

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA VISOKE POSLOVNE ŠOLE

**E-UPRAVA V SLOVENIJI IN NJEN
POLOŽAJ V EVROPSKI UNIJI**

DANICA KRSMANOVIĆ

IZJAVA

Študentka Danica Krsmanović izjavljam, da sem avtorica te zaključne strokovne naloge, ki sem jo napisala pod mentorstvom dr. Aleša Groznika, in da dovolim njeno objavo na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne _____ Podpis: _____

Kazalo

UVOD	1
1 RAZVOJ E-UPRAVE V EVROPSKI UNIJI	2
1.1 Pogodbe	2
1.1.1 Mejniki razvoja e-uprave v EU	2
1.1.2 Bela knjiga.....	2
1.1.3 Bangemannovo poročilo in Bonnska deklaracija.....	2
1.1.4 Lizbonska strategija.....	3
1.1.5 Ministrska konferenca e-uprave v Bruslju	3
1.1.6 Druga ministrska konferenca e-uprave	3
1.1.7 Ministrska konferenca v Manchestru	3
1.1.8 Ministrska konferenca v Lizboni.....	4
1.2 Današnje stanje.....	4
2 SLOVENIJA NA POTI V INFORMACIJSKO DRUŽBO	5
3 RAZVOJ E-UPRAVE V SLOVENIJI.....	6
3.1 Dokumenti in strategije, ki so pomembni za razvoj e-uprave do leta 2005	6
3.1.1 Zakoni.....	7
3.1.2 Strategija e-poslovanja v javni upravi RS od 2001 do 2004 – SEP 2004	8
3.1.3 Akcijski načrt e-uprave do leta 2004.....	8
3.2 Stanje in položaj slovenske e-uprave v EU leta 2004	9
3.3 Dokumenti in strategije, ki so pomembni za razvoj e-uprave po letu 2005	9
3.3.1 Strategija e-uprave republike Slovenije za obdobje 2006 do 2010.....	9
3.3.2 Akcijski načrt e-uprave do leta 2010.....	11
4 POLOŽAJ SLOVENSKE E-UPRAVE V EU	11
4.1 Položaj slovenske e-uprave v EU v letu 2006.....	12
5 E-UPRAVA V LETU 2007.....	12
5.1 Sofisticiranost (zrelost) e-uprave	12
5.2 Popolna dostopnost javnih storitev on-line	14
5.3 Osredotočenost na uporabnika	14
5.4 Nacionalni portali	14
5.5 E-uprava EU 27+ v letu 2007.....	15
6 SLOVENSKA ZGODBA O USPEHU	16
6.1 Storitve e-uprave	16
6.2 Ocenjevanje	16
6.2.1 Sofisticiranost in popolni on-line dostop	17
6.2.2 Osredotočenost na uporabnika	17
6.2.3 Ocenjevanje nacionalnih portalov	18
6.2.4 Proaktivne elektronsko podprte javne storitve	18
6.2.5 Nagrada <i>eGovAward</i>	19
7 AKTIVNOSTI V LETU 2008.....	19
7.1 Povezljivost e-uprav	19
7.2 Vse na enem mestu – e-VEM.....	20

7.3	Prenovljeni podportal e-demokracija	20
7.4	Klicni center	20
7.5	Odprava administrativnih ovir	20
7.6	Storitev za slepe in slabovidne	21
8	SKLEP	21
	Literatura in viri:	23

Kazalo slik

Slika 1:	Uporaba e-uprave v EU27	4
Slika 2:	Dostop do interneta - gospodinjstva v RS in EU27	5
Slika 3:	Dostop do interneta - podjetja v RS in EU27	6
Slika 4:	Stopnje sofisticiranosti v letu 2007	13
Slika 5:	Prikaz sofisticiranosti in polnega on-line dostopa do javnih storitev	16
Slika 6:	Primerjava sofisticiranosti in polnega on-line dostopa v letu 2007	17
Slika 7:	Osredotočenost na uporabnika (sestavljene indikator) v letu 2007	18
Slika 8:	Proaktivne elektronsko podprte javne storitev v letu 2007	19

Kazalo tabel

Tabela 1:	Stopnje sofisticiranosti 2007	14
-----------	-------------------------------------	----

UVOD

Države se povsod po svetu srečujejo s problemom drage in velike državne uprave, ki je odvisen od razvitosti posamezne države ter tudi od stopnje državnega nadzora nad gospodarstvom in državljanji. V preteklosti podjetja in prebivalci niso imeli toliko stikov z državno upravo predvsem zaradi počasnejšega razvoja. Državna uprava, za katero je značilno, da je birokratska in hierarhična, pa se je razvijala in s tem postajala vse bolj obširna in zapletena. Povzročala je vedno več stroškov, državljanom in podjetjem pa zaradi počasnosti, zapletenosti, podvojenih in dolgotrajnih postopkov, oteževala normalno delovanje.

V najbolj razvitih državah sveta že dolga leta poskušajo najti rešitve, ki bi delovanje državne uprave pocenile, poenostavile in približale uporabnikom. Razvoj informacijsko komunikacijske tehnologije spreminja svetovno gospodarstvo iz industrijske v informacijsko družbo. Ta razvoj pa ne prinaša sprememb samo na področju gospodarstva, ampak tudi v poslovanju javne uprave. Uvajanje elektronskega poslovanja je odvisno od razvitosti, dostopnosti internetne tehnologije uporabnikom in splošne računalniške pismenosti.

V svetu so na začetku tega desetletja po stopnji razvitosti e-uprave dominirale Združene države Amerike, Kanada in Avstralija, v zadnjih letih pa so se v sam vrh prebile azijske države – Južna Koreja, Singapur in Tajski.

V Evropski uniji (v nadaljevanju EU) so osnovne usmeritve na tem področju postavili voditelji vlad in držav petnajsterice v »Akcijskem načrtu eEurope« leta 2000 v Feiri. Opredelili so vzpostavljane temeljev informacijske družbe in indikatorje, ki se uporabljajo za merjenje stopnje razvitosti e-uprave in so primerni za medsebojno primerjavo.

Tudi v Sloveniji se komunikacije znotraj državne uprave in navzven do uporabnikov vse pogosteje odvijajo preko interneta. Februarja leta 2000 je Vlada Republike Slovenije (v nadaljevanju RS) sprejela »Strategijo e-poslovanja v javni upravi 2001 – 2004« (SEP 2004). Leta 2001 je Center vlade za informatiko odprl spletni portal E-UPRAVA.

E-uprava oziroma elektronska javna uprava je oblika izvajanja poslovnih procesov v organih javne uprave, ki temelji na uporabi sodobne informacijsko-komunikacijske tehnologije in je usmerjena h končnim uporabnikom (državljanji, poslovni subjekti, zaposleni v javni upravi). Njen namen je dosegati večjo razpoložljivost, preglednost in kakovost storitev za uporabnike ter boljšo notranjo učinkovitost dela. E-uprava zajema zagotavljanje udeležbe različne javnosti in institucij pri obravnavanju državno pomembnih tem ter delovanju državne in javne uprave. (Strategija e-uprave RS za obdobje od 2006 do 2010, 2006, stran 4)

V zaključni nalogi bom prikazala razvoj e-uprave v EU in Sloveniji, primerjala uspešnost tega razvoja in dostopnosti v primerjavi z državami Evropske unije.

1 RAZVOJ E-UPRAVE V EVROPSKI UNIJI

Evropska unija temelji na načelih pravne države, kar pomeni, da vse kar dela in ureja izhaja iz pogodb. O teh pogodbah so se enakopravno in prostovoljno dogovorile vse članice. Tudi razvoj e-uprave temelji na teh pogodbah, saj so v njih opredeljeni skupni trg ter pravne podlage in dogovori, ki so potrebni za prehod držav članic v informacijsko družbo.

1.1 Pogodbe

Temeljne pogodbe, ki opredeljujejo ustanovitev in nadaljnje delovanje EU so:

- Pogodba o ustanovitvi Evropske skupnosti za premog in jeklo (1951);
- Rimska pogodba, ki utemeljuje ustanovitev Evropske gospodarske skupnosti (1957);
- Pogodba o združitvi (1965);
- Enotni evropski akt (1987);
- Pogodba o EU, znana kot Maastrichtska pogodba (1992);
- Amsterdamska pogodba (1997);
- Pogodba iz Nice (2001);
- Lizbonska pogodba (2007).

1.1.1 Mejniki razvoja e-uprave v EU

Začetek razvoja e-uprave v EU sega v osemdeseta leta prejšnjega stoletja, ko so v državah članicah spoznali pomen in nadaljnje tendence in smeri razvoja informatizacije. Pomembnih je več mejnikov.

1.1.2 Bela knjiga

Leta 1985 je tedanji predsednik Evropske komisije Jacques Delors objavil Belo knjigo (*White paper*), po kateri naj bi do 01.01.1993 vzpostavili enotni evropski trg. Predlogi komisije so bili vključeni v Enotno evropsko listino (1986). V tej listini so načrti o tem, kaj vse je treba storiti, da bi prišlo do ekonomske, monetarne in politične unije 350 milijonov ljudi in 12 držav.

1.1.3 Bangemannovo poročilo in Bonnska deklaracija

- Smeri evropske poti v informacijsko družbo zajema Bangemannovo poročilo, ki je vizija evropske informacijske družbe in napoveduje demonopolizacijo telekomunikacijskega sektorja in vzpostavitev globalne infrastrukture. Osnova poročila je spoznanje, da klasično industrijsko gospodarstvo ni sposobno preseči meja, ki jih je doseglo. Nova priložnost se ponuja z novo tehnologijo in s storitvami, ki bodo na gospodarskem področju povzročile povečanje produktivnosti in omogočile razvoj novih proizvodov in storitev (Slovenija kot informacijska družba – Modra knjiga, 2000, str. 16).

