

**UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA UPRAVO**

**Diplomsko delo**

**ALI POTREBUJEMO E-UPRAVO**

**Dino Garibović**

**Ljubljana, junij 2013**



**UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA UPRAVO**

DIPLOMSKO DELO

**ALI POTREBUJEMO E-UPRAVO**

Kandidat: Dino Garibović

Vpisna številka: 04039245

Študijski program: Visokošolski strokovni študijski program Uprava 1. stopnja

Mentor: doc. dr. Mitja Dečman

Ljubljana, junij 2013



## **IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA**

Podpisani Dino Garibović, študent Visokošolskega strokovnega študijskega programa Uprava 1. stopnja, z vpisno številko 04039245, sem avtor diplomskega dela Ali potrebujemo e-upravo.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je priloženo delo rezultat izključno mojega lastnega raziskovalnega dela;
- sem poskrbel, da so dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric, ki jih uporabljam v predloženem delu, navedena oz. citirana v skladu s fakultetnimi navodili;
- sem poskrbel, da so vsa dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric navedena v seznamu virov, ki je sestavni element predloženega dela in je zapisan v skladu s fakultetnimi navodili;
- sem pridobil vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti prenesena v predloženo delo, in sem to tudi jasno zapisal 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 katerimi so tuje misli oz. ideje predstavljene kot moje lastne – kaznivo po zakonu (Zakon o avtorskih 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 tiskani obliki diplomskega dela ter soglašam z objavo dela v zbirki »Dela FU«.

Diplomsko delo je lektoriral: Ivan Cepanec

Ljubljana, 17.06.2013

Podpis avtorja:



## **POVZETEK**

Diplomsko delo nam v teoretičnem delu opiše nastanek e-uprave, razloži njeno definicijo, predstavlja njene prednosti in slabosti ter poda primere e-storitev v Sloveniji. Skozi kvalitativno metodo raziskovanja poiščemo odgovor, ali v resnici sploh potrebujemo e-upravo. V raziskovalnem delu so predstavljeni primeri e-uprave, ki so se v praksi pokazali kot dobri, ter tisti, ki so ocenjeni kot slabi.

O e-upravi se govori malo, kljub temu da začetek njenega razvoja sega že v leto 1970. Omogoča nam udobno poslovanje, prihranek časa in denarja. Čeprav iz leta v leto naš življenjski tempo narekuje povečevanje njene uporabe, je njenih uporabnikov še vedno razmeroma malo. Obstajajo različni razlogi, zakaj se ljudje ne poslužujejo storitev e-uprave. Najbolj izraziti dejavniki za nizko raven uporabe so nezaupanje v e-upravo, pomanjkanje osebnega stika, računalniška nepismenost in neuporabnost določenih projektov e-uprave.

Skozi diplomsko delo pridemo do zaključka, da e-upravo potrebujemo, saj nam prinaša več prednosti kot javna uprava.

**Ključne besede:** e-uprava, e-storitve, državni portal Republike Slovenije E-uprava, prednosti in slabosti, e-demokracija, e-volitve, e-zdravje, e-VEM.

# SUMMARY

## DO WE NEED E-GOVERNMENT

In the theoretical part this diploma describes to us the beginning of e-government, it explains its definition, shows us examples of e-services in Slovenia and talks about its advantages and weaknesses. Through qualitative method of research we seek out the answer if we really even need e-government. In the research part we can find examples of e-government that turned out to be good in practice and also those which have shown to be bad.

There is not much being said about e-government even though its development reaches way back to year 1970. It allows us handle our business comfortably, saves time and money. Even though our tempo of living dictates the increase of its use there are still relatively few of its users. There are different reasons why people don't use services provided by the e-government. The most distinct factors for the low level of use are distrust in the e-government, lack of personal contact, computer illiteracy and the uselessness of certain projects of e-government.

Throughout the diploma we come to the conclusion that we need e-government because it brings to us more advantages than civil service.

**Key words:** e-government, e-services, State portal of the Republic of Slovenia E-government, advantages and weaknesses, e-democracy, e-elections, e-health, e-VEM



# KAZALO

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA	iii
POVZETEK	v
SUMMARY	vi
KAZALO	vii
KAZALO PONAZORITEV	ix
KAZALO SLIK	ix
KAZALO TABEL	ix
SEZNAM KRATIC	x
1 UVOD	1
2 E-UPRAVA	2
2.1 DEFINICIJA E-UPRAVE	2
2.2 ZAČETKI E-UPRAVE	3
2.3 RAZVOJ E-UPRAVE V SLOVENIJI	4
2.4 ELEKTRONSKO POSLOVANJE	5
2.5 DIGITALNO KVALIFICIRANO POTRDILO	6
2.6 PREDNOSTI IN SLABOSTI	7
2.6.1 PREDNOSTI	7
2.6.2 SLABOSTI	10
3 STANJE E-UPRAVE V SLOVENIJI	12
3.1 STORITVE ZA DRŽAVLJANE	12
3.2 STORITVE ZA PRAVNE OSEBE	14
3.3 STORITVE ZNOTRAJ JAVNE UPRAVE	15
3.4 PRIMERJAVA SLOVENIJE Z EU	16
3.4.1 PRIMERJAVA RAZVITOSTI STORITEV JAVNE UPRAVE	16
3.4.2 E-JAVNA NAROČILA	18
3.4.3 PORTALI E-ZAPOSLOVANJA	19
3.4.4 IZZIVI ZA RAZVOJ E-UPRAVE EU V PRIHODNOSTI	19
3.5 STRATEŠKE USMERITVE PRI RAZVOJU E-UPRAVE	21
3.6 STRATEŠKI CILJI	23
4 ANALIZA PROJEKTOV E-UPRAVE	24
4.1 ANALIZA DOBRIH PROJEKTOV E-UPRAVE	24
4.1.1 E-DEMOKRACIJA	25
4.1.2 E-DEMOKRACIJA	28

4.1.3	DANSKI PROJEKT E-ZDRAVJE	29
4.1.4	ESTONIJA: I-VOLITVE	31
4.2	ANALIZA SLABIH PROJEKTOV E-UPRAVE	32
4.3	KRITIČNA ANALIZA E-UPRAVE	35
5	ZAKLJUČEK	38
	LITERATURA IN VIRI	40

# KAZALO PONAZORITEV

## KAZALO SLIK

Slika 1: Posredni in neposredni vnos podatkov v sistem .....	15
Slika 2: Dostopnost e-uprave.....	17
Slika 3: Dovršenost e-uprave.....	18
Slika 4: Estonska ID-kartica.....	31

## KAZALO TABEL

Tabela 1: Prednosti e-uprave.....	7
Tabela 2: Št. oddanih vlog g. d. glede na vrsto postopka .....	26
Tabela 3: Št. oddanih vlog s. p. glede na vrsto postopka .....	27
Tabela 4: Prihranek e-VEM za g. d. ....	28
Tabela 5: Statistika i-volitev v Estoniji .....	32
Tabela 6: Dobre in slabe stvari e-uprave .....	35
Tabela 7: Dejavniki uspešnosti in tveganja .....	36

## SEZNAM KRATIC

AN-SREP	Akcijski načrt elektronskega poslovanja
CRP	Centralni register prebivalstva
CVI	Center Vlade RS za informatiko
DDV	davek na dodano vrednost
EFTA	Evropsko združenje za prosto trgovino (European Free Trade Association)
EU	Evropska unija
G2B	poslovanje med upravo in podjetji (Government to Business)
G2C	poslovanje med upravo in občinami (Government to Citizens)
G2G	notranje poslovanje uprave (Government to Government)
G2N	poslovanje med upravo in neprofitnimi oz. nevladnimi organizacijami (Government to NonProfit)
IKT	informacijsko-komunikacijska tehnologija
IPP	informacijska podpora postopkov priprave predpisov
IT	informacijska tehnologija
JSP	Javni jamstveni in preživninski sklad
JU	javna uprava
MDDSZ	Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve
MJU	Ministrstvo za javno upravo
MKGP	Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano
MO	Ministrstvo za obrambo
RS	Republika Slovenija
SEP	Strategija e-poslovanja
SREP	Strategija razvoja e-poslovanja
UNPSA	Nagrada Združenih narodov s področja odličnosti v javni upravi (The United Nations Public Service Award)
ZEPEP	Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu
ZPIZ	Zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje
ZZZS	Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije

# 1 UVOD

E-uprava je pojem, ki v zadnjem desetletju vzbuja vse več pozornosti in počasi nadomešča klasično javno upravo, saj nam omogoča, da lažje in hitreje pridemo do različnih opravil, ki jih ponuja javni sektor. Različni tipi e-uprave potekajo med upravo, občani, zaposlenimi, organizacijami, podjetji in drugimi nevladnimi ter neprofitnimi organizacijami. V Sloveniji je nosilec poslovanja med upravo in občani (t. i. G2C, angl. Government to Citizens) ter med upravo in gospodarstvom (t. i. G2B, angl. Government to Business) elektronski portal Državni portal Republike Slovenije E-uprava. Njegov namen je poleg posredovanja informacij o upravi tudi približanje upravne storitve uporabnikom preko svetovnega spleta in tako poleg klasičnih komunikacijskih poti, po katerih lahko državljani in poslovni subjekti dostopajo do storitev javne uprave, ponuditi dodatno, elektronsko pot za opravljanje omenjenih storitev.

Pri vsaki inovaciji se lahko zgodi, da ta v praksi ne zaživi. Obstaja velika verjetnost, da veliko ljudi sploh ne ve, kaj pomeni e-uprava. Možno je tudi, da nekateri projekti, ki se izvajajo v sklopu e-uprave, sploh ne dosegajo zastavljenih ciljev in tako predstavljajo projekte, ki so za večino uporabnikov nekoristni. Čeprav živimo v času tehnološkega razcveta, lahko ocenimo, da niso vsi posamezniki, ki želijo uporabljati e-upravo, tudi računalniško pismeni. Kljub temu, da e-uprava predstavlja cenejšo pot za opravljanje upravnih storitev, ni nujno, da je ta pot smotrna za nekoga, ki potrebuje osebni stik, hitre odgovore in nekoga, ki se bo zavzel za njegov primer. Še posebej pa se pojavi vprašanje smotrnosti, kadar gre za starejše občane, za tujce iz manj razvitih držav, za osebe s težavami v duševnem razvoju in podobno. Poleg tega pa se lahko pojavi tudi problem nezaupanja v elektronsko poslovanje.

