

**UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA**

DIPLOMSKO DELO

E-UPRAVA

Ljubljana, marec 2007

JUDITA MALI

IZJAVA

Študentka Judita Mali izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom dr. Andrej-a Kovačič-a, in dovolim objavo diplomskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne _____

Podpis: _____

KAZALO

1. UVOD	1
2. KAJ JE E-UPRAVA?	2
2.1. SESTAVA E-UPRAVE.....	2
2.2. VIDIKI E-UPRAVE.....	3
2.3. VIZIJA E-UPRAVE V SLOVENIJI	3
2.4. DELOVNA PODROČJA.....	3
2.5. PREDNOSTI IN SLABOSTI OZIROMA NEVARNOSTI E-UPRAVE	4
3. ZAČETKI E-UPRAVE V SLOVENIJI	4
4. DOSEŽENO STANJE	6
4.1. SPLETNO KVALIFICIRANO DIGITALNO POTRDILO.....	7
4.2. ELEKTRONSKA POVEZAVA ORGANOV JAVNE UPRAVE.....	8
4.3. ENOTNI DRŽAVNI PORTAL E-UPRAVA.....	11
4.3.1. E-DOHODNINA.....	11
4.3.2. E-UPRAVNE ZADEVE.....	13
4.3.2.1. SPLETNO PODALJŠANJE PROMETNEGA DOVOLJENJA	15
4.3.3. VLOP = VPOGLED V LASTNE OSEBNE PODATKE	16
4.3.4. E-ZAPOSLITEV	16
4.3.5. INFORMATIVNE STORITVE	17
4.3.5.1. E-DEMOKRACIJA	17
4.3.5.2. INFORMACIJSKI SERVIS PODATKOV (ISPO)	17
4.3.5.3. PORTAL UPRAVNIH ENOT	17
4.3.5.4. DOSTOP DO PREDPISOV	18
4.3.6. PORTAL E-VEM	18
4.3.7. E-ZEMLJIŠKA KNJIGA IN E-KATASTER	19
4.3.8. E-DAVKI.....	21
4.3.9. E- NOTARJI.....	21
4.3.10. E-SODNI REGISTER	22
4.4. PROJEKT E-TOČK	22
5. NAČRTI	23
5.1. DAVČNO PODROČJE	23
5.2. DOPOLNITVE PROJEKTA E-VEM	24
5.3. ELEKTRONSKA OSEBNA IZKAZNICA	25
5.4. E-VOLITVE	26
5.5. DRUGI NAČRTI	27
6. PRIMERJAVA Z EVROPSKO UNIJO (EU)	28
7. DANAŠNJE MNENJE PREBIVALCEV O STIKIH Z JAVNO UPRAVO	32
7.1. CILJ ANKETE	33
7.2. ČAS IN KRAJ IZVEDBE ANKETE	33
7.3. NAČRT RAZISKAVE	33
7.3.1. VIR PODATKOV	33
7.3.2. RAZISKOVALNA METODA	34
7.3.3. RAZISKOVALNI INSTRUMENT	34
7.3.3.1. VSEBINA VPRAŠALNIKA	34
7.3.3.2. IZVEDBA ANKETIRANJA	34
7.3.4. MOŽNE NAPAKE PRI RAZISKAVI	34
7.4. ANALIZA IN PREDSTAVITEV RAZISKAVE	34
7.4.1. UGOTOVITVE RAZISKAVE	39

8. SKLEP	41
LITERATURA	43
VIRI	43
PRILOGE	

1. UVOD

Vsak državljan se kdaj sreča z opravki v javni upravi. In takrat se sooča z mnogo težavami, kot so lahko delovni čas, čakalna vrsta, nepopolni dokumenti, »pošiljanje« na druge organizacije, spet čakanje v vrsti... Mnogo ljudi pravi, da je zanje stik z javno upravo kot nočna mora, saj upravo doživljajo kot »okostenel birokratski aparat, za katerega je značilno stanje v vrstah in ogromna izguba časa« (Pličanič, 2002, str. 19).

Toda v današnjem času - času, ki je prepleten s tehnologijo, računalniki in internetom - te težave res niso več potrebne oziroma vsaj ne tako očitne. Danes, ko ima 61%⁽¹⁾ gospodinjstev računalnik, 48%⁽²⁾ gospodinjstev dostop do interneta, 90%⁽³⁾ gospodinjstev telefonski priključek in 87%⁽⁴⁾ gospodinjstev vsaj en mobilni telefon, je možno mnogo stvari opraviti na modernejši, bolj tehnični način, in ne le po doslej tradicionalni poti s čakanjem v vrsti najprej v eni, in nato še v drugi organizaciji.

Že nekaj let smo v obdobju preobrazbe iz industrijske v informacijsko družbo, kar počasi tudi v upravi države prinaša spremembe. Iz sedanjega centraliziranega načina poslovanja – na enem mestu ob točno določenih urah – bo morala uprava države delovati kot »servis državljanov« (Pličanič, 2002, str. 19).

Takšen način poslovanja se tudi pri nas že uveljavlja na nekaterih področjih. Na primer v bančništvu, kjer je danes že možno opraviti mnogo poslov, kot so na primer plačevanje računov, prošnje za kredit, transakcija denarnih sredstev itd, kar prek interneta ali telefona. Na tak način banke zmanjšujejo čakalne vrste v svojih poslovalnicah, stranke pridobijo na času ter tudi prihranijo nekaj denarnih sredstev, uslužbenci pa se lahko bolj posvetijo kompleksnejšim storitvam. Torej je bil skrajni čas, da se je takšnega poslovanja lotila tudi javna uprava, saj bi bilo nesprejemljivo, če bi ravno državni organi podpirali klasičen način in s tem podpirali manjšo uporabo sodobnih poti. V svetu so trendi na področju uprave znani – gre za zagotavljanje profesionalnih storitev državljanom in pravnim osebam na elektronski način. S tem so storitve »okencev« strankam ponujene prek interneta na domu, uradne ure so 24 ur na dan, 7 dni v tednu, stranke pa imajo s takim načinom poslovanja tudi določene finančne ugodnosti (Črešnar Pergar, 2002, str. 14).

Prav te ugotovitve so me spodbudile k temu, da v svojem diplomskem delu malce proučim stike prebivalstva z javno upravo. Najprej bom podala teoretični pogled na e-upravo skozi njeno definicijo, sestavo, vidike, vizijo, delovna področja ter njene prednosti in nevarnosti.

1) Podatki iz Statističnega letopisa 2005: delež gospodinjstev z osebnimi računalniki je 61 %.

2) Podatki iz Statističnega letopisa 2005: delež gospodinjstev z dostopom do interneta je 48 %.

3) Podatki iz Statističnega letopisa 2005: delež gospodinjstev s telefonskim priključkom je 90 %.

4) Podatki iz Statističnega letopisa 2005: delež gospodinjstev z vsaj enim mobilnim telefonom je 87%.

Temu delu bodo sledili začetki e-uprave v Sloveniji, že doseženo stanje in nadaljnji načrti uvajanja e-uprave. Nato bom pod svoj drobnogled vzela primerjavo z EU ter današnje mnenje prebivalcev o stikih z javno upravo in ga predstavila skozi rezultate opravljene kratke ankete.

S svojim delom želim preko teorije o e-upravi razložiti namen in druge parametre e-uprave. V nadaljevanju bi rada predstavila začetke, doseženo stanje in načrte e-uprave v Sloveniji. S tem bom dokazala, da je tudi v Sloveniji že čutiti premik iz dosedanje industrijske družbe v novo informacijsko družbo, in da je tudi za informatizacijo javne uprave storjenih že precej pomembnih korakov. Navedla bom tudi možne vzroke temu zakaj e-uprava ni bolj uporabljena ter morebitne nadaljnje ukrepe države za izboljšanje tega stanja. Sledila bo primerjava z EU. S pomočjo ankete pa nameravam raziskati, kakšno je mnenje državljanov o poslovanju javne uprave, kakšni so njihovi opraski in kakšne želje ter pripombe.

2. KAJ JE E-UPRAVA?

Izraz e-uprava se je začel uporabljati šele konec devetdesetih let prejšnjega stoletja. Gre za uvajanje uporabe sodobne tehnologije in elektronskega poslovanja v upravo. Znotraj uprave se e-poslovanje uporablja med upravnimi organi, navzven pa z občinami, podjetji in drugimi organizacijami. Vse to ima namen izboljšati upravne storitve, kar prinaša korist državljanom, partnerjem in zaposlenim (Trkman, 2006).

Minister za javno upravo pravi, da v e-upravi ne vidi zgolj elektronske podpore za obstoječe procese, ampak predvsem priložnost, da se obstoječi procesi, naloge in tudi načini razmišljanja spremenijo v smeri bolj učinkovitega dela v javni upravi in bolj prijaznega obraza do strank, državljanov in poslovnih subjektov (Strategija e-uprave RS za obdobje od leta 2006 do leta 2010 – SEP-2010, 2006). V izrazu e-uprava so zajete tudi stalne aktivnosti prilagajanja organizacijskih, pravnih in tehničnih okvirov za čim učinkovitejše izvajanje tovrstnih poslovnih procesov. E-uprava bo omogočala dosegljivost storitev na enem mestu, brez nepotrebne izgube delovnih ur in slabe volje, povezovanje uradnih evidenc, odpravljala bo administrativne ovire in dosegla visoko stopnjo preglednosti delovanja javne uprave ter izboljšala zaupanje v njeno delovanje (Strategija e-uprave RS za obdobje od leta 2006 do leta 2010 – SEP-2010, 2006).

2.1. SESTAVA E-UPRAVE

Gre za nabor informacij javne narave in upravnih storitev za fizične in pravne osebe, posredovane s pomočjo informacijsko komunikacijske tehnologije (IKT). Nabor se deli v 4 dimenzije (Trkman, 2006):

- e-storitve: 24/7, vidik uporabnikov;
- e-trgovanje: e-davki, državni nakupi;

- e-demokracija: uporaba IKT za odločitve;
- e-management: izboljšava managementa, poenostavitev in integracija procesov.

2.2. VIDIKI E-UPRAVE

E-upravo lahko preučujemo iz 4-ih različnih vidikov (Trkman, 2006):

- **TEHNOLOŠKI VIDIK:** s tem se je e-uprava morala začeti. Gre za pripravo infrastrukture pa tudi razširjenost tehnologije med uporabniki, razvoj spletnih strani ipd.
- **PRAVNI VIDIK:** tudi izvajan takoj na začetku. Gre za pripravo in sprejetje ustreznih zakonov. V Sloveniji so bili to: Zakon o elektronskem poslovanju in digitalnem podpisu, Zakon o splošnem upravnem postopku, Zakon o varstvu osebnih podatkov, Uredba o pisarniškem poslovanju, Uredba o pogojih za EP in e-podpisovanje, Zakon o dostopu do informacij javnega značaja.
- **ORGANIZACIJSKI VIDIK:** gre za najradikalnejšo prenovu uprave. Spreminja se notranji ustroj upravnih sistemov in tehnološke osnove, še bolj pa gre za spreminjanje načina komuniciranja uprave z uporabniki. Vse to povečuje učinkovitost, preglednost, dostopnost in odzivnost javne uprave.
- **PROCESNI VIDIK:** je najbolj kompleksen vidik. Gre za prenovu procesov in postopkov znotraj Ministerstev in upravnih organov zaradi prilagajanja možnostim in pogojem tehnologije in zakonov. Vsebuje prenovu baz podatkov in celotnih informacijskih sistemov.

2.3. VIZIJA E-UPRAVE V SLOVENIJI

V Strategija e-uprave RS za obdobje od leta 2006 do leta 2010 – SEP-2010 je zapisana naslednja vizija: »Državljanom in poslovnim subjektom v vseh življenjskih dogodkih zagotoviti prijazne, enostavne, dostopne in varne elektronske upravne storitve, aplikacije e-demokracije in informacije, ki bodo preko interneta na voljo kadarkoli in kjerkoli.«

2.4. DELOVNA PODROČJA

Pri uvajanju e-poslovanja na delovna področja javne uprave je potrebno upoštevati štiri kategorije odnosov (Trkman, 2006):

- država – državljani: G2C (Government to Citizen);
- država – gospodarski subjekti: G2B (Government to Business);
- država – zaposleni v javni upravi: G2E (Government to Employees);
- država – ustanove javne uprave (država): G2G (Government to Government).

2.5. PREDNOSTI IN SLABOSTI OZ. NEVARNOSTI E-UPRAVE

Prednosti e-uprave lahko razdelimo na tiste za uporabnika in na tiste za upravo. Za uporabnika so to (Trkman, 2006):

- dostop do storitve na različne načine;
- večja prilagojenost storitev;
- prihranek časa;
- daljši čas odprtosti (24/7).

Za upravo pa so prednosti naslednje:

- pregled poslovanja;
- boljše razporejanje virov;
- hitrejše storitve;
- višja kakovost storitve;
- manj napak in podvajanja;
- več časa za kompleksnejše zadeve;
- prihranki.

Slabosti oziroma nevarnosti e-uprave pa so lahko razne omejitve v zvezi z:

- socialnimi vprašanji (npr: potreba po osebnem stiku);
- kulturnimi vprašanji (npr: jezikovne ovire);
- ekonomskimi vprašanji (npr: dostop do tehnologije);
- vprašanji povezanimi z učenjem (npr: spreminjanje navad, nepoznavanje);
- vprašanji povezanimi s fizično in telesno nezmožnostjo (npr: slepota, slabovidnost).

3. ZAČETKI E-UPRAVE V SLOVENIJI

Smo v času, ko se celotno svetovno gospodarstvo premika iz dosedanje industrijske družbe v novo informacijsko družbo (Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004, 2001), ki je bolj storitvena in teži k decentralizaciji.

Torej Slovenija v tem procesu preobrazbe ni bila sama (Slovenija kot informacijska družba, 2000) in se je kot ostale države pripravljala na zakonitosti nove družbe. Tak proces je zahteval številne strateške odločitve in premike v javnem in privatnem sektorju in tudi pri ljudeh (Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004, 2001). Nekatere razvitejše države so bile v tem procesu že pred nami, zato smo izkoristili to našo prednost in se zgledovali po njih in tako poskušali ne ponavljati njihovih napak (Slovenija kot informacijska družba, 2000).

Rodile so se e-države oz. e-vlade (e-governments), v Sloveniji pa smo svojo elektronsko državo raje poimenovali e-uprava. Tako bolj spominja na tisto kar zamenjuje ali dopolnjuje, torej javno oziroma državno upravo.

S precej majavimi koraki se je vse skupaj začelo jeseni 2001, ko so predstavili Strategijo elektronskega poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004. Ta dokument je izdal Center vlade RS za informatiko in je predstavljal prvi strateški dokument, ki je služil kot osnova za vsa prizadevanja, projekte, aktivnosti in naloge pri prehodu javne uprave RS v informacijsko družbo (Delakorda, 2006). Načrt je bil zelo ambiciozen, eden od ciljev je bil, da bi do konca leta 2004 večino upravnih storitev že opravljali tudi na spletu. Kmalu se je izkazalo, da je bil ta cilj preambiciozen. Največji problem je bil, da cilji niso bili jasno določeni, ni se jih dalo meriti in tudi ni bilo jasno, kdo naj bi kaj naredil. Zato je vlada že pozimi 2002 pripravila nov dokument Akcijski načrt e-uprave do leta 2004, kamor je natančneje zapisala storitve, ki naj bi se razvile in kdo naj bi kaj opravil. Takrat se je končno začelo premikati. Prvo leto in pol ni bilo ravno veliko videnega – pojavil se je portal E-uprava, zraven pa še nekaj posameznih storitev, čeprav večina le-teh šele leta 2004 – za kar pa je razlog v tem, da je zgradba e-uprave nadvse kompleksna (novinaR, 2005, str. 74).

Tudi slovenska država se je, tako kot tuje, svoje informatizacije lotila sistematično. Najprej z vzpostavitvijo zakonske in ostale infrastrukture, nato z informacijskim povezovanjem organov znotraj uprave, in potem z elektronsko informatizacijo strank in delno komunikacijo z njimi (Črešnar Pergar, 2002a, str. 6).

Ena izmed nalog prve faze projekta informatizacije naše države je bila prilagajanje zakonskih okvirov uvajanju e-poslovanja. Šlo je za sprejetje ali dopolnitev vseh pomembnejših sistemskih normativnih aktov, ki so pomembni za sistematično uvajanje e-poslovanja upravi (Akcijski načrt uprave do leta 2004, 2002). Naj na tem mestu omenim:

- Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP);
- Zakon o splošnem upravnem postopku (ZUP);
- Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP);
- Uredba o ravnanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom;
- Uredba o načinu pridobivanja in posredovanja podatkov med organi javne uprave;
- Zakon o upravnih taksah.

Tudi za tehnološko področje lahko rečemo, da je bilo hitro zelo dobro razvito in se je lahko kosalo s tistimi v državah članicah EU. Slovenska vlada se je zavedala pomena informacijskih in telekomunikacijskih tehnologij in podprla razvojne usmeritve, saj je med drugim (Slovenija kot informacijska družba, 2000):

- investirala v računalniško opremo in izobraževalne programe;
- investirala v lastno opremo in postavitve visoko zmogljivega komunikacijskega sistema, ki omogoča kvalitetno povezavo tako znotraj javne uprave kot z organi EU in je tudi ustrezna osnova za nadaljnji razvoj;

- podprla prenovu bančnega sektorja;
- podprla projekt zdravstvene kartice – leta 1993 so slovensko zdravstvo opremili z 2700 osebnimi računalniki, kar je takrat Slovenijo uvrstilo v evropski vrh na tem področju;
- podprla posodobitev računalniško podprtega plačilnega sistema;
- vzpostavila 22 podatkovnih baz in 3 javne registre, ki jih daje v uporabo vsem zainteresiranim subjektom po netržni ceni.

Prvo, to je informacijsko raven in s tem informacijske storitve, je relativno lahko doseči, saj ta raven ne zahteva pomembnejših sprememb v internem poslovanju uprave, njenih poslovnih procesih in postopkih. Tako so lahko tudi v Sloveniji na spletnih straneh upravnih organov uporabniki kaj hitro dobili veliko uporabnih informacij, ki jim olajšajo reševanje upravnih zadev in komuniciranje z upravo (Akcijski načrt uprave do leta 2004, 2002).

Uvajanje zahtevnejših, tako imenovanih transakcijskih storitev, ki omogočajo, da se vse faze nekega upravnega postopka izvedejo po elektronski poti, vključno z avtentifikacijo⁽⁵⁾ in plačevanjem upravnih taks, ter povezavo med različnimi podatkovnimi viri, pa je veliko kompleksnejše delo.

