

UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA

ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA

**ANALIZA RAZVOJA SLOVENSKE E-UPRAVE**

Trebnje, avgust 2016

JANJA KAMIN

## IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Janja Kamin, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Analiza razvoja slovenske e-uprave, pripravljene v sodelovanju s svetovalcem prof. dr. Alešem Groznikom,

### IZJAVLJAM

1. da sem predloženo delo pripravila samostojno;
2. da je tiskana oblika predloženega dela istovetna njegovi elektronski obliki;
3. da je besedilo predloženega dela 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 oziroma navajam v besedilu, citirana oziroma povzeta v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani;
4. da se zavedam, da je plagiatstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku Republike Slovenije;
5. da se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega dela dokazano plagiatstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom;
6. da sem pridobila vsa potrebna dovoljenja za uporabo podatkov in avtorskih del v predloženem delu in jih v njem jasno označila;
7. da sem pri pripravi predloženega dela ravnala v skladu z etičnimi načeli in, kjer je to potrebno, za raziskavo pridobila soglasje etične komisije;
8. da soglašam, da se elektronska oblika predloženega dela uporabi za preverjanje podobnosti vsebine z drugimi deli s programsko opremo za preverjanje podobnosti vsebine, ki je povezana s študijskim informacijskim sistemom članice;

V Ljubljani, dne 21.08.2016

Podpis avtorice: Kamin Janja

# KAZALO

<b>UVOD</b> .....	1
<b>1 E-UPRAVA</b> .....	2
1.1 Razlogi za razvoj e-uprave .....	2
<b>2 RAZVOJ E-UPRAVE</b> .....	2
2.1 Mejniki razvoja e-uprave v Sloveniji .....	3
2.2 Vidiki e-uprave .....	5
2.2.1 Tehnološki vidik .....	5
2.2.2 Pravni vidik .....	6
2.2.3 Organizacijski vidik .....	7
2.2.4 Procesni vidik .....	7
<b>3 OBLIKE E-UPRAVE</b> .....	7
3.1 Prednosti in slabosti e-uprave .....	8
3.1.1 Prednosti e-uprave .....	8
3.1.2 Slabosti e-uprave .....	9
<b>4 DRŽAVNI PORTAL E-UPRAVE REPUBLIKE SLOVENIJE</b> .....	9
4.1 Storitve e-uprave za državljane .....	11
4.2 E-uprava nam nudi vpoglede v: .....	11
4.3 Storitve e-uprave za pravne osebe .....	12
4.3.1 Portal E-VEM .....	12
4.3.2 E-davki .....	12
4.4 Storitve znotraj javne uprave .....	13
4.5 Izkušnje uporabnikov s storitvami e-uprave .....	13
4.6 Strategije e-poslovanja v javni upravi .....	15
4.7 Strategija razvoja javne uprave 2020 .....	16
<b>5 DIGITALNI PODPIS IN ELEKTRONSKO POTRDILO</b> .....	17
<b>6 PRIMERJAVA E-UPRAVE V SLOVENIJI IN EU</b> .....	18
<b>7 E-UPRAVA DANES</b> .....	22
<b>SKLEP</b> .....	23
<b>LITERATURA IN VIRI</b> .....	25



## KAZALO SLIK

Slika 1: Vidiki e-uprave.....	5
Slika 2: Enotna vstopna točka e-uprave .....	10
Slika 3: Ali ste se preko portala E-uprava letos že obrnili na katero od državnih ustanov? Skupno število glasov 67, trajanje ankete: 30. 6. 2014–30. 9. 2014 .....	13
Slika 4: Katero od elektronskih storitev, ki so dostopne na portalu E-uprave, ste lani uporabili? Skupno število glasov: 106, trajanje ankete: 6. 1. 2014–4. 3. 2014.....	14
Slika 5: Kaj vas ovira, da pogosteje ne uporabljate e- poslovanja z državo?.....	14
Slika 6: Procent posameznikov, ki uporabljajo internet za interakcijo z javnimi organi v Sloveniji .....	20
Slika 7: Odstotek individualnih uporabnikov, ki uporabljajo internet za pridobivanje informacij od javnih organov .....	21
Slika 8: Odstotek individualnih uporabnikov, ki uporabljajo internet za nalaganje uradnih obrazcev od javnih organov .....	21
Slika 9: Odstotek individualnih uporabnikov, ki uporabljajo internet za pošiljanje izpoljenih obrazcev javnim uslužbencem .....	22

## KAZALO TABEL

Tabela 1: Vrste elektronskega poslovanja po uporabnikih.....	7
Tabela 2: Razvoj e-uprave v državah Evropske unije .....	19



## UVOD

Internet je v naša življenja prinesel razvoj elektronskega poslovanja (v nadaljevanju: e-poslovanje). Spremembe se v e-poslovanju dogajajo z veliko hitrostjo. Vzroki, ki vplivajo na to, se kažejo v hitrosti rasti sodobne tehnologije, ki nam v vsakdanjem življenju prinaša številne prednosti. Razvoj interneta je prinesel nastanek novih spletnih aplikacij, kot so bančništvo prek spleta, elektronske trgovine, elektronska uprava (v nadaljevanju: e-uprava) in podobno. E-poslovanje pa v naša življenja prinaša tako prednosti kot tudi slabosti. Prednosti, ki jih nudi e-poslovanje, so: lažji dostop do informacij, prilagojene storitve, sodelovanje uporabnika pri oblikovanju storitev in pri izboljšavah, manjši stroški, prihranek časa pri opravljanju storitev in pridobivanju informacij, storitve so na voljo, kadarkoli jih potrebujemo, uporabniki so vključeni v proces odločanja. Slabosti e-poslovanja pa so: ni osebnega stika, težave z dostopnostjo do informacijske tehnologije, dejavniki, povezani z učenjem (računalniška pismenost, spoznavanje novih tehnologij), in telesne nezmožnosti.

Leta 2003 je bil vzpostavljen državni portal e-uprava. E-uprava je storitve javne uprave ponudila v elektronski obliki in tako uporabnikom omogočila dostop do informacij in storitev preko interneta. Z vzpostavitvijo portala si je država zadala tri ključne naloge. Prva naloga: država želi predstaviti javno upravo in izboljšati preglednost poslovanja e-uprave. Druga naloga: storitve, ki jih ponuja, želi državljanom in poslovnim subjektom čimbolj približati in s tem doseči večjo uporabo storitev e-uprave. Tretja naloga: dvig demokratičnosti javne uprave: državljane vključuje v javno delovanje in sodelovanje v delovanju javne uprave (vsak državljan preko spleta stopi v stik z javno upravo in poda svoje mnenje o določenih temah).

Namen zaključne naloge je spoznati e-upravo v Sloveniji in ugotoviti, kakšen je razvoj e-uprave v Sloveniji ter z grafi prikazati uporabo spletnih storitev javne uprave v Sloveniji in jih primerjati z državami Evropske unije.

Zaključna naloga je sestavljena iz treh delov. V prvem delu sem opisala, kako se je e-uprava razvijala skozi leta, v drugem delu je opisan državni portal e-uprave v Sloveniji in njegova prenova v letu 2015. V tretjem delu pa sem prikazala razvoj e-uprave v Sloveniji v primerjavi z državami Evropske unije.

# 1 E-UPRAVA

Definicijo e-uprave dobimo, če združimo definicijo e-poslovanja in javne uprave. Pomen e-uprave je hitro vpeljevanje interneta in elektronskega poslovanja v upravo, med upravnimi organi v upravi, navzven z občani, podjetji in drugimi organizacijami. Portal eUprava uporabnikom poleg klasične papirnate oblike storitev ponuja elektronsko obliko opravljanja storitev preko svetovnega spleta. E-uprava želi svoje storitve čim bolj približati uporabnikom, zato jih ves čas nadgrajuje in izboljšuje. Izkušnje in odzivi uporabnikov so pokazali, da e-uprava svojega cilja, to je poenostavljene uporabe za končne uporabnike, ni dosegla v celoti, kar je privedlo do prenove portala. Prenova se je poskušala čimbolj približati uporabniku in njegovim željam in se je zgodila v decembru 2015.

## 1.1 Razlogi za razvoj e-uprave

Najpomembnejši razlogi za razvoj e-uprave so: uporabniki imajo boljšo dostopnost do informacij (na primer, če želimo informacije o določenem življenjskem dogodku, samo obiščemo spletno stran e-uprave in jo poiščemo), večja hitrost storitev (vse lahko opravimo preko spleta, ni se potrebno prilagajati delovnemu času upravne enote), boljša kakovost storitev (portal eUprava je dosegljiv vse dni v letu, ne glede na uro in dan), večja hitrost storitev, zniževanje stroškov v primerjavi s klasično upravo, bolj odprta uprava za uporabnike, nadzor nad institucijami in delovanjem posameznikov, e-uprava je orodje za podporo reformnim prizadevanjem upravnih sistemov.

## 2 RAZVOJ E-UPRAVE

Razvoj e-uprave delimo na **tri obdobja** (Vintar, 2013, str. 2–3):

- Prvo obdobje je obdobje **avtomatizacije** (operativna raven).

Razvoj avtomatizacije se je začel v zgodnjih 70. letih in je trajal do leta 1990. Za to obdobje je značilno predvsem to, da se je ročno, rutinsko delo nadomestilo z avtomatiziranim delom. V računalnike je bilo potrebno vnesti vse numerične podatke. Ravno zaradi tega se je začetek avtomatizacije začel v tistih dejavnostih, kjer je bilo potrebno vpisati največ podatkov ročno, to je bilo npr. področje zemljiških katastrov, register davčne uprave, evidence prebivalstva osnovnih registrov, kasneje pa so eno za drugim sledila tudi ostala področja. Avtomatizacija je pomembna zaradi velike mase podatkov, ki jih ni več potrebno vpisovati ročno.



