

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO

**ANALIZA ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA DAVČNE
UPRAVE**

Ljubljana, januar 2006

JURIJ TERGLAV

IZJAVA

Študent Jurij Terjav izjavljam, da sem avtor tega magistrskega dela, ki sem ga napisal pod mentorstvom prof. dr. Mira Gradišarja in somentorstvom doc. dr. Mitje Čoka 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 | OPREDELITEV PROBLEMA | 1 |
| 1.2 | POSTAVITEV CILJA | 3 |
| 1.3 | KOMPOZICIJA NALOGE | 4 |
| 1.4 | METODOLOGIJA DELA | 5 |
| 2. | ELEKTRONSKO POSLOVANJE | 6 |
| 2.1 | VRSTE ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA | 7 |
| 2.2 | PREDNOSTI ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA | 8 |
| 2.3 | SLABOSTI ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA..... | 8 |
| 3. | TEHNOLOGIJE IN SISTEMI ZA E-POSLOVANJE..... | 10 |
| 4. | STORITVE E-POSLOVANJA V JAVNI UPRAVI RS..... | 12 |
| 4.1 | DRŽAVNI PORTAL E-UPRAVA..... | 12 |
| 4.1.1 | Informacijski portali | 15 |
| 4.1.2 | Storitveni portali..... | 15 |
| 5. | INFRASTRUKTURA ZA E-POSLOVANJE | 18 |
| 6. | ARHITEKTURA ELEKTRONSKEGA DAVČNEGA POSLOVANJA | 19 |
| 6.1 | DAVČNA UPRAVA REPUBLIKE SLOVENIJE | 19 |
| 6.2 | SPLETNA APLIKACIJA eDAVKI | 23 |
| 6.2.1 | Priporočljiva konfiguracija..... | 24 |
| 6.2.2 | Osnovne lastnosti digitalnih potrdil SIGOV-CA in SIGEN-CA..... | 26 |
| 6.2.3 | Registrirani uporabniki sistema eDavki..... | 29 |
| 6.2.4 | Neregistrirani uporabniki sistema eDavki | 30 |
| 6.2.5 | Varnost v eDavkih | 30 |
| 6.3 | PRAVNA UREDITEV ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA..... | 32 |
| 6.3.1 | Pravni vidiki zaščite informacijske zasebnosti posameznikov pri elektronskem davčnem poslovanju..... | 32 |
| 6.4 | KAKO ZAČNEMO UPORABLJATI E-DAVKE | 33 |
| 6.4.1 | Pridobitev digitalnega potrdila | 33 |
| 6.4.1.1 | Vrste digitalnih potrdil..... | 34 |
| 6.4.2 | Vloga za pridobitev potrdila | 34 |
| 6.4.3 | Prezem in namestitev digitalnega potrdila | 35 |
| 6.4.4 | Prijava v e-davke | 36 |
| 6.4.5 | Pooblaščenje v eDavkih | 36 |
| 6.4.5.1 | Notranje pooblaščenje | 37 |
| 6.4.5.2 | Zunanje pooblaščenje..... | 38 |
| 6.5 | POGOJI IN PRAVILNA UPORABA | 38 |
| 6.5.1 | Uporaba..... | 38 |
| 6.5.2 | Varovanje in zaščita | 38 |
| 6.5.3 | Odpoved..... | 39 |
| 6.5.4 | Povezave na druge spletne strani | 39 |

| | |
|---|----|
| 6.5.5 Vsebina | 39 |
| 7. ELEKTRONSKO DAVČNO POSLOVANJE V PRAKSI | 40 |
| 7.1 ŽIVLJENJSKI CIKEL STORITVE E-POSLOVANJA | 40 |
| 7.2 PRIJAVNA SLUŽBA ZA POSLOVNE SUBJEKTE | 42 |
| 7.2.1 Pridobitev | 42 |
| 7.2.2 Preklic..... | 43 |
| 7.2.3 Regeneracija | 43 |
| 7.2.4 Prijava in odjava v sistem ter delo z zahtevki | 43 |
| 7.3 POSTOPEK VKLJUČEVANJA PODJETJA V ELEKTRONSKO DAVČNO POSLOVANJE NA PODROČJU DAVKA NA DODANO VREDNOST | 44 |
| 7.3.1 Registracija davčnih zavezancev za davek na dodano vrednost..... | 44 |
| 7.3.2 Obračunavanje davka na dodano vrednost | 44 |
| 7.4 INFORMACIJSKI SISTEM ZA IZMENJAVO INFORMACIJ O DAVKU NA DODANO VREDNOST–SISTEM VIES (VALUE ADDED TAX INFORMATION EXCHANGE SYSTEM) | 48 |
| 7.5 SKRBNIŠKI SISTEM E-DAVKOV | 49 |
| 7.5.1 Registriranje novih skrbnikov..... | 50 |
| 7.6 ELEKTRONSKA ODDAJA NAPOVEDI ZA ODMERO DOHODNINE | 52 |
| 7.6.1 Analiza e-dohodnine 2003 in 2004 | 54 |
| 7.7 ELEKTRONSKO DAVČNO POSLOVANJE NA DAVČNEM URADU CELJE | 55 |
| 7.8 PRIMERJALNA ANALIZA SISTEMA E-DAVKOV Z NEKATERIMI DRŽAVAMI | 61 |
| 7.8.1 Elektronsko davčno poslovanje v Angliji..... | 62 |
| 7.8.2 Elektronsko davčno poslovanje v Irski..... | 64 |
| 7.8.3 Elektronsko davčno poslovanje v Avstraliji | 65 |
| 7.8.4 Elektronsko davčno poslovanje v ZDA | 66 |
| 7.8.5 Primerjava uporabe sistema eDavki med Slovenijo in Norveško po uri... | 67 |
| 7.8.6 Primerjava spletnih portalov elektronskega poslovanja..... | 68 |
| 7.9 SWOT ANALIZA EDAVKOV | 70 |
| 7.10 TRENUTNO STANJE, PREDLOGI IZBOLJŠAV IN SMERI NADALJNJEGA RAZVOJA..... | 71 |
| 8. ZAKLJUČEK | 74 |
| 9. LITERATURA..... | 76 |
| 10. VIRI..... | 80 |
| Priloga 1: Seznam obrazcev v eDavkih..... | 1 |
| Priloga 2: Namestitev pametnih kartic ActivCard in prevzem digitalnih potrdil za skrbnike..... | 2 |

1. UVOD

1.1 OPREDELITEV PROBLEMA

Svetovno gospodarstvo se premika iz prevladujoče industrijske družbe v novo storitveno oziroma informacijsko družbo. Vzporedno s pojmom informacijska družba 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 predstavlivosti. Razdalje med proizvajalci in potrošniki se zmanjšujejo, izginjajo tradicionalni posredniki, nastajajo novi proizvodi in trgi, nastajajo nove vezi med gospodarstvom in potrošniki ter med podjetji po celem svetu (Petauer, 2002, str. 10). Z željo, da se kar v največji meri izkoristi vse priložnosti, v veliko državah v zadnjih letih pripravljajo strateške dokumente, ki določajo nadaljnji razvoj informacijske družbe.

Mnogo ljudi se sprašuje, kaj v bistvu pomeni v zadnjem času tolikokrat uporabljen izraz informacijska družba. Verjetno ne gre za muho enodnevnico, saj je izraz uporabljen tudi v naslovu zelo vplivnega poročila evropske unije, v tako imenovani modri knjigi oz. Bangemannovem poročilu, v katerem je cilj informacijske družbe zastavljen zelo visoko, čeprav je izražen s preprostimi besedami: ustvariti nove načine življenja in nove načine skupnega dela (Györkös, Živkovič, 1998, str. 3).

Informatika kot glavna veda informacijske družbe dobiva vedno večjo veljavo. Naloga informatike je dajati odgovornim podatke za odgovore na vprašanja, ki so pomembna za izvajanje dela (Štampihar, 2005, str. 8-11). Informacijska družba pa je temelj za delovanje elektronske uprave in poslovanja.

Razvite države se tega zavedajo, zato pospešeno uvajajo e-upravo. Večina držav članic Evropske unije jo je nameravalo uvesti v obdobju med letoma 2003 in 2005, kar pomeni, da naj bi se od tedaj vse storitve ponujale po elektronski poti (Vintar, 2001, 329-331).

V Sloveniji smo šele na začetku poti uvajanja elektronskega poslovanja v upravo, kar potrjuje tudi razvojna stopnja na kateri se trenutno nahaja portal e-uprava. Za uresničitev vseh načrtanih ciljev in dosego takšne e-uprave, ki bo omogočila uporabnikom možnosti informiranja in komuniciranja, dostop do upravnih storitev ter izvajanje transakcij e-poti, bo nujno potrebna najprej vsebinska in šele nato informacijska prenova uprave. Zaradi tega se bo uprava soočila s številnimi reorganizacijskimi in tehnološkimi problemi. Večina stikov posameznika z upravo se danes zgodi na raznih lokalnih organizacijskih enotah državne uprave (Debelak, 2000 str. II-17-II-22). E-uprava prinaša z izločitvijo posrednikov (mislim predvsem na uslužbenca ob okencih) nov način komuniciranja, ki bo v marsičem olajšal komunikacijo z upravo.

Model komunikacije, kjer je uradnik posrednik med državo in državljanom, se zamenjuje z direktno komunikacijo. Tudi v tem primeru sicer upravno vlogo oziroma zadevo obdeluje uradnik, le da ni fizičnega stika med njim in državljanom v fazi oddaje vloge.

Uvajanje informatizacije v javno upravo poteka po logičnih zaporednih stopnjah. Povsod po svetu se državna uprava sooča z izzivi, ki jih prinaša internetna tehnologija. Nič drugače ni v Sloveniji, kjer se v državni upravi komunikacija vse pogosteje odvija preko interneta. Državna uprava si zato prizadeva, da bi državljanom, poslovnim partnerjem in vsem zaposlenim v državni upravi preko "internetnega okenca" ponudila poenotene in učinkovite storitve, ki bi v kar največji meri zadovoljevale njihove potrebe.

Slovenski upravni sistem, katerega glavna sestavina je tudi javna uprava, mora v procesu prenove in modernizacije slediti globalnim razvojnim usmeritvam v sodobnih upravnih sistemih (Bugarič, 2001, str. 10-12). Posledično se menja tudi način upravljanja državnih služb, katerih delo se bo z vedno večjim prenosom poslovanja na internet moralo ustrezno prilagoditi.

Javne službe na območju ene države se težje primerjajo med sabo. Njihov cilj je, da se vedno znova naučijo novih stvari in jih posredujejo drugim zainteresiranim državnim ustanovam. Le na takšen način se lahko pospeši razvoj informatizacije v javnih službah.

Država bo lahko s prehodom na e-poslovanje in izvajanjem transakcij preko interneta znatno zmanjšala stroške. Ker se bo razbremenilo delo zaposlenih na okencih, se bodo lahko dosegli veliki časovni prihranki, kar bi se naj odražalo predvsem v večji učinkovitosti in preglednosti poslovanja ter kvalitetnejšem zadovoljevanju potreb državljanov. Pričakujemo lahko tudi večjo točnost opravljenih storitev in manjše število napak, večje število obravnavanih in rešenih zahtevkov, hitrejše reševanje postopkov, večjo personalizacijo storitev in nenazadnje tudi večji ugled uprave.

Slovenija je s projektom e-uprava začela z intenzivnim uvajanjem uporabe interneta in elektronskega poslovanja v upravo, znotraj uprave med upravnimi organi, navzven pa z občani, podjetji in drugimi organizacijami. Februarja 2001 je Vlada RS sprejela Strategijo e-poslovanja v javni upravi za obdobje od leta 2001 do leta 2004, nekaj mesecev kasneje pa imenovala tudi Strateški svet za informacijsko družbo (SID), ki usmerja in vodi informatizacijo družbe. Istega leta je Center vlade za informatiko (CVI) odprl spletni portal e-uprava (<http://euprava.gov.si>) in s tem se je začel uresničevati projekt e-poslovanja v državni upravi. Enotni državni portal zagotavlja informacije in storitve tako državljanom, gospodarskim subjektom, zaposlenim v javni upravi kot tudi ustanovam javne uprave.

Portal e-uprava združuje informacije in storitve različnih delov državne uprave ne glede na pristojnost posameznih upravnih organov, izhaja pa iz problemskih življenjskih situacij uporabnikov, ki jim skuša na enostaven in pregleden način olajšati urejanje zadev na upravnih enotah. Občan namreč mnogokrat ve le, kaj bi rad, ne ve pa, katere upravne postopke, pri katerem organu (občina, upravna enota, davčna

uprava,...) in kako jih mora sprožiti (kakšno vlogo, katere priloge, kje in kako pridobiti vse potrebne podatke,...).

Poglavitna prednost portala E-uprava je, da bodo imeli uporabniki enoten dostop do vseh javnih podatkov, upravnih postopkov in pripadajočih obrazcev ne glede na to, kje se podatki nahajajo, kje se postopki izvajajo in kdo je za podatke ter postopke odgovoren. Pošiljanje vlog, zahtevkov in drugih upravnih dokumentov preko interneta in elektronsko plačevanje upravnih taks in ostalih obveznosti (seveda, ko bo leto mogoče), bo uporabnikom prihranilo precej časa, saj jim ne bo potrebno več za vsako malenkost hoditi do upravnih organov in čakati v dolgih vrstah. Večina obrazcev, tudi tistih, ki jih izdajajo založbe, bo na voljo v elektronski obliki. Obrazce bomo državljani lahko izpolnili, podpisali in poslali ciljnemu prejemniku. Vsa opravila bodo lahko uporabniki opravili iz domačega naslonjača v nekaj minutah. Uporabniki ne bodo vezani na uradne ure upravnega organa, temveč bodo lahko storitve uporabljali 24 ur na dan, 7 dni v tednu.

Davčna uprava Republike Slovenije je preko internetnega portala eDavki vzpostavila sodobno in varno elektronsko davčno poslovanje (EDP) s katerim je davčnim zavezancem omogočila modernejši, prijaznejši in kakovostnejši način izpolnjevanja njihovih davčnih obveznosti ter medsebojno izmenjavo določenih drugih podatkov.

Sistem eDavki, ki je nastal v okviru projekta EDP nudi uporabnikom poleg elektronskega oddajanja davčnih obrazcev tudi številne druge prednosti. Pri vzpostavljanju posameznih sklopov elektronskih davčnih storitev so imele določene elektronske davčne storitve prioriteto za davčne zavezance, ki opravljajo gospodarsko in druge poslovne dejavnosti. Ti subjekti namreč tudi najpogosteje in v največjem obsegu poslujejo z DURS, saj na mesečni in letni ravni pošljejo skoraj tri četrtine vseh davčnih dokumentov, ki jih ta prejme.

Seveda pa je potrebno na portal eDavki gledati celovito, ga ovrednotiti in primerjati z drugimi podobnimi rešitvami.

1.2 POSTAVITEV CILJA

Namen naloge je predstaviti uvajanje elektronskega poslovanja v Sloveniji, kar predstavlja našo prihodnost in hkrati nujnost in pomen novih tehnologij in sistemov za e-poslovanje, ki ni samo v njihovi podpori poslovnim funkcijam in procesom, ampak neposredno vplivajo na oblikovanje rešitev v smislu prenove poslovnih procesov in oblikovanja novih strategij. Predstavil bom arhitekturo in analiziral elektronsko davčno poslovanje ter varstvo osebnih podatkov, saj je po Ustavi RS varstvo osebnih podatkov človekova pravica, ki mora biti urejena v posebnem zakonu. Cilj varstva osebnih podatkov je varstvo posameznika, na katerega se ti podatki nanašajo, in s tem njegove informacijske zasebnosti. Seveda pa je najpomembnejše predstaviti elektronsko davčno poslovanje v praksi in njegovo razširjenost. Obravnavana je tudi elektronska oddaja dohodnine za fizične osebe in davka na dodano vrednost za pravne osebe.

Cilji raziskovanja v okviru naloge so:

- opredelitve prednosti ter slabosti elektronskega davčnega poslovanja za podjetja in davčno upravo;
- učinkovit sistem varstva osebnih podatkov - cilj varstva osebnih podatkov ni varstvo podatkov samih, temveč varstvo posameznika, na katerega se ti podatki nanašajo, in s tem njegove informacijske zasebnosti;
- kritična in primerjalna analiza elektronskega davčnega poslovanja v drugih državah in v Sloveniji ter predlogi izboljšav in nadaljnjega razvoja;
- ugotoviti obseg elektronskega davčnega poslovanja zavezancev na območju davčnega urada Celje;
- pregled skrbniškega sistema.

1.3 KOMPOZICIJA NALOGE

Celotna magistrska naloga je razdeljena na sedem delov, ki so medsebojno povezani in predstavljajo zaključeno celoto.

Začel sem z opisom elektronskega poslovanja samega, njegovimi vrstami, prednostmi in pomanjkljivosti, ki jih navajajo drugi viri v strokovni literaturi.

Drugi del opredeljuje tehnologije in sisteme za e-poslovanje, ki nam omogočajo lažje sodelovanje med javno upravo ter fizičnimi in pravnimi osebami, ponudbo storitev skozi nove medije (internet, digitalna TV), učinkovito komunikacijo znotraj javne uprave, informacijsko podpreti zaposlene v javni upravi in s tem omogočiti učinkovitejše sodelovanje med njimi in strankami, partnerstvo znotraj javne uprave ter javne uprave s privatnim sektorjem in pomoč javni upravi v izobraževalnem smislu z izboljšanjem dostopa do informacij.

Nadaljeval sem s poglavjem, ki opisuje storitve e-poslovanja v javni upravi. Portal je za uporabnika enotna vstopna točka, ki ponuja vrsto storitev in virov informacij. Je enovit, vsebinsko dinamičen, večnamenski, zanesljiv ter za uporabo enostaven in prilagodljiv sistem. Poleg povezav na druge strani vsebuje iskalnik, aktualne dinamične vsebine (novice), debatne forume, rumene strani in še kaj. Portal olajša in poenostavi dostop do iskanih virov, saj so vsa ključna izhodišča zbrana na enem mestu. Do portalov lahko dostopamo preko brskalnika, mobilnega telefona, interaktivne televizije in podobno.

V četrtem delu opisujem infrastrukturo za e-poslovanje. Uvajanje e-poslovanja zahteva usklajeno delovanje in enotne pristope na vseh področjih informacijsko-

komunikacijskih tehnologij. Samo takšna sinergija lahko pripelje do rešitev, ki ustrezajo globalnim smernicam razvoja.

Peti del opisuje arhitekturo davčnega poslovanja. eDavki davčnim zavezancem ponujajo udobno, preprosto in varno poslovanje z DURS po elektronski poti.

Posebno poglavje sem namenil tudi elektronskemu davčnemu poslovanju v praksi ter prednosti in pomanjkljivosti elektronskega poslovanja. Poglavje vsebuje analizo elektronskega poslovanja na Davčnem uradu Celje, skrbniški sistem eDavkov, primerjavo z drugimi državami ter moje predloge glede EDP sistema.

V zaključku sem navedel, kaj lahko na področju elektronskega poslovanja pričakujemo v prihodnosti.

1.4 METODOLOGIJA DELA

Osnovna metoda dela bo študij domače in tuje literature ter uporaba znanja, pridobljenega s študijem na Ekonomski fakulteti. Deskriptivni pristop bom uporabil za opis strukture, delovanja in razvoja elektronskega poslovanja v javni upravi ter postopka uvajanja elektronskega davčnega poslovanja. Uporabil bom tudi metodo kritične in primerjalne analize, kjer bom primerjal portale EDP iz različnih držav med seboj. Na osnovi dobljenih rezultatov bom izvedel SWOT analizo. Za povzemanje spoznanj, sklepov in stališč različnih avtorjev bom uporabil metodo kompilacije.

2. ELEKTRONSKO POSLOVANJE

Razvoj elektronskega poslovanja se je pričel z razvojem računalniških omrežij in interneta, združevanjem informacijske in telekomunikacijske tehnologije ter standardom za računalniško izmenjavo podatkov, katerega začetki segajo v leto 1968. V tem obdobju še ni bilo slutiti, s kakšno hitrostjo in kako intenzivno bo razvoj informacijske tehnologije in telekomunikacij vplival na spremembo načina življenja in poslovanja. Računalniška tehnologija z leti postaja veliko bolj uporabna in prijazna in postaja nepogrešljiva tudi za laike.

Elektronsko poslovanje pomeni »poslovati elektronsko«. Tovrstno poslovanje je pomembno predvsem na štirih področjih (Blažič, 2001, str. 13):

- povezovanju med potrošniki in organizacijami,
- notranjem poslovanju organizacije,
- poslovanju med organizacijami in
- poslovanju državne administracije med seboj in z občinami.

V najširšem smislu vključuje elektronsko poslovanje uporabo vseh oblik informacijske in komunikacijske tehnologije v poslovnih odnosih. Sem sodijo trgovinske, proizvodne in storitvene organizacije in tudi ponudniki informacij, potrošniki in državna uprava.

Elektronsko poslovanje ima pomembne prednosti pred klasičnim poslovanjem, kar vpliva na zvišanje ekonomske blaginje in življenjskega standarda ter pospeševanje ekonomskega razvoja. Elektronsko poslovanje omogoča nove načine izvajanja gospodarskih transakcij in tako vpliva na spreminjanje sprejetih načinov opravljanja dejavnosti. Razdalje med proizvajalci in potrošniki se zmanjšujejo, izginjajo tradicionalni posredniki, nastajajo novi proizvodi in trgi, nastajajo nove vezi med gospodarstvom in potrošniki ter med podjetji po celem svetu (Petauer, 2002, str. 10).

Gonilna sila pri razvoju elektronskega poslovanja je vsekakor gospodarstvo, v okviru katerega je začela nastajati nova ekonomija, ki predstavlja povsem nove dejavnosti in storitve v okolju interneta. Državna uprava je eden najpomembnejših partnerjev zasebnemu sektorju, zato bi lahko prepočasno uvajanje e-uprave zaviralo celoten razvoj elektronskega poslovanja podjetij. Razvite države se tega zavedajo, zato pospešeno uvajajo e-upravo. Večina držav članic Evropske unije jo je nameravalo uvesti v obdobju med letoma 2003 in 2005, kar pomeni, da naj bi se od tedaj vse storitve ponujale po elektronski poti (Vintar, 2001, 329-331).

2.1 VRSTE ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA

Področje elektronskega poslovanja je zelo široko, obstajajo različne definicije elektronskega poslovanja, ni pa neke splošne sprejete definicije. Elektronsko poslovanje obsega izmenjavo računalniških podatkov, delovanje spletne trgovine, elektronsko trgovanje, elektronsko trženje, elektronsko naročanje, elektronsko borzno poslovanje, elektronsko bančništvo, elektronsko zavarovalništvo, elektronske finančne prenose, svetovanje na daljavo, računalniško podprto skupinsko delo, delo na daljavo, pouk na daljavo, elektronske avkcije in podobno. Udeleženci elektronskega poslovanja so posamezniki (podjetniki, raziskovalci, managerji, občani, kulturni delavci, študenti, učitelji, dijaki, upravni delavci) podjetja, bolnišnice, muzeji, galerije, univerze, izobraževalne organizacije in državni organi. Gre za poslovanje znotraj posameznih skupin in za poslovanje med skupinami.

Glede na interakcije subjektov v elektronskem poslovanju so se v literaturi in na samem področju oblikovale tri glavne vrste elektronskega poslovanja (Blažič, 2001, str. 17):

➤ ***Podjetje - podjetje (B2B- business to business)***

Po ocenah različnih raziskav pomeni to poslovanje največji del elektronskega poslovanja in zajema povezave med prodajalci na drobno in dobavitelji, (naročila, plačila), elektronsko bančništvo in sodelovanje na vseh skupnih projektih.

➤ ***Podjetje – potrošnik (B2C – business to consumer)***

To poslovanje zajema vrsto novih področij, ki temeljijo na poslovanju z uporabo internetnih spletnih strani, tako da lahko potrošnik preko domačega računalnika opravlja raznovrstna opravila.

➤ ***Javna in državna uprava***

Pri poslovanju z državno upravo ločimo poslovanje s podjetji in poslovanje s prebivalci. Prav poslovanje državne uprave s prebivalci je eno najzahtevnejših področij, ker zahteva lokalni dostop do teh storitev vseh državljanov in članov skupnosti.

2.2 PREDNOSTI ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA

Uvedba elektronskega poslovanja je mnogim organizacijam omogočila razcvet, tako v globalnem gospodarstvu kot v negospodarstvu. Elektronsko poslovanje je bistveni element za razvoj tako imenovane ekonomije znanja in digitalne ekonomije, saj omogoča razvoj novih izdelkov in storitev z veliko mero vgrajenega znanja, spremembo obstoječih izdelkov, ki izvirajo iz drugačnih zahtev družbe nasploh, ter novim načinom vodenja poslov. Še več, z leti in z globalnim razmahom elektronskega poslovanja bo le-to izgubilo predpono e (ebusiness), saj bo postalo edina oblika poslovanja. To dokazujejo tudi raziskave in statistične analize v ZDA in Evropski uniji.

Prednosti oziroma vzroki za hitro rast elektronskega poslovanja so: hitrejši dostop do trga in odprava krajevnih in časovnih omejitev, nove tržne priložnosti, prodaja novih izdelkov in storitev, lažje prilagajanje izdelkov in storitev potrošnikom zaradi interaktivnosti in osebnega trženja, dostop do globalnega tržišča in s tem možnost globalnega poslovanja, manjši stroški poslovanja in velik prihranek na času, krajši čas obračanja zalog, krajše dobavne poti, učinkovitejše poprodajne storitve ter avtomatizacija poslovnih procesov, ki zmanjšuje potrebo po kadrih.

Prednosti interneta in elektronskega poslovanja so: odprtost, razširjenost, dostopnost in uporaba v različnih okoljih. Vse navedene prednosti pa so z vidika varnosti velike slabosti elektronskega poslovanja (Gržanič, 2002, str. 63).

2.3 SLABOSTI ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA

Pri prehodu na elektronsko poslovanje so prvi pomisleki uporabnikov in ponudnikov storitev varnost oziroma zaščita podatkov. Raziskave so pokazale, da je pomanjkanje varnosti največja ovira za večji razmah elektronskega poslovanja. Elektronsko poslovanje poteka z državnimi ustanovami (sodelovanje v razpisih, oddaja napovedi za dohodnino, izobraževanje na daljavo), med podjetji (trgovanje) in med podjetji in posamezniki (nakupi, elektronsko bančništvo). Skupna potreba teh dejavnosti je zagotavljanje varnosti, zaupnosti, pristnosti podatkov in preverjanja identitete subjektov, s katerimi komuniciramo.

Znani so primeru vdorov v omrežja, kraj podatkov in drugih zlorab, ki kot posledica puščajo nezaupanje uporabnikov in finančne posledice. Potrebno je torej zagotoviti varnost vseh informacij na internetu, kar pomeni, da se ohranja (Ključevšek, 2003, str. 216):

- zaupnost – informacija mora biti dostopna le tistemu, ki je do tega upravičen in pooblaščen;

- celovitost - informacija mora biti točna in verodostojna in
- razpoložljivost – informacija mora biti vsem pooblaščenim osebam na voljo ob vsakem času.

Velika slabost, ki jo prinaša elektronsko poslovanje, so izpadi omrežja zaradi preobremenitve ali virusov na internetnem področju. Internet kljub številnim odličnim lastnostim ni popolnoma varen medij, obstaja namreč veliko možnosti, da se podatki namerno ali nenamerno znajdejo v napačnih rokah.

Pomembna težava elektronskega poslovanja je pomanjkanje pravne zaščite in razumevanja elektronskega poslovanja ter zaupanja elektronskemu poslovanju. Vzroki za nezaupanje so (Pucihar, 1999, str. 10):

- nezadostna varnost podatkov,
- nezadostna varnost finančnih podatkov,
- nezadostna zasebnost osebnih podatkov,
- nezadostna zasebnost transakcij.

Za zaščito elektronskega poslovanja so primerni kriptografski mehanizmi. Kriptografija je veda o zakrivanju sporočil. V preteklosti se je uporabljala predvsem v vojaških krogih, z razvojem računalniških omrežij pa je doživela velik razmah tudi v vsakdanjem življenju. Kriptografija je podlaga za šifriranje, elektronsko podpisovanje, postopke za preverjanje identitete, nadzor dostopa, zagotavljanje neokrnjenosti in beleženje ter nadzor. Šifriranje se uporablja za zagotavljanje zaupnosti, elektronski podpisi so nadomestek običajnih podpisov, gesla so namenjena za nadzor identitete subjektov.

Način uporabe varnostnih mehanizmov je določen v varnostnih politikah, ki so ključna točka pri zagotavljanju varnosti. Varnostna politika je množica pravil, ki predpisujejo, kateri viri morajo biti zaščiteni pred katerimi grožnjami in na kakšen način. Pravila predpisujejo, kdo ima dostop do določenih informacij, katere aktivnosti subjektov so dovoljene in kateri kriptografski algoritmi morajo biti uporabljeni.

Šifriranje in elektronsko podpisovanje sta najpomembnejša, saj lahko z njuno pomočjo zagotovimo zaupnost, overjanje, neokrnjenost podatkov in preprečevanje zanikanja.

3. TEHNOLOGIJE IN SISTEMI ZA E-POSLOVANJE

Pomen novih tehnologij in sistemov za e-poslovanje ni samo v njihovi podpori poslovnim funkcijam in procesom, ampak neposredno vplivajo na oblikovanje rešitev v smislu prenove poslovnih procesov in oblikovanja novih strategij. Nove tehnologije in sistemi namreč premagujejo ovire, ki jih s predhodnimi tehnologijami in sistemi ni bilo mogoče. Tudi javna uprava mora ob uvajanju e-poslovanja poseči po novih tehnologijah in sistemih. Potrebno je modernizirati samo poslovanje javne uprave in doseči vzajemno povezavo med njenimi različnimi komponentami, pri čemer je cilj doseči učinkovite in prikladne načine uporabe storitev javne uprave za fizične in pravne osebe ter omogočiti in olajšati sodelovanje ter komuniciranje med temi subjekti.

Sodobne tehnologije in sistemi nam pri tem omogočajo lažje sodelovanje med javno upravo ter fizičnimi in pravnimi osebami, ponudbo storitev skozi nove medije (internet, digitalna TV), učinkovito komunikacijo znotraj javne uprave ter pomoč javni upravi v izobraževalnem smislu z izboljšanjem dostopa do informacij.

