnosti pa visoko strokovno ali univerzitetno izobrazbo. Moral bi dobro poznati delovanje upravnega organa. Najprimerneje bi bilo, da bi se v uradu določil program njegovega usposabljanja, ki bi zajemal vsa delovna področja.

Uredba določa, da uradna oseba ne sme zavrniti obravnavanja stranke, ki ima s seboj vse potrebne priloge k vlogi, pa ni pravilno izpolnila predpisanega obrazca ali sestavila pisne vloge. Stranki je treba zagotovi pomoč za odpravo pomanjkljivosti. Prav tako je v uredbi povzeto načelo Zakona o splošnem upravnem postopku, da uradna oseba od stranke ne sme zahtevati dokazov, ki jih laže priskrbi sama. V skladu z uredbo namreč uradna oseba ne sme pogojevati sprejema vloge s potrdilom iz uradne evidence, ki jo vodi isti organ (Virant, 2001, str.17). Vlada RS je hkrati sprejela sklep, po katerem morajo uradne osebe državne uprave dosledno upoštevati določila Zakona o splošnem upravnem postopku in spremenjeni Zakon o varstvu osebnih podatkov in strankam ne smejo nalagati pridobivanja potrdil iz različnih evidenc in zbirk podatkov, ki jih vodijo državni organi, temveč je to naloga samih upravnih enot (Urad Vlade za informiranje, 2001a).

Uredba zahteva namestitve napotilnih tabel, tablic oz. priponk z imenom uradne osebe. S tem se odpravlja sporazumevanje stranke z "anonimnim" uradnikom, tako da odnos postane bolj oseben.

Novost, ki jo prinaša uredba, je tudi obveznost knjige pohval in pripomb ter obvezno letno ugotavljanje zadovoljstva strank in zaposlenih v skladu z metodologijo, ki so jo upravne enote že prejele. Anketa o zadovoljstvu strank in zaposlenih je bila izvedena na štirinajstih testnih upravnih enotah po Sloveniji. Izidi, ki jih bodo poslale upravne enote, bodo prvi empirični, metodološko korekten in otipljiv izkaz dejanskega stanja na področju poslovanja uprave s strankami.

Leta 2001 so bili standardi, ki jih prinaša uredba, testno uvedeni v štirinajstih upravnih enotah, ki so se prosto vključile v projekt, leta 2002 pa je začela uredba veljati za vse organe javne uprave.

Leta 2001 je bila sprejeta tudi Uredba o poslovnem času, uradnih urah in delovnem času v organih državne uprave, s katero je bil storjen korak k uveljavljanju načela usmerjenosti uprave k uporabniku. Minimalno število uradnih ur v upravnih enotah, območnih enotah in izpostavah je bilo z uredbo povečano na 20 ur, izjemoma pa lahko minister, pristojen za upravo, odobri znižanje na 18 ur. V praksi pa je bilo odobreno tolikšno število izjem, da pripravljavci uredbe ocenjujejo, da je bodisi standard 20 ur previsok ali pa izjeme sploh ne bi smeli predvideti. Utemeljitev posameznih organov, ki so predlagali izjemo, kaže, da drži prva hipoteza. Vsaj enkrat na teden morajo biti uradne ure v popoldanskem času, tako da se ne končajo pred 16.30. Sčasoma se bo ta ura premikala naprej, tako da bodo strankam zagotovljene storitve tudi v času, ko končajo svoje delo v službi.

Zlasti pomembno je, da so na podlagi uredbe poenotene oz. usklajene uradne ure upravnih enot, območnih enot in izpostav ministrstev in organov v njihovi sestavi. Izvedbo usklajevanja so prevzeli načelniki upravnih enot, podlago za njihovo usklajevanje pa je predstavljala uskladitev na ravni centralnih uradov posameznih organov (glavnega urada geodetske uprave, glavnega urada davčne uprave, urada za organizacijo in razvoj uprave ...). Zanimivo je, da z uradnimi urami uprave kljub trudu ni uspelo v celoti uskladiti uradnih ur sodišč. V upravnih enotah in drugih dekoncentriranih organih uprave se uradne ure začenjajo najkasneje ob 8.00 uri.

2.2.2 E-uprava – državljanom prijazna uprava

Strokovnjak za informacijsko inženirstvo, pri mednarodni svetovalni organizaciji Gartner Di Maio (2001) pravi: "e-uprava pomeni spreminjanje notranjih in zunanjih odnosov v javni upravi z uporabo internetnih tehnologij predvsem z namenom doseganja višje udeležbe državljanov pri odločanju in izboljšanja upravnih storitev ter poslovanja javne uprave." Avtor poudarja, da vrstni red predrugečenja odnosov – najprej notranjih, nato zunanjih – ni naključen. Pri uvajanju e-uprave je namreč največ pozornosti potrebno posvetiti reorganizaciji notranjih odnosov. Ne gre za reševanje tehnoloških problemov, gre za novi pristop do izgradnje, virov in planiranja ter za novo delitev odgovornosti med državnimi organi.

Kako vzpostaviti državljanom prijazno upravo, ki ne bo njihov gospodar, ampak le servis, je eno temeljnih vprašanj, s katerim se ukvarjajo vse moderne države. Z nastankom informacijske družbe se je to vprašanje še zaostriло, saj se je možnost uprave, da si monopolno lasti pomembne informacije in iz njih črpa svojo družbeno moč, močno zmanjšala (Trpin, 2001, str. 316).

S pojavom interneta, ki kot medij in kot komunikacijsko sredstvo ponuja doslej neslutene možnosti, tudi državna uprava dobiva močno orodje, ki ga lahko uporabi pri uresničevanju svojih globalnih ciljev. Predvsem je to očitno pri sporazumevanju z zunanjim svetom, pa tudi pri notranjih procesih razvoja, organizacije, racionalizacije in optimizacije.

Možnosti za uporabo teh modernih sredstev so npr.:

- objave informacij, praktičnih napotkov, pravih podlag in ustreznih povezav na internetu
Posamezniki lahko na naših spletnih straneh v prijazni in poljudni obliki izvejo bistvene informacije za uveljavljanje svojih pravic, za urejanje svojih statusov, lahko preberejo razne nasvete in informacije, povezane s delovanjem državne uprave.
- redno objavljane raznih statističnih podatkov
Za ustrezno načrtovanje prodaje, marketinških akcij in za razne statistične, politične in ostale analize so ključni dejanski in točni podatki. Statistični in torej anonimni podatki o registriranih vozilih, prebivalcih, listinah ipd. so že danes podlaga in trden argument za veliko odločitev in ravnanj posameznikov, podjetij, državnih organov in drugih, saj so javni in dostopni. Internet je tu lahko medij, kjer bi redno in avtomatsko objavljali statistične podatke na podlagi konkretnih evidenc. Naročnikom ne bi bilo več potrebno pošiljati pisnih zahtev in čakati na ustrezno izvedbo naročila – enostavno bi si podatke prenesli na svoj računalnik, ko bi jih potrebovali. Tu že danes objavljamo redne podatke o registriranih vozilih, kar je npr. podlaga za načrtovanje prodaje in marketinških akcij za prodajalce avtomobilov v Sloveniji. Te podatke objavljamo vsak mesec, toda že se kaže potreba, da bi se informacija dopolnjevala vsak teden ali kar vsak dan.

- informatizacija upravnih postopkov

Ti danes v glavnem še vedno potekajo klasično (vloga, odločanje, odločba, pritožba...), bi jih pa lahko bistveno posodobili ali vsaj pripravili pravne podlage za postopen prevod in prenos v elektronsko obliko.

Tabela 1: PREHOD IZ KLASIČNEGA NAČINA NA ELEKTRONSKI NAČIN STORITEV JAVNE UPRAVE

	KLASIČNI NAČIN	vmesne rešitve	E-NAČIN
VLOGA	dobi, izpolni in odda na UE	tiska in izpolni doma, odda po pošti ali osebno na UE	izpolnjevanje in oddajanje po internetu
TAKSA	koliki oz. gotovina, plačilo na UE ali s položnico	s kreditno kartico	e-denar
UPRAVNI POSTOPEK	referent se odloči na podlagi podatkov z vloge	referent uporablja različne e-pripomočke – baze ipd.	avtomatska obdelava na podlagi vhodnih podatkov, baz in vgrajenih pravil
IZDELEK	referent izdela dokument ali poišče informacijo ročno – brez avtomatike	pri izdelavi ali iskanju si referent pomaga s posebnimi e-orodji	avtomatska izdelava s posebnim programom
VROČITEV	oseben prevzem na UE	klasična pošta	internet ali elektronska pošta
ARHIV	klasičen – papirnat	skenirane podobe papirnatih dokumentov	podatkovne baze

Vir: DOK_SIS (2000)

2.2.3 Prednosti klasičnega načina opravljanja upravnih storitev

Tako kot je bilo že omenjeno, gre pri izvajanju upravnih storitev na klasičen način za uveljavljen in preizkušen način poslovanja, ki ga državljani zelo dobro poznajo in jim je zato blizu. Ravno te bogate izkušnje tako predstavljajo največjo prednost, ki jo je moč pripisati temu načinu poslovanja.

Ostale prednosti klasičnega načina opravljanja upravnih storitev pa so naslednje:

- združljivost in povezljivost teh storitev z večino ostalih storitev v državi,
- prisotnost človeškega dejavnika, saj imamo pri neposrednem sporazumevanju s človekom drugačen, boljši občutek kot pri sporazumevanju z računalnikom,
- ohranjanje socialnih stikov med ljudmi, saj nas vsa napredna tehnologija in oprema, s katero se je že danes mogoče sporazumevati med saboj (mobilna telefonija, elektronska pošta, internet – pridobivanje informacij, e-bančništvo, e-uprava, e-trgovine, ...), oddaljuje od neposrednega odnosa med ljudmi,
- delovanje tudi v težavah tehnične narave (npr. izpad električne energije, prekinitev telefonskih komunikacijskih vodov ipd.).

2.2.4 Pomanjkljivosti klasičnega načina opravljanja upravnih storitev

Tako kot predstavlja prisotnost človeškega dejavnika veliko prednost pri klasičnem načinu opravljanja upravnih storitev, pa predstavlja tudi pomanjkljivosti. V tem primeru ima veliko večjo vlogo in je pravzaprav največja pomanjkljivost tega načina

poslovanja. Poleg nezanesljivosti in zmotljivosti se tukaj pojavlja še vprašanje glede učinkovitosti in izkoriščenosti zaposlenega delavca. To se še posebej odraža pri povečanem obsegu dela, katerega posledica je nujno povečanje števila delavcev, če želimo imeti opravljeno delo (Simić, 2001, str. 9). Pri obilici dela, ki se v postopku pridruževanja EU obeta slovenski državni administraciji, bi bilo torej smiselno razmišljati tudi o drugačnih rešitvah.

Slabost tovrstnega načina dela je tudi v nepreglednosti, saj je med samim vodenjem upravnih postopkov težko določiti, v kateri fazi se določen postopek nahaja.

Pomanjkljivosti, ki jih občutijo uporabniki storitev pri klasičnem načinu opravljanja upravnih storitev so naslednje:

- nujnost fizične prisotnosti na okencu oz. na lokaciji upravne enote,
- "neprijazen" delovni čas upravne enote (po navadi se pokriva z delovnim časom uporabnika storitev, ki je tako prisiljen zapuščati svoje delovno mesto ali pa za zahtevnejše storitve celo uporabiti svoj letni dopust),
- morebitni večkratni obiski upravne enote,
- nastanek dodatnih stroškov za državljane (npr. prevozni stroški, stroški parkiranja ...),
- čakanje v vrstah,
- zamudno plačilo stroškov postopka (upravna taksa v obliki kolkov, plačilo položnic),
- zapletenost in dolgotrajnost postopkov (v zahtevnejših postopkih je velikokrat treba pridobiti še kakšna dodatna potrdila, dokazila, izjave ...)

Naštete pomanjkljivosti bo slovenska javna uprava poskušala postopno odpraviti z uvajanjem sodobnih načinov elektronskega poslovanja pri poslovanju z državo (Simić, 2001, str. 9).

2.3 Razvoj elektronskega poslovanja

Elektronsko poslovanje se je začelo že v zgodnjih sedemdesetih letih s finančnimi prenosi, v katerih so bila udeležena predvsem velika podjetja (Turban, 1999, str. 211). Prvi finančni prenosi so bili osnova za razvoj standarda za RIP, za katero je bilo značilno, da je povezovala izbrane poslovne partnerje, ki so si po zasebnem omrežju ali po omrežjih z dodano vrednostjo izmenjevali poslovne podatke v dogovorjenih strukturah. Dokler se je RIP odvijal po najetih omrežjih ali t. i. omrežjih z dodano vrednostjo (Toplišek, 1998, str. 8), ki zahtevajo velike naložbe in primerno usposobljen kader, e-poslovanje ni bilo dostopno majhnim in srednjim podjetjem ter posameznikom. Intenziven razvoj e-poslovanja je mogoče pripisati šele razvoju interneta, javnega, nedržavnega omrežja, ki omogoča vključevanje velikega števila uporabnikov. Internet je omogočil vključevanje in medsebojno povezovanje vseh gospodarskih subjektov – posameznikov oziroma potrošnikov, podjetij vseh velikosti in države oziroma državne uprave. Glede na obseg e-poslovanja v družbi lahko govorimo o elektronski družbi (e-družbi) ali kot jo nekateri (Cvetović, 1999, str. 8; Banovec, 1999, str. 13) imenujejo, informacijski družbi.

S pojmom elektronsko poslovanje smo se pričeli pogosteje srečevati ravno v času, ko se svetovno gospodarstvo premika iz prevladujoče industrijske družbe v novo storitveno oz. informacijsko družbo. Vzporedno s pojmom informacijska družba pa se

pojavlja tudi izraz nova ekonomija, ki temelji na visoki tehnologiji in ponuja velike možnosti za rast, zaposlovanje in ustvarjanje blaginje za vse, ki bodo vanjo vključeni. Največji podporni temelj informacijske družbe predstavlja prav sodobna informacijsko-telekomunikacijska tehnologija, ki omogoča enostaven in poceni dostop do raznovrstnih podatkov in informacij, njihovo shranjevanje ter prenos v količinah in hitrostih na meji predstavljalivosti.

Z željo, da se kar v najbolj izkoristi vse priložnosti, ki jih ponuja sodobna informacijsko-telekomunikacijske tehnologija, v državah povsod po svetu v zadnjih letih pripravljajo strateške dokumente, ki določajo nadaljnji razvoj informacijske družbe. Strateški dokumenti se tako pojavljajo tako v javnem kot v privatnem sektorju in izražajo pripravljenost posamezne države in državljanov za soudeležbo v informacijski družbi oz. novi ekonomiji.

Sodobne strategije so praviloma celovite in objektivne. V prejšnjih je bil, skladno z aktualno informacijsko tehnologijo, poudarek predvsem na avtomatizaciji, integraciji podatkov, sistemskem vidiku in prenovi poslovnih procesov. Dandanes, v dobi interneta, je poudarjen predvsem pomen zunanjih vmesnikov in komunikacij, vse ostalo pa je še vedno prisotno, vendar skrito uporabniku. Vse pojme aktualne informacijsko-telekomunikacijske tehnologije je v strategiji treba združiti v celoten sistem iz enakovrednih komponent, ki izhajajo iz nove aktualne paradigme, kot jo danes predstavlja internet.

Tudi Slovenija v tem procesu preobrazbe ni izjema in se kot druge države pospešeno pripravlja na zakonitosti nove informacijske družbe (CVI, 2001a).

A obstaja tudi druga plat medalje. Vsi vemo, da tehnološki razvoj vpliva na številne vidike našega vsakdanjika. Tehnologija nam omogoča udobnejše bivanje, hkrati pa naše življenje postaja bolj zapleteno, manj pregledno in včasih celo negotovo. Oboje je posledica istega razvoja – razvoja tehnologije. Kaže, da igra v novi dobi tehnologija odločilno vlogo, človeški dejavnik pa ostaja ves čas isti. V zadnjih 25-ih letih se je procesna moč silikonskega čipa povečala za faktor 10 000, procesna moč človeški možganov pa ostaja nespremenjena. Zato imamo pred sabo nenavaden problem. Včasih se počutimo, kot da čakamo v prometnem zamašku pri vstopu na elektronsko avtocesto (Postma, 1998, str. 13–14).

2.4 Prehod Slovenije v informacijsko družbo

Slovenija je del Evrope in se zato ne more izogniti procesom, ki potekajo v njeni okolici. Prehod v informacijsko družbo je torej neizbežen. Za prehod v informacijsko družbo je treba združiti moči vseh državljanov in poskrbeti za čim širši družbeni dogovor, ki pomeni tudi spreminjanje obstoječih življenjskih vzorcev in iskanje novih. Majhnost Slovenije je v tem primeru lahko prednost. Veliki infrastrukturni problemi, in s tem povezane investicije, ki pri prehodu v informacijsko družbo pestijo velike države, bodo ob modri politiki Sloveniji omogočili hitrejšo prilagajanje novim možnostim.

Pri pospeševanju elektronskega poslovanja je pomembno sodelovanje države. Potrebna je večja koordinacija vlade in drugih ustanov. Veliki javni poslovni sistemi, kot na primer banke, Agencija za plačilni promet, Carinska uprava Republike

Slovenije, Statistični urad in drugi so prvi poklicani, da uredijo standarde komunikacijske in informacijske tehnologije. Za vstop v Evropsko unijo je bilo potrebno prilagoditi standarde, ki smo jih uporabljali v Sloveniji.

V Sloveniji je bilo v preteklih letih na področju informacijske družbe in ožje, na področju elektronskega poslovanja, storjenih kar nekaj korakov. Veliko sredstev se je vlagalo v izgradnjo infrastrukture informacijsko-telekomunikacijske tehnologije, izobraževalne procese s področja informatike, mnoga podjetja so pričela z uvajanjem elektronskega poslovanja in podobno. Ne nazadnje je bil leta 2001 sprejet tudi Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu, ki predstavlja enega izmed temeljev za urejeno izvajanje elektronskega poslovanja in je usklajen z evropsko zakonodajo na tem področju. Slovenija je bila med prvimi državami, ki ima tak zakon. Poleg omenjenega zakona je bil sprejet tudi Nacionalni program razvoja telekomunikacij.

3 ELEKTRONSKO POSLOVANJE V JAVNI UPRAVI RS

3.1 Začetki elektronskega poslovanja v javni upravi RS

Poenostavljeno lahko rečemo, da elektronsko poslovanje pomeni "poslovati elektronsko".

Elektronsko poslovanje je pomembno predvsem na treh področjih, in sicer v:

- povezovanju med potrošniki in organizacijami,
- notranjem poslovanju,
- poslovanju med organizacijami.

V najširšem smislu vključuje uporabo vseh oblik informacijske in komunikacijske tehnologije v poslovnih odnosih med trgovinskimi, proizvodnimi in storitvenimi organizacijami, ponudniki podatkov, potrošniki in državno upravo.

Slovenska javna uprava je postavljena pred vrsto zahtev po preobrazbi in modernizaciji, da bi se povečala tako njena učinkovitost kot tudi fleksibilnost v odnosu na spreminjajoče se okolje. Novo upravljanje javnega sektorja je koncept, ki se v svetu vedno bolj uveljavlja. Prizadeva si za izboljšanje učinkovitosti in uspešnosti delovanja ter spreminjanje realizacije zastavljenih ciljev, boljšo organizacijo delovnih procesov, opredelitev in razmejitve odgovornosti. Glavni poudarek je na prenovi procesov, njihovi informatizaciji in vključitvi v širše okolje, s čimer mislimo tudi na vključevanje v sodobne integracijske tokove.

Postopna integracija Slovenije v EU že sedaj zahteva nujne prilagoditve in poenotenje informacijske infrastrukture državnih organov RS, predvsem pa zahteva sprožitve procesa informacijskega odpiranja državnih organov RS. To izhaja tudi iz strateških dokumentov EU, ki med drugim vzpodbuja informacijsko odpiranje posameznih držav EU.

V ta namen je Vlada RS februarja 1996 pripravila Strategijo uvajanja informacijske infrastrukture v državne organe RS do leta 2000 in s tem dolgoročneje postavila smernice za poenoteno in usklajeno delovanje v vseh procesih uvajanja informacijske infrastrukture. V skladu s to strategijo je Vlada RS določila uporabo enotne metodologije in standardov kot nujno podlago tudi procesu elektronskega poslovanja, ki je značilen za informacijsko družbo (Silič, 1998, str. 27).

Treba je priznati, da sedanji vladi nepozornosti do tega vprašanja do zdaj ni mogoče očitati. Že na samem začetku je naredila pogumen korak in ustanovila posebno Ministrstvo za informacijsko družbo in s tem že na simbolni ravni temu področju dala poseben pomen. To ministrstvo ima sicer precej širše področje delovanja, mora se ukvarjati z vstopanjem v informacijsko družbo celotne države, javnega in zasebnega sektorja ter civilne družbe, vendar sta pri tem javni sektor in z njim elektronska uprava zelo pomemben del.

Vlada je že februarja 2001 sprejela Strategijo e-poslovanja v javni upravi RS kot glavni strateški dokument, ki naj bi bil osnova za pripravo in vodenje konkretnih projektov pri uvajanju elektronske uprave (Vintar, 2001, str. 29–330). Institucionalni vidik v dokumentu zajema vse organe in organizacije javne uprave, ker pa vpliva tudi na zasebni sektor, bo imela strategija neposredno celo širši vpliv zunaj javne uprave (Bohinc, 2001, str. 68–69).

V aprilu 2001 je Vlada RS ustanovila posebno Komisijo za odpravo administrativnih ovir, ki ima zelo široke pristojnosti. Pretežno bo pripravljala in izvajala ukrepe, s katerimi se bodo povečali učinkovitost državne uprave in kakovost storitev za njene uporabnike in tudi ukrepe, ki bodo omogočali pospešeno uvajanje elektronske uprave. Še več, maja 2001 je vlada sprejela tudi akcijski načrt delovanja na tem področju. Dejavnosti na vladni ravni so se torej odvijale z neobičajno naglico (Vintar, 2001, str. 330).

3.2 Pravna ureditev elektronskega poslovanja v RS

Poleg informacijske infrastrukture, torej tehničnih možnosti, je za razvoj elektronskega poslovanja enako pomembna tudi predvidljiva in jasna pravna ureditev, ki mora zagotoviti, da bo elektronsko poslovanje oz. izmenjevanje sporočil povzročalo enake pravne učinke kot dosedanje "papirno" poslovanje. Med najpomembnejšimi zahtevami, ki jih postavlja pravo, lahko zagotovo naštejemo pristnost in celovitost sporočila. Med dodatne zahteve lahko štejemo tudi pisno obliko ter digitalne podpise pogodbenih strank. Vse pogostejše so pogajanja, ki vodijo k uspešni sklenitvi pogodbe, tudi zaupna ter sporočila štejemo za poslovne skrivnosti.

Ob potrebi po dodatni pravni ureditvi določenih vprašanj s področja elektronskega poslovanja pa je treba hkrati tudi odstraniti nekatere obstoječe pravne ovire in preprečiti, da bi zakonodajalec v stalni časovni stiski sprejemal predpise, ki bi zavirali razvoj elektronskega poslovanja.

Zato je bila na podlagi Sklepa Sveta vlade za področje informatike v državnih organih, javnih zavodih in drugih organizacijah oktobra 1997 na CVI oblikovana skupina, sestavljena iz strokovnjakov iz državne uprave, pravosodja, univerze, inštitutov in odvetnikov. Skupina je imela nalogo oblikovati podlago za pripravo predloga zakona o elektronskem poslovanju in digitalnem podpisu. Skupina se je pri svojem delu osredotočila predvsem na tri tuje ureditve (nemško, italijansko in na Modelna zakona Komisije Organizacije združenih narodov) ter hkrati začela sistematično ugotavljati ključne slovenske pravne in druge ovire pri elektronskem poslovanju (Silič, 1998, 128).

Prvi zakon o elektronskem podpisu je bil sprejet že leta 1995 v ZDA, v zvezni državi Utah. Na mednarodni ravni je pomemben Modelni zakon o elektronskem poslovanju, ki ga je že leta 1996 sprejela Komisija Organizacije združenih narodov za mednarodno gospodarsko pravo (UNCITRAL). Zaradi vključevanja v EU je bila za nas zanimiva predvsem evropska zakonodaja. Prvi evropski zakon o elektronskem podpisu je sprejela Nemčija leta 1997, sledile pa so ji še nekatere druge države, kot sta npr. Italija in Avstrija. Z namenom poenotenja zakonodaj članic EU o elektronskem podpisu ter pospeševanja elektronskega poslovanja in uporabe elektronskega podpisa je EU konec leta 1999 sprejela direktivo z naslovom Okvir Unije za elektronske podpise. Določila direktive so morale države udejanjiti na nacionalni ravni do 19. julija 2001. Direktiva obravnava vse vrste elektronskih podpisov, vendar hkrati med njimi izpostavlja tiste, ki imajo pod določenimi pogoji enako pravno veljavo kot lastnoročni podpisi pri dokumentih na papirju. Kljub temu da je direktiva tehnološko nevtralna, se zdijo ta trenutek samo digitalni podpisi na podlagi asimetrične kriptografije sposobni izpolniti vse predpisane pogoje (Jerman - Blažič, 2001, str. 113–114).

Kaj pa v Sloveniji? V Sloveniji je bil Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (v nadaljevanju besedila ZEPEP) sprejet 13. junija 2000. Na podlagi določb ZEPEP je Vlada RS 26. avgusta 2000 sprejela Uredbo o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje, ki pa je bila spremenjena 13. januarja 2001. Malo za tem, 7. februarja 2001, je Vlada RS sprejela še Strategijo e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004, ki predstavlja mejnik v uvajanju elektronskega poslovanja v javno upravo RS.

3.2.1 Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu

Kot temeljni predpis predstavlja ZEPEP najpomembnejši element slovenske pravne ureditve elektronskega podpisa. Ureja določena pravna vprašanja, ki jih postavljata in zahtevata hiter tehnološki razvoj in pospešeno uvajanje elektronskega poslovanja v poslovni in javni sektor. Bistveni namen zakonodajalca je bil pravno izenačiti, tam kjer je to mogoče in smiselno, elektronsko obliko poslovanja z dosedanjim klasičnim poslovanjem na papirju, ter pod posebnimi pogoji elektronskemu podpisu priznati enako veljavo kot jo ima lastnoročni podpis na papirju. Zakon je zato odpravil vrsto pravnih ovir za elektronsko poslovanje ter skupaj z drugo, v zadnjem času sprejeto sodobno zakonodajo, omogočil še hitrejšo uvajanje elektronskega poslovanja.

Zakon je v celoti usklajen z določili Modelnega zakona Komisije Organizacije združenih narodov za mednarodno gospodarsko pravo (UNCITRAL) o elektronskem poslovanju ter z določili primarne evropske zakonodaje. Prevzema pa tudi vse določbe Direktive 1999/93/EC Evropskega parlamenta in sveta EU, z dne 13. decembra 1999, o skupnem okviru Skupnosti za elektronske podpise (CVI, 2000, str. 6).

Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu ureja elektronsko poslovanje, ki zajema poslovanje v elektronski obliki na daljavo z uporabo informacijske in komunikacijske tehnologije in uporabo elektronskega podpisa v pravnem prometu, kar vključuje tudi elektronsko poslovanje v sodnih, upravnih in drugih podobnih postopkih, če zakon ne določa drugače. Ureja novo področje poslovanja gospodarskih subjektov, državljanov in državnih organov. To področje do sprejetja zakona ni bilo urejeno, vendar je zaradi velikega tehnološkega razvoja zelo

hitro pridobivalo na pomenu. Pomanjkanje njegove pravne ureditve bi lahko v prvi vrsti predstavljalo znatno oviro pri razvoju elektronskega poslovanja poslovnega sektorja in s tem pri razvoju Slovenije nasploh.