- Drugo obdobje se imenuje **informatizacija** (taktična raven).

To obdobje se je začelo okrog leta 1990. Z informatizacijo so prišle spremembe na vseh področjih in za vse informacije. V tem obdobju je prišlo do poteka različnih, med seboj povezanih pojavov, kot so: oblikovanje podatkov, urejanje vizualne podobe ter priprava podatkov za oblikovanje zahtevne analize. Informatizacija se je uporabljala večinoma na območju, kjer so se spremljali proračuni, pri materialnem in finančnem poslovanju uprave ter pri delu v upravi.

- Tretje obdobje se imenuje **obdobje e-uprave** (strateška raven).

Obdobje e-uprave se je razvilo s pojavom interneta, začelo pa se je leta 2000.

## **2.1 Mejniki razvoja e-uprave v Sloveniji**

Razvoj e-uprave se je v Sloveniji začel nekoliko kasneje kot v ostalih državah Evropske unije. Na področju e-uprave v Sloveniji poteka stalno usklajevanje z direktivami Evropske unije.

Da se je spletna stran e-uprave postopoma razvila do današnje podobe, so se med razvojem zgodili nekateri pojavi, ki so imeli na to določene vplive.

Prvi začetki razvoja e-uprave so se začeli v letu 2000 s sprejetjem Zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu. S sprejetjem zakona se je začelo e-poslovanje razvijati, zakon pa predstavlja tudi zakonske normative, ki se nanašajo na delo e-uprave. Predpis se nanaša na elektronsko poslovanje, ki vključuje poslovanje v digitalni obliki, kjer se uporabljata informacijsko-komunikacijska tehnologija in digitalni podpis v pravnem prometu.

Leta 2001 je Slovenija potrdila dolgoročen načrt e-poslovanja za načrtovani čas od leta 2001 do leta 2004 (SEP 2001–2004), kjer so bile napisane bistvene načrtno usmeritve za naslednjo razvojno stopnjo informatizacije v javni upravi z namenom razvoja e-uprave. V vsebini strategije je bilo tudi zapisano, kako e-poslovanje in e-uprava vplivata na izboljšanje javne uprave v prihodnosti in kako doseči, da bodo storitve, ki jih e-uprava nudi, bolj kakovostne in bolj učinkovite.

Med letoma 2000 in 2001 je bila osnovana organizacija, ki je začela z izdajanjem digitalnih potrdil za državljane (v nadaljevanju SIGEN-CA) in za državne organe (v nadaljevanju SIGOV-CA). V letu 2001 je bila ustanovljena tudi prva spletna stran e-uprave v Sloveniji.

V tem letu so uporabniki začeli uporabljati prve elektronske storitve, na primer: pridobivati informacije iz matičnih knjig (rojstna matična knjiga, poročna matična knjiga in knjiga umrlih) (Zgodovinski razvoj, stanje in trendi e-poslovanja na področju uprave, 2015).

Leta 2002 je bila izdelana zamisel za prvi koncept G2G. V okviru koncepta je bilo omogočeno izmenjavati podatke med centralnim registrom prebivalstva in Zavodom za pokojninsko in invalidsko zavarovanje. Leta 2003 je bila spletna stran e-uprave prenovljena, preimenovala se je v Državni portal e-uprava druge generacije. V tem letu so se spletne strani po občinah ukinile in prišlo je do združitve v državni spletni portal. Leta 2003 je bila državljanom omogočena tudi možnost vpogleda v lastne osebne podatke (v nadaljevanju VLOP). VLOP predstavlja prelomnico, s katero je država z neposrednim pristopom ponudila svoje podatke tudi državljanom.

Leta 2004 je e-uprava omogočila uporabo sistema, ki se imenuje elektronske upravne zadeve – EUZ. Sistem je ponudil možnost za sprejem elektronskih vlog, elektronski podpis, usmerjanje elektronskih vlog na upravno enoto in izvajanje elektronskih plačil. Leto 2004 je bilo zelo uspešno na več področjih: e-davki, carina, AJPES, statistični urad, saj so vsi želeli izboljšati avtomatizacijo poslovanja (Zgodovinski razvoj, stanje in trendi e-poslovanja na področju uprave, 2015).

Leta 2005 so državljani lahko prvič oddali napoved za dohodnino v elektronski obliki. Leta 2006 je bila sprejeta strategija e-uprave za obdobje od leta 2006 do leta 2010 (SEP 2010), ki je predstavljala okvire in cilje za realizacijo novih področij e-uprave (Zgodovinski razvoj, stanje in trendi e-poslovanja na področju uprave, 2015).

Leta 2015 je e-uprava uporabnikom omogočila uporabo storitve računalništvo v oblaku (angl. cloud computing). Računalništvo v oblaku je nov model računalništva, ki uporabnikom ponuja, da s pomočjo spleta podatke uporabljajo, obdelujejo in jih shranjujejo na oddaljenih računalnikih. V naša življenja prinaša prednosti, kot so fleksibilnost in nižji stroški, javni upravi pa bo to koristilo pri povezovanju storitev, učinkovitosti in cenah storitev.

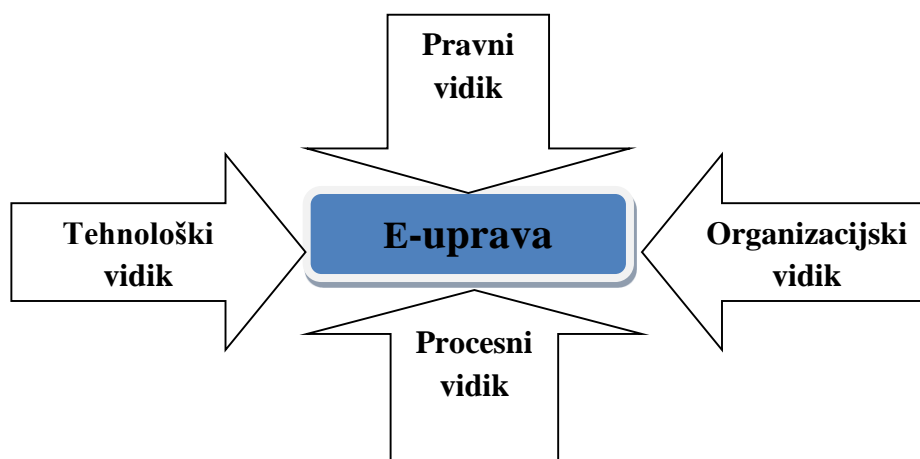
Računalništvo v oblaku v javnih storitvah pomeni skupek e-storitev, ki jih prispevajo različne organizacije, ki so lahko javne ali zasebne, katerih namen je zadovoljiti želje določenih uporabnikov, to so lahko državljani, podjetja, javni uslužbenci in drugi zainteresirani uporabniki.

Velik vpliv na storitve, ki jih e-uprava nudi, imajo dogodki, ki vplivajo na naša življenja. Informacije o življenjskih dogodkih so sestavljena celota, ki jo sestavlja več organizacij v javnem sektorju, to pa so informacije, ki so zanimive za državljane. Organizacije z informacijskimi sistemi in interakcijo ponujajo popolne storitve. Življenjski dogodki tako zagotavljajo primerno strukturo storitev in so prilagojeni glede na želje uporabnikov. Storitve, ki so v zasebnem sektorju izpostavljene, in njihovo spajanje z ostalimi storitvami v oblaku storitev javnega sektorja, bodo vplivale na ponudbo še bolj kvalitetnih življenjskih dogodkov.

## 2.2 Vidiki e-uprave

Poznamo štiri vidike, s pomočjo katerih lahko proučujemo e-upravo. To so: **tehnološki**, **pravni**, **organizacijski** ter **procesni vidik**. Vsak izmed teh štirih vidikov je v e-upravo prinesel določene spremembe in novosti.

Slika 1: Vidiki e-uprave



*Vir: Zgodovinski razvoj, stanje in trendi e-poslovanja na področju e-uprave, 2015.*

### 2.2.1 Tehnološki vidik

V obdobju, ko se je e-uprava začela razvijati in je bilo za njeno delovanje potrebno pripraviti vso infrastrukturo, je prevladoval tehnološki vidik. Pomembno vlogo predstavlja tudi uporaba tehnologije pri uporabnikih (to so podjetja in posamezniki). Gledano z vidika tehnologije, e-upravo sestavljajo internetna tehnologija, digitalna televizija, mobilni telefoni, kioski, pametne kartice, spletne strani.

### 2.2.2 Pravni vidik

Pravni vidik je poskrbel, da so se pripravili in sprejeli zakoni, potrebni za elektronsko poslovanje. 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 elektronsko poslovanje in e-podpisovanje, Zakon o dostopu do informacij javnega značaja.