V svojem diplomskem delu sem raziskal, ali sploh potrebujemo e-upravo. Da bi to odkril, sem si zastavil naslednji dve hipotezi:

- Hipoteza št. 1: E-uprava ima premalo dobrih projektov, ki bi pritegnili uporabnike.
- hipoteza št. 2: E-uprava je učinkovit način za opravljanje upravnih storitev predvsem med računalniško pismeno populacijo.

Hipoteze sem potrdil oziroma ovrgel s pomočjo kvalitativne metode raziskovanja. Iz že pridobljenih podatkov sem analiziral določene projekte, ki so se v praksi pokazali kot slabi, ter tiste, ki so se izkazali kot dobri. Z analizo sem poskušal ugotoviti, zakaj so nekateri projekti uspeli v praksi in zakaj drugi niso, ter tako opredelil potrebo po e-upravi. Analiziral sem tudi podobne uspešne projekte v tujini in raziskal, kaj je botrovalo njihovi uspešnosti.

Namen diplomskega dela je proučiti e-upravo, njene strateške usmeritve ter z raziskavo odgovoriti na vprašanje, ali potrebujemo e-upravo. Cilj diplomskega dela pa je raziskati, kaj nam e-uprava prinaša, zakaj jo oziroma je ne potrebujemo ter katere so njene prednosti in slabosti.

## **2 E-UPRAVA**

Po letu 2000, ko sta se začeli reformiranje in modernizacija delovanja uprave, se je v ospredje prebil izraz e-uprava. A izraz nas je presenetil, čeprav sta se intenzivna avtomatizacija in informatizacija uprave začeli izvajati že v sedemdesetih letih prejšnjega stoletja. Nenehno so se razvijale nove tehnološke rešitve, ki so nadomeščale starejše, in so posegale na nova področja uprave, kar je predstavljalo konceptualno in tehnološko nadgradnjo dotedanjih rešitev. S prehodom na elektronsko izvajanje storitev in elektronske dokumente je poslovanje uprave dobilo povsem drug značaj. Delovanje uprave se je začelo izvajati na daljavo, brez papirja, brez osebne stika in podpisa, vse to pa je omogočala tehnologija, ki je v preteklosti delovala v ozadju delovanja uprave (Vintar, 2004).

### **2.1 DEFINICIJA E-UPRAVE**

V literaturi najdemo veliko definicij e-uprave. Vsak avtor si jo predstavlja drugače in jo temu primerno tudi opredeli. Nekateri jo pojmujejo zelo ozko, spet drugi zelo široko. V tem poglavju bom zato predstavil nekaj definicij različnih avtorjev.

Mirko Vintar pravi, da bi večino definicij lahko klasificirali v tri kategorije, in sicer: klasično, storitveno usmerjeno in generatorje sprememb. Pod klasično kategorijo naj bi spadale tiste definicije, ki se preprosto izenačujejo z uporabo informacijske tehnologije (IT). Ponudba e-storitev občanom in podjetjem naj bi spadala v storitveno usmerjeno kategorijo. V tretji skupini definicij pa izpostavljajo moč e-uprave v smislu generatorja sprememb in reform v upravi (Vintar, 2004, str. 4–5).

Mirko Vintar je podal sledečo definicijo e-uprave: »E-uprava je uprava, katere celotno delovanje temelji na uporabi elektronskih dokumentov, e-poslovanja in interneta v njenem notranjem in zunanjem poslovanju, uvajanju novih sistemskih in organizacijskih rešitev ter novih modelov upravljanja.« (Vintar, 2004, str. 5)

»E-upravo lahko opredelimo kot elektronsko podprto interaktivno izvajanje notranjih in med organizacijskih poslovnih procesov na način, ki zahteva korenito spremembo v zadnjih desetletjih v javni upravi prevladujoče poslovne doktrine. E-uprava zahteva spremembo obstoječih organizacijskih in poslovnih modelov, poslovnih procesov in postopkov ter poslovnih pravil.« (Kovačič et al., 2009)

»E-uprava oziroma elektronska javna uprava je oblika izvajanja poslovnih procesov v organih javne uprave, ki temelji na uporabi sodobne informacijsko-komunikacijske tehnologije in je usmerjena h končnim uporabnikom (državljeni, poslovni subjekti, zaposleni v javni upravi). Njen namen je dosežati večjo razpoložljivost, preglednost in kakovost storitev za uporabnike ter boljšo notranjo učinkovitost dela. E-uprava zajema zagotavljanje udeležbe različne

javnosti in institucij pri obravnavanju državno pomembnih tem ter delovanju državne in javne uprave. Pri tem so uporabljene različne metode za avtomatizacijo opravil, zlasti pri zunanji komunikaciji (zahtevanje storitev, distribucija izdelkov, e-demokracija), pa tudi notranji (povezovanje evidenc, samodejna obdelava).« (SEP, 2010, str. 4)

Komisija evropskih skupnosti je definicijo e-uprave zapisala tako: »e-uprava je uporaba informacijskih in komunikacijskih tehnologij v javni upravi skupaj z organizacijskimi spremembami in novimi spretnostmi, da bi se izboljšale javne storitve in demokratični procesi ter povečala podpora javnim politikam.« (Komisija Evropskih skupnosti, 2003, str. 7)

## **2.2 ZAČETKI E-UPRAVE**

Razvoj e-uprave se je začel z obdobjem avtomatizacije, ki ga uvrščamo v leto 1970. V tem obdobju se v organizacijskem smislu uprava kot sistem ni bistveno spremenila. Upravni postopki se niso precej spreminjali (Vintar, 2004). Ročno delo so nadomestili računalniki. Z ročnim vnašanjem podatkov na področju evidenc prebivalstva osnovnih registrov, zemljiškega katastra in na ostalih področjih se je uveljavila avtomatizacija, in sicer zaradi množičnih podatkov, ki so prej bili vneseni ročno (Dečman, 2011).

Sledilo je obdobje informatizacije, ki se je začelo okrog leta 1990. V tem obdobju so se že precej uporabljali računalniki in informacijska tehnologija se je temu primerno tudi precej razširila. Novejša tehnologija je omogočila, da so lahko obdelovali poljubne informacije, poslovne grafike, izvajali oblikovanje dokumentov in besedil, pogosteje so se lahko izvajale zahtevnejše analize podatkov (Vintar, 2004). Informacijska tehnologija se je uporabljala tako na taktični vodstveni ravni kot tudi na strokovnih področjih (Dečman, 2011).

Obdobje e-uprave traja od leta 2000 in je nekako nastalo v obdobju interneta. Gre za nekaj povsem novega v delovanju uprave (Vintar, 2004). To obdobje je uporabnikom preko spleta omogočalo storitve na daljavo, poslovanje brez osebnega stika s strankami, poslovanje brez papirja ter "one stop shop" ali vse na enem mestu. Spremembe so bile narejene na mikro in makro ravni. Treba je bilo izvesti tako zakonske kot tudi organizacijske spremembe (Dečman, 2011).

V procesu e-uprave so bili postavljeni različni cilji, želje in pričakovanja (Kovačič et al., 2009, str. 259):

Javna uprava je pri tem osredotočena zlasti na:

- razporeditev ponudbe kakovostnejših storitev davkoplačevalcem ob nižjih stroških poslovanja,
- lažje, enostavnejše in preglednejše obvladovanje postopkov in zakonodaje,
- decentraliziranost moči in odločanja.

Občani pričakujejo:

- povečan obseg in lažjo dostopnost do informacij in storitev,
- občutek boljše in neposredne povezanosti z upravo.

Organizacije in poslovno okolje želijo:

- znižati neposredne in posredne stroške poslovanja,
- pridobiti prednosti in koristi iz razvojnih pobud gospodarstvu.

## **2.3 RAZVOJ E-UPRAVE V SLOVENIJI**

Leto 2000 bi lahko predstavljajo začetek razvoja e-uprave v Sloveniji, in sicer zaradi sprejetja Zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (v nadaljevanju: ZEPEP). Center Vlade RS za informatiko je v letu 2001 izdal strategijo e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004 (SEP-2004), ki jo je sprejela vlada. V strategiji so predstavljeni nameni in cilji dokumenta, projekti, pomen e-poslovanja in e-uprave, ki naj bi se kazal za nadaljnji razvoj javne uprave v Sloveniji. V istem letu je bila ustanovljena agencija za izdajo digitalnih potrdil SIGENC-CA, ki se uporablja za državljane, in SIGOV-CA, ki velja za državne organe (Batagelj et al., 2008).

Za nadaljnji razvoj elektronskega poslovanja so bili na začetku leta 2001 postavljeni vsi temelji, in sicer z uveljavitvijo ZEPEP, uredbe o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu ter z izdajo vlade SEP 2004 (Kričej, 2002).

Prav tako je v istem letu bil vzpostavljen prvi državni portal E-uprava, katerega namen je bil približati upravne storitve uporabnikom preko interneta in jim tako poleg klasičnih storitev javne uprave ponuditi dodatno pot za opravljanje storitev. Vlada RS je v letu 2002 sprejela akcijski načrt e-uprave za izvajanje strategije SEP 2001–2004. ZPIZ-CVI-CRP je prvi pravi projekt, ki je bil izdelan leta 2002. Ta projekt je omogočal, da se izmenjujejo podatki med Zavodom za pokojninsko in invalidsko zavarovanje ter centralnim registrom prebivalstva.