Elektronsko poslovanje ponuja Sloveniji priložnost za hitrejši gospodarski razvoj in njenemu gospodarstvu enakopravno tekmovanje z veliko večjimi državami. Ravno v elektronskem svetu velikost namreč povsem izgublja svoj pomen. Prav zaradi tega smo morali čimprej zagotoviti varno pravno okolje za elektronsko poslovanje v domačem in mednarodnem poslovanju. Z novo ureditvijo smo odpravili ovire, ki so jih elektronskemu poslovanju do sedaj postavljale pravne norme, zasnovane in sprejete v času poslovanja izključno na papirju. Tako niso več problematične tiste določbe slovenskih predpisov, ki urejajo pisno obliko dokumentov, predložitve izvirnikov, podpisanih dokumentov in podobno. Ob tem smo morali vzpostaviti tudi varno okolje za preverjanje pristnosti elektronsko oblikovanih, shranjenih, poslanih, sprejetih ali kako drugače obdelanih podatkov. Med zahtevnejšimi vprašanji, ki smo jih uredili, pa je prav gotovo tudi podpisovanje in s tem zagotavljanje pravnega učinka podatkov v elektronski obliki.

Elektronsko podpisovanje omogoča prejemniku, da preveri vir podatkov v elektronski obliki. Prejemnik torej preveri pristnost vira podatkov. Preveri tudi, ali so podatki celoviti in nespremenjeni ter na ta način varuje njihovo nespremenljivost. Preverjanje pristnosti in nespremenljivosti podatkov pa ne dokazuje zagotovo identitete podpisnika, ki ustvarja elektronske podpise. Prejemnik zato zahteva zanesljivejšo informacije o identiteti podpisnika. Takšne informacije lahko posreduje podpisnik sam, tako da prejemniku izda zadovoljive dokaze. Lahko pa identiteto podpisnika potrdi tudi tretja oseba (npr. oseba ali institucija, ki ji zaupata tako ena kot druga stranka).

Poleg splošnih zahtev je moral novi zakon za uveljavitev elektronskega poslovanja zadostiti še dvema zahtevama. Prvič, upoštevati je moral svetovne izkušnje in odločitve na tem področju. Elektronsko poslovanje izrazito ignorira državne meje in mora biti zato enotno urejeno, ne samo na evropski, temveč tudi na svetovni ravni. Druga zahteva pa izvira iz same narave elektronskega poslovanja kot poslovanja, ki temelji na skokovitem tehnološkem napredku. Razvoj informacijske komunikacijske tehnologije je izredno hiter ter skorajda dnevno prinaša revolucionarne novosti. Zato dobra zakonodaja na tem področju ne sme imeti namena s podrobnimi določbami slediti tehnološkemu razvoju, temveč mora ostati tehnološko nevtralna.

Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu želi v času svoje veljavnosti doseči vrsto ciljev, med katerimi velja omeniti samo najpomembnejše. Država želi z zakonom spodbujati in na noben način ne ovirati hitrega tehnološkega razvoja elektronskega poslovanja ter odstraniti normativne ovire za elektronsko poslovanje. To skuša doseči z izenačitvijo zanesljivih elektronskih oblik s klasično obliko na papirju in izenačitvijo varnih ter zanesljivih elektronskih podpisov z lastnoročnim podpisom. Novi zakon vzpostavlja jasna in predvidljiva pravila za izmenjavo elektronskih sporočil ter pravila za uporabo elektronskega podpisa in za delovanje overiteljev elektronskega podpisa. Novi zakon pa je zagotovil tudi, da je slovenska pravna ureditev elektronskega poslovanja in elektronskega podpisa usklajena s podobno tujo, predvsem evropsko in mednarodno ureditvijo. Tako je zagotovil mednarodno priznavanje elektronskih podpisov.

Sprejem Zakona tako daje slovenskemu gospodarstvu in javni upravi pomembno konkurenčno prednost, saj se je Slovenija s sodobno pravno ureditvijo tega področja uvrstila med prvih deset evropskih držav, ki so skladno z novimi pravili EU uredile elektronsko poslovanje in tudi z ustrezno zakonodajo odprle pot v novo, tehnološko podprto tisočletje (CVI, 2000, str. 2–5).

Bistvo Zakona ter njegov vpliv na slovenski pravni red še najlažje spoznamo iz njegovih načel. Zakonodajalec je ZEPEP oblikoval v skladu s sedmimi različnimi načeli, ki so povsem usklajena z načeli evropskih in tudi mednarodnih predpisov:

- Načelo nediskriminacije elektronske oblike.
- Načelo odprtosti oz. tehnološke nevtralnosti.
- Načelo pogodbene svobode strank.
- Načelo dvojnega pristopa.
- Načelo varstva osebnih podatkov.
- Načelo varstva potrošnikov
- Načelo mednarodnega priznavanja.

Slovenija je tako dobila sodobno in mednarodno usklajeno pravno ureditev novega poslovanja in se vpisala med napredne države, ki že danes razmišljajo o svoji digitalni prihodnosti. Država pa z novo pravno ureditvijo še zdaleč ni opravila svoje zahtevne naloge, čaka jo še precej dela. Elektronsko poslovanje bo morala uveljaviti znotraj svoje uprave ter pri vsakodnevem sporazumevanju s svojimi odjemalci – fizičnimi in pravnimi osebami. Zagotoviti bo morala, da bodo tudi obstoječe institucije, ki sicer niso nujno neposredno del državne uprave, vstopile v novo tisočletje. Tako bodo notarji morali sprejeti svojo vlogo v elektronskem svetu, urediti bo potrebno hranjenje arhivskega gradiva v elektronski obliki. Hkrati bo morala država z roko v roki s poslovnim svetom poskrbeti za čim večjo elektronsko pismenost – tako šolarjev kot tudi vseh nas, ki se bomo novemu elektronskemu svetu morali prilagoditi tako rekoč spotoma.

Tehnološke rešitve in sodobna pravna ureditev namreč brez zavesti in znanja o prednostih in slabostih v zvezi z elektronskim poslovanjem ter jasne odločitve v glavi posameznega potrošnika ne bodo dovolj, da Slovenija počasi in brez večjih problemov vstopi v informacijsko družbo (Perenič, 2000, str. 4).

3.2.2 Uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje

Ta uredba določa:

- merila, ki se uporabljajo za presojanje izpolnjevanja zahtev za delovanje overiteljev, ki izdajajo kvalificirana potrdila,
- podrobnejšo vsebino notranjih pravil overiteljev, ki izdajajo kvalificirana potrdila,
- podrobnejše tehnične pogoje za elektronsko podpisovanje in preverjanje varnih elektronskih podpisov,
- časovno veljavnost kvalificiranih potrdil,
- podrobnejše pogoje glede uporabe varnih časovnih žigov,
- vrsto in uporabo označbe akreditiranih overiteljev,

- pogoje za elektronsko poslovanje v javni upravi (Uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje, 2001).

3.3 Enotni državni portal

Še pred nekaj leti je bil vratar tista kontaktna oseba, s katero je državljan običajno vzpostavil prvi stik na poti v labirint upravnega sistema. Vratar je državljanom pri reševanju upravnih zadev dal prve informacije, napotke, kam naj gredo, kaj morajo storiti, katere dokumente morajo imeti s seboj itd. Informatizacija upravnega poslovanja ter pospešene priprave pri uvajanju elektronskih storitev pa nam prinašajo novo tehnološko rešitev, ki bo v bližnji prihodnosti zamenjala in nadgradila vlogo danes že nekoliko zastarelega vratarja, to je javni elektronski portal.

Enotni državni portal oziroma E-uprava zagotavlja informacije in storitve tako državljanom, gospodarskim subjektom kot tudi zaposlenim v javni upravi ter ustanovam državne in javne uprave Republike Slovenije. Kot posameznim uporabnikom nam ta portal na zelo enostaven in pregleden način olajšuje urejanje zadev na upravnih enotah in nam za naše potrebe ter zanimanje prilagaja svoje spletne strani tako, da se na spletnih straneh pokažejo sklopi podatkov, ki jih po svoji želji izberemo (življenjske situacije, okolje in prostor, informacije in storitve upravne enote ter drugo). S tem nam je omogočeno, da se popolnoma seznanimo s postopki, urejanjem upravnih zadev in njihovimi novosti ali spremembami, hkrati pa za urejanje teh upravnih zadev prihranimo čas in se izognemo nepotrebnim dodatnim stroškom.

Na spletni strani enotnega državnega portala so prikazani in razvrščeni različni tematski sklopi, od katerih s klikom na posamezni naslov in podnaslov izberemo tistega, katerega informacije nas zanimajo. Tako so na primer nazorno prikazane vloge in obrazci, ki se uvrščajo v tematski sklop okolja in prostora – obrazci za prigrasitev del, lokacijsko in gradbeno dovoljenje, vloga za tehnični pregled, uporabno dovoljenje ter vloga za izdajo odločbe o določitvi funkcionalnega zemljišča. Če pa bomo potovali, se bomo na navedeni spletni strani portala pozanimali o veleposlaništvih, misijah in konzulatih posameznih držav, o pogojih potovanja (morebitna obvezna cepljenja, ambulantno svetovanje in drugo), poleg tega pa lahko najdemo ažurne meteorološke podatke, torej podatke o vremenu in vremenskih napovedih v Sloveniji in po svetu.

V nadaljevanju so podrobno opisani posamezni tematski sklopi, ki so za posameznega uporabnika pomembni in običajno v ospredju zanimanja in urejanja. Pri vseh teh (posameznih) tematskih sklopih lahko poleg opisa primera in pogojev za pridobitev določene upravne listine pridobimo tudi podatke o cenikih, o uradnih urah upravnih enot, o vlogah, o obrazcih in spletnih povezavah s posameznimi ustanovami, ministrstvi, upravnimi enotami, gospodarskimi družbami ter z registrom predpisov Republike Slovenije. Slednji omogoča dostop do osnovnih podatkov in besedil zakonov ter podzakonskih aktov.

Pod tematskim sklopom *državljanstvo RS* so opisani postopki in pogoji za pridobitev državljanstva po rodu, ugotavljanje državljanstva RS in ugotavljanje državljanstva RS kot predhodno vprašanje v postopku denacionalizacije. Prikazano in opredeljeno je potrdilo o državljanstvu in pogoji za njegovo pridobitev, pa tudi postopek pridobitve državljanstva RS z naturalizacijo.

Seznanimo se lahko s pogoji za pridobitev *osebne izkaznice*, s podatki o času, v katerem je moč dobiti osebno izkaznico, s postopkom v primeru pogrešitve, izgube ali tatvine osebne izkaznice. Poleg tega je navedeno tudi, kako vpisati spremembe

stalnega prebivališča, priimka in imena v osebno izkaznico ter pogoji za pridobitev osebne izkaznice za tujce. Določen je cenik glede na starost posameznika oziroma konkretno situacijo.

Določeni in dostopni so tudi pogoji in postopki za vložitev zahtev za *spremembo osebne imena* za odrasle osebe, spremembo osebne imena za mladoletne osebe, spremembo osebne imena zaradi uskladitve osebne imena med uradno evidenco in osebnimi dokumenti. Opredeljena pa je tudi izjava o spremembi priimka po razvezi zakonske zveze.

Pod tematskim sklopom *rojstvo* so zbrani vsi podatki o pogojih in postopku izdaje izpiskov iz rojstne matične knjige, o postopku ob rojstvu, o prijavi, določitvi osebne imena in priznanja očetovstva. Navedene so tudi informacije o postopku vpisa v rojstno matično knjigo, pa tudi informacije za primer, ko se bodisi slovenski državljan rodi v tujini bodisi se v naši državi rodi otrok tujcev.

Seznamimo se lahko z informacijami o tem, kako ravnati v primeru *smrti*, in sicer o postopku pooblaščenega upravnega organa, o izdaji izpiskov iz matične knjige umrlih, o tem, kako ravnati v primeru smrti slovenskega državljana v tujini.

V primeru *načrtovanja poroke* so nam dostopni koristni podatki o prijavi za sklenitev zakonske zveze tako slovenskih državljanov kot tujcev, o tem, kako ravnati, če je eden od kandidatov ali pa sta oba tujca, o postopku sklenitve zakonske zveze na matičnem uradu ali na Ljubljanskem gradu, o sklenitvi zakonske zveze slovenskih državljanov v tujini. Navedeni so tudi pogoji za pridobitev izpiska iz poročne matične knjige.

V tematskem sklopu *prebivališče* se bomo pozanimali o postopku prijave stalnega prebivališča oziroma spremembe naslova stanovanja. Poleg tega lahko dobimo informacije o tem, kako prijaviti odhod v tujino, o pogojih prijave ali odjave začasnega prebivališča ali izdaje potrdila o stalnem oziroma začasnem prebivališču in skupnem gospodinjstvu ter o ugotavljanju dejanskega stanja prebivališča.

Spoznati je mogoče postopek in pogoje v primeru *pogrešitve potne listine* (prva in nadaljnje pogrešitve glede na leta veljavnosti), o izdaji potnega lista – polnoletnega ali mladoletnega prosilca (glede na leta veljavnosti, bodisi 10, 5 let bodisi 2 ali 1 leto) kot tudi opis in pogoje izdaje vizumov, skupinskih potnih listov, vpisovanja sprememb in podobno.

Opredeljen je postopek izdaje in priglasiitve *vozniškega dovoljenja in vozniškega izpita* po posameznih kategorijah (A, D, H in F) in podaljšanja njegove veljavnosti ali zamenjave. Poleg tega pa je omogočen dostop do podatkov o pogojih za prijavo na preizkus znanja iz cestnoprometnih predpisov za voznike inštruktorje ter do podatkov o potrdilu iz registra vozniških izpitov.

V primerih, ko bomo *registrirali vozila*, bomo lahko poiskali podatke o prvi registraciji, nalepki za tehnični pregled vozila, zamenjavi registrskih tablic, začasni registraciji, izdaji preizkusnih tablic, odjavi vozila ali pa o izdaji dvojnika prometnega dovoljenja, spremembi lastništva, zamenjavi prometnega dovoljenja, registraciji invalidskega vozila.

Študentje lahko dobijo koristne podatke tako o ljubljanski *univerzi*, kot tudi o mariborski, in sicer o splošnih podatkih in obvestilih univerz, o razpisih in pogojih prijavljanja na fakultete in visoke šole, o prostih vpisnih mestih doma in v tujini in podobno.

Vsem iskalcem *zaposlitve* pa je omogočen dostop do strani Zavoda Republike Slovenije za zaposlovanje in do mini borze dela.

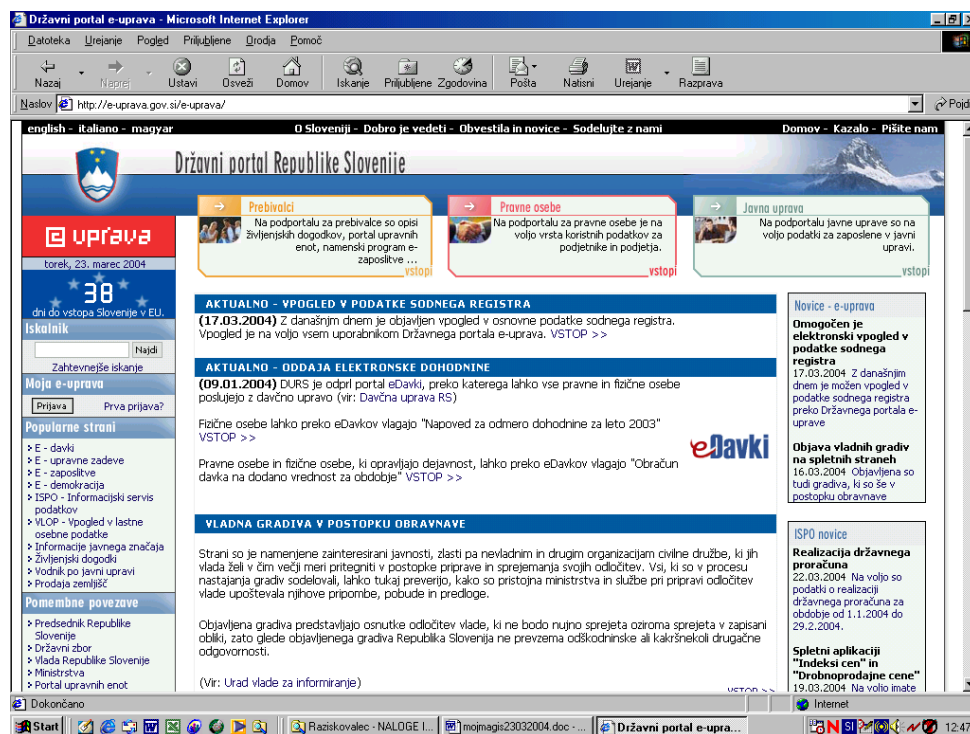
V okviru tematskega sklopa *tujci* so nam dostopne spletne strani tudi v angleščini, ki govorijo o postopkih pridobitve dovoljenja za stalno prebivanje in začasno prebivanje,

o postopkih za pridobitev osebne izkaznice za tujca, pa tudi potnega lista za tujca ter o postopkih prijave in odjave prebivališča, o začasnem zatočišču, pa o potrdilih iz evidenc, postopku ugotavljanja triletnega neprekinjenega bivališča državljanov EU na sedanjem območju RS.

Upravne enote ponujajo informacije tudi o prireditvah in shodih, o nabiranju prostovoljnih prispevkov, o izobešanju tujih zastav, o verskih obredih zunaj prostorov, namenjenih verskim obredom, in o pogojih in postopku pokopa zunaj pokopališča.

Bistvo uvedbe elektronskega poslovanja v javno upravo je zagotoviti enostaven, hiter, kakovosten in poceni dostop državljanov in gospodarskih subjektov do informacij in storitev javne uprave s pomočjo informacijsko-telekomunikacijske tehnologije ter zagotoviti večjo preglednost in učinkovitost dela javne uprave. V ta namen je CVI izoblikoval Enotni državni portal E-uprava (Slika 1; <http://e-uprava.gov.si/>), ki je enotna vstopna točka javne uprave in ponuja vrsto storitev in informacij 24 ur na dan, vsak dan na enostaven in prijazen, pa tudi varen način. Javno objavljen in dostopen je že od meseca marca 2001, vendar je iz dneva v dan bogatejši in bolj uporaben (CVI, 2001c).

Slika 1: GRAFIČNA PODOBA ENOTNEGA DRŽAVNEGA PORTALA



Vir: CVI (2004)

Enotni državni portal je namenjen vsem državljanom RS (odnos: državljan – država), gospodarskim subjektom (odnos: poslovni subjekt – država), zaposlenim v javni upravi (odnos: zaposleni – država) in vsem ustanovam javne uprave (odnos: država – država).

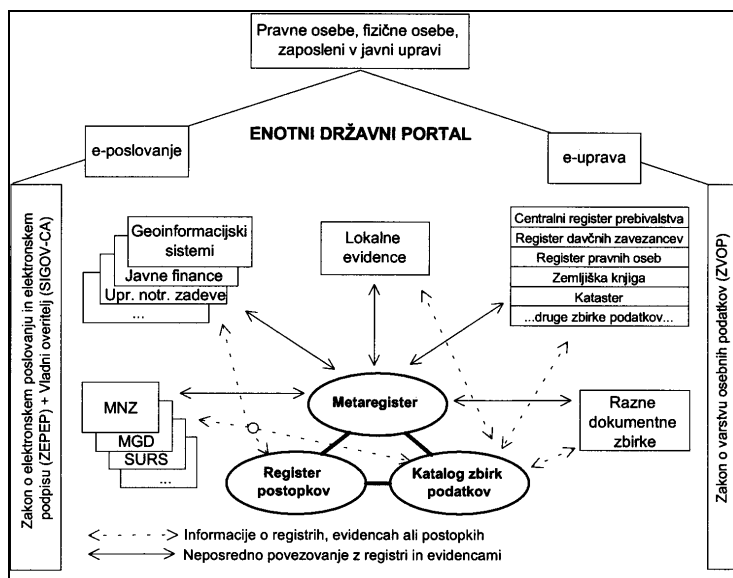
Enotni državni portal postaja naša vstopna točka, kjer bomo v prihodnosti lahko opravili številne storitve, ki danes zahtevajo sprehajanje od vrat do vrat, čakanje v vrsti ter večkratno vračanje do raznih organov zaradi določenih dokumentov in

podatkov. Da ne govorimo o tem, da državljani ne poznamo vseh postopkov, ki jih moramo opraviti ob različnih življenjskih situacijah (rojstvo, gradnja hiše, selitev, vpis na fakulteto, ustanovitev podjetja...). Za vse tovrstne situacije je država predpisala določene postopke, obrazce, navodila. Vse to je zapisano v zakonih, ki jih potem javna uprava tudi izvaja. Načrti elektronskega poslovanja so tako na prijazen način približali državljanom te aktivnosti in jih olajšati kolikor se to da. Na začetku z navodili in poenotenimi elektronskimi obrazci, kasneje z elektronsko oddajo obrazcev, njihovo spremljanje (v kateri fazi je postopek) itd. Vse skupaj mora biti podprto z elektronskim plačevanjem in elektronskim podpisom, da bo država res prepričana, da posluje z nami.

Marsikaj bomo lahko opravili po spletnem portalu e-uprave, seveda, če bo državi uspelo pritegniti k sodelovanju vse tiste, ki že danes opravljajo te storitve na "klasičen" način. Z uvedbo elektronskega poslovanja med organi javne uprave pa bo država marsikaj, kar danes zahteva od državljanov, lahko opravila sama (CVI, 2001e).

Enotni državni portal (Slika 2) bo zagotavljal dostop do vseh informacij in storitev javne uprave 24 ur 365 dni v letu na enostaven in prijazen način, tako, da uporabniku ne bo treba poznati notranje organizacije in notranjih postopkov javne uprave. Ponudil bo skupno enovito predstavitev državnih organov RS na internetu. Tako se bo javna uprava približala državljanom RS ter bo bolj razumevajoča in prijazna (CVI, 2001b).

Slika 2: ENOTNI DRŽAVNI PORTAL



Vir: CVI (2001b)

Osrednji del Enotnega državnega portala bodo predstavljali trije pomembni elementi: Metaregister, Register postopkov in Katalog zbirk podatkov. Vsi trije elementi bodo delovali v ozadju portala, uporabnikom pa bodo dostopni kot informacija ali storitve. Metaregister bo omogočal delovanje enotne vstopne točke oz. portala. Omogočal bo enostavno prehajanje med administrativnimi registri, kot so Centralni register prebivalstva (v nadaljevanju besedila CRP), Register davčnih zavezancev itd. in

drugimi zbirkami podatkov pri opravljanju storitev in iskanju informacij v različnih postopkih. Pred vzpostavitvijo Metaregistra bo treba rešiti tudi vprašanje skladnosti takšnega načina pridobivanja informacij z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (vzpostaviti bo treba dodatne mehanizme v enotnem državnem portalu, s katerim bo uporabnik dovolil oz. zavrnil povezovanje svojih podatkov z drugimi zbirkami podatkov, v nespornih povezavah med zbirkami podatkov pa bo o tem vsaj primerno obveščen). Metaregister bo v bistvu predstavljal aplikativno rešitev za dostop do administrativnih registrov in drugih zbirk podatkov.

Register postopkov bo ravno tako osrednji register, v katerem bodo zbrani vsi postopki, ki se izvajajo v javni upravi RS. Postopki bodo predstavljeni na enoten način. Uporabnik bo lahko kadarkoli pogledal potek določenega postopka, izvedel bo, katere dokumente potrebuje v postopku, koliko časa traja postopek, kakšni so rezultati, kako začeti postopek in podobno. Poleg izčrpnih informacij o postopkih bo uporabnik iz tega izhodišča lahko tudi sprožil postopek oz. zahtevo za določeno storitev.

Tretji pomembni del portala, Katalog zbirk podatkov bo podobno kot Register postopkov opisoval vse administrativne registre in druge zbirke podatkov javne uprave. Uporabnikom bodo na voljo podatki o tem, katera pravna podlaga določa zbiranje podatkov, način zbiranja in podobno.

Nerealno je pričakovati, da bo Enotni državni portal že takoj na začetku omogočal celotno paleto informacij in storitev javne uprave. Prve bodo storitve, ki jih je dokaj enostavno prenesti v način elektronskega poslovanja in so dovolj pogosto zahtevane od uporabnikov. V nekem dolgoročnem obdobju pa bodo vse storitve in informacije javne uprave dostopne na internetu in optimalno prilagojene uporabnikom.

Enotni državni portal bo združeval storitvene in informacijske portale ter podportale (CVI, 2001b).

3.4 Zagotovitev varnosti elektronskega poslovanja v javni upravi RS

Zaupanje v varno poslovanje je predpogoj, da lahko govorimo o resnem elektronskem poslovanju med državo in uporabniki oz. pravnimi subjekti. Prvi temelj je bil vzpostavljen s sprejemom ZEPEP ter Uredbe o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje (Kričej, 2001, str. 118).

Ob izrazito hitrem razvoju informacijsko-telekomunikacijske tehnologije in pomembnosti ter občutljivosti podatkov, s katerimi se upravlja, se je treba zavedati, da sodobna informacijsko-telekomunikacijska tehnologija poleg izjemnih koristi prinaša s seboj tudi nevarnosti različnih zlorab (CVI, 2001b). Varnost informacijske tehnologije predstavlja zato še posebej v državnih organih osnovo e-družbe (Šalamon, 2000). Zato je potreben vedno bolj poudariti zaščito in varovati informacijske vire, ki s tehnološkim, funkcionalnim in organizacijskim odpiranjem v svet postajajo vse bolj ranljivi. Pri odpiranju informacijskih virov zaposlenim in uporabnikom ter odpiranju navzven v svetovna omrežja je poleg organizacijskih, funkcionalnih in tehnoloških izzivov vedno bolj v ospredju tudi varnostni izziv.

Pomembno vlogo pri zagotavljanju varnosti in zaščite v javni upravi RS ima CVI, pri katerem deluje Služba za varovanje in zaščito. S svojim delovanjem si na tem področju prizadeva vzpostaviti politiko varovanja in zaščite ter z njenim izvajanjem in spremljanjem zagotoviti varno izvajanje storitev in uporabo virov informacijske infrastrukture državne in javne uprave, vključno z informacijskim sistemom CVI.

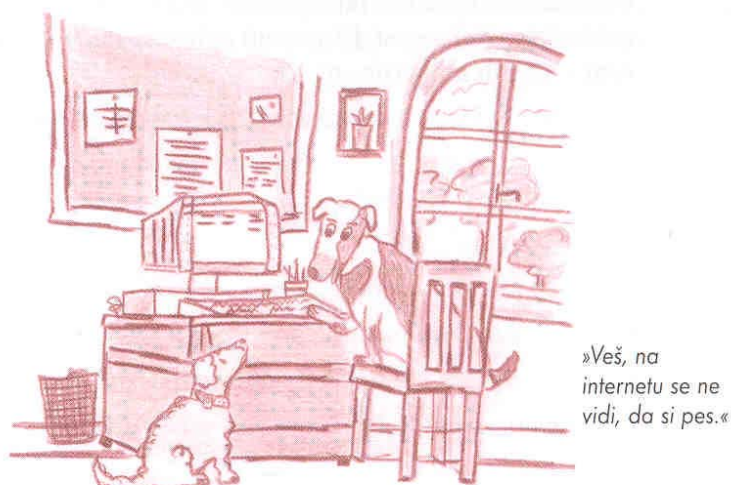
V prihodnosti bo področje varovanja in zaščite nedvomno eno izmed najbolj aktualnih in zanimivih, pri čemer ne smemo pozabiti tudi veliko zahtevnost tega področja, saj bo treba vložiti velike napore za obvladovanje celotnega sistema varovanja in zaščite (CVI, 2001b).