Vse to predstavlja lastnosti in zmogljivosti državnega portala E-uprava, za katerim se skriva veliko število sodobnih tehnologij in sistemov:

- Intranet, ektranet in internet.
- XML (eXtensible Markup Language (XML) se danes vse bolj uveljavlja kot odprti standard za izmenjavo podatkov) je enostavno in pregledno orodje za prenos informacij med različnimi sistemi.
- Java je zaradi univerzalnosti, prenosljivosti in širokega nabora funkcij postal standardni jezik za razvoj modernih aplikacij.
- Omrežno računalništvo (večnivojska arhitektura).
- Mobilne tehnologije (brezžičen dostop do interneta).
- Digitalna televizija (dvosmerni prenos podatkov-možnost komunikacije uporabnika in ponudnika).
- Komunikacijsko omrežje HKOM (privatno omrežje, ki je zasnovano za prenos podatkov med posameznimi zaključenimi celotami (CURS, DURS, ...) in med posameznimi končnimi uporabniki ter centralnim sistemom aplikativnih in podatkovnih strežnikov in storitev).
- Podatkovne baze in sistemi za upravljanje baz (poleg hranjenja podatkov, kot so besedila in tabele, lahko v sodobne baze shranjujemo tudi spletne strani in celotne skenirane ter multimedijske dokumente).
- Poslovni informacijski sistem (podpora vsem funkcijam (finančna, kadrovska, prodajna, nabavna) znotraj nekega organizacijskega sistema; razvit je v enotnem okolju in je sestavljen iz več med seboj povezanih modulov).

- Sistemi za podporo odločanju (vključujejo orodja za povpraševanje in analize, OLAP (on-line analytical processing - skladišče podatkov z analitskim sistemom) orodja, statistične analize, podatkovno rudarjenje, napovedi ter druge specifične rešitve iz tega področja).
- Sistemi za upravljanje z dokumenti (avtomatizacija upravnoadministrativnega poslovanja, sprejemanje/pošiljanje, obravnavanje dokumentov).
- Sistemi za modeliranje in prenovo delovnih procesov (analiza, racionalizacija, standardizacija in optimizacija, uvajanje organizacijskih sprememb ter priprava pogojev za uporabo sodobnejše informacijske tehnologije).
- Avtomatizacija delovnih postopkov in procesov (novi, boljši načini izvajanja postopkov, ki pred uporabo novih tehnologij niso bili izvedljivi).
- Daljinsko usposabljanje in izpopolnjevanje (poteka ločeno od mesta poučevanja in zato zahteva specifične tehnike načrtovanja izobraževalnih gradiv, poučevanja, komunikacije s pomočjo telekomunikacijskih in informacijskih tehnologij, kot tudi posebne pristope k ureditvi vseh organizacijskih in administrativnih zadev).
- Elektronski podpis (elektronski podpis v Republiki Sloveniji urejata predvsem Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP)¹ in Uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje.² Bistveni pomen zakona je, da pod posebnimi pogoji elektronskemu podpisu priznava enako veljavo, kot jo ima v papirnatem svetu lastnoročni podpis. Po ZEPEP je lastnoročnemu podpisu enakovreden in ima zato enako veljavnost in dokazno vrednost šele varen elektronski podpis, ki je overjen s kvalificiranim potrdilom).

¹ Ur. l. RS, št. 57/2000.

² Ur. l. RS, št. 77/2000 in 2/2001.

4. STORITVE E-POSLOVANJA V JAVNI UPRAVI RS

Transakcije med pravnimi in fizičnimi osebami (strankami) na eni strani in državo na drugi strani so do sedaj potekale tako, da je stranka obiskala pristojno institucijo (urad, občina, služba) in izvedla transakcijo za okencem. Uporaba teh fizičnih kanalov pa je ob prodoru novih ITKT v mnogih primerih postala nesmotrna. Namesto čakanja v vrsti bi lahko stranka ob katerikoli uri preprosto obiskala primerno spletno stran uprave na internetu, poiskala informacijo ali opravila storitev, digitalni podpis pa bi s svojo primarno nalogo avtorizacije to še dodatno omogočal. Storitve, ki jih je mogoče digitalizirati, so na primer podaljšanje vozniškega dovoljenja, prijava dohodnine, plačilo DDV, prošnja za dovoljenje za zakonsko zvezo in še vrsta drugih. Država bi lahko prihranila veliko stroškov z uvedbo elektronskih storitev v primerjavi z običajnim načinom ponudbe storitev na okencu. Pri tem niso upoštevani stroški posameznih strank, njihova pot, nujnost rabe letnega dopusta, vožnja in prometni zastoji, iskanje parkirnega prostora in čakanje v vrsti. Do sedaj so posamezne upravne institucije na internet vstopale tako, da so postavljale svoje individualne strani na svojem individualnem spletnem naslovu. Na takšni strani so nudili podatke o oddelku in izbrane storitve. Kasneje se je pojavljala potreba po izdelavi njihove osrednje spletne strani, iz katere bi uporabnik dostopal do kateregakoli oddelka. Oba pristopa od uporabnika zahtevata, da ve, do katerega oddelka mora pristopiti, da bi opravil želene storitve. Javna uprava pa je ostala še vedno razdeljena na posamezne resorje zaradi svoje interne funkcionalnosti, stranka pa še vedno ne ve, na kakšen način mora poslovati s posamezno pristojno institucijo. Ker obstaja velika množica upravnih storitev, je nastal enotni državni portal E-uprava.

Portal je za uporabnika enotna vstopna točka, ki ponuja vrsto storitev in virov informacij. Je enovit, vsebinsko dinamičen, večnamenski, zanesljiv ter za uporabo enostaven in prilagodljiv sistem. Poleg povezav na druge strani vsebuje iskalnik, aktualne dinamične vsebine (novice), debatne forume, rumene strani in še kaj. Portal olajša in poenostavi dostop do iskanih virov, saj so vsa ključna izhodišča zbrana na enem mestu. Do portalov lahko dostopamo preko brskalnika, mobilnega telefona, interaktivne televizije in podobno.

4.1 DRŽAVNI PORTAL E-UPRAVA

Državni portal zagotavlja javnosti dostop do vseh informacij in storitev javne uprave (24 ur x 365 dni) na enostaven in prijazen način, tako da uporabniku ni potrebno poznati notranje organizacije in notranjih postopkov javne uprave. Predstavlja skupno enovito predstavitev državnih organov Republike Slovenije na internetu. Tako se je javna uprava približala državljanom Slovenije ter postala bolj obvladljiva in prijazna.

Osrednji del E-uprave so trije pomembni elementi: Metaregister, Register postopkov in Katalog zbirk podatkov. Vsi trije elementi delujejo v ozadju portala, uporabnikom pa so dostopni v obliki informacije ali storitve. Metaregister omogoča delovanje enotne vstopne točke oziroma portala. Omogoča enostavno "on-line" prehajanje med administrativnimi registri (Centralni register prebivalstva, Register davčnih zavezancev, itd.) in drugimi zbirkami podatkov pri opravljanju storitev in iskanju informacij v različnih postopkih. Pred vzpostavitvijo Metaregistra je bilo potrebno rešiti tudi vprašanje skladnosti takšnega načina pridobivanja informacij z Zakonom o varstvu osebnih podatkov. Metaregister predstavlja aplikativno rešitev za dostop do administrativnih registrov in drugih zbirk podatkov. Register postopkov je osrednji register, v katerem so zbrani vsi postopki, ki se izvajajo v javni upravi RS. Postopki so predstavljeni na enoten način. Uporabnik lahko kadarkoli pogleda potek določenega postopka, katere dokumente bo potreboval v postopku, koliko časa traja postopek, kakšni so rezultati, kako začeti postopek in podobno. Poleg izčrpnih informacij o postopkih je uporabniku iz tega izhodišča na voljo tudi sprožitev postopkov oziroma sprožitev zahtev za določeno storitev. Katalog zbirk podatkov, kot tretji pomembni del portala, podobno kot Register postopkov, opisuje vse administrativne registre in druge zbirke podatkov javne uprave. Uporabnikom so na voljo podatki o tem, katera zbirka podatkov hrani določene podatke, za kakšen namen so zbrani ti podatki, katera pravna podlaga določa zbiranje podatkov, način zbiranja in podobno.

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

Center vlade za informatiko³ (CVI) je konec leta 2003 predstavil prenovljeni državni e-portal E-uprava. Glede na število in obseg sprememb se postavlja vprašanje, ali sploh lahko govorimo o prenovljenem portalu, ali bi bilo portal bolje razglasiti kar za novega. Portal ne pomeni le še ene spletne strani, ampak napoveduje način, kako bo državna uprava v prihodnosti dojemala samo sebe in svojo vlogo v družbi. Enotni državni portal združuje storitvene in informacijske portale ter pod-portale, med katerimi je za Davčno upravo RS najpomembnejši eDavki.

³ Center Vlade RS za informatiko si je s svojimi aktivnostmi prizadeva za zaupanje in zadovoljstvo državnih organov s preučevanjem, načrtovanjem, koordinacijo, uvajanjem in zagotavljanjem delovanja e-poslovanja javne uprave. Center Vlade RS za informatiko je bil ustanovljen januarja 1993 s sprejetjem Zakona o Vladi Republike Slovenije (Uradni list RS, št. 4/93) kot vladna služba, neposredno odgovorna Vladi RS in zadolžena za informatizacijo državnih organov. Poslanstvo CVI je bilo planiranje, uvajanje in zagotavljanje delovanja sistema elektronskega poslovanja javne uprave, ki temelji na enotni podatkovno-komunikacijski infrastrukturi, na enotnih informacijskih podsistemih za skupne funkcije uprave, odprtih in povezanih z drugimi informacijskimi sistemi znotraj uprave do podjetij, državljanov, institucij doma in tujini. Naloge CVI-ja so se z decembrom 2004 prenesle na Ministrstvo za javno upravo (MJU).

S prvim državnim portalom, ki je bil predstavljen leta 2001, so v CVI-ju v sodelovanju z podjetjem SRC.SI⁴ predvsem nakazali možnosti, kako zbirati informacije na enem mestu in izvesti navigacijo skozi državno upravo. Od tedaj se je marsikaj spremenilo, ne le tehnološko, ampak tudi znotraj javne in državne uprave. Če so želeli prej predvsem zbrati podatke na enem mestu, želijo zdaj ponuditi storitve in dejavno podajati podatke. Iskali so način, kako ljudem kar najbolj preprosto pokazati, kako naj se lotijo različnih zapletenih postopkov, na primer gradnje, poroke in podobnega. Trenutno je na portalu e-uprave 16 večjih področij, ki pokrivajo več kot 100 življenjskih situacij. Razmisliti pa so morali še o enem pomembnem vsebinskem sklopu - kako objavljati informacije javnega značaja.

Zamujali so že s prvim portalom, predvsem zaradi razhajanj, drugačnih pogledov znotraj same uprave. Res pa je tehnologija danes bistveno bolj zmožljiva kot pred leti. Številni sorodni portali imajo danes velike težave z nadgradljivostjo, težko jih je širiti. Skoraj vse pripombe na prvi portal so letele na pomanjkanje storitev. Mogoče je bilo naročiti izpisek iz matične knjige in pogledati osebne podatke, tu pa se je zgodba tudi končala. V zadnjih dveh letih so opravili veliko dela v ozadju, na področju izmenjave podatkov znotraj same državne uprave, odpravljanju administrativnih ovir, uveljavljanju 139. člena Zakona o upravnem postopku, ki med drugim določa, da mora državni organ sam pridobiti podatke v primeru, da so baze informatizirane in tega ni treba početi državljanu. Izboljšali so povezavo med Zavodom za pokojninsko in invalidsko zavarovanje ter Centralnim registrom prebivalstva in upravnimi enotami, kar državljanu prihrani prenašanje potrdil o stalnem ali začasnem bivališču; drugi projekt je bilo povezovanje ministrstva za delo, družino in socialne zadeve z upravnimi enotami (kot primer: v zadnjih dveh letih je bilo tako na portalu izvršenih 350.000 vpogledov.)

Elektronsko vlogo je mogoče spremljati na vseh korakih, kdo jo je sprejel in kdaj je bila obravnavana in razrešena v zakonskem roku, kaj ali kje se je zapletlo, kar daje državljanu možnost nadzora nad delom uprave. Če so želeli prej ugotoviti, kaj se dogaja z njihovo vlogo, so morali klicati na upravno enoto, čakati, da nekdo odgovori na klic, nato so jih nekajkrat prevezali, z nekaj smole so njihovo vlogo čisto uradno odstopili drugi upravni enoti, na kateri so morali ponoviti postopek. Zdaj bodo od svoje vloge oddaljeni nekaj klikov.

Precej mnenj so razvijalci in skrbniki pridobili na spletnih anketah, ki so na novem portalu že ciljno usmerjene; od splošnih, do tistih, namenjenih upravi in pravnim subjektom. Sicer pa so pri zasnovi upoštevali tudi ugotovitve študij, ki jih je izvedla Ekonomska fakulteta, v katerih so opredelili ciljne skupine uporabnikov in merili dostopnost, kako iščejo, kaj iščejo in kako hitro najdejo iskane podatke. Zdaj določajo potrebe dodatnih ciljnih skupin, na primer študentov, upokojujencev in ostalih, ki jim bodo poskusili približati novi portal.

⁴ SRC.SI je skupaj z javno upravo razvil številne rešitve, ki so pripomogle k temu, da so storitve državne uprave postale učinkovite in uporabnikom prijazne.

Pospešeno uvajanje elektronskih storitev lahko poveča razkorak med uporabniki in neuporabniki. Ustanovitev inteligentnih klicnih centrov bo eden od načinov, kako to preprečiti in hkrati zmanjšati potrebo po obisku okenc. Res pa je za nekatere sprehod do banke, pošte, občine, družabni dogodek, ki ga združijo s sprehodom, obiskom tržnice, za večino pa ne.

4.1.1 Informacijski portali

Prvo vrsto portalov (tudi pod-portalov) predstavljajo informacijski portali. V javni upravi obstaja več administrativnih registrov in drugih zbirk podatkov, ki vsebujejo velike količine podatkov, pridobljenih ali uporabljenih v upravnih postopkih. Dejstvo je, da je potrebno takšne vire podatkov standardizirati, jih povezati in omogočiti dostop do njih na enostaven način. Informacijski portali bodo nudili informacije pravnim in fizičnim osebam ter javnim uslužbencem kot posebni skupini uporabnikov. Izgradnja informacijskih portalov zahteva naslednje korake:

- vzpostaviti enoten standard za oblikovanje informacijskih portalov;
- določiti seznam vseh administrativnih registrov in drugih zbirk podatkov javne uprave, ki bodo dostopni preko portalov ter določiti dostopne pravice za različne podatke in različne skupine uporabnikov (fizične osebe, pravne osebe, javni uslužbenci);
- povezati administrativne registre in druge zbirke podatkov s pomočjo Metaregistra in Kataloga zbirk podatkov.

Vse dostopne informacije so uporabnikom predstavljene na standarden način, zagotovljeni so sposobni iskalni mehanizmi, prikazane so povezave do drugih zbirk podatkov podobnih vsebin, prikazane so povezave do postopkov, sama vsebina pa je optimalno prilagojena in razumljiva državljanom. Informacijski portali nudijo informacije na področju zakonodaje, prebivalstva, davčnih zavezancev, pravnih oseb, lastništva, zaposlitve, postopkov, življenjskih situacij, statističnih kazalcev in podobno.

4.1.2 Storitveni portali

Storitveni portali, za razliko od informacijskih portalov, ne omogočajo samo dostopa do informacij, temveč tudi opravljanje posameznih storitev. Razviti je treba vsaj tri vrste storitvenih portalov. Prvi so portali za državljane-fizične osebe, drugi so t.i. poslovni portali ali portali za pravne osebe in tretji pa portali za delavce javne uprave. Pri razvoju portalov je potrebno največ pozornosti posvetiti standardizaciji dostopa (vizualna podoba opravljanja storitev mora biti enaka, zagotovljeni morajo biti podobni koraki) ter varovanju osebnih podatkov na podlagi zakona. Predpogoj za vzpostavitev kateregakoli storitvenega portala javne uprave pa je poenotenje in prenova postopkov, izgradnja registra postopkov, povezava pomembnejših

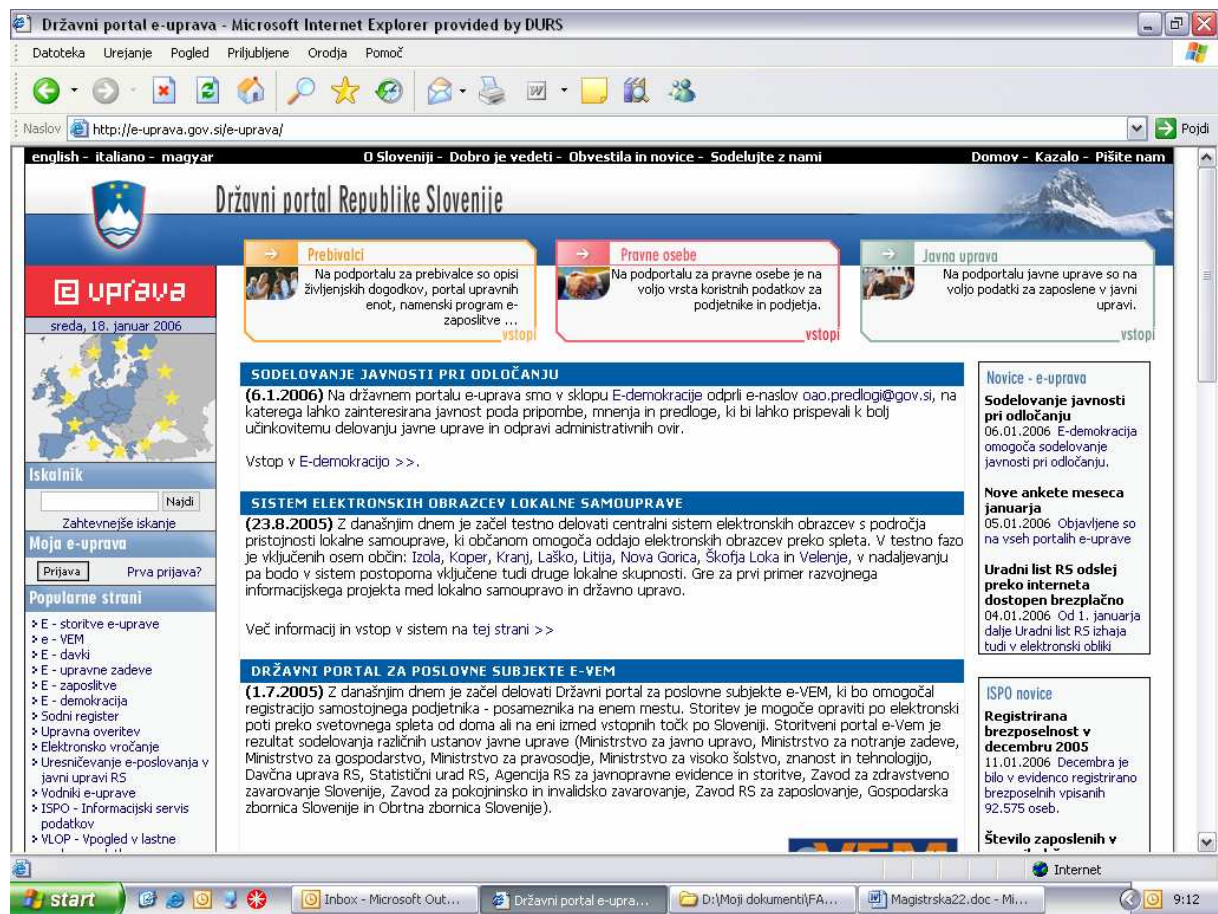
administrativnih registrov z Metaregistro, vzpostavitev mehanizmov varnosti in nenazadnje upoštevanje zakonov, kot sta Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu ter Zakon o varstvu osebnih podatkov in drugih sorodnih aktov. Iz vidika državljanov je najpomembnejši storitveni portal za državljane oz. fizične osebe. Državljeni bodo morali pred opravljanjem katerekoli storitve ali izvedbo postopka opraviti postopek identifikacije in avtorizacije za dostop do storitve. Pri opravljanju storitev je uporabljena tudi tehnika digitalnega podpisa s pomočjo elektronskih pametnih kartic.

Državljeni lahko prek teh portalov dostopajo do storitev, kot so:

- upravne storitve - npr. pridobitev raznih dovoljenj, odločb in mnenj, prijavo dohodnine, plačilo kazni in posredovanje podatkov in svetovanje o socialni pomoči in dodatkih;
- izobraževalne storitve - spisek povezav do izobraževalnih institucij in omrežij, sodelovanje državljanov v on-line izobraževalnih programih, vodenje raziskovalnih projektov, dostop do inštruktorjev;
- storitve za podporo skupnosti in izboljšanja kvalitete življenja - iskanje službe, včlanitev v programe za upokojence, zdravstvene storitve, poizvedovanje po podatkih o prebivalcih, sodelovanje na javnih razpravah;
- storitve, ki se nanašajo na e-demokracijo - posredovanje javnega mnenja, dostop do zakonodajnih procesov, komuniciranje med volivci in izvoljenimi, participacija v demokratičnem procesu.

Nudenje storitev preko storitvenih portalov in pod-portalov se lahko označi tudi z izrazom »one-stop-shop« način servisiranja elektronskih storitev, katerega lastnost je, da se iz ene vstopne točke izvaja večino transakcij, ki jih ima posameznik z državo oziroma javno upravo. Tak način dela zahteva seveda spreminjanje in povezovanje administrativnih registrov, poenotenje upravnih postopkov in obrazcev ter (teritorialno) reorganizacijo javne uprave, ki je sedaj še tradicionalno funkcijsko organizirana. Poleg »one-stop-shop« načina, ki ga uvaja npr. Nizozemska, so pomembni še storitveni portali in pod-portali, ki so organizirani glede na posamezne življenjske situacije (lahko so samo informacijski portali). Za vsako življenjsko situacijo državljana je mogoče na nekem pod-portalu dobiti informacijo o tem, kaj je potrebno storiti in kakšen je celotni postopek za npr. sklenitev zakonske zveze, pridobitev potnega lista, gradbenega dovoljenja, hkrati pa je mogoče to storitev tudi neposredno opraviti. Takih življenjskih situacij je tipično več kot 100. Podobno kot portal za državljane so tudi poslovni portali in portali za javni uslužbenci omogočali specifične storitve za specifično vrsto uporabnikov. Pri opravljanju vseh storitev bodo uporabljeni enotni vmesniki, najnovejši mehanizmi varnosti, mehanizmi za pomoč uporabnikom in podobno. Rezultat vseh uporabljenih pristopov in mehanizmov bodo prijazne storitve javne uprave. Slika na drugi strani prikazuje izgled E-UPRAVE, dostop do nje v prilagojeni obliki pa je mogoč tudi po WAP straneh.

Slika 1: Državni portal Republike Slovenije



Vir: <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/>.

5. INFRASTRUKTURA ZA E-POSLOVANJE

Uvajanje e-poslovanja zahteva usklajeno delovanje in enotne pristope na vseh področjih informacijsko telekomunikacijskih tehnologij (ITkT). Samo takšna sinergija lahko pripelje do rešitev, ki ustrezajo globalnim smernicam razvoja. Glavne smernice po področjih ITkT, ki so prisotne pri uvajanju e-poslovanja v javno upravo RS, so:

- Strukture podatkovnega centra in podatkovne infrastrukture (nudenje informacijskih storitev 24 ur x 365 dni).
- Telekomunikacije (zmogljive, zanesljive in varne komunikacije ter njihovo stalno izpopolnjevanje).
- Razvoj informacijskih sistemov (profesionalni pristop k razvoju informacijskih sistemov, kar pomeni metodološko korektno planiranje, projektiranje, razvoj aplikacij in dokumentiranje ter uporabo različnih metodologij).
- Lokalna strojna oprema omrežja (razvoju večnivojskih aplikacij in poenotenju standardne programske opreme mora slediti tudi lokalna strojna oprema).
- Standardna programska oprema (poenotenje standardne programske opreme, zagotovitev celovitega sistema podpore uporabnikom).
- Upravljanje digitalnih potrdil (SIGOV-CA); (overitelj deluje v okviru Ministrstva za javno upravo (MJU), zagotavlja pa delovanje centralnega vozlišča in javnega imenika, upravlja digitalna potrdila, skrbi za logistiko delovanja - podeljevanja digitalnih potrdil ter uveljavlja in širi uporabo digitalnih potrdil za šifriranje podatkov v elektronski obliki).
- Zagotavljanje kakovosti (področjih promocije, izobraževanja in seznanjanja na vseh ravneh organizacije; čim več organov mora izpeljati postopek certificiranja pri SIQ, potem pa stalno vzdrževati in nadgrajevati ta sistem kakovosti).
- Varovanje in zaščita (zagotovitev sočasne varne in odprte informacijske infrastrukture, sinhronizacija obstoječih evropskih in svetovnih predpisov, pokritje vseh organov javne uprave RS in drugih institucij, ki opravljajo javne funkcije).
- Usposabljanje in izpopolnjevanje (različne oblike spodbujanja in promocije, šolanja, pomoči uporabnikom ter celovito upravljanje s kadri (kadrovski management); tu je pomembna vloga Upravne akademije).
- Metodološke osnove programom in projektom informatizacije (izhodišče so tri metodologije: Metodologija vodenja projektov v državni upravi za področje informacijske tehnologije (MVPDU/IT), Metodologija za zagotavljanje kakovosti PROCESSUS na osnovi ISO standardov ter Enotna metodologija za planiranje in razvoj informacijskih sistemov (EMRIS)).

- Organizacijske in tehnološke osnove programov in projektov (osnova za delovanje Programsko-projektne pisarne, ki je pomemben mehanizem celovitega obvladovanja programov in projektov informatizacije).
- Javna naročila (ureja Zakon o javnih naročilih⁵ (ZJN-1), ki je podlaga za nadaljnji razvoj celotnega sistema).
- Podpora uporabnikom (podpora, pomoč in svetovanje uporabnikom informacijske infrastrukture, skupnih aplikacij in informacijskih storitev; storitev je usmerjena k odjemalcu (uporabniku) in je prilagodljiva).

6. ARHITEKTURA ELEKTRONSKEGA DAVČNEGA POSLOVANJA

6.1 DAVČNA UPRAVA REPUBLIKE SLOVENIJE

Tudi davčna uprava se kot sestavni del javne uprave pripravlja na e-poslovanje s pomočjo overitelja digitalnih potrdil SIGOV-CA in portala eDavki. Tako naj bi približali davčne postopke državljanom ter poenostavili in racionalizirali svoje poslovanje. Davčna uprava Republike Slovenije (v nadaljevanju DURS) je organ v sestavi Ministrstva za finance. Sedež DURS je v Ljubljani. DURS sestavljajo Generalni davčni urad in davčni uradi (16). Davčni uradi so organizacijske enote davčne uprave, ki se ustanovljajo za opravljanje nalog davčne službe na določenem območju ali za določeno področje dela. Izpostave in referati so teritorialne organizacijske enote davčnih uradov. DURS izvaja naloge davčne službe v skladu z zakoni, ki urejajo obdavčevanje in postopek v zvezi z obdavčevanjem, zakonom, ki ureja inšpekcijski nadzor, z drugimi predpisi ter mednarodnimi pogodbami, ki obvezujejo Slovenijo.

Naloge davčne službe⁶ so : pobiranje davkov in drugih obveznih dajatev, opravljanje nadzora nad zakonitostjo, pravilnostjo in pravočasnostjo izpolnjevanja davčnih obveznosti, preprečevanje in odkrivanje davčnih prekrškov ter drugih kaznivih ravnanj, prisilna izterjava denarnih terjatev države in samoupravnih lokalnih skupnosti, izvajanje predpisov Evropske skupnosti in mednarodnih pogodb, sodelovanje z mednarodnimi organizacijami in strokovnimi združenji s področja davkov, proučevanje in analiziranje delovanja davčnega sistema in ukrepov davčne politike ter dajanje pobud za reševanje zadev s tega področja.

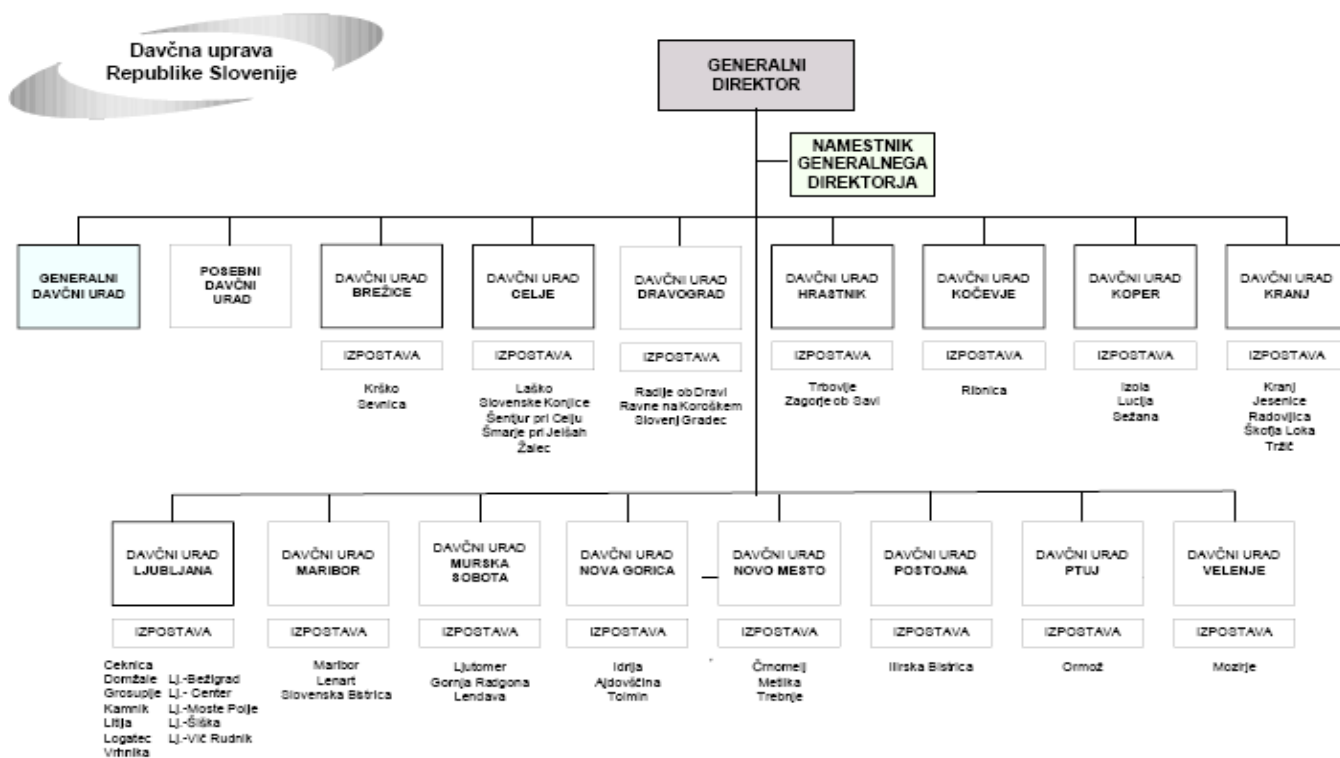
Generalni davčni urad organizira in usmerja delo službe, spremlja in proučuje njen razvoj ter ustrezno ukrepa za njeno pravilno delovanje ter organizira delo davčnih uradov. Davčni urad opravlja odmero davkov in davčno izvršbo odmerjenih davkov,

⁵ Ur. list RS, št. 39/2000.

