

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

**Diplomsko delo
univerzitetnega programa**

**KLICNI CENTER HALO UPRAVA IN SPLETNI
PORTAL E-UPRAVA V LUČI IZBOLJŠANJA
KAKOVOSTI UPRAVNIH STORITEV**

Ines Brženda

Ljubljana, november 2010

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

Diplomsko delo
univerzitetnega programa prve stopnje uprava

**KLICNI CENTER HALO UPRAVA IN SPLETNI PORTAL E-
UPRAVA V LUČI IZBOLJŠANJA KAKOVOSTI UPRAVNIH
STORITEV**

Kandidatka: Ines Brženda
Številka indeksa: 04035552

Mentor: docent, dr. Gregor Virant

Ljubljana, november 2010

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA

Podpisana Ines Brženda, študentka Univerzitetnega programa prve stopnje uprava, z vpisno številko 04035552, sem avtorica diplomskega dela z naslovom: Klicni center Halo uprava in spletni portal e-uprava v luči izboljšanja kakovosti upravnih storitev.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predloženo delo izključno rezultat mojega lastnega raziskovalnega dela,
- sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric, ki jih uporabljam v predloženem delu, navedena oz. citirana v skladu s fakultetnimi navodili,
- sem poskrbela, da so vsa dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric navedena v seznamu virov, ki je sestavni element predloženega dela in je zapisan v skladu s fakultetnimi navodili,
- sem pridobila vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti prenesena v predloženo delo in sem to tudi jasno zapisala v predloženem delu,
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del, bodisi v obliki citata bodisi v obliki skoraj dobesednega parafraziranja bodisi v grafični obliki, s katerim so tuje misli oz. ideje predstavljene kot moje lastne – kaznivo po zakonu (Zakon o avtorstvu in sorodnih pravicah, Ur. list RS, št. 21/95), kršitev pa se sankcionira tudi z ukrepi po pravilih Univerze v Ljubljani in Fakultete za upravo,
- se zavedam posledic, ki jih dokazano plagiatorstvo lahko predstavlja za predloženo delo in za moj status na Fakulteti za upravo,
- je elektronska oblika identična s tiskano obliko diplomskega / magistrskega dela ter soglašam z objavo dela v zbirki »Dela FU«.

Diplomsko delo je lektorirala: Cvetka Birsa

Ljubljana, 16.11.2010

Podpis avtorice: _____

POVZETEK

Uvedba elektronskega poslovanja v javno upravo je ključnega pomena za izboljšanje kakovosti upravnih storitev, vendar je sama izvedba dolgotrajna in zajema zelo široko področje. Za uspešno vzpostavitev sistema je potrebno najprej sprejeti ustrezno zakonodajo, da se zagotovi pravno varnost novemu sistemu. Nov sistem poslovanja je prisilil javno upravo, da so svoje storitve začeli usmerjati k uporabnikom, jih prilagajati njihovim potrebam in na ta način izboljšati samo kakovost upravnih storitev.

Diplomsko delo obravnava tematiko učinkovitosti upravnih storitev s pomočjo klicnega centra Halo uprava in državnega portala e-uprava. Zaradi reform javne uprave je bilo potrebno v javno upravo vnesti nov način delovanja, ter storitve usmeriti k uporabnikom, poleg tega je bilo potrebno dvigniti kakovost storitev, ki jih javna uprava ponuja svojim državljanom. S pomočjo sodobne tehnologije in uvedbe elektronskega poslovanja je vzpostavljen državni portal e-uprava, ki ponuja uporabnikom dostop do informacij in možnost oddajanja vlog v e-obliki, ter enotni kontaktni center Halo uprava, ki pomaga uporabnikom pri iskanju informacij preko spleta. V diplomskem delu so predstavljeni tudi drugi ukrepi izboljšanja kakovosti upravnih storitev. To so ukrepi za odpravo administrativnih ovir, dostop do informacij javnega značaja, postopek informatizacije javne uprave in merjenje učinkovitosti. Ugotovitve so podane na podlagi ankete v kateri so sodelovali naključno izbrani mimoidoči.

Ključne besede: e-uprava, javna uprava, enotni kontaktni center Halo uprava, kakovost, upravne storitve

SUMMARY

CALL CENTER »HALO UPRAVA« AND WEB PORTAL »E-GOVERNMENT« IN LIGHT OF QUALITY IMPROVEMENT OF ADMINISTRATIVE SERVICES

The introduction of electronic commerce in public administration is key to improving the quality of government services. However implementation is long and covers a variety of fields. For a successful establishment it is first necessary to adopt legislation that ensures legal certainty for the new system. The new operating system forces the public administration to improve the quality of administrative services by adopting a user centred approach and focusing on user's needs.

The thesis deals with the efficiency of administrative services through the call centre "Halo uprava" and the State portal "e-Government". Because of the public administration reform it was necessary to implement a new mode of operation and a user centred approach. Moreover, it was necessary to raise the quality of services offered by public administration to citizens. With the help of modern technology and the introduction of electronic commerce, the government set up the portal "e-Government" and call centre "Halo uprava". "E-Government" gives users access to information and the ability to submit forms online. "Halo uprava" helps users to find information online. The thesis also presents other measures for improving the quality of administrative services. These are removing administrative barriers, better access to public information, IT based and user centred services. The findings are based on a questionnaire where participants were randomly selected passers-by.

Key words: e-Government, public administration, call center »Halo uprava«, quality, public services

KAZALO

POVZETEK	iii
SUMMARY	iv
KAZALO PONAZORITEV	vii
KAZALO GRAFIKONOV	vii
KAZALO SHEM	vii
KAZALO TABEL	viii
KAZALO PRILOG	viii
SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC	ix
SEZNAM SLOVENSКИH PREVODOV TUJIH IZRAZOV	x
1 UVOD	1
2 OPREDELITEV POJMOV	4
2.1 JAVNA UPRAVA	4
2.2 DRŽAVNA UPRAVA	5
2.3 ELEKTRONSKO POSLOVANJE	6
2.4 ELEKTRONSKA UPRAVA	6
2.5 ELEKTRONSKA DEMOKRACIJA	7
3 PRAVNE PODLAGE ZA UVEDBO ELEKTRONKEGA POSLOVANJA	8
3.1 ZAKON O ELEKTRONSKEM POSLOVANJU IN ELEKTRONSKEM PODPISU (UR.L. RS, ŠT. 57/2000).....	8
3.2 ZAKON O SPLOŠNEM UPRAVNEM POSTOPKU (UR.L. RS, ŠT. 80/1999)	10
3.3 UREDBA O UPRAVNEM POSLOVANJU (UR.L. RS, ŠT. 20/2005).....	10
3.4 ZAKON O VARSTVU OSEBNIH PODATKOV (UR.L. RS, ŠT. 86/2004).....	12
4 PRENOVA JAVNE UPRAVE	13
4.1 REFORMA JAVNE UPRAVE.....	13
4.2 IZBOLJŠANJE KAKOVOSTI STORITEV ZA UPORABNIKE	14
4.2.1 Merjenje učinkovitosti in uspešnosti javne uprave.....	15
4.2.2 Usmerjenost k uporabnikom	16
4.2.3 Dostop do informacij javnega značaja.....	19

4.3	ODPRAVA ADMINISTRATIVNIH OVIR	20
4.4	INFORMATIZACIJA JAVNE UPRAVE.....	23
4.5	IZBOLJŠANJE KOMUNICIRANJA Z UPORABNIKI Z UVAJANJEM INFORMACIJSKO KOMUNIKACIJSKE TEHNOLOGIJE.....	24
5	DRŽAVNI PORTAL E-UPRAVA	26
5.1	NASTANEK.....	26
5.2	SMERI RAZVOJA IN DELOVANJA	26
5.3	ORGANIZACIJA UPRAVLJANJA PORTALA.....	28
5.4	STORITVE ZA DRŽAVLJANE	29
5.5	STORITVE ZA PRAVNE OSEBE.....	30
5.6	STORITVE ZNOTRAJ JAVNE UPRAVE	32
5.7	INFRASTRUKTURA	33
6	ENOTNI KONTAKTNI CENTER.....	34
6.1	NASTANEK IN RAZVOJ.....	34
6.2	KLICNI CENTER HALO UPRAVA	35
6.3	KLICNI CENTER HALO INŠPEKCIJA.....	35
6.4	NUDENJE POMOČI UPORABNIKOM PORTALA E-UPRAVA.....	35
6.4.1	Odgovori na vprašanja preko elektronske pošte	36
6.4.2	Odgovori na vprašanja preko aplikacije za urejanje življenjskih dogodkov.....	37
6.4.3	Odgovori na vprašanja preko telefonske komunikacije	37
7	ANKETA: ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S SPLETNIM PORTALOM E- UPRAVA IN KLICNIM CENTROM HALO UPRAVA	38
7.1	OSNOVNI PODATKI O ANKETIRANCIH.....	38
7.1.1	Predstavitev najpomembnejših rezultatov	41
7.2	ZADOVOLJSTVO ANKETIRANCEV S KLICNIM CENTROMHALO UPRAVA	41
7.2.1	Predstavitev najpomembnejših rezultatov	48
7.3	UČINKOVITOST SPLETNEGA PORTALA E-UPRAVA.....	48
7.3.1	Predstavitev najpomembnejših rezultatov	54
8	PREDSTAVITEV REZULTATOV IN PREDLOGI ZA IZBOLJŠANJE	55
9	ZAKLJUČEK	58
	LITERATURA IN VIRI.....	60

PRAVNI VIRI	61
DRUGI VIRI	61

KAZALO PONAŽORITEV

KAZALO GRAFIKONOV

Grafikon 1: Starost anketirancev (v %)	39
Grafikon 2: Dosežena izobrazba (v %)	40
Grafikon 3: Zaposlitveni status (v %)	41
Grafikon 4: Poznavanje klicnega centra Halo uprava (v %).....	42
Grafikon 5: Od kod poznajo klicni center Halo uprava (v %).....	43
Grafikon 6: Podatki ali so kdaj klicali v klicni center (v %)	44
Grafikon 7: Zadovoljstvo z odgovorom (v %).....	45
Grafikon 8: Ali vedo kakšne informacije lahko dobijo v klicnem centru (v %)	46
Grafikon 9: Podatki o tem kakšen odgovor pričakujejo s strani klicnega centra (v %) %)	47
Grafikon 10: Poznavanje portala e-uprava (v %)	49
Grafikon 11: Podatki o tem ali so že kdaj uporabili portal e-uprava (v %).....	50
Grafikon 12: Zadovoljstvo z odgovorom (v %).....	51
Grafikon 13: Podatki o tem ali so že kdaj oddali kakšno vlogo v elektronski obliki (v %) %)	52
Grafikon 14: Podatki o tem ali zaupajo poslovanju v elektronski obliki (v %)	53
Grafikon 15: Podatki o tem ali menijo da bosta portal e-uprava in klicni center Halo uprava, pripomogla k zmanjšanju čakalnih vrst (v %)	54

KAZALO SHEM

Shema 1: Koncept nudenja pomoči uporabnikom državnega portala e-uprava	36
--	----

KAZALO TABEL

Tabela 1: Poti in aktivnosti za odpravo administrativnih ovir	21
Tabela 2: Starost anketirancev	38
Tabela 3: Dosežena izobrazba	39
Tabela 4: Zaposlitveni status	40
Tabela 5: Poznavanje klicnega centa Halo uprava	42
Tabela 6: Od kod poznajo klicni center Halo uprava	43
Tabela 7: Podatki ali so kdaj klicali v klicni center	44
Tabela 8: Zadovoljstvo z odgovorom	45
Tabela 9: Ali vedo kakšne informacije lahko dobijo v klicnem centru	46
Tabela 10: Podatki o tem kakšen odgovor pričakujejo s strani klicnega centra	47
Tabela 11: Poznavanje portala e-uprava	48
Tabela 12: Podatki o tem ali so že kdaj uporabili portal e-uprava	49
Tabela 13: Zadovoljstvo z odgovorom	50
Tabela 14: Podatki o tem ali so že kdaj oddali kakšno vlogo v elektronski obliki	51
Tabela 15: Podatki o tem ali zaupajo poslovanju v elektronski obliki	52
Tabela 16: Podatki o tem ali menijo da bosta portal e-uprava in klicni center Halo uprava, pripomogla k zmanjšanju čakalnih vrst	53

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Anketni vprašalnik	63
-------------------------------------	----

SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC

OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development
OZN	Organizacija združenih narodov
EU	Evropska unija
ZEPEP	Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu
ZUP	Zakon o upravnem postopku
MJU	Ministrstvo za javno upravo
UR.L. RS	Uradni list Republike Slovenije
SREP	Strategija razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc
AN SREP	Akcijski načrt strategije razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc
EFQM	European Foundation for Quality Management
EQA	European Quality Assurance
PRSPO	Priznanja RS za poslovno odličnost
CAF	Common Assessment Framework
ISO	International Organization for Standardization
MORS	Ministrstvo za obrambo Republike Slovenije
RS	Republika Slovenija
ZDIJZ	Zakon o dostopu do informacij javnega značaja
IJZ	Informacija javnega značaja
OAO	Odprava administrativnih ovir
IKT	Informacijsko komunikacijska tehnologija
eVEM	Državni portal za podjetja in podjetnike
JU	Javna uprava
DDV	Davek na dodano vrednost
D.O.O.	Družba z omejeno odgovornostjo
SKUP	Sektor za kontakte z uporabniki
ŽD	Življenjski dogodki
KC	Klicni center
MIO	Milijon
EVT	Enotna vstopna točka
CVI	Center Vlade za informatiko

SEZNAM SLOVENSКИH PREVODOV TUJIH IZRAZOV

OECD	Organizacija za gospodarsko sodelovanje in razvoj
EFQM	Model odličnosti
EQA	Evropska nagrada za kakovost
CAF	Skupni ocenjevalni okvir
ISO	Standard kakovosti

1 UVOD

Javna uprava ima zelo pomembno vlogo v državi, saj je med pomembnejšimi usmerjevalci družbenega razvoja. Zelo številčna je po deležu aktivnega prebivalstva, ki ga zaposluje, ima zelo široko območje dejavnosti, in navsezadnje, za svoje delovanje potroši velik del proračunskih sredstev. Prehod v 21. stoletje in razvoj tehnologije sta prisilila javno upravo k pripravi reform za vpeljavo tehnoloških sprememb v svoje procese in usmeritvi proračunskih sredstev v razvoj novih tehnologij za doseg ciljev reforme. Med cilji reforme so:

- razvoj javne službe ki je usmerjena k uporabniku ter
- koriščenje zmogljivosti moderne informacijske tehnologije.

Ob upoštevanju zastavljenih ciljev je začela javna uprava usmerjati svoje storitve k uporabnikom ter izkoriščati zmogljivosti moderne informacijske tehnologije z uvedbo elektronskega poslovanja. Za doseg teh ciljev pa je bilo potrebno javno upravo temeljito prenoviti.

Prenova javne uprave je zapleten proces, ker zajema zelo široko področje, v katero je vključeno veliko sistemov in organizacij. Za uspešno izvedbo prenove je potrebno zastaviti dosegljive cilje in konkretne akcijske plane za doseg le-teh. Prenova javne uprave se je najprej začela z reformo, v kateri so zastavljene spremembe poslovanja javne uprave. Namen reforme je ponuditi uporabniku čim bolj enostavne, hitre in kakovostne storitve.

Kakovost storitev, javna uprava poskuša doseči z različnimi ukrepi. Da jo označimo za kakovostno, je potrebno najprej določiti načine meritve te kakovosti. Iz zasebnega sektorja so v javni sektor vpeljali modele za samoocenjevanje in standarde kakovosti. S pomočjo teh je dana možnost ocenjevanja kakovosti delovanja javne uprave in jo primerjal z drugimi.

Kakovost upravnih storitev pa se lahko doseže le z uspešnim izvajanjem sprememb. Ena temeljnih sprememb je usmerjenost k uporabniku. Storitve morejo biti za uporabnika čim bolj enostavne, zanesljive, cenovno sprejemljive in dostopne. Za doseg teh ciljev je bilo potrebno v javno upravo uvesti elektronsko poslovanje. Zato je uveden državni portal e-uprava, ki je s seboj prinesel nekatere ključne spremembe, ki se nebi, ali bi se veliko počasneje uvajale. Javna uprava bi bila še vedno zelo birokratska, delo uradnikov pa bi bilo še vedno slabo nadzorovano. Brez portala bi bil tok informacij počasen, izmenjava podatkov med organi bi bila otežena, slabši bi bil nadzor nad delovanjem države. Portal e-uprava pomaga pri izboljšanju kakovosti javne uprave, predvsem z vidika prijaznejših storitev. Z njegovo pomočjo je uporabnikom prihranjena odvečno pot, dodatne stroške, v postopkih pa jim je omogočeno pridobivanje informacij na enem mestu in nasploh olajša uporabo javnih storitev. Storitve javne uprave so sedaj dosegljivejše, hitreje opravljene in narejene po meri uporabnika, tako da ti nimajo več občutka da so le »številka«, ampak pomembni členi, s katerimi javna uprava aktivno sodeluje.

Razvoj državnega portala in vedno večje število uporabnikov je privedlo k potrebam po nujenju pomoči tudi preko drugih komunikacijskih kanalov. Pristojni so se odločili za uvedbo klicnega centra (KC) Halo uprava, ki bi uporabnikom bil dostopen 24 ur na dan, vse dni v tednu in bi jim nudil pomoč pri iskanju informacij in odgovorov na splošna vprašanja. Namen vzpostavitve klicnega centra je bil, poleg nujenja pomoči, še spodbuditi uporabnike k uporabi alternativnih poti pri urejanju upravnih zadev in večji kakovosti javnih storitev.

Enotni kontaktni center ima nalogo, da uporabnikom pomaga pri iskanju informacij po državnih portalih. Svetuje jim, kako določeni postopek izpeljati od začetka do konca, pri bolj specifičnih vprašanjih jih obrne na pristojni organ. Klicni center Halo uprava ima zelo pomembno funkcijo, saj uporabnike seznanja z možnostmi opravljanja storitev preko elektronskih poti in jim tako lajša poslovanje z javno upravo. Z ozaveščanjem uporabnikov klicni center omogoča večjo prepoznavnost e-storitev, in promovira uporabo elektronskih rešitev pri poslovanju z javno upravo.

Glede na namen vzpostavitve klicnega centra in portala e-uprava je rdeča nit diplomske naloge ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov z elektronskimi storitvami javne uprave. Iz tega bo moč ugotoviti ali klicni center Halo uprava in državni portal e-uprava pripomoreta k boljši kakovosti upravnih storitev. Kakovost je dinamičen pojav, ki se nenehno spreminja. Storitve je za uporabnika kakovostna, če opravi tisto, za kar je predvidena in se odziva na njegove potrebe. Prav tako pomembno je, da državljani te storitve poznajo, jih v čim večji meri uporabljajo. Prav tako jih je potrebno vzpodbujati in vključevati v aktivni proces delovanja javne uprave

Za izhodišča sem si postavila naslednje hipoteze:

Hipoteza 1: Anketiranci so z odgovori, ki jih dobijo preko klicnega centra Halo uprava in spletnega portala e-uprava zadovoljni.

Hipoteza 2: Klicni center Halo uprava in spletni portal e-uprava anketiranci dobro poznajo.

Hipoteza 3: Anketiranci zaupajo poslovanju v elektronski obliki.

Hipoteze sem potrdila oz. ovrgla s pomočjo podatkov pridobljenih v anketi, ki sem izvedla med naključno izbranimi mimoidočimi. V anketi sem mimoidoče spraševala, ali poznajo klicni center Halo uprava in spletni portal e-uprava, so storitvi že kdaj uporabili in če so bili z odgovori zadovoljni. Zanimalo me je še ali so se uporabniki, že kdaj poslužili poslovanja v elektronski obliki in če uporabniki zaupajo takemu načinu poslovanja. Na koncu sem jih še povprašala ali menijo, da bosta ta dva načina komunikacije z javno upravo omogočala zmanjševanje dolgih vrst pri urejanju postopkov pri državnih organih.

Cilj diplomske naloge je predstaviti elektronske storitve javne uprave, ki so posledica izpeljanih reform, ter na kakšen način želi javna uprava približati storitve svojim uporabnikom, katere nove načine komunikacije ponuja in kaj nove storitve pomenijo za

uporabnika. Na podlagi ankete želim dokazati, da storitvi, enotni kontaktni center in državni portal e-uprava, pomagata pri izboljšanju kakovosti upravnih storitev, da so uporabniki s storitvami zadovoljni, kljub temu pa je še vedno veliko priložnosti za večjo prepoznavnost. Stremeti je potrebno k temu, da bi se čim več državljanov posluževalo nestandardnih načinov poslovanja z javno upravo.

Izdelala sem anketni vprašalnik na katerega je odgovorilo 100 naključno izbranih mimoidočih, različnih izobrazb in starosti. Rezultate vzorcev sem tako posplošila za celotno populacijo in jih primerjala s podobnimi anketami, ki so se izvajale preko spletnega portala e-uprava. Vse dobljene podatke sem prikazala s pomočjo tabel in grafikonov, vsakega posebej komentirala, prikazala najpomembnejše podatke ter na podlagi tega potrdila ali ovrгла postavljene hipoteze.

Pri izdelavi diplomskega dela sem uporabila teoretično metodo, metodo anketiranja, izkustveno metodo ter metodo obdelave in prikazovanja podatkov.

Pri teoretični metodi sem v drugem poglavju predstavila osnovne pojme, ki se pojavljajo v diplomski nalogi, za lažje razumevanje vsebine. V tretjem poglavju sem opisala ključne zakone za elektronsko poslovanje. V četrtem poglavju so predstavljeni cilji reforme javne uprave in ukrepi za izboljšanje kakovost upravnih storitev. Peto in šesto poglavje se nanašata na predstavitvi klicnega center Halo uprava in spletnega portal e-uprava. Opisala sem njun nastanek in razvoj, zakaj je prišlo do njune vzpostavitve, kako pomagata uporabnikom pri poslovanju z javno upravo in posledično kako pripomoreta k boljši kakovosti upravnih storitev.

V sedmem poglavju so predstavljeni podatki iz ankete na tabelarni in grafični način. Zastavljene hipoteze v tem poglavju zavržem ali potrdim. Pri tem sem uporabila metodo obdelave in prikazovanja podatkov ter izkustveno metodo, pri kateri sem uporabila vse znanje in izkušnje, ki sem jih pridobila v času opravljanja obvezne študijske prakse v klicnem centru Halo uprava, kjer sem bila del ekipe od samega začetka pa do izteka pogodbe z podjetjem Mobitel d.d.. V tem delu so predstavljeni podatki v kakšnem obsegu so anketiranci seznanjeni s klicnim centrom in državnim portalom, ali storitve uporabljajo ter v kolikšni meri. Vse dobljene rezultate v nadaljevanju še interpretiram in omenim nekaj težav s poznavanjem storitev s strani anketirancev.

V perspektivnem delu potrdim ali ovržem hipoteze ter predlagam konkretne rešitve za izboljšanje prepoznavnosti klicnega centra in državnega portala.

V zaključku podam vse svoje ugotovitve in spoznanja do katerih sem prišla med izdelovanjem diplomskega dela.

2 OPREDELITEV POJMOV

2.1 JAVNA UPRAVA

Da bi lahko opredelili pojem javne uprave, moremo najprej opisati pojem »uprava« in »upravljanje«. Pojem upravljanje izhaja iz potrebe po doseganju skupnih ciljev. Ljudje lahko za manjše potrebe poskrbijo sami, ne morejo pa za vse potrebe. Zato so se ljudje s podobnimi interesi začeli zbirati v organizacijah. Organizacije imajo nalogo izpolnjevati cilje, katere posameznik ne more sam izpolniti in določiti pot za doseg te ciljev. Upravljanje je torej določanje ciljev organizacije in usmerjanje delovanja organizacije k dosegu teh ciljev (Virant, 2001a, str. 16).

Pojem »uprava« je ožji od »upravljanja« in ga lahko opredelimo na dva načina:

1. kot strukturno oziroma organizacijsko upravo (organizacijska ali subjektivna opredelitev),
2. kot proces oziroma dejavnost (funkcionalna ali objektivna).

Pri organizacijski obliki ugotavljamo, kateri subjekti predstavljajo upravo, pri funkcionalni pa iščemo odgovore na to, kakšna dejavnost je uprava.

Javna uprava je uprava v javnih zadevah in se uveljavlja kot posledica različnih nalog, ki jih je pričela opravljati država, pa tudi zaradi zmanjšane oblastne prisile pri opravljanju njenih funkcij (Virant, 2001b, str. 18). Pojem javne uprave je širši od državne uprave in obsega, poleg državne uprave in lokalne samouprave, tudi tiste organe in organizacije, ki opravljajo naloge v javnem interesu, financirajo pa se iz državnega proračuna. Elementi, ki določajo javno upravo so naslednji:

- država deluje preko svoje uprave;
- organizacijsko javno upravo sestavljajo državne in paradržavne organizacije;
- funkcionalno je opredeljena z izvrševanjem predpisov, izvajanjem oblasti in javnih služb;
- bistveni element je odgovornost resornih ministrstev in vlade;
- financiranje je proračunsko ali iz drugih javnih virov (skladov);
- normativno velja za javno-upravno deloma pa tudi za civilno pravo;
- uslužbenški sistem oz. sistem javnih uslužbencev (Šmidovnik, 1985, str. 170).

Značilnosti državne uprave in vsebina njenih nalog je odvisna predvsem od vloge države v družbi in od narave državnega ustroja. Pri tem je pomembno poudariti, da je vsaka konkretna država, kot najbolj splošna družbena organizacija, odgovorna, da se uresničujejo vse tiste naloge, od katerih je odvisen normalen obstoj in razvoj družbe in posameznikov.

2.2 DRŽAVNA UPRAVA

Državna uprava je le del javne uprave, ki predstavlja državo kot skupnost ljudi, ki živi na določenem območju in zadovoljuje svoje potrebe. Del javnih zadev je take narave, da zahteva vsaj posredno grožnjo in tako državna uprava izvaja državno prisilo, saj je aparat za izvrševanje monopola fizične prisile izključno v njeni pristojnosti. Ima značaj oblastne funkcije in je nosilec državne dejavnosti, kjer se pojavlja kot subjekt z močnejšo voljo. Njegova močnejša volja je v tem, da ima močnejši položaj kot stranka v določenem upravnem postopku. Tak položaj izhaja iz delovanja na podlagi pravnih norm, kajti vsako dejanje mora imeti podlago v zakonu ali drugem pravnem predpisu. Ne sme delovati samovoljno, ampak v skladu s pooblastili. Državna uprava ima nalogo upravljanja državnih zadev. Na vrhu državne uprave je vlada, ki vodi in usmerja državno upravo preko ministrstev (Golob, 2006, str. 6).

Pristojnosti državne uprave so:

- izvrševanje predpisov,
- odločanje v upravnih stvareh,
- upravni nadzor,
- zbiranje informacij,
- oblikovanje alternativ za podporo upravnega odločanja in pospeševanje gospodarstva.

Na splošno bi lahko rekli, da ima državna uprava dve funkciji:

- izvrševanje zakonov, državnega proračuna in drugih političnih odločitev Državnega zbora in Vlade,
- pripravljanje strokovnih podlag za politično odločanje Vlade in Državnega zbora.

Znotraj teh dveh temeljnih funkcij lahko ločimo več vrst nalog državne uprave. Različni teoretiki so jih klasificirali na različne načine. Osredotočili pa se bom na opredelitev nalog, ki jih določa Zakon o državni upravi (Ur.l. RS, št. 52/2002). Zakon določa, da uprava izvršuje zakone, druge predpise in akte Državnega zbora, kakor tudi predpise in druge akte Vlade. Pri opravljanju teh nalog uprava izdaja upravne predpise, upravne in druge akte ter opravlja materialna dejanja (**8. člen**). Uprava opravlja inšpekcijsko nadzorstvo nad izvajanjem zakonov in drugih predpisov ter aktov (**9. člen**), nadzoruje zakonitost dela organov lokalnih skupnosti, v zadevah ki jih je država prenesla na te organe iz pristojnosti državne uprave, pa tudi strokovnost in primernost njihovega delovanja (**10. člen**). Uprava zagotavlja opravljanje javnih služb iz pristojnosti države in nadzira izvajalce javnih služb (**11. člen**), pospešuje gospodarski, socialni, kulturni, ekološki in splošni družbeni razvoj s sprejemanjem ukrepov iz svoje pristojnosti ter s predlaganjem ukrepov Vladi ter drugim pristojnim organom (**12. člen**). Uprava za Vlado pripravlja zakone, druge predpise in akte, poročila in druga gradiva ter opravlja druge strokovne naloge, ki jih ji naloži Vlada (**13. člen**). Uprava po pooblastilu Vlade opravlja tudi strokovne in druge naloge v zvezi z upravljanjem z nepremičninami in drugim premoženjem RS (**14. člen**).

Najpomembnejše načelo pri izvajanju nalog državne uprave je načelo ustavnosti in zakonitosti. Državna uprava je v današnjem svetu eden tistih družbenih pojavov, ki odločilno vplivajo na vsa področja človekovega delovanja. Težnja sodobne uprave je zagotavljanje dobrih, odzivnih, ustreznih, skladnih in pravičnih storitev, ki jih uprava v okviru proračuna lahko nudi.

2.3 ELEKTRONSKO POSLOVANJE

Elektronsko poslovanje zajema vse vrste poslovanja na daljavo, z uporabo informacijske in komunikacijske tehnologije ter uporabo elektronskega podpisa v pravnem prometu. Koncept elektronskega poslovanja nima neke točno izoblikovane definicije. V posplošenem pomenu lahko rečemo, da gre za poslovanje preko interneta. Obstajajo različne definicije elektronskega poslovanja, ki se razlikujejo glede na aktivnosti, ki jih vključujejo v svoje poslovanje.

S samo definicijo elektronskega poslovanja se ukvarja tudi Evropska komisija in opredeljuje elektronsko poslovanje kot katerokoli obliko poslovne transakcije, v kateri stranke delujejo elektronsko, namesto da bi si pošiljale »telesna« sporočila ali da bi bile v neposrednem stiku.

Znotraj organizacije OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development – Organizacija za gospodarsko sodelovanje in razvoj) pa se elektronsko poslovanje nanaša na vse oblike transakcij, ki so povezane s komercialnimi aktivnostmi podjetij, posameznikov in slonijo na procesiranju in transmisiji digitalnih podatkov v obliki teksta, zvoka in vizualnih podob.

Elektronsko poslovanje ne pomeni samo predstavitve svojih domačih strani, ampak tudi pridobitev in ohranjanje zaupanja strank v nudenje elektronskih storitev. V nasprotju z gospodarskimi subjekti predstavlja nudenje elektronskih storitev za državno upravo trd oreh, saj se mora pri uvajanju le teh strogo držati zakonov in zakonskih predpisov.

2.4 ELEKTRONSKA UPRAVA

Elektronska uprava je posledica elektronskega poslovanja v javni upravi, saj uvajamo poslovanje preko interneta med organi javne uprave in drugimi uporabniki javnih storitev. Elektronska uprava je nabor upravnih storitev, ki so državljanom ponujena za poslovanje preko drugih komunikacijskih kanalov kot doslej. Z sodobnejšimi načini poslovanja poskušajo uvesti nove načine komunikacije med uporabniki, občani in organizacijami z namenom, da bi izboljšali učinkovitost, dostopnost in cenejšo uporabo upravnih storitev.

Bistvo e-uprave je, da ljudem čim bolj približa funkcije javne uprave. To doseže tako, da jim ponudimo storitve 24 ur na dan, sedem dni na teden in 365 dni na leto. Pri e-upravi ni

uradnih ur, ni »neprijaznih« uradnikov, ni čakanja v vrstah ter ni nepotrebnege tekanja od vrat do vrat (Vintar, 2001, str. 325-329). Na ta način so storitve kvalitetnejše, hitrejše, cenejše, prijaznejše in bolj prilagojene uporabniku. Poleg tega e-uprava omogoča državljanom, da na nek način vplivajo na državno politiko oz. celo sodelujejo v njej.

2.5 ELEKTRONSKA DEMOKRACIJA

Elektronska demokracija je model demokracije, ki državljanom omogoča, da s pomočjo elektronskih medijev (torej radia, televizije in še zlasti interneta) pridobijo informacije o dogajanju v državi in državnih institucijah, da informacije analizirajo in svoje predloge preko elektronskih medijev posredujejo ustreznim državnim organom.

Državljeni torej na hiter in enostaven način izvedo, s čim se javna oblast ukvarja, katere projekte pripravlja, kateri pravni akti so v zakonodajni proceduri in podobno. S tem, ko pridobijo čim več informacij, lahko analizirajo cilje in posledice pravnih aktov ter pozitivne in negativne plati (ne)izvedbe posameznih projektov. Glede na svoje vrednote in stališča lahko tudi neposredno izrazijo svoja mnenja predstavnikom, ki morajo upoštevati mnenje državljanov (oz. večinsko mnenje). Državljeni izrazijo svoje mnenje preko elektronskih medijev, kjer se lahko javno soočijo s predstavniki državljanov ali z ostalimi državljani ter tako dosežejo najboljšo odločitev.

Sodelovanje v takšnem modelu demokracije zahteva nekatere predpogoje:

- državljani, ki v njem sodelujejo, morajo biti, glede posamezne tematike, čim boljše informirani;
- na mestu, kjer se soočajo mnenja državljanov, (forum) morajo participatorji upoštevati določena pravila – spoštovati mnenja uporabnikov. Prepovedan je uporaba žalitev ipd.;
- izvoljeni predstavniki državljanov morajo njihova mnenja o določenem problemu, upoštevati pri svojih odločitvah.

V prihodnosti lahko e-demokracija omogoči vključevanje državljanov v volitve ali referendum z uporabo internetnih tehnologij. V drugih državah že raziskujejo, kako bi povečali volilno udeležbo s pomočjo novih možnosti (elektronske volitve).

Problemi e-demokracije, ki se pojavljajo, so:

- dejanska (ne)obveščenost posameznikov kot temelj verodostojnosti za njihovo odločanje,
- interesi posameznikov na oblasti,
- sedanja nenaklonjenost državljanov do elektronskih volitev,
- informacijska tehnologija je podvržena zlorabam in
- preobremenjenost sistemov ob aktivnem sodelovanju državljanov (Silič et al., 2001, str. 153).

3 PRAVNE PODLAGE ZA UVEDBO ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA

3.1 ZAKON O ELEKTRONSKEM POSLOVANJU IN ELEKTRONSKEM PODPISU (UR.L. RS, ŠT. 57/2000)

Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP) je ključni zakon za nemoteno delovanje elektronskega poslovanja. ZEPEP je stopil v veljavo 22.08.2000 in ureja področje, ki ga do takrat tako ni urejalo nobeno področje. Zakon ureja področje poslovanja v elektronski obliki na daljavo z uporabo informacijske in komunikacijske tehnologije in uporabo elektronskega podpisa v pravnem prometu. Poslovanje v elektronski obliki se uporablja tudi v sodnih, upravnih in drugih podobnih postopkih, če zakon tega ne določa drugače.

Sam ZEPEP je usklajen s smernicami Evropske unije, Komisije OZN za mednarodno gospodarsko pravo o elektronskem poslovanju in z enotnimi pravili za elektronske podpise. ZEPEP pod posebnimi pogoji priznava enako veljavo elektronskemu podpisu kot jo ima v papirnatem svetu lastnoročni podpis. ZEPEP je namenjen gospodarskim subjektom, državljanom in državnim organom.

Poleg pravne ureditve elektronskega poslovanja je namen ZEPEP, da spodbuja tehnološki razvoj elektronskega poslovanja in tako odstrani normativne ovire za elektronsko poslovanje s poudarkom na izenačitvi zanesljivih elektronskih oblik s klasično papirno obliko.

ZEPEP vsebuje 55 členov, ki so razvrščeni v pet poglavij. V prvem poglavju so opredeljeni posamezni izrazi, kot na primer opredelitev elektronskega podpisa (**2. člen**), da je niz podatkov v elektronski obliki, ki je vsebovan, dodan ali logično povezan z drugimi podatki, in je namenjen preverjanju pristnosti teh podatkov in identifikaciji podpisnika. Poleg samih izrazov pa je opredeljeno tudi e-poslovanje.

V drugem poglavju je opredeljena uporaba in hramba podatkov v elektronski obliki, njihova veljavnost in dokazna vrednost, Poleg tega je opredeljeno tudi poslovanje z elektronskimi sporočili. Določbe tretjega poglavja so namenjene elektronskemu podpisu in delu overiteljev, ki so nujen pogoj za uporabo elektronskih podpisov. Kazni zaradi neupoštevanja določil ZEPEP, zaradi česar je ogrožena zanesljivost in varnost elektronskega poslovanja, so opredeljene v četrtem poglavju. Peto poglavje vsebuje predhodne in končne določbe.

Bistvo ZEPEP bom predstavila na podlagi njegovih načel:

1. *Načelo nediskriminacije elektronske oblike* je vsebovano predvsem v **4. in 14. členu**, kjer se elektronskim dokumentom, elektronskim sporočilom, podatkom in elektronskemu podpisu ne sme odreči pravnih posledic samo zato, ker so v elektronski obliki. To pomeni, da sta papirna in elektronska oblika smiselno izenačeni ter da sodišča in državni organi pri presoji dokazov ne smejo zavreči dokaznega gradiva zgolj zaradi njegove elektronske oblike.
2. *Načelo odprtosti oziroma tehnološke nevtralnosti* zagotavlja, da se ZEPEP ne nanaša zgolj na eno od vrst tehnologije ali zgolj na sedanje rešitve, temveč ostaja splošen in zato uporaben za daljše časovno obdobje in nove tehnologije. Hitremu in raznolikemu tehnološkemu razvoju sledi tudi načelo dvojnosti, ki dovoljuje uporabo različnih tehnoloških rešitev z različno zanesljivostjo in s tem tudi različnimi pravnimi posledicami uporabe takšnih rešitev.
3. *Načelo pogodbene svobode strank* omogoča strankam, da se dogovorijo in svoja razmerja uredijo drugače. Tako zakon izrecno določa, da ne velja za zaprte sisteme, v katerih stranke s pogodbo vnaprej uredijo vse bistvene značilnosti delovanja sistema. Pogodbene stranke tako pri elektronskem poslovanju v zaprtih sistemih niso vezane zgolj na v zakonu predvidene rešitve.
4. *Načelo varstva osebnih podatkov* sledi najnovejšim pravilom, uveljavljenim v Sloveniji in Evropski uniji glede varstva osebnih podatkov, ki so v elektronskem svetu še bolj izpostavljeni.
5. *Načelo varstva potrošnikov* varuje povprečnega potrošnika, ki brez veliko tehnološkega znanja v zapletenem elektronskem poslovanju, teže uveljavlja svoje pravice in nalaga ponudnikom storitev posebno skrb za potrošnika.
6. *Načelo mednarodnega priznavanja* omogoča enostavno medsebojno priznavanje elektronskih dokumentov in podpisov ter s tem enostavno vključevanje slovenskega v mednarodno gospodarstvo. Mednarodno priznavanje pravnih učinkov podatkov in podpisov v elektronski obliki je namreč izredno pomembno, saj elektronsko poslovanje izrazito ignorira državne meje oziroma meje med posameznimi pravnimi sistemi (MJU, 2010).

Na podlagi zakona je bila sprejeta uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje (UR.L. RS, št. 77/00 in 2/01), ki podrobneje razčlenjuje določbe zakona. Uredba določa na primer:

- merila, ki se uporabljajo za presojanje izpolnjevanja zahtev za delovanje overiteljev, ki izdajajo kvalificirana potrdila,
- podrobneje so določene vsebine notranjih pravil overiteljev, ki izdajajo kvalificirana potrdila,
- podrobneje so določeni tehnični pogoji za elektronsko podpisovanje in preverjanje varnih elektronskih podpisov, časovne veljavnosti kvalificiranih potrdil.
- Določeni so tudi podrobnejši pogoji za uporabo varnih časovnih žigov, vrsto in uporabo označbe akreditiranih overiteljev ter pogoje za elektronsko poslovanje v javni upravi.

3.2 ZAKON O SPLOŠNEM UPRAVNEM POSTOPKU (UR.L. RS, ŠT. 80/1999)

Zakon je izrednega pomena za upravne in druge državne organe, organe samoupravnih lokalnih skupnosti in nosilce javnih pooblastil, kadar v upravnih zadevah odločajo o pravicah, obveznostih ali pravnih koristih posameznikov, pravnih oseb in drugih strank. V **63. členu** je določeno, da se lahko vloga v elektronski obliki, ta mora biti podpisana z varnim elektronskim podpisom s kvalificiranim potrdilom. Vloga v elektronski obliki se vlogi tako, da se pošlje po elektronski poti informacijskemu sistemu organa ali enotnemu informacijskemu sistemu za sprejem vlog, vročanje in obveščanje. Informacijski sistem vložniku samodejno potrdi prejem vloge. Organ mora vloge v elektronski obliki sprejeti, če te možnosti nima, jo mora vzpostaviti.

Način vročanja (**83. člen**) je možen tudi po elektronski poti. Stranka lahko organu sporoči, da želi vročitev dokumentov po elektronski poti. Če stranka zahtevo za uvedbo postopka organu pošlje v elektronski obliki, se šteje, da želi vročanje v elektronski obliki, dokler ne sporoči drugače.

3.3 UREDBA O UPRAVNEM POSLOVANJU (UR.L. RS, ŠT. 20/2005)

Uredba o upravnem poslovanju ureja obseg delovnih in poslovnih časov, ter uradnih ur, uporabo prostorov in dokumentarnega gradiva, komunikacijo s strankami in drugimi javnostmi, izvajanje uradnih dejanj, poslovanje v jezikih in nadzor nad izvajanjem uredbe. Za poslovanje v elektronski obliki je ta uredba pomembna, ker definira, kateri dokumenti so lahko v elektronski obliki ter kakšni pogoji morejo biti izpolnjeni. Uredba določa na kakšen način se morajo zagotavljati splošne informacije, ki so dostopne preko svetovnega spleta. Za stranke v postopku je ta uredba zelo pomembna, ker jim daje pravico vpogleda v postopke preko elektronske poti ter lahko, prav tako v digitalni obliki, izkazujejo svojo identiteto. Državnim organom nalaga obvezen sprejem vlog v elektronski obliki in medsebojno izmenjevanje podatke po elektronski poti.

Uredba je razdeljena na 12 sklopov in vsebuje 233 členov. V nadaljevanju bom predstavila tiste sklope in člene uredbe, ki so pomembne za elektronsko poslovanje.

V prvem sklopu so predstavljene splošne določbe. **2. členu** definira pojme, ki v 6. točko opredeljujejo kateri dokumenti so dovoljeni v elektronski obliki. Dokumenti v elektronski obliki so vsi dokumenti, ki so zapisani v elektronski (digitalni ali analogni) obliki in so prejeti po elektronski poti ali na fizičnem nosilcu elektronskih podatkov oziroma so izdelani pri organu v elektronski obliki.

Drugi sklop uredbe ureja poslovanje s strankami. V **7. členu**, ki se nanaša na zagotavljanje splošnih informacij, zapisano, da mora organ zagotavljati splošne informacije o upravnih storitvah brezplačno preko svetovalcev za pomoč strankam oz. preko drugih javnih uslužbencev, v obliki pisnih informacij (brošure, zloženke, itd.), ki so strankam dostopne v sprejemnih prostorih in na drugih ustreznih mestih ter preko

svetovnega spleta na enotnem državnem portalu e-uprava in na spletišču organa. **8. člen** opredeljuje življenjske, poslovne, uslužbenske in sorodne dogodke kjer je zapisano, da organi pripravijo informacije o storitvah, razvrščene po življenjskih, poslovnih, uslužbenskih in sorodnih dogodkih, v skladu s strukturo in na podlagi obrazca, ki ju določi minister, pristojen za javno upravo, ter jih objavijo na svojem spletišču. Osnovne podatke in spletno povezavo na posamezne informacije, pa elektronsko posredujejo v informatizirano zbirko državnega portala e-uprava. Organi so dolžni posodobiti spletišča ob vsaki spremembi področne zakonodaje ali organizacije svojega poslovanja. Organi morajo najmanj dvakrat letno preveriti točnost in aktualnost navedb o teh dogodkih ter delovanje spletnih povezav. Pripravo dogodkov koordinirajo pristojna ministrstva za vse organe in izvajalce javnih služb na svojem področju, delo pristojnih ministrstev pa usklajuje minister, pristojen za javno upravo. Način priprave in posredovanja informacij o storitvah na enotnem državnem portalu e-uprava določi minister, pristojen za javno upravo. **20. člen** določa pogoje za elektronski vpogled v potek postopka. Organi zagotavljajo strankam, ki se identificirajo s kvalificiranim potrdilom za overjanje varnega elektronskega podpisa, elektronski vpogled v potek postopka preko enotnega državnega portala e-uprava. Organi posredujejo v informacijski sistem za sprejem vlog, vročanje in obveščanje iz svojih informatiziranih evidenc dokumentarnega gradiva in informatiziranih zbirk za podporo postopkom in storitvam podatke v elektronski obliki, glede vseh upravnih postopkov in drugih storitev v zvezi s posamezno stranko. **110. in 111. člen** določata pogoje in tehnološke zahteve za sprejem vlog v elektronski obliki za poslovne uporabnike. Tehnološke zahteve določa minister, pristojen za javno upravo. Poslovni ponudnik mora zahteve glede tehnološke oblike zapisa vloge in postopka izmenjave podatkov izpolnjevati, da lahko posreduje vloge strank v elektronski obliki v sprejem informacijskemu sistemu za sprejem vlog, vročanje in obveščanje. Minister, pristojen za javno upravo, uvrsti ponudbo poslovnih ponudnikov, ki morajo v celoti izpolnjevati tehnološke zahteve in pogoje ter predložiti potrdilo ali izjavo pristojnega organa o pravilnosti oziroma sprejemljivosti obrazcev za vloge v elektronski obliki, v vsebino življenjskih oziroma poslovnih dogodkov na enotnem državnem portalu e-uprava. Zelo pomemben je **112. člen**, ki nalaga obvezen sprejem vlog v elektronski obliki. Določa se, da so vsi organi dolžni sprejemati vloge v elektronski obliki od sistema za sprejem vlog, vročanje in obveščanje, ki jih ta sistem za posamezen organ prejme od stranke ali v imenu stranke od poslovnega ponudnika. Sprejem pošte v vloge v elektronski obliki uporabljajo tudi svoj informacijski sistem, so dolžni zagotoviti, da informacijski sistem sprejema tudi vloge, oddane preko poslovnih ponudnikov. Organi morajo zagotoviti obrazce vlog za vse upravne postopke in druge upravne storitve v elektronski obliki (**114. člen**). Poleg tega morajo organ sprejem vlog tudi na podlagi obrazcev v elektronski obliki, ki jih stranke lahko izpolnijo na enotnem državnem portalu e-uprava ali v informacijskih rešitvah poslovnih ponudnikov ter jih posredujejo centralnemu informacijskemu sistemu za sprejem vlog, vročanje in obveščanje.

Prejem pošte v elektronski obliki (**117. člen**) se potrdi s povratnim sporočilom v elektronski obliki, ki vsebuje navedbo prejetega sporočila ali njegovo celotno vsebino, datum in varen elektronski podpis organa, overjen s kvalificiranim potrdilom. To izvrši centralni informacijski sistem za sprejem vlog, vročanje in obveščanje, informacijski

sistem organa samodejno ali javni uslužbenec, ki sprejema pošto. Če stranka zahteva potrdilo o sprejemu vloge preko elektronske pošte, ji potrdilo o tem izda javni uslužbenec, pooblaščen za sprejem pošte v elektronski obliki. Če stranka zahteva potrdilo o sprejemu vloge preko spletnega obrazca ali na drug samodejen način, potrdilo o tem izda informacijski sistem samodejno. Obliko potrdila določi minister, pristojen za javno upravo. Če stranka zahteva potrdilo o prejemu elektronskega sporočila, poslanega na osebni elektronski naslov javnega uslužbenca, ta javni uslužbenec zahtevo skupaj z elektronskim sporočilom posreduje glavni pisarni, ki izda potrdilo o prejemu.

Na državnem portalu e-uprava morajo biti, po **223. členu**, vsi življenjski dogodki izpisani tudi v italijanskem in madžarskem jeziku, enako velja za osnovne informacije o portalu e-uprava. Prav tako pa morajo biti pripravljene tudi elektronski obrazci za oddajo vlog preko spleta in na spletu objavljeni podatki o upravnih storitvah organa, v italijanskem in madžarskem jeziku.

3.4 ZAKON O VARSTVU OSEBNIH PODATKOV (UR.L. RS, ŠT. 86/2004)

Zakon o varstvu osebnih podatkov je stopil v veljavo 01.01.2005. Z zakonom so določene (**1. člen**) pravice, obveznosti, načela in ukrepi, s katerimi se preprečujejo neustavni, nezakoniti in neupravičeni posegi v zasebnost in dostojanstvo posameznika pri obdelavi osebnih podatkov. Osebni podatek (**6. člen**) je katerikoli podatek, ki se nanaša na posameznika, ne glede na obliko, v kateri je izražen. **4. člen** govori o prepovedi diskriminacije, saj je varstvo osebnih podatkov zagotovljeno vsakemu posamezniku ne glede na narodnost, raso, barvo, veroizpoved, etnično pripadnost, spol, jezik, politično ali drugo prepričanje, spolno usmerjenost, premoženjsko stanje, rojstvo, izobrazbo, družbeni položaj, državljanstvo, kraj oziroma vrsto prebivališča ali katerikoli drugo osebno okoliščino. Obdelovanje osebnih podatkov je možno le na podlagi zakon ali če je za obdelavo določenih osebnih podatkov podana osebna privolitev posameznika (**8. člen**). Namen obdelave mora biti določen v zakonu. Če pa se obdelujejo podatki na podlagi osebne privolitve posameznika mora biti posameznik predhodno pisno ali na drug ustrezen način seznanjen z namenom obdelave. Pri izmenjavi osebnih podatkov preko telekomunikacijskih omrežij morajo biti podatki ustrezno zavarovani (**14. člen**) z uporabo kriptografskih metod in elektronskega podpisa, tako da je zagotovljena njihova nečitljivost oziroma neprepoznavnost med prenosom.

Javna uprava ima na voljo veliko količino osebnih podatkov in pri uvajanju elektronskega poslovanja morajo biti še posebej pozorni, da nebi prišlo do zlorab ali nezakonitega prisvajanja osebnih podatkov.

4 PRENOVA JAVNE UPRAVE

4.1 REFORMA JAVNE UPRAVE

Slovenija je morala, na poti v Evropsko unijo slediti tehnološkemu impulzu, ki je bil posledica prehoda v informacijsko družbo. Zato je bilo nujno uvesti reforme, ki bi izboljšale delovanje javne uprave in v njo vpeljala elektronsko poslovanje. Reforma javne uprave je strukturna reforma na menedžerski, kadrovski, informacijski, zakonodajni in organizacijski ravni. Cilji preobrazbe slovenske javne uprave so (Bohinc, 2000, str. 1):

- kakovostnejše izvajanje nalog in učinkovitejši nadzor ter boljše uveljavljanje odgovornosti;
- razvoj javne službe, ki bo usmerjena k uporabniku in izboljšanje položaja javnih uslužbencev;
- koriščenje zmogljivosti moderne informacijske tehnologije;
- izboljšanje kakovosti pravne regulative in krepitev usmerjevalne in spremljevalne funkcije upravnega sistema.

Sodobna javna uprava deluje po načelu zakonitosti in usmerjenosti k uporabniku, poleg tega pa mora biti politično nevtralna, strokovna in učinkovita. Nuditi mora hitre in učinkovite javne storitve ter delovati po načelu ekonomičnosti. Predvsem je pomembno, da zagotavlja čim večjo kvaliteto in kvantiteto ob določeni porabi javnih sredstev, oziroma porabiti čim manj javnih sredstev za določene cilje. Prilagoditi se mora potrebam demokratične državne ureditve in ne sme delovati kot strošek, ampak kot pomemben dejavnik gospodarskega in ekonomskega razvoja države.

Glede na temo diplomske naloge je predvsem pomembno, da predstavim cilje reforme, ki se nanašajo na bolj kvalitetno izvajanje nalog in učinkovitejši nadzor ter boljše uveljavljanje odgovornosti javne uprave. Cilji so še kakovostnejše izvajanje nalog; izboljšanje kakovosti pravne regulative in krepitev usmerjevalne in spremljevalne funkcije upravnega sistema. Z reorganizacijo delovanja javne uprave so se odprle nove priložnosti za posameznike in podjetja, ki podpirajo razvoj telekomunikacijske in informacijske industrije. Ključni cilji javne uprave so skladni s Strategijo razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc (v nadaljevanju SREP), ki je sprejeta za določeno obdobje. Za obdobje od leta 2001 do 2004 so bili cilji predvsem uvedba elektronskega poslovanja in zagotovitev enotne opreme po delovnih mestih, povezava administrativnih registrov in uvedba aplikacij za skupne funkcije uprave po njenih delovnih področjih. Bistvo uvedbe elektronskega poslovanja v javno upravo je bilo zagotoviti enostaven, hiter, kakovosten in poceni dostop državljanom in gospodarskim subjektom do informacij in storitev javne uprave, s pomočjo sodobne informacijsko

telekomunikacijske tehnologije ter zagotoviti večjo preglednost in učinkovitost dela javne uprave.

Namen SREP-a je določiti cilje in poti za nadaljnje uresničevanje novih in že zastavljenih dejavnosti razvoja elektronskega poslovanja v javni upravi. SREP prinaša napredne pristope in bistvene premike pri razumevanju pomena elektronskega poslovanja z namenom, da se premostijo današnje omejitve, ki upočasnjujejo razvoj elektronskega poslovanja. Vizija strategije je zagotoviti vsem uporabnikom prednosti, ki jih prinaša elektronsko poslovanje v javni upravi, za njihovo vsakdanjo delo, rast in razvoj v Sloveniji in EU. Trenutni cilji strategije so:

- povečati kakovost in učinkovitost poslovanja javne uprave,
- zmanjšati skupne stroške in povečanje preglednost razvoja elektronskega poslovanja,
- zmanjšati tveganja in povečati uspešnost uvajanja elektronskega poslovanja in
- izboljšati (poglobitev) dolgoročne partnerske odnose med nosilci informacijskih rešitev in javno upravo.

Trenutno je v javni upravi možno zaznati nesorazmeren razvoj elektronskega poslovanja. Na določenih področjih je bil pri razvoju elektronskih storitev dosežen velik napredek, na drugih področjih pa je še veliko priložnosti za razvoj in izboljšanje uporabe. Izhodišča SREP-a za doseganje uravnoteženega razvoja elektronskega poslovanja v javni upravi je prenos dobrih rešitev in praks, ki so nastale na področju e-uprave, še na druga področja elektronskega poslovanja v javni upravi. Prenos rešitev in dobrih praks bo imel želeni učinek le, če bo izveden na urejen način (SREP, 2009, str. 8).

Izvedba zastavljenih ciljev SREP-a je predstavljena v akcijskem načrtu SREP-a, ki ga je sprejelo Ministrstvo za javno upravo. V njem je predstavljen načrt, kako bodo cilji doseženi in v kakšnem časovnem zaporedju. Namen akcijskega načrta pa ni samo uresničevanje politično-ekonomskih ciljev, ampak tudi spodbuditi razvoj e-storitev (AN SREP, 2010, str. 8).

Uspeh reforme bo odvisen od tega ali bosta politika in javnost začela gledati na državno upravo podobno kot na podjetje, ki posluje na trgu. Z reformo naj bi zagotovili kakovostnejše storitve države in pri tem potrošili manj davkoplačevalskega denarja.

4.2 IZBOLJŠANJE KAKOVOSTI STORITEV ZA UPORABNIKE

Upravne storitve so dnevno prisotne pri številnih državljanih. Ker so nujno potrebne za delovanje neke države in je vsak državljan od njih odvisen, je pomembno, da javna uprava ponudi uporabnikom kakovostne storitve. Glede na njihov obseg je izboljšanje kakovosti dokaj težko, saj je potrebno na zelo širokem področju temeljito spremeniti ustaljene navade in birokratske postopke, poleg tega pa upoštevati ustavo in zakone.

Kot že omenjeno je potrebno za izboljšanje kakovosti upravnih storitev uvesti spremembe na mnogih področjih. V nadaljevanju bom predstavila nekaj bistvenih sprememb, ki so potrebne za izboljšanje kakovosti in so bile zastavljene v ciljnih reforme javne uprave.

4.2.1 Merjenje učinkovitosti in uspešnosti javne uprave

Sodobne države si ne moremo predstavljati brez kakovostne javne uprave. Želje in potrebe državljanov uresničuje vlada in bolj kot jih uresničuje, bolj je uspešna in učinkovita. Državljeni si predvsem želijo racionalno porabo proračunskih sredstev, zagotavljanje pravnih storitev ob pravem času in na pravem mestu, odzivnost, enakopravnost in zagotavljanje svobode, miru, varnosti ter doseganje najpomembnejših ciljev.

V Sloveniji še vedno prevladuje miselnost, da ugotavljanje učinkovitosti in uspešnosti v javnem sektorju ni pomembno. Do sedaj je bilo to področje zapostavljeno, saj je bilo potrebno urediti zakonodajo. Dosedanje raziskave so bile usmerjene na specifična področja, pojavljajo se tudi analize »benchmarking«, ki sicer temeljijo na mednarodni primerjavi, a so bolj površinske. Pri razlagi učinkovitosti razumemo razmerje med porabljenimi sredstvi in rezultati, torej med vložki in učinki. Učinkovitost je odgovor na vprašanje ali institucija deluje pravilno, kakovost pa je neposreden dejavnik pri zadovoljstvu uporabnikov. Kakovosti se v slovenski javni upravi posveča premalo pozornosti, saj smo bolj usmerjeni k izvedbi storitve, ne pa tudi h kakovosti. Kakovost upravnih storitev se predvsem odraža v enostavnih postopkih, hitri odzivnosti, ustrezni komunikaciji z uporabniki, dostopnosti do informacij, obdelavi vlog v elektronski obliki, itd. Dvig kakovosti v državni upravi se je začel uvajati po vzoru podjetji, vendar je potrebno pri tem upoštevati razlike med zasebnim in javnim sektorjem, saj je državna uprava vezana na mnogo bolj toga in formalizirana pravila. Da bi povečali njeno kakovost so organizacije začele uporabljati modele samoocenjevanja, s katerimi želijo doseči cilj povečanja in vzdrževanja kakovosti delovanja organizacij državne uprave. Uporabljata se dva modela samoocenjevanja:

- model odličnosti EFQM (European Foundation for Quality Management) je praktično orodje, ki organizacijam pomaga vzpostaviti sistem z merjenjem, kako daleč so prišle na poti k odličnosti; pomaga jim razumeti, kje so vrzeli in jim nakaže rešitve. Model odličnosti temelji na predpostavki, da je mogoče doseči rezultate delovanja, uporabnikov, zaposlenih ter družbe preko uspešne politike in strategije. Najboljša evropska podjetja se na teh področjih primerjajo preko evropske nagrade za kakovost (EQA). V Sloveniji se podeljuje nagrado preko »Priznanja RS za poslovno odličnost« (PRSPO) kot najvišjo državno nagrado za kakovost, ki ga od leta 1998 vodi Urad RS za meroslovje pri Ministrstvu za šolstvo, znanost in šport. Za organizacijo javne uprave to pomeni za organizacijo pravo izbiro za uvajanje poslovne odličnosti preko samoocenjevanja in hkrati omogoča medorganizacijsko primerljivost v slovenskem in evropskem prostoru;
- skupni ocenjevalni okvir za organizacije v javnem sektorju CAF (Common Assessment Framework) predstavlja pripomoček za ocenjevanje kakovosti znotraj upravnih sistemov in upošteva specifične javne uprave (omejenost odločanja,

politični vpliv, usmerjenost k strankam in procesom, upoštevanje nefinančnih učinkov). Model samoocenitve lahko razumemo kot nadgraditev sistemov kakovosti, ki jih opisujejo standardi ISO.

Da bi državna uprava povečala kakovost svojega dela, je uvedla v svoje sisteme tudi standarde kakovosti:

- standard kakovosti ISO družine 9000 je namenjen oblikovanju politike kakovosti kot dela dolgoročne strategije organizacije. Cilj uvedbe standarda ISO je bolj pregledno poslovanje, večji red in večja strokovnost dela. Pridobitev certifikata daje organizacijam okvir, znotraj katerega lahko spremljajo hitrost in pravilnost reševanja upravnih zadev in korektnost odnosa do uporabnikov. Poleg tega lahko organizacija z ukrepi postopoma dviguje storitve na višji nivo.

Dvig kakovosti v državni upravi mora zadevati vse uslužbence brez izjeme, postati mora vrednota in vodilo. Uvedba kakovosti je dala državni upravi orodje za spoštovanje in dosledno izvajanje veljavne zakonodaje ter orodje za profesionalno in korektno delo. S tem se bo zmanjšal razkorak med pričakovanim in dejanskim izvajanjem upravnih storitev. Brez optimizacije delovnih procesov, zmanjšanja stroškov, šolanj in usposabljanj zaposlenih ter postavitve jasnih, nedvoumih ciljev organizacij državne uprave, bo reforma neučinkovita in zastavljeni cilji ne bodo doseženi. Če se cilji in potrebe strank danes ne postavijo na prvo mesto, organizacija ne more zagotoviti dolgoročno kakovost svojih storitev.

4.2.2 Usmerjenost k uporabnikom

Državna uprava se je zaradi vse večjega vpliva globalizacije in ostre konkurence v vseh sektorjih prisiljena primerjati z zasebnim sektorjem. Iz tega izvira težnja, da se zaposleni v državni upravi vse bolj zavzemajo za dviganje kakovosti storitev, pri čemer je najpomembnejša usmeritev k uporabniku.

Ministrstvo za javno upravo meni, da je usmerjenost k uporabniku temeljno načelo novega javnega managementa¹. Glavno vodilo tega načela je vprašanje: kako ravnati, da bo uporabnik zadovoljen? Tako razmišljanje je odraz ideje, da je uprava servis vsakemu državljanu ter ideje o osredotočenosti na uporabnika (MJU, 2010).

Javnost pričakuje, da bo javna uprava kot eno od vrednot upoštevala usmerjenost k uporabniku, ki se je, poleg načela odprtosti, preglednosti in učinkovitosti, oblikovala v okviru novega javnega managementa. Načelo usmerjenosti k uporabniku bi lahko opisali

¹Modernizacija javne uprave se skuša doseči na bolj odprt in decentraliziran managerski model, ki nadomesti klasično, togo hierarhijo. To idejo so opredelili kot novi javni management, katerega je bistvo prepričanje, da je potrebno in možno v delovanje državne uprave uvesti elemente zasebnega sektorja. Predvsem gre za elemente, ki so se v zasebnem sektorju izkazala kot dobra praksa: usmerjenost k uporabnikom, delovne metode in tehnike, podjetniško-poslovni način razmišljanja; vse to v javnem interesu in z veljavnimi zakoni (Pevcin, 2002, str. 39).

kot zahtevo, da javna uprava deluje tako, da so njeni uporabniki zadovoljni. Pod pojmom »uporabnik« pa imamo v mislih tako fizične kot pravne osebe, ki stopajo v stik z javno upravo, kot stranka v upravnem ali kakšnem drugem postopku. Usoda javne uprave, zlasti njenega izvršilnega dela s katerim se stranke neposredno srečujejo je, da uporabniki z njenim delom niso nikoli povsem zadovoljni. Ob misli na srečanje z javno upravo je državljanu običajno neprijetno, še bolj neprijetno pa je, ko se mu zaradi javnega interesa postavljene utemeljene omejitve v njegovem življenju. Kljub temu imajo ukrepi za večjo usmerjenost k uporabniku širok prostor za svojo uveljavitev, vendar znotraj meja javnega interesa.

Načelo usmerjenosti k uporabniku zajema naslednje cilje (MJU, 2010):

- dostopnost upravnih storitev,
- socialna primernost upravnih storitev,
- enostavnost upravnih storitev,
- primerna informacijska podpora,
- zanesljivost,
- primernost osebne stika,
- odzivnost

Dostopnost upravnih storitev

Storitve javne uprave morajo biti uporabnikom prostorsko in časovno dostopne. Ko govorimo o dostopnosti, razumemo predvsem to, da uporabnik koristi storitve, ob tem pa porabi čim manj časa in čim manj fizičnega premikanja. Storitev je uporabniku dostopna, če jo lahko pridobi takoj, ko se za to odloči – npr. iz pisarne, domačega naslonjača preko interneta ali telefona. Če se mora uporabnik oglasiti osebno pri organu in je tam čakalna vrsta, mu je storitev manj dostopna, dlje časa kot čaka. V kolikor pa ima uporabnik možnost stopiti v stik z organom v večjem časovnem obsegu, je storitev bolj dostopna. Prav tako se dostopnost veča, če je več storitev mogoče pridobiti na enem mestu. Za večjo dostopnost je potrebno sprejeti določene ukrepe, kot so skrajševanje čakalnih vrst, podaljševanje uradnih ur, odprava krajevnih ovir (krajevna pristojnost), prilagoditve za osebe s posebnimi potrebami, zagotavljanje storitev preko interneta (e-uprava in e-upravne storitve), itd.

Socialna primernost upravnih storitev

Storitve morajo biti cenovno sprejemljive. Ker upravna storitev nima funkcije blaga, ki bi mu ceno določali glede na ponudbo in povpraševanje v določenem ekonomskem prostoru, mora biti cena socialno sprejemljiva.

Enostavnost upravnih storitev

Upravne storitve morajo biti čim enostavnejše, tako da ima uporabnik čim manj težav pri komunikaciji in poslovanju z javno upravo. Pri tem ločimo dve ravni ukrepov; prvo raven ukrepov predstavlja zmanjšanje posegov v posameznikovo zasebno sfero na račun javnega interesa (liberalizacija). Druga raven pa je t.i. odprava administrativnih ovir ob nespremenjeni zaščiti javnega interesa. Prva raven ima političen, druga pa administrativno-tehničen značaj in bi morala biti zato povsem nesporna. V okviru poenostavljanja velja posebej poudariti poenostavitev plačila upravnih taks in uzakonitev obveznega pridobivanja podatkov iz uradnih evidenc.

Informacijska podpora uporabnikom

Pomemben element pri usmerjenosti storitev k uporabnikom so tudi kakovostne informacije o upravnih storitvah. Informacije morajo biti uporabnikom pregledne, uporabne ter dostopne na čim več načinov (internet, brošure, oglasne deske, javni uslužbenci). Informacije se morajo uporabnikom ponuditi tako na kakovostni, kot količinski ravni. Na kakovostni ravni so predvsem pomembni pravilnost, strokovnost in primernost informacij, na količinski ravni pa celovitost informacij.

Zanesljivost

Pri oceni zadovoljstva uporabnikov je pomembna tudi zanesljivost. Zanesljivost je sposobnost »držati besedo« - opraviti storitve v predpisanem oziroma obljubljenem roku. Pri tem sta pomembni dve načeli. Načelo predvidljivosti jamči uporabniku, da bo ravnanje upravnega organa takšno, da ga je mogoče vnaprej predvideti, na podlagi veljavnih pravnih norm, ki vežejo upravni organ pri njegovem delu. Načelo pravne varnosti v tem kontekstu lahko razložimo kot načelo, ki zahteva določnost ali pa vsaj določljivost pravnega ravnanja uradne osebe.

Primernost osebnega stika

Cilj primernosti osebnega stika se nanaša na »prijaznost« javne uprave v ožjem smislu. Gre za medčloveške odnose med uradniki in uporabniki, ki se zahteva vsaj minimalno prijaznost, prijetnost državnih uradnikov. Človeški, razumevajoč, neoblastniški odnos do uporabnika pogosto odtehta vse slabosti na ostalih področjih. Uporabnik, ki ga gane človeška toplina uradnika, se bo običajno o upravnem organu izražala pohvalno, tudi če je dolgo čakala v vrsti.

Odzivnost

Javna uprava mora biti odzivna. Pod odzivnostjo pa ne mislimo na hitrost reakcije, ampak na sposobnost oziroma pripravljenost odzvati se na mnenje uporabnikov. Pomemben je, resni pristop in primerno ovrednotenje mnenja stranke. Da bo zadovoljstvo uporabnikov večje, je potrebno zbirati tudi kritike, pripombe, pohvale in predloge, ki morajo doživeti kakovostno reakcijo.

V javni upravi se daje zelo velik poudarek na usmerjenosti k uporabniku, saj se tako večja zadovoljstvo uporabnikov z upravnimi storitvami. Kljub temu da so v ospredju stranke, moramo prav tako poskrbeti tudi za zaposlene. Če so delavci zadovoljni in dobro organizirani, se to odraža tudi v odnosu do strank in tako se gradi skupna organizacijska klima.

Pri doseganju ciljev usmerjenosti k uporabnikom se srečujemo tudi z nekaterimi ovirami. Organizacijska kultura še ni prilagojena želenim spremembam. V upravi je preveč prisoten oblastniški odnos in je premalo zavesti, da so v službi državljani. Javna uprava je preveč zagledana vase, zato se ni sposobna obrniti k uporabniku. Težave so tudi z miselnostjo v javni upravi, saj je ta nerazvita, ujeta je v organizacijskih enotah. Obremenjena je s tradicionalizmom in konservatizmom in se ne zna postaviti v vlogo uporabnika. Premalo je bilo storjeno pri usposabljanju uslužbencev, kjer jim primanjkuje znanja in osveščenosti. Tehnološka podpora povezovanju procesov je še relativno šibka. Svetla točka na tem področju je akcijski načrt e-uprave, ki daje prioriteto izgradnji in krepitvi, ter povezovanju informatiziranih podatkovnih baz, ki so temeljnega pomena za izvedbo prenove procesov.

4.2.3 Dostop do informacij javnega značaja

Najpomembnejši sredstvi v boju za odprto in pregledno delovanje javne uprave sta pravica vedeti in z njo povezana pravica do informacij javnega značaja. Prvi pogoj, ki omogoča nadzor nad delovanjem javne oblasti ter s tem zagotavlja njeno odgovornost državljanom, je dostop do informacij javnega značaja.

Pravica dostopa do informacij javnega značaja je večrazsežna, med funkcije informacij javnega značaja pa lahko uvrstimo med drugim (MORS, 2010):

- demokratično funkcijo, ki jo izvajamo iz deliberativnih modelov demokracije,
- nadzorno funkcijo, ki izpostavlja pravico državljanov do neposrednega nadzora javnega sektorja,
- ekonomsko funkcijo, ki se ukvarja z ekonomsko vrednostjo javnih informacij in potencialno dodano vrednostjo ob kombiniranju le teh in
- funkcijo posodabljanja javnega sektorja, ki se veže predvsem na informatizacijo dostopa do informacij javnega značaja preko iniciativ za razvoj državnih portalov e-uprave.

Državni zbor RS je februarja 2003 sprejel Zakon o dostopu do informacij javnega značaja, s 15. julijem 2005 pa so stopile v veljavo njegove spremembe in dopolnitve (v nadaljevanju ZDIJZ). S tem je zakonsko uredil ustavno pravico vsakogar do informacij javnega značaja. Slovenska ustava namreč v 39. členu določa, da ima vsakdo pravico dobiti informacijo javnega značaja, za katero ima v zakonu utemeljen pravni interes, razen v primerih, ki jih določa zakon. Prav tako ZDIJZ državljanom omogoča uveljavljanje ustavne pravice iz **44. člena**, ki govori o neposrednem in posrednem sodelovanju državljanov pri upravljanju javnih zadev.

Informacija javnega značaja (v nadaljevanju IJZ) je informacija, ki izvira iz pristojnosti delovnega organa. Nahaja se v obliki dokumenta, zadeve, dosjeja, registra, evidence ali dokumentarnega gradiva, ki ga je organ izdelal sam, v sodelovanju z drugim organom, ali ga pridobil od drugih oseb. IJZ so prosto dostopne pravnim in fizičnim osebam (zakonsko imenovani prosilci) in lahko zahtevajo od organa, ki razpolaga s temi informacijami, da jim informacijo posreduje. Organi, ki so dolžni prosilcem omogočiti prost dostop do IJZ, pa so državni organi, organi lokalnih skupnosti, javne agencije, javni skladi in druge osebe javnega prava ter nosilci javnih pooblastil in izvajalci javnih služb. Dostop do IJZ ni brez omejitev. Zakon v **6. členu** izčrpno navaja enajst primerov, v katerih lahko organ prosilcu zavrne zahtevo zaradi posebne narave podatka, ki ga prosilec želi (če prosilec na primer zahteva podatek, ki je na podlagi zakona, ki ureja tajne podatke, opredeljen kot tajen, osebni podatek, katerega posredovanje bi pomenilo kršitev predpisov o varstvu osebnih podatkov ali če bi razkritje podatka škodovalo izvajanju sodnega ali upravnega postopka, itd.).

Organ pa je ob obstoju v zakonu navedenih izjem, dolžan dopustiti dostop do informacije, če je interes javnosti glede razkritja zahtevane informacije močnejši od javnega interesa ali interesa drugih oseb za omejitev dostopa do te informacije, razen v primerih, ko gre za tajne podatke stopenj tajno in strogo tajno, tajne podatke tuje države ali mednarodne organizacije, davčne podatke posredovane s strani tuje države ter za podatke, katerih razkritje bi pomenilo kršitev zaupnosti statističnih podatkov o poročevalskih enotah ali kršitev zaupnosti davčnega postopka oziroma davčne tajnosti. To so absolutne izjeme od prostega dostopa do informacij.

V vsakem primeru pa je organ zavezan k posredovanju zahtevane informacije, če gre za podatke, ki se nanašajo na porabo javnih sredstev ali opravljanje javne funkcije oziroma delovno razmerje javnega uslužbenca. Prav tako mora biti brez kakršnihkoli izjem, dopusten dostop do informacij glede emisij v okolje, odpadkov, nevarnih snovi ter drugih podatkov, za katere tako določa zakon, ki ureja varstvo okolja (MORS, 2010).

4.3 ODPRAVA ADMINISTRATIVNIH OVIR

Ministrstvo za javno upravo je zadolženo za realizacijo ciljev na področju vzpostavitve učinkovite in prijazne uprave in prijaznega zakonodajnega okolja za državljane in gospodarske subjekte. Aktivnosti so usmerjene na dva pomembna segmenta:

- program ukrepov za odpravo administrativnih ovir,
- sistematično pregledovanje vseh novih predpisov z namenom preprečitve novih administrativnih ovir.

Zelo pomembno je tudi oblikovanje državljanom in gospodarskim subjektom razumljive, enostavne in predvsem boljše zakonodaje. Cilji bodo v to smer doseženi tudi z

vključevanjem zainteresirane javnosti v postopke sprejemanja zakonodaje. Ministrstva so pri pripravi novih predlogov in predpisov dolžna upoštevati pravila prijazne in učinkovite uprave.

Program ukrepov za odpravo administrativnih ovir nastaja s pomočjo državljanov, strokovne javnosti, predstavnikov gospodarskih družb, zbornic in tudi raznih drugih združenj. Vlada je ob koncu leta 2005 sprejela Program 34 ukrepov za odpravo administrativnih ovir za leto 2006 in s sklepi naložila obveznost za izvedbo programa v predvidenih rokih posameznim resorjem, ki so opredeljeni kot nosilci.

Odprava administrativnih ovir (v nadaljevanju OAO) in poenostavitev postopkov prinašata pozitivne ekonomske učinke na različne segmente družbe. Učinki so tako na eni strani neposredni in sicer v primeru, ko so posamezni postopki za pridobitev dovoljenj odpravljeni ali so se s poenostavitvijo postopkov stroški znižali. Na drugi strani pa so posredni, ko lahko državljan ali predstavniki gospodarskih družb več časa namenijo svojemu delu ali prostim aktivnostim.

Poti do odprave administrativni ovir in aktivnosti ki jih moramo narediti, so prikazane v spodnji razpredelnici (MJU, 2010).

Tabela 1: Poti in aktivnosti za odpravo administrativnih ovir

Poti poenostavitev	Aktivnosti, ki ih moramo narediti
1. Odstranjevanje, zmanjševanje, združevanje ali izboljševanje zakonodajnih predpisov	Odprava nepotrebnih predpisov Uporaba alternative zakonodajnim predpisom; prostovoljna pravila prakse Odprava nepotrebnih obveznosti iz zakonodajnih predpisov Odprava obveznosti za določen segment Združevanje in konsolidacija obveznosti oziroma predpisov Poenostavitev terminologije in zmanjšanje kompleksnosti predpisov
2. Poenostavljanje procesov znotraj zakonodajnih predpisov	Odprava nepotrebnih vlog , obrazcev, potrdil, inšpekcij... Zmanjšanje potrebnega časa za izpolnjevanje vlog, obrazcev; izboljšanje preglednosti, jasnosti ... Postavitev prioritet; manj inšpekcij (inšpekcija na osnovi tveganja) Zmanjšanje pogostosti zahtev po informacijah (znižanje frekvence posamezne obveznosti) Uskladitev zahtev po informacijah z ostalimi informacijskimi obveznostmi
3. Izmenjava podatkov znotraj uprave	Pridobivanje podatkov iz uradnih evidenc po uradni dolžnosti in ne od strank Izmenjava podatkov med organi državne uprave (interoperabilnost) Pridobivanje podatkov direktno iz informacijskih sistemov deležnikov Vzpostavitev sistemov vse-na-enem-mestu VEM

	Razvoj standardnih definicij v predpisih
4. Razvoj informacijskih rešitev in storitev	Razvoj spletnih obrazcev in vlog (e-obrazci) Pred-izpolnjene vloge
	Razvoj in izdelava interaktivnih, pametne obrazce pri katerih ne bodo zahtevani nebitveni podatki Vzpostavitev uporabnega elektronskega sistema VEM preko upravnih spletnih portalov
5. Zagotavljanje boljših navodil in informacij	Razvoj boljših in dostopnejših navodil določenega predpisa (preko spleta)
	Uporaba preprostejšega jezika
	Razločevanje obvezujočih in neobvezujočih zahtev v navodilih Neposredna dostopnost predpisov preko spleta (skupni javni portal)

Vir: MJU, 2010

Za OAO se vsako leto pripravi program odprave administrativnih ovir, s konkretnimi ukrepi in nosilci za realizacijo programov. Od državljanov, podjetij, njihovih interesnih združenj, nevladnih organizacij, menedžerjev in drugih zaposlenih v javni upravi že od leta 2005 zbirajo predloge za izboljšave in poenostavitve postopkov. Vloga MJU je bila v tem, da so usklajevali in nadzirali izvajanje programov in vsako leto do 31.3. pripravili poročilo za vlado. Program, ki ga sprejme vlada in ki zavezuje vsa ministrstva, vsebuje konkreten seznam predpisov, ki jih je treba spremeniti. V okviru tega programa so realizirali vrsto poenostavitev, ki so olajšale življenje državljanom in zmanjšale stroške poslovanja podjetij. Programi za leta 2006, 2007 ter 2008 in 2009 vsebujejo skupaj 108 ukrepov, pri čemer je program za leto 2006 realiziran v 92%; za leto 2007 je realiziran 76,66%, za leto 2008 pa je od 35 ukrepov realiziranih 17 ukrepov (48,75%).

Od vzpostavitve uradnega elektronskega naslova oao.mju@gov.si so na MJU iz sistema za OAO v obdobju od 01. 01. 2006 do 31. 12. 2008 izdali skupaj 3066 mnenj, od tega 2180 pozitivnih in 886 negativnih. 251 mnenj je bilo izdanih na zakone, 356 mnenj na uredbe, 1812 mnenj na pravilnike in 647 mnenj na ostale dokumente. Na zakone so izdali 163 negativnih in 88 pozitivnih mnenj, na uredbe 105 negativnih in 251 pozitivnih mnenj, na pravilnike 466 negativnih in 1346 pozitivnih mnenj ter na ostale dokumente 152 negativnih in 495 pozitivnih mnenj.

Prav tako so od vzpostavitve elektronskega predala oao.predlogi@gov.si v letu 2006 prejeli 298 predlogov OAO, 600 v letu 2007 in 79 predlogov v letu 2008. Skupaj so v treh letih prejeli 977 predlogov.

S preventivnimi ukrepi in z izvajanjem programa odpravljanja administrativnih ovir želijo 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 mora biti zastavljen kot proces stalnih izboljšav – na ravni EU in na nacionalni ravni (MJU, 2010).

4.4 INFORMATIZACIJA JAVNE UPRAVE

Eden izmed ciljev reforme javne uprave je tudi »koriščenje zmogljivosti moderne informacijske tehnologije«. Da bi lahko izkoristili moderno tehnologijo, je bilo potrebno v javno upravo uvesti novejšje tehnologije in reorganizirati delovanje javne uprave. Za doseg cilja informatizacije, je bil februarja 2001 sprejet poseben dokument, ki ureja področje informatizacije uprave. Pripravil ga je Center Vlade RS za informatiko v sodelovanju z ostalimi državnimi organi RS in zunanjimi strokovnjaki. Dokument naj bi služil kot osnova za vsa prizadevanja, projekte, aktivnosti in naloge pri prehodu javne uprave RS v informacijsko družbo, s poudarkom na uvedbi elektronskega poslovanja kot temeljne značilnosti informacijske družbe. Poleg uvedbe elektronskega poslovanja je bilo potrebno zagotoviti enotno opremo na delovnih mestih ter povezati administrativne registre. Bistvo uvedbe elektronskega poslovanja je zagotoviti enostaven, hiter, kakovosten, in poceni dostop tako državljanom kot gospodarskim subjektom do informacij in storitev javne uprave. Pri dostopu si pomagajo s sodobno informacijsko tehnologijo, s čimer se posledično zagotovi večjo preglednost in učinkovitost delovanja javne uprave. Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje 2001 do 2004, z vidika informatizacije, postavlja oz. prenavlja globalne cilje in izhodišča razvoja delovanja, povezovanja in odpiranja vseh informacijskih sistemov javne uprave v Republiki Sloveniji ter hkrati prikazuje konkretnejše načine in modele za nekatere najpomembnejše resorne informacijske sisteme javne uprave. Ključne smeri dokumenta so bile:

- zagotoviti enostaven, hiter, kakovosten in poceni dostop državljanom do informacij in storitev javne uprave s pomočjo sodobne informacijske tehnologije,
- omogočiti informacije in storitve javne uprave državljanom na takšen način, da jim ne bo potrebno poznati notranjih postopkov v javni upravi in da ne bodo omejeni v geografskem smislu,
- zagotoviti takšne storitve javne uprave, da državljanom v postopkih ne bo potrebno podajati podatkov, ki so jih organu že podali v preteklosti,
- skrajšati odzivne čase na zahteve državljanov po storitvah javne uprave RS ter s tem dosledneje upoštevati javno mnenje in pobude javnosti,
- vzpodbujati vse vidike e-poslovanja in možnosti dostopa do informacij in storitev javne uprave ter s tem višati splošni življenjski standard,
- odpreti informacijske vire javne uprave RS tudi v širšem smislu v svetovna omrežja,
- doseči kakovostnejše sodelovanje med javno upravo RS in uporabniki oz. prebivalci,
- pospešiti prehod Slovenije v informacijsko družbo in
- vzpostaviti e-demokracijo.

Proces informatizacije javne uprave je dolgotrajen in večkrat naleti na težave pri izvedbi. V državni upravi in širše v javni upravi že dlje časa zaznavajo nesorazmeren razvoj elektronskega poslovanja in razvoj elektronskih storitev na splošno. Z uporabo skupnih gradnikov in skupno informacijsko komunikacijsko infrastrukturo ter posameznih elementov e-storitev, s prenosom znanja in delov dobrih praks, z uspešnim načrtovanjem e-storitev, horizontalno koordinacijo in z nadzorom izvedbe, vidijo še veliko možnosti za usklajen in hiter razvoj e-storitev tudi na zaostalih področjih (predvsem področja e-socialne, e-pravosodja in e-zdravja).

Ministrstvo za javno upravo vsako leto izdela Načrt informatizacije za proračunsko leto. Načrt informatizacije vsebuje dodatne obrazložitve o vsebini projektov in namenu porabe s strani državnih organov ter analize podatkov in obrazložitve, ki jih je pripravil predlagatelj dokumenta (organ).

4.5 IZBOLJŠANJE KOMUNICIRANJA Z UPORABNIKI Z UVAJANJEM INFORMACIJSKO KOMUNIKACIJSKE TEHNOLOGIJE

Informacijsko komunikacijska tehnologija (IKT) predstavlja novo orodje oblasti (tako izvršilne kot zakonodajne) pri uvajanju novih oblik opravljanja storitev in komuniciranja z državljanima na odzivnejši način. IKT povezuje ideje, ljudi, organizacije in informacije na nove načine v korist državljanov. V tem procesu odkrivanja možnosti uporabe IKT je večji del oblasti še vedno nekje na začetku svoje poti, tako v definiranju storitev za državljanima, kot tudi v reorganizaciji lastnega dela. Razvoj procesov spletnih storitev mora biti naravnana, v zadovoljevanje potreb uporabnika, pri čemer bodo hitre, jasne in enostavne spletne strani in storitve dosegle bistveno boljše učinke, kot drugi popolnoma neorganizirani in počasi delujoči portali.

Znano dejstvo je, da sodobna IKT izboljšuje možnosti za učinkovitejše in hitrejše komuniciranje med posameznimi subjekti in institucijami. Kot prednost izrabe sodobne IKT lahko izpostavimo elektronsko pošto. Med njene pozitivne učinke lahko, pri izboljšanju komunikacije med upravo in uporabnikom, štejemo nevezanost na delovni čas in prostor ter hitro odzivnost uprave na pobude uporabnikov. Uporabniki lahko pošljejo ustreznemu organu svoje vprašanje po elektronski poti, ne glede na kraj in čas in tako pričakujejo, da ne bodo imeli težav z obiskom ali telefoniranjem v času oziroma izven časa uradnih ur. Glede na naravo medija lahko pričakujejo odgovor bistveno hitreje kot po navadni pošti. Poleg tega pa lahko pričakujejo, v primeru da so elektronsko pošto naslovili na napačen organ, da bo ta bistveno hitreje in ceneje posredovana pristojnemu organu, ki bo uporabniku posredoval ustrezen odgovor. Pri temu se uporabnik izogne ponovnemu klicanju ali obisku drugih lokacij.

IKT se uporablja z namenom izboljšanja komunikacije, izboljšanja položaja državljanov zaradi večje stopnje informiranosti in bolj učinkovitega delovanja javne uprave. Pri tem je posebna pozornost usmerjena na spreminjanje odnosa med upravo in državljanima ter med

zasebnim sektorjem in upravnimi institucijami. Pričakovani pozitivni učinki koncepta elektronskega upravljanja so zmanjšanje korupcije, večje transparentnost, večje zaupanje v upravo in zmanjšanje stroškov poslovanja.

Pri analizi stanja usmerjenosti uprave k uporabnikom v Sloveniji, Virant (2003, str. 74-79) sicer ugotavlja, da obstajajo ustrezni nastavki za tovrstno delo in da v Sloveniji obstaja ustrezen informacijsko-tehnološki sistem, ki bi omogočal lažjo (elektronsko) komunikacijo med upravo in uporabniki.

Pri uporabi sodobne IKT ne smemo zanemariti, da je pomembna tudi informacijska pismenost, ki zagotavlja, da je posameznik sposoben prepoznati situacijo, ko je določena informacija potrebna, jo je sposoben poiskati, oceniti in učinkovito uporabiti.

5 DRŽAVNI PORTAL E-UPRAVA

Prehod v informacijsko družbo in želja Slovenije k vključitvi v EU sta bila glavna razloga za vzpostavitev državnega portala. V začetku tega desetletja se je začela reforma javne uprave. Eden od ciljev reforme je bila informatizacija javne uprave in usmerjenost sodobne javne uprave k uporabniku. Javna uprava mora delovati za uporabnika čim bolj prijazno, strokovno, nuditi pa mora hitre in učinkovite storitve. Delovati mora po načelu ekonomičnosti, da zagotavlja čim večjo kvaliteto in kvantiteto ob določeni porabi javnih sredstev oziroma porabiti čim manj sredstev za določene cilje.

5.1 NASTANEK

Državni portal e-uprava je bil vzpostavljen leta 2001, kot eden najpomembnejših procesov reform javne uprave. Takrat so uporabniki prvič začeli uporabljati prve prave elektronske storitve, kot je npr. pridobitev izpiskov iz matičnih knjig. V letu 2003 je bila narejena prva prenova državnega portala, ki je že vsebovala zametke življenjskih dogodkov in je bila usmerjena k ciljnim uporabniškim skupinam. V letu 2004 je e-uprava ponudila prvi generični sistem za sprejem ter dostop do e-vlog, sprejem e-podpisa, usmerjanja e-vlog na upravno enoto ter izvedbo e-plačil. Vzpostavljena je evidenca elektronskih vlog. V letu 2005 se je izvedel projekt eVEM za samostojne podjetnike, ki predstavlja zgodovinski premik na področju e-storitev za pravne osebe. V letu 2006 se je prenovil državni portal tretje generacije, ki je uvedel številne novosti in je popolnoma orientiran k državljanom in njihovim potrebam preko življenjskih dogodkov. Javni sektor ima možnost, da sam vnaša življenjske dogodke. Vse ključne funkcije (e-podpis, e-plačila in e-vročanje) so vključene v spletno administrativno orodje. Izveden je projekt povezovanja uradnih evidenc in država je dobila prvi metaregister, kjer so popisane uradne evidence, viri in podatki. V letu 2007 je bilo dokončano generično orodje za kreiranje poljubnih e-vlog, ki omogoča polnjenje podatkov iz uradnih evidenc in registrov. V letu 2007 je bil začrt in tehnološko izveden tudi eVEM (vse na enem mestu) za vse gospodarske družbe. V uporabo je bil predan februarja 2008.

5.2 SMERI RAZVOJA IN DELOVANJA

Smeri razvoja e-uprave v Sloveniji so zapisane v strategiji e-uprave, ki je sprejeta za določeno obdobje. V strategiji so zapisani cilji za uresničevanje že zastavljenih dejavnosti e-uprave in s poudarkom na zadovoljstvu uporabnikov, racionalizaciji poslovanja uprave in sodobnih elektronskih storitvah, te bodo izboljšale kakovost življenja, vplivale na prijaznejšo podobo uprave in večje zadovoljstvo uporabnikov v stikih z njo.

Najpomembnejše strateške usmeritve e-uprave do leta 2010 so (Bategelj et al., 2008a, str. 24):

- e-uprava po meri uporabnika
Razvoj sledi potrebam uporabnikov, pri čemer pojem uporabnik zajema tri skupine: državljane, ki potrebujejo storitve e-uprave, poslovne subjekte ter zaposlene v upravi. Približevanje uprave uporabnikom temelji na stalnem ugotavljanju njihovih potreb in zadovoljstva.
- koncept vse na enem mestu
Informacije se združujejo in povezujejo v eno centralno informacijsko storitveno točko – skupni portal e-uprava. Enotna točka odpira poti do vseh življenjskih situacij uporabnikov in do celotne ponudbe uprave. Zagotovljena je enotna prijava, identifikacija in aktivacija ter enotna vstopna točka za pomoč (enotni kontaktni center), ki uporabnikom zagotavlja hitro in kakovostno pomoč.
- preprosto, enotno, kakovostno, pregledno, varno, kjer koli in kadar koli
Predstavitev informacij in storitev e-uprave na skupni vstopni točki je za uporabnike bolj jasna, logična in preprosta. Sledenje in usmeritve uporabnikom zagotavlja, da svoj čas kakovostno porabijo za namene, s katerimi so obiskali portal e-uprava. Preprostost je zagotovljena tudi na ravni pridobivanja podatkov, pri čemer je mogoče vse podatke, ki so nujni za začetek nekega postopka, ob informacijski podpori, samodejno pridobiti iz virov v upravi.
Javna uprava deluje enotno, kot usklajen mehanizem, tako na državni kot lokalni ravni. Uporabniki lahko uveljavljajo svoje pravice enako kakovostno, hitro in preko enakih medijev, ne glede na to, kam spada reševanje konkretne storitve.
Informacije, ki jih uporabniki pridobijo na portalu e-uprava, so preverjene in kakovostne. Uporabnikom je prav tako zagotovljena kakovostna izvedba e-storitev s pravimi in jasnimi rezultati, enotnimi obvestili in zagotovljenim vročanjem.
Storitvam, opravljenim preko e-uprave, je zagotovljena preglednost, saj lahko uporabnik sledi poteku izvajanja postopka.
Varnost podatkov je zagotavlja na podlagi zakonov, protokolov, infrastrukture in je vsakodnevna praksa. S tem se povečuje zaupanje uporabnikov v e-upravo.
Bistvena prednost e-uprave je ta, da so storitve dostopne kadar koli in ne glede na lokacijo uporabnika, saj deluje portal 24 ur na dan, vse dni v letu. Uporabnik si sam izbere čas, kdaj bo določeno storitev opravljal.
- Hitro, učinkovito in poceni
Hitrost izvajanja storitev in hitrost pridobivanja informacij imata za uporabnike čedalje večjo vrednost. E-uprava s sodobno IKT in organizacijskimi rešitvami zagotavlja hitro izvajanje e-storitev ter pridobivanje informacij. E-storitve in pridobivanje informacij preko spleta sta za uporabnike cenejša kot preko drugih komunikacijskih kanalov.

V akcijskem načrtu e-poslovanja v javni upravi so za obdobje 2010 - 2015 zabeleženi naslednji cilji:

- omogočiti uspešno in učinkovito delovanje JU z elektronskim poslovanjem,
- povečati uporabo elektronskih storitev JU,
- razviti skupne in integrirane storitve med vsebinskimi področji in med ravnmi uprave in
- zagotoviti elektronsko podporo pri vzpostavitvi enotnega trga ter čezmejnih storitev v EU in mednarodno.

Poleg naštetih skupin strateških ciljev je za razvoj elektronskih storitev JU v prihodnje pomembna tudi kvaliteta uporabniških izkušenj.

5.3 ORGANIZACIJA UPRAVLJANJA PORTALA

Na državnem portalu e-uprava so objavljene nekatere storitve javne uprave, ki so organizirane v tako imenovane skupine življenjskih dogodkov. V okviru posameznih sklopov življenjskih dogodkov so storitve, kjer so objavljene vse potrebne informacije v zvezi s samo storitvijo.

Posamezne informacije in storitve objavljajo, urejajo in umikajo iz objav državni organi, ki so pristojni za posamezno področje. V okviru tega je organizirana delavna skupina - Uredniški odbor, ki je sestavljena iz predstavnikov vseh ministrstev. Skupino vodi in organizira predstavnik Ministrstva za javno upravo, znotraj vsakega ministrstva pa imajo določenega glavnega urednika. Vsako ministrstvo ima določeno število vsebinskih urednikov, ki je odvisno od velikosti, organov v sestavi, itd. Vsebinski uredniki urejajo posamezne storitve, za katere so pristojni. Poleg tega odgovarjajo na najpogostejša vprašanja in so zadolženi za pomoč pri odgovorih na vprašanja klicnega centra Halo uprava, v koliko informacije niso objavljene na portalu. Za vse informacije o storitvah so pristojni organi sami in tudi v primeru kakršnihkoli sprememb, morajo organi sami poskrbeti za spremembe na storitvah, jih sproti ažurirati in spreminjati. Posamezne spremembe so organi dolžni ažurirati v najkrajšem možnem času, takoj ko posamezna sprememba stopi v veljavo.

Pri oblikovanju informacij ima pomembno vlogo tudi Klicni center Halo uprava, ki zaradi neposrednega stika z uporabniki, pridobiva povratne informacije o kvaliteti posameznih objavljenih storitev. Na podlagi tega na MJU mesečno pripravljajo predloge za izboljšanje informacij o storitvah ali dodajanju novih storitev. Zbrane predloge posredujejo pristojnim organom, natančneje glavnim urednikom, ki predloge pregledajo in v kolikor jih je možno preoblikovati, dodati, umakniti, to tudi storijo v najkrajšem možnem času. Največkrat takoj (še isti oz. naslednji dan), ko so predlogi posredovani, organi pripravijo dopolnitve o storitvah. Lahko pa se zgodi, da je ta čas daljši zaradi različnih dejavnikov, kot npr. preobremenjenost organov s svojimi osnovnimi nalogami.

5.4 STORITVE ZA DRŽAVLJANE

Državni portal E-uprava je enotna vstopna točka do informacij in elektronskih storitev javne uprave. Storitve in informacije so uporabnikom podane na prijazen in preprost način, v obliki življenjskih dogodkov. Namen portala je ponuditi in približati upravne storitve uporabnikom na spletu ter poleg klasičnih komunikacijskih poti državljanom in poslovnim subjektom omogočiti storitve javne uprave po dodatni, elektronski poti in na prijazen način. Preko portala imajo uporabniki dostop do javnih podatkov, kje se postopki izvajajo ter katera ustanova je za podatke in postopke odgovorna. Pošiljanje vlog, zahtevkov in drugih upravnih dokumentov preko portala e-uprava in elektronsko plačevanje upravnih taks ter drugih obveznosti uporabnikom prihrani veliko časa. Državljanom ni potrebno za vsak popravek hoditi do upravnih organov in čakati v vrstah pred okenci, saj to lahko opravijo preko spleta.

Portal je zasnovan v obliki podportalov za državljanke, pravne osebe in zaposlene v javni upravi. Prilagojen je tudi osebam s posebnimi potrebami. Portal omogoča vpogled v podatke registrov, novičarski sistem, iskalnik, hitre povezave do aktualnih storitev, odgovore na najpogostejša vprašanja. Meri pa tudi zadovoljstvo uporabnikov na podlagi anket. Portal ponuja tudi možnost izbire jezika, v jezikih narodnih manjšin ter v angleškem jeziku.

Portal elektronskih storitev javne uprave je informativni in storitveni portal. Vsem prebivalcem omogoča pridobiti informacije o vlogah, s katerimi komunicirajo z javno upravo (e-uprava, 2010). Portal vsebuje elektronske storitve in pripadajoče obrazce, ki jih ponujajo organi javne uprave. Organi lahko obrazce sami pripravijo in jih objavijo v pripadajoči storitvi življenjskega dogodka, ki je objavljen na portalu e-uprava. Državljanom nato pri reševanju svojega življenjskega dogodka e-obrazec izpolnijo in pošljejo pristojnemu organu v varni elektronski predal. Uradniki, na podlagi poslanega obrazca, izvedejo upravni postopek in sklep oziroma odločbo vročijo prejemniku na željen naslov, lahko tudi po elektronski pošti v varni elektronski predal. V kolikor je vloga plačljiva, lahko uporabnik izvede plačilo po elektronski poti (Batagelj et al., 2008b, str. 44).

Po elektronski poti lahko uporabniki izvedejo naslednje upravne postopke:

- prijava in odjava stalnega prebivališča,
- sprememba osebnega imena polnoletne osebe,
- spletno podaljšanje prometnega dovoljenja,
- elektronski dostop do zemljiške knjige,
- vpogled v lastne osebne podatke,
- vpogled v podatke o vozilu, itd.

Naštela sem le nekaj ključnih e-storitev, s katerimi se uporabniki največkrat srečujejo.

5.5 STORITVE ZA PRAVNE OSEBE

Julija 2005 je bil vzpostavljen portal e-VEM. Portal je namenjen podjetjem in gospodarskim družbam. Omogoča jim enostavno, hitro in brezplačno poslovanje z javno upravo. Portal omogoča elektronsko podporo postopkom registracije in drugim obveznim postopkom prijave podatkov različnim ustanovam. Poleg spletnega portala so vzpostavljene tudi točke VEM, kjer se lahko podjetniki in gospodarske družbe oglasijo osebno in uredijo storitve brezplačno. Vstopne točke VEM so (eVEM, 2010):

- izpostave Agencije RS za javnopravne evidence in storitve;
- upravne enote;
- vstopne točke Obrtno-podjetniške zbornice in njene izpostave;
- vstopne točke Gospodarske zbornice in njene izpostave;
- davčni uradi Davčne uprave RS;
- vstopna točka Javne agencije Republike Slovenije za podjetništvo in tuje investicije ter lokalni podjetniški centri;
- slovensko-nemška gospodarska zbornica ter
- notarji

Portal e-VEM uporabljajo tudi referenti na vstopnih točkah VEM. Portal je razdeljen na dve skupini. Prva skupina storitev je namenjena samostojnim podjetnikom, druga pa gospodarskim družbam. Storitve portala obsegajo postopke registracij s.p. in gospodarskih družb, prijavo davčnih podatkov, prijave v obvezna socialna zavarovanja, prijavo potrebe po delavcu in pridobitev obrtnega dovoljenja.

Samostojni podjetniki lahko na spletni strani e-VEM opravljajo naslednje storitve (eVEM, 2010):

- Registracija samostojnega podjetnika (vpis v poslovni register);
- Prijava sprememb podjetnika v poslovni register;
- Izbris podjetnika iz poslovnega registra;
- Prijava davčnih podatkov (vpis dejavnosti v davčni register in ugotavljanje davčne osnove);
- Oddaja zahtevka za izdajo identifikacijske številke za DDV;
- Prijava samostojnega podjetnika in delavca v obvezna socialna zavarovanja;
- Odjava samostojnega podjetnika in delavca iz obveznih socialnih zavarovanj;
- Prijava sprememb podatkov o obveznih socialnih zavarovanjih na odprtih zavarovanjih;
- Prijava družinskih članov v obvezno zdravstveno zavarovanje;
- Sprememba podatkov o družinskih članih v obveznem zdravstvenem zavarovanju;
- Odjava družinskih članov iz obveznega zdravstvenega zavarovanja;
- Pridobitev obrtnega dovoljenja za samostojne podjetnike;
- Prijava prostega delovnega mesta;
- Pooblašcanje oseb za delo s sistemom e-VEM.

Gospodarske družbe lahko preko spletnega portala e-VEM opravijo naslednje storitve:

- Odprtje začasnega TRR za enostavno eno ali več-osebno družbo;
- Registracija enostavne eno-osebne d.o.o. (vpis v sodni/poslovni register ter samodejna dodelitev matične in davčne številke);
- Odprtje elektronske knjige sklepov za novoustanovljene enostavne eno-osebne d.o.o.;
- Pridobitev obrtnega dovoljenja za vse vrste družb;
- Prijava davčnih podatkov (vpis v davčni register, obvestilo o spremembi davčnega obdobja, izračun predvidene davčne osnove DDPO) za vse vrste družb;
- Predložitev zahtevka za identifikacijo za namene DDV za vse vrste družb;
- Prijava prostega delovnega mesta;
- Prijava delavca v obvezna socialna zavarovanja;
- Prijava družbenika v obvezna socialna zavarovanja;
- Sprememba podatkov o zavarovancih v obveznih socialnih zavarovanjih;
- Odjava zavarovane osebe iz obveznih socialnih zavarovanj;
- Prijava otroka v obvezno zdravstveno zavarovanje;
- Prijava zakonca v obvezno zdravstveno zavarovanje;
- Prijava staršev v obvezno zdravstveno zavarovanje;
- Sprememba podatkov o družinskih članih v obveznem zdravstvenem zavarovanju;
- Pooblašcanje oseb za delo s sistemom e-VEM.

Pravne osebe lahko preko elektronskih storitev javne uprave predložijo in objavljajo letna poročila. Preko portala e-davki lahko oddajajo obrazce za DDV, davka od drugih dohodkov pravnih oseb, prispevkov in davčnih odtegljajev, itd.

Uporabniki portala e-VEM lahko do storitev dostopajo samo z ustrežno opremo. Uporabniki morajo imeti dostop do interneta. Za vstop v portal morajo imeti v spletnem brskalniku nameščeno eno izmed kvalificiranih digitalnih potrdil za preverjanje identitete in elektronsko podpisovanje dokumentov overiteljev SIGOV-CA ali SIGEN-CA (za fizične osebe ali za zaposlene pri pravnih osebah), POŠTA@CA, AC-NLB, HALCOM CA FO ali HALCOM CA PO 2. Uporabniki iz gospodarskih družb pa morajo biti še pooblaščeni za opravljanje postopkov s strani odgovornih oseb v svojem podjetju (eVEM, 2010).

Uporabnikom je po potrebi, nudena tehnična in vsebinska pomoč. Vsebinsko pomoč nudijo ustanove za postopke, za katere so pristojne. Uporabnik lahko kadarkoli pošlje vprašanje po elektronski pošti na elektronski naslov, ki je naveden pri posamezni ustanovi. Uporabniki lahko pokličejo na telefonske številke kontaktnih oseb v času, v katerem so kontaktne osebe dosegljive za vprašanja.

Podjetja in podjetniki lahko za tehnično pomoč pri uporabi portala e-VEM pokličejo državni kontaktni center Halo uprava na 01/588-85-88 ali 031/888-888.

Tehnično pomoč pri uporabi portala e-VEM lahko referenti točk VEM, notarji in sodišča pokličejo EVT na 01/478-85-90 ali posredujejo vprašanje na evt@gov.si. Dosegljivi so vsak dan, tudi ob sobotah in nedeljah, od 8. do 22. ure.

5.6 STORITVE ZNOTRAJ JAVNE UPRAVE

E-uprava ni storitev samo za državljane in pravne osebe, ampak tudi za zaposlene znotraj uprave. E-uprava zagotavlja zaposlenim storitve oziroma informacijske sisteme, ki omogočajo lažje in učinkovitejše poslovanje znotraj uprave. Rezultati vzpostavitve teh informacijskih sistemov niso dovolj dobro vidni in so zato večkrat podcenjeni. Ponavadi pa se izkaže, da je lažje, hitreje in ceneje, če je poslovanje v organih javne uprave in med njimi dobro organizirano ter informacijsko ustrezno podprto. Storitve so namenjene predvsem hitremu, učinkovitemu in transparentnemu poslovanju, hkrati pa so v pomoč zaposlenim v upravi, da delajo učinkovito in kakovostno.

Z informacijsko podporo poslovanju z dokumentarnim gradivom je mogoče zagotoviti enotno in transparentno poslovanje v javni upravi. Ta omogoča hiter in preprost dostop do podatkov in dokumentov ter zanesljivo hrambo dokumentarnega gradiva, kar je pomembno za prihodnost. Poslovanje z dokumentarnim gradivom je potrebno popolnoma poenotiti ter ga povezati z drugimi sistemi, da bo posredovanje podatkov zares popolnoma elektronsko. To prispeva tudi k precej manjši porabi papirja pri poslovanju uprave. Celoten informacijski sistem je namenjen vsem zaposlenim v državni in širše v javni upravi kot orodje za učinkovito upravno poslovanje. Vsebina tega sistema je namenjena širšemu krogu uporabnikov, ki po zakonu o dostopu do informacij javnega značaja lahko pridobivajo informacije in podatke iz dokumentov, zadev, spisov, ki jih vodijo organi javne uprave.

Poleg poslovanja z dokumentarnim gradivom preko informacijskih sistemov je javnim uslužbencem na voljo še storitev elektronske seje Vlade RS. E-seje so informacijski sistem za podporo pripravi in izvedbi sej Vlade RS in njenih delovnih teles ter posredovanju poslovanja vlade v splet. Gre za pomoč strokovnim službam, ki pripravljajo in izvajajo seje vlade, da to opravijo na čim preprostejši in preglednejši način. Članom slovenske vlade pa omogoča hitro in učinkovito sprejemanje odločitev, brez velikih kupov papirja, ki jih je potrebno pregledati pred sejo vlade. Poleg tega članom vlade omogoča, da odločajo o posameznih zadevah tudi kadar so na potovanju in kadar je potrebno odločitev sprejeti hitro in ni časa, da bi se fizično sestali na seji. Z informacijskim sistemom je omogočena celovita podpora delu strokovnih služb za pripravo in izvedbo sej vlade in sej delovnih teles ter nemotenemu in transparentnemu delu vlade (Batagelj et al., 2008c, str. 69-72).

5.7 INFRASTRUKTURA

Vzpostavitev informacijskih sistemov je večinoma zahtevna, dolgotrajna in draga. Vzpostavitev omrežja in zagotavljanje sodobne informacijske infrastrukture državljanom, podjetjem, ustanovam in zaposlenim v upravi, da lahko nudijo sodobne, hitre in varne elektronske storitve, pa nujno zahteva široko razvejano informacijsko strukturo, ki je povezana v omrežje državnih organov (HKOM).²

Cilj je, da so vsi državni organi in organi javne uprave, ki neposredno sodelujejo v postopku zagotavljanja e-storitev za državljane in podjetja, priključeni na komunikacijsko hrbtenico državnih organov. Informacijska infrastruktura, grajena v sklopu e-storitev je namenjena predvsem državnim organom, ki te storitve nudijo, kot tudi uporabnikom, da te storitve lahko uporabljajo. Komunikacijska hrbtenica omogoča hitro in preprosto poslovanje, povezovanje in izmenjavo podatkov. Zagotavlja tudi varnost poslovanja, saj gre za zasebno omrežje. Poslovanje s tujino je preprostejše, saj se v omrežje EU priključuje z ene vstopne točke, ki jo je mogoče preprosto nadzorovati in preprečiti nezaželene vdore. Veliko pozornosti je namenjeno varnosti elektronskega poslovanja. V ta namen so uporabi posebne strojne in programske rešitve, protivirusna zaščita, programi za preprečevanje nezaželenih elektronskih sporočil tipa »spam« in drugi ukrepi, ki zagotavljajo nemoteno in varno poslovanje znotraj državne komunikacijske hrbtenice. Vsekakor pa je pomembna ozaveščenost uporabnikov, ki s poznavanjem osnov delovanja informacijske opreme in spoštovanjem pravil poslovanja onemogoča okvare in zlorabo ter tako prispevajo k nemotenemu in kakovostnemu delu (Batagelj et al., 2008d, str. 84).

²Omrežje HKOM Centra vlade za informatiko je namenjeno telekomunikacijskemu povezovanju državne in javne uprave Republike Slovenije. Center Vlade za informatiko je zadolžen za zagotavljanje nemotenega delovanja omrežja HKOM, ki omogoča uporabo storitev javne uprave tako občanom, kot tudi pravnim subjektom v skladu z razvojno strategijo podano v dokumentu "e-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004". Zaradi velikega pomena omrežja za delovanje vseh organov tako v javni upravi kot tudi za delovanje ravnih subjektov na celotnem območju Republike Slovenije je postavljena visoka zahteva za zanesljivo delovanje omrežja (CVI, 2010).

6 ENOTNI KONTAKTNI CENTER

Enotni kontaktni center Ministrstva za javno upravo je bil ustanovljen z namenom, da pomaga državljanom tako po vsebinski, kot tudi proceduralni plati prebroditi težave pri uporabi storitev in jih tako pripeljati do zadovoljive rešitve problema, v katerem so se znašli pri iskanju določene informacije ali opravljanju določene storitve na portalu e-uprava.

6.1 NASTANEK IN RAZVOJ

Klicni center Halo uprava je bil vzpostavljen leta 2008 s strani Ministrstva za javno upravo. Vzpostavljen je bil pri zunanjem izvajalcu Mobitel d.d., ki je bil izbran na javnem natečaju. Potreba po klicnem centru se je pojavila zaradi razvoja državnega portala e-uprava in vse večji uporabi s strani državljanov. Vedno večja uporaba portala pa je s časom prinesla najprej tehnična, za tem pa še vsebinska vprašanja. Že od samega začetka je bil na portalu e-uprava objavljen elektronski naslov e-uprava@gov.si, na katerega so lahko državljani pošiljali svoja vprašanja, mnenja, pripombe. Poleg tega so lahko vprašanja zastavljali tudi direktno v aplikaciji pri posameznem življenjskem dogodku. Uradniki so na ta vprašanja odgovarjali direktno v aplikaciji, državljani pa so odgovor prejeli v svojo elektronsko pošto. Na začetku teh vprašanj ni bilo veliko, sčasoma pa so uradniki le stežka dosledno odgovarjali na vsa zastavljena vprašanja. Iz teh razlogov je Ministrstvo za javno upravo želelo razširiti pomoč še na druge komunikacijske poti in temu je sledila vzpostavitev klicnega centra.

Klicni center je dve leti deloval 24ur na dan 7 dni v tednu. Od februarja 2010 pa je dosegljiv samo od ponedeljka do petka med 8 in 20 uro. Agenti odgovarjajo na splošna vprašanja državljanov. Pri svojem delu uporabljajo informacije, ki so dostopne na javnih spletnih portalih državnih organov in interno bazo znanja, ki se sproti dopolnjuje. V kolikor so vprašanja bolj kompleksna, klicatelje usmerjajo na pristojne organe, kjer dobijo uradne odgovore. Klicni center nudi tudi tehnično pomoč za portal eVem. Državljanke spodbujajo k uporabi elektronskega poslovanja, jih obveščajo o novostih in jim včasih nudijo moralno podporo.

6.2 KLICNI CENTER HALO UPRAVA

Klicni center Halo uprava ponuja pomoč uporabnikom preko telefonske komunikacije. Storitve omogoča uporabnikom, da lahko vprašajo, kar jih zanima v zvezi z delovanjem javne uprave. Poleg tega jim je v pomoč pri opravljanju storitev z upravo, jih usmerja na prave institucije ter jim pomaga pri iskanju obrazcev na portalu e-uprava. Klicni center jim zagotavlja pomoč pri iskanju splošnih informacij, kontaktnih telefonskih števil, uradnih ur, poštnih naslovov in drugih informacij, dostopnih na javnih spletnih portalih državnih organov.

6.3 KLICNI CENTER HALO INŠPEKCIJA

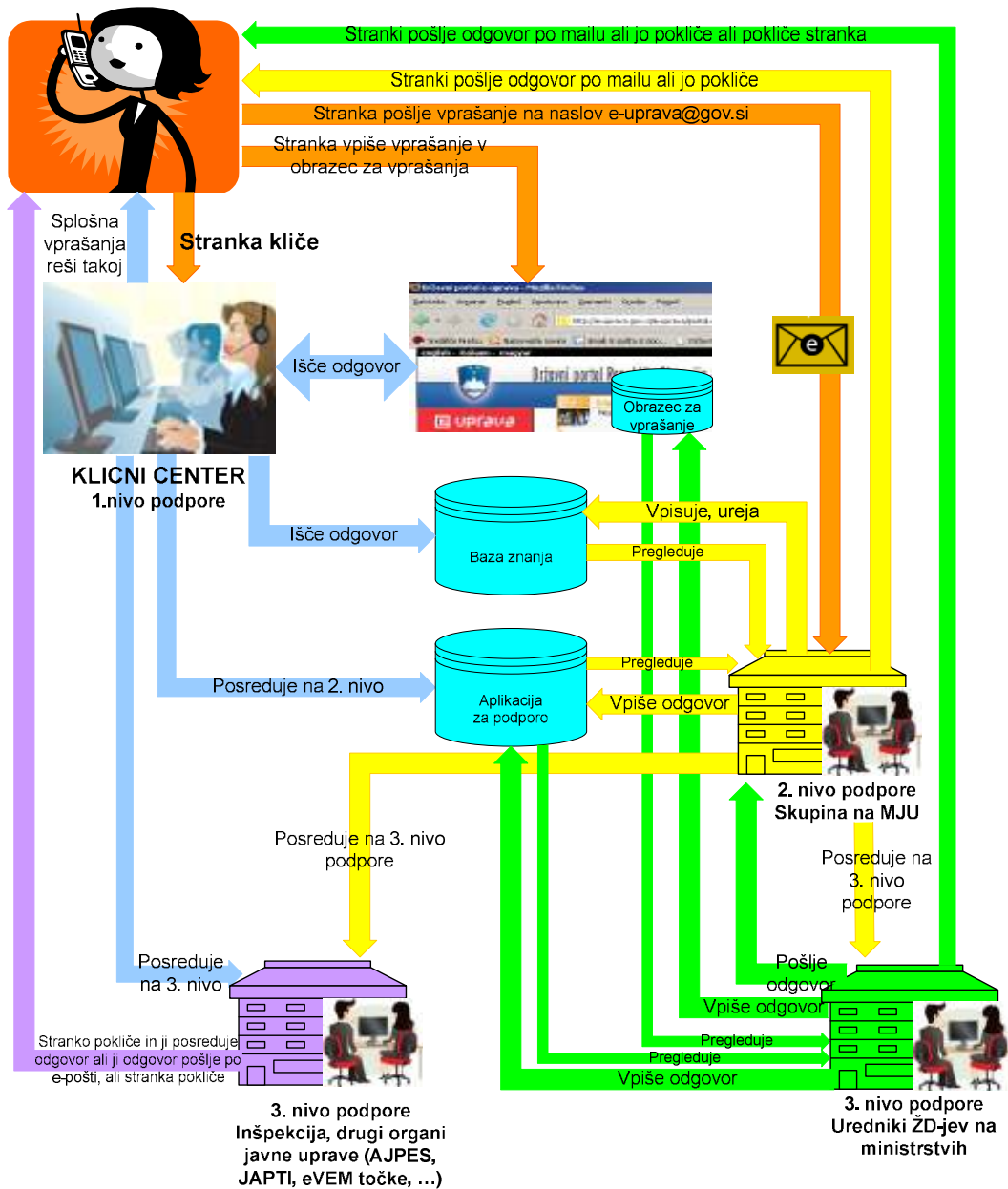
Klicni center Halo inšpekcija ponuja pomoč pri iskanju pristojnih organov, ki so zadolženi za problem, ki ga navede klicatelj. Pomaga si s seznamom inšpekcij na spletnem portalu e-uprava. Klicni center ne daje konkretnih odgovorov na vprašanja državljanov, saj za to ni pristojen. Uporabnikom poda informacijo, kateri organ je pristojen za njihovo težavo ter jim ponudi kontaktne podatke in uradne ure. Poleg tega pa jih ozavešča o možnosti zastavljanja vprašanj preko portala e-uprava, kjer lahko uporabnik zastavi svoje vprašanje pristojnemu organu po elektronski poti, tudi anonimno.

6.4 NUDENJE POMOČI UPORABNIKOM PORTALA E-UPRAVA

Zaradi pospešenega razvoja državnega portala e-uprava v zadnjih letih, se je Ministrstvo za javno upravo odločilo, da uporabnikom ponudi pomoč tudi po drugih komunikacijskih poteh. V ta namen je bil na MJU ustanovljen Sektor za kontakte z uporabniki (SKUP), ki ima vzpostavljene 3 različne načine pomoči uporabnikom pri uporabi elektronskih storitev javne uprave in sicer:

- stranka pokliče v klicni center in zastavi vprašanje,
- stranka vprašanje vpiše v poseben obrazec pri posamezni storitvi oziroma življenjskem dogodku (ŽD) na državnem portalu e-uprava,
- stranka svoje vprašanje pošlje po elektronski pošti na naslov e-uprava@gov.si.

Shema 1: Koncept nudenja pomoči uporabnikom državnega portala e-uprava



Vir: Ministrstvo za Javno upravo, gradivo za novinarje, 2008

6.4.1 Odgovori na vprašanja preko elektronske pošte

Eden izmed ciljev portala e-uprava je neposredna komunikacija z uporabniki portala. S tem namenom državni portal e-uprava omogoča zastavljanje vprašanj državljanov, ki jih posredujejo preko elektronskega naslova e-uprava@gov.si. Skrbnik poštnega predala je Sektor za kontakte z uporabniki na Ministrstvu za javno upravo. Zaposleni v sektorju dnevno skrbijo za ažurno odgovarjanje na vprašanja državljanov. Ob prejemu vprašanja po elektronski pošti se najprej opredeli vsebinsko področje. Če so informacije, ki jih uporabnik potrebuje, že dostopne, ga napotijo na ustrezne spletne strani, kjer najde pojasnila oziroma odgovor na svoje vprašanje. Če to ni možno, pripravijo odgovor in ga

posredujejo spraševalcu. Odgovore vnesejo v bazo podatkov. Včasih pa vprašanja posredujejo pristojnim organom. Odgovore, ki jih dobijo od pristojnega organa, objavijo na spletni strani pod življenjskim dogodkom, na katerega se je nanašalo vprašanje.

6.4.2 Odgovori na vprašanja preko aplikacije za urejanje življenjskih dogodkov

Na državnem portalu e-uprava so storitve grupirane po življenjskih dogodkih in pripadajočih storitvah. Nekatere storitve so samo informativnega značaja, nekatere pa imajo vključene elektronske vloge. Znotraj vsake storitve imajo uporabniki možnost postavljati dodatna vprašanja. Na ta vprašanja direktno odgovarja pristojni organ za ta življenjski dogodek.

6.4.3 Odgovori na vprašanja preko telefonske komunikacije

Mobitelov klicni center izvaja komunikacijo na prvem nivoju. Pri svojem delu uporablja informacije dostopne na javnih spletnih portalih in preko interne baze znanja. Agent se oglasi na klic in stranki odgovori na vprašanje, v kolikor ima natančen odgovor. Če za odgovor ni pristojen, stranki to pove in ji posreduje telefonsko številko pristojnega organa, ki v tem primeru deluje kot tretji nivo podpore. Agent v klicnem centru pa lahko vprašanje posreduje na drugi nivo podpore (ekipa na MJU) in stranko opozori, da bo odgovor prejela na svoj elektronski naslov.

7 ANKETA: ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S SPLETNIM PORTALOM E-UPRAVA IN KLICNIM CENTROM HALO UPRAVA

Izvedene ankete zajemajo le del populacije vseh državljanov Republike Slovenije, za katere je bil vzpostavljen Klicni center Halo uprava in spletni portal e-uprava. Rezultati vzorcev, ki so bili narejeni na podlagi ankete, so tako posplošeni na celotno populacijo. Pri izvajanju ankete gre za ocenjevanje mnenja uporabnikov o zadovoljstvu s klicnim centrom Halo uprava in spletnim portalom e-uprava.

7.1 OSNOVNI PODATKI O ANKETIRANCIH

Anketiranci so najprej odgovarjali na vprašanja o svoji starosti, izobrazbi in zaposlenosti, tako da sem lahko opisala opazovano skupino.

1. Vaša starost?

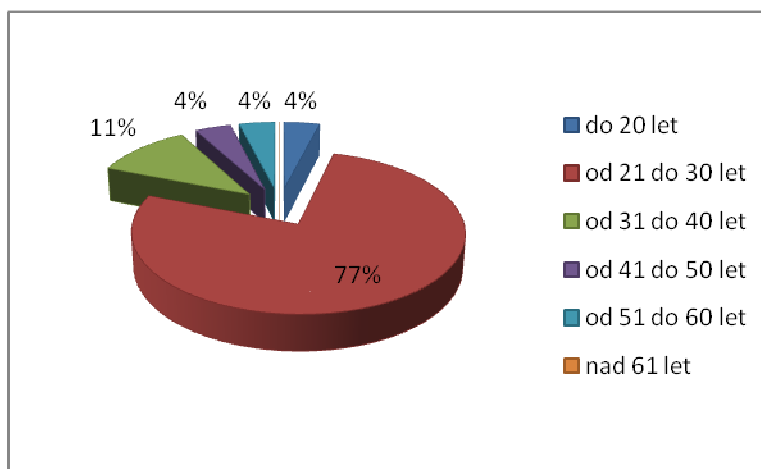
Tabela 2: Starost anketirancev

Odgovori	Št. Odgovorov	V procentih
do 20 let	4	4
od 21 do 30 let	77	77
od 31 do 40 let	11	11
od 41 do 50 let	4	4
od 51 do 60 let	4	4
nad 61 let	0	0

Vir: Lasten

Največ anketirancev je starih med 21 in 30 letom. Temu sledijo anketiranci v starostni skupini med 31 in 40 letom. Štirje so na anketo odgovarjali v starostni skupini do 20 let. Prav toliko ji je bilo v starosti med 41 in 50 letom ter 51 in 60. Niti en anketiranec ni starejši od 60 leta.

Grafikon 1: Starost anketirancev (v %)



Vir: Lasten

Interpretacija grafa:

Iz tabele je razvidno, da kar 77% vseh anketirancev spada v starostno skupino med 21 in 30 leti, 4% anketirancev je mlajših od 20 let, prav toliko odstotkov je v starostni skupini med 41 in 50 leti, ter 51 in 60 leti. V starostno skupino med 31 in 40 leti starosti spada 11% anketirancev. Nihče pa ni bil starejši od 60 let.

2. Dosežena izobrazba?

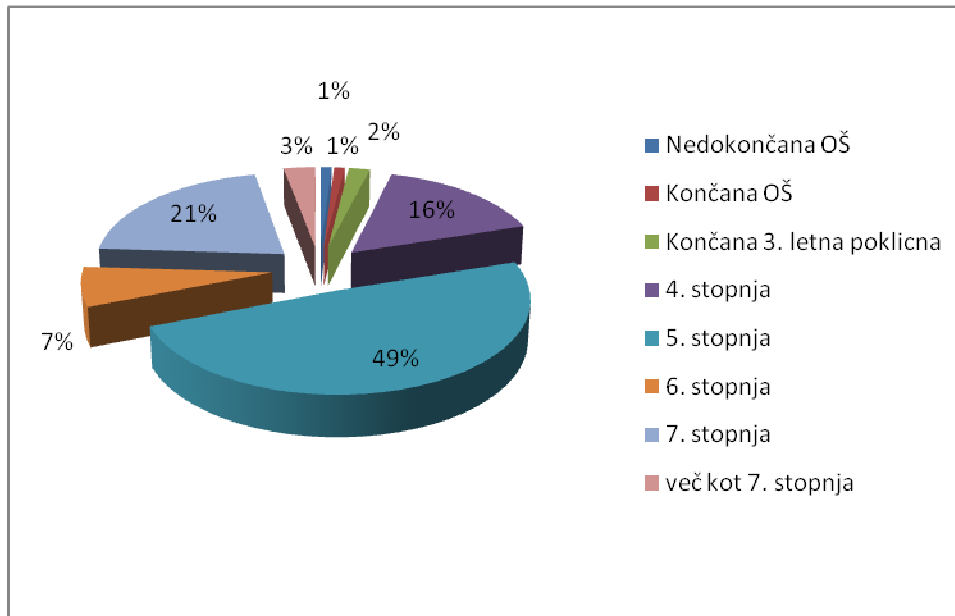
Tabela 3: Dosežena izobrazba

Odgovori	Št. odgovorov	V procentih
nedokončana OŠ	1	1
končana OŠ	1	1
končana 3. letna poklicna	2	2
4. stopnja	16	16
5. stopnja	49	49
6. stopnja	7	7
7. stopnja	21	21
več kot 7. stopnja	3	3

Vir: Lasten

Skoraj polovica anketirancev ima 5. stopnjo izobrazbe. Tem sledijo državljani z pridobljeno 7. stopnjo. Tretji po vrsti so anketiranci z pridobljeno 4. stopnjo, njim sledijo anketiranci z doseženo 6. stopnjo. Z več kot 7. stopnjo izobrazbe so odgovorili samo 3. Dva sta imela končano 3. letno poklicno šolo, eden je bil z osnovnošolsko izobrazbo, eden je bil tudi brez te.

Grafikon 2: Dosežena izobrazba (v %)



Vir: Lasten

Interpretacija grafa:

Na vprašanje o pridobljeni stopnji izobrazbe je kar 49% odgovorilo, da imajo 5. stopnjo. 21% je takšnih, ki imajo 7. stopnjo. S pridobljeno 4. stopnjo izobrazbe je 16% anketirancev. 7% jih je s pridobljeno 6. stopnjo. 3% anketirancev ima več kot 7. stopnjo izobrazbe. Dva odstotka anketirancev je s končano 3. letno poklicno šolo, po en procent anketirancev pa ima končano osnovno šolo oziroma niti te ne.

3. Ste zaposleni?

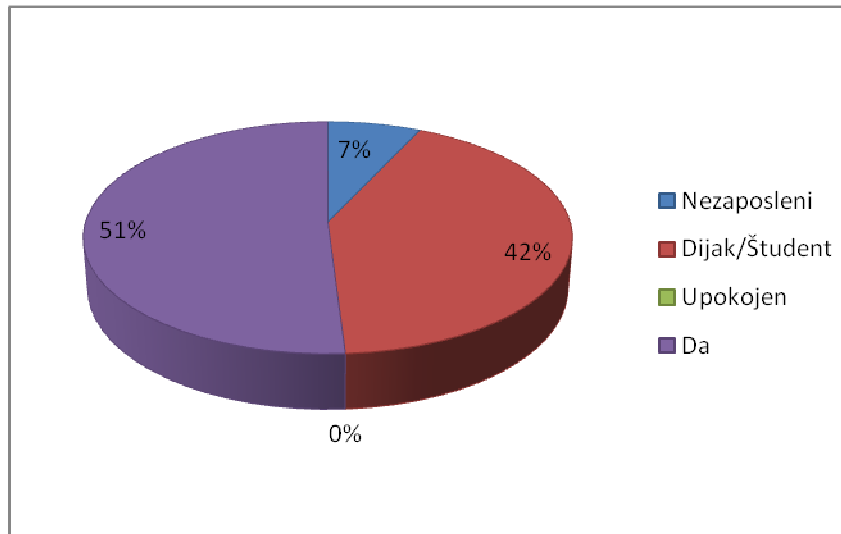
Tabela 4: Zaposlitveni status

Odgovori	Št. odgovorov	V procentih
Nezaposlen	7	7
dijak/študent	42	42
Upokojen	0	0
da	51	51

Vir: Lasten

Več kot polovica anketirancev je zaposlenih. Nihče ni v pokoju. Veliko jih je še študentov ali dijakov, manjši delež anketirancev pa je brezposeln.

Grafikon 3: Zaposlitveni status (v %)



Vir: Lasten

Interpretacija grafa:

51% anketirancev je zaposlenih, 42% je študentov ali dijakov. Nihče med anketiranci ni bil v pokoju, 7% je brezposelnih.

7.1.1 Predstavitev najpomembnejših rezultatov

Iz zgornjih podatkov sem lahko ugotovila, da je večina anketirancev bila med izvajano anketo zaposlenih, v starostni skupini med 21. in 30. letom in s pridobljeno 5. stopnjo izobrazbe.

7.2 ZADOVOLJSTVO ANKETIRANCEV S KLICNIM CENTROMHALO UPRAVA

Kakovost klicnega centra sem preučevala na podlagi odgovorov v anketi. Poudarek sem dala predvsem na seznanjenost anketirancev s klicnim centrom in zadovoljstvom z njegovimi odgovori. Izhajala sem iz predpostavke, da je storitev kakovostna, če opravi tisto za kar je predvidena in se odziva na potrebe uporabnika. V tem primeru sem ugotavljala seznanjenost anketirancev s klicnim centrom in njihovo zadovoljstvo z pridobljenimi odgovori.

Anketni vprašalnik za Halo Upravo

1. Ste že slišali za klicni center Halo uprava

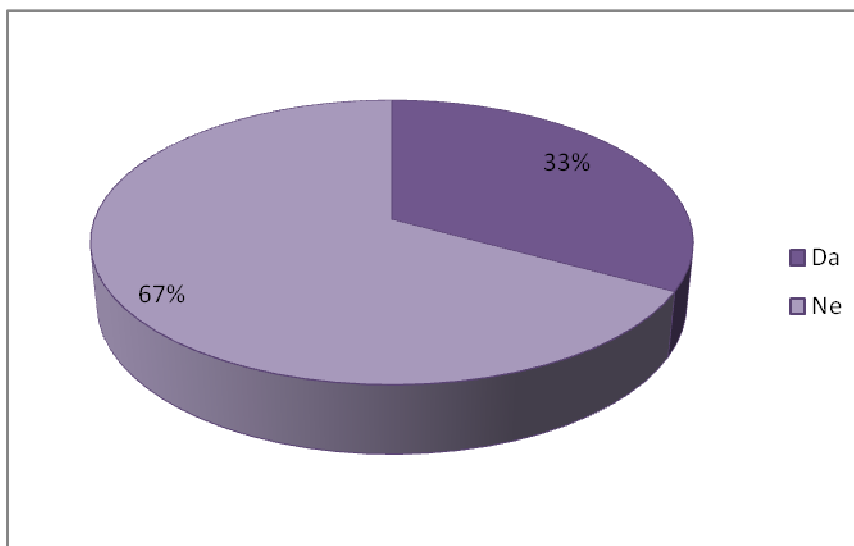
Tabela 5: Poznavanje klicnega centa Halo uprava

Odgovori	Št. odgovorov	V procentih
da	33	33
ne	67	67

Vir: Lasten

Na vprašanje ali so že kdaj slišali za klicni center Halo uprava je presenetljivo velika večina odgovorila negativno. Le manjši delež je potrdil, da je že slišal za klicni center Halo uprava.

Grafikon 4: Poznavanje klicnega centra Halo uprava (v %)



Vir: Lasten

Interpretacija grafa:

Na vprašanje ali so državljani seznanjeni, da je v okviru Ministrstva za javno upravo vzpostavljen klicni center Halo uprava, je 67% vseh anketirance odgovorilo negativno. 33% pa jih je odgovorilo, da so že slišali za klicni center Halo uprava.

2. Kje ste slišali za klicni center Halo uprava?

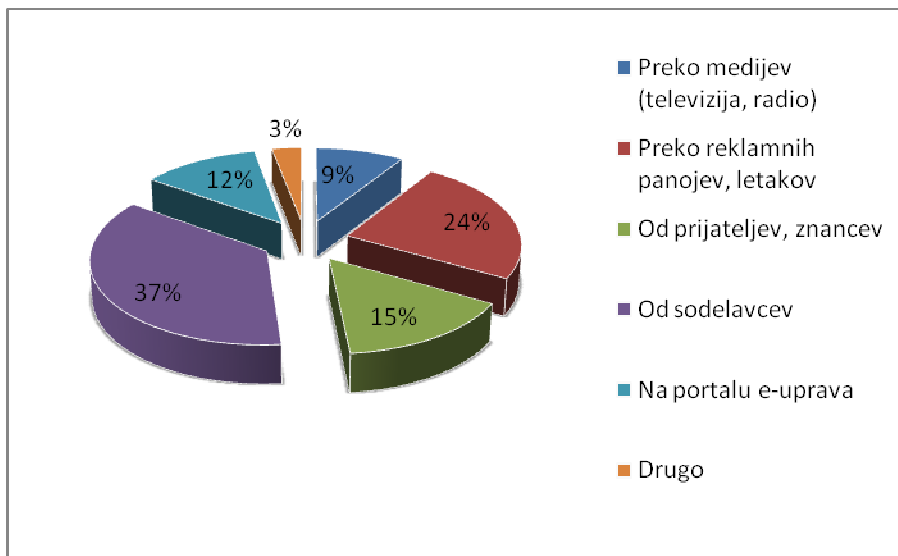
Tabela 6: Od kod poznajo klicni center Halo uprava

Odgovori	Št. odgovorov	V procentih
preko medijev (televizija, radio)	3	9,10
preko reklamnih panojev, letakov	8	24,10
od prijateljev, znancev	5	15,20
od sodelavcev	12	36
na portalu e-uprava	4	12,20
drugo	1	3

Vir: Lasten

Od anketirancev, ki so že slišali za klicni center, jih je 12 izvedelo od svojih sodelavcev, 8 anketirancev je podatek zasledilo v reklamnih letaki in panojih. 5 jih je zanj izvedelo od znancev in prijateljev, 4 so izvedeli na portalu e-uprava. Preko medijev so za klicni center izvedeli 3 in le en anketiranec je navedel drugo.

Grafikon 5: Od kod poznajo klicni center Halo uprava (v %)



Vir: Lasten

Interpretacija grafa:

Grafično prikazano se je največ anketirancev seznanilo s klicnim centrom preko sodelavcev in sicer kar 37%. 24% jih je zanj izvedelo preko reklamnih panojev, 15% od prijateljev in znancev 9% pa preko medijev. Preko portala e-uprava je za klicni center izvedelo 12%, le 3% pa so navedli drugi vir.

3. Ste kdaj poklicali v klicni center Halo uprava?

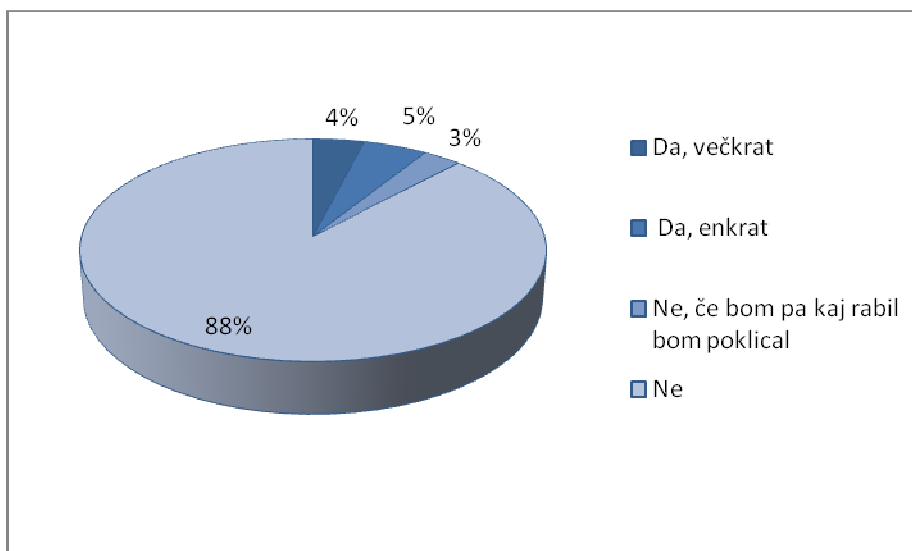
Tabela 7: Podatki ali so kdaj klicali v klicni center

Odgovori	Št. odgovorov	V procentih
da, večkrat	4	4
da, enkrat	6	6
ne, če bom pa kaj rabil bom poklical	3	3
ne	87	87

Vir: Lasten

Na vprašanje ali so anketiranci že kdaj poklicali v klicni center, jih je kar 87 odgovorilo z ne, 4 so poklicali več kot enkrat, 6 jih je poklicalo enkrat, trije so odgovorili, da bodo poklicali, če bodo potrebovali pomoč.

Grafikon 6: Podatki ali so kdaj klicali v klicni center (v %)



Vir: Lasten

Interpretacija grafa:

V klicni center Halo uprava je poklicalo vsaj enkrat 10% anketirancev, 4% od teh je poklicalo več kot enkrat. 3 procenti so odgovorili, da bodo poklicali, če bodo potrebovali pomoč, 87% vseh anketirancev pa ni še nikoli poklicalo v klicni center.

4. Ste bili zadovoljni z odgovorom?

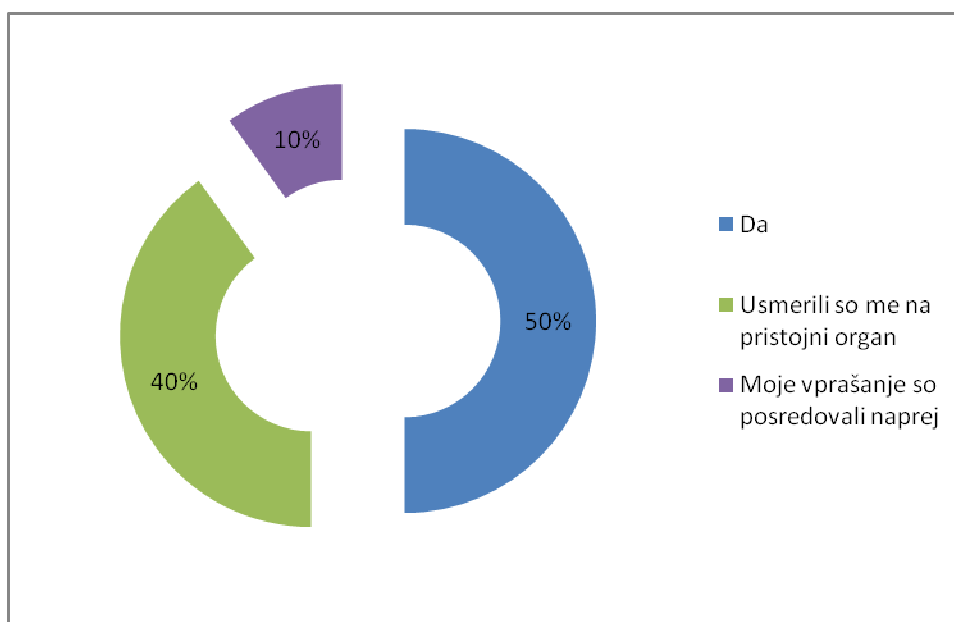
Tabela 8: Zadovoljstvo z odgovorom

Odgovori	Št. odgovorov	V procentih
da	5	50
ne, na vprašanje niso znali odgovoriti	0	0
usmerili so me na pristojni organ	4	40
moje vprašanje so posredovali naprej	1	10

Vir: Lasten

Z odgovorom ki so ga prejeli v klicnem centru, je bilo zadovoljnih polovica klicateljev, nekaj so jih usmerili na pristojni organ, pri enem klicatelju pa so posredovali vprašanje na drugi nivo podpore.

Grafikon 7: Zadovoljstvo z odgovorom (v %)



Vir: Lasten

Interpretacija grafa:

50% državljanov, ki je že klicalo v klicni center, je bilo zadovoljnih z odgovorom ki so ga prejeli. 40% klicateljev je odgovorilo, da so jih usmerili na pristojni organ, pri 10% pa so vprašanje posredovali na drugi nivo podpore.

5. Veste kakšne informacije lahko dobite v klicnem centru?

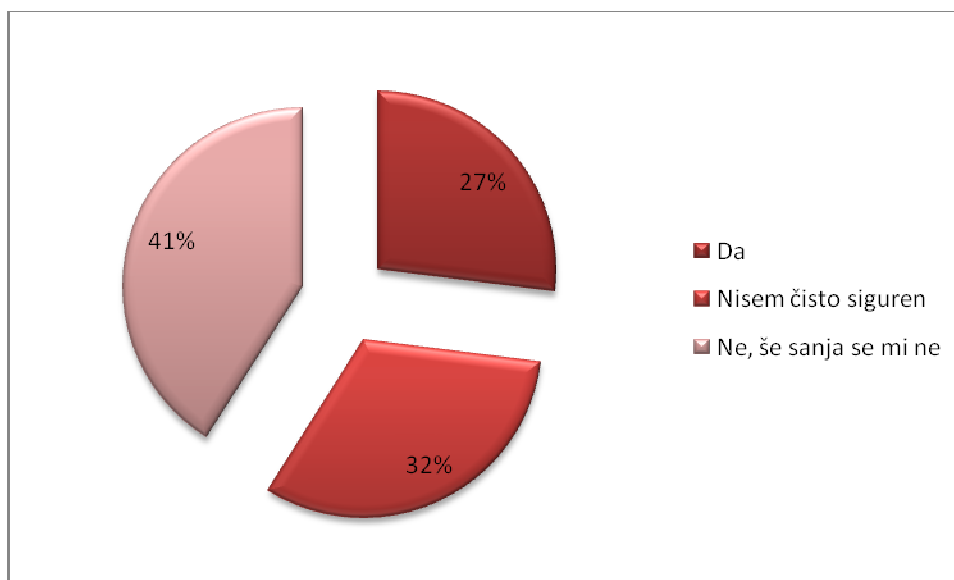
Tabela 9: Ali vedo kakšne informacije lahko dobijo v klicnem centru

Odgovori	Št. odgovorov	V procentih
da	27	27
nisem čisto siguren	32	32
ne, še sanja se mi ne	41	41

Vir: Lasten

Pri vprašanju ali se jim vsaj dozdeva kakšne informacije lahko dobijo v klicnem centru, jih je skoraj polovica odgovorila, da ne vedo, nekateri niso sigurni, manjšina pa ve, kakšne informacije lahko dobijo.

Grafikon 8: Ali vedo kakšne informacije lahko dobijo v klicnem centru (v %)



Vir: Lasten

Interpretacija grafa:

Iz grafa je razvidno, da 41% anketirancev ne ve, s kakšnimi informacijami razpolagajo v klicnem centru, 32% jih ni prepričano v svoje mnenje, le 27% jih ve, kaj vse lahko izvedo preko klicnega centra.

6. Kakšen odgovor pričakujete s strani klicnega centra?

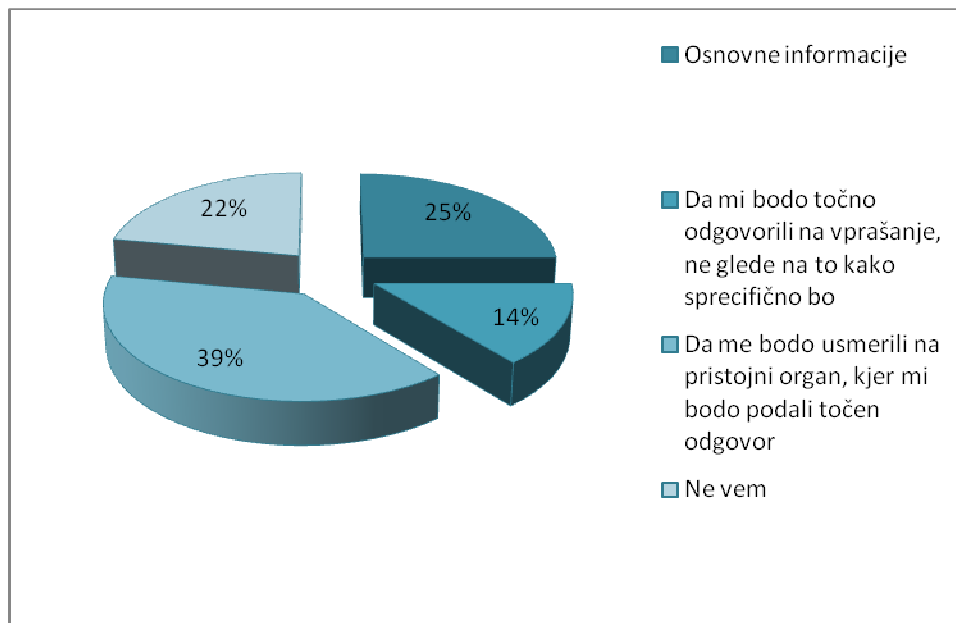
Tabela 10: Podatki o tem kakšen odgovor pričakujejo s strani klicnega centra

Odgovori	Št. odgovorov	V procentih
osnovne informacije	25	25
da mi bodo točno odgovorili na vprašanje, ne glede na to kako specifično bo	14	14
da me bodo usmerili na pristojni organ, kjer mi bodo podali točen odgovor	39	39
ne vem	22	22

Vir: Lasten

Iz tabele je razvidno, da je večina anketirancev predvidevala da bodo, za odgovore, preusmerjeni na pristojni organ. 25 anketirancev ve, da klicni center razpolaga samo z osnovnimi podatki, 22 jih ne ve, 14 jih pa pričakuje, da bodo na KC dobili brezhiben odgovor.

Grafikon 9: Podatki o tem kakšen odgovor pričakujejo s strani klicnega centra (v %)



Vir: Lasten

Interpretacija grafa:

Iz grafa je razvidno, da 39% anketirancev pričakuje, da jih bodo usmerili na pristojni organ, kjer jim bodo posredovali točen odgovor, 25% je takih, ki vedo, da bodo prejeli samo osnovne informacije, 14% je takih ki pričakuje točen odgovor ne glede na to, kako specifičen bo, 22% pa jih ne ve, kakšne podatke lahko prejmejo v klicnem centru.

7.2.1 Predstavitev najpomembnejših rezultatov

Večina anketirancev ni še nikoli slišala za klicni center Halo uprava. Tisti, ki ga poznajo, so to informaciji v večjem delu dobili od sodelavcev. Delež anketirancev, ki je že kdaj poklical v klicni center je majhen, kljub temu, da klicni center pozna 33 odstotkov anketirancev. Anketiranci, ki so že kdaj poklicali v klicni center, so bili v polovici primerov z odgovori zadovoljni.

Anketiranci ki ne poznajo klicnega centra, ne vedo, kakšne podatke lahko tam pridobijo. Po seznanitvi anketirancev z delom klicnega centra jih večina pričakuje, da jih bodo, na podlagi njihovega vprašanja, usmerili na pristojni organ.

7.3 UČINKOVITOST SPLETNEGA PORTALA E-UPRAVA

Drugi del ankete se nanaša na spletni portal e-uprava. Od anketirancev sem pridobila podatke ali poznajo spletni portal e-uprava, ali ga uporabljajo, v katerih primerih ga uporabljajo in ali imajo pozitivne izkušnje z poslovanjem v takšni obliki. Na podlagi odgovorov sem ocenila ali so uporabniki zadovoljni s takim načinom poslovanja in v kolikšni meri so pripravljeni poslovati na elektronski način.

Anketni vprašalnik glede e-uprave

1. Ali poznate portal e-uprava?

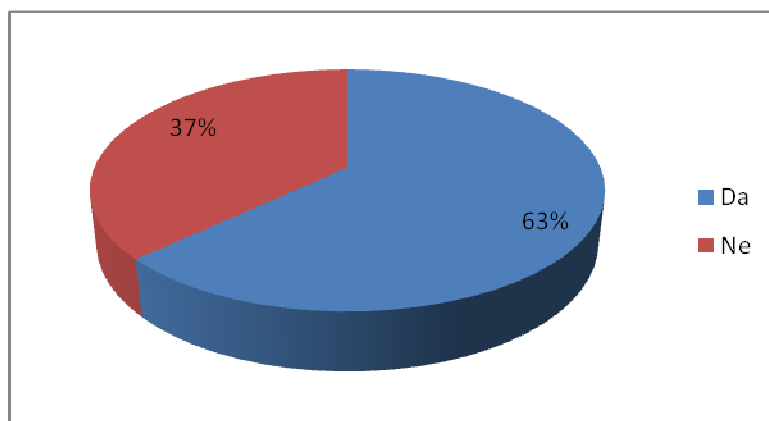
Tabela 11: Poznavanje portala e-uprava

Odgovori	Št. odgovorov	V procentih
da	63	63
ne	37	37

Vir: Lasten

Na vprašanje ali poznajo spletni portal e-uprava, jih je 63 odgovorilo pozitivno, 37 anketirancev pa portala ne pozna.

Grafikon 10: Poznavanje portala e-uprava (v %)



Vir: Lasten

Interpretacija grafa:

63% vseh anketirancev pozna spletni portal e-uprava, 37% pa portala ne pozna.

2. Ste že kdaj uporabili portal e-uprava?

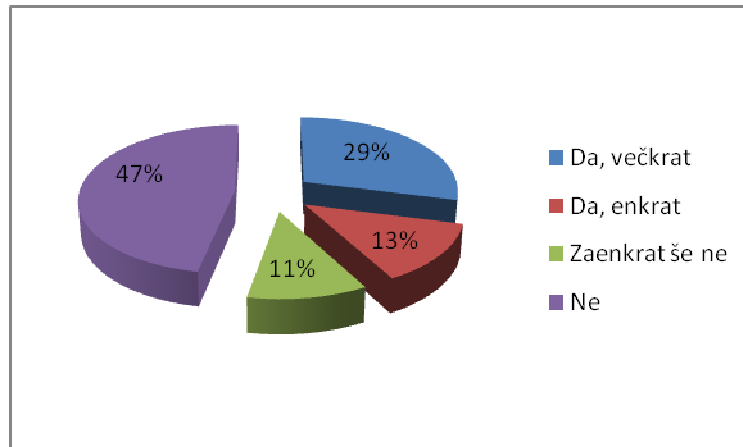
Tabela 12: Podatki o tem ali so že kdaj uporabili portal e-uprava

Odgovori	Št. odgovorov	V procentih
da, večkrat	29	29
da, enkrat	13	13
za enkrat še ne	11	11
ne	47	47

Vir: Lasten

Na vprašanje ali so anketiranci že kdaj uporabili portal e-uprava, jih je 42 odgovorilo pritrdilno, od tega je portal večkrat uporabilo 29 ljudi. Portala pa ni še nikoli uporabilo 58 anketirancev, od teh jih 11 namerava portal uporabiti v bodoče.

Grafikon 11: Podatki o tem ali so že kdaj uporabili portal e-uprava (v %)



Vir: Lasten

Interpretacija grafa:

Portal e-uprava je že uporabilo 42% anketirancev, od tega je 13% takih, ki ga je uporabilo samo enkrat, 29% pa ga je uporabilo več kot enkrat. 11% anketiranih je odgovorilo, da portala še ni uporabilo, ga bo pa v prihodnje, 47% pa portala še ni uporabilo.

3. Ali ste bili zadovoljni s podatki, ki ste jih dobili?

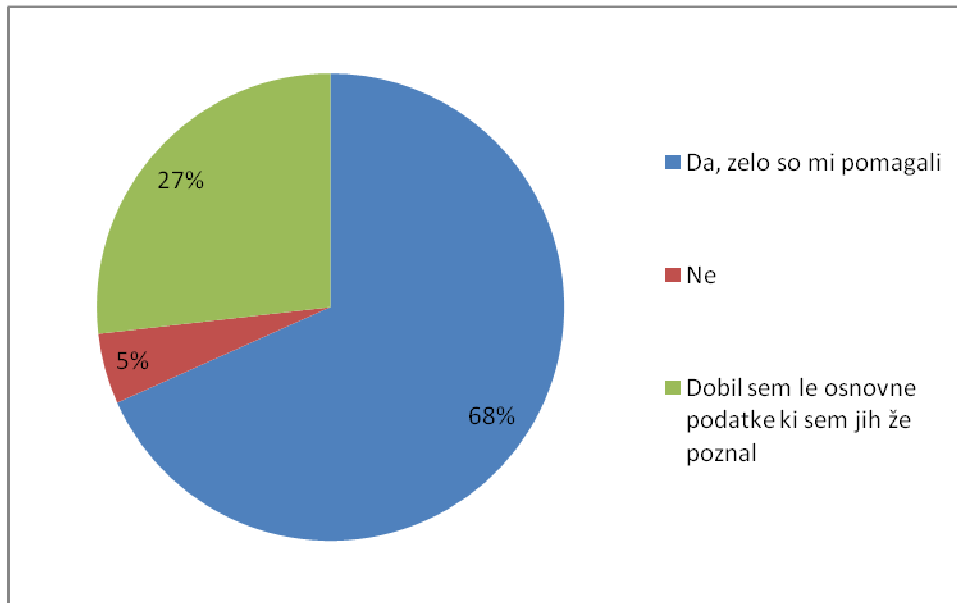
Tabela 13: Zadovoljstvo z odgovorom

Odgovori	Št. odgovorov	V procentih
da, zelo so mi pomagali	28	68
ne	2	5
dobil sem le osnovne podatke ki sem jih že poznal	11	27

Vir: Lasten

Anketiranci, ki so že uporabili spletni portal, e-uprava so bili v veliki večini zadovoljni s podatki, ki so jih pridobili in so jim zelo pomagali, 11 anketirancev je dobilo le osnovne podatke, ki so jih že poznali, 2 pa z odgovorom nista bila zadovoljna.

Grafikon 12: Zadovoljstvo z odgovorom (v %)



Vir: Lasten

Interpretacija grafa:

Na vprašanje ali so bili zadovoljni z podatki, ki so jih dobili na spletnem portalu e-uprava, je 68% anketiranih odgovorilo, da so jim pridobljene informacije zelo pomagale, 27% anketirancev je odgovorilo, da so na portalu našli podatke, ki so jih že poznali, 5% pa ni bilo zadovoljnih z odgovori na spletnem portalu.

4. Ste že kdaj oddali kakšno vlogo v elektronski obliki?

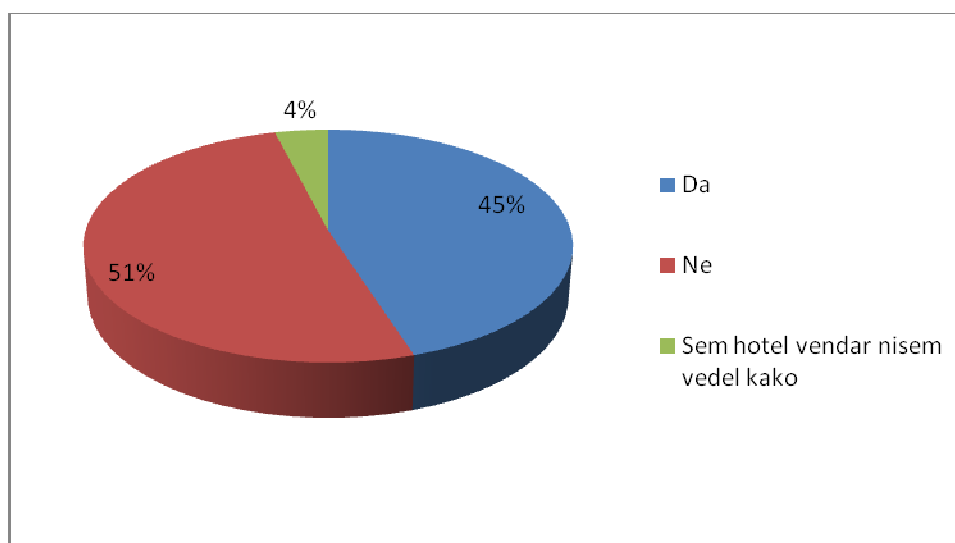
Tabela 14: Podatki o tem ali so že kdaj oddali kakšno vlogo v elektronski obliki

Odgovori	Št. odgovorov	V procentih
da	45	45
ne	51	51
sem hotel vendar nisem vedel kako	4	4

Vir: Lasten

45 anketirancev je že poslovalo v elektronski obliki in so že kdaj oddali kakšno vlogo v tej obliki, 51 pa takega poslovanja še ni koristilo, štirje pa so želeli oddati vlogo v e-obliki, vendar niso vedeli kako to narediti.

Grafikon 13: Podatki o tem ali so že kdaj oddali kakšno vlogo v elektronski obliki (v %)



Vir: Lasten

Interpretacija grafa:

51% anketirancev še nikoli ni oddalo kakšne vloge v e-obliki, 45% je že poslovalo v e-obliki, 4% so želeli oddati elektronsko vlogo, vendar niso vedeli kako.

5. Zaupate poslovanju v elektronski obliki?

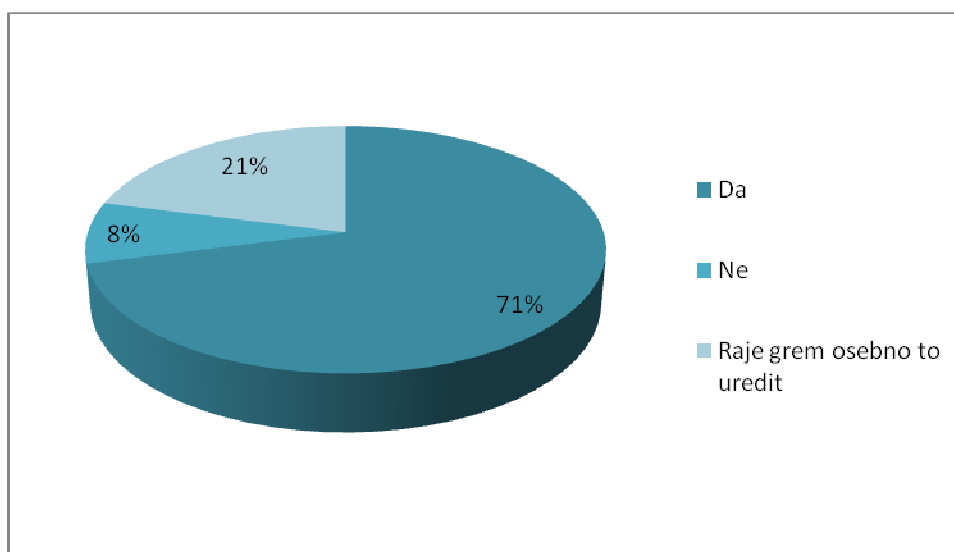
Tabela 15: Podatki o tem ali zaupajo poslovanju v elektronski obliki

Odgovori	Št. odgovorov	V procentih
da	71	71
ne	8	8
raje grem osebno to uredit	21	21

Vir: Lasten

Anketiranci so na vprašanje ali zaupajo poslovanju v elektronski obliki, je večina odgovorilo pozitivno, manjši del ne zaupa poslovanju v tej obliki, 21 anketirancev pa še vedno zadeve raje ureja osebno.

Grafikon 14: Podatki o tem ali zaupajo poslovanju v elektronski obliki (v %)



Vir: Lasten

Interpretacija grafa:

Na vprašanje ali anketiranci zaupajo poslovanju preko elektronske poti, jih je 71 odstotkov odgovorilo pozitivno, 21% še vedno raje osebno uredijo zadeve, 8% pa ne zaupa poslovanju v taki obliki.

6. Menite da bosta portal e-uprava in klicni center Halo uprava, vplivala na zmanjšanje čakalnih vrst?

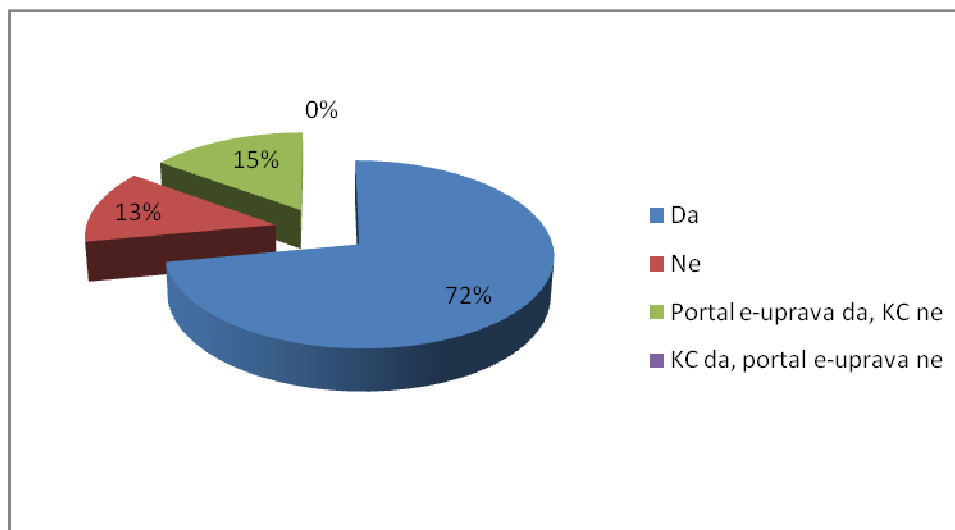
Tabela 16: Podatki o tem ali menijo da bosta portal e-uprava in klicni center Halo uprava, pripomogla k zmanjšanju čakalnih vrst

Odgovori	Št. odgovorov	V procentih
da	72	72
ne	13	13
portal e-uprava da, klicni center ne	15	15
klicni center da, portal e-uprava ne	0	0

Vir: Lasten

72 anketirancev je prepričanih, da bosta portal e-uprava in klicni center Halo uprava vplivale na zmanjšanje čakalnih vrst pri upravnih postopkih, 13 anketirancev je prepričano, da se to ne bo zgodilo, 15 anketirancev pa meni, da bo na zmanjševanje čakalnih vrst vplival samo spletni portal e-uprava, klicni center pa ne.

Grafikon 15: Podatki o tem ali menijo da bosta portal e-uprava in klicni center Halo uprava, pripomogla k zmanjšanju čakalnih vrst (v %)



Vir: Lasten

Interpretacija grafa:

Na vprašanje ali menijo, da bosta portal e-uprava in klicni center Halo uprava pripomogla k zmanjšanju čakalnih vrst, je 72% anketirancev odgovorilo pozitivno, 13% je odgovorilo negativno, 15% pa misli, da bo samo portal pripomogel k zmanjševanju čakalnih vrst. Po mnenju teh anketirancev, Klicni center ne bo bistveno pripomogel k zmanjševanju čakalnih vrst.

7.3.1 Predstavitev najpomembnejših rezultatov

Večina anketirancev pozna spletni portal e-uprava, vendar ga v večji meri ni še nikoli uporabila. Uporabniki, ki so portal že obiskali, so bili zelo zadovoljni z informacijami ki so jih pridobili na portalu in so jim bile v pomoč.

Več kot polovica anketirancev ni še nikoli oddala nobene vloge v elektronski obliki. Zanimiv pa je podatek, da velika večina zaupa poslovanju v elektronski obliki kljub temu, da niso tega še nikoli počeli. Na ključno vprašanje ali so mnenja, da bosta državni portal in klicni center pripomogla pri zmanjšanju čakalnih vrst na upravnih enotah, jih je večina odgovorila pritrdilno.

8 PREDSTAVITEV REZULTATOV IN PREDLOGI ZA IZBOLJŠANJE

Uvedba elektronskega poslovanja v javno upravo je posledica reforme javne uprave. Namen elektronskega poslovanja je zagotoviti enostaven, hiter, kakovosten in poceni dostop državljanom in gospodarskim subjektom, do informacij in storitev javne uprave. Do njih bi dostopali preko sodobne informacijsko-komunikacijske tehnologije, s tem pa bi zagotovili tudi večjo preglednost in učinkovitost javne uprave.

Državni portal e-uprava je bil prvi korak k večji kakovosti javnih storitev. Vzpostavljen je bil z namenom, da bi bile storitve javne uprave za uporabnike čim bolj prijazne, enostavne in hitro dostopne. V zadnjih letih se je poslovanje preko državnega portala bistveno povečalo (leta 2007 je že preseglo 1MIO obiskovalcev na mesec), med državljani pa je postal vse bolj poznan in uporaben. Prav tako se je iz leta v leto večalo število informacij, dostopnih prek državnega portala in število vlog, dostopnih prek spleta (trenutno število vlog dostopnih prek spleta je 879). Vedno večje število obiskovalcev državnega portala je pomenilo tudi vse več vprašanj in težav, s katerimi so se srečevali uporabniki pri iskanju informacij in vlog na portalu. Uradniki, ki so bili zadolženi za pomoč uporabnikom, so tako postali preobremenjeni in niso mogli dosledno odgovarjati na vsa vprašanja uporabnikov. MJU se je odločilo, da bo pomoč ponudilo še preko drugih komunikacijskih kanalov in tako je leta 2008 nastal enotni kontaktni center Halo uprava. Uporabnikom so želeli ponuditi pomoč preko telefona, ki bi jim bila na voljo 24ur na dan, 7 dni v tednu in s tem razbremeniti uradnike, zadolžene za spletni portal e-uprava. Zamisel ministrstva je bila dobra za izpolnitev ciljev reforme javne uprave za prijaznejšo in učinkovitejšo uporabo upravnih storitev. Tudi sama izvedba in vzpostavitev klicnega centra je potekala brez večjih težav, saj je izvajalec (družba Mobitel d.d.) bil izbran na javnem natečaju in je bil izurjen v komunikaciji s strankami. Agenti so se morali predvsem naučiti hitrega iskanja podatkov po državnih portalih, poznati so morali pristojnosti državnih organov in osnove ZUP-a. Klicni center Halo uprava je najprej testno deloval 4 mesece, 24.6.2008 pa so ga predstavili javnosti preko novinarske konference. Kasneje odmevnejše oglaševalske kampanje ni doživel, zato je med uporabniki slabo poznan.

Če primerjamo podatke iz ankete, lahko vidimo bistveno razliko pri seznanjanju anketirancev s spletnim portalom e-uprava in klicnim centrom Halo uprava. Državni portal e-uprava pozna 63% anketirancev, klicni center Halo uprava pa samo 33%. Iz navedenih rezultatov lahko delno potrdim **drugo hipotezo**, saj je državni portal e-uprava veliko boljše poznan kot klicni center Halo uprava. Razliko lahko pripisujemo temu, da je klicni center še v povojih, saj javno deluje dobri dve leti, spletni portal pa je uporabnikom na voljo že od leta 2001. Tudi v anketi, ki so jo izvedli preko spletnega portala e-uprava, so o poznavanju le tega, dobili kar 54,55% negativnih odgovor. Vprašanje je bilo:« *Storitev*

"Halo, uprava" nudi možnost telefonske pomoči v zvezi s storitvami javne uprave. Kako ste bili zadovoljni z uporabo te storitve?«(e-uprava, 2010).

Slabo poznavanje klicnega centra Halo uprava lahko pripišemo neučinkoviti oglaševalski kampanji. Številka klicnega centra je objavljena na spletnih straneh kot so e-uprava in eVem, kar pomeni, da stranka mora uporabljati internetne vire, da se lahko seznanijo s to storitvijo. To bi lahko rešili z odmevnejšimi oglaševalskimi kampanjami, letaki in brošurami, ki bi bile razstavljene pri državnih organih. Glede na to, da ponujena pomoč ni brezplačna, saj je kontaktna številka plačljiva, bi že s ponudbo brezplačne številke povečali število klicev.

Klicni center ima velik potencial pri doseganju kvalitetnejših upravnih storitev, vendar moramo pred tem državljanom seznaniti z to storitvijo, šele nato lahko ugotovljamo ali je klicni center res učinkovit in ali so z njegovo uvedbo izpolnjena pričakovanja.

Kljub temu, da anketiranci slabo poznajo klicni center, so storitve v 10% uporabili vsaj enkrat. S pridobljenim odgovorom je bilo zadovoljnih kar polovica klicateljev, nihče pa ni odgovoril, da s pridobljenimi informacijami ni bil zadovoljen. Kontaktni center je kljub slabi prepoznavnosti za anketirance, ki so ga vsaj enkrat uporabili, učinkovit in izpolnjuje njihova pričakovanja. Državni portal e-uprava je prav tako učinkovit, saj ga je vsaj enkrat uporabilo 42% anketirancev, ki so bili v 68% zadovoljni z informacijami, pridobljenimi preko spleta. Prav tako pozitivno vpliva na izpolnitev ciljev reforme, saj so anketiranci s storitvijo nasploh zadovoljni. Na podlagi zgornjega lahko **prvo hipotezo** potrdim, saj so z obema storitvama anketiranci zadovoljni.

Ne smemo pa zanemariti rezultata, da kljub prepoznavnosti in zadovoljstvu uporabnikov portala e-uprava, slednjega ni še nikoli uporabilo 58% anketirancev, 51% anketirancev pa ni še nikoli oddalo nobene vloge v e-obliki, kljub temu, da takemu načinu poslovanja zaupa 71% anketirancev. **Tretjo hipotezo** lahko na podlagi zgornjih podatkov potrdim, saj anketiranci zaupajo poslovanju v elektronski obliki. Zanimiv pa je podatek, da več kot polovica anketirancev ni še nikoli oddala vloge v e-obliki, kljub temu da zaupajo v tak način poslovanja. Razloge lahko pripišemo temu, da nimajo primerne infrastrukture, da bi lahko poslovali na tak način, da niso dovolj večji oz. izobraženi za takšen način poslovanja.

Nizko število oddanih vlog in delež anketirancev, ki ne zaupa poslovanju v elektronski obliki, bi lahko izboljšali z odmevnejšimi oglaševalskimi kampanjami, kjer bi državljanom obveščali o možnosti poslovanja preko spleta. Zelo pomembno je, da uporabnike poučimo o varnem elektronskem poslovanju, da bodo zaupali v takšen sistem in se ga bodo v čim večji meri posluževali. Velik izziv za to predstavlja starejše prebivalstvo, ki je nenaklonjeno novejši tehnologiji ter uporabi spleta in zaradi tega še vedno urejajo postopke na standarden način.

Iz gornjih navedb lahko zaključimo, da storitvi v dobri meri izpolnjujeta svoje naloge. Namen njune vzpostavitve je zadovoljiti uporabnike, zadovoljstvo uporabnikov pa je

ključnega pomena pri dvigovanju kakovosti upravnih storitev. Anketiranci prav tako zaupajo v poslovanje v elektronski obliki, tako da lahko v bodoče pričakujemo še večje število vlog oddanih po elektronski poti in pridobivanje informacij na spletnih portalih. Klicni center je za uporabnike, ki ga poznajo, prav tako uporaben in učinkovit, vendar je težava v tem, da je med državljani slabo poznan, tako da je aktivnosti potrebno usmeriti k boljši prepoznavnosti. Ima pa tudi pomembno vlogo pri spodbujanju in osveščanju državljanov o uporabi elektronskega poslovanja. Predvsem je pomembno, da se razvoj teh dveh storitev nadaljuje in da postaneta del vsakdana čim večjemu številu državljanov.

9 ZAKLJUČEK

Storitvi klicni center Halo uprava in spletni portal e-uprava sta nastala kot posledica reforme javne uprave. V reformi so zastavljeni cilji, da se v javni upravi čim bolj izkoristijo sodobne tehnologije, da so storitve narejene po meri uporabnika in da se poveča kakovost upravnih storitev. Da bi lahko uporabniki dostopali do storitev na čim enostavnejši in cenovno ugodnejši način, so razvili državni portal e-uprava. Koncept portala je, da se uporabnikom ponudi čim več informacij na enem mestu in da ima uporabnik možnost izvesti postopek od začetka do oddaje vloge prek računalnika, brez osebnega obiska pri organih.

Ker smo ljudje različni in nismo vsi veščji uporabe internetnih orodij, so se uporabniki znašli v težavah pri iskanju informacij. Niso vedeli, kje informacije iskati oz. kako bi do njih dostopali. Vedno več vprašanj in težav so naslavljali na skrbnike portala, ki so kmalu postali preobremenjeni. Takrat se je MJU odločilo ponuditi pomoč preko enotnega kontaktnega centra Halo uprava, kjer državljanom pomagajo pri iskanju informacij na portalu in podajanju osnovnih informacij uporabnikom, ki portala ne poznajo. Poleg tega je klicni center pomemben pri ozaveščanju državljanov, da obstajajo alternativni načini poslovanja z državno upravo, preko elektronske poti.

Državni portal e-uprava je v zadnjih letih doživel razcvet, saj je vedno bolj obiskan in uporabljen. Klicni center obstaja le dobri dve leti in se srečuje s težavo, da uporabniki ne vedo zanj. Ugotovitve lahko potrdim z rezultati ankete, ki sem jo izvedla. Veliko več anketirancev je seznanjenih s spletnim portalom kot s klicnim centrom. Iz tega lahko delno ovržem drugo hipotezo, da sta storitvi med anketiranci dobro poznani.

Namen vzpostavitve KC in državnega portala je, da bi pomagala pri dvigu kvalitete upravnih storitev. Če storitvi nista poznani in jih uporabniki ne uporabljajo, ne moreta dosegati zastavljenih ciljev. Kvaliteta storitve pa se ne odraža samo v številu uporabnikov, ampak tudi v zadovoljstvu državljanov pri uporabi le-te. Klicni center in spletni portal sta v anketi pokazala, da sta za uporabnike učinkovita, saj dosegajo njihova pričakovanja in so v več kot polovici primerov uporabniki zadovoljni z dobljenimi odgovori. Iz slednjega lahko potrdim prvo hipotezo, da so uporabniki zadovoljni z odgovori, pridobljenimi preko klicnega centra in državnega portala.

Elektronsko poslovanje in možnost oddaje vlog v e-obliki je lahko za starejše uporabnike zelo neprijazno in zahtevno, ker težje zaupajo novim tehnologijam in niso veščji pri uporabi internetnih orodij. Na anketno vprašanje ali zaupajo poslovanju v elektronski obliki, je kar 71% anketirancev odgovorilo z »da«. Iz tega lahko potrdim *tretjo hipotezo*. Potrditev tretje hipoteze me je nekoliko presenetila, saj sem pričakovala, da bom razlog za razmeroma velik odstotek anketirancev, ki še nikoli ni oddalo nobene vloge v e-obliki

(51%), lahko pripisala nezaupanju poslovanja na elektronski način. V tem primeru pa lahko sklepam, da e-vlog niso še nikoli oddali, ker niso imeli primerne infrastrukture (npr. nimajo pridobljenega digitalnega certifikata), niso dovolj spretni pri uporabi spletnih rešitev ali nimajo dovolj znanja.

Elektronsko poslovanje v javni upravi postopoma dosega cilje, zastavljene v reformi javne uprave. Vsako leto se obseg e-poslovanja veča na širši krog uporabnikov in državnih ustanov. Prav tako se veča obseg storitev, ki uporabnikom omogočajo lažji način poslovanja z državnimi ustanovami. Državni portal e-uprava pomaga pri dvigovanju kvalitete upravnih storitev, saj se število uporabnikov z leti povečuje, prav tako se povečuje število vlog, dostopnih preko spleta. Število uporabnikov pa je še vedno relativno nizko pri klicnem centru, saj je ta slabo poznan in zaradi tega niso izkoriščene vse njegove zmožnosti. V bodoče se bo potrebno usmeriti na večjo prepoznavnost klicnega centra, da bo lahko v vseh pogledih izpolnjeval svoje naloge in še v večji meri vplival na kakovost upravnih storitev.

Večje število uporabnikov klicnega centra in državnega portala pa ni edini cilj e-poslovanja. Osredotočiti se in izboljšati je potrebno tudi druge upravne storitve, da bodo v največji meri izkoriščene vse njegove zmogljivosti pri poslovanju na elektronski način. V akcijskem načrtu, ki je bil sprejet letos, so si do leta 2015 zastavili cilj, da bodo povečali uporabo e-uprave za 20% pri fizičnih osebah in 10% pri pravnih osebah. To pomeni, da bodo v bodoče še bolj vlagali v razvoj državnega portala e-uprava in posledično razvoj klicnega centra, saj je njuno delovanje med seboj tesno povezano. Pomembno je, da se obe storitvi enakomerno razvijata na hiter način, s čim nižjimi stroški in da bodo njune zmogljivosti čim bolj izkoriščene. Pot je še dolga, saj je za razvoj potrebno veliko časa in denarja, v ozadju pa so še druge ovire (npr. politični interes), ki lahko razvoj omejujejo.

Klicni center Halo uprava in spletni portal e-uprava imata še veliko možnosti za uspešno dviganje kakovosti upravnih storitev in le s primernim načrtom bodo njune kapacitete popolnoma izkoriščene, ker pa sta obe storitvi vezani na sodobno tehnologijo, ki se zelo hitro razvija, lahko pričakujemo da se bodo njune zmogljivosti še večale in da popoln izkoristek ne bo nikoli dosežen. Je pa pomembno da k temu težimo in se mu čim bolj približamo.

LITERATURA IN VIRI

BATAGELJ T., GABRIJEL T., GREGORC H., KRIČEJ D., REP R., ŠEL D., ZATLER R., MIZORI ZUPAN T., ZUPANČIČ M (2008). *E-uprava, zaveznitvo z uporabniki*. Pasadena, Ljubljana.

KRIČEJ, Dušan (2002). *E-uprava na dlani*. Pasadena, Ljubljana

WIMMER M. A., SCHOLL H. J., JANSSEN M., TRAUNMULLER R. (2009). *Electronic Government*. Springer, Linz.

HEEKS, Richard (2006). *Implementing and Managing eGovernment*. Sage, London, Thousand Oaks, New Delhi.

PIČMAN ŠTEFANČIČ, Polona (2008). *E-demokracija*. Uradni list Republike Slovenije, Ljubljana.

SVETE U., PINTERIČ U. (2008). *E-država: upravno-varnostni vidik*. Fakulteta za uporabne družbene študije, Nova Gorica.

VINTAR M., GRAD J (2004). *E-uprava: Izbrane razvojne perspektive*. Fakulteta za upravo, Ljubljana.

VIRANT, Grega (2002). *Pravna ureditev javne uprave*. Visoka upravna šola, Ljubljana.

AKCIJSKI NAČRT ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA JAVNE UPRAVE OD 2010 DO 2015 (2010). Ministrstvo za javno upravo, Ljubljana.

ŽUŽEK NEMEC, Alenka (2010) . *Strateški dokumenti in akcijski načrt e-poslovanja javne uprave*. Direktorat za e-upravo in upravne procese. Ministrstvo za javno upravo, Ljubljana.

ANDOLJŠEK Ž., SELJAK J (2005). *Merjenje učinkovitosti in uspešnosti javne uprave*, LJUBLJANA.

PEVCIN, Primož (2002): *Analiza reforme slovenske državne uprave kot dejavnika konkurenčne sposobnosti nacionalnega gospodarstva*. Magistrsko delo. Ekonomska Fakulteta, Ljubljana.

SVETE U. in PINTERIČ U. (2008): *E-država: upravno-varnostni vidiki*. Fakulteta za uporabne družbene študije, Nova Gorica.

ŠMIDOVNIK, Jan (1985). *Teoretične osnove upravljanja*. Višja upravna šola Univerze Edvarda Kardelja v Ljubljani, Ljubljana.

GOLOB, Petra (2006). *Razvitost e-uprave v Sloveniji*. Diplomsko delo Ekonomsko-poslovna fakulteta Maribor, Zg. Ščavnica.

PRAVNI VIRI

Uredba o upravnem poslovanju. Ur. list RS, št. 20/05, 106/05, 30/06, 86/206, 32/07, 63/07, 115/07 (122/07 popr.), 31/08, 35/09

Uredba o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom. Ur. list RS,, št. 91/01, 20/05

Zakon o varstvu osebnih podatkov. Ur. list RS, št. 86/04, 113/05, 51/07, 67/07, 94/07

Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu. Ur. list RS, št. 57/00, 30/01, 25/04, 73/04, 98/04, 61/06

Zakon o splošnem upravnem postopku. Ur. list RS, št. 80/99, 70/00, 52/02, 73/04, 22/05, 119/05, 24/06-UPB2, 105/06-ZUS-1, 126/07, 65/08, 47/09, (48/09 popr.), 8/2010

DRUGI VIRI

Ministrstvo za javno upravo

URL=«http://www.mju.gov.si/si/prijazna_in_ucinkovita_uprava/politika_kakovosti/«

URL=«http://www.mju.gov.si/si/prijazna_in_ucinkovita_uprava/usmerjenost_k_uporabnikom/«

URL=«http://www.mju.gov.si/si/prijazna_in_ucinkovita_uprava/vecja_ucinkovitost/«

URL=»http://www.mju.gov.si/si/novinarsko_sredisce/novica/browse/29/article/21/10053/e70a39248d/«. 20.04.2009

URL=»http://www.mju.gov.si/si/novinarsko_sredisce/novica/browse/45/article/21/9204/97071962b0/«. 03.10.2008

URL=»http://www.mju.gov.si/si/novinarsko_sredisce/novica/browse/51/article/21/8775/a21950147a/«. 24.06.2008

Ministrstvo za obrambo

URL=»<http://www.mors.si/index.php?id=4>«. 31.07.2010

Spletni portal e-demokracija

URL=»<http://www.e-demokracija.si/2008/02/18/virant-e-uprava-v-evropski-uniji-doživlja-izjemen-razcvet/>«. 18.02.2008

Overitelj digitalnih potrdil na Ministrstvu za javno upravo

URL=»<http://www.si-ca.si/pravnepojasnila.php>«. 05.07.2010

Center vlade RS za informatiko

URL=»http://www.gov.si/cvi/slo/stk/projekti/Projektna_naloga.htm«. 05.08.2010

Državni portal e-uprava

URL=»<http://e-uprava.gov.si/storitve/index.jsp>«. 05.08.2010

URL=»[\[uprava.gov.si/ankete//anketaAction.do?method=vrniRezultatUporabniku1&anketaId=407\]\(http://e-uprava.gov.si/ankete//anketaAction.do?method=vrniRezultatUporabniku1&anketaId=407\)](http://e-</p></div><div data-bbox=)

«. 08.08.2010

PRILOGE

Priloga 1: Anketni vprašalnik

Spoštovani!

Rada bi ugotovila, kako ste zadovoljni s storitvami klicnega centra Halo uprava in spletnega portala e-uprava. Pripravila sem vprašalnik, ki ga prosim izpolnite. Prosim, da pazljivo preberete vprašanja in nato označite odgovore v skladu z navodili.

Anketa je anonimna in bo uporabljena samo v študijske namene

Zahvaljujem se Vam za sodelovanje!

VPRAŠALNIK

1.) Vaša starost?

(Prosim, da obkrožite ustrezen odgovor)

- a) do 20 let
- b) od 21 do 30 let
- c) od 31 do 40 let
- d) od 41 do 50 let
- e) od 51 do 60 let
- f) nad 61

2.) Dosežena izobrazba?

(Prosim, da obkrožite ustrezen odgovor)

- a) nedokončana osnovna šola
- b) končana osnovna šola
- c) končana 3. letna poklicna šola
- d) 4. Stopnja
- e) 5. Stopnja
- f) 6. Stopnja
- g) 7. Stopnja
- h) Več kot 7. stopnja

3.) Ste zaposleni?

(Prosim, da obkrožite ustrezen odgovor)

- a) Nezaposlen
- b) Ne, sem dijak/inja oz. študent/ka
- c) Upokojen/ka
- d) Da

4.) Ste že slišali za klicni center »Halo uprava«?

(Prosim, da obkrožite ustrezen odgovor. Če ste obkrožili »ne«, nadaljujte pri vprašanju št. 6)

- a) Da
- b) Ne

5.) Kje ste slišali za »Halo upravo«?

(Prosim, da obkrožite ustrezen odgovor)

- a) Preko medijev (televizija, radio)
- b) Preko reklamnih panojev, letakov...
- c) Od prijateljev/znancev
- d) Od sodelavcev
- e) Na portalu e-uprava
- f) Drugo

6.) Ste kdaj poklicali v klicni center »Halo uprava«?

(Prosim, da obkrožite ustrezen odgovor. Če ste obkrožili »ne«, nadaljujte pri vprašanju št. 9)

- a) Ne
- b) Da, enkrat
- c) Da, večkrat
- d) Ne, če bom pa kaj rabil bom poklical/a

7.) Ste bili zadovoljni z odgovorom?

(Prosim, da obkrožite ustrezen odgovor)

- a) Da
- b) Ne, na vprašanje niso znali odgovoriti
- c) Usmerili so me na pristojni organ
- d) Moje vprašanje so posredovali naprej

8.) Veste kakšne informacije lahko dobite v klicnem centru?

(Prosim, da obkrožite ustrezen odgovor)

- a) Da
- b) Nisem čisto siguren/na
- c) Ne, še sanja se mi ne

9.) Kakšen odgovor pričakujete s strani klicnega centra?

(Prosim, da obkrožite ustrezen odgovor)

- a) Osnovne informacije
- b) Da mi bodo točno odgovorili na vprašanje, ne glede na to kako specifično bo
- c) Da me bodo usmerili na pristojni organ, kjer mi bodo podali točen odgovor
- d) Ne vem

10.) Ali poznate portal e-uprava?

(Prosim, da obkrožite ustrezen odgovor)

- a) Da
- b) Ne

11.) Ste že kdaj uporabili portal e-uprava?

(Prosim, da obkrožite ustrezen odgovor. Če ste obkrožili »ne«, nadaljujte pri vprašanju št. 15)

- a) Da, enkrat
- b) Da, večkrat
- c) Za enkrat še ne
- d) Ne

12.) Ste bili zadovoljni s podatki, ki ste jih dobili?

(Prosim, da obkrožite ustrezen odgovor)

- a) Da, zelo so mi pomagali
- b) Ne
- c) Dobil/a sem le osnovne podatke, ki sem jih že poznal/a

13.) Ste že kdaj oddali kakšno vlogo v elektronski obliki?

(Prosim, da obkrožite ustrezen odgovor)

- a) Da
- b) Ne
- c) Ne vem kako se to naredi

14.) Zaupate poslovanju v elektronski obliki?

(Prosim, da obkrožite ustrezen odgovor)

- a) Da
- b) Ne
- c) Raje grem osebno to uredit

15.) Menite da bosta portal e-uprava in klicni center Halo uprava pripomogla, k zmanjšanju čakalnih vrst?

(Prosim, da obkrožite ustrezen odgovor)

- a) Da
- b) Ne
- c) Portal e-uprava da, klicni center ne
- d) Klicni center da, portal e-uprava ne