3.4.1 Zaščita in zaupnost podatkov

Pri prehodu na elektronsko poslovanje je prvi pomislek uporabnikov in ponudnikov storitev varnost oz. zaščita podatkov. Pomen varnosti za uporabnike in podjetja se kaže tudi v izsledkih raziskav, saj je pomanjkanje varnosti največja ovira za večji razmah elektronskega poslovanja. Skupna potreba pri elektronskem poslovanju z državnimi ustanovami je zato zagotovljena varnost, predvsem zaupnost, pristnost podatkov in preverjena identiteta subjektov, s katerimi se sporazumevamo. Na internetu pa naletimo na težavo v zvezi z identifikacijo subjekta (Slika 3).

Bistvo varnosti v elektronskem poslovanju je preprečevanje nepooblaščenega zmanjševanja vrednosti virov. Način zagotavljanja varnosti je odvisen od vrednosti virov, potencialnih groženj in učinka teh groženj. Pri obravnavani varnosti v elektronskem poslovanju je zato vedno treba upoštevati vire, ki imajo za njihove lastnike določeno vrednost, nevarnosti, ki pretijo virom, možne ranljivosti ter napade oz. načine realizacije groženj, učinke realizacije groženj na vire in varnostne ukrepe za zaščito virov.

Slika 3: PROBLEM IDENTIFIKACIJE NA INTERNETU



Vir: Jerman - Blažič (2001, str. 99)

Osrednja točka varovanja pri elektronskem poslovanju so torej viri in njihova vrednost. Splošne kategorije virov, ki jih mora varnostna infrastruktura zaščititi pred

zmanjšanjem vrednosti, so podatki oz. informacije pri prenosu in hranjenju, strojna in programska oprema, uporabniki in odnosi med njimi ter dokumentacija o postopkih, strojni in programski opremi v sistemu ali omrežju. Nevarnosti, ki grozijo omenjenim skupinam virov, je več vrst, prav tako je več učinkov in načinov realizacije groženj. Lokalni sistemi in viri, ki so dostopni po javnem omrežju, morajo biti zaščiteni pred uničenjem ali nepooblaščenno uporabo. Zaupne informacije je treba zaščititi pred razkritjem, podatke pri prenosu ali med hranjenjem pa pred nepooblaščenimi spremembami. Uporabniki storitev elektronskega poslovanja pričakujejo, da bodo storitve stalno prisotne in na voljo, zato je treba zagotoviti tudi razpoložljivost in stabilnost teh storitev (Jerman - Blažič, 2001, str. 98–100).

Čeprav je uvedba zaščite nujna, prinaša nekaj nevšečnosti. Z uvedbo zaščite imamo višje stroške, uporaba je zahtevnejša, predvsem pa se zmanjša zmogljivost in fleksibilnost sistema, pri čemer se poslabša tudi njegova odzivnost.

Ob uvajanju zaščite je treba vedeti, da popolna zaščita ne obstaja in je ni mogoče doseči. Kar je mogoče zakleniti, je možno tudi odkleniti. Velja tudi, da je boljša zaščita avtomatično tudi dražja.

Informacijsko-telekomunikacijska tehnologija je na področju zaščite in zaupnosti podatkov ključnega pomena. Tako kot se izboljšujejo algoritmi za varovanje podatkov, se vedno znova pojavljajo tudi načini za odstranitev zaščite. Pri elektronskem poslovanju so še vedno nujna vprašanja zaščite podatkovnih sistemov pred zelo različnimi možnostmi zlorabe, predvsem na internetu. Trenutno so zelo aktualni požarni zidovi in protokol SSL za zaščito podatkov (CVI, 2001b).

Za zagotovitev omenjenih varnostnih storitev so na voljo različne metode. Njihova izbira je odvisna od zahtevanih varnostnih storitev, stopnje zaščite in oblike sistema. Elektronsko poslovanje seveda poteka prek meja organizacij, zato so za zaščito primernejši kriptografski mehanizmi. Kriptografija je veda o zakrivanju sporočil. V preteklosti je bila domena predvsem vojaških krogov, z razvojem računalniških omrežij pa je doživela velik razmah tudi v vsakdanjem življenju. Tako je prisotna tudi v javni upravi RS. Kriptografija je namreč podlaga za šifriranje, elektronsko podpisovanje, postopke za preverjanje identitete, nadzor dostopa, zagotavljanje neokrnjenosti ter beleženje in nadzor. Šifriranje se uporablja predvsem za zagotovitev zaupnosti, elektronski podpisi so nadomestek običajnih podpisov, namen ostalih varnostnih mehanizmov pa povejo že njihova imena. Način uporabe varnostnih mehanizmov je določen v varnostni politiki, ki so ključna točka pri zagotavljanju varnosti (Jerman - Blažič, 2001, str. 101–102).

Osnovni pogoji za razvoj elektronskega poslovanja ali splošneje, elektronskega komuniciranja so poleg klasične računalniško-telekomunikacijske infrastrukture tudi digitalna potrdila.

3.4.2 Digitalna potrdila

Digitalno potrdilo (ang. digital certificate) je sodobna alternativa klasičnim osebnim identifikatorjem (osebna izkaznica, potni list, zdravstvena izkaznica, bančna izkaznica...) in bo v razvitih družbah kmalu zamenjal klasične osebne identifikatorje (Kričej, 2001, str. 118). Hkrati predstavlja osnovo za varen način sporazumevanja z državo na elektronski način.

Digitalno potrdilo je predstavljeno kot računalniški zapis, ki podobno kot klasični osebni identifikatorji vsebuje ključne podatke o imetniku:

- ime in priimek z enolično identifikacijsko številko,
- elektronski naslov,
- javni ključ (ključ za šifriranje) ter
- podatke o izdajatelju digitalnega potrdila (overitelja), skupaj z rokom veljavnosti.

Ta zapis je narejen tako, da je digitalno podpisan z zasebnim ključem izdajatelja potrdila overitelja (Dobnikar, 2000, str. 21).

Ena od bistvenih prednosti digitalnih potrdil pred klasičnimi osebnimi identifikatorji v sodobni informacijski družbi je, da so lastniki digitalnih potrdil lahko ne samo fizične ali pravne osebe, ampak se digitalno potrdilo lahko podeli tudi računalnikom ali podatkovnim bazam oz. aplikacijam. Tako je mogoče varno sporazumevanje tudi v primeru, če je na drugi strani komunikacijske zanke računalnik ali podatkovna baza, posredno seveda njegovi upravitelji, ki bodo za posredovane podatke tako zagotavljali varnost in pristnost z digitalnim potrdilom podatkovne baze oz. računalnika. Ta možnost je še posebej uporabna pri ponudbi splošnih storitev, kjer bodo informacije (npr. potrdila) dostopne na osnovi zahtevka v elektronski obliki (z osebnim dokazom o pristnosti pošiljatelja z digitalnim potrdilom) in vračanjem zahtevanih podatkov ob lastnem dokazu o pristnosti podatkovne baze oz. računalnika.

V splošnem je namen digitalnih potrdil naslednji:

- šifriranje osebnih podatkov,
- varno pošiljanje elektronske pošte,
- varno spletno sporazumevanje in
- digitalno podpisovanje, ki predstavlja alternativo klasičnemu podpisu (Dobnikar, 2000, str. II/23–II/27).

Digitalna potrdila so sestavni del tehnoloških rešitev, ki ponujajo dve osnovni možnosti za zasebnost v elektronskem poslovanju in sporazumevanju:

- **šifriranje podatkov**, ki zagotavlja **zaupnost** in
- **digitalni podpis**, ki predstavlja sodobno alternativo klasičnemu podpisu, zagotavlja pa:
- **identiteto (dokaz o pristnosti)** imetnika digitalnega potrdila,
- **nezatajljivost** lastništva poslanih elektronskih podatkov oz. pošiljatelja in
- **celovitost (integriteto)** sporočila, kar pomeni, da niti dela podatkov ni mogoče spremeniti ali drugače popraviti brez (vednosti) imetnika digitalnega potrdila (Dobnikar, 2000, str. 21).

3.4.2.1 Overitelj digitalnih potrdil

Vzporedno z vzpostavljanjem zakonodaje na področju elektronskega poslovanja je začel na CVI produkcijsko delovati tudi overitelj kvalificiranih digitalnih potrdil (angleško pogosto označen s PKI: Public Key Infrastructure oz. TTP: Trusted Third

Party), za katere velja najvišja stopnja varovanja in načela t. i. močnega šifriranja. Deluje v skladu z ZEPEP in objavljeno politiko delovanja.

Glede na to, komu so kvalificirana digitalna potrdila namenjena, ločimo med dvema izdajateljema kvalificiranih digitalnih potrdil overitelja na CVI:

- **SIGOV-CA** (ang. Slovenian GOVERNMENTAL Certification Authority) je izdajatelj kvalificiranih digitalnih potrdil, ki so namenjena institucijam javne uprave,
- **SIGEN-CA** (ang. Slovenian GENeral Certification Authority) je izdajatelj kvalificiranih digitalnih potrdil, ki so namenjena pravnim in fizičnim osebam za izmenjavo podatkov z institucijami javne uprave in za dostop do podatkov, ki so v skrbništvu javne uprave (Kričej, 2001, 118).

Namen, delovanje in metodologijo upravljanja z digitalnimi potrdili, odgovornost overitelja na CVI ter varnostne zahteve, ki jih morajo izpolnjevati imetniki, določajo v odvisnosti od vrste digitalnih potrdil javni dokumenti Politike delovanja.

Izdajatelja SIGOV-CA in SIGEN-CA sta mednarodno registrirana, medsebojno priznana ter tehnološko in zakonsko enakovredna ter enako veljavna.

Overitelj na CVI izdaja štiri vrste digitalnih potrdil:

- službena osebna digitalna potrdila (**SIGOV-CA**),
- službena spletna digitalna potrdila (**SIGOV-CA**),
- osebna digitalna potrdila za pravne in fizične osebe, registrirane za opravljanje dejavnosti (**SIGEN-CA**),
- spletna digitalna potrdila za fizične in pravne osebe (**SIGEN-CA**).

Osebna kvalificirana digitalna potrdila so namenjena za:

- šifriranje in dešifriranje elektronskih podatkov,
- digitalno podpisovanje elektronskih podatkov ter overjanje identitete podpisnika,
- varno brisanje elektronskih podatkov,
- storitve oz. aplikacije, za katere se zahteva uporaba digitalnih potrdil overitelja na CVI.

Spletna kvalificirana digitalna potrdila so namenjena za:

- varno spletno sporazumevanje po protokolih SSL (Secure Sockets Layer) in TLS (Transport Layer Security),
- šifrirano pošiljanje elektronske pošte po protokolu S/MIME (Secure Multipurpose Internet Mail Extensions),
- storitve oz. aplikacije, za katere se zahteva uporaba digitalnih potrdil overitelja na CVI.

Službena digitalna potrdila so namenjena zaposlenim v javni upravi in drugim osebam, ki delajo za institucijo javne uprave in za katere želi ta institucija pridobiti službena kvalificirana digitalna potrdila, ki jih osebe potrebujejo za opravljanje dela za to institucijo. Digitalna potrdila za fizične in pravne osebe pa so namenjena vsem fizičnim in pravnim osebam za varno in legitimno izmenjavo podatkov z javno upravo.

Overitelj na CVI seveda predstavlja šele tehnološki pogoj za legitimnost elektronskega poslovanja oz. elektronskega sporazumevanja, tako interno v državni oz. javni upravi kot širše, na ravni storitev, ki jih javna uprava ponuja državljanom in pravnim osebam. Šele zavedanje prednosti, ki jih ponuja elektronsko sporazumevanje v najširšem pomenu besede, bo porok za globalni pristop formalizacijo in posodobljenje notranjih in zunanjih postopkov, ki bodo omogočili čim hitrejši in uspešnejši prehod iz klasičnega v elektronsko poslovanje (CVI, 2002).

Overitelj digitalnih potrdil si je za svoje delovanje zastavil naslednja izhodišča:

- upravljanje digitalnih potrdil, ki so namenjena uslužbencem javne uprave, pravnim in fizičnim osebam v RS,
- priprava in skrbništvo logistike delovanja – podeljevanja digitalnih potrdil, ki zahteva medresorsko usklajenost (zaradi velikega števila potencialnih imetnikov digitalnih potrdil je potreba po takšni logistiki izredno velika),
- načrtovanje delovanja overitelja ter upravljanje s celotno infrastrukturo digitalnih potrdil v skladu z interno politiko overitelja,
- uveljavljanje in širjenje uporabe digitalnih potrdil predvsem za šifriranje podatkov v elektronski obliki, varno pošiljanje elektronske pošte, varno spletno sporazumevanje ter digitalno podpisovanje in overjanje,
- razvoj čim večjega nabora storitev, možnih na osnovi overiteljeve infrastrukture in
- integracija overitelja z drugimi overitelji v Sloveniji in priprava za širšo integracijo.

Vsa naštetá izhodišča pridobijo na pomenu, ko jih obravnavamo skupno s sodobno informacijsko tehnologijo. Za zagotavljanje zasebnosti in varnosti elektronskega poslovanja je treba v začetku omeniti predvsem dve tehnološki izhodišči:

- vzpostavitev javno dostopne baze podatkov oz. imenika, kjer bodo shranjena digitalna potrdila z javnimi ključi ter
- zagotovitev ustreznih komunikacijskih in aplikativnih podlag za upravljanje (izdajanje, preklicanje in podaljševanje) digitalnih potrdil, hranjenje ključev in obnavljanje digitalnih potrdil v javnem imeniku, v skladu z javno politiko delovanja overitelja in varnostno politiko CVI.

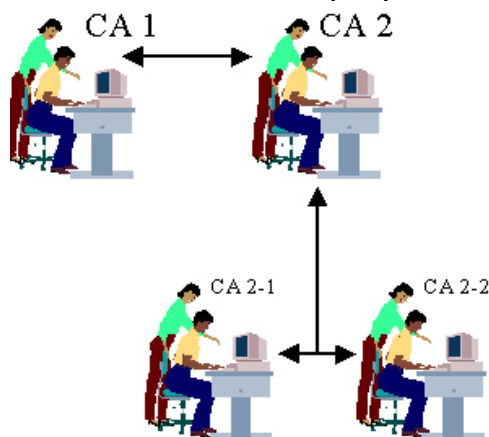
Vsa naštetá izhodišča, trud in dejanski rezultati seveda ne bodo imeli prave teže, če bo prihajalo do zlorab digitalnih potrdil. Možne zlorabe digitalnih potrdil na splošno ureja ZEPEP, konkretno delovanje overitelja pa dokument Politika delovanja overitelja ter interni pravilniki (npr. varovanje opreme, postopki...). Seveda pa overitelj ne more zagotavljati ali odgovarjati za to, kaj in kako lastnik digitalnega potrdila ravna s svojimi ključi, kaj podpiše in kako se podpisani dokument hrani, ampak samo za veljavnost digitalnega potrdila (CVI, 2001b).

Overitelj v bistvu predstavlja ustanovo, ki ji njeni komitenti (lastniki digitalnih potrdil) zaupajo. S tem ga tudi pooblaščajó, da upravlja z njihovimi digitalnimi potrdili.

Podobno je overitelj ustanova, ki ji lahko zaupajo tudi ostali overitelji ali posamezniki in posredno s tem tudi lastnikom vseh digitalnih potrdil, ki jih je overitelj izdal in potrdil. Tako se lahko različni overitelji povezujejo na različne načine, bodisi horizontalno, kjer se medsebojno overijo in s tem omogočijo varno in zanesljivo

sporazumevanje med lastniki digitalnih potrdil obeh ustanov (npr. podobno kot pri medsebojnem priznanju potnih listov med državama), ali vertikalno, ko kak overitelj pooblasti drugo (ali druge) ustanovo za izdajanje digitalnih potrdil v njegovem imenu (Slika 4). V primeru medsebojne overitve med CA 1 in CA 2 sledi avtomatična overitev med CA 1 in CA 2-1 in CA 2-2.

Slika 4: PRINCIP HORIZONTALNEGA IN VERTIKALNEGA OVERJANJA MED OVERITELJI (CA)



Vir: CVI (2001b)

V obeh primerih povezovanja je treba upoštevati varnostne in tehnološke standarde, ki jih tako pri vertikalnem povezovanju zahteva krovni overitelj s svojimi javnimi in zaupnimi pravilniki in politiko delovanja, kot pri horizontalnem povezovanju (npr. med državami). Lahko jih zahteva katerikoli od obeh (ali več) overiteljev, oz. se pravilniki in politika delovanja določijo na osnovi medsebojnega dogovora ali na osnovi meddržavnih priporočil in standardov (CVI, 2001b).

3.4.2.2 Vloga upravnih enot v postopku izdaje digitalnih potrdil

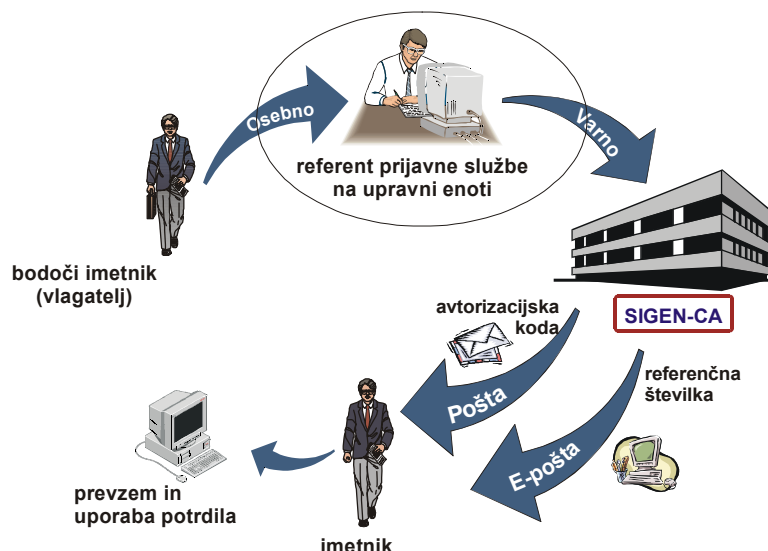
Za elektronsko poslovanje fizičnih oseb z javno upravo taka kvalificirana digitalna potrdila izdaja izdajatelj kvalificiranih digitalnih potrdil SIGEN-CA, overitelja na CVI. V skladu z ZEPEP in Uredbo o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje opravljajo storitve prijavnne službe za izdajo digitalnih potrdil izdajatelja digitalnih potrdil SIGEN-CA upravne enote.

Upravne enote imajo tako v postopku izdaje digitalnih potrdil za fizične osebe pomembno vlogo, saj opravljajo naloge v zvezi s prijavo in ugotavljanjem istovetnosti oseb za uporabo elektronskega poslovanja z institucijami javne uprave. Vsakega prosilca za kvalificirano digitalno potrdilo pri prevzemu vloge za potrdilo identificirajo z veljavnim osebnim dokumentom s sliko.

Pridobitev spletnega kvalificiranega digitalnega potrdila za fizične osebe

Celotni postopek pridobivanja potrdila, od oddaje vloge bodočega imetnika (vlagatelja) spletnega kvalificiranega digitalnega potrdila prijavni službi na upravni enoti do imetnikovega prevzema potrdila prikazuje Slika 5.

Slika 5: POSTOPEK ZA PRIDOBITEV DIGITALNEGA POTRDILA



Vir: CVI (2001f)

Vlagatelj prinese izpolnjeno vlogo za pridobitev spletnega kvalificiranega digitalnega potrdila za fizične osebe skupaj z veljavnim osebnim dokumentom s sliko na upravno enoto. Referent na podlagi izpolnjene vloge in osebnega dokumenta ugotovi istovetnost osebe, hkrati pa preveri, ali so na vlogi vpisani vsi obvezni podatki. Na podlagi podatkov iz vloge na papirju in podatkov iz evidence CRP referent pripravi vlogo v elektronski obliki, jo natisne v dveh izvodih, podpiše in da v pregled in podpis vlagatelju.

Ker ima lahko državljan RS samo eno veljavno spletno kvalificirano digitalno potrdilo izdajatelja SIGEN-CA, mora biti referent na upravni enoti pri vnosu vloge v računalniški program posebej pozoren na naslednje:

- Lahko se zgodi, da je vlagatelj že oddal vlogo za digitalno potrdilo, potrdila pa še ni prevzel. Takrat se vlagateljeva vloga pogojno posreduje na SIGEN-CA, referent pa o tem obvesti vlagatelja.
- V primeru, da je vlagatelj že prevzel svoje digitalno potrdilo in je veljavno, nove vloge sploh ne more oddati. Referent obvesti vlagatelja, da mora najprej preklicati veljavno digitalno potrdilo, nato pa lahko odda novo vlogo.

En izvod natisnjene vloge SIGEN-CA preda vlagatelju, drugega pa shrani. Za zaključek sprejema in obdelave vloge za pridobitev digitalnega potrdila referent elektronsko vlogo digitalno podpiše, podatki iz elektronske vloge pa se na varen način posredujejo izdajatelju digitalnih potrdil SIGEN-CA. Izdajatelj SIGEN-CA na podlagi odobrene vloge pripravi referenčno številko in avtorizacijsko kodo, ki sta unikatni za vsakega bodočega imetnika digitalnega potrdila posebej. Referenčno številko izdajatelj SIGEN-CA pošlje bodočemu imetniku digitalnega potrdila po elektronski pošti, avtorizacijsko kodo pa po priporočeni pošti. S pomočjo obeh števil in Navodil za prevzem spletnega kvalificiranega digitalnega potrdila SIGEN-CA imetnik nato prevzame svoje spletno kvalificirano digitalno potrdilo.

3.5 E-uprava v RS in njen obseg

Elektronska uprava oz. e-uprava ni samo internet. Je kompleksen, velik in zahteven projekt. Prvi korak pri snovanju tega sistema je bilo preučevanje stanja, glavnih institucij, dokumentov in usmeritev v svetu, naslednji pa preučitev stanja v Sloveniji. S tem je nosilec projekta na CVI postal izkušen in je dobil analitično osnovo za začetek izdelave dokumenta Strategija e-poslovanja v javni upravi za obdobje od leta 2001 do leta 2004. Projekt izdelave tega dokumenta je potekal s sodelovanjem obeh slovenskih univerz, zunanjih svetovalcev in sodelavcev, v zadnji fazi pa tudi sodelavcev nekaterih ministrstev, posebej Ministrstva za notranje zadeve in Ministrstva za finance.

Glavni cilji tega dokumenta so:

- določitev uvajanja elektronske uprave do leta 2004: usklajitev s smernicami EU ter z ZEPEP, opredelitev konkretnih usmeritev, tehničnih standardov, institucionalnih oblik slovenske informatike, priprava seznama projektov e-uprave od 2001 do 2004 ter finančnega in časovnega vidika njihove izvedbe;
- vzpostaviti strokovno korekten in formalno uresničljiv koncept institucionalnih povezav, saj niti sam CVI niti kaka druga resorna služba za informatiko sama ne more prevzeti bremena projekta e-uprava;
- čimprej vzpostaviti nove institucije in povezati njihove aktivnosti;
- zagotoviti strokovno verificirane upravne vsebine (najprej na prioritetnih področjih, kot so upravne notranje zadeve, gospodarstvo, tudi javne finance, okolje in prostor), ki bodo v ustrezni obliki pomenile tudi specifikacije za naslednje projekte, to je za razvoj posameznih aplikacij za podporo elektronskim (internetnim) upravnim postopkom;
- postaviti splošni model (tri ali več ravni) arhitekture posameznega informacijskega sistema, kot sestavine sistema e-uprava;
- postaviti tak portal slovenske e-uprave kot enotno vstopno točko, ki bo zdržal dalj časa in preživel dodajanje in spreminjanje vseh resornih vsebin skozi čas, pa tudi ustrezal različnim skupinam uporabnikov (podpora jezikovnim skupinam, invalidom, opremljenosti doma, itd.);
- postaviti koncept informacijskih sistemov tako, da bodo v ospredju povezani administrativni registri, centralni register postopkov in dokumentov, enotne resorne informacije za stranke uprave, posamezni elektronski – internetni upravni postopki, namizne aplikacije na delovnih mestih v organih uprave, kjer se postopki izvajajo, elektronska pošta, sistem sporočil, statistik in analiz;
- poleg delovanja internetnih vmesnikov pa ne smemo pozabiti na zagotavljanje delovanja namiznih aplikacij zaposlenih v upravi, na lokacijah pristojnih organov, kjer se upravni postopki dejansko izvajajo, informacije in vloge pa posredujejo ali sprejemajo od strank na internetu;
- poleg delovanja internetnih vmesnikov in posameznih namiznih aplikacij nikakor ne gre zanemariti še informacijskega sistema za upravljanje z zadevami in dokumenti, poznanega kot avtomatizacija pisarniškega poslovanja;
- vsi ti informacijski sistemi potrebujejo kakovostno razvojno, vzdrževalno in sistemsko administracijo in stalno optimizacijo, da bi tako zagotavljali neprekinjeno in zanesljivo delovanje aplikacij sistema e-uprave;

- vsi ti informacijski sistemi nujno potrebujejo tudi neprekinjeno in zanesljivo delovanje komunikacijsko-strežniške infrastrukture;
- zaradi zakonskih obveznosti morajo informacijski sistemi e-uprave zagotavljati 100 % no zaščito in varovanje podatkov, uporabnikov in transakcij (digitalni ključi SIGEN-CA in SIGOV-CA, upravljanje s komunikacijami in strežniki ter ostalo namizno opremo);
- prebivalcem je treba omogočiti vse razpoložljive komunikacijske kanale (internet, telefone, informacijske kioske, televizijo, itd.), da enakopravno pridejo do obstoječih informacij ali storitev e-uprave;
- nenazadnje pa mora biti vsa ta medijska ali državna komunikacijska infrastruktura pod upravljanjem, da ne bi prišlo do t. i. digitalnega razkoraka, ko neka skupina prebivalcev, kljub pripravljenosti ne bi mogla uporabljati katerekoli storitve e-uprave (Colnar, 2001, 17).

CVI je s spletnim portalom E-uprava realiziral enega od prioritetnih projektov, ki so zapisani v dokumentu "Strategija e-poslovanja v javni upravi za obdobje od leta 2001 do leta 2004".

3.5.1 Vizija e-uprave

Pojem e-uprava se je dodobra razširil tako v strokovnih kot tudi v poljudnih razpravah. Vsakdo ga sicer razume nekoliko drugače, vendar e-upravo najenostavneje opredelimo kot tisto javno upravo, ki pri svojem poslovanju veliko uporablja informacijsko komunikacijsko tehnologijo in torej posluje elektronsko. V prihodnje bosta ravno elektronsko poslovanje in trud za zagotavljanje prijaznejših storitev vplivala na delovanje uprave in na vsakodnevno življenje njenih uslužbencev in njihovih strank v upravnih postopkih.

Ključni rezultat e-uprave je namreč ravno večja prijaznost. Veliko je sicer govora tudi o prihrankih, vendar se je treba zavedati, da ti v poslovnem svetu temeljijo predvsem na posledičnem zmanjševanju števila zaposlenih, ki lahko s pomočjo novih tehnologij naredijo več, hitreje in bolje. V javni upravi pa se zaradi nekoliko drugačne politike zaposlovanja prihranki ne bodo pokazali tako kmalu in očitno. Vendar bo uporaba informacijsko komunikacijske tehnologije zagotovo že v kratkem prispevala k večji kakovosti storitev in k prijaznejšemu načinu poslovanja s strankami.