Državni portal E-uprava so leta 2003 izboljšali in prenovili. V istem letu je bil ustanovljen portal upravnih enot, ki je pripomogel k odpravi ter poenotenju 58 spletnih strani upravnih enot. Leto dni kasneje je e-uprava s prvim generičnim dostopom ponudila e-podpis, sprejem e-vlog, izvedbo e-plačil in usmerjanje e-vlog na upravno enoto. V letu 2004 so se na področju e-davkov razvile številne aplikacije in na podlagi tega so lahko državljani Slovenije oddali elektronsko dohodninsko napoved v letu 2005. Državljanom sta postali elektronsko dosegljivi tudi zemljiška knjiga in zemljiški kataster. Kakovost e-uprave se je povečevala s tekmovanjem večje avtomatizacije e-poslovanja med statističnim uradom, carino, AJPES-om in številnimi drugimi. V letu 2005 se je na področju e-storitev za pravne podjetnike zgodil velik korak naprej, saj so izvedli projekt e-VEM. V letu 2006 je s številnimi novostmi državni portal E-uprava tretje generacije bil spet prenovljen. V istem letu je Vlada RS sprejela strategijo e-



uprave za obdobje od leta 2006 do leta 2010 (SEP-2010) in akcijski načrt e-uprave do leta 2010 (Batagelj et al, 2008).

Leta 2009 so sprejeli strategijo razvoja e-poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc (SREP), ki je pripomogla k razvoju e-uprave, leta 2010 pa je bil sprejet akcijski načrt elektronskega poslovanja javne uprave od 2010 do 2015 (AN-SREP). Od leta 2006 naprej so se prav tako uvajale novosti ter izvajali različni projekti in nekatere izmed njih bom predstavil v nadaljevanju.

## **2.4 ELEKTRONSKO POSLOVANJE**

Elektronsko poslovanje (e-poslovanje) je opredeljeno v ZEPEP, ki ga je Državni zbor Republike Slovenije sprejel leta 2000. Prvi člen tega zakona pravi, da ureja elektronsko poslovanje, ki zajema poslovanje v elektronski obliki na daljavo z uporabo informacijske in komunikacijske tehnologije in uporabo elektronskega podpisa v pravnem prometu, kar vključuje tudi elektronsko poslovanje v sodnih, upravnih in drugih podobnih postopkih, če zakon ne določa drugače (ZEPEP, 1. člen).

Elektronsko poslovanje v javni upravi najdemo pri vseh vejah oblasti (izvršni, sodni in zakonodajni), ter na državni, regionalni in lokalni ravni. Z izrazi, kot so e-demokracija, e-vlada, e-volitve se srečujemo vse pogosteje, saj so vsi skupaj združeni v pojmu e-uprava, ki obsega različne vrste elektronskega poslovanja med subjekti, in sicer: poslovanje med upravo in občinami (G2C, C2G), poslovanje med upravo in neprofitnimi oz. nevladnimi organizacijami (G2N, N2G), poslovanje med upravo in podjetji (G2B, B2G) in notranje poslovanje uprave (G2G), za katero velja, da obsega poslovanje tako znotraj posameznih upravnih organov in institucij kakor tudi poslovanje med njimi (Kunstelj, 2004).

»Elektronsko poslovanje uprave mora olajšati delo zaposlenim in povečati dostopnost njihovih storitev: dejstvo je, da vsaka država izbere "svoj pristop" pri strategiji, planiranju, razvoju in implementaciji prenove poslovanja in informatizacije njihove "e-uprave" (...)« (Colnar, 2008, str. 119).

Nasploh pa gre za stalno povečevanje in izboljševanje »on-line« upravnih storitev. Te morajo (Colnar v: Colnar, 2006, str. 218–220):

- biti cenejše,
- prispevati k razvoju gospodarstva,
- izboljšati »vladanje«,
- izboljšati dostopnost do kvalitetnih (javnih) informacij,
- povečati transparentnost delovanja uprave,
- povečati možnosti za demokratične dialoge.

V nadaljevanju sledi opis posamičnih vrst elektronskega poslovanja, ter navajanje nekaterih primerov, ki so se uveljavili v praksi.

## **2.5 DIGITALNO KVALIFICIRANO POTRDILO**

Digitalno kvalificirano potrdilo ali certifikat je potrdilo, ki deluje na podlagi zahtev ZEPEP. Vsebuje osebne podatke in javni ključ uporabnika, podatke o overitelju digitalnega potrdila. Služi identifikaciji uporabnika, podpisovanju elektronskih dokumentov in šifriranju zaupnih podatkov.

Izdelano je bilo zaradi varnosti izvajanja elektronskega poslovanja, saj je to najpomembnejši dejavnik. Da bi bilo elektronsko poslovanje varno, pa je potrebno poslovati z digitalnim kvalificiranim potrdilom oziroma elektronskim podpisom, ki velja isto kot lastnoročni podpis in ga nadomešča v elektronskem poslovanju (Lesjak, 2010).

ZEPEP v 15. členu določa, da je varen elektronski podpis, ki je overjen s kvalificiranim potrdilom, enakovreden lastnoročnemu podpisu in zato ima enako veljavnost in dokazano vrednost (ZEPEP, 15. člen).

Elektronski podpis predstavlja temelj varnega elektronskega poslovanja. Z njim smo dobili tudi nekaj pozitivnih novosti in prednosti, ki jih lastnoročni podpis ni imel. Tako nam omogoča tudi trajnost sporočila, potrdilo o času nastanka in zanesljiv sprejem sporočila (Lesjak, 2010).

Digitalna kvalificirana potrdila nudijo dve osnovni možnosti za varnost in zasebnost v elektronskem poslovanju in komuniciranju (Državni portal e-uprava, 2013):

- šifriranje podatkov,
- digitalni podpis, ki zagotavlja:
  - identiteto imetnika digitalnega potrdila,
  - zanesljivost lastništva poslanih e-podatkov,
  - integriteto sporočila.

Do zdaj so v seznam overiteljev (register) bili vpisani naslednji overitelji (MIZKS, 2012):

1. Ministrstvo za pravosodje in javno upravo, za katero sta za izdajo potrdil pristojna SIGEN-CA za poslovne subjekte in fizične osebe ter SIGOV-CA za državne organe,
2. HALCOM informatika d. o. o., služba HALCOM-CA, ki izdaja osebna, spletna in poslovna kvalificirana digitalna potrdila,
3. NLB d. d., AC\_NLB, ki izdaja kvalificirana digitalna potrdila za pravne in fizične osebe, Pošta Slovenije d. o. o.,
4. POŠTA-CA, ki izdaja standardna in napredna kvalificirana digitalna potrdila za fizične in pravne osebe ter za informacijske sisteme,

5. Ministrstvo za obrambo, Direktorat za obrambne zadeve, Urad za informatiko in komuniciranje, Svet za upravljanje z infrastrukturo javnih ključev na MO-SIMOD-CA-Root, ki izdaja digitalna potrdila, namenjena izključno službeni uporabi MO.

## 2.6 PREDNOSTI IN SLABOSTI

### 2.6.1 PREDNOSTI

V spodnji tabeli je Guček (2005, str. 12) navedel prednosti e-uprave za javno upravo in za uporabnike.

**Tabela 1: Prednosti e-uprave**

<b>Prednosti za javno upravo</b>	<b>Prednosti za uporabnike</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- manj zaposlenih in s tem tudi nižji stroški</li> <li>- nižji stroški administracije (z računalniškim vnašanjem podatkov, se podatki v bazo vnesejo le enkrat, s finančnimi sistemi imamo nižje stroške, porabi se manj papirja itd.)</li> <li>- nižji stroški oglaševanja (oglašuje se preko spleta, manj natisnjenih publikacij)</li> <li>- nižji režijski stroški, boljši notranji informacijski sistem</li> <li>- hitrejši procesi (med oddelki je manj dvojnega dela; ko je enkrat vpisano v sistem, imajo podatke vse državne institucije, podatki so hitreje obdelani)</li> <li>- boljši odnosi z uporabniki (zaradi hitrejšega dela, točnosti podatkov, krajšega čakanja so uporabniki bolj zadovoljni)</li> <li>- preglednost delovanja je večja (manj korupcije)</li> <li>- javna uprava dobi boljši ugled</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- informacije in storitve dobimo na enem mestu (brez čakanja v vrstah, brez obiskovanja institucij)</li> <li>- možnost različnih načinov dostopa do storitev (obisk državnih institucij, svetovnega spleta, telefonskega centra, e-točk)</li> <li>- storitve so na voljo 24 ur na dan (ni potrebno biti pozoren na uradne ure, večja udobnost)</li> <li>- zaradi povezanosti številnih institucij imamo manjše število interakcij</li> <li>- uporabniki imajo možnost aktivnega sodelovanja pri predlaganju predpisov, oblikovanju storitev, predlogih za izboljšave itd.</li> <li>- uporabniki so deležni boljše kakovosti in učinkovitosti uprave</li> <li>- raznovrstne zadeve in pritožbe se hitreje rešujejo</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- večja učinkovitost</li> <li>- spodbuja razvoj komunikacijske in informacijske tehnologije, e-poslovanja, razvoj novih izdelkov in storitev na področju javnega prava, večjo fleksibilnost in omogoča boljšo pripravo na prihodnje zahteve</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- podjetja imajo nižje stroške poslovanja (zmanjšano število administrativnih ovir za razvoj podjetništva)</li> <li>- manjša možnost korupcije in podkupovanj</li> <li>- zaupanje v institucije je večje (preglednost in nadzor nad delovanjem)</li> </ul>
---	---

Vir: Guček, (2005, str. 12)

Raziskavo o pozitivnih učinkih e-uprave sta izvedla Capgemini in TNO (Capgemini in TNO, 2004). Metodologija temelji na proučevanju 8 poslovnih primerov iz 8 držav, ki so bile izbrane med 25 državami EU, in sicer iz Danske, Slovenije, Estonije, Nemčije, Francije, Španije, Finske in Nizozemske. Primeri držav so bili izbrani tako, da predstavljajo več različnih področij javnih storitev in različne regije EU. Učinki, ki jih navajajo v raziskavi, so:

#### 1. Povečana kakovost informacij

V večini primerov so organizacije trdile, da je kvaliteta informacij boljša zahvaljujoč uporabi IT-tehnologije in digitalizacije podatkov (tako od uporabnikov kot organizacij). Spletno povezovanje registrov in drugih podatkov v Sloveniji izboljša kakovost informacij in s tem tudi e-upravo. Institucije v Sloveniji podatke pridobivajo neposredno iz Registra prostorskih enot, ki služi kot podatkovna baza z lokacijskimi in opisnimi podatki. Centralni register prebivalstva je vsako noč ažuriran s svežimi podatki iz Registra prostorskih enot, kot so dnevni podatki o spremembi naslova prebivalstva, smrti, migracijah, spremembi imen itd.