Ta raven namreč zahteva celovito prenovu internih poslovnih procesov in postopkov, integracijo registrov in javnih baz podatkov, spremembe in dopolnitve materialne zakonodaje in razvoj novih organizacijskih predpisov, klasifikacij in standardov (Akcijski načrt uprave do leta 2004, 2002).

4. DOSEŽENO STANJE

V Sloveniji je bilo do sedaj na področju uvajanja informacijske družbe ter e-poslovanja storjenih kar nekaj korakov. Ti koraki so bili na začetku le uvodni, ki se navzven za uporabnika kar nekaj časa niso pokazali. Vendar so bili ti koraki predpogoj za kakršno koli nadaljevanje. Vključevali so predvsem izgradnjo tehnološke infrastrukture, ključne zakonodaje in izobraževalne procese s področja informatike. Nadaljnji koraki pa so počasi začeli tudi uporabnikom olajševati stike z »živce parajočo« javno upravo. Z raznimi informacijami, ukrepi, organizacijskimi spremembami in e-storitvami javna uprava košček za koščkom sestavlja svoj mozaik, katerega cilj je prijazna, enostavna, dostopna in varna e-uprava.

5) V slovarju tujk Milana Vrbinca je beseda avtentičnost razložena kot verodostojnost, pristnost. Iz tega sledi, da glagolska izpeljanka avtentifikacija pomeni preverjanje oziroma ugotavljanje pristnosti, verodostojnosti.

4.1. SPLETNO KVALIFICIRANO DIGITALNO POTRDILO

Za e-poslovanje z javno upravo je v veliki večini potrebno imeti spletno kvalificirano digitalno potrdilo, zato so tudi na Centru Vlade RS za informatiko (CVI) vzpostavili agencijo za izdajanje in upravljanje s kvalificiranimi digitalnimi potrdili.

Digitalna kvalificirana potrdila izdajajo za to registrirani overitelji, ki opravljajo storitev izdaje in upravljanja kvalificiranih digitalnih potrdil za varno elektronsko podpisovanje. Po 15. členu zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP) ima elektronski podpis pravno veljavo, če je overjen s tako imenovanim kvalificiranim digitalnim potrdilom. S tem je elektronski podpis pridobil enako veljavo, kot jo ima lastnoročni. Zagotavlja nedvoumno identiteto imetnika digitalnega potrdila, neutajljivost lastništva podpisanih e-podatkov in njihovo celovitost. To pomeni, da podatkov ni mogoče spremeniti ali drugače popraviti brez vednosti podpisnika. Z digitalnim potrdilom uporabnik namreč šifrira podatke in dokument digitalno podpiše (Butoln, 2006, str. 25).

Doslej so v Sloveniji v register, ki ga vodi Ministrstvo za javno upravo, vpisani štirje overitelji:

- Center vlade za informatiko (SIGEN-CA = izdano za fizične in pravne osebe, SIGOV-CA = izdano za zaposlene v javni upravi);
- Halcom-CA;
- Agencija za certificiranje NLB;
- Pošta(r)CA.

Varnost teh digitalnih podpisov seveda ne sme biti vprašljiva, saj mora zagotavljati varno upravljanje podatkov. Pomembno je, da storitve, ki se opravljajo po elektronski poti, zagotavljajo vsaj enako ali celo višjo raven varnosti in zaupanja kot storitve, ki se opravijo klasično. Prav zaradi varnosti je nekaj storitev e-uprave, kjer gre za bolj občutljive osebne stvari, zaščitenih z dodatno prijavo in geslom (ne le z digitalnih potrdilom). Brez tega bi bila možnost zlorab prevelika.

Prav zaradi varnosti pa pridobitev digitalnega potrdila ni najbolj enostavna, hitra in elektronska, pač pa gre po uradni poti. Poglejmo primer za pridobitev digitalnega potrdila Centra vlade za informatiko:

- na spletni strani www.sigen-ca.si odpreš zahtevek za pridobitev potrdila,
- ga izpolniš, natisneš in podpišeš,
- ga lastnonožno odneseš na svojo upravno enoto, kjer ga brezplačno oddaš,
- kmalu prejmeš številki, ki ju potrebuješ za prevzem potrdila. Ena pride po elektronski, druga po polžji pošti,
- navodilo za prevzem potrdila je na omenjeni strani, prevzem pa vključuje nekaj klikanja, vpis obeh številki in določitev gesla.

Ko je postopek končan, je potrdilo na disku in v evidenci brskalnika, tako da lahko začneš nemoteno uporabljati e-upravo.

Slabosti kvalificiranih digitalnih potrdil:

- BITI MORA NAMEŠČEN NA RAČUNALNIKU: torej lahko opravljamo posle z e-upravo le z enega kraja.
- UPORABLJA GA LAHKO VSAK UPORABNIK RAČUNALNIKA, če ga ne zaščitiš dodatno z geslom.
- ZA NEKATERE STORITVE SE LAHKO UPORABLJA LE DIGITALNA POTRDILA NEKATERIH OVERITELJEV IN NE VSEH.

Naj za konec navedem še podatke o številu uporabnikov digitalnih potrdil, ki sem jih pridobila pri nekaterih izdajateljih. Kvalificirana digitalna potrdila SIGEN-CA je na dan 14.11.2006 imelo 35.356 fizičnih oseb ter 17.489 poslovnih oseb, Halcom-ov novembrski podatek je 100.000 izdanih digitalnih potrdil, pri Pošta[®] ci pa je to poslovna skrivnost.

Morda bi lahko - za povečanje števila izdanih digitalnih potrdil SIGENCA in s tem tudi povečanje prepoznavnosti ter tudi uporabnosti e-storitev – država vsakemu nosilcu gospodinjstva razdelila svoje digitalno potrdilo.

4.2. ELEKTRONSKA POVEZAVA ORGANOV JAVNE UPRAVE

Že od leta 2002 je država začela izvajati nekaj, čemur strokovnjaki rečejo procesna revolucija. Z novim zakonom o splošnem upravnem postopku je uvedla princip, da noben organ nobene stranke ne sme poslati po kakršenkoli izpisek, potrdilo ali dokazilo o podatku, ki je že v uradni evidenci. E-uprava je dodatno dosegla, da lahko posamezni organi dostopajo do podatkov, ki jih imajo v svojih bazah drugi organi (novinaR, 2005, str. 74).

Z učinkovito notranjo izmenjavo podatkov med organi javne uprave (odnos G2G), ki se doseže z elektronsko povezavo le-teh organov, se bistveno poenostavi postopke, saj državljanu ni potrebno v vsakem postopku na novo priskrbeti podatkov, ki jih je v neki drugi življenjski situaciji že podal. S tem mu po besedah pomočnika generalnega direktorja Direktorata za e-upravo »ni potrebno že sto petnajstič državi dokazovati da je rojen, da je državljan, da ima stalno prebivališče in podobno« (Interno gradivo Centra Vlade RS za informatiko).

Da lahko različne ustanove javne uprave v imenu državljanov pridobijo ustrezna potrdila od organov javne uprave, je bilo potrebno začeti z e-poslovanjem centralnega registra prebivalstva (CRP). CRP je zbirka podatkov o prebivalcih Slovenije in vsebuje predvsem osebne podatke kot so: EMŠO, ime in priimek, kraj rojstva, državljanstvo, prebivališče, zakonski stan, volilno pravico itd (Zajc Zupan, 2002, str. 43).

Projekt, ki je na tem področju najprej zaživel je projekt ZPIZ-CRP-CVI. Od januarja 2002 deluje elektronska povezava med zavodom za pokojninsko in invalidsko zavarovanje (ZPIZ) in centralnim registrom prebivalstva (CRP). S tem je omogočeno, da referenti ZPIZ-a sami pristopajo do podatkov, ki so vpisani v CRP-ju, in tako od državljanov ne zahtevajo raznih potrdil.

Z realizacijo tega projekta se je odpravilo veliko različnih potrdil na leto, saj referenti sami opravijo vpogled za stranke. Gre za potrdila o stalnem prebivališču in državljanstvu ter razni izpiski iz matičnih knjig. Iz Slike 1 in Slike 2 (obe na str. 10)pa lahko povzamemo še mnoge druge prednosti, tako za državljane kot delavce javne uprave. To so: prihranki za avtobus, parkirnino, prihranek časa in živcev ob trojnem čakanju v vrstah, manjša obremenjenost referentov...

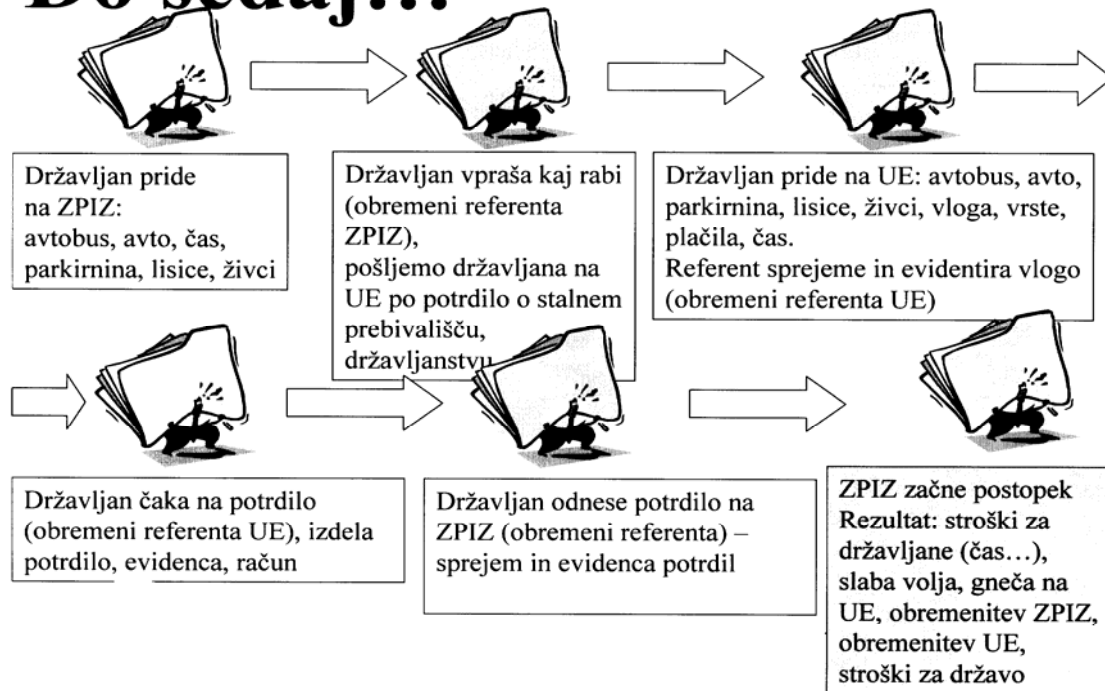
Poleg tega projekta obstajajo tudi še nekatere druge povezave in avtomatični pretoki podatkov, ki prav tako posodablajo in lajšajo določene opravke. In sicer (Interno gradivo Ministrstva za notranje zadeve):

- povezava med evidencami Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve (MDDSZ), Centrom Vlade RS za informatiko (CVI) in Centralnim registrom prebivalstva (CRP): MDDSZ-CVI-CRP
- register davčnih zavezancev (RDZ) – CRP:
- povezava zemljiškega katastra s CRP: gre za elektronski dostop do centralne baze zemljiškega katastra. Podatke o parcelah in njihovih lastnostih vodi in vzdržuje Ministrstvo za okolje in prostor - Geodetska uprava RS - v zemljiškem katastru. Ta možnost neposrednega vpogleda v zadnje vpisane podatke pisnega dela zemljiškega katastra močno skrajša nekatere faze v upravnih postopkih, saj naj bi bil približen prihranek časa na eni vlogi najmanj 25 minut. Ta elektronski dostop ima torej podobne prednosti kot CRP, saj referenti upravnih enot, kmetijskega, prometnega in finančnega ministrstva lahko elektronsko vpogledujejo v podatke zemljiškega katastra in tako strankam posestnih listov in drugih listin ni več potrebno nositi nazaj na upravne organe. Gre torej za povezavo med Geodetsko upravo RS – CRP.
- povezava CRP in Agencije za javnopravne evidence in storitve in Statističnega urada RS in Ministrstva za finance in Ministrstva za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano z Registrom prostorskih enot (RPE):
- povezava porodnišnice – CRP: gre za Projekt določanja EMŠO novorojenčkom takoj po rojstvu že v porodnišnici.

Z navedenimi in podobnimi povezavami so bile dosežene številne koristi. V Strategiji e-uprave RS za obdobje od leta 2006 do leta 2010 navajajo, da beležimo več kot 900.000 vpogledov v CRP na leto, povezavo večjih uporabnikov na RPE in zemljiški kataster ter da se zmanjšujejo potrebe po potrdilih za več kot 30% letno.

Slika 1: Koncept izmenjave podatkov med organi javne uprave

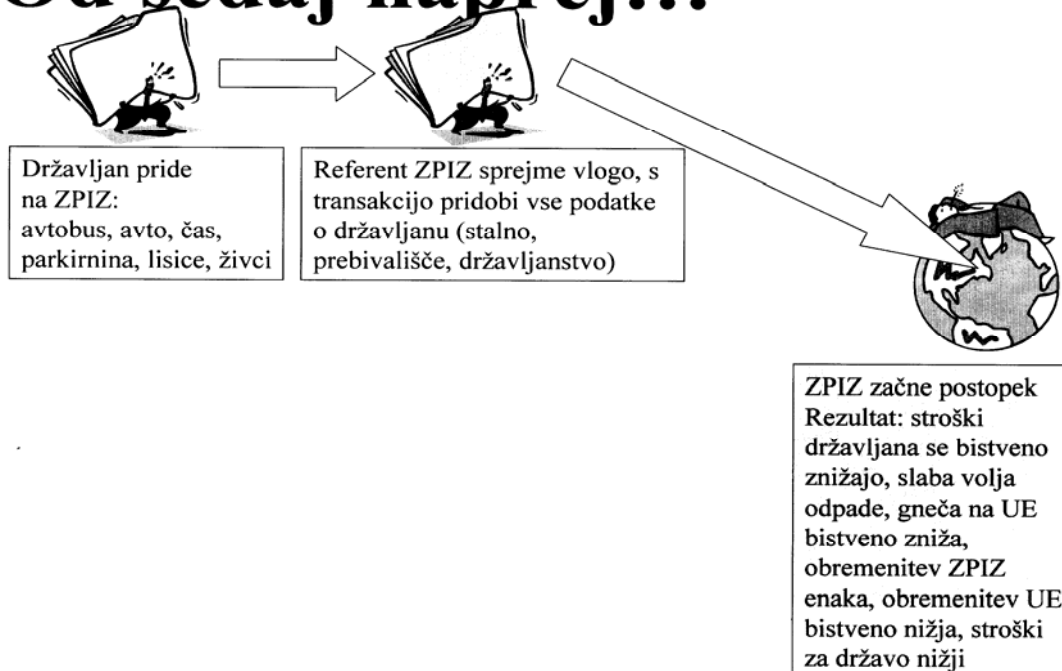
Do sedaj...



Vir: Interno gradivo Centra Vlade RS za informatiko.

Slika 2: Koncept izmenjave podatkov med organi javne uprave

Od sedaj naprej...



Vir: Interno gradivo Centra Vlade RS za informatiko.

4.3. ENOTNI DRŽAVNI PORTAL E-UPRAVA

Portal deluje na naslovu <http://e-uprava.gov.si> od začetka leta 2001, vendar pa je imel na začetku bolj informativno vlogo. Omogočal je predvsem branje aktualnih dogodkov, obvestil, novic in informacij (menjalni tečaji, javni razpisi ipd.), uporabo interaktivnega atlasa, personalizacijo portala, pridobitev mnogo obrazcev s področja okolja in prostora, kmetijstva in notranjih zadev, pridobitev informacij o poteku postopka, potrebni dokumentaciji, ceniku in uradnih urah ter oddajo elektronske vloge za pridobitev izpiskov iz Rojstne matične knjige, Poročne matične knjige in Matične knjige umrlih.

Dolgoročni načrt tega projekta pa je, da bo uporabniku ponudil enotno, pregledno, razumljivo in praktično vstopno točko, kjer hitro najde, kar potrebuje, in postori želeno. Torej, da bo omogočal celotno paleto informacij in storitev javne uprave.

Prvotnim korakom je sledilo še mnogo novih, uspešnih in tudi učinkovitih korakov, kar je privedlo do tega, da današnji portal izpolnjuje kriterije enotnosti, saj so na portalu zbrane vse nadaljnje povezave ter tudi preglednosti, ki je zadovoljiva, a ne odlična, omejuje jo predvsem prevelika tekstovnost. Portal je razdeljen na storitve za državljane, storitve za podjetja ter informacije o javni upravi. Tudi nabor storitev se je začel vztrajno povečevati in nekaj teh bom opisala v spodnjih podpoglavjih.

4.3.1. E-dohodnina

Elektronska napoved dohodnine je bila najbolj pričakovana storitev. Po takratnih napovedih naj bi bila realizirana že za napoved dohodnine za leto 2002, vendar pa je zaradi zapletov pri razpisu za ponudnika informacijskih rešitev s področja davčnega poslovanja doživela enoletno zamudo. Prvič smo tako lahko po elektronski poti dohodninsko napoved oddali za leto 2003.

Davčna uprava RS (DURS) je odprla spletni portal na naslovu <http://edavki.durs.si>, kjer lahko storitev uporabite omejeno ali popolno. Za omejeno uporabo potrebujete le računalnik in dostop do interneta. Odprete znani obrazec za odmero dohodnine, ki je zgolj elektronska oblika običajnega tiskanega, ga izpolnite, natisnete in pošljete na DURS po običajni poti. Za popolno uporabo storitve, kjer lahko omenjeni obrazec tudi elektronsko pošljete, pa potrebujete še digitalno potrdilo.

Podrobnejši postopek popolne uporabe elektronske napovedi dohodnine bom povzela iz članka novinarja Kodelja v reviji Moj mikro:

- registracija uporabnika: za delovanje registracije je potrebno imeti v računalniku nameščeno podporo Activex, sicer jo sistem samodejno namesti pred registracijo.

- klik na Vstop: steče preverjanje identitete uporabnika. V izbirnem oknu izberete primerno potrdilo in vnesete kodo PIN (tisto, ki ste jo določili prvič ko ste namestili digitalno potrdilo). Na zaslonu se pojavi registracijski dokument s pravili in pogoji uporabe storitve, s katerim se morate strinjati, kar potrdite z elektronskim podpisom. Ta del pomeni varnostno zaščito. V spodnjem levem kotu dokumenta se pojavi slika v formatu gif, na kateri je malce »zamazana« številka, ki jo programi za samodejno optično prepoznavanje simbolov ne morejo prepoznati. To številko vnesete v polje podpis.
- elektronska oblika obrazca za dohodninsko napoved, ki se pojavi, že ima izpisana nekatera polja (osebni podatki, kapitalske naložbe, tekoči račun...), saj digitalno potrdilo enoznačno določi uporabnika, sistem pa je povezan z ustreznimi državnimi registri podatkov. Obrazec je sicer kopija tiskanega obrazca, le da ima tudi nekaj varnostnih mehanizmov. To pomeni, da je v nekatera polja možno vnesti le tem primerne vsote (npr: ne negativnih zneskov, ne napačne vzdrževane osebe...). Pri vsakem polju je tudi na voljo pomoč z razlago, ki jo dobite tako, da kliknete podčrtano besedo. Omogočen je tudi uvoz podatkov (na primer iz kakega programa za izračun), a morajo biti v formatu XML. Po izpolnitvi obrazca imate na voljo še nekatere dodatne možnosti.
- informativni izračun: je uporaben, saj takoj vidite koliko denarja boste dobili nazaj oz. ga boste morali plačati.
- shranitev obrazca v Dursov strežnik: to je primerno, kadar ne nameravate takoj oddati napovedi.
- oddaja davčne napovedi: dokument morate digitalno podpisati, pri čemer zopet uporabite digitalno potrdilo. Še pred tem pa vas sistem opozori na morebitne nelogičnosti (npr: višja vrednost plačane akontacije od vrednosti mesečne plače) ali kritične napake. Po oddaji se dokument opremi s časovnim žigom in gre v sistem.
- morebitni popravki: so možni do konca roka za oddajo (31.3).

Kaj vam je torej bolj všeč: izpolniti obrazec in ga poslati po pošti, in to morebiti še celo takrat ko so vrste najdaljše, ali lepo v miru vse skupaj izvesti prek računalnika od doma?! Odgovor se zdi logičen, vendar številke uporabe tej logičnosti ne sledijo. V prvem letu uporabe (za dohodninsko napoved 2003) je bilo e-oddaj nekaj manj kot 17.000⁽⁶⁾, lani (za dohodninsko napoved 2004) nekaj manj kot 24.000⁽⁷⁾, letos pa je do 31.3.2006 od 1.276.010⁽⁸⁾ zavezancev dohodninsko napoved za leto 2005 po elektronski poti oddalo 35.803⁽⁹⁾ teh zavezancev. Torej ti slabi 3-je % niso tako hvalevredni in bi bilo morda koristno, da država naredi tudi nekaj na povečevanju uporabnosti.

6) Cerar Gregor: E-zmage ministra Gregorja: Leta 2003 je bilo elektronsko vloženih 16.846 davčnih napovedi za odmero dohodnine.

7) Cerar Gregor: E-zmage ministra Gregorja: Leta 2004 je bilo elektronsko vloženih 23.792 davčnih napovedi za odmero dohodnine.

8) Informacija o vloženih dohodninskih napovedih.: »Napoved za odmero dohodnine za leto 2005 je do 31. 3. 2006 oddalo 1.276.010 zavezancev, od tega 35.803 po elektronski poti«.

9) Informacija o vloženih dohodninskih napovedih.: »Napoved za odmero dohodnine za leto 2005 je do 31. 3. 2006 oddalo 1.276.010 zavezancev, od tega 35.803 po elektronski poti«.

Nekaj - morda potrebnih - ukrepov za povečanje uporabnosti, bi lahko pristojni našli tudi med kritikami dosedanje storitve:

- **ZAPLETENOST, ZATO POMANJKANJE ČAROVNIKA (= ORODJE ZA POMOČ):** Res je, da je elektronski obrazec kopija tiskanega, vendar je tudi ta za veliko ljudi prezapleten in ga sami ne znajo izpolniti ali pa nimajo časa, da bi preučili vseh N vnosov. Zato bi bil dobrodošel čarovnik, kot jih poznamo iz sveta novejših operacijskih sistemov, ki bi uporabnika vodil skozi celotni postopek (Kodelja in Banovič, 2005, str.19-20).
- **PODATKI O ZASLUŽKIH BI LAHKO BILI ŽE VPISANI:** Davčna uprava ima vse naše podatke in natančno vedo koliko smo zaslužili, zato bi bile vse te številke že vnesene v sistem. Vsak, ki bi se prijavil z digitalnim potrdilom, bi tako dodal le še olajšave. A zaenkrat, namesto da bi nam Davčna uprava na ta način olajšala našo obveznost, te svoje podatke uporablja zgolj za nadzorovanje državljanov (novinaR, 2005, str. 74).
- **ODSOTNOST PROPAGANDE:** Klub temu, da je bila e-dohodnina najbolj pričakovana storitev e-uprave, bi bila lahko deležna tudi nekaj propagiranja. Znano je namreč, da če ni reklame, ni uporabnikov.
- **STIMULACIJA UPORABNIKOV:** Dobro narejene e-storitve državne uprave prinašajo državi tudi prihranke, zato bi bili lahko državljani za uporabo elektronske poti stimulirani z raznimi ugodnostmi (Kodelja in Banovič, 2005, str.19-20). To poznajo na primer tudi banke, ki na primer za plačilo položnice preko spleta nudijo nižjo provizijo. Državi plačujemo upravne takse, ki pa so pri nas enake, če storitev opravimo po do sedaj običajni poti ali pa elektronsko. To vsekakor ni nikakršna stimulacija. Primer z upravnimi taksami sicer ni relevanten za e-dohodnino, saj se tu ne plačuje taks, je pa le simboličen zgled stimulacije, ki bi si jo lahko zamislila tudi Davčna uprava. Morda bi lahko podaljšali rok elektronske oddaje, morda organizirali nagradni žreb za tiste, ki bi oddali napoved dohodnine elektronsko ...

4.3.2. E-upravne zadeve

E-upravne zadeve (EUZ) predstavljajo glavni sklop storitev na portalu. Tu najdemo uradne obrazce za vloge in priglasitve. Vsak državljan lahko pridobi elektronsko obliko vloge, jo natisne in pošlje na upravno enoto po običajni poti. Bistvo storitve pa je, da omogoča tudi elektronsko oddajo vlog v upravne enote in na ta način odpravi potrebo po fizičnem obisku. Trenutno je po tej poti moč vložiti več 400 različnih zahtevkov, od vlog za pridobitev potrdila o podatkih iz uradne evidence, do vlog za izdajo različnih dovoljenj in uveljavljanju pravic. Na primer: vložite zahtevek za izdajo izpiskov iz matičnih knjig, priglasite delovni urnik prodajalne, podaljšate gradbeno dovoljenje, podate zahtevek za spremembo osebnega imena, oddate vlogo za pridobitev potrdila o nekaznovanju, podaljšanje prometnega dovoljenja ...

Za elektronsko pošiljanje se moramo v sistem prijaviti z digitalnim potrdilom ter pri prvi prijavi vpisati še dodatno geslo (dobimo tudi uporabniško ime). Gre za večstopenjsko zaščito,

ki naj bi preprečevala zlorabo pri odtujitvi potrdila. Nato se zelena vloga odpre in že ima vpisane osnovne podatke uporabnika (ime, priimek, naslov...), saj so vloge povezane z državnimi registri. Nekatere vloge (predvsem za izdajo dovoljenj in uveljavljanje pravic) imajo še en dokument, ki ga moramo s pomočjo ustreznega programa (npr. Word) prenesti na računalnik in v celoti izpolniti ter ga nato ponovno pripeti k vlogi kot priponko. Nato lahko vlogo tudi elektronsko pošljemo. Storitve je sicer brezplačna, plačati pa je potrebno morebitno ustrezno upravno takso, ki je odvisna od vrste vloge. Tudi plačilo je mogoče izvesti v elektronski obliki, saj je zagotovljena podpora plačilnim in kreditnim karticam ter tudi plačilnemu sistemu Moneta. Nato sledijo še nadaljnje možnosti, kot so spremljanje oddanih vlog, obveščanje uporabnikov in vračanje dokumentov (Kodelja, Banovič, 2004, str.17).

Storitve je vsekakor dobrodošla, saj obsega mnogo življenjskih situacij ter ob njeni uporabi odpravi marsikatero pot na upravne enote. Vendar pa je problem zopet v številnih uporabnosti. Kljub dokaj velikemu obisku portala (po podatkih iz Ministrstva za javno upravo je bilo oktobra 2006 zabeleženo 308.450 dostopov do spletne strani e-uprava), pa podatki uporabe pri EUZ niso tako številčni. Vzroke lahko iščemo med kritikami storitve.

Pohvale storitve E-upravnih zadev:

- **UPORABNOST:** gre za storitve, ki jih potrebujemo večkrat.
- **DOKONČNOST:** storitev je dokončana, saj omogoča celovito oddajo skupaj z morebitnim potrebnim plačilom.

Kritike storitve E-upravnih zadev:

- **POTREBNO DODATNO UPORABNIŠKO IME IN GESLO:** varnost je sicer ena izmed bistvenih potreb e-poslovanja, vendar je vprašanje, če so te storitve res tako ogrožene, da je potrebna še dodatna varnost in s tem dodatni zaplet pri uporabi.
- **DODATEN DOKUMENT** pri nekaterih storitvah: prvič – potrebno prenesti v računalnik, kar lahko ob slabši povezavi povzroča težave oz. vsaj podaljša trajanje. Drugič – vnos vseh podatkov, tudi tistih, ki so že v preostalem telesu vloge. Veliko lažje za uporabnika bi bilo, če bi bili ti dodani dokumenti v obliki digitalnega obrazca znotraj storitve.
- **POMANJKANJE PROMOCIJE:** neobveščenost državljanov je skupna pomanjkljivost vseh e-storitev. Brez promocije ni uporabnikov.
- **NI STIMULACIJE:** za nekatere storitve je potrebno plačati upravno takso, ki pa je pri nas enaka, če obiščemo upravno enoto ali pa storitev izvedemo elektronsko. Upravna taksa je plačilo za storitev javne uprave. Plačilo za to, da nekdo za nas nekaj naredi. V elektronskem primeru ta oseba odpade in zamenja ga stroj, ki naj bi bil cenejši (Kodelja in Banovič, 2005, str.19-20). Torej bi morala biti tudi elektronska storitev cenejša. Pa ne le zato, pač pa tudi in predvsem zato, da bi s tem spodbudili ljudi k večji uporabi teh možnosti.

4.3.2.1. Spletno podaljšanje prometnega dovoljenja

Morda bi nekaj besed namenila tudi trenutno najaktualnejši e-storitvi, ki je zaživela 22.maja 2006. Storitve so lahko najprej koristili tisti, katerih motorno vozilo še ni potrebovalo tehničnega pregleda (od 8.12.2006 pa tudi tisti, ki so tehnični pregled opravili). Po besedah ministra za javno upravo je: »stvar zelo enostavna za uporabnika. Prek interneta urediš vse, od plačila cestnine, vložitev vloge, plačila takse. Edini, ki še zaostajajo, so zavarovalnice. Zaenkrat le ena zavarovalnica ponuja spletno zavarovanje, pri ostalih pa je potrebno zavarovanje urediti »peš« oz. z obiskom agenta na domu« (Cerar, 2006, str. 57).

Najprej je torej potrebno urediti zavarovalno polico, šele nato lahko začnemo s to e-storitvijo. Uporabniki za elektronsko podaljšanje prometnega dovoljenja ne potrebujejo digitalnega potrdila, pač pa se lahko le registrirajo na portalu. Po registraciji v storitev vpišejo le številko prometnega dovoljenja in številko zavarovalne police. Plačilo podaljšanja veljavnosti prometnega dovoljenja je prav tako možno opraviti elektronsko in sicer s kreditnimi karticami (Mastercard, Activa), z uporabo Monete in uporabo spletne banke (Abanet). Vročanje nove sive knjižice je s priporočeno pošto. Poleg novega prometnega dovoljenja dobimo tudi kuverto s plačano poštnino, v katero naj bi vstavili staro prometno dovoljenje in ga oddali v poštni nabiralnik ali pismonoši.

Prihranki zaradi uvedbe te nove e-storitve, naj bi - če bi storitev uporabljali vsi lastniki vozil, za katera še ni potreben tehnični pregled - po ocenah znašali 960 milijonov tolarjev letno (Cerar, 2006a, str.12). Vendar pa smo zopet zelo daleč od tega, da bi vsi ti lastniki dejansko podaljšali prometno dovoljenje prek spleta. Do 15.11.2006 je bilo takih podaljšanj 246⁽¹⁰⁾.

Večjo uporabnost bodo lahko dosegli tudi z obravnavanjem navedenih kritik:

- **DALJŠI POSTOPEK PRIDOBITVE:** pridobitev prometnega dovoljenja prek spleta je morda elegantnejši – od doma, vendar pa je precej daljši od običajnega. Odhod do enega od ponudnikov registracij vozil traja cca 30 minut, elektronsko podaljšanje prometnega dovoljenja pa traja skoraj 5 dni (Cerar, 2006a, str. 12). Če ne drugega, bi lahko minister ob vseh povedanih pohvalah, sporočil tudi to zelo pomembno dejstvo. Da bi se tako morebitni interesenti za to e-storitev zanj odločili že kak teden pred potekom prometnega dovoljenja.
- **SPREMEMBA PROMETNEGA DOVOLJENJA:** ob vsem tem trudu za posodobitev javne uprave in hkrati vdora najrazličnejših plastičnih kartic (plačilnih, zdravstvenih...), je slovensko prometno dovoljenje še vedno siva knjižica, kar sega globoko v socialistične čase. Prometno dovoljenje moramo tako ali tako imeti ves čas pri sebi, predlog je torej plastifikacija prometnega dovoljenja (Cerar, 2006a, str. 12).

10) Interni podatek Ministrstva za javno upravo (pridobila pri uslužbenki Ministrstva za javno upravo), 2006.

- **NEZMOŽNOST PLAČEVATI S KLIKOM:** eno izmed vprašanj na klepetalnici Val-a 202 je bilo tudi o tej nezmožnosti. Vprašanje in s tem kritika se zdi smiselno, glede na to, da je NLB še vedno banka z največ komitenti v Sloveniji. Pomočnik generalnega direktorja Direktorata za e-upravo je odgovoril, da bo v nekaj mesecih tudi to možno in da so z NLB že v kontaktu ter povedal, da so obljubili sodelovanje v tem projektu, takoj ko se znebijo pritiska glede evra (Val 202, 2005).
- **POMANJKANJE PROMOCIJE:** kar je, kot smo že ugotovili, skupni imenovalec vseh e-storitev. Minister za javno upravo je v klepetalnici Val-a 202 omenil, da se načrtujejo promocijske akcije in da nameravajo lastnike vozil pred potekom registracije s posebno brošuro obvestiti o elektronski možnosti in v njej opisati tudi postopek (Val 202, 2005).
- **NI STIMULACIJE:** tudi o tem smo že govorili in se nanaša na enakost upravnih taks, ne glede na to, da bi storitev opravili elektronsko in tako razbremenili upravne delavce.

4.3.3. Vpogled v lastne osebne podatke (VLOP)

VLOP je elektronska storitev, kjer si je možno zgolj ogledati svoje podatke, kakršnekoli spremembe pa moramo izvesti drugje. Je močno povezana v druge elektronske storitve javne uprave in je zanje pogoj, sama pa nima nobene uporabne vrednosti (Kodelja, Banovič, 2004, str. 18).

Storitev je dokončana, a sama po sebi dokaj neuporabna. Če že obstaja kot samostojna storitev, bi veljalo omogočiti tudi kakšno drugo obliko varnega vstopa, ne pa zgolj z uporabo digitalnega potrdila (Kodelja, Banovič, 2004, str. 18).

4.3.4. E-zaposlitev

E-zaposlitev je nekoliko razširjena storitev iskanja prostih delovnih mest. Gre za pregledovanje ponudbe in povpraševanja po delavcih. Iskalci iščejo delo v zbirki prostih delovnih mest, delodajalci pa vanjo vpisujejo iskane kadre. Uporaba je za oboje brezplačna, za popolno uporabo pa je potrebna prijava z digitalnim potrdilom (Kodelja, Banovič, 2004, str. 17).

Vsi uporabniki lahko pregledujejo prosta delovna mesta, le uporabniki z digitalnim potrdilom pa lahko izkoriščajo tudi dodatno vrednost storitve. Ta omogoča prijavo v sistem iskalcev, kjer lahko delodajalec sam najde potencialnega kandidata. Po prijavi izpolni iskalec čim več podatkov o sebi, svojih izkušnjah in znanju, omogočen pa je tudi vnos življenjepisa. Ker so osebni podatki zaupni, se lahko iskalec odloči, da ne želi, da podjetja, ki pregledujejo prijave, vidijo te njihove podatke. V tem primeru pri vnosu življenjepisa iskalec označi, da želi ostati anonimen, in osebni podatki (ime, priimek, naslov) bodo varovani. Takrat lahko iskalec s podjetjem komunicira po komunikacijskih poteh znotraj programa, ki zagotavlja anonimnost. Druga dodatna vrednost storitve je prejemanje obvestil o novih in zanimivih ponudbah

delodajalcev. Obvestila iskalec prejme na naslov elektronske pošte, ki ga sam vpiše (Kodelja, Banovič, 2004, str. 17).

Kritika te storitve je, da ni povezana z zbirko Zavoda za zaposlovanje. Na Ministrstvu za javno upravo sem izvedela, da je razlog v tem, da ZRSZ v fazi vzpostavitve tega sistema ni bil pripravljen pristopiti k sodelovanju. Ker pa podjetja v skladu z zakonodajo morajo prosto delovno mesto sporočiti na Zavod za zaposlovanje, je vprašanje, ali bodo povpraševanje vnesli dodatno tudi v neko drugo zbirko (Kodelja, Banovič, 2004, str. 17). Danes je zbirka e-zaposlitev povezana z zbirko portala Moje delo.

4.3.5. Informativne storitve

4.3.5.1. E-demokracija

Je spletno mesto, kamor država daje vse informacije povezane z njenim delovanjem. To mesto naj bi bilo stičišče izvoljenih predstavnikov ljudstva in njihovega birokratskega aparata z državljanji. Žal stran deluje bolj v enosmerni komunikaciji k uporabnikom. Snovalci strani bi se morali bolj zavedati dejstva, da morajo spletna mesta pritegniti uporabnike in jih nato tudi obdržati (Kodelja, Banovič, 2004, str. 18).