Pravila v elektronskem poslovanju v javni upravi določajo naslednji zakoni:

- **Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu – ZEPEP**, v Sloveniji se je poslovanje v elektronski obliki začelo razvijati s sprejetjem Zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu ki je stopil v veljavo leta 2000. Nanaša se na poslovanje v elektronski obliki in vključuje uporabo informacijske in komunikacijske tehnologije ter uporabo digitalnega podpisa v pravnem prometu. Zakon se nanaša tudi na elektronski podpis, ki ga je potrebno overiti, da je zakonsko enak lastnoročnemu podpisu.
- **Zakon o splošnem upravnem postopku – ZUP** je postavil temelj v poslovanju javne uprave z državljanji, poslovnimi subjekti in med ustanovami javne uprave. Zakon se nanaša na izmenjavo dokumentov, ki si jih med sabo v elektronski obliki izmenjujejo javne ustanove s podjetniki in fizičnimi osebami.
- **Zakon o telekomunikacijah – ZTel** je v Sloveniji je začel delovati leta 1997. Zakon opredeljuje storitve, ki se nanašajo na telekomunikacijo. Telekomunikacijske storitve za javno korist omogoča Republika Slovenija ter zagotavlja vse, kar je potrebno za izvajanje telekomunikacijskih storitev, določa, kakšne so pravice in kakšne so obveznosti odjemalcev in izvrševalcev, in skrbi za enotno javno telekomunikacijsko omrežje.
- **Zakon o dostopu informacij javnega značaja – ZDIJZ** državljanom omogoča, da lahko dostopajo do informacij, ki so javnega značaja, te informacije pa najdemo pri državnih organih, javnih zavodih, agencijah in skladih in pri ostalih osebah javnega prava. Eden bistvenih principov tega zakona je princip aktivnega razširjanja informacij.
- **Zakon o varstvu osebnih podatkov – ZVOP** je v veljavo je stopil leta 1999. S tem zakonom se predpisuje, kdo vse lahko dostopa do naših osebnih podatkov, skrbi za varovanje zasebnosti ter dostojanstvo oseb pri uporabi osebnih podatkov.

### 2.2.3 Organizacijski vidik

Organizacijski vidik je najbolj vplival na prenovo uprave. Vplival je na spremembe v notranjem ustroju upravnih sistemov in tehnološke osnove, najbolj pa je spremenil način komuniciranja uprave z uporabniki. Te spremembe so vplivale na povečanje učinkovitosti, preglednosti, dostopnosti in odzivnosti javne uprave.

### 2.2.4 Procesni vidik

Procesni vidik je izmed vseh vidikov najbolj zahteven. Prenoviti je potrebno procese in postopke ter jih prilagoditi možnostim in pogojem, ki jih ustvarjata tehnološki in pravni vidik. Torej, pri e-upravi ne gre le za oblikovanje spletnih strani in spremembo načina komunikacije države s podjetji, organizacijami in posamezniki.

## 3 OBLIKE E-UPRAVE

Elektronsko poslovanje je v e-upravi prisotno na vseh nivojih javne uprave (državni, regionalni, lokalni) in vseh vejah oblasti (zakonodajni, izvršilni, sodni). Prisotnost elektronskih storitev je v današnjem času vse večja, zato se vse pogosteje srečujemo z izrazi, kot so e-volitve, e-demokracija, e-storitve in e-vlada, vsi ti izrazi pa se skupaj združujejo v pojem e-uprava.

Tabela 1: Vrste elektronskega poslovanja po uporabnikih

	<b>JAVNA UPRAVA</b> (angl. <i>Government</i> )	<b>POSLOVNI SUBJEKTI</b> ( angl. <i>Business</i> )	<b>POTROŠNIKI/ DRŽAVLJANI</b> (angl. <i>Customers/ Citizens</i> )
<b>JAVNA UPRAVA</b> (angl. <i>Government</i> )	G2G (npr.: koordinacija)	G2B (npr.: informiranje)	G2C (npr.: informiranje)
<b>POSLOVNI SUBJEKTI</b> (angl. <i>Business</i> )	B2G (npr.: oskrba)	B2B (npr.: e-trgovina)	B2C (npr.: e-trgovina)
<b>POTROŠNIKI/ DRŽAVLJANI</b> (angl. <i>Customers/Citizens</i> )	C2G (npr.: davki)	C2B (npr.: primerjava cen)	C2C (npr.: dražbe)

Vir: Ostrež U., *E-javna uprava s poudarkom na e-javnih naročilih*, 2009, str. 8.

Poznamo različne oblike poslovanja e-uprave:

- **Poslovanje med upravo in državljani** (angl. *Government to Citizen – G2C*): pomeni poslovanje med upravo in državljani. Uprava prek spleta državljanom nudi dostop do informacij in storitev, ki jih potrebujejo. Te storitve so oddaja vlog v elektronski obliki, plačilo upravne takse prek spleta, iskanje prostih delovnih mest, e-volitve, spremljanje rezultatov volitev itd.
- **Poslovanje med upravo in gospodarstvom** (podjetji in ostalimi organizacijami), (angl. *Government to Business – G2B*): uprava podjetjem nudi storitve in informacije prek spleta in jim s tem pomaga pri reševanju obveznosti, ki jih imajo podjetja do države (e-javna naročila, spletna izmenjava informacij in blaga).
- **Notranje poslovanje uprave** pa zajema tako poslovanje znotraj posameznih organov in institucij, med upravo in njenimi zaposlenimi (angl. *Government to Employee – G2E*), kot tudi poslovanje med posameznimi organi uprave (angl. *Government to Government – G2G*). Uprava s pomočjo elektronskih storitev komunicira med sabo in s tem vpliva na uspešnost in učinkovitost svojega dela.

### 3.1 Prednosti in slabosti e-uprave

Nastanek e-uprave je s seboj prinesel tudi prednosti in slabosti. Prednosti razdelimo na prednosti za uporabnike (fizične in pravne osebe) in na prednosti za upravo.

#### 3.1.1 Prednosti e-uprave

Prednosti, ki jih nudi e-uprava, so: državljani imajo dostop do večjega števila storitev na enem mestu in pri tem niso vezani na čas in kraj, lažji dostop državljanov do točno določene informacije ali področja, ki jih zanima, boljša kvaliteta storitev, povečuje se zaupanje državljanov v delovanje javne uprave, pojavlja se manj napak in podvajanja dela, zmanjšuje se pisarniško poslovanje za podjetja, spletna stran VEM– podjetnikom nudi vse na enem mestu, državljani lahko sodelujejo pri odločanju, dostop do storitev je enostaven (npr. državljani imajo isto digitalno potrdilo za dostop v različne aplikacije), preglednost delovanja javne uprave je večja.

### **3.1.2 Slabosti e-uprave**

Slabosti e-uprave pa so: osebni podatki niso vedno dobro varovani, dogajajo se zlorabe osebnih podatkov, državljani nimajo računalniškega znanja, nimajo dostopa do interneta, državljani ne zaupajo v elektronska plačila, nejasno pravno določeni posamezni elementi e-poslovanja, podjetja in državljani nimajo razumevanja za e-poslovanje, vsi državljani nimajo dostopa do interneta ali pa nimajo primerne računalniške opreme, pri uvajanju informacijske tehnologije se dogajajo napake, pri elektronskem poslovanju ni osebnega stika.

## **4 DRŽAVNI PORTAL E-UPRAVE REPUBLIKE SLOVENIJE**

Državni portal Republike Slovenije je vstopna stran, prek katere državljani dostopajo do informacij o javni upravi. Prvi portal e-uprave je bil ustanovljen v letu 2001 in je uporabnikom ponujal različne storitve in informacije. Od takrat pa do danes je bilo narejenih kar nekaj sprememb in posodobitev. Spremembe so obsegale tako področje vsebine kot tudi spremembe v računalniških programih in možnostih uporabe. Ena večjih sprememb je bila narejena v letu 2005, ko so na portalu ponudili novost, to je bila množica življenjskih dogodkov, ki so bili podprti z elektronskimi vlogami. Na koncu leta 2015 je bila narejena popolna prenova portala, portal je bil spremenjen tako vsebinsko kot tudi vizualno. Prenovljeni portal e-uprave se je sedaj poimenoval e-uprava 2 in predstavlja novo posodobljeno vstopno točko med uporabniki in državo. Portal eUprava je na voljo uporabnikom v treh tujih jezikih, to je angleški, italijanski in madžarski. Na portalu je objavljenih več kot 800 storitev, na katere je vezanih več kot 900 vlog, ki so na voljo v različnih opcijah (npr.: elektronske, v obliki datotek, samo na vpogled ...).

Nova različica državnega portala e-uprava 2 je fokusirana k uporabnikom in daje velik pomen registraciji uporabnikov. Na portalu e-uprave pa lahko uporabniki poiščejo informacije o določenem življenjskem dogodku ne glede na to, ali so se prijavi in registrirali. E-uprava 2 je fokusirana k uporabnikom, ponuja jim popolne informacije in preproste storitve, da lahko čim lažje sodelujejo z upravo, kar povečuje njihovo zadovoljstvo in izboljšuje delovanje uprave. Uprava sodeluje z uporabniki, kar pomeni, da uporablja dvosmerno komunikacijo. Poskrbeti mora, da so informacije, ki jih podaja svojim uporabnikom, kakovostne. To pomeni, da svojim uporabnikom ponudi prave informacije, ki morajo biti podane ob pravem času, predvsem pa morajo biti učinkovite (uporabnike obvešča o dogodkih, ki jih zanimajo, poroča o spremembah statusov povpraševanj in naročil uporabnikov, uporabnike obvešča o novostih in spremembah, ki lahko vplivajo nanj in podobno), sem pa spada še vsakodnevno sodelovanje med ponudnikom in naročnikom, kamor vključujemo tudi pripombe, pohvale, predloge ter pritožbe.