#### 2. Skrajšan čas upravnih storitev

Poročilo navaja, da je ena glavnih prednosti e-uprave (tako za stranke kot upravo) krajši čas za opravljeno storitev. To je možno predvsem zaradi digitalizacije podatkov, kar poleg skrajšanega časa izboljšuje kakovost podatkov. Zaradi elektronskih podatkov lahko uporabniki in uprava sodelujejo prek spleta v realnem času in avtomatično preverijo morebitne napake. Tako se izognejo morebitnim kasnejšim nevšečnostim. V nekaterih primerih (Estonija, Španija) je proces sprejemanja odločitev tudi elektronski, kar še dodatno pospeši upravne postopke.

### 3. Zmanjšanje administrativnih ovir

Pri tem sta pomembna dejavnika odprava določenih procesnih korakov in nadomestitev papirnatih oblik z elektronsko na spletu. V primeru Estonije kupci zgolj pregledajo vnaprej izpolnjen obrazec in pritisnejo eno tipko za sprejem. V primeru Finske kupcem in podjetjem ni več potrebno izpolnjevati standardnih informacij. Kupcem je omogočeno, da lažje oddajo letno poročilo, ki temelji na informacijah na mesečni osnovi.

### 4. Nižji stroški

Še ena izmed pomembnih prednosti e-uprave je znižanje stroškov uprave. Tukaj pride v poštev predvsem znižanje stroškov za pravne osebe. Znižanje stroškov za posamezne državljane je že po svoji naravi omejeno, saj pri njih ne velja moto "čas je denar" kot pri pravnih osebah. Prednost državljanov je predvsem skrajšanje procesnih postopkov, pri pravnih osebah pa se znižajo stroški predvsem na račun zmanjšanja administrativnega dela javnih organov. Delo uprave je tako možno izvajati z manj osebja in časa. Zaradi bolj centralizirane dejavnosti se stroški za razvoj delijo. Tako se izognemo posameznim investicijam za vsako organizacijo posebej. Z manj stroški dosežemo večjo učinkovitost. Tudi povečana elektronska komunikacija s strankami (namesto uporabe telefona in običajne pošte) vodi k zmanjšanju stroškov.

### 5. Izboljšana raven opravljenih storitev

Izboljšana raven opravljenih storitev; povečana prilagodljivost, preglednost in povečan razpoložljiv čas za prilagojene storitve.

#### a) Večja prilagodljivost

Odnos državnih institucij do uporabnikov je postal bolj prilagodljiv. To je zelo očitno v vseh primerih študije. Skoraj vse e-storitve so na voljo 24 ur na dan, sedem dni na teden, kar pomeni, da lahko uporabniki opravijo svoje administrativne obveznosti kadarkoli in kjerkoli, če je le omogočen dostop do interneta. Poleg neomejenega dostopa imajo uporabniki več možnosti izbire najbolj primernih načinov za izpolnitev obveznosti.

#### b) Preglednost postopkov

V vseh primerih študije so dosegli večjo preglednost s ponudbo popolnoma povezanih informacij prek spleta. Uporabnikom so omogočene vse razpoložljive informacije o postopkih in pravnih zadevah. Inovativna uporaba IT-tehnologije omogoča sledljivost postopkov in udeleženih oseb. Stranke in javni organi imajo boljši vpogled v informacije in jih tako lažje spremljajo.

#### c) Specifične storitve

Eden od razlogov za uporabo IT-tehnologije je ta, da omogoča učinkovitejši način za opravljanje standardnih postopkov. Zapletene primere in izjeme pa je treba predelati bolj

natančno. Zaradi napredne avtomatizacije procesov so storitve za večino uporabnikov opravljene hitreje. Tako ostane več časa za opravljanje specifičnih storitev za uporabnike z nestandardnimi primeri.

#### 6. Povečana učinkovitost

Povečana učinkovitost in zadovoljstvo strank je posledica številnih dejavnikov, ki sem jih že navedel v prejšnjih točkah. Spremembe, kot so izboljšana ponudba informacij in boljše storitve, so prispevale k bolj učinkoviti organiziranosti nasploh. Naloge so učinkoviteje porazdeljene med različne organizacije oziroma med različne enote. V številnih primerih so se zmanjšali stroški za opravljanje storitev.

#### 7. Povečano zadovoljstvo strank

Zadovoljstvo strank se je v vseh primerih študije povečala. Kljub temu, da je to težko izmeriti, kaže na to kar nekaj indikatorjev. Npr. visoka stopnja uporabe (Estonija in Francija), zmanjšanje rabe pomoči med uporabniki (Estonija, Španija) in visoke ocene zadovoljstva strank (Slovenija in Španija). Presenetljivo je, da se naraščanje zadovoljstva strank na neki točki ustavi, kar je verjetno posledica povečanega pričakovanja kupcev.

### 2.6.2 SLABOSTI

E-uprava ima tudi slabosti, ki jih ne smemo zanemariti, te pa so (Kovačič et. al., 2009):

- Neurejene informacije – na spletu lahko dobimo veliko neurejenih informacij. Takšne informacije nas lahko zmedejo, če jih ne znamo uporabiti glede na naše potrebe.
- Socialna izločenost – nekateri uporabniki imajo zelo nizko računalniško pismenost, oz. je sploh nimajo. Nekateri niso zmožni pridobiti opreme za dostop do spletnih strani e-uprave. Za reševanje takšnih problemov imajo države različne pristope, ki jih rešujejo z vzpostavitvijo skupnih točk in s podobnimi rešitvami.
- Zlorabe sistemov – do njih prihaja zaradi nezadostnega nadzora, večjih napak in pomot. Prihaja tudi do kraje zasebnih in drugih podatkov.
- Neosebni pristop – ni osebnega stika z javnimi organi. Predvsem starejši imajo raje osebni stik in tako bodo še vedno čakali v vrsti in opravljali zadeve na ustanovah javne uprave. Pri mlajši generaciji pa lahko pride do tega, da ne potrebujejo osebnega stika zaradi vse večje uporabe informacijskih tehnologij.

Groznič in Lindič (2007, str. 79–80) pravita, da je e-uprava neučinkovita, če delež ljudi, ki ima možnost uporabe interneta (oz. storitev kot takih), ni dovolj visok. Slabosti vidita v povezavi:

- s socialnimi vprašanji (npr. potreba po osebnem stiku),

- s kulturnimi vprašanji (npr. jezikovne ovire),
- z ekonomskimi vprašanji (dostop do tehnološke opreme),
- z vprašanji, povezanimi z učenjem (spreminjanje navad, nepoznavanje, nekdo ni seznanjen)
- z vprašanji, povezanimi s fizično ali telesno nezmožnostjo (npr. slepota in slabovidnost).

V nadaljevanju Groznik in Lindič (2007, str. 80) navajata nevarnosti, ki lahko slabo vplivajo na uporabo e-uprave. Te slabosti so elektronske zlorabe in nezaupanje v e-upravo (strah pred nezadostnim nadzorom, napakami, zlorabami), neosebna oblika izvajanja komunikacije, napake in zamude pri uvajanju novih storitev, premajhna promocija in obveščanje javnosti glede e-uprave oz. njenih storitev.

## **3 STANJE E-UPRAVE V SLOVENIJI**

### **3.1 STORITVE ZA DRŽAVLJANE**

G2C (government to citizen) pomeni e-storitve za državljane, gre pa za poslovanje med javno upravo in državljani. Sem sodijo storitve, ki omogočajo državljanom, da opravijo neko storitev na enem mestu kjerkoli in kadarkoli. Uradniki lahko zaradi zagotavljanja povezovanja uradnih evidenc brez pomoči državljanov pridejo do potrebnih podatkov. E-uprava stalno odpravlja administrativne težave ter jih izboljšuje z uporabo informacijskih tehnologij, z usmerjanjem javne uprave k uporabnikom, s povečanjem izmenjav podatkov med ustanovami javne uprave ter drugimi izboljšavami (Batagelj et al., 2008).

Državni portal e-uprava je portal, ki je prikazan v obliki življenjskih situacij. Vsa ministrstva Republike Slovenije in njihovi organi v sestavi in tudi drugi organi javne uprave so vključeni v sistem življenjskih situacij. Namen portala ter njegovih podportalov je, da se poleg klasičnih komunikacijskih poti tako državljanu kot tudi poslovnemu subjektu ponudijo upravne storitve preko spleta, ki jih lahko uporabljajo, kadar želijo in ne glede na to, kje se nahajajo. Preko življenjskih dogodkov, ki so navedeni na portalu, lahko uporabnik najde vse potrebne informacije, ki se tičejo njegovega življenjskega dogodka, opis upravnih postopkov, ki jih potrebuje, omogoča plačevanje pristojbin in drugih obveznosti, prav tako pa lahko dostopa do javnih podatkov ter najde ustrezne obrazce (Batagelj et al., 2008).