⁶ Ur.l. S, št. 57/2004 - Zakon o davčni službi-ZDS-1;

opravlja davčni nadzor in izvaja postopke davčne izvršbe, vodi davčne evidence ter neposredno izvaja naloge davčnih preiskav. Posebni davčni urad opravlja naloge davčnega urada tudi za gospodarske družbe, katerih skupni prihodki so v preteklem davčnem letu presežli pet milijard tolarjev.

Slika 2: Organigram Davčne uprave Republike Slovenije



Vir: <http://sigov.si/durs/>.

Osnovno poslanstvo DURS je učinkovito pobiranje davkov v dobro države in njenih državljanov s korektnim odnosom do davčnih zavezancev. Do sedaj se je to opravljalo s posebnimi obrazci v papirni obliki, kar se je izkazalo za zelo neučinkovito. Zavezanci so morali napoved oddati v papirni obliki, iz katere so na DURS-u podatke pretvorili v elektronsko obliko, primerno obstoječemu davčnemu informacijskemu sistemu. Takšen način obdelave podatkov je imel vrsto pomanjkljivosti. Najbolj pereči pa sta bili zelo zamuden vnos podatkov in napake, ki so se pojavljale pri vnosu zaradi človeškega dejavnika. Čeprav DURS izmenjuje datoteke v zvezi s plačilnim prometom z določenimi institucijami, pravega elektronskega davčnega poslovanja ni. Končni uporabniki so bili najbližje elektronskemu poslovanju s posebnim predpisanim obrazcem za vložitev Napovedi dohodnine, ki so ga lahko izpolnili na svojem računalniku, ga natisnili in poslali na DURS. To pa je bilo daleč od zelenega.

DURS je v predlogu proračuna za leto 2001 pripravila predlog projekta za uvedbo sistema elektronskega davčnega poslovanja na osnovi študije izvedljivosti za postavitev tega sistema, narejene že leta 1999. V proračunu za leto 2001 niso bila zagotovljena sredstva za izvedbo tega projekta, zato je le-ta bil preložen na leto 2002.

Konec maja 2001 je Vlada RS sprejela sklep, na osnovi katerega naj bi Ministrstvo za finance oz. DURS v sodelovanju s Centrom Vlade za informatiko in Ministrstvom za informacijsko družbo do konca leta 2001 uvedla sistem za vlaganje obračunov za davek na dodano vrednost in napovedi za dohodnino do konca leta 2001. Po napotkih Urada za javna naročila je bilo v obdobju julij-junij 2001 izvedeno javno naročilo po omejenem postopku s pogajanjem, brez predhodne objave. Zaradi pritožb ponudnikov je državna revizijska komisija razveljavila rezultate razpisa, potrebno je bilo pripraviti ponovno razpisno dokumentacijo, ponoviti razpis in posledica teh zapletov je dejstvo, da se je elektronsko davčno poslovanje (EDP) vzpostavilo šele konec leta 2003. Na osnovi javnega razpisa je Davčna uprava Republike Slovenije izbrala rešitev podjetja Hermes SoftLab,⁷ ki je najbolje ustrezala zahtevnim predpisanim pogojem.

Na področju davčne uprave lahko govorimo vsaj o treh področjih elektronskega poslovanja: oddajanje davčnih napovedi, plačevanje davčnih obveznosti in svetovanje zavezancem (Klun, Dečman, 2002, str. 307).

Razlogi za uvajanje elektronskega davčnega poslovanja so različni, med njimi so najpomembnejši naslednji:

- *ekonomski razlogi*: uporaba cenovno ugodnih, hitrih komunikacijskih tehnologij, popolna avtomatizacija davčnega poslovanja, takojšnja odzivnost, manjša poraba časa za določeno opravilo zmanjša stroške poslovanja;
- *kadrovski razlogi*: z elektronskim davčnim poslovanjem se bo delo delno ali celo popolnoma avtomatiziralo, s čimer se bodo zmanjšale potrebe po kadrih; z vpeljavo elektronskega davčnega poslovanja lahko prerazporedimo kritične človeške vire iz delovno intenzivnih nalog obdelave papirnih dokumentov na naloge neposredne storitve za davčne zavezance;
- *poslovno organizacijski razlogi*: z vpeljavo elektronskega davčnega poslovanja se bo spremenil tudi način organiziranosti dela;
- *tržni razlogi*: elektronsko poslovanje omogoča organizacijam nove načine poslovanja in s tem hkrati nove, lažje in hitrejše načine dostopa do informacij, s čimer prihranimo veliko časa;
- *globalizacijski razlogi*: zaradi globalizacije svetovnega trenda se poslovno okolje hitro spreminja, zaradi česar je potrebno prilagoditi vse načine poslovanja tem trendom, če ne želimo zaostajati za drugimi;
- *razlogi osredotočenja*: uporaba novih tehnologij omogoča različne načine novega poslovanja in tako tudi elektronsko davčno poslovanje. S tem

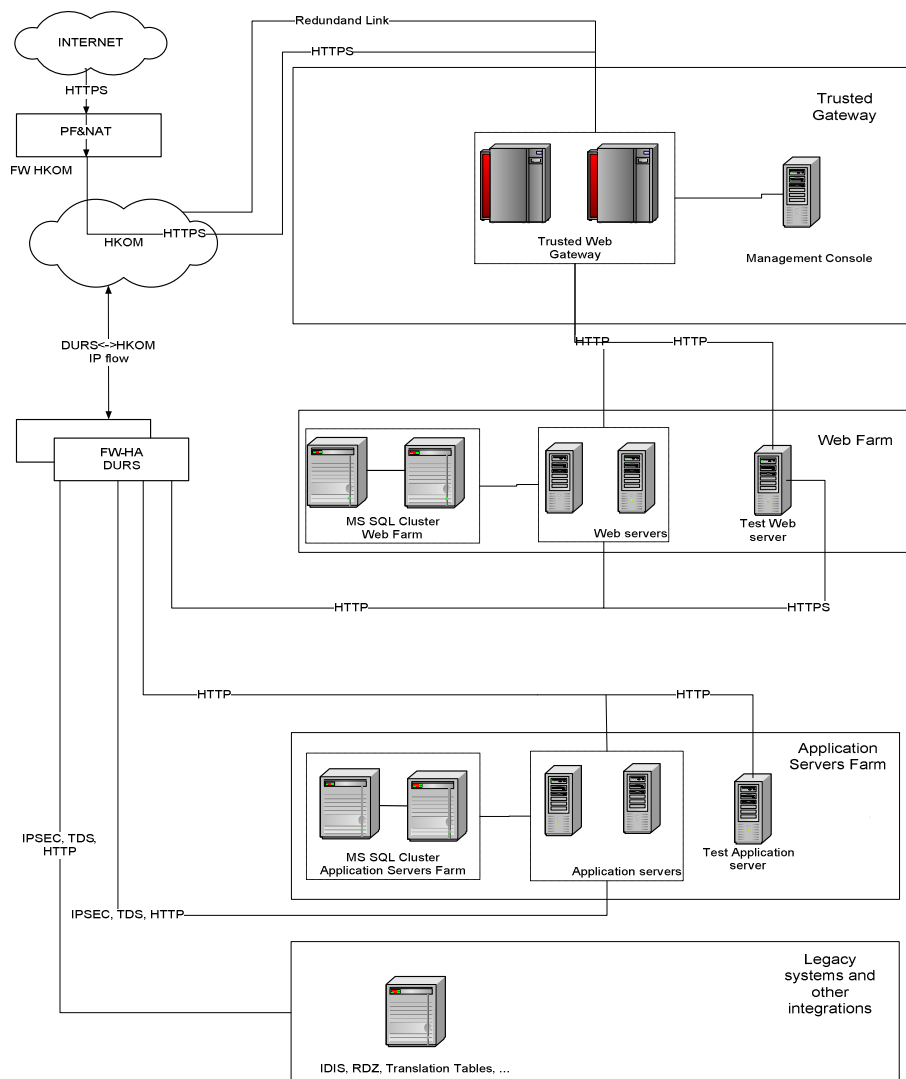
⁷ HERMES SoftLab je izdelovalec programske opreme, ki nudi celoten spekter storitev od razvoja programske opreme do implementacije, integracije in svetovanja.

poslovanjem lahko organizacije avtomatizirajo in nadomestijo veliko količino ročnega in papirnega dela;

- *tehnološko tehnični razlogi*: nove tehnologije omogočajo neposredne in zelo hitre povezave med udeleženci, takojšnjo odzivnost in stalno časovno prisotnost.

Elektronsko davčno poslovanje se izvaja s pomočjo neposrednega pristopa do informacijskega sistema DURS, s čim manjšo človeško intervencijo in brez papirnih dokumentov.

Slika 3: Arhitektura EDP-tehnološka platforma



Vir: Gregori, Ivko: Izkušnje z upravljanjem sistema eDavki, NT konferenca 2005, Portorož, 2005.

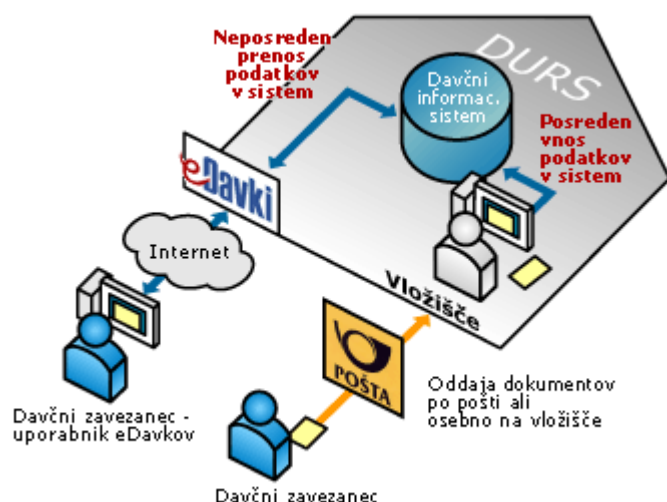
6.2 SPLETNA APLIKACIJA eDAVKI

Spletna aplikacija eDavki je sistem za elektronsko davčno poslovanje, ki omogoča celovito davčno poslovanje tako za fizične kot za pravne osebe preko spletnega medmrežja. Glavni sistem eDavki je oddajanje davčnih obrazcev na DURS preko spletnega medmrežja. V sistemu eDavki lahko uporabniki davčne obrazce izpolnjujejo, spreminjajo, vložijo (pošiljajo na DURS) ter pregledujejo. Poleg tega lahko tudi pregledujejo podatke iz registra davčnih zavezancev. Sistem eDavki je razdeljen na tri dele:

- *Javni del* – javni del portala je dostopen vsem, vsebuje splošne informacije ter predstavitev eDavki, služi pa tudi kot vstopna točka do zaščitenega dela sistema za davčne zavezance.
- *Del za davčne zavezance* – je zaščiten in do njega lahko dostopajo samo registrirani uporabniki, ki se v sistem prijavijo z digitalnim potrdilom.
- *Skrbniški del* – je zaščiten, do njega pa lahko dostopajo le registrirani uslužbenci DURS-a. Skrbniški del je namenjen nadzoru davčnega poslovanja davčnih zavezancev in nadzoru delovanja eDavki.

eDavki davčnim zavezancem ponujajo udobno, preprosto in varno poslovanje z DURS po elektronski poti. Njihov uporabnik pa lahko postane vsak davčni zavezanec. Prednosti elektronskega poslovanja v primerjavi s papirnim poslovanjem so hitrejša in preprostejša izpolnjevanje obrazca, možnost oddajanja dokumentov 24 ur na dan, 7 dni v tednu, brez stroškov za poštnino, vpogled v davčno kartico ter prihranek pri stroških. Število storitev se vseskozi povečuje, seznam obrazcev, ki jih v elektronski obliki vsebujejo eDavki, pa je objavljen v prilogi 1.

Slika 4: Poslovanje davčnih zavezancev



Vir: <http://edavki.durs.si/OpenPortal/Pages/Introduction/Intro.aspx>.

6.2.1 Priporočljiva konfiguracija

eDavki so spletni servis, zato je pogoj za uporabo računalnik z dostopom do interneta.

Slika 5: Konfiguracija



Vir: <http://edavki.durs.si/OpenPortal/Pages/Introduction/Requirements.aspx>.

Strojna oprema:

- Pentium III ali boljši (odvisno od operacijskega sistema);
- 64 MB RAM ali več (odvisno od operacijskega sistema);
- 5 MB praznega prostora na trdem disku (za namestitve varnostnih komponent in začasnih datotek);
- oprema za varno shranjevanje digitalnega potrdila: bralnik pametnih kartic, USB vtičnica ali podobno. (Digitalno potrdilo lahko shranimo tudi na lokalni disk računalnika, vendar ga je zaradi varnosti zelo priporočljivo hraniti na mediju, ki se ga da odstraniti in spraviti.).

Programska oprema:

- Operacijski sistem (podprti so: Windows 98, Windows 2000, Windows Me, Windows XP, Windows 2000 server, Windows 2003 Server, Linux Pingo 2.0);
- Internet Explorer 5.5 ali kasnejša različica;
- Mozilla 1.4.1 ali 1.5;
- paketi posodobitev z varnostnimi popravki (priporočljivo).

Dostop do interneta:

- Povezava z internetom hitrosti 32 kbs ali več.

Digitalno potrdilo (za pravne in fizične osebe):

- SIGEN-CA in SIGOV-CA (overitelj Center Vlade RS za informatiko);

- AC NLB (overitelj Nova Ljubljanska banka d.d.); Klik omogoča najlažji dostop do eDavkov, saj je potrebna le prijava, ne omogoča pa drugih storitev e-uprave.
- POŠTArCA (overitelj Pošta Slovenije d.o.o.);
- HALCOM CA (overitelj Halcom Informatika d.o.o. – samo za pravne osebe).

Digitalno potrdilo je sodobna alternativa klasičnim osebnim identifikatorjem (osebna ali zdravstvena izkaznica, potni list, bančna kartica, ...), s specifičnim namenom - zagotavljanju varnega in legitimnega e-poslovanja. Predstavljen kot računalniški zapis vsebuje podatke o imetniku (ime, e-naslov), njegov javni ključ, podatke o overitelju oz. izdajatelju digitalnega potrdila ter obdobje veljavnosti digitalnega potrdila, ki je digitalno podpisan z zasebnim ključem izdajatelja potrdila (SIGOV-CA oz. SIGEN-CA). Digitalna potrdila so sestavni del tehnoloških rešitev, ki nudijo dve osnovni možnosti za zasebnost v elektronskem poslovanju in komuniciranju:

- šifriranje podatkov, ki zagotavlja zaupnost in
- digitalni podpis, ki predstavlja sodobno alternativo klasičnemu podpisu, zagotavlja pa:
 - o identiteto imetnika digitalnega potrdila,
 - o nezatajljivost lastništva poslanih e-podatkov in
 - o celovitost (integriteto) sporočila, kar pomeni, da samo del podatkov ni mogoče spremeniti ali drugače popraviti brez (vednosti) podpisnika.

Overitelj tako predstavlja ustanovo, kateremu zaupajo njegovi komitenti - imetniki digitalnih potrdil. S tem ga tudi pooblašajo, da upravlja z njihovimi digitalnimi potrdili.

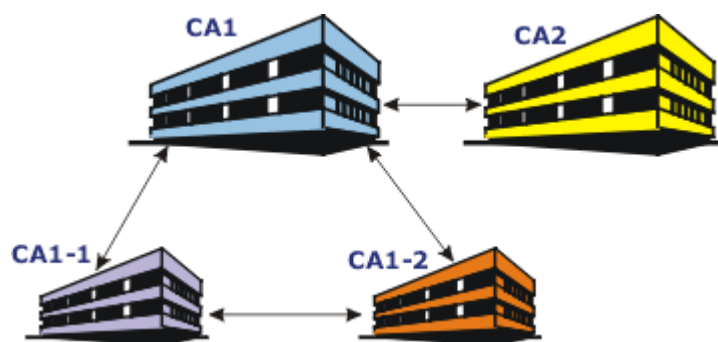
Slika 6: Princip zaupanja med lastniki digitalnih potrdil preko tretje osebe-overitelja



Vir: <http://edavki.durs.si/OpenPortal/Pages/Introduction/Intro.aspx>.

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 komunikacijo med lastniki digitalnih potrdil obeh ustanov (npr. podobno kot pri medsebojnem priznanju potnih listov med državama) ali vertikalno, ko nek overitelj pooblasti neko drugo ustanovo za izdajanje digitalnih potrdil v njegovem imenu, kar je seveda potrebno pri upravljanju z velikim številom digitalnih potrdil, poleg tega pa se z medsebojnim priznavanjem večja nabor e-storitev, ki so možne s posameznimi digitalnimi potrdili.

Slika 7: Povezovanje overiteljev



Vir: <http://edavki.durs.si/OpenPortal/Pages/Introduction/Intro.aspx> .

6.2.2 Osnovne lastnosti digitalnih potrdil SIGOV-CA in SIGEN-CA

Digitalna potrdila so namenjena tako za interno e-poslovanje oz. komuniciranje v javni upravi (SIGOV-CA) kot za storitve, ki jih nudi javna uprava državljanom in pravnim osebam na elektronski način (SIGEN-CA). Zato obstajajo med obema vrstama digitalnih potrdil - osebnimi in spletnimi - nekatere specifične razlike, pogojene z namenom uporabe. Le-to omogoča posebna tehnologija in specifične lastnosti programske opreme ter infrastrukture.

Medtem ko pripada spletnim digitalnim potrdilom en par ključev (javni in zasebni), pripadajo osebnim digitalnim potrdilom dva ločena para ključev - za digitalno podpisovanje oziroma overjanje ter za šifriranje oziroma dešifriranje. Vsak par sestavlja zasebni in javni ključ. Pri tem javnost ključa pomeni, da je le-ta javno dostopen oziroma objavljen v t.i. javnem imeniku, zasebnost pa, da ima dostop do tega ključa samo imetnik digitalnega potrdila.

Slika 8: Par ključev za podpisovanje/overjanje



Vir: <http://edavki.durs.si/OpenPortal/Pages/Introduction/Intro.aspx>.

Par ključev za šifriranje/dešifriranje sestavljata:

- zasebni ključ za dešifriranje ter
- javni ključ za šifriranje.

Par ključev za podpisovanje/overjanje sestavljata:

- zasebni ključ za podpisovanje ter
- javni ključ za overjanje podpisa.

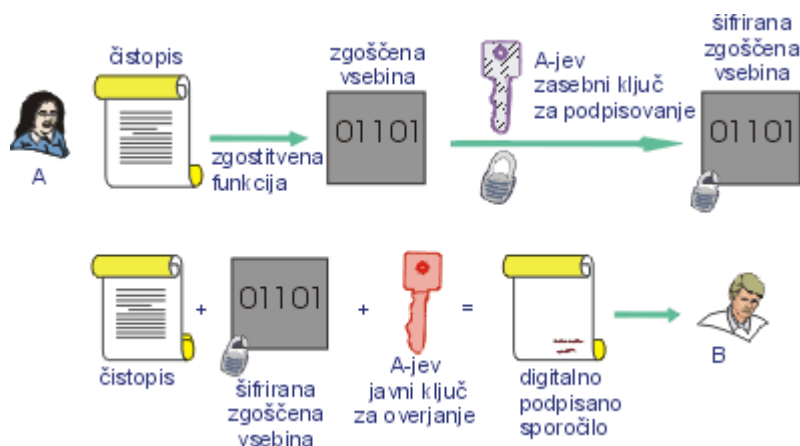
Slika 9: Postopek šifriranja in dešifriranja



Vir: <http://edavki.durs.si/OpenPortal/Pages/Introduction/Intro.aspx>.

A želi poslati B šifrirano sporočilo. Uporabi B-jev javni ključ za šifriranje, ki se nahaja v imeniku javne uprave. A nato pošlje šifrirano sporočilo B-ju. Ko le-ta prejme šifrirano sporočilo, ga s svojim zasebnim ključem dešifrira. Pod pogojem, da je A izbral B-ja kot edinega naslovnika njegovega sporočila, ga lahko edino le-ta dešifrira.

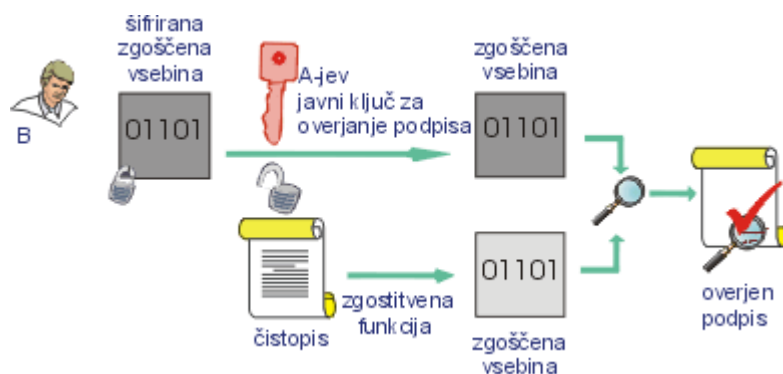
Slika 10: Postopek digitalnega podpisovanja.



Vir: <http://edavki.durs.si/OpenPortal/Pages/Introduction/Intro.aspx>.

A digitalno podpiše svoje sporočilo. Digitalni podpis je narejen tako, da se najprej po posebnem postopku naredi t.i. "seštevek" sporočila - zgoščena vsebina (ki zagotavlja, da sporočila kasneje ni mogoče spremeniti, saj bi ta seštevek ne bil več isti), to število pa je potem zašifrirano z zasebnim ključem podpisnika (A). Ker svoj zasebni ključ pozna izključno A, je to jamstvo, da je podpis res A-jev. Digitalno podpisano sporočilo, ki ga prejme B, sestavljajo čistopis, šifrirana zgoščena vsebina in A-jev javni ključ za overjanje podpisa.

Slika 11: Preveritev digitalnega podpisa



Vir: <http://edavki.durs.si/OpenPortal/Pages/Introduction/Intro.aspx>.

Ko želi B preveriti A-jev digitalni podpis: B najprej z A-jevim javnim ključem dešifrira zgoščeno vsebino. Ponovno izračuna povzetek sporočila iz čistopisa z istim zgostitvenim algoritmom, kot ga je uporabil A. Če se zgoščeni vsebini ujemata, pomeni, da je poslano sporočilo res podpisal A. Podpisano elektronsko sporočilo lahko bere vsakdo, vendar pa ne more spreminjati njegove vsebine, ne da bi se

spremembe zabeležile. Glede na dejstvo, da pozna svoj zasebni ključ samo in izključno podpisnik (imetnik digitalnega potrdila), pa je zagotovljeno, da je on dejansko tudi podpisal sporočilo. Dva para ključev pri osebnih digitalnih potrdilih omogočata dostop oz. dešifriranje šifriranih podatkov tudi v primerih, ko digitalno potrdilo, s katerim so podatki zašifrirani, ni več veljavno oz. ni mogoča normalna uporaba tega digitalnega potrdila zaradi različnih vzrokov. To omogoča dostop (berljivost) e-podatkov tudi v nepredvidenih in nezaželenih primerih, kot npr. izguba gesla za dostop do zasebnega ključa za dešifriranje podatkov, poškodovanje pametne kartice, na kateri je shranjen zasebni dešifrirni ključ, Pri tem se zasebni ključ za dešifriranje podatkov po posebnem režimu varno hrani znotraj infrastrukture overitelja na MJU in se izdaja izključno na zahtevo imetnika digitalnega potrdila, predstojnika (v primeru službenih digitalnih potrdil ali digitalnih potrdil za pravne osebe) ali na zahtevo pristojnega sodišča, postopek izdaje zasebnega ključa za dešifriranje podatkov pa je natančno določen s Politikami delovanja SIGOV-CA in SIGEN-CA. Na osnovi omenjenih značilnosti so osebna digitalna potrdila v prvi vrsti namenjena službeni uporabi (za javno upravo in za pravne osebe), spletna digitalna potrdila pa za državljane. Druga bistvena razlika med osebnimi in spletnimi digitalnimi potrdili je v veljavnosti in obnavljanju njihovih ključev. Medtem ko je veljavnost ključev pri osebnih digitalnih potrdilih za podpisovanje, šifriranje in dešifriranje največ tri leta ter za overjanje pet let, je veljavnost spletnih digitalnih potrdil pet let. Pri tem se ključi osebnih digitalnih potrdil avtomatično obnavljajo pred pretekom veljavnosti, pri spletnih pa obnavljanje ne poteka avtomatsko, ampak je potrebno vsakič ponoviti postopek pridobitve digitalnega potrdila.

6.2.3 Registrirani uporabniki sistema eDavki

Registrirani uporabniki sistema eDavki so uporabniki, ki imajo vso potrebno strojno in programsko računalniško opremo ter veljavno digitalno potrdilo in so uspešno izvedli postopek prijave v sistem eDavki. Tem uporabnikom je v varnem zaprtem delu portala eDavki med drugim na voljo:

- elektronska izpolnitev, podpis in oddaja obrazca;
- avtomatična predizpolnitev uvodnega dela napovedi z osebnimi podatki zavezanca (ime in priimek, rojstni podatki, stalno prebivališče in davčna številka);
- vsa pomoč pri izpolnjevanju napovedi iz navodil za izpolnjevanje napovedi;
- informativni izračun dohodnine;
- samostojna pooblastitev druge osebe za izpolnitev davčne obveznosti zavezanca v obsegu priprave, elektronskega podpisa in oddaje elektronske napovedi za dohodnino;
- večkratna elektronska oddaja napovedi do izteka zakonskega roka, to je do 24. ure dne 31.3.200...;

- opozorilo na morebitne kritične in nekritične napake pri izpolnjevanju elektronske napovedi;
- začasno shranjevanje izpolnjene elektronske napovedi na strežniku za sistem eDavki in izvoz podatkov na uporabnikovo stran v formatu XML ali PDF;
- tiskanje in izvoz digitalne povratnice, ki dokazuje datum in čas uspešno elektronsko vložene napovedi pri davčnemu organu;
- izpolnjevanje in oddaja vseh drugih obrazcev, ki so na voljo v sistemu.

6.2.4 Neregistrirani uporabniki sistema eDavki

Neregistrirani uporabniki sistema eDavki so uporabniki, ki nimajo ustreznega digitalnega potrdila, imajo pa računalnik s potrebno opremo in povezavo z internetom. Tem uporabnikom je na odprtem delu javnega portala eDavki med drugim na voljo:

- obrazec za elektronsko oddajo napovedi, ki ga lahko računalniško izpolnijo, natisnejo in po pošti ali osebno dostavijo davčnemu organu (za te uporabnike torej ni mogoč elektronski podpis in elektronska oddaja napovedi);
- vsa pomoč pri izpolnjevanju napovedi iz navodil za izpolnjevanje napovedi;
- informativni izračun dohodnine;
- obrazec za pooblastitev, s katerim lahko pooblastijo drugo osebo, ki ima digitalno potrdilo, obrazec za izpolnitev, elektronski podpis in elektronsko oddajo njihove napovedi (pravilno izpolnjeni obrazec je treba poslati po pošti ali osebno dostaviti pristojnemu davčnemu uradu oziroma izpostavi, ki ji mora davčni zavezanec predložiti napoved za odmero dohodnine).

6.2.5 Varnost v eDavkih

Sistem elektronskega davčnega poslovanja je bil načrtovan in izveden na podlagi zahtev za informacijsko varnost. To pomeni, da je poskrbljeno za zaupnost, celovitost in ustrezno razpoložljivost podatkov.

eDavki zagotavljajo varno poslovanje z uporabo najsodobnejše tehnologije, zakonskimi določbami in uporabnikovo osebno odgovornostjo. Za dejansko varno delovanje sistema v času uporabe je potrebno upoštevati navodila in napotke v zvezi z varnostjo. Sistem je načrtovan tako, da nas usmerja k varnemu delovanju. Za varnost podatkov je pri uporabi e-davkov poskrbljeno po najvišjih standardih, ki veljajo v svetu za elektronsko poslovanje preko interneta:

- Uporabnik sistema se ob vstopu v e-davke identificira z osebnim kvalificiranim potrdilom. Le-to mu določa poslovanje v skladu z njegovimi pooblastili.
- Prijava uporabnika v sistem preveri tudi identifikacijo strežnika. S tem je uporabnik zavarovan pred pošiljanjem podatkov na nepoznan strežnik.

- Komunikacija med uporabnikovim računalnikom in strežnikom eDavki je šifrirana, kar preprečuje nepovabljen vpogled v uporabnikovo poslovanje.
- Strežnik ob prejetju dokument preveri in uporabniku ponudi v podpis. S tem je odpravljena možnost, da bi bili zaradi morebitnih tehničnih napak v e-davke poslani nepopolni dokumenti.
- Ko uporabnik preko e-davkov vloži dokument, ga elektronsko podpiše. Postopek podpisovanja vključuje prepisovanje grafično popačene slikovne kode, ki preprečuje vdor avtomatskim trojanskim konjem.
- Vsi dokumenti v eDavkih se ob podpisu žigosajo s časovnim žigom SIGOV-CA TSA. Z enoličnim določanjem časa oddaje, ne glede na lokalne nastavitve strežnika ali uporabnikovega računalnika, je onemogočeno ponarejanje časa oddaje dokumenta.
- Podpis z digitalnim potrdilom in časovni žig na dokumentu pravno zagotavljata neizpodbitnost podpisnika in časa oddaje. Digitalna povratnica, ki jo izda strežnik ob prejetju dokumenta, je enakovreden pravni dokaz za davčnega zavezanca (enakovredna klasični povratnici).
- Vsi dogodki (vpogled v podatke, oddaje dokumentov, spremembe pooblastil) so zabeleženi v dnevniku dogodkov. To velja za vse uporabnike, vključno za poslovne skrbnike – davčne referente.
- Strežniki so pred zunanjim svetom zavarovani z več požarnimi zidovi, ki ščitijo podatke in sistem pred nepooblaščenim vdorom. Požarni zid se uporablja kot vmesnik za komunikacijo iz zunanjega sveta navznoter v sistem. Omogoča zaščito zasebnega omrežja in podatkov pred uporabniki drugih omrežij, blokiranje določenih zunanjih dostopov, filtriranje vsebine, ki jo uporabniki zahtevajo in odločanje o tem, ali posredovati naprej ali ne. Lahko je vmesnik iz sistema navzven v zunanji svet. Omogoča filtriranje podatkov, anonimnost uporabnikov za zunanji svet, omogoča varen dostop do zunanjih virov (svetovnega spleta), presoja do česa uporabniki smejo dostopati in do česa ne.

Tudi ob uporabi vrhunske tehnologije pa lahko eDavki zagotavljajo varnost le z ozaveščenim ravnanjem uporabnikov. Vsak uporabnik je sam odgovoren za uporabo svojega digitalnega potrdila.

6.3 PRAVNA UREDITEV ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA

Elektronsko poslovanje je v Republiki Sloveniji urejeno z zakoni in drugimi predpisi. Vsi udeleženci imajo pravno varstvo, ki je v celoti enakovredno papirnemu poslovanju. Elektronsko vloženi dokumenti so enakovredni dokumentom v papirni obliki, oddanim v vložišču. Slovenska zakonodaja, ki ureja področje elektronskega poslovanja v Republiki Sloveniji, vsebuje:

- Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu – ZEPEP
- Zakon o varstvu osebnih podatkov – ZVOP-1
- Pravilnik o prijavi overiteljev in vodenju registra overiteljev v RS

6.3.1 Pravni vidiki zaščite informacijske zasebnosti posameznikov pri elektronskem davčnem poslovanju

Namen tega poglavja je združiti določbe posameznih zakonov in podzakonskih aktov, ki določajo zbiranje in varovanje zaupnih in osebnih podatkov ter varovanja davčne tajnosti pri elektronskem načinu davčnega poslovanja.

Davčna uprava se zaveda občutljivosti davčnega poslovanja. Zanesljiva politika varovanja zasebnosti davčnega zavezanca in njihovih podatkov je zato ena temeljnih načel elektronskega načina poslovanja.

V skladu z zakonskimi določili, ki formalno določajo načine poslovanja, je Davčna uprava Republike Slovenije zavezana k varovanju osebnih podatkov davčnih zavezancev in preprečevanju dostopa do podatkov nepooblaščenim osebam.

Področje zbiranja in varovanja zaupnih in osebnih podatkov ter področje varovanja davčne tajnosti in negativne posledice, ki lahko iz tega izhajajo, je za delavce v državnih organih urejeno v različnih zakonskih in podzakonskih aktih:

- Ustava Republike Slovenije
- Zakon o varstvu osebnih podatkov
- Zakon o državni upravi
- Zakon o tajnih podatkih
- Zakon o davčni službi
- Zakon o davčnem postopku
- Zakon o gospodarskih družbah
- Kazenski zakonik
- Pravilnik o fizičnih, organizacijskih in tehničnih ukrepih ter postopkih za varovanje podatkov, ki so davčna tajnost
- Navodilo o ravnanju s tajnimi podatki ter o načinu varovanja tajnih podatkov v Ministrstvu za finance in organih v njegovi sestavi

6.4 KAKO ZAČNEMO UPORABLJATI E-DAVKE

eDavki so javno dostopni spletni servis za elektronsko davčno poslovanje, s katerim prijavljeni uporabniki poslujejo z Davčno upravo RS.

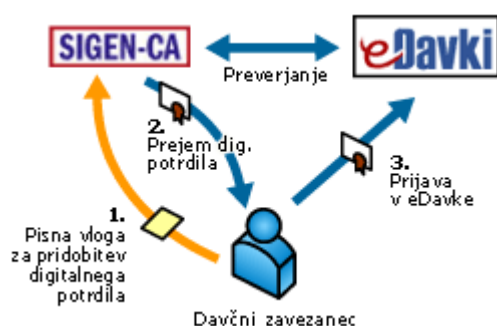
Uporabnik eDavkov lahko postane vsak davčni zavezanec, ki ima računalnik z ustrežno opremo in dostop do interneta.

Postopek prijave v e-davke poteka v treh korakih:

- pridobitev digitalnega potrdila,
- prevzem in namestitev digitalnega potrdila,
- prijava v eDavke.

Za varno elektronsko poslovanje je nujna uporaba digitalnega potrdila in zasebnega ključa. Potrdilo je v elektronski obliki, ki povezuje podatke za preverjanje elektronskega podpisa z določeno osebo (imetnikom potrdila) ter potrjuje njeno identiteto. Je enakovredno osebni legitimaciji in se skupaj z zasebnim ključem uporablja v elektronskem poslovanju. Izdaja digitalnih potrdil je v pristojnosti izbranih overiteljev.

Slika 12: Digitalno potrdilo



Vir: <http://edavki.durs.si/OpenPortal/Pages/Registration/Intro.aspx>.

6.4.1 Pridobitev digitalnega potrdila

V sistem eDavki se lahko registrirajo davčni zavezanci oziroma uporabniki z digitalnim potrdilom, ki so ga izdali overitelji, vpisani v Register overiteljev v RS pri Ministrstvu za javno upravo in s katerim ima DURS sklenjen ustrezeni sporazum o uporabi teh potrdil v sistemu eDavki. Za varno elektronsko poslovanje je torej nujna uporaba digitalnega potrdila in zasebnega ključa. Bodoči uporabnik e-davkov lahko izbere, ali bo zaprosil za digitalno potrdilo pri izdajatelju, npr. Ministrstvu za javno upravo (SIGEN-CA in SIGOV-CA digitalna potrdila), ali pa bo uporabil katerega od overiteljev, s katerimi ima DURS sklenjen sporazum. Vrsta digitalnega potrdila, ki jo uporabnik potrebuje, je odvisna od njegove vloge v eDavkih.

6.4.1.1 Vrste digitalnih potrdil

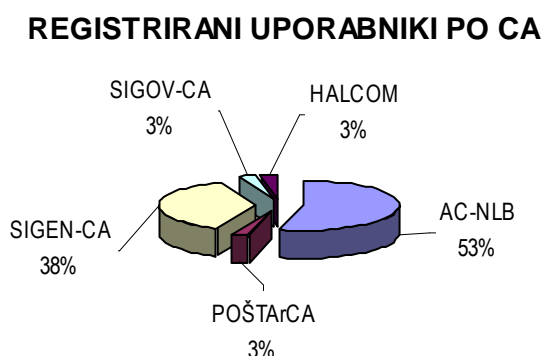
eDavki ločijo dve vrsti digitalnih potrdil:

- potrdila za zastopnike in pooblaščenca pravnih oseb ter za fizične osebe z dejavnostjo (samostojne podjetnike) in
- potrdila za fizične osebe.

Uporabnik, ki nastopa v obeh vlogah, potrebuje dve različni potrdili. Uporabnik lahko v e-davke prijavi in uporablja več digitalnih potrdil (različnih overiteljev) iste vrste. Njegova vloga in osebne nastavitve v eDavkih se s tem ne spreminjajo.

Izdajatelji digitalnih potrdil je DURS, ki ima sklenjen sporazum z overitelji digitalnih potrdil (pogoj za sporazum je vpis v Register overiteljev v RS pri pristojnem državnem organu).

Grafikon 1: Registrirani uporabniki po izdajateljih



Vir: edavki.durs.si.

6.4.2 Vloga za pridobitev potrdila

Slika 13: Zahteva za pridobitev digitalnega potrdila



Vir: <http://edavki.durs.si/OpenPortal/Pages/Registration/DigicertRequest.aspx>.

Fizične osebe, ki želijo pridobiti digitalno potrdilo SIGEN-CA na Ministrstvu za javno upravo, morajo vložiti zahtevo za pridobitev potrdila na posebnem obrazcu pri upravnih enotah. Obrazec je mogoče dobiti tako na upravnih enotah kakor tudi na spletni strani MJU ali na naslovu <http://www.sigen-ca.si/>. Postopek pridobitve potrdila, ki je za fizične osebe brezplačen, traja približno pet do največ deset dni. Digitalno potrdilo je v pristojnosti izdajatelja, zato se vloga za pridobitev digitalnega potrdila odda pri izdajatelju (za pravne osebe to opravi pooblaščen zastopnik).

6.4.3 Prevzem in namestitev digitalnega potrdila

Slika 14: Prevzem digitalnega potrdila



Vir. <http://edavki.durs.si/OpenPortal/Pages/Registration/DigicertInstall.aspx>.

Pred postopkom prijave v sistem eDavki je treba najprej na računalnik namestiti pridobljeno digitalno potrdilo. Prevzem in namestitev kvalificiranega digitalnega potrdila vključuje:

- sprejem gesla za prevzem po pošti,
- sprejem drugega gesla za prevzem po elektronski pošti,
- s pomočjo teh gesel se z ustreznega spletnega naslova prenese digitalno potrdilo in se shrani v računalnik ali na prenosljiv medij (npr. : pametna kartica, USB ključ).

Pametna kartica je plastična kartica v velikosti kreditne kartice z vgrajenim čipom, torej gre za mini računalnik. Le-ta omogoča varno generiranje, shranjevanje in uporabo ključev ter digitalnih potrdil. Za uporabo pametne kartice moramo poznati geslo in PIN. Najpomembnejša značilnost pametne kartice je, da zasebnega ključa ni mogoče izvoziti iz varnega dela čipa v nešifrirani obliki. Za uporabo pametne kartice moramo na računalnik imeti priključen bralnik pametnih kartic. Postopek prevzema in namestitve spletnega digitalnega potrdila je v pristojnosti izdajateljev, ki nudijo

natančna navodila na svojih spletnih mestih. Ko se na računalnik uspešno namesti digitalno potrdilo, se nadaljuje z naslednjim korakom, in sicer prijavo v sistem eDavki.

6.4.4 Prijava v e-davke

Slika 15: Prijava v e-davke



Vir: <http://edavki.durs.si/OpenPortal/Pages/Registration/RegistrationStart.aspx>.

Zelo pomembno je, da imamo ustrezno programsko in strojno opremo za uspešno namestitvev digitalnega potrdila. To je torej predpogoj za prijavo v e-davke.

Za uspešno namestitvev je potrebno imeti:

- skrbniške pravice v operacijskem sistemu in
- pravilno nastavljen spletni brskalnik.

Namestitvev digitalnega potrdila lahko traja tudi nekaj minut, odvisno od hitrosti uporabnikovega računalnika oziroma njegove povezave z internetom. V tem postopku se na računalnik naloži komponenta za elektronsko podpisovanje kontrola ActiveX za internet Explorer oziroma prijava na Netscape in Mozilla. Kasneje so uporabniku dani v pregled in elektronski podpis splošni pogoji za poslovanje v sistemu eDavki, ki imajo naravo posebne pogodbe. Z elektronskim podpisom teh pogojev postane uporabnik registrirani uporabnik sistema eDavki.

6.4.5 Pooblaščenje v eDavkih

eDavki omogočajo določenemu davčnemu zavezancu, da za opravljanje storitev elektronskega davčnega poslovanja pooblasti:

- fizično osebo,
- samostojnega podjetnika ali drugo fizično osebo, ki opravlja dejavnost ali
- pravno osebo.

Pooblastilo se lahko izvrši na dva načina:

- samostojno s strani davčnega zavezanca, ki je registriran v sistemu eDavki ali

- posredno preko pisnega ali ustnega pooblastila pri davčnem kontrolorju, s strani zavezanca, ki ni registriran v sistemu eDavki.

Pooblaščenje pri poslovnih subjektih (samostojni podjetniki, fizične osebe, ki opravljajo dejavnost in pravne osebe) delimo na:

- notranje pooblaščenje in
- zunanje pooblaščenje.

6.4.5.1 Notranje pooblaščenje

Notranja pooblastila so tista, ki jih zakoniti zastopnik poslovnega subjekta (pooblastitelj⁸) posreduje zaposlenim - fizičnim osebam (pooblaščenecem⁹) znotraj tega subjekta. Zakoniti zastopnik ne dodeli sam v sistemu eDavki ali posredno preko pisnega ali ustnega pooblastila pri davčnem kontrolorju pooblastil svojim zaposlenim, le ti nimajo nikakršnih pravic v sistemu. To pooblaščenje je možno le pri poslovnih subjektih, ne pa pri davčnih zavezancih - fizičnih osebah¹⁰.

Za notranje pooblaščenje je namenjen obrazec za dodelitev in preklic pooblastil v sistemu eDavki.

Notranje pooblaščenje zakonitim zastopnikom poslovnih subjektov (samostojni podjetniki, fizične osebe, ki opravljajo dejavnost, in pravne osebe) omogoča dodelitev pooblastil zaposlenim v poslovnem subjektu za delo v sistemu eDavki. Pred tem le-ti nimajo nobenih pravic za delo v sistemu eDavki (vse pravice so na začetku omejene na zakonitega zastopnika poslovnega subjekta).

Preko notranjega pooblaščenja lahko zakoniti zastopnik zaposlenemu dodeli pravice za opravljanje posameznih dejanj za poslovni subjekt, v katerem je zaposlen. V primeru, da je poslovni subjekt pooblaščen za opravljanje posameznih dejanj za druge fizične osebe ali poslovne subjekte, lahko zakoniti zastopnik preko notranjega pooblaščenja svoje zaposlene pooblasti tudi za opravljanje vseh ali le določenih dejanj za te fizične osebe oz. poslovne subjekte. V tem primeru je pooblaščenje možno le v obsegu in času dodeljenih pooblastil poslovnemu subjektu.

⁸ POOBLASTITELJ - pooblastitelj je poslovni subjekt oz. njegov zakoniti zastopnik, ki pooblašča zaposlenega v poslovnem subjektu za opravljanje posameznih dejanj v sistemu eDavki.

⁹ POOBLAŠČENEC - pooblaščenec je zaposleni pri poslovnem subjektu, ki se mu dodeljujejo pravice za opravljanje posameznih dejanj v sistemu eDavki.

¹⁰ PRIMER: Notranje pooblaščenje: zakoniti zastopnik poslovnega subjekta JAZ pooblasti zaposlenega - fizično osebo Ivana Novak za vnos, podpis, oddajo in pregled DDV obračunov poslovnega subjekta JAZ (pooblastilo se vnese na davčnem uradu, ki je pristojen za poslovni subjekt JAZ).

PRIMER: Notranje pooblaščenje: zakoniti zastopnik poslovnega subjekta JAZ pooblasti zaposlenega - fizično osebo Košir Blanko za vnos, podpis, oddajo in pregled DDV obračunov poslovnega subjekta ON (pooblastilo se vnese na davčnem uradu, ki je pristojen za poslovni subjekt JAZ).

6.4.5.2 Zunanje pooblaščenje

Zunanja pooblastila so pooblastila, ki jih zakoniti zastopnik poslovnega subjekta ali davčni zavezanec (fizična oseba)-pooblastitelj dodeli drugim osebam (pooblaščenecem), ki so lahko samostojni podjetniki, fizične osebe, ki opravljajo dejavnost, pravne osebe ali fizične osebe. Tudi ta vrsta pooblaščenja se lahko izvede samostojno s strani registriranega uporabnika v sistemu eDavki ali posredno preko pisnega ali ustnega pooblastila pri davčnem kontrolorju¹¹.

Za zunanje pooblaščenje je namenjen obrazec za dodelitev in preklic pooblastil v sistemu eDavki.

Zunanje pooblaščenje davčnim zavezancem omogoča, da pooblastijo drugo fizično osebo ali poslovni subjekt za opravljanje posameznih dejanj v sistemu eDavki.

6.5 POGOJI IN PRAVILNA UPORABA

Uporaba spletnih strani oziroma informacijski sistem eDavki je pogojena s pogoji in pravili uporabe, vključno z uporabniškimi navodili (»Sprotna zaslonska pomoč« s pripadajočim »Slovarjem izrazov«), kot tudi z veljavnimi predpisi Republike Slovenije na tem področju. S svojim pritiskom na gumb »podpiši« ob prijavi v e-davke uporabnik oziroma zavezanec izrecno soglaša z njihovo vsebino in vstopa v pogodbeno razmerje z DURS-om ter potrjuje, da je sposoben biti nosilec pravic in obveznosti iz tega pogodbenega razmerja (edavki.durs.si, 2005).

6.5.1 Uporaba

Ob prijavi v eDavke sklene zavezanec pogodbeno razmerje z DURS-om in se obveže, da bo spletne strani DURS-a uporabljal na zakonit način. Vsak zavezanec je odgovoren za poznavanje in spoštovanje kateregakoli oziroma vseh zakonov, podzakonskih predpisov, pravil in ureditve, ki se nanaša na uporabo informacijskega sistema eDavki.

6.5.2 Varovanje in zaščita

S tem ko smo stopili v pogodbeno razmerje z DURS-om, se obvezujemo, da bomo varovali svoj varni elektronski podpis oziroma osebno geslo ter zasebni ključ in jih ne bomo dajali tretjim osebam v uporabo ali na vpogled, pri čemer nosimo odgovornost za vsako škodo, ki je bodisi posredno ali neposredno povzročena zato, ker so tretje nepooblaščene osebe uporabile naš dostop do teh spletnih strani. Zavezujemo se,

¹¹ PRIMER: Zunanje pooblaščenje: zakoniti zastopnik poslovnega subjekta JAZ pooblasti poslovni subjekt ON za vnos, podpis, oddajo in pregled DDV obračunov poslovnega subjekta JAZ (pooblastilo se vnese na davčnem uradu, ki je pristojen za poslovni subjekt JAZ).

da bomo ob upoštevanju uporabniških navodil zagotovili najvišjo možno raven varnostnih ukrepov, ki bodo zagotavljali minimiziranje tveganj nepooblaščenega pristopa, spreminjanja in izgube podatkov in takoj obvestili DURS o vseh morebitnih nepravilnostih v zvezi s temi določili.

6.5.3 Odpoved

DURS lahko po svoji lastni presoji odpove ali začasno prepreči dostop in uporabo do teh spletnih strani brez predhodnega opozorila in kateregakoli razloga, predvsem pa zaradi kršenja teh pogojev in pravil uporabe ali katerega drugega ravnanja, za katerega DURS po svoji lastni presoji meni, da je nezakonit oziroma škodljiv do tretjih oseb. V primeru odpovedi ne bomo imeli več pooblastila za dostop do območja spletnih strani za prijavljene uporabnike in DURS bo uporabil vsa potrebna sredstva oziroma ukrepe za izvedbo te odpovedi. Prav tako pa lahko tudi uporabnik po lastni presoji in skladno z uporabniškimi navodili odpove sklenjeno pogodbeno razmerje z DURS-om. Če je za sklenitev uporabnik pogodbenega razmerja uporabil različne varne elektronske podpise različnih overiteljev, je za vsak elektronski podpis sklenil pogodbeno razmerje z DURS-om in zato vsako razmerje tudi samostojno odpove oziroma razveže. Odpoved, preklic ali izguba določenega varnega elektronskega podpisa pri določenem overitelju posledično pomeni tudi razvezo pogodbenega razmerja z DURS-om za ta varni elektronski podpis.

6.5.4 Povezave na druge spletne strani

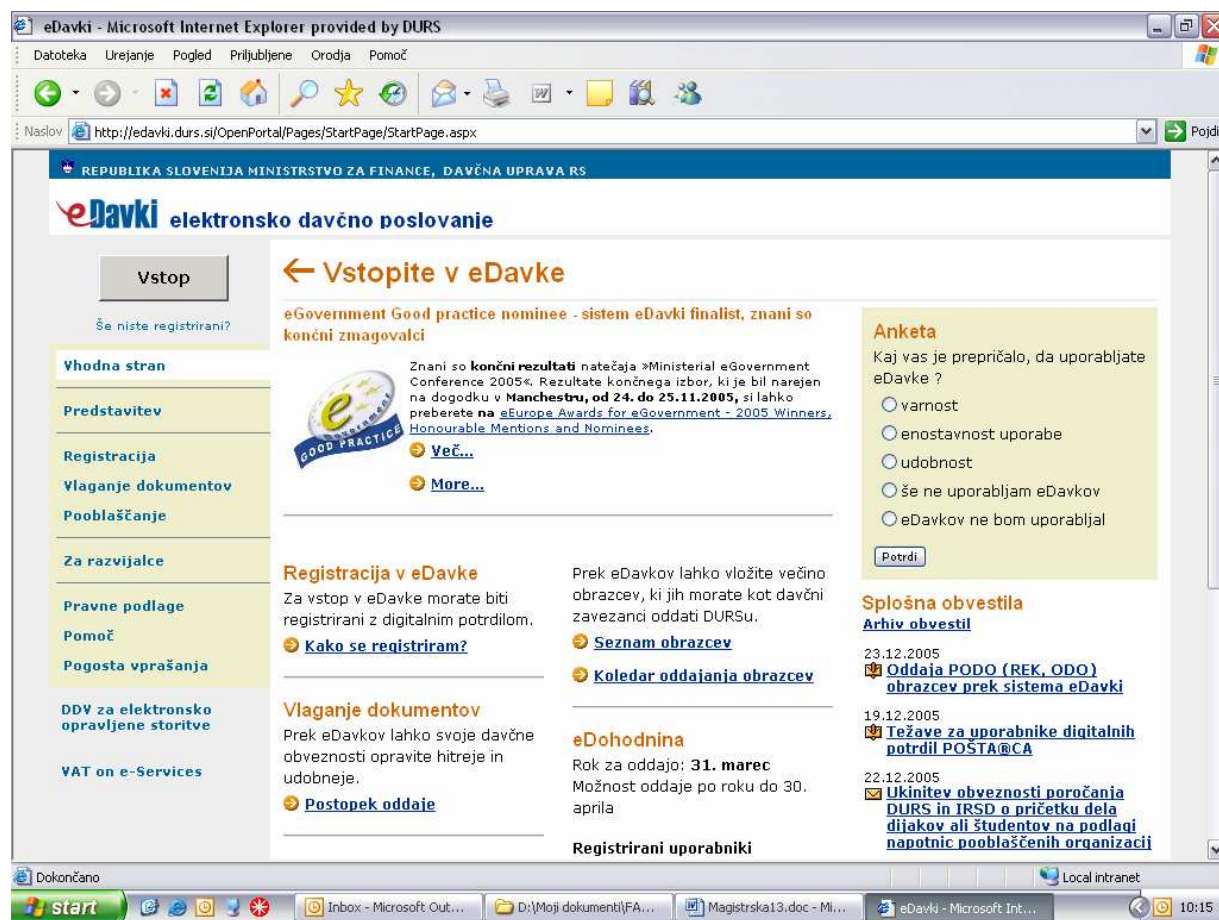
Nekatere povezave s teh spletnih strani vodijo na druge spletne strani, ki jih DURS ne upravlja, ne kontrolira niti ne preverja njihove vsebine. DURS ponuja te povezave uporabnikom le kot koristen dodatek. Navedene povezave na druge spletne strani ne predstavljajo priznavanja izdelkov, storitev ali informacij s strani DURS-a in ne pomenijo nobenih povezav med DURS-om in upravljalci teh povezanih spletnih strani. Ko izberemo povezavo na drugo spletno stran, smo se dolžni ravnati po pogojih in pravilih, ki jih postavlja njihov upravljalec in ki veljajo za te zunanje spletne strani.

6.5.5 Vsebina

DURS izrecno izjavlja, da se dokumenti v izdelavi ne morejo in ne bodo uporabili kot dokaz v postopku v pravnem smislu, zato DURS ne bo kontroliral nobenih vsebin, ki nimajo značaja zaključnih in oddanih dokumentov. Ne glede na povedano, si DURS pridržuje pravice (ne pa obvezo), da zbríše, premakne ali uredi katerokoli pošiljko, ki krši te pogoje in pravila. Nacionalno in mednarodno avtorsko pravo oziroma konvencija ščitijo vsebino teh spletnih strani, zato se zavezuje spoštovati vse navedbe avtorstva na teh spletnih straneh.

7. ELEKTRONSKO DAVČNO POSLOVANJE V PRAKSI

Slika 16: Portal eDavki



Vir: <http://edavki.durs.si/OpenPortal/Pages/StartPage/StartPage.aspx>.

7.1 ŽIVLJENJSKI CIKEL STORITVE E-POSLOVANJA

Pri analizi e-poslovanja je potrebno življenjski cikel storitve tega načina primerjati s klasičnim načinom.

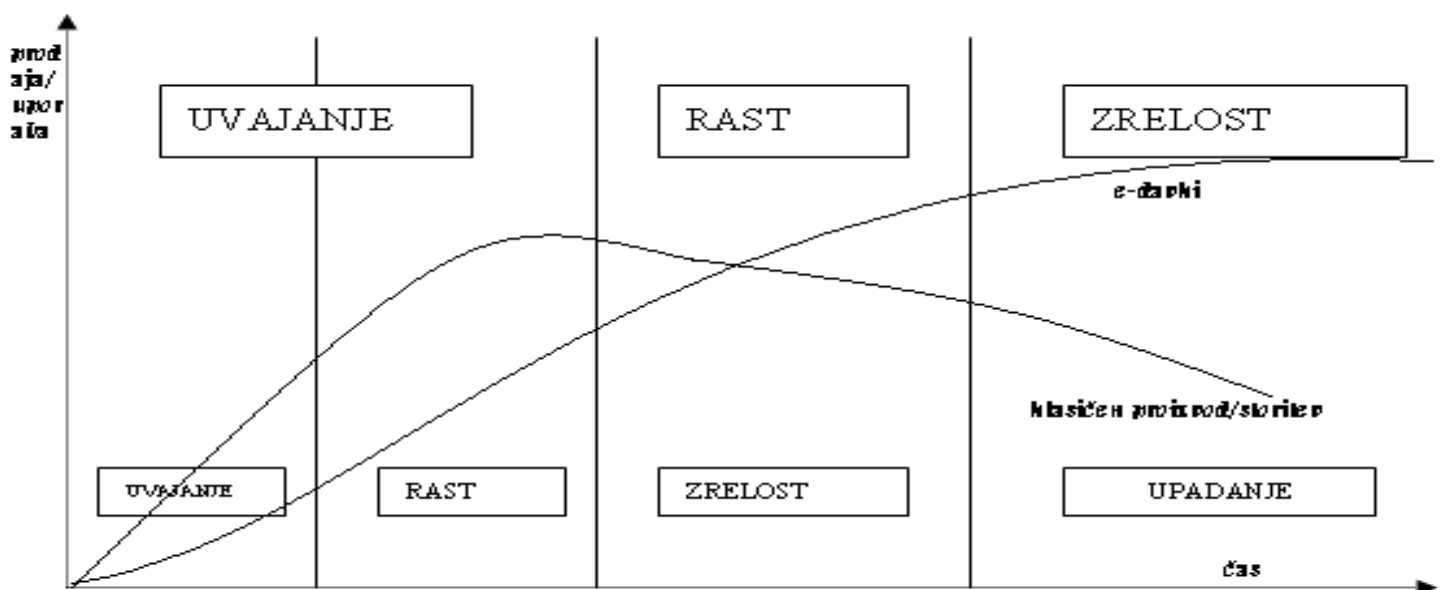
Kotler navaja štiri stopnje življenjskega ciklusa klasičnega izdelka oziroma storitve: stopnjo uvajanja storitve na trgu, stopnjo rasti, stopnjo zrelosti in stopnjo upadanja (Kotler, 1998, str. 355-366). Glede na delež zavezancev, ki so oddali dokumente (napovedi, obračune) preko sistema eDavki, lahko sklepamo, da gre za stopnjo uvajanja storitve in za uporabnike inovatorje. Na stopnji uvajanja lahko uporabnike razdelimo na več podskupin, ki različno hitro sprejemajo novo storitev (Kotler, 1998, str. 361):

- »inovatorji«; to je tista skupina, ki je drzna, pripravljena poskusiti nove izdelke in sprejeti tveganje. Ti uporabniki so dobro informirani in predstavljajo 2,5% uporabnikov.

- »prvi uporabniki«; ti uporabniki v svoji skupnosti veljajo za mnenjske vodje in sprejemajo nove ideje zgodaj, toda s previdnostjo. Predstavljajo 13,5% uporabnikov.
- »zgodnja večina«; to so uporabniki, ki sprejemajo izdelke, šele ko sta ga prvi dve skupini že sprejeli. Nove ideje sprejemajo prej kot povprečni ljudje, čeprav redko veljajo za vodje. Predstavljajo 34% vseh uporabnikov.
- »pozna večina«; to so uporabniki, ki so skeptični, nov izdelek sprejmejo potem, ko jih je večina že poskusila. Predstavljajo 34% uporabnikov.
- »zamudniki«; so omahljivci, ki so nagnjeni k tradiciji in ne marajo sprememb. Družijo se z ljudmi, ki prav tako prisegajo na tradicijo in sprejemajo novost le, kadar ta delno že pridobi lastnost tradicije. Predstavljajo 16% vseh uporabnikov.

Glede na to, da pri elektronskem davčnem poslovanju ne gre za klasično storitev, menim, da nadaljnji razvoj ne bo potekal v skladu s tipičnimi štirimi stopnjami življenjskega cikla storitev, to je »uvajanje-rast-zrelost-upadanje«, pač pa bo šlo za tri stopnje »uvajanje-rast-zrelost«, pri čemer bo stopnja uvajanja storitve verjetno precej dolga.

Grafikon 2: Primerjava med življenjskim ciklom klasične storitve in življenjskim ciklom storitve eDavkov



Vir: Kotler, 1998, str 355-366 in lasten.

eDavki so trenutno v fazi rasti, pričakovati pa je, da bodo v prihodnosti kmalu prišli v fazo zrelosti in široke uporabe, tako kot se to dogaja v nekaterih drugih državah, kar je prikazano v nadaljevanju.

7.2 PRIJAVNA SLUŽBA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

Prijavna služba na davčnih uradih v skladu s Politiko SIGEN-CA za poslovne subjekte sprejema zahteve za pridobitev / preklic / regeneracijo digitalnega potrdila, preverja istovetnost vsakega prosilca za digitalno potrdilo poslovnega subjekta in posreduje zahtevek pooblaščenim osebam overitelja na MJU.

7.2.1 Pridobitev

Odgovorna ali od nje pooblaščen oseba (vložnik zahtevka za pridobitev digitalnega potrdila) se zgleda z veljavnim osebnim dokumentom na davčnem uradu RS. Referent na davčnem uradu, ki opravlja delo prijavnih služb SIGEN-CA za poslovne subjekte, zanesljivo ugotovi istovetnost osebe. Vložnik mora referentu izročiti izpolnjen pisni zahtevek in ustrezna dokazila o registraciji poslovnega subjekta¹². Referent preveri, ali pisni zahtevek, ki ga je predložil vložnik, vsebuje vse obvezne podatke in podpise. Po ustaljenem postopku referent preveri skladnost podatkov o registraciji poslovnega subjekta v registru davčnih zavezancev in izvede tudi morebitne popravke.¹³ Na podlagi podatkov iz papirnatega zahtevka in podatkov iz javnih evidenc referent pripravi zahtevek za pridobitev digitalnega potrdila v elektronski obliki, ga natisne, da v preverbo in podpis vložniku, nato pa ga podpiše in ožigosa. Referent opozori vložnika, da preveri pravilnost podatkov na natisnjem zahtevku in če vložnik nima pripomb in je zahtevek podpisal, ga referent elektronsko podpiše. V nadaljevanju se podatki iz elektronskega zahtevka na zanesljiv način posredujejo izdajatelju digitalnih potrdil SIGEN-CA. En izvod natisnjenega zahtevka skupaj z zgoščenko SIGEN-CA preda dolžniku, drugega pa priporočeno po pošti posreduje izdajatelju digitalnih potrdil SIGEN-CA. Izdajatelj digitalnih potrdil SIGEN-CA na podlagi odobrenega zahtevka pripravi referenčno številko in avtorizacijsko kodo, ki sta unikatni za vsakega bodočega imetnika digitalnega potrdila posebej. Referenčno številko izdajatelj pošlje bodočemu imetniku digitalnega potrdila po e-pošti, avtorizacijsko kodo pa priporočeno po pošti. S pomočjo obeh števil in navodil za uporabo digitalnih potrdil z zgoščenko SIGEN-CA imetnik nato prevzame svoje digitalno potrdilo. Med organizacijo in izdajateljem digitalnih potrdil SIGEN-CA mora biti sklenjena pogodba, ki določa medsebojno razmerje med organizacijo in overiteljem na MJU. Poslovni subjekti lahko oddajo tudi več zahtevkov za pridobitev digitalnega potrdila. V tem primeru bo vsak naslednji zahtevek (od prvega oddanega naprej) posredovan kot obvestilo na SIGEN-CA, kjer nato ustrezno ukrepajo.

¹² Priloge obrazcu so: sklep sodišča o registraciji, sklep AJPEŠ-a o glavni dejavnosti, ki jo opravlja-obvestilo o vpisu v poslovni register Slovenije za poslovne subjekte ter fotokopijo pooblaščenih oseb ali odgovorne osebe.

¹³ Če referent ugotovi, da vložnik nima pravih podatkov bodisi o organizaciji bodisi o zaposlenih oziroma skrbnikih splošnih nazivov ali strežnikov v ustreznih registrih, mora o tem vložnika obvestiti in ga napotiti na pristojno službo, ki ureja register. Šele, ko vložnik uredi pravilnost podatkov v registrih, lahko zahtevek posreduje overitelju na MJU oziroma izdajatelju SIGEN-CA.

7.2.2 Preklic

Veljavno osebno in spletno digitalno potrdilo lahko poslovni subjekti prekličejo iz različnih vzrokov na kateremkoli davčnem uradu. Zahtevek za preklic digitalnega potrdila za poslovne subjekte lahko oddajo:

- odgovorna ali od nje pooblaščen oseba ali imetnik potrdila,
- če oseba predloži pravilno izpolnjen zahtevek ali
- če je zahtevek podpisan od odgovorne osebe ali imetnika (skrbnika).

Preklic je mogoče opraviti tudi elektronsko oziroma telefonsko.

7.2.3 Regeneracija

Veljavno osebno digitalno potrdilo lahko poslovni subjekti regenerirajo iz različnih vzrokov: izgubljen ali poškodovan nosilec ključnih podatkov za uporabo potrdila, pri čemer ni suma možnosti zlorabe, če ni mogoče avtomatično podaljševanje veljavnosti potrdila ter če dostop do potrdila ni bil izveden tako dolgo, da je potekla veljavnost ključa za digitalno podpisovanje.

Regeneracija se lahko zahteva samo za osebna digitalna potrdila.

7.2.4 Prijava in odjava v sistem ter delo z zahtevki

Do aplikacije za obdelavo zahtev lahko dostopajo le za to pooblaščen osebe, katere potrebujejo za delo:

- uporabniško ime in geslo ter
- svoje digitalno potrdilo SIGOV-CA, nameščeno na pametni kartici, in ustrezno programsko opremo za podporo le-te, za elektronsko posredovanje zahtevkov na SIGEN-CA.

Ob vstopu sistem ponudi pogovorno okno, v katerega se vtipka uporabniško ime in geslo za delo z aplikacijo. V čitalec pametne kartice pa referent vstavi svojo pametno kartico z digitalnim potrdilom, s katerim se zahtevki za digitalna potrdila poslovnih subjektov s pomočjo aplikacije, digitalno podpisane posredujejo na SIGEN-CA.

7.3 POSTOPEK VKLJUČEVANJA PODJETJA V ELEKTRONSKO DAVČNO POSLOVANJE NA PODROČJU DAVKA NA DODANO VREDNOST

7.3.1 Registracija davčnih zavezancev za davek na dodano vrednost

Davčni zavezanec je vsaka organizacija, pravna oseba in oseba, ki samostojno opravlja vsako proizvodno, predelovalno, trgovsko in storitveno dejavnost, vključno s kmetijsko dejavnostjo, kot tudi dejavnost izkoriščenja premoženja in premoženjskih pravic, ne glede na namen ali rezultat opravljanja dejavnosti. Davčni zavezanci se v sistem davka na dodano vrednost (v nadaljevanju DDV) vključijo po posebni registraciji. Davčna uprava vsakemu zavezancu za DDV izda posebno odločbo o vpisu zavezanosti za DDV v davčni register ter mu dodeli svojo identifikacijsko številko za davčne namene. V sistem DDV so se po Zakonu o davku na dodano vrednost¹⁴ dolžne vključiti vse pravne osebe in samostojni podjetniki posamezniki, ki so v preteklem koledarskem letu imeli več kot 5.000.000,00 SIT prometa oziroma katastrski dohodek kmetijskih in gozdnih zemljišč večji kot 1.500.000,00 SIT. Vložitev vloge za registracijo in izpolnjene prijavnice obrazce oddajo davčni zavezanci v elektronski obliki preko sistema eDavki.

7.3.2 Obračunavanje davka na dodano vrednost

Davčni zavezanec mora obračunati svojo davčno obveznost v davčnem obdobju. Za podjetje je to ponavadi koledarski mesec. Davčni zavezanci svoje obračune davčne obveznosti za DDV izkazujejo na obrazcih (obrazec DDV-O), ki jih predpiše DURS in potrdi finančni minister. Na njih je potrebno navesti:

- davčno obdobje,
- davčno številko,
- ločeno prikazati vhodni davek po splošni in zmanjšani stopnji,
- uvoz in izvoz,
- znesek obveznosti ali znesek zahteve za vračilo,
- zahtevo za vračilo.

Obračun je davčni zavezanec dolžan predložiti do zadnjega dne naslednjega meseca po poteku davčnega obdobja, kar je tudi rok za plačilo davčne obveznosti. Obračun je potrebno predložiti ne glede na to, ali je za obdobje dolžan plačati DDV ali ne. DDV se obračuna na podlagi zneskov na izdanih računih za opravljen promet blaga oziroma za opravljene storitve v davčnem obdobju. Davčni zavezanci imajo možnost poračunavanja predhodno plačanega (vstopnega) davka na podlagi obračuna

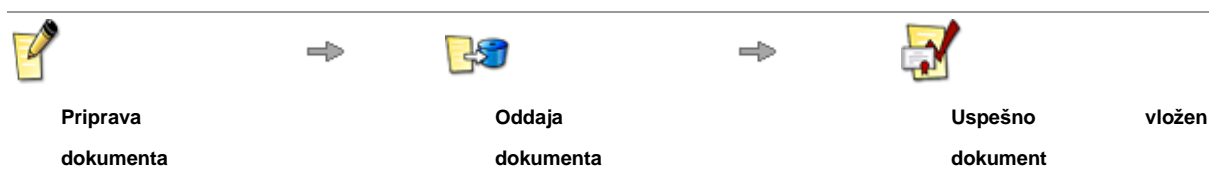
¹⁴ Ur. list RS, št. 25/2005.

izstopnega davka z vstopnim davkom, torej izračuna se razlika med vstopnim in izstopnim davkom.

Te obračune podjetja sedaj oddajajo preko portala eDavki. Seveda pa je pogoj registracija na portalu. Na tem portalu je registriranim uporabnikom na voljo DDV-O obrazec. Ta obrazec ima že izpolnjene osnovne podatke podjetja, tako da podjetje izpolni samo še številčne podatke o DDV. Obrazec lahko podjetje izpolnjuje postopoma, ker obstaja možnost, da lahko sproti shranjuje podatke-nepopolne davčne obračune, ne da bi to bilo vidno in dostopno davčni upravi. Na tem portalu so vidni vsi oddani davčni obračuni davčni upravi, kjer je tudi opredeljeno, ali so še v obdelavi in ali so uspešno zaključeni ali ne.

Primer vlaganja dokumenta : DDV-O

Slika 17: Izpolnjevanje obrazca



Vir: edavki.durs.si.

PRIPRAVA DOKUMENTA

Ko smo se uspešno prijavi v sistem eDavki, najprej kliknemo povezavo »Izberi obrazec za oddajo novega dokumenta«, nato pa iz seznama dokumentov izberemo obračun DDV. Prikaže se nam nov dokument DDV-O, v katerem izberemo obdobje¹⁵ ter nadaljujemo z izpolnjevanjem obrazca in oddamo vlogo.

¹⁵ 36. člen ZDDV Ur.l. RS št. 25/2005- Davčni zavezanec mora obračunavati davčno obveznost v davčnem obdobju. Davčno obdobje je koledarski mesec, če ni s tem zakonom drugače določeno. Za davčnega zavezanca, ki je v preteklem koledarskem letu dosegel promet blaga oziroma storitev v vrednosti do vključno 10,000.000 tolarjev, je davčno obdobje koledarsko polletje, za davčnega zavezanca, ki je v preteklem koledarskem letu dosegel promet blaga oziroma storitev od 10,000.000 tolarjev do vključno 20,000.000 tolarjev, je davčno obdobje koledarsko trimesečje. Pri začetku opravljanja obdavčljive dejavnosti se davčno obdobje določi glede na pričakovano vrednost prometa blaga oziroma storitev v prvem koledarskem letu.

Slika 18: Nov dokument

The screenshot shows the 'Nov dokument DDV-O' page on the eDavki portal. The page title is 'Nov dokument DDV-O'. Below the title, there is a message: 'Iz spustnega seznama izberite obdobje, za katerega želite izpolniti obrazec, in kliknite Naprej.' Below this, there is a dropdown menu for 'Izberi obdobje' with the selected range '1. december 2009 - 31. december 2009'. There is a checked checkbox for 'Predizpolni podatke iz zadnjega vložnega dokumenta (če obstaja)'. A 'Naprej' button is visible. Below the button, there is a section titled 'Navodilo za uporabo predloge "Priloga k obrazcu DDV-O za obdobje"'. It contains three numbered instructions: 1. 'Najprej izpolnite in oddajte DDV-O obrazec. Oddanemu dokumentu lahko pozneje dodate prilogo.' 2. 'Kliknite na spodnjo povezavo, prenesite prazno prilogo v obliki Word datoteke na svoj računalnik in jo izpolnite.' 3. 'Kliknite na povezavo za dodajanje priloge [Dokumenti -> Nov dokument -> Priloga](#) in sledite postopku za prilaganje datoteke.' There is a link for 'Priloga k obrazcu DDV-O za obdobje (101KB)'. At the bottom, there is contact information: 'Kontakt: DEVELOPMENT@hermes.si' and a footer: 'eDavki je portal za elektronsko poslovanje z davčnimi dokumenti. Različica 1.7.20.1 [18.2.2005 18:14:55, UZI] © 2003-2005 [Davčna uprava RS](#). Vse pravice pridržane.'

The screenshot shows the 'Oddaj vlogo' form. It has two input fields: 'Plačilo DDV' with value '71' and 'Vračilo DDV' with value '72'. Below these fields, there is a label 'Zahtevam vračilo (obvezno izbrati)' and radio buttons for '03', 'DA', and 'NE'. The form is identified as 'MF-DURS Obrazec DDV-03' and 'e-DDV_O_1'. There is a 'Oddaj vlogo' button and a row of smaller buttons: 'Shrani začasno', 'Pripravi vlogo', 'Izvozi', 'Tiskaj', and 'Prekini'. At the bottom, there is contact information: 'Kontakt: DEVELOPMENT@hermes.si' and a footer: 'eDavki je portal za elektronsko poslovanje z davčnimi dokumenti. Različica 1.7.20.1 [18.2.2005 18:17:58, UZI] © 2003-2005 [Davčna uprava RS](#). Vse pravice pridržane.'

Vir: edavki.durs.si.

ODDAJA DOKUMENTA

Izpolnjen obrazec je potrebno opremiti z digitalnim podpisom, preden se pošlje na strežnik, kar pomeni, da v prazno polje prepisemo varnostno kodo s slike in potrdimo podpis. Odpre se nam okno za izbiro certifikata in certifikat izberemo ter potrdimo. S tem je dokument vložen in poslan na DURS.

Slika 19: Oddaja dokumenta

eDavki samostojni podjetnik RS MF Davčna uprava RS

Janez Novak za Podjetje d.o.o. - DŠ: 87654321 (pravna oseba)

| | | | | | |
|---|----|---|---|----|----|
| Zavezanecem za DDV 8,5% | 31 | 0 | V Sloveniji 8,5% | 41 | 0 |
| Zavezanecem za DDV 20% | 32 | 0 | V Sloveniji 20% | 42 | 0 |
| Končnim potrošnikom 8,5% | 33 | 0 | Pri uvozu 8,5% | 43 | 0 |
| Končnim potrošnikom 20% | 34 | 0 | Pri uvozu 20% | 44 | 0 |
| Prejemniki blaga in storitev kot plačniki DDV | 35 | 0 | Pavšalno nadomestilo 4% | 45 | 0 |
| | | | Prejemniki blaga in storitev kot plačniki DDV | 46 | 0 |
| Obveznost DDV za davčno obdobje | 51 | 0 | Presežek DDV v davčnem obdobju | 52 | 0 |
| | | | Prenos iz preteklega obdobja | 61 | 0 |
| Šifra DDV | 71 | 0 | Vračilo DDV | 72 | 0 |
| | | | Zahtevam vračilo (obvezno izbrati) | 03 | NE |

Potrjujem resničnost navedenih podatkov.

Datum: 18.02.2005
Ime in priimek: Test1

MF-DURS: Obrazec DDV-O3 e-DDV_O_1.4

DigSig 1.1.1.19

Prepišite vamostno kodo s slike na levi: 050502

Kontakt: DEVELOPMENT@hermes.si

eDavki je portal za elektronsko poslovanje z davčnimi dokumenti. Različica 1.7.20.1 [18.2.2005 18:20:04, UZI]
© 2003-2005 Davčna uprava RS. Vse pravice pridržane.

Vir: edavki.durs.si.

USPEŠNO VLOŽEN DOKUMENT

Po uspešno vložnem dokumentu se izpiše obvestilo o uspešno vložnem dokumentu. Sistem nam posreduje digitalno povratnico o potrditvi uspešno vložnega dokumenta.

Slika 20: Potrditev uspešno vložnega dokumenta

eDavki samostojni podjetnik RS MF Davčna uprava RS

Janez Novak za Podjetje d.o.o. - DŠ: 87654321 (pravna oseba)

Podpisovanje dokumenta

Dokument ste uspešno vložili.

Stanje dokumenta lahko preverite na seznamu vložnih dokumentov, kjer lahko preverite tudi digitalno povratnico. Pri seznamu vložnih dokumentov lahko dokumentu dodate tudi priloge.

→ Preled dokumenta
→ Prenos digitalne povratnice

Kontakt: DEVELOPMENT@hermes.si

eDavki je portal za elektronsko poslovanje z davčnimi dokumenti. Različica 1.7.20.1 [18.2.2005 18:36:07, UZI]
© 2003-2005 Davčna uprava RS. Vse pravice pridržane.

Vir: edavki.durs.si.

7.4 INFORMACIJSKI SISTEM ZA IZMENJAVO INFORMACIJ O DAVKU NA DODANO VREDNOST–SISTEM VIES (VALUE ADDED TAX INFORMATION EXCHANGE SYSTEM)

Članstvo Republike Slovenije v Evropski uniji je med drugim pogojeno tudi z ustrezno administrativno usposobljenostjo slovenskih institucij, pristojnih za izvajanje usklajenega pravnega reda. Ob tem Evropska komisija na področju obdavčevanja daje velik poudarek prav vzajemni pomoči in administrativnemu sodelovanju med državami članicami Evropske unije. Davčna uprava Republike Slovenije je morala v Evropski uniji zagotoviti izvajanje pravnega reda Evropske unije s področja vzajemne pomoči in administrativnega sodelovanja.

Pravne podlage predstavljajo osnovo za vzajemno pomoč in administrativno sodelovanje med državami članicami EU, ki medsebojno izmenjujejo informacije z namenom preprečitve izpada davčnih prihodkov držav članic po odpravi kontrol na notranjih mejah.

Po vstopu Republike Slovenije v Evropsko unijo je okoli 75 do 80 % slovenske zunanjetrgovinske menjave postalo tako imenovani intrakomunitarni promet (približno tretjina vseh zavezancev pa oddaja kvartalna poročila zaradi poslovanja s tujino), kar pomeni promet blaga med državami članicami EU. Pristojnost za nadzor je tako prešla iz Carinske uprave RS na Davčno upravo RS, zato je bilo za namene DDV potrebno uvesti nov postopek nadzora. Mesto kontrole pretoka blaga, ki so ga do vstopa Slovenije v Evropsko unijo izvajali carinski organi na mejah s pomočjo spremnih in izvoznih dokumentov, je prevzel računalniško podprt sistem VIES.

Omenjeni sistem zagotavlja, da so nakupi znotraj Skupnosti podvrženi obdavčenju v skladu s predpisi. Davčni nadzor poteka preko sodelovanja med davčnimi administracijami s pomočjo ustrezno izgrajenega sistema izmenjave podatkov o davku na dodano vrednost (*VIES – Value Added Tax Information Exchange System*). To je sistem za izmenjavo podatkov o davku na dodano vrednost, ki zajema podatke o vseh dobavah znotraj držav članic Evropske unije. Sistem VIES povezuje 25 držav članic. Da je sistem res uporaben, kaže podatek, da je vsak teden več kot 2 milijona sporočil. Njegove prednosti so:

- hitrost,
- varnost,
- možnost posredovanja večjega števila podatkov,
- ne glede na število novih članic nobenih večjih težav pri delovanju sistema,
- stroški so porazdeljeni.

Ocena delovanja sistema VIES:

- preprečitveni učinek,
- povečuje vzajemno zaupanje med davčnimi upravami,
- je prvi projekt v informacijski tehnologiji na ravni Skupnosti,
- tehnično je dosežen cilj - dostop je neposreden in brez zamude.

Države članice so integrirale VIES sistem v njihove nacionalne kontrolne sisteme in so prepričane, da je VIES osnovni element za možnost kontrole po letu 1993.

Zahteve po izmenjavi in poizvedovanju podatkov narekujejo visoko razpoložljivost in zanesljivost VIES sistema. Davčna uprava se je odločila za izgradnjo informacijskega sistema v okviru lastnega razvoja, ki je integriran v obstoječo informacijsko okolje DURS. Vsaka država članica obdeluje v svoji nacionalni domeni in na lastnem računalniškem sistemu podatke o svojih zavezancih ter pripravlja podatke o prometu svojih zavezancev z zavezanci ostalih držav članic (tako imenovani intrakomunitarni promet), ki jih bo državam članicam dala na razpolago. Vsaka država članica komunicira z drugimi državami članicami preko svojega sistema, ki predstavlja vmesni strežnik (gateway) med nacionalno in evropsko domeno.

7.5 SKRBNIŠKI SISTEM E-DAVKOV

Spletna aplikacija eDavki je sistem za elektronsko davčno poslovanje. Glavni namen sistema je oddaja davčnih obrazcev na DURS, torej gre za nekakšno elektronsko vložišče. Uporabnikom je poleg dela z davčnimi obrazci (izpolnjevanje, začasno shranjevanje, spreminjanje, brisanje, uvoz, izvoz, priprava, oddaja, pregledovanje) omogočeno tudi pregledovanje svojih podatkov iz registra davčnih zavezancev (RDZ).

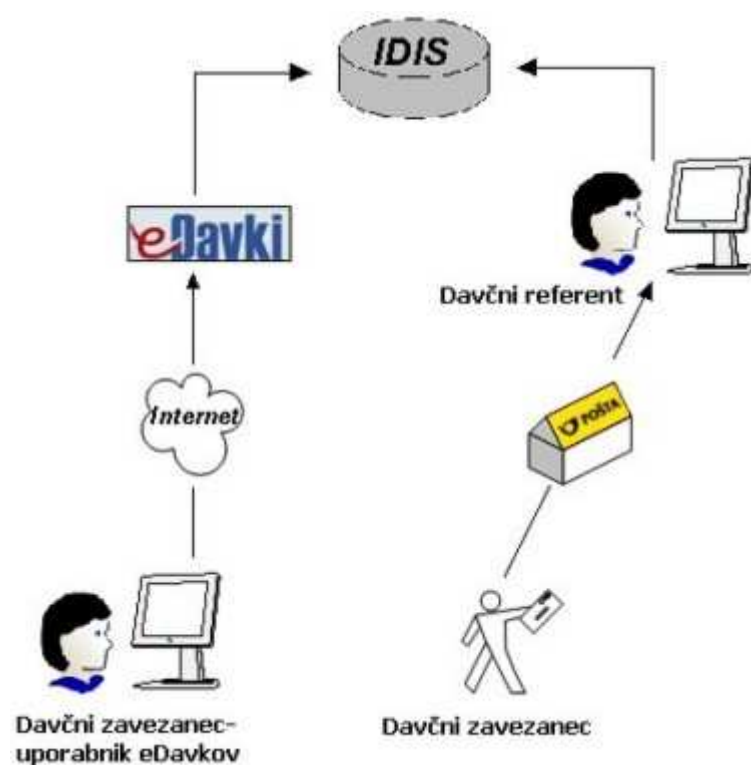
Skrbniški del uporabljajo poslovni in sistemski skrbniki sistema eDavki.

Poslovni skrbniki so kontrolorji na davčnih uradih in izpostavah. Njihovo delo je vezano predvsem na delo z davčnimi zavezanci. Pooblaščen so za upravljanje z davčnimi zavezanci, upravljanje z vloženi dokumenti davčnih zavezancev, urejanje pooblastil za davčne zavezance in pošiljanje osebnih obvestil davčnim zavezancem.

Sistemski skrbniki so na generalnem davčnem uradu. Njihovo delo je vezano predvsem na upravljanje s skrbniki. Poleg tega so pooblaščen še za urejanje pogostih vprašanj ter splošnih in skupinskih obvestil, pregledovanje dnevnika dogodkov, ročno proženje sinhronizacije in o(ne)mogočanje dostopa davčnim zavezancem.

Zunanji skrbniki (Inšpektorat za delo RS)

Slika 21: Oddaja obrazcev preko sistema eDavki



Vir: edavki.durs.si.

7.5.1 Registriranje novih skrbnikov

- Pridobitev digitalnega potrdila:
 - izpolnjen obrazec za pridobitev digitalnega potrdila: (<http://intranet/edavki/obrazci/vloga%20pridobitev%20digitalnega%20potrdila.doc>) se pošlje v GU Oddelek za obdelave podatkov.
 - po prejemu certifikata instalacija certifikata (pomoč informatikov).
- Prva prijava v eDavke preko naslova: (<http://edavki.durs.si/prijava>).
- Izpolnitev obrazca za dodelitev poslovnih vlog skrbnikom: (<http://intranet/edavki/obrazci/vloga%20za%20skrbnike%20na%20DU,DI.doc>), ki se pošlje v GU, Oddelek za obdelave podatkov.
- Oddelek za obdelave podatkov obrazec vnese in s tem omogoči delo kontrolorja v sistemu eDavki.
- Postopek namestitve čitalca pametnih kartic in prevzem digitalnega potrdila je v prilogi 2.

Glavne vloge skrbnikov:

- Pooblaščenje svojih zavezancev (na podlagi pisnih vlog zavezancev – obrazec za zavezance): <https://edavki.durs.si/OpenPortal/Pages/Mandates/>

- Pregledovanje oddanih dokumentov svojih zavezancev preko sistema eDavki (v primerih, ko zavezanec opozori na kak problem).

Zunanje pooblašanje

FIZIČNE OSEBE:

- prenos pooblastil na drugo fizično osebo,
- prenos pooblastil na pravno osebo.

PRAVNE OSEBE:

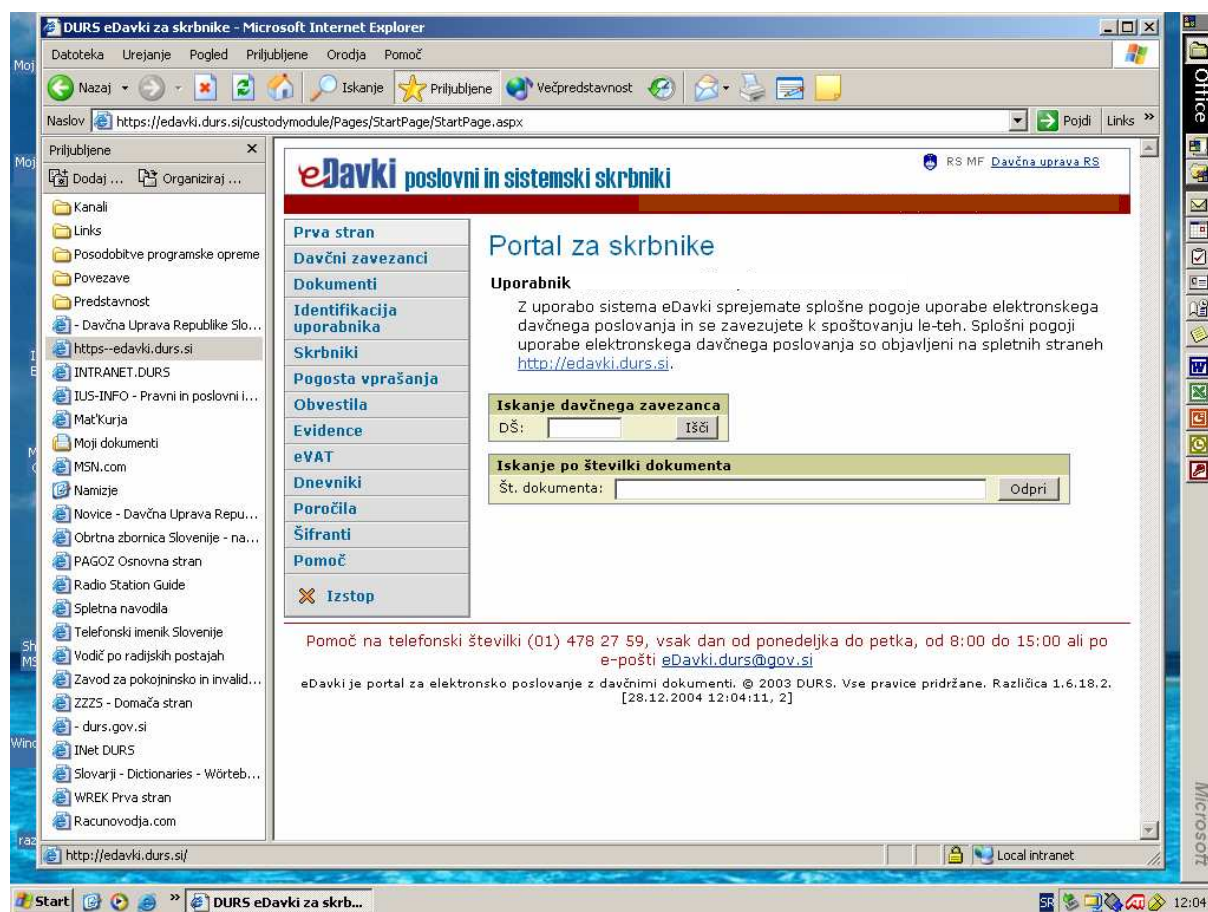
- prenos pooblastil na fizično osebo,
- prenos pooblastil na drugo pravno osebo.

Notranje pooblašanje

PRAVNE OSEBE:

- prenos pooblastil na zaposlenega v podjetju,
- prenos prejetih pooblastil na zaposlenega v podjetju.

Slika 22: Skrbniški sistem eDavkov



Vir: edavki.durs.si/custodymodule/Pages/StartPage/StartPage.aspx.

