

UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA

ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA VISOKE POSLOVNE ŠOLE

**STANDARDIZACIJA IN ŠIRITEV SISTEMA ZA ELEKTRONSKO  
POSREDOVANJE OSEBNIH PODATKOV NA ZAVODU ZA  
ZDRAVSTVENO ZAVAROVANJE SLOVENIJE**

TATJANA DOLINAR



## IZJAVA O AVTORSTVU

Spodaj podpisana Tatjana Dolinar, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, izjavljam, da sem avtorica zaključne strokovne naloge z naslovom Standardizacija in širitev sistema za elektronsko posredovanje osebnih podatkov na Zavodu za zdravstveno zavarovanje Slovenije, pripravljene v sodelovanju s svetovalcem doc. dr. Petrom Trkmanom.

Izrecno izjavljam, da v skladu z določili Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah (Ur. l. RS, št. 21/1995 s spremembami) dovolim objavo zaključne strokovne naloge na fakultetnih spletnih straneh.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predloženo besedilo rezultat izključno mojega lastnega raziskovalnega dela;
- je predloženo besedilo jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem:
  - poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam v zaključni strokovni nalogi citirana oziroma navedena v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, in
  - pridobila vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti (v pisni ali grafični obliki) uporabljena v tekstu, in sem to v besedilu tudi jasno zapisala;
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Zakonu o avtorskih in sorodnih pravicah (Ur. l. RS, št. 21/1995 s spremembami);
- se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predložene zaključne strokovne naloge dokazano plagiatorstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom.

V Ljubljani, dne 24. 9. 2012

Podpis avtorice: \_\_\_\_\_



UVOD .....	1
1 NAMEN POSREDOVANJA OSEBNIH PODATKOV .....	3
1.1 Opredelitev osnovnih pojmov .....	3
1.2 Ozadje uvedbe in nadgradnje sistema elektronskega posredovanja podatkov .....	4
2 ANALIZA OBSTOJEČEGA SISTEMA POSREDOVANJA PODATKOV .....	5
2.1.1 Javni sektor .....	5
2.1.2 Drugi uporabniki .....	6
2.2 Način posredovanja osebnih podatkov .....	6
2.3 Sistem e-Poizvedbe .....	7
2.3.1 Postopek vključitve uporabnika v sistem e-Poizvedbe .....	8
2.3.2 Podatki, ki se posredujejo prek sistema e-Poizvedbe .....	10
2.3.3 Uporaba sistema e-Poizvedbe .....	11
2.3.4 Kontrola podatkov .....	12
2.3.5 Varovanje podatkov in zaščita pri uporabi sistema e-Poizvedbe .....	12
2.3.6 Identifikacija izboljšav sistema .....	14
2.4 Zaračunavanje stroškov posredovanja podatkov javnemu sektorju .....	15
3 ŠIRITEV SISTEMA E-POIZVEDBE NA ZASEBNI SEKTOR .....	16
3.1 Razlogi za širitev sistema .....	16
3.2 Opredelitev potencialnih uporabnikov nadgradnje sistema .....	17
3.2.1 Zakonska opredelitev in presoja vpliva na zasebnost .....	17
3.2.2 Številčnost interesentov .....	17
3.2.3 Ustreznost interesentov .....	18
3.3 Opredelitev značilnosti postopka .....	19
3.4 Informacijski sistem .....	20
3.5 Zaračunavanje stroškov posredovanja podatkov zasebnemu sektorju .....	21
3.6 Identifikacija slabosti .....	23
SKLEP .....	24
LITERATURA IN VIRI .....	25



## UVOD

Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije (v nadaljevanju Zavod) je bil ustanovljen 1. marca 1992. Zavod izvaja obvezno zdravstveno zavarovanje (v nadaljevanju OZZ) s prispevki, ki jih plačujejo z zakonom opredeljeni zavezanci. Osnovna funkcija Zavoda je izvajanje OZZ-ja – zagotavljanje učinkovitega zbiranja in razdeljevanja javnih sredstev za kakovostno uresničevanje pravic iz tega naslova.

Informacijska pooblaščenka (2009, str. 5) navaja, da pri svojem vsakdanjem delu državni organi zbirajo in obdelujejo številne osebne podatke posameznikov. Tendence zagotavljanja kakovostnih, hitrih in učinkovitih storitev za državljane vodijo v čedalje bolj izrazite želje in potrebe po povezovanju različnih virov podatkov, ki jih obdeluje državna uprava. Državljanom prijazna uprava lahko zlasti s pomočjo sodobnih informacijsko-komunikacijskih tehnologij nudi nove (kakovostnejše) storitve in skrajša čas izvedbe. 139. člen Zakona o splošnem upravnem postopku (Ur. l. RS, št. 24/2006-UPB 2, 126/2007, 65/2008, 8/2010, v nadaljevanju ZUP) zahteva, da marsikateri podatek državni organi pridobijo od drugih državnih organov, ne da bi za to morali obremenjevati državljana. Bistvenega pomena pri razvoju storitev za državljane (angl. *G2C – Government to Citizen*) in podjetja (angl. *G2B – Government to Business*) pa je seveda vzpostavitev ter optimizacija in racionalizacija tako imenovanih zalednih storitev (angl. »*back-office*« ali angl. *G2G – Government to Government*), prek katerih si organi medsebojno izmenjujejo podatke (Kunstelj & Vintar, 2004, str. 131–148).

Hkrati pa je vedno večji poudarek na upoštevanju človekovih pravic, vključno z zasebnostjo, ki zahteva tudi možnost posameznika za nadzor nad lastnimi osebnimi podatki. Elektronsko upravljanje s podatki pa predstavlja znatno povečanje tveganja za zlorabo osebnih podatkov in za zlorabo pravic do zasebnosti. Vsako posredovanje podatkov tako pomeni tveganje za zlorabo osebnih podatkov in za zlorabo pravic do zasebnosti (National Public Health Partnership, 2002, str. 4).

Zavod na podlagi določil Zakona o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju (Ur. l. RS, št. 72/2006-UPB3, 114/2006-ZUTPG, 91/2007, 76/2008, 62/2010-ZUPJS, 87/2011, 40/2012-ZUJF, v nadaljevanju ZZVZZ) vodi kakovostne zbirke podatkov za potrebe OZZ-ja. Podlaga za vodenje podatkov je 79. člen ZZVZZ-ja, ki našteva podatke, ki se smejo voditi v Zavodovih zbirkah podatkov.

Kot upravljavec zbirk podatkov je Zavod skladno z določili 22. člena Zakona o varstvu osebnih podatkov (Ur. l. RS, št. 94/2007-UPB 1, v nadaljevanju ZVOP-1) dolžan posredovati podatke uporabnikom osebnih podatkov, ki poizvedujejo po njih in imajo zato ustrezno pravno podlago. Zavod lahko podatke posreduje na podlagi pisnega zahtevka in sicer s pisnim odgovorom (posredovanje na t. i. klasični način, v nadaljevanju klasično posredovanje) ali

elektronsko prek spletnega sistema e-Poizvedbe. Sistem za avtomatizirano elektronsko posredovanje osebnih podatkov zavarovanih oseb upravičencem z zakonsko podlago, imenovan e-Poizvedbe, je vzpostavil Zavod leta 2007, in sicer zaradi naraščanja števila zahtevkov po posredovanju podatkov, veliko ročnega dela, neenotnega sistema posredovanja podatkov, veliko materialnih stroškov in interesa poizvedovalcev po sodobnejših rešitvah (Zavod, 2005). Gre za spletno aplikacijo z ustreznimi varnostnimi mehanizmi, ki je bistveno prispevala k učinkovitosti in uspešnosti delovanja Zavoda na tem področju. Ta sistem zaenkrat vključuje le institucije državne in javne uprave, pripravlja pa se širitev sistema za vključitev upravičencev zasebnega sektorja.

Pri obdelavi in posredovanju osebnih podatkov iz zbirk podatkov, ki jih vodi Zavod, je ureditev varstva osebnih podatkov izjemnega pomena. V splošnem sta pri posredovanju osebnih podatkov s strani javnih organizacij zelo pomembni varnost in zasebnost, predvsem ker gre za naravni oligopol (Nixon, Koutrakou & Rawal, 2009, str. 322). V Sloveniji je področje varstva osebnih podatkov podrobno urejeno v ZVOP-1, ob tem pa je obsežna in natančna regulativa tudi na nivoju Evropske unije (Lemut - Strle, 2008, str. 13–16).

V zaključni strokovni nalogi želim prikazati obsežnost in kompleksnost obdelave ter posredovanja podatkov, ki so avtomatizirano obdelani, prek sistema e-Poizvedbe. Cilj naloge je dvojen, saj želim v prvem delu proučiti možnost večje avtomatizacije obstoječih postopkov, v drugem delu pa možnost nadgradnje sistema e-Poizvedbe z vključitvijo upravičencev zasebnega sektorja. Glede na občutljivost tematike (obdelava osebnih podatkov) je treba podrobno proučiti in omejiti obseg upravičencev – poizvedovalcev le na tiste, kjer ni dileme o zakonski podlagi in sta dikcija v zakonu ter obseg pooblastil povsem jasna.

Pri analizi uporabim poročila in analize Zavoda, ki pokrivajo področje posredovanja osebnih podatkov in področje varstva osebnih podatkov, normativne ureditve, ki urejajo to področje, in pridobljena mnenja informacijske pooblaščenke. Uporabim tudi informacije, pridobljene na podlagi opravljenega razgovora z informacijskim in vsebinskim skrbnikom aplikacije e-Poizvedbe, opravljenega razgovora z referentkama, ki vodita postopke klasičnega posredovanja osebnih podatkov, ter lastna spoznanja, do katerih sem prišla na podlagi pridobljenega znanja in izkušenj skozi študij ter delo z e-Poizvedbami.

Naloga je razdeljena na dva vsebinska dela. Prvi del zajema opis sedanjega sistema posredovanja osebnih podatkov, ki vključuje tudi že uveljavljeni sistem elektronskega dostopa do podatkov prek sistema e-Poizvedbe. Predstavljena sta normativna ureditev področja posredovanja osebnih podatkov v Zavodu ter sistem e-Poizvedbe. Na kratko sta opisana tudi položaj in vloga Zavoda. V drugem delu naloge pa je opisana priprava in uvedba širitve sistema e-Poizvedbe na upravičence zasebnega sektorja. Skozi oba dela naloge se povezuje problematika številčnosti zahtevkov po posredovanju osebnih podatkov zavarovanih oseb, njihove posamezne značilnosti, razpršenost pravnih podlag za njihovo posredovanje po področnih zakonih, nejasnosti zakonskih dikcij, nelogičnosti posameznih upravičenj in



odzivanje nanje v praksi Zavoda, in to predvsem z vidika obdelave in varstva osebnih podatkov ter želje po čim večji avtomatizaciji sistema.

## 1 NAMEN POSREDOVANJA OSEBNIH PODATKOV

Zavod deluje kot javni zavod za izvajanje OZZ-ja. Osnovna funkcija in poslanstvo Zavoda sta zagotavljanje kakovostnih in prijaznih storitev zdravstvenega zavarovanja zavarovanim osebam ter učinkovito zbiranje in razdeljevanje javnih sredstev za ta namen.

Za uresničevanje svojega poslanstva Zavod upravlja z zbirkami osebnih in poslovnih podatkov ter se podatkovno povezuje s partnerji v zdravstvu. V skladu z veljavno zakonodajo in zahtevami standarda ISO/IEC 17799 ter z elementi varnostne politike zagotavlja varovanje osebnih podatkov, neprekinjeno poslovanje in ima vzpostavljene učinkovite mehanizme za obvladovanje tveganj.

Baze podatkov, katerih upravljavec je Zavod, so uradne evidence. Te evidence referenti prijavno-odjavnih služb nenehno dopolnjujejo, prečiščujejo in uporabljajo, zato so kakovostne in uporabne tudi izven Zavoda. S tem namenom so nekateri področni zakoni številnim uporabnikom omogočili dostop do pridobivanja podatkov iz teh baz, Zavod pa je kot upravljavec uradnih evidenc skladno z ZVOP-1 dolžan posredovati osebne podatke tistim uporabnikom, ki poizvedujejo po njih in imajo zato ustrezno zakonsko podlago.

### 1.1 Opredelitev osnovnih pojmov

**Zbirka osebnih podatkov** je v 5. točki 6. člena ZVOP-1 opredeljena kot vsak strukturiran niz podatkov, ki vsebuje vsaj en osebni podatek, ki je dostopen na podlagi meril, ki omogočajo uporabo ali združevanje podatkov. Strukturiran niz podatkov je niz podatkov, ki je organiziran na takšen način, da določi ali omogoči določljivost posameznika.

**Upravljavec osebnih podatkov** je skladno s 6. točko 6. člena ZVOP-1 fizična ali pravna oseba ali druga oseba javnega ali zasebnega sektorja, ki sama ali skupaj z drugimi določa namene in sredstva obdelave osebnih podatkov, oziroma oseba, določena z zakonom, ki določa tudi namene in sredstva obdelave. Kot **upravljavec zbirk podatkov** je Zavod dolžan posredovati podatke uporabnikom osebnih podatkov, ki poizvedujejo po njih (ZVOP-1, 2007). **Osebni podatek** je kateri koli podatek, ki se nanaša na posameznika, ne glede na obliko, v kateri je izražen. Posameznik pa je določena ali določljiva fizična oseba, na katero se nanaša osebni podatek (ZVOP-1, 2007). **Obdelavo osebnih podatkov** opredeljuje 3. točka 5. člena ZVOP-1 in pomeni kakršno koli delovanje ali niz delovanj, ki se izvaja v zvezi z osebnimi podatki. Lahko so avtomatizirano obdelani ali so pri ročni obdelavi del zbirke osebnih podatkov ali pa so namenjeni vključitvi v zbirko osebnih podatkov. Med obdelavo sodi zlasti zbiranje, pridobivanje, vpis, urejanje, shranjevanje, prilagajanje ali spreminjanje,

priklicanje, vpogled, uporaba, razkritje s prenosom, sporočanje, širjenje ali drugo dajanje na razpolago, razvrstitev ali povezovanje, blokiranje, anonimiziranje, izbris ali uničenje; obdelava je lahko ročna ali avtomatizirana.