Na kratko bi lahko rekli, da, »državni portal e-uprava uporabnikom omogoča, da lahko prek spletnega brskalnika na enem mestu enotno dostopajo do aplikacij in informacijskih sistemov.« (MJU, 2010a, str. 7)

Na portalu so omogočili uporabo vsebin tudi osebam s posebnimi potrebami. Tako lahko gluhi in naglušni spremljajo 30 storitev e-uprave s pomočjo tolmača. Slepim in slabovidnim je na voljo možnost povečave besedila na celotnem portalu ter pregledovanje slikovnih vsebin s tekstovnimi opisi. Za poslušanje posameznih vsebin pa je na voljo sistem Govorec, ki je na voljo samo za poslušanje vsebin na podportalu E-demokracija (Državni portal e-uprava, 2013). Naj omenim, da sem poskusil vse tri možne oblike in sem bil zadovoljen z možnostjo za slepe in slabovidne, ki enostavno omogočijo povečavo črk; prav tako sem bil zadovoljen z možnostjo za gluhe in naglušne, kjer pri nekaterih vsebinah obstaja možnost rabe tolmača za znakovni jezik (pri tem gre za to, da se s klikom na modri znak pokaže video, ki ga lahko spremljajo). Sistem Govorec mi ni bil všeč, saj omenjeni govorec oz. računalniški program govori prehitro, nekatere besede pa tudi nerazločno. Portal je možno uporabiti tudi v tujih jezikih, in sicer v angleščini, italijanščini in madžarščini.



Na portalu E-uprava so v 17 kategorijah na voljo storitve javne uprave za državljane v obliki življenjskih situacij, ki jih usmerjajo na posamezna področja, in sicer (Državni portal e-uprava, 2013):

- Šola, izobraževanje, mladi
- Podjetništvo
- Zdravje in nega
- Družina in otroci
- Delo in zaposlitev
- Okolje in prostor
- Kultura in šport
- Kmetijstvo, gozdarstvo, prehrana
- Država in družba
- Osebna stanja in dokumenti, prijava prebivališča
- Socialno varstvo, invalidi, vojne pravice
- Promet, vozniki, vozila
- Tujina, potovanja, vizumi
- Starejši, pokojnine, upokojitev
- Varnost, reševanje, vojska, orožje
- Smrt in žalovanje
- Osebne finance in davki

Podstrani portala E-uprave državljanom ponujajo vpogled v:

- Zemljiško knjigo,
- Sodni register,
- Atlas okolja,
- Klasje,
- VLOP – vpogled v lastne osebne podatke,
- Dostop do okoljskih prostorskih podatkov,
- eRKG – register kmetijskih gospodarstev,
- Podatke javne uprave (ISPO),
- Geoportal ARSO,
- Kataster – računalniški dostop do geodetskih podatkov.

E-storitve za državljane:

- E-storitve
- eDavki
- E-zaposlitev
- E-demokracija
- Podatki javne uprave (ISPO)
- VLOP – Vpogled v lastne osebne podatke

- Prodaja zemljišč
- Interaktivni atlas
- Digitalno potrdilo

### **3.2 STORITVE ZA PRAVNE OSEBE**

G2B (government to business): Kričej (2002) navaja, da so to e-storitve za poslovne, gospodarske subjekte. Gre za poslovanje med javno upravo in poslovnimi subjekti. Sem spadajo različne aplikacije med katere spadajo take, ki omogočajo prijavo davka na dodano vrednost (DDV) ali intenzivno sodelovanje pri javnih naročilih, avkcijah, katalogih itd.

Državni portal E-uprava (2013) storitve javne uprave za pravne osebe ponuja 4 kategorije, ki so:

- Pravne osebe v nastajanju
- Društva in zavodi
- Samostojni podjetniki
- Delujoče pravne osebe

Prav tako ponujajo vpoglede v:

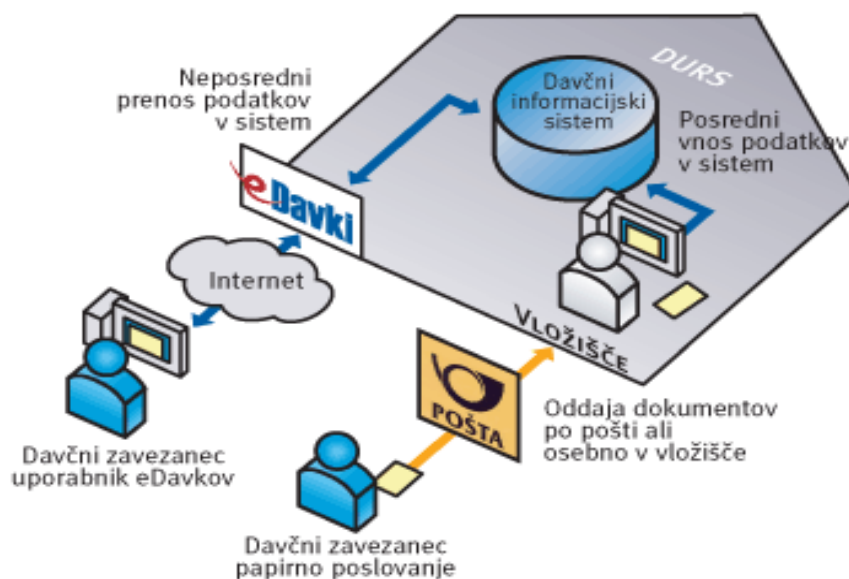
- Zemljiško knjigo
- Kataster- računalniški dostop do geodetskih podatkov
- e-Carina
- Sodni register

Na kratko bom opisal tudi nekatere e-storitve, ki so na voljo pravnim osebam.

Portal e-VEM je namenjen tako gospodarskim družbam kot samostojnim podjetnikom. Z ustanovitvijo sistema e-VEM so omogočili predvsem hitrejši vpis družbe v sodni register, samostojnim podjetnikom vpis v poslovni register ter ostale postopke, ki so prav tako pomembni. S takšnim sistemom prihranimo veliko časa ter stroškov pravnih oseb, ki so nastajali pred uveljavitvijo sistema. Prav tako lahko javni uslužbenci ob podpori sistema e-VEM izboljšujejo kakovost svojih storitev (Batagelj et al., 2008).

Portal eDavki za pravne osebe omogoča, da preko spleta izpolnijo ter oddajajo davčne obrazce, obrazce s področja DDV-ja in VIES-a (vloga za preverjanje identifikacijskih števil v EU). Portal vsebuje tudi obrazce, ki so namenjeni pooblaščenju, vendar pooblastilo ni namenjeno temu, da pooblaščen pravne osebe vložijo obrazec za DDV, temveč temu, da jih lahko pripravijo (eDavki, 2013).

**Slika 1: Posredni in neposredni vnos podatkov v sistem**



Vir: eDavki (2013)

E-carina je spletna storitev, ki pravnim osebam olajša izvajanje carinskih postopkov in pripravo dokumentacije. Omogoča dostop do interaktivnih vpogledov v podatke TARIC, interaktivni dostop do podatkov o blokiranih, porabljenih in odprtih kvotah, do podatkov informacijskega sistema TARIC iz uporabnikovih lokalni aplikacij z uporabo funkcije SOAP, vpogled v uporabnikovo stanje obračunskega dolga po posameznem instrumentu zavarovanja ter prevzem dnevno svežih podatkov o spremembah TARIC-baze podatkov (Državni portal e-uprava, 2013).

### 3.3 STORITVE ZNOTRAJ JAVNE UPRAVE

G2G (government to government) je e-storitev, ki se izvaja znotraj javne uprave. Ureja odnose, ki so značilni za poslovanje znotraj javne uprave, in sicer med referenti, oddelki, ministrstvi itd. Sem spadajo tiste aplikacije, ki omogočajo posredovanje in pridobivanje podatkov med organi uprave (Kričej, 2002, str. 33).

Med organi javne uprave so na portalu E-uprava opisane e-storitve, ki potekajo med organi javne uprave (Državni portal e-uprava, 2013):

- ZPIZ–MJU–CRP

Medsebojno so povezani Zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje RS (ZPIZ), Ministrstvo za javno upravo (MJU) ter Centralni register prebivalstva (CRP). ZPIZ ima pristop do referenčne baze CRP-ja z uporabo informacijskega sistema. Prav tako lahko referenti ZPIZ-a pridobivajo podatke iz evidenc javne uprave (registra), s katerimi lahko zavarovanci

uveljavijo svoje pravice na ZPIZ-u. Tukaj lahko pridobivajo podatke o stalnem prebivališču, matične knjige umrlih, podatke iz rojstne in poročne matične knjige ter o državljanstvu.

- MDDSZ–MJU–CRP

Medsebojno so povezani Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve RS (MDDSZ), Ministrstvo za javno upravo (MJU) ter Centralni register prebivalstva (CRP). MDDSZ ima pristop do referenčne baze CRP-ja z uporabo informacijskega sistema. Referenti centra za socialno delo in upravnih enot lahko pridobijo podatke iz evidenc javne uprave (registra) za potrebe upravičencev, ki uveljavljajo pravice po zakonu o socialnem varstvu, zakonu o vojnih veteranih, zakonu o žrtvah vojnega nasilja, zakonu o vojnih invalidih ter po zakonu o starševskem varstvu in družinskih prejemkih. Tukaj lahko pridobivajo podatke o stalnem prebivališču, podatke iz matične knjige umrlih, iz rojstne in poročne matične knjige ter o državljanstvu.

- MKGP–MJU–CRP

Medsebojno so povezani Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano RS (MKGP), Ministrstvo za javno upravo (MJU) ter Centralni register prebivalstva (CRP). Končni uporabniki MKGP imajo lahko vpogled v podatke CRP-ja.

- JSP

Javni jamstveni in preživitveni sklad RS (JSP) ima e-povezavo s podatkovnimi bazami CRP, ZZS in ZPIZ ter z ustanovami, ki izdajajo dokazila v e-obliki. Za potrebe izterjav sodnih postopkov in za potrebe odločanja v upravnem postopku lahko pridobivajo podatke na podlagi zakona.

- E-SEJE VLADE

Člani vlade lahko ne glede na to, kje se nahajajo, odločajo o točkah dnevnega reda ali pa gledajo prenos redne seje vlade prek računalnika. Na voljo so gradiva za seje vlade, dnevni redi, sklepi, zapiski vseh ministrstev in vladnih služb. Tudi javnosti je omogočen dostop do vladnih gradiv skladno z Zakonom o dostopu javnega značaja.