4.3.5.2. Informacijski servis podatkov (ISPO)

Lahko bi rekli, da gre tu za Slovenijo v statistični obliki. Pri tem spletnem mestu ni veliko dvosmerne komunikacije niti je le-ta ne potrebuje, je pa vsekakor del informacijskega stičišča za državljane in podjetja (Kodelja, Banovič, 2004, str. 18). Podatke lahko pregledujete brezplačno, organi pa jih osvežujejo večkrat na leto. Podatki so razdeljeni v dva sklopa, gospodarske in upravne podatke. Gospodarski podatki so statistični podatki o slovenskem gospodarstvu. Pridemo lahko do podatkov o indeksih cen, drobnoprodajnih cen, povprečnih plač, delovno aktivnem prebivalstvu, stopnji registrirane brezposelnosti in slovenskem izvozu in uvozu. Upravni podatki pa so javni podatki o številu in stroških telefona javnih organov, številu in znamkah avtomobilov, številu zaposlenih v upravi, notranji organizacijski obliki delovanja vlade, javnomnenjskih raziskavah (politbarometer), cestno prometni varnosti in javnih plačah funkcionarjev po delovnih mestih.

4.3.5.3. Portal upravnih enot

Je namenjen predstavitvi upravnih enot in zakonodaje na tem področju. Upravna enota je organ državne uprave, ki opravlja za državljane in pravne osebe številne pomembne in pogoste upravne storitve. Prek portala se lahko povežete z vsako upravno enoto posebej ter dobite različne informacije o njej (lokacija, kontakti, uradne ure, vodstvo, oddelki ...). Večina informacij o storitvah upravnih enot se najde pri storitvi EUZ, zato je portal povezan z

življenjskimi dogodki, objavljenimi na portalu e-uprava. Na voljo pa je tudi povezava do zbirke obrazcev (vlog), ki jih potrebujemo za pridobitev raznih potrdil, odločb in izpiskov.

4.3.5.4. Dostop do predpisov

Je storitev, kjer je možno najti vse, kar zanima pravne osebe pri svojem poslovanju. Gre za različne vire informacij, od Uradnega lista in storitve IUS-Info do registra predpisov (Kodelja, Banovič, 2004, str. 20).

4.3.6. Portal E-VEM

Projekt Vse na enem mestu (VEM) se je začel izvajati v letu 2005. Cilj projekta je podjetnikom in bodočim podjetnikom na enem mestu zagotoviti vse informacije, ki se nanašajo na registracijo in delovanje podjetja, ter izvedbo vseh postopkov in pridobitev potrebnih potrdil za delovanje (Projekt Vse na enem mestu, 2006). Vse to je možno na vstopnih točkah VEM, ki jih je v večjih mestih v Sloveniji skupaj več kot sto (izpostave AJPES-a, upravne enote, obrtne in gospodarske zbornice, davčni uradi...), ter tudi po elektronski poti s svojega osebnega računalnika.

Novi podjetniki se lahko registrirajo na državnem portalu za poslovne subjekte e-VEM. Tu lahko podjetniki opravijo naslednje storitve (Do statusa s.p. v enem dnevu in na enem mestu, 2006):

- prijavijo se v Poslovni register Slovenije;
- posredujejo davčne podatke ob registraciji na Davčni urad RS;
- prijavijo zaposlenega v obvezno zdravstveno zavarovanje ob registraciji;
- prijavijo otroka do 18. leta starosti v obvezno zdravstveno zavarovanje.

Obrazce lahko prenesete v svoj računalnik, jih natisnete in odnesete na eno izmed točk VEM in se osebno pogovorite s svetovalcem. Portal pa omogoča tudi elektronsko oddajo teh obrazcev, za kar potrebujete še digitalno potrdilo, dodatno geslo in program Activex. Elektronsko prek portala je možno opraviti vse postopke, ki jih nudijo vstopne točke VEM, in imajo še dodatne prednosti (Do statusa s.p. v enem dnevu in na enem mestu, 2006):

- opravke lahko izvajate 24 ur na dan in 7 dni v tednu;
- stanje oddane vloge lahko spremljate preko spleta;
- določenih delov obrazcev ni potrebno izpolnjevati, saj portal omogoča samodejno pridobivanje uradnih podatkov podjetnika iz Centra registra prebivalstva, Registra prostorskih enot in Poslovnega registra Slovenije;
- možen takojšen vpogled v podatke o lastnem podjetju;
- prihranek časa in poti.

Če podjetnik popolno in pravilno izpolni vlogo, AJPES praviloma še isti dan izda sklep in ga pošlje podjetniku na izbran naslov ter posreduje v sistem VEM.

Ker Ministrstvo za gospodarstvo zaenkrat še ni predpisalo ustreznega načina izvajanja postopkov za družbe z omejeno odgovornostjo, je ta storitev zaenkrat namenjena le za samostojnega podjetnika posameznika (Projekt Vse na enem mestu, 2006).

4.3.7. E-zemljiška knjiga in E-kataster

Pri nepremičninah je lastninska pravica zelo pomembna. Formalnopravno smo lastniki nepremičnine, ko je naša lastninska pravica vpisana v zemljiško knjigo. Dokument, ki izkazuje lastništvo na nepremičnini, je zemljiškooknjižni izpisek, ki ga na zahtevo stranke izda zemljiška knjiga pri pristojnem sodišču, iz njega pa je razvidno tudi ali je neka nepremičnina prosta bremen ali ne. Podatke iz katastra o velikosti parcel, kulturah, mejnikih med parcelami, poteh in cestah potrebujemo pri vseh poslih z nepremičninami. Dokumente, ki vsebujejo te podatke (mapne kopije in posestni listi), smo po čakanju v vrsti in plačilu upravne takse, dobili na pristojni geodetski upravi (Murko, 2006).

Pri projektu informatizacije zemljiške knjige gre za prenos ročno vodenih veljavnih podatkov o stvarnih in obligacijskih pravicah na nepremičninah v elektronsko obliko in posredovanje podatkov javnosti v elektronski obliki. Danes je večina zemljiške knjige že vodene v elektronski obliki, zajeti podatki pa so usklajeni po vseh parametrih. Tako lahko danes do podatkov Geodetske uprave RS dostopamo na spletnem naslovu www.gu.gov.si. S tem je omogočen informativni vpogled v zemljiškooknjižno stanje in naročanje overjenih zemljiškooknjižnih izpiskov, ki so potrebni za izpeljavo formalnih postopkov, s čimer pa so izginile čakalne dobe za izdajo zemljiškooknjižnega izpiska (Murko, 2006).

V nadaljevanju bom navedla postopek pridobivanja potrebnih podatkov, ki ga bom povzela iz članka Neve Murko v časopisu Dobro jutro:

Najzanimivejša povezava je PREG, ki omogoča računalniški dostop do geodetskih podatkov. Vpogled je možen kot:

1. **VPOGLED ZA REGISTRIRANE UPORABNIKE:** daje največ možnosti, a je omogočen le tistim, ki z Geodetsko upravo RS sklenejo pogodbo o uporabi storitve računalniškega vpogleda, plačajo letno nadomestilo in si pridobijo kvalificirano digitalno potrdilo za uporabnike.
2. **JAVNI VPOGLED:** daje vpogled v določene geodetske podatke brez uporabniškega imena, gesla ali kvalificiranega digitalnega potrdila, je pa plačljiv z Mobitelovim sistemom Moneta. Podatke lahko iščemo po:
 - zemljiškem katastru: dobimo lahko podatke o določeni parceli. Na voljo je iskalnik, kamor moramo vnesti katastrsko občino in številko parcele. Izpiše se katastrska občina s šifro in imenom, številka parcele, velikost in tri ikone, kjer dobimo opisne podatke o parceli, seznam sosednjih parcel in sliko parcele. Podatki so plačljivi, zato potrebujemo mobilni telefon, da s sistemom Moneta plačamo storitev. Po plačilu dobimo:

⇒ podatke o parceli (katastrska občina s šifro in imenom, številka parcele, velikost parcele; številka zemljiškoknjižnega vložka in posestnega lista, podatek, ali je parcela dokončna ali ne, in datum veljavnosti podatkov);

⇒ podatke o vrstah rabe parcele (vrsta rabe s šifro in imenom (stavba, travnik, vrt, njiva), bonitetni razred in velikost parcele);

⇒ podatke o lastništvu na parceli (ime in priimek lastnika, naslov, datum rojstva oz. EMŠO, delež in lastništvo).

Če izberemo ikono za seznam sosednjih parcel, se nam izpišejo vse sosednje parcele, kjer pa lahko pregledujemo enake podatke kot za iskano parcelo.

Na koncu imamo še možnost, da pogledamo sliko parcele. V tem primeru dobimo sliko z mejami parcele, ki so projicirane na ortofoto posnetek (posnetek iz zraka).

- katastru stavb: dobimo podatke o določeni stavbi in delih te stavbe. O letu gradnje, številki parcele, kjer stavba stoji, opremljenosti, višini, površini posameznih delov, lastnikih ... Ni na voljo iskalnika po naslovu, pač pa moramo vedeti, v kateri katastrski občini stavba stoji in številko same stavbe (to ni hišna številka). Če tega ne vemo, je v pomoč zavihek register prostorskih enot.
 - registru prostorskih enot: tu pa lahko iščemo po naslovu. Dobimo opisne podatke o hišni številki, seznam stavb, parcel, grafični prikaz, volilni okraj in šolski okoliš.
 - skupni bazi ZnPosr (v skladu z zakonom o nepremičninskem posredovanju): dobimo podatke o sklenjenih poslih nepremičninskih družb pri prometu z nepremičninami. Možno je iskanje po poslu (kdaj je bil sklenjen) ali po občini. Za vsak posel lahko pogledamo opisne podatke (vsi podatki o nepremičnini, njeni opremljenosti, naslovu, prodajni ceni ...) in grafični prikaz nepremičnine (ortofoto posnetek). Vpogled v to bazo je za zdaj brezplačen.
 - bazi EPN (evidenca prometa nepremičnin): dobimo podatke o letu prejema napovedi (za zdaj možen vpogled samo za 2004), katastrski občini, občini/naselju, vrsti nepremičnine, površini, letu gradnje (če gre za stavbo) in ceni. Tudi ti podatki so brezplačni.
3. OSEBNI VPOGLED: omogoča brezplačno, a z uporabo kvalificiranega digitalnega potrdila, pregledovanje podatkov o nepremičninah, katerih lastniki smo.

Podatki pridobljeni na ta elektronski način so informativnega značaja. Če želimo kopijo katastrskega načrta (mapno kopijo), posestni list ali druge dokumente za uradne postopke, se je še vedno potrebno odpraviti do pisarne geodetske uprave.

Storitev je vsekakor dobrodošla, saj lahko dobimo informativne podatke o nepremičninah kadarkoli kar od doma. Vendar pa je velika kritika storitve povezana s plačilom. Kot smo že večkrat omenili, naj bi elektronske storitve razbremenile delavce ter tudi povzročile določene prihranke javne uprave. Zato bi lahko elektronsko uporabo storitev pospeševali tudi s cenejšo uporabo. Pri e-zemljiški knjigi pa se dogaja celo nasprotno. Sam vpogled v zemljiško knjigo na postavljenih informacijskih terminalih na sodiščih je brezplačen. Če pa pridemo do vpogleda od doma prek interneta, pa bomo za to plačali.

4.3.8. E-davki

Je portal, ki omogoča elektronsko oddajanje različnih davčnih obrazcev z uporabnikovega računalnika doma ali v pisarni. Vlaganje dokumentov je varno, hitro in enostavno, saj portal vsebuje pregleden vodnik. Namenjen je fizičnim in pravnim osebam, vendar pa se večji prihranki pričakujejo na področju e-davkov za pravne osebe in samostojne podjetnike.

Včasih se je dogajalo, da so podjetja podatke iz lastnega informacijskega sistema prenesla na papir, jih posredovala Dursu, kjer so jih ponovno ročno vnašali v svoj informacijski sistem. Kasnejša različica je bila taka, da je Durs razvil lastno programsko rešitev, ki je podjetjem omogočala elektronski vnos podatkov. Podjetja so tako podatke shranila na disketo, ki je bila oddana kot priloga obrazcu na papirju. S tem si je Durs olajšal delo, podjetja pa niso veliko pridobila (Kodelja, Banovič, 2004, str. 19).

Danes portal e-davki omogoča (Spletna stran portala E-davki):

- oddajo obrazcev s področja DDV in VIES;
- registracijo davčnih zavezancev od e-poslovanja;
- izmenjavo podatkov davčnih zavezancev z davčnimi upravami ostalih članic EU;
- preverjanje davčnih števil davčnih zavezancev iz EU.

Za uporabo storitev e-davkov potrebujemo računalnik s primerno opremo, dostop do interneta in spletno digitalno potrdilo. Ob prvem vstopu je potrebno še prijaviti digitalno potrdilo za uporabo. V tem postopku prve prijave se namesti komponenta za elektronsko podpisovanje in podpiše pogoje za uporabo e-davkov (Spletna stran portala E-davki).

Prednosti e-davkov (Spletna stran portala E-davki):

- z vgrajeno pomočjo in orodjem za sprotno preverjanje je izpolnjevanje davčnih obrazcev hitreje in preprostejše;
- možnost vlaganja dokumentov 24 ur na dan in 7 dni v tednu;
- ni stroškov pošiljanja;
- prenos podatkov neposredno iz računovodskega sistema v e-davke prek spletnih storitev;
- brezplačna storitev;
- enostavno pooblašcanje med uporabniki in ostalimi davčnimi zavezanci.

4.3.9. E-notarji

Projekt e-notar je del programa projektov e-uprava in je posledica sprejetja Pravilnika o overitvi in vodenju knjige sklepov enoosebne družbe z omejeno odgovornostjo, ki omogoča notarjem, da overijo knjigo sklepov za potrebe strank tudi v elektronskih obliki.

Osnovni namen projekta je z uporabo informacijskega sistema zagotoviti:

- notarjem vzpostavitev elektronsko overjeno knjigo sklepov (EKS).
- centralno preverjanje v smislu ali tovrstna knjiga (v fizični ali elektronski obliki) že obstoja. To je možno, ker je EKS shranjen v centralnem sistemu in bazi podatkov EKS.baza. S tem je vzpostavljen izredno učinkovit nadzor nad vsemi knjigami sklepov, ne glede na njihovo nahajališče ali vrsto medija.
- strankam, ki so družbeniki ali poslovodje enoosebne družbe z omejeno odgovornostjo, lahko pa tudi pooblaščenci teh oseb, da na učinkovit in varen način vpisujejo sklepe v EKS ne glede na čas in prostor.
- tem strankam tudi enostaven in učinkovit pregled nad vpisanimi sklepi v EKS.

Tako notarji, kot tudi njihove stranke bodo pri uporabi knjige sklepov v elektronski obliki uporabljali kvalificirana digitalna potrdila, ki jih izdaja overitelj na Centru Vlade RS za informatiko.

4.3.10. E-sodni register

Ob prvem vstopu v sodni register se moramo strinjati s seznanitvijo in sprejetjem pogojev uporabe sodnega registra (da bazo uporabljamo skrbno, da podatke uporabljamo le v svojem imenu in za svoj račun ter jih ne posredujemo tretjim osebam...). Nato lahko z iskalnikom najdemo iskana podjetja in podatke o njih. Podatki iz sodnega registra so koristni, kadar želimo preveriti podatke o določenem poslovnem subjektu. Izpišejo se podatki o podjetju ter seznam zastopnikov. Med podatki o podjetju lahko najdemo datum ustanovitve, naziv podjetja ter skrajšan naziv, sedež podjetja, osnovni kapital, organizacijsko obliko in pristojno sodišče.

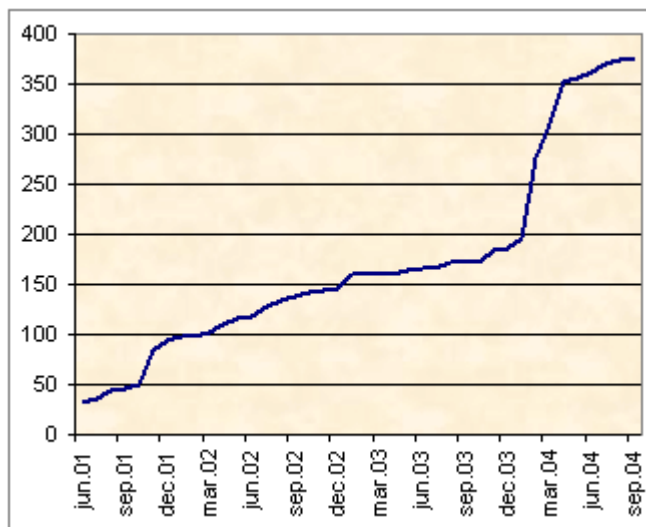
Izpis iz sodnega registra za podjetje se lahko dobi na kateremkoli okrožnem sodišču, lahko osebno v času uradnih ur ali pa pisno po običajni pošti, preko spleta pa to še ni možno, ker ministrstvo za pravosodje še ni sprejelo sklepa, ki bi to omogočal.

4.4. Projekt E-točk

S tem projektom je začelo bivše Ministrstvo za informacijsko družbo (MID) v letu 2001, ko je financiralo in vzpostavilo prvih nekaj e-točk (sprva 40). To število je s časoma naraščalo in v začetku leta 2006 preseglo število 390⁽¹¹⁾, kar grafično prikazuje Slika 3 (na str. 23). Z ukinitvijo MID-a je skrb nad projektom prevzelo Ministrstvo za visoko šolstvo, znanost in tehnologijo (MVZT).

11) E-točke, 2005

Slika 3: Število registriranih e-točk



Vir: E-točke, 2005

E-točka predstavlja katerokoli javno dostopno točko, ki omogoča – brezplačno ali proti plačilu - dostop do svetovnega spleta in uporabo drugih storitev povezanih z računalnikom. Sem štejemo e-kavarne, e-šole, e-knjžnice, infoterminali (so samostojni terminali, večinoma dostopni 24 ur na dan, lahko brezplačni ali plačljivi), multimedijske centre (MMC so nevladne in kulturne organizacije, ki zagotavljajo tudi brezplačen javni dostop in uporabo IKT) in WLAN-e (so javno dostopna brezžična omrežja, do katerih je možno dostopati z ustrežno računalniško opremo, kot so prenosni računalniki, dlančniki ipd). Na spletnem portalu e-točke (<http://e-tocke.gov.si/>) je mogoče najti iskalnik točk po krajih, možnost dodajanja novih e-točk registriranim uporabnikom ter še več informacij o e-točkah. Vsaka točka je predstavljena z nekaj osnovnimi podatki (lokacija, kontakti, odpiralni čas...), podatki o tem kaj ponuja in ali je dostop plačljiv ali brezplačen (Puscher, 2005).

5. NAČRTI

Glavni cilj projektov e-uprave je preoblikovanje državne uprave v e-upravo, ki bo državljanom in gospodarskim subjektom ponudila vse pomembnejše storitve v elektronski obliki na elektronski način. Doseženo stanje je vzpodbudno, sledijo pa vprašanja kdo, kaj in kako naprej?

5.1. DAVČNO PODROČJE

- VIRTUALNA DAVČNA ASISTENTKA – VIDA

Virtualna davčna asistentka je inteligenten informacijski sistem za odgovarjanje na pogosta vprašanja davčnih zavezancev. Na Davčni upravi RS (DURS) ga bodo vzpostavili

predvidoma do februarja 2007, poimenovali pa so ga VIDA. Ime so izbirali s pomočjo razpisa. Do 10.10.2006 je lahko vsak na elektronski naslov soj.durs@gov.si poslal predlog primernega moškega ali ženskega imena, pet najpogosteje predlaganih imen pa je do 31.10.2006 sodelovalo v anketi na spletni strani DURS-a, kjer je padla dokončna odločitev, saj je ime VIDA dobilo največji procent (36%) glasov. To je grafično prikazano v Sliki 4.

Slika 4: Izbor imena virtualnega asistenta oz. asistentke



Vir: Spletna stran Durs-a, 2006

VIDA bo imela svojo osebnost in animacijo oz. grafiko, temeljila pa bo na tehnikah umetne inteligence in bo zagotavljala strokovne odgovore, ki jih bodo davčni zavezanci naslovili na DURS prek spleta, SMS sporočil, elektronske pošte in telefona. Poleg vprašanj o dohodnini, bo odgovarjala tudi na vprašanja o davku na dodano vrednost ter davku na nepremičnine (Vida kmalu na voljo, 2006).

- **LETA 2008 UKINITEV DOHODNINSKE NAPOVEDI**

V državnem zboru je že sprememba zakona o davčnem postopku, ki bo omogočil, da bo Durs že prihodnje leto (2007) davčnim zavezancem poslal predizpolnjene obrazce za napoved dohodnine. V njem bodo že vpisani prejemki, ostalo pa bo davčni zavezanec vpisal sam. V letu 2008 pa bo tudi to odpravljeno, saj bo po besedah Ministra za javno upravo: »Durs namesto dohodninske napovedi vsakemu zavezancu poslala informativni izračun dohodnine in z davčno administracijo bo imel opravka samo tisti, ki se s tem izračunom ne bo strinjal« (V letu 2008 brez dohodninske napovedi, 2006).

5.2. DOPOLNITVE PROJEKTA E-VEM

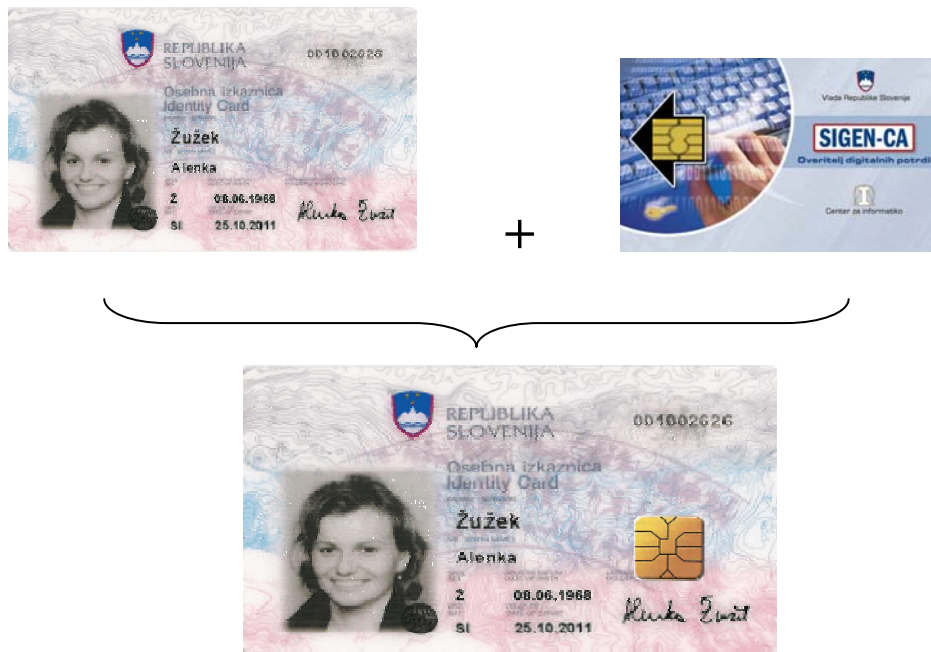
Projekt E-VEM, ki se je izkazal za zelo uspešnega pri samostojnih podjetnikih, je v teku razširitve. Enako storitev kot za samostojne podjetnike bodo zagotovili tudi za družbe z

omejeno odgovornostjo in družbe z neomejeno odgovornostjo. Torej bodo tudi ustanovitelji teh gospodarskih družb lahko vse potrebno za zagon podjetja uredili na enem mestu in zastonj. Načrtuje se tudi odprava vseh sodnih taks v zvezi z registracijo in odpravo obvezne objave podatkov o registraciji v uradnem listu. Omenjena razširitev je v teku in naj bi bila realizirana do poletja 2007 (Glucks, 2006, str. 38).

5.3. ELEKTRONSKA OSEBNA IZKAZNICA

Že dolgo poznamo osebno izkaznico kot dokument, s katerim se po potrebi identificiramo v fizičnem svetu. V zadnjih letih so se za potrebe elektronskega poslovanja pojavila razna digitalna potrdila s katerimi izkazujemo istovetnost v elektronskem svetu. In da bi še bolj približali e-storitve države ter omogočili varno in enostavno uporabo teh storitev, je vzpostavljen projekt Elektronske osebne izkaznice (eOI), ki naj bi bil končan leta 2008. EOI bo predstavljala identifikacijski dokument, ki bo združeval klasično osebno izkaznico in čip z digitalnimi potrdili. Omogočala bo izkazovanje istovetnosti v fizičnem in elektronskem svetu. Slikovni prikaz projekta je predstavljen v Sliki 5.

Slika 5: Elektronska osebna izkaznica



Vir: Šel, 2005

5.4. E-VOLITVE

Pred kratkim smo imeli lokalne volitve. Volilna udeležba je bila v prvem krogu 58,22%⁽¹²⁾, v drugem pa 53,16%⁽¹³⁾, kar je dokaj nizek podatek in potrjuje dejstvo, da je v zrelih demokracijah volilna udeležba nizka in da le-ta pada. Raziskava leta 2004 v Veliki Britaniji je pokazala, da se 21% volilnih upravičencev ni udeležilo volitev, ker so morali voliti na volilno mesto (Kodelja, 2004, str. 60). Dokaz, da lahko vzporednico temu naredimo tudi v Sloveniji, je študija izvedljivosti e-volitev Ministrstva za informacijsko družbo iz leta 2004, ki je pokazala, da si le manj kot petina volivcev ne predstavlja e-volitev.

Pričakovane prednosti e-volitev so (Turk, 2004):

- zvišanje udeležbe na volitvah;
- povečanje zanimanja državljanov za politiko in delo političnih strank;
- hitrejša štetja in zmanjšanje napak pri štetju glasovnic;
- večja časovna in krajevna fleksibilnost za volivce.

Nevarnosti oz. ovire e-volitev:

- Strah pred zlorabami (spreminjanje izpolnjenih glasovnic, večkratno glasovanje, preprodaja glasov...): je sicer potreben, a morda tudi prenapihnen. Zakaj potem zaupamo e-bančništvu? Nam je manj mar za naš denar kot naš glas? Problemi so, a so rešljivi.
- Politična nezainteresiranost: čigava nezainteresiranost lahko dokaj hitro sklepamo, če proučimo rezultate večine svetovnih anket. Te kažejo, da bi bilo največ uporabnikov e-volitev med mladimi (18-34) volilnimi udeleženci – ta skupina se tudi največkrat ne udeleži klasičnih volitev, so pa po večini najbolj liberalno usmerjeni. E-volitvam so naklonjene tudi bolj izobražene skupine volilnih udeležencev ter po večini volilni udeleženci v mestih. Skupni imenovalec vseh teh skupin je, da so bolj liberalno usmerjene in tako je hitro jasno, da to obliko volitev ne podpirajo stranke desnega brega, ki jih podpirajo bolj konzervativni volivci in volivci iz podeželja, ki so že na klasičnih volitvah zelo lojalni (Kodelja, 2004, str. 60).

Vsekakor je nemogoče pričakovati, da bi elektronsko glasovanje zamenjalo klasičnega, vendar pa je možno in realno pričakovati, da bi poleg klasičnega glasovanja omogočili tudi elektronsko. Na začetku bi lahko bilo to elektronsko glasovanje omogočeno na dosedanjih volilnih mestih, s čimer bi se morala odpreti tudi možnost glasovanja na katerem koli volilnem mestu. Podobno je bilo omogočeno že na zadnjih lokalnih volitvah, vendar le na voliščih dostopnih za invalide in v občinah kjer so to želeli (Ljubljana, Murska Sobota, Piran, Sevnica), poleg tega pa si se moral za omenjeno elektronsko glasovanje najaviti občinski volilni komisiji vsaj 3 dni prej. Nekaj več časa pa bo verjetno še potrebno, da se bo omogočilo tudi varno oddajanje glasov kar od doma.

12) Lokalne volitve 2006, 2006

13) Lokalne volitve 2006, 2006

5.5. DRUGI NAČRTI

- **DELOVNI ČAS DRŽAVNE UPRAVE:** v pripravi je izboljšanje standarda uradnih ur, vendar ne na račun zaposlovanja novih ljudi, pač pa boljši izkoristek obstoječega fonda ur. Napovedujejo podaljšanje sredinih uradnih do 18h ali 19h in odprtje uradov vsaj enkrat mesečno tudi ob sobotah. To se predvideva predvsem za urade, kjer je največ strank, na primer za osebne izkaznice, potne liste, prijavo prebivališča, davčne storitve... Vendar pa sama menim, da se na tak način ne bo dalo deliti uradov – če bo npr. gospa, ki dela v upravni enoti na osebnih izkaznicah, delala ob sobotah, bi bilo verjetno najenakopravneje, da bo tudi gospa, ki dela na upravni enoti na kmetijstvu, delala to soboto. Ta sprememba delovnega časa se obeta že v prvih mesecih leta 2007.
- **ZAVAROVANJE MOTORNIH VOZIL:** ker po besedah ministra za javno upravo s storitvijo e-podaljšanja prometnega dovoljenja še niso zadovoljni, že snujejo nove rešitve. Zagotoviti želijo tudi možnost spletnega zavarovanja motornega vozila pri večini zavarovalnic. Ko bo storitev izpopolnjena, pa planirajo promocijsko akcijo. Z njo bodo vsakega lastnika motornega vozila pred iztekom registracije s posebno brošuro obvestili in opozorili na možnost in potek spletnega podaljšanja prometnega dovoljenja (V letu 2008 brez dohodninske napovedi, 2006).
- **ZDRUŽITEV EVIDENC ZEMLJIŠKE KNJIGE, ZEMLJIŠKEGA KATASTRA IN KATASTRA STAVB:** ker področje zemljiške knjige sodi v pristojnost sodišč, zemljiški kataster in kataster stavb pa pod geodetsko upravo, so nekateri postopki na tem področju kljub uvajanju elektronizacije še vedno dolgotrajni. Osnutek Zakona o agenciji za evidentiranje nepremičnin, ki bo urejal združitev obeh evidenc, je že pripravljen. Do združitve evidenc pa naj bi predvidoma prišlo s 1.1.2008 in s tem bodo tudi postopki postali krajši (npr: kupljena nepremičnina vpisana v zemljiško knjigo že v enem dnevu) (Glucks, 2005, str. 40).
- **BREZPLAČEN DOSTOP DO JAVNIH PODATKOV SODNEGA REGISTRA:** med glavnimi programi za leto 2007 je tudi omogočanje brezplačnega dostopa do javnih podatkov sodnega registra preko spleta in omogočanje enotnega zajemanja podatkov po načelu spremembe podatkov zgolj na enem mestu (V letu 2008 brez dohodninske napovedi, 2006).
- **PROMOCIJA:** država je – lahko rečem končno - začela razmišljati tudi o promociji obstoječih e-storitev. V Strategiji e-uprave RS za obdobje od leta 2006 do leta 2010 je kot eden izmed pogojev za usmerjen razvoj e-uprave zapisana tudi promocija, in sicer:
 - promocija e-uprave: ponudniki e-storitev morajo poskrbeti za ustrezno promocijo e-storitev in potrebne tehnologije;
 - spodbujanje sodelovanja: vzpostaviti je potrebno učinkovitejše mehanizme spodbujanja uporabe ter svetovanja in mentorstva.
- Teorijo pa je čim prej treba tudi realizirati, kar se zavedata tudi minister za javno upravo in pomočnik generalnega direktorja Direktorata za e-upravo, ki sta v klepetalnici Val-a 202 naznanila načrtovane promocijske akcije e-uprave. V izdelavi naj bi namreč bile lične

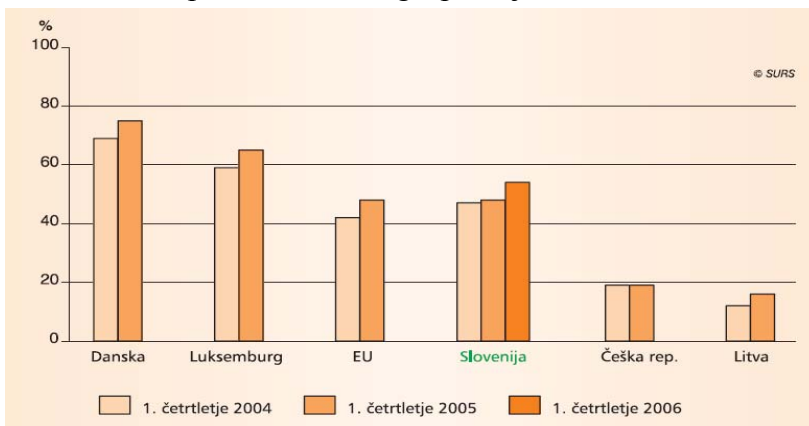
in uporabne zloženke, kjer opisujejo delovanje e-uprave in kaj vse je že možno urediti prek spleta. Za spletno podaljšanje prometnega dovoljenja pa načrtujejo lastnike vozil pred potekom registracije, s posebno brošuro poslano po pošti, opozarjati na to alternativno in elegantnejšo možnost. Zavedata se tudi, da bo potrebno poleg obveščnosti narediti tudi kaj na motivaciji (Val 202, 2005).

6. PRIMERJAVA Z EVROPSKO UNIJO (EU)

V tem poglavju bi rada predstavila nekaj primerjav Slovenije z državami EU ter z najbolj in najmanj razvitimi državami na področju razvitosti e-uprave. Ker pa je razvitost e-uprave odvisna tudi od razvitosti interneta oz. stopnjo njegove uporabe, bom na začetku navedla tudi primerjave na tem področju.

Statistični urad Republike Slovenije je oktobra 2006 izdal publikacijo v kateri je prikazal rezultate različnih kazalnikov razvoja informacijske družbe, raziskovanj o uporabi IKT v podjetjih in gospodinjstvih ter nekaterih posebnih raziskav. Nekaj teh grafičnih rezultatov predstavljam v nadaljevanju.

Slika 6: Dostop do interneta v gospodinjstvih



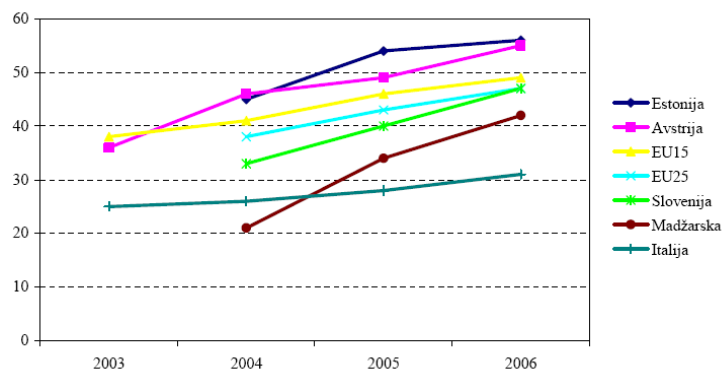
Vir: Nekateri kazalniki IKT za podporo strategiji i2010, 2006, str. 4.

Iz Slike 6 je razvidno, da dostop do interneta v gospodinjstvih narašča. V Sloveniji je imelo v prvem četrletju 2005 dostop do interneta 48% gospodinjstev. To je enako povprečju 25-ih držav članic EU. Med drugimi državami članicami EU so imele največji delež nordijske države (npr. Danska 75%), najmanjši pa Litva (16%) (Nekateri kazalniki IKT za podporo strategiji i2010, 2006).

Na Sliki 6 je za Slovenijo v prvem četrletju 2006 opažen porast dostopa interneta v gospodinjstvih na 54% oz. za 6 odstotnih točk. To je posledica sprostitve trga ponudbe dostopa do interneta septembra 2005, s čimer so se cene storitve znižale (Nekateri kazalniki IKT za podporo strategiji i2010, 2006).

Podobne ugotovitve lahko razberemo tudi iz Slike 7, ki prikazuje tedenske uporabnike interneta.

Slika 7: Tedenski uporabniki interneta – primerjava Slovenija in države EU

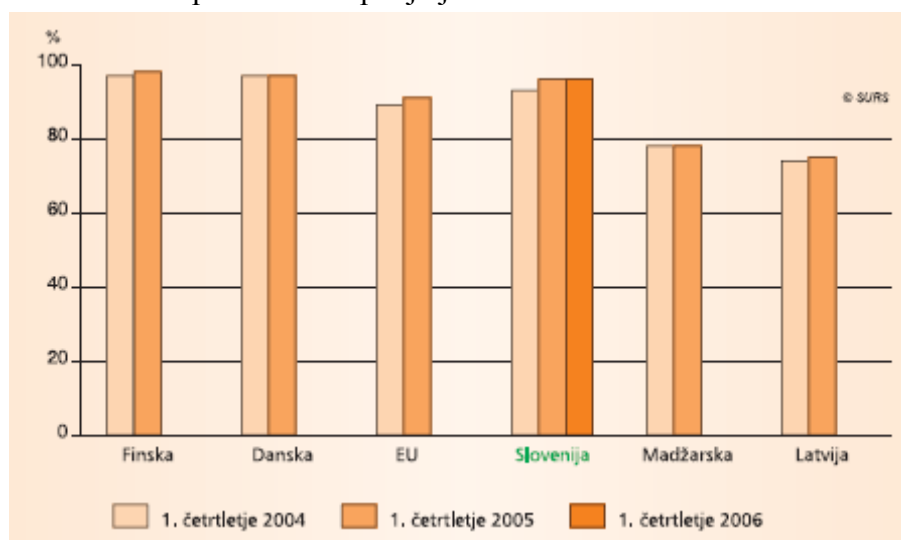


Vir: Vehovar, Zupanič, 2006, str. 8.

Ugotovimo lahko, da je Slovenija s 47% tedenskih uporabnikov v populaciji 10-74 let na povprečju 25-ih držav EU (47%), vendar še vedno nekoliko zaostaja za EU15 (49%). Zaostanek se v zadnjih treh mesecih 2006 manjša, saj je Sloveniji 51% uporabnikov interneta, ki so slednjega uporabljali v zadnjih treh mesecih, v primerjavi s 56% v EU15 in 54% v EU25. V ospredju sta Estonija in Avstrija, zaostajata pa Madžarska in Italija (Vehovar, Zupanič, 2006, str. 8).

Če preučimo še uporabo interneta v podjetjih, lahko ugotovimo, da se delež podjetji, ki imajo dostop do interneta, ne more več zelo povečati, saj ga v veliki večini imajo že vsa podjetja. To prikazuje tudi Slika 8:

Slika 8: Dostop interneta v podjetjih



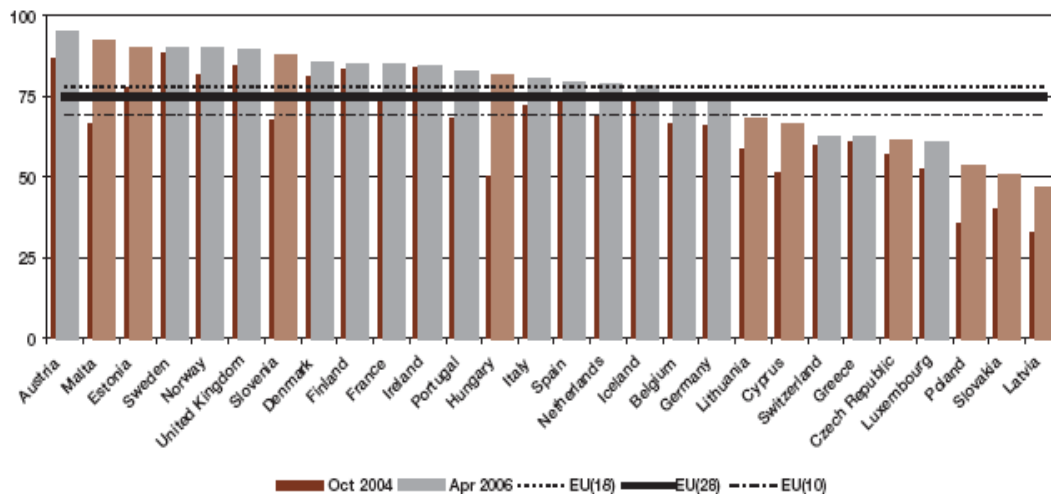
Vir: Nekateri kazalniki IKT za podporo strategiji i2010, 2006, str. 10.

V prvem četrtletju 2005 je imelo v Sloveniji dostop do interneta 96% podjetji z najmanj 10 zaposlenimi. To nas uvršča na tretje mesto med 25-imi državami članicami EU, povprečje EU25 je znašalo 91%, največji delež je imela Finska (98%), najmanjši delež pa Latvija (75%). Za Slovenijo v prvem četrtletju 2006 nismo zabeležili porasta tega deleža, kar je pričakovano, ker je že sam delež zelo velik (Nekateri kazalniki IKT za podporo strategiji i2010, 2006).

Po primerjavi in ugotovitvah razvitosti uporabe interneta se lotimo še primerjave razvitosti in uporabnosti e-uprave. V državah članicah EU se spremlja razvitost e-uprav, te se med seboj primerjajo po stopnji razvitosti e-storitev za prebivalce (G2C) in za poslovne subjekte (G2B) ter po stopnji uporabe teh storitev. Meri se 12 osnovnih e-storitev za državljane (dohodnina, storitve za iskanje službe, prispevki k socialni varnosti, osebni dokumenti, registriranje osebnih vozil, prošnja za gradbeno dovoljenje, prijava policiji, javne knjižnice, listine – rojstni, poročni, vpis v srednjo šolo in univerzo, obvestilo o spremembi stalnega prebivališča in storitve povezane z zdravstvom) in 8 e-storitev za poslovne subjekte (socialna varnost zaposlenih, davki, ki jih plačuje podjetje, DDV, registracija novega podjetja, oddaja podatkov statističnemu uradu, carinska deklaracija, okoljevarstvena dovoljenja in javna naročila) (Akcijski načrt e-uprave do leta 2010, 2006).

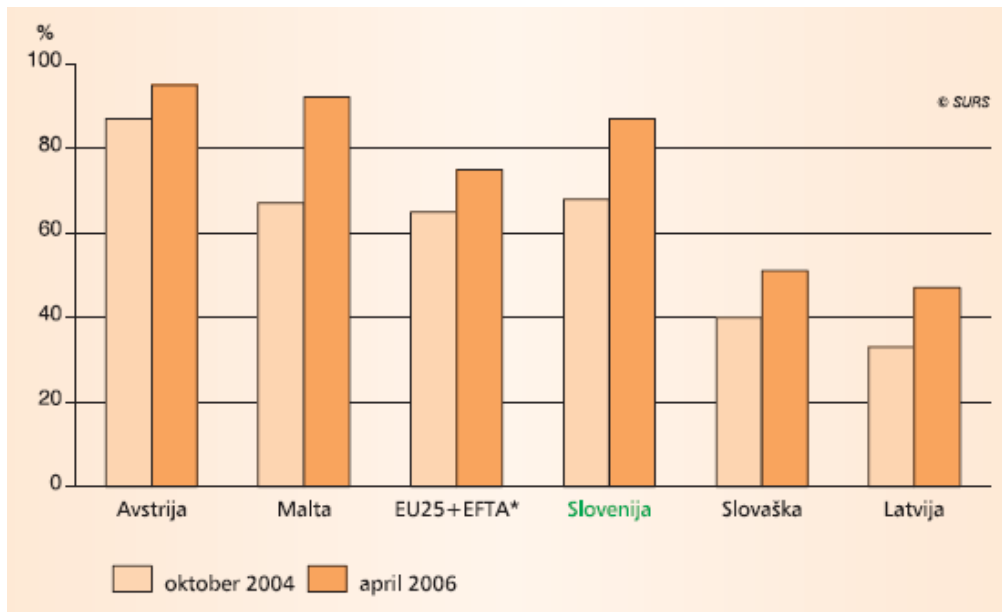
Rezultate primerjalne analize o razvitosti storitve javne uprave na spletu bom prikazala v Sliki 9 in Sliki 10 (na str. 31).

Slika 9: E-storitve za prebivalce (G2C) in poslovne subjekte (G2B)



Vir: Akcijski načrt e-uprave do leta 2010, 2006, str. 23.

Slika 10: Dostopnost e-uprave



Vir: Nekateri kazalniki IKT za podporo strategiji i2010, 2006, str. 15.

Iz Slike 9 je razvidno, da je Slovenija izmed 28 držav (članice EU + EFTA (Islandija, Norveška in Švica) na 7. mestu. Prvo mesto zaseda Avstrija, drugo Malta in tretje Estonija. S Slike 10 pa se lepše vidi primerjava tudi s povprečjem EU25+EFTA. Slovenija s 87% spletne dostopnosti presega evropsko povprečje in se uvršča na 7.mesto (po meritvi leta 2004 je bila na 15. mestu).

V pogledu e-uprave se v Sloveniji kaže nadpovprečno visoko zanimanje za storitve e-uprave, zaostanek pa se kaže v pogledu aktivne uporabe. Ta ugotovitev je vzeta iz Tabele 1 (na str. 32).

Tabela 1: Uporaba storitev e-uprave – primerjava Slovenija in države EU

Država	Pridobivanje informacij					Prenos obrazcev						Pošiljanje obrazcev			
	2002	2003	2004	2005	2006	2002	2003	2004	2005	2006	2002	2003	2004	2005	2006
EU25			44	41	38			20	21	24			12	12	15
EU15		40	45	42	40		21	20	21	25		12	12	12	16
Belgija				28	41				13	12				8	12
Češka		12	10	10			4	7	7			1	4	4	
Danska	55	56	56		48	18	21	22		24	22	19	18		20
Nemčija	29	43	51		40	14	23	22		25	7	13	11		14
Estonija			28	49	44			28	30	28			26	28	28
Grčija	24	38	37	21	19	2	13	14	8	3	7	17	12	14	7
Španija		53	54	51	49		28	29	28	28	32	16	17	13	15
Irski		31	34	39	42		22	26	32	37		16	19	25	28
Italija				39	41				27	30				11	14
Ciper			33	35	35			11	15	23			4	6	10
Latvija			36	29	45			13	12	15			11	12	12
Litva		24	31	33	30		13	20	19	16		12	19	16	15
Luksemburg	37	47	55	55	51	12	32	44	46	49	12	21	32	27	24
Madžarska			54	41	30			25	33	25			15	20	12
Nizozemska	19	23		52	57				28	34				26	37
Avstrija	22	35	34	45	47	14	26	27	20	36	9	13	16	22	20
Poljska			41	31	12			19	16	9			12	7	5
Portugalska	20	38	35	37	39	2	21	26	26	30	3	20	26	28	32
Slovenija			32	38	55			19	20	34			8	12	
Slovaška			45	47	55			28	27	34			10	13	15
Finska	50	58	62	61	52	19	24	19	30	37	7	13	14	15	19
Švedska	57	54	44	60		33	30	25	38		16	15	14	26	
Velika Britanija	11	31	31	33			12	11	11			7	5	7	
Bolgarija			24					21					16		
Romunija			20					6					9		
Turčija			43					21					10		
Islandija		60	68	59	62		51	36	34	41		49	23	23	31
Norveška		58	50	58	64		30	24	30	37		18	11	26	35
Makedonija			10					9					5		

Vir: Vehovar, Zupanič, 2006, str. 12.

Iz Tabele 1 lahko ugotovimo, da je v Sloveniji 55% uporabnikov interneta iskalo upravne informacije na internetu (EU25 40%), 34% jih je preneslo kak obrazec (EU25 25%) in le 12% uporabnikov je v Sloveniji tudi aktivno uporabilo e-upravo (npr: poslalo obrazec v e-upravi), v EU25 pa jih je bilo 15%.

7. DANAŠNJE MNENJE PREBIVALCEV O STIKIH Z JAVNO UPRAVO

Ob različnih življenjskih situacijah kot so rojstvo, izobraževanje, zaposlitev, poroka, gradnja, selitev, smrt itd., ima vsak človek opravka z javno upravo. Za vsako situacijo je država predpisala določene postopke, obrazce in navodila, preko katerih človek opravi nek posel.

Od želje po opravljenem poslu do realizacije tega posla pa se človek sooči z različnimi tegobami kot so delovni čas, dolge čakalne vrste, pošiljanje od okenca do okenca itd. Naj za primer zapišem postopek ob pridobitvi potnega lista, s katerim se je v preteklem času soočilo veliko število slovenskih državljanov. Stopili smo do svoje upravne enote, našli pravo pisarno – to je bila verjetno tista z najdaljšo čakalno vrsto, in čakali v vrsti. Ko smo prišli v pisarno, smo dobili račun, s katerim smo morali do blagajne, seveda v novo čakalno vrsto. Če smo imeli gotovino – ker z bančno kartico upravne enote še niso poslovale - smo račun plačali, dobili potrdilo in se vrnili pred prvotno pisarno. Posel smo tako skoraj dokončno opravili. Po potni list smo lahko prišli na upravno enoto ali pa smo ga dobili po pošti.

Na tak ali še bolj zapleten ter dolgotrajen način se opravljajo posli z javno upravo. Da bi dobila še konkretno mnenje državljanov, sem opravila kratko anketo in iz njene analize zapisala nekatere ugotovitve. Najprej bom opredelila cilj ankete, ter opisala kraj in čas izvedbe ankete. Nato bom opredelila načrt same raziskave, kjer bom navedla, kakšne podatke sem uporabila pri raziskavi. Sledila bo opredelitev raziskovalne metode in raziskovalnega instrumenta. Na koncu pa bom omenila še možne napake pri raziskavi.

7.1. CILJ ANKETE

Glavni cilj ankete je pridobitev mnenj državljanov glede opravljanja poslov z javno upravo. Ugotoviti želim, kako pogosto in za kakšen namen imajo prebivalci opravke z javno upravo ter kakšni so vtisi ob opravljanju teh poslov. Prav tako pa me je zanimalo, koliko so prebivalci že seznanjeni z uvajanjem e-uprave, ali se mogoče že poslužujejo njenih obstoječih možnosti in na kakšen način bi najraje poslovali z javno upravo.

7.2. ČAS IN KRAJ IZVEDBE ANKETE

Anketo sem izvajala od avgusta 2006 do oktobra 2006 v Republiki Sloveniji. Bolj podroben opis pa sledi v podpoglavju izvedba anketiranja.

7.3. NAČRT RAZISKAVE

V načrtu raziskave sem določila vir podatkov in raziskovalno metodo, s katero sem pridobila primarne podatke. Sledi izbira raziskovalnega instrumenta, načrt vzorčenja in določitev komuniciranja z vprašanimi. Na koncu bom pridobljene podatke analizirala in jih predstavila.

7.3.1. Vir podatkov

Vir podatkov so primarni podatki, ki sem jih pridobila za anketiranjem 89 naključnih prebivalcev Slovenije, ki so starejši od 18 let.

7.3.2. Raziskovalna metoda

Primarne podatke sem v večji meri zbrala s pomočjo anketiranja preko elektronske pošte, nekaj anket pa izvedla tudi osebno. Prednost anketiranja preko elektronske pošte se je izkazala v veliki odzivnosti, hitrosti metode, široki krajevni razpršenosti in nizkih stroških. Slabost omenjene metode pa je slab nadzor anketirancev, popravki ob morebitnem nerazumevanju ter večji nagnjenosti k elektronskem delu in poslovanju, kar je morda vplivalo tudi na rezultate.

7.3.3. Raziskovalni instrument

Kot raziskovalni instrument sem vzela vprašalnik, ki je daleč najpogostejši instrument za zbiranje primarnih podatkov. Sestavlja ga sklop vprašanj, na katera mora anketiranec odgovoriti.

7.3.3.1. Vsebina vprašalnika

Vprašalnik (glej Prilogo 1) je sestavljen iz osmih vprašanj. Vprašanja so že imela dane odgovore ter tudi možnost »drugo«, kjer je anketiranec lahko dodal svoj odgovor. Na drugo, tretje, peto, šesto in sedmo vprašanje so lahko anketiranci odgovorili z več odgovori hkrati.

7.3.3.2. Izvedba anketiranja

Kot je že navedeno v poglavju raziskovalna metoda, sem anketiranje izvedla na dva načina. Večinoma po elektronski pošti, manjši delež pa tudi osebno. Razlog za večji delež elektronskega načina je v večji krajevni razpršenosti in hitrejšemu načinu pridobivanja tako razpršenih podatkov.

7.3.4. Možne napake pri raziskavi

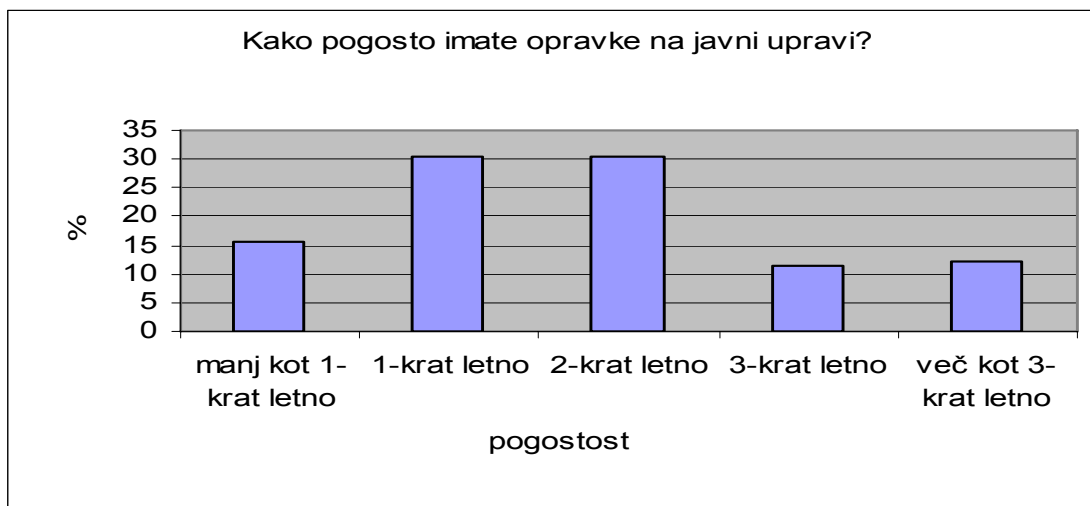
Tu bi morda omenila možnost napake, ki se lahko pojavi zaradi anketiranja po elektronski pošti. Ta način anketiranja je tako zavzel predvsem ljudi, ki imajo vsakodnevno opravka z internetom in ki jim le-ta ni tuj. Prav tako so na ta način malce izpuščeni manj izobraženi ljudje, ter tudi ljudje v zelo odmaknjenih predelih Slovenije, kjer morda še ni internetnega dostopa oz. gospodinjstva nimajo sredstev zanj. Zaradi teh omenjenih dejavnikov je možno, da bodo rezultati ankete bolj pozitivni glede seznanjenosti in uporabnosti novih, modernejših možnosti e-uprave.

7.4. ANALIZA IN PREDSTAVITEV RAZISKAVE

V tem poglavju bom predstavila analizo in rezultate prej opisane izvedene kratke ankete. Statistično obdelavo podatkov sem izvedla delno s programom SPSS for Windows, grafično predstavitev pa sem opravila s programom Microsoft Excel. Najprej sledijo kratki številčni opisi po vprašanjih in grafična predstavitev, na koncu pa povzetek ugotovitev te raziskave.

Rezultati ankete kažejo, da ima največ anketirancev *1-krat oz. 2-krat letno* opravke na javni upravi, saj sta oba odgovora zastopana s 30,34%. Sledi jima odgovor *manj kot 1-krat letno*, ki je zastopan s 15,73%. 12,36% anketirancev ima opravke na javni upravi *več kot 3-krat letno*, odgovor *3-krat letno* pa je bil izbran pri 11,23% anketirancev, kar je prikazano v Sliki 11.

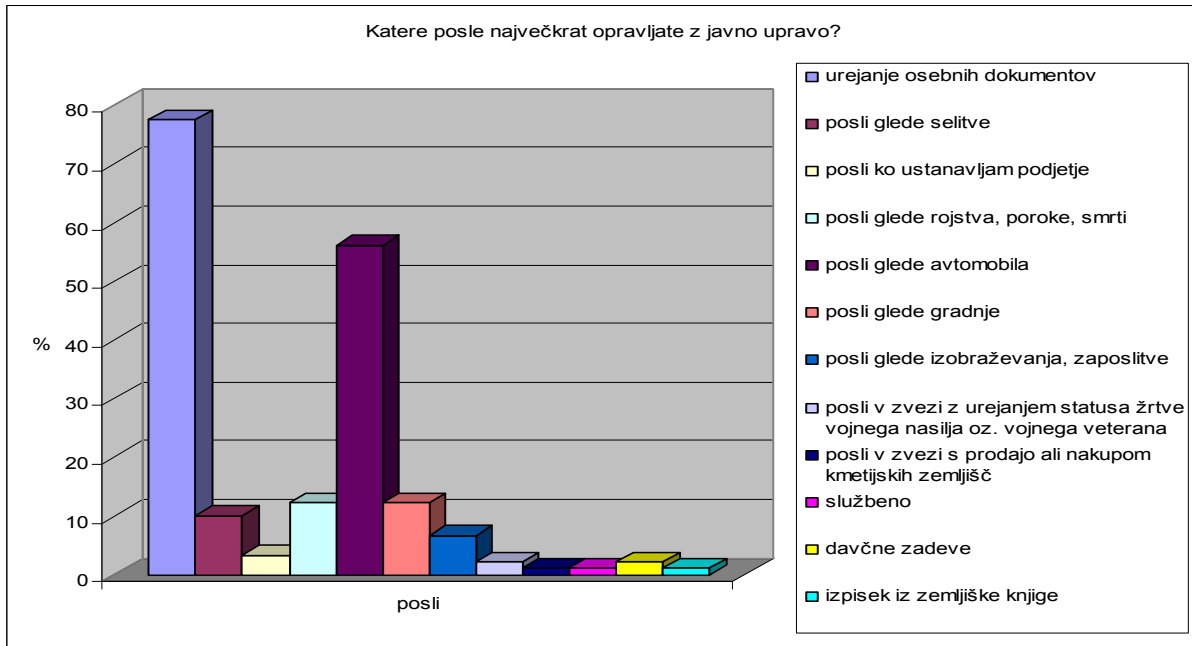
Slika 11: Pogostost opravkov na javni upravi



Vir: Rezultati izvedene ankete.

Skladna s tem je tudi ugotovitev, katere posle na javni upravi anketiranci največkrat opravljajo. Iz Slike 12 (na str. 36) je razvidno, da je velika večina (77,53%) anketirancev izbralo odgovor *urejanje osebnih dokumentov*, prav tako večina (56,18%) pa tudi *posli glede avtomobila*. Sledijo pa *posli glede gradnje* (12,36%), ter z enakim procentom *posli glede rojstva, poroke in smrti* (12,36%), *posli glede selitve* (10,11%), *posli glede izobraževanja in zaposlitve* (6,74%), *posli ko ustanavljam podjetje* (3,37%), *posli v zvezi z urejanjem statusa žrtve vojnega nasilja oz. vojnega veterana* (2,25%), *posli v zvezi s prodajo in nakupom kmetijskega zemljišča* (1,12%). Pod opcijo *drugo* pa so anketiranci našli še *davčne zadeve* (2,25%), *izpisek iz zemljiške knjige* (1,12%) ter *posli ki jih opravlja anketiranec službeno* (1,12%).

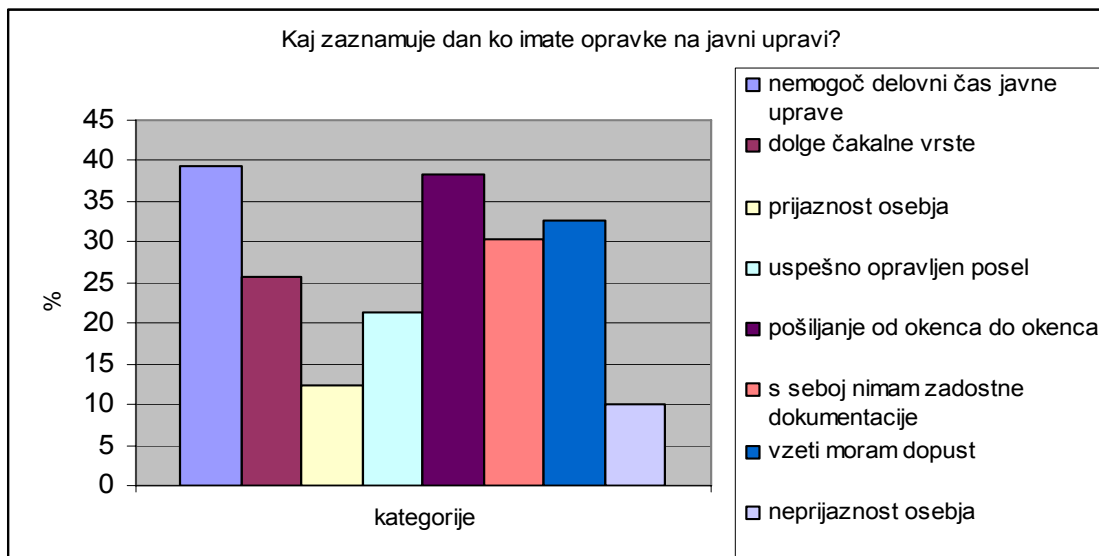
Slika 12: Posli, ki se največkrat opravljajo z javno upravo



Vir: Rezultati izvedene ankete.

Nato me je zanimalo, kaj zaznamuje dan, ko imajo anketiranci opravke na javni upravi. Slika 13 prikazuje, da največji pečat pusti *nemogoč delovni čas javne uprave* (39,33%) ter *pošiljanje od okenca do okenca* (38,20%). Pogost odgovor je bil tudi, da mora anketiranec *vzeti dopust* (32,58%) ter da *s seboj nima zadostne dokumentacije* (30,34%). Sledijo dolge čakalne vrste (25,84%), *uspešno opravljen posel* (21,35%), *prijaznost osebja* (12,36%). Pod *drugo* pa so anketiranci našli še *neprijaznost osebja*, ki je zastopan s 10,11% anketirancev.

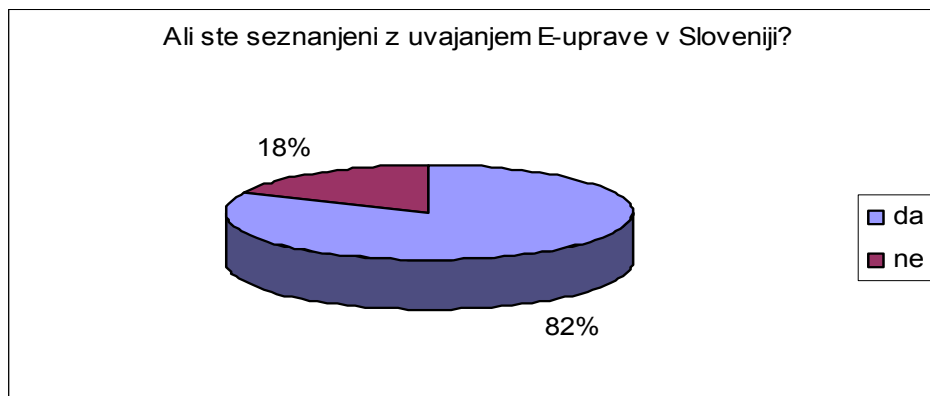
Slika 13: Kaj zaznamuje dan, ko imate opravke na javni upravi



Vir: Rezultati izvedene ankete.

Analiza vprašanja seznanjenosti z uvajanjem e-uprave v Sloveniji je prikazana v Sliki 14. Ta kaže, da velika večina anketirancev (82%) s tem je seznanjena, 18% anketirancev pa z uvajanjem e-uprave v Sloveniji ni seznanjeno.

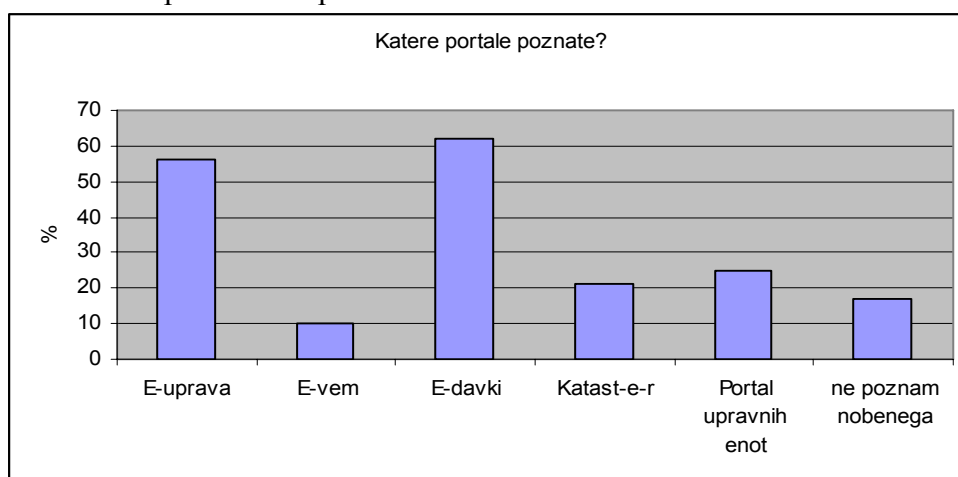
Slika 14: Seznanjenost z uvajanjem e-uprave v Sloveniji



Vir: Rezultati izvedene ankete.

Seznanjenost z uvajanjem e-uprave v Sloveniji je torej dovolj velika. Preverila sem še prepoznavnost portalov povezanih z e-upravo ter uporabnost že obstoječih možnosti e-uprave v Sloveniji. Slika 15 prikazuje, da je najbolj prepoznaven portal *E-davki*, s katerim je seznanjenih 61,80% anketirancev. Večinsko prepoznavnost ima tudi portal *E-uprava*, katerega pozna 56,18% anketirancev. Sledijo pa *Portal upravnih enot* (24,72%), *Katast-e-r* (21,35%) ter portal *E-vem* (10,11%). 16,85% anketirancev pa ne pozna nobenega portala e-uprave.

Slika 15: Prepoznavnost portalov

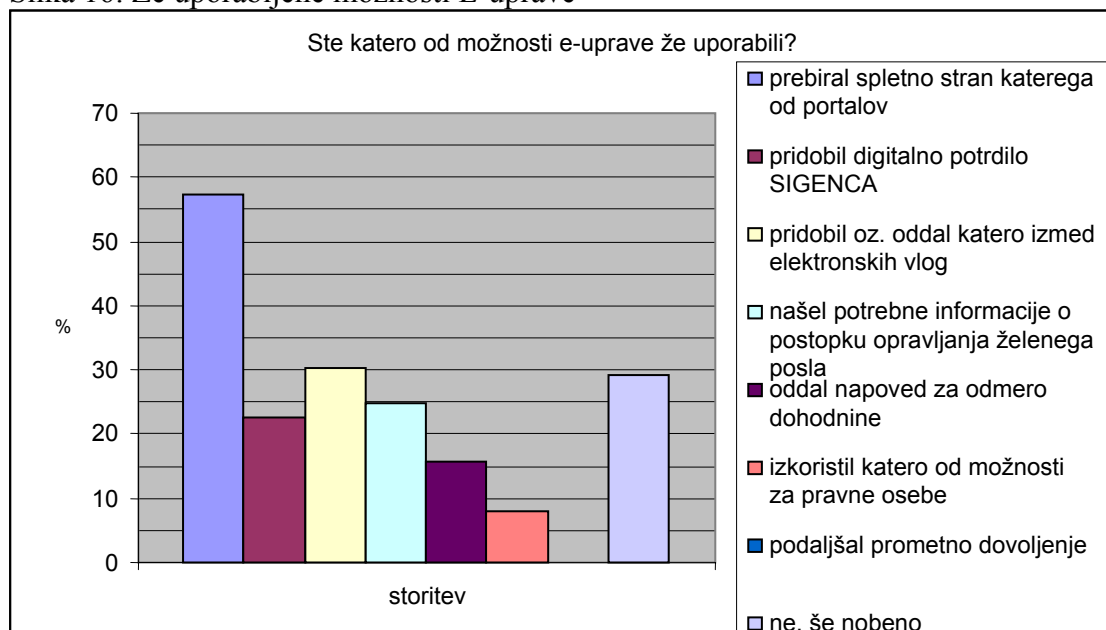


Vir: Rezultati izvedene ankete.

Sledijo rezultati o že uporabljenih možnostih e-uprave, prikazanih v Sliki 16 (na str. 38). Večina (57,30%) je že prebirala spletno stran katerega od portalov; 30,34% anketirancev je pridobilo oz. oddalo katero izmed e-vlog; 29,21% anketirancev še ni uporabilo nobene od

sedanjih možnosti, ki jih e-uprava že ponuja. 24,72% je tistih anketirancev, ki so našli potrebne informacije o postopku opravljanja zelenega posla; 22,47% anketirancev je pridobilo digitalno potrdilo SIGENCA. Sledijo elektronska oddaja dohodninske napovedi s 15,73%; izkoriščanje možnosti za pravne osebe je zastopano s 7,86% in še nihče ni izkoristil storitve elektronskega podaljšanja prometnega dovoljenja. Verjetno odstotek (15,73%) oddaje elektronske dohodninske napovedi potrebuje razlago. Vzrok za kar velik odstotek bi našla v strukturi anketirancev – večina le-teh je bilo izvedenih elektronsko, v mestnih predelih in srednje starostne strukture. Vsi ti trije parametri pa so bolj dovzetni za tehnologijo, internet in novosti, poleg tega pa je bila elektronska oddaja dohodnine še najbolj reklamirana in pričakovana storitev.

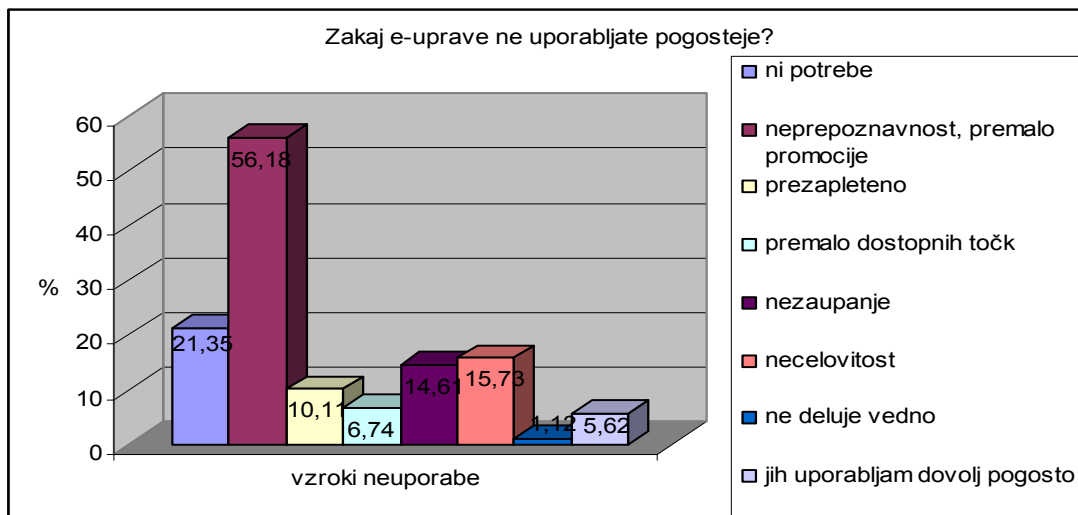
Slika 16: Že uporabljene možnosti E-uprave



Vir: Rezultati izvedene ankete.

Zakaj se ponujene možnosti e-uprave ne uporabljajo bolj, prikazuje Slika 17 (na str. 39). S kar 56,18% močno izstopa odgovor *neprepoznavnost in premalo promocije*, s precej manjšimi odstotki pa si sledijo: *ni potrebe* (21,35%), *necelovitost* (15,73%), *nezaupanje* (14,61%), *prezapleteno* (10,11%), *premalo dostopnih točk* (6,74%), 5,61% anketirancev meni, da možnosti e-uprave *uporabljajo dovolj pogosto* ter 1,12% ker ponujene možnosti *vedno ne delujejo*.

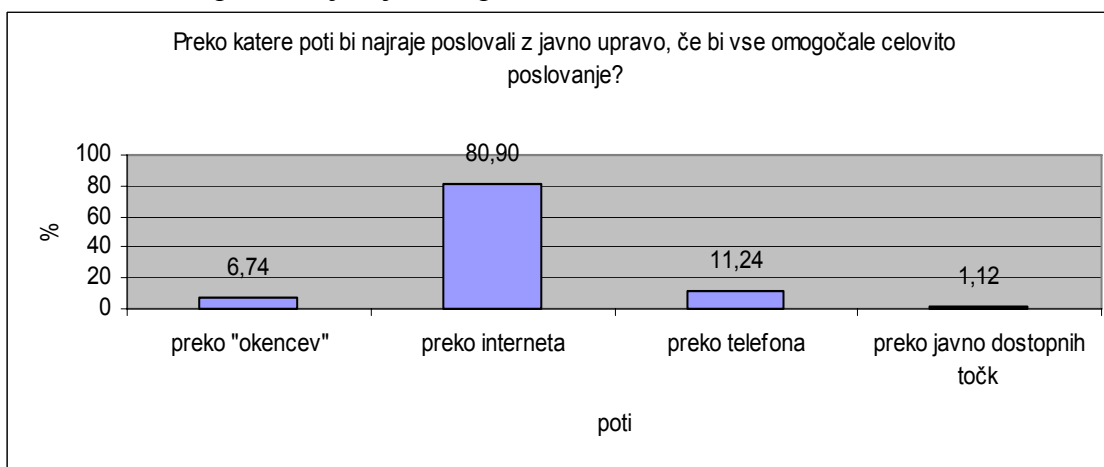
Slika 17: Vzroki neuporabe možnosti e-uprave



Vir: Rezultati izvedene ankete.

Ob pogoju, da bi vse omenjene poti omogočale celovito poslovanje z javno upravo, bi 80,90% anketirancev najraje poslovalo preko *interneta*, 11,24% preko *klasičnega ali mobilnega telefona*, 6,74% po klasični poti preko »okencev« ter 1,12% anketirancev preko *javno dostopnih točk (infomat, teletocke, ...)*, kar je prikazano v Sliki 18.

Slika 18: Poti za poslovanje z javno upravo



Vir: Rezultati izvedene ankete.

7.4.1. Ugotovitve raziskave

Z raziskavo sem dobila podatke o tem, koliko in katere opravke imajo ljudje na javni upravi, kaj jih najbolj moti ter kako poznan in uveden je projekt e-uprava pri ljudeh.

Analiza pokaže, da ima največ anketirancev *1-krat oz. 2-krat letno* opravke na javni upravi. Ta rezultat se mi zdi realen odraz tega, kolikokrat ima povprečen Slovenec opravka na javni upravi.

V skladu s pogostostjo opravkov na javni upravi je tudi ugotovitev, da je večina anketirancev izbrala ravno 2 posla, ki jih opravijo na javni upravi. Velika večina je tako izbrala *posle glede urejanja osebnih dokumentov*, prav tako večinski delež pa se je opredelil tudi za *posle glede avtomobila*. Z manjšimi deleži si sledijo še drugi posli, ki so povezani z gradnjo, rojstvom, poroko ter smrtjo, selitvijo, izobraževanjem ter zaposlitvijo, ustanavljanjem podjetja, urejanjem statusa žrtve vojnega nasilja in še nekatere druge.

Analiza vprašanja »kaj zaznamuje dan, ko imate opravke na javni upravi« daje zanimive in uporabne odgovore. Najštevilčnejši so *nemogoč delovni čas javne uprave, pošiljanje od okenca do okenca, vzeti moram dopust in s seboj nimam zadostne dokumentacije*. In ravno odpravljanje teh problemov je namen e-uprave. Glede na to, da je država z Zakonom o splošnem upravnem postopku že leta 2002 uvedla princip, da noben organ nobene stranke ne sme poslati po kakršenkoli izpisek, potrdilo ali dokazilo o podatku, ki je že v uradni evidenci, je presenetljiv dokaj velik procent *pošiljanja od okenca do okenca*. Podatek je lahko vreden graje za upravo, ker (če) ne izvaja tega principa ali pa je podatek posledica zakoreninjenih mnenj anketirancev iz preteklosti. Ostala dva dokaj pogosta odgovora (*vzeti moram dopust in predvsem s seboj nimam zadostne dokumentacije*) sta že tu v dokaz, da se anketiranci ne poslužujejo možnosti e-uprave.

Sama seznanjenost z uvajanjem e-uprave v Sloveniji je dovolj velika, kar je obetavno za nadaljnje delo, čeprav sama seznanjenost še zdaleč ni enaka s seznanjenostjo z vsemi omogočenimi e-storitvami in uporabnostjo.

Prepoznavnost portalov povezanih z e-upravo je tudi zadovoljiva, saj večina anketirancev pozna tako portal *E-davki* kot tudi portal *E-uprava*, ki sta dva ključna portala.

Uporabnost obstoječih možnosti e-uprave pa je največ tretjinska, razen prebiranja spletne strani kakega od portalov, ki se jih poslužuje večina anketirancev. Ostale, konkretnije e-storitve pa zaenkrat še čakajo na množičnejšo uporabo. Ta analiza je sicer pokazala presenetljivo velik odstotek e-oddaje dohodninske napovedi, kar pa je verjetno posledica vzorca anketirancev (večina elektronsko, internet dovolj poznano orodje, bolj mestna populacija...) in dejstvo, da je bila to najbolj pričakovana e-storitev.

Vprašanje – in njegova analiza – »zakaj se ponujene možnosti e-uprave ne uporabljajo bolj« daje morda najkoristnejšo informacijo. Močno namreč izstopa odgovor neprepoznavnost in premalo promocije, kar je lahko oz. mora biti osnovno vodilo za nadaljnje delo javne uprave.

Analiza pokaže še, da bi velika večina anketirancev z javno upravo najraje poslovala *preko interneta*, če bi omogočal celovito poslovanje.

Temeljna ugotovitev te raziskave bi tako lahko bila, da se je projekt e-uprava razvil v pravo smer, saj že rešuje nekatere probleme pri poslovanju z javno upravo, vendar pa je njegov trenutni poglobitveni problem nepoznavanje tega projekta in njegovih trenutnih možnosti.

8. SKLEP

Spremembe tretjega tisočletja so odprle vrata informacijski družbi. Nova družba je prinesla nov način življenja in poslovanja. Ta je prežet s tehnologijo, računalniki in telekomunikacijskimi sredstvi, strmi k večanju znanja, k decentralizaciji in k enostavnejšemu, hitrejšemu, kakovostnejšemu in cenejšemu načinu poslovanja strank. Tak način vztrajno prodira tudi na vsa področja javne uprave, kjer so se začele in se še obetajo spremembe nekaterih vlog. Vlogo okenca prevzema internet, vlogo informacijskih pisarn pa portali.

Zgodba o e-upravi se je uspešno začela že leta 2001. Za ustvarjalce je bil to začetek velike zgodbe, a javnost in uporabniki so potrebovali prave elektronske storitve. Da smo do njih prišli, so se strokovnjaki ukvarjali s prilagajanjem zakonskih okvirov, posodabljanjem obstoječih in uvajanjem novih registrov, z informacijsko povezavo organov znotraj uprave, z integracijami, racionalizacijami in tehnično infrastrukturo ter organizacijskim izboljšanjem dela v javni upravi. Vse to uporabnikom ne pomeni nič, je pa predpogoj za želene storitve. In tudi te smo dobili. Danes lahko elektronsko pridobimo različna potrdila, izpiske, oddamo dohodninsko napoved, dostopamo do evidenc in registrov (sodni register, zemljiška knjiga, zemljiški kataster, centralni register prebivalstva), poiščemo ponudbo za zaposlitev, podaljšamo prometno dovoljenje kar od doma in prihranimo predvsem čas in živce. O storitvah, pri katerih pa je še vedno potrebna klasična pot, pa lahko pridobimo potrebne podatke o postopku kar doma in se z vsem potrebnim odpravimo do ustanove, kjer upravno storitev opravimo. Na tak način lahko vsi opravijo upravno storitev že prvič, brez da se ponovno vračajo, ker nečesa niso imeli.

Skozi predstavitve posameznih že pripravljenih e-možnosti sem v svojem delu omenjala tudi morebitne kritike obstoječih e-storitev. Skupno skorajda vsem je pomanjkanje promocije in pomanjkanje stimulacije. Dokler ljudje niso seznanjeni in tudi poučeni o novih načinih poslovanja z javno upravo, tudi ni realno pričakovati množične uporabe. Prav tako pa bo potrebno ljudi stimulirati, da bodo z javno upravo poslovali na nov način. Najboljša stimulacija je vedno finančna (npr: cenejše upravne takse za elektronsko opravljeno storitev), lahko pa je tudi podaljšanje roka, organiziranje nagradne igre, prejetje simboličnega darilca, država bi morda lahko vsakemu nosilcu gospodinjstva razdelila svoje digitalno potrdilo ipd. Izboljšanje standarda uradnih ur upravnih enot, ki je omenjen med drugimi načrti, sicer je pozitiven ukrep za prijaznejšo javno upravo, vendar pa se zdi kot antimotivator e-upravi.

S primerjavo Slovenije z EU sem ugotovila, da je Slovenija na zelo dobri poziciji. Glede razvitosti interneta in njegove uporabe v gospodinjstvih je v povprečju EU, pri uporabi v podjetjih je nadpovprečna. V pogledu e-uprave je glede dostopnosti e-storitev na 7.mestu 28-ih primerljivih držav, zanimanje zanjo je zelo visoko (nadpovprečno), manjši zaostanek pa se kaže pri aktivni uporabi ponujenih e-storitev.

Državljeni Republike Slovenije so po ugotovitvah iz ankete seznanjeni z uvajanjem e-uprave v Sloveniji, vendar pa njenih obstoječih možnosti očitno še ne uporabljajo. To je opazno predvsem pri analizi odgovorov na vprašanji »Kaj zaznamuje dan, ko imate opravke na javni upravi?« in tudi »Ste katero od možnosti e-uprave že uporabili?«. Pri prvem vprašanju še vedno prevladujejo odgovori »nemogoč delovni čas«, »pošiljanje od okenca do okenca«, »vzeti moram dopust« in »s seboj nimam zadostne dokumentacije«. Iz analize drugega omenjenega vprašanja pa je razvidno, da uporabnost obstoječih elektronskih storitev ni prav velika. Ko me je v anketi zanimalo, zakaj takšna neuporaba, pa se pojavi predvsem odgovor, ki je tudi po mojih ugotovitvah trenutno najbolj pereč problem e-uprave. To je nepoznavanje, ki je posledica pomanjkanja promocije.

S svojim diplomskim delom sem spoznala kompleksnost celotnega projekta in ne le samih e-storitev, ki so končni izdelek. Pred njimi je bilo potrebno narediti kakovosten, varen, pregleden in učinkovit sistem, ki e-storitve omogoča. Slovenija danes ima tak sistem, ima tudi že kar precej e-storitev, nima pa potrebnih uporabnikov, ki bi se z uporabo le-teh zavedali, da je lahko tudi poslovanje z javno upravo prijaznejše, kot so to do sedaj izkusili. Država mora narediti še ključne poteze k množični predstavitvi in k motiviranju uporabnikov, uporabniki pa naj pričnejo izkoriščati ponujene možnosti.

LITERATURA

1. Butoln Peter: Brezplačne certifikate državljanom. Finance, Ljubljana, 2006, 30, str. 25.
2. Cerar Gregor: E-zmage ministra Gregorja. Mladina, Ljubljana, 2006, 23, str. 57.
3. Cerar Gregor: E-težave e-uprave. Mladina, Ljubljana, 2006a, 27, str. 12 .
4. Črešnar Pergar Nevenka: E-uprava – vpliv novih orodij na delo uprave in njeno mesto pri ustvarjanju bolj kvalitetne, učinkovite in državljanu prijazne uprave. Pravnosistemski vidiki informacijske družbe. Portorož : Inštitut za javno upravo in Ministrstvo za informacijsko družbo, 2002. 146 str.
5. Črešnar Pergar Nevenka: E-poslovanje v slovenski upravi – doseženo stanje in razvojne usmeritve. Delo (Priloga Dela ob Blejski konferenci o elektronskem poslovanju), Ljubljana, 2002a, str. 6-7.
6. Glucks Nenad: Intervju dr. Gregor Virant. Revija Mag, Ljubljana, 2006, 42, str. 38-41.
7. Kodelja Marjan, Banovič Zoran: Kakšna je moja e-uprava?. Moj mikro, Ljubljana, 2004, 5, str. 16-21.
8. Kodelja Marjan, Banovič Zoran: Korenjček in (ali) palica?. Moj mikro, Ljubljana, 2005, 7/8, str. 18-23.
9. Kodelja Marjan: Davčno okence na domu. Moj mikro, Ljubljana, 2004, 3, str. 51-52.
10. Kodelja Marjan: E-paranoja države. Moj mikro, Ljubljana, 2004, 1, str. 60-61.
11. Pličanič Senko: Vizija E-uprave v Sloveniji. Pravnosistemski vidiki informacijske družbe. Portorož : Inštitut za javno upravo in Ministrstvo za informacijsko družbo, 2002. 146 str.
12. Vehovar Vasja, Zupanič Tina: Internet in slovenska država 2006. RIS poročila, Ljubljana, 2006, 95, str. 8-12.
13. NovinaR: Rojstvo e-države. Revija Joker, Ljubljana, 2005, 139, str. 74-77 .
14. Zajc Zupan Tanja: E-poslovanje CRP. Monitor (Priloga Sistem), Ljubljana, 2002, str. 43.

VIRI

1. Akcijski načrt e-uprave do leta 2004. Ljubljana : Center Vlade RS za informatiko, 2002. 31 str.
2. Akcijski načrt e-uprave do leta 2010. Ljubljana : Ministrstvo za javno upravo, 2006. 52 str.
3. Delakorda Simon: Kritika osnutka nove Strategije e-uprave RS (SEP-2010). [URL: <http://www.e-participacija.si/si/refleksije/podeljena-nagrada-evropska-edemokracija-2005-2.html>], 21.08.2006.
4. Do statusa s.p. v enem dnevu in na enem mestu. [URL: <http://www.microsoft.com/slovenija/malapodjetja/aktualno/e-vem.msp>], 13.10.2006.
5. Državni portal E-uprava. [URL: <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/>], 5.10.2006.
6. E-točke. [URL: <http://e-tocke.gov.si/>], 26.1.2005.

7. Informacija o vloženi dohodninski napovedih. [URL: <http://www.durs.gov.si/si/splosno/novice/novica/period/1164795492///browse/5/article/1664/3423/?cHash=2a884e7c6e>], 5.4.2006.
8. Interni podatek Ministrstva za javno upravo., 17.11.2006
9. Interno gradivo Centra Vlade RS za informatiko.
10. Interno gradivo Ministrstva za notranje zadeve.
11. Interno gradivo Ministrstva za javno upravo.
12. Lokalne volitve 2006.
[URL: http://volitve.gov.si/lv2006/udelezba/obcine_naziv.html], 23.11.2006.
13. Murko Neva: E-zemljiška knjiga nas seznani ekspresno. [URL: <http://www.dobrojutro.net/?stran=arhiv&tip=4&id=4864>], 7.04.2006.
14. Murko Neva: Internet namesto čakanja v vrsti. [URL: <http://www.dobrojutro.net/index.php?stran=novice&tip=4&id=2882>], 16.06.2005.
15. Nekateri kazalniki IKT za podporo strategiji i2010. Ljubljana : Statistični urad Republike Slovenije, 2006. 19 str.
16. Portal upravnih enot. [URL: http://upravneenote.gov.si/o_portalu/], 2.11.2006.
17. Projekt Vse na enem mestu. [URL: <http://vem.rra-sp.si/>], 11.11.2006.
18. Puscher Marko: Število e-točk narašča. [URL: <http://www.ris.org/index.php?fl=1&nt=6&m2w=Novice&sid=57>], 26.01.2005.
19. Slovenija kot informacijska družba : Modra knjiga. Ljubljana : Slovensko društvo informatika, 2000. 36 str.
20. Spletna stran DURS-a. [URL: <http://www.durs.gov.si/si/splosno/novice/novica/article/1658/Ime%20virtualne%20dav%C4%8Dne%20asistentke%20Dav%C4%8Dne%20uprave%20Republike%20Slovenije%20Oje%20VIDA%20/?cHash=74bc828543>], 11.11.2006.
21. Spletna stran Overitelja digitalnih potrdil SIGEN-CA. [URL: <http://www.sigen-ca.si/>], 3.10.2006.
22. Spletna stran portala E-davki. [URL: <http://edavki.durs.si/OpenPortal/Pages/Introduction/Intro.aspx>], 22.10.2006.
23. Statistični letopis Republike Slovenije 2005. Ljubljana : SURS, 2005.
24. Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004. Ljubljana : Center Vlade RS za informatiko, 2001. 54 str.
25. Strategija e-uprave RS za obdobje od leta 2006 do leta 2010 – SEP-2010. Ljubljana : Ministrstvo za javno upravo, 2006. 30 str.
26. Šel Davorka: Interno gradivo Centra Vlade RS za informatiko. 19.06.2005
27. Trkman Peter: E-uprava. 3.09.2006.
28. Turk Marjan: Študija izvedljivosti e-volitev s predlogi implementacije. [URL: e-uprava.gov.si/eud/e-uprava/evolitve-priloga2.doc], 16.2.2004.
29. VAL202: Gregor Virant in Dušan Kričej (klepetalnica). [URL: http://www.rtv slo.si/val202/modload.php?&c_mod=rtvchat&op=chat&func=read&c_id=449], 5.10.2005.

30. V letu 2008 brez dohodninske napovedi. [URL:
<http://www.delo.si/article.print.php?ID=165501>], 18.10.2006.
31. Vida kmalu na voljo. 24 ur.com. [URL:
http://24ur.com/bin/article.php?article_id=3082148], 14.10.2006.

PRILOGA 1: Vprašalnik

Dober dan!

Sem Judita Mali, študentka Ekonomske fakultete v Ljubljani in delam diplomsko delo o spremembah v javni upravi zaradi uvajanja E-uprave. Ker bi rada izvedela nekaj mnenj o opravljanju poslov z javno upravo, vas prosim za sodelovanje v krajši anketi. Vaše mnenje mi bo v pomoč pri nadaljnjem delu.

1. Kako pogosto imate opravke na javni upravi?

- a) manj kot 1-krat letno
- b) 1-krat letno
- c) 2-krat letno
- d) 3-krat letno
- e) več kot 3-krat letno

2. Katere posle največkrat opravljate z javno upravo? (možno več odgovorov)

- a) urejanje osebnih dokumentov
- b) posli glede selitve
- c) posli ko ustanavljam podjetje
- d) posli glede rojstva, poroke, smrti
- e) posli glede avtomobila
- f) posli glede gradnje objektov
- g) posli glede izobraževanja, zaposlitve
- h) posli v zvezi z urejanjem statusa žrtve vojnega nasilja oziroma vojnega veterana
- i) posli v zvezi s prodajo ali nakupom kmetijskih zemljišč
- j) drugo: _____

3. Kaj zaznamuje ta dan? (možno več odgovorov)

- a) nemogoč delovni čas javne uprave
- b) dolge čakalne vrste
- c) prijaznost osebja
- d) uspešno opravljen posel
- e) pošiljanje od okenca do okenca
- f) s seboj nimam zadostne dokumentacije
- g) vzeti moram dopust
- h) drugo: _____

4. Ali ste seznanjeni z uvajanjem E-uprave v Sloveniji?

- a) Da
- b) Ne

5. Katere od portalov poznate? (možno več odgovorov)

- a) E-uprava
- b) E-vem
- c) E-davki
- d) Katast-e-r
- e) Portal upravnih enot
- f) drugo: _____
- g) ne poznam nobenega

6. Ste katero od možnosti E-uprave že uporabili? (možno več odgovorov)

- a) prebiral spletno stran katerega od portalov
- b) pridobil digitalno potrdilo SIGEN-CA
- c) pridobil oz. oddal katero izmed elektronskih vlog
- d) našel potrebne informacije o postopku opravljanja zelenega posla
- e) oddal napoved za odmero dohodnine
- f) izkoristil katero od možnosti za pravne osebe (npr: prijava za vpis podjetnika v Poslovni register Slovenije, prijava za vpis spremembe podatkov v Poslovni register Slovenije, oddaja obrazcev za DDV in VIES, registracija davčnih zavezancev, predložitev letnih poročil ...)
- g) podaljšal prometno dovoljenje
- h) drugo: _____
- i) NE, še nobeno

7. Zakaj menite da novih možnosti E-uprave ne uporabljate bolj pogosto oz. jih sploh ne uporabljate ? (možnih več odgovorov)

- a) ni potrebe
- b) neprepoznavnost, premalo promocij
- c) prezapleteno
- d) premalo dostopnih točk
- e) nezaupanje
- f) necelovitost
- g) drugo: _____

8. Preko katere izmed navedenih poti bi najraje poslovali z javno upravo, če bi vse omogočale celovito poslovanje?

- a) preko »okencev«
- b) preko interneta
- c) preko telefona (mobilni in klasični)
- d) preko javno dostopnih točk (infomat, teletocke, ...)
- e) drugo: _____

Hvala za sodelovanje!