Uporabnik osebnih podatkov/uporabnik je skladno z 8. točko 6. člena ZVOP-1 vsaka fizična ali pravna oseba ali druga oseba javnega ali zasebnega sektorja, ki se ji posredujejo ali razkrijejo osebni podatki. Uporabnik osebnih podatkov zavarovanih oseb je lahko oseba tako javnega kot zasebnega prava, ki izkazuje ustrezno zakonsko podlago in se ji posredujejo ali razkrijejo osebni podatki. Kontaktna oseba uporabnika je oseba uporabnika, zadolžena za komuniciranje z Zavodom v zvezi z izvajanjem pogodbe. **Pooblaščen oseba uporabnika** je oseba uporabnika, ki neposredno uporablja sistem e-Poizvedbe. **Sistem e-Poizvedbe** je sistem za avtomatizirano elektronsko posredovanje osebnih podatkov o zavarovanih osebah, ki jih Zavod vodi v svojih zbirkah podatkov. Posamezna poizvedba je poizvedba po osebnih podatkih za eno zavarovano osebo. Paketna poizvedba je poizvedba po osebnih podatkih za več zavarovanih oseb hkrati (ZZZS, 2010b).

## 1.2 Ozadje uvedbe in nadgradnje sistema elektronskega posredovanja podatkov

Z naraščanjem zahtev po posredovanju osebnih podatkov je Zavod poskušal obvladovati obseg dela z uvedbo varne elektronske rešitve posredovanja osebnih podatkov, imenovane e-Poizvedbe (leta 2007), s čimer so dosegli, da so delavce Zavoda razbremenili velikega obsega ročnega dela, z uvedbo elektronske rešitve pa se tako zmanjšujejo zahtevki za klasično posredovanje podatkov.

Glavni cilj elektronskega posredovanja osebnih podatkov je avtomatizacija procesa in s tem znižanje stroškov ter hitrejši in enostavnejši dostop do podatkov na strani uporabnika kot tudi Zavoda. S tem so se razbremenile službe Zavoda in se je delo racionaliziralo. Na podlagi Strategije razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc (v nadaljevanju SREP) so uradne evidence opredeljene kot primarni viri podatkov. Institucije, ki upravljajo primarne vire podatkov, morajo za potrebe javne uprave in javnosti, ob upoštevanju zakonskih in varnostnih omejitev, zagotoviti elektronske storitve izmenjave podatkov (Ministrstvo za javno upravo (v nadaljevanju MJU), 2009, str. 26).

Modernizacija poslovanja, povečanje učinkovitosti in prilagoditev izvajanja storitev državljanom in poslovnim subjektom narekuje vzpostavljanje elektronskih storitev. Zagotavljanje elektronskih storitev omogoča in celo zahteva tudi področna zakonodaja (MJU, 2009, str. 47). Glede na navedeno je tudi Zavod dolžan slediti smernicam znotraj javne uprave in nuditi svojim uporabnikom moderne elektronske rešitve ter s tem opuščati klasično izvedbo, kar je še dodatni motiv za uvajanje novih rešitev, ki jih lahko Zavod ponudi širšemu krogu uporabnikov.

Razloge za uvedbo elektronskega poslovanja v podjetje ali organizacijo podrobneje predstavljajo Groznik, Trkman in Lindič (2009, str. 2–4), ki navajajo neposredne koristi uvedbe elektronskega poslovanja v obliki stalnega zniževanja stroškov poslovanja, zniževanja obsega zalog, skrajševanja poslovnega cikla in zviševanja kakovosti storitev. Bistvo uvedbe elektronskega poslovanja je po njihovem mnenju prenova in informatizacija poslovanja, ki temelji na poslovni rabi informacijske in komunikacijske tehnologije. Za vzpostavitev spletnega servisa je Zavod pridobil odločbo informacijske pooblaščenke, ki je Zavodu dovolila vzpostavitev spletnega servisa v sistemu e-Poizvedbe (Informacijska pooblaščenka, 2007).

Zavod elektronsko posredovanje podatkov trenutno omogoča zgolj uporabnikom znotraj javne uprave – G2G (angl. *Government to Government*), želi pa ga nuditi tudi drugim uporabnikom osebnih podatkov zasebnega sektorja – G2B (angl. *Government to Business*), na primer odvetnikom, izvršiteljem, bankam, zavarovalnicam itd. Z vzpostavitvijo formalnega dogovora o standardnem posredovanju podatkov se vzpostavijo formalna pravila, odgovornosti in koristi izmenjave podatkov med skrbnikom evidenc osebnih podatkov ter uporabniki na strani javnega ali zasebnega sektorja, ki želijo dostopati do osebnih podatkov in imajo zato ustrezno zakonsko podlago. Podpisan formalni dogovor zagotavlja dostop do določenega dela osebnih podatkov iz zbirk skrbnika (Dawes, Cresswell & Pardo, 2009, str. 392–402).

Strateški razvojni program Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije za obdobje od 2008 do 2013 (v nadaljevanju SRP) opredeli širitev sistema e-Poizvedbe na vse uporabnike osebnih podatkov iz javnega sektorja in odpravo ovir za njihovo uporabo v zasebnem sektorju kot prioriteto (SRP, 2008, str. 128). Glavni namen, opredeljen v SRP-ju, je dvojen, in sicer razbremeniti službo Zavoda klasičnega posredovanja osebnih podatkov ter uporabnikom zagotoviti hiter in zanesljiv dostop do podatkov.

## **2 ANALIZA OBSTOJEČEGA SISTEMA POSREDOVANJA PODATKOV**

### **2.1.1 Javni sektor**

Po ZVOP-1 v javni sektor sodijo: državni organi, organi samoupravnih lokalnih skupnosti, nosilci javnih pooblastil, javne agencije, javni skladi, javni zavodi, univerze, samostojni visokošolski zavodi in samoupravne narodne skupnosti (ZVOP-1, 2007).

Uporabniki iz javnega sektorja do osebnih podatkov prek Zavoda večinoma dostopajo prek e-Poizvedb. Trenutno je v navedeni sistem vključenih 249 subjektov, pri čemer so za vpogled v e-Poizvedbe pooblaščen 1.703 osebe (Zavod, 2012a). Gre za večino upravnih enot, centrov za socialno delo, občin, Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje, Ministrstvo za notranje zadeve, Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, izvršitelje, Vrhovno državno tožilstvo RS, Javni jamstveni in preživninski sklad RS, Prometni inšpektorat RS, Zdravstveni

inšpektorat RS, Inšpektorat RS za delo, Davčni urad RS, Državno pravobranilstvo RS, Carinsko upravo RS, Urad RS za preprečevanje pranja denarja, Zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje in Informacijskega pooblaščenca, ki je kot prvi testni uporabnik preizkusil navedeni sistem. Subjekti z velikim številom pooblaščenih oseb in s številčnejšimi poizvedbami, kot so denimo sodišča, Zavod RS za zaposlovanje, Ministrstvo za delo družino in socialne zadeve, Davčni urad RS ter Policija, pa so v sistem e-Poizvedbe vključeni prek posebne spletne storitve (angl. *web service*).

### **2.1.2 Drugi uporabniki**

Poleg opredeljenih subjektov v prejšnjem poglavju lahko do osebnih podatkov prek Zavoda dostopajo tudi drugi subjekti zasebnega sektorja, ne nazadnje tudi vsak posameznik, če izkazuje ustrezno pravno podlago ali mu to omogoča področni zakon ali razpolaga s pisno privolitvijo posameznika (zavarovane osebe, za katero se poizvedujejo podatki). Tovrstnim uporabnikom Zavod podatke pošlje klasično, saj je potrebno sprotno preverjanje utemeljenosti posamezne poizvedbe.

## **2.2 Način posredovanja osebnih podatkov**

Pri klasičnem posredovanju osebnih podatkov se podatki lahko posredujejo prek CD-ja, USB-ključa ali po elektronski pošti, pri čemer so podatki zaščiteni z uporabo kriptografskih metod. Tako je zagotovljena nečitljivost oziroma neprepoznavnost podatkov med prenosom.

Postopek pridobivanja podatkov na klasičen način poteka tako, da uporabnik na območno enoto Zavoda posreduje pisno zahtevo, ki mora vsebovati sestavine, ki jih določa 66. člen ZUP-a. Pri tem je treba v vlogi opredeliti, katere podatke uporabnik želi prejeti in v kakšni obliki naj bodo pripravljene (tiskan izpis, elektronski medij itd.), opredeliti pa je treba tudi pravno podlago, v skladu s katero je uporabnik upravičen do obdelave osebnih podatkov, in navesti, za kakšen namen bodo zahtevani podatki uporabljeni. Obvezna priloga zahtevi je ustrezno dokazilo, ki uporabniku dovoljuje pridobivanje osebnih podatkov.

Pri vsaki vlogi je treba kontrolirati in pri tem ugotoviti, ali je uporabnik upravičen do pridobitve osebnih podatkov zavarovanih oseb. Pri tovrstnih zahtevkih lahko uporabnik seznam oseb, za katere želi pridobiti podatke, posreduje prek CD-ja, USB-ključa ali s šifrirano obliko prek elektronske pošte, zraven pa je treba priložili ustrezno dokazilo, iz katerega je razviden namen pridobitve podatkov. Dokazilo je lahko pooblastilo osebe, ki dovoljuje vpogled v osebne podatke, pravnomočni sklep o izvršbi, pravnomočni izvršljivi naslov, pogodba med upnikom in dolžnikom ipd. Vhodni dokumenti (zahtevki za posredovanje podatkov) se knjižijo v Lotus Notes (v nadaljevanju LN) aplikacijo SPIS. Poizvedbe manjšega obsega opravi odgovorna oseba v oddelku za izvajanje OZZ-ja, paketne poizvedbe na CD-ju ali USB-ključu pa se posredujejo v obdelavo v poslovno enoto

Informacijski center (v nadaljevanju PE IC). Referent v oddelku za izvajanje OZZ-ja, ki pripravi podatke, v beležko aplikacije Evidence OZZ vnese opravilno številko zahtevka, ki ga pri knjiženju dodeli glavna pisarna. Beležka se v aplikaciji dela zaradi sledljivosti vpogledov v aplikacijo in sledljivosti LN-dokumenta. Proces posredovanja osebnih podatkov na klasičen način je prikazan v prilogi 1.

Z leti opazamo upad deleža klasičnih poizvedb in naraščanje e-Poizvedb. Iz Tabele 1 je razviden trend naraščanja zahtev po posredovanju osebnih podatkov, predvsem pa vpliv informacijske tehnologije in razširjenosti uporabe spletnih rešitev tudi znotraj javnega sektorja, saj je število e-Poizvedb od leta 2010 izjemno v porastu. Zastavljeni cilj Zavoda za leto 2011 na področju posredovanja osebnih podatkov je bil, da se glede na celotno število poizvedb odstotek e-Poizvedb poveča na 85 %, odstotek klasičnih poizvedb pa zmanjša vsaj za 3 % (Zavod, 2010c).

Zavod je v letu 2011 presegel načrtovani delež (cilj 85 %) e-Poizvedb, in sicer je ta znašal 96 %, delež klasičnih poizvedb pa se je znižal kar za 25 % glede na leto 2010 (cilj je bil 3-odstotno znižanje) in je znašal le še 4,1 % (Zavod, 2012b). Kot je razvidno iz Tabele 1, se v zadnjih letih število e-Poizvedb izjemno povečuje, kar kaže na velik delež vključenih uporabnikov javnega sektorja. Klasične poizvedbe počasi upadajo, saj se v e-Poizvedbe še vedno vključujejo novi uporabniki iz javnega sektorja, ki prehajajo iz klasičnega načina na e-Poizvedbe. Po splošni oceni večji del klasičnih poizvedb opravijo upravičenci s strani zasebnega sektorja.

*Tabela 1: Število posredovanih podatkov iz uradnih evidenc Zavoda*

	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Klasični način</b>	178.496	142.396	113.115	111.890	104.498
<b>e-Poizvedbe</b>	7.231	226.251	621.583	1.924.648	2.461.825
<b>SKUPAJ</b>	185.727	368.647	754.698	2.036.531	2.566.323

*Vir: Zavod, Poslovno poročilo Zavoda za 2011 (interno gradivo), 2012, str. 151.*

### **2.3 Sistem e-Poizvedbe**

Pri sistemu e-Poizvedbe uporabniki dostopajo do podatkov prek spleta, za vključitev v sistem pa je treba skleniti pogodbo med Zavodom in uporabnikom e-Poizvedb. Postopek je podrobno opredeljen v Organizacijskem navodilu za uporabo e-Poizvedb (Zavod, 2010b). V skladu s sklenjeno pogodbo se nato uporabnika registrira v sistem e-Poizvedbe. Pri dostopu v sistem uporabniki zaradi varnosti uporabljajo kvalificirano digitalno potrdilo (v nadaljevanju KDP). KDP uporabniku omogoča njegovo zanesljivo identifikacijo, saj računalniški sistemi in aplikacije, ki izvajajo identifikacijo, uporabnika enolično identificirajo, kar preprečuje možnost zamenjav identitete ali podobnih tehničnih zlorab (MJU, 2009, str. 37).