Za doseg tega cilja, za prijaznejšo upravo je treba spremeniti način izvajanja upravnih postopkov. Vsak postopek lahko grobo razdelimo na dva dela: pridobivanje ali izmenjavo podatkov in odločanje. Vloga je sporočanje podatkov o tem, kaj stranka želi in zahteva, podatkov o stranki, podatkov o dejanskem stanju in podobno. Prav tako je tudi sklep ali odločba v bistvu sporočanje podatkov o odločitvi organa. Na podlagi teh podatkov pa se tako organ kot v določeni meri tudi stranka odločata med različnimi možnostmi.

Pri odločanju elektronsko poslovanje verjetno še dolgo ne bo moglo nadomestiti človeka, pri izmenjavi podatkov pa lahko sodobne tehnologije bistveno povečajo učinkovitost poslovanja ne samo pri prenosu, temveč tudi pridobivanju, posredovanju in enostavni analizi podatkov. Dve takšni tipični vrsti izmenjave podatkov sta izmenjava podatkov med organi javne uprave ter med organi in strankami (Perenič, 2002, str. 6–7).

Slovenska država je, podobno kot druge države tudi sama prevzela naloge za racionalno informatizacijo storitev. Najprej informatizirati storitve znotraj sebe in potem do strank (posamezniki, podjetja) ter tudi v mednarodnih odnosih. Tako govorimo najprej o uvajanju elektronskega poslovanja znotraj javne uprave, kar predstavlja 1. fazo e-uprave. Ko je ta izvedena, pa začne javna uprava ponujati posamezne upravne postopke, tudi po internetu, kar pa pomeni 2. fazo e-uprave (Črešnar–Pergar, 2002b, str. 14).

3.5.1.1 Storitve projektov, ki so na voljo državljanom

Te storitve so: elektronske vloge za izpiske iz matičnih knjig, ki so bile hkrati tudi prve e-storitve javne uprave v RS (leta 2001), izvedene v programu projektov E-uprava (Pavšič, 2001, str. 8), pridobitev spletnega digitalnega potrdila SIGEN-CA za državljane RS, pristop do registra pravnih predpisov RS.

Vzporedno pa se pripravljajo tudi ustrezne službe ter logistika za pomoč uporabnikom (CPU), ki bo zelo nujna ob širši uporabi elektronskega poslovanja in spletnih digitalnih potrdil.

Vsebinsko kompleksni projekti, ki bodo v podporo državljanom v raznih življenjskih situacijah, pa so, npr. rojstvo, gradnja, selitev, vpis na fakulteto, ustanovitev podjetja ipd. Za te je država predpisala določene postopke, obrazce in navodila. Načrti CVI in pristojnega ministrstva, trenutno Ministrstva za notranje zadeve, so, da državljanom vse te aktivnosti kar se da olajšamo in na prijazen način tudi približamo (Kričej, 2002a, str. 10).

Leta 2003 je zaživel tudi dolgo pričakovani **Portal upravnih enot**, ki bo državljanom predstavljal vodnik po upravnih storitvah (Slika 6). Namenjen je državljanom, ki potrebujejo informacije za različne življenjske situacije.

Slika 6: PORTAL UPRAVNIH ENOT



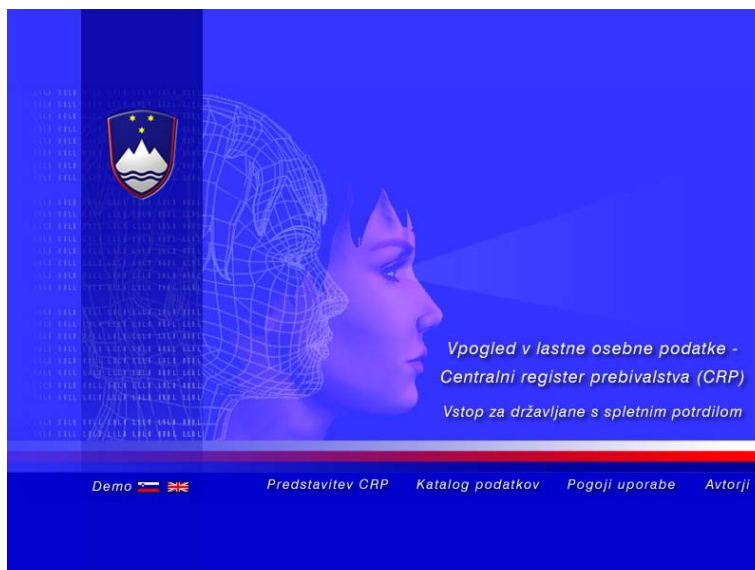
Vir: CVI (2003)

Portal upravnih enot so v bistvu enotne spletne strani upravnih enot v RS, ki so bile pripravljene zato, da bi državljanom olajšale opravila na upravnih enotah, saj vsebujejo koristne informacije o upravnih postopkih in drugih upravnih storitvah, ki jih opravljajo upravne enote.

Na portalu je dostopna tudi zbirka obrazcev (vlog), ki jih državljani potrebujejo za pridobitev raznih potrdil, odločb, izpiskov ... Ker so obrazci poenoteni za vse upravne enote, lahko državljani te obrazce tudi natisnejo ter jih izpolnjene nesejo v svojo upravno enoto, skupaj s potrebno dokumentacijo. Pri upravnih storitvah, ki poleg obrazca zahtevajo še priloge, je to na obrazcu tudi navedeno (CVI, 2003).

Na tem mestu pa velja posebej omeniti še trenutno najbolj svežo pridobitev slovenske e-uprave, namenjeno državljanom RS. Gre za projekt **Vpogled v lastne osebne podatke – Centralni register prebivalstva (CRP)**, ki je rezultat sodelovanja Ministrstva za notranje zadeve in CVI (Slika 7).

Slika 7: VPOGLED V LASTNE OSEBNE PODATKE V CRP



Vir: MNZ (2003)

Pravico do vpogleda do lastnih osebnih podatkov v CRP imajo samo tisti državljani RS, ki so si že pridobili spletno digitalno potrdilo, ki ga izdaja izdajatelj kvalificiranih digitalnih potrdil SIGEN-CA overovitelja na CVI.

CRP je osrednja podatkovna zbirka z osnovnimi podatki o posameznikih, ki v Sloveniji uveljavljajo pravice ali uresničujejo dolžnosti. Podatki v CRP so organizirani v časovnem zaporedju, tako kot se odvijajo v življenju osebe. Po navadi osebo vpišemo v CRP ob rojstvu ali priselitvi. Za večino prebivalcev Slovenije pa začetek označuje določitev EMŠO 31.12.1979, ko je bil CRP vzpostavljen. Ostali dogodki iz življenja osebe so vpisani v logičnem zaporedju do smrti ali odselitve, in so skrbno medsebojno kontrolirani.

Dogodki v CRP pripovedujejo življenjsko zgodbo posameznika od leta 1980 dalje. Na Sliki 8 vidimo, da prikaže prvi korak ob vpogledu pregled aktualnih podatkov (MNZ, 2003).

Slika 8: VPOGLED V LASTNE OSEBNE PODATKE V CRP – OSNOVNI PODATKI

Vpogled v lastne osebne podatke - Centralni register prebivalstva (CRP)

Osnovni podatki Dogodki o osebi

Podatki, ki jih o vas hranimo v Centralnem registru prebivalstva, stanje na dan **04.04.2003**.
 Opravilna številka zahtevka je **2003-18205**.
 Datum in čas vpogleda: **04.04.2002 11:23:47**

oseba	stalno prebivališče	status osebe
EMŠO: 1407970500078 Ime: JANEZ Priimek: NOVAK Spol: MOŠKI Datum rojstva: 14.07.1970 Kraj rojstva: TRBOVLJE Državljanstvo: REPUBLIKE SLOVENIJE	Občina: BOROVNICA Ulica: MIKLAVIČEVA CESTA 12 Pošta: 1353 BOROVNICA	• RAZVEZAN • VOLILNI UPRAVIČENEC

Če menite, da so podatki napačni, vas prosimo, da se v to priprčate in posredujete zahtevek za popravek podatka Upravni enoti VRHNIKA.

[Domov]

Republika Slovenija, Ministrstvo za notranje zadeve
 Urad za upravne notranje zadeve, Sektor za registracijo prebivalstva in javne listine, Oddelek za registracijo prebivalstva
 1501 LJUBLJANA, Mačkova 2

Vir: MNZ (2003)

Slika 9: VPOGLED V LASTNE OSEBNE PODATKE V CRP – DOGODKI O OSEBI

Vpogled v lastne osebne podatke - Centralni register prebivalstva (CRP)

Osnovni podatki **Dogodki o osebi**

Podatki, ki jih o vas hranimo v Centralnem registru prebivalstva, stanje na dan **04.04.2003**.
 Opravilna številka zahtevka je **2003-18205**.
 Datum in čas vpogleda: **04.04.2002 11:23:47**

JANEZ NOVAK EMŠO: 1407970500078

Zap. št. dogodka	Pojasnila	Dogodek CRP	Kronologija dogodkov CRP
1	①	PRVA DOLOČITEV EMŠO	31.12.1979
2	①	PRIJAVA STALNEGA PREBIVALIŠČA	01.06.1983
3	①	PRIJAVA ZAČASNEGA PREBIVALIŠČA	30.09.1988
4	①	PODALŽANJE ZAČASNEGA PREBIVALIŠČA	03.10.1989
5	①	ODJAVA ZAČASNEGA PREBIVALIŠČA	12.06.1990
6	①	DRŽAVLJANSTVO REPUBLIKE SLOVENIJE	25.06.1991
7	①	POROČA	03.10.1998
8	①	PRIJAVA STALNEGA PREBIVALIŠČA	04.11.1998
9	①	RAZVEZA	10.10.2002
10	①	PRIJAVA STALNEGA PREBIVALIŠČA	11.11.2002

[Domov]

Republika Slovenija, Ministrstvo za notranje zadeve
 Urad za upravne notranje zadeve, Sektor za registracijo prebivalstva in javne listine, Oddelek za registracijo prebivalstva
 1501 LJUBLJANA, Mačkova 2

Vir: MNZ (2003)

Če želimo pregledati zgodovino dogodkov, lahko odpremo seznam dogodkov, ki so navedeni kronološko (Slika 9). Z miško ali s klikom na ustreznem polju lahko odpremo okno z opisom dogodka ali pa preskočimo v okno s podrobnejšimi podatki o tem dogodku. Po pravilih vodenja CRP lahko posamezen dogodek spremeni samo

podatek, za katerega je pristojen, zato je na tem mestu prikazan samo ta podatek. Z dogodkom ob vpisu osebe se zapišejo vsi podatki (MNZ, 2003).

Omenjeni projekt predstavlja novost na področju elektronskega poslovanja v javni upravi ne samo v Sloveniji, ampak tudi v svetu. Državljan ima namreč možnost vpogleda v podatke, ki jih država hrani o njem.

3.5.2 Povezovanje javnopravnih in drugih evidenc

Povezovanje javnopravnih evidenc je vsekakor ena temeljnih zahtev informacijske družbe. Kljub številnim pravnim in drugim vprašanjem, ki se zastavljajo ob vedno večji količini evidentiranih podatkov oz. informacij, ki jih o posameznikih in drugih subjektih (npr. pravnih osebah) zbirajo oz. obdelujejo državni organi, si v duhu sodobnega časa na načelni ravni ne moremo več zastavljati vprašanja, ali tudi v prihodnje dopuščati in razvijati tovrstno informatizacijo, pač pa si lahko zastavimo le še vprašanje, kako to informatizacijo nadalje razvijati in usmerjati. Povsem jasno je, da napredka v tej smeri ni mogoče zaustaviti ter da se morajo vse sodobne demokratične družbe kljub številnim vprašanjem, ki jih sproža npr. poseganje v informacijsko zasebnost ali možnost napak in zlorab pri ravnanju z različnimi podatki, tudi na pravnem področju temu razvoju čim hitreje prilagajati in ga v določenih vidikih celo vzpodbujati.

Za razvito demokracijo in pravno državo mora biti značilna relativno visoka stopnja ozaveščenosti posameznikov ali vsaj širših družbenih (ne le državnih) elit o temeljnih pravicah in svoboščinah posameznika, po drugi strani pa seveda visoka zavest državnih funkcionarjev in uslužbencev o njihovi odgovornosti za resnično zagotavljanje teh pravic državljanom.

Prav tu pa se v Sloveniji kaže svojevrsten paradoks. Še preden se je namreč širša javnost sploh uspela resnično privaditi na tiste pridobitve demokracije, ki se kažejo v varstvu posameznikove informacijske (in drugačne) zasebnosti, sta kompleksnost družbe ter nagel tehnološki in drugačen razvoj privedla družbo do zahteve po vedno večji "odprtosti" te zasebnosti nasproti državi. Slednje je sicer načelno predvsem tudi v korist posameznikov, kajti če država razpolaga s številnimi podatki o posameznikih ter te podatke, zbrane v različnih evidencah, medsebojno povezuje in na tej podlagi nadalje obdeluje, se s tem posameznikom lahko bistveno olajša uveljavljanje njihovih pravic in interesov. Po drugi strani pa to pomeni tudi veliko skušnjavo za vse oblastno legitimirane subjekte, da takšne podatke zlorabijo, pri čemer se hkrati bistveno povečujejo tudi možnosti različnih pomot in napak pri manipuliranju s podatki, kar vse lahko ustvari prav nasprotno učinke, tj. kršitve pravic do informacijske zasebnosti. Nadzor države pa tudi drugih subjektov nad zasebno (informacijsko in drugačno) sfero posameznika je lahko dandanes ob vsej razpoložljivi tehnologiji v marsičem "totalno". In če k temu prištejemo še možnost vdora v različne računalniške podatkovne baze in omrežja s strani posameznikov ali različnih skupin, potem je seveda jasno, da prinašajo nove javnopravne in druge evidence ter njihovo povezovanje tudi vedno večje možnosti nedopustnih manipulacij z osebnimi in drugimi podatki.

Če se bo na dolgi rok izkazalo, da upravljavci i uporabniki osebnih podatkov takšno zaupanje opravičujejo, potem se bodo vsi (do)sedanji projekti, ki zadevajo obdelavo osebnih podatkov, vključno s povezovanjem javnopravnih evidenc, izkazali za upravičene in koristne. V nasprotnem primeru pa lahko seveda pride ne le do širšega

nezaupanja in vsestransko negativnega odziva na "informacijski totalitarizem", marveč tudi do krize v samem sistemu obdelave osebnih podatkov.

Če se sedaj osredotočimo le na pravne vidike povezovanja javnopravnih evidenc v RS, vidimo najprej, da je za te vidike značilna precejšnja normativna razpršenost. Čeprav je osnovni namen takšnega povezovanja bolj ali manj isti in se kaže predvsem v ekonomičnosti in racionalizaciji postopkov obdelave podatkov in postopkov, ki se izvajajo na temelju oz. ob uporabi takšnih podatkov, pa je preglednost nad celotnim "sistemom" obdelave podatkov, ki zajema različne vrste podatkov (osebni podatki, podatki o poslovnih subjektih, podatki o zemljiščih in stavbah itd.), močno otežena. Ker je povezovanje javnopravnih evidenc, kot rečeno, neizogibna nujnost, bi zato v tem pogledu vsekakor veljalo sprejeti sistemski zakon, ki bi to področje poenotil s skupnimi načeli in pravili, ki bi veljala za vsa ožja in širša področja povezovanja teh evidenc. Takšna celovita in enotna sistemska ureditev bi zagotovila večjo preglednost in zanesljivost osebnih podatkov, hkrati pa bi še dodatno olajšala delo uporabnikom podatkov in s tem med drugim omogočila lažje uveljavljanje javnopravnih pravic in interesov posameznikov in drugih subjektov.

Eno izmed temeljnih vodil povezovanja javnopravnih evidenc mora biti seveda poenostavitev (racionalizacija) postopkov med upravnimi organi, s čimer se zagotavlja tako interes posameznikov kot tudi interes državnih (upravnih) organov in nosilcev javnih pooblastil. Korist države oz. uprave se kaže predvsem v hitrejši in cenejši upravni storitvi, saj se bistveno zmanjšajo stroški in čas siceršnjega večkratnega vnosa podatkov. S povezovanjem se doseže večja ažurnost ter zmanjša možnost napak oz. zagotovi njihovo hitrejšo ugotavljanje in odpravljanje. Poleg tega se korist države posredno kaže tudi v različnih drugih učinkih. Korist posameznikov in drugih subjektov pa se preprosto povedano kaže v možnosti, da lahko kakršnokoli spremembo podatkov (npr. spremembo stalnega prebivališča) sporočijo upravi samo enkrat ter da lahko svoje pravice in pravne interese uveljavljajo na enem mestu in (prav tako) ceneje.

Primer za slednje predstavlja npr. ureditev iz 3. člena Zakona o spremembah in dopolnitvah zakona o varstvu osebnih podatkov, ki določa, da se zahteva stranke za uvedbo upravnega postopka, izdajo potrdila in druge listine ali izvedbo druge upravne naloge šteje za pisno privolitev vlagatelja, da državni organ, organ lokalne skupnosti oz. nosilec javnih pooblastil pridobi osebne podatke vlagatelja, ki so v skladu s predpisi potrebni za odločitev o njegovi zadevi, iz uradne evidence, ki jo vodi isti ali drug državni organ, organ lokalne skupnosti oz. nosilec javnega pooblastila. Razen če stranka tega pisno izrecno ne prepove ali če zakon ne določa drugače. Ta določba oz. ureditev je tipičen primer obojestransko koristne poenostavitve upravnega postopka na temelju povezovanja javnopravnih evidenc.

Povezovanje javnopravnih evidenc med drugim zelo povečuje število nosilcev javnih pooblastil, ki imajo dostop do najrazličnejših podatkov, s čimer se sorazmerno zmanjšuje možnost nadzora nad zakonito obdelavo podatkov.

Še posebej se na področju obdelave osebnih podatkov kot specifično vprašanje zastavlja tudi vprašanje opredelitve namena zbiranja in drugačne obdelave teh podatkov. Posameznik mora biti namreč, še posebej v primerih, kjer je za obdelavo njegovih osebnih podatkov pogoj njegova pisna privolitev, že v trenutku, ko daje takšno privolitev, obveščen o vseh možnih namenih, za katere se lahko ti njegovi

podatki obdelujejo. To je le še dodaten argument za zahtevo po sistemskem (zakonskem) poenotenju ureditve na področju povezovanja javnopravnih evidenc. Le takšen sistem lahko vnaprej zanesljivo predvidi (predpiše) vse potrebne in dopustne namene obdelave določenih osebnih podatkov. Sistem mora torej zagotoviti visoko stopnjo transparentnosti obdelave podatkov, tako znotraj javnopravne sfere, kot tudi in še posebej do posameznikov in javnosti. Le tako je namreč mogoče v zadostni meri zagotoviti varstvo posameznika do njegove informacijske zasebnosti ter hkrati pred javnostjo upravičiti obdelavo podatkov neposredno na temelju povezanih javnopravnih evidenc (Cerar, 2002, str. 68–72).

Glede na to, da so organi javne uprave v postopkih odločanja v upravnih in drugih javnopravnih stvareh odvisni od predhodne pridobitve osebnih podatkov, je za hitro in prijazno poslovanje upravnih organov o posameznikovih pravicah in dolžnostih treba nadgraditi že vzpostavljen pretok podatkov med organi javne uprave. Sodobna tehnologija in elektronsko poslovanje nudita nove možnosti pretoka podatkov, vodenja in povezovanja različnih registrov, pri čemer je predpogoj računalniško vodena baza podatkov, od katere je mogoč dostop do posameznih storitev e-CRP (Trnovšek, 2002, str. 73).

3.5.3 Centralni register prebivalstva – referenčna baza podatkov za e-upravo

Leta 2001 je minilo trideset let od uveljavitve zakona, s katerim je bil vzpostavljen CRP. Zakonska uvedba CRP je bila le prelomnica, medtem ko je imela registracija prebivalstva že pred tem dolgoletno tradicijo v obliki registrov stalnega prebivalstva na kartotekah. Za uvedbo centralne baze podatkov je bil bistvenega pomena skokovit razvoj računalniške tehnologije okoli leta 1970, ki je omogočil zbiranje in obdelovanje večjih količin podatkov.

Zanimivo je, kako so davnega leta 1970 razumeli vlogo CRP. Iz strokovne literature je razvidno, da so bili cilji daljnosežni, celo vizionarski. CRP naj bi omogočal stalen pregled prebivalstva, nudil naj bi podporo statistiki, razbremenjeval naj bi druge upravljavce podatkovnih baz in občane, za vse to pa naj bi izkoristil možnosti računalniške izmenjave podatkov in povezovanja podatkov na osnovi registrske številke (Tršinar, 2001a, str. 25–26).

Takratna registrska usmeritev je postala dejstvo in Slovenija je danes registrsko organizirana država. Razvojne aktivnosti na projektih e-uprave ne bi bile mogoče ali pa bi se odvijale povsem drugače, če ne bi bili opravljeni prvi koraki, urejeni podatki v osnovnih registrih in pridobljene prve izkušnje (Tršinar, 2001).

Vendar pa CRP ni polno zaživel vse do leta 1980, ko je bila zakonsko predpisana in uveljavljena enotna matična številka občana (EMŠO). Podatki so se kljub temu zbirali, tako da je lahko leta 1980 organizirana podatkovna baza CRP, predhodnica današnjega centralnega registra (Tršinar, 2001a, str. 26).

EMŠO kot osebna identifikacijska številka posameznika je bila v naslednjih letih postopoma vpisana v zbirke podatkov o prebivalstvu. V projektih e-uprave pa se je pokazalo, da je prav EMŠO nepogrešljiv identifikator in pogoj za varnost in zanesljivost pretoka podatkov (Tršinar, 2001).

V osemdesetih letih smo po nekajletnem urejanju podatkov doživeli dejanski začetek registrske organiziranosti in prve primere množične uporabe CRP. V devetdesetih letih se je to okrepilo, tako da številnim uporabnikom z različnih področij v zadnjih letih iz CRP posredujemo povprečno okoli 20 milijonov podatkov (Tršinar, 2001a, str. 26).

V dvajsetih letih delovanja CRP smo si v Sloveniji pridobili bogate izkušnje pri uporabi podatkov, tako da je CRP že pred leti postal primerna in kakovostna podatkovna baza za podatke o prebivalstvu za najrazličnejše uporabnike. Zaradi njegove osrednje vloge med podatkovnimi viri in uporabniki smo ga včasih imenovali vozlišče podatkov o prebivalstvu, leta 2000 pa je to vlogo prerasel in postal prava referenčna baza podatkov za postopke e-uprave. V novem tisočletju so prav projekti e-uprave tisti, ki razvojne skupine na številnih področjih v javnem sektorju zaposlujejo s posodabljanjem informacijskih in komunikacijskih tehnologij. Dejavnosti na področju CRP potekajo z namenom, da bi še skupaj z drugimi dvignili raven delovanja državne in javne uprave v RS (Tršinar, 2001).

Nove tehnologije omogočajo elektronsko poslovanje in s tem izpolnjevanje najzahtevnejših želja strokovne in splošne javnosti na področjih pretoka podatkov, povezovanja administrativnih registrov in drugih evidenc ter poslovanja državnih organov. Vizija snovalcev registra iz daljne preteklosti se uresničuje v novi preobleki. V Sloveniji se je registrsko organizirana državna uprava že začela razvijati v e-upravo (Tršinar, 2001a, str. 26).

Danes je CRP podatkovna baza, ki jo vodimo v okolju Oracle in z Oraclovimi orodji za razvoj in upravljanje podatkovnih baz. Ta baza je primerna osnova za razširitev funkcij CRP tudi za potrebe projektov v okviru e-uprave in za prevzem nove vloge CRP – referenčne baze podatkov v e-upravi (Tršinar, 2001).

3.5.3.1 Pretok podatkov v registrsko urejeni državi

Pretok podatkov je računalniško povezan postopek zbiranja, obdelovanja, hranjenja, posredovanja in uporabe podatkov. Udeleženci v pretoku podatkov so vsi: posameznik je oseba, o kateri spremljamo dogodke v registrih, podatkovni viri jih zapisujejo čim bližje nastanku, CRP predstavlja vozlišče podatkov o prebivalstvu Slovenije, uporabniki, ki imajo pravno podlago za pridobitev osebnih podatkov od upravljavca CRP, pa podatke pridobivajo v rednih časovnih obdobjih ali občasno (Trnovšek, 2002, str. 73).

Že dosednji pretok podatkov, še posebej po letu 1989, je veliko pripomogel k racionalizaciji dela, povečanju ažurnosti in izboljšanju kakovosti podatkov o prebivalstvu v zbirkah podatkov na različnih področjih (Tršinar, 2001).

Najbolj je utečeno posredovanje podatkov rednim uporabnikom, s katerimi poteka že dalj časa. Pri teh je postopek enostaven, ker so enote v njihovih bazah določljive z enostavnimi kriteriji ali pa so manj obsežne. Ti so: Davčna uprava RS, Ministrstvo za obrambo, Zavod za zdravstveno zavarovanje, Inštitut za varovanje zdravja, Statistični urad RS, Onkološki inštitut. Omenjeni upravljavci iz CRP prejemajo vse spremembe, potrebne za vodenje svojih registrov in evidenc enkrat mesečno na disketi ali pa podatke obdelamo na podlagi kontingenta EMŠO.

Drugo skupino uporabnikov tvorijo upravljavci velikih evidenc, katerih enote niso enostavno določljive, zato tudi še ni prišlo do izvedbe pretoka podatkov. Ti so: Geodetska uprava RS, ki vodi zemljiški kataster, Zemljiška knjiga, Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano ter nekateri drugi.

Tretjo skupino predstavljajo naročila za pripravo raznih prepisov podatkov, bodisi za občine ali za posamezne starostne skupine. Posebej zahtevna je priprava volilnih imenikov za državne in lokalne volitve ali referendum. Te lahko iz CRP centralno izdelamo za tiste upravne enote, ki imajo volišča urejena po metodologiji registra prostorskih enot. Takih je 52, kar pokriva približno 99 % volilnega telesa.

Nenazadnje omenimo še odgovarjanje na poizvedbe, ki jih potrebujejo odvetniki, sodišča in nekateri uporabniki, ki so si v ta namen priskrbeli vnaprejšnjo pisno privolitve (banke, zavarovalnice). Kljub temu da je teh po številu posredovanih manj (leta 2001 npr. 6396 poizvedb za 10598 zadev), pa po obsegu dela predstavljajo precejšen del uporabniških opravil, ki še vedno poteka večinoma ročno (Trnovšek, 2002, str. 74).

Uporabniki CRP morajo za pridobitev podatkov imeti ustrezno pravno podlago v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov. Približno 90 zakonov določa uporabo EMŠO ali pridobivanje podatkov iz CRP, tako da je uporaba legitimna (Tršinar, 2001).

Ker se je v zadnjih dveh letih število posredovanih podatkov močno povečalo, je razumljivo, zakaj se na vseh ravneh zavzemamo za bolj avtomatiziran pretok podatkov.

Tako obsežna uporaba zbranih podatkov pa ne vpliva pozitivno le na racionalizacijo dela v državni upravi, temveč je pomembna tudi za kakovost podatkov. Ti se namreč rednim uporabnikom, velikim državnim registrom, razpošljejo enaki in istočasno. Posameznik nima možnosti, da bi se odločal po svojih lastnih interesih in glede na to, ali ima od države koristi ali pa je dolžan izpolnjevati obveznosti do države. Tudi če pride do napake in se ta razpošlje vsem omenjenim uporabnikom, se pri tako široki uporabi hitro odkrije. Uporabniki so dolžni na napako opozoriti, podatkovni vir pa opozorilo preveriti in morebitno napako odpraviti. Popravek se razpošlje vsem udeležencem v rednem pretoku podatkov in tako je krogotok sklenjen. V praksi se je potrdilo pravilo, da postajajo podatki vse bolj kakovostni, čim pogosteje se uporabljajo (Trnovšek, 2002, str. 74).