### **3.4 PRIMERJAVA SLOVENIJE Z EU**

#### **3.4.1 PRIMERJAVA RAZVITOSTI STORITEV JAVNE UPRAVE**

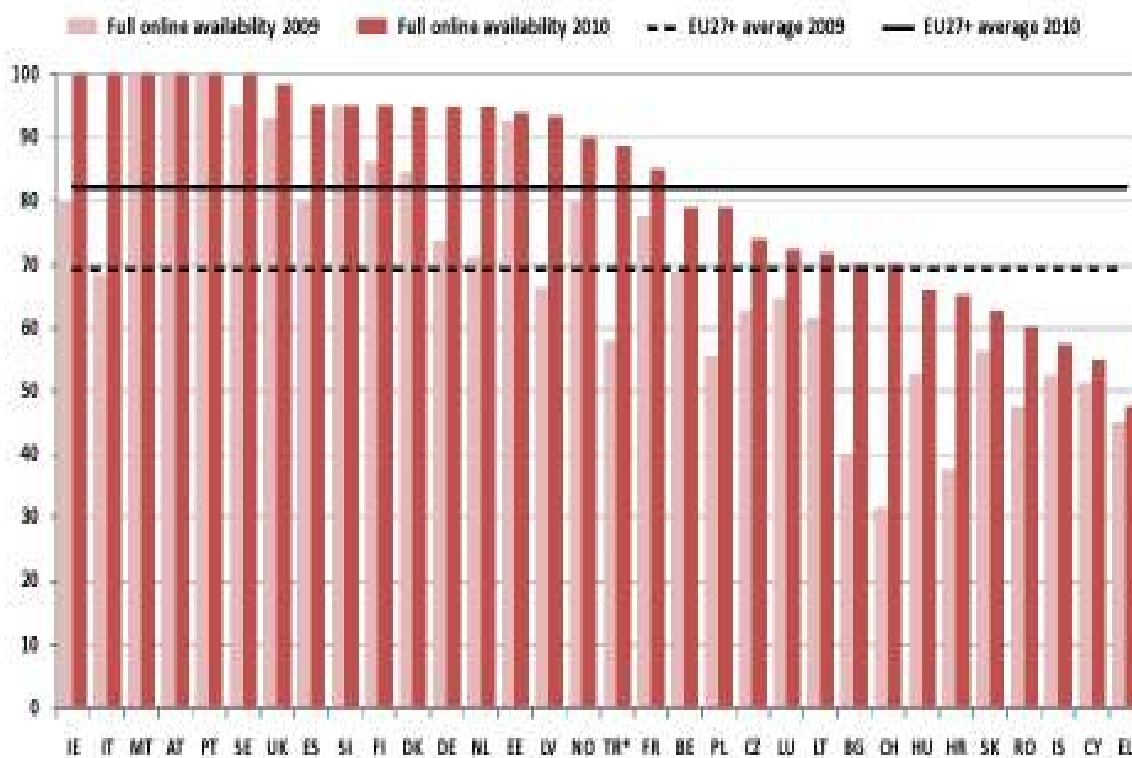
Slovenijo in EU bom primerjal glede razvitosti storitev javne uprave na podlagi študije o stanju e-uprave v evropskih državah, ki jo Evropska komisija preko svetovalne hiše Capgemini izvaja vsako leto. Zadnjo raziskavo so naredili za leto 2010. V raziskavi so merili zrelost spletnih storitev na podlagi 5 stopenj zrelostnega modela. Izvedli so študijo na vzorcu 20 osnovnih javnih storitev, od tega 12 za fizične osebe in 8 za pravne osebe. Rezultati raziskave, ki je potekala leta 2010, kažejo, da se dostopnost storitev e-uprave v EU še naprej izboljšuje. V raziskavo so bile vključene tudi nekatere države, ki niso članice EU (Švica,

Norveška, Islandija, Hrvaška in Turčija). V omenjeni raziskavi so precej povečali obseg meritev, med drugim merjenje življenjskih situacij, analizo regionalnih/lokalnih e-storitev in stanje pri skupnih 9-ih IT-aktivatorjih. Meritve so zdaj del neprekinjenega cikla izboljšav z letnimi poročili o metodi, ukrepih vlade, transparentnosti in učnih skupinah med predstavniki držav članic. Poročilo kaže, da je merjenje uspešnosti bolj pomembno kot kadarkoli prej in da pri skupnih izboljšavah Evropa sodeluje čedalje bolj kolektivno.

Na področju dostopnosti e-uprave (slika 2) Slovenija dosega 95 % dostopnost in je zasedla osmo mesto, ki si ga deli skupaj s Španijo. Najboljši rezultat (100 % dostopnost) so dosegle Irska, Italija, Malta, Avstrija in Portugalska. Povprečje vseh opazovanih 32-ih držav dosega 82 % dostopnost osnovnih storitev e-uprave (v primerjavi z 69 % v letu 2009), kar Slovenijo uvršča nad povprečje. Švica, Italija, Bolgarija, Hrvaška in Latvija so v primerjavi z letom 2009 pokazale občutne izboljšave (več kot 25 %).

**Slika 2: Dostopnost e-uprave**

*Figure 1.3: Full Online availability ranking, 2009-2010 (in %)*



Vir: Capgemini (2010, str. 8)

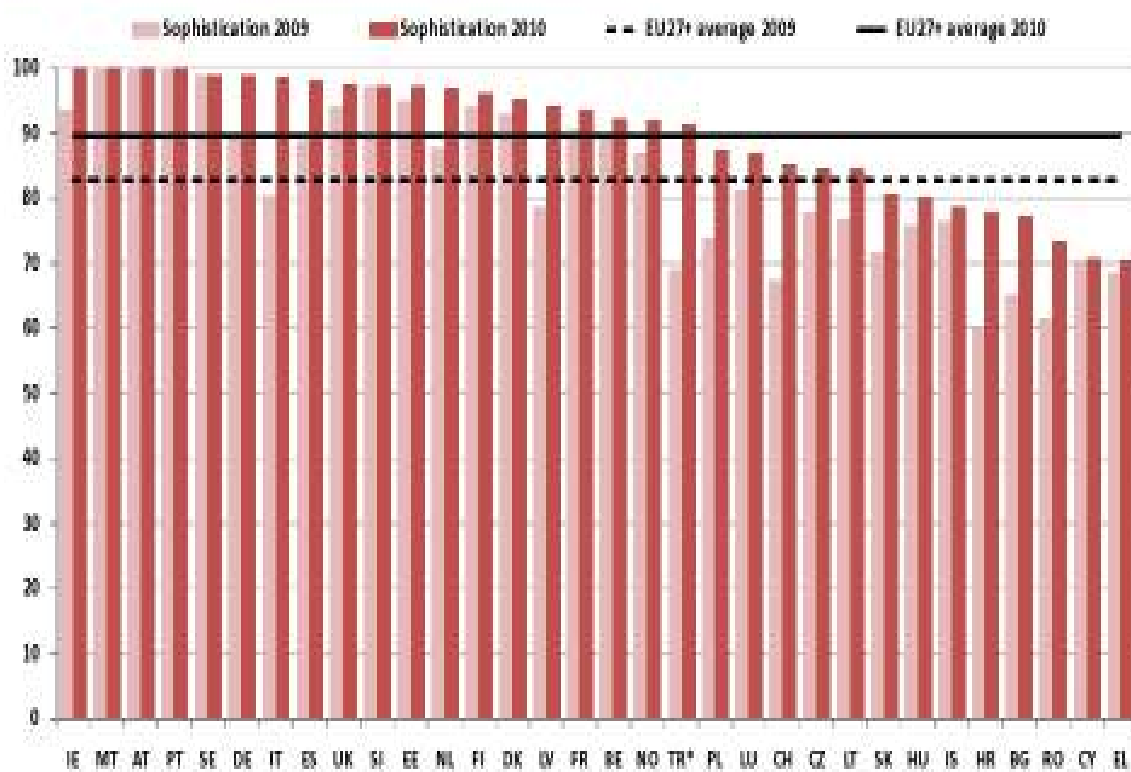
E-storitve na Malti, na Švedskem, v Veliki Britaniji, Estoniji in na Danskem so bile še posebej dobro ocenjene v smislu preglednosti izvajanja storitev, določb o večkanalnih storitvah, varstvu zasebnosti, enostavnosti uporabe in spremljanju zadovoljstva uporabnikov. Kar se

tiče uporabnosti, dizajna za uporabnike in združenih storitev imajo najboljše e-portale Francija, Malta, Nizozemska, Španija in Portugalska.

Na področju dovršenosti e-uprave (slika 3) je Slovenija dosegla rezultat 97 %. Na tem področju so se najboljše odrezale Irska, Malta, Avstrija in Portugalska s 100 %. Sledijo jim Švedska, Nemčija in Italija z 99 % dovršenosti. Povprečje 32 opazovanih držav pa dosega 90 % dovršenosti. Tudi na tem področju je slovenska e-uprava nadpovprečna. (Capgemini, 2010)

**Slika 3: Dovršenost e-uprave**

*Figure 1.2: Services' sophistication ranking, 2009-2010 (in %)*



Vir: Capgemini (2010, str. 7)

### 3.4.2 E-JAVNA NAROČILA

Raziskava Capgemini (2010) navaja, da e-javna naročila spadajo med storitve, ki so zelo pomembne za gospodarstvo EU. Izboljšave na tem področju lahko zelo prispevajo h konkurenčnosti in učinkovitosti v Evropi, zlasti v majhnih in srednje velikih podjetjih. Evropske uprave, motivirane z jasnimi prednostmi večje učinkovitosti in produktivnosti, pospešujejo svoj prehod na e-javna naročila. V enem letu (2009 do 2010) se je prepoznavnost e-javnih naročil med kupci povečala s 56 % na 71 % (med več kot 27 evropskimi državami – EU27+).

Dostopnost do e-javnih naročil prav tako narašča in je zdaj na 70 % za države EU27+. Še bolj pomembno je, da se je skupno število obravnavanih obvestil povečalo za 41 %. To kaže na velik splošen razvoj v smeri političnih zastavljenih ciljev EU iz leta 2005.