Prednosti, ki jih e-uprava 2 nudi za uporabnike:

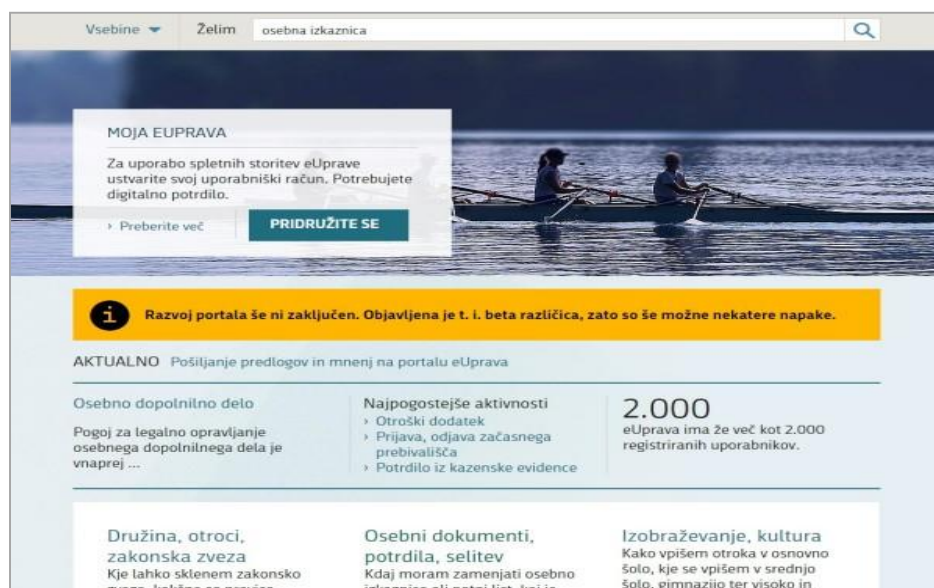
- ukrepi bodo temeljili na pravočasnem obveščanju za boljše razumevanje z uporabniki,
- osredotočiti se na določeno na vsebino storitev,
- ponuditi priložnosti in spodbude za sodelovanje pri ustvarjanju procesov in storitev v upravi,
- bolj učinkovito sodelovanje uporabnikov z upravo, kar nam prihrani čas in denar.

Prednosti, ki jih e-uprava 2 nudi za upravo:

- e-uprava pričakuje, da bodo uporabniki z novimi storitvami bolj zadovoljni,
- želi zmanjšati stroške dela uprave zaradi uporabe ugodnejših poti sodelovanja,
- povečati želi sodelovanje uporabnikov pri izboljšanju kakovosti postopkov in storitev
- ter lažja komunikacija z uporabniki.

**Cilji e-uprave 2 so:** prvi cilj je, da bil državni portal e-uprava čimbolj usmerjen k uporabniku. Uporabnikom želi svoje storitve in informacije ponuditi na pregleden in enostaven način ter tako doseči večjo uporabo storitev javne uprave v elektronski obliki, želi si tudi več registriranih uporabnikov, eden od ciljev je tudi povečanje števila oddanih naročil preko e-uprave, zmanjšati želi nejasnosti glede storitev, ki jih e-uprava ponuja, uporabnikom želi omogočiti dostop na vseh elektronskih napravah (tablice, mobilni telefoni), želi tudi vzpostaviti procesno osnovo za večkanalno storitev (kar vključuje tudi naročanje) in izvajanje upravnih storitev.

*Slika 2: Enotna vstopna točka e-uprave*



*Vir: Ministrstvo za javno upravo, Vstopna stran državnega portala E-uprave Republike Slovenije 2015, 2015b.*



Državni portal je razdeljen na tri dele, ki se delijo glede na različne vrste uporabnikov na naslednje podportale:

- **podportal za prebivalce,**
- **podportal za poslovne subjekte ter**
- **podportal za javne uslužbence.**

Vsebine na podportalih so prilagojene ciljni skupini.

#### **4.1 Storitve e-uprave za državljane**

Državljeni preko portala, ki je namenjen fizičnim osebam, dobijo pomembne informacije o življenjskih dogodkih. Na portalu so življenjski dogodki razdeljeni v sedemnajst sklopov, ki uporabnike informirajo o posameznih tematikah, kot so: osebni podatki in dokumenti, registracija stalnega prebivališča, promet, vozniki, vozila, šola, izobraževanje, mladi, okolje in prostor, družina in otroci ipd.

#### **4.2 E-uprava nam nudi vpoglede v:**

**Zemljiško knjigo:** to je javna knjiga, ki je dodeljena vpisu in javni objavi podatkov o pravicah na nepremičninah in pravnih dejstvih v zvezi z nepremičninami. V elektronsko zemljiško knjigo lahko uporabnik pogleda brezplačno na enostaven način, vendar pa se mora registrirati.

**VLOP:** vpogled v lastne osebne podatke: nam omogoča portal centralnega registra prebivalstva, pooblaščenim osebam pa je omogočeno tudi pridobivanje podatkov o posameznikih, do katerih lahko dostopajo in za katere jim zakon to dovoljuje. Če želimo uporabljati storitve, potrebujemo digitalno potrdilo.

**Kataster:** nam omogoča dostop do podatkov o nepremičninah in zemljiščih.

**Poslovni register:** nam omogoča, da brezplačno poiščemo poslovne subjekte, ki opravljajo poslovno dejavnost v Sloveniji, poiščemo jih na portalu Poslovni register Slovenije.

**Podatki javne uprave (ISPO):** na tej spletni strani vlada Republike Slovenije prikazuje, kako opravlja svoje delo, prikazano je v številkah in grafikonih.

**Klasje:** zbirka klasifikacij in nomenklatur za administrativne zbirke podatkov in izvajanje državne statistike.

**Atlas okolja:** je spletna storitev, preko katere lahko pogledamo v prostorske podatke z uporabo spletnega brskalnika.

**Geoportal ARSO:** je namenjen brskanju, iskanju in prenosu metapodatkov.

**Dostop do okoljskih prostorskih podatkov:** spletna objektna storitev (WFS), namenjena za izdajanje okoljskih podatkov.

**eRKG – register kmetijskih gospodarstev:** storitev, ki lastnikom kmetij preko spleta omogoča, da pregledujejo podatke iz registra kmetijskih gospodarstev.

### **4.3 Storitve e-uprave za pravne osebe**

Podportal za pravne osebe se deli na štiri dele, prvi del je namenjen samostojnim podjetnikom, drugi del je namenjen pravnim osebam v nastajanju, tretji del delujočim pravnim osebam ter zadnji del, ki je namenjen društvom in zavodom. Storitve, ki so namenjene pravnim osebam, so: e-VEM, eDavki za pravne osebe in E-letna poročila.

#### **4.3.1 Portal E-VEM**

Spletni portal e-VEM (vse na enem mestu) je bil vzpostavljen leta 2006. Namenjen je samostojnim podjetnikom in gospodarskim družbam. Portal svojim uporabnikom omogoča, da poslujejo preprosto, udobno, hitreje in brez plačila. Za uporabnike so vse storitve spletne strani brezplačne. Za uporabo portala morajo uporabniki namestiti eno izmed kvalificiranih digitalnih potrdil, ki omogoča preverjanje uporabnikove identitete in elektronski podpis dokumentov.

#### **4.3.2 E-davki**

Portal eDavki omogoča izpolnjevanje in oddajo davčnih formularjev z našega računalnika doma ali v službi. Državljeni v e-davkih lahko oddajo davčno napoved, pravne osebe pa obrazce s področja davka na dodano vrednost (v nadaljevanju DDV) (npr. DDV-O) in VIES. Uporabniki lahko uporabljajo tudi elektronske storitve registracije davčnih zavezancev od e-poslovanja in izmenjujejo podatke z davčnimi upravami ostalih članic Evropske unije ter preverjajo davčne številke davčnih zavezancev iz Evropske unije. Podatki se neposredno prenesejo v Davčni informacijski sistem Davčne uprave Republike Slovenije (v nadaljevanju DURS). Vsak davčni zavezanec lahko uporablja storitve e-davkov, potrebuje le računalnik in primerno opremo, internetni dostop ter ustrezno digitalno potrdilo.

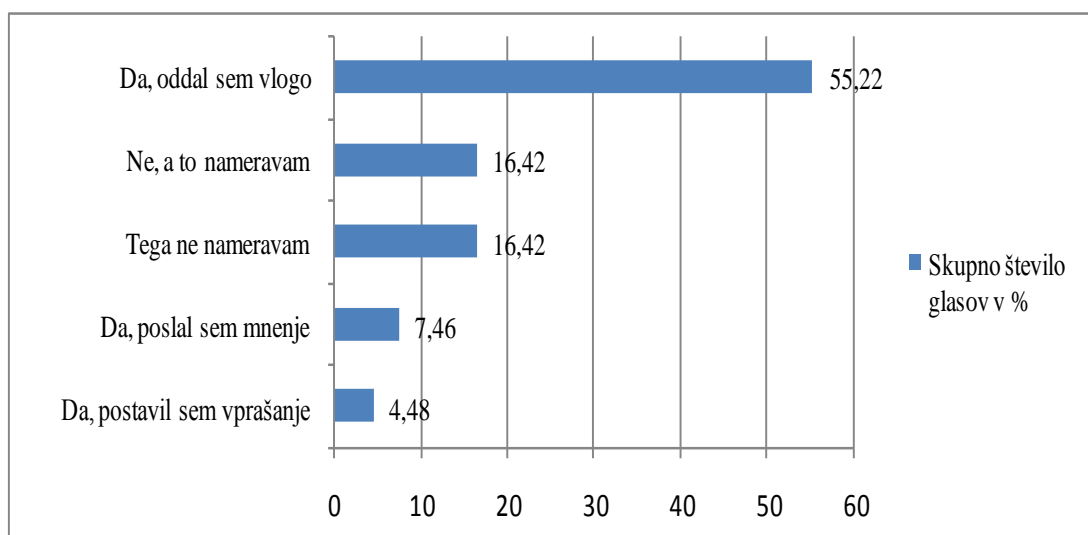
## 4.4 Storitve znotraj javne uprave

Podportal zagotavlja storitve, ki državi pomagajo, da posluje lažje in bolj učinkovito. Storitve zagotavljajo hitrejšo in učinkovitejšo poslovanje ter zaposlenim v upravi pomagajo pri opravljanju dela. Storitve znotraj javne uprave so: e-seje vlade RS, poslovanje z dokumentarnim gradivom itd.

## 4.5 Izkušnje uporabnikov s storitvami e-uprave

E-uprava s pomočjo anket, ki jih ponuja svojim uporabnikom, ugotavlja, kakšne so njihove izkušnje z e-upravo, ali uporabljajo njihove storitve, katere storitve največkrat uporabljajo, kakšni so njihovi razlogi za neuporabo storitev e-uprave.

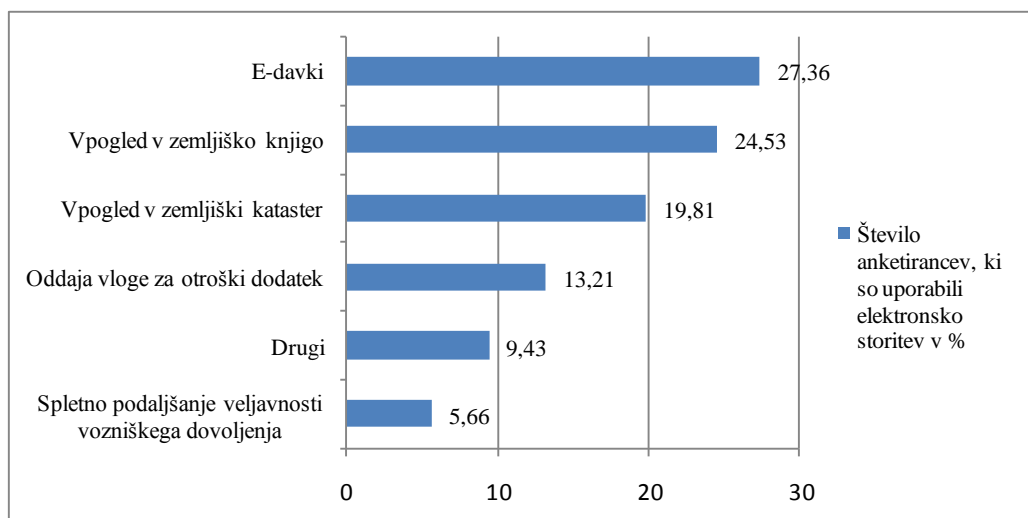
*Slika 3: Ali ste se preko portala E-uprava letos že obrnili na katero od državnih ustanov?  
Skupno število glasov 67, trajanje ankete: 30. 6. 2014–30. 9. 2014*



*Vir: Ministrstvo za javno upravo, Arhiv anket državni portal e-uprave Republike Slovenije, 2015c.*

Iz slike 3 je razvidno, da je 55,22 % udeležencev ankete v letu 2014 že oddalo vlogo, 7,46 % jih je postavilo vprašanje, 4,48 % jih je poslalo mnenje, 16,42 % pa jih ne namerava uporabljati e-uprave.

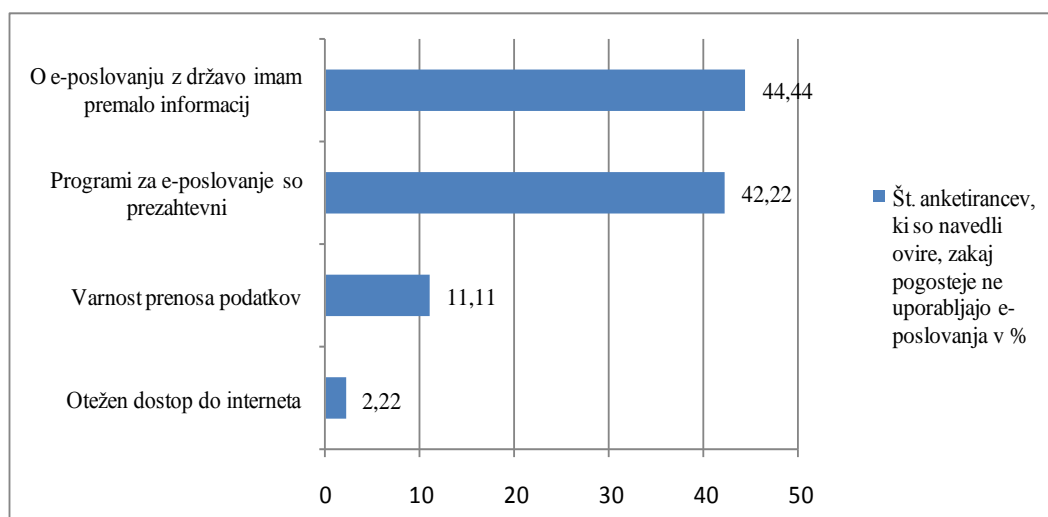
*Slika 4: Katero od elektronskih storitev, ki so dostopne na portalu E-uprave, ste lani uporabili? Skupno število glasov: 106, trajanje ankete: 6. 1. 2014–4. 3. 2014*



*Vir: Ministrstvo za javno upravo, Arhiv anket državni portal Republike Slovenije, 2015c.*

Iz slike 4 je razvidno, da je največ anketirancev, to je 27,36 %, dostopalo do storitev e-davki, na drugem mestu s 24,53 % je vpogled v zemljiško knjigo, na tretjem mestu z 19,81 % je vpogled v zemljiški kataster, nato sledi oddaja e-vloge za otroški dodatek s 13,21 %, spletno podaljšanje veljavnosti prometnega dovoljenja je uporabilo 5,66 % anketirancev, 9,43 % anketirancev pa je uporabilo druge storitve.

*Slika 5: Kaj vas ovira, da pogosteje ne uporabljate e-poslovanja z državo?*



*Vir: Ministrstvo za javno upravo, Arhiv anket državni portal e-uprave Republike Slovenije, 2015c.*

Slika 5 prikazuje, kakšne so ovire, da uporabniki e-poslovanja z upravo ne uporabljajo večkrat. 44,44 % jih meni, da imajo premalo informacij o poslovanju z državo, 42,22 % jih meni, da so programi za e-poslovanje prezahtevni, 11,11 % pa jih skrbi za varnost prenosa podatkov.

#### **4.6 Strategije e-poslovanja v javni upravi**

Akcijski načrt e-poslovanja javne uprave (v nadaljevanju AN SREP) je dokument, ki vsebuje podatke o razvoju in uporabi e-poslovanja v javni upravi. V AN SREP-u so napisani cilji, ki ji država želi doseči v prihodnosti, e-storitve in naloge vzpostavitve e-poslovanja javne uprave ter določa orodja za izvajanje in spremljanje pripadajočih aktivnosti in projektov. Napisan je na podlagi želja uporabnikov ter smernic in direktiv, ki jih narekuje Evropska unija pri razvoju elektronskega poslovanja.

V načrtu razvoja elektronskega poslovanja v javni upravi od leta 2010 do 2015 si je država zadala naslednje cilje:

- v naslednjih letih si želi doseči boljšo kakovost storitev in večjo učinkovitost,
- želi si zmanjšati skupne stroške,
- uporabnikom želi ponuditi čim več informacij o razvoju e-uprave,
- želi povečati uspešnost delovanja javne uprave in zmanjšati tveganja,
- da bi državljani in podjetja pogosteje uporabljali elektronske storitve,
- ustvariti želi priložnosti za boljše dolgoročne partnerske odnose med nosilci informacijskih rešitev v javni upravi.

Cilji, ki so zapisani v AN SREP-u do leta 2015, ki ga dopolnjuje Priloga k akcijskemu načrtu e-poslovanja v javni upravi, so:

- povečati uporabo centralnih/horizontalnih storitev in funkcij v oddelčnih načrtih s ciljem, da bi z razvojem skupinskih in povezanih storitev med vsebinskimi področji in med nivoji uprave doprinesli k bolj uspešnemu in bolj učinkovitemu delovanju javne uprave kot celote,
- povečanje uporabe elektronskih storitev javne uprave za 20 % s strani državljanov,
- povečati uporabo elektronskih storitev javne uprave s strani poslovnih subjektov za 10 % in izpolniti predpise in navodila, ki jih je določila Evropska unija, in omogočiti, da bi aktivnost notranjega trga pri elektronskih storitvah javne uprave potekala brez težav, kar bi prispevalo k prostemu prehodu storitev.

## 4.7 Strategija razvoja javne uprave 2020

Strategija razvoja javne uprave kot ključne strateške cilje navaja uspešno informatiko, povečanje uporabe e-storitev in usklajevanje v iskanju rešitev v informatiki. Imamo dve vrsti ukrepov: prva vrsta so ukrepi, ki so usmerjeni navzven k uporabnikom – to so lažja komunikacija, povečati uporabo storitev, druga vrsta pa so ukrepi notranje narave, kot je na primer bolj učinkovito delovanje.

**Ukrepi, usmerjeni navzven, so** (Ministrstvo za javno upravo, 2015a, str. 48):

- posodobiti vstopne točke za uporabnike, združiti portale ter zagotoviti zanesljive informacije, enostavne postopke na enem mestu, upoštevati mnenja in potrebe uporabnikov,
- vzpostaviti Enotni kontaktni center državne uprave – portal nudi informacije in opravljanje storitev preko spleta,
- uporabnikom ponuditi čim več informacij o življenjskih dogodkih, ponuditi storitve, ki bodo informatizirane od začetka do konca, upoštevati želje in potrebe uporabnikov ter uporabnike vključiti v vse faze razvoja procesa,
- uporabnikom zagotoviti varne in enostavne elektronske storitve (enostavna in varna uporaba digitalnega potrdila in elektronskega podpisa, pomoč uporabnikom),
- izboljšati tehnična orodja, da bo uporabnikom na spletnih portalih ponudila sveže in uporabne informacije (umestitev v svetovno omrežje odprtih podatkov, lokacijske informacije),
- uporabnikom zagotoviti širokopasovni dostop (do leta 2020 si Slovenija želi, da bi imelo 90 % prebivalcev širokopasovni dostop, kar bi predstavljalo prednost za Slovenijo),
- uporabnike informirati o storitvah, ki jih omogoča elektronsko poslovanje, jim predstaviti prednosti uporabe sodobne tehnologije in uporabnike izobraževati o novostih.

**Ukrepi, usmerjeni navznoter, so** (Ministrstvo za javno upravo, 2015a, str. 48):

- država želi doseči večjo stopnjo centralizacije upravljanja informacijske komunikacijske tehnologije v javni upravi in bolj učinkovito usklajevanje (centralno upravljanje projektov, naložb in virov povezanih z informacijsko komunikacijsko tehnologijo, izmenjati primere, ki so se pokazali za uspešne na državni in mednarodni ravni, optimizacija organiziranosti in razporeditve virov),
- povečati uporabo elektronskega poslovanja v poslovanju javne uprave in med njenimi zaposlenimi ter spodbuditi zaposlene, da se neprestano izobražujejo o razvoju digitalne

tehnologije v javni upravi (izmenjava podatkov prek elektronskega poslovanja, enostaven dostop do podatkov),

- čim bolj izkoristiti izboljšave, ki nam jih prinaša elektronsko poslovanje v javni upravi (računalništvo v oblaku, množični podatki, družbena omrežja),
- spodbuditi uporabo skupnih horizontalnih gradnikov in funkcionalnosti ter vpeljati mednarodne standarde, kot so fleksibilnost, zanesljivost, varnost, dolgoročnost,
- celovito in bolj uravnoteženo obvladovati področje, ki se tiče varnosti v digitalni tehnologiji in s tem tveganj, ki vplivajo na zasebnost uporabnikov.

## **5 DIGITALNI PODPIS IN ELEKTRONSKO POTRDILO**

**Elektronski podpis** je enakovreden lastnoročnemu podpisu. Namen elektronskega podpisa je preveriti osebne podatke in identificirati osebo, ki ga uporablja. Če želimo, da je elektronski podpis varen, mora biti overjen s kvalificiranim digitalnim potrdilom.

**Digitalno potrdilo** je zamenjava za osebni dokument (osebna izkaznica, zdravstvena izkaznica), ki se uporablja za elektronske storitve. Je računalniški zapis, ki identificira imetnika potrdila in vsebuje osebne podatke (na primer: ime, e-naslov). Digitalno potrdilo v elektronskem poslovanju predstavlja pomemben dokument, uporabljamo ga za elektronski podpis dokumentov, šifriranje zaupnih podatkov, elektronsko bančništvo in storitve e-uprave.

Uporabnik, ki želi pridobiti digitalno potrdilo, mora izpolniti zahtevek za pridobitev digitalnega potrdila. Zahtevek lahko odda preko elektronske pošte ali na upravni enoti. Zaposleni v upravni enoti nato preverijo verodostojnost podatkov, na podlagi katerih potem odobrijo zahtevek za pridobitev digitalnega potrdila. Na podlagi odobrenega zahtevka izdajatelj uporabniku dodeli referenčno številko in avtorizacijsko kodo, ki je različna za vsakega uporabnika. Nato pa izdajatelj kodo in številko pošlje uporabniku ločeno po pošti. S tem in z navodili za uporabo, ki jih prejme, uporabnik lahko prevzame digitalno potrdilo, katero velja pet let.

Digitalno potrdilo uporabniki uporabljajo pri uporabi spletnih storitev državne in lokalne uprave, pri bančnem poslovanju, pri poslovanju s podjetji in pri vseh storitvah, kjer je potrebna identifikacija uporabnika.

V Sloveniji poznamo **štiri overitelje kvalificiranih digitalnih potrdil**, ki izdajajo kvalificirana potrdila in z njimi upravljajo za varno elektronsko poslovanje:

**Ministrstvo za javno upravo:** ima dva overitelja kvalificiranih digitalnih potrdil: SIGEN-CA: ki izdaja kvalificirana digitalna potrdila za fizične osebe in poslovne subjekte, SIGOV-CA: ki izdaja kvalificirana digitalna potrdila za državne organe. Digitalna potrdila SIGEN-CA in SIGOV-CA so namenjena za ravnanje s podatki javne uprave, da lahko dostopamo in si izmenjujemo podatke, s katerimi posluje javna uprava, da varno komuniciramo z imetniki kvalificiranih digitalnih potrdil v elektronskih medijih.

**Nova Ljubljanska banka d. d.:** izdaja spletna digitalna potrdila fizičnim osebam, ki so stranke Nove Ljubljanske banke in Banke Celje.

**Halcom d. d.:** izdaja spletna digitalna potrdila fizičnim in pravnim osebam.

**Pošta Slovenije d. d.:** izdaja spletna digitalna potrdila uporabnikom, ki so lahko fizične, pravne osebe ali strežniški sistemi.

## **6 PRIMERJAVA E-UPRAVE V SLOVENIJI IN EU**

V razvoju e-uprave je še vedno vodilna Evropa. Od 20 vodilnih držav je kar 11 evropskih. Finančna kriza, nizka gospodarska rast, brezposelnost in staranje prebivalstva so Evropo privedli do tega, da aktivno išče rešitve, da bi ostala konkurenčna kljub težkim časom. Poročilo Združenih narodov E-Government Survey 2014 pravi, da kriza v nekaterih državah na razvoj e-uprave ni imela vpliva. To so Estonija, Nemčija, Slovaška, Slovenija in Švica. Omenjene države so svoje naložbe v razvoj e-uprave še povečale (prevedeno iz United Nations, 2014, str. 31).

Indeks EDGI, v nadaljevanju razvojni indeks, je konceptualni okvir za razvoj e-uprave, ki je ostal nespremenjen od njegove ustanovitve v letu 2001. Razvojni indeks je sestavljeno merilo treh pomembnih razsežnosti e-uprave, in sicer zagotavljanja spletnih storitev, telekomunikacijskih povezljivosti in človeških zmogljivosti. Vsak od teh treh sklopov se lahko proučuje tudi samostojno. Razvojni indeks temelji na raziskavi spletne prisotnosti vseh držav članic in primerja razvoj e-uprave med vsemi 192 državami. Najvišja možna vrednost razvojnega indeksa je 1, najnižja pa 0 (prevedeno iz United Nations, 2014, str. 13).



Tabela 2: Razvoj e-uprave v državah Evropske unije

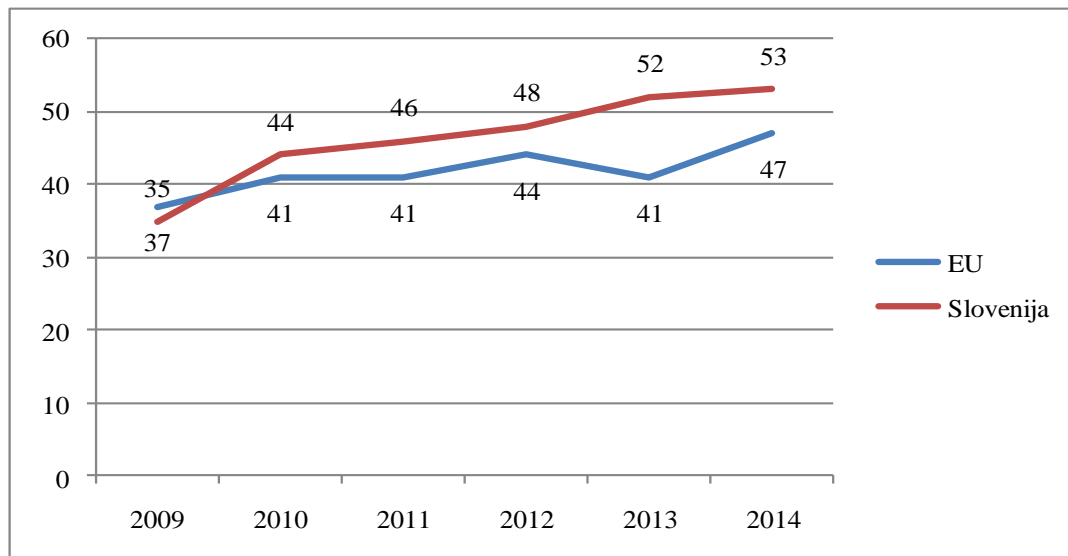
Country	Sub- region	EGDI	2014 Rank	2012 Rank	Change in Rank
Very high EGDI					
France	Western Eu	0.8938	4	6	↑ 2
Netherlands	Western Eu	0.8897	5	2	↓ 3
United Kingdom	Northern Eu	0.8695	8	3	↓ 5
Finland	Northern Eu	0.8449	10	9	↓ 1
Spain	Southern Eu	0.8410	12	23	↑ 11
Sweden	Northern Eu	0.8225	14	7	↓ 7
Estonia	Northern Eu	0.8180	15	20	↑ 5
Denmark	Northern Eu	0.8162	16	4	↓ 12
Austria	Western Eu	0.7912	20	21	↑ 1
Germany	Western Eu	0.7864	21	17	↓ 4
Ireland	Northern Eu	0.7810	22	34	↑ 12
Italy	Southern Eu	0.7593	23	32	↑ 9
Luxembourg	Western Eu	0.7591	24	19	↓ 5
Belgium	Western Eu	0.7564	25	24	↓ 1
High EGDI					
Lithuania	Northern Eu	0.7271	29	29	---
Latvia	Northern Eu	0.7178	31	42	↑ 11
Greece	Southern Eu	0.7118	34	37	↑ 3
Portugal	Southern Eu	0.6900	37	33	↓ 4
Hungary	Eastern Eu	0.6637	39	31	↓ 8
Malta	Southern Eu	0.6518	40	35	↓ 5
<b>Slovenia</b>	<b>Southern Eu</b>	<b>0.6506</b>	<b>41</b>	<b>25</b>	<b>↓ 16</b>
Poland	Eastern Eu	0.6482	42	42	↑ 5
Croatia	Southern Eu	0.6282	47	30	↓ 17
Slovakia	Eastern Eu	0.6148	51	53	↑ 2
Czech Republik	Eastern Eu	0.6070	53	64	↓ 7
Cyprus	Western Eu	0.5958	58	45	↓ 13
Romania	Eastern Eu	0.5632	64	62	↓ 2
Bulgaria	Eastern Eu	0.5421	73	60	↓ 13
EU Average		0.7300			
Regional Average		0.6936			
World Average		0.4712			

Vir: United Nations, E-Government Surveys 2014, 2014, str. 34.

Tabela 2 prikazuje razvoj e-uprave v 28 državah članicah Evropske unije. Med državami članicami Evropske unije je Slovenija v letu 2014 z razvojnim indeksom 0.6506 zasedla 21. mesto. V primerjavi z vsemi 193 državami se je Slovenija uvrstila na 41. mesto v letu 2014, kar je 16 mest slabše kot v letu 2012.

Naslednje slike pa prikazujejo uporabo storitev e-uprave v Sloveniji v primerjavi z evropskim povprečjem, v obdobju od leta 2009 do leta 2014. Slike prikazujejo, koliko procentov uporabnikov uporablja internet za izpolnjevanje in pošiljanje obrazcev, koliko procentov uporabnikov internet uporablja za pridobivanje informacij od javnih organov in uporabnike, ki preko interneta sodelujejo z organi javne uprave.

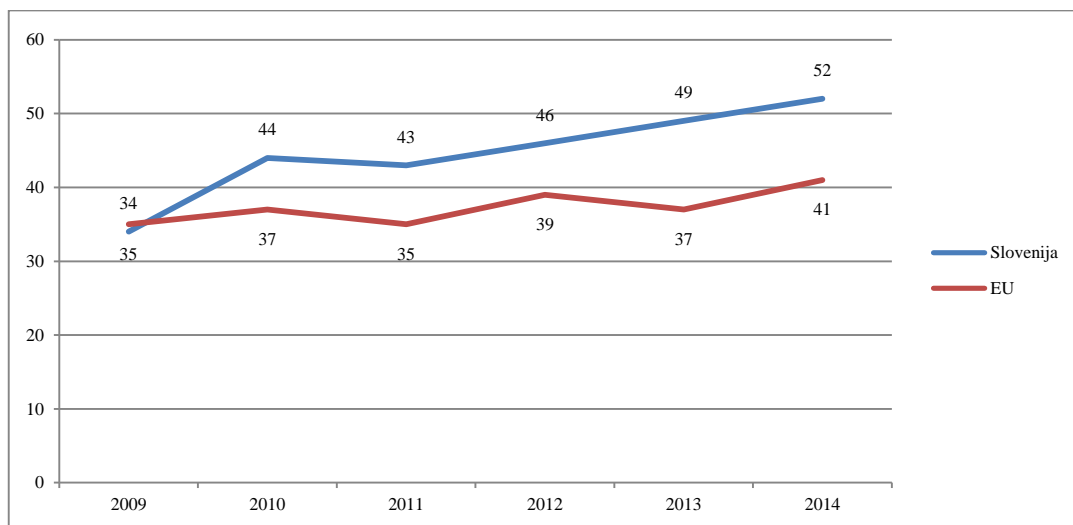
*Slika 6: Procent posameznikov, ki uporabljajo internet za interakcijo z javnimi organi v Sloveniji*



*Vir: European union, E-Government in Slovenia January 2015, 2015, str. 5.*

Slika 6 prikazuje odstotek uporabnikov, ki uporabljajo internet za interakcijo z javno upravo. Leta 2009 je bilo v Sloveniji 35 % uporabnikov, v istem letu je bilo evropsko povprečje 37 %. V letu 2010 pa je prišlo do preobrata in Slovenija je s 44 % presegla evropsko povprečje, ki je 41 %. V letu 2013 je imela Slovenija kar 52 % uporabnikov, medtem ko je bilo evropsko povprečje 41 %. V letu 2014 pa se je razlika že malo zmanjšala.

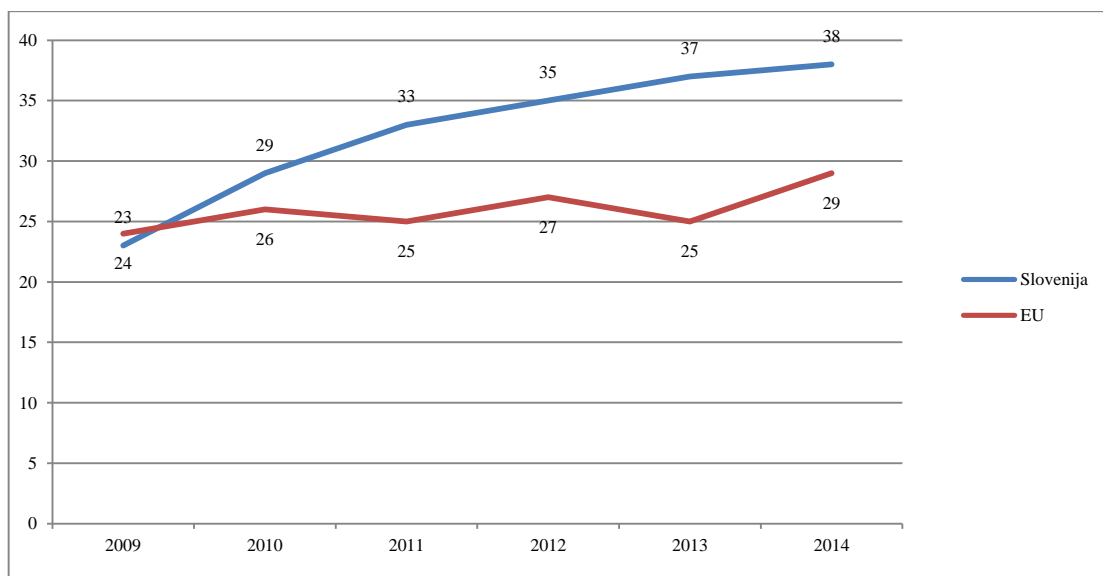
*Slika 7: Odstotek individualnih uporabnikov, ki uporabljajo internet za pridobivanje informacij od javnih organov*



*Vir: European union, E-Government in Slovenia January 2015, 2015, str. 5.*

Slika 7 prikazuje, koliko odstotkov uporabnikov internet uporablja za pridobivanje informacij od javnih organov. V letu 2009 je imela Slovenija 34 % uporabnikov, evropsko povprečje pa je bilo 35 %. V letu 2010 je Slovenija povečala število uporabnikov na 44 % in tako dosegla boljši rezultat, kot je evropsko povprečje 37 %. V letu 2014 je imela Slovenija 52 % uporabnikov, evropsko povprečje pa je bilo 41 %.

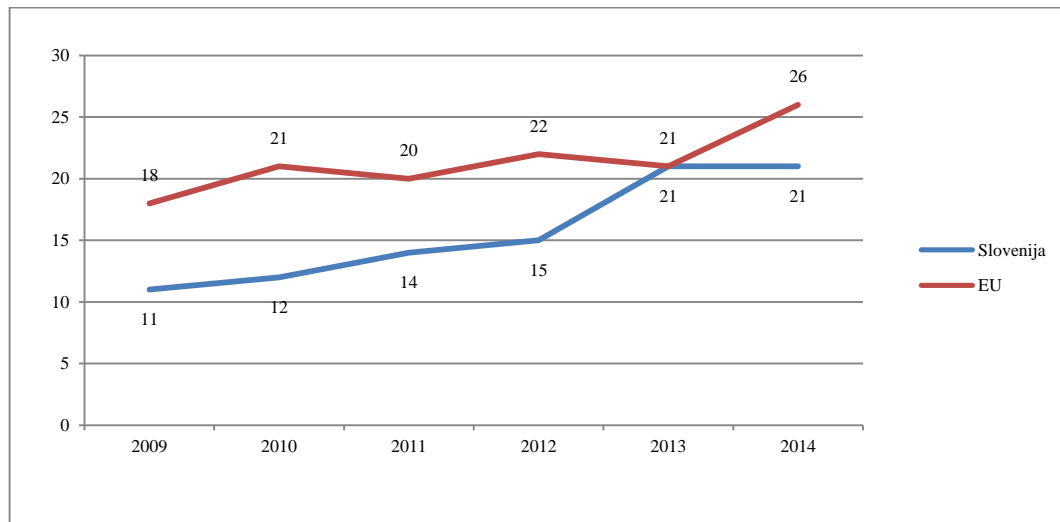
*Slika 8: Odstotek individualnih uporabnikov, ki uporabljajo internet za nalaganje uradnih obrazcev od javnih organov*



*Vir: European union, E-Government in Slovenia January 2015, 2015, str. 6.*

Slika 8 prikazuje, koliko odstotkov uporabnikov uporablja internet za nalaganje uradnih obrazcev od javnih organov. V letu 2009 je Slovenija dosegla rezultat 23 %, evropsko povprečje pa je bilo 24 %. V naslednjih petih letih je Slovenija svoj rezultat ves čas višala in tako v letu 2014 dosegla rezultat 38 %, medtem ko se evropsko povprečje ni bistveno spremenilo in je v letu 2014 doseglo 28 %.

*Slika 9: Odstotek individualnih uporabnikov, ki uporabljajo internet za pošiljanje izpolnjenih obrazcev javnim uslužbencem*



*Vir: European union, E-Government in Slovenia January 2015, 2015, str. 6.*

Slika 9 prikazuje, koliko odstotkov uporabnikov je izpolnilo in poslalo obrazce prek interneta. Slovenija z rezultatom 11 % v letu 2009 zaostaja za evropskim povprečjem 18 %, ki prav tako ni dobro. V petih letih je Slovenija povečala rezultat na 21 %, evropsko povprečje pa je bilo 26 %.

## **7 E-UPRAVA DANES**

In če se vprašamo, kako je danes z razvojem elektronskega poslovanja v javni upravi? Lahko odgovorimo, da se elektronsko poslovanje v javni upravi ves čas izboljšuje, prenova procesov poteka na vseh področjih, e-uprava postaja dosegljiva kjerkoli in kadarkoli na vseh elektronskih napravah. E-uprava misli odprto in svojim uporabnikom ponuja pregledno poslovanje. Glede na napisano lahko povemo, da se na področju elektronskega poslovanja dogajajo velike spremembe. Rešitve, ki nam jih prinaša informacijska tehnologija, so v našem vsakdanjem življenju nepogrešljive in v poslovanju prinašajo dodano vrednost.

Kako pomembno je elektronsko poslovanje v javni upravi, je ugotovila tudi vlada, ki je za uskladitev državne informatike v Kabinetu predsednika vlade zaposlila državnega sekretarja in vzpostavila primerna orodja za upravljanje s projekti, ki pokrivajo elektronsko področje (Ministrstvo za notranje zadeve, 2013).

Spremembe, ki jih je prinesla prenova procesov v javni upravi, so: utrditev informacijsko-komunikacijske infrastrukture, utrditev kadrovskih virov, tehnološki in organizacijski stebri, ki predstavljajo program ukrepov reorganizacije, centralizacijo nabavne funkcije. Spremembe, ki so se zgodile, naj bi vplivale tudi na porabo denarja v državni informatiki. Zadnja leta je država za informatiko namenila okoli 100 milijonov evrov na leto, po spremembah pa ocenjuje, da se bo poraba zmanjšala na 74 milijonov ali manj. Na celotne stroške v državni informatiki bo vplivala tudi vzpostavitev državnih računalniških oblakov, s to storitvijo država načrtuje 28-odstotni prihranek.

Kakšne koristi nudijo nove strategije v javni upravi zaposlenim in državljanom? Strategija želi povečati količino ponujenih elektronskih storitev na tistih področjih, kjer je Slovenija v zaostanku za razvitejšimi državami, to je na primer e-zdravje. Zaposleni bodo svoje delo lahko opravili hitreje, bodo hitreje deležni bolj učinkovitih procesov. Državljeni pa bodo deležni bolj kakovostnih storitev. Prav tako je potrebno zagotoviti stalen razvoj, uporabo skupnih gradnikov, standardov, razvoj javne uprave v oblaku in izboljšati razvojno platformo.

Elektronske storitve so v današnjem času vse bolj zapletene, informatizirane od začetka do konca procesa, podjetniki in državljani lahko najdejo informacije in opravijo storitve na enem mestu, uveljavilo pa se bo tudi načelo enkratnega vnosa podatkov. Da bi izboljšali elektronske storitve, potrebujemo preproste uporabniške vmesnike, elektronske identitete, ki bodo preproste za uporabo, pametne vodnike ter centre, ki bodo uporabnikom v pomoč.

## **SKLEP**

V tem sodobnem času, ko nam vedno primanjkuje časa, se vse bolj uporabljajo elektronske storitve. Te nam prihranijo veliko časa in so vedno dosegljive. In tako nam je javna uprava ponudila e-upravo, ki nam ponuja informacije in storitve preko spleta.

E-uprava se je skozi leta čedalje bolj razvijala in ponujala vse več informacij in storitev, ki so na voljo uporabnikom. V ospredje je postavila uporabnika in se trudila, da bi bil zadovoljen s storitvami in informacijami, ki jih ponuja.

Glede na to, da se je e-uprava v Sloveniji začela razvijati nekoliko kasneje, menim, da je v primerjavi z ostalimi državami po razvitosti nekje v povprečju. Javna uprava bi morala svoje storitve e-uprave bolj promovirati in približati tudi starejšim. E-uprava 2 je prinesla nekaj novosti: prva pomembna novost je, da so storitve dostopne preko vseh elektronskih naprav (tablica, telefon ...), druga pomembna novost je dvosmerno sodelovanje med upravo in uporabnikom, potem je tu še državni računalniški oblak. Vse te storitve bodo še bolj olajšale življenja uporabnikov. Menim, da bo uporaba e-uprave skozi leta vse bolj naraščala, saj so mlajše generacije bolj odprte za uporabo sodobne tehnologije, medtem ko starejši manj uporabljajo tovrstne storitve, nekateri zaradi neznanja, drugi pa zaradi varnosti. Portal e-uprava je razdeljen na tri podportale, ki so namenjeni različnim uporabnikom: podportal za državljane, podportal za poslovne subjekte in podportal za državne uslužbence. Vsebina podportalov je tako prilagojena različnim uporabnikom, ponuja jim informacije, ki jih potrebujejo in storitve, ki jih lahko opravljajo preko spleta.

Če primerjamo razvoj e-uprave v Sloveniji v primerjavi z državami Evropske unije, ugotovimo, da je v razvoju e-uprave še vedno vodilna Evropa. Od 20 vodilnih držav je kar 11 evropskih. Slovenija spada med države, na katere finančna kriza ni vplivala, v tem času naj bi celo povečala naložbe za razvoj e-uprave. Razvojni indeks, ki primerja razvoj e-uprave, Slovenijo uvršča na 21. mesto med 28 državami članicami Evropske unije. Med vsemi 193 državami pa Slovenija zaseda 41. mesto v letu 2014 in se je v primerjavi z letom 2012, uvrstila kar 16 mest slabše.

Razvoj e-uprave bo tudi v prihodnosti temeljil na celovitih e-storitvah, ki bodo informatizirane od začetka do konca, da bo imel uporabnik vse na enem mestu in uveljavil se bo princip enkratnega vnosa podatkov.

## LITERATURA IN VIRI

1. Batagelj, T., Gabrijel, T., Gregorc, H., Kričej, D., Rep, R., Mizori, T., Zupan, R., & Zupančič, M. (2008). *E-uprava; zaveznštvo z uporabniki*. Ljubljana: Pasadena.
2. Belovič, M. (2016). Državna uprava kmalu v oblaku. *Delo*. Najdeno 16. februarja 2016 na spletnem naslovu <http://www.delo.si/gospodarstvo/infrastruktura/drzavna-uprava-bo-kmalu-delovala-iz-oblakov.html>
3. European union. (2015). *E-Government in Slovenia January 2015*. Najdeno 14. novembra 2015 na spletnem naslovu [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/egov\\_in\\_slovenia\\_-\\_january\\_2015\\_-\\_v\\_18\\_0\\_final.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/egov_in_slovenia_-_january_2015_-_v_18_0_final.pdf)
4. Ministrstvo za javno upravo. (2015a). *Strategija razvoja javne uprave RS za obdobje od leta 2015 do 2020*. Najdeno 10. novembra 2015 na spletnem naslovu [http://www.mju.gov.si/si/delovna\\_podrocja/kakovost\\_v\\_javni\\_upravi/strategija\\_razvoja\\_javne\\_uprave/](http://www.mju.gov.si/si/delovna_podrocja/kakovost_v_javni_upravi/strategija_razvoja_javne_uprave/)
5. Ministrstvo za javno upravo. (2015b). *Državni portal E-uprave Republike Slovenije 2015. Enotna vstopna točka e-uprave*. Najdeno 2. januarja 2016 na spletnem naslovu <https://e-uprava.gov.si/>
6. Ministrstvo za javno upravo. (2015c). *Arhiv anket državni portal Republike Slovenije*. Najdeno 15. septembra 2015, na spletnem naslovu <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/sodelujiteStran.euprava?pageid=230>
7. Ministrstvo za notranje zadeve. (2013). *Zbornik konference Informatika v javni upravi 2013*. Najdeno 15. decembra 2015 na spletnem naslovu [http://www.mnz.gov.si/fileadmin/mnz.gov.si/pageuploads/SOJ/2013/131209\\_Zbornik\\_konference\\_IJU2013.pdf](http://www.mnz.gov.si/fileadmin/mnz.gov.si/pageuploads/SOJ/2013/131209_Zbornik_konference_IJU2013.pdf)
8. Ministrstvo za pravosodje in javno upravo. (2013). *Izhodišča za novi državni portal E-uprava*. Najdeno 20. oktobra 2015 na spletnem naslovu [www.mp.gov.si/.../121008\\_03\\_Priloga-Izhodisca\\_e-uprava.pdf](http://www.mp.gov.si/.../121008_03_Priloga-Izhodisca_e-uprava.pdf)
9. Ostrež, U. (2009). *E-javna uprava s poudarkom na e-javnih naročilih*. Maribor: Ekonomsko poslovna fakulteta.
10. *Računalništvo v oblaku*. Najdeno 18. decembra 2015 na spletnem naslovu [www.unistar.si/racunalnistvo-v-oblaku](http://www.unistar.si/racunalnistvo-v-oblaku)
11. United Nations. (2014). *E-Government Surveys 2014*. Najdeno 15. novembra 2015 na spletnem naslovu [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov\\_Complete\\_Survey-2014.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf)
12. *Uradni list republike Slovenije št. 98/2004*. Najdeno 26. oktobra 2015 na spletnem naslovu <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200498&stevilka=4284>
13. Vintar, M. (2013). *E-uprava (Zapiski s predavanj)*. Najdeno 29. oktobra 2015 na spletnem naslovu [http://studentski.net/gradivo/ulj\\_fup\\_up3\\_eup\\_sno\\_zapiski\\_01?r=1](http://studentski.net/gradivo/ulj_fup_up3_eup_sno_zapiski_01?r=1)

14. *Zgodovinski razvoj, stanje in trendi e-poslovanja na področju uprave*. Najdeno 10. maja 2015 na spletnem naslovu <https://sites.google.com/.../epravahelena/...e-uprava/p>