V sistemu e-Poizvedbe se v evidenco poizvedb ob vsaki poizvedbi zapiše informacijska sled. Glede na določbe tretjega odstavka 22. člena ZVOP-1 mora upravljavec osebnih podatkov za vsako posredovanje osebnih podatkov zagotoviti, da je mogoče pozneje ugotoviti, kateri podatki so bili posredovani, komu, kdaj in na kakšni podlagi, in sicer za obdobje, ko je mogoče zakonsko varstvo pravic posameznika zaradi nedopustnega posredovanja osebnih podatkov.

Pri posebej prilagojeni spletni storitvi za velike uporabnike e-Poizvedb je ključna razlika glede na sistem e-Poizvedb v odgovornosti uporabnika, da znotraj svojega informacijskega sistema poskrbi, da do podatkov aplikacije pridejo le pooblaščenim uporabnikom. Pri spletni storitvi se ne uporabljajo KDP-ji končnih uporabnikov, temveč KDP strežnika uporabnika osebnih podatkov. Pooblaščen osebni uporabnik izvaja poizvedbe prek uporabnikove aplikacije, ki kliče spletno storitev za e-Poizvedbe. Sistem preveri, če je uporabnik upravičen do takšnega dostopa, in če je, mu vrne zelene podatke, sicer poizvedbo zavrne.

Pri tej rešitvi tudi ni potrebna registracija pooblaščenih oseb s predpisanimi obrazci, saj se pri posredovanju podatkov prek spletne storitve med seboj povežeta strežnika uporabnika in Zavoda in ne pride do povezave posameznih pooblaščenih oseb z zavodovim strežnikom. Po aktiviranju pogodbe informacijski skrbnik aplikacije v PE IC poskrbi za vzpostavitev povezave med strežnikoma uporabnika in Zavoda. Izmenjava podatkov najprej poteka v testnem okolju. Za namen testiranja spletne storitve informacijski skrbnik uporabniku posreduje potrebne testne podatke. Ko uporabnik zaključi s testiranjem spletne storitve, mu informacijski skrbnik posreduje podatke za delo v produkcijskem okolju.

Pomembno za Zavod je torej, da pri tej spletni storitvi ni treba registrirati pooblaščenih oseb, jih preverjati in jim omogočati dostopa do sistema, vnašati sprememb v sistem in voditi seznamov, s čimer je razbremenjeno delo odgovorne osebe v Področju za obvezno zdravstveno zavarovanje (v nadaljevanju POZZ) na Direkciji Zavoda. Tovrstna rešitev je smiselna pri vseh večjih uporabnikih e-Poizvedb. Tendanca Zavoda je, da se v spletno storitev vključi čim več uporabnikov, ki imajo večje število pooblaščenih oseb in opravijo veliko poizvedb. Omenjena spletna rešitev je bila s strani Zavoda ponujena vsem večjim uporabnikom, vendar niso vsi zainteresirani za tovrstno rešitev, ker jim zadostuje sistem e-Poizvedb. Ne glede na to menim, da bi določenim subjektom bilo smiselno ponovno ponuditi in predstaviti tovrstno rešitev, saj so prednosti spletnega servisa zaznane tako na strani uporabnika kot tudi na strani Zavoda, in sicer predvsem v racionalizaciji procesa dela in znižanju stroškov le-tega.

### **2.3.1 Postopek vključitve uporabnika v sistem e-Poizvedbe**

Postopek vključitve uporabnika v sistem e-Poizvedbe je nazorno prikazan v modelu procesa, ki je priloga 2 te zaključne strokovne naloge.

### **2.3.1.1 Prijava uporabnika**

Uporabnik, ki se želi vključiti v sistem e-Poizvedbe, na Direkcijo Zavoda pisno posreduje izpolnjen obrazec »Prijava v sistem e-Poizvedbe«, ki se najprej evidentira v LN-aplikacijo SPIS. Obrazec vsebuje podatke o uporabniku, pravnih podlagah za pridobivanje osebnih podatkov zavarovanih oseb in podatke o pooblaščenih osebah uporabnika.

Odgovorna oseba v POZZ-ju na Direkciji preveri popolnost prijave in pravno podlago za pridobivanje podatkov. Če je prijava nepopolna ali pravna podlaga ni ustrezna, z dopisom ali po elektronski pošti obvesti kontaktno osebo uporabnika o pomanjkljivostih prijave. Če je prijava ustrezna, pa začne s postopkom priprave pogodbe o uporabi sistema e-Poizvedbe. Ko pogodbo s strani Zavoda podpiše generalni direktor, jo odgovorna oseba pošlje v podpis uporabniku, in sicer po pošti, priporočeno s povratnico.

Po vračilu podpisane pogodbe sledi vnos podatkov o pogodbi, pooblaščenih osebah in pravnih podlagah v aplikacijo Pogodbe za e-Poizvedbe, kjer se pogodba tudi skenira v sistem. Nato se v aplikaciji pogodbo aktivira, podatki o pogodbi, pooblaščenih osebah in pravnih podlagah pa so na voljo v spletni aplikaciji naslednji delovni dan.

### **2.3.1.2 Registracija pooblaščenih oseb uporabnika**

Po sklenitvi pogodbe sledita vnos in registracija pooblaščenih oseb uporabnika osebnih podatkov v aplikacijo Pogodbe za e-Poizvedbe. Odgovorna oseba v POZZ-ju na Direkciji preveri vsako posamezno pooblaščen osebno (v aplikaciji Evidence OZZ). Ko se dokument shrani in nato aktivira pooblaščen osebno, se v aplikaciji avtomatsko kreira odobritev registracije in povezava do lokacije spletnega mesta (v nadaljevanju URL) za oddajo KDP-ja. Nato se v aplikaciji kreira še geslo, s katerim se pooblaščen osebno prijavi v sistem e-Poizvedb, ki se ga natisne in posreduje pooblaščen osebno uporabnika. Pri tem dodajam, da je bil rezultat analize te zaključne strokovne naloge tudi dopolnitev v sistemu tiskanja gesel, saj ob izpisu gesla ni bilo zapisanega datuma. Tako je bil sistem v mesecu juniju 2012 dopolnjen in sedaj se ob vsakem kreiranju gesla na dopis izpiše tudi datum kreiranja.

V prilogi spremnega dopisa, ki se evidentira tudi v LN-aplikaciji SPIS, se nato kontaktni osebno uporabnika posredujeta geslo ter seznam kontaktnih in pooblaščenih oseb uporabnika, ki se ob vsaki spremembi ažurira v aplikaciji in ga je treba natisniti. Navedeno se posreduje po pošti, priporočeno s povratnico. Rezultat analize te zaključne strokovne naloge je bil tudi sprememba načina pošiljanja tega dopisa, in sicer se od 11. 6. 2012, ko je bilo ustrezno spremenjeno tudi organizacijsko navodilo, geslo pošlje z navadno pošto z oznako »osebno«.

Celotno dokumentacijo v zvezi s temi postopki (vloge, pogodbe, obrazci o spremembah izd.) hrani POZZ na Direkciji skladno z določili Pravilnika o upravljanju z dokumentarnim gradivom Zavoda (Zavod, 2010a).

### **2.3.1.3 Spreminjanje podatkov uporabnika osebnih podatkov**

Pri posameznem uporabniku se po njegovi vključitvi lahko dogajajo razne spremembe: odjava ali prijava nove pooblaščen osebe, zamenjava KDP-ja, sprememba zakonske podlage itd. Uporabnik o spremembi svojih podatkov obvesti Zavod pisno, in sicer prek klasične pošte z obrazcem »Obvestilo o spremembi podatkov v sistemu e-Poizvedbe«, v primeru odpovedi pogodbe pa z dopisom, kjer se navede datum prenehanja veljavnosti pogodbe. Odgovorna oseba v POZZ-ju na Direkciji na osnovi obvestila o spremembi podatkov določi vrsto spremembe, od katere so odvisni nadaljnji postopki, in na koncu v aplikaciji Pogodbe za e-Poizvedbe v odvisnosti od tipa spremembe podatkov naredi potrebne spremembe. Vse spremembe se v spletni aplikaciji upoštevajo naslednji delovni dan od vnosa.

### **2.3.1.4 Brisanje uporabnika iz sistema e-Poizvedbe**

Uporabnik se briše iz sistema e-Poizvedbe v primeru prenehanja pogodbe. Po prekinitvi pogodbe odgovorna oseba v POZZ-ju na Direkciji v aplikaciji Pogodbe za e-Poizvedbe vnese datum konca veljavnosti pogodbe. S tem se deaktivira pogodbo v aplikaciji, s čimer postanejo neveljavne tudi vse pooblaščen osebe in pravne podlage na tej pogodbi. Aplikacija avtomatično pošlje elektronsko pošto kontaktni in vsem pooblaščenim osebam uporabnika, da ne morejo več uporabljati sistema e-Poizvedbe.

## **2.3.2 Podatki, ki se posredujejo prek sistema e-Poizvedbe**

Zavod na podlagi 79.b člena ZZVZZ-ja na področju OZZ-ja vodi tri zbirke podatkov, in sicer evidenco o zavarovanih osebah OZZ-ja, evidenco o zavezancih za prispevek ter evidenco o izvajalcih zdravstvene dejavnosti. Podatki se zbirajo in obdelujejo z namenom izvajanja OZZ-ja.

Zavod v sistemu e-Poizvedbe posreduje uporabnikom podatke v osmih različnih sklopih oziroma naborih, odvisno od zakonske pravne podlage, ki jo ima določen uporabnik, in sicer: vse podatke, ki jih Zavod vodi v skladu z 79.b členom ZZVZZ-ja – to so splošni osebni podatki o statusu osebe v OZZ-ju: enotna matična številka občana (v nadaljevanju EMŠO), naslov in zavarovanje; EMŠO in zavarovanje; EMŠO in naslov; naslov in zavarovanje; zavarovanje; EMŠO, naslov in državljanstvo ter podatke za e-socialo.



Med navedenimi podatki ni občutljivih osebnih podatkov, kot jih opredeljuje 19. točka 6. člena ZVOP-1, niti podatkov, ki štejejo za davčno tajnost ali se nanašajo na rasno ali drugo poreklo, politična, verska in druga prepričanja, pripadnost sindikatu, spolno vedenje, kazenske obsodbe ter zdravstveno stanje. Nabor osebnih podatkov je odvisen tudi od uporabnikove pravne podlage, uporabnik pa lahko nabor tudi omeji.

### **2.3.3 Uporaba sistema e-Poizvedbe**

Pooblaščen osebni uporabnik se mora v sistem e-Poizvedbe prijaviti s KDP-jem, ki ga je uporabila tudi pri registraciji v sistem. Po prijavi s KDP-jem mora pooblaščen osebni uporabnik vnesti še osebno geslo za uporabo sistema, ki ga je prejela s strani Zavoda, s čimer se zagotovi istovetnost (identitete) uporabnika. Po prijavi pooblaščen osebni uporabnik aplikacija avtomatsko preveri skladnost in ustreznost KDP-ja (veljavnost, povezanost z osebo) ter skladnost osebnega gesla s podatki v evidenci.

Spletna aplikacija e-Poizvedbe omogoča pridobivanje podatkov na dva načina:

#### **Pridobivanje osebnih podatkov za posamezno osebo (on-line dostop)**

Pri tem načinu poizvedb pooblaščen osebni uporabnik v spletni obrazec vnese vhodne podatke za poizvedbo o eni osebi (pravna podlaga, nabor podatkov, identifikatorji osebe, namen poizvedbe (opisna in številčna oznaka zadeve, na katero se poizvedba nanaša), lahko tudi obdobje in sklic poizvedbe). Po potrditvi zahteve se na ekranu pokažejo osebni podatki o osebi, ki jih je možno tudi natisniti. Obvezni podatki, ki jih mora uporabnik vnesti v aplikacijo, so EMŠO osebe, za katero poizveduje, in nabor podatkov, ki jih želi. Proces e-Poizvedb za posamezno osebo je prikazan v prilogi 3.

#### **Pridobivanje osebnih podatkov za več oseb hkrati (paketno pridobivanje podatkov)**

Pooblaščen osebni uporabnik na URL-naslovu po ustrezni prijavi v sistem odda datoteko s podatki o iskanih osebah v XML-obliki. Po preverbi in pripravi izhodne XML-datoteke pooblaščen osebni uporabnik prejme elektronsko pošto s povezavo na spletno stran, kjer lahko prevzame XML-datoteko s pripravljenimi podatki. Podatki so pripravljeni naslednji delovni dan in jih je mogoče prevzeti le v istem dnevu, nato pa se podatki s strežnika umaknejo.

Podatki paketnih poizvedb se pošiljajo v obliki XML-dokumentov, pri čemer se uporablja kodna tabela 1250. En dokument vsebuje poizvedbo ene pooblaščen osebni uporabnik v okviru ene pravne podlage in enega nabora podatkov. Pri paketni poizvedbi je število zapisov v paketu omejeno na 10.000 zapisov. Omejitev števila zapisov v paketu je bila postavljena, ker e-Poizvedbe niso bile razvite za masovno izmenjavo podatkov (npr. za usklajevanje

evidenc). Če pa se izkaže upravičena zahteva za povečanje števila zapisov v paketu, je možno število zapisov povečati z manjšo nadgradnjo sistema (sprememba v XML-shemi in pretvorniku XML). Proces e-Poizvedb za paketno poizvedbo je prikazan v prilogi 4.