Skupina najuspešnejših držav z rezultati več kot 80 % na tem področju se je v primerjavi z letom 2009 znatno povečala. Glede prepoznavnosti na tem področju se je med prvih pet s 100% rezultatom uvrstila tudi Slovenija, skupaj z Irsko, Estonijo, Litvo in Malto. Sledijo Ciper, Češka in Švedska, ki so dosegle več kot 90 %.

Na področju dostopnosti javnih prednaročilnih storitev sta 100 % rezultat dosegla Irska in Ciper. Sledijo Velika Britanija, Švedska, Norveška, Romunija in Danska z več kot 90 %. Povprečje držav EU27+ na tem področju je 70 %. Slovenija se z rezultatom 56 % nahaja pod povprečjem, kar kaže, da se je potrebno na področju dostopnosti prednaročilnih storitev bolj potruditi in izboljšati.

### **3.4.3 PORTALI E-ZAPOSOLOVANJA**

V mnogih državah e-portali za ustanavljanje podjetij še vedno niso dovolj osredotočeni na uporabnika. Spletne strani je pogosto težko najti in tudi podane informacije na e-portalih niso vedno ustrezne. Kakovost storitev je močno odvisna od uprave in upravnih ravni, ki opravljajo storitve. Pogoste razlike v kakovosti storitev se večkrat pokažejo v primerih, ko ustrezen portal e-zaposlovanja za dokončanje procesa preusmeri uporabnika na drugo spletno stran uprave. Ugotovitve so v teh primerih pokazale velike razlike glede na raven kakovosti in skladnosti ponujanja e-storitev, ki pogosto predstavljajo resne izzive za uspešen zaključek storitve.

Avstrija, Norveška, Turčija, Španija, Slovenija, Češka, Danska, Portugalska in Estonija imajo zelo prilagojen sistem e-zaposlovanja, ki se osredotoča na uporabnike. Za te države je značilno, da imajo personalizirane portale, ponujajo visoko stopnjo interakcije ter da zagotavljajo uporabniku prilagojene informacij in avtomatizacijo.

Uporabnik dobi na vpogled le tisto, kar je dejansko pomembno za njegovo osebno zadevo. Ti portali krepijo sodelovanje in vlogo uporabnika, kar olajšuje začetek ustanovitve podjetij in lahko pozitivno vpliva na gospodarstvo (Capgemini, 2010).

### **3.4.4 IZZIVI ZA RAZVOJ E-UPRAVE EU V PRIHODNOSTI**

Tukaj je Capgemini izpostavil tri področja:

1. Zrelost e-uprave na ravneh upravljanja na državnem, regionalnem in lokalnem področju.
2. Povezljivost informacijskih sistemov e-uprave v Evropi (Evropska interoperabilnost) in učinkovitost.
3. Splošna sprejetost in uporaba e-storitev med uporabniki (Take-up).

### 1. Regionalna in lokalna e-uprava: izzivi za prihodnji razvoj

Raziskave kažejo, da ni dovolj učinkovitosti na lokalnih ravneh e-uprave. To se kaže pri gradbenih dovoljenjih, certifikatih, javnih knjižnicah in spremembi naslova, ki na lokalni ravni dosegajo v povprečju 39% učinkovitost, pri čemer je velika vrzel – do 57 odstotnih točk – v primerjavi z državnimi spletnimi stranmi.

Največja evropska mesta dosegajo občutno boljše rezultate v primerjavi z manjšimi mesti ali kraji na podeželju. Izkušnje uporabnikov lokalnih spletnih strani se bistveno razlikujejo med posameznimi državami (od odličnih izkušenj do zelo slabih).

### 2. Učinkovitost

Ključni dejavniki za doseganje napredka so skrbno usklajevanje vladnih dejavnosti in sodelovanje ne glede na strukturo upravljanja v posamezni državi. Za vsako državo je zelo pomembno, da obravnava in rešuje globoko zakoreninjene kulturne in/ali institucionalne dejavnike, ki otežujejo povezovanje evropskih e-uprav. Zaradi izredne raznolikosti institucij e-uprav se je potrebno dogovoriti o obliki, protokolih, avtomatizaciji in doseganju poslovnih ciljev na meddržavni ravni ter tudi na lokalni ravni.

Sodelovanje e-uprave na evropski ravni igra vse pomembnejšo vlogo v tehničnem povezovanju držav članic, v rešitvah in s tem napredovanju povezanih EU-storitev. Zagotavlja interoperabilnost in se izogiba nepotrebnega podvajanja sredstev.

Čedalje bolj se kažejo potrebe po tem, da se odprejo upravne omejitve na vseh ravneh (znotraj države in med posameznimi državami), in sicer na več področjih. S tem bi izkoristili prednosti naložb v tehnologije in poenostavili prehod informacij v sistemih, ki zagotavljajo storitve.

Na področju e-javnih naročil so možni prihranki, ki bi omogočili uvajanje novih sistemov in postopkov. V Veliki Britaniji oziroma na Škotskem so poročali o 800 milijonih funtov prihrankov, kar so dosegli v 4-ih letih. Švedska je poročala o zmanjšanju cen za od 10 do 30 %, kot tudi o izboljšavi učinkovitosti pri javnih naročilih za 20 do 30 %. Na Irskem je več kot 62.000 dobaviteljev registriranih v nacionalni sistem e-javnih naročil, od tega 25 % tujih dobaviteljev. Ta visoka raven registriranih tujih dobaviteljev na Irskem je izjema, saj se v večini držav pri rešitvah na področju e-javnih naročil osredotočajo predvsem na domače dobavitelje. Na Malti se je povečal obseg in promet e-javnih naročil, kjer 20 % vseh nakupov opravijo na spletu.



### 3. Splošna sprejetost in uporaba e-uprave med uporabniki (Take-up)

"Take up" e-uprave je počasen. Zadnje raziskave za EU kažejo, da samo 42 % populacije, stare od 16 do 74 let uporablja internet za interakcijo z javnimi organi. Razlika med dostopnostjo storitev in njihovo uporabo kaže, da se javni sektor sooča s pomembnimi izzivi za premislek o tem, kako bi lahko javne storitve postale bolj osredotočene na državljane. Številne države se zdaj osredotočajo na nove metode, ki analizirajo potrebe državljanov in potencialnih uporabnikov. E-uprava se tako počasi spreminja iz storitev, ki so posplošene za vse uporabnike, v e-storitve v smeri prilagajanja zahtevam vsakega posameznega uporabnika ali pa posameznim skupinam uporabnikov, ki imajo podobne zahteve.

Primer dobre prakse imajo na Finskem, kjer so razvili nacionalne smernice za spletne storitve, ki temeljijo na različnih pristopih, vključno z označbami uporabnikov, kot so "first-time buyer" ali pa označbo "iščem najemniško stanovanje", ki označujejo različne potrebe uporabnikov v sklopu različnih možnih scenarijev uporabe.

Prav tako je zelo uporabno razvrstiti uporabnike glede na demografske kriterije. V Španiji uporabljajo razvrstitve po kategorijah "starejši", "ženske" in "mladina", na Malti razvrščajo po starostnih skupinah, na Islandiji po spolu, starostnih skupinah, prebivališču, izobrazbi in delovnem mestu. Poleg tega nekatere države razvrščajo tudi po odnosu uporabnikov do tehnologije, na Malti v smislu obsega uporabe interneta in na Finskem glede na uporabo starejših računalnikov, počasnih povezav in mobilnih storitev.

Danska, Norveška in Velika Britanija so začele eksperimentalno izvajati popolno personalizacijo storitev, pri katerih imajo uporabniki večji nadzor nad izbiro, vrsto, obliko in konfiguracijo določene storitve. Pobude s poudarkom na uporabi in vplivu e-uprave bodo postajale vse bolj pomembne (Capgemini, 2010).

## **3.5 STRATEŠKE USMERITVE PRI RAZVOJU E-UPRAVE**

S sprejetjem strategije e-uprave RS za obdobje od 2006 do 2010 so bile zapisane tudi strateške usmeritve, ki so vodilo pri razvoju e-uprave. V njem so zapisane naslednje strateške usmeritve (MJU, 2006, str. 12):

- E-uprava po meri uporabnikov. Razvoj e-uprave bo sledil njihovim dejanskim potrebam, pri čemer pojem uporabnika zajema tri skupine: 1. državljane in druge fizične osebe, ki potrebujejo storitve e-uprave, 2. poslovne subjekte in druge pravne osebe in 3. zaposlene v upravi. Bistveni mehanizem približevanja uprave uporabnikom bo stalno ugotavljanje njihovih potreb in zadovoljstva.
- Vse na enem mestu. Razvoj e-uprave bo potekal v smeri združevanja informacij ter povezovanja (odpiranja, lažjega dostopa) informacijskih virov v upravi in e-storitev v

eno osrednjo informacijsko storitveno točko – skupni portal e-uprave. Enotna točka bo odpirala poti do vseh življenjskih situacij uporabnikov in do celotne ponudbe uprave. Državljeni bodo za dostop do nje lahko izrabili prednosti varnostnih mehanizmov in elektronske identitete, s katerimi bodo lažje uporabljali želene vsebine in storitve. Izrednega pomena pa je tudi enotna vstopna točka za pomoč (telefonska številka, e-pošta), ki bo uporabnikom zagotavljala hitro in kakovostno pomoč.