7.6 ELEKTRONSKA ODDAJA NAPOVEDI ZA ODMERO DOHODNINE

Sistem obdavčitve dohodkov fizičnih oseb v Republiki Sloveniji določa Zakon o dohodnini¹⁶. Dohodnina je sintetičen davek, kar pomeni, da obdavčuje več vrst dohodkov. Zakon temelji na načelu splošne obdavčitve davčne obveznosti, zato je v obdavčitev načeloma zajet vsak dohodek fizične osebe, ki je določen kot vir dohodnine in na načelu horizontalne enakosti dohodkov, kar pomeni, da so zajeti vsi dohodki fizične osebe, davčna obveznost pa je določena glede na višino dohodka, kar pomeni, da so osebe z nižjimi dohodki manj obremenjene z davkom, dohodki osebe z višjimi dohodki pa bolj. Prve obljube, da bo zavezancem za dohodnino omogočeno oddajanje obrazcev preko elektronskega poslovanja, so se v javnosti pojavile na prehodu leta 1999 – 2000. Zaradi zapletov pri javnem razpisu izvajalcev sistema e-dohodnina pa so bile obljube realizirane šele v letu 2004. Davčna uprava RS je ob koncu leta 2003 na spletni strani <http://edavki.durs.si/> vzpostavila javno dostopni in brezplačni servis eDavki za elektronsko davčno poslovanje, preko katerega lahko davčni zavezanci elektronsko izpolnjujejo nekatere davčne obveznosti, med njimi tudi dohodninsko napoved. Od 1. marca 2004 dalje je preko te spletne strani mogoče elektronsko izpolniti, podpisati in oddati tudi davčno napoved za odmero dohodnin za leto 2003 in naprej. Zavezanci za dohodnino za oddajo napovedi po elektronski pošti potrebujejo osebni računalnik z ustrezno programsko opremo, dostop do interneta ter digitalno potrdilo pristojnega overitelja.

Slika 23: Postopek oddaje napovedi za odmero dohodnine



Vir: edavki.durs.si.

PRIPRAVA DOKUMENTA

Postopek priprave dokumenta zajema izpolnitev obrazca napovedi za odmero dohodnine, katerega je možno ustrezno shraniti oziroma pripraviti za oddajo na strežnik. Podatki se enostavno vpisujejo v prazna polja, navodila za izpolnjevanje posameznih polj pa uporabniki pridobijo s klikom na naslov posamezne vrstice v tabeli.

¹⁶ Ur.list RS, št. 54/04

ODDAJA DOKUMENTA

Izpolnjen obrazec, je potrebno opremiti z digitalnim podpisom, preden se pošlje na strežnik, kar pomeni, da v prazno polje prepisemo varnostno kodo s slike in potrdimo podpis.

Slika 24: Oddaja dokumenta za dohodnino

The screenshot shows the 'eDavki fizična oseba' web interface. At the top, there is a navigation bar with 'Nazaj', 'Prva stran', and 'Pomoč' buttons. The user is identified as 'Janez Novak - DŠ: 07654321 (fizična oseba)'. The main content area contains several sections:

- Obključajte potrditveno polje, če ima vzdrževani družinski član lastna sredstva, ki podlegajo obdavčitvi (dobiček od prodaje vrednostnih papirjev, najemnina), davčni organ pa še ni izdal odmerne odločbe do oddaje te napovedi, namesto zneska.**
- Obključajte potrditveno polje in vnesite podatke, če za tega otroka plačujete preživnino ali če vam je bil zaupan po sodni odločbi (sporazumu, dogovoru o preživljanju).**
- Sorodstveno razmerje (sorod. razm.):** A - otrok / posvojenec, B - vnuk/-inja, C - zakonec, D - starši / posvojitelji, E - drugi člani kmetijskega gospodinjstva, F - pastorek/-rka

Below this is the section **Uveljavljanje olajšave za vzdrževane družinske člane**, with a sub-section 'Uveljavljam razliko do celotne višine posebne olajšave za vzdrževane družinske člane, za katere je posebno olajšavo uveljavlja/-a v svoji napovedi v tabeli B) III. zavezanec/-rka'. It includes a checkbox for 'DAVČNA ŠTEVILKA' and a note: 'vendar je zaradi prenizke osnove za dohodnino ne bo mogel v celoti izkoristiti.'

The next section is **Vračilo dohodnine**, with the text 'Preveč plačano dohodnino mi vrnite: po poštni nakaznici'.

At the bottom, there is a 'DigSign' logo with version '1.1.1.19', a grid image containing the security code '036926', a text prompt 'Prepišite varnostno kodo s slike na levi:', an input field with '036926', and a 'Podpiši' button. The footer contains contact information: 'Kontakt: DEVELOPMENT@hermes.si' and 'eDavki je portal za elektronsko poslovanje z davčnimi dokumenti. Različica 1.7.20.1 [18.2.2005 19:12:13, UZ1] © 2003-2005 Davčna uprava RS. Vse pravice pridržane.'

Vir: edavki.durs.si.

USPEŠNO VLOŽEN DOKUMENT

Po uspešno vložnem dokumentu se izpiše obvestilo o uspešno vložnem dokumentu. Sistem nam posreduje digitalno povratnico o potrditvi uspešno vložnega dokumenta.

Slika 25: Podpisovanje dokumenta



Vir: edavki.durs.si.

Seveda so imeli možnost oddaje e-dohodnine samo registrirani uporabniki, neregistrirani uporabniki pa so lahko obrazec računalniško izpolnili, natisnili in po pošti ali osebno dostavili davčnemu organu. Lahko pa so izpolnili obrazec za pooblastitev za oddajo e-dohodnine, s katerim so lahko pooblastili drugo osebo, ki ima digitalno potrdilo, za izpolnitev. Obrazec za pooblastitev je potrebno poslati po pošti ali osebno dostaviti pristojnemu davčnemu organu oziroma izpostavi. Registriranim uporabnikom so bile v letu 2005 v zaprtem sistemu eDavki na voljo storitve, kot so elektronska izpolnitev, podpis in oddaja obrazca napovedi, pomoč pri izpolnjevanju obrazca iz navodil za izpolnjevanje napovedi, informativni izračun dohodnine opozorilo na napake in drugo.

Uporabnikom e-dohodnine je zagotovljena varnost poslovanja v obliki identifikacije z osebnim kvalificiranim digitalnim potrdilom, preverjanja identifikacije s strani strežnika, podpisovanje dokumenta in žigosanje s časovnim žigom.

7.6.1 Analiza e-dohodnine 2003 in 2004

Ker se je napoved za odmero dohodnine preko sistema e-davkov oddajala že drugo leto, bom na kratko predstavil analizo e-dohodnine med letom 2003 in letom 2004.

V letu 2003 je bilo število vloženi napovedi za odmero dohodnine 1.154.339, število tistih, ki so oddali napoved elektronsko pa 16.842, v letu 2004 pa je bilo število zavezancev za oddajo dohodnine 1.167.025, elektronsko oddanih dohodnin pa 23.792.

Iz tega vidimo, da je oddaja e-dohodnine v letu 2004 narasla glede na število vseh vloženi napovedi za odmero dohodnine v primerjavi z letom 2003. V letu 2003, ko je

bilo prvič možno oddati napoved preko eDavkov, so bila prvotna pričakovanja glede števila oddanih napovedi prevelika, kar kaže, da so v prvem letu uvajanja e-dohodnine še vedno bolj zaupali klasični oddaji napovedi. Menim, da bo vsako leto uporaba e-dohodnine večja in da bo vedno večje število zavezancev oddalo napoved na takšen način, s čimer se bodo, kot je že bilo omenjeno, zmanjšale čakalne vrste pri izpostavah davčnih uradov, prav tako pa tudi možnosti napak v oddanih napovedih.

Zavezanci se ne odločajo za oddajo napovedi po elektronski obliki predvsem zaradi tega, ker si morajo pridobiti potrdilo Upravne enote, digitalnega potrdila, dohodnina pa se oddaja samo enkrat letno, zato teh potrdil ni smotrno pridobivati. Elektronsko davčno poslovanje je uspešnejše pri oddajanju drugih davčnih obrazcev.

Dohodnino bi morali spremeniti tako, da bi zavezanci napovedovali samo olajšave (račune in družinske člane), davčni sistem pa bil morali graditi na pravilnosti kontrolnih podatkov. Davčna uprava ima tako ali tako že vse podatke o prejemkih fizičnih oseb v svoji bazi podatkov, tako da podatke, katere napovemo v napovedi, samo prekontrolira, če se ujemajo z dejanskimi podatki v bazi. Vendar pa je tu velik problem, ker se podatki iz napovedi vnašajo ročno in pride pri vnosu velikokrat do napak, kar ima za posledico neskladje podatkov in veliko izgubljenega časa za iskanje napak in popravke. Tako bi davčna uprava odmerjala davek na osnovi podatkov, ki bi jih imela, vključila pa bi le olajšave, ki bi jih zavezanci predložili do 31.03.. S takšno bazo pravilnih podatkov bi se skrajšal čas vnosa napovedi (samo olajšav). Več časa pa bi lahko posvetili kontroli.

Zaradi vseh prednosti, ki jih prinaša e-dohodnina, ne pričakujem stopnje upadanja storitve. Uporaba storitev po pridobitvi osebnega digitalnega potrdila je razmeroma enostavna, zato se dosedanji uporabniki ne bodo ponovno odločili za tradicionalni način oddaje dohodninske napovedi.

7.7 ELEKTRONSKO DAVČNO POSLOVANJE NA DAVČNEM URADU CELJE

DAVČNI URAD CELJE

Davčni urad Celje teritorialno vključuje občine celjske regije in ga sestavlja šest davčnih izpostav: Izpostava Celje, Izpostava Laško, Izpostava Slovenske Konjice, Izpostava Šmarje pri Jelšah, Izpostava Žalec in Izpostava Šentjur pri Celju. Sedež davčnega urada Celje je na Aškerčevi ulici 12, v Celju, kjer je tudi sedež Izpostave Celje.

S 1.7.2005 je potrjena centralizacija davčnega urada Celje, kar pomeni, da davčne izpostave postanejo referati za odmero fizičnih oseb in da se odmere davkov

samostojnih podjetnikov in gospodarskih družb prenesejo v pristojnost davčnega urada, prav tako pa tudi področje knjigovodstva in izterjave.

ANALIZA EDP NA DAVČNEM URADU CELJE

Pri analizi elektronskega davčnega poslovanja na Davčnem uradu Celje sem si pomagal s podatki, povzetimi na skrbniškem portalu eDavkov. Skrbniški portal omogoča pregled vloženih dokumentov in prenos dokumentov v ustrezno evidenco za odmero davkov, pregledovanje dokumentov z napakami in pregled podatkov za pripravo raznih poročil.

V analizo sem vključil oddajo dokumentov na štirih zelo pomembnih področjih odmere davkov :

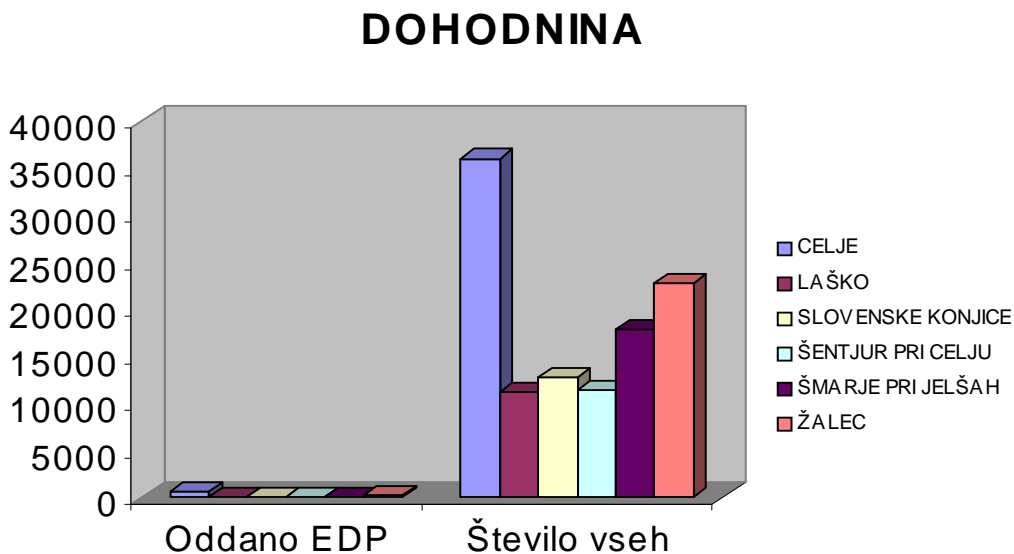
- dohodnina,
- davek na dodano vrednost,
- davek od dohodkov pravnih oseb,
- davek od dohodka iz dejavnost.

Na davčnem uradu Celje smo v letu 2005 prejeli 107.485 napovedi za odmero dohodnine, 22.374 obračunov za DDV, 5.534 obračunov davka od dobička pravnih oseb in 6.759 napovedi za odmero davka od dohodkov iz dejavnosti. Od teh 142.152 prejetih napovedi je bilo komaj 3,2 % oddanih preko sistema eDavkov.

Dohodnina

Napoved za odmero dohodnine se je v letu 2005 oddajala za prejemke fizičnih oseb oziroma vire dohodnine prejete v letu 2004. Preko sistema eDavkov se je napoved za odmero dohodnine v letu 2005 oddajala že drugo leto. Glede na odziv in zanimanje zavezancev v preteklem letu se je pričakovalo, da bo število oddanih napovedi preko sistema eDavkov v letu 2005 bistveno poraslo.

Grafikon 3: Primerjava med oddanimi napovedmi preko EDP in vsemi oddanimi napovedmi po izpostavah Davčnega urada Celje



Vir: DURS, 2005.

Na Davčnem uradu Celje je bilo število vseh oddanih napovedi za odmero dohodnine preko sistema eDavkov 1580 na vseh izpostavah Davčnega urada Celje, kar predstavlja komaj 1,5 % vseh oddanih napovedi na Davčnem uradu Celje.

Primerjava z letom 2004 je pokazala, da je v letu 2005 samo 489 več oddanih napovedi za odmero dohodnine preko sistema eDavkov, kot je bilo v letu 2004.

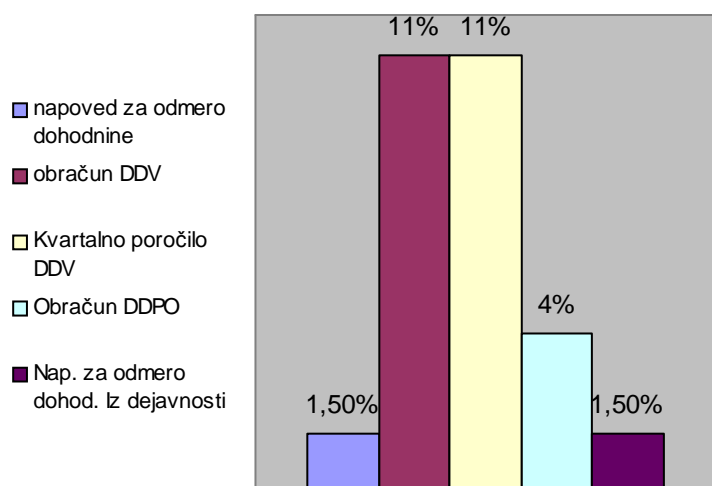
Pričakovanja davčne uprave še zdaleč niso bila izpolnjena. Zavezanci oddajajo napoved za odmero dohodnino še vedno raje na predpisanih obrazcih, zato bo potrebnih precej aktivnosti na področju informiranja zavezancev v zvezi z eDavki in morda tudi razmisliti o poenostavitvi postopka pridobitve digitalnega potrdila oziroma oddaje brez potrebnega digitalnega potrdila. Vsi menijo, da je postopek za elektronsko oddajo dohodnine prezahteven, ampak ne elektronska oddaja dohodnine, temveč pridobitev digitalnega potrdila glede na to, da se napoved dohodnine oddaja enkrat na leto.

Davek na dodano vrednost

Pristojnost obračunavanja in odmerjanja davka na dodano vrednost je na Davčnem uradu Celje. Vsi obrazci in obračuni se vlagajo na davčnem uradu, kajti na izpostavah ni oddelkov za DDV. Zato bom prikazal primerjavo oddaje obrazcev DDV z ostalimi elektronsko oddanimi obrazci.

V prvem polletju so zavezanci, samostojni podjetniki in gospodarske družbe vložili kar 22.954 obračunov in poročil za DDV, od tega 2604 preko sistema EDP.

Grafikon 4: Pregled odstotkov oddanih dokumentov preko EDP v letu 2005



Vir: DURS 2005.

Primerjava oddaje različnih dokumentov je pokazala, da je zavezancem zaenkrat še najbolj zanimiva uporaba eDavkov na področju DDV, saj je odstotek oddanih dokumentov pri DDV bistveno višji kot pri ostalih davkih. Zavezanci za DDV so predvsem samostojni podjetniki in pravne osebe, ki se sistema eDavkov tudi najbolj poslužujejo. Seveda je pa največji vzrok za oddajo obrazcev preko sistema eDavki na področju DDV ta, da se morajo obrazci za obračun DDV oddajati mesečno.

Davek od dohodkov pravnih oseb¹⁷

Obračun davka od dohodkov pravnih oseb je bil novost v oddaji dokumentov v letu 2005. Vseh oddanih obračunov na Davčnem uradu Celje je bilo 5.534 in od tega 220 preko sistema eDavkov, kar znaša 4 %.

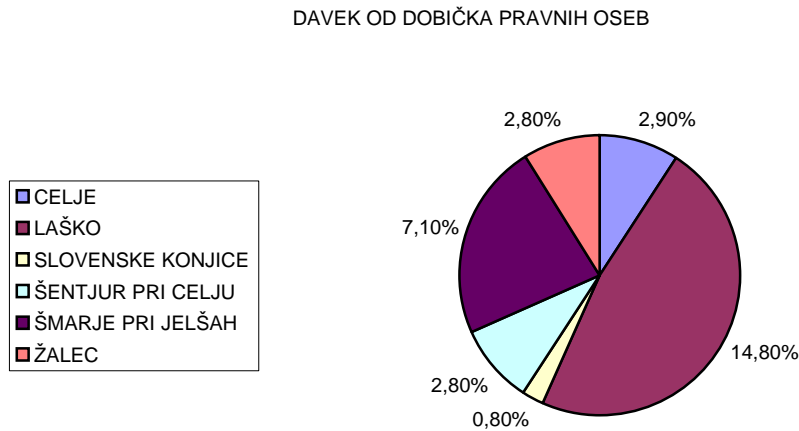
Tabela 1: Pregled oddanih obračunov preko EDP po izpostavah DU Celje

| IZPOSTAVA | Število oddanih obračunov | Število obračunov preko EDP |
|-------------------|---------------------------|-----------------------------|
| CELJE | 2.336 | 69 |
| LAŠKO | 385 | 57 |
| SLOVENSKE KONJICE | 604 | 5 |
| ŠENTJUR PRI CELJU | 462 | 13 |
| ŠMARJE PRI JELŠAH | 616 | 44 |
| ŽALEC | 1.131 | 32 |
| SKUPAJ | 5.534 | 220 |

Vir: DURS, 2005.

¹⁷ Ur. list RS št. 17/05 - Zakon o davku od dohodkov pravnih oseb

Grafikon 5: Pregled oddanih obračunov preko EDP po izpostavah DU Celje



Vir: DURS, 2005 .

Rezultati so presenetljivi, saj je bil na izpostavi Laško, kot najmanjši izpostavi na Davčnem uradu Celje, najvišji odstotek oddanih obračunov preko sistema EDP. Pretežni del obračunov je bil oddan s strani treh računovodskih servisov, ki opravljajo storitev vodenja poslovnih knjig za skoraj tretjino pravnih oseb zavezancev za obračun davka od dohodkov pravnih oseb in samostojnih podjetnikov (rezultat je razviden pri napovedi za odmero davka od dohodkov iz dejavnosti), ki spadajo v pristojnost Izpostave Laško.

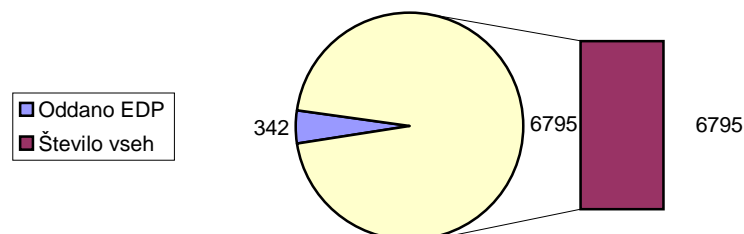
Davek od dohodka iz dejavnosti¹⁸

Napoved za odmero davka od dohodkov iz dejavnosti je tudi novost v letu 2005, zato število oddanih napovedi preko sistema EDP 342 od skupno 6.795 napovedi tudi ni presenetljiv. Napoved za odmero davka iz dohodka iz dejavnosti vključuje precej obveznih prilog, katerih vnos preko sistema EDP ni bil predviden. Vse obvezne priloge je potrebno skenirati in pripeti kot prilogo k napovedi ali pa v papirni obliki oddati na DURS. Prav to je povzročilo mnogo nezadovoljstva med uporabniki e-davkov.

¹⁸ Ur. list RS, št. 54/2004 – Zakon o dohodnini. Po določilih 41. člena zakona o dohodnini se dobiček zasebnika ugotovi tako, da se od prihodkov, ustvarjenih v koledarskem letu, odštejejo odhodki.

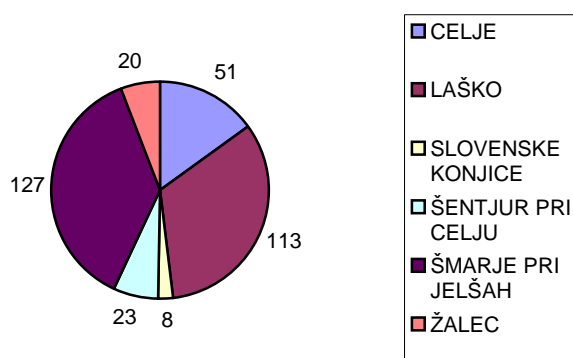
Grafikon 6: Pregled oddanih napovedi davka od dohodka iz dejavnosti preko sistema EDP in skupno število vseh na Davčnem uradu Celje

DAVEK OD DOHODKA IZ DEJAVNOSTI



Vir: DURS, 2005.

Grafikon 7: Pregled oddanih napovedi davka od dohodkov iz dejavnosti preko sistema EDP, po izpostavah Davčnega urada Celje



Vir: DURS, 2005.

Zaradi razmeroma visoke stopnje rasti penetracije osebnih računalnikov in rabe svetovnega spleta v gospodinjstvih (opremljenost gospodinjstev z osebnimi računalniki je na zelo visokem nivoju in dosega 64%, hitro se povečuje tudi dostop gospodinjstev do svetovnega spleta, ki se je potrojil v štirih letih (Poročilo o strukturnih reformah, 2004, str. 18)), lahko pričakujemo, da se bo uporaba e-storitev v prihodnjih letih povečala. Če bo DURS z ustreznimi aktivnostmi motiviral potencialne uporabnike k uporabi storitev, lahko razmeroma hitro doseže stopnjo rasti.

Cena elektronskih storitev je brezplačna oziroma stane toliko, kolikor stane pridobitev digitalnega potrdila in koliko za storitev dostopa do svetovnega spleta zaračuna

telekomunikacijski operater (ob predpostavki, da uporabnik že ima osebni računalnik oziroma javno dostopno točko do svetovnega spleta ter primerno programsko opremo). Digitalna potrdila SIGEN-ca Ministrstva za javno upravo so brezplačna. Tudi pri digitalnem potrdilu SIGOV-CA za potrebe državnih organov krije stroške Ministrstvo za javno upravo. Uporabniki storitev eDavki pa lahko kontaktirajo s ponudnikom preko e-naslova.

Da bo DURS čimbolj izkoristil in izboljšal rast uporabnikov e-storitev, bo potrebno izboljšati kakovost storitve in ji dodati nove značilnosti, izboljšati estetsko privlačnost, zamenjati oglaševanje zavedanja o storitvah z oglaševanjem za pridobitev naklonjenosti do storitev ter povečati interes uporabnikov za pogostejšo uporabo drugih e-storitev javne uprave.

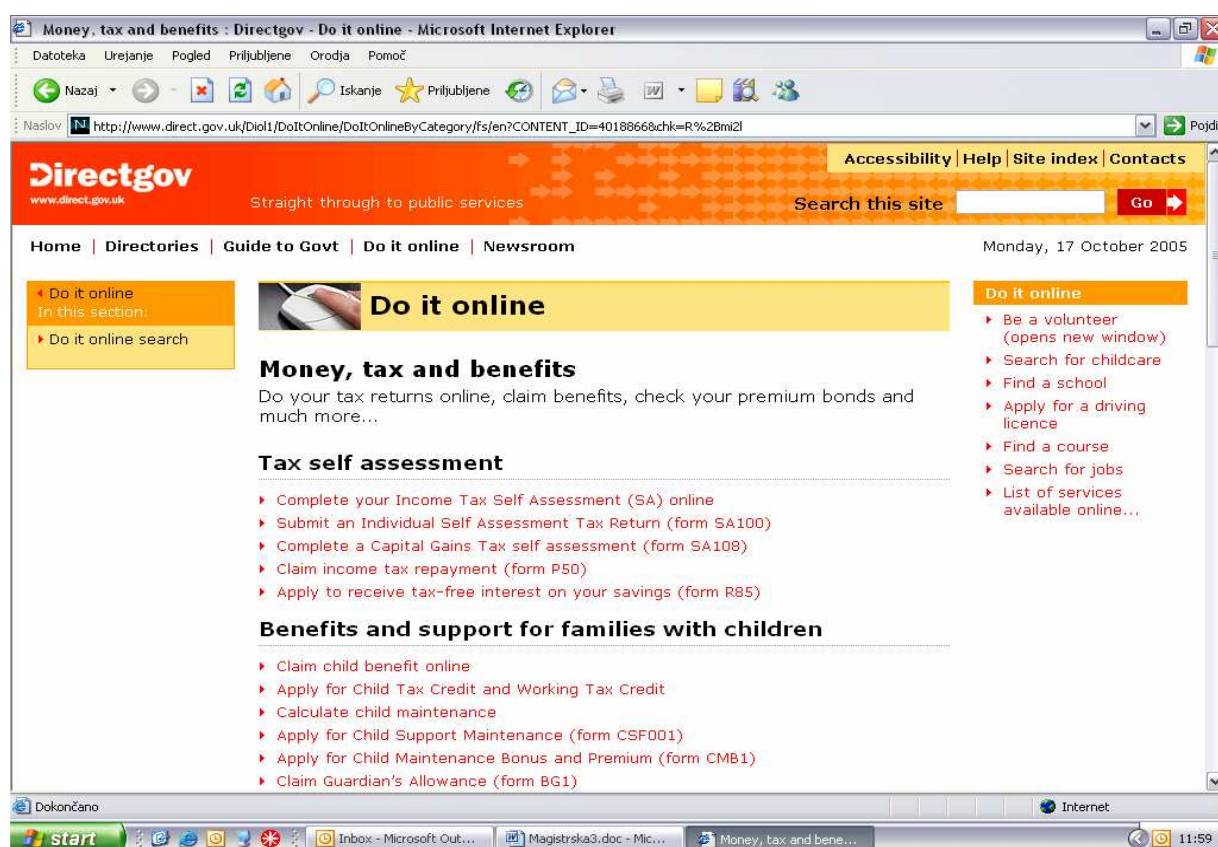
7.8 PRIMERJALNA ANALIZA SISTEMA E-DAVKOV Z NEKATERIMI DRŽAVAMI

Za praktično primerjavo sem se odločil, da bom medsebojno primerjal sisteme elektronskega davčnega poslovanja z dvema državama EU (Anglija in Irska) ter dvema tehnološko najrazvitejšima državama (Avstralija in ZDA). Dodana je tudi primerjava uporabe sistema eDavkov med Slovenijo in Norveško.

7.8.1 Elektronsko davčno poslovanje v Angliji

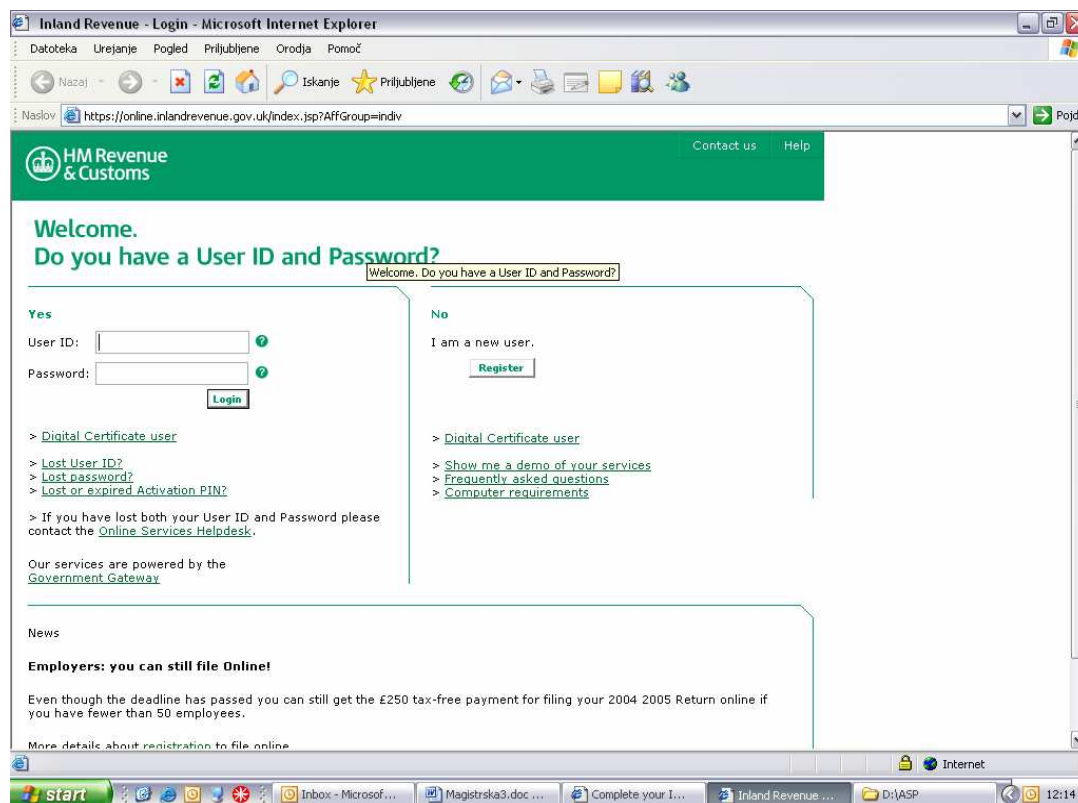
Na spletni strani www.direct.gov.uk ponuja angleška uprava celo vrsto storitev »online«. Na prvem mestu je ponujena možnost davčnih storitev. Tako lahko uporabnik izbira med več različnimi obrazci, s klikom na posamezni povezavo pa ga sistem preveže na druge strani, kjer si lahko stiska obrazce ali pa dobi druga informacije.