- Bonnska deklaracija odpira pot prostemu pretoku informacij znotraj Evropske zveze in elektronskemu poslovanju. Elektronsko poslovanje je danes preseglo okvire elektronske izmenjave podatkov in je zasnovano na pridobitvah interneta in nanj oprtih storitev. S prehodom elektronskega poslovanja na internet je Evropska unija prepustila področje elektronskega poslovanja samouravnavanju in tržnim mehanizmom. Ob spoznanih pozitivnih vplivih, kot so zvišanje konkurenčnosti, ekonomska rast, zaposlovanje in spodbujanje gospodarske rasti, posveča deklaracija veliko pozornost tudi zaviralnim vplivom neprimerne zakonodaje in standardov (Slovenija kot informacijska družba – Modra knjiga, 2000, str. 17).

1.1.4 Lizbonska strategija

Voditelji vlad držav članic EU so se na vrhu Evropskega sveta v Lizboni marca leta 2000 dogovorili o novem strateškem cilju Evropske unije. Ta cilj je, da do leta 2010 EU postane najbolj dinamično, konkurenčno na znanju temelječe gospodarstvo na svetu. Eden izmed temeljnih stebrov lizbonske strategije je razvoj informacijske družbe. Ta naj bi pripomogla k premiku v smeri na znanju temelječega gospodarstva in k ustvarjanju delovnih mest na področjih, kjer je možna hitra rast. Od tedaj je napovedani cilj in proces izvrševanja tako imenovane Lizbonske strategije doživel kar nekaj sprememb in dopolnitev ter prehod v novo fazo.

1.1.5 Ministrska konferenca e-uprave v Bruslju

Leta 2001 je v Bruslju potekala konferenca »*E-Governmen*«, kjer so se srečali tudi ministri držav članic EU, EFTA (*European Free Trade Association*) in držav, ki so se pogajale za članstvo v EU. Ministri so poudarili svojo politično voljo za hiter razvoj e-uprave. Ta je ključen del lizbonske deklaracije za rast in zaposlovanje ter Akcijskega načrta eEurope. Pozdravili so dosežke držav, ki so se pogajale za članstvo v Evropski uniji v okviru Akcijskega načrta eEurope+.

1.1.6 Druga ministrska konferenca e-uprave

Leta 2003 je bila v Lago di Como v Italiji ministrska konferenca »*European eGovernment Conference*« in razstava najboljših aplikacij na temo izboljšanja e-storitev in spreminjanja uprave.

1.1.7 Ministrska konferenca v Manchestru

Ministrska konferenca v Manchestru je prinesla smernice, ki so navedene v dveh dokumentih:

- »*Transforming Public Services*«
- »*Signposts towards eGovernment 2010*«.

Oba dokumenta navajata bistvene prednosti in priložnosti e-uprave in poudarjata štiri vidike njenega nadaljnjega razvoja:

- vključenost vseh državljanov v e-upravo,
- uspešna in učinkovita e-uprava z uporabo rešitev in storitev e-uprave,
- zagotavljanje storitev visoke dodane vrednosti za uporabnike,
- pomembni dejavniki in pogoji, ki bodo omogočali e-upravo v začrtanih smereh.

1.1.8 Ministrska konferenca v Lizboni

Septembra 2007 je v Lizboni potekala ministrska konferenca z naslovom “[Izkoriščanje prednosti e-uprave](#)“, ki je bila namenjena predvsem izmenjavi pogledov in izkušenj držav na področju e-uprave, učinkovitosti in preglednosti le-te ter zagotavljanju boljših upravnih storitev za državljane. Glavni moto konference je bil »pobirajmo sadove e-uprave« (*Reaping the benefits of eGovernment*)

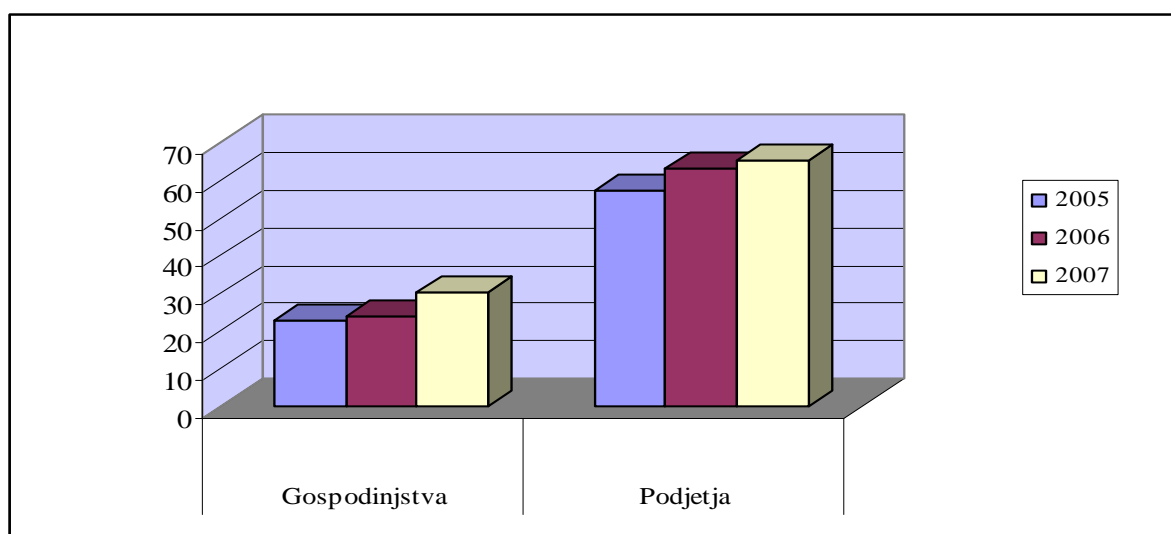
Glavne teme konference so se nanašale na štiri področja informacijske tehnologije in javnih storitev in so bile:

- boljše javne storitve za rast in razvoj ter zaposlovanje,
- sodelovanje in transparentnost,
- socialni vpliv in povezanost,
- učinkovita in uspešna uprava, s posebnim poudarkom na lokalnem in regionalnem nivoju.

1.2 Današnje stanje

E-uprava v EU je v zadnjih nekaj letih dosegla velik napredek. Stare članice kot na primer Danska, Nemčija, Švedska, Nizozemska in Finska so bile vsa leta najnaprednejše in najbolj razvite pri uporabi interneta in s tem tudi e-uprave.

Slika 1: Uporaba e-uprave v EU27



Vir: Eurostat (Information society statistics 2005 - 2008).

Po pristopu novih držav v EU se je pokazal velik razkorak v razvitosti med starimi in novimi članicami, vendar pa so nekatere nove članice (Malta, Slovenija; Estonija) bliskovito napredovale in v letih 2006 in 2007 dosegle in presegle večino držav starih članic EU. Uporaba e-uprave vztrajno narašča, tako pri podjetjih kot pri gospodinjstvih.

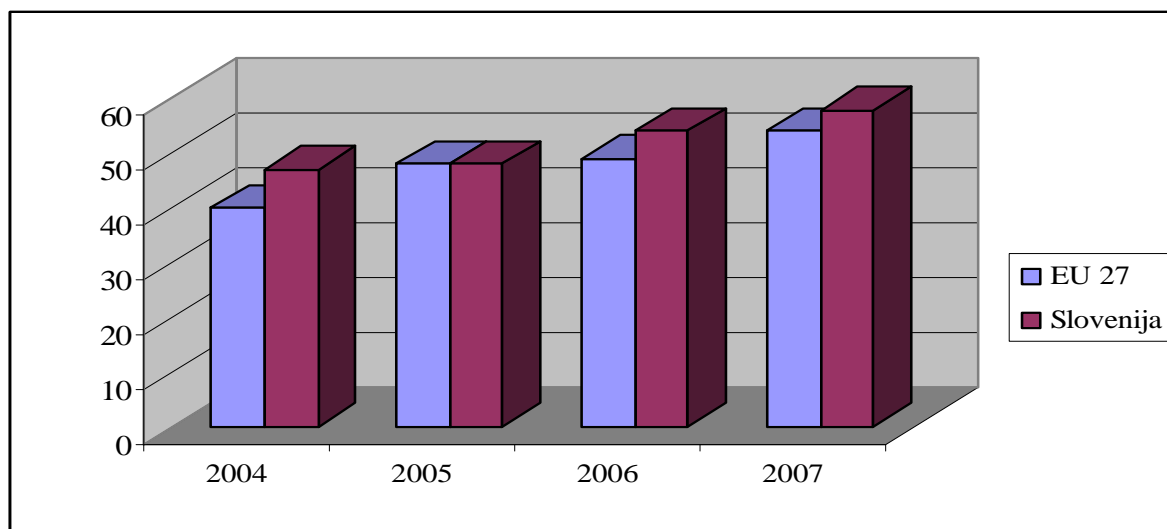
2 SLOVENIJA NA POTI V INFORMACIJSKO DRUŽBO

Pri prehodu iz industrijske v informacijsko družbo se je potrebno soočiti s številnimi novimi izzivi. Prvi od njih je vsekakor sprememba tehnologije, vendar pa ni najpomembnejši. Bistveno in najtežje je spremeniti mišljenje. Glavna sprememba, ki jo je družbi in posamezniku prinesel internet je ta, da je oddaljeno postalo blizu, prej težko dostopne informacije prikličemo v trenutku, iz domačega naslonjača ali podjetja smo lahko v stiku s celim svetom.

Leta 2000 je bila izdana Modra knjiga (Slovenija kot informacijska družba – Modra knjiga, 2000), ki je bila v okviru Foruma za informacijsko družbo napisana po vzoru drugih evropskih dokumentov. Opredeljuje sodelovanje države, zasebnega sektorja in državljanov pri prehodu Slovenije v informacijsko družbo. Izraža se potreba po dostopni infrastrukturi, pravnih podlagah in spremembi organizacije ter informatizaciji državne uprave.

Eden poglobitnih kazalcev razvoja informacijske družbe je uporaba interneta. Iz slike 2 lahko razberemo odstotek uporabe interneta v gospodinjstvih v Sloveniji in v EU 27. Od leta 2004 do leta 2007 ima v RS več gospodinjstev dostop do interneta kot je povprečje v EU 27. Na tem področju so najbolj razvite skandinavske države, Nemčija in Nizozemska, medtem ko imajo nekatere nove članice (Bolgarija, Romunija, pa tudi Grčija kot stara članica) nižjo stopnjo razvitosti, kot je povprečje v EU 27.

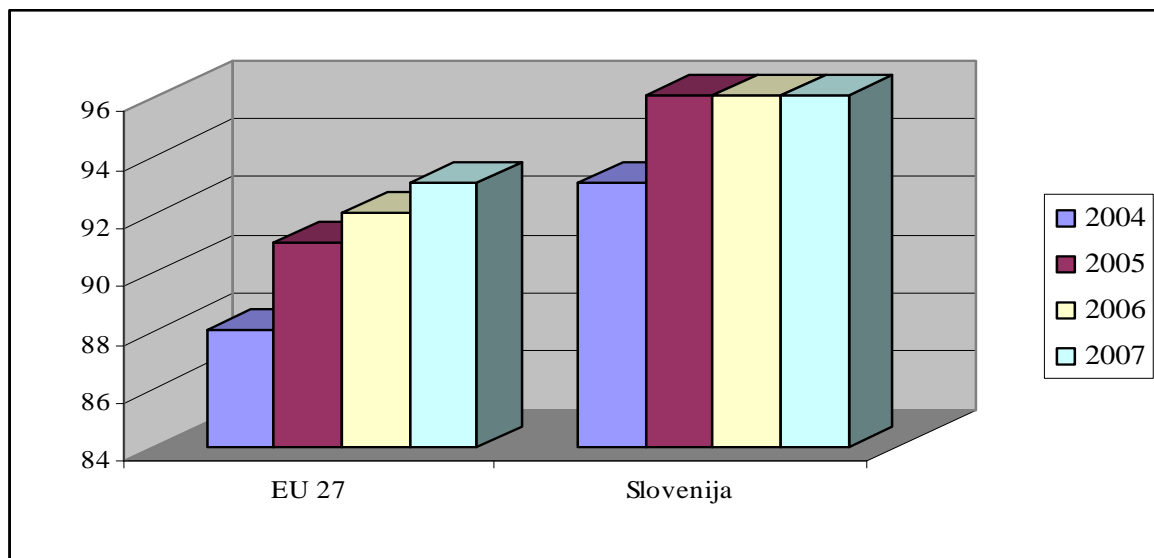
Slika 2: Dostop do interneta - gospodinjstva v RS in EU27



Vir: Eurostat (Information society statistics 2004 - 2008).

V Sliki 3 imamo prikazano primerjavo med RS in EU 27 na področju dostopa podjetij do interneta (vsa podjetja z najmanj 10 zaposlenimi), kjer je Slovenija vsa primerjana leta nad povprečjem v EU 27.

Slika 3: Dostop do interneta - podjetja v RS in EU27



Vir: Eurostat (Information society statistic 2004 – 2008).

Tudi pri dostopu podjetij do interneta prednjačijo stare članice EU, precej pod povprečjem pa sta tudi tukaj Bolgarija in Romunija.

3 RAZVOJ E-UPRAVE V SLOVENIJI

Slovenija je bila zaradi bliskovitih sprememb v informacijski tehnologiji in vključevanja v evropske integracije postavljena pred izziv, kako čim hitreje in čim kvalitetnejše uvesti elektronsko poslovanje v javno upravo. Bangemannovo poročilo, Bonnska deklaracija in Zelena knjiga (*Green paper on public sector information in the information society, 1998*) so dokumenti EU, ki so bili temelj za odločitev Vlade RS o podlagah za delovanje e-poslovanja v upravi.

3.1 Dokumenti in strategije, ki so pomembni za razvoj e-uprave do leta 2005

Center Vlade za informatiko (v nadaljevanju CVI) je od leta 1996, ko je pripravil strategijo uvajanja informacijske infrastrukture v državno upravo, izvajal številne aktivnosti. Obdobje do leta 2000 je bilo namenjeno uvajanju informacijske infrastrukture in pripravi pravnih podlag, obdobje po letu 2000 pa pripravi in sprejemanju strategije, pripravi in izvajanju akcijskega načrta in začetku delovanja enotnega portala.

3.1.1 Zakoni

Temeljni zakoni, ki urejajo osnove elektronskega poslovanja v javni upravi so naslednji:

- **Zakon o telekomunikacijah** (1997 in 2000) s spremembami.
- **Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu** (ZEPEP 2000 – s spremembami), ki vzpostavlja jasna in predvidljiva pravila za izmenjavo elektronskih sporočil ter pravila za uporabo elektronskega podpisa in za delovanje overiteljev elektronskega podpisa. Zakon prevzema določbe direktive EU o elektronskem podpisu ter UNCITRALovega (*United Nations Commission on International Trade Law*) vzorčnega zakona o elektronskem poslovanju. ZEPEP opredeljuje, kaj so podatki v elektronski obliki, kaj je elektronsko sporočilo, kakšnim zahtevam mora zadostiti navaden in varen elektronski podpis in kaj je časovni žig. Zakon opredeljuje še podatke in sredstva za elektronsko podpisovanje, podatke in sredstva za preverjanje elektronskega podpisa, opredeljuje kvalificirana in navadna potrdila itd. Na podlagi zakona je bila sprejeta tudi **Uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje** (2000), ki podrobneje razčlenjuje nekatere določbe zakona, npr. koliko časa največ lahko veljajo kvalificirana digitalna potrdila, kakšnim tehničnim pogojem morajo zadostiti overitelji kvalificiranih digitalnih potrdil itd.
- **Zakon o dostopu do informacij javnega značaja** (2003 – s spremembami) uzakonja dolžnost države in javne uprave, da javnosti posreduje oziroma omogoča prost dostop do informacij javnega značaja, s katerimi razpolagajo državni organi, organi lokalnih skupnosti, javne agencije, javni skladi in druge osebe javnega prava, kot so nosilci javnih pooblastil in izvajalci javnih služb. Namen zakona je zagotoviti javnost in odprtost delovanja organov ter omogočiti uresničevanje pravice posameznikov in pravnih oseb do informiranosti o zadevah javnega značaja. Zakon določa kaj se šteje za informacije javnega značaja, kako morajo biti te objavljene na svetovnem spletu, kakšni so postopki zahtevanja posameznih informacij, ureja stroške posredovanja informacij, opredeljuje izjeme, v katerih se informacije javnega značaja ne posredujejo, ter opredeljuje sodno varstvo dostopa do informacij javnega značaja.
- **Zakon o splošnem upravnem postopku** (1999 – s spremembami), ki je bil v zadnjem času pomembno dopolnjen, tako da omogoča elektronsko poslovanje državnih organov z državljani in državljanov z državo. Zakon dovoljuje elektronske vloge državljanov, prav tako pa opredeljuje izdajanje elektronskih odločb in hranjenje elektronskega gradiva, vročanje in podobno. Osebna vročitev po elektronski poti se opravi tako, da informacijski sistem za vlaganje vlog, vročanje in obveščanje naslovniku samodejno pošlje sporočilo, da se v informacijskem sistemu nahaja dokument, ki naj ga prevzame v 15 dneh tako, da se podpiše z varnim elektronskim podpisom s kvalificiranim potrdilom. Nato pa naslovnik prevzame dokument. Če pa naslovnik iz centralnega informacijskega sistema ne prevzame dokumenta v roku 15 dni, se s pretekom tega roka šteje vročitev za opravljeno in informacijski sistem samodejno vrne dokument organu.

- **Uredba o upravnem poslovanju** (2005 – s spremembami). Ta uredba ureja upravno poslovanje, ki obsega delovni in poslovni čas ter uradne ure, uporabo prostorov in opreme, upravljanje dokumentarnega gradiva, komunikacijo s strankami in drugimi javnostmi, izvajanje uradnih dejanj, poslovanje v jezikih narodnih skupnosti in nadzor nad izvajanjem te uredbe.
- **Zakon o varstvu osebnih podatkov** (2004 – s spremembami) opredeljuje osebne podatke, pravne subjekte v zvezi z njimi (subjekti osebnih podatkov, upravitelji zbirk osebnih podatkov, uporabniki zbirk osebnih podatkov, procesorji osebnih podatkov, inšpektorat za varstvo osebnih podatkov) in postopke v zvezi z njihovim procesiranjem (zbiranje, shranjevanje, uporaba, posredovanje in uničenje osebnih podatkov).

3.1.2 Strategija e-poslovanja v javni upravi RS od 2001 do 2004 – SEP 2004

»S "Strategijo e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004" Slovenija sprejema izzive nove informacijske družbe ali nove ekonomije in jih hkrati spodbuja in dolgoročno vpliva tudi na druga področja izven javne uprave. Strategija, ki jo je pripravil CVI v sodelovanju z ostalimi državnimi organi RS in zunanjimi strokovnjaki, je dokument, ki bo služil kot osnova za vsa prizadevanja, projekte, aktivnosti in naloge pri prehodu javne uprave RS v informacijsko družbo v naslednjih štirih letih s poudarkom na uvedbi elektronskega poslovanja kot temeljni značilnosti informacijske družbe.« (Strategija e-poslovanja v javni upravi RS od leta 2001 do leta 2004, 2001, str. 1).

Tako je zapisano na prvi strani dokumenta, ki je postal temelj uvajanja elektronskega poslovanja v upravi. SEP-2004 je predvideval (Strategija e-poslovanja v javni upravi RS od leta 2001 do leta 2004, 2001, str. 11) za obdobje štirih let večje število aplikativnih projektov za podporo skupnim funkcijam javne uprave na ključnih delovnih področjih. Velja poudariti predvsem vzpostavitev Enotnega državnega portala, vzpostavitev Metaregistra, izpopolnitev in dostopnost Kataloga zbirk podatkov ter vzpostavitev Registra postopkov, ki so skupaj zagotavljali večjo notranjo povezanost in dostopnost podatkov in storitev (horizontalna povezanost) ter hkrati omogočali podatke in storitve navzven za druge državne organe in za državljane (vertikalna povezanost) na prijazen način.

3.1.3 Akcijski načrt e-uprave do leta 2004

»Akcijski načrt e-uprave do leta 2004«, ki je bil sprejet oktobra 2002 je opredeljeval cilje, elektronske storitve in naloge za vzpostavitev e-uprave do konca leta 2004. Določal je mehanizme za izvajanje in spremljanje pripadajočih aktivnosti in projektov do konca leta 2004. Izhajal je iz predhodno sprejete strategije SEP-2004, dejanskih potreb strank ter smernic in direktiv EU pri razvoju e-uprave.

3.2 Stanje in položaj slovenske e-uprave v EU leta 2004

Peta. raziskava evropske komisije o e-upravi (CapGemini, 2005) za leto 2004 je pokazala, da je 84 % ponudnikov javne uprave prisotnih na spletu, 40 % javnih storitev pa je povsem interaktivnih. Stanje v novih pristopnicah je bilo takšno, kot je bilo v EU15 dve leti pred tem. Najbolj napredna na področju e-uprave je bila v letu 2004 Švedska. Tesno ji je sledila Avstrija. Nove pristopnice so večinoma v spodnji polovici, vendar so zelo hitro napredovale. Oktobra 2004, ko je bila raziskava izvedena, je imelo 84 % ponudnikov storitev javne uprave svojo spletno stran. V pristopnicah je bilo takšnih ponudnikov 78 %, v preostalih državah pa 87 %. Ponudba storitev, ki jih je bilo mogoče opraviti preko spleta je za podjetja višja kot za državljane. Povedano drugače, podjetja so lahko opravila večji delež postopkov preko interneta kot državljani.

Slovenija je bila v primerjavi z ostalimi državami v EU25 malo nad povprečjem. Za povprečjem EU15 je zaostajala na področju opravljanja storitev preko spleta, medtem ko je bila po dostopnosti spletnih strani tik pod njim. V letu 2004 je Slovenija zavzemala povsem običajni položaj na področju IT, pod povprečjem EU15 in za Estonijo, a pred nekaterimi državami EU15.

3.3 Dokumenti in strategije, ki so pomembni za razvoj e-uprave po letu 2005

Za razvoj e-uprave v RS v obdobju po letu 2005 sta pomembna dokumenta:

- Strategija e-uprave RS za obdobje 2006 do 2010,
- Akcijski načrt e-uprave do leta 2010.

3.3.1 Strategija e-uprave republike Slovenije za obdobje 2006 do 2010

Vlada je aprila 2006 sprejela »Strategijo e-uprave Republike Slovenije za obdobje od leta 2006 do leta 2010« (krajše: SEP-2010), z namenom, da bi določila način in cilje za nadaljnje uresničevanje dejavnosti e-uprave. Strategija daje vizijo e-uprave, predstavlja vplive drugih domačih in evropskih strategij in programov, daje povzetek ocene stanja e-uprave za preteklo obdobje, strateške usmeritve in cilje do leta 2010 ter potrebne pogoje za izvedbo zastavljene strategije. Poleg razvojno naravnanih vsebin in prednostnih nalog za prihodnje obdobje so navedeni tudi mehanizmi za izvajanje in spremljanje uresničevanja strategije e-uprave, ki je pogoj za ugotavljanje dejanskega napredka.

Poudarek je na zadovoljstvu uporabnikov, racionalizaciji poslovanja uprave in sodobnih elektronskih storitvah, ki bodo omogočile večjo kakovost življenja in lažje poslovanje z organi javne uprave. Te pomembne naloge so bile vključene v tudi Program dela Vlade RS za leto 2006 in v Program dela Ministrstva za javno upravo za leto 2006.

Strategijo SEP-2010 je pripravila medresorska projektna skupina pri Ministrstvu za javno upravo. Pri njenem oblikovanju pa je s svojimi predlogi in mnenji sodelovala tudi

zainteresirana javnost. Strategija upošteva tudi sodobne smernice in pobude, ki so sprejete na ravni Evropske unije.

Najpomembnejše strateške usmeritve e-uprave do leta 2010, ki sledijo iz vizije, poslanstva e-uprave in navedenih strateških dokumentov, so naslednje (SEP2010, 2006, str. 12 - 13):

- **E-uprava po meri uporabnikov.** Razvoj e-uprave bo sledil dejanskim potrebam uporabnikov, pri čemer pojem uporabnika zajema državljane in druge fizične osebe, ki potrebujejo storitve e-uprave, poslovne subjekte in druge pravne osebe in zaposlene v upravi.
- **Vse na enem mestu.** Razvoj e-uprave bo potekal v smeri združevanja informacij in povezovanja informacijskih virov v upravi ter e-storitev v eno osrednjo informacijsko storitveno točko – skupni portal e-uprave. Enotna točka bo odpirala poti do vseh življenjskih situacij uporabnikov in do celotne ponudbe uprave. Izrednega pomena pa je tudi enotna vstopna točka za pomoč (telefonska številka, e-pošta), ki bo uporabnikom zagotavljala hitro in kakovostno pomoč.
- **Enostavno.** Predstavitev informacij in e-storitev na skupni vstopni točki bo za uporabnike jasna in logična. Enostavnost bo zagotovljena na ravni pridobivanja podatkov, pri čemer se bodo vsi podatki, ki so nujni za začetek nekega postopka (npr. ob izpolnitvi elektronske vloge oziroma obrazca), samodejno pridobili iz obstoječih virov v upravi (npr. podatki iz Centralnega registra prebivalcev, Registra davčnih zavezancev, dohodnine).
- **Enotno.** Javna uprava bo delovala kot usklajen mehanizem na državni in na lokalni ravni. To bo uporabnikom zagotavljalo, da bodo svoje pravice uveljavljali enako kakovostno, hitro in po enakih medijih ne glede na to, ali sodi reševanje njihove storitve v pristojnost vlade ali občine.
- **Kakovostno.** Informacije, pridobljene na osrednjem portalu e-uprave, bodo kakovostne in preverjene.
- **Pregledno.** E-uprava bo z nadaljnjo uporabo sodobnih informacijsko-telekomunikacijskih tehnologij omogočala pregledno izvajanje postopkov in sledljivost le-tem.
- **Varno.** Čedalje bolj izpostavljena tema varnosti in njeno zagotavljanje, kjer je to potrebno, bo v e-upravi postala vsakdanja praksa. Za varnost osebnih in drugih podatkov, določenih z zakonodajo ter elektronskih transakcij bo poskrbljeno na različnih ravneh (storitve, infrastruktura, protokoli ...).
- **Kjer koli in kadar koli.** Bistvena prednost e-uprave bo njeno delovanje 24 ur na dan in vse dni v letu. Do e-storitev in informacij bodo dostopali iz številnih najsodobnejših naprav in komunikacijskih kanalov (več-kanalni dostop), pa tudi tistih, ki so že uveljavljene in preizkušene.
- **Hitro, učinkovito in poceni.** Hitrost izvajanja storitev in hitrost pridobivanja informacij sta vse bolj pomembni za uporabnike. E-uprava bo z uporabo sodobnih informacijsko-telekomunikacijskih tehnologij in organizacijskih rešitev zagotavljala to

hitrost. Z večanjem učinkovitosti delovanja celotne uprave bodo e-storitve in informacije za uporabnike cenejše od storitev po klasičnih komunikacijskih kanalih (okenca, telefon) oziroma bo za isto ceno zagotovljena večja kakovost in hitrejši odziv.

- **Osebno in za vse.** E-uprava bo zagotavljala osebno prilagojene informacije in e-storitve, omogočeno bo osebno obveščanje o pomembnih zadevah za posameznika.
- **Znanje in usposobljenost.** Za povečanje znanja in usposobljenosti bodo uporabnikom na voljo različna usposabljanja, tečaji, konference po internetu in v klasičnih oblikah.
- **Soodločanje – e-demokracija.** Upoštevanje državljanov, nevladnih organizacij in drugih institucij, njihovih potreb in volje ter vključevanje vseh uporabnikov v e-upravo (npr. ljudje s posebni potrebami, starejši, neodvisno od socialnega stanja) sta bistveni usmeritvi e-uprave. Ta naj bo enotno stičišče za demokratično, razmišljevalno in vzajemno izmenjavo e-mnenj in predlogov z aplikacijami e-posvetovanj, tematskih diskusijskih spletnih strani, e-forumov, e-glasovanja, e-klepetalnic in e-peticij, v prihodnje pa naj omogoča izvajanje e-referendumov in e-volitev.

3.3.2 Akcijski načrt e-uprave do leta 2010

Vlada RS je na seji 25. januarja 2007 sprejela Akcijski načrt e-uprave do leta 2010. Načrt je skupaj s pripadajočimi postopki, orodji in metodologijami najpomembnejši mehanizem za urejeno izvajanje strategije SEP-2010, ki je bila sprejeta 20. aprila 2006 na seji Vlade RS. Glavni namen akcijskega načrta je izvajanje SEP-2010 in spremljanje uresničevanja e-uprave v Sloveniji. Akcijski načrt v svoji vsebini podrobno predstavlja cilje, projekte in e-storitve e-uprave, ki izhajajo iz strategije. Hkrati podaja trenutno stanje projektov in e-storitev, dobre prakse ter informacije o napredku e-uprave v Sloveniji in v primerjavi z EU (povzeto po RIS – Raba interneta v Sloveniji). Za zagotavljanje te preglednosti in sledljivosti so uporabljeni ustrezni postopki, organizacijske rešitve, orodja, informacijske rešitve in metodologije. Ravno ti so bistvo celotnega akcijskega načrta, saj tvorijo sistem, ki omogoča pogoje za pospešeni razvoj e-poslovanja v upravi in sprotno odpravljanje ovir, ki nastajajo pri razvoju novih e-storitev. Omogočajo tekoče spremljanje doseženega na osnovi evropsko in svetovno primerljivih kazalnikov ter po potrebi ustrezno ukrepanje. Dodatni namen akcijskega načrta je spodbuditi razvoj e-storitev, ki so potrebne in so do sedaj zaostajale in ki temeljijo na skupnih pobudah EU, in predvsem tudi tiste, ki so grajene na enotni arhitekturi in z enotnimi standardi.

4 POLOŽAJ SLOVENSKE E-UPRAVE V EU

Podjetje CapGemini je v aprilu 2006 šestič merilo napredek e-uprave v EU. Merila sta se predvsem dva indikatorja, ki jih je izmed mnogih izbrala Evropska komisija:

- On-line dostop do javnih storitev, kar v raziskavi poimenujejo sofisticiranost oziroma zrelost, dovršenost (stopnja on-line dostopa),
- Skupno število javnih storitev, ki so v celoti on-line dostopne.

Za raziskave je bilo izbranih dvajset osnovnih javnih storitev, dvanajst za prebivalstvo in osem za podjetja. Prva raziskava je bila izvedena v letu 2001, šesta pa v letu 2006. V njej so sodelovale članice EU (vključno z novimi članicami) ter Norveška, Islandija in Švica.

V letu 2006 je sofisticiranost javnih storitev v EU dosegla 75%, popolna on-line dostopnost pa se je povzpela skoraj na 50%. Povprečna sofisticiranost je v EU 28 (vse članice in Norveška, Islandija in Švica), dosegla 75%, stare članice EU 18 v povprečju dosegajo 78%, nove članice EU 10 pa 78%, kar kaže hitro napredovanje novih članic.

4.1 Položaj slovenske e-uprave v EU v letu 2006

Če rezultate primerjamo s 5. raziskavo, ki jo je izvedel CapGemini leta 2004, je Slovenija napravila velik korak naprej pri obeh merjenih indikatorjih.

Pri merjenju zrelosti (sofisticiranosti) on-line dostopa e-uprave, je Slovenija med 28 državami EU zasedla sedmo mesto, kar pomeni, da se je v obdobju od leta 2004 do leta 2006 povzpela za osem mest. Sofisticiranost on-line dostopa je bila leta 2006 na takšni stopnji, da lahko govorimo o dvosmerni komunikaciji.

Pri popolnem on-line dostopu do javnih storitev je bila Slovenija na osmem mestu med osemindvajsetimi državami in je presegala vse tri merjene povprečne vrednosti (EU 28, EU 18 in EU 10).

5 E-UPRAVA V LETU 2007

V septembru 2007 je bila objavljena sedma meritev napredka e-uprave »*The user challenge benchmarking the supply of online public service*«, ki jo je ponovno izvedlo podjetje CapGemini po naročilu Evropske komisije. Podjetje CapGemini je eno največjih mednarodnih podjetij za IT, svetovanje in storitve s 86.000 zaposlenimi po celem svetu. Meritev je zajela 27 držav, članic EU ter Islandijo, Norveško, Švico in Turčijo – EU27+. V raziskavi je bilo uvedenih kar nekaj sprememb in dopolnitev, ki so se pokazale kot nujne glede na podatke raziskave v letu 2006, in merijo osredotočenost na uporabnika in njegovo zadovoljstvo.

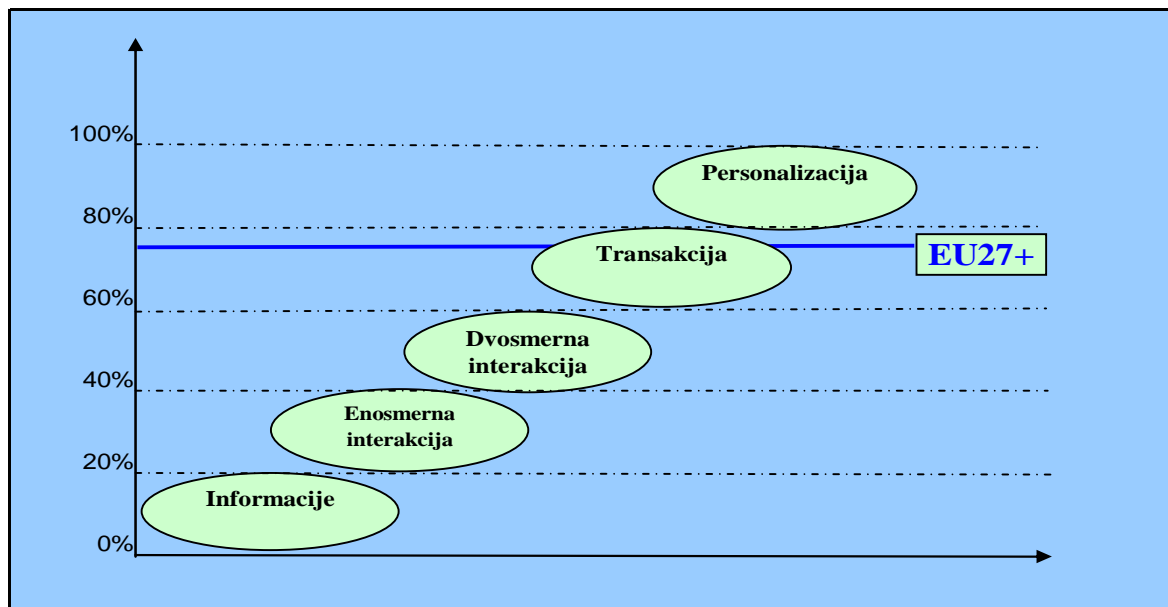
5.1 Sofisticiranost (zrelost) e-uprave

Za merjenje izbranega indikatorja je bil narejen model, ki ilustrira različne stopnje zrelosti dostopa do javnih storitev. Vpeljana je bila petstopenjska lestvica sofisticiranosti – prej je bila štiristopenjska.

Te stopnje so za merjenje v letu 2007 sledeče:

- Stopnja 0 – ni dostopa do javnih storitev,
- Stopnja 1 – elektronski dostop je možen samo do različnih informacij,
- Stopnja 2 – možen je dostop in izpis obrazcev, katere je potrebno izpolniti ročno in osebno predati pristojnemu organu (enosmerna komunikacija),
- Stopnja 3 – omogočeno je elektronsko izpolnjevanje obrazcev (dvosmerna komunikacija),
- Stopnja 4 – omogoča popolnoma elektronsko izvedbo transakcije,
- Stopnja 5 – omogoča personifikacijo oz. koliko je posamezna storitev usmerjena na uporabnika.

Slika 4: Stopnje sofisticiranosti v letu 2007



Vir: CapGemini: The user Challenge Benchmarking the supply of online public services, 2007, str. 14.

Iz slike številka 4 je razvidno, da je e-uprava v letu 2007 na stopnji transakcij, vendar na zgornji meji in se že približuje stopnji, ko bomo lahko rekli, da je povprečje na stopnji personalizacije. Razlike med državami so ogromne, saj so nekatere na stopnji enosmerne interakcije, medtem ko so najnaprednejše že na stopnji personalizacije.

V spodnji tabeli vidimo, pri katerih od izbranih storitev (12 za državljane in 8 za podjetja) je spremenjen model stopenj zrelosti oz. sofisticiranosti na stopnjo 5, ki označuje usmerjenost na uporabnikove potrebe – personalizacijo.

Tabela 1: Stopnje sofisticiranosti 2007-spremembe

Storitve za državljane	Stopnja	Opombe	Storitve za podjetja	Stopnja	Opombe
Davki	5	Prej 4	Socialna varnost zaposlenih	4	
Zaposlitve	4		Davki podjetij	4	
Socialna varnost - prispevki	5	Posebna stopnja	DDV	4	
Osebnih dokumenti	5	Prej 3	Registracija novega podjetja	4	
Registriranje vozil	4		Oddaja podatkov statističnemu uradu	5	Prej 3
Gradbeno dovoljenje	4		Carinska deklaracija	4	
Prijava policiji	3		Okoljevarstvena dovoljenja	5	Prej 4
Javne knjižnice	5	Prej 4	Javna naročila	4	
Rojstne in poročne listine	4	Prej 3			
Vpis na študij	4				
Sprememba bivališča	4	Prej 3			
Zdravstvene storitve	4				

Vir: CapGemini: The user Challenge Benchmarking the supply of online public services, 2007, str. 12-13.

5.2 Popolna dostopnost javnih storitev on-line

Število javnih storitev, ki so v celoti on-line dostopne se meri z dvema stopnjama:

Stopnja 1 – ni popolnega on-line dostopa (vsebuje stopnje zrelosti od 0 do 3),

Stopnja 2 – popolni on line dostop (upoštevata se stopnja zrelosti nad 3).

5.3 Osredotočenost na uporabnika

V letu 2007 je bil prvič merjen tudi sestavljen indikator, ki ponazarja osredotočenost na uporabnika in je sestavljen iz naslednjih podatkov:

- ali se za storitev uporablja elektronska identifikacija – eID;
- kolikšno število podatkov je zahtevano za transakcijo, kar posledično kaže na zmanjševanje administrativnih ovir;
- ali je možen večkanalni dostop;
- meri skladnost z mednarodnimi standardi.

5.4 Nacionalni portali

Kot tretja novost v raziskavi je uvedeno ocenjevanje nacionalnih portalov, kjer se meri uporabnost dvajsetih on-line dostopnih javnih storitev, njihovo posebitev (»moj portal«) in sam izgled ter vsebino portala.

5.5 E-uprava EU 27+ v letu 2007

Evropa je v povprečju napredovala v obeh že v prejšnjih raziskavah merjenih indikatorjih. Sofisticiranost oz. zrelost elektronskega dostopa do javnih storitev je v letu 2007 presegla povprečno stopnjo iz leta 2006, imenovano »dvosmerna komunikacija« in prešla s povprečjem 76% na naslednjo fazo »transakcije«. Seveda govorimo o povprečju, saj je razlika med najbolj in najmanj razvitimi e-upravami tudi do 50% točk. Uvedena je bila peta stopnja sofisticiranosti, ki meri proaktivnost, torej storitve organizirane po uporabnikovih potrebah, avtomatizirane od začetka do konca in dostavljene uporabniku avtomatsko, brez zahteve (glede na prejšnje dogodke). Povprečje EU 27+ je 36%.

V popolnem on-line dostopu do javnih storitev je povprečen porast 8% glede na leto 2006, kar pomeni s 50% na 58%. Med posameznimi državami je razlika zelo velika, saj najbolj napredna e-uprava (Avstrija) dosega 100%, medtem ko dosega Bolgarija le 15%.

Pri primerjavi dodelanosti elektronskih storitev javne uprave za podjetja in državljane je prednost vsekakor pri storitvah za podjetja. Ta so bila že v predhodnih letih bolj elektronsko podprta in v letu 2007 je sofisticiranost storitev javne uprave za podjetja 84%, medtem ko je za državljane 70%. Pri popolnem on-line dostopu do storitev dosega poslovanje podjetij z upravo 70%, z državljani pa 50%.

Osredotočenost na uporabnika (*user centricty*) se je merila prvič in je pokazala zanimiva dejstva. Povprečen rezultat za EU 27+ je skromnih 19%, meritve pa so pokazale sledeče:

- pri uporabi elektronske identifikacije se je pokazalo, da ima 90% držav zakonodajo iz tega področja, vendar pa je uporabo eID iz teorije v prakso preneslo le 27% držav;
- pri odpravljanju administrativnih ovir je rezultat neprepričljiv zaradi velikih razlik pri meritvah;
- ugotovitev raziskave je, da je večkanalni dostop (klicni centri, mobilni telefoni, digitalna televizija) možen le pri 24% javnih storitev;
- skladnost z mednarodnimi standardi je na zelo nizkem nivoju, saj je ta skladnost razvidna samo pri 5%.

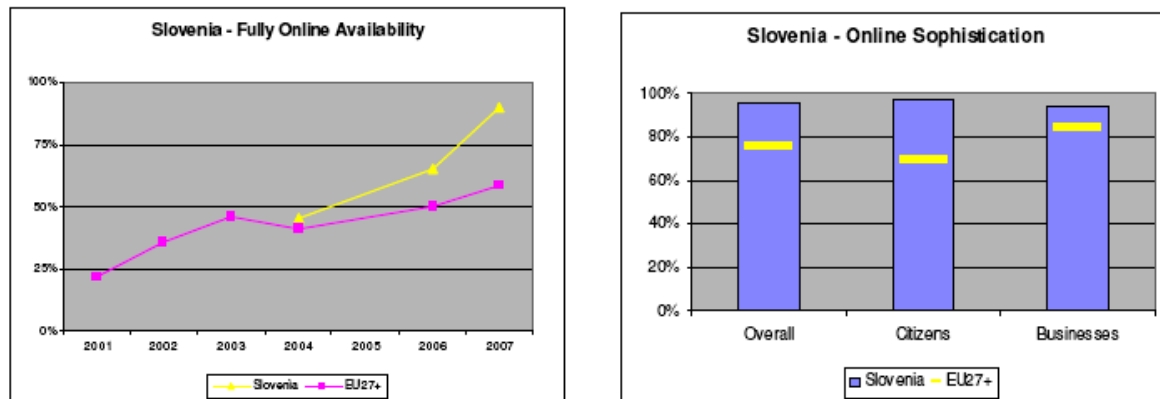
Osredotočenost na uporabnika je meritev, ki bo v prihodnjih letih zelo pomemben pokazatelj resničnega napredka.

Pri meritvah izgleda, kvalitete in personalizacije nacionalnih portalov je povprečje v EU 27+ 75%, kar kaže, da dajejo evropske države velik poudarek kvalitetnim nacionalnim portalom in zagotavljajo uporabnikom kvaliteto, varnost, udobnost in prepoznavno ter enostavno pot do javnih storitev.

6 SLOVENSKA ZGODBA O USPEHU

Slovenska e-uprava je zelo napredovala. Ponuja uporabnikom prijazno in kvalitetno poslovanje in sodelovanje. V pičlih nekaj letih je Slovenija na področju e-uprave dosegla in preseгла tudi najbolj razvite evropske države.

Slika 5: Prikaz sofisticiranosti in polnega on-line dostopa do javnih storitev



Vir: CapGemini: The user Challenge Benchmarking the Supply of online public services, 2007, str. 79.

6.1 Storitve e-uprave

Enotna vstopna točka, spletni portal E-uprava, je bil v letu 2006 temeljito prenovljen. Razdeljen je na področja, ki so zanimiva za državljane – fizične osebe, za podjetja in za zaposlene v javni upravi. Da bi bil dostop do zelenih storitev čim enostavnejši, je grupiranje storitev za državljane organizirano po življenjskih dogodkih (npr. družina in otroci, delo in zaposlitev, smrt in žalovanje...), za pravne osebe pa je razdeljeno na področja za samostojne podjetnike, podjetja v nastajanju, delujoča podjetja ter zavodi in društva.

Nekatere storitve so omogočene samo kot vpogled v podatke, vedno več storitev pa je možno opraviti delno ali popolnoma elektronsko. Razvoj e-uprave je usmerjen v cilj, da se čim več storitev opravi popolnoma elektronsko, s čim manj potrebnimi podatki s strani uporabnika, čim hitreje, storitve pa morajo biti prilagojene potrebam uporabnika.

6.2 Ocenjevanje

V Lizboni se je od 19. do 21. septembra 2007 odvijala 4. ministrska konferenca o e-upravi. Cilji konference so bili zbrati skupaj dosežene rezultate in graditi na njih, da bi pospešili nadaljnji razvoj ter postaviti smernice za prihajajoče leto. Dogodek je bil namenjen tudi razgovorom na najvišjem nivoju in pospeševanju izmenjave idej. Na konferenci sta bila najavljena tudi dva posebna dogodka in sicer:

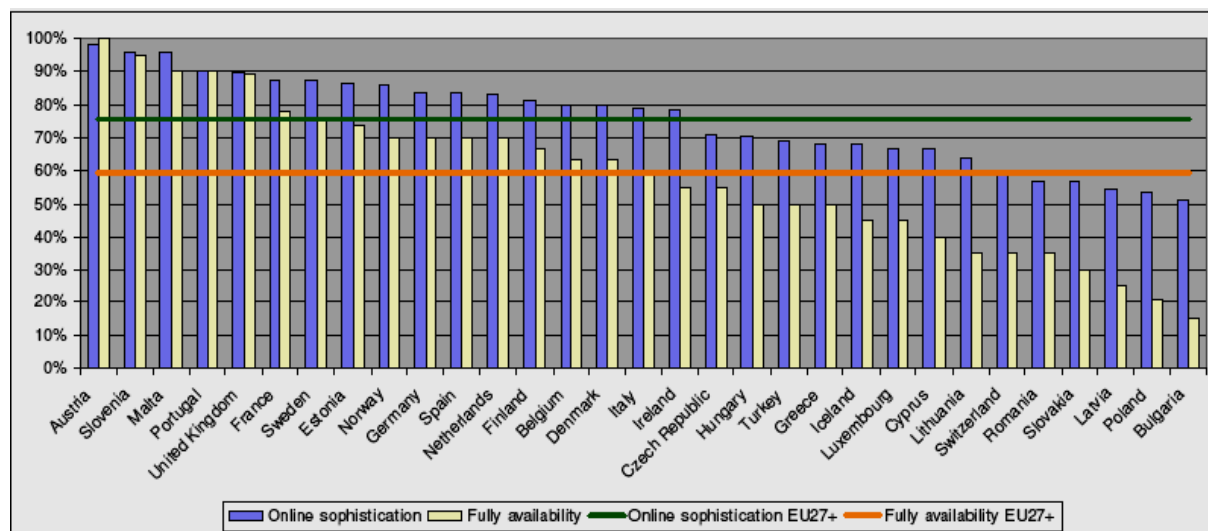
- razglasitev rezultatov letnih meritev e-storitev držav članic,
- razglasitev rezultatov tekmovanja projektov za eGov Award 2007.

Že v uvodnem delu konference je Siim Kallas, podpredsednik EC, Komisar za upravne zadeve, revizijo in anti-korupcijo, v svojem govoru naznanil najboljše države. Med njimi je posebej poudaril Slovenijo kot državo, ki je naredila največji napredek v zadnjih dveh letih. Iz 15. mesta v letu 2005, smo v letu 2006 preskočili na 7. mesto, v letu 2007 pa smo si z Malto delili 2. mesto. Najboljša država na področju elektronskih storitev za državljane in podjetja pa še vedno ostaja Avstrija.