3.5.3.2 Elektronsko poslovanje Centralnega registra prebivalstva

V skladu z Zakonom o centralnem registru prebivalstva se podatki o prebivalstvu Slovenije centralno zbirajo v podatkovni bazi CRP, kjer se tudi obdelujejo, hranijo in uporabljajo. Tako lahko CRP opredelimo kot vozlišče podatkov o posamezniku. Pri zbiranju podatkov velja pravilo, da se podatki pridobivajo od upravljavca zbirke podatkov, ki je najbližje viru podatkov oz. jih prvi zabeleži. Podatki v CRP se tako zbirajo od različnih upravljavcev zbirk osebnih podatkov, kot so: register stalnega prebivalstva, matične knjige (rojstna matična knjiga, poročna matična knjiga, matična knjiga umrlih), pristojna sodišča in register prostorskih enot.

V nastajajoči e-upravi je vlogo referenčne baze podatkov za področje prebivalstva prevzel CRP. Z nadgradnjo in posodobitvijo CRP bo z uporabo novih tehnologij omogočeno elektronsko poslovanje s podatkovnimi viri in upravičenimi uporabniki podatkov CRP. Glavni funkciji posodobitve CRP, ki pomeni postopno uvajanje elektronskega poslovanja CRP (v nadaljevanju besedila e-CRP), sta predvsem racionalizacija in modernizacija tako pri posredovanju (ažuriranju) posameznih podatkov v podatkovno bazo CRP kot tudi pri dostopu upravičenim uporabnikom do podatkov CRP znotraj e-uprave. V podobni vlogi sodeluje CRP tudi pri projektu e-vloge za pridobitev izpiskov iz matičnih knjig in drugih e-zadev upravnih notranjih zadev.

Zaradi narave CRP kot osrednje zbirke podatkov o prebivalstvu Slovenije, v kateri se zbirajo, obdelujejo, hranijo in uporabljajo osebni podatki, si sodobnega e-CRP ni mogoče predstavljati brez upoštevanja Zakona o varstvu osebnih podatkov. Zaradi svoje vsebine in funkcije vozlišča podatkov o prebivalstvu je CRP že danes med najpomembnejšimi registri, ko pa bo z uvedbo e-CRP do njega omogočen posreden in/ali neposreden dostop upravičenim uporabnikom (nenazadnje vsakemu posamezniku, ki bo pridobil spletno digitalno potrdilo overitelja SIGEN-CA), pa bo to zagotovo ena najbolj iskanih in obremenjenih zbirk podatkov. Zavedajoč se zakonskih dolžnosti upravljavca zbirke podatkov pri varovanju in zaščiti podatkov, še posebej, če gre za tako občutljivo zbirko podatkov, je bila pri projektu e-CRP posebna pozornost namenjena zaščiti pred nezakonitimi in neupravičenimi dostopi do podatkovnih baz CRP. Tako je bil izdelan poseben varnostni mehanizem, imenovan Varnostna shema, ki omogoča voden in strogo nadzorovan dostop do podatkovne baze CRP.

Uporabniki storitev e-CRP so lahko upravljavci zbirk podatkov ter druge pravne ali fizične osebe, ki jih delimo v dve veliki skupini. V prvo skupino sodijo upravljavci zbirk podatkov (t. i. podatkovni viri), ki jih upravljaavec CRP zaradi racionalizacije pri pridobivanju podatkov pooblasti za posredovanje določenih podatkov v CRP z namenom neposrednega vzdrževanja teh podatkov v CRP. Gre za vodenje in vzdrževanje t. i. kooperativne podatkovne baze. V to skupino sodijo npr.: porodnišnice pri določanju EMŠO novorojencem, Zavod za zaposlovanje RS pri določanju EMŠO za tujce, ki prihajajo v RS z namenom dela ali zaposlitve in še nimajo določenega EMŠO, Zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje RS pri določanju EMŠO tujcem, ki v Sloveniji nimajo prijavljenega prebivališča, imajo pa pravico do pokojninskega in invalidskega zavarovanja. Še posebej pomemben podatkovni vir pa so upravne enote za podatke iz Registra stalnega prebivalstva in matičnih knjig. V drugo skupino sodijo uporabniki podatkov CRP, ki so upravičeni za dostop do podatkov CRP in sicer: upravni in drugi državni organi, organi lokalnih skupnosti, nosilci javnih pooblastil in druge pravne ter fizične osebe, ki imajo zakonsko podlago za pridobivanje podatkov.

Uporabniki e-CRP imajo v skladu s katalogom storitev e-CRP dostop do podatkov CRP s pomočjo servisov, vendar le v obsegu, ki ga omogoča Varnostna shema. Katalog storitev, ki jih omogoča e-CRP in so dostopni uporabnikom e-CRP z Varnostno shemo, omogoča več vrst dostopov do podatkov e-CRP:

- postopek za podatkovni vir, namenjen določanju EMŠO in ažuriranju podatkov CRP (prenos podatkov iz Registra stalnega prebivalstva, ko bo računalniško vodena še matična knjiga pa tudi prenos podatkov, vpisanih vanje),
- masovni vpogledi in prevzem podatkov CRP, namenjenih večjim uporabnikom, ki iz podatkovne baze CRP v izbrani ali vnaprej določeni periodiki pridobivajo podatke in spremembe za vodenje in vzdrževanje svoje zbirke podatkov,
- individualni vpogledi v CRP, z namenom preverjanja identitete posameznika, in
- pridobitev podatkov za izdelavo različnih seznamov prebivalcev po zakonsko določenih filtrih, kot so teritorialna opredelitev, starost, spol in drugi avtomatsko določljivi kriteriji.

Posebno vlogo v e-CRP ima Varnostna shema, ki predstavlja razvid uporabnikov in evidenco uporabe e-CRP, ki v pogojih elektronske izmenjave podatkov, dokumentov in sporočil omogoča voden in strogo nadzorovan dostop do podatkovne baze CRP. Sestavni del Varnostne sheme je tudi dnevnik dela, ki upravljavcu CRP omogoča poznejše ugotavljanje, kdo, kdaj in do katerih podatkov CRP je dostopal. Podatki se v dnevnik dela zapišejo ob vsakem dostopu ali poskusu dostopa v Varnostno shemo. Pri tem se v dnevniku beležijo vsi podatki, namenjeni kontroli in rekonstrukciji dostopov do podatkov v CRP, med katerimi so najpomembnejši podatki o osebi, ki je poslovala z e-CRP, v katere podatke je vpogledala oz. na kakšen način si jih je prepisala ali kopirala, za kateri namen in kdaj je dobila podatke v CRP. Njihova vsebina se arhivira v skladu z določbami Zakona o varstvu osebnih podatkov in Zakona o centralnem registru prebivalstva.

3.5.4 Odpravljanje administrativnih ovir

Slovenija je bila v preteklosti v poročilih o napredku pri priključevanju EU deležna kar nekaj kritik zaradi nezadostne administrativne usposobljenosti za izvajanje pravnega reda EU. V poročilu o napredku Slovenije leta 2001 pa je Evropska komisija pozitivno ocenila premike na področju reforme javne uprave.

Za prenovo javne uprave je v slovenski vladi zadolženih več resorjev. Za organizacijo in razvoj uprave kakor tudi za dvig kakovosti dela državne uprave je zadolženo Ministrstvo za notranje zadeve, glavna nosilca uvajanja e-uprave sta Ministrstvo za informacijsko družbo in CVI v sodelovanju s posameznimi resorji. Za usposabljanje zaposlenih v državni upravi skrbi Upravna akademija pri Ministrstvu za notranje zadeve, koordinacijski organ pa je Komisija Vlade RS za odpravo administrativnih ovir.

Razvoj e-uprave je eden od pomembnih segmentov prenove javne uprave. Je način opravljanja storitev med državnimi organi in nosilci javnih pooblastil ter storitev v odnosu do državljanov in poslovnega sveta. Program odpravljanja administrativnih ovir pa skrbi za poenostavitve postopkov, odpravlja nepotrebne postopke, nekatere postopke združuje, ponekod spreminja organizacijo dela, nenazadnje pa poskuša doseči celo spremembo miselnosti ljudi. V naši normativni ureditvi se je nakopičilo precej zahtev in predpisov, ki po nepotrebnem obremenjujejo državljane, predvsem pa mala in srednja podjetja. Program odprave administrativnih ovir je tako usmerjen po eni strani k državljanom, k razvoju bolj odprte in prijazne uprave in po drugi strani h gospodarstvu in k ustvarjanju gospodarstvu bolj prijaznega okolja.

Komisija nima posebne strokovne delovne skupine, ki bi lahko samostojno opravljala analize in predlagala spremembe za posamezna področja, zato ima vsak član komisije pomembno vlogo in je tudi "nosilec sprememb" v svojem resorju. Na ta način se želi doseči visoko stopnjo vključenosti posameznih resorjev v projekte prenove uprave, ustvarjati pozitivno energijo in dvigniti kredibilnost prenove. Med zaposlenimi v javni upravi kot tudi v širši javnosti je precej razširjeno nezaupanje v resnost procesov prenove.

Za uspeh posameznega resorja pri ustvarjanju državljanom bolj prijazne uprave je pomemben tudi odnos celotnega vodstva ministrstva. Če se vodstvo, posebej posamezni minister zaveda, da je odprava administrativnih ovir odvisna predvsem od njegovega kreativnega razmišljanja in vključenosti v program sprememb in če ne čaka, da mu bo komisija ali vlada naložila, kaj naj stori za učinkovitejše poslovanje, so tudi rezultati boljši in pristop zaposlenih do sprememb drugačen. Tu velja rek, da je zavzetost vodstva pogoj za uspeh. Dobrodošle pa so tudi pobude in predlogi državljanov in gospodarstva.

Ministrstvo za notranje zadeve se je v programu zelo angažiralo. Izvedli so veliko aktivnosti za poenostavitve in hitrejša ter učinkovitejša vodenje upravnih postopkov ter pripravili vrsto zakonskih in podzakonskih aktov v ta namen.

Usmerili so se na področje, ki še posebej zadeva državljana kot posameznika. Kdo se še ni vznemirjal, ko je moral na "okence" upravne enote, da bi pridobil izpisek iz rojstne matične knjige, potrdilo o stalnem prebivališču ali potrdilo o državljanstvu, da ga je nato odnesel na drugo "okence" javne uprave zaradi uveljavljanja različnih pravic iz pokojninskega zavarovanja, socialnega skrbstva ali vpisa v šole? Že julija 2001 je državni zbor potrdil spremembe Zakona o varstvu osebnih podatkov, ki državnim organom in nosilcem javnih pooblastil omogoča, da sami vpogledajo oz. pridobijo podatke iz uradnih evidenc. Ta določba dopolnjuje oz. zagotavlja izvrševanje določil Zakona o splošnem upravnem postopku, ki zavezujejo državne organe oz. nosilce javnih pooblastil, da sami pridobijo podatke iz uradnih evidenc.

Prioritete bodo razvidne iz analize, širše gledano pa se oblikujejo tri skupine aktivnosti:

- neposredno povezovanje med državnimi organi,
- upoštevanje določbe Zakona o splošnem upravnem postopku, po kateri morajo organi podatke pridobivati sami in
- "čiščenje" predpisov (Črešnar - Pergar, 2002c, str.2–4).

Pomembno je še enkrat poudariti, da je osnova celotnega protibirokratskega programa prijazen in sposoben državni uslužbenec. To je pravzaprav osnova celotne reforme državne uprave, kamor sodi tudi program odprave administrativnih ovir. O izgradnji bolj prijazne javne uprave lahko govorimo samo, če upoštevamo vse projekte, ki potekajo znotraj prenove ali reforme javne uprave. Od novega zakonodajnega okvija za organizacijo in poslovanje javne uprave, ki ga vodi Ministrstvo za notranje zadeve, prek zviševanja kakovosti dela do usposabljanja zaposlenih in nenazadnje uveljavitve e-uprave. E-uprava pomeni pomemben vzvod, da se vprašamo, ali je naše delo dobro in kako bi ga lahko še izboljšali. e-uprave si ne smemo predstavljati tako, da bomo lahko obstoječe delo samo prenesli v elektronsko obliko. Nasprotno! Obstoječe delo je treba najprej prenoviti, skrajšati

postopke, jih poenostaviti, spremeniti organizacijo dela, kjer pa je seveda še posebej pomemben program odprave administrativnih ovir. Na vse spremembe v okolju, tudi v državni upravi, pa se lažje odzivajo visoko usposobljeni in motivirani kadri.

V naši upravi nekateri mislijo, da je e-uprava stvar računalnikov. Temu pa seveda ni tako. Prenove ne bodo opravili računalniki, to bomo morali opraviti ljudje! Če tega ne bomo opravili dobro, bo e-uprava prinesla nasproten učinek in ne tistega, ki si ga želimo. To pa je učinkovitejše delo, boljše storitve, hitrejša storitve, 24 ur na dan, sedem dni v tednu in tudi z manj ljudmi! Vse to pa bomo uresničili le v primeru, da bomo pred tem poskrbeli za drugačen način dela. e-uprava je le orodje (Črešnar Pergar, 2002a, str. 8).

Najrazvitejše države so se pomembnosti prehoda v informacijsko družbo z novim tehnološkim impulzom pričele zavedati že v osemdesetih letih. Pričele so reorganizacijo delovanja uprave in z uporabo Informacijsko-telekomunikacijske tehnologije, sprejele in podprle so široko promocijo prednosti informacijske družbe, tako za posameznike kot za mala in večja podjetja. Z raznimi olajšavami in odpravo monopolov so podprle razvoj telekomunikacijske in informacijske industrije (Črešnar Pergar, 2002b, str. 14).

Na tem področju so revolucijo prinesli računalnik, internet in elektronsko poslovanje. Za elektronskim poslovanjem se skriva širok spekter dejavnosti, ki nosi s sabo neslutene možnosti (Dušič, 2000, str. 8).

V želji, da bi najbolj izkoristili priložnosti sodobne Informacijsko-telekomunikacijske tehnologije, povsod po svetu v zadnjih letih pripravljajo strateške dokumente, ki določajo nadaljnji razvoj informacijske družbe in znotraj le-te e-uprave. Strateški dokumenti se pojavljajo tako v javnem kot v zasebnem sektorju in izražajo pripravljenost posameznih držav in državljanov na soudeležbo v informacijski družbi oz. novi ekonomiji.

Sodobne strategije so praviloma celovite in objektivne. Poudarek prejšnjih je bil skladno s prejšnjo informacijsko tehnologijo predvsem na avtomatizaciji, integraciji podatkov, sistemskem vidiku in prenovi poslovnih procesov. Dandanes, v dobi interneta, pa je poudarjen predvsem pomen zunanjih vmesnikov in komunikacij. Vse ostalo je še vedno prisotno, vendar uporabnikom skrito. Vse pojme aktualne Informacijsko-telekomunikacijske tehnologije je v strategiji treba združiti v celoten sistem enakovrednih komponent, ki izhajajo iz nove aktualne paradigme, kot jo danes predstavlja internet (Colnar, 2001, str. 14).

V svetu so trendi na področju uprave znani. Zagotavljanje profesionalnih storitev državljanom in pravnim osebam na elektronski način, kar pomeni, da so storitve "okencev" strankam ponujene na domu. O racionalizaciji javne uprave in medsebojni poveztivosti javnih evidenc ter odpravljanju administrativnih ovir pa tako ali tako nihče več ne govori, ker se razume, da so ti ukrepi vzporedni in spremljajoči dejavnik vsake uprave, ki danes želi biti učinkovita, racionalna in prijazna do svojih državljanov (Kričej, 2002a, str. 10).

Predstavljajte si družbo, v kateri lahko vsakdo iz udobnega domačega naslonjača uredi vse upravne zadeve, ki so povezane s posameznim življenjskim dogodkom, s pomočjo interneta, seveda.

Ko se posameznik poveže z internetom, klikne na "državni portal" in odpre se "Cesta življenja", na kateri se ustavlja na posameznih točkah, ki kažejo posamezne življenjske dogodke. Ob vsakem življenjskem dogodku je na nasprotni strani ceste ustrezno virtualno mesto, v katero lahko vstopi s klikom miške.

Tako lahko ob prvem postanku (rojstvu) naroči izpisek iz rojstne knjige svojega otroka ter se pozanima o potrebnem cepljenju.

Ob drugem postanku (šolanje) lahko v "Šolskem mestu" izve vse o šolah in pogojih za vpis vanje, se vanje vpiše, se prijavi na izpite, vloži prošnjo za mesto v študentskem domu, zaprosi za štipendijo itd.

Ob tretjem postanku (stanovanje) lahko v "Stanovanjskem mestu" pridobi informacije o stanovanjih in hišah, ki so na voljo, zaprosi za priklop televizije, telefona in drugih naprav, sporoči upravi spremembo naslova, naroči preusmeritev pošte itd.

Ob četrtem postanku (zdravje) se lahko v "Mestu zdravja" naroči za pregled pri zdravniku ter uredi vse drugo, kar je povezano z njegovim zdravjem.

Ob petem postanku (zaposlitev) lahko v "Mestu zaposlitve" pridobi informacije o prostih delovnih mestih in se prijavi nanje, pridobi informacije o permanentnem izobraževanju in se nanj prijavi, pridobi informacije o upokojitvi in uredi vse potrebno za upokožitev. Na istem mestu lahko prijavi tudi davke itd.

Ob šestem postanku (podjetništvo) lahko v "Podjetniškem mestu" zaprosi za podelitev patenta, zaprosi za dovoljenja, potrebna za gradnjo in obratovanje različnih gospodarskih objektov itd.

Ob sedmem postanku (prevoz) lahko v "Mestu prevoza" uredi vse potrebno za pridobitev potnega lista, vozniškega dovoljenja, uredi vse potrebno za potovanje v tujino, naroči taksi itd.

Država, v kateri lahko vsakdo preko interneta uredi vse to in še precej več, ni izmišljena. Takšna država je Singapur, s svojim državnim portalom (<http://www.gov.sg>). Danes je Singapur država, katere uprava se je zelo približala idealu e-uprave, torej upravi kot "servisu državljanov". Internet je sredstvo, ki ga lahko prebivalci Singapurja uporabljajo tako za dostop informacij javnega značaja z različnih področij kot tudi urejanje upravnih zadev (Pličanič 2002b, I/1–I/2). Državljanom v Singapurju je bilo že konec leta 2001 na voljo 800 e-storitev, pravzaprav vse, kar bi si državljani od države lahko želeli. Ko se uporabnik prijavi v e-državo in opravi določeno storitev, mu ponudijo druge storitve, ki jih bo potreboval pri naslednjih korakih. V Singapurju ima osebni računalnik skoraj vsako gospodinjstvo, tri četrtine pa jih ima tudi dostop do interneta (Ručigaj 2001, 21).

Leta 2001 je bila objavljena tudi prva študija o kakovosti in razširjenosti elektronskih javnih storitev na področju EU. Analiza, v kateri so primerjali 20 ključnih storitev, od registracije avtomobilov do vpisa v visokošolske institucije, je pokazala, da posebno dobre rezultate dosegajo na Irskem, Finskem, Švedskem, Danskem, v Veliki Britaniji, Španiji in na Portugalskem. Na splošno pa so storitve, namenjene poslovnim

krogom, ocenjene boljše od tistih za državljane, razen v državah Beneluksa (Mašanović, 2001, str. 4).

Vizija EU je predstavljena v akcijskem programu e-Europe 2002 An Information Society For All, v katerem EU od držav članic pričakuje, da bodo:

- zagotovile "on–line" dostop (torej preko interneta) do informacij javnega značaja (rok je bil konec leta 2002),
- zagotovile možnost zagotavljanja ključnih javnih služb (v širšem pomenu besede) po internetu (do konca leta 2003) (Pličanič 2002b, I/1–I/2).

V začetku leta 2003 je tudi RS sprejela Zakon o dostopu do informacij javnega značaja, ki ureja postopek, ki vsakomur omogoča prost dostop do informacij javnega značaja, s katerimi razpolagajo državni organi, organi lokalnih skupnosti, javne agencije, javni skladi in druge osebe javnega prava, nosilci javnih pooblastil in izvajalci javnih služb.

Vsi evropski državljani in podjetja so zainteresirani za boljši in lažji dostop do informacij javnega sektorja. Eden načinov, kako to doseči, je uporaba interneta. Boljše javne "on–line" informacije bi naredile internet koristnejši pri vsakodnevnem življenju in bi zato povečale število uporabnikov interneta, ki bi nadalje imeli korist od svoje večje udeležbe v informacijski družbi. Potencial interneta bi bil lahko gonilna sila za uresničitev ciljev amsterdamskega dogovora: zagotoviti popolno preglednost dejavnosti in odločanja ustanov Evropske zveze za državljane in sprejemanje teh odločitev kolikor je mogoče odprto.

Vlade držav članic in evropske ustanove so opravile veliko dela pri vzpostavitvi internetnih spletnih strani zagotavljanju "on–line " dostopa do vladnih informacij vsem državljanom. Najboljše strani so dobro oblikovane, tako da ustrezajo potrebam netehničnih uporabnikov in omogočajo dostop do pravnih in upravnih informacij. Več bo treba storiti za oblikovanje vseh vladnih spletnih strani, da bodo lahko postale pripravno orodje za pridobivanje informacij in za sodelovanje z vladnimi službami, upoštevajoč standarde o zasebnosti podatkov, ki veljajo v Evropski skupnosti .

Mnoge evropske države se pri uvajanju elektronskega poslovanja v javno upravo ukvarjajo s skupnim problemom. Rešiti je namreč treba resna nasprotja med političnimi cilji, izzivi, ki jih ponuja e-uprava, in sposobnostjo, da jih uresničimo. Kljub tem problemom pa se nekatere države ponašajo z mnogimi že delujočimi novostmi in najavljajo bližnje načrte.

Kot primer lahko omenimo e-davčno napoved v dveh popolnoma nasprotnih oblikah e-uprave. V Italiji lahko davkoplačevalec izpolni in pošlje svojo e-dohodnino po internetu (<http://www.italia.gov.it/>), v skandinavskih državah pa jo prejme na dom že v celoti izpolnjeno s pomočjo administrativnih virov, to je medsebojno povezanih podatkovnih baz, tako da jo lahko le še shrani. V prvem primeru gre za e-upravo s poudarkom na odnosu država – državljan, v drugem primeru pa za registrsko urejeno državo, kjer številni odnosi med državo in državljanom niti niso potrebni, ker jih je država uredila že z notranjimi povezovanji. Vsak ima svojo vizijo in vsaka je na svoj način (bolj ali manj) prijazna do svojih državljanov (Tršinar 2001, uvodnik).

Da želijo države po svetu svojim državljanom res čim prej ponuditi "on-line " dostop do svojih spletnih strani, na katerih jim poleg informacij ponujajo tudi elektronske storitve javne uprave, je moč videti tudi na primerih naslednjih držav:

- Avstralija: <http://www.australia.gov.au>
- Avstrija: <http://www.help.gv.at>
- Belgija: <http://www.belgium.be>
- Danska: <http://www.danmark.dk>
- Estonija: <http://www.riik.ee>
- Finska: <http://www.vn.fi/vm/kehittaminen/tietohallinto/portaali.htm>
- Francija: <http://www.service-public.fr>
- Hong Kong: <http://www.esd.gov.hk/eng/default.asp>
- Nemčija: <http://www.bund.de>
- Italija: <http://www.italia.gov.it/>
- Južnoafriška republika: <http://www.gov.za>
- Luksemburg: <http://www.eluxembourg.lu>
- Nizozemska: <http://www.overheid.nl>
- Portugalska: <http://www.infocid.pt>
- Singapur: <http://www.gov.sg>
- Slovenija: <http://www.gov.si>
- Španija: <http://www.administracion.es>
- Švedska: <http://www.statskontoret.se/egov>
- Švica: <http://e-gov.admin.ch>
- Velika Britanija: <http://www.ukonline.gov.uk>
- ZDA: <http://www.firstgov.gov>

RIS – Raziskovalni projekt o uporabi informacijske tehnologije v Sloveniji

Primerjava med Slovenijo in EU za konec leta 2002 kaže, da je delež splošnih uporabnikov interneta v populaciji 15 let in več v Sloveniji 45 %, v EU pa 53 %. Od slovenskih gospodinjstev ima dostop 36 % vseh, v EU 43 %). Pri tem gre za specifično [FlashEurobarometer 135](#) definicijo uporabe interneta.

Primerjave z EU kažejo še naslednje:

- V Sloveniji je intenziteta uporabe interneta nižja, saj je manj dnevnih uporabnikov (28 %) kot v EU (44 %).
- Nasploh se v Sloveniji kažejo nadpovprečni deleži na splošna vprašanja uporabe interneta (iskanje informacij, izobraževanje, ipd.), kar pa se bistveno zmanjša, ko sprašujemo po konkretnih uporabah.
- Navedeno lahko delno pojasni tudi veliko razliko pri vprašanju o dostopu iz javnih mest (Si 30 % : EU 13 %), ki pri konkretnih navedbah izgine, npr., cyber-cafe (Si 6 % : EU 9 %).
- Tako je nad povprečjem tudi obseg splošnega kontaktiranja z javno upravo (Si 62 % : EU 52 %), znaten zaostanek pa se kaže pri vseh naprednih interakcijah, npr. izpolnjevanje obrazcev (Si 16 % : EU 29 %).
- V Sloveniji je med uporabniki interneta še posebej nizka uporaba e-bančništva (Si 21 % : EU 33 %) in e-nakupovanja (Si 21 % : EU 39 %), presenetljivo nizke pa so v primerjavi z EU tudi ovire za e-nakupovanje.

- V pogledu dostopa do interneta tudi tokratna anketa potrjuje, da uporabniki v Sloveniji relativno pogosteje dostopajo iz službe (47 % : 43 %) in iz šole (29 % : 19 %), redkeje pa od doma (60 % : 71 %).
- V pogledu načina dostopa od doma pri navadnem modemskega dostopu ni razlik (70 %), Slovenija izstopa pri ISDN (24 % : 18 %), kablu (12 % : 9 %), zaostaja pa pri ADSL (4 % : 13 %).
- V Sloveniji so večji varnostni problemi, posebej virusi (Si 39 % : EU 27 %) in spam (Si 45 % : EU 40 %).
- V Sloveniji se nakazuje tudi večja uporaba mobilnega dostopa do interneta kot v EU.

V letu 2003 je RIS izvedel anketo o uporabi interneta po gospodinjstvih v Sloveniji. Podatke so primerjali z EU. Da je ocenjevanje rabe interneta težavno, potrjuje tudi EU, saj tudi v začetku leta 2004 še vedno niso objavljeni rezultati za leto 2002, polletni FlashEurobarometer "Internet & Public at Large" pa se v letu 2003 zaradi metodoloških težav sploh ne izvaja več. V Sloveniji v primerjavi z aprilskimi meritvami 2003 število uporabnikov interneta v oktobru 2003 še vedno narašča za cca. 40,000 polletno oziroma 80,000 letno. Nakazuje se celo nov zagon v širitvi interneta. V Sloveniji je tako v populaciji 15 let in več 43 % oziroma 713,000 splošnih uporabnikov interneta po definiciji RIS (Ali uporabljate internet?). Po drugi strani pa definicija EU (FlashEurobarometra), kjer se sprašuje po uporabi na različnih lokacijah, kaže 47 % oziroma 780,000 uporabnikov interneta. RIS je ocenil (na osnovi ekstrapolacije za EU), da je Slovenija svoj zaostanek za EU nekoliko zmanjšala: Si 47 % : EU 56.5 %. Tudi standardna definicija RIS, kjer se upoštevajo mesečni uporabniki 10–75 let, kaže v oktobru 2003 hitro rast in 714,000 mesečnih uporabnikov interneta, 580,000 tedenskih uporabnikov in 410,000 dnevnih uporabnikov. Poleg tega pa obstaja še do okoli 10,000 uporabnikov v starosti 5–9 let in nad 75 let.

Še naprej obstaja znaten digitalni razkorak, predvsem v izobrazbi (osnovna šola – 22 % uporabnikov interneta, višja&visoka – 78 %), dohodku (do 70,000 SIT – 18 %, nad 140,000 SIT – 56 %) in med regijami (npr. Osrednja Slovenija 54 %, Prekmurje 15 %).

V pogledu gospodinjstev je v oktobrski raziskavi 2003 prišlo do nepojasnjene porasta, kar smo ponovno preverjali še z decembrskimi meritvami in z ocenami iz anket CATI DCO, Slovensko javno mnenje ter Ankete o delovni sili. Ker imajo manjša gospodinjstva redkeje dostop do interneta, je nastal znaten razkorak med deležem gospodinjstev z dostopom in deležem oseb, ki poročajo o dostopu do interneta v svojem gospodinjstvu.

Vsekakor je z EU najbolj primerljiva ocena RIS (december), torej 45 %, saj uporablja metodologijo Flash-Eurobarometer. Zadnja razpoložljiva ocena za EU je sicer iz novembra 2002 (43 %), ekstrapolacija za december 2003 pa nakazuje na 49 %*. Zaostanek Slovenije za EU v internetu med gospodinjstvi zato ocenjujemo na pet odstotnih točk (44 % - 49 %), torej bistveno manj, kot je zaostanek pri uporabi interneta.

Če pa se po drugi strani sprašujemo o dejanskem deležu slovenskih gospodinjstev z dostopom do interneta, se ta konec leta 2003 najverjetneje nahaja v intervalu od 35 % do 38 %.

V pogledu glavnega načina dostopa do interneta glavnino še vedno predstavlja navaden klicni dostop, ki pa je v upadanju (kot glavni dostop ga navaja 60 % opredeljenih respondentov), podobno kot ISDN (13 %). Po drugi strani se približno enako hitro širita kabelski (16 %) in ADSL (8 %) dostop, najhitreje pa narašča mobilni dostop (2 %) (RIS,2004).

4 RAZISKAVA ODZIVA DRŽAVLJANOV REPUBLIKE SLOVENIJE NA ELEKTRONSKE STORITVE JAVNE UPRAVE

4.1 Metodologija

Osnovno populacijo tvorijo državljani RS, vzorec pa je zajemal 220 naključnih anketirancev.

Za zbiranje podatkov sem uporabil metodo anketiranja, kot instrument pa anketni vprašalnik (Priloga 1). V anketnem vprašalniku je 21 vprašanj kombiniranega tipa z možnostjo več odgovorov.

Anketiranje je bilo anonimno in izvedeno v mesecu januarju 2004. Razdelil oz. razposlal sem 220 anketnih vprašalnikov. Anketni vprašalnik je vrnilo 192 (87 %) anketirancev, kar je zadovoljivo. Vzorec sem izbral na podlagi predpostavke, da uporabniki dokaj pogosto uporabljajo računalnik in predvsem internet, torej, so glede na slovensko populacijo v povprečju bolje izobraženi, mlajši, večina jih je zaposlenih. Vzorec torej predstavlja podpopulacijo slovenskega prebivalstva, katerega značilnost je, da so večinoma delovno aktivni in računalniško pismeni. V vzorec smo zajeli 46 % žensk, kar je manj kot na ravni populacije, vendar pa je odstopanje še vedno v intervalu zaupanja za delež glede na spol (0,45; 0,59). Delež žensk je 46 % in se nahaja znotraj intervala zaupanja (0,45; 0,59). Lahko potrdimo, da je vzorec glede na spol reprezentativen.

Statistično sem obdelal vsako vprašanje posebej. Zbrane odgovore sem uredil v frekvenčne tabele, s prikazom absolutnih in relativnih frekvenc ali grafov.

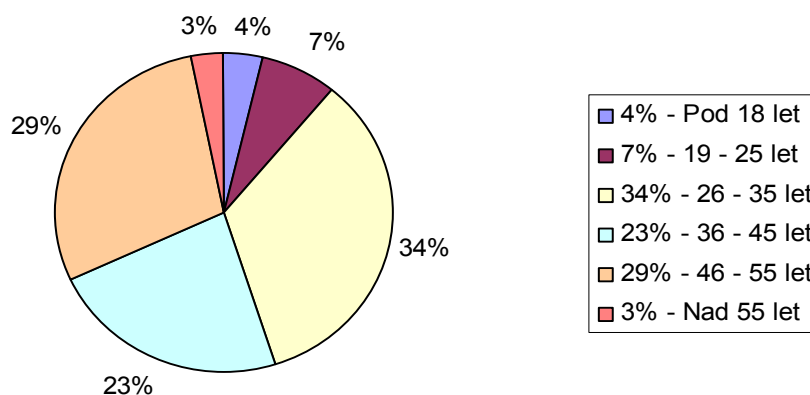
4.2 Analiza anketnega vprašalnika

Tabela 2: SPOL

	f	(%)
Moški	104	54
Ženski	88	46
Skupaj	192	100

Iz tabele 2 je moč razbrati, da je med vsemi anketiranci 46 % žensk in 54 % moških.

Slika 10: STAROST



S slike 10 je razvidna izobrazbena struktura anketiranih. Največ (34 %) jih je starih od 26 do 35 let, sledijo pa anketiranci, ki so stari od 46 do 55 let, teh je 29 %. Od tega je 23 % anketiranih starih od 36 do 45 let, anketirancev, ki so stari od 19 do 25 let pa je 7 %. Anketirancev starih pod 18 let je 4 %, medtem ko je najmanj (3 %) anketiranih starih nad 55 let.

Tabela 3: NAJVIŠJA DOSEŽENA IZOBRAZBA

	f	(%)
Nedokončana osnovna šola	0	0
Osnovna šola	3	2
Poklica ali strokovna šola	12	6
Srednja šola	45	23
Višja ali visoka strokovna šola	47	24
Visoka (univerzitetna) šola	80	41
Magisterij, specializacija, MBA	5	3
Doktorat	2	1
Skupaj	194	100

Iz tabele 3 lahko razberemo, da ima največ anketirancev (41 %) doseženo visoko (univerzitetno) izobrazbo, višjo ali visoko strokovno izobrazbo pa ima 24 % anketiranih. Srednješolsko izobrazbo ima 23 % anketiranih, sledi 6 % anketiranih, ki imajo poklicno ali strokovno izobrazbo.

Magisterij, specializacijo oz. MBA študij imajo končan 3 % anketiranih, osnovno šolo pa 2 % anketiranih. Doktorat ima 1 % anketiranih, medtem ko nima nihče od anketiranih nedokončane osnovne šole.

Tabela 4: ZAPOSILITEV OZ. STATUS

	f	(%)
Osnovnošolec	0	0
Dijak	8	4
Študent	12	6
Zaposlen v javnem sektorju	99	51
Zaposlen v podjetju	59	30
Samozaposlen	8	4
Kmet	0	0
Brezposeln	3	2
Upokojenec	4	2
Gospodinja	1	1
Invalid	0	0
Skupaj	194	100

Iz tabele 4 lahko razberemo, da jih je med anketiranci največ zaposlenih v javnem sektorju (51 %). Tako visok delež zaposlenih v javnem sektorju pa je moč pripisati širokemu področju dela javnega sektorja. Sledi 30 % anketiranih, ki so zaposleni v podjetjih. 19 % anketiranih predstavlja manjši delež med anketiranimi. Od tega je 6 % študentov, 4 % dijakov ter samozaposlenih, 2 % brezposelnih ter upokojencev, 1 % pa predstavljajo gospodinje.

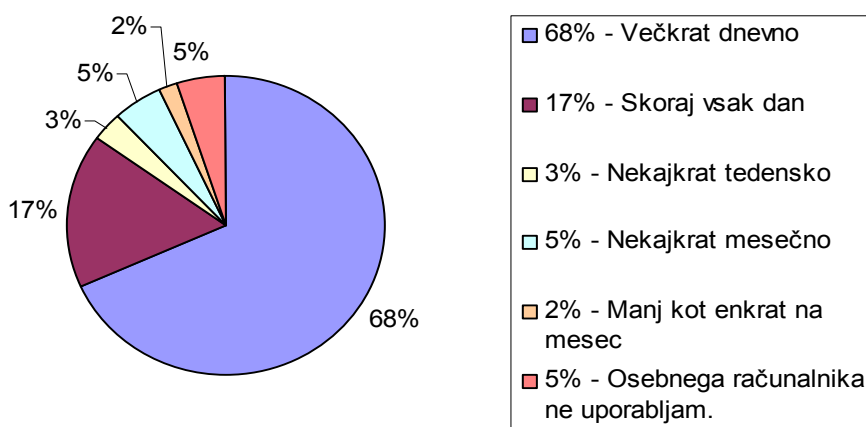
Tabela 5: UPORABA OSEBNEGA RAČUNALNIKA

	f	(%)
Da, doma	140	37
Da, v službi	171	45
Da, v šoli oz. na fakulteti	15	4
Da, na javno dostopnih točkah (knjižnice, upravne enote, občine, ...)	31	8
Da, pri prijateljih, sorodnikih, znancih	10	3
Da, v klubih, Cybercaffejih	6	1
Ne, osebne računalnika ne uporabljam.	9	2
Skupaj	382	100

(Možnih je bilo več odgovorov.)

Iz tabele 5 je razvidno, da kar 98 % anketirancev uporablja osebni računalnik. Največ (45 %) jih osebni računalnik uporablja v službi, 37 % pa doma. Osebni računalnik uporabljajo na javno dostopnih točkah pravi 8 % vprašanih, 4 % anketiranih pa ga uporablja v šoli oz. na fakulteti. 3 % anketiranih uporablja računalnik pri prijateljih, sorodnikih in znancih, 1 % vprašanih pa v klubih in v lokalih, kjer imajo gostje dostop do računalnika ali interneta. Od 2 % anketiranih osebne računalnika ne uporablja.

Slika 11: POGOSTNOST UPORABE OSEBNEGA RAČUNALNIKA



S slike 11 je moč razbrati, da uporablja osebni računalnik večkrat dnevno 68 % anketirancev, 17 % anketirancev pa ga uporablja skoraj vsak dan. Nekajkrat tedensko uporablja osebni računalnik 5 % anketiranih, enak delež anketiranih pa osebnega računalnika ne uporablja. Sledi 3 % anketiranih, ki ga uporabljajo nekajkrat tedensko, medtem ko jih 2 % osebni računalnik uporablja manj kot enkrat na mesec.

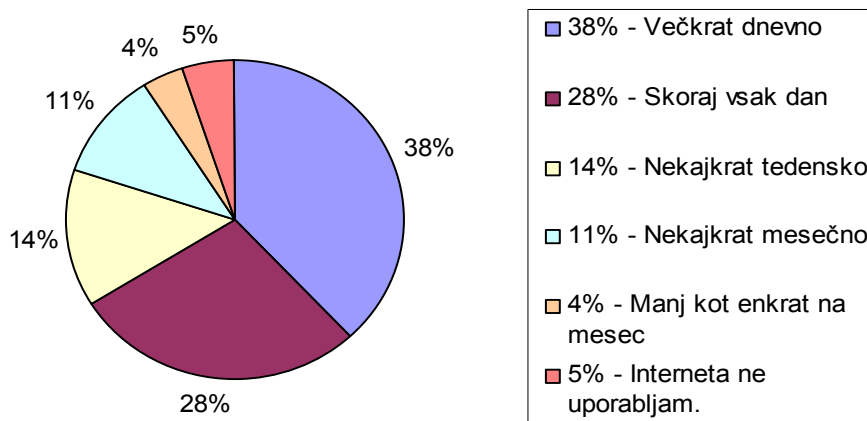
Tabela 6: DOSTOP DO INTERNETA

	f	(%)
Da, od doma	105	31
Da, iz službe	152	45
Da, iz šole oz. fakultete	14	4
Da, iz javno dostopnih točk (knjižnice, upravne enote, občine, ...)	24	7
Da, od prijateljev, sorodnikov, znancev	9	3
Da, iz klubov, Cybercafejev	6	2
Da, iz poti preko prenosnega računalnika	4	1
Da, iz poti preko dlančnika	1	1
Da, iz poti preko mobilnega telefona	15	4
Ne, nimam dostopa do interneta.	6	2
Skupaj	336	100

(Možnih je bilo več odgovorov.)

Po rezultatih iz tabele 6 ima največ (45 %) anketirancev dostop do interneta iz službe, sledijo pa tisti, ki imajo dostop do interneta od doma. Teh je 31 %. Nekaj anketiranih (7 %) uporablja internet iz javno dostopnih točk, 4 % anketiranih iz šole oz. fakultete ter z mobilnega telefona, 3 % pa od prijateljev, sorodnikov in znancev. Anketirancev, ki dostopajo do interneta iz klubov in v lokalov, kjer imajo gostje dostop do računalnika ali interneta je 2 %, ravno takšen pa je delež tistih anketiranih, ki nimajo dostopa do interneta. Nekateri imajo (1 %) dostop do interneta s prenosnega računalnika ter dlančnika.

Slika 12: POGOSTOST UPORABE INTERNETA



S slike 12 je razvidno, da uporablja internet večkrat dnevno 38 % anketirancev, medtem ko ga uporablja skoraj vsak dan 28 % anketirancev. 14 % anketiranih uporablja internet nekajkrat tedensko, 11 % pa nekajkrat mesečno. 5 % anketiranih interneta ne uporablja, medtem ko uporablja 4 % anketiranih internet manj kot enkrat na mesec.

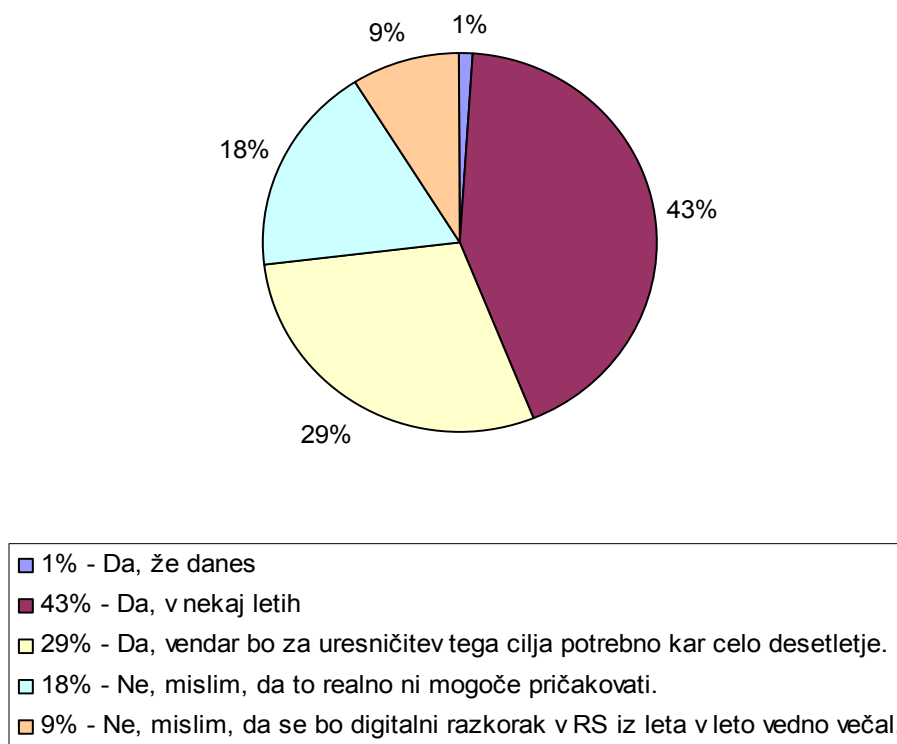
Tabela 7: NAMENI UPORABE INTERNETA

	f	(%)
Za prejemanje in pošiljanje elektronske pošte	151	23
Za zabavo (klepet, igre, brskanje)	71	11
Za iskanje informacij o izdelkih in storitvah	95	15
Za elektronsko poslovanje z državo	39	6
Za raziskovalno delo in izobraževanje	77	12
Za elektronsko bančništvo	28	4
Za iskanje novic in informacij	146	23
Za iskanje zaposlitve	21	3
Za nakupovanje	20	3
Skupaj	648	100

(Možnih je bilo več odgovorov.)

Iz tabele 7 je razvidno, da uporablja največ (23 %) anketirancev internet za prejemanje in pošiljanje elektronske pošte ter za iskanje novic in informacij. Drugi ga (15 %) uporablja za iskanje informacij o izdelkih in storitvah, 12 % za raziskovalno delo in izobraževanje, 11 % pa za zabavo. Za elektronsko poslovanje z državo uporablja internet 6 % anketiranih, kar predstavlja dokaj nizek delež anketirancev, 4 % anketiranih uporablja internet za elektronsko bančništvo, medtem ko ga uporablja za iskanje zaposlitve ter za nakupovanje 3 % anketirancev.

Slika 13: ZAGOTAVLJANJE ENAKIH MOŽNOSTI ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA ZA VSE DRŽAVLJANE



Vlada RS je v začetku leta 2001 javno objavila pismo o nameri zagotavljanja enakih možnosti elektronskega poslovanja za vse državljane. Anketirance smo vprašali ali so po njihovem mnenju pričakovanja realna.

S slike 13 je moč razbrati, da je kar 43 % anketirancev mnenja, da je v RS že v nekaj letih realno pričakovati enake možnosti elektronskega poslovanja za vse državljane, kakršna je tudi namera slovenske vlade. Da so pričakovanja realna, obenem pa bo za uresničitev tega cilja potrebno kar celo desetletje, je menilo 29 % anketiranih, 18 % anketiranih pa, da to realno ni mogoče pričakovati, medtem ko jih je 9 % celo mnenja, da se bo digitalni razkorak v RS iz leta v leto še povečal. Le 1 % anketiranih je menil, da je namero Vlade RS realno pričakovati že danes.

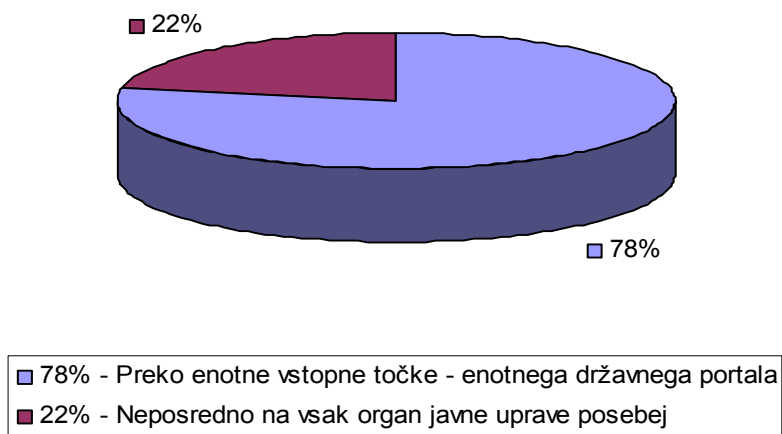
Tabela 8: INFORMIRANOST GLEDE PROJEKTOV NA PODROČJU ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA V JAVNI UPRAVI RS

	f	(%)
Da, sam redno sledim novostim na tem področju.	57	29
Da, te informacije izvem preko medijev.	59	30
Da, sem že slišal nekaj o tem.	48	25
Ne, o tem nisem najbolje obveščen.	28	15
Ne, o tem ne vem ničesar in me tudi ne zanima.	2	1
Skupaj	194	100

Anketirance smo vprašali, ali vedo, da teče na področju elektronskega poslovanja v javni upravi RS več projektov, katerih rezultat so in bodo elektronske storitve namenjene državljanom.

Iz tabele 8 je razvidno, da iz medijev izve 30 % anketirancev informacije o tem, da teče na področju elektronskega poslovanja v javni upravi RS več projektov, katerih rezultat so in bodo elektronske storitve namenjene državljanom. Precej celo 29 % jih redno sledi novostim na tem področju, 25 % pa jih je že slišalo nekaj o tem, 15 % anketiranih o tem ni najbolje obveščenih, 1 % pa jih o tem ne ve ničesar in jih to tudi ne zanima. Ugotavljam, da je večina anketirancev dobro informirana o projektih s področja elektronskega poslovanja v javni upravi RS.

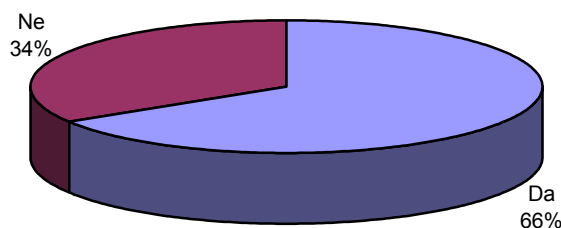
Slika 14: NAČIN DOSTOPA DO INFORMACIJ IN ELEKTRONSKIH STORITEV JAVNE UPRAVE RS PREKO INTERNETA



Anketirance smo vprašali na kakšen način bi želeli po internetu imeti dostop do informacij in elektronskih storitev javne uprave RS, ki jih ponujajo organi javne uprave.

S slike 14 je moč razbrati, da želi 78 % anketirancev na internetu dostop do informacij in elektronskih storitev javne uprave RS iz enotne vstopne točke – enotnega državnega portala, medtem ko jih želi 22 % dostop do teh informacij in storitev neposredno za vsak organ javne uprave posebej.

Slika 15: POZNAVANJE ENOTNEGA DRŽAVNEGA PORTALA E-UPRAVA



Anketirance smo vprašali ali poznajo enotni državni portal E-uprava (<http://e-uprava.gov.si/>), ki je s svojimi informacijami in elektronskimi storitvami namenjen vsem državljanom RS, gospodarskim subjektom, zaposlenim v javni upravi in vsem organom javne uprave.

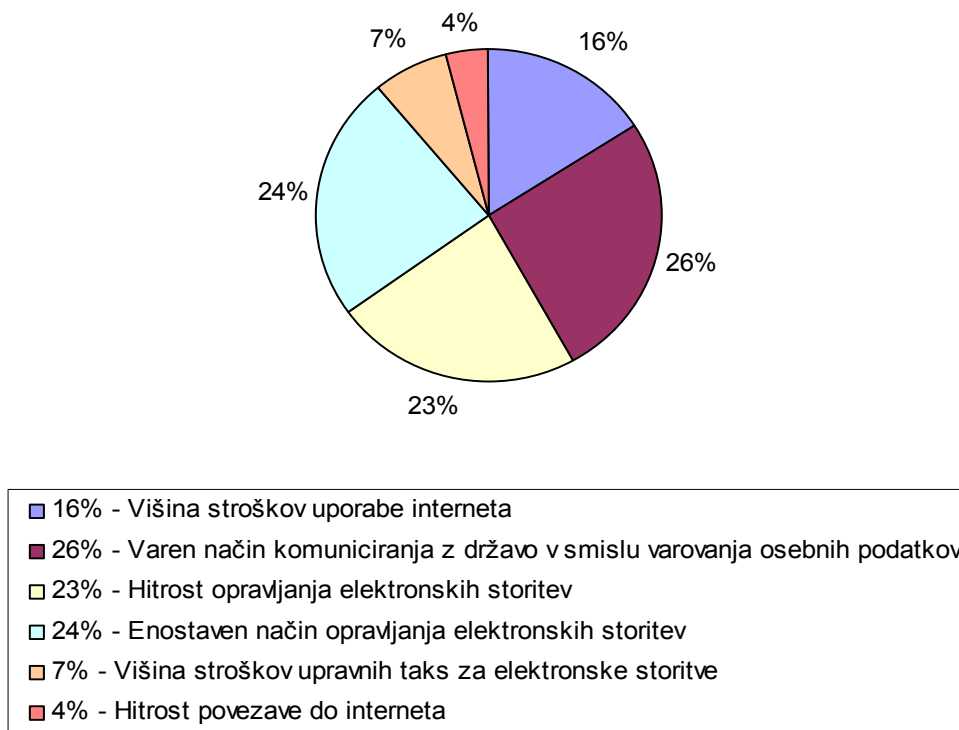
S slike 15 je razvidno, da pozna enotni državni portal E-uprava, ki je s svojimi informacijami in elektronskimi storitvami namenjen vsem državljanom RS, gospodarskim subjektom, zaposlenim v javni upravi in vsem organom javne uprave, 66 % anketirancev, 34 % anketirancev pa portala ne pozna.

Tabela 9: ZADOVOLJSTVO Z VSEBINO DRŽAVNEGA PORTALA E-UPRAVA

	f	(%)
Da, sem zelo zadovoljen (vsebine je dovolj in je dobro izbrana).	15	8
Da, sem zadovoljen (vsebine je veliko, a bi se dalo še kaj dodati).	93	48
Ne, nisem zadovoljen (vsebine je premalo).	17	9
Ne, nisem zadovoljen (vsebina je slabo izbrana).	2	1
Portala ne poznam.	67	34
Skupaj	194	100

Iz tabele 9 je moč razbrati, da je 48 % anketirancev zadovoljnih z vsebino državnega portala E-uprava, a so mnenja, da je vsebine sicer veliko, a bi se dalo še kaj dodati. 34 % anketiranih portala ne pozna. Z obstoječo vsebino portala zaradi premalo vsebine ni zadovoljnih 9 % anketiranih. Sledijo anketiranci, katerim se zdi vsebine dovolj in je dobro izbrana in so zato z vsebino državnega portala zelo zadovoljni. Teh je 8 %, medtem ko je 1 % tistih, ki z vsebino niso zadovoljni, ker se jim zdi le-ta slabo izbrana.

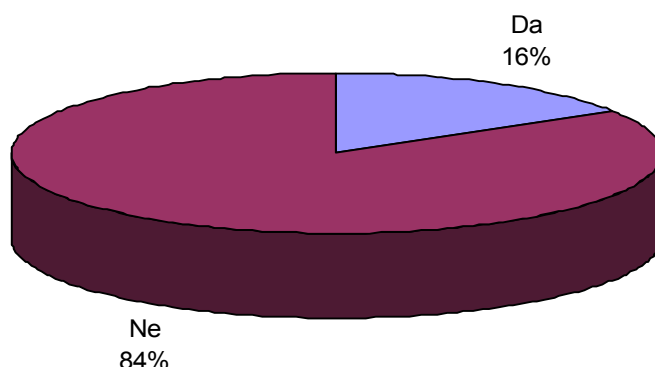
Slika 16: ODLOČILNI DEJAVNIKI ZA UPORABO ELEKTRONSKIH STORITEV NA INTERNETU



Anketirance smo vprašali, kateri dejavnik bo ob vseh sodobnih možnostih elektronskega poslovanja odločilno vplival na to, da bodo na internetu uporabljali elektronske storitve, ki jih bo ponudila država.

Če se morajo anketiranci ob vseh sodobnih možnostih elektronskega poslovanja odločiti za dejavnik, ki bo odločilno vplival na to, ali bodo po internetu uporabljali elektronske storitve, ki jih bo ponudila država ali ne, je s slike 16 razvidno, da je največ (26 %) anketirancev mnenja, da je to glede varovanja osebnih podatkov varen način komuniciranja z državo. Sledi 24 % tistih, ki se jim zdi odločilni dejavnik enostaven način opravljanja elektronskih storitev, medtem ko je 23 % anketiranih mnenja, da je to hitrost opravljanja elektronskih storitev. Za 16 % anketiranih je odločilnega pomena višina stroškov uporabe interneta, za 7 % višina stroškov upravnih taks za elektronske storitve, za 4 % anketiranih pa hitrost povezave z internetom.

Slika 17: IMETNIK SPLETNEGA KVALIFICIRANEGA DIGITALNEGA POTRDILA IZDAJATELJA SIGEN-CA



Med vprašanimi ali že ima oz. nima spletno kvalificirano digitalno potrdilo izdajatelja SIGEN-CA, ki je namenjeno državljanom RS in omogoča varen način sporazumevanja med njimi in institucijami javne uprave je s slike 17 je moč razbrati, da 84 % anketirancev nima spletnega kvalificiranega digitalnega potrdila izdajatelja SIGEN-CA, ki je namenjeno državljanom RS in omogoča varen način komuniciranja med njimi in institucijami javne uprave, medtem ko 16 % anketiranih to digitalno potrdilo že ima.