#### **2.3.4 Kontrola podatkov**

##### **Tehnične kontrole**

Pri posameznih poizvedbah se podatki kontrolirajo na spletnem obrazcu in poizvedba ni možna, dokler vhodni podatki niso tehnično pravilni. Pri paketnih poizvedbah, kjer se podatki nahajajo v XML-dokumentu, se najprej izvede kontrola o pravilnosti oblike podatkov v XML-dokumentu. Preveri se skladnost sheme s trenutno veljavno verzijo XML-sheme in skladnost prijavljene pooblaščenice osebe s podatki v XML-dokumentu (Zavod, 2010e).

V primeru, da so ugotovljene napake pri tehničnih kontrolah, Zavod zavrne celoten dokument s podatki in pošlje elektronsko sporočilo z navedbo napake na elektronski naslov pooblaščenice osebe. Tehnične kontrole izvaja pooblaščenica oseba v PE IC.

##### **Vsebinske kontrole**

Če so podatki tehnično pravilni, se izvedejo še vsebinske kontrole, ki jih izvede odgovorna oseba v POZZ-ju na Direkciji. V primeru, da pride do napak pri vsebinskih kontrolah, se te skupaj z opisom in navodili za odpravo napak posredujejo v odgovoru na poizvedbo (pri prikazu posamezne poizvedbe ali v izhodnem XML-dokumentu pri paketni poizvedbi).

V okviru vsebinske kontrole se preverja skladnost pravne podlage in nabora podatkov s podatki v pogodbi, tip poizvedbe, način iskanja podatkov, datumski interval za iskanje, ustreznost omejitve pravice do seznanitve, namen poizvedbe, prisotnost iskane osebe v podatkovni zbirki in zavarovanje iskane osebe v podatkovni zbirki.

Poleg navedene sprotne kontrole pri vključevanju uporabnika v sistem e-Poizvedbe pa Zavod izvaja tudi občasne naključne kontrole. V skladu s 14. členom Pogodbe o uporabi sistema e-Poizvedbe lahko Zavod od uporabnika kadar koli zahteva, da predloži dokazila za izvedene poizvedbe, z namenom preverjanja njegove upravičenosti do osebnih podatkov in s tem tudi kontrole nad izvajanjem pogodbe (Zavod, 2012c).

#### **2.3.5 Varovanje podatkov in zaščita pri uporabi sistema e-Poizvedbe**

Za sisteme, za katere je značilno zbiranje, vodenje in obdelovanje osebnih podatkov, je zelo pomembno zagotoviti strogo varovanje podatkov v skladu z veljavno zakonodajo. Zavod zagotavlja varovanje osebnih podatkov v skladu s 24. in 25. členom ZVOP-1. Osebnih podatki

so varovani tudi z internimi akti in standardi, kot so: Pravilnik o postopkih in ukrepih za zavarovanje osebnih in zaupnih podatkov, Navodilo o načinu in postopkih posredovanja osebnih podatkov, Navodilo za evidentiranje dokumentov o posredovanju osebnih podatkov, Organizacijsko navodilo o upravljanju pooblastil za dostop do informacijskih virov Zavoda, Katalogi zbirk osebnih podatkov Zavoda.

Z vsakim poslovnim subjektom, ki ima za pridobivanje podatkov pravno podlago, se sklene pogodba v POZZ-ju na Direkciji. S pogodbo se uporabnik zaveže k spoštovanju predpisov s področja varovanja osebnih podatkov in pravzaprav predstavlja le dodaten mehanizem z vidika varstva osebnih podatkov. Po mnenju informacijske pooblaščenke pogodbe v tovrstnih primerih tudi ne bi bile potrebne, vendar se je Zavod leta 2007 odločil, da bodo iz dodatne previdnosti sklepani pogodbe z uporabniki sistema e-Poizvedbe. ZVOP-1 namreč izrecno zahteva sklenitev pisne pogodbe le takrat, ko gre za pogodbene obdelovalce, nič pa ni določeno glede urejanja razmerij z uporabniki, kar pomeni, da ni nič narobe, če se takšna pogodba sklene tudi z uporabniki sistema e-Poizvedb. V primeru kršitev pogodbe bi sicer Zavod lahko prekinil avtomatski dostop do osebnih podatkov prek sistema e-Poizvedbe, ne bi pa smel onemogočiti dostopa do osebnih podatkov, saj njegovo pooblastilo za dostop izhaja iz področnega zakona in ne iz pogodbe (Informacijska pooblaščenka, 2006).

Osebe, ki so pri uporabniku pooblaščen za opravljanje poizvedb, se morajo registrirati v sistem in so navedene v »Seznamu kontaktnih in pooblaščenih oseb uporabnika«, ki se ažurira z vsako spremembo pri pooblaščenih osebah. Ob vsaki poizvedbi se zapiše informacijska sled v Zavodovo evidenco poizvedb, in to ne glede na uspešnost iskanja osebe.

S pomočjo nadzornega orodja se vseskozi preverja odzivnost vseh ključnih komponent sistema; z rednim nadzorom je tako zagotovljeno spremljanje delovanja komponent centralnega računalnika. Izvajanje zaščit podatkov se izvaja avtomatsko v okviru rednih dnevnih postopkov v zvezi z zaščito podatkov in avtomatsko se izdelujejo varnostne kopije podatkov na centralnem računalniku ter na Lotus Domino strežniku.

Na nivoju aplikacije se preverja veljavnost KDP-ja, skladnost KDP-ja in vnesenega gesla s podatki iz evidenc uporabnikov. Spletni strežnik je povsem ločen od drugih in splošnega spletnega strežnika Zavoda. Drugi zaščitni ukrepi na nivoju strežnika so požarne pregrade, pregrada na nivoju mrežne kartice in aktivne mrežne opreme, ki onemogočajo vdore v notranji del omrežja Zavoda, ter drugačen protokol do centralnega računalnika Zavoda. Šifriranje podatkov ob prenosu je zagotovljeno z uporabo protokola SSL.

### 2.3.6 Identifikacija izboljšav sistema

Iz navedenega opisa sistema e-Poizvedbe je razvidno, da je sistem natančno dorečen, podrobno formaliziran in skladen z najzahtevnejšimi standardi na področju varovanja osebnih podatkov ter informacijskih rešitev.

Navedeno je sistem povsem elektronski in avtomatiziran, kar nam pove že samo ime e-Poizvedbe. Vendar pa postopek vključitve uporabnika za dostop do sistema e-Poizvedbe ter sporočanje in naknadno spreminjanje podatkov pooblaščenih oseb uporabnika še vedno temelji na uporabi klasične pošte. Ta obremenjuje službo Zavoda, predvsem glavno pisarno, s knjiženjem in skeniranjem dokumentov ter odgovorno osebo v POZZ-ju na Direkciji, ki fizično rokuje z dokumenti, izhodne dokumente pa je treba evidentirati tudi v LN-aplikacijo SPIS. Nesmiselna poraba denarja v zadnjih petih letih je bila predvsem glede pošiljanja gesel priporočeno s povratnico na ime kontaktne osebe uporabnika, kar se je izkazalo za nepotrebno, obenem pa je zahtevalo tudi finančne stroške. Vse večje organizacije imajo namreč pooblašcene osebe v vložišču, da prevzamejo tovrstno pošto, in tako so gesla do kontaktnih oseb v večini primerov prihajala z odprto pošto, kar je bilo povsem nasprotno namenu Zavoda, da bi bilo geslo posredovano v roke kontaktni osebi. Navedena anomalija je bila odpravljena s spremembo organizacijskega navodila dne 11. 6. 2012 in je rezultat analize te zaključne strokovne naloge. Sedaj se gesla pošiljajo z navadno pošto kontaktni osebi uporabnika, kuverta pa ima oznako »osebno« .

Skozi postopek je razvidno, da Zavod uporablja več različnih aplikacij, kamor se beležijo dokumenti, pri nekaterih gre celo za podvajanje dela (npr. pogodba se knjiži in skenira v LN-aplikacijo SPIS, nato pa še v aplikacijo Pogodbe). Komuniciranja prek elektronske pošte med Zavodom in uporabnikom skorajda ni, kar menim, da je bistvena pomanjkljivost organizacije dela pri tem postopku.

Dejstvo je, da je bil sistem dorečen in vzpostavljen v letu 2007 (zasnove segajo v leto 2005) ter je bil za tisti čas nedvomno najoptimalnejši, kar se tiče varne, zmogljive in visoko razpoložljive informacijske infrastrukture ter zmanjšanja administrativnih ovir. Vendar pa je treba sistem organizirati na tak način, da je optimalno izrabiljen, ga po potrebi nadgrajevati, slediti napredku informacijske tehnologije, trendom in izboljševati kakovost poslovanja prek standardizacije delovnega postopka ter ravnanja z dokumentacijo. Večja avtomatizacija postopka bi v konkretnem primeru pomenila tudi manjši obseg dela odgovornih oseb Zavoda, kar je pomembno zaradi zahtev po zmanjševanju zaposlenih in zniževanju materialnih stroškov. Tok pridobivanja podatkov prek sistema e-Poizvedbe omogoča decentralizacijo dela in izvajanje storitev bližje uporabniku, vendar pa je tako za uporabnika kot tudi za Zavod postopek registracije in morebitnih sprememb podatkov tog ter zamuden.

Glede na naravo postopka v tem trenutku verjetno ni smiselno pričakovati, da bi lahko postopek registracije uporabnika potekal zgolj v elektronski obliki, torej brez papirnega

poslovanja, saj je v primeru pošiljanja podpisane pogodbe pri sedanjem postopku to kljub vsemu potrebno. Bi pa bilo ob tem smotrno proučiti smiselnost sklepanja pogodb s subjekti javnega sektorja, pri čemer velja upoštevati mnenje informacijske pooblaščenke in določila ZVOP-1.

Celotni postopek registracije uporabnika, vključitve pooblaščenih oseb in sporočanja kasnejših sprememb bi lahko opravili elektronsko. Obrazce za prijavo, odjavo ali spremembo je sedaj treba pošiljati prek klasične pošte, listina pa mora vsebovati originalno stampiljko in podpise pristojnih oseb. Glede na razpoložljive informacijske rešitve v sedanjem času menim, da bi tovrstne listine uporabniki lahko pošiljali tudi skenirane prek elektronske pošte. S tem bi odpravili precejšnje administrativne ovire, ki jih povzroča uporaba klasične pošte, Zavod pa bi ob tem imel prihranek pri obsegu dela in pri ravnanju z dokumentarnim gradivom. Poleg tega vidim rešitev tudi glede kreiranja, tiskanja in pošiljanja gesel pooblaščenim osebam za dostop do sistema e-Poizvedbe. Aplikacijo Pogodbe za e-Poizvedbe bi lahko nadgradili v tej smeri, da bi se ob tem, ko se v aplikaciji aktivira pooblaščen osebno in se ob tem avtomatsko (že sedaj) kreira geslo, to avtomatsko prek kriptiranega zapisa posredovalo na elektronski naslov pooblaščen osebno. Uredba o upravnem poslovanju (Ur. l. RS, št. 20/2005, 106/2005, 30/2006, 86/2006, 32/2007, 115/2007 (112/2007 popr.), 31/2008, 35/2009, 58/2010, 101/2010) omogoča, da se tajne podatke lahko pošilja po elektronski pošti v kriptirani obliki in v skladu s predpisi.

Na enak način bi lahko potekala tudi izmenjava pogodb v skenirani obliki prek elektronske pošte, pri čemer bi se identifikacija lahko zagotovila z uporabo varnega elektronskega podpisa, kar je marsikje že utečena praksa komuniciranja znotraj organov javne uprave. Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (Ur. l. RS, št. 98/2004-UPB1, 61/2006-ZEPT) v 15. členu določa, da je varen elektronski podpis, overjen s KDP, enakovreden lastnoročnemu podpisu ter ima zato enako veljavnost in dokazno vrednost.

#### **2.4 Zaračunavanje stroškov posredovanja podatkov javnemu sektorju**

Glede na določila veljavnih zakonskih podlag pri upravičencih iz javnega sektorja, kjer je s posameznimi področnimi zakoni določeno, da so oproščeni plačila stroškov pridobivanja osebnih podatkov, Zavod ne more zaračunavati stroškov priprave, obdelave in posredovanja podatkov upravičencem v javnem sektorju, saj za to nima zakonske podlage. Tudi po mnenju informacijske pooblaščenke uporabnikom v javnem sektorju ni mogoče zaračunavati zagotavljanja osebnih podatkov (Informacijska pooblaščenka, 2011).

ZVOP-1 določa pogoje posredovanja osebnih podatkov v 22. členu, ki v prvem odstavku določa, da mora upravljavec osebnih podatkov proti plačilu stroškov posredovanja, če zakon ne določa drugače, posredovati osebne podatke uporabnikom osebnih podatkov. Vendar pa v četrtem odstavku istega člena določa, da je ne glede na prvi odstavek tega člena upravljavec

osebnih podatkov v javnem sektorju dolžan uporabniku osebnih podatkov v javnem sektorju posredovati osebne podatke brez plačila stroškov posredovanja, razen če zakon določa drugače ali če gre za uporabo za zgodovinske, statistične ali znanstvenoraziskovalne namene.

### **3 ŠIRITEV SISTEMA E-POIZVEDBE NA ZASEBNI SEKTOR**

Z ustreznimi nadgradnjami sistema e-Poizvedbe so možne nove rešitve in nenehno izpopolnjevanje sistema skladno s standardi. S predvideno širitvijo bo odpravljen del administrativnih ovir, ki zajema poslovanje med javno upravo in poslovnimi subjekti G2B (angl. *Government to Business*).