6.2.1 Sofisticiranost in popolni on-line dostop

Pri merjenju sofisticiranosti (zrelosti) elektronskih storitev v javni upravi je v letu 2007 še vedno vodilna Avstrija, ki je dosegla 100%. Slovenija si z Malto deli drugo mesto s 96%. S tem je dosegla velik uspeh glede na leto 2006, ko je bila sedma in še večji glede na leto 2005, ko je bila petnajsta.

Slika 6: Primerjava sofisticiranosti in polnega on-line dostopa v letu 2007



Vir: CapGemini: The user Challenge Benchmarking the supply of online public services, 2007, str. 17.

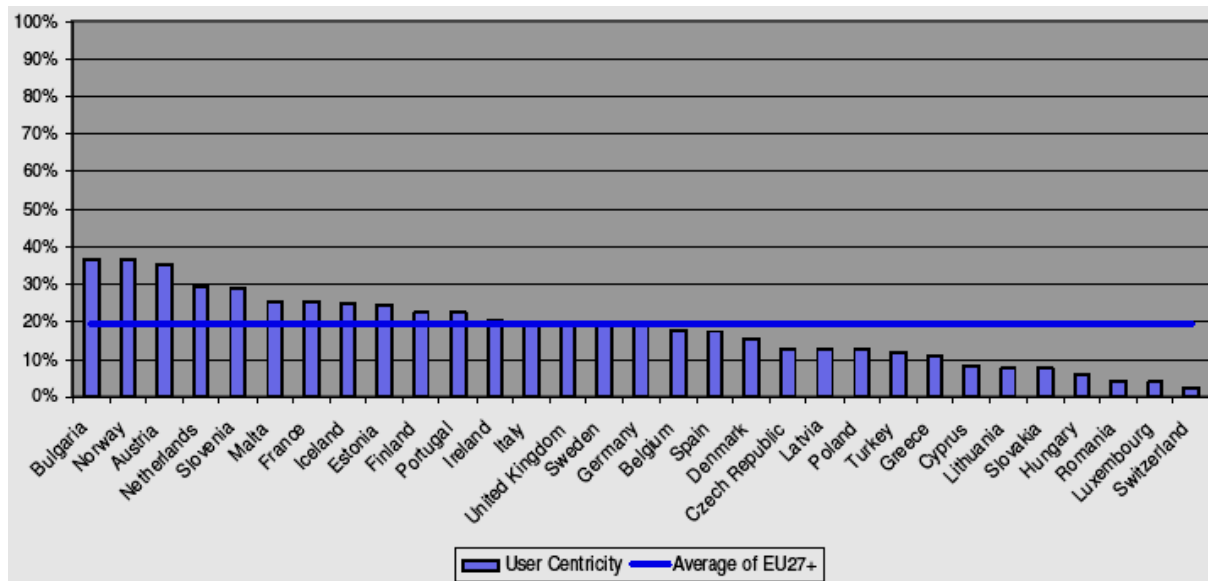
Tudi pri polnem on-line dostopu se je slovenska e-uprava zelo izkazala in dosegla zelo visoko uvrstitev. V sliki številka 6 vidimo, da je le nekaj držav preseglo povprečje EU 27+ pri dveh merjenih indikatorjih in med njimi je tudi Slovenija.

6.2.2 Osredotočenost na uporabnika

Pri merjenju sestavljenega indikatorja osredotočenost na uporabnika je Slovenija zasedla peto mesto. S tem je nad povprečjem EU 27+.

Na prvem mestu se je presenetljivo znašla Bolgarija, ki je tako visoko zaradi večkanalnega dostopa. Uvedla je klicne centre, kjer lahko uporabniki večino storitev opravijo preko telefona.

Slika 7: Osredotočenost na uporabnika (sestavljeni indikator) v letu 2007



Vir: CapGemini: The user Challenge Benchmarking the supply of online public services, 2007, str. 25.

6.2.3 Ocenjevanje nacionalnih portalov

Enotni nacionalni vstopni portali omogočajo na enem mestu dostop do različnih javnih storitev in informacij. Pri njihovem ocenjevanju je bilo najbolj pomembno vprašanje, koliko od dvajsetih temeljnih elektronsko podprtih javnih storitev je dostopno preko tega portala oziroma, ali so nacionalni portali za državljane in podjetja resnična vrata za področje upravnih storitev. Drugo vprašanje se je nanašalo na posebljanje (moj portal) in na druge načine uporabnikovih osebnih prilagoditev ter nastavitev. Tretji vidik ocenjevanja se je nanašal na konsistentnost, izgled in obliko portala.

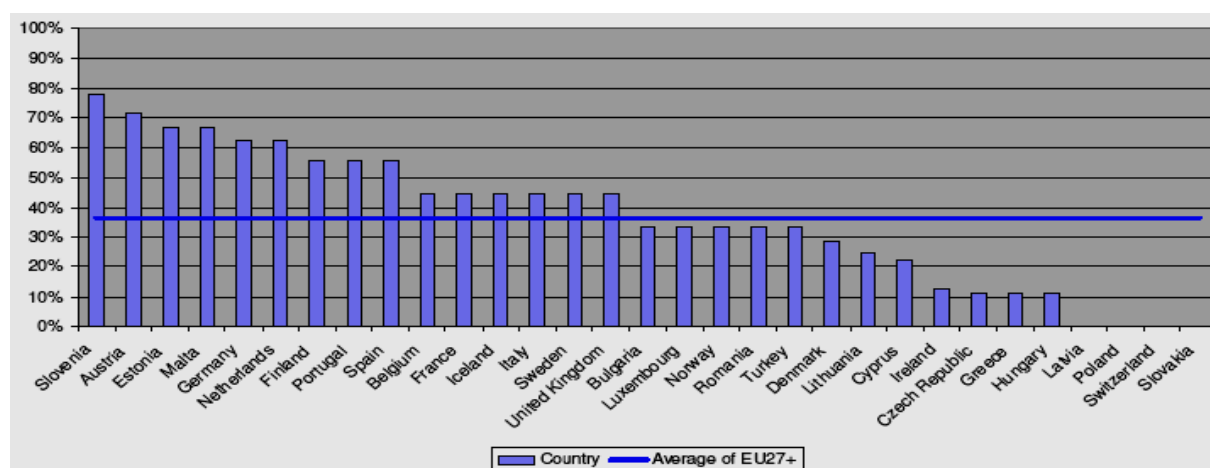
Pri tem ocenjevanju je bil slovenski vstopni portal E-UPRAVA (<http://e-uprava.gov.si/e-uprava>) posebej pohvaljen na področju personalizacije. Slovenija je pri tej ocenitvi dosegla 93%, povprečje EU 27' pa je 75%.

6.2.4 Proaktivne elektronsko podprte javne storitve

Dodatna analiza v raziskavi je bila posvečena samo tistim on-line storitvam javne uprave, ki imajo tudi peto stopnjo sofisticiranosti, ki opredeljuje nivo zadovoljevanja uporabnikovih potreb. Teh storitev je devet: davki, javne knjižnice, oddaja podatkov za statistiko, okoljevarstvena dovoljenja, otroški dodatki, medicinski stroški, štipendije, potne listine in vozniška dovoljenja.

Povprečje EU 27+ je 36%, na lestvici pa je na prvem mestu in zelo izstopa Slovenija, ki je dosegla skoraj 80%.

Slika 8: Proaktivne elektronsko podprte javne storitev v letu 2007



Vir: CapGemini: The user Challenge Benchmarking the supply of online public services, 2007, str. 28.

6.2.5 Nagrada eGovAward

Poseben dogodek v okviru konference pa je bil razglasitev rezultatov tekmovanja za nagrado eGovAward. Države članice so na to tekmovanje prijavile svoje projekte. Slovenija je tudi tukaj dosegla lep uspeh, saj je bil projekt OAO – Odprava administrativnih ovir, uvrščen med 10% najboljših in je zato dobil značko *Good Practice Label*.



7 AKTIVNOSTI V LETU 2008

Tudi v letu 2008 Ministrstvo za javno upravo nadaljuje z izboljševanjem dostopnosti in se usmerja k popolnoma elektronskemu izvajanju storitev preko spleta, pri tem pa upošteva usmerjenost na potrebe uporabnikov. V nadaljevanju bom omenila samo nekaj novosti na spletnem portalu v letu 2008.

7.1 Povezljivost e-uprav

Slovenija je pripravila pilotni projekt na področju povezljivosti e-uprav. Priključile so se Avstrija, Estonija, Finska in Portugalska. Teh pet držav razvija prve dejansko delujoče panevropske storitve. To sta registracija začasnega prebivališča za tujce, in ustanovitev podjetij z omejeno odgovornostjo z enim družbenikom. Pri projektu gre za medsebojno priznavanje digitalnega potrdila, ki posameznikom omogoča opravljanje storitev javne uprave v drugih članicah.

7.2 Vse na enem mestu – e-VEM

Prvega februarja je zaživel portal e-VEM za gospodarske družbe (<http://evem.gov.si/>), na katerem lahko uporabniki elektronsko opravijo 16 različnih postopkov. Na projektu vzpostavitve portala e-VEM, katerega naročnik je Ministrstvo za javno upravo, je eno leto sodelovalo 30 strokovnjakov iz podjetja SRC.SI in 14 institucij javne uprave. Za delo s sistemom je usposobljenih preko 600 referentov. Uporabniki sistema so preko 180 e-VEM vstopnih točk, notarske pisarne, sodišča ter podjetja. E-VEM GD je največji integracijski projekt v Sloveniji. Gre za integracijo s šestimi sistemi institucij in šestimi uradnimi registri, javnimi evidencami in drugimi podatkovnimi viri, ki hranijo zahtevane podatke. Projekt je edinstven v svetu, saj so vsi postopki, ki jih sistem podpira, izvajani v celoti elektronsko, za registracijo podjetja vseh pravnoorganizacijskih oblik pa je pri enostavnih postopkih potrebno samo nekaj dni. (Moj mikro, 2008).

7.3 Prenovljeni podportal e-demokracija

V aprilu 2008 je bil prenovljen tudi podportal e-demokracija. Osrednja točka prenovljene [e-demokracije](#) je področje spremljanje priprave in sprejemanja predpisov ter sodelovanje pri odpravi administrativnih ovir. Omogočeno je spremljanje in sodelovanje pri pripravi predpisov, hkrati pa je omogočeno javnosti, da s konkretnimi predlogi, mnenji ali komentarji vpliva na spremembo obstoječe zakonodaje in s tem sodeluje pri odpravi administrativnih ovir. Na podportalu e-demokracija je možno kontaktirati izvoljene predstavnike, dodane pa so nove rubrike, s pomočjo katerih se lahko zainteresirani konkretno poučijo o demokratičnih procesih, zakonodaji, pravnih pravilih v EU, informacijah javnega značaja, volitvah...

7.4 Klicni center

E-uprava ponuja državljanom novo možnost pomoči. V juliju 2008 sta pričeli delovati novi storitvi Halo uprava in Halo inšpekcija. Državljanji lahko preko telefona zastavijo vprašanja, povezana z opravljanjem storitev državne oziroma javne uprave. Klicni center, ki sprejema klice na številke Halo uprave in Halo inšpekcije, pomaga z nasveti in odgovarja na vprašanja povezana z objavljenimi vsebinami na državnem portalu E-uprava ali na spletnih straneh ministrstev in njihovih organov v sestavi. Klicni center ne posreduje odgovorov na vprašanja v zvezi s konkretnimi upravnimi postopki

7.5 Odprava administrativnih ovir

Pomembno je, da e-uprava uporabnikom ponuja storitve, ki so v resnici uporabne, enostavne in uporabniku prijazne. Še posebej je pomembna kakovost storitev za podjetja, ki so z javno upravo v stalnem stiku, kar državljanji niso ali so v manjši meri. Slovenija prav zato izpostavlja povezavo e-uprave s projekti poenostavljanja administrativnih postopkov in odprave administrativnih ovir, saj je prepričana, da so to povezana vprašanja. S preventivnimi ukrepi in z izvajanjem programa odpravljanja administrativnih ovir je potrebno vplivati tudi

na organizacijsko kulturo in način razmišljanja strokovnjakov na ministrstvih, ki pripravljajo zakone in druge predpise. Odpravljanje administrativnih ovir ni enkraten projekt, ki ima svoj datumsko določen zaključek, ampak je zastavljen kot proces stalnih izboljšav – na ravni EU in na nacionalni ravni.

7.6 Storitev za slepe in slabovidne

Na državnem portalu E-uprava natančneje na podportalu [E-demokracija](#) je na voljo nova storitev za slepe in slabovidne. Storitve imenovana [Govorec](#) omogoča sintezo govora vsebin na E-upravi. Cilj storitve je, da je na državnem portalu omogočena obiskovalcem možnost, da informacije s portala ne le preberejo, ampak tudi slišijo. Gre za pilotski projekt, ki je nastal kot dosežek sodelovanja med Ministrstvom za javno upravo, Inštitutom Jožef Štefan in pogodbenimi izvajalci.

8 SKLEP

Sodobni čas je poln hitenja in pomanjkanja časa. Elektronsko poslovanje preko spleta je postalo prednost, ki podjetjem in posameznikom prihrani dragoceni čas in denar. Povsod v svetu so spoznali, da ni pomembno samo pridobivanje informacij ali elektronsko poslovanje z bankami in nakupovanje po spletu, zelo pomemben vir prihranka je tudi modernizacija in racionalizacija državne in javne uprave. Javna uprava zaposluje okoli pet odstotkov vseh zaposlenih, pogosto ali občasno pa smo v stiku z njo vsi državljani.

V Sloveniji so vodilni strokovnjaki in državni vrh že konec devetdesetih let spoznali, da je potrebno iti v korak s svetovnimi in evropskimi trendi, ki so postavljali razvoj e-uprav (*e-government*) v sam vrh prednostnih nalog za konec dvajsetega in začetek enaindvajsetega stoletja. Motivi za pospešen razvoj e-uprave in prenovo procesov so dognanja, da to pomeni zmanjševanje stroškov, povečanje kvalitete storitev in s tem povezano zadovoljstvo uporabnikov, večjo učinkovitost in racionalizacijo poslovanja ter skrajšanje trajanja postopkov. Začetek posodobitve javne uprave v Sloveniji je bilo sprejetje pravnih podlag – zakonov in v letu 2001 odprtje enotnega vstopnega portala »E-uprava«.

Razvoj e-uprave in s tem povezana modernizacija in racionalizacija poslovanja javne uprave je bil v letih od 2001 do 2008 bliskovit. V letu 2001 je bilo možno na portalu pridobiti večinoma samo informacije in opraviti le nekaj storitev, leta 2007 pa je bila slovenska e-uprava priznana kot ena najboljših v Evropi. Postala je zgled, kako lahko podpora najvišjih državnih organov in jasno zastavljeni ter definirani cilji v kratkem času spremenijo malega račka v laboda.

S SEP2010 in akcijskim načrtom 2010 so zapisani tudi cilji za razvoj v naslednjih letih. Projekti kot so odprava administrativnih ovir, panevropske povezljivosti in elektronsko podprto poslovanje tudi v lokalnih skupnostih so sedanjost, prihodnost pa prihaja s popolno

virtualizacijo poslovanja državljanov in podjetij z javno upravo, kjer bo poudarek na popolni prilagojenosti posameznikovim potrebam in bo sedaj za marsikoga mučen in neprijeten opravek postal enostaven, hitro opravljen in zabaven. Vsi skupaj, državljanji, podjetja in država pa bomo prihranili veliko denarja, ki bo tako lahko namenjen drugim aktivnostim in ciljem.

Literatura in viri:

1. *Akcijski načrt e-uprave do leta 2004, verzija 1.1* (2002). Ljubljana: Center Vlade RS za Informatiko. Najdeno 15. julija 2008 na spletnem naslovu <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/portalStran.euprava?pageid=48>
2. *Akcijski načrt e-uprave do leta 2010* (2006). Ljubljana: Ministrstvo za javno upravo. Najdeno 11. julija 2008 na spletnem naslovu http://www.mju.gov.si/fileadmin/mju.gov.si/pageuploads/mju_dokumenti/doc/Akcijski_nacrt_e-uprave_2010_1.7_.doc
3. CapGemini for the Directorate General for Information Society and Media of the European Commission (2006). *Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing? Web-based Survey on Electronic Public Services. Report of the Sixth Measurement.* Najdeno dne 10. julija 2008 na spletnem naslovu http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm
4. CapGemini for the Directorate General for Information Society and Media of the European Commission (2007). *The User Challenge – Benchmarking The Supply Of Online Public Services 7th Measurement.* Najdeno dne 10. julija 2008 na spletnem naslovu http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=3634
5. CapGemini for the European Commission (DG Information Society & Media) (2005). *Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing? Web-based Survey on Electronic Public Services. Report of the Fifth Measurement.* Najdeno dne 10. julija 2008 na spletnem naslovu http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/online_5th_measurement_fv4.pdf
6. Državni portal e-uprava na spletnem naslovu <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/>
7. *E-ureditev & pravo.* Najdeno 14. septembra 2008 na spletnem naslovu <http://www.ris.org/index.php?fl=2&lact=1&bid=9502&parent=26>
8. E-VEM za družbe – največji integracijski projekt v Sloveniji. *Moj mikro* 5. februar 2008. Najdeno 18. julija 2008 na spletnem naslovu http://www.mojmikro.si/news/e-vem_za_gospodarske_druzbe_najvecji_integracijski_projekt_v_sloveniji
9. Groznik, A. & Lindič, J. (2004). *Elektronsko poslovanje.* Ljubljana: Ekonomska fakulteta
10. *Information Society Statistics (2005 – 2008).* Eurostat. Najdeno dne 10. avgusta 2008 na spletnem naslovu http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page?_pageid=0,1136250,045572555&_dad=portal&_schema=PORTAL
11. Slovenija kot informacijska družba – Modra knjiga. *Uporabna informatika*, posebna izdaja (2000). Najdeno dne 12. julija 2008 na spletnem naslovu <http://www.drustvo-informatika.si/publikacije/modraknjiga.pdf>
12. *Strategija e-poslovanja v javni upravi RS od 2001 do 2004 – SEP2004* (2001). Ljubljana: Center Vlade RS za Informatiko. Najdeno 15. julija 2008 na spletnem naslovu <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/portalStran.euprava?pageid=48>
13. *Strategija e-uprave RS za obdobje 2006 do 2010 (SEP-2010)* (2006). Ljubljana: Ministrstvo za javno upravo. Najdeno 11. julija 2008 na spletnem naslovu http://e-uprava.gov.si/eud/e-uprava/sep2010_200406.doc

14. Uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje (2000). *Uradni list RS*. (Št. 77/2000, 25. avgust 2000).
15. Uredba o upravnem poslovanju (2005). *Uradni list RS*. (Št. 20/2005, 03. marec 2005).
16. Zakon o dostopu do informacij javnega značaja (2003). *Uradni list RS*. (Št. 24/2003, 07. marec 2003).
17. Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (2000). *Uradni list RS*. (Št. 57/2000, 26. april 2004).
18. Zakon o splošnem upravnem postopku (1999). *Uradni list RS*. (št. 80/1999, 01. oktober 1999).
19. Zakon o telekomunikacijah (1997). *Uradni list RS*. (Št. 35/1997, 13. junij 1997).
20. Zakon o telekomunikacijah (2001). *Uradni list RS*. (Št. 30/2001, 26. april 2001).
21. Zakon o varstvu osebnih podatkov (2004). *Uradni list RS*. (Št. 86/2004, 05. avgust 2004).