Slika 26: Spletna stran www.direct.gov.uk



Vir: www.direct.gov.uk.

Slika 27: Spletna stran www.inlandrevenue.gov.uk, na kateri se uporabnik prijavi v sistem



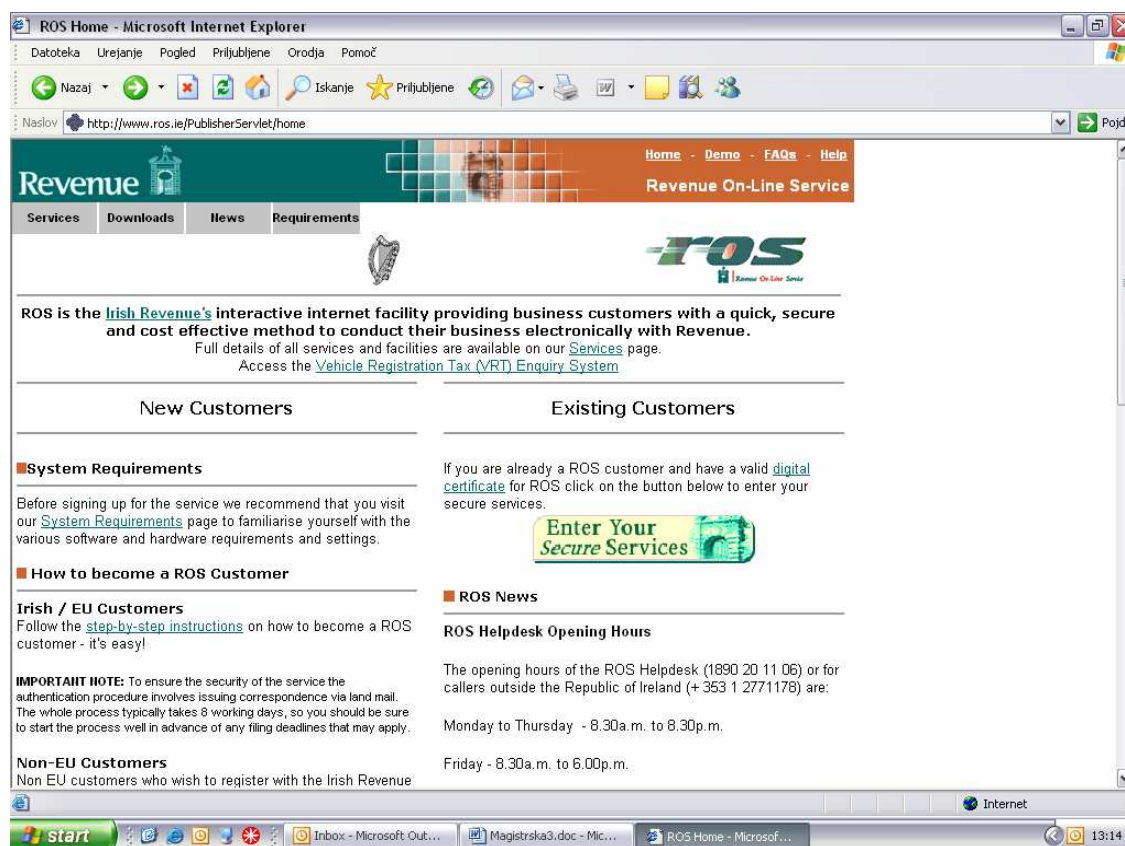
Vir: www.inlandrevenue.gov.uk.

Pri možnosti davčne odmere sistem preveže uporabnika na spletno stran Inlandrevenue.gov.uk, kjer se lahko le-ta prijavi prvič in nato naknadno v elektronsko davčno poslovanje. Seveda je potreben certifikat, ki se registrira na vladni spletni strani, uporabnik pa potrebuje tudi PIN številko.

Spletne strani so dobro urejene, čeprav ne obsegajo vsega davčnega sistema. Nekoliko nerodno je iskanje samo, saj na vladnih spletnih straneh ni direktne povezave, sistem pa vseskozi skače iz ene strani na drugo. Vseeno pa se uporabnik sčasoma navadi, tako da navigacija ni pretežka.

7.8.2 Elektronsko davčno poslovanje v Irski

Slika 28: Internetna stran www.ros.ie, ki obsega elektronsko davčno poslovanje



Vir: www.ros.ie.

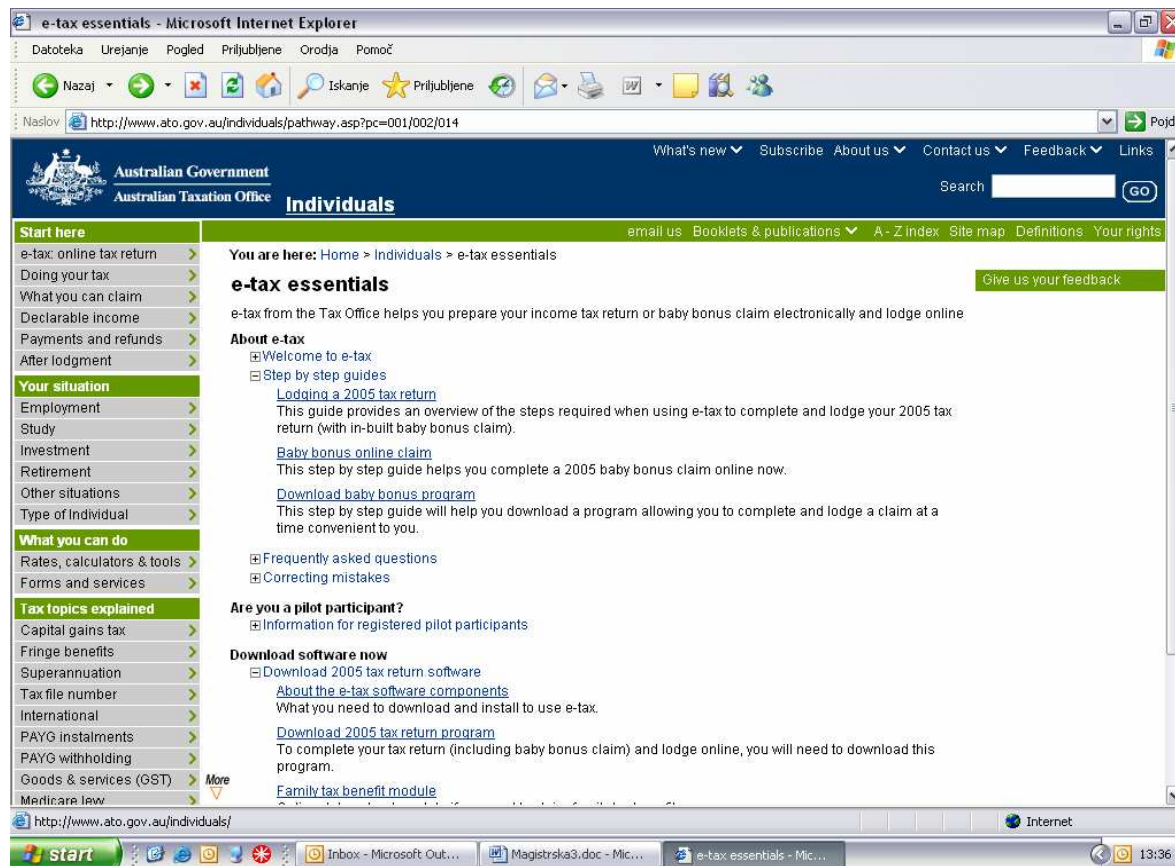
Sistem vodi uporabnika od začetka do zelene izbire (tudi interaktivno-s posebno predstavitvijo). Stranka lahko izbira tudi med več obrazci. Na svoj domači računalnik prenese poseben program, ki omogoča pripravo obrazcev »offline«, kasneje pa jih lahko že dokončane posreduje davčni službi.

Seveda sistem zahteva certifikat, uporabniško ime in geslo.

Strani so pregledne, lahko dostopne, mogoče je elektronsko davčno poslovanje z vsemi vrstami davkov. Tudi pomoč je izčrpna in koristna. Uporabnik ne more zaiti ali dolgo iskati zelene informacije.

7.8.3 Elektronsko davčno poslovanje v Avstraliji

Slika 29: Spletna stran www.ato.gov.au



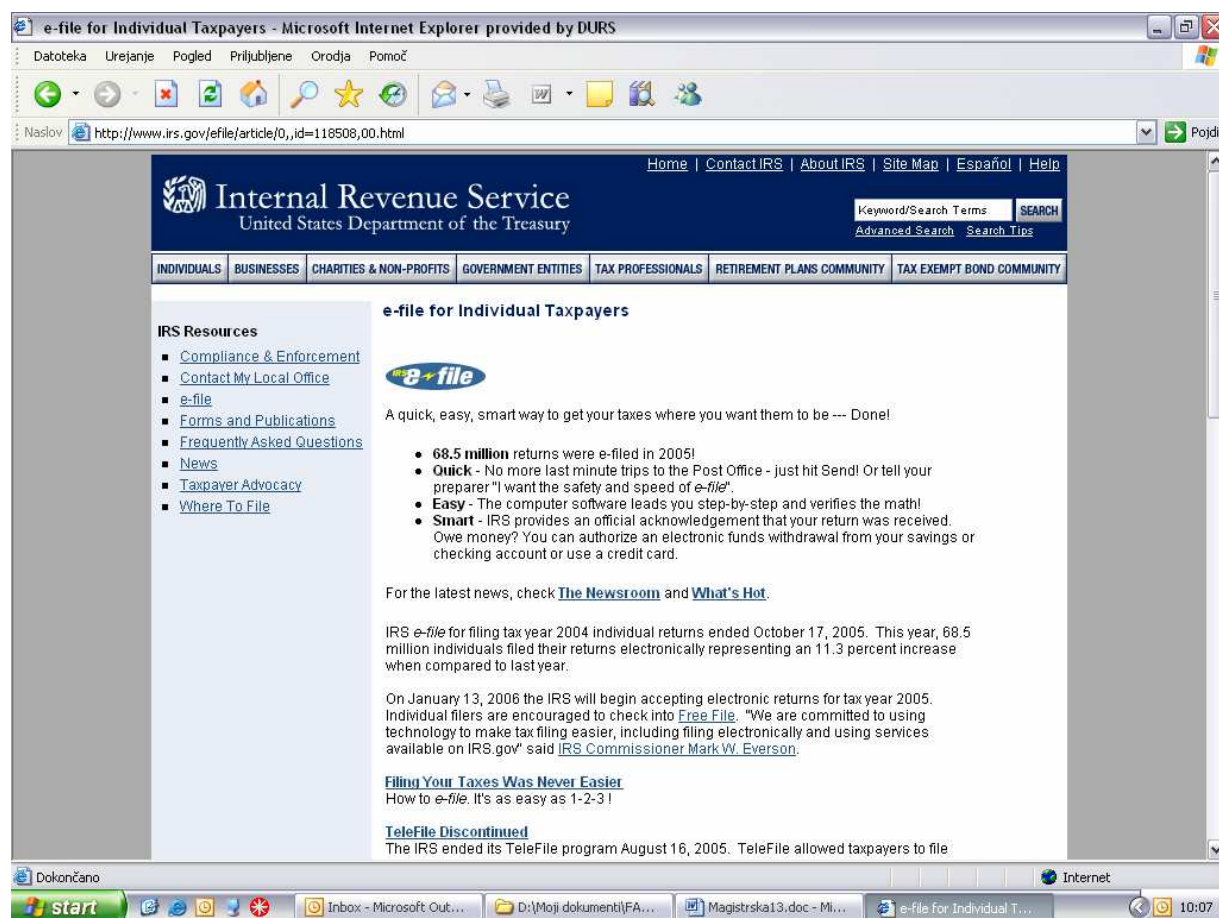
Vir: www.ato.gov.au.

Na tej spletni strani ponuja avstralska davčna uprava storitve elektronskega poslovanja. Sistem je zasnovan tako, da za vsako posamezno leto sproti uporabnik prenese poseben program, ki omogoča obračun in vračilo davkov. Nato se mora z davčno upravo pravilno identificirati preko gesla, uprava pa mu posreduje referenčno številko in datum potrditve. Na podlagi le-te lahko izve podatke o davčni napovedi.

Celoten sistem odlikuje preprostost, preglednost in lahka dostopnost. Niso potrebni nikakršni digitalni certifikati. V letu 2004 je 6% vse populacije oddalo davčno napoved preko elektronske poti (v Sloveniji približno 2%). Stran odlikuje tudi veliko število uporabnih informacij, tako da vsakdo lahko najde odgovor na težave in nejasnosti.

7.8.4 Elektronsko davčno poslovanje v ZDA

Slika 30: Spletna stran www.irs.gov/efile



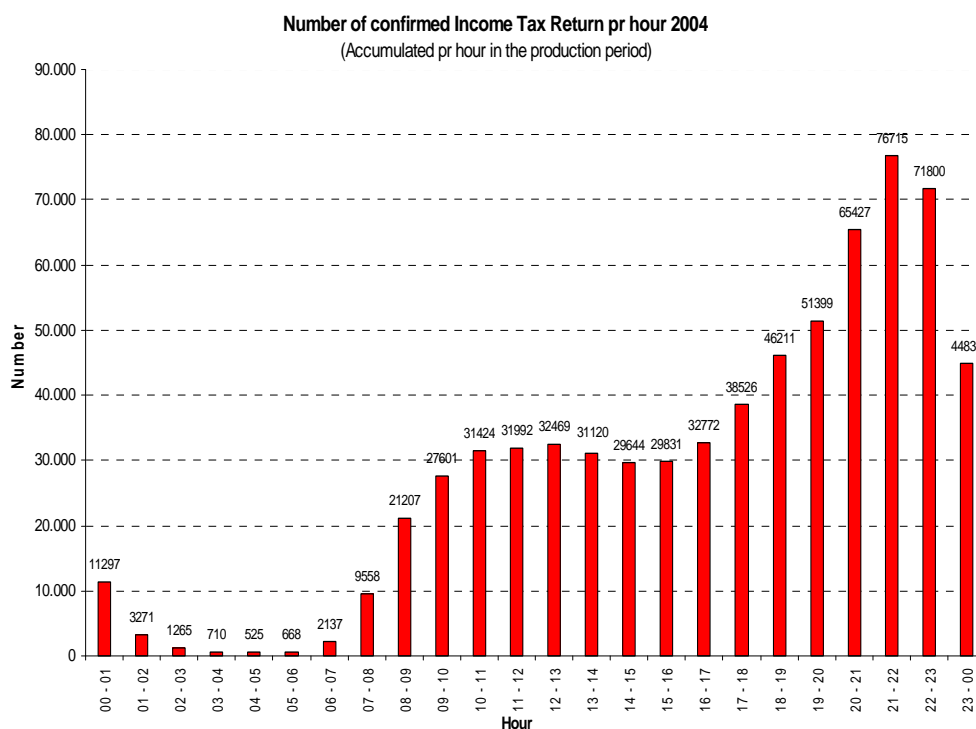
Vir: www.irs.gov/efile.

ZDA ima kot največja ekonomija sveta razvejan davčni sistem. Tudi elektronsko davčno poslovanje je razširjeno, saj je v letu 2005 skoraj četrtnina zavezancev izpolnila svojo napoved elektronsko, kar pomeni 11% porast iz preteklega leta. Zavezanec odda napoved v treh korakih. V prvem potrebuje obrazec (je na isti spletni strani), druge osebne podatke (razne številke), svoj PIN (ki si ga sam določi) ter še nekaj specifičnih podatkov, v drugem koraku izbere način poslovanja (osebno s svojim računalnikom, preko strokovnjakov, na spletu), v tretjem pa elektronsko izpolni dokument. Portal je tudi lahko dosegljiv.

Vsa stran izčrpno in podrobno predstavi vsebino in vodi uporabnika do cilja. Je lahko dostopna, ne zahteva nikakršnih certifikatov in posebne opreme, zato ne preseneča velik odstotek uporabnikov.

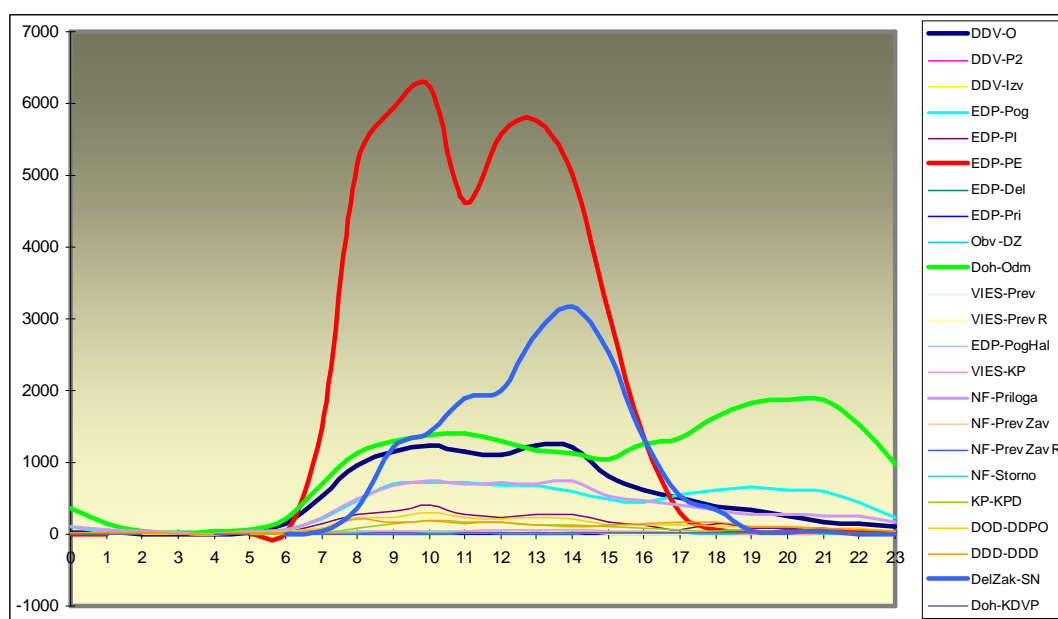
7.8.5 Primerjava uporabe sistema eDavki med Slovenijo in Norveško po uri

Slika 31: uporaba sistema elektronskega davčnega poslovanja v Norveški (po uri)



Vir: Gregori, Ivko: Izkušnje z upravljanjem sistema eDavki, NT konferenca 2005, Portorož, 2005.

Slika 32: uporaba sistema eDavki po uri v Sloveniji



Vir: Gregori, Ivko: Izkušnje z upravljanjem sistema eDavki, NT konferenca 2005, Portorož, 2005.

Tukaj vidimo razliko v uporabi sistema. V Norveški je frekvenca obiskov največja v večernih urah, v Sloveniji pa sredi dneva (skrbniki, ki so zaenkrat največji uporabniki, delajo med delovnim časom). Seveda je število dostopov v Norveški nekajkrat večje, kar je razumljivo, saj ima Norveška več prebivalcev. Če primerjamo število dostopov na število prebivalcev, ugotovimo, da ima Norveška približno 6-krat več dostopov in 2,2-krat večje število prebivalcev. Iz tega je razvidno, da je tam elektronsko poslovanje davčnih zavezancev bolj razširjeno.

7.8.6 Primerjava spletnih portalov elektronskega poslovanja

Na podlagi kriterijev avtorjev J. Nielsna in M. Gerkeša sem naredil primerjavo med spletnimi stranmi za elektronsko davčno poslovanje. Uteži (W) in ocene (1-10) sem izbral glede na svoje praktične izkušnje te vrste storitve in teoretične predpostavke. Med tehničnimi kriteriji sem izbral odzivni čas-hitrost, naslov strani, pisava-grafika, prijaznost do uporabnika, barve, okvirji-povezanost, varnost ter navigacija-krmarjenje. Vsebinski kriteriji pa so ažurnost-preglednost, pomoč, osebne nastavitve, kompleksnost, število storitev in celostna podoba.

Tabela 2: Primerjava med portali za elektronsko davčno poslovanje

| KRITERIJI | W | A-Slovenija | W*A | B-Anglija | W*B | C-Irska | W*C | D-Avstralija | W*D | E-ZDA | W*E |
|------------------------------------|----|-------------|-----|-----------|-----|---------|-----|--------------|-----|-------|-----|
| Odzivni čas, hitrost | 10 | 9 | 90 | 8 | 80 | 8 | 80 | 8 | 80 | 10 | 100 |
| Naslov strani | 8 | 7 | 56 | 6 | 48 | 8 | 64 | 7 | 56 | 8 | 64 |
| Pisava, grafika, slike | 8 | 8 | 64 | 7 | 56 | 8 | 64 | 8 | 64 | 8 | 64 |
| Prijaznost do uporabnika | 10 | 8 | 80 | 7 | 70 | 8 | 80 | 9 | 90 | 9 | 90 |
| Barve | 6 | 7 | 42 | 6 | 36 | 8 | 48 | 9 | 54 | 8 | 48 |
| Okvirji in povezanost | 8 | 8 | 64 | 7 | 56 | 8 | 64 | 9 | 72 | 9 | 72 |
| Varnost | 10 | 10 | 100 | 10 | 100 | 10 | 100 | 9 | 90 | 8 | 80 |
| Navigacija in krmarjenje (3 kliki) | 8 | 9 | 72 | 7 | 56 | 7 | 56 | 8 | 64 | 9 | 72 |
| Ažurnost, preglednost vsebine | 8 | 9 | 72 | 8 | 64 | 7 | 56 | 8 | 64 | 9 | 72 |
| Pomoč | 8 | 9 | 72 | 7 | 56 | 8 | 64 | 9 | 72 | 9 | 72 |
| Osebne nastavitve | 6 | 5 | 30 | 5 | 30 | 5 | 30 | 6 | 36 | 6 | 36 |
| Kompleksnost postopka | 10 | 5 | 50 | 4 | 40 | 5 | 50 | 8 | 80 | 9 | 90 |
| Število storitev | 8 | 9 | 72 | 10 | 80 | 10 | 80 | 10 | 80 | 10 | 80 |

| | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|-----|----------|-----|----------|-----|----------|-----|----------|-----|----------|------|
| Celostna podoba vsebine | 8 | 8 | 64 | 7 | 56 | 8 | 64 | 10 | 80 | 10 | 80 |
| Σ | 116 | 111 | 928 | 99 | 828 | 108 | 900 | 118 | 982 | 122 | 1020 |
| Mesto | | 3 | | 5 | | 4 | | 2 | | 1 | |

Vir: J. Nielsen (2000), M. Gerkeš (2001) in lasten.

Iz navedene analize sledi, da je po izbranih kriterijih najboljši portal IRS.gov/efile iz ZDA. Najboljši je tako po tehničnih kriterijih (odzivni čas, navigacija-krmarjenje) kot tudi po vsebinskih (kompleksnost, celostna podoba). Precej blizu mu je avstralski ato.gov.au portal, irski in angleški pa zaostajata.

Slovenski eDavki so nekje vmes; pri varnosti poslovanja (vseh potrebnih varnostnih postopkih) so pri vrhu, kar je razumljivo, saj je bila ta zahteva glavna pri zasnovi portala. To pa se ne odraža v anketi na spletni strani eDavkov: Kaj vas je prepričalo, da uporabljate eDavke?

Tabela 3: Kaj prepričuje uporabnike k EDP

| | | |
|---------------------------|-------------|--------|
| varnost | 75 glasov | 3,4 % |
| enostavnost uporabe | 681 glasov | 31,2 % |
| udobnost | 1016 glasov | 46,6 % |
| še ne uporabljam eDavkov | 305 glasov | 14,0 % |
| eDavkov ne bom uporabljal | 105 glasov | 4,8 % |

Vir: edavki.durs.si.

Pomanjkljivosti se kažejo predvsem zaradi kompleksnosti, saj je postopek relativno zapleten, čeprav glede na anketo (največ uporablja eDavke zaradi udobnosti) tega ni zaznati. Zgledi iz drugih držav kažejo, da je lahko tudi drugače. Tu je tudi največ prostora za izboljšave.

Ker je varnost elektronskega poslovanja pomemben dejavnik, se lahko to odraža tudi na uporabnosti (primer Anglije), to pa ni pogoj (primer Avstralije). Ker pa obstaja v državah z daljšo tradicijo tržnega gospodarstva več zaupanja v davčni sistem kot pri nas, so lahko na račun le neznatno manjše varnosti sistem bistveno poenostavili (primer ZDA-četrtnina elektronsko oddanih napovedi). Powsod pa je zaznati trend povišanja uporabe e-davčnega poslovanja, kar je glede na informacijsko družbo, v kateri živimo, pričakovano. V kratkem bi bilo težko pričakovati, da bi vsi izpolnili napovedi elektronsko ali da bi to postala obveza; trend vsekakor kaže konstantno naraščanje uporabe.

7.9 SWOT ANALIZA eDAVKOV

PREDNOSTI

Poslovanje brez papirja, uporaba elektronskega medija, dostopnost 24 ur na dan, 7 dni v tednu, 365 dni v letu, možnost uporabe na domu, službi, kjerkoli, natančnost, preglednost, hitrost, prihranek časa in denarja, relativno visoka varnost, dobra domača spletna stran.

SLABOSTI

Težko prilagoditi zakonodajo zaradi hitrih sprememb tehnologije, še vedno preveč opravil za začetek delovanja, zaenkrat še ne popolnoma brez papirjev (razne priloge), ni 100% dosegljivosti zaradi omejitev tehnologij, tradicija ni naklonjena takšnim oblikam, relativna zapletenost določenih postopkov, še ni za »vsakogar«, nujnost certifikata, nujnost predpisane specifične in dovolj zmogljive računalniške opreme, potrebno izobraževanje (predvsem skrbnikov), dokaj omejeni roki certifikatov, še vedno ročni vnosi vseh podatkov, večina obravnava eDavke samo kot elektronsko oddajo dohodnine, določena nepreglednost, problemi pri pooblašcanju, relativno zapleteno popravljanje morebitnih napak, relativno majhna razširjenost eDavkov, sistemski skrbniki rabijo precej tehnične podpore in navodil, zaostanek za drugimi podobnimi sistemi elektronskega davčnega poslovanja, relativna počasnost sistema, občasna preobremenjenost in nedostopnost, spletna stran eDavkov je samo v slovenščini (za razliko od E-uprave).

PRILOŽNOSTI

Hiter razvoj, vedno več storitev, vedno večje zaupanje v tovrstno poslovanje, vedno boljša informacijska infrastruktura, možnost hitre širitve obsega, možnosti pooblašcanja in svetovanja posameznih podjetij.

NEVARNOSTI

Varnost poslovanja (ni popolnega zaupanja), možnost zlorab, možnost pomot, ki lahko povzročijo materialno škodo, nezaupanje do tehnologije, izguba podatkov, zaradi določenih pomanjkljivosti obstaja možnost, da se sistem ne bo hitro razširil.

7.10 TRENUTNO STANJE, PREDLOGI IZBOLJŠAV IN SMERI NADALJNJEGA RAZVOJA

Sistem eDavki zaenkrat še ni zaživel v predvidenem obsegu, vsekakor pa opravičuje pričakovanja in vlaganja. Zaradi svoje dinamične narave je vseskozi v izpopolnjevanju in nadgrajevanju, tako da je pričakovati, da bodo ugotovljene slabosti iz SWOT analize zmanjšane ali v celoti odpravljene.

Trenutno stanje in pomanjkljivosti:

- eDavki so vseskozi v dopolnjevanju in nadgrajevanju. Vedno bolj pokrivajo davčno poslovanje, sledijo tudi spremljajoči davčni zakonodaji.
- Za elektronsko poslovanje je treba imeti ustrezno strojno in programsko opremo.
- Pridobiti je potrebno internetni dostop in digitalno potrdilo.
- eDavki so zanesljiv spletni servis, zato je potrebno izkoristiti vse ponujene prednosti.
- Težave se pojavljajo predvsem pri komponentah za digitalno poslovanje, različnih verzijah Jave, pooblaščanjih, tehničnih napakah pri strežnikih (sliki 33 in 34) ter pri raznih vsebinskih vprašanjih.

Predlogi izboljšav:

- Ker sistem še ni dovolj zmogljiv, je potrebno nadgraditi linije in strežnike v smislu hitrosti in zanesljivosti delovanja.
- Možnost nalaganja kakšne namestitvene datoteke, ki bi samodejno namestila vse potrebno (digitalno podpisovanje, Java).
- S certifikati in pametnimi karticami ter njihovo uporabo nastajajo težave, saj popolnoma brez systemske podpore in dodatnega izobraževanja ne gre.
- Potrebno bi bilo sistem EDP čimbolj predstaviti javnosti, da bi se ta seznanila s prednostmi; le tako bi se povečala razširjenost uporabe.
- Poenostavitev celotnega sistema (zgledi iz drugih držav kažejo, da je to mogoče).
- Določena opravila v zvezi z eDavki potekajo še vedno po starem, zato je potrebno vzpostaviti celotno elektronsko podporo.
- eDavke prilagoditi uporabi mobilnim tehnologijam (dlančnikom in mobilnim telefonom).

Nadaljnji razvoj naj bi po predlogu DURS potekal v naslednji smereh :

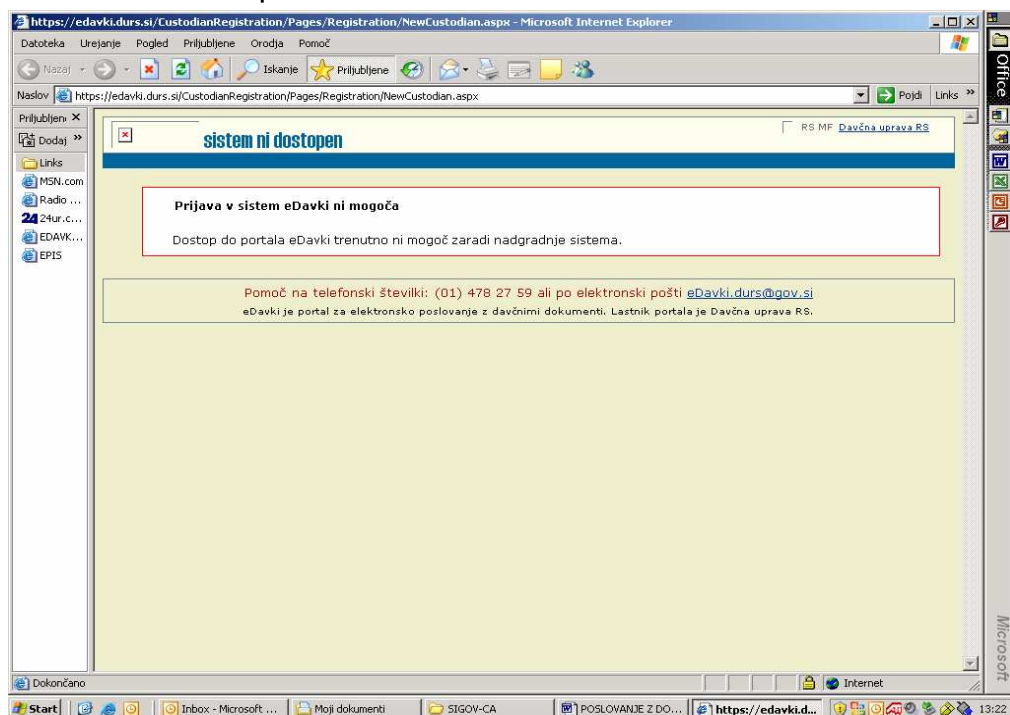
- Doseči, da preko eDavkov poslujejo vsi državni organi, predvsem oddaja REK obrazcev.

- Povečevati pomembnost oddaje dokumentov preko "SOAP" (Simple Object Access Protocol) storitev, to je integracijo med informacijskim sistemom zavezanca in sistemom eDavki.
- Ob uvajanju novih informacijskih sistemov (nadomeščanje DPx) bo sistem eDavki uporabljen v vseh tistih primerih, ko zavezanec dostavlja določene podatke davčni upravi, npr. NUSZ (nadomestilo za uporabo stavbnega zemljišča); sedaj so velik problem nekonsistentni podatki o zavezancih. Primer: občina bo poslala seznam zavezancev (npr. z EMŠO ali davčno številko), sistem eDavkov bo preveril, ali so osnovni podatki v redu (naslov...). Za nekonsistentne podatke oddaja podatkov na DURS ne bo možna (sistem jih bo zavrnil).
- V sistem EDP bo dodana opcija pregleda vseh knjigovodskih podatkov zavezanca (izpis kartice).
- DURS bo poskušal doseči tudi zakonska določila, da večji zavezanci s prometom nad določenim zneskom obvezno oddajajo dokumente preko sistema eDavkov.

V prihodnosti se obeta (če DURS z drugačnim strokovnim predlogom ne bo uspel), da bodo morali zavezanci oddajati REK obrazce po zaposlenih. Taka oddaja pa zahteva celotno poslovanje z dokumenti REK preko sistema eDavki.

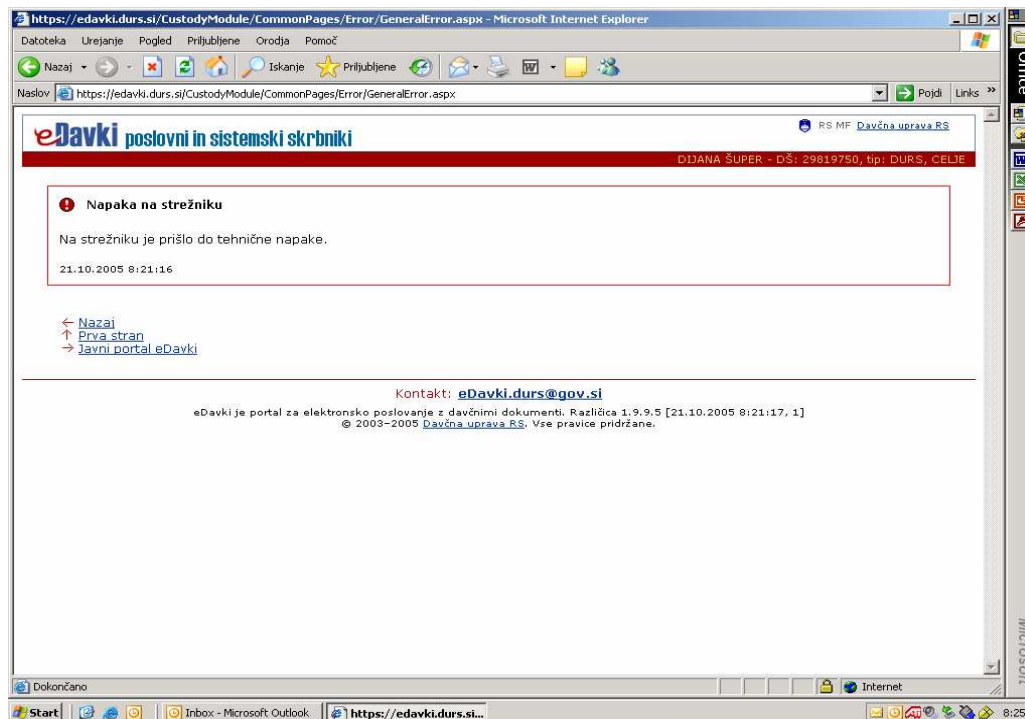
DURS preko vodstva, Help deska (pomoči) in preko kontrolorjev stalno propagira sistem eDavkov in si tako prizadeva za dvig števila prejetih dokumentov preko sistema eDavki.

Slika 33: Nedostopnost sistema eDavki



Vir: edavki.durs.si.

Slika 34: Napaka sistema eDavki



Vir: edavki.durs.si.

Takšni prikazi na ekranu naj bodo čim redkejši!

8. ZAKLJUČEK

E-poslovanje pomeni danes predvsem poslovati »elektronsko« na različnih področjih: povezovanju med potrošniki in organizacijami, notranjem poslovanju v organizaciji, poslovanju med organizacijami, poslovanju znotraj državne administracije in poslovanju s pravnimi in fizičnimi osebami.

Poleg pomembnih družbenih učinkov e-uprave, kot so boljši ugled in večje zaupanje v delovanje organov javne uprave, večja vključenost v procese javnega upravljanja, večja preglednost in nadzor nad delovanjem, niso nič manj pomembni ekonomski učinki. Med ekonomske učinke pa štejemo zmanjšanje stroškov za javno upravo in za uporabnike, manjše število odvečnih in nepotrebnih interakcij/transakcij ter s tem krajši procesi in manjši zaostanki pri reševanju zadev, večja personalizacija storitev, boljši dostop do informacij in dostop do več informacij iz enega mesta, boljša kakovost storitev in večje zadovoljstvo uporabnikov.

Posledično se menja tudi način upravljanja državnih služb, katerih delo se bo z vedno večjim prenosom poslovanja na internet moralo ustrezno prilagoditi. Zelo zahtevno bo uvajanje kompleksnejših, transakcijskih storitev, ki bodo omogočale, da se vse faze izbranega upravnega postopka izvedejo po elektronski poti, vključno z avtentifikacijo, plačevanjem upravnih taks ter povezavo med različnimi podatkovnimi viri. Potrebno bo izvesti reorganizacijo poslovnih procesov in postopkov znotraj uprave, integracijo različnih registrov in podatkovnih baz, potrebno bo vzpostaviti standardne obrazce, spremeniti in dopolniti zakonodajo, razviti nove predpise, klasifikacije ter standarde.

S to nalogo sem ugotovil, da si je Davčna uprava RS že na začetku postavila prekratke roke za uvedbo elektronskega davčnega poslovanja, saj je predvidevala, da se bo leto začelo izvajati že maja leta 2002. Dejansko se je projekt začel izvajati šele maja leta 2003. Na enotnem gospodarskem trgu, v kar je Slovenija vključena s 01.05.2004, je zelo pomembno pravilno odmerjanje davkov, predvsem zaradi naraščajočih davčnih utaj. Pomembno vlogo pri tem ima informacijski sistem za izmenjavo informacij o davku na dodano vrednost – sistem VIES (VAT Information Exchange System) v povezavi z transakcijami znotraj Evropske unije. Davčni nadzor bo z uporabo tega sistema potekal preko sodelovanja med davčnimi upravami držav članic EU.

Osnovni pogoj za razvoj elektronskega davčnega poslovanja je v tem, da ima država ustrezno razvito zakonodajo, ki podpira takšno poslovanje. Pomanjkanje zakonske ureditve je lahko velika ovira pri sporočanju pravno pomembnih in zavezujočih informacij v elektronski obliki. Zakonodaja je tudi eden izmed varnostnih elementov, ki ureja elektronsko davčno poslovanje z ustrezno pravno podlago. V nalogi je ugotovljeno, da ima slovenska država dobro razvito zakonodajo, ki podpira elektronsko davčno poslovanje in da ni ovir za razvoj tega poslovanja.

Davčno poslovanje je eno izmed zelo občutljivih področij poslovanja, zato je zanesljiva politika varovanja zasebnosti davčnih zavezancev in njihovih podatkov eno

od temeljnih načel elektronskega davčnega poslovanja. Davčni upravi portal e-uprava in eDavki prinašata številne prednosti in s tem postaja bolj odprta in prijazna do strank. Res pa je, da ima davčna uprava zaenkrat obilico težav zaradi nedodelane in nepreizkušene tehnologije, ki rabi preizkusno dobo in zaradi prepočasnega uvajanja storitev ne izpolnjuje pričakovanj uporabnikov.

Največjo obremenitev za poslovne subjekte in predvsem računovodske servise predstavlja izpolnjevanje in vlaganje davčnih obračunov na področju prispevkov in plač. Zaradi sprejete nove davčne zakonodaje, ki se uporablja od 1.1.2005 ter novih sprememb od 01.01.2006, predstavlja kompleksnost in obseg dokumentov najbolj zahtevno davčno področje za davčno administracijo in tudi za elektronsko davčno poslovanje.

Glede na to, da je bilo v prvem polletju leta 2005 na Davčnemu uradu Celje oddanih komaj 3,1 % dokumentov preko elektronskega davčnega poslovanja in da na ostalih davčnih uradih podatki niso nič bolj obetavni, bo potrebno poiskati razloge in ustrezno ukrepati, saj so pričakovanja davčne uprave bistveno višja.

Verjetno je iskati razloge v premajhni angažiranosti zavezancev, da bi si pravočasno priskrbeli digitalno potrdilo oziroma pooblastilo. Premajhno angažiranost pri poslovnih subjektih je iskati v nedograjenem sistemu na področju obračuna davka in prispevkov od plač ter nedodelane napovedi davka od dohodkov iz dejavnost zaradi oddaje obveznih prilog.

Pri elektronskem davčnem poslovanju mora biti varnost na prvem mestu. Zato so potrebni varnostni elementi, kot so digitalni certifikati in elektronski podpisi. Vendar je lahko tudi to vzrok določenim težavam in nezaupanju.

Primerjava z drugimi državami jasno pokaže, da je Slovenija sicer na dobri poti, vendar še vedno v zaostanku za nekaterimi. Tu bo potrebno še precej časa in dela, da bomo dohiteli najrazvitejše.

Sistem eDavki so zaenkrat samo transportni kanal. Elektronsko davčno poslovanje mora zaživeti v celoti. Z njim morajo v prihodnosti poslovati vsi organi države. Ustvariti morajo visoko stopnjo zaupanja med državljani. Šele takrat je pričakovati velik razmah takšnega načina sodelovanja države in državljanov, kar bo pripeljalo do medsebojnega zaupanja in seveda bolj racionalnega poslovanja državnih organov. To pa je tudi eden glavnih ciljev pri uvedbi e-uprave in elektronskega davčnega poslovanja.

9. LITERATURA

1. Bidgoli Hossein: Modern Information Systems for Managers, California: Academicpress, 1997, str. 12-15.
2. Bugarič Bojan: Globalni in evropski okviri reforme javne uprave. Slovenska uprava2. Ljubljana, 2001, str. 10-12.
3. 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. 10-12, 71-75.
4. Cleland Robin S.: Building successful brands on the Internet. Cambridge: University of Cambridge, 2000, str. 125.
5. Commission of the European Communities: Report on the application of Council Regulation EEC/218/92 on Administrative Cooperation in the field of indirect taxation (VAT), COM (2000) 28 final. Brussels 2000, str. 8-13.
6. CVI – Center vlade za informatiko: Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do 2004. Ljubljana, februar 2001, str. 5-30.
7. Debelak Slavko, Tadej Gabrijel: Elektronska komunikacija posameznika z upravo, Zbornik referatov DOK_SIS 2000. Portorož 2000, str. II-17-II-22.
8. Dussart Cristian: Transformative power of e-bussines over consumer brands. European Management Journal. Pergamon. London: 2001, oktober, str. 629-637.
9. Easson A. J.: Taxation in the European Community, European community Law Series. London: The Athlone Press, 1993, str. 20-28.
10. East Robert: Consumer Behaviour. London: Prentice Hall, 1997, str. 13.
11. European Commission: Implementation of the Intra-Community VAT and Fiscal Administrative Co-operation, workshop documents. Brussels: 2000, str. 101-120.
12. European Commission: Proposal for a Regulation amending regulation (EEC) 218/92 on Administrative Co-operation in the field of indirect taxation (VAT), str. 6-8.

13. Gebhart Thomas, Steven Scott: Delivering Online Customer Satisfaction. National Underwriter. 2001, Oktober, str. 37-38.
14. Gerkeš Maksimiljan: Snovanje spletnih strani in spletov , COBISS obvestila. [URL:http://home.izum.si/cobiss/cobiss_obvestila/2001_2/Html/clanek_01.html]21.12. 2001.
15. Godfrey Sue, Walsh John: The Internet: New era in customer service. European, 2000, str. 15-25.
16. Gradišar, Miro: Uvod v informatiko. Ljubljana: Ekonomska fakulteta, 2003, str. 18-25.
17. Gradišar Miro, Resinovič Gortan: Informatika v organizaciji. Kranj: Moderna organizacija, 1998, str. 17-23.
18. Gradišar Miro, Resinovič Gortan: Informatika v poslovnem okolju, Ljubljana: Ekonomska fakulteta, 2001, str. 20-28.
19. Gregori, Ivko: Izkušnje z upravljanjem sistema eDavki. Portorož: NT konferenca 2005, 2005, str. 10-44.
20. Gržanič, Evgen: Elektronsko poslovanje med državno upravo in zunanjimi subjekti. Magistrsko delo. Ljubljana: Ekonomska fakulteta, 2002, str. 63, 95.
21. Györkös, J; Živkovič, A.: Metode komuniciranja. Ljubljana: 1998, str. 1-7.
22. Jerman-Blažič, Borka, et al.: Elektronsko poslovanje na internetu. Ljubljana: Gospodarski vestnik, 2001, str. 13-17.
23. Jerman-Blažič Borka: Internet, Ljubljana: Novi forum, 1996, str. 12-15.
24. Jones O. Thomas, Sasser W. Earl Jr.: Why Satisfied Customers Defect. Harvard Business Review. Boston: Harvard Business School Press, 1996, str. 143-165.
25. Ključevšek, Rado: Informacijska varnost: standardizacija da ali ne? Ljubljana: Uporabna informatika, 11(2003), str. 216.
26. Klun, M; Dečman, M.: Elektronsko poslovanje v javni upravi s poudarkom na davčni upravi. Ljubljana: Javna uprava, 2002, str. 297-310.

27. Kotler Philip: Marketing management-trženjsko upravljanje: analiza, načrtovanje, izvajanje in nadzor. Ljubljana: Slovenska knjiga, 1998, str. 350-360.
28. Kovačič Andrej, Vintar Mirko: Načrtovanje in gradnja informacijskih sistemov, Ljubljana: DZS, 1994, str. 10, 11.
29. Kragelj, Boris: Evalvacija spletnih storitev. Diplomsko delo, Ljubljana: Ekonomska fakulteta, 2002, str. 2-3.
30. Kučič, Lenart: Kdo bo določal certifikate. Delo, januar 2004, str. 15.
31. Kučič, Lenart: Pod nadzorom ljudje bolje delajo. Delo, januar 2004, str. 14.
32. Kupnik, Matjaž: Objektno funkcijsko programiranje, Fakulteta za elektrotehniko, računalništvo in informatiko. Maribor: 2003, str. 6-7.
33. Nielsen Jakob: Designing Web Usability. Indianapolis: New Riders Publishing, 2000, str. 432.
34. Petauer, Boštjan: Obdavčitev elektronskega trgovanja. Ljubljana: 2002, str. 10., 133.
35. Porter E. Michael: Strategy and the Internet, Harvard Business Review. Boston: Harvard Business School Press, 2001, str. 60-79.
36. Pucihar, Andreja: Priložnost in težave elektronskega poslovanja med organizacijami v Sloveniji. Ljubljana, 1999, str. 7-13.
37. Reichheld F. Frederick: Learning from Customer Defections. Harvard Business Review, Boston: Harvard Business School Press, 1996, str. 233-257.
38. Reichheld F. Frederick, Sasser W. Earl Jr.: Zero Defections: Quality Comes to Services. Harvard Business Review. Boston: Harvard Business School Press, 1996a, str. 129-143.
39. Rubin, Jan: Pristopi za vrednotenje in oblikovanje spletnih strani podjetij. Diplomsko delo. Ljubljana: Ekonomska fakulteta, april 2003, str. 10-40.
40. Silič Marin, Colnar Marko, Krisper Marjan, Györkös Jozef: E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004 predlog 1.0. Ljubljana: CVI 2001, str. 4-10.

41. Sindel Kathleen: Loyalty Marketing for Internet Age: How to identify, attract, serve, and retain customer in an e-commerce environment. Chicago: Dearborn Financial Publishing, 2000, 345 str.
42. Skrt, Radoš: Apel podobo v splet postavi. Moj mikro, Ljubljana: februar 2004, str. 60-62.
43. Srinivasan S. et al: Customer loyalty in e-commerce: an exploration of its antecedents and consequences. Journal of Retailing, Pergamon, 2002, str. 41-50.
44. Starič, Avguštin, Matahlija, Goran: Poročilo o rešenih problemih uporabnikov sistema eDavki, Ljubljana: DURS, 2005, str. 1-4.
45. Špilar, Marjan: Elektronske davčne storitve za gospodarstvo. Ljubljana, 2004, str. 3-30.
46. Štampihar, Aleš: Nova vloga informatike. Sistem, Ljubljana, maj 2005. str. 8-11.
47. Toplišek, Janez: Elektronsko poslovanje, Ljubljana: Atlantis, 1998, str. 9-17.
48. Vidmar Tone: Računalniška omrežja in storitve, Ljubljana: Atlantis, 1997, str. 10-14.
49. Vintar, Mirko: Občan v razmerju do e-uprave. Zbornik referatov. VIII. Dnevi slovenske uprave. Portorož: Visoka upravna šola, 2001, str.315-337.
50. Vodrazka Karl: Umsatzsteuer und österreichische Betriebsprüfung in der Europäischen Union, Wien: Linde, 1997, str. 13-20.
51. Wechterbach Rado, Lokar Marija: Informatika, Ljubljana: DZS 1997, str. 15-20.
52. Woodruff Robert B, Customer value: The next source for competitive advantage. Journal of the Academy of Marketing Science, 1997, 139 str.

10. VIRI

1. Ato [[URL:http://www.ato.gov.au](http://www.ato.gov.au)], 10.12.2005.
2. Darwin [[URL:http://guide.darwinmag.com/technology/web/intranet/index.html](http://guide.darwinmag.com/technology/web/intranet/index.html)], 10.12.2005.
3. Davčni bilten, 8/9 2005.
4. Direct.gov [[URL:http://www.direct.gov.uk](http://www.direct.gov.uk)], 17.10.2005.
5. Direktiva Sveta 76/308/EGS – o vzajemni pomoči pri poravnavi terjatev, ki izhajajo iz poslovanja, ki so del financiranja Evropskega usmerjevalnega in jamstvenega sklada, ter iz prelevmanov in carin.
6. Direktiva Sveta 77/799/EGS – o vzajemni pomoči pristojnih organov držav članic na področju neposredne in posredne obdavčitve.
7. DURS [[URL:http://www.gov.si/durs](http://www.gov.si/durs)], 15.12.2005.
8. eDavki [[URL:http://edavki.durs.si](http://edavki.durs.si)], 1.12.2005.
9. Ekonomska fakulteta [[URL:http://www.cek.ef.uni-lj.si/u_diplome](http://www.cek.ef.uni-lj.si/u_diplome)], 10.12.2005.
10. e-uprava [[URL:http://e-uprava.gov.si/e-uprava/](http://e-uprava.gov.si/e-uprava/)], 1.12.2005.
11. Evropska unija [[URL:http://www.europa.eu.int/comm/taxation_customs/vies/en/vieshome.htm](http://www.europa.eu.int/comm/taxation_customs/vies/en/vieshome.htm)], 1.12.2005.
12. GOV.SI [[URL:http://www.gov.si/mju](http://www.gov.si/mju)], 21.11.2005.
13. Inlandravenous [[URL:http://www.inlandravenous.gov.uk](http://www.inlandravenous.gov.uk)], 17.10.2005.
14. Interna dokumentacija DURS.
15. Irs [[URL:http://www.irs.gov/efile](http://www.irs.gov/efile)], 17.12.2005.
16. Islovar [[URL:http://www.islovar.org](http://www.islovar.org)], 03.01.2006.
17. Kazenski zakonik (Ur. list RS, št. 95/2004).

18. Konvencija o varstvu človekovih pravic in temeljnih svoboščin (Ur.l. RS (13.6.1994) MP, št. 7-41/1994 (RS 33/1994).
19. Konvencija o varstvu posameznikov glede na avtomatsko obdelavo osebnih podatkov (Uradni list RS(28. 2. 1994)-MP, št. 3-18/1994 (RS 11/1994).
20. Lastni viri.
21. Management Journal, Pergamon, 2000, 18, str. 85-92.
22. Metodologija vodenja projektov v državni upravi, CVI, 1996.
23. Microsoft [URL:<http://www.microsoft.com>], 15.11.2005.
24. MJU [URL:<http://www.mju.gov.si/>], 12.12.2005.
25. Navodilo o ravnanju s tajnimi podatki ter o načinu varovanja tajnih podatkov v Ministrstvu za finance in organih v njegovi sestavi.
26. Poročilo o strukturnih reformah, Ljubljana, Vlada RS, Urad RS za makroekonomske analize in razvoj, interno gradivo, 2004.
27. Pravilnik o fizičnih, organizacijskih in tehničnih ukrepih ter postopkih za varovanje podatkov, ki so davčna tajnost (Ur. list RS, št. 28/2005).
28. RIS [URL:<http://www.ris.org>], 11.11.2005.
29. Ros [URL:<http://www.ros.ie>], 20.12.2005.
30. Uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje (Ur.l.RS, št. 77/2000 in 2/2001).
31. Uredba Sveta 218/92/EGS – o administrativnem sodelovanju na področju posredne obdavčitve.
32. Useit.com [URL:<http://www.useit.com/>], 25.12.2005.
33. Ustava Republike Slovenije (Ur. list RS, št. 33/91).
34. Vidmar, Tone: Računalniška omrežja in storitve. Ljubljana: Atlantis, 1997.
35. Zakon o davčnem postopku (Ur. list RS, št. 25/2005).

36. Zakon o davčni službi (Ur. list RS, št. 17/2005).
37. Zakon o davku na dodano vrednost (Ur.l.RS, št. 134/03,17/04).
38. Zakon o davku od dohodkov pravnih oseb (Ur. list RS, št. 17/05).
39. Zakon o dohodnini (Ur.l.RS št. 54/04).
40. Zakon o državni upravi (Ur. list RS, št. 24/2005).
41. Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu – UPB-1 (Ur. I. RS, št. 98/04).
42. Zakon o gospodarskih družbah (Ur. list RS, št.15/2005).
43. Zakon o tajnih podatkih (Ur. list RS, št. 135/2003).
44. Zakon o upravi (Ur.l.RS št.67/1994, 20/1995, 29/1995, 80/1999).
45. Zakona o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1) (Ur.l. RS, št. 86/04).

Priloga 1: Seznam obrazcev v eDavkih

Legenda: **FO**: Za fizične osebe; **FOD**: Za fizične osebe z dejavnostjo; **PO**: Za pravne osebe.

| Obrazec | Opis | FO | FOD | PO |
|--------------|--|----|-----|----|
| Doh-Odm | Napoved za odmero dohodnine | X | | |
| Doh-KDVP | Napoved za odmero davka od dobička iz kapitala od prodaje vrednostnih papirjev in drugih deležev v kapitalu | X | | |
| DDV-O | Obračun DDV | X | X | X |
| DDV-P2 | Zahtevek za izdajo identifikacijske številke za DDV (domači) | X | X | X |
| DDV-Izv | Vloga za pridobitev statusa izvoznika | X | X | X |
| DDV-P3 | Zahtevek za izdajo identifikacijske številke za DDV (tujci) | | X | X |
| DDV-eRac | Priglasitev izdajanja in prejetanja računov v elektronski obliki | X | X | X |
| DDV-eRacPrek | Preklic priglasitve izdajanja in prejetanja računov v elektronski obliki | X | X | X |
| NF-PrevZav | Vloga za preverjanje podatkov o davčnih zavezancih | X | X | X |
| NF-PrevZavR | Poročilo o preverjanju podatkov o davčnih zavezancih | X | X | X |
| EDP-Pog | Sprejem pogojev za uporabo portala | X | X | X |
| EDP-PI | Vloga za notranje pooblaščenje | | X | X |
| EDP-PE | Vloga za zunanje pooblaščenje | X | X | X |
| EDP-Del | Vloga za brisanje profila uporabnika | | X | X |
| EDP-Pri | Obrazec za tajnost osnovnih podatkov | X | X | X |
| EDP-PogHal | Sprejem pogojev za preverjanje podatkov o imetniku digitalnega potrdila | | X | X |
| EDP-PriSP | Prijava strežniškega potrdila za uporabo spletnih storitev | X | X | X |
| EDP-OdSP | Odjava strežniškega potrdila za uporabo spletnih storitev | X | X | X |
| Obv-DZ | Osebna obvestila | X | X | X |
| VIES-Prev | Vloga za preverjanje identifikacijskih števil v EU | X | X | X |
| VIES-PrevR | Poročilo o preverjanju identifikacijskih števil v EU | X | X | X |
| VIES-KP | Kvartalno poročilo | X | X | X |
| KP-KPD | Kontrolni podatki za dohodnino | | X | X |
| DDD-DDD | Napoved za odmero davka od dohodkov iz dejavnosti | | X | |
| DOD-DDPO | Obračun davka od dobička pravnih oseb | | | X |
| DelZak-SN | Obvestilo o zaposlitvi dijakov ali študentov, ki so pričeli z delom na podlagi napatnic pooblaščenih organizacij | X | X | X |
| NF-Priloga | Priloga | | | |

Vir: <http://edavki.durs.si/OpenPortal/Pages/Introduction/AllForms.aspx>.

Priloga 2: Namestitev pametnih kartic ActivCard in prevzem digitalnih potrdil za skrbnike

1. Korak: Namestitev čitalca pametnih kartic

Najprej namestimo programsko opremo ActivCard Gold (v nadaljevanju ACG) različica 2.3. Nahaja se na zgoščenci v mapi \Install\ACG 2.3. Na zgoščenci se sicer nahaja tudi različica ACG 2.2, vendar svetujemo namestitev zadnje različice. Med namestitvijo izberemo možnost »custom install«. Če nam ponudi možnost »network login«, jo moramo obvezno izključiti. Glede na tip nameščenega čitalca izberemo ustrezen gonilnik (USB-V2 za USB (privzeto je že vključen), »smart reader« za serijski čitalec). USB čitalec priključimo po končani namestitvi programske opreme. Računalnik ponovno zaženemo. Podrobnejša navodila namestitve se nahajajo na zgoščenci v mapi \docs\spletna\pametne-kartice.html

2. Korak: Preverjanje delovanja pametnih kartic

Pametno kartico vstavimo v čitalec. Ob poskusu prijave v ACG utilities mora izpisati »card not initialized«. Sedaj kartico inicializiramo, tako da določimo uporabniško ime - »usemame« in geslo - »pin«. Izbira uporabniškega imena bi imela pomembno vlogo, če bi uporabljali mrežno prijavo, sicer pa lahko izberemo poljubno uporabniško ime. Geslo pa mora vsebovati najmanj 8 znakov. Po uspešni inicializaciji nam javi »smart card successfully initialized«. Pritisnemo »close« in se ponovno prijavimo v ACG utilities. Vpišemo geslo, ki smo ga določili. Izpiše se nam UNLOCK koda, ki jo obvezno prepisemo in shranimo na varno mesto. V primeru, da se kartica zaklene in UNLOCK kode nimamo, je kartica uničena.

3. Korak: Prevzem spletnega potrdila

Najprej preverimo, če brskalnik podpira 128-bitno enkripcijo. Ustrezni popravki za nadgradnjo se nahajajo na CD-ju v mapi \support\128bit.

Povežemo se na spletno stran SIGOV-CA in na strani (<https://www.sigov-ca.gov.si/cda-cgi/clientcgi?action=browserCert>) začnemo postopek za prevzem potrdila. Po vnosu referenčne številke in avtorizacijske kode izberemo ustrezní CSP. Glede na to, da bo potrdilo prevzeto na pametno kartico izberemo »Activcard gold cryptographic service provider«. Po potrebi vnesemo geslo. Če je prevzem uspešen, je s tem postopek zaključen.

Morebitne težave:

Znana težava:

Po namestitvi ACG 2.3. ali ACG 2.2. se zamenja prijavno okno za Windows. Problem se pojavlja predvsem pri Win2000 in WinXP in sicer v primeru, ko uporabljamo Novell omrežno prijavo ali prijazno prijavo v WinXP. V tem primeru ACG spremeni vrednost v registru. Za rešitev tega problema je na zgoščenci reg popravek za odjemalca Novell v mapi \Support\popravki. Kartico lahko po potrebi tudi resetiramo.

Prijava skrbnika:

<http://edavki.durs.si/prijava>

Skrbniški naslov:

<https://edavki.durs.si/CustodyModule/Pages/StartPage/StartPage.aspx>