Tabela 10: UPORABA ELEKTRONSKIH STORITEV JAVNE UPRAVE Z UPORABO DIGITALNEGA POTRDILA

	f	(%)
Da	28	14
Ne	166	86
Skupaj	194	100

Ali ste po internetu že opravili kakšno elektronsko storitev javne uprave, pri kateri ste uporabili digitalno potrdilo smo vprašali. Iz tabele 10 je razvidno, da 86 % anketirancev po internetu ni opravilo še nobene elektronske storitve javne uprave, pri kateri bi uporabilo digitalno potrdilo, medtem ko je 14 % anketiranih takšno elektronsko storitev javne uprave že opravilo.

Ugotavljam, da se delež anketiranih, ki po internetu niso opravili še nobene elektronske storitve javne uprave z uporabo digitalnega potrdila SIGEN-CA, ujema z deležem anketiranih, ki digitalnega potrdila SIGEN-CA še nimajo.

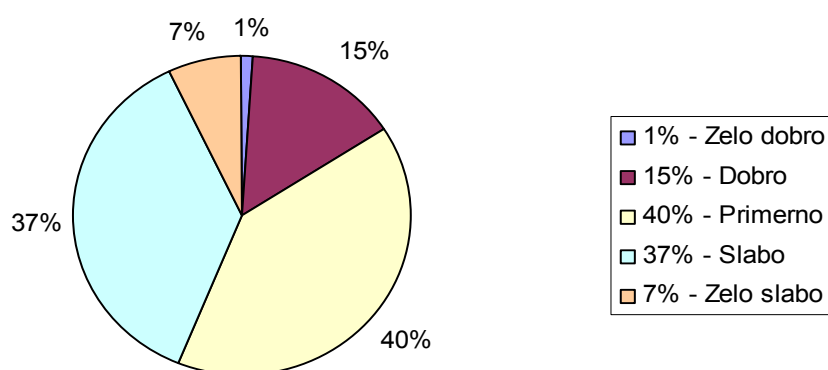
Tabela 11: UPORABA ELEKTRONSKIH STORITEV JAVNE UPRAVE V PRIHODNJE

	f	(%)
Da, želim opravljati storitve javne uprave na ta način.	51	16
Da, če se bo razširila ponudba elektronskih storitev.	82	26
Da, če bo zagotovljeno varovanje osebnih podatkov.	111	35
Da, samo če bodo stroški upravnih taks na ta način nižji.	56	17
Ne, ker še vedno bolj zaupam papirnemu poslovanju.	7	2
Ne, ker me čakanje v vrstah pri organih javne uprave ne moti.	1	1
Ne, ker se mi zdi opravljanje storitev na ta način prezahtevno.	8	3
Skupaj	316	100

(Možnih je bilo več odgovorov.)

Ali boste v prihodnje uporabljali elektronske storitve javne uprave smo vprašali anketirance. Iz tabele 11 je moč razbrati, da namerava kar 94 % anketirancev v prihodnje uporabljati elektronske storitve javne uprave. Največ (35 %) jih meni, da bodo v prihodnje uporabljali elektronske storitve javne uprave, če bo zagotovljeno varovanje osebnih podatkov, 26 % anketiranih v primeru, če se bo razširila ponudba elektronskih storitev, 17 % anketiranih samo, če bodo stroški upravnih taks tako nižji, medtem ko želi 16 % anketiranih opravljati storitve javne uprave tako. 3 % anketirancev v prihodnje ne bo uporabljalo elektronskih storitev javne uprave, ker se jim zdi opravljanje storitev na ta način prezahtevno, 2 % anketiranih ne zato, ker še vedno bolj zaupajo papirnemu poslovanju, 1 % anketiranih pa ne zato, ker jih čakanje v vrstah pri organih javne uprave ne moti.

Slika 18: SODELOVANJE IN POVEZANOST DRŽAVNIH ORGANOV RS IN USTANOV JAVNE UPRAVE RS

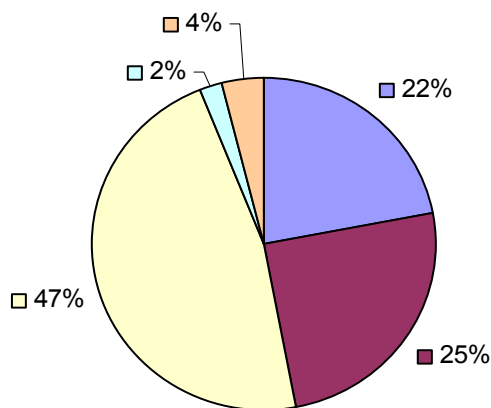


Povprašali smo kako po njihovem mnenju sodelujejo državni organi RS in ustanove javne uprave RS med sabo in kako so povezani.

S slike 18 je moč razbrati, da ocenjuje 40 % anketirancev sodelovanje in povezanost državnih organov RS z ustanovami javne uprave RS kot primerno, 37 % kot slabo, medtem ko jih je 15 % mnenja, da je sodelovanje in povezanost dobra. Nekaj

anketirancev 7 % meni, da je sodelovanje zelo slabo, 1 % anketiranih pa je mnenja, da zelo dobro.

Slika 19: SMISELNOST POVEZOVANJA IN PRETOKA PODATKOV MED JAVNOPRAVNIMI IN DRUGIMI EVIDENCAMI V RS



- 22% - Da, je tudi nujno potrebno, saj izključuje možnosti napak v evidencah.
- 25% - Da, saj zagotavlja enakost podatkov v vseh evidencah.
- 47% - Da, saj bi se tako izognili mnogim nepotrebnim preverjanjem podatkov in potrdilom.
- 2% - Ne, saj lahko napačen podatek na enem mestu povzroči zmedo v vseh evidencah.
- 4% - Ne, saj imajo različni upravni organi različne zakonske podlage za hranjenje podatkov o državljanih v svojih evidencah.

(Možnih je bilo več odgovorov.)

Povprašali smo, ali menijo, da je povezovanje in pretok podatkov med javnopravnimi in drugimi evidencami v RS smiselno.

S slike 19 je razvidno, da se zdi kar 94 % anketirancev povezovanje in pretok podatkov med javnopravnimi in drugimi evidencami v RS smiselno. 47 % anketiranih je mnenja, da bi se tako izognili mnogim nepotrebnim preverjanjem podatkov in potrdilom, 25 % anketiranih meni, da se zagotavlja enakost podatkov v vseh evidencah. 22 % anketiranih pa se ne zdi tako povezovanje samo smiselno, ampak tudi nujno potrebno, saj izključuje možnosti napak v evidencah. Omenjeno povezovanje in pretok podatkov ni smiselno meni 4 % anketiranih, saj imajo različni upravni organi različne zakonske podlage za hranjenje podatkov o državljanih v svojih evidencah. Nesmiselno se zdi tudi 2 % anketiranim, saj so mnenja, da lahko napačen podatek na enem mestu povzroči zmedo v vseh evidencah.

Tabela 12: ODLOČENOST ZA ODDAJO DOHODNINE PO ELEKTRONSKI POTI

	f	(%)
Seveda	66	34
Nikakor	58	30
Še ne vem	70	36
Skupaj	194	100

Iz tabele 12 je moč razbrati, da namerava kar 34 % anketirancev v prihodnje uporabljati elektronske storitve javne uprave za oddajo dohodnine, 30 % anketiranih je odločno zavrnilo oddajo dohodnine s pomočjo elektronske storitve javne uprave, ker klasičnemu načinu bolj zaupajo, 36 % anketiranih pa se še ni odločilo glede oddaje dohodnine s pomočjo elektronske storitve javne uprave.

4.3 Ovrednotenje hipotez

Hipoteza 1: Anketiranci so skeptični glede namere Vlade RS, da želi le-ta zagotoviti enake možnosti elektronskega poslovanja za vse državljane.

Testiramo ničelno hipotezo, ki pravi, da so anketiranci v povprečju odgovarjali naklonjeno do namere vlade RS, torej, da je povprečna vrednost odgovorov večja ali enaka vrednosti 4. V kolikor bomo hipotezo zavrnil, lahko sprejmemo našo hipotezo, da so anketiranci skeptični glede namere vlade. Podatki so predstavljeni na sliki 13.

$$H_0: \bar{X} \geq 4$$

$$H_1: \bar{X} < 4$$

$$n = 192; \sqrt{n} = 13,85$$

$$\text{povprečna vrednost odgovorov } \bar{X} = 3,2$$

$$\text{standardni odklon } s = 0,58$$

$$P(X_H - z_{\alpha}^* s / \sqrt{n}) = 1 - \alpha$$

$$4 - 1,65 \cdot 0,495 / 14,71 = 3,94$$

Izmerjena povprečna vrednost odgovorov znaša 3,2 in se nahaja zunaj kritičnega območja, ki znaša 3,94. S 5-odstotnim tveganjem zavrnemo ničelno hipotezo in sprejmemo hipotezo, da so anketiranci skeptični glede namere vlade, da želi zagotoviti enake možnosti elektronskega poslovanja za vse državljane.

Hipoteza 2: Več kot dvema tretjinama anketirancev se zdi edini smiselni dostop do informacij in storitev javne uprave RS z enotne vstopne točke – enotnega državnega portala.

Ničelna hipoteza pravi, da se manj kot dvema tretjinama anketirancev zdi smiselni dostop do interneta in storitev javne uprave RS z enotne vstopne točke.

$$H_0: p < 2/3$$

$$H_1: p \geq 2/3$$

$$p(\text{izmerjeni}) = 0,78$$

$$P(\pi + z_{\alpha} \cdot \sqrt{\pi(1-\pi)/n} = 1-\alpha$$

$$0,665 + 1,65 \cdot \sqrt{0,665 \cdot 0,335 / 192} = 0,72$$

S slike 14 je razvidno, da delež anketirancev, ki menijo, da je smiselni dostop do interneta z enotne točke, predstavlja 78 odstotkov vseh anketiranih in se nahaja zunaj kritičnega območja. Našo hipotezo lahko s 5-odstotnim tveganjem potrdimo.

Hipoteza 3: Anketirancem predstavlja ob vseh sodobnih možnostih elektronskega poslovanja varen način komuniciranja z državo še vedno najpomembnejši dejavnik, ki bo odločilno vplival na to ali bodo uporabljali elektronske storitve, ki jih bo nudila država ali ne.

Če naša hipoteza drži, potem je delež tistih anketirancev, ki jim je varnost sporazumevanja z državo najbolj pomembna, statistično značilno največji. S slike 16 lahko razberemo, da je 26 % anketirancev izbralo ta odgovor, za odgovor »enostaven način opravljanja storitev« pa se je odločilo 24 % anketirancev. Zanima nas torej, ali sta deleža anketirancev statistično značilno različna oziroma ali je delež 0,26 statistično značilno večji od deleža 0,24, ki je naša hipotetična vrednost.

$$H_0: p \leq 0,24$$

$$H_1: p > 0,24$$

$$P(\pi + z_{\alpha} \cdot \sqrt{\pi(1-\pi)/n} = 1-\alpha$$

$$0,24 + \sqrt{0,24 \cdot 0,76 / 192} = 0,29$$

S 5-odstotnim tveganjem lahko rečemo, da delež tistih anketirancev, ki menijo, da je varen način sporazumevanja z državo še vedno najpomembnejši dejavnik, ni statistično značilno večji od tistih, ki menijo, da je najpomembnejši enostaven način sporazumevanja z uporabniki. Naše hipoteze torej ne moremo potrditi.

Hipoteza 4: Več kot dve tretjini anketirancev pozdravlja uresničitve projektov na področju elektronskega poslovanja v javni upravi RS in želi čimprej tako opravljati storitve države.

Preverimo ničelno hipotezo, ki pravi, da delež tistih anketirancev, ki pozdravlja uresničitve projektov na področju elektronskega poslovanja v javni upravi RS ni večji od dveh tretjin.

$$H_0: p \leq 0,665$$

$$H_1: p > 0,335$$

$$P(\pi + z_{\alpha} \cdot \sqrt{\pi(1-\pi)/n} = 1-\alpha$$

$$0,66 + \sqrt{0,665 \cdot 0,335 / 192} = 0,723$$

Iz tabele 10 je razvidno, da 86 % anketirancev pozdravlja uresničitve projektov na področju elektronskega poslovanja v javni upravi RS in se veselijo takšnega opravljanja storitev države. Delež je zunaj kritičnega območja, zato lahko ničelno hipotezo zavrnemo in sprejmemo hipotezo, da več kot dve tretjini anketirancev pozdravlja tovrstne uresničitve.

Hipoteza 5: Sodelovanje in povezovanje med državnimi organi RS in ustanovami javne uprave RS pri pretoku in osveževanju podatkov anketiranci ocenjujejo pozitivno.

Če bomo to hipotezo potrdili, lahko sklepamo, da anketiranci smatrajo, da jih tovrstno sodelovanje razbremenjuje dodatnih opravkov, povezanih s temi organi, in so mnenja, da je javna uprava racionalizirana. Hipotezo bomo testirali na podlagi podatkov s slike 18.

$$H_0: \bar{X} < 3$$

$$H_1: \bar{X} \geq 3$$

$$P(X_H + z_{\alpha} \cdot s / \sqrt{n}) = 1-\alpha$$

$$3 + 1,65 \cdot 0,42 / \sqrt{191} = 2,95$$

Povprečna vrednost odgovorov znaša 2,67 in ne presega kritične vrednosti 2,95. Naše, hipoteze, da anketiranci pozitivno ocenjujejo sodelovanje in povezovanje med državnimi organi RS in ustanovami javne uprave RS pri pretoku in osveževanju podatkov, ne moremo potrditi.

Hipoteza 6: Več kot polovica anketirancev verjame, da bi povezovanje med državnimi organi in ustanovami omogočilo nepotrebno preverjanje podatkov.

Hipotezo testiramo na osnovi podatkov s slike 19.

$$H_0: p < 1/2$$

$$H_1: p \geq 1/2$$

$$P(\pi + z_{\alpha} \cdot \sqrt{\pi(1-\pi)/n} = 1-\alpha$$

$$0,5 + 1,65 \cdot \sqrt{0,5 \cdot 0,5 / 192} = 0,57$$

S slike 19 razberemo, da je 47 % anketirancev odgovorilo, da bi povezovanje med državnimi organi in ustanovami omogočilo nepotrebno preverjanje podatkov. Našo hipotezo zavrnilo, saj jih je odgovorilo manj kot polovica oz. manj od kritične vrednosti 57 %.

5 ELEKTRONSKO POSLOVANJE V JAVNI UPRAVI RS V PRIHODNJE

Tehnološka infrastruktura, kamor sodijo omrežja in povezave med omrežji, strežniki ter oprema na delovnih mestih, je v Sloveniji, če gledamo primerjalno, na zadovoljivo visoki ravni, je mnenja Grobelšek (2002), vendar pa pravi: "A zdi se kot da bi razvoj elektronske uprave na tej točki tudi obstal."

Da je razvoj e-uprave drugačen od načrtovanega, se strinja tudi Vlada RS v svojem novem dokumentu Akcijski načrt e-uprave do leta 2004, ki je bil sprejet oktobra leta 2002 in predstavlja izvedbeni akt že sprejete strategije elektronskega poslovanja. Od leta 2001, ko je bila sprejeta Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004, kljub jasnim usmeritvam in ciljem izvajanje strategije ni zadovoljivo in učinkovito, čeprav je bil dosežen velik napredek predvsem na področju tehnološke infrastrukture in zakonodaje. Namen akcijskega načrta je zato zagotavljati pogoje za pospešen razvoj e-poslovanja v upravi, omogočiti sprotno odpravljanje ovir, ki nastajajo pri razvoju novih e-storitev, omogočiti Vladi RS tekoče spremljanje doseženega na osnovi evropsko primerljivih indikatorjev ter po potrebi ustrezno ukrepanje (CVI, 2002b).

Ker v slovenski e-upravi manjkajo vsebinske aplikacije in e-storitve, bo potrebno vzpostaviti učinkovitejše mehanizme koordinacije in povezovanja državnih organov. Državni organi bodo morali tako prevzeti večjo pobudo in nosilno vlogo pri uresničevanju projektov elektronskega poslovanja na svojih področjih in v skladu s svojimi pristojnostmi. Seveda je potrebno ob tem utrditi sodelovanje in koordinacijo med ministrstvi ter drugimi organi javne uprave, ki so pristojni za razvoj e-uprave. CVI pa bo moral tako kot do sedaj zagotavljati učinkovito skupno organizacijsko in tehnološko podporo.

Ob razvoju in uvajanju e-storitev za državljane in poslovne subjekte je potrebno vse bolj imeti v mislih, da ni najbolj pomembno po tekočem traku ponujati e-storitev državljanom, pa čeprav je zato videti, kot da se na tem področju nič ne premika.

Elektronsko poslovanje v RS je zgrajeno na trdnih temeljih. Vzpostavljena je čvrsta infrastruktura, elektronsko poslovanje je pravno urejeno, vzpostavljena je infrastruktura javnih ključev (lepo delujeta izdajatelja kvalificiranih digitalnih potrdil SIGEN-CA in SIGOV-CA pri overitelju na CVI), imamo enotni državni portal

E-uprava, ki ima vedno več vsebine in povezav, CRP, ki predstavlja referenčno bazo podatkov za e-upravo, Portal upravi enot, državljani pa lahko preizkusijo prve elektronske storitve.

Sedaj je najbolj pomembno, da se zavemo, da je potrebno največ pozornosti posvetiti ravno reorganizaciji notranjih odnosov. Tu gre predvsem za odnos G2G, ki predstavlja poslovanje države z ustanovami javne uprave. Potrebno je sodelovanje in povezovanje med državnimi organi in ustanovami javne uprave, predvsem na področju povezovanja in pretoka podatkov med javnopravnimi in drugimi evidencami v RS.

Če bo država dobro pripravila notranje poslovanje, bo s tem poenostavila postopke, postavila enotne infrastrukturne podlage in zagotovila informacijsko varnost. Na podlagi takšnih temeljev pa bo lahko kasneje zelo hitro zgradila e-storitve za državljane. S tem pa ne bo prihranila samo časa, ampak tudi ogromno finančnih virov, ki jih bo lahko namenila za razvoj na drugih področjih (npr. zmanjševanje digitalnega razkoraka v RS). V skladu s smernicami EU naj bi država svoje državljane stimulirala pri nakupu osebnih računalnikov, zagotovila pa naj bi tudi cenejši, hitrejši in varnejši dostop do interneta.

Vse storitve e-uprave naj bi bile na voljo državljanom po sistemu "vse na enem mestu" (ang. one stop shop). Za tiste, ki uporabljajo internet od doma, naj bi "vse storitve na enem mestu" nudil enotni državni portal E-uprava, za preostale pa e-kioski in "teletočke", kjer bi lahko državljani na enem mestu, sami ali s pomočjo usposobljenega uslužbenca, opravili večino uradnih opravil.

Da bi lahko država državljanom čimbolj približala e-upravo in da bi bila ta uprava državljanom prijazna, bi se morala biti Vlada RS sposobna vedno in v vseh razmerah postaviti v vlogo državljana in pomisliti, kaj lahko naredi, da državljani ne bodo izgubljali časa in energije po državnih uradih in ustanovah.

V državah EU in širše se v okviru projektov eEurope 2005 periodično izvajajo merjenja stopnje razvitosti e-storitev na različnih področjih, med drugim tudi na področju javne uprave. Na področju javne uprave se v EU in tudi drugih državah Evrope izvajajo merjenja za 12 osnovnih e-storitev za državljane in 8 osnovnih e-storitev za podjetja. Podobne, oziroma v nekaterih primerih enake e-storitve, vključuje tudi akcijski načrt, kar omogoča neposredno primerjavo indikatorjev med državami EU in Slovenijo.

Dvanajst osnovnih e-storitev za državljane:

- dohodnina: napoved, objava davčne ocenitve;
- storitve za iskanje službe pri vladnih organih za delo;
- prispevki k socialni varnosti: ugodnosti za nezaposlene, otroški dokladi, stroški zdravljenja (povrnitev stroškov ali direktna poravnava), štipendije;
- osebni dokumenti (potni list in vozniško dovoljenje);

- registriranje osebnih vozil (novih, rabljenih in uvoženih);
- prošnja za gradbeno dovoljenje;
- prijava policiji (npr. ob kraji);
- javne knjižnice (dostopnost seznamov, iskanje);
- listine (rojstni list, poročni list) : zahteva in dostava;
- vpis na srednjo šolo ali na univerzo;
- obvestilo o spremembi stalnega bivališča;
- storitve povezane z zdravstvom (interaktivni nasveti o dostopnih storitvah v bolnišnicah, interaktivno naročanje za zdravljenje).

8 osnovnih e-storitev za podjetja:

- socialna varnost zaposlenih;
- davki, ki jih plačuje podjetje: napoved, prijava;
- DDV: napoved, prijava;
- registracija novega podjetja;
- oddaja podatkov statističnemu uradu;
- carinska deklaracija;
- okoljevarstvena dovoljenja (vključno s poročilom);
- javna naročila.

Za Slovenijo je bil izračunan kazalnik s pomočjo prikazanega stanja razvitosti e-storitev v akcijskem načrtu iz aprila 2003 in novih meritev uresničevanja e-storitev do novembra 2003. Ugotovljena vrednost kazalnika za Slovenijo znaša za november 2003 52 %. Sloveniji dviguje odstotek predvsem 12 e-storitev za državljane, pri katerih smo v prednosti tudi pred večino držav EU.

Glede na zadnje podatke, objavljene na spletni strani IDA (Interchange of Data between Administrations), smo s takšnim odstotkom (14 odstotnih točk) pod evropskim povprečjem za junij 2003.

6 SKLEP

Da je elektronsko poslovanje v javni upravi RS dokaj novo področje, drži, da je konkretnih in uporabnih izkušenj na tem področju še zelo malo, pa tudi. Pa vendar, državljanom RS postaja to novo področje v slovenskem prostoru vedno bolj zanimivo, uporabno in vedno več je takšnih, ki si svojega dela v službi ali pa svojega vsakdana brez elektronskega poslovanja sploh ne morejo več predstavljati.

V slovenskem prostoru je vedno več tudi takšnih, ki glasno opozarjajo, da si želijo elektronskih storitev, ki jih obljublja Vlada RS. Vedeti je treba, da ne gre samo za državljane velik delež med temi predstavljajo gospodarski subjekti, ki jim elektronsko poslovanje ne pomeni samo udobnosti in prihranka časa, ampak jim na prvem mestu pomeni prihranek denarja oz. celo povečanje dobička.

Skratka, odziv in pripravljenost državljanov, gospodarskih subjektov, zaposlenih v javni upravi in na koncu tudi ustanov javne uprave, za elektronsko poslovanje sta iz dneva v dan večja. Kako bo v naslednjih nekaj letih potekal razvoj elektronskega poslovanja v RS, pa je odvisno od mnogih dejavnikov. Glavno vlogo v tem projektu bo prav gotovo morala odigrati Vlada RS, ki pa se že sedaj aktivno pripravlja na vstop v EU tudi na tem področju. Direktive EU na področju elektronskega poslovanja so povsem jasne, zato bo morala naša vlada v naslednjih letih v ta projekt vložiti še

ogromno energije, sredstev in predvsem znanja, če bo želela slovenski javnosti zagotoviti enostaven, hiter, kakovosten, poceni in varen dostop do podatkov, informacij in storitev javne uprave ter zagotoviti večjo preglednost in učinkovitost dela slovenske javne uprave.

Želja, da bi se državljani RS aktivno vključili v projekt elektronskega poslovanja v javni upravi RS in preizkušali novosti, ki jih že in jih bo v prihodnjih letih na tem področju še več dajala država, pa je v tem primeru premalo. Zagotovljene morajo imeti vsaj minimalne osnovne pogoje. Osebni računalnik, dostop do interneta ter spletno digitalno potrdilo za poslovanje z javno upravo, ki jim omogoča varno sporazumevanje z državo. Prvi korak je na tem področju Vlada RS že storila. Vsak državljan RS si lahko namreč brezplačno pridobi omenjeno digitalno potrdilo, s tem da na katerikoli upravni enoti odda vlogo za pridobitev spletnega kvalificiranega digitalnega potrdila. Najlažji del boste rekli, pa vendar. Drugi dve zahtevi predstavljata za vlado trši oreh. Bomo videli.

Da bi si to lažje predstavljali v realnosti, pogledjmo izsledke raziskave, ki je bila izvedena s tem namenom.

Zanimiv je podatek, da uporablja največji delež državljanov osebni računalnik v službi in ne doma. Računalnik na javno dostopnih točkah uporablja le manjši delež državljanov. Podatki o uporabi osebnega računalnika so zelo podobni podatkom o dostopu državljanov do interneta in njegovi uporabi, saj jih ima največ dostop do interneta v službi, sledijo pa tisti z dostopom od doma. Dandanes je vse več državljanov, ki uporabljajo osebni računalnik in internet vsak dan. Največ državljanov uporablja internet za prejemanje in pošiljanje elektronske pošte ter za iskanje novic in informacij.

Ker se v Sloveniji tako kot v svetu vedno bolj pojavlja problem digitalnega razkoraka, ki deli državljane na tiste, ki imajo dostop do interneta od doma, in tiste, ki tega dostopa nimajo. Tako imajo prvi možnost elektronskega poslovanja z državo, drugi pa te možnosti nimajo. Ravno na tem področju lahko Vlada RS z dobrimi idejami, podporo in motiviranjem ponudnikov internetnih, telekomunikacijskih in elektronskih storitev za državljane naredi veliko.

Vlada RS je v začetku leta 2001 javno objavila pismo o nameri, da želi zagotoviti enake možnosti elektronskega poslovanja za vse državljane. V tem pismu je hkrati pozvala vse ponudnike internetnih, telekomunikacijskih, mobilnih komunikacijskih in elektronskih storitev, ki vidijo svojo prihodnost v razvoju elektronskih storitev e-uprave, h aktivnemu sodelovanju. Večini državljanom se zdijo pričakovanja vlade realna. Nekaterim že v nekaj letih, nekaterim pa v naslednjem desetletju. S tem je hipoteza, da so državljani skeptični glede namere Vlade RS, ovržena.

Da teče na področju elektronskega poslovanja v javni upravi RS več projektov, katerih rezultat so in bodo elektronske storitve, namenjene državljanom, ve veliko število državljanov, ki najpogosteje izvejo te informacije iz medijev. Skoraj enak delež državljanov pa redno sledi novostim na tem področju, kar ne preseneča in samo potrjuje dejstvo, da želijo državljani opravljati storitve z državo na elektronski način. Do informacij in elektronskih storitev javne uprave RS pa želi velika večina dostop z

enotne vstopne točke – enotnega državnega portala. S tem ko se jim zdi smiselno, da je vse na enem mestu, je potrjena druga hipoteza.

Ker so državljani RS razmeroma dobro obveščeni o projektih elektronskega poslovanja v javni upravi RS, ne preseneča podatek, da poznajo državljani tudi enotni državni portal E-uprava, ki ponuja informacije in elektronske storitve, namenjene njim. Večina državljanom je z obstoječo vsebino državnega portala tudi zadovoljna, vendar pa menijo, da bi se dalo še kaj dodati.

Ob izpolnjenih osnovnih pogojih za elektronsko poslovanje z državo pa se morajo državljani za takšno poslovanje samo odločiti. Izkaže se, da predstavlja državljanom najpomembnejši dejavnik, ki bo odločilno vplival na to, ali bodo uporabljali elektronske storitve, ki jih bo nudila država ali ne, varen način sporazumevanja z državo. S takšno izbiro državljanov je potrjena tretja hipoteza.

Da lahko državljani RS na varen način komunicirajo z institucijami javne uprave, pa morajo imeti spletno digitalno potrdilo. Ker je v slovenski javni upravi trenutno na razpolago bolj malo e-storitev, za katere za dostop državljani že potrebujejo omenjeno digitalno potrdilo, je podatek, da velika večina državljanov RS še nima spletnega digitalnega potrdila izdajatelja SIGEN-CA, čisto na mestu. Večji naval zahtev za pridobitev spletnega digitalnega potrdila SIGEN-CA je pričakovati, ko bo država razširila ponudbo elektronskih storitev za državljane. Predvsem uporabne in zanimive e-storitve, kot je npr. čisto nova e-storitev Vpogled v lastne podatke v CRP ali pa e-dohodnina, ki jo slovenska javnost z nestrpnostjo pričakuje vsaj že 2 leti.

Delež državljanov, ki so že opravili kakšno elektronsko storitev javne uprave in pri tem uporabili digitalno potrdilo, je hkrati majhen in velik. Zavedati se je namreč treba dejstva, da so najbolj optimistične napovedi vodilnih držav na področju elektronskega poslovanja v javni upravi 20 % – 25 % državljanov, ki bodo v naslednjem desetletju uporabljali elektronske storitve, ki jih bo ponujala država.

Glede uporabe elektronskih storitev javne uprave v prihodnje je velika večina državljanov mnenja, da bodo v prihodnje uporabljali elektronske storitve. S tem ko se veselijo takšnega opravljanja storitev države, pa je potrjena tudi četrta hipoteza.

Ker bo potrebno v slovenski e-upravi za državljane pripraviti nove elektronske storitve, pa bo za uresničitev teh načrtov potrebno utrditi sodelovanje med državnimi organi in ustanovami javne uprave. Mnenje državljanov glede sodelovanja med organi danes pa je deljeno. Nekateri so mnenja, da je sodelovanje primerno oz. dobro, drugi pa, da je sodelovanje slabo oz. zelo slabo.

Da je za uspešno izvajanje projektov elektronskega poslovanja za državljane poleg sodelovanja med organi potrebno urediti tudi povezovanje in pretok podatkov med javnopravnimi in drugimi evidencami v RS, se ob vstopu v EU zaveda vse več ljudi, ki imajo opraviti z e-upravo. Slovenija je registrsko urejena država, ki ima nekaj zelo dobrih registrov. Zato bi bilo škoda, da se teh evidenc ne pripravi za povezovanje. Projekti v e-upravi (elektronske storitve) so lahko dobra spodbuda za takšno povezovanje. Lep primer takšnega registra je CRP, ki že danes predstavlja referenčno bazo podatkov za e-upravo, saj je pri projektih e-uprave prisoten že od samega začetka uvajanja elektronskega poslovanja v javno upravo RS.

Takšno sodelovanje in povezovanje med organi se zdi smiselno tudi državljanom RS, predvsem pri pretoku in osveževanju podatkov, kar bi pomenilo tudi razbremenitev državljanov in s tem tudi racionalizacijo javne uprave. To potrjuje tudi peto hipotezo.

Da povezljivost in pretok podatkov med javnopravnimi in drugimi evidencami v RS zagotavlja pravilnost podatkov o državljanih, pa se strinjajo tudi državljani. Sprememba podatka na enem mestu bi namreč v primeru povezanosti omenjenih evidenc povzročila spremembo v vseh ostalih evidencah, kar pa je želja mnogih državljanov. S tem je potrjena tudi zadnja hipoteza.

Glede na odprtost in pripravljenost sodelovanja državljanov ter njihovo odgovornost pri uvajanju storitev e-uprave ima naša vlada dobre možnosti in priložnosti, da z vsemi sredstvi to tudi izkoristi. S tem pa bi postala država s prijazno upravo, kar je tudi njen cilj.

7 LITERATURA

1. Bohinc Rado: Stanje in ukrepi reforme javne uprave v letu 2001. Zbornik referatov / VIII.dnevi slovenske uprave, 2001. Portorož: 2001. str. 43–69.
2. Brejc Miha: Ljudje in organizacija v javni upravi. Visoka upravna šola, 2000.
3. Bugarič Bojan: Globalni in evropski okviri reforme javne uprave. Slovenska uprava 2, 2001. str. 10–12.
4. Bugarič Bojan: Vpliv globalizacije in evropskega prava na nacionalne sisteme javne uprave (s poudarkom na odnosu posameznik in javna uprava). Zbornik referatov / VIII. dnevi slovenske uprave, 2001. Portorož: 2001. str. 71–75.
5. Cerar Miro: Nekateri temeljni pravni vidiki povezovanja javnopravnih evidenc. Pravnosistemski vidiki informacijske družbe. 2002. str. 68–72.
6. Colnar Marko: Kaj vse je e-uprava?. Okno uprave 4. 2001. str. 14–20.
7. Črešnar-Pergar Nevenka: Državljan se vse bolj zavedajo svojih pravic. Slovenska uprava 2.2002. str. 7–9.
8. Črešnar Pergar Nevenka: E-uprava – vpliv novih orodij na delo uprave in njeno mesto pri ustvarjanju bolj kvalitetne, učinkovite in državljanu prijazne uprave. Pravnosistemski vidiki informacijske družbe 2002.2002.str. 12–18.
9. Črešnar-Pergar Nevenka: Prenova javne uprave – odpravljanje administrativnih ovir. Okno uprave 6.2002.str. 2–6.
10. Debelak Slavko, Tadej Gabrijel: Elektronska komunikacija posameznika z upravo. Zbornik referatov DOK_SIS 2000.Portorož: 2000. str. II/17–II/22.
11. Dobnikar Aleš, Brane Kren: SÍGOV-CA: vloga in politika delovanja. Portorož: Zbornik referatov INDO 2000,2000. str. 21–26.
12. Dobnikar Aleš, Alenka Žužek: Digitalna potrdila kot pogoj za elektronsko poslovanje. Portorož: Zbornik referatov DOK_SIS 2000,2000. str. II/23–II/27.
13. Dušič Gornik Breda: Revolucija z imenom e-poslovanje. Dolenjski list 27. 2000. str. 8.
14. Grobelšek Matic: Kako daleč je e-uprava. Gospodarski vestnik , 18 odstavkov. [URL:http://www.gvrevija.com/arhiv/index.php?id_clanka=7151&page=2][12.05.2003].
15. Jerman-Blažič Borka., T. Klobučar, Z. Perše, in D. Nedeljkovič: Elektronsko poslovanje na internetu. Ljubljana:Gospodarski vestnik, 2001. str.72–75.

16. Kričej Dušan: E-uprava. Zbornik referatov INDO 2001: Portorož, 2001. str. 115–123.
17. Kričej Dušan: E-uprava danes in kam naprej. Okno uprave 6, 2002. str. 9–11.
18. Kričej Dušan: E-uprava na dlani. Ljubljana: 2002, Pasadena.
19. Mašanović Božo: Pospešek e-upravi. Ljubljana: Delo 279, 2001. str. 4.
20. Pavšič Robert: Prve elektronske storitve javne uprave. Ljubljana: Finance 103, 2001. str. 8–27. Pečan Gruden Aljoša: Digitalni razkorak v Sloveniji. Pravnosistemski vidiki informacijske družbe 2002, 2002. str. 62–67.
21. Perenič Gorazd. 2000: Elektronska oblika poslovanja in podpisa pravno urejena Pravna praksa 20, 2000. str. 3–4.
22. Perenič Gorazd: Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP) in Uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje z uvodnimi pojasnili. Ljubljana, 2001. Perenič svetovanje.
23. Perenič Gorazd: Slovenska e-uprava že daje prve rezultate. Ljubljana: Finance 219, 2001. str. 21.
24. Perenič Gorazd: Vizija e-uprave kot prijazne uprave. Okno uprave 6, 2002. str. 6–9.
25. Pirnat Rajko: Velik napredek pri pripravi reforme uprave. Ljubljana: Slovenska uprava 2, 2001. str. 6–7.
26. Pličanič Senko: Pravno sistemski vidiki e-uprave. Javna uprava 1, 2002. str. 47–62.
27. Pličanič Senko: Vizija e-uprave v Sloveniji (ali potrebujemo Zakon o e-upravi?). Portorož: Zbornik referatov DOK_SIS 2002, 2002. str. I/1–I/10.
28. Postma Paul: The New Marketing Era. Marketing to the Imagination in a Technology Driven World. New York: McGraw-Hill, Inc., 1998.
29. Silič Marin: Vloga Centra vlade za informatiko pri uvajanju elektronskega poslovanja. Organizacija 3, 1998. str. 127–129.
30. Simić Dejan: Uporaba interneta pri prometu upravnih storitev s področja Ministrstva za notranje zadeve. Diplomsko delo. Ljubljana, 2001.
31. Tratar Boštjan: Vloga marketinga v javnem sektorju. Javna uprava 1, 2000. str. 109–134.
32. Trnovšek Bojan: E-Centralni register prebivalstva, E-matične knjige in možnosti inkorporacije digitalnega potrdila na identifikacijski dokument. Pravnosistemski vidiki informacijske družbe 2002, 2002. str. 73–87.
33. Trpin Gorazd: Državljanom prijazna uprava. Zbornik referatov / VIII. dnevi slovenske uprave, 2001. Portorož: 2001. str. 315–324.
34. Tršinar Irena: E-uprava. Okno uprave 4, 2001. uvodnik.
35. Tršinar Irena: Pred tridesetimi leti: rojstvo centralnega registra prebivalstva. Okno uprave 4, 2001. str. 25–26.
36. Vintar Mirko, Anamarija Leben: Sistemsko-tehnološki okviri za uvajanje elektronskega poslovanja državne uprave: od portirja do portala. Zbornik referatov / VII. dnevi slovenske uprave, 2000, 2000. str. 355–369.
37. Virant Grega: Pravna ureditev javne uprave. Visoka upravna šola. Ljubljana: 1998.
38. Virant Grega: Uvajanje višjih standardov kakovosti pri poslovanju s strankami. Slovenska uprava 1. 2001. str. 16–19.
39. Vintar Mirko: Občan v razmerju do e-uprave. Zbornik referatov / VIII. dnevi slovenske uprave, 2001. Portorož: 2001. str. 325–338.

8 VIRI

1. CVI – Center Vlade RS za informatiko. Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP). 2000.
2. CVI – Center Vlade RS za informatiko.. Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004 . [URL: <http://www.sigov.si/cvi/SEP-kv.pdf>]
3. CVI – Center Vlade RS za informatiko. E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004 . [URL: <http://www.sigov.si/cvi/SEP-dv.pdf>]
4. CVI – Center Vlade RS za informatiko.. Pismo o nameri zagotavljanja enakih možnosti elektronskega poslovanja za vse državljane . [URL: http://www.gov.si/cvi/pismo_o_nameri.htm]
5. CVI – Center Vlade RS za informatiko. Zahtevana programska oprema za spletna digitalna potrdila . [URL: <http://www.sigen-ca.si/programska-oprema.htm>]
6. CVI – Center Vlade RS za informatiko. Navodila za varno ravnanje s spletnimi digitalnimi potrdili . [URL: <http://www.sigen-ca.si/varnoravnanje-spletna.htm>].
7. CVI – Center Vlade RS za informatiko.. E-uprava – O portalu . [URL: http://e-gov.gov.si/e-uprava/o_portalu.html]
8. CVI – Center Vlade RS za informatiko. Prijavne službe SIGEN-CA za fizične osebe . [URL: <http://www.sigen-ca.si/prijavne-slu.htm>]
9. CVI – Center Vlade RS za informatiko. Spletna stran enotnega državnega portala e-prava . [URL: <http://e-uprava.gov.si>]
10. CVI – Center Vlade RS za informatiko. Predstavitev overitelja digitalnih potrdil na Centru Vlade RS za informatiko . [URL: <http://www.gov.si/ca/namen.htm>]
11. CVI – Center Vlade RS za informatiko. Namestitev čitalnika pametnih kartic . [URL: <http://www.sigov-ca.gov.si/spletna/pametne-kartice.htm>]
12. CVI – Center Vlade RS za informatiko. Akcijski načrt e-uprave do leta 2004 . [URL: http://www.sigov.si/cvi/slo/vodstvo/AN-2004_1.1.pdf]
13. CVI – Center Vlade RS za informatiko. Portal upravnih enot . [URL: <http://upravneenote.gov.si/upravneenote/enote.ue>]
14. MNZ – Ministrstvo za notranje zadeve. Vpogled v lastne osebne podatke – Centralni register prebivalstva (CRP) . [URL: <http://vpogled-crp.gov.si>]
15. Slovenian government website . [URL: <http://www.gov.si>]
16. RIS [URL: <http://www.sisplet.org/ris/ris/index.php>]
17. Urad vlade za informiranje. Racionalizacija dela državne uprave. Urad vlade za informiranje. [URL: [Urad vlade za informiranje].
18. Urad vlade za informiranje. Zakoni s področja reforme javne uprave. Urad vlade za informiranje. [URL: [Urad vlade za informiranje].
19. Uradni list RS.. Zakon o splošnem upravnem postopku (ZUP) z uvodnimi pojasnili prof. dr. Toneta Jerovška in s stvarnim kazalom. 2000
20. Uredba o načinu poslovanja organov javne uprave s strankami. Uradni list RS, št. 22-1268/2001.
21. Uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje. Podzakonski predpisi – PRED. [URL: [Pravni in poslovni informacijski sistem IUS-INFO].
22. Uredba o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom. Uradni list RS, št. 91-4535/2001.
23. Uredba o poslovnem času, uradnih urah in delovnem času v organih državne uprave. Uradni list RS, št. 21–1181/2001.

24. Uredba o pridobivanju in posredovanju podatkov med organi javne uprave za potrebe upravnih postopkov. Uradni list RS, št. 38–1816/2002.
25. Zakon o centralnem registru prebivalstva. Uradni list RS, št. 1–2/1999.
26. Zakon o davku na dodano vrednost. Uradni list RS, št. 89–4578/1998.
27. Zakon o dohodnini. Uradni list RS, št. 71–2582/1993.
28. Zakon o dostopu do informacij javnega značaja. Uradni list RS, št. 24–900/2003.
29. Zakon o državni upravi. Uradni list RS, št. 52–2526/2002.
30. Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu. Uradni list RS, št. 57–2615/2000.
31. Zakon o gospodarskih družbah. Uradni list RS, št. 30–1298/1993.
32. Zakon o inšpekcijskem nadzoru. Uradni list RS, št. 56–2758/2002.
33. Zakon o javnih agencijah. Uradni list RS, št. 52–2527/2002.
34. Zakon o javnih uslužbencih. Uradni list RS, št. 56–2759/2002.
35. Zakon o splošnem upravnem postopku. Uradni list RS, št. 80–3777/1999.
36. Zakon o upravnih sporih. Uradni list SFRJ, št. 4–39/1977.
37. Zakon o varstvu osebnih podatkov. Uradni list RS, št. 59–2792/1999.

SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC

CRP	Centralni register prebivalstva
CVI	Center Vlade za informatiko
e-CRP	Elektronsko poslovanje Centralnega registra prebivalstva
EU	Evropska unija
RS	Republika Slovenija
ZEPEP	Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu

SEZNAM TABEL

Tabela 1: PEHOD IZ KLASIČNEGA NAČINA NA ELEKTRONSKI NAČIN STORITEV JAVNE UPRAVE	13
Tabela 2: SPOL	51
Tabela 3: NAJVIŠJA DOSEŽENA IZOBRAZBA.....	52
Tabela 4: ZAPOSLOITEV OZ. STATUS.....	53
Tabela 5: UPORABA OSEBNEGA RAČUNALNIKA	53
Tabela 6: DOSTOP DO INTERNETA	54
Tabela 7: NAMENI UPORABE INTERNETA	55
Tabela 8: INFORMIRANOST GLEDE PROJEKTOV NA PODROČJU ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA V JAVNI UPRAVI RS.....	56
Tabela 9: ZADOVOLJSTVO S VSEBINO DRŽAVNEGA PORTALA E-UPRAVA	58
Tabela 10: UPORABA ELEKTRONSKIH STORITEV JAVNE UPRAVE Z UPORABO DIGITALNEGA POTRDILA.....	60
Tabela 11: UPORABA ELEKTRONSKIH STORITEV JAVNE UPRAVE V PRIHODNJE.....	61
Tabela 12: ODLOČENOST ZA ODDAJO DOHODNINE PO ELEKTRONSKI POTI..	63

SEZNAM SLIK

Slika 1: GRAFIČNA PODOBA ENOTNEGA DRŽAVNEGA PORTALA	23
Slika 2: ENOTNI DRŽAVNI PORTAL	24
Slika 3: PROBLEM IDENTIFIKACIJE NA INTERNETU	26
Slika 4: PRINCIP HORIZONTALNEGA IN VERTIKALNEGA OVERJANJA MED OVERITELJI (CA)	31
Slika 5: POSTOPEK ZA PRIDOBITEV DIGITALNEGA POTRDILA	32
Slika 6: PORTAL UPRAVNIH ENOT	35
Slika 7: VPOGLED V LASTNE OSEBNE PODATKE V CRP	36
Slika 8: VPOGLED V LASTNE OSEBNE PODATKE V CRP – OSNOVNI PODATKI	37
Slika 9: VPOGLED V LASTNE OSEBNE PODATKE V CRP – DOGODKI O OSEBI	37
Slika 10: STAROST	52
Slika 11: POGOSTOST UPORABE OSEBNEGA RAČUNALNIKA	54
Slika 12: POGOSTOST UPORABE INTERNETA	55
Slika 13: ZAGOTAVLJANJE ENAKIH MOŽNOSTI ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA ZA VSE DRŽAVLJANE	56
Slika 14: NAČIN DOSTOPA DO INFORMACIJ IN ELEKTRONSKIH STORITEV JAVNE UPRAVE RS PREKO INTERNETA	57
Slika 15: POZNAVANJE ENOTNEGA DRŽAVNEGA PORTALA E-UPRAVA	58
Slika 16: ODLOČILEN DEJAVNIK ZA UPORABO ELEKTRONSKIH STORITEV PREKO INTERNETA	59
Slika 17: IMETNIK SPLETNEGA KVALIFICIRANEGA DIGITALNEGA POTRDILA IZDAJATELJA SIGEN-CA	60
Slika 18: SODELOVANJE IN POVEZANOST DRŽAVNIH ORGANOV RS IN USTANOV JAVNE UPRAVE RS	61
Slika 19: SMISELNOST POVEZOVANJA IN PRETOKA PODATKOV MED JAVNOPRAVNIMI IN DRUGIMI EVIDENCAMI V RS	62

PRILOGE

Priloga 1: Anketni vprašalnik

ANKETNI VPRAŠALNIK

o odzivu državljanov Republike Slovenije na elektronske storitve javne uprave

Spoštovani anketiranec,

sem absolvent Ekonomske fakulteta v Ljubljani, smer Magistrski program informacijsko upravljalskih ved, kjer pripravljam magistrsko delo z naslovom **Odziv državljanov Republike Slovenije na elektronske storitve javne uprave**. V raziskovalnem delu svojega magistrskega dela želim podrobneje raziskati odziv državljanov na elektronske storitve javne uprave RS in zanimanje za ta način poslovanja.

Anketa je anonimna, rezultati ankete pa bodo uporabljeni izključno v raziskovalne namene.

Vljudno Vas prosim, da anketni vprašalnik v celoti izpolnite in mi ga v priloženi kuverti pošljete po pošti.

Za sodelovanje se Vam najlepše zahvaljujem,

Aleš Avsec

1. Spol?

- ☐ Moški
- ☐ Ženski

2. Starost?

- ☐ Pod 18 let
- ☐ 19 – 25 let
- ☐ 26 – 35 let
- ☐ 36 – 45 let
- ☐ 46 – 55 let
- ☐ Nad 55 let

3. Najvišja dosežena izobrazba?

- ☐ Nedokončana osnovna šola
- ☐ Osnovna šola
- ☐ Poklica ali strokovna šola
- ☐ Srednja šola
- ☐ Višja ali visoka strokovna šola
- ☐ Visoka (univerzitetna) šola
- ☐ Magisterij, specializacija, MBA
- ☐ Doktorat

4. Zaposlitev oz. status?

- ☐ Osnovnošolec
- ☐ Dijak
- ☐ Študent
- ☐ Zaposlen v javnem sektorju
- ☐ Zaposlen v podjetju
- ☐ Samozaposlen
- ☐ Kmet
- ☐ Brezposeln
- ☐ Upokojenec
- ☐ Gospodinja
- ☐ Invalid
- ☐ Drugo: _____

5. Ali uporabljate osebni računalnik in kje? **(Možnih je več odgovorov.)**

- ☐ Da, doma
- ☐ Da, v službi
- ☐ Da, v šoli oz. na fakulteti
- ☐ Da, na javno dostopnih točkah (knjižnice, upravne enote, občine, ...)

- ☐ Da, pri prijateljih, sorodnikih, znancih
- ☐ Da, v klubih, Cybercafejih
- ☐ Da, drugje: _____
- ☐ Ne, osebnega računalnika ne uporabljam.

6. Kako pogosto uporabljate osebni računalnik?

- ☐ Večkrat dnevno
- ☐ Skoraj vsak dan
- ☐ Nekajkrat tedensko
- ☐ Nekajkrat mesečno
- ☐ Manj kot enkrat na mesec
- ☐ Osebnega računalnika ne uporabljam.

7. Ali imate dostop do interneta in od kod? **(Možnih je več odgovorov.)**

- ☐ Da, od doma
- ☐ Da, iz službe
- ☐ Da, iz šole oz. fakultete
- ☐ Da, iz javno dostopnih točk (knjižnice, upravne enote, občine, ...)
- ☐ Da, od prijateljev, sorodnikov, znancev
- ☐ Da, iz klubov, Cybercafejev
- ☐ Da, iz poti preko prenosnega računalnika
- ☐ Da, iz poti preko dlančnika
- ☐ Da, iz poti preko mobilnega telefona
- ☐ Da, od drugod: _____
- ☐ Ne, nimam dostopa do interneta.

8. Kako pogosto uporabljate internet?

- ☐ Večkrat dnevno
- ☐ Skoraj vsak dan
- ☐ Nekajkrat tedensko
- ☐ Nekajkrat mesečno
- ☐ Manj kot enkrat na mesec
- ☐ Interneta ne uporabljam.

9. V kakšne namene uporabljate internet? **(Možnih je več odgovorov.)**

- ☐ Za prejemanje in pošiljanje elektronske pošte
- ☐ Za zabavo (klepet, igre, brskanje)
- ☐ Za iskanje informacij o izdelkih in storitvah
- ☐ Za elektronsko poslovanje z državo
- ☐ Za raziskovalno delo in izobraževanje
- ☐ Za elektronsko bančništvo
- ☐ Za iskanje novic in informacij
- ☐ Za iskanje zaposlitve
- ☐ Za nakupovanje
- ☐ Drugo: _____

10. Vlada RS je v začetku leta 2001 javno objavila pismo o nameri zagotavljanja enakih možnosti elektronskega poslovanja za vse državljane. Ali so po vašem mnenju pričakovanja realna?

- ☐ Da, že danes
- ☐ Da, v nekaj letih
- ☐ Da, vendar bo za uresničitev tega cilja potrebno kar celo desetletje.
- ☐ Ne, menim, da to realno ni mogoče pričakovati.
- ☐ Ne, menim, da se bo digitalni razkorak v RS iz leta v leto vedno večal.

11. Ali veste, da teče na področju elektronskega poslovanja v javni upravi RS več projektov, katerih rezultat so in bodo elektronske storitve namenjene državljanom?

- ☐ Da, sam redno sledim novostim na tem področju.
- ☐ Da, te informacije izvem preko medijev.
- ☐ Da, sem že slišal nekaj o tem.
- ☐ Ne, o tem nisem najbolje obveščen.
- ☐ Ne, o tem ne vem ničesar in me tudi ne zanima.

12. Na kakšen način bi želeli preko interneta dostop do informacij in elektronskih storitev javne uprave RS, ki jih ponujajo organi javne uprave?

- ☐ Preko enotne vstopne točke – enotnega državnega portala
- ☐ Neposredno na vsak organ javne uprave posebej

13. Ali poznate enotni državni portal E-uprava (<http://e-uprava.gov.si>), ki je s svojimi informacijami in elektronskimi storitvami namenjen vsem državljanom RS, gospodarskim subjektom, zaposlenim v javni upravi in vsem organom javne uprave?

- ☐ Da
- ☐ Ne

14. Ali ste z obstoječo vsebino državnega portala E-uprava zadovoljni?

- ☐ Da, sem zelo zadovoljen (vsebine je dovolj in je dobro izbrana).
- ☐ Da, sem zadovoljen (vsebine je veliko, a bi se dalo še kaj dodati).
- ☐ Ne, nisem zadovoljen (vsebine je premalo).
- ☐ Ne, nisem zadovoljen (vsebine je slabo izbrana).
- ☐ Portala ne poznam.

15. Kateri dejavnik bo ob vseh sodobnih možnostih elektronskega poslovanja odločilno vplival na to, ali boste preko interneta uporabljali elektronske storitve, ki jih bo nudila država ali ne?

- ☐ Višina stroškov uporabe interneta
- ☐ Varen način komuniciranja z državo v smislu varovanja osebnih podatkov
- ☐ Hitrost opravljanja elektronskih storitev
- ☐ Enostaven način opravljanja elektronskih storitev
- ☐ Višina stroškov upravnih taks za elektronske storitve

- ☐ Hitrost povezave do interneta

16. Ali že imate spletno kvalificirano digitalno potrdilo izdajatelja SIGEN-CA, ki je namenjeno državljanom RS in omogoča varen način komuniciranja med njimi in institucijami javne uprave?

- ☐ Da
- ☐ Ne

17. Ali ste preko interneta že opravili kakšno elektronsko storitev javne uprave, pri kateri ste uporabili digitalno potrdilo?

- ☐ Da
- ☐ Ne

18. Ali boste v prihodnje uporabljali elektronske storitve javne uprave? **(Možnih je več odgovorov.)**

- ☐ Da, želim opravljati storitve javne uprave na ta način.
- ☐ Da, če se bo razširila ponudba elektronskih storitev.
- ☐ Da, če bo zagotovljeno varovanje osebnih podatkov.
- ☐ Da, samo če bodo stroški upravnih taks na ta način nižji.
- ☐ Ne, ker še vedno bolj zaupam papirnemu poslovanju.
- ☐ Ne, ker me čakanje v vrstah pri organih javne uprave ne moti.
- ☐ Ne, ker se mi zdi opravljanje storitev na ta način prezahtevno.

19. Kako po vašem mnenju sodelujejo državni organi RS in ustanove javne uprave RS med sabo in kako so povezani?

- ☐ Zelo dobro
- ☐ Dobro
- ☐ Primerno
- ☐ Slabo
- ☐ Zelo slabo

20. Ali menite, da je povezovanje in pretok podatkov med javnopravnimi in drugimi evidencami v RS smiselno? **(Možnih je več odgovorov.)**

- ☐ Da, je tudi nujno potrebno, saj izključuje možnosti napak v evidencah.
- ☐ Da, saj zagotavlja enakost podatkov v vseh evidencah.
- ☐ Da, saj bi se tako izognili mnogim nepotrebnim preverjanjem podatkov in potrdilom.
- ☐ Ne, saj lahko napačen podatek na enem mestu povzroči zmedo v vseh evidencah.
- ☐ Ne, saj imajo različni upravni organi različne zakonske podlage za hranjenje podatkov o državljanih v svojih evidencah.

21. Ali se boste letos odločili za oddajo dohodnine po elektronski poti?

- ☐ Seveda
- ☐ Nikakor
- ☐ Še ne vem