- Enostavno. Predstavitev informacij in e-storitev na skupni vstopni točki za uporabnike bo jasna in logična. Sledenje tej usmeritvi jim bo zagotavljalo, da bodo svoj čas kakovostno porabili za namene, zaradi katerih so obiskali portal e-uprave. Enostavnost bo zagotovljena tudi na ravni pridobivanja podatkov, pri čemer se bodo vsi podatki, ki so nujni za začetek nekega postopka (npr. ob izpolnitvi elektronske vloge oziroma obrazca), ob informacijski podpori samodejno pridobili iz obstoječih virov v upravi (npr. podatki iz Centralnega registra prebivalcev, Registra davčnih zavezancev, dohodnine).
- Enotno. Javna uprava bo delovala kot usklajen mehanizem na državni in na lokalni ravni. Slednje bo uporabnikom zagotavljalo, da bodo svoje pravice uveljavljali enako kakovostno, hitro in po enakih medijih ne glede na to, ali sodi reševanje njihove storitve v pristojnost vlade ali občine. Vlada bo s svojimi dejavnostmi spodbujala pripravo rešitev, ki bodo vsesplošno uporabljive tudi na lokalni ravni.
- Kakovostno. Informacije, pridobljene na osrednjem portalu e-uprave, bodo kakovostne in preverjene. Ravno tako bo zagotovljena kakovost izvedenih e-storitev s pravimi in jasnimi rezultati, enotnimi obvestili in zagotovljenim vročanjem.
- Pregledno. E-uprava bo z nadaljnjo uporabo sodobnih informacijsko-telekomunikacijskih tehnologij omogočala pregledno izvajanje postopkov in sledljivost le-tem. V vsakem trenutku bo omogočen vpogled v stanje zadev uporabnika, v pretekle zadeve v arhivu in osebna obvestila.
- Varno. Čedalje bolj izpostavljena tema varnosti in njeno zagotavljanje, kjer je to potrebno, bo v e-upravi postala vsakdanja praksa. Za varnost osebnih in drugih podatkov, določenih z zakonodajo ter elektronskih transakcij bo poskrbljeno na različnih ravneh (storitve, infrastruktura, protokoli ...). Dosledno izvajanje varnostnih politik bo pri uporabnikih povečevalo zaupanje v e-upravo.
- Kjer koli in kadar koli. Bistvena prednost e-uprave bo njeno delovanje 24 ur na dan in vse dni v letu. Uporabniki bodo sami izbirali čas srečanja z e-upravo in tako še kakovostneje razporejali svoj dragoceni čas. Do e-storitev in informacij bodo dostopali

iz številnih najsodobnejših naprav in komunikacijskih kanalov (večkanalni dostop), pa tudi tistih, ki so že uveljavljene in preizkušene.

- Hitro, učinkovito in poceni. Hitrost izvajanja storitev in hitrost pridobivanja informacij sta vse bolj pomembni za uporabnike. E-uprava bo z uporabo sodobnih informacijsko-telekomunikacijskih tehnologij in organizacijskih rešitev zagotavljala to hitrost. Z večanjem učinkovitosti delovanja celotne uprave bodo e-storitve in informacije za uporabnike cenejše od storitev po klasičnih komunikacijskih kanalih (okenca, telefon) oziroma bosta za isto ceno zagotovljena večja kakovost in hitrejši odziv.
- Osebno in za vse. E-uprava se bo glede na želje uporabnikov prilagodila njihovim osebnim potrebam, življenjskemu slogu in življenjskim dogodkom. Zagotavljala bo osebno prilagojene informacije in e-storitve, omogočeno bo osebno obveščanje o pomembnih zadevah za posameznika.
- Znanje in usposobljenost. Znanje in usposobljenost za uporabo e-uprave je pomemben korak k uspešnejšemu in učinkovitejšemu sistemu le-te. Postaviti bo treba obsežne temelje znanja in dobre prakse v pomoč vsakdanjemu delu zaposlenih v upravi in učinkovito načrtovati nadaljnji razvoj e-uprave. Za povečanje znanja in usposobljenosti bodo uporabnikom na voljo različna usposabljanja, tečaji in konference po internetu in v klasičnih oblikah.
- Soodločanje – e-demokracija. Upoštevanje državljanov, nevladnih organizacij in drugih institucij, njihovih potreb in volje ter vključevanje vseh uporabnikov v e-upravo (npr. ljudje s posebni potrebami, starejši, neodvisno od socialnega stanja) sta bistveni usmeritvi e-uprave. Ta naj bo enotno stičišče za demokratično, razmišljujoče in vzajemno izmenjavo e-mnenj in predlogov z aplikacijami e-posvetovanj, tematskih diskusijskih spletnih strani, e-forumov, e-glasovanja, e-klepetalnic in e-peticij, v prihodnje pa naj omogoča izvajanje e-referendumov in e-volitev.

### **3.6 STRATEŠKI CILJI**

V strategiji razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc (v nadaljevanju: SREP) so zapisani strateški cilji, ki so združeni v štiri poglavitne skupine (MJU, 2009, str. 13):

- Omogočiti uspešno in učinkovito delovanje JU z elektronskim poslovanjem.
- Povečati uporabo elektronskih storitev JU.
- Razviti skupne in integrirane storitve med vsebinskimi področji in med ravnmi uprave.
- Zagotoviti elektronsko podporo pri vzpostavitvi enotnega trga ter čezmejnih storitev v EU in mednarodno.

Po sprejetju SREP so si ministri držav članic EU, držav pristopnic in države, ki kandidirajo v članstvo EU ter države EFTA 18, leta 2009 zadali cilje (MJU, 2010b, str. 10):

- Vloga e-uprave pri podpori enotnemu trgu EU: ministri se bodo zavzemali za rešitve, ki odpravljajo ovire za nemoteno delovanje notranjega trga in posledično omogočajo uveljavitev temeljnih svoboščin EU. Poslovnim subjektom mora biti omogočeno elektronsko ustanavljanje in delovanje podjetij, državljanom pa nemoteno delo, študij, bivanje in upokožitev v katerikoli državi EU.
- Vloga e-uprave pri uresničevanju potreb državljanov in podjetnikov: e-uprava mora biti naravnana na potrebe njenih ključnih uporabnikov – državljanov in poslovnih subjektov. Le-ti morajo biti vključeni že pri samem načrtovanju storitev, ki morajo biti oblikovane tako, da omogočajo dostop do informacij javnega značaja in vključevanje vseh ključnih deležnikov v procese odločanja.
- Vloga e-uprave pri zagotavljanju učinkovitosti in uspešnosti JU: ministri se morajo zavzemati za učinkovito in uspešno delovanje JU, ki mora biti povezana z odpravljanjem administrativnih ovir, omogočati ustrezne organizacijske spremembe in podpirati in uporabljati tehnologijo z nižjimi emisijami ogljika.
- Ministri se bodo kot predpogoj za uspešnost navedenih zgornjih ciljev zavzemali za vzpostavitev ključnih dejavnikov ter pravnih in tehničnih okvirjev.

## **4 ANALIZA PROJEKTOV E-UPRAVE**

### **4.1 ANALIZA DOBRIH PROJEKTOV E-UPRAVE**

V tem podpoglavju bom predstavil uspešne in uporabne e-storitve, in sicer sistem e-VEM, ki je prinesel veliko prednosti gospodarskim subjektom ter malo oz. skoraj nič slabosti. Predstavljen bo tudi portal E-demokracija, ki je dobil priznanje Združenih Narodov in sem jo zato tudi predstavil, saj menim, da je dober projekt in ga državljanji potrebujemo. Od tujih projektov sem predstavil eZdravje, ki je uspešen na Danskem ter e-volitve v Estoniji.

Dober projekt je tisti, ki nam ponudi vse v nalogi našete prednosti (glej: Tabela 1), je narejen po meri uporabnika in s končnim izdelkom projekta pritegne večje število uporabnikov, ki vedno znova uporabljajo to storitev.

Imamo različne dejavnike, ki pokažejo, kako uspešna in uporabna bo e-storitev. Te dejavnike lahko v grobem razdelimo na (Bogme Kirn v: Kovačič et. al., 2009, str. 284):

- dejavnike, povezane z okoljem (zakonske osnove, poslovni procesi, izobraževanje ...),
- dejavnike, povezane z uporabniki (prilagodljivost, kultura, jezik, znanje ...),
- dejavnike, povezane s tehnološkimi zahtevami, podlagami, zmožnostmi (varnost, infrastruktura, zanesljivost, prilagodljivost ...).

#### **4.1.1 E-VEM**

Portal e-VEM je državni portal za podjetja in podjetnike. Lahko bi rekli, da je najboljši projekt v okviru e-uprave v Sloveniji. Združeni Narodi so na tekmovanju UNPSA (The United Nations Public Service Award) 2009 podelili Sloveniji nagrado za ta projekt, in sicer v kategoriji izboljšanja zagotavljanja storitev v javnem sektorju med vsemi projekti iz Severne Amerike in Evrope. Omenjena nagrada pa ni edina, ki jo je dobil projekt e-VEM – namreč, dobil je tudi priznanje za najboljši IKT (informacijsko-komunikacijska tehnologija) projekt v letu 2009, in sicer od Slovenskega društva informatikov.

Glavni namen portala je omogočiti vsem uporabnikom čim bolj enostavno, hitro, lažje in brezplačno poslovanje z javno upravo. Uporabniki portala so lahko podjetniki, podjetja, notarji referenti na točkah VEM ter tudi okrožna sodišča, ki vpisujejo v sodni register po uradni dolžnosti.

Pred uvedbo sistema e-VEM, so morali podjetniki in podjetja za ustanovitev podjetja morali izpolnjevati določene obrazce, ki jih sedaj več ni potrebno, saj se ti podatki samodejno pridobijo iz Centralnega registra prebivalstva, Poslovnega registra Slovenije in Registra prostorskih enot. Ni več potrebno hoditi od okenčka do okenčka, od ene javne ustanove do druge, sedaj je možno vse storiti na enem mestu, saj lahko oseba prek elektronskega poslovanja registrira podjetje ali družbo, opravi postopek za vpis v Davčni register, Poslovni register, Sodni register, zaposlene ali družinske člane lahko vpiše v obvezno in zdravstveno zavarovanje itd. Z uvedbo sistema e-VEM so dobili uporabniki tudi možnost, da registrirajo svoje podjetje kadarkoli (24 ur na dan in 7 dni v tednu) in niso več vezani zgolj na uradne ure. Uporabniku je dana možnost, da dobi sklep o vpisu po elektronski varni pošti in ne zgolj klasično po pošti. Pomemben dejavnik je tudi ta, da je sedaj celotna registracija podjetja ali kakršna koli druga dejavnost preko sistema e-VEM brezplačