

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

Diplomsko delo

**ANALIZA UPORABE E-UPRAVE NA UPRAVNI ENOTI
VELENJE**

Romana Rezoničnik

Ljubljana, april 2019

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

Diplomsko delo

ANALIZA UPORABE E-UPRAVE NA UPRAVNI ENOTI VELENJE

Kandidatka: Romana Rezoničnik
Vpisna številka: 04044568
Študijski program: Visokošolski strokovni študijski program Uprava 1. stopnja
Mentor: doc. dr. Mitja Dečman

Ljubljana, april 2019

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA

Podpisana, Romana Rezoničnik, študentka visokošolskega strokovnega študijskega programa Uprava 1. stopnja, z vpisno številko 04044568, sem avtorica diplomskega dela z naslovom: Analiza uporabe e-uprave na Upravni enoti Velenje.

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 literature in 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 avtorski in sorodnih pravicah, Uradni 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 dela ter soglašam z objavo dela v zbirki »Dela FU«.

Diplomsko delo je lektorirala: doc. dr. Lidija Rezoničnik

Ljubljana, 4. 4. 2019

Podpis avtorice:

POVZETEK

E-uprava nam v sodobnem času omogoča hitrejše, učinkovitejše in enostavnejše poslovanje z javno upravo. Vendar za delovanje e-uprave ni dovolj samo pridobljeno digitalno potrdilo in informacijska tehnologija. Vzpostavljeno mora biti tudi ustrezno pravno okolje, zanesljiva infrastruktura ter temu pripadajoča znanja. Za razvoj na tem področju je poskrbela vlada z mnogimi strateškimi dokumenti in eden takšnih je Strategija razvoja javne uprave od leta 2015 do 2020. V diplomski nalogi sem predstavila njene razvojne načrte, ki so usmerjeni v modernizacijo delovanja javne uprave ob največjem izkoristku priložnosti, ki ga prinašata internet in tehnologija. Pri tem je vse odvisno od državljanov, ki so pripravljeni vstopiti v digitalni svet in mu zaupati, ter od zaposlenih, ki omogočajo izvedbo e-storitev. Na tej podlagi izvedena anketa na Upravni enoti Velenje je pokazala realno stanje uporabe e-uprave tako s strani državljanov kot zaposlenih. Število prejetih e-vlog in odobrenih digitalnih potrdil kaže na to, da je e-uprava prisotna, vendar v majhni obliki. Državljanji kot razlog neuporabe navajajo nizko seznanjenost o možnostih e-uprave in dejstvo, da nimajo ali ne znajo uporabljati digitalnega potrdila. Problem predstavlja zastarela računalniška oprema in nepovezane informacijske rešitve, ki bi omogočale elektronsko vročanje. Delo z IKT in vpeljava e-storitev zahtevata dodatna znanja in veščine. Naloga ministrstva je, da zaposlene pouči o razsežnostih e-uprave in da zagotovi ustrezno okolje, ki bo zaposlenim omogočalo delo z e-storitvami. Ti bodo lahko nadalje pozitivno vplivali na stranke ter jih opozarjali na možnosti, ki jih ponuja omenjena rešitev.

Ključne besede: e-uprava, e-portal, e-storitve, elektronsko vročanje, upravna enota, informacijsko komunikacijska tehnologija

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE USE OF E-GOVERNMENT ON THE ADMINISTRATIVE UNIT VELENJE

E-government enables us to manage business with public administration faster, more efficient and simpler nowadays. For functioning of e-government itself it is not enough just to obtain a digital certificate and information technology. An appropriate legal environment, reliable infrastructure and related knowledge must also be established. The government has passed many strategic documents for development in this particular field. One of such is the Public Administration Development Strategy from 2015 to 2020. I presented development plans of this strategic document which is aiming at modernizing functioning of public administration with the use of internet and technology in my final thesis. It all depends on the citizens. They need to be ready to enter and to trust the digital world as well as the employees that enable the implementation of e-services. I prepared a survey on this basis and it was conducted at the administrative unit Velenje. The results of the survey showed the actual state of use of e-government by citizens and employees. The number of received e-applications and approved digital certificates indicates that e-government is present but in a small format. Citizens refer that low awareness of the possibilities of e-government and non-acquired digital certificate are reasons for the lack of use of the e-government. The problems are obsolete computer equipment and unrelated information solutions that would allow electronic delivery. Working with ICT and e-services require additional knowledge and skills. The task of the ministry is to educate employees about the dimensions of e-government and to provide an appropriate environment that will enable them to work with e-services. In that manner employees will have positive impact on the customers and will warn them to the possibilities offered by the mentioned solution.

Keywords: e-government, e-portal, e-services, electronic delivery, administrative unit, information and communication technology

KAZALO

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA	iii
POVZETEK	v
ABSTRACT	vi
KAZALO	vii
KAZALO PONAŽORITEV	ix
KAZALO GRAFIKONOV	ix
KAZALO TABEL	ix
SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC IN OKRAJŠAV	xi
1 UVOD	1
2 E-UPRAVA	3
2.1 OSNOVNI POJMI	3
2.1.1 E-uprava kot pojem	3
2.1.2 E-storitve	4
2.1.3 E-portal	5
2.1.4 Informacijsko komunikacijska tehnologija	6
2.2 RAZVOJ E-UPRAVE V SLOVENIJI	7
2.3 STORITVE E-UPRAVE	12
2.3.1 Storitve za državljane	12
2.3.2 Storitve za pravne osebe	15
2.3.3 Storitve znotraj javne uprave	16
3 UPRAVNA ENOTA VELENJE	18
3.1 SPLOŠNA PREDSTAVITEV ORGANIZACIJE	18
3.2 VSEBINSKA PROBLEMATIKA PO ODDELKIH	18
4 ANALIZA UPORABE E-UPRAVE NA UPRAVNI ENOTI VELENJE	22
4.1 ZASTAVLJENE HIPOTEZE	22
4.2 NAMEN IN CILJ RAZISKAVE	22
4.3 METODOLOGIJA	22
4.4 REZULTATI ANKETE ZAPOSLENIH	23
4.4.1 Demografska struktura	23

4.4.2	E-uprava na UE Velenje.....	24
4.4.3	Zadovoljstvo in vpliv e-uprave pri zaposlenih.....	26
4.4.4	Zadovoljstvo s tehnološko in programsko opremo in digitalne kompetence	29
4.4.5	Elektronsko vročanje.....	32
4.5	REZULTATI ANKETE UPORABNIKOV.....	34
4.5.1	Demografska struktura	34
4.5.2	Poznavanje in uporaba e-uprave pri uporabnikih UE Velenje	35
4.5.3	Zadovoljstvo in vpliv e-uprave	39
4.6	STATISTIKA PREJETIH ZADEV	42
4.7	STATISTIKA PRIDOBLENIH DIGITALNIH POTRDIL IN SMSPASS-OV	44
4.8	ODGOVORI NA ZASTAVLJENE HIPOTEZE	45
5	ZAKLJUČEK.....	50
	LITERATURA IN VIRI.....	52
	PRILOGE.....	57
	PRILOGA 1: ANKETNI VPRAŠALNIK ZA ZAPOSLENE.....	57
	PRILOGA 2: ANKETNI VPRAŠALNIK ZA STRANKE	60

KAZALO PONAZORITEV

KAZALO GRAFIKONOV

Grafikon 1: Starostna struktura zaposlenih, (n=37)	23
Grafikon 2: Struktura zaposlenih po notranje organizacijskih enotah, (n=37)	24
Grafikon 3: Prejete e-vloge po oddelkih, (n=37)	25
Grafikon 4: Opozorjanje na možnosti uporabe e-uprave, (n=37)	26
Grafikon 5: Poslovanje javne uprave, (n=37)	29
Grafikon 6: Zmogljivost tehnološke in programske opreme pri delu z e-vlogami, (n=37)..	30
Grafikon 7: Zadostnost kompetenc za uporabo e-uprave, (n=37)	30
Grafikon 8: Vročanje dokumentov, (n=37).....	33
Grafikon 9: Struktura uporabnikov po spolu, (n=50)	34
Grafikon 10: Struktura vprašanih po starostnih skupinah, (n=50).....	34
Grafikon 11: Izobrazbena struktura vprašanih, (n=50)	35
Grafikon 12: Statusna struktura zaposlenih, (n=50).....	35
Grafikon 13: Struktura pridobljenih digitalnih potrdil, (n=50)	37
Grafikon 14: Struktura poznavanj in uporabe državnega portala eUprava, (n=50).....	37
Grafikon 15: Struktura največkrat uporabljenih možnosti e-uprave, (n=13).....	38
Grafikon 16: Struktura zaupanja v e-upravo, (n=50).....	40

KAZALO TABEL

Tabela 1: Pozitivni učinki dosedanje e-uprave, (n=37).....	27
Tabela 2: Strošek osebne oblike interakcije	28
Tabela 3: Negativni učinki dosedanje e-uprave, (n=37)	28
Tabela 4: Pozitivni/negativni učinki po notranje organizacijskih oddelkih	29
Tabela 5: Zadovoljstvo s tehnološko in programsko opremo na delovnem mestu, (n=37)	30
Tabela 6: Število napotenih zaposlenih na dodatna izobraževanja po starosti	31
Tabela 7: Potrebe po dodatnih znanjih po starostnih skupinah	31
Tabela 8: Potrebe po dodatnih znanjih po oddelkih	32
Tabela 9: Prikaz potrebe po dodatnih znanjih, zaradi vpeljave e-storitev po oddelkih.....	32
Tabela 10: Razlogi nizke uporabe elektronskega vročanja v varni elektronski predal, (n=37)	33
Tabela 11: Kanali iskanja informacij o delovanju javne uprave, (n=47)	36
Tabela 12: Seznanjenost uporabnikov o dostopu do informacij in storitev preko interneta v odvisnosti s pridobljeno izobrazbo	36
Tabela 13: Struktura pridobljenih digitalnih potrdil v odvisnosti od starosti	37
Tabela 14: Razlogi za neuporabo portala eUprava, (n=34)	38
Tabela 15: Obiskane/uporabljene aktivnosti na portalu eUprava, (n=13).....	39

Tabela 16: Zaupanje v e-upravo v odvisnosti od izobrazbe	40
Tabela 17: Prednosti e-uprave po mnenju uporabnikov, (n=47).....	40
Tabela 18: Slabosti e-uprave po mnenju uporabnikov, (n=47).....	41
Tabela 19: Zadostnost promoviranja e-storitev javne uprave v odvisnosti od starosti	41
Tabela 20: Prejete zadeve po oddelkih od leta 2016–2018.....	42
Tabela 21: Število prejetih e-vlog v posameznem letu	42
Tabela 22: Število prejetih e-vlog po oddelkih za leto 2018.....	43
Tabela 23: Prejete e-vloge po oddelkih za leto 2018.....	43
Tabela 24: Podatki o pridobljenih digitalnih potrdilih na UE Velenje	44

SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC IN OKRAJŠAV

CRP	Centralni register prebivalstva
DRO	Državni računalniški oblak
eIDAS	Uredba o elektronski identifikaciji in storitvah zaupanja za elektronske transakcije na notranjem trgu
eSju	Elektronske storitve javne uprave
eUprava	Državni portal
G2B	Government to business
G2C	Government to citizen
G2E	Government to employee
G2G	Government to government
G2N	Government to nonprofit organisation
IKT	Informacijsko komunikacijska tehnologija
IT	Informacijska tehnologija
MR	Matični register
MRVL	Register motornih vozil
NIO	Nacionalni interoperabilnostni okvir
OECD	Organizacija za gospodarsko sodelovanje in razvoja
OPSI	Odprti podatki Slovenije
PRS	Poslovni register
RPE	Register prostorskih enot
RSP	Register stalnega prebivalstva
RT	Register tujcev
SPOT	Slovenska poslovna točka
UE	Upravna enota
UUP	Uredba o upravnem poslovanju
ZDIJZ	Zakon o dostopu do informacij javnega značaja
ZDU	Zakon o državni upravi
ZEPEP	Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu
ZUP	Zakon o splošnem upravnem postopku
ZVDAGA	Zakon o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva ter arhivih

1 UVOD

V drugi polovici devetdesetih let prejšnjega stoletja smo vstopili v dobo e-uprave, ki državljanom ponuja poslovanje preko spleta. Koristnosti orodja, ki je uporabnikom približalo in zagotovilo urejanje večine upravnih zadev preko ene vstopne točke, se zavedajo mnogi, saj prinaša veliko prednosti. Omogoča hitrejše, učinkovitejše in enostavnejše poslovanje z javno upravo.

Hiter tehnološki napredek ima za e-upravo izjemen potencial, zato je bistveno prizadevanje za nadaljnji premišljen razvoj. Podlago temu prav gotovo predstavljajo sistematično zbrani predlogi vlade, imenovani Strategija razvoja javne uprave 2015–2020. Cilji strateškega dokumenta vlade so usmerjeni predvsem v izboljšanje delovanja javne uprave in ponudbo storitev, ki so na najvišji stopnji kakovosti, in ob tem izkoristiti priložnosti interneta in tehnologije. V diplomski nalogi sem analizirala strategijo in preučila najpomembnejše prelomnice oz. izzive za krepitev e-uprave v Sloveniji. Cilj, ki sem si ga pri tem zastavila, je bil prikazati ključna spletna orodja, ki stremijo k še večjemu povezovanju med institucijami in tako organom zagotavljajo izmenjavo podatkov, potrebnih za opravljanje dela.

Z namenom, da bi dobila realnejšo sliko stanja e-uprave, še posebej z vidika dejanske uporabe e-storitev preko portala eUprava, sem izvedla raziskavo na UE Velenje, ki predstavlja tisti del javne uprave, ki je v neposrednem stiku z uporabniki. Pri tem sem imela za cilj prikazati število prejetih e-vlog, stopnjo uporabe e-storitev preko portala eUprava s strani državljanov, število pridobljenih digitalnih potrdil, ovire, ki se pojavljajo pri izvedbi, stopnjo uveljavljenosti elektronskega vročanja, vpliv e-uprave na poslovanje, skratka preveriti naslednje zastavljene hipoteze:

H1: Strategija razvoja javne uprave 2015–2020 daje pomembno vlogo razvoju e-uprave.

H2: Na UE Velenje največ e-vlog preko portala eUprava prejme oddelek za upravne notranje zadeve.

H3: Stopnja uporabe e-storitev preko portala eUprava s strani državljanov na območju UE Velenje je nizka.

H4: Število odobrenih digitalnih potrdil (SIGEN-CA) se na UE Velenje z leti večja.

H5: E-uprava na UE Velenje se sooča s številnimi ovirami, zlasti tehnološkimi.

H6: Elektronsko vročanje na UE Velenje ni možno.

H7: Na UE Velenje se je poslovanje zaradi e-uprave izboljšalo.

Sprva sem preučila teoretični del na podlagi domače in tuje literature in pri tem uporabila metodo deskripcije. Sledi raziskovalni del, kjer sem najprej analizirala strateški dokument vlade in se nato osredotočila na lastno raziskavo in na analizo pridobljenih podatkov.

Empirični del diplomske naloge je sestavljen iz anketnega vprašalnika, ki je razdeljen na dva dela. Prvi del sem izvedla med zaposlenimi UE Velenje, drugi del pa med strankami, ki so dejanski uporabniki e-uprave. Pri tem sem prvotno uporabila komparativno metodo, s katero sem primerjala pridobljene podatke anketirancev in nato statistično metodo, na katero sem se oprla pri obdelavi in analizi ankete.

Diplomsko delo je strukturirano na 4 poglavja. Uvodnemu delu sledi teoretična opredelitev e-uprave, ki je predstavljena z osnovnimi pojmi in opisom razvoja e-uprave v Sloveniji. V tem delu se osredotočim na Strategijo razvoja javne uprave od 2015 do 2020. Sledijo storitve e-uprave, razdeljene na storitve za državljane, pravne osebe in storitve znotraj javne uprave.

Tretje poglavje predstavi Upravno enote Velenje in se osredotoči na vsebinsko problematiko, ki jo zaznavajo zaposleni v organizaciji.

Četrto poglavje obsega empirični del, ki je takoj za podatki o raziskavi razdeljen na rezultate ankete zaposlenih in rezultate ankete uporabnikov ter statistiko prejetih zadev in pridobljenih digitalnih potrdil. Analizirane podatke sem predstavila s pomočjo tabel in grafikonov ter jih za konec povzela z ugotovitvami glede na zastavljene hipoteze.

Sledi zaključni del diplomske naloge, v katerem izluščim najpomembnejše ugotovitve in jih povežem v sklepne misli in predloge za spremembe oz. nadaljnji razvoj slovenske javne uprave.

2 E-UPRAVA

Razvoj informatike v upravi se je začel v sedemdesetih letih prejšnjega stoletja, v obdobju avtomatizacije, čas v katerem so računalniki izpodrinili ročna dela in pripomogli k velikim masam podatkov in njihovi obdelavi (Dečman, 2018). Naslednje obdobje informatizacije odpre nove možnosti s pojavom osebnega računalnika, ki je širokemu krogu ljudi zagotovil lažji dostop do tehnologije in delo s podatki, besedili, slikami in zvoki (Bavec, Kovačič, Krisper, Rajkovič & Vintar, 2018, str. 76). Nadaljevalo se je s pojavom interneta v devetdesetih letih, ki je zagotovil svetovno dostopnost in povezljivost informacij ter odprl nove možnosti razvoja uprave. Informatika, internet in informacijsko komunikacijska tehnologija (v nadaljevanju IKT) so koncepti, ki v današnjem javnem sektorju ponujajo in omogočajo elektronsko poslovanje imenovano elektronska uprava (v nadaljevanju e-uprava).

2.1 OSNOVNI POJMI

2.1.1 E-uprava kot pojem

E-uprava, je izraz za katerega obstaja veliko različnih vidikov in opredelitev. Ne glede na različne poglede ljudi e-uprava pomeni prenos vladnih dejavnosti v digitalno obliko in nadalje zagotavljanje teh dejavnosti v storitve za državljane in ostale zainteresirane deležnike s pomočjo IKT (Lamsal, 2018). V nadaljevanju podajam opredelitve e-uprave s strani mednarodnih organizacij.

Združeni narodi definirajo e-upravo kot konceptualni okvir, ki je vpet v paradigmo človeškega in družbenega razvoja s pomočjo IKT za lažje pridobitve informacij in izboljšanje e-storitev za državljane. Razvoj e-uprave je poleg stanja pripravljenosti države odvisen tudi od razvitosti tehnološke infrastrukture in stopnje razvoja človeških virov (Lamsal, 2018).

Evropska unija definira e-upravo kot upravo, ki uporablja digitalna orodja in sisteme za zagotavljanje boljših javnih storitev za državljane in podjetja. E-uprava prinaša mnogo koristi, predvsem večjo učinkovitost in preglednost, stroškovne prihranke ter večjo udeležbo državljanov v političnem življenju. Na ta način državljani, podjetja in organizacije ceneje, hitreje in lažje poslujejo z organi javne uprave (Lamsal, 2018).

Svetovna banka e-upravo povezuje z uporabo informacijske tehnologije, s katero uprava skuša preoblikovati odnos z državljani, podjetji in drugimi javnimi organi. Tehnologija prispeva k boljšemu zagotavljanju e-storitev, izboljšuje interakcijo s podjetji in industrijo, povečuje dostopnost do informacij, ob tem pa zmanjšuje korupcijo, večja preglednost in rast prihodkov (Lamsal, 2018).

OECD razlaga e-upravo kot upravo, ki se osredotoča na uporabo novih IKT za celotne upravne funkcije, ki lahko preoblikujejo strukturo in delovanje uprave (Lamsal, 2018).

Zavedati se moramo, da e-uprava ni samo spletna stran, e-pošta ali določeno dejanje, izvedeno preko spleta, ampak je odraz tehnološkega razvoja, ki smo ga ljudje vpeljali v delovanje uprave in ki naj bi upravnemu aparatu prinesel večjo možnost sodelovanja državljanov v upravnih zadevah, transparentnost in odgovornost. E-upravo tako lahko definiramo kot upravo, ki omogoča državljanom in podjetjem možnost urejanja svojih upravnih zadev preko različnih elektronskih medijev, kot so telefoni, tablice, e-pošta in internet (Almarabeh & AbuAli 2010).

2.1.2 E-storitve

Izraz e-storitev je sestavljena iz dveh delov; »e« in »storitev«. E pomeni, da se nekaj stori elektronsko, storitev pa predstavlja proces, pri katerem je ustvarjena vrednost za posameznika. Kakovost te storitve se ocenjuje na podlagi vrednosti, ustvarjene za potrošnika. Za izvedbo in posredovanje e-storitve je potrebna informacijska tehnologija (Lindgren & Jansson, 2013).

E-storitve lahko razvrstimo glede na vrsto uporabnikov.

G2C – Government to citizen: Gre za najbolj pogosto relacijo, in sicer med javno upravo in državljani. Uprava se osredotoča na državljane tako, da jim zagotavlja čim lažji dostop do informacij, daje boljše možnosti pri sodelovanju v demokratičnih procesih in omogoča lažjo komunikacijo. Poleg tega tudi uprava sama izboljšuje svoje javne storitve. Na podlagi vpeljave e-uprave si prizadevajo, da bi državljani do vseh javnih storitev uprave dostopali preko ene vstopne točke (Kumar, 2012).

C2G – Citizen to government: Gre predvsem za osredotočanje na področje, kjer državljan sodeluje z upravnimi organi, kot so na primer volitve (Kumar, 2012). Državljan ima možnost podajati mnenja na predloge zakonov in drugih pravnih aktov, komunicirati s političnimi osebami ter z javnimi uslužbenci v povezavi z upravnimi postopki.

G2G – Government to government: Imenovana tudi e-administracija. Gre za izboljšave uprave, pri čemer se zmanjšujejo stroški in povečuje učinkovitost s strateškim povezovanjem upravnih organov. Gre za izmenjavanje informacij med različnimi organi in med različnimi nivoji (glede na hierarhijo) organov v povezavi z raznimi upravnimi akti, zakoni, političnimi programi, podatki, projekti, obrazložitvami itd. Takšno povezovanje omogoča večjo poenoteno delovanje organov uprave in pridobivanje novih znanj (Kumar, 2012).

G2B – Government to business: Gre za odnos upravnega aparata do podjetij, ki je večinoma ekonomske narave in je namenjen tekočemu poslovanju na trgu. Kljub temu, da lahko podjetja izvedejo ogromno storitev preko spleta, se e-uprava na tem področju najpogosteje uporablja za razna javna naročila, njihove razpise, sprejeme in odobritve (Kumar, 2012).

B2G – Business to government: Razmerje med podjetji in upravnimi organi, kjer poslovni objekti izvajajo e-transakcije kot npr. e-naročila (Kumar, 2012).

G2N – Government to nonprofit organisation: Izraz predstavlja razmerje med javnimi organi in neprofitnimi organizacijami, političnimi strankami, socialnimi partnerji in obsega izmenjavo informacij v zvezi z upravnimi akti, registri, zakoni, političnimi programi, ozadji, na podlagi katerih je prišlo do odločitve (Witarsyah, Sjafrizal, Fudzee & Salamat, 2017).

N2G – Nonprofit organisation to government: Razmerje med neprofitnimi organizacijami, političnimi strankami, socialnimi partnerji in javnimi organi, ki si izmenjujejo informacije in znanja (Witarsyah idr., 2017).

G2E – Government to employee: Izraz predstavlja zvezo med javnimi organi in zaposlenimi, kar pomeni, da si izmenjujejo podatke med različnimi oddelki ali osebami, komunicirajo, se pogajajo in s tem prispevajo k delovni uspešnosti. Cilj tega povezovanja je izboljšati delovno okolje za zaposlene (Witarsyah idr., 2017).

E2G – Employee to government: zaposleni v odnosu do javnih organov podajajo razna mnenja, rešitve in informacije ter sodelujejo v participaciji preko spleta (Witarsyah idr., 2017).

Glede na povedano lahko povzamem, da se e-uprava osredotoča predvsem na 5 razmerij in sicer na G2C, B2G, G2N, G2G in G2E. G2C se nanaša predvsem na neposredno uporabo upravnih storitev s strani določene fizične osebe – državljana, kot je to na primer podaljšanje prometnega dovoljenja. B2G je namenjen predvsem za komercialne namene pravnih oseb oziroma gospodarskih subjektov, kot na primer podajanje izjav, pridobitev licenc, pridobivanje informacij o delovni sili idr. G2N, G2G in G2E pa se nanašajo predvsem na koordinacijo samih organov oz. njenih zaposlenih za izboljšanje storitev tako navznoter kot tudi navzven.

2.1.3 E-portal

E-portal je enotna spletna vstopna točka, s pomočjo katerega upravni organi in institucije ponujajo državljanom različne storitve preko interneta (Leben & Kunstelj, 2004). Pri tem ima najpomembnejšo vlogo informacijska tehnologija, ki omogoča lažjo, enostavnejšo in

hitrejšo ponudbo storitev javne uprave. E-portal omogoča informacijske, komunikacijske in transakcijske storitve.

Uporabniki, katerim je portal namenjen, so vsi državljani in poslovni subjekti v Republiki Sloveniji, ki ga potrebujejo v določenih življenjskih situacijah (Brečko, 2010). Portal je zasnovan tako, da državljanom omogoča rešitev problema na enem mestu. Za takšno izvedbo storitev morajo poskrbeti procesi, ki so v ozadju integrirani in povezani med seboj.

Portal, ki je zasnovan kot enotna vstopna točka za slovenske državljane se imenuje eUprava. Vzpostavljen je bil leta 2001 in do danes že mnogokrat posodobljen. Za njegovo izvajanje je odgovorno Ministrstvo za javno upravo, njegovo vsebino pa ureja Uredba o upravnem poslovanju (UUP, Uradni list RS, št. 9/18). V slovenski portal eUprava je vključenih 26 zalednih sistemov za večjo varnost, zanesljivost in za pridobivanje podatkov ter 10 zalednih sistemov, ki poskrbijo za nadaljnjo obravnavo e-vlog. Vsebine so na omenjenem portalu razvrščene v smiselna področja in podpodročja, ki se nanašajo na uporabnikove življenjske situacije. Vodič uporabnika popelje po aktivnostih, ki so priporočljive ali jih mora opraviti za rešitev svojega življenjskega dogodka (Mizori Zupan, 2015).

Portal je usmerjen predvsem v uporabnost, preprostost, mobilnost in dostopnost. Uporabnost je mišljena v smislu manj ponujenih vsebin in storitev, ki so kakovostnejše in uporabnejše. S preprostostjo ustvarjeno spletno mesto omogoča uporabnikom učinkovito in enostavno uporabo. Vsebine morajo biti podane na razumljiv način, kar razbremeni kompleksnost zakonodaje. Pomembna je tudi mobilnost, kar pomeni, da je omogočen dostop z mobilno identiteto smsPASS. Še več, portal je dostopen tudi za gluhe, slepe in slabovidne in dislektike (Mizori Zupan & Tovornik, 2016). Portal e-uprava ima 80.000 registriranih uporabnikov (E-uprava, 2019), kar pomeni, da ima v državi z 2.066.880 prebivalci 3,9 % ljudi registriran portal eUprava. Portal ponuja 321 aktivnosti, 491 vlog, 110 e-vlog in 368 obrazcev (Mizori Zupan & Tovornik, 2016).

2.1.4 Informacijsko komunikacijska tehnologija

Tehnologija, ki je bila še v prejšnjem stoletju prisotna v ozadju, je v sedanjem času omogočila napredek uprave in stopila v ospredje. Stopila je med uporabnike, na novo zaživela in ustvarila povsem nov svet, v katerem omogoča in predstavlja nove posodobljene rešitve. Govorimo o IKT, ki omogoča učinkovitejše in hitrejšo komuniciranje med posameznimi subjekti in institucijami.

Spremenjeno vlogo IT v upravi lahko prikažemo s tremi karakterističnimi koraki razvoja (Bavec idr., 2018, str. 85). Prva razvojna faza (1970–1995) opredeljuje tehnologijo kot orodje za hitrejšo delo, kar prinaša rezultat nadomeščanja ročnega dela, organizacijskih

sprememb, iste procese, vendar deloma drugačne aktivnosti ter zagotavlja hitrejše in cenejše delovanje. Pri drugi razvojni fazi (1995–2015) tehnologija omogoča nove načine izvajanja novonastalih storitev, e-poslovanja, e-portale, e-dokumente. Uporabnikom so mnoge storitve dostopne on-line, 24 ur vse dni v tednu in preko enega mesta, kjer lahko uredijo upravne zadeve brez nepotrebnega preskakovanja iz enega na drug organ. Uveljavilo se je načelo »enkrat za vselej in za vse primere«, ki pomeni enkraten vnos pridobljenih podatkov ter posredovanje drugim organom. Še več, digitalna potrdila zagotavljajo elektronsko enotno identiteto za točno določenega posameznika. Tretja razvojna faza (od 2015 naprej) predstavlja povsem nove poslovne in organizacijske modele in procese. Nova pravila, politike in funkcije ter institucionalne in strukturne spremembe težijo k novi kulturi, ki se in se bo nadaljevala tudi v prihodnje ter prinašala vedno nove tehnološke rešitve (Bavec idr., 2018, str. 85).

V Sloveniji se na področju informatike v državni upravi spoprijemajo s ključnimi izzivi, s katerimi želijo rešiti problem neenotnega in razpršenega upravljanja državne informatike, kar pomeni, da so podatki, tehnologije in aplikacije razpršene, nekonsistentne in se mnogokrat podvajajo (tehnološke, arhitekturne, organizacijske, procesne in kadrovske raznolikosti med organi javne uprave). Pomembno vlogo pri tem ima centralizacija državne informatike, ki ima za cilj znižati stroške informacijsko komunikacijskih sistemov, jih posodobiti, ob tem okrepiti informacijsko komunikacijsko infrastrukturo in konsolidirati kadre, ki so pristojni za informacijsko tehnologijo v državni upravi (Bertok, 2014).

Eden takšnih projektov, ki je izpopolnil zmogljivosti informatike v državni upravi, je vzpostavljen državni računalniški oblak (DRO), ki je poenotil informacijsko komunikacijske sisteme, dvignil učinkovitost delovanja, prihranil stroške in čas v javni upravi. Predstavlja enotno platformo, ki omogoča večjo povezljivost storitev in zagotavlja večjo informacijsko varnost. Storitve, ki jih ponuja državni računalniški oblak so IaaS (infrastruktura), DBaaS (podatkovne zbirke), PaaS (referenčna računalniška okolja), SaaS (programske rešitve, kot so e-pošta, dokumentni sistem idr.) (Ministrstvo za javno upravo, 2019).

Državni organi delujejo v omrežju imenovanem HKOM, ki predstavlja enotno državno komunikacijsko omrežje, za katerega skrbi Ministrstvo za javno upravo. V omenjeno omrežje so poleg ustanov državne uprave priključene še nekatere ustanove javne uprave in lokalne samouprave ter ostali subjekti, ki imajo zakonsko podlago za dostop do teh virov znotraj omrežja HKOM (NIO, 2018).

2.2 RAZVOJ E-UPRAVE V SLOVENIJI

V sedemdesetih letih prejšnjega stoletja so se pojavili prvi zametki uporabe informacijske tehnologije in z njo povezanih rešitev. Razvila so se orodja povezana z davki in zemljiškim katastrom, vzpostavljen pa je bil tudi elektronski register prebivalstva, in sicer na osnovi

zbranih podatkov iz popisa prebivalstva leta 1971. Pojav prvih javnih baz je omogočil kasnejši razvoj mnogih registrov (register prostorskih enot in poslovni register) in zagotovil podlago za državni informacijski sistem (Bevec, idr., 2018, str. 76).

K trdni opori razvoja so močno prispevali pravni temelji, ki so intenzivno pospešili razvoj e-uprave. Leta 2000 je bil sprejet Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP, Uradni list RS, št. 98/04, 57/00-ZEPEP, 30/01-ZODPM-C, 25/04-ZEPEP-A, 98/04-ZEPEP-UPB1, 61/06-ZEPT, 46/14-ZEPEP-B), ki ga lahko štejeemo za začetek obdobja e-uprave (Batagelj idr., 2008). Prav tako je vlada začela pripravljati strateške dokumente in eden takšnih je Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do 2004 (Batagelj idr., 2008). Na državni ravni je bila ustanovljena institucija, imenovana Center vlade za informatiko, zadolžena za informatizacijo javne uprave in izdajo digitalnih potrdil SIGEN-CA, SIGOV-CA (Kunstelj, 2004, str. 19).

Leta 2001 je bil vzpostavljen državni portal eUprava ki je državljanom omogočil prvi stik z e-storitvami. Dve leti za tem so portal prenovili in državljanom ponudili portal eUprava druge generacije. V letu 2003 so vse upravne enote dobile skupno točko v spletu. Odpravljenih je bilo 58 spletnih strani, ki so zaživele na enem mestu. V letu 2004 je bil vzpostavljen sistem elektronskih upravnih zadev (EUZ), ki je v javni upravi med drugim omogočal sprejem e-vlog s pomočjo elektronskega podpisa, ob tem pa je bilo mogoče spremljati stanje vloge. Leta 2006 je bil ustanovljen urad za informatiko in e-upravo, ki je deloval pod okriljem ministrstva za javno upravo. V letu 2005 je bil vpeljan portal e-VEM, ki je samostojnim podjetnikom omogočil poslovanje preko spleta in je bil v letu 2007 razširjen tudi za gospodarske družbe (Batagelj idr., 2008, str. 13–16).

Kmalu za tem je vlada nadaljevala z razvojem e-uprave in pripravila strateški dokument imenovan Strategija e-poslovanja v državnih organih od leta 2006 do leta 2010. Nadaljevanje je sledilo leta 2009 z Strategijo razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc – SREP. Konkretno in jasno začrtane cilje je postavila z Akcijskim načrtom elektronskega poslovanja javne uprave od leta 2010 do 2015 AN-SREP. V slednjem je želela doseči 20 % uporabo e-storitev s strani državljanov in 10 % s strani poslovnih subjektov (Batagelj idr., 2008, str. 13–16). Vse večje zavedanje o možnostih dostopa do informacij in kakovostne ter povezljive podatkovne zbirke so zahtevale sprejetje zakona, ki vsakomur omogoča dostop do informacij javnega značaja. Leta 2006 je bil sprejet Zakon o dostopu do informacij javnega značaja (ZDIJZ, Uradni list RS, št. 51/06, 24/03-ZDIJZ, 61/05-ZDIJZ-A, 96/05-ZDIJZ-UPB1, 109/05-ZDavP-1B, 113/05-ZInfP, 28/06-ZDIJZ-B, 51/06-ZDIJZ-UPB2, 117/06-ZDavP-2, 23/14-ZDIJZ-C, 50/14-ZDIJZ-D, 102/15-ZDIJZ-E, 7/18-ZDIJZ-F). Pravna podlaga na tem področju je omogočila dostopnost in ponovno uporabnost informacij javnega značaja pravnim ali fizičnim osebam.

Do danes je bilo sprejetih in izvedenih še mnogo projektov. Vzpostavil se je e-CRP portal, ki omogoča vpogled v lastne osebne podatke. Pogoji uporabe je pridobljeno digitalno potrdilo, ki identificira podpisnika. V prvi vrsti je portal namenjen pooblaščenim uporabnikom, ki so na podlagi zakona upravičeni, da dostopajo do podatkov, ki jih potrebujejo za opravljanje dela.

Država je poskrbela za portal javnih naročil, ki omogoča spletno objavo javnega naročanja. Portal je pod okriljem ministrstva za javno upravo. Leta 2010 je vlada ustvarila slovenski javni e-arhiv »e-ARH.si«, ki je namenjen hrambi elektronskega arhivskega gradiva. Sistem omogoča prevzemanje elektronskega arhivskega gradiva, njegovo obdelavo, dolgoročno hrambo ter upravljanja in uporabe tega gradiva (Ministrstvo za kulturo, 2019).

Leta 2012 je bil dokončan projekt e-sociala (ISCSD 2), ki je poenotil vse vrste socialne pomoči iz javnih sredstev. Integracija je omogočila združitev podatkov na enem mestu, kar pripomore k boljšemu nadzoru nad zlorabo sistema. Prav tako informacijski sistem omogoča hitrejše odločanje, manjše možnosti prevar in napak in boljše sodelovanje med organi javne uprave (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2012).

1. julija 2016 smo začeli uporabljati Uredbo o elektronski identifikaciji in storitvah zaupanja (Uredba (EU) št. 910/2014 Evropskega parlamenta in Sveta), ki v sklopu dejanj Evropske digitalne agende zahteva od 28 držav uporabnic, da okrepijo delovanje elektronskih transakcij javne uprave, državljanov in podjetji na način, da se izboljša učinkovitost spletnih storitev, elektronskega trgovanja ter poslovanja v Uniji (Damjan, 2015).

Zadnja dva strateška dokumenta, ki sta bila sprejeta in se realizirata v praksi, sta Digitalna Slovenija 2020 ter Strategija razvoja javne uprave 2015 do 2020.

Strategija razvoja informacijske družbe do leta 2020 oz. Digitalna Slovenija 2020 predstavlja krovno strategijo sprejeto na podlagi Evropske digitalne agende, s ciljem vključiti se v enotni digitalni prostor Evrope. Strateška dokumenta, ki se ji pridružujeta, sta Strategija kibernetске varnosti in Načrt razvoja omrežij naslednje generacije do leta 2020. Dokument sestavlja oceno stanja in dejavnikov (SWOT analiza), konkretno načrtane ukrepe in kazalnike za sprotno kontrolo uresničevanja. Namen strategije je predvsem izrabiti gospodarske in družbene zmožnosti IKT ter interneta tako, da v čim večji meri izrablja digitalno infrastrukturo, IKT in internet, pri tem pa poskrbi za kibernetско varnost. Prvo področje daje poudarek širokopasovni infrastrukturi, ki mora biti dostopna na celotnem ozemlju Slovenije, da bo le-ta omogočala konstanten razvoj, ob tem skrčila digitalno ločnico in spodbudila vsakega posameznika posebej k uporabi digitalnih poti komuniciranja. Drugo področje se osredotoča na masovne podatke, ki imajo ogromno družbeno in gospodarsko vrednost ter spodbujajo razvoj podjetništva in inovativnosti. Digitalizacija daje velik

potencial digitalnemu podjetništvu, saj tako poenostavlja poslovne procese, pripomore k večji inovativnosti in konkurenčnosti, hkrati pa odpira nove možnosti digitalnim delovnim mestom. Vse hitrejši razvoj IKT zahteva vse večjo varnost, kar prinaša tudi večje zaupanje uporabnikov in obenem krepitev vrednosti človekovih pravic in temeljnih svoboščin, pravne države in demokracije. Ravno zato je dobro vzpostaviti varno okolje kibernetске varnosti in obenem preprečiti kakršne koli grožnje. Za doseg zastavljenih ciljev je pomembna vključitev deležnikov, ki so dejanski uporabniki digitalnega sveta in v prihodnje aktivnosti obrniti v najbolj deprivilegirane skupine (brezposelni, starejši, priseljenci) ter jim ponuditi možnost pridobivanja e-kompetenc (Republika Slovenija, 2016).

Strategija razvoja javne uprave 2015–2020 (SJU 2020) je strateški dokument vlade, ki zajema aktivnosti in ukrepe za razvoj slovenske javne uprave. Cilji, ki ji želi vlada zasledovati, so usmerjeni predvsem v učinkovitost, kakovost, odgovornost in transparentnost delovanja javne uprave. Plan strategije teži k posodobitvi delovanja javne uprave, dvigu gospodarstva in družbene blaginje ter vzpostavitvi prijaznejšega okolja za državljane. Za doseg zastavljenih vladnih ciljev je pripravljen dvoletni akcijski načrt. Za tako velik projekt moderniziranja javne uprave je bila sestavljena delovna skupina (strateška in operativna) oz. strateški svet, ki bo skrbel za nadzor nad uresničevanjem ciljev (Ministrstvo za javno upravo, 2015). V nadaljevanju so predstavljeni ključni cilji, ki jih želi vlada v tem obdobju realizirati in se osredotočajo predvsem na skupno podlago za razvoj poslovnega okolja vseh organov državne uprave (Ministrstvo za javno upravo, 2015).

Prvi strateški cilj, poimenovan učinkovita organiziranost, se osredotoča na izpostavljen problem nepovezanosti organov javne uprave in njihovo nepravilno organiziranost, ki predstavlja za državo neracionalno delovanje. Cilj, ki ga želi vlada doseči, je usmerjen predvsem v racionalizacijo in optimizacijo organov na državni in lokalni ravni. V tem sklopu je med drugim vzpostavljena aplikacija »Erar« (predhodni Supervisor), ki daje uvid v porabo denarja in tako prepričuje zlorabo oblasti ter zvišuje odgovornost organov k gospodarni rabi javnih sredstev (Ministrstvo za javno upravo, 2015, str. 49–65). Načrtovana je tudi razširitev IS priprave proračuna imenovanega »SAPPra«, ki je namenjen neposrednim uporabnikom proračuna pri njegovi izdelavi (Ministrstvo za finance, 2019).

Drugi vladni cilj je usmerjen v učinkovito uporabo virov, predvsem učinkovito upravljanje človeških virov, kar vključuje potrebne kompetence in ustrezne motivacijske mehanizme za doseg uspešnih rezultatov in posledično kakovostnejših storitev javne uprave. Pozornost je namenjena informatizaciji postopkov javnega naročanja. Iz letnega poročila¹ je razvidno,

¹ Letno poročilo o izvedbi ukrepov iz Dvoletnega akcijskega načrta izvedbe Strategije razvoja javne uprave 2015–2020 za leti 2016 in 2017, dostopno na: <http://nio.gov.si/nio/asset/letno+porocilo+o+izvedbi+ukrepov+iz+dvoletnega+akcijskega+nacrta+izvedbe+strategije+razvoja+javne>

da je bil portal javnih naročil, imenovan »e-JN«, posodobljen in sedaj zahteva obvezno objavo pogodb iz javnih naročil, javno-zasebnih in koncesijskih partnerstev ter omogoča preglednost, poenotenje in skrajšanje postopka javnega naročanja. V enaki meri želi vlada za učinkovito uporabo virov vzpostaviti aplikacijo imenovano »Gospodar«, ki bo omogočala vpogled v evidenco nepremičnin države (Ministrstvo za javno upravo, 2015, str. 66–87).

Tretji vladni cilj stremi k izboljšanju zakonodaje in znižanju zakonodajnih bremen (Ministrstvo za javno upravo, 2015, str. 88–98). Ukrepi med drugim vključujejo nadgradnjo aplikacije »Enotna zbirka ukrepov«, ki ponuja nabor ukrepov po resorjih, njihove realizacije idr., skratka zagotavlja spremljanje dela Vlade RS in tako doprinaša k izboljšanju poslovnega in zakonodajnega okolja (Enotna zbirka ukrepov, 2019).

Danes se zavedamo pomembnosti odprtega in transparentnega delovanja organov državne uprave, saj nam to omogoča spremljanje njihovega delovanja in na nek način preprečevanja koruptivnih dejanj in ravno v to je usmerjen četrti cilj strategije. V prihodnje je dobro, da je zagotovljena popolna odprtost podatkov, povezljivost baz podatkov in dostop, ki je enostavnejši za uporabnike. Ukrepi vlade na tem področju so usmerjeni v spletno objavo čim večjega števila predpisov (preko portala E-demokracija), dopolnitve aplikacije »Supervizor« in še večja objava strojno berljivih podatkovnih zbirk na portalu OPSI. Prav tako je pomembno ozaveščanje zaposlenih o koruptivnih tveganjih in o integriteti. K temu bo prispeval posodobljen enoten register tveganj. V strateškem dokumentu vlade največ pozornosti elektronskemu razvoju uprave posveča vzpostavitev enotne kontaktne točke, ki predstavlja enotno spletno mesto informacij, e-storitev in vsebin javne uprave, namenjenih različnim uporabnikom. Iz dosedanjih spletnih mest bodo vsebine prenesene na skupno točko, sledil bo postopen izbris, nakar se bodo vse skupaj združile na enem mestu v skupen portal (Ministrstvo za javno upravo, 2015, str. 99–112).

Kakovost delovanja javne uprave je v današnjem času zelo pomembna vrednota in jo je treba podpreti na najvišji vodstveni ravni. Treba je predvsem ozavestiti kakovost kot vrednoto med javnimi uslužbenci, jo spodbujati na podlagi Evropskega modela CAF, k temu pa umestiti dobre prakse z vseh področij javne uprave. Peti cilj je namenjan podpori enotne aplikacije, ki bo omogočala spletni nabor dobrih praks vseh ravni javne uprave. Preko spletne strani »Kakovost v javni upravi« bodo objavljene novice, rezultati in projekti, mogoče pa bo tudi obveščanje preko elektronske pošte (Ministrstvo za javno upravo, 2015, str. 113–119).

Cilj posodobitve inšpekcijskega nadzora so med drugim pospešiti elektronsko poslovanje in povezljivost evidenc, dajati možnost skupno izvedenim nadzorom in najpomembnejše, zagotoviti informacijsko orodje imenovano »e-točka«, ki bi zajemalo podatke o razporedu nadzorov, ugotovitvah, sankcijah, poročilih ter analizi in evidenci pritožb inšpekcijskega

nadzora. Takšen način ravnanja inšpekcij bo povečal zaupanje javnosti v nadzorni del države (Ministrstvo za javno upravo, 2015, str. 120–128).

Živimo v času, ko je uporaba tehnologije in elektronsko komuniciranje postalo nekaj vsakdanjega za uporabnike. Državljeni imamo na voljo že kar široko paleto storitev, ki so na voljo preko spleta, vendar pa v praksi še ne dosegajo pričakovanih rezultatov. Pri uporabnikih je treba narediti korak k posodobitvi portala in ga prilagoditi tako, da bodo informacije zbrane na enem mestu, kar bo preprečilo podvajanje informacij. Postopke je treba tudi poenostaviti, jih zbrati v kakovostnejše in celovite življenjske situacije ob upoštevanju potreb uporabnikov. Prav tako je treba digitalizirati in vpeljati celotno storitev od začetka do zaključka. Uporabnikom morajo biti storitve ponujene na enostaven način, ki omogoča varno uporabo. Ravno tako mora biti poskrbljeno za širokopasovno pokritost komunikacijskih poti. Vrh tega mora vlada ukrepe usmeriti predvsem v ozaveščanje in promocijo storitev državljanom, ki so dostopne preko spleta (Ministrstvo za javno upravo, 2015, str. 128–134). Ukrepi so usmerjeni tudi v notranjost uprave, in sicer najprej z ustrezno organizacijo IKT-ja (centralizacija upravljanja) in še v večji meri z digitalizacijo poslovnih procesov s spodbujanjem razvoja digitalnih kompetenc s poudarkom na digitalnem načinu dela. V prihodnje je dobro izkoristiti državni računalniški oblak, ki ponuja izjemno velik potencial IKT-ja. V tem sklopu pa je dobro pozornost nameniti tudi digitalni varnosti in zasebnosti (Ministrstvo za javno upravo, 2015, str. 128–134).

2.3 STORITVE E-UPRAVE

Storitve javne uprave, ki so ponujene preko spleta, so razdeljene na storitve za državljane, storitve za pravne osebe in storitve znotraj javne uprave (Batagelj idr., 2008). Namen e-storitev za vse uporabnike je prihranek časa in bolj enostavno urejanje upravnih zadev.

2.3.1 Storitve za državljane

Storitve e-uprave so za državljane zbrane na enem mestu, in sicer na državnem portalu eUprava, na katerem so informacije razvrščene na 12 področij. V njih lahko najdemo življenjske situacije od rojstva pa vse do upokojitve, in sicer (E-uprava, 2019):

- družina, otroci, zakonska zveza
- osebni dokumenti, potrdila, selitev
- izobraževanje, kultura
- delo in upokojitve
- sociala, zdravje, smrt
- nepremičnine in okolje
- potovanja
- promet in prometna infrastruktura

- kmetijstvo, gozdarstvo in prehrana
- davki
- država in društva
- podjetništvo

Uporabniki za uporabo portala potrebujejo kvalificirano digitalno potrdilo ali po novem mobilno identiteto smsPASS. Ta omogoča dostop do modula moja eUprava, ki skuša zagotoviti nabor podatkov, ki jih o uporabniku zbira država. Na omenjenem modulu so objavljeni razni podatki (osebni podatki, zbirka osebnih dokumentov, seznam oddanih vlog preko portala, podatki o premoženju in nepremičninah, opomnik, obvestila in komentarji predpisov) (E-uprava, 2019).

Digitalno potrdilo združuje podatke za preverjanje elektronskega podpisa s točno določeno osebo in potrjuje njeno identiteto. Torej elektronsko potrdilo hkrati z elektronskim podpisom potrjuje identiteto imetnika. Samo navaden elektronski podpis tega ne omogoča. Varen elektronski podpis mora biti namreč overjen s kvalificiranim potrdilom in tako predstavlja sodobno drugo možnost lastnoročnega podpisa ter ima enako dokazno vrednost in veljavnost. S pomočjo omenjenega podpisa je mogoče verodostojno ugotoviti naslovnik, narejen je s sredstvi za elektronsko podpisovanje in sodi k podatkom, na katere se nanaša ter je kasneje mogoče jasno ugotoviti vsakršne spremembe (Pogorelčnik Vogrinc, 2014, 226–227). V Sloveniji izdajajo kvalificirana potrdila Ministrstvo za javno upravo (SIGEN-CA, SIGOV-CA), Halcom d.d. (HALCOM-CA), Pošta Slovenije d.o.o. – POŠTAR-CA, Nova Ljubljanska banka d.d. (AC-NLB) in Banka Slovenije (AC-NLB) (SI-TRUST, 2019).

Ministrstvo za javno upravo velja za overitelja, ki deluje v skladu z Zakonom o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP) in zagotavlja visoko stopnjo varovanja. Izdajatelja digitalnih potrdil SIGOV-CA in SIGEN-CA sta mednarodno registrirana, po zakonu enakovredna in veljavna (SI-TRUST, 2019). Digitalni potrdili imata skupno ime SI*CA in predstavljata najvarnejši način zagotavljanja zasebnosti v elektronskem poslovanju (SI-TRUST, 2019).

SIGOV-CA (Slovenian Governmental Certification Authority) je namenjen za izdajo kvalificiranih digitalnih potrdil državnim organom, torej za zaposlene v javni upravi.

SIGEN-CA (Slovenian General Certification Authority) izdaja kvalificirana digitalna potrdila za državljane in pravne osebe.

SI-TSA (Slovenian Time Stamping Authority) skrbi za izdajo varnega časovnega žiga. Predstavlja potrdilo overitelja za določeno vsebino podatkov, na katero se v navedenem času nanaša. (ZEPEP, 2. člen).

Uporabnikom je na voljo tudi mobilna identiteta smsPASS, ki za uporabo e-storitev omogoča zanesljivo identifikacijo in elektronsko podpisovanje dokumentov preko telefona. Za izvedbo je potrebna telefonska številka mobitela ter telefon, ki ima dostop do spleta. Takšen način omogoča bolj tehnološko napreden in enostaven dostop in se želi približati predvsem mladim uporabnikom, ki do spleta dostopajo pretežno preko pametnih telefonov (E-uprava, 2019).

Varen elektronski predal je uporabnikov elektronski naslov, namenjen varnemu elektronskemu vročanju. Odločbe, sklepi in drugi dokumenti se lahko vročajo tudi po elektronski poti, in sicer v primeru, če stranka že na samem začetku pošlje vlogo v elektronski obliki ali med postopkom izrazi, da želi vročitev v varni elektronski predal ali če se kakor koli zagotovo ugotovi, da ima varen elektronski predal (ZUP, Uradni list RS, št. 24/06, 80/99- ZUP, 70/00- ZUP-A, 52/02- ZUP-B, 73/04- ZUP-C, 22/05- ZUP-UPB1, 119/05 - ZUP-D, 24/06- ZUP-UPB2 , 105/06 – ZUS-1, 126/07- ZUP-E , 65/08- ZUP-F, 8/10 – ZUP-G, 82/13- ZUP-H, 83. člen). Po elektronski poti se vročitev izvede preko pravne ali fizične osebe, ki izvaja elektronsko vročanje dokumentov kot svojo dejavnost (1. odstavek 86. člena ZUP).

Elektronsko vročanje s strani pošiljatelja, torej upravnega organa, poteka preko informacijskega sistema za sprejem vlog, vročanje in obveščanje, ki ga je ustanovilo Ministrstvo za javno upravo (Pogorelčnik Vogrinc, 2014, str. 217–238). Naslovník vročitev opravi preko informacijskega sistema za varno vročanje, ki ga upravlja oseba, ki izvaja storitve varnega elektronskega vročanja in ima sklenjeno pogodbo s Centrom za informatiko. Stranka, ki želi elektronsko vročati (elektronsko vlagati vlogo ali pisanja elektronsko prejeti), si mora zagotoviti varen elektronski predal (Pogorelčnik Vogrinc, 2014, str. 217–238). Elektronsko vročanje v varni poštni predal v Sloveniji izvajata dva ponudnika, in sicer Pošta Slovenije d.o.o. (PoštAR) in EIUS d.o.o (VEP.SI) (SPOT, 2019).

Uporaba elektronskega vročanja je v upravnih postopkih omejena, pošiljanje uporablja le nekaj upravnih organov, pa čeprav obstaja tako zakonska kakor tehnična možnost. V Sloveniji ima 41 upravnih enot odprt varen elektronski predal pri podjetju EIUS,² ki je edini kvalificirani ponudnik storitev zaupanja priporočene elektronske dostave po uredbi eIDAS v Sloveniji. Problem tako nizke uporabe elektronskega vročanja lahko predstavlja nepovezava VEP s programom Lotus Notes, ki bi omogočala enostavno odpremo. Ta težava je rešljiva z VEP vmesnikom, ki pa ga upravne enote ne uporabljajo. Uporaba elektronskega vročanja je najbolj razširjena v sodnih postopkih (izvršba, zemljiška knjiga in sodni register),

² Upravna enota Vrhnika, Tolmin, Radovljica, Slovenske Konjice, Pesnica, Ormož, Slovenska Bistrica, Šentjur pri Celju, Laško, Domžale, Trbovlje, Izola, Koper, Idrija, Lenart, Sežana, Črnomelj, Žalec, Brežice, Nova Gorica, Mozirje, Velenje, Šmarje pri Jelšah, Celje, Zagorje ob Savi, Trebnje, Krško, Metlika, Sevnica, Škofja Loka, Ajdovščina, Novo mesto, Piran in 8 upravnih enot, ki niso javno objavile naslova.

kjer opravijo na letni ravni preko enega milijona vročitev. Za elektronsko vročanje pisanj mora stranka dati pobudo (navede svoj varni elektronski predal ali ga uporabi na samem začetku z vložitvijo vloge). V upravnem postopku je dana še dodatna možnost. Upravni organ lahko vroči pisanje po elektronski poti, če zanesljivo ugotovi, da ima stranka varen elektronski predal. V pravnem postopku je zakonodajalec uporabil drugačen pristop za državne organe, izvršitelje, notarje, odvetnike idr., ki morajo imeti odprt varen elektronski predal in v katerega se vedno vroča po elektronski poti (Pogorelčnik Vogrinc, 2014). Da elektronsko vročanje v praksi ne zaživi, je krivo predvsem pomanjkanje pozitivne naravnosti upravnih organov in nenaklonjenost spremembam ter pomankanje znanja.

Razlog neuporabe elektronskega vročanja pri državljanih je premajhna seznanjenost strank z uporabo in nezaupanje elektronskemu poslovanju. Prav tako je za uporabo elektronskega vročanja potrebna ustrezna oprema, vključno z digitalnim potrdilom ali smsPASS identiteto ter urejenim varnim elektronski predalom.

E-demokracija omogoča državljanom soodločanje v javnih zadevah. S pomočjo IKT predstavlja nov način za spodbuditev k odločevalskim procesom. V tem sklopu državni portal eUprava ponuja predloge predpisov, pri katerih lahko državljani sodelujejo tako, da podajo svoje predloge in mnenja, ob nestrinjanju pa pripombe in pobude k spremembam. Portal ponuja informacije o možnostih e-demokracije in kontaktne podatke izvoljenih predstavnikov. S pomočjo vodnika lahko državljan spremlja proces oblikovanja predpisa od začetka pa vse do konca, ko je predpis poslan v obravnavo Državnemu zboru RS, ob tem pa podaja komentarje ter mnenja na objavljen predpis (E-uprava, 2019). Takšen način sodelovanja ima pozitivne učinke za družbo, saj poveča informiranost, transparentnost oblastnega delovanja in širi participacijo (Dečman, 2018).

Eden podobnih primerov je portal Predlagam.vladi.si, ki prav tako omogoča ljudstvu sodelovanje pri formiranju javnih politik in zakonov (Dečman, 2018). Predlogi predpisov so javno objavljeni in omogočajo komentiranje predlogov in njihovo popravljanje. Omogočeno je glasovanje o predlogu predpisa. Predlog je poslan v obravnavo pristojnemu organu, če dobi več glasov za kakor proti in 3 % sodelovanje uporabnikov (Predlagam.vladi.si, 2019).

Vzpostavljen je tudi nacionalni portal odprtih podatkov Slovenije, imenovan OPSI. Ponuja spletno objavljene odprte podatke javnega sektorja. Državljanom so tako na voljo zbirke podatkov in katalogi evidenc v strojno berljivih formatih (OPSI, 2019).

2.3.2 Storitve za pravne osebe

Leta 2005 je bil vzpostavljen državni portal e-VEM namenjen poslovnim subjektom. Portal lahko uporabljajo vsi, tako majhni, srednji kakor veliki podjetniki. Portal ima številne prednosti, ki v veliki meri zasenčijo papirno poslovanje. Podjetnik se lahko registrira od

doma, ne da bi moral obiskati javno ustanovo. Ob enkratnem vnosu podatkov se vpis opravi v davčni, sodni in poslovni register. Uporabniku je dana možnost, da spremlja stanje vlog, ki jih je oddal preko portala. Osnovna in najpomembnejša storitev portala je ta, da lahko podjetnik vpogleda v lastne podatke podjetja (SPOT, 2019).

Trenutno se uvaja nov sistem, ki se imenuje Slovenska poslovna točka (SPOT). Storitve, ki so bile do sedaj dostopne preko sistema VEM, točke VEM in portala e-VEM bodo sedaj dosegljive preko portala SPOT. Namen tega portala je združiti e-storitve, podjetniške informacije, storitve svetovanja, podjetniškega usposabljanja in storitve s področja tujih investicij za poslovne subjekte ter jih ponuditi na enem mestu. Sistem SPOT obsega štiri nivoje: informacije in e-storitve za poslovanje, registracija podjetja, ki vključuje svetovalca, podjetniško svetovanje in regionalno povezovanje ter pomoč izvoznikom in investitorjem (SPOT, 2019).

2.3.3 Storitve znotraj javne uprave

Za učinkovito poslovanje znotraj javne uprave poskrbi dokumentni sistem imenovan SPIS. Informacijska rešitev zagotavlja poslovanje z dokumentnim gradivom vsem zaposlenim v javni upravi (Batagelj idr., 2008). Omogoča evidentiranje zadev in dokumentov, dodeljevanje zadev referentom, kontroliranje uspešnosti opravljenega dela, zaščito zadev pred nepooblaščen uporabo, povezljivost z elektronsko pošto, sistemom upodabljanja (imaging), obveščanje o bližajočih rokih rešenih zadev, upravno statistiko, takojšnji dostop do dokumentov in podatkov ter verodostojno hrambo dokumentarnega gradiva (Portal upravnih enot, 2019). Sistem zagotavlja vodenje celotne evidence dokumentov in spisov, ki prispejo, nastanejo in zapustijo organizacijo. V sklopu aplikacije SPIS deluje program Lotus Notes.

Po 18 letih delovanja aplikacije SPIS se je pojavila potreba po prenovi omenjenega informacijskega sistema, ki zagotavlja upravljanje z dokumentarnim gradivom. V letošnjem letu so začeli z uvajanjem enotnega IS imenovanega Krpan. Namen vzpostavitve omenjene aplikacije je nuditi enako podporo upravljanju dokumentarnega gradiva vsem organom javne uprave, ki je ocenjena na 15.000 ciljnih uporabnikov. Med temeljne razloge za prenavo navajajo zastarelo tehnologijo, opuščanje proizvajalčevega razvoja (Lotus Domino), nemožnosti namestitve v državni računalniški oblak, nemožnosti spletnega dostopa, neobičajna integracija med ostalimi sistemi, ki nima skupnih gradnikov. Poleg tega je vsaka namestitev odvisna od zunanega izvajalca. Razlog tiči tudi pri stroških, ki se zaradi različnih verzij podvajajo. Pod uporabniške razloge navajajo neprilaganje vmesnika glavni pisarni, nepovezave z namenskimi aplikacijami itd. Cilj zadane preнове je vzpostaviti centralno spletno aplikacijo, ki bo povezovala funkcionalnosti SPIS 1.45, SPIS 4 in novejših ter bo integrirana v državni računalniški oblak. Za uporabo bodo poskrbeli skupni gradniki,

dostop pa bo možen tudi preko mobitela. Predvidena rešitev bo zagotavljala varen sprejem dokumentarnega gradiva vse od prevzema gradiva, upravljanja, preko njihovega ponovnega dostopa do podatkov ali dokumentov in do arhiviranja gradiva. Aplikacija bo podpirala delo z e-računi, potnimi nalogi in dokumenti s finančno računovodskega področja ter vladnimi gradivi. Nove predvidene funkcionalnosti so enotna podpisna mapa, mobilni dostop, zakonska shramba e-gradiva, urejanje vsebin dokumentov, ki bo omogočalo skupinsko delo, predoglede in verzioniranje. Na voljo bo povezovanje s SI-CES, ISCS, SI-CEV, Blagajno, MRVL. (Ministrstvo za javno upravo, 2019).

E-arh.si je slovenski elektronski arhiv, ki omogoča prevzem gradiva, strokovno obdelavo gradiva in, najpomembnejše, dolgoročno hrambo arhivskega gradiva. Dolgoletno ali trajno ohranjanje gradiva, njegovo ponovno dostopnost in uporabnost določa Zakon o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva ter arhivih (ZVDAGA, Uradni list RS, št. 30/06-ZVDAGA, 51/14 - ZVDAGA-A). Predstavlja storitev znotraj javne uprave, ki stremi k ohranitvi kulturne dediščine v elektronski obliki (Ministrstvo za kulturo, 2019).

Povezovanje registrov in evidenc pripomore k učinkoviti izmenjavi podatkov v javni upravi. Med centralno podatkovno infrastrukturo štejemo centralni register prebivalstva (CRP), register stalnega prebivalstva (RSP), matični register (MR), poslovni register (PRS), register prostorskih enot (RPE), register tujcev (RT), evidenca registriranih motornih vozil (MRVL) idr. Za dostop do registrov morajo biti zagotovljeni ustrezna zakonska podlaga, definirani upravljalci evidenc in določena odgovornost. S pomočjo registrov organ pridobi ustrezne podatke, olajša stranki poslovanje z državo in skrajša postopek (Batagelj idr., 2008, str. 69–80).

3 UPRAVNA ENOTA VELENJE

3.1 SPLOŠNA PREDSTAVITEV ORGANIZACIJE

UE Velenje je teritorialni organ uprave, ki ima svoje delovno področje, funkcije, pristojnosti in vodstvo. Je organ odločanja na prvi stopnji in tudi organ, ki nadzira zakonitost dela organov lokalne skupnosti. Pomemben zakon na tem področju, ki opredeljuje upravne funkcije, je Zakon o državni upravi (ZDU, Uradni list RS, št. 113/05, 52/02-ZDU-1, 56/03-ZDU-1A, 83/03-ZDU-1-UPB1, 61/04-ZDU-1B, 97/04-ZDU-1-UPB2, 123/04-ZDU-1C, 24/05-ZDU-1-UPB3, 93/05-ZDU-1D, 113/05-ZDU-1-UPB4, 126/07-ZUP-E, 48/09-ZDU-1E, 8/10-ZUP-G, 8/12-ZVRS-F, 21/12-ZDU-1F, 47/13-ZDU-1G, 12/14-ZDU-1H, 90/14-ZDU-1I, 51/16-ZDU-1J). V skladu z zakonom je Velenjska upravna enota primer, kjer ena upravna enota deluje za več občin. Organizirana je za območje Mestne občine Velenje, občine Šoštanj in občine Šmartno ob Paki. V Šoštanju deluje krajevni urad, ki ima uradne ure za poslovanje s strankami ob četrkih. UE Velenje obsega 197 km² in šteje 44.896 prebivalcev (Predstavitvena brošura Upravne enote Velenje, 2018).

Organizacijo sestavljajo tri notranje organizacijske enote in vsaka enota ima vodjo oddelka (Predstavitvena brošura Upravne enote Velenje, 2018):

- Oddelek za upravne notranje zadeve
- Oddelek za okolje, prostor in kmetijstvo
- Oddelek za občo upravo, druge upravne naloge in skupne zadeve

3.2 VSEBINSKA PROBLEMATIKA PO ODDELKIH

Na področju upravnih notranjih zadev je bilo v letu 2018 prejetih 18407 zadev, kar 1123 več kot preteklo leto, ko je bilo prejetih 17284 zadev. Število prejetih zadev se je na področju tujcev povečalo za 50 % v primerjavi z lanskim letom, kar pomeni da je bilo v letu 2018 prejetih 3101 zadev, leto poprej prejetih 1550 zadev in leto 2016 prejetih 1246 zadev. Za reševanje zadev na tem področju so zadolženi 4 uradniki. Problem pri tem poleg velike obremenjenosti na delovnem mestu predstavljajo dolgi postopki reševanja zadev (30 in več dni), zaradi dolgega čakanja na soglasja Zavoda za zaposlovanje. Na področju državljanstev je od leta 2016 opazen dvig prejetih vlog. 39 vlog prejetih v letu 2016, 93 leto kasneje in 121 v letu 2018. Področje obvladujeta dva uradnika. Na področju prometa je bilo v letu 2018 prejetih 7033 zadev, v letu 2017 prejetih 6934 in leto poprej prejetih 6221 zadev. Na tem delovnem mestu predstavljajo problem pogoste bolnišnične odsotnosti ene iz med uslužbenk, kar za ostale pomeni preobremenjenost z delom. Zaradi obsežnosti področja in

manjšega števila zaposlenih se pojavlja potreba po povečanju kadra. Problem rešujejo z ustrezno organizacijo in usposobljenostjo uslužbencev za okenci, ki so pripravljeni in sposobni opravljati večino del omenjenega področja (Upravna enota Velenje, 2019).

Ob nenehnih spremembah zakonodaje se morajo zaposleni neprestano prilagajati, ob tem si želijo kakovostnega sodelovanja z resornim ministrstvom. Prav tako izpostavljajo prenizko strokovno usposobljenost, ki je preveč splošna in izvedena prepozno, kar onemogoči zaposlenim, da bi se poglobili v spremembe zakonodaje in se nanje v miru pripravili. Težava je tudi v tem, da je za udeležbo na usposabljanjih omejeno število udeležencev, zato se izobraževanja udeležijo le nekateri in ne vsi zaposleni. Naloga resornih ministrstev v prihodnje je ta, da začnejo s premišljenimi usposabljanji (bolj pogosta regijska usposabljanja), namenjenimi vsem zaposlenim, ki jih spremembe zadevajo. Z Ministrstvom za javno upravo uslužbenci sodelujejo preko telefona in elektronske pošte najpogosteje na področju prebivališč, migracij in osebnih dokumentov (Upravna enota Velenje, 2019).

Na omenjenem področju poudarjajo problem nezmožnosti elektronskega vročanja, ki je zakonsko urejen v Zakonu o splošnem upravnem postopku. Problem se najbolj čuti pri upravnem postopku, kjer stranke iz tujine (Avstralija, Kanada, Nemčija, Danska) vlagajo vloge za spremembo osebnega imena, nato pa jim sprejete odločitve ne morejo vročiti po elektronski poti, saj informacijski sistem tega ne omogoča. Pošta poslana fizično prispe do strank zelo pozno ali pa sploh ne, kar podaljša upravni postopek. Prav tako na omenjenem področju predstavlja težave zastarela računalniška oprema. Okvarjeni računalniki in tiskalniki otežujejo opravljanje dela, za njihovo odpravljanje težav pa je treba čakati dolgo, saj nimajo več svojega informatika. V organizaciji si želijo, da se kupi nova računalniška oprema in priskrbi informatik, ki bo zaposlenim na delovnem mestu na voljo ves čas. Skrb vzbujajoče težave predstavljajo neprestane zahteve sodišč za posredovanje podatkov iz registrov, kljub temu, da imajo zakonsko podlago za samostojno pridobivanje podatkov. Težavo vidijo tudi v tem, ko tujci, ki na Centru za socialno delo dokazujejo nezadostna sredstva in prosijo za denarno podporo iz javnih sredstev, ravno nasprotno počnejo na upravni enoti, kjer dokazujejo zadostna sredstva za izdajo dovoljenja. Potrebna je vzpostavitev povezave do evidenc FURS in evidenc CSD, ki jih uporabljajo pri svojih postopkih odmere denarne pomoči iz javnih financ (Upravna enota Velenje, 2019).

Na področju infrastrukture UE Velenje z resornim ministrstvom najpogosteje sodeluje preko telefona, saj je pisna komunikacija nekoliko slabša, kar pomeni, da je treba na odgovore čakati dlje časa ali pa jih sploh ni (Upravna enota Velenje, 2019).

Na omenjenem področju predstavlja težavo ločenost registrov MRVL in INSPIS, ki daje zaposlenim dodatno delo, saj morajo v slednjega ročno vnašati podatke, pri tem pa lahko nastanejo napake. V prihodnje bi bila dobra dopolnitev omenjenih registrov, kar pomeni,

da bo omogočen samodejen prenos podatkov iz MRVL v INSPIS. (Upravna enota Velenje, 2019).

Na področju okolja in prostora je bilo v letu 2018 na UE Velenje prejetih 603 zadev, leto poprej prejetih 522 zadev in leta 2016 prejetih 516 zadev. V letu 2018 je bil sprejet nov Gradbeni zakon in z njim povezani podzakonski akti, kar je med zaposlene prineslo kup vprašanj in hitrega učenja, tako kot po navadi, ko gre za tako velike spremembe predpisov. Investitorji so se uveljavitve novega zakona prestrašili in posledično so v enem mesecu na oddelek prejeli toliko vlog, kot jih sicer prejmejo v štirih mesecih. Na omenjenem področju težave povzročajo sicer dobro delujoč prostorsko informacijski sistem (PIS), ki pa zaenkrat še ne vsebuje evidence izdanih dovoljenj za objekte, ki so starejši. Ugotavljanje in pridobivanje teh podatkov je zamuden proces, zato bi bilo v prihodnje dobro nadgraditi evidenco z manjkajočimi podatki (Upravna enota Velenje, 2019).

Pri vlogah, ki so formalno nepopolne, uradniki za poziv strank k dopolnitvi uporabljajo kar elektronsko komuniciranje (e-pošta, telefon). Zakon o splošnem upravnem postopku (ZUP) namreč daje podlago že nekoliko zastarelemu osebnemu vročanju dopisa. Za manj pomembne napake takšno vročanje predstavlja nepotrebne zamude, ki pa bi s spremembo omenjenega zakona lahko poenostavile postopek in na ta način zagotovile podlago za manj formalen stik s strankami (Upravna enota Velenje, 2019).

Področje kmetijstva, gozdarstva in prehrane je na UE Velenje v letu 2018 prejelo 262 zadev, leta 2017 so prejeli 258 zadev in leto poprej 266 zadev. Problem, ki ga izpostavljajo zaposleni, je opazen na področju dopolnilne dejavnosti na kmetiji pri prijavi dohodka, katerega morajo stranke opraviti tako na FURSU in še enkrat na UE Velenje. V prihodnje bi bilo dobro zagotoviti povezljivost evidenc, ki bi omogočale enkraten vnos, kar bi stranki in zaposlenim prihranilo čas (Upravna enota Velenje, 2019).

Na področju dela, družine, socialne zadeve in enake možnosti je bilo v letu 2018 prejetih 583 zadev, leta 2017 prejetih 1230 in leta 2016 prejetih 1241 zadev. Na obravnavanem področju predstavlja probleme zastarela zakonodaja o vojnih invalidih (1996), ki nikakor ni prilagojena današnjim razmeram, saj je veliko novo prejetih dohodkov, ki jih v preteklosti še ni bilo. Portal e-davki je bil leta 2017 prenovljen, vendar se za namene vojne zakonodaje ni spremenil. Preko tega portala zaposleni dostopajo do podatkov o strankah, ki so pomembni za samo odločitev, vendar so podatki nepopolni in je potrebno določeno dokumentacijo še vedno pridobivati od strank. Portal e-davki bi moral vsebovati tudi osebne podatke zavezanca (ime, priimek, naslov, EMŠO), davčno številko, naslov izdajatelja podatkov (FURS) in naziv dokumenta (Upravna enota Velenje, 2019).

V letu 2018 je bila vpeljana programska aplikacija Evropska kartica ugodnosti (EUK-ZIMI) za invalide, ki predstavlja skupno mesto in možnost upravljanja uporabnikov aplikacije.

Področja, ki jih obsega, so: podpora EU kartice za invalide, dovoljenje za tehnične pripomočke, možnost predelave vozila in možnost dodelitve psa pomočnika invalidom. Aplikacija ima nekaj pomanjkljivosti, in sicer podatki, ki jih aplikacija združuje o upravičencih, niso zbrani na enem mestu in so nepregledni, kar pomeni, da mora zaposleni odpreti vsako zbirko posebej, da lahko razbere vse pravice invalida. Na tem področju izpostavljajo med drugim tudi slab dostop do informatiziranih podatkov državnih organov, kot so dostop do podatkov CSD, ZRSZ in ZPIZ. Na odgovore, ki jih dobijo preko e-pošte, je treba čakati tudi do enega meseca. V bodoče bi bilo dobro okrepiti izmenjavo podatkov ter omogočiti povezavo do teh informatiziranih podatkov (Upravna enota Velenje, 2019).

4 ANALIZA UPORABE E-UPRAVE NA UPRAVNI ENOTI VELENJE

Z namenom analizirati uporabo e-uprave na UE Velenje sem izvedla anketo v fizični obliki in jo razdelila med zaposlene, ki so ključni uporabniki e-uprave in omogočajo izvedbo e-storitev. Za pridobitev podatkov dejanske uporabe e-uprave sem povprašala še stranke v organizaciji. V nadaljevanju so predstavljeni rezultati ankete, ki so razdeljeni na dva dela. Najprej predstavim stran zaposlenih in nato stran uporabnikov.

4.1 ZASTAVLJENE HIPOTEZE

Zastavila sem si sedem hipotez, ki jih bom skušala z analizo ankete potrditi ali odvreči:

- *H1*: Strategija razvoja javne uprave 2015–2020 daje pomembno vlogo razvoju e-uprave.
- *H2*: Na UE Velenje največ e-vlog preko portala eUprava prejme oddelek za upravne notranje zadeve.
- *H3*: Stopnja uporabe e-storitev preko portala eUprava s strani državljanov na območju UE Velenje je nizka.
- *H4*: Število odobrenih digitalnih potrdil (SIGEN-CA) se na UE Velenje z leti večja.
- *H5*: E-uprava na UE Velenje se sooča s številnimi ovirami, zlasti tehnološkimi.
- *H6*: Elektronsko vročanje na UE Velenje ni možno.
- *H7*: Na UE Velenje se je poslovanje zaradi e-uprave izboljšalo.

4.2 NAMEN IN CILJ RAZISKAVE

Namen raziskovalnega dela je prikazati uporabo e-uprave v konkretni organizaciji, in sicer na UE Velenje. Cilj bo dosežen, ko bom s pomočjo anketnega vprašalnika in zbranih podatkov organizacije prišla do ugotovitev, ki so usmerjena v število prejetih e-vlog preko portala eUprava, najbolj pogosto prejete e-vloge, stopnjo uporabe e-storitev preko portala eUprava s strani državljanov, število pridobljenih digitalnih potrdil, ovire, ki se pojavljajo pri elektronskem poslovanju, stopnjo uveljavljenosti elektronskega vročanja in vpliv e-uprave na poslovanje.

4.3 METODOLOGIJA

Anketni vprašalnik sem oblikovala s pomočjo prej zbrane teorije in študije že izvedenih raziskav. Prav tako sem pri oblikovanju vprašanj koristno uporabila nasvete zaposlenih, ki so mi predhodno ponudili pomoč. Najprej sem se lotila raziskave med zaposlenimi. Pripravila sem spletno anketo (s pomočjo spletne aplikacije 1KA) in jo posredovala vsem 47 zaposlenim UE Velenje na službene elektronske naslove. Na samem začetku sem naletela

na težavo, saj je bil mnogim zaposlenim onemogočen dostop do ankete, za kar predvidevam, da je kriv star operacijski sistem. Odločila sem se, da raziskavo izvedem ponovno, tokrat v fizični obliki. Dne 21. 1. 2019 sem razdelila anketne vprašalnike na listu papirja med 47 zaposlenih v organizaciji in jih prosila, da jih izpolnijo v roku 14 dni. Anketiranja so bili deležni tako uradniki (36), kakor strokovno tehnično osebje (11). Od vseh razdeljenih anket se je nanjo odzvalo 37 zaposlenih, kar je 79 % udeležba.

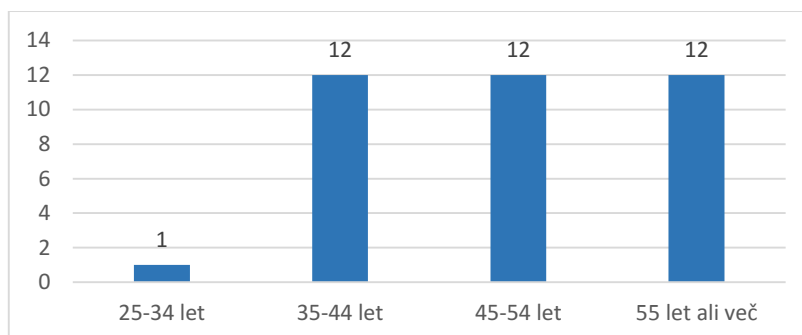
Drugi del ankete sem izvedla med strankami na UE Velenje. Do oseb sem pristopila osebno in jih prosila, če lahko rešijo anketni vprašalnik, ki je bil napisan na listu papirja. Stranke so odgovarjale samostojno. Odgovore sem zbirala teden dni na hodnikih upravne enote, večinoma na oddelku za upravne notranje zadeve, kjer se nahaja največ ljudi. Izvedba ankete je zahtevala ogromno napora in truda, kar pomeni, da je stranki zelo težko ukrasti čas in pozornost, ki jo mora nameniti reševanju ankete. Ravno zato sem prosila uslužbenko na vložišču za pomoč pri reševanju. Vprašalnike je razdelila tistim, ki so v organizacijo prišli urejati zadeve. Mnogo strank je sodelovanje zavrnilo, to so bili predvsem starejši. Na anketo se je odzvalo 50 uporabnikov.

4.4 REZULTATI ANKETE ZAPOSLENIH

Zastavila sem 16 vprašanj in jih razdelila v 5 sklopov. Anketni vprašalnik na začetku sprašuje po starosti, kar je tudi edino vprašanje demografskega sklopa. Naslednji sklop vprašanj je osredotočen na odgovore o tem, ali so zaposleni v organizaciji na svojem delovnem mestu že prejeli e-vlogo. Sledi sklop vprašanj o zadovoljstvu in vplivu e-uprave na zaposlene. Četrty sklop vprašanj je usmerjen v zadovoljstvo s tehnološko in programsko opremo in z njo povezanimi kompetencami. Zadnji sklop je naravnani na elektronsko vročanje, v kolikšni meri je že uveljavljeno v praksi.

4.4.1 Demografska struktura

Grafikon 1: Starostna struktura zaposlenih, (n=37)



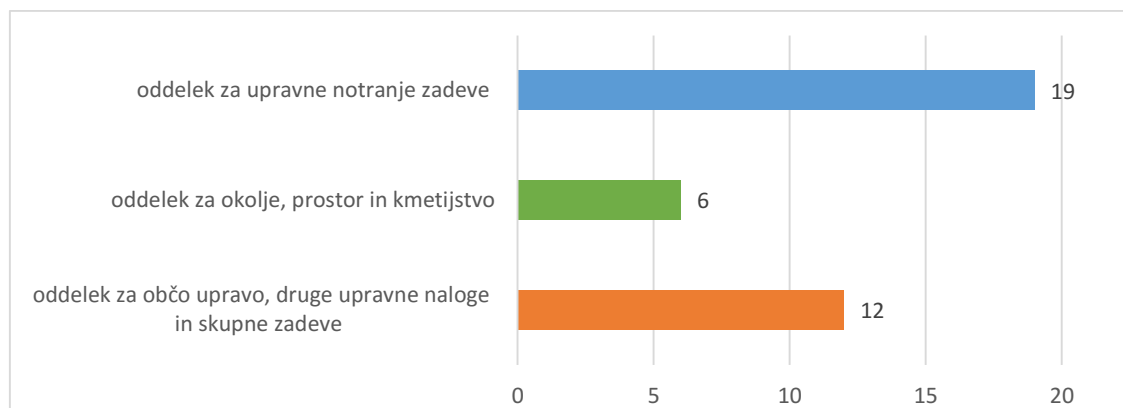
Vir: lasten

Grafikon 1 ponazarja starostno strukturo vprašanih na UE Velenje, ki so razvrščeni v starostne skupine. Vidimo lahko, da je pri treh starostnih skupinah enako število zaposlenih. 12 oseb oz. 32 % anketiranih je starih med 35–44 let, prav tako 12 oseb oz. 32 % anketiranih je starih med 45–54 let in isto število anketiranih je starih 55 let ali več. Le 1 oseba spada v starostno skupino med 25 in 34 let, kar kaže na velik razkorak med starostnimi skupinami in lahko v prihodnje prinaša težave glede prenosa znanj in prenosa vodstvenih položajev, zaradi primanjkovanja ustrezno generacijsko usposobljenih zaposlenih. Moj namen je bil v analizi zajeti raznolik vzorec, ki bi omogočil velik nabor mnenj in stališč zaposlenih, kar mi je po mojem mnenju tudi uspelo.

4.4.2 E-uprava na UE Velenje

V tem sklopu vprašanj me je zanimalo, če so zaposleni na svojem delovnem mestu že prejeli e-vlogo. Gre za vlogo, ki jo prejmejo preko državnega portala eUprava. Vse vloge namreč prispejo na elektronski naslov UE Velenje iz eSju. Uslužbenke glavne pisarne e-vlogo pregledajo, jo evidentirajo v spis oz. nadalje v zadevo. Referent, ki bo v prihodnje zadevo reševal oz. na katerega je zadeva signirana, prejme na svoj elektronski naslov obvestilo, da ga v Lotus Notesu čaka e-vloga. Najprej prikažem razvrstitev zaposlenih na notranje organizacijske enote (glej Grafikon 2).

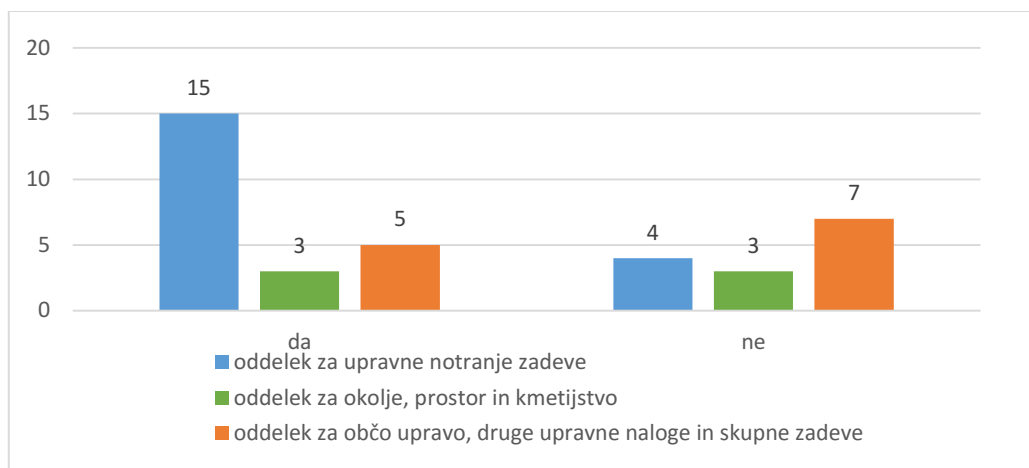
Grafikon 2: Struktura zaposlenih po notranje organizacijskih enotah, (n=37)



Vir: lasten

Podatki prikazuje strukturo anketirancev po notranje organizacijskih oddelkih. Od 37 vprašanih je na vprašanja odgovorilo 19 javnih uslužbencev iz oddelka za upravne notranje zadeve, kar predstavlja 51 % vseh anketiranih. Na omenjenem oddelku je zaposlenih 23 oseb. 12 zaposlenih oz. 32 % vseh vprašanih spada pod oddelek za občo upravo, druge upravne naloge in skupne zadeve. Na tem oddelku je 13 zaposlenih. Najmanj anketirancev, ki je odgovorilo na anketni vprašalnik, spada pod oddelek za okolje, prostor in kmetijstvo tj. 6 zaposlenih oz. 16 % vseh vprašanih. Na omenjenem oddelku je v organizaciji zaposlenih 10 oseb.

Grafikon 3: Prejete e-vloge po oddelkih, (n=37)



Vir: lasten

Izmed devetnajstih vprašanih (glej Grafikon 3) javnih uslužbencev oddelka za upravne notranje zadeve jih je 15 na svojem delovnem mestu že prejelo e-vlogo, kar predstavlja večino vprašanih. Štirje zaposleni na tem oddelku še nikoli niso prejeli e-vloge. Na omenjenemu oddelku imajo zaposleni različna področja dela. Štirje zaposleni so pooblaščenici za odločanje na področju registra stalnega prebivalstva, osebnih stanj državljanov, potnih listin, osebnih izkaznic in zamenjave voznških dovoljenj. Dve osebi sta pristojni za matični register in za osebna stanja državljanov. Eden od zaposlenih vodi postopke na področju javnega reda, društev, javnih zbiranj, orožja, streliva, eksplozivov, knjige gostov in prostovoljnih prispevkov. Pet zaposlenih je pristojnih za odločanje na področju registracije motornih vozil in voznških dovoljenj. Področje tujcev vodijo štirje zaposleni in področje ugotavljanja dejanskega prebivališča dva zaposlena.

Izmed šestih vprašanih oddelka za okolje, prostor in kmetijstvo so le trije (glej Grafikon 3) zaposleni do sedaj prejeli e-vlogo in ravno toliko zaposlenih še ni prejelo e-vloge. Na omenjenemu oddelku je 7 zaposlenih pristojnih za urejanje prostora in trije za področje kmetijstva ter dopolnilne dejavnosti.

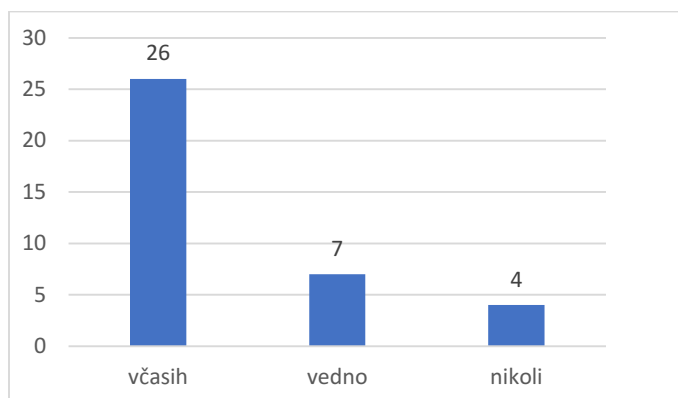
Na oddelku za občo upravo, druge upravne naloge in skupne zadeve je 5 vprašanih prejelo e-vlogo, 7 zaposlenih pa e-vloge še ni prejelo (glej Grafikon 3). Na tem področju so tri zaposlene pristojne za odločanje o vojnih invalidih, žrtvah vojnega nasilja, vojnih veteranov ter za osebno dopolnilno delo in tehnične pripomočke za invalide. Ostale zaposlene predstavljajo strokovno tehnični del (glavna pisarna).

Podatki ki sem jih prejela od zaposlenih, ne kažejo realne slike prejetih e-vlog s portala eUprava, zato sem podatke pridobila s pomočjo upravne statistike, ki se beleži v sistemu SPIS. Podatki so prikazani v poglavju 4.6.

4.4.3 Zadovoljstvo in vpliv e-uprave pri zaposlenih

Zaposleni imajo možnost opozarjati stranke na uporabo e-uprave preko državnega portala eUprava, za kar večina (26) vprašanih pravi, da to storijo včasih (glej Grafikon 4), 7 vprašanih to stori vedno. Štirje zaposleni pa možnosti, ki jih ponuja e-uprava, strankam nikoli ne omenjajo.

Grafikon 4: Opozarjanje na možnosti uporabe e-uprave, (n=37)



Vir: lasten

Zaposlene v organizaciji sem vprašala, kateri iz med naštetih je po njihovem mnenju pozitiven učinek dosedanje e-uprave (glej Tabela 1). Možnih je bilo več odgovorov. Polovica vprašanih (19) šteje za pozitiven učinek e-uprave manjše stroške administracije in (17) boljšo in hitrejšo komunikacijo z drugimi organizacijami javne uprave. Kot pomemben učinek omenjajo še usmerjenost k uporabniku (8), krajši časi izvajanja nalog (7), boljšo komunikacijo med oddelki (2), večjo preglednost poslovanja (2) in manjšo obremenjenost na delovnem mestu (1). Do učinka večja kvaliteta storitev se ni opredelil nihče, kar predstavlja zaskrbljujoč podatek, saj je to eden poglobitnih vladnih ciljev. Pet vprašanih med pozitivne učinke ne šteje nič od naštetega.

Tabela 1: Pozitivni učinki doseganje e-uprave, (n=37)

	število odgovorov	% veljavnih
usmerjenost k uporabniku	8	22 %
manjši stroški administracije (manjši stroški papirja)	19	51 %
večja preglednost poslovanja	2	5 %
krajši čas izvajanja nalog	7	19 %
boljša komunikacija med oddelki	2	5 %
boljša in hitrejša komunikacija z drugimi organizacijami javne uprave	17	46 %
večja kvaliteta storitev	0	0 %
manj obremenjenosti na delovnem mestu	1	3 %
nič od naštetega	5	14 %

Vir: lasten

Tako za javno upravo kot tudi za uporabnika predstavlja največji strošek osebna oblika interakcije. Glede na dejstvo, da so zaposleni največ prednosti e-uprave videli v tem, da se zmanjšajo stroški, bom to predstavila s pomočjo Tabela 2, ki se nanaša na situacijo osebne oddaje obrazca s strani stranke javnemu uslužbencu. Pri osebni obliki interakcije zaposleni za stranko porabi v povprečju 0,25 ure. Prav tako se pri tem v povprečju porabita vsaj 2 A4 lista. Če stranka obrazca ne izpolni pravilno, lahko pride tudi do večje porabe papirja. Strošek papirja sicer ni velik, kljub temu pa lahko ta številka naraste ob večjem številu strank. Na ravni G2G je strošek papirne komunikacije manjši, saj si organi v večini primerov med seboj podatke izmenjujejo v elektronski obliki. Poleg časa in papirja, ki ga porabi zaposleni za posamezno stranko, mora javna uprava zagotoviti tudi ustrezne prostore, da se lahko postopek osebne interakcije med uslužbenci in državljani uspešno izpelje (Ministrstvo za notranje zadeve, 2014). Glede na Tabela 2 je torej strošek klasične oblike poslovanja uprave z državljanom v povprečju 8,88 €. S pomočjo dosledne vpeljave e-uprave se ta strošek zmanjša. Zmanjša se strošek porabe papirja, javnemu uslužbencu ni treba toliko časa nameniti posamezni stranki, saj ta lahko sama pridobi informacije preko portala eUprava, prav tako se nadalje strošek zmanjša na podlagi elektronskega vročanja. V letu 2018 je UE Velenje samo za pošiljke preko pošte namenila kar 39.938,19 €. Glede na veljaven cenik, ki je objavljen na spletni strani VEP.SI (VEP.SI, 2019) (priporočena pošiljka brez povratnice: 0,15 €, priporočena pošiljka s povratnico: 0,30 € in pošiljka po ZUP: 0,70 €) in ob predpostavki, da bi imeli vsi državljani varen elektronski predal, vse pošiljke pa bi se pošiljale po elektronski poti, bi se strošek pošiljanja na UE Velenje za leto 2018 zmanjšal na 5961 €. Pri tem je ta znesek sestavljen iz 303,6 € (1012 pošiljk pomnoženo z 0,30 €), ki predstavlja elektronske priporočene pošiljke s povratnico, iz 5594,4 € (7992 pošiljk pomnoženo z 0,70 €), ki predstavlja elektronske pošiljke po ZUP in iz 63 € (420 pošiljk pomnoženo z 0,15 €), ki predstavlja elektronske priporočene pošiljke brez povratnice. Prav

tako lahko vidimo, da se na nivoju vseh upravnih enot ogromno denarja namenja za pošiljke. Tako se je leta 2017 v vseh upravnih enotah samo za pošiljke namenilo 1.676.245 € in 1.559.704 € v letu 2016 (Ministrstvo za javno upravo, 2018).

Tabela 2: Strošek osebne oblike interakcije

	vrsta stroškov	čas (v urah)	urna postavka (v eur/h)	izdatki na enoto (v eur)	izdatki	višina stroška (v eur)
javni uslužbenec	čas	0,25	10,16 €			2,54 €
	izdatki za blago in storitve	0,25		23,76 €	5,94 €	5,94 €
	nakup in gradnja osnovnih sredstev	0,25		1,42 €	0,36 €	0,36 €
	tiskanje			0,02 €	2 x a4	0,04 €
	skupaj					8,88 €

Vir: Ministrstvo za notranje zadeve

Zaposleni med negativne učinke (glej Tabela 3) v največji meri prištevajo neosebni pristop izvajanja storitev (15), zamude in napake pri uvajanju informacijske in komunikacijske tehnologije (9) ter pozabljanje na vsebinski del in poudarjanje tehnološkega dela (8). Zaposleni so uvrstili med negativne učinke še večji obseg dela (4), večjo obremenjenost na delovnem mestu (4), večjo zahtevnost izvajanja nalog (2) in pomanjkanje varovanja osebnih podatkov (1). Dva vprašana se nista opredelila do ničesar, medtem ko so štirje navedli negativne učinke, in sicer nemožnost vročanja v varni elektronski predal, možnost, da se zadeva spregleda, slaba povezava in neprimerna informacijska tehnologija.

Tabela 3: Negativni učinki dosedanje e-uprave, (n=37)

	število odgovorov	% veljavnih
večji obseg dela	4	11 %
večja obremenjenost na delovnem mestu	4	11 %
večja zahtevnost izvajanja nalog	2	5 %
pozabljanje na vsebinski del in poudarjanje tehnološkega dela	8	22 %
pomanjkljivo varovanje osebnih podatkov	1	3 %
neosebni pristop izvajanja storitev	15	41 %
zamude in napake pri uvajanju informacijske in komunikacijske tehnologije	9	24 %
nič od naštetega	2	5 %
drugo	4	11 %

Vir: lasten

Zanimalo me je konkretno, kakšen učinek je po njihovem mnenju zbirno prineslo elektronsko poslovanje. 26 vprašanih meni, da je elektronsko poslovanje prineslo pozitivne učinke, 11 vprašanih pa meni, da je elektronsko poslovanje prineslo negativne učinke. Ta podatek prikazuje pozitivno zadovoljstvo zaposlenih, saj večini e-uprava predstavlja spodbuden vtis. Elektronsko poslovanje je v največjem deležu (83 %) prineslo pozitivne učinke za zaposlene na oddelku za okolje, prostor in kmetijstvo (glej Tabela 4).

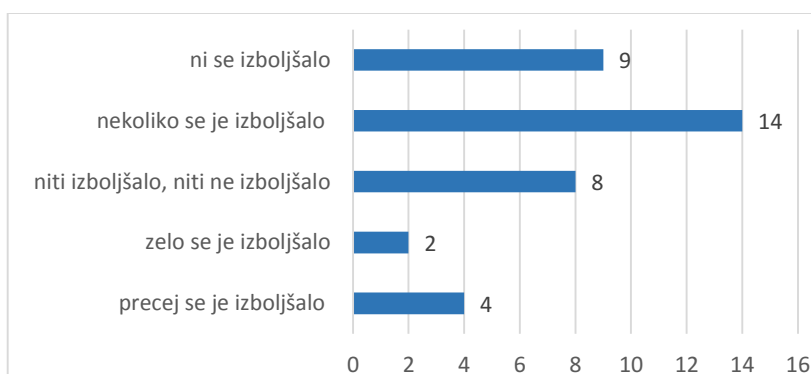
Tabela 4: Pozitivni/negativni učinki po notranje organizacijskih oddelkih

oznake vrstic	negativne	pozitivne	skupna vsota
oddelek za občo upravo, druge upravne naloge in skupne zadeve	25,00 %	75,00 %	100,00 %
oddelek za okolje, prostor in kmetijstvo	16,67 %	83,33 %	100,00 %
oddelek za upravne notranje zadeve	36,84 %	63,16 %	100,00 %
skupna vsota	29,73%	70,27 %	100,00 %

Vir: lasten

Zanimalo me je tudi mnenje na podlagi 5 stopenjske lestvice, s pomočjo katere so se lahko vprašani opredelili, v kolikšni meri se je poslovanje javne uprave na UE Velenje izboljšalo (glej Grafikon 5). Največ zaposlenih (14) meni, da se je poslovanje javne uprave nekoliko izboljšalo, 9 jih meni, da se sploh ni izboljšalo. Od 37 vprašanih se jih 8 na to vprašanje ni moglo opredeliti, medtem ko ima le 6 vprašanih bolj pozitiven pogled na izboljšanje poslovanja.

Grafikon 5: Poslovanje javne uprave, (n=37)



Vir: lasten

4.4.4 Zadovoljstvo s tehnološko in programsko opremo in digitalne kompetence

Zadovoljstvo zaposlenih s tehnološko in programsko opremo je precej enakomerno ovrednoteno (glej Tabela 5). Največji delež vprašanih (32 %) se na odgovor ni znalo opredeliti, saj s tehnologijo niso niti zadovoljni niti nezadovoljni. Preostali del vprašanih je

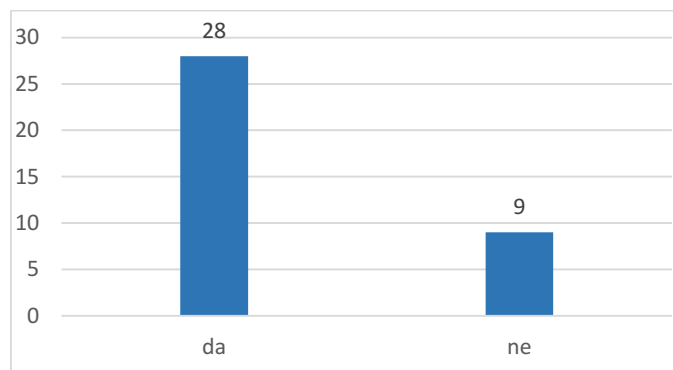
polovično zadovoljen in polovično nezadovoljen. 27 % vprašanih je s tehnologijo zadovoljnih, 5 % pa zelo zadovoljnih. Ravno takšno je nezadovoljstvo. 27 % vprašanih je s tehnologijo nezadovoljnih in 8 % popolnoma nezadovoljnih. V nadaljevanju me je zanimalo, če tehnološka in programska oprema omogočata delo z e-vlogami. Osemindvajsetim (glej Grafikon 6) vprašanim oprema omogoča delo z e-vlogami, devetim pa ne.

Tabela 5: Zadovoljstvo s tehnološko in programsko opremo na delovnem mestu, (n=37)

odgovori	število odgovorov	veljavnih
(5) zelo zadovoljen	2	5 %
(4) zadovoljen	10	27 %
(3) niti zadovoljen niti nezadovoljen	12	32 %
(2) nezadovoljen	10	27 %
(1) zelo nezadovoljen	3	8 %

Vir: lasten

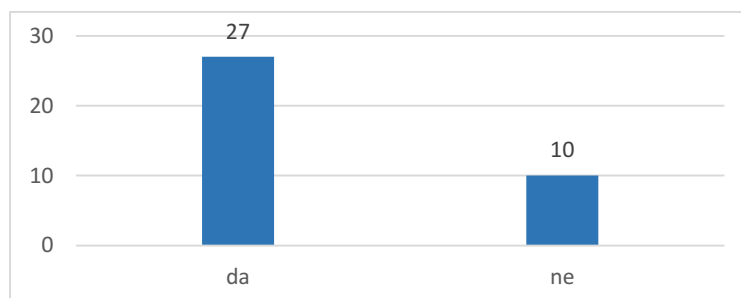
Grafikon 6: Zmogljivost tehnološke in programske opreme pri delu z e-vlogami, (n=37)



Vir: lasten

Delo z računalniki in e-upravo zaposlenim na UE Velenje ne dela težav, kar prikazujejo podatki (glej Grafikon 7) o zadostnosti digitalnih kompetenc. 27 zaposlenih meni, da ima za uporabo e-uprave dovolj kompetenc, 10 zaposlenih pa je nasprotnega mnenja.

Grafikon 7: Zadostnost kompetenc za uporabo e-uprave, (n=37)



Vir: lasten

Za takšne kompetence so v veliki meri potrebna izobraževanja in usposabljanja, na katera so bili napoteni le nekateri uslužbenci. 11 vprašanih je bilo zaradi vpeljave e-storitev in uporabe IKT napoteni na izobraževanja, 26 zaposlenih pa ne. Zanimivost pri tem je, da je na izobraževanje napoteni nekoliko več starejših (glej Tabela 6). Od 45 let naprej je bilo na izobraževanja napoteni 9 zaposlenih, do 44 leta pa le 2. Največji delež (19 %) zaposlenih napoteni na dodatna izobraževanja spada na oddelek za upravne notranje zadeve (ostala dva oddelka le 5,41 % delež zaposlenih).

Tabela 6: Število napoteni zaposlenih na dodatna izobraževanja po starosti

oznake vrstic	da	ne	skupna vsota
25–34		1	1
35–44	2	10	12
45–54	5	7	12
55 ali več	4	8	12
skupna vsota	11	26	37

Vir: lasten

Velika večina si ravno zaradi vpeljave e-storitev želi in potrebuje dodatna znanja za opravljanje dela. Namreč, 31 vprašanih meni, da potrebuje takšna znanja, 6 pa ravno nasprotno. Pri tem lahko izpostavim, da največji delež zaposlenih, ki bi zaradi vpeljave e-storitev potrebovali dodatna znanja, spada (glej Tabela 7) v starostno skupino 45 in več (12 zaposlenih starih med 45–54 in 10 starih 55 ali več). Zanimivo je tudi to, da vsi (100 %) vprašani iz oddelka za okolje prostor in kmetijstvo potrebujejo dodatna znanja (glej Tabela 8). Podobnega mnenja so iz oddelka za obč. upravo, druge upravne naloge in skupne zadeve (92 %). Iz oddelka za upravne notranje zadeve jih največ (26 %) meni, da ne potrebujejo dodatnih znanj.

Tabela 7: Potrebe po dodatnih znanjih po starostnih skupinah

oznake vrstic	da	ne	skupna vsota
25–34	1		1
35–44	8	4	12
45–54	12		12
55 ali več	10	2	12
skupna vsota	31	6	37

Vir: lasten

Tabela 8: Potrebe po dodatnih znanjih po oddelkih

oznake vrstic	da	ne	skupna vsota
oddelek za občino upravo, druge upravne naloge in skupne zadeve	91,67 %	8,33 %	100,00 %
oddelek za okolje, prostor in kmetijstvo	100,00 %	0,00 %	100,00 %
oddelek za upravne notranje zadeve	73,68 %	26,32 %	100,00 %
skupna vsota	83,78 %	16,22 %	100,00 %

Vir: lasten

23 zaposlenih meni (glej Tabela 9), da potrebujejo znanja računalniških programov, namenskih aplikacij in načinov elektronske komunikacije. 13 vprašanih želi pridobiti znanje uporabe certifikatov, digitalnega potrdila in e-storitev. Med pomembne veščine uvrščajo še znanje računalnika in drugih tehničnih naprav ter znanje glede spletne varnosti. Najmanj zaposlenih (2) se je opredelilo do znanja za delo s strankami in upravljanjem podatkov ter znanja (2) za krepitev komunikacije, ustvarjalnosti in delovne prožnosti. Nihče se ni opredelil do veščin glede organiziranja in vplivanja.

Tabela 9: Prikaz potrebe po dodatnih znanjih, zaradi vpeljave e-storitev po oddelkih

	število odgovorov	% veljavnih
znanje računalnika in drugih tehničnih naprav	8	26 %
znanje računalniških programov, namenskih aplikacij in načinov elektronske (digitalne) komunikacije	23	74 %
znanje uporabe certifikatov, kvalificiranega digitalnega potrdila in e-storitev	13	42 %
znanje glede spletne varnosti	7	23 %
znanje za delo s strankami in z upravljanjem podatkov	2	6 %
znanje za krepitev komunikacije, ustvarjalnosti in delovne prožnosti	2	6 %
znanje glede organiziranja in vplivanja	0	0 %

Vir: lasten

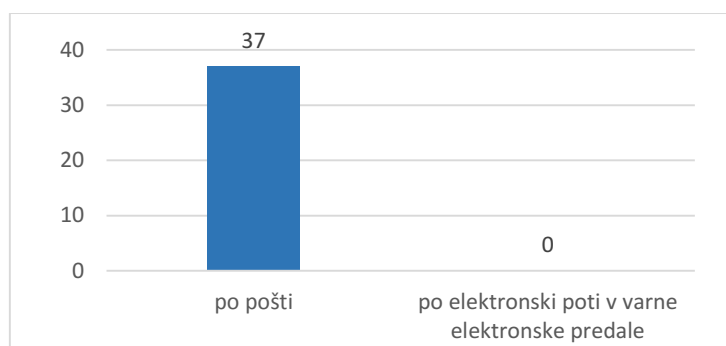
4.4.5 Elektronsko vročanje

Elektronsko vročanje na UE Velenje ni možno, saj povezava z vzpostavljenim dokumentnim sistemom SPIS in VEP.SI, ki bi omogočala elektronsko vročanje strankam, trenutno še ni vzpostavljena. UE Velenje ima podpisano pogodbo s podjetjem EIUS d.o.o, ki je kvalificirani ponudnik storitev zaupanja imenovanega VEP.SI. Organizacija lahko v svoj poštni predal

prejema elektronsko pošto, ne pa tudi pošilja. Organizacija predal VEP uporablja za prejem sodne pošte (zemljiškoknjižni predlogi in izpisi, poizvedbe, ponudbe za prodajo kmetijskih zemljišč, ugotavljanje dejanskega stalnega prebivališča) in od izvršiteljev.

Da elektronsko vročanje v organizaciji ni možno, so potrdili tudi zaposleni z odgovori na vprašanje, kako najpogosteje vročate dokumente. Vseh 37 vprašanih (glej Grafikon 8) vroča dokumente po pošti. Razlog (glej Tabela 10) za nizko uporabo elektronskega vročanja v varni elektronski predal zaposleni pripisujejo (24) strankam, ki nimajo urejenega varnega elektronskega predala ter nizki računalniški pismenosti pri strankah (16). Štirje zaposleni razlog nizke uporabe elektronskega vročanja pripisujejo nezaupanju strank v elektronsko poslovanje in ne (ne)seznanjenosti strank.

Grafikon 8: Vročanje dokumentov, (n=37)



Vir: lasten

Tabela 10: Razlogi nizke uporabe elektronskega vročanja v varni elektronski predal, (n=37)

	število odgovorov	% veljavnih
stranke nimajo urejenega varnega elektronskega predala	24	65 %
nizka računalniška pismenost pri strankah	16	43 %
nezaupanje strank v elektronsko poslovanje	4	11 %
stranke o tem niso seznanjene	4	11 %

Vir: lasten

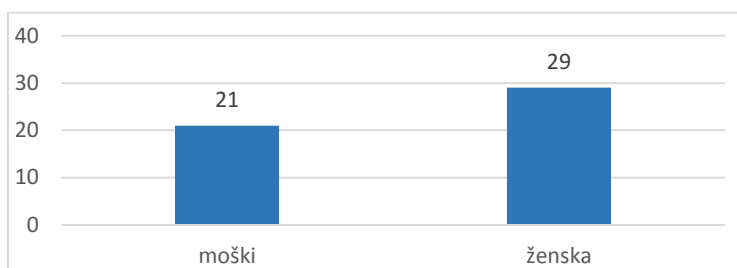
4.5 REZULTATI ANKETE UPORABNIKOV

Anketni vprašalnik je sestavljen iz 18 vprašanj zaprtega tipa. Razdeljen je na 3 sklope. Prvi sklop opredeljuje populacijo, nato sledi sklop poznavanj in uporabe e-uprave, zadnji del pa se osredotoči na zadovoljstvo in vpliv e-uprave pri uporabnikih.

4.5.1 Demografska struktura

Grafikon 9 prikazuje strukturo uporabnikov po spolu. Od vseh 50 sodelujočih je 21 moških, kar predstavlja 42 % delež vseh vprašanih in 29 žensk, kar predstavlja 58 % delež. Anketa je zajela večji delež žensk, kar pomeni, da ne moremo opredeliti enakega stališča žensk in moških.

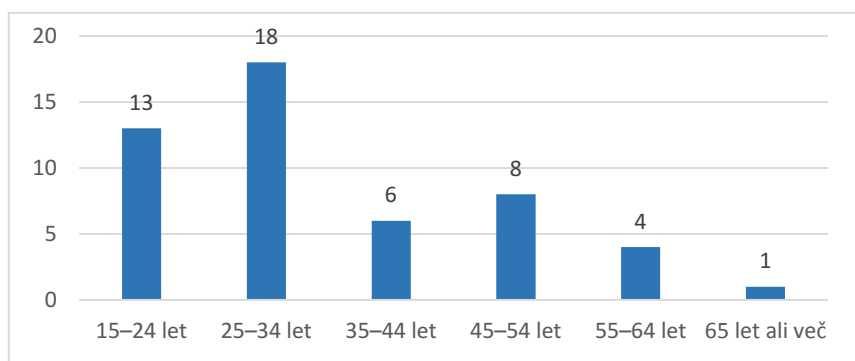
Grafikon 9: Struktura uporabnikov po spolu, (n=50)



Vir: lasten

Grafikon 10 prikazuje strukturo vprašanih po starostnih skupinah. Podatki kažejo, da največ vprašanih (18) spada pod starostno skupino 25–34 let, sledi starostna skupina od 15–24 let, h kateri spada 13 vprašanih, k starostni skupini 45–54 let spada 8 anketiranih, k starostni skupini 35–44 let pa 6 vprašanih, najmanj vprašanih (4) je starih od 55 do 64 let. Le eden (2 %) izmed sodelujočih spada v starostno skupino 65 let ali več. V težnji po čim bolj raznovrstnem vzorcu sem vprašala stranke iz različnih starostnih skupin, kar mi omogoča vpogled v različna stališča vprašanih.

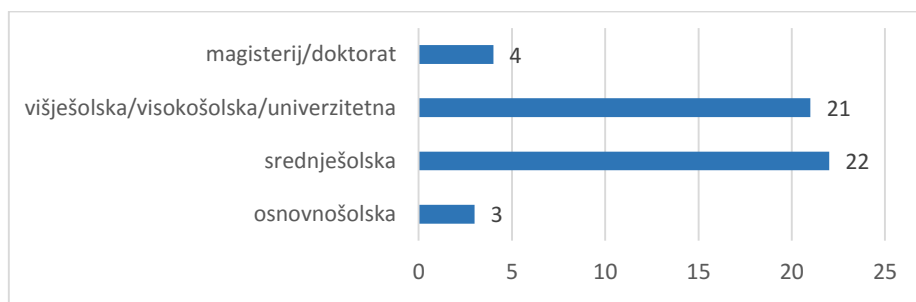
Grafikon 10: Struktura vprašanih po starostnih skupinah, (n=50)



Vir: lasten

Naslednji demografski podatek (glej Grafikon 11), ki me je zanimal, je izobrazbena struktura vprašanih. Bolj izobraženi ljudje naj bi bili bolj računalniško pismeni, saj opravljajo zahtevnejša dela. Prevladuje srednješolska izobrazba pri 22 vprašanih (44 %), sledi višješolska, visokošolska in univerzitetna izobrazba pri 21 vprašanih (42 %). Štirje vprašani imajo pridobljeno izobrazbo magisterij/doktorat in najmanj vprašanih (3) ima osnovnošolsko izobrazbo.

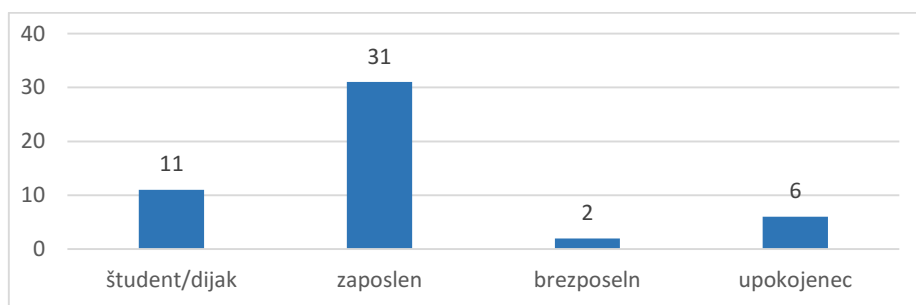
Grafikon 11: Izobrazbena struktura vprašanih, (n=50)



Vir: lasten

Zadnji pomemben demografski sklop podatkov je trenutni status anketirancev (glej Grafikon 12). Med vprašanimi prevladuje 31 zaposlenih, sledi 11 študentov/dijakov, tretje omenjeni so upokojniki, h katerim spada 6 vprašanih, in zadnji status, ki je najmanj zastopan, so brezposelni, h katerim spadata dva.

Grafikon 12: Statusna struktura zaposlenih, (n=50)



Vir: lasten

4.5.2 Poznavanje in uporaba e-uprave pri uporabnikih UE Velenje

Za začetek sem uporabnike povprašala o dostopnosti do interneta, ki predstavlja temelj za uporabo e-uprave pri nas. Pomanjkanje le-tega predstavlja problem digitalnega razkoraka, ki v današnjem času ne bi smel delati težav. To pa lahko potrdim z naslednjim podatkom, saj ima vseh 50 vprašanih dostop do interneta.

Z javno upravo se srečujemo skoraj na vsakem koraku, do nje pa lahko dostopamo na več načinov. Tabela 11 prikazuje najpogostejše kanale, preko katerih uporabniki dostopajo do

informacij javne uprave. Od 50 vprašanih je na vprašanje odgovorilo 47 uporabnikov. Možnih je bilo več odgovorov. 27 anketirancev za iskanje informacij uporabi državni portal eUprava, 21 uporabnikov pa raje uporablja ostale spletne strani. 12 vprašanih se informira preko telefona, 9 pa jih odide osebno k organu.

Tabela 11: Kanali iskanja informacij o delovanju javne uprave, (n=47)

	število odgovorov	% veljavnih
državni portal e-Uprava	27	57 %
ostale spletne strani	21	45 %
preko telefona	12	26 %
osebno pri organu	9	19 %
drugo	0	0 %

Vir: lasten

Poleg tega sem pridobila podatke, ki prikazujejo seznanjenost uporabnikov o možnostih pridobivanja informacij in opravljanja določenih storitev javne uprave preko interneta. 40 vprašanih (80 %) to možnost pozna, med tem ko 10 (20 %) uporabnikov te možnosti ne pozna. Pri tem lahko izpostavimo, da seznanjenost uporabnikov z izobrazbo ne narašča (glej Tabela 12).

Tabela 12: Seznanjenost uporabnikov o dostopu do informacij in storitev preko interneta v odvisnosti s pridobljeno izobrazbo

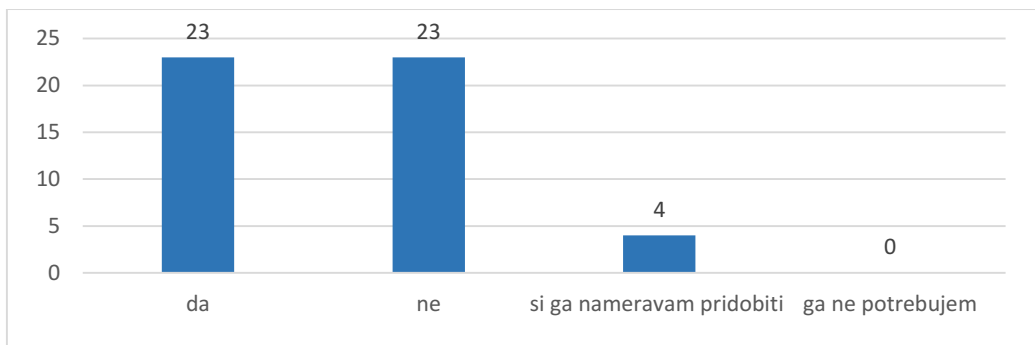
oznake vrstic	da	ne	skupna vsota
osnovnošolska	100,00 %	0,00 %	100,00 %
srednješolska	77,27 %	22,73 %	100,00 %
višješolska/visokošolska/univerzitetna	80,95 %	19,05 %	100,00 %
magisterij/doktorat	75,00 %	25,00 %	100,00 %
skupna vsota	80,00 %	20,00 %	100,00 %

Vir: lasten

Najpomembnejše vprašanje in hkrati pogoj za uporabo e-uprave je pridobljeno digitalno potrdilo.

Grafikon 13 ponazarja strukturo pridobljenih digitalnih potrdil med strankami UE Velenje. 23 vprašanih (46 %) ima pridobljeno digitalno potrdilo, prav tako jih 23 vprašanih nima digitalnega potrdila. Štirje si ga nameravajo pridobiti. Izobrazba državljanov ni ključna za pridobljena digitalna potrdila. Drugače je s starostjo, saj se delež pridobljenih potrdil s starostjo manjša, z izjemo starostne skupine od 55 do 64, ki ima ponovno večji delež pridobljenih potrdil (glej Tabela 13).

Grafikon 13: Struktura pridobljenih digitalnih potrdil, (n=50)



Vir: lasten

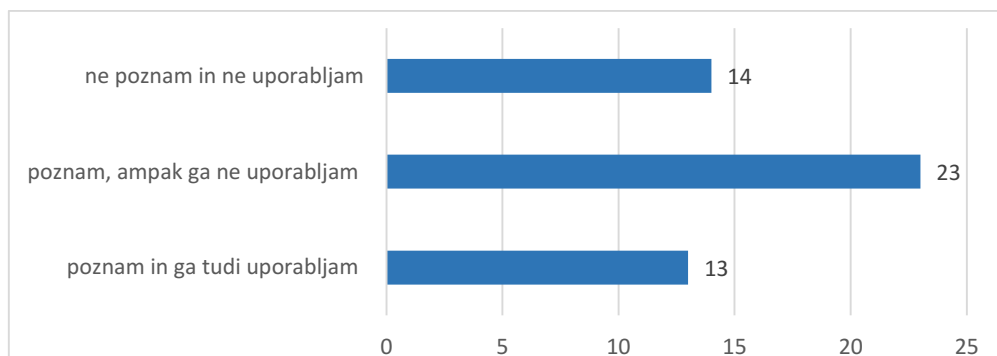
Tabela 13: Struktura pridobljenih digitalnih potrdil v odvisnosti od starosti

oznake vrstic	da	ne	si ga nameravam pridobiti	skupna vsota
15–24	53,85 %	38,46 %	7,69 %	100,00 %
25–34	55,56 %	38,89 %	5,56 %	100,00 %
35–44	16,67 %	83,33 %	0,00 %	100,00 %
45–54	25,00 %	62,50 %	12,50 %	100,00 %
55–64	75,00 %	0,00 %	25,00 %	100,00 %
65 in več	0,00 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %
skupna vsota	46,00 %	46,00 %	8,00 %	100,00 %

Vir: lasten

Naslednje vprašanje me je pripeljalo do konkretnih podatkov o poznavanju in uporabi državnega portala eUprava. Iz Grafikon 14 je razvidno, da 23 vprašanih portal pozna, ampak ga ne uporablja. 14 vprašanih portala sploh ne pozna in ga ne uporablja. Najpomembnejši podatek pa je ta, da od 50 vprašanih 13 anketirancev portal pozna in ga tudi uporablja.

Grafikon 14: Struktura poznavanj in uporabe državnega portala eUprava, (n=50)



Vir: lasten

V Tabela 14 so navedeni najpogostejši razlogi neuporabe državnega portala eUprava. Možnih je bilo več odgovorov. Največ vprašanih (15) meni, da niso dovolj seznanjeni z

uporabo portala, drugi najpogostejši razlog, za katerega se je opredelilo 12 vprašanih, je, da nimajo pridobljenega digitalnega potrdila. 10 oseb meni, da ima raje klasičen način urejanja upravnih zadev, trem vprašanim se zdi uporaba preveč zapletena, dva vprašana elektronskemu poslovanju ne zaupata. Na vprašanje so uporabniki podali še dodatne odgovore. Pod drugo so navedli, da že precej časa niso ničesar urejali in da teh storitev ne potrebujejo.

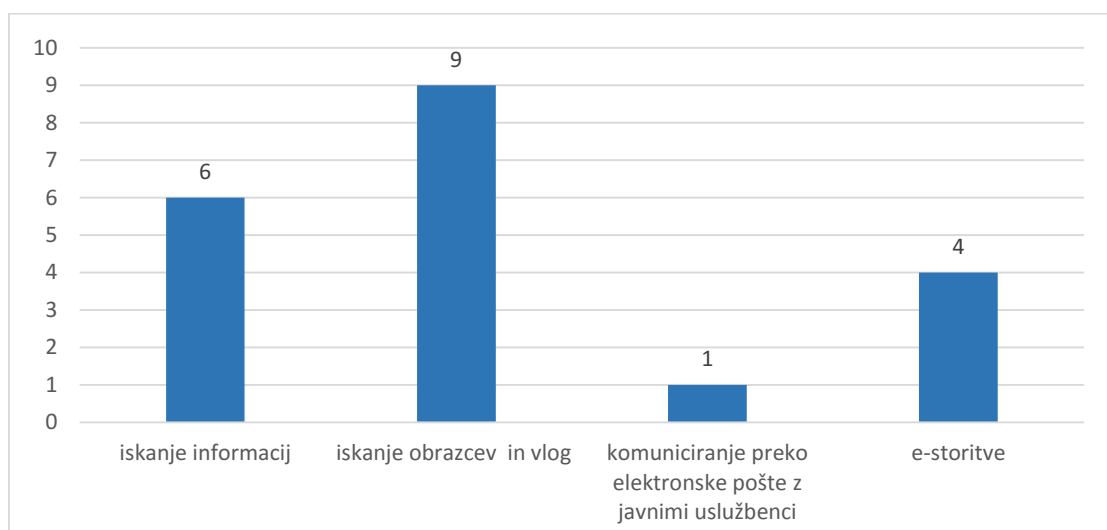
Tabela 14: Razlogi za neuporabo portala eUprava, (n=34)

	število odgovorov	% veljavnih
nimam digitalnega potrdila	12	35 %
imam raje klasičen način urejanja upravnih zadev	10	29 %
uporaba se mi zdi preveč zapletena	3	9 %
ne zaupam elektronskemu poslovanju	2	6 %
nisem dovolj seznanjen/a	15	44 %
drugo	3	9 %

Vir: lasten

13 uporabnikov, ki portal pozna in ga tudi uporablja, sem najprej povprašala, katere možnosti e-uprave največkrat uporabljajo. Možnih je bilo več odgovorov. Prevladuje (glej Grafikon 15) možnost iskanja obrazcev in vlog pri devetih vprašanih, 6 anketirancev najpogosteje išče informacije, štirje uporabljajo možnost e-storitev, zgolj eden od vprašanih pa uporablja možnost komuniciranja preko elektronske pošte z javnimi uslužbenci.

Grafikon 15: Struktura največkrat uporabljenih možnosti e-uprave, (n=13)



Vir: lasten

Uporabnike portala eUprava sem še povprašala, katere izmed navedenih aktivnosti so že obiskali, jih uporabili (glej Tabela 15). Skoraj do vseh so se opredelili podobno, s po dvema glasovoma vprašanih. Te aktivnosti so otroški dodatek, prijava/odjava začasnega prebivališča, potrdila iz kazenskih evidenc in podaljšanje veljavnosti prometnega dovoljenja. Eden izmed vprašanih je uporabil možnost izpisa iz matičnega registra o rojstvu. Štirje izmed vprašanih še niso uporabili nobene izmed navedenih e-storitev. Možnost so imeli navesti tudi drugo aktivnost, ki so jo že uporabili oz. obiskali, dva vprašana sta tu navedla aktivnost štipendija in volitve.

Tabela 15: Obiskane/uporabljene aktivnosti na portalu eUprava, (n=13)

	število odgovorov	% veljavnih
otroški dodatek	2	15 %
prijava/odjava začasnega prebivališča	2	15 %
potrdila iz kazenskih evidenc	2	15 %
izpisek iz matičnega registra o rojstvu	1	8 %
podaljšanje veljavnosti prometnega dovoljenja	2	15 %
gradbeno dovoljenje za gradnjo nezahtevnega objekta	0	0%
status vojnega veterana	0	0 %
nisem še uporabil nobene izmed navedenih e-storitev	4	31 %

Vir: lasten

4.5.3 Zadovoljstvo in vpliv e-uprave

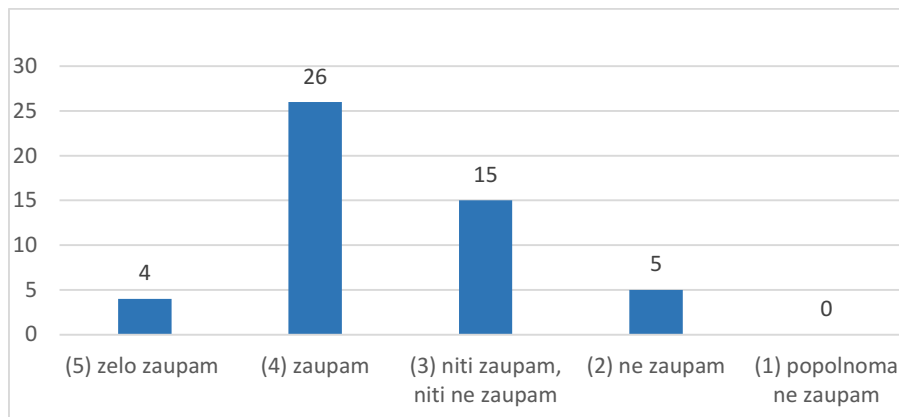
V tem sklopu vprašanj sem od uporabnikov želela izvedeti, koliko od 1 do 5 so zadovoljni s ponudbo storitev e-uprave. Od 13 uporabnikov državnega portala eUprava je 7 vprašanih zadovoljnih in 2 vprašana sta zelo zadovoljna. Štirje vprašani se do odgovora niso mogli opredeliti, saj s ponudbo storitev e-uprave niso niti zadovoljni, niti nezadovoljni. Za odgovor »nezadovoljen« in »zelo nezadovoljen« se ni opredelil nihče.

Z vprašanji so nadaljevali vsi vprašani, ne glede na to, ali portal uporabljajo ali ne.

Grafikon 16 kaže zaupanje uporabnikov v e-upravo. Polovica (52 %) vprašanih v e-upravo zaupa, štirje vprašani vanjo zelo zaupajo, medtem ko 5 vprašanih vanjo ne zaupa. 15 vprašanih je neopredeljenih, kar pomeni, da v e-upravo niti zaupajo, niti ne zaupajo. Nihče od vprašanih se ni opredelil za odgovor popolnega nezaupanja v e-upravo. Pri tem vprašanju leta ne vplivajo na zaupanje v e-upravo. Odgovori se večinoma gibljejo v okolju »zaupam (4)«, je pa zanimivo, da največji delež vprašanih zaupa v e-upravo v starostni skupini od 35–44 let. Pri zaupanju v e-upravo naj izpostavim še izobrazbo (glej Tabela 16),

pri kateri zelo zaupajo (5) samo tisti z višjo izobrazbo, medtem ko vanjo najmanj (2) zaupajo tisti z nizko izobrazbo.

Grafikon 16: Struktura zaupanja v e-upravo, (n=50)



Vir: lasten

Tabela 16: Zaupanje v e-upravo v odvisnosti od izobrazbe

oznake vrstic	1	2	3	4	5	skupna vsota
osnovnošolska	0,00 %	33,33 %	33,33 %	33,33 %	0,00 %	100,00 %
srednješolska	0,00 %	9,09 %	31,82 %	59,09 %	0,00 %	100,00 %
višješolska/visokošolska /univerzitetna	0,00 %	9,52 %	28,57 %	47,62 %	14,29 %	100,00 %
magisterij/doktorat	0,00 %	0,00 %	25,00 %	50,00 %	25,00 %	100,00 %
skupna vsota	0,00 %	10,00 %	30,00 %	52,00 %	8,00 %	100,00 %

Vir: lasten

Respondente sem vprašala, kaj se zdi po njihovem mnenju prednost e-uprave (glej Tabela 17). Pri tem vprašanju je bilo možnih več odgovorov, nanj pa je odgovorilo 47 vprašanih. Velik del vprašanih (34) šteje kot prednost 24-urno dosegljivost storitev, sedemindvajsetim vprašanim prihranek časa in triindvajsetim enostaven dostop do podatkov in informacij.

Tabela 17: Prednosti e-uprave po mnenju uporabnikov, (n=47)

	število odgovorov	% veljavnih
omogoča 24-urno dosegljivost storitve	34	72 %
prihranek časa	27	57 %
enostaven dostop do podatkov in informacij	23	49 %

Vir: lasten

Prav tako so me zanimale slabosti e-uprave po mnenju uporabnikov (glej Tabela 18). Možnih je bilo več odgovorov. Največji del izprašanih (20) meni, da je slabost e-uprave v pomanjkanju osebnega stika in (19) v potrebi po ustrezni opremi, vključno z digitalnim

potrdilom ali smsPASS identiteto. 14 vprašanih meni, da država premalo promovira e-upravo, 12 pa jih meni, da je slabost e-uprave ta, da je omejena na tiste, ki imajo internet in znanja za njegovo uporabo. 10 izprašanih se je opredelilo do slabosti premalo ponujenih storitev, ki bi bile v celoti izvedljive preko e-uprave. Najmanj anketirancev pripisuje slabost e-uprave neustreznim in pomanjkljivim navodilom.

Tabela 18: Slabosti e-uprave po mnenju uporabnikov, (n=47)

	število odgovorov	% veljavnih
ni osebnega stika	20	43 %
potrebna je ustrezna oprema, vključno z digitalnim potrdilom ali smsPASS identiteto	19	40 %
še vedno ponuja premalo storitev, ki bi bile v celoti izvedljive preko e-uprave	10	21 %
neustreznost in pomanjkljivost navodil	7	15 %
premalo promoviranja s strani države	14	30 %
omejenost e-uprave na tiste, ki imajo internet in znanja za njegovo uporabo	12	26 %

Vir: lasten

Nazadnje me je zanimalo, ali se storitve e-uprave dovolj promovirajo v smislu njihove čim večje uporabe. Več kot polovica vprašanih (31) meni, da se ne, le dva menita, da se promovirajo dovolj. 17 anketirancev se na vprašanje ni moglo opredeliti. Pri tem vprašanju je zanimivo, da večina mladih meni, da e-storitve javne uprave niso dovolj promovirane (glej Tabela 19). Izobrazba na to vprašanje ne vpliva, zgolj omembe vreden je visok delež (55 %) neopredeljenosti s strani srednješolcev.

Tabela 19: Zadostnost promoviranja e-storitev javne uprave v odvisnosti od starosti

oznake vrstic	da	ne	ne vem	skupna vsota
15–24	0,00 %	61,54 %	38,46 %	100,00 %
25–34	0,00 %	83,33 %	16,67 %	100,00 %
35–44	16,67 %	33,33 %	50,00 %	100,00 %
45–54	12,50 %	37,50 %	50,00 %	100,00 %
55–64	0,00 %	50,00 %	50,00 %	100,00 %
65 in več	0,00 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %
skupna vsota	4,00 %	62,00 %	34,00 %	100,00 %

Vir: lasten

Morda pa bi bilo zanimanje za uporabo e-uprave večje, če bi država omogočila usposabljanja, kot recimo delavnice za uporabo e-uprave. O tem je bilo govora v zadnjem vprašanju. Večina vprašanih bi podprla predlog, medtem ko se štirinajstim zdi, da njihovo zanimanje zaradi tega ne bi bilo večje.

4.6 STATISTIKA PREJETIH ZADEV

Tabela 20 prikazuje prejete zadeve po oddelkih od leta 2016 do 2018. Skupno število prejetih zadev je vsako leto večje. Leta 2016 jih je najmanj, in sicer 17320, največ jih je v letu 2018, in to kar 19909. Število prejetih zadev je po oddelkih različno. Največ jih prejme oddelek za upravne notranje zadeve, najmanj pa oddelek za okolje, prostor in kmetijstvo. Slednji oddelek je namreč od leta 2016 prejemal podobno število zadev. Največji razkorak prejetih zadev lahko opazimo na oddelku za občno upravo, druge upravne naloge in skupne zadeve, iz leta 2017 na 2018, ko so prejeli kar polovico manj zadev. Na oddelku za upravne notranje zadeve je opazen vsakoletni dvig prejetih zadev.

Tabela 20: Prejete zadeve po oddelkih od leta 2016–2018

leto	obča uprava	notranje zadeve	okolje, prostor in kmetijstvo	skupaj
2016	1241	15297	782	17320
2017	1230	17284	780	19294
2018	637	18407	865	19909

Vir: UE Velenje

Tabela 21 kaže prejete e-vloge od leta 2006 do 2018 in opazimo lahko, da je število prejetih e-vlog iz leta v leto različno. S prejemanjem e-vlog so v organizaciji začeli v letu 2006, ko so prejeli 6 e-vlog. Osredotočili se bomo na leto 2018, ko je bilo prejetih največ e-vlog. Od skupno 19909 prejetih zadev v letu 2018 je 235 e-vlog, kar predstavlja 1,2 % delež vseh prejetih vlog.

Tabela 21: Število prejetih e-vlog v posameznem letu

leto	št. prejetih e-vlog
2006	6
2007	26
2008	102
2009	94
2010	47
2011	47
2012	38
2013	153
2014	141
2015	105
2016	76
2017	182
2018	235

Vir: UE Velenje

Največ e-vlog je prejel oddelek za upravne notranje zadeve (glej Tabela 22). Od 18407 prejetih zadev na tem oddelku predstavlja 171 e-vlog, kar je 0,93 % delež vseh prejetih vlog tega oddelka. Oddelek za okolje, prostor in kmetijstvo je v letu 2018 od 865 zadev prejel 61 e-vlog, kar predstavlja 7 % delež vseh prejetih vlog. Najmanj e-vlog je v tem letu prejel oddelek za občo upravo, druge upravne naloge in skupne zadeve, od vseh 637 prejetih zadev so dobili 3 e-vloge, kar pomeni 0,47 % delež prejetih vlog. Največ e-vlog je na podlagi prejetih zadev na oddelku prejel oddelek za okolje prostor in kmetijstvo (7 %).

Tabela 22: Število prejetih e-vlog po oddelkih za leto 2018

leto	obča uprava	upravne notranje zadeve	okolje, prostor in kmetijstvo	prejete e-vloge skupaj
2018	3	171	61	235

Vir: UE Velenje

Najbolj pogosto prejeta e-vloga (glej Tabela 23) preko portala eUprava je vloga za prijavo začasnega prebivališča s strani stanodajalca. V letu 2018 so prejeli 52 omenjenih e-vlog, kar predstavlja 22 % delež med vsemi prejetimi e-vlogami in 0,3 % delež med vsemi prejetimi zadevami oddelka za upravne notranje zadeve. Gre za vlogo, pri kateri mora tisti, ki oddaja stanovanje, prijaviti začasno prebivališče tujca z dovoljenjem za bivanje ali državljana RS, ki je nastanjen v stanodajalčevem objektu. Prijaviti ga mora v osmih dneh od dneva naselitve (E-uprava, 2019). Med velikokrat prejete e-vloge spadajo še: vloga za odobritev pravnega posla ni potrebna (49), vloga za prijavo začasnega prebivališča (27), vloga za odjavo začasnega prebivališča (14), vloga za izdajo izpiska iz matičnega registra o rojstvu (13) in podaljšanje prometnega dovoljenja (12).

Tabela 23: Prejete e-vloge po oddelkih za leto 2018

upravne notranje zadeve	
vloga za prijavo stalnega naslova v tujini	2
vloga za izdajo izpiska iz matičnega registra o rojstvu	13
vloga za izpis podatkov o osebah, prijavljenih na naslovu	6
vloga za izdajo potrdila o podatkih iz uradnih evidenc upravnih enot	3
vloga za naznanitev pogrešitve, izgube ali tatvine osebne izkaznice	3
vloga za izdajo izpiska iz matičnega registra o smrti	1
vloga za izdajo izpiska iz matičnega registra o sklenjeni zakonski zvezi	1
vloga za potrdilo iz gospodinjske evidence	1
vloga za izjavo o pripadnosti gospodinjstvu	2
podaljšanje prometnega dovoljenja	12
vloga za spremembo osebnega imena polnoletne osebe	2
vloga za določitev naslova za vročanje	2
vloga za prijavo začasnega prebivališča s strani stanodajalca	52
vloga za odjavo začasnega prebivališča – za mladoletnega otroka in drugo osebo	1
vloga za prijavo začasnega prebivališča – za mladoletnega otroka in drugo osebo	6

vloga za odjavo začasnega prebivališča	14
vloga za prijavo začasnega prebivališča	27
vloga za prijavo stalnega naslova v tujini	9
vloga za prijavo začasnega naslova v tujini	2
vloga za prijavo stalnega prebivališča v RS	5
vloga za potrdilo o stalnem prebivališču	6
vloga za potrdilo o začasnem prebivališču	1
okolje, prostor in kmetijstvo	
vloga za odobritev pravnega posla pri prometu s kmetijskim zemljiščem, gozdom ali kmetijo	5
vloga za odobritev pravnega posla ni potrebna	49
ponudba za prodajo kmetijskega zemljišča, gozda ali kmetije	3
vloga za izdajo potrdila o medsebojni menjavi kmetijskih zemljišč	1
izjava o sprejemu ponudbe za prodajo kmetijskega zemljišča, gozda ali kmetije	2
zahteva za podaljšanje veljavnosti gradbenega dovoljenja	1
obča uprava, druge upravne naloge in skupne zadeve	
vloga za oprostitev plačila letne dajatve za vozila za prevoz invalidov	2
zahteva za priznanje statusa, vpis v evidenco vojnih veteranov	1

Vir: UE Velenje

4.7 STATISTIKA PRIDOBLENIH DIGITALNIH POTRDIL IN SMSPASS-OV

Na UE Velenje sem pridobila podatke o pridobljenih digitalnih potrdilih. Dostop do teh podatkov omogoča SI-TRUST, do katerega lahko dostopajo pooblaščenči uslužbenci. Na podlagi podatkov v Tabela 24 lahko opazimo, da število odobritev v letih od 2015 do 2018 ne narašča, ampak variira med 1000 do 1250.

Tabela 24: Podatki o pridobljenih digitalnih potrdilih na UE Velenje

	odobritve	preklici	skupaj
2015	1120	205	1325
2016	1241	236	1477
2017	1077	186	1263
2018	1126	228	1354

Vir: UE Velenje

Mobilno identiteto smsPASS si je do sedaj na UE Velenje priskrbelo 8 oseb. Prva odobritev je bila zabeležena 14. 5. 2018.

4.8 ODGOVORI NA ZASTAVLJENE HIPOTEZE

Zastavljene hipoteze, ki sem jih uvodoma zapisala, bom sedaj skušala pojasniti na podlagi obravnavane teorije in izvedene lastne raziskave na UE Velenje.

Nagel razvoj e-storitev in e-poslovanja zahteva od države ogromno sodelovanja in spodbujanja za večji napredek. V ta namen je vlada v letu 2015 sprejela strateški dokument, s katerim želi slovensko javno upravo med drugim tehnološko modernizirati in ji narediti skupno podlago za razvoj poslovnega okolja vseh organov državne uprave. Strategija izlušči najbolj problematična področja in se skoraj pri vseh sedmih osredotoči na možnosti e-poslovanja in prednosti, ki jih prinaša IKT. Ukrepi so usmerjeni predvsem v razvoj orodij, ki stremijo k še večjemu povezovanju med institucijami in tako organom zagotavljajo izmenjavo podatkov potrebnih za opravljanje dela. Nekaj takšnih načrtovanih oz. posodobljenih orodij, ki so omenjena v strategiji, so Erar, SAPPra, e-JN, Gospodar, Enotna zbirka ukrepov, Kakovost v javni upravi, e-točka, Enotna kontaktna točka, Državni računalniški oblak idr. Vse omenjene rešitve se dotaknejo uporabe IKT in digitalizacije postopkov in želijo na ta način poenostaviti opravljanje dela. Iz zgoraj navedenega lahko potrdim hipotezo, ki sem si jo zastavila. *Strategija razvoja javne uprave 2015–2020 daje pomembno vlogo razvoju e-uprave.* V obravnavanem dokumentu vlade je ozaveščanje usmerjeno zgolj na organe in zaposlene, pri katerih se poudarja učinkovita uporaba virov, pomen načel kakovosti idr., na ukrepe, ki bi pripomogli k večji ozaveščenosti državljanov o prednostih, ki jih prinaša e-uprava, pa se pozablja. Ravno področje, ki ima za razvoj e-uprave najpomembnejšo vlogo, ima pomanjkljivo opredeljene cilje ali pa jih sploh nima. Ta slabost se kaže v slabi ozaveščenosti in posledično v manjši uporabi možnosti, ki jih ponuja e-uprava. Razvoj e-uprave lahko ogrozi tudi politična nestabilnost in stalne menjave vlad, kar pomeni, da načrtovane ukrepe dosedanje vlade naslednja vlada zavrže in znova začne, kar pa obravnavane strategije ne omejuje. V prihodnje je dobro, da se vlada poslužuje zbiranja predlogov in strateškega načrtovanja, ki ima oblikovane scenarije in začrtane jasne cilje za njihovo doseg. Dobra stvar, za katero vlada poskrbi, so javno objavljena poročila, v katerih je jasno vidno spremljanje realizacije in analize rezultatov. Da pa bi od vsake vložene investicije pridobili kar se le da največje koristi, moramo le-to dejansko začeti uporabljati. Ne samo poudarjati, kakšne koristi prinaša, treba je v praksi spodbuditi njeno uporabo. In ravno e-uprava je tista, ki se želi ljudem približati tako, da poskuša zapletene postopke prikazati na preprost način v obliki življenjskih dogodkov.

Ali smo ljudje dejansko pripravljeni na možnosti, ki nam jih ponuja digitalni svet okoli nas, ali te možnosti sploh poznamo, kakšen je razkorak med interesom in dejansko uporabo storitev. Takšna in drugačna vprašanja imajo tako vladne kakor raziskovalne razsežnosti. Delček te problematike sem tudi sama hotela spoznati. Kakšno je konkretno stanje e-uprave, sem preverila z lasno raziskavo na UE Velenje.

Organizacija je razdeljena na tri oddelke, ki imajo različna področja dela, ti pa se razlikujejo tudi po zahtevnosti upravnega postopka. Najbolj obsežno področje predstavlja oddelek za upravne notranje zadeve, ki ima v organizaciji tudi največ zaposlenih. Obsežnost področja dokazuje tudi število prejetih zadev. Konkretnije, v letu 2018 so prejeli 18407 zadev od skupno 19909, kar predstavlja 93 % delež vseh prejetih zadev v organizaciji. Prav tako je oddelek v istem letu prejel največ e-vlog, in sicer 171 od skupno 235 vseh prejetih e-vlog. Uvodoma zastavljeno hipotezo, ki se glasi: *na UE Velenje največ e-vlog preko portala eUprava prejme oddelek za upravne notranje zadeve*, lahko potrdim. Pri tem je zanimivo, da največji delež predstavljajo e-vloge za prijavo začasnega prebivališča s strani stanodajalca. Res da ta oddelek zaradi svoje obsežnosti in obravnavane vsebine prejme na letni ravni največ zadev in da je na portalu eUprava največ interesantnih zadev prav na tem področju, vendar je kljub vsemu delež vseh e-vlog oddelka še vedno zelo majhen, v primerjavi z vsemi prejetimi vlogami (le 0,93 %). Posledice tako malo prejetih vlog se kažejo tudi v dolgih čakalnih vrstah na omenjenem oddelku in ravno tukaj imajo zaposleni priložnost, da ozavešijo o možnosti uporabe e-uprave tiste stranke, ki imajo trenutno raje klasičen način urejanja upravnih zadev. Za večjo seznanjenost lahko poskrbi organizacija sama. Zaposleni morajo stranke ozavešiti o možnostih, ki jih ponuja e-uprava in ob tem predlagati možnost pridobitve smsPAS identitete ali digitalnega potrdila s kratkimi navodili uporabe. Zagotovo bi k večji uporabi e-uprave v organizaciji pripomogla kratka zloženka o eUpravi. Na voljo bi bila na hodnikih organizacije in pri zaposlenih, ki bi strankam zloženko tudi ponudili. Menim, da je v prvi vrsti treba ozavešiti javne uslužbenke s potrebnimi kompetencami o razsežnostih e-uprave, saj so ključni deležniki, ki omogočajo izvedbo e-storitev. V ta namen je v strategiji razvoja javne uprave od 2015 do 2020 predviden načrtovani kompetenčni model, ki bo uslužbencem pomagal pri prepoznavanju manjkajočih kompetenc in njihovem razvoju. Prav tako se na področju učinkovite uporabe virov stremi k povišanju deleža internih usposabljanj javnih uslužbencev, predvsem na področjih digitalizacije. Naloga Ministrstva za javno upravo je torej, da omenjen ukrep ne samo predstavlja, ampak ga v praksi dejansko izpelje in pripravi ključne deležnike, da bodo znanja o e-upravi delili naprej med stranke. Država mora poleg večje promocije poskrbeti tudi za večjo tehnično podporo, kar pomeni, da morajo biti klicni centri za pomoč strankam dosegljivi 24/7 vse dni v letu, na način, da državljani pomoč dobi v čim krajšem času in da je le-ta kakovostna.

Z analizo ankete sem ugotovila, da imajo vsi vprašani dostop do interneta, prav tako je večina (80 %) seznanjena z možnostjo dostopa do informacij in določenih storitev javne uprave preko interneta. Poleg tega več kot polovica vprašanih išče informacije o delovanju javne uprave, upravnih postopkih preko državnega portala eUprava. Vse naštetu prikazuje zadovoljive podatke in kaže na aktivno sodelovanje uporabnikov pri pospeševanju razvoja e-uprave. Zatakne se pri dejanski uporabi e-storitev preko portala eUprava. 13

anketirancev od 50 vprašanih portal pozna in ga tudi uporablja, kar pomeni 26 % uporabo med strankami oz. manj kot tretjina. Najpogosteje ti uporabniki portala iščejo obrazce in vloge ter informacije o delovanju, le štirje izmed vprašanih so dejansko uporabili e-storitve. Z naštetimi ugotovitvami lahko potrdimo hipotezo, ki se glasi: *Stopnja uporabe e-storitev preko portala eUprava s strani državljanov na območju UE Velenje je nizka*. Razlog za neuporabo uporabniki v večini pripisujejo nizki seznanjenosti o tej možnosti in ne pridobljenemu digitalnemu potrdilu. Kar 31 vprašanih meni, da so e-storitve javne uprave premalo promovirane v smislu njihove čim večje uporabe, kar predstavlja zaskrbljujoč podatek in hkrati alarm k takojšnjemu ukrepanju države v smislu čim večje informiranosti in promocije.

Država bi lahko za večjo obveščenost o možnostih, ki jih ponuja e-uprava, omogočila usposabljanja, npr. delavnice za uporabo e-uprave. Državljanke bi poučila o razsežnostih, ki jih ponuja e-uprava, nato bi se naučili konkretne uporabe portala eUprava in si pri tem priskrbeli digitalno potrdilo ali smsPASS identiteto. Ozaveščenost med ljudmi je potrebna že na samem začetku, pri mladih. Otrokom bi se lahko obravnavane vsebine predstavile s pomočjo risanke, kratke video vsebine ali pa v obliki interaktivne aplikacije, za seznanjenost pa bi lahko poskrbeli že v osnovnih šolah. Vsekakor lahko za večjo motivacijo k uporabi poskrbi podatek o tem, da se pri elektronsko oddani vlogi ne plača celotna taksa, ampak le del. Podobno olajšavo predstavlja tudi portal e-davki. V primeru če zavezanec za dohodnino odda vlogo za vzdrževane družinske člane, dobi 4 dni prej vrnjeno dohodnino, prav tako pa ima zavezanec 15 dni več časa za oddajo, kot pa zavezanec, ki vlogo odda na listu papirja.

V organizaciji sem pridobila podatke o pridobljenih digitalnih potrdilih. Število odobritev oz. pridobljenih potrdil se z leti drastično ne povečuje, a hkrati tudi ne zmanjšuje, torej lahko sklepam, da s strani državljanov ostaja e-uprava v organizaciji na isti ravni. Zastavljeno hipotezo, ki se glasi: *število odobrenih digitalnih potrdil (SIGEN-CA) se na UE Velenje z leti veča*, lahko zavrzem. Glede na to, da nam danes telefon pomeni nekaj vsakdanjega, vidim na tem področju potencial smsPASS identitete. Pridobljeni podatki kažejo, da je omenjena rešitev na UE Velenje že prisotna, vendar še v zelo majhni obliki (do sedaj si je smsPASS priskrbelo 8 oseb). Menim, da bi morali smsPASSu dati večji poudarek na način, da bi npr. v organizaciji obesili plakat, iz katerega bi bilo jasno razvidno, da lahko državljanji preko telefona podpisujejo dokumente in izvajajo e-storitve javne uprave. Na možnost uporabe e-uprave preko telefona bi lahko, kot že rečeno, opozarjali zaposleni, ki bi strankam ponudili tudi navodila za pridobitev in uporabo.

IKT predstavlja zelo pomembno orodje v javni upravi, s pomočjo katere javni uslužbenci opravljajo delo hitreje in učinkoviteje. Ta pa ob nenehnih spremembah in izboljšavah zahteva od zaposlenih sprotno prilagajanje in s tem povezane digitalne kompetence. Za delo z e-upravo potrebujejo zaposleni za to primerno strojno in programsko opremo, s

katero so v izbrani organizaciji delno zadovoljni in delno nezadovoljni. Pri uporabi e-uprave so potrebne ustrezne kompetence, za katere veliki večina (84 %) meni, da bi zaradi vpeljave e-storitev potrebovali dodatna znanja, ta pa se nanašajo predvsem na znanja računalniških programov, povezanih aplikacij ter načinov elektronskega komuniciranja, znanj povezanih z uporabo certifikatov, kvalificiranih digitalnih potrdil in e-storitev ter znanj povezanih z računalniki in drugimi tehničnimi napravami. Ovire, predvsem tehnološke, ki jih z anketo nisem dovolj dobro raziskala, sem poskusila izluščiti s pogovori med zaposlenimi. Povedali so mi, da je tehnologija na UE Velenje preveč zahtevna, zastarela in da otežuje delo v elektronskem svetu. Želijo si bolj enostavnih programov, ki bodo mnogo bolj dodelani, jasni in bodo omogočali elektronsko vročanje v varni elektronski predal. Pri izvedbi ankete sem tudi sama naletela na težavo, ki jo je povzročil zastarel operacijski sistem, ki je preprečil odpiranje ankete. Mislim, da so naštetе ovire dovolj, da lahko potrdim uvodoma zastavljeno hipotezo, ki se glasi: *E-uprava na UE Velenje se sooča s številnimi ovirami, zlasti tehnološkimi.*

UE Velenje mora v prvi vrsti poskrbeti za novo stojno in programsko opremo na delovnih mestih zaposlenih. Torej okvarjene računalnike in zastarele tiskalnike nadomestiti z novimi, pri tem pa zaposliti informatika, ki bo nudil pomoč zaposlenim ves delovni čas. Naloga organizacije je, da svojim zaposlenim omogoči konstantna izobraževanja, izpopolnjevanja in usposabljanja, predvsem na področjih digitalizacije. Obenem mora poskrbeti za zaposlene tudi tako, da vzpostavi motivacijske mehanizme, ki bodo spodbudili njihovo delovno kreativnost (pohvale, nagrade).

Da bo lahko organizacija izvedla omenjene ukrepe, ji mora država nameniti večji delež proračuna. Naloga ministrstva za javno upravo na tem področju je, da čim prej integrira vzpostavljeni državni računalniški oblak med vse državne institucije in tako omogoči standardizirano platformo. Ena takšnih rešitev, ki bo delovala v državnem računalniškem oblaku, je predviden informacijski sistem za podporo upravljanju z dokumentarnim gradivom v javni upravi, imenovanim Krpan. Sodobni način je namreč že nekoliko zastarel in zahteva drago vzdrževanje, zato lahko v letošnjem letu pričakujemo vzpostavitev omenjene rešitve na UE Velenje. Projekt bo prinesel med zaposlene ogromne novosti, ki bodo zahtevale dodatna usposabljanja in pomoč informatikov in strokovnjakov.

Vročanje je odločilni del upravnega postopka, saj z njim nastanejo pravne posledice. Zakon v splošnem upravnem postopku (ZUP) v 83. členu določa, da se lahko vročitev opravi tudi elektronsko v varni elektronski predal. Analiza ankete je pokazala, da na UE Velenje vsi zaposleni vročajo pošiljke preko pošte. Med glavne razloge za nezmožnost elektronskega vročanja zaposleni pripisujejo strankam, ki nimajo urejenega varnega elektronskega predala, in nizki računalniški pismenosti pri strankah. Problem zagotovo ni v državljanih, ampak na strani Ministrstva za javno upravo, ki je v prvi vrsti pristojno, da poskrbi za

vzpostavitev rešitve, ki bo upravnim organom omogočala vročanje. Povezava z vzpostavljenim dokumentnim sistemom SPIS in varnim predalom VEP.SI, ki bi omogočala elektronsko vročanje strankam, trenutno še ni vzpostavljena. Vsi navedeni podatki nakazujejo na to, da lahko hipotezo H6, ki se glasi: **Elektronsko vročanje na UE Velenje ni možno**, potrdim. Nezmožnost vročanja predstavlja problem predvsem za tujce, ki vlagajo e-vloge za spremembo osebnega imena. Zaradi sprejete odločitve, ki je ne morejo vročiti po elektronski poti, se postopek podaljša. Na ravni organizacije je treba ozavestiti zaposlene o prednostih, ki jih prinaša elektronsko vročanje, in pripraviti zahteve za izboljšanje ter jih nato nasloviti na Ministrstvo za javno upravo. Naloga omenjenega ministrstva pa je ta, da čim prej vključi elektronsko vročanje v informacijske rešitve upravnih organov, ki bodo omogočale elektronsko vročanje vsaj v postopkih, kjer stranka vloži zadevo po elektronski poti.

Iz vseh navedenih in pridobljenih podatkov lahko zaključim s hipotezo, ki želi raziskati, ali se je poslovanje na UE Velenje izboljšalo. To spremembo najbolj čutijo zaposleni, zato sem ta sklop ovrednotila na podlagi mnenja zaposlenih. Pozitiven učinek, ki ga v veliki večini zaposleni pripisujejo dosednji e-upravi, so manjši stroški administracije in boljša ter hitrejša komunikacija z drugimi organizacijami javne uprave. Velika večina zaposlenih (70 %) meni, da je elektronsko poslovanje zbirno prineslo pozitivne učinke. Najpomembnejši podatek za preverjanje te hipoteze je mnenje zaposlenih o tem, ali se je poslovanje zaradi e-uprave izboljšalo. Le 6 vprašanih je pozitivnega mnenja glede izboljšanja poslovanja v organizaciji, 8 vprašanih se na vprašanje ni znalo opredeliti, večji del vprašanih (23) pa je bolj negativno naravnanih. *Hipotezo, ki pravi, da se je na UE Velenje poslovanje zaradi e-uprave izboljšalo*, ne morem niti potrditi niti ovreči, saj so zaposleni zelo deljenega mnenja. Poslovanje na UE Velenje je zbližalo tako stranke, zaposlene in ostale organe v skupen krog, pri katerem je eden odvisen od drugega. Javna uprava v relaciji do državljana ponuja informacije in storitve, od njega pa pričakuje, da bo sodeloval v odločevalskih procesih. Možnost, ki jo država daje državljanom pri sodelovanju v demokratičnih procesih lahko navežem z uporabo družbenih omrežij kot sta Facebook in Twitter, preko katerih lahko tudi javna uprava poveča uporabo e-storitev in stopi med tiste uporabnike, ki jim navaden način urejanja upravnih zadev ni blizu. Problem predstavlja mladina, ki ima zelo nizek interes pri sodelovanju in odločanju o družbenih zadevah, oblikovanju in spreminjanju javnih politik (e-forumi, e-demokracija, e-participacija) in ravno družbena omrežja predstavljajo pot do teh ljudi.

5 ZAKLJUČEK

Prišli smo do zaključnega dela diplomske naloge, v kateri smo se spoprijeli s temo, ki v današnjem času izstopa od tradicionalnega načina poslovanja javne uprave. Govorimo o e-upravi, ki je poskrbela za številne spremembe, predvsem v delovanju poslovanja s strankami. Spremembe so začutili tudi javni uslužbenci pri notranjem poslovanju, zlasti v večji preglednosti dela, racionalnosti, fleksibilnosti, prihranku stroškov in dvigu kakovosti storitev. Za spremembe na tem področju imajo veliko zaslugo sprejete strategije v zadnjih letih, med drugim Strategija razvoja javne uprave 2015–2020, ki s svojimi načrtovanimi ukrepi daje pomemben poudarek razvoju e-uprave in želi vključiti vse deležnike, da bi aktivno pripomogli k uresničitvi zastavljenih ciljev. Spletna orodja, ki so v obravnavanem dokumentu predvidena, bodo imela za razvoj e-uprave ključno vlogo, pomembno je le, da jih sprejmemo in začnemo uporabljati, da bodo v največji možni meri dosegala svoj namen.

Izvedena raziskava na UE Velenje mi je omogočila vpogled v dejansko uporabo e-uprave v organizaciji. Število prejetih e-vlog in odobrenih digitalnih potrdil kaže na to, da je uporaba e-uprave prisotna, vendar v majhni obliki. Z vidika državljanov razlog nizke uporabe e-storitev preko portala eUprava tiči v nizki seznanjenosti s storitvami e-uprave in tudi dejstvu, da nimajo ali ne znajo uporabljati digitalnega potrdila. Prav tako raje upravne zadeve urejajo na klasičen način, osebno pri organu. Ključno vlogo ima torej država, ki mora narediti večji korak k promociji e-uprave, na način, ki bi ljudi spodbudil in motiviral k uporabi e-uprave, in jo vključiti v vse pore družbe. Problem pa ne tiči samo pri državljanih, ampak so težave prisotne tudi pri notranjem poslovanju, ki je preveč okostenelo. Zastarela programska oprema in nepovezane informacijske rešitve otežujejo delo v elektronskem svetu. Temu botruje strokovna podhranjenost na področju informatike, saj organizacija nima zaposlenega svojega informatika. V prihodnje bi bilo dobro, da organizacija pridobi ustrezno strojno opremo in da večji poudarek na izobraževanje in usposabljanje zaposlenih. Kot so navedli zaposleni sami, si želijo dodatnih znanj predvsem na področju uporabe računalniških programov, namenskih aplikacij, poti elektronske komunikacije, uporabe digitalnih potrdil in uporabe e-storitev ter spletne varnosti. Ob ugotovitvi, da elektronsko vročanje na UE Velenje ni možno, sem mnenja, da bi bilo treba postopke elektronskega vročanja poenostaviti in jih integrirati v informacijske rešitve upravnih organov ter tako poskrbeti za možnost vročanja, ki je zakonsko omogočena.

Za sam razvoj e-uprave smo ključni tako državljanji, zaposleni, kakor država. Naloga naše države je, da se tehnično in organizacijsko prilagodi, zagotovi zadostna sredstva in v večji meri krepiti znanja in veščine zaposlenih. Prav tako mora ostati strategija vsakoleten vladni strateški dokument, s katerim skuša izboljšati stanje. Uporaba mobilnih telefonov, tablic, računalnika, brez katerih si danes ne predstavljamo življenja, nam daje nove priložnosti, ki

jih lahko izkoristimo kot pomožen kanal in možnost dostopa do storitev, urejanja javnih zadev, aktivne participacije idr. Javna uprava lahko e-storitev približa s pomočjo danes najbolj zaželenih družbenih omrežij in stopi med tiste uporabnike, ki jim navaden način urejanja upravnih zadev ni blizu.

LITERATURA IN VIRI

LITERATURA

- Almarabeh, T., AbuAli, A. (2010). A general framework for E-government: definition maturity challenges, opportunities and success. *European Journal of Scientific Research*. Pridobljeno s <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan045348.pdf>
- Batagelj, T., Gabrijel, T., Gregorc, H., Kričej, D., Rep, R., Šel, D., ... , Zupančič, M., (2008). *E-uprava: zaveznitvo z uporabniki*. Ljubljana, Pasadena.
- Bavec, C., Kovačič, A., Krisper, M., Rajkovič, V., Vintar, M. (2018). *Slovenija na poti digitalne preobrazbe*. 1. izd. Ljubljana: Založba Univerze v Ljubljani, Fakulteta za računalništvo in informatiko.
- Bertok, J. (2014). *Reorganizacija državne uprave* [Powerpoint predstavitev]. Direktorat za informatiko in e-storitve. Pridobljeno s <http://iju2014.iju-konferenca.si/upload/vsebina/J.Bertok.pdf>
- Brečko, S. (2010). *Analiza uporabnika spletnih strani in e-storitev javne uprave*. Organizacija 43. Pridobljeno s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-Z7CWERJN/>
- Dečman, M. (2018). *Informatika v upravi* [PowerPoint predstavitev]. Informatika v upravi. Fakulteta za upravo, Ljubljana.
- Kumar, S. (2012). *Investigating electronic penalty for managing and improving regional transport office (e-PMIRTO) using information and communication technology (I.C.T)*. Pridobljeno s <https://shodhgangotri.inflibnet.ac.in/bitstream/123456789/4367/1/shiv%20synopsis.pdf>
- Kunstelj, M. (2004). Kratek pregled razvoja e-uprave. V M. Vintar, J. Grad (ur.), *E-uprava: Izbrane razvojne perspektive*, (str. 15–36). Ljubljana: Fakulteta za upravo.
- Lamsal, E. (2018). What is e-Government? Some of the official definitions od e-government: UN, EU, OECD & The world bank. *Egovernance*. Pridobljeno s <https://ekendraonline.com/egovernance/egovernment-official-definitions/>
- Leben, A., Kunstelj, M., (2004). E-portali in življenjske situacije. V M. Vintar, J. Grad (ur.), *E-uprava: Izbrane razvojne perspektive* (str. 81 - 93). Ljubljana: Fakulteta za upravo.

- Lindgren, I., Jansson, G. (2013). Electronic services in the public sector: A conceptual framework, *Government Information Quarterly*, 30(2), 163–172. doi: 10.1016/j.giq.2012.10.005
- Mizori Zupan, T. (2015). *Prenovljen portal e-uprava*. Smartdoc by media.doc 2015, Ljubljana. Pridobljeno s http://media-doc.si/wordpress/wp-content/uploads/2016/11/105_MizoriZupan.pdf
- Mizori Zupan, T., Tovornik, B. (2016). *Portal eUprava v 1. letu po prenovi [PowerPoint predstavitev]*. Ministrstvo za javno upravo, Direktorat za informatiko, Ljubljana. Pridobljeno s <http://iju2016.iju-konferenca.si/Upload/Predstavitve/TMizori-B.Tovornik.pdf>
- Pogorelčnik Vogrinc, N. (2014). Elektronsko vročanje. V M. Ahtik (ur.), *Pravo v informacijski družbi* (str. 217 – 238). Ljubljana: IUS Software, GV založba.
- Stanković, M. (2018). *Analiza vpliva implementacije e-storitev na zaposlene v javni upravi* (magistrsko delo). Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Fakulteta za upravo.
- Virant, M. (2011). Odprava administrativnih ovir in izboljševanje kakovosti upravnih storitev. V P. Kovač, G. Virant (ur.), *Razvoj slovenske javne uprave 1991-2011* (str. 247 -267). Ljubljana: Uradni list Republike Slovenije.
- Witarsyah, D., Sjafrizal, T., Fudzee, M., Salamat, M. (2017). The critical factors affecting e-government adoption in Indonesia: A conceptual framework. *International journal on advances science engineering information technology*. Pridobljeno s https://www.researchgate.net/publication/313519719_The_Critical_Factors_Affecting_e-Government_Adoption_in_Indonesia_A_Conceptual_Framework
- Damjan, M. (2015). *Aktivnosti za pričetek uporabe uredbe eIDAS v Sloveniji in na ravni EU*. Pridobljeno s http://media-doc.si/wordpress/wp-content/uploads/2016/11/24_Damjan.pdf

VIRI

- E-uprava (2. 2. 2019). *Mobilna identiteta smsPASS*. Pridobljeno s <https://e-uprava.gov.si/pomoc-kontakt/pomoc-pri-uporabi/sms-pass.html>
- E-uprava (2. 2. 2019). *Modul moja eUprava*. Pridobljeno s <https://e-uprava.gov.si/pomoc-kontakt/pomoc-pri-uporabi/uporaba-modula-moja-euprava.html>
- E-uprava (2. 2. 2019). Pridobljeno s <https://e-uprava.gov.si/>
- E-uprava (2. 2. 2019). *Vodnik po postopkih priprave predpisov*. Pridobljeno s <https://e-uprava.gov.si/drzava-in-druzba/e-demokracija/vodnik-po-postopkih-priprave-predpisov.html>

- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (2012). *Ministrstvo predstavilo informacijski sistem za odločanje o pravicah iz javnih sredstev*. Pridobljeno s http://www.mddsz.gov.si/si/medijsko_sredisce/novica/6829/
- Ministrstvo za finance (22. 2. 2019). Spletna aplikacija SAPPra. Pridobljeno s http://www.mf.gov.si/si/delovna_podrocja/proracun/spletna_aplikacija_sappra/
- Ministrstvo za javno upravo (2018). Analiza materialnih stroškov v upravnih enotah za leto 2017. Pridobljeno s http://www.mju.gov.si/si/delovna_podrocja/upravne_enote/letna_porocila_upravnih_enot/letna_porocila_upravnih_enot_za_leto_2017
- Ministrstvo za javno upravo (2015). *Javna uprava 2020. Strategija razvoja javne uprave 2015-2020*. Pridobljeno s http://www.mju.gov.si/fileadmin/mju.gov.si/pageuploads/JAVNA_UPRAVA/Kakovost/Strategija_razvoja_SLO_final_web.pdf
- Ministrstvo za javno upravo (2017). *Letno poročilo o izvedbi ukrepov iz Dvoletnega akcijskega načrta izvedbe Strategije razvoja javne uprave 2015–2020 za leti 2016 in 2017*. Pridobljeno s <http://nio.gov.si/nio/asset/letno+porocilo+o+izvedbi+ukrepov+iz+dvoletnega+akcijskega+nacrta+izvedbe+strategije+razvoja+javne?lang=sl>
- Ministrstvo za javno upravo (10. 3. 2019). *Nov IS za upravljanje z dokumentarnim gradivom*. Pridobljeno s http://www.mju.gov.si/fileadmin/mju.gov.si/pageuploads/JAVNA_UPRAVA/DI/KR PAN_MJUnet_2018_01_potek_projekta.pdf
- Ministrstvo za javno upravo (15. 3. 2019). Reorganizacija informatike v javni upravi. Pridobljeno s http://www.mju.gov.si/si/o_ministrstvu/projekti_mju/ostali_projekti/reorganizacija_informatike_v_javni_upravi/
- Ministrstvo za kulturo (29. 1. 2019). E-arh.si. Pridobljeno s http://www.mk.gov.si/si/storitve/e_arhsi/
- Ministrstvo za notranje zadeve (2014). *Stroški interakcij med državljani in uslužbenci javne uprave*. Pridobljeno s http://www.stopbirokraciji.gov.si/fileadmin/user_upload/mju/Boljsi_predpisi/Real_in_izracun_ukrepi/Stroski_interakcij_med_uporabniki_in_usluzbenci_javne_uprave.pdf

- NIO (2018). Nacionalni interoperabilnostni okvir. *Komunikacijsko omrežje državnih organov HKOM*. Pridobljeno s <http://nio.gov.si/nio/asset/komunikacijsko+omrezje+drzavnih+organov+hkom>
- OPSI (2. 2. 2019). Odprti podatki Slovenije. Pridobljeno s <https://podatki.gov.si/o-portal>.
- Portal upravnih enot (24. 2. 2019). *Dokumentarni sistem za podporo pisarniškemu poslovanju*. Pridobljeno s http://www.upravneenote.gov.si/informacije_javnega_znacaja/katalog_informacij_javnega_znacaja_upravne_enote/dokumentarni_sistem_za_podporo_pisarniske_mu_poslovanju_spis_145/
- Predlagam.vladi.si (2. 2. 2019). *O projektu*. Pridobljeno s <https://predlagam.vladi.si/info/o-projektu/>
- Republika Slovenija (2016). *Digitalna Slovenija 2020 – Strategija razvoja informacijske družbe do leta 2020*. Pridobljeno s http://www.mju.gov.si/fileadmin/mju.gov.si/pageuploads/DID/Informacijska_druzba/DSI_2020.pdf
- SI-TRUST (29. 1. 2019). Državni center za storitve zaupanja. Pridobljeno s <http://www.si-ca.si/namen.php>
- SPOT (10. 3. 2019). Slovenska poslovna točka. *Varen poštni predal in elektronski naslov*. Pridobljeno s <http://evem.gov.si/info/podpogoji/drugiPogoj/14073/prikaziDrugiPogoj/>
- Upravna enota Velenje (2018). *Predstavitvena brošura Upravne enote Velenje*. Velenje, Upravna enota Velenje.
- Upravna enota Velenje (2019). *Poročilo o delu Upravne enote Velenje v letu 2018*. Velenje: Upravna enota Velenje.
- Uredba (EU) št. 910/2014 Evropskega parlamenta in Sveta o elektronski identifikaciji in storitvah zaupanja za elektronske transakcije na notranjem trgu, Uradni list EU z dne 28.08.2014, L 257/73-114.
- Uredba o upravnem poslovanju (UUP). Uradni list RS, št. 9/18.
- VEP.SI (26. 3. 2019). Cenik. Pridobljeno s <https://vep.si/index.php/cenik>
- Zakon o dostopu do informacij javnega značaja (ZDIJZ). Uradni list RS, št. 51/ 06, 24/03-ZDIJZ, 61/05- ZDIJZ-A, 96/05-ZDIJZ-UPB1, 109/05-ZDavP-1B, 113/05-ZInfP, 28/06-ZDIJZ-B, 51/06 - ZDIJZ-UPB2, 117/06-ZDavP-2, 23/14-ZDIJZ-C, 50/14-ZDIJZ-D, 102/15-ZDIJZ-E, 7/18- ZDIJZ-F.

Zakon o državni upravi (ZDU). Uradni list RS, št. 113/05, 52/02-ZDU-1, 56/03- ZDU-1A, 83/03-ZDU-1-UPB1, 61/04-ZDU-1B, 97/04-ZDU-1-UPB2, 123/04-ZDU-1C, 24/05-ZDU-1-UPB3, 93/05-ZDU-1D, 113/05-ZDU-1-UPB4, 126/07-ZUP-E, 48/09-ZDU-1E, 8/10-ZUP-G, 8/12-ZVRS-F, 21/12-ZDU-1F, 47/13-ZDU-1G, 12/14- ZDU-1H, 90/14-ZDU-1I, 51/16- ZDU-1J.

Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP). Uradni list RS, št. 98/04 , 57/00-ZEPEP, 30/01- ZODPM-C, 25/04-ZEPEP-A, 98/04-ZEPEP-UPB1, 61/06-ZEPT, 46/14-ZEPEP-B.

Zakon o splošnem upravnem postopku (ZUP). Uradni list RS, št. 24/06, 80/99-ZUP, 70/00-ZUP-A, 52/02-ZUP-B, 73/04-ZUP-C, 22/05-ZUP-UPB1, 119/05-ZUP-D, 24/06-ZUP-UPB2 , 105/06-ZUS-1, 126/07-ZUP-E , 65/08-ZUP-F, 8/10-ZUP-G, 82/13-ZUP-H.

Zakon o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva in arhivih (ZVDAGA). Uradni list RS, št. 30/06-ZVDAGA , 51/14-ZVDAGA-A.

PRILOGE

PRILOGA 1: ANKETNI VPRAŠALNIK ZA ZAPOSLENE

Spoštovani!

Sem študentka dodiplomskega študija na Fakulteti za upravo. V sklopu diplomskega dela z naslovom »Analiza uporabe e-uprave na Upravni enoti Velenje« želim raziskati stanje e-uprave v organizaciji. Vaše sodelovanje je za raziskavo ključno, saj lahko le tako dobim vpogled v dejansko uporabo e-uprave.

Z anketo je zagotovljena popolna anonimnost. Podatke bom uporabila izključno za pripravo diplomske naloge.

Za sodelovanje se Vam že v naprej zahvaljujem.

Romana Rezoničnik

1. V katero starostno skupino spadate?
 - 25-34 let
 - 35-44 let
 - 45-54 let
 - 55 let ali več

2. Označite pod katero notranjo organizacijsko enoto spadate:
 - oddelek za upravne notranje zadeve
 - oddelek za okolje, prostor in kmetijstvo
 - oddelek za občo upravo, druge upravne naloge in skupne zadeve

3. Ali ste na svojem delovnem mestu že prejeli e-vlogo?
 - da
 - ne

4. Ali opozarjate stranke na možnost uporabe e-uprave?
 - vedno
 - včasih
 - nikoli

5. Kateri izmed naštetih je za vas pozitiven učinek dosedanje e-uprave? (Možnih je več odgovorov)
 - usmerjenost k uporabniku
 - manjši stroški administracije (manjši stroški papirja, manjši stroški odpravljanja napak)
 - večja preglednost poslovanja
 - krajši čas izvajanja nalog
 - boljša komunikacija med oddelki

- boljša in hitrejša komunikacija z drugimi organizacijami javne uprave
 - večja kvaliteta storitev
 - manj obremenjenosti na delovnem mestu
 - nič od naštetega
 - drugo: _____
- 6.** Kateri iz med naštetih je za vas negativni učinek dosedanje e-uprave? (Možnih je več odgovorov)
- večji obseg dela
 - večja obremenjenost na delovnem mestu
 - večja zahtevnost izvajanja nalog
 - pozabljanje na vsebinski del in poudarjanje tehnološkega dela
 - pomanjkljivo varovanje osebnih podatkov
 - neosebni pristop izvajanja storitev
 - napake in zamude pri vpeljevanju informacijske in komunikacijske tehnologije
 - nič od naštetega
 - drugo: _____
- 7.** Ali je po vašem mnenju elektronsko poslovanje zbirno prineslo pozitivne ali negativne učinke?
- pozitivne
 - negativne
- 8.** Ali menite, da se je poslovanje javne uprave zaradi uporabe e-uprave izboljšalo?
- precej se je izboljšalo
 - zelo se je izboljšalo
 - niti izboljšalo, niti ne izboljšalo
 - nekoliko se je izboljšalo
 - ni se izboljšalo
- 9.** Koliko od 1-5 ste zadovoljni s tehnološko in programsko opremo na delovnem mestu?
- (5)zelo zadovoljen
 - (4)zadovoljen
 - (3)niti zadovoljen, niti nezadovoljen
 - (2)nezadovoljen
 - (1) zelo nezadovoljen
- 10.** Vam tehnološka in programska oprema omogoča delo z e-vlogami?
- da
 - ne
- 11.** Ali menite, da imate dovolj kompetenc oz. znanja za uporabo e-uprave?
- da
 - ne
- 12.** Ali ste bili zaradi uporabe informacijsko komunikacijske tehnologije/vpeljave e-storitev napoteni na dodatna izobraževanja/usposabljanja?
- da
 - ne

- 13.** Ali menite, da bi zaradi uporabe informacijsko komunikacijske tehnologije/vpeljave e-storitev za opravljanje dela potrebovali dodatna znanja?
- da
 - ne
- 14.** Ali mi lahko zaupate, na katerih področjih menite, da bi zaradi uporabe informacijsko komunikacijske tehnologije/vpeljave e-storitev za opravljanje dela potrebovali dodatna znanja? (Možnih je več odgovorov)
- znanje računalnika in drugih tehničnih naprav
 - znanje računalniških programov, namenskih aplikacij in načinov elektronske (digitalne) komunikacije
 - znanje uporabe certifikatov/kvalificiranega digitalnega potrdila in e-storitev
 - znanje glede spletne varnosti
 - znanje za delo s strankami in upravljanjem podatkov
 - znanje za krepitev komunikacije, ustvarjalnosti in delovne prožnosti
 - znanje glede organiziranja in vplivanja
 - drugo: _____
- 15.** Kako najpogosteje vročate dokumente?
- po pošti
 - po elektronski poti v varne elektronske predale
- 16.** Kaj mislite, da je glavni razlog za tako nizko uporabo elektronskega vročanja v varni elektronski predal? (Možnih je več odgovorov)
- informacijski sistem tega ne omogoča
 - stranke nimajo urejenega varnega elektronskega predala
 - nizka računalniška pismenost pri strankah
 - nezaupanje v elektronsko poslovanje
 - stranke o tem niso seznanjene
 - drugo: _____

PRILOGA 2: ANKETNI VPRAŠALNIK ZA STRANKE

Spoštovani!

Sem študentka dodiplomskega študija na Fakulteti za upravo. V sklopu diplomskega dela z naslovom »Analiza uporabe e-uprave na Upravni enoti Velenje« želim raziskati stanje e-uprave v organizaciji. Vaše sodelovanje je za raziskavo ključno, saj lahko le tako dobim vpogled v dejansko uporabo e-uprave.

Z anketo je zagotovljena popolna anonimnost. Podatke bom uporabila izključno za pripravo diplomske naloge.

Za sodelovanje se Vam že vnaprej zahvaljujem.

Romana Rezoničnik

1. Spol

- moški
- ženska

2. V katero starostno skupino spadate?

- 15-24 let
- 25-34 let
- 35-44 let
- 45-54 let
- 55-64 let
- 65 let ali več

3. Pridobljena izobrazba?

- osnovnošolska
- srednješolska
- višješolska/visokošolska/univerzitetna
- magisterij/doktorat

4. Kakšen je vaš trenutni status?

- študent
- zaposlen
- brezposeln
- upokojenec

5. Ali imate dostop do interneta?

- da
- ne

6. Kje najpogosteje iščete informacije o delovanju javne uprave, upravnih postopkih itd.?
(Možnih je več odgovorov)

- državni portal eUprava
- ostale spletne strani
- preko telefona
- osebno pri organu
- drugo: _____

7. Ali ste seznanjeni s tem, da lahko preko interneta dostopate do informacij in opravljate določene storitve javne uprave?

- da
- ne

8. Ali imate pridobljeno digitalno potrdilo?

- da
- ne
- si ga nameravam pridobiti
- ga ne potrebujem

9. Ali poznate portal eUprava in ali ga uporabljate ?

- poznam in ga tudi uporabljam
- poznam ampak ga ne uporabljam
- ne poznam in ne uporabljam

POGOJ - če portal uporabljate nadaljujte z vprašanjem 11.

10. Če portala ne uporabljate, v nadaljevanju obkrožite razlog za neuporabo? (Možnih je več odgovorov)

- nimam digitalnega potrdila
- imam raje klasičen način urejanja zadev
- uporaba se mi zdi preveč zapletena
- ne zaupam elektronskemu poslovanju
- nisem dovolj seznanjen/a
- drugo: _____

POGOJ: če portala ne uporabljate nadaljujte z vprašanjem 14.

11. Katere izmed navedenih možnosti e-uprave največkrat uporabljate? (Možnih je več odgovorov)

- iskanje informacij
- iskanje obrazcev in vlog
- komuniciranje preko elektronske pošte z javnimi uslužbenci
- e-storitve
- ne uporabljam e-uprave

12. Katero aktivnost na portalu eUprava ste obiskali/uporabili? (Možnih je več odgovorov)

- otroški dodatek
- prijava, odjava začasnega prebivališča
- potrdila iz kazenskih evidenc

- izpisek iz matičnega registra o rojstvu
- podaljšanje veljavnosti prometnega dovoljenja
- gradbeno dovoljenje za gradnjo nezahtevnega objekta
- status vojnega veterana
- nisem še uporabil nobene izmed navedenih e-storitev
- drugo: _____

13. Koliko od 1 do 5 ste zadovoljni s ponudbo storitev e-uprave?

- (5)zelo zadovoljen
- (4)zadovoljen
- (3)niti zadovoljen, niti nezadovoljen
- (2)nezadovoljen
- (1)zelo nezadovoljen

14. Koliko od 1-5 zaupate v e-upravo?

- (5) zelo zaupam
- (4) zaupam
- (3) nizi zaupam, niti ne zaupam
- (2) ne zaupam
- (1) popolnoma ne zaupam

15. Katere so po vašem mnenju prednosti e-uprave? (Možnih je več odgovorov)

- omogoča 24-urno dosegljivost storitve
- enostaven dostop do podatkov in informacij
- prihranek časa
- točnost podatkov
- drugo: _____

16. Katere so po vašem mnenju slabosti e-uprave? (Možnih je več odgovorov)

- ni osebnega stika
- potrebna je ustrezna oprema, vključno z digitalnim potrdilom
- še vedno ponuja premalo storitev, ki bi bile v celoti izvedljive preko e-uprave
- neustreznost in pomanjkljivost navodil
- omejenost e-uprave na tiste, ki imajo internet in potrebna znanja za njegovo uporabo
- premalo promoviranja s strani države
- drugo: _____

17. Ali menite, da so e-storitve javne uprave dovolj promovirane v smislu njihove čim večje uporabe?

- da
- ne
- ne vem

18. Ali bi bilo vaše zanimanje za uporabo e-uprave večje, če bi država omogočila usposabljanje (delavnice za uporabo e-uprave)?

- da
- ne
- mogoče