Najprej pa je treba proučiti, ali obstaja zadosten obseg potencialnih uporabnikov nadgrajenega sistema e-Poizvedbe, da bo nadgradnja sistema učinkovita, koristna in smiselna, saj tovrstne drage elektronske storitve prinesejo korist samo v primeru, da jih uporabniki dejansko uporabljajo. Prav zato je v tem sklopu smiselna promocija uporabe sistema e-Poizvedbe.

Sistem e-Poizvedbe je vzpostavljen in se je izkazal za zelo učinkovitega z varno, zmogljivo in visoko razpoložljivo informacijsko infrastrukturo, vendar pa ne bo zadostoval za predvideno širitev uporabnikov. Bistvena nadgradnja sistema je v tem, da se omogoči skeniranje obvezne priloge k vsaki poizvedbi. Glede na zahtevo oziroma mnenje informacijske pooblaščenke iz leta 2006, da Zavod odvetnikom, upnikom in detektivom ne bi smel omogočiti avtomatskega dostopa do osebnih podatkov, ampak bi pri njih morali ohraniti sprotno preverjanje upravičenosti (Informacijska pooblaščenka, 2006), je treba poiskati ustrezne rešitve tudi v tem delu. Sistem bi tako moral omogočati hitro in enostavno pregledovanje prilog, z možnostjo potrditve, zavrnitve ali dopolnitve vsake posamezne poizvedbe.

Pri širitvi sistema so vključeni člani projektne skupine, ki je zasnovala sistem e-Poizvedbe, saj gre za nadgradnjo obstoječega sistema, ki je bil predviden že ob zasnovi projekta. V skupino sta povabljeni tudi sodelavki, ki vodita postopke posredovanja podatkov na klasičen način, da na podlagi izkušenj pri delu soustvarjata najoptimalnejšo rešitev novega sistema. Dodatno sem bila k izvedbi nadgradnje vključena tudi sama, saj sem prevzela delo odgovorne osebe v POZZ-ju na Direkciji za aplikacijo Pogodbe za e-Poizvedbe, pri tem pa me je vodil tudi izziv za pripravo zaključne strokovne naloge, vključno z iskanjem rešitev za optimalno standardizacijo obstoječega sistema, ki so na podlagi analize te naloge nekatere že realizirane.

#### **3.1 Razlogi za širitev sistema**

Ideja o širitvi sistema e-Poizvedbe je bila predvidena že ob zagonu projekta leta 2007 (Zavod, 2005). Želje po elektronskem pridobivanju podatkov iz uradnih evidenc Zavoda so bile že takrat izrazito zaznane s strani zasebnega sektorja, z leti pa se povpraševanje še povečuje.

Čeprav se klasične poizvedbe z leti zmanjšujejo, jih je še vedno veliko. Vse navedeno kaže na potrebo po avtomatizaciji delovnega procesa.

Poleg tega je treba storitve, ki jih ponuja Zavod svojim uporabnikom, prilagoditi na tak način, da so čim bolj dostopne in enostavne za uporabnika. Modernizacija poslovanja, povečanje učinkovitosti in prilagoditev izvajanja storitev državljanom ter poslovnim subjektom narekuje vzpostavljanje elektronskih storitev, zagotavljanje elektronskih storitev pa omogoča in celo zahteva področna zakonodaja (MJU, 2009, str. 47).

Tretji vidik smiselnosti širitve sistema pa je organizacijski, v smislu večje standardizacije delovnega procesa, saj se podatke upravičencem iz zasebnega sektorja že leta posreduje klasično, kar Zavodu povzroča nepotrebne stroške in otežuje delovni proces, medtem ko Zavod za upravičence javnega sektorja omogoča e-Poizvedbe.

## **3.2 Opredelitev potencialnih uporabnikov nadgradnje sistema**

### **3.2.1 Zakonska opredelitev in presoja vpliva na zasebnost**

ZVOP-1 v 1. točki 10. člena navaja, da se osebni podatki v zasebnem sektorju lahko obdelujejo, če obdelavo osebnih podatkov in osebne podatke, ki se obdelujejo, določa zakon ali če je za obdelavo določenih osebnih podatkov podana osebna privolitev posameznika.

SREP opredeljuje, da je pred izvedbo projektov, ki imajo pomemben vpliv na raven varstva osebnih podatkov in ki se obdelujejo v javni upravi, treba izvesti presojo vplivov na zasebnost oziroma pridobiti mnenje državnega nadzornega organa za varstvo osebnih podatkov (MJU, 2009, str. 32). Skladno z navedenim je Zavod leta 2006 pridobil pozitivno mnenje informacijske pooblaščenke za širitev uporabnikov e-Poizvedb, vendar je ta predlagala nekatere omejitve, ki so v nadaljevanju naloge tudi predstavljene. Skladno z določbo drugega odstavka 5. člena Zakona o evidencah na področju dela in socialne varnosti (Ur. l. RS, št. 40/2006) je potrebno za vzpostavitev neposredne računalniške povezave, prek katere se bodo posredovali podatki uporabnikov iz 1. člena tega zakona, tudi predhodno soglasje ministra ali ministrice, pristojne za delo, družino in socialne zadeve, ministra, pristojnega za področje, v okviru katerega se vodi posamezna zbirka, in informacijskega pooblaščenca. Skladno z navedenim določilom zakona je Zavod soglasja pristojnih ministrstev pridobil že v letu 2006.

### **3.2.2 Številčnost interesentov**

Zaradi kakovostnih evidenc, s katerimi upravlja Zavod, je s strani zasebnega sektorja izkazan velik interes po vključitvi v e-Poizvedbe. Iz Tabele 1, prikazane v podpoglavju 2.2, lahko razberemo, da je bilo v letu 2011 prek klasičnega načina opravljenih 104.498 poizvedb. Po oceni gre v večini primerov za uporabnike zasebnega sektorja, katerim niso omogočene e-

Poizvedbe. Glede na znane podatke se lahko predvideva, da se bo v sistem na začetku vključilo nekaj sto uporabnikov, vendar pa je pričakovati, da se bo število le-teh s časom večalo.

Gre za potencialne subjekte zasebnega sektorja, ki potrebujejo podatke za namen izvedbe izvršilnega postopka, s katerim upnik ali izvršitelj zagotavlja izvršitev ali zavarovanje upnikove terjatve, in imajo zakonsko podlago za pridobivanje osebnih podatkov. Kot dokazilo, iz katerega izhajata namen in upravičenost poizvedb, je treba k zahtevku priložiti pravnomočni sklep o izvršbi ali izvršljivi naslov oziroma pooblastilo osebe, da oseba dovoljuje vpogled v njene osebne podatke in s kakšnim namenom. O osebnih podatkih lahko ne nazadnje poizvedujejo tudi fizične osebe, če razpolagajo z navedenimi dokazili, imajo KDP in ustrezno informacijsko podporo. Vprašljiv je sicer smisel, da se za enkratno poizvedbo oseba vključi v sistem, zato bo Zavod še naprej dopuščal možnost ročnega posredovanja podatkov.

Informacijska pooblaščenka v svojem mnenju tudi poudarja, da je treba ohraniti varnost pri posredovanju osebnih podatkov, zato meni, da med uporabniki, ki bi imeli avtomatski dostop do osebnih podatkov, ne bi smeli biti odvetniki, upniki in detektivi, ampak bi pri njih morali ohraniti sprotno preverjanje upravičenosti. Zavod je torej dolžan sprotno preverjati ali je navedeno in izkazano, da so konkretni zahtevani podatki dejansko potrebni in primerni za opravljanje konkretnih dejanj v posamični zadevi, ki teče pred sodiščem ali drugim organom (Informacijska pooblaščenka, 2008). Čeprav informacijska pooblaščenka po svoji funkciji ne more podati obvezujočega mnenja, ki bi ga moral Zavod pri svojem delu upoštevati, Zavod mnenje oziroma priporočilo informacijske pooblaščenke vedno upošteva.

### **3.2.3 Ustreznost interesentov**

Zavod je kot upravljavec zbirke osebnih podatkov dolžan pred posredovanjem osebnih podatkov najprej preveriti, ali so v konkretnem primeru izpolnjeni vsi predpisani pogoji za pridobitev podatkov. Če predpisi določajo, da je upravičenost do podatkov treba dokazati z ustreznimi dokazili (npr. izvršljivi naslov), jih je poizvedovalec dolžan predložiti. Tako so v zasebnem sektorju, na primer, odvetniki, detektivi, notarji itd. dolžni predložiti ustrezna dokazila, saj bi v nasprotnem primeru prišlo do neupravičenega pridobivanja podatkov. Tako bi lahko, na primer, odvetnik pridobil podatke za osebo, ki je sploh ne zastopa, saj nima njenega pooblastila in tudi ne izvršljivega naslova, torej bi na ta način pridobil podatke mimo predpisov. Enostavna rešitev na tem mestu bi bila, da namesto odvetnikom ali upnikom, Zavod podatke za odločanje posreduje sodišču, ki vodi postopek (Lemut - Strle, 2008, str. 8).

Odvetniki morajo razpolagati s pooblastilom za opravljanje procesnih dejanj v okviru zastopanja stranke. Brez pooblastila stranke pa lahko dostopajo do osebnih podatkov, če gre za podatke, ki jih odvetnik potrebuje pri opravljanju odvetniškega poklica v posamezni



zadevi, in če gre za osebne podatke, ki na podlagi posebnih zakonskih določb niso dostopni le pooblaščenim organom. V postopku izvršilnega postopka morajo skladno s 13. členom Zakona o izvršbi in zavarovanju (Ur. l. RS, št. 3/2007-UPB4,93/2007, 37/2008-ZST-1, 45/2008-ZArbit, 28/2009, 51/2010, 26/2011, 14/2012, v nadaljevanju ZIZ) izkazati pravni interes, to je predložiti listino, ki je izvršilni naslov.

Detektivi morajo prav tako predložiti pooblastilo za zastopanje stranke v konkretni zadevi. Iz vsebine pooblastila morata biti razvidna področje zbiranja informacij in obseg danega pooblastila, stranka pa lahko na detektiva prenese le tiste pravice, ki jih ima sama. V postopku izvršilnega postopka pa mora skladno z ZIZ-om izkazati pravni interes in predložiti listino, ki je izvršilni naslov.

Upniki morajo svoj pravni interes izkazati z izvršilnim naslovom. Skladno s 40. členom ZIZ-a je upravljavec podatkov ali zbirk podatkov dolžan upniku, ki izkaže pravni interes, na njegovo zahtevo, ne glede na določbe predpisov, ki urejajo varstvo osebnih podatkov ali zbirk podatkov, in ne glede na državljanstvo oziroma državo, ki ji upnik pripada, posredovati osebne podatke, ki se nanašajo na dolžnika ali na osebo iz drugega odstavka 31. člena ZIZ-a.

### **3.3 Opredelitev značilnosti postopka**

Postopek posredovanja podatkov uporabnikom zasebnega sektorja prek e-Poizvedb ne bo enak postopku upravičencem javnega sektorja. Vendar pa zaenkrat še ni mogoče natančno opredeliti celotnega postopka, saj se ustrezne rešitve še iščejo. V nalogi bom opisala postopek, kot ga sama predlagam in za katerega menim, da je najoptimalnejši z vidika čim večje avtomatizacije postopka in razbremenitve službe Zavoda. So pa določene pravne omejitve, ki popolne avtomatizacije kljub vsemu ne omogočajo. V prilogah 5 in 6 je opisan proces, ki ga predlagam in v nadaljevanju opisujem.

Z uporabniki ne bi sklepali pogodb, temveč bi uporabnik na Zavod po elektronski pošti z varnim elektronskim podpisom poslal izpolnjeno vlogo (obrazec) za vključitev v sistem e-Poizvedbe, na podlagi katere bi se nato izvedla vključitev v sistem. Obrazec bi v tem delu vseboval posebna določila glede varovanja osebnih podatkov, zlorabe in plačljivosti pridobivanja podatkov ter posledic v primeru kršitve določil. S podpisom bi se uporabnik strinjal s splošnimi pogoji uporabe sistema e-Poizvedbe, ki bi bili javno dostopni. Po vsebinskem pregledu vloge, ki bi ga izvedla odgovorna oseba na Zavodu, bi se v primeru upravičenosti uporabnika vključilo v sistem e-Poizvedbe prek aplikacije Pogodbe za e-Poizvedbe. Ob tem bi se v aplikacijo vnesel tudi podatek o plačljivosti pridobivanja podatkov. Po vključitvi uporabnika v sistem bi uporabnik prejel obvestilo o vključitvi ali zavrnitvi v e-Poizvedbe na elektronski naslov kontaktne osebe uporabnika. Po vključitvi uporabnika v e-Poizvedbe bi se nato opravila še registracija vseh pooblaščenih oseb uporabnika; geslo za

dostop do sistema pa bi se avtomatsko poslalo na elektronski naslov pooblaščenih osebe uporabnika.

Pooblaščenih osebe v sistemu e-Poizvedbe bi do podatkov dostopale na enak način kot uporabniki javnega sektorja, pri čemer bi morale za vsak zahtevek pripeti ustrezno prilogo, s katero se izkazuje utemeljenost poizvedbe. Pri tem bi morali uporabniki zagotavljati primerno informacijsko opremo za skeniranje prilog.

Sistem ne bi omogočal on-line dostopa do podatkov, ampak bi bili podatki uporabniku posredovani šele, ko bo odgovorna oseba na Zavodu preverila utemeljenost poizvedbe in omogočila posredovanje podatkov. V tem delu menim, da zadostuje zahteva, da je k vsaki poizvedbi pripeta ustrezna priloga, katere ne bi sproti pregledovali, ampak bi se izvajale le občasne in naključne kontrole (lahko sprotne, lahko za nazaj). Menim namreč, da bi sprotne preverjanje, pregledovanje in potrjevanje poizvedb pomenilo za Zavod veliko dodatnega dela, ki bi bilo zelo zamudno, pri čemer je treba upoštevati, da posamezen zahtevek pri paketni poizvedbi lahko vsebuje tudi več tisoč prilog. S tem ko je uporabnik seznanjen, da mora k vsaki poizvedbi priložiti ustrezno dokazilo in da Zavod preverja poizvedbe ter podatkov ne posreduje avtomatsko, je tveganje zlorab podatkov veliko manjše. Možnost zlorab in poneverbe dokazil pa vedno obstaja, zato menim, da je treba iskati rešitve v smislu optimalne avtomatizacije postopka na strani Zavoda.

Po potrditvi zahtevka bi uporabnik na svoj elektronski naslov prejel obvestilo o tem, da ga v spletni aplikaciji čakajo podatki in koliko časa bodo tam na razpolago, da jih prevzame (predvidoma en delovni dan). Če poizvedba ne bi bila utemeljena, bi bil zahtevek zavržen z razlogom neupravičene poizvedbe oziroma bi bil uporabniku poslan v dopolnitev z navedbo manjkajočih podatkov, pri čemer bi ta moral ponoviti postopek prijave.

Informacijska sled bi se vodila v aplikaciji e-Poizvedbe. Pomembno za Zavod bi bilo tudi to, da ne bi bilo treba več ročno vpisovati vpogledov v osebne podatke v beležko evidenc OZZ-ja, kot je to treba početi sedaj. V aplikaciji Pogodbe za e-Poizvedbe bi se ob izvedbi posamezne poizvedbe avtomatsko zabeležila tudi plačljivost posredovanja podatkov, ob koncu meseca pa bi se pripravil izpis opravljenih poizvedb za posameznega uporabnika, na podlagi katerega bi se nato uporabniku izstavil račun.

### **3.4 Informacijski sistem**

Obstoječi informacijski sistem je treba ustrezno nadgraditi. Bistveno pri nadgradnji informacijskega sistema je to, da se omogoči skeniranje prilog in njihovo pregledovanje. S tem se z informacijskega vidika zaznava problem večje nadgradnje obstoječega sistema in posledično velikih obremenitev strežnikov s skeniranimi prilogami. Poleg tega mora sistem zagotavljati hrambo skenirane dokumentacije več let, zato je treba predvideti zadostno

kapaciteto. Upoštevati je treba večji obseg paketnih poizvedb (lahko več tisoč v enem paketu), pri čemer vsaka poizvedba vsebuje skenirano prilogo z več stranmi. Pri tem je smiselno omejiti število paketnih zahtevkov, da se z velikim obsegom podatkov ne upočasni njihov prenos. Pomembno je tudi, da bodo uporabniki ustrezno informacijsko opremljeni z zmogljivimi strežniki, ki omogočajo pripravo kompleksne XML-datoteke, saj je zelo pomembno, da so podatki optimalno stisnjeni (angl. *zip*), da ne obremenjujejo strežnikov in se s tem omogoči hitrejši prenos podatkov.

Pomembno je tudi, da bo vzpostavljeno optimalno in zelo hitro pregledovanje prilog ter označevanje zahtevkov z možnostjo potrditve, zavrnitve (vključno z razlogom zavrnitve) ali dopolnitve zahtevka, če bo izvedba poizvedbe dejansko odvisna od pregleda in ustreznosti vsake posamezne priloge. Kot sem že v prejšnjem poglavju poudarila, menim, da tovrstno pregledovanje ni smiselno z vidika optimizacije procesa, vendar pa je dejstvo, da Zavod mora spoštovati pravne omejitve, zato je treba pretehtati in se odločiti za najoptimalnejši postopek, s katerim se prevzame tudi tveganje za večji obseg dela.

### **3.5 Zaračunavanje stroškov posredovanja podatkov zasebnemu sektorju**

Zavod sme zaračunati stroške posredovanja podatkov tistim uporabnikom iz zasebnega sektorja, ki s področnim zakonom niso oproščeni plačila stroškov pridobivanja podatkov. Način in višino stroška priprave, obdelave ter posredovanja podatkov je Zavod že opredelil v Navodilu o načinu in postopkih posredovanja osebnih in drugih podatkov (v nadaljevanju Navodilo) in zajema tudi uporabnike e-Poizvedb, ki bodo dolžni plačevati tovrstne storitve. Zneski, določeni v ceniku, ne vključujejo davka na dodano vrednost (Zavod, 2010a). Kot je opredeljeno v Navodilu, bo račun uporabniku e-Poizvedb izstavljen v Oddelku za finance in računovodstvo PE IC. Podatki, posredovani prek sistema e-Poizvedbe, se bodo uporabniku zaračunali z izstavitvijo računa za vse poizvedbe, ki so bile izvedene v enem mesecu (Zavod, 2010a). Pri obstoječem sistemu posredovanja podatkov uporabnikom zasebnega sektorja na klasičen način račun za opravljeno storitev izda referent v oddelku za OZZ in ga posreduje skupaj z zahtevanimi podatki naročniku.

Zavod sme zaračunati le materialne stroške obdelave in posredovanja podatkov. Po trenutno veljavnem ceniku stane posamezna poizvedba 4,00 EUR. Z vstopom v e-Poizvedbe, pa bo treba na novo proučiti višino stroška, ki ga poizvedovanje po osebnih podatkih povzroča Zavodu. Ob ponovnem izračunu stroškov, ki jih zaenkrat še ni mogoče opredeliti, saj ni znan natančen postopek, pa je pričakovati, da bo moral Zavod strošek posamezne poizvedbe znižati, saj se znižajo stroški obdelave in priprave podatkov ter pošiljanja.

V letu 2011 je delež prihodka od posredovanja podatkov znašal 5,6 % prihodkov od prodaje blaga in storitev oziroma 0,007 % celotnih prihodkov Zavoda, kar znaša 165.519,09 EUR (Zavod, 2012b, str. 86). Na podlagi primerjave celotnih prihodov iz tega naslova in podatka o

številu posredovanih podatkov v letu 2011 na klasičen način (uporabniki so večinoma iz zasebnega sektorja) ocenjujem, da je med njimi le dobra tretjina upravičencev zavezana k plačevanju pridobivanja osebnih podatkov. Med najštevilčnejšimi uporabniki zasebnega sektorja (približno polovica vseh poizvedb) so odvetniki, ki so s področnim zakonom dosegli, da lahko od Zavoda brezplačno pridobivajo osebne podatke. Ne glede na določbe drugih zakonov, ki določajo posredovanje osebnih podatkov upravljavcem osebnih podatkov in uporabnikom osebnih podatkov, so državni organi, organi samoupravnih lokalnih skupnosti ter nosilci javnih pooblastil dolžni brez privolitve posameznika, na katerega se osebni podatki nanašajo, brezplačno dati odvetniku podatke, ki jih potrebuje pri opravljanju odvetniškega poklica v posamični zadevi, in to v roku 15 dni od dneva, ko prejmejo pisno zahtevo odvetnika (Zakon o odvetništvu, Ur. l. RS, št. 18/1993, 24/2001, 54/2008 in 35/2009).

Za primerjalno analizo z letom 2011 sem izbrala leto 2008, ko je bil sistem e-Poizvedbe že utečen in je velika večina upravičencev elektronsko pridobivala podatke. V tem letu so klasične poizvedbe pretežno opravljali uporabniki zasebnega sektorja in v manjšini uporabniki javnega sektorja. Iz Tabele 2 lahko razberemo, da je bilo v letu 2008 skupno opravljenih 142.396 poizvedb na klasičen način, v letu 2011 pa 104.498, kar pomeni, da se je v teh letih delež klasičnih poizvedb zmanjšal za 26,6 %, kar potrjuje padanje klasičnih poizvedb. S podatkom o tem, koliko poizvedb so v navedenem obdobju opravili odvetniki, ne razpolagam, saj Zavod ne vodi tovrstnih evidenc. Je pa zanimiv podatek, da je bil v letu 2008 prihodek iz naslova posredovanja osebnih podatkov 284.228,02 EUR (Zavod, 2010č, str. 74), v letu 2011 pa le še 165.519,09 EUR (Zavod, 2012b, str. 86). Glede na to, da pada število klasičnih poizvedb, in glede na dejstvo, da se manjša število upravičencev, ki morajo poizvedbe plačevati, ima Zavod posledično tudi nižje prihodke iz tega naslova. Leta 2011 se je v primerjavi z letom 2008 prihodek iz tega naslova zmanjšal za 41,8 %. Očitno pada tudi delež plačljivih poizvedb, o čemer priča dejstvo, da je odstotek zmanjšanja prihodkov (41,8 %) večji kot odstotek zmanjšanja števila klasičnih poizvedb (26,6 %). Razlog za to je verjetno odločitev nekaterih subjektov zasebnega sektorja, ki pooblastijo odvetniško družbo, da zanje pridobi osebne podatke od Zavoda. Tako lahko opazujemo vedno večji delež nekaterih subjektov (npr. zavarovalnice), ki prek odvetniške pisarne dostopajo do podatkov Zavoda, pred leti pa so pridobivali podatke neposredno s strani Zavoda in zanje tudi plačevali. V tem času se je struktura subjektov precej spremenila, saj skoraj polovico poizvedb na klasičen način opravijo odvetniki.

*Tabela 2: Analiza plačljivosti posredovanih podatkov v letu 2008 z letom 2011*

	Prihodki od posredovanih podatkov v EUR	Št. poizvedb – klasičen način	Št. plačljivih poizvedb – klasičen način	Delež plačljivih poizvedb (v %)
<b>2008</b>	284.228	142.396	71.057	49,9
<b>2011</b>	165.619	104.498	41.380	39,6
<b>I<sub>2011/2008</sub></b>	<b>58,2</b>	<b>73,4</b>	<b>58,2</b>	<b>79,4</b>

*Vir: Prirejeno po Zavod, Poslovno poročilo Zavoda za leto 2008 (interno gradivo), 2010, str. 74; Zavod, Poslovno poročilo Zavoda za leto 2011 (interno gradivo), 2012, str. 86 in 151.*

Aplikacija Pogodbe za e-Poizvedbe že sedaj vsebuje možnost vnosa podatkov o plačniku, zato tovrstna nadgradnja v sistemu ne bo potrebna. Zasnovana je na tak način, da se ob vnosu podatkov iz pogodbe v aplikacijo vnese tudi podatke o plačniku. Aplikacija bo tako beležila izvedene poizvedbe in pripisovala stroške posamezne poizvedbe, ki bo omogočala izpis končnega računa. Pri nadgradnji sistema je treba omogočiti, da bo iz računa razvidno, na katero konkretno poizvedbo se strošek nanaša, saj je interes naročnika poznati stroške posamezne poizvedbe.

### **3.6 Identifikacija slabosti**

Če bo sistem e-Poizvedbe za zasebni sektor vzpostavljen tako, da bo treba vsako posamezno poizvedbo v sistemu ročno pregledovati, označevati in ji določiti status, potem menim, da gre Zavod v tem delu korak nazaj v razvoju. S tem ne bo zagotovljeno avtomatsko pridobivanje podatkov in službe Zavoda bodo s tem imele več dela. Po drugi strani pa je razumljivo, da je pri obdelavi osebnih podatkov, ki so občutljiva tema, treba biti skrajno previden in pazljivost z dodatnimi varovalnimi mehanizmi ni nikoli odveč. Po mnenju informacijske pooblaščenke iz leta 2006 je treba ohraniti sprotno preverjanje zahtevkov. Ne glede na številne prednosti, ki bodo s sistemom zaznane, bo služba Zavoda s temi poizvedbami precej obremenjena. Menim, da bi se moral poiskati in pripraviti enostavnejši postopek, ki bo temeljil na večji avtomatizaciji postopka, na podlagi tega pa bi se lahko ponovno pridobilo mnenje informacijske pooblaščenke, ali je Zavod s tem zadostil njenemu predlogu.

Trenutno zastavljene rešitve prinašajo dva različna postopka za isto zadevo. Za uporabnike javnega sektorja bi še naprej sklepali pogodbe in jih vključevali v sistem prek aplikacije Pogodbe za e-Poizvedbe, medtem ko za uporabnike zasebnega sektorja pogodbe ne bi sklepali, prav tako jih ne bi vključevali v sistem prek aplikacije Pogodbe za e-Poizvedbe. Poizvedbe naj bi namreč opravljali zgolj z registracijo neposredno v sistem e-Poizvedbe. Imeti dva različna postopka za povsem enako zadevo je nesmiselno in bistveno dražje za Zavod. Če je želja, da se zagotovi večji nadzor pri zasebnem sektorju, potem menim, da je treba ohraniti vključevanje uporabnikov v aplikacijo Pogodbe za e-Poizvedbe, pri čemer sklepanje samih pogodb ni potrebno, zato bi pogodbe morali odpraviti tudi za javni sektor. Zadostuje rešitev v smislu določil pri sami registraciji na pristopnem obrazcu, kot je opisano v podpoglavju 3.3, s katerimi se uporabnik zaveže k varovanju osebnih podatkov. Pri tem bi moral Zavod odpraviti tudi papirno poslovanje in ga v celoti prenesti na varno elektronsko poslovanje prek elektronske pošte z uporabo varnega elektronskega podpisa.

Bolj kot je sistem posredovanja osebnih podatkov učinkovit, več je uporabnikov. Več kot je uporabnikov, več je poizvedb in s tem tudi stroškov. Zavod pa pri vsem tem ne more zaračunati teh stroškov uporabnikom, saj je velika večina uporabnikov s področnim zakonom oproščena plačila pridobivanja osebnih podatkov od Zavoda. Tistim, ki Zavod sme zaračunati stroške, pa lahko zaračuna le minimalne materialne stroške, ki ne morejo pokriti osnovnih

stroškov razvijanja in vzdrževanja sistema. Zato je dejansko treba temeljito proučiti nadgradnjo sistema z vidika obsega dela informatikov in finančnih posledic te nadgradnje, saj večjih dodatnih prihodkov iz naslova e-Poizvedb ni pričakovati.

## **SKLEP**

Strategija razvoja elektronskega poslovanja in izmenjave podatkov iz uradnih evidenc – SREP, ki jo je izdalo Ministrstvo za javno upravo, skozi vizijo zelo nazorno opredeljuje prednosti elektronskega poslovanja, med katere sodi tudi sistem e-Poizvedbe. Prednosti uvedbe elektronskega poslovanja, ki jih navaja SREP, so večja kakovost in učinkovitost javnih storitev, hitrejše in natančnejše delo, znižanje stroškov delovanja, večja odprtost, odgovornost in preglednost delovanja ter večja enostavnost, enotnost in dostopnost javnih storitev (MJU, 2009, str. 19).

Popoln on-line sistem e-Poizvedbe bi prinesel izboljšanje delovnih procesov in pocenitev poslovanja. Žal pa, kot je iz naloge razvidno, Zavod ne more vzpostaviti popolne avtomatizacije posredovanja osebnih podatkov, saj ga zavezuje varovanje osebnih podatkov in s tem povezano preudarno ravnanje z njimi. Osebni podatki so občutljiva tema, povečuje se interes po pridobivanju in obdelavi podatkov, zato je nemalokrat meja med dovoljeno uporabo osebnih podatkov in neupravičenim obdelovanjem osebnih podatkov zelo tanka. Skrb informacijske pooblaščenke je med drugim tudi skrb za preprečevanje zlorab na področju varovanja osebnih podatkov in skladno s tem je podala mnenje, za katero je Zavod zaprosil glede avtomatskega elektronskega posredovanja osebnih podatkov upravičencem zasebnega sektorja, ter predlagala vsakokratno preverjanje zahtevkov. Upravičenec zasebnega sektorja mora namreč jasno izkazati svoj pravni interes in za uveljavljanje katerih pravic potrebuje zahtevane podatke, kar izkaže z ustreznimi dokazili, ki jih priloži kot prilogo svojemu zahtevku.

Z vzpostavitvijo elektronskega posredovanja osebnih podatkov prek sistema e-Poizvedbe bo dosežen dvojni učinek. Na strani upravičenih uporabnikov sistema bo pridobivanje podatkov povsem elektronsko, torej brez papirnega poslovanja kot doslej. Na strani Zavoda pa bo odpravljeno papirno poslovanje z zamudnim knjiženjem vhodne in izhodne pošte ter hrambo dokumentarnega gradiva v arhivskih zbirkah, odpravljeno bo ročno obdelovanje prejetih medijev (CD-jev ali USB-ključkov) v PE IC, znižali se bodo stroški poštnih storitev in poenostavilo se bo delo odgovornih oseb Zavoda pri pripravi podatkov za posredovanje.

Cilj Zavoda kot dela javnega sektorja pa ni zgolj učinkovito delo, ampak da se zagotovi dober servis za javne kot tudi zasebne uporabnike storitev Zavoda, med katere nedvomno sodi tudi sistem e-Poizvedbe.

## LITERATURA IN VIRI

1. Dawes, S. S., Cresswell, A. M. & Pardo, T. A. (2009). From »Need to Know« to »Need to Share«: Tangled Problems, Information Boundaries, and the Building of Public Sector Knowledge Networks. *Public Administration Review*, 69 (3), 392–402.
2. Groznik, A., Trkman, P. & Lindič, J. (2009). *Elektronsko poslovanje*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
3. Informacijska pooblaščenka. (2006). *Mnenje v zvezi z uvedbo elektronskega avtomatiziranega posredovanja osebnih podatkov*. Ljubljana: Urad Informacijske pooblaščenke.
4. Informacijska pooblaščenka. (2007). *Odločba o dovoljenju vzpostavitve spletnih servisov v sistemu e-Poizvedbe*. Ljubljana: Urad Informacijske pooblaščenke.
5. Informacijska pooblaščenka. (2008). *Mnenje o posledicah Zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o odvetništvu, ki je podlaga za brezplačno pridobivanje osebnih podatkov odvetnikom*. Ljubljana: Urad Informacijske pooblaščenke.
6. Informacijska pooblaščenka. (2009, 15. september). Varstvo osebnih podatkov pri povezovanju zbirk osebnih podatkov v javni upravi. Najdeno 12. aprila 2012 na spletnem naslovu: [https://www.ip-rs.si/fileadmin/user\\_upload/Pdf/smernice/Varstvo\\_osebnih\\_podatkov\\_pri\\_povezovanju\\_zbirk\\_osebnih\\_podatkov\\_v\\_javni\\_upravi.pdf](https://www.ip-rs.si/fileadmin/user_upload/Pdf/smernice/Varstvo_osebnih_podatkov_pri_povezovanju_zbirk_osebnih_podatkov_v_javni_upravi.pdf).
7. Informacijska pooblaščenka. (2011). *Mnenje v zvezi z zaračunavanjem priprave podatkov institucijam v javnem sektorju*. Ljubljana: Urad Informacijske pooblaščenke.
8. Kunstelj, M. & Vintar, M. (2004). Evaluating the progress of e-government development: A critical analysis. *Information Polity*, 9 (3–4).
9. Lemut - Strle, R. (2008). *Obdelava osebnih podatkov v praksi Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije s poudarkom na posredovanju osebnih podatkov* (magistrsko delo). Ljubljana: Pravna fakulteta.
10. Ministrstvo za javno upravo. (2009). *Strategija razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc – SREP*. Ljubljana: MJU.
11. National Public Health Partnership. Confidentiality and privacy in public health legislation with a focus on infectious notify able diseases: Najdeno 3. marca 2012 na spletnem naslovu: <http://www.nphp.gov.au/publications/legislation/privacy.pdf>.
12. Nixon, P. G., Koutrakou, V. N. & Rawal, R. (2009). *Understanding E-Government in Europe: Issues and challenges*. Taylor & Francis.
13. Uredba o upravnem poslovanju. *Uradni list RS* št. 20/2005, 106/2005, 30/2006, 86/2006, 32/2007, 115/2007 (112/2007 popr.), 31/2008, 35/2009, 58/2010, 101/2010.
14. Zakon o elektronskem poslovanju in digitalnem podpisu. *Uradni list RS* št. 98/2007-UPB1, 61/2006-ZEPT.
15. Zakon o evidencah na področju dela in socialne varnosti. *Uradni list RS* št. 40/2006.
16. Zakon o izvršbi in zavarovanju. *Uradni list RS* št. 3/2007-UPB4, 93/2007, 37/2008-ZST-1, 45/2008-ZArbit, 28/2009, 51/2010, 26/2011, 14/2012.
17. Zakon o odvetništvu. *Uradni list RS* št. 18/1993, 24/2001, 54/2008 in 35/2009.

18. Zakon o splošnem upravnem postopku. *Uradni list RS* št. 24/06 –UPB, 105/06 - ZUS-1, 126/07, 65/08 in 08/10.
19. Zakon o varstvu osebnih podatkov. *Uradni list RS* št. 94/2007.
20. Zakon o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju. *Uradni list RS* št. 72/06–UPB, 114/06 – ZUTPG, 91/07, 76/08, 62/10 – ZUPJS in 87/11.
21. Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije. (2005). *Zagonski elaborat: Avtomatizirano elektronsko posredovanje podatkov zavarovanih oseb upravičencem z zakonsko podlago* (interno gradivo). Ljubljana: Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije.
22. Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije. (2008). *Strateški razvojni program Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije za obdobje od 2008 do 2013* (interno gradivo). Ljubljana: Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije.
23. Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije. (2010a). *Navodilo o načinu in postopkih posredovanja osebnih in drugih podatkov* (interno gradivo). Ljubljana: Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije.
24. Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije. (2010b). *Organizacijsko navodilo za uporabo sistema e-Poizvedbe* (interno gradivo). Ljubljana: Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije.
25. Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije. (2010c). *Poslovni plan Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije za leto 2011* (interno gradivo). Ljubljana: Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije.
26. Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije. (2010č). *Poslovno poročilo Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije za leto 2008* (interno gradivo). Ljubljana: Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije.
27. Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije. (2010d). *Prenova procesov na Zavodu za zdravstveno zavarovanje Slovenije 2010*. Ljubljana: Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije.
28. Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije. (2010e). *Vsebinska in tehnična navodila za sistem e-Poizvedbe* (interno gradivo). Ljubljana: Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije.
29. Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije. (2012a). *Aplikacija Pogodbe za e-Poizvedbe*.
30. Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije. (2012b). *Poslovno poročilo Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije za leto 2011* (interno gradivo). Ljubljana: Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije.
31. Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije. (2012c). *Vzorec pogodbe za uporabnika*. Ljubljana: Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije.



# **PRILOGE**



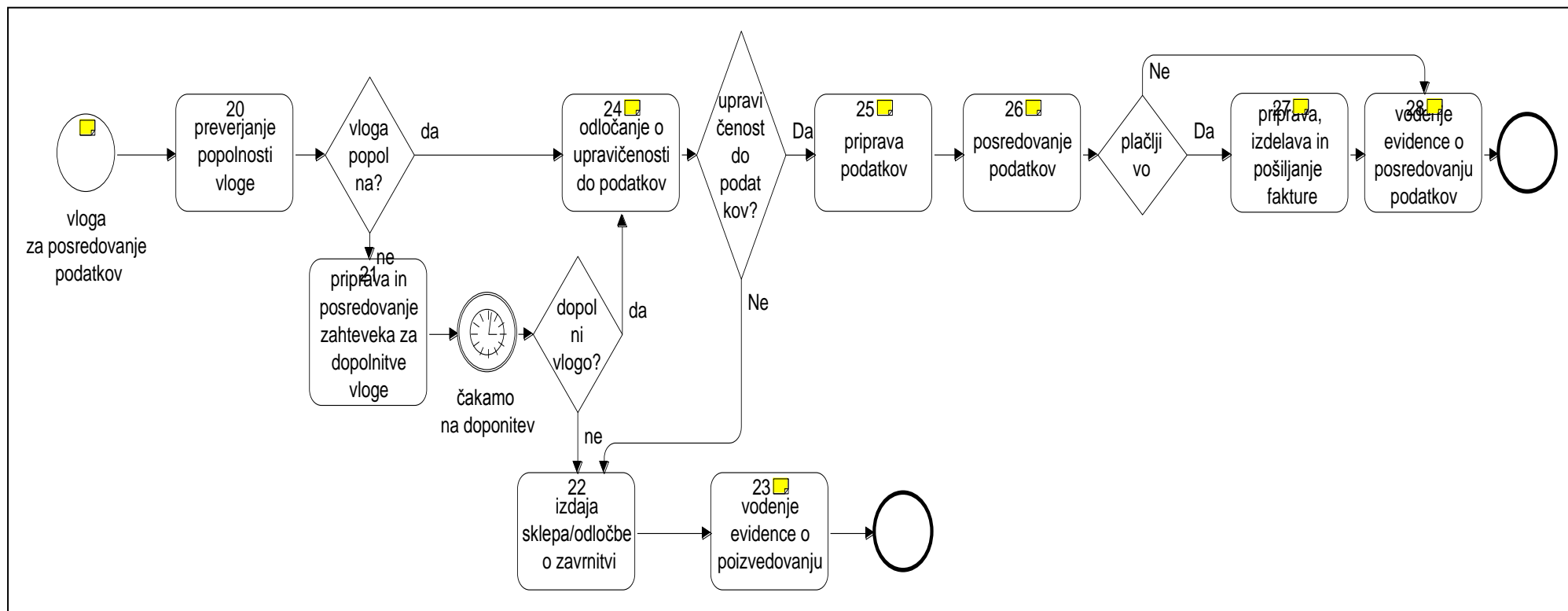
## KAZALO PRILOG

Priloga 1: Proces posredovanja osebnih podatkov – klasično .....	1
Priloga 2: Proces vključitve uporabnika v sistem e-Poizvedbe .....	2
Priloga 3: Proces pridobivanja podatkov prek sistema e-Poizvedbe (on-line spletna aplikacija) .....	3
Priloga 4: Proces pridobivanja podatkov prek sistema e-Poizvedbe (paketna poizvedba).....	4
Priloga 5: Predlog procesa pridobivanja podatkov prek sistema e-Poizvedbe za zasebni sektor (paketno) .....	5
Priloga 6: Predlog procesa pridobivanja podatkov prek sistema e-Poizvedbe za zasebni sektor (posamezno) .....	6



## Priloga 1

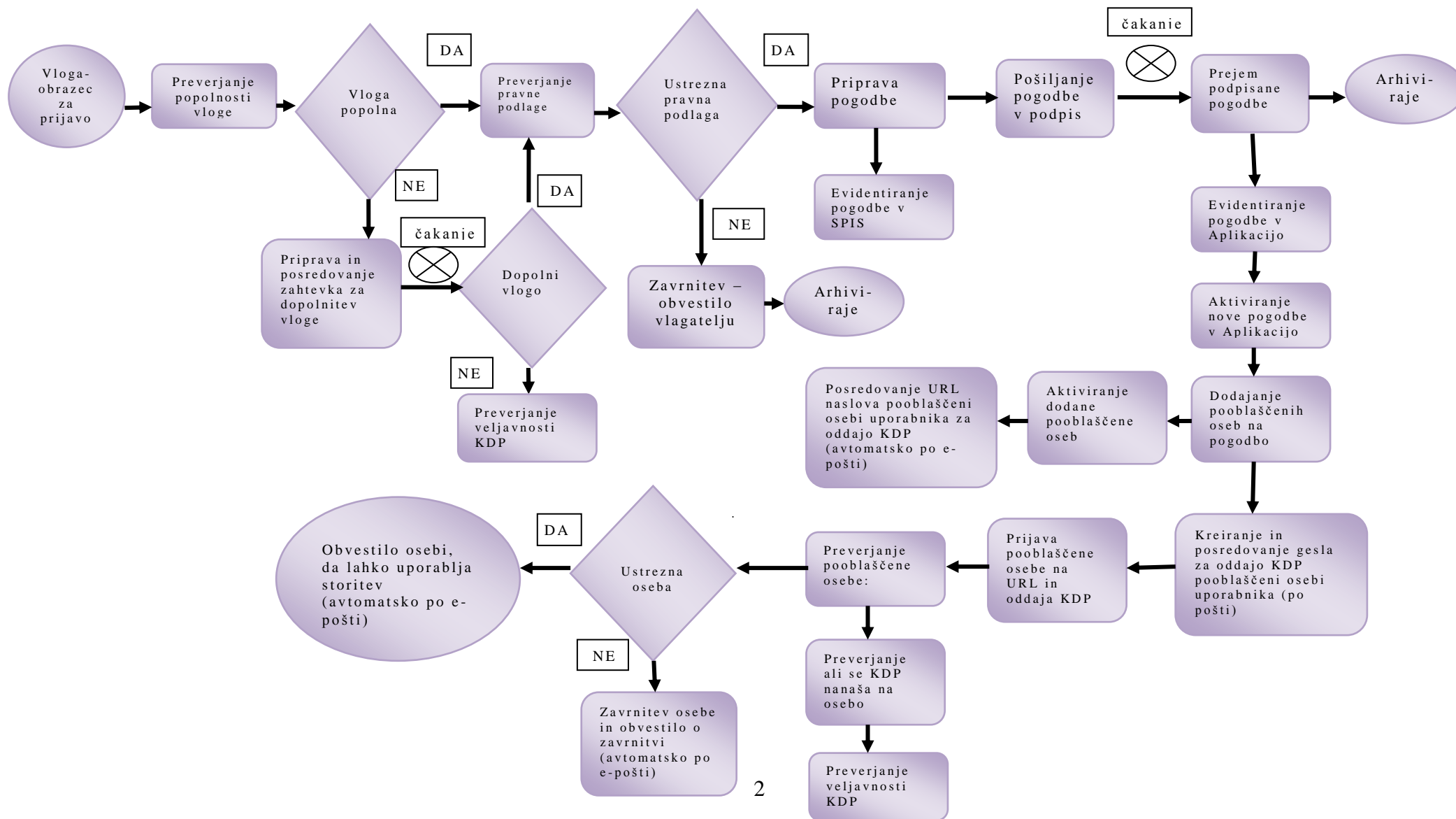
Slika 1: Proces posredovanja osebnih podatkov – klasično



Vir: Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije, Prenova procesov na Zavodu za zdravstveno zavarovanje Slovenije, 2010

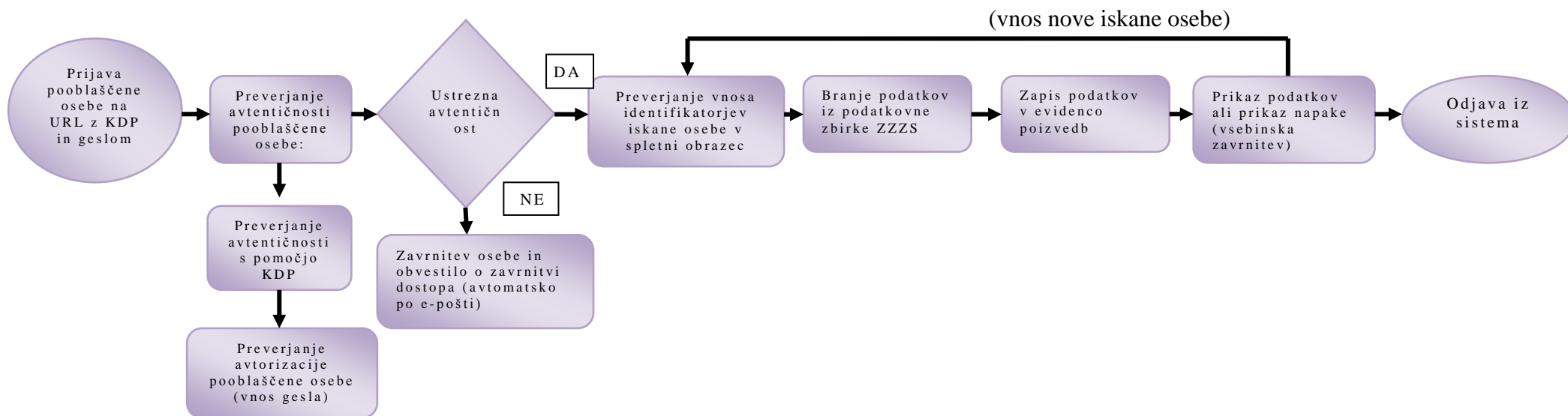
## Priloga 2

Slika 2: Proces vključitve uporabnika v sistem e-Poizvedbe



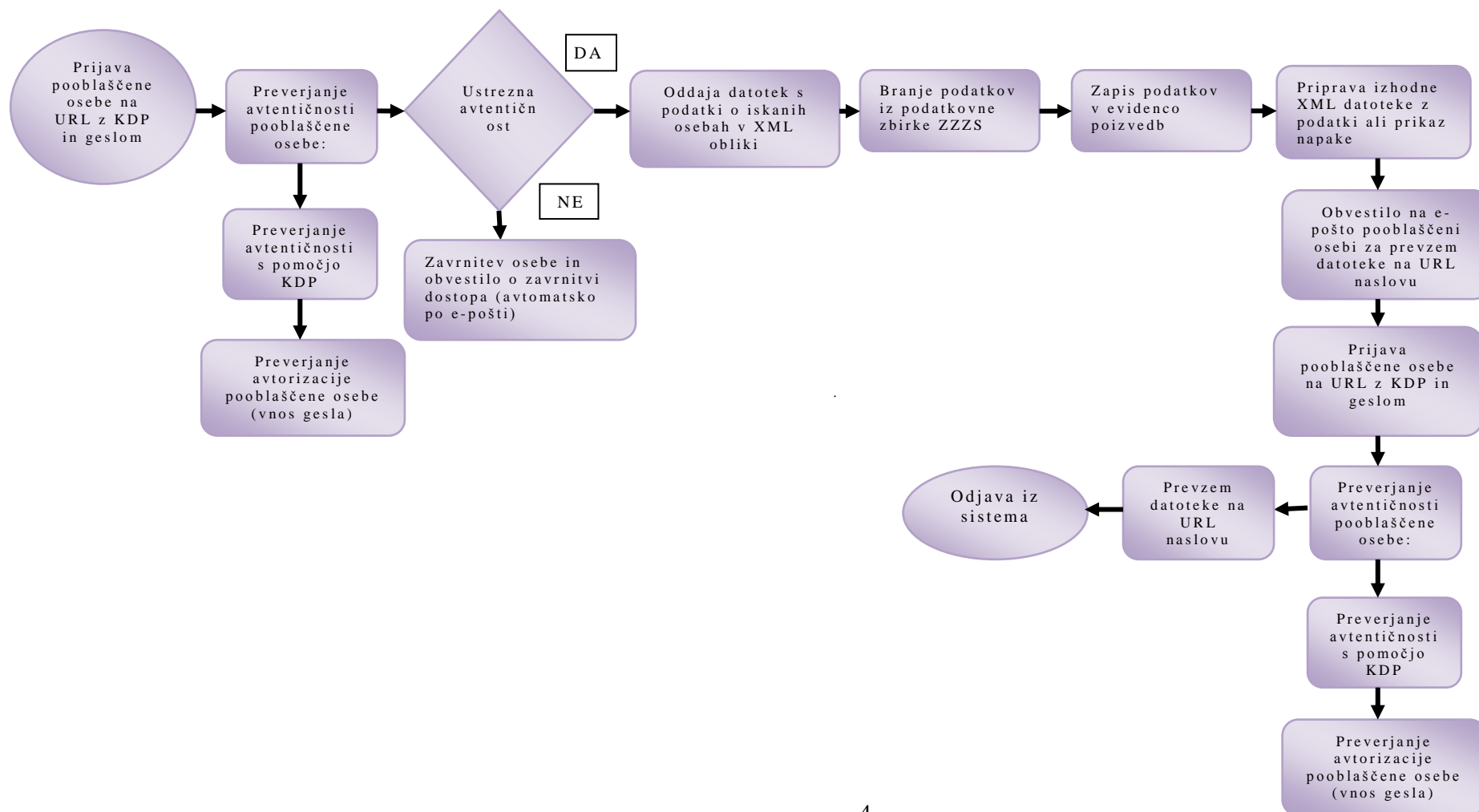
### Priloga 3

Slika 3: Proces pridobivanja podatkov prek sistema e-Poizvedbe (on-line spletna aplikacija)



## Priloga 4

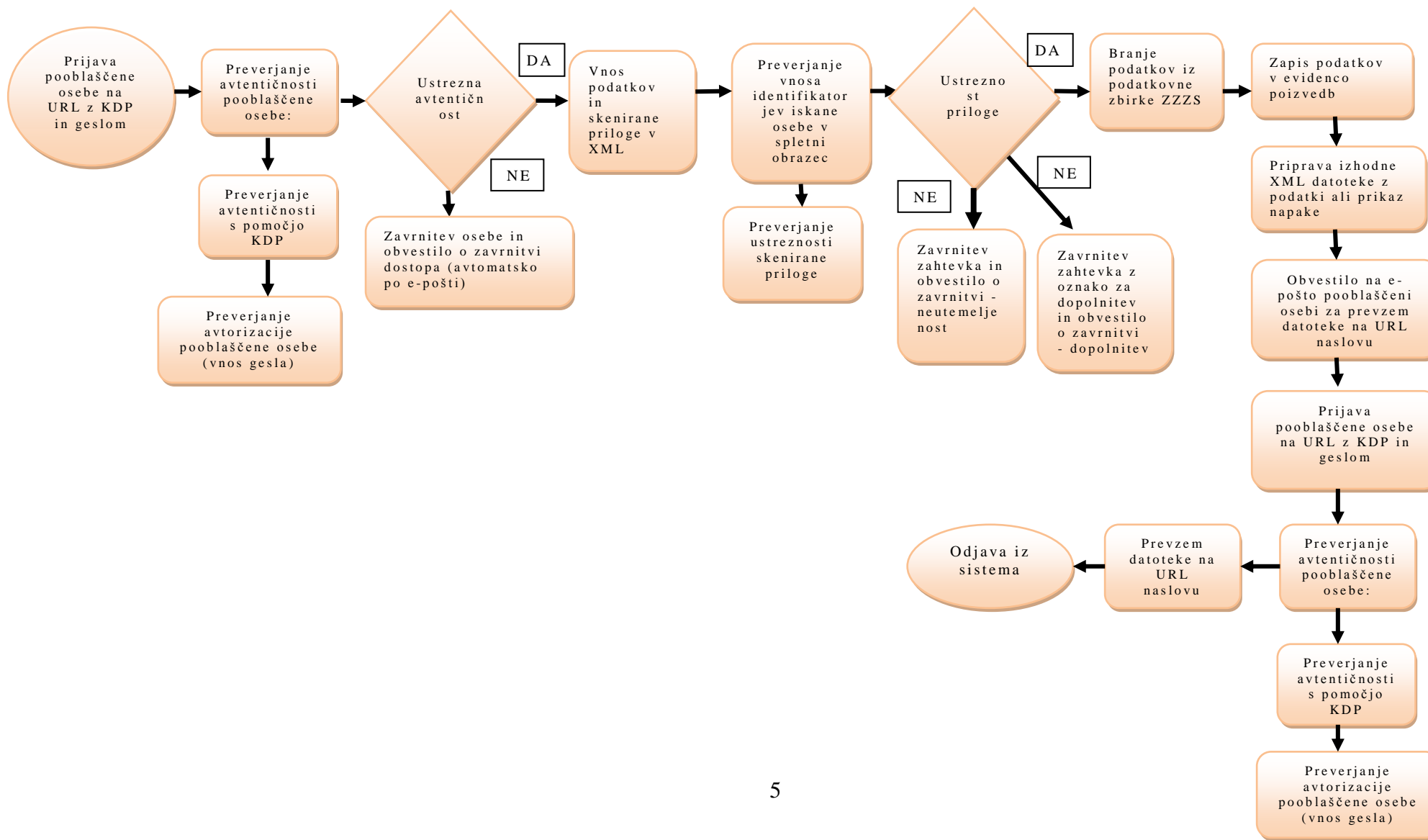
Slika 4: Proces pridobivanja podatkov prek sistema e-Poizvedbe (paketna poizvedba)





## Priloga 5

Slika 5: Predlog procesa pridobivanja podatkov prek sistema e-Poizvedbe za zasebni sektor (paketo)



## Priloga 6

Slika 6: Predlog procesa pridobivanja podatkov prek sistema e-Poizvedbe za zasebni sektor (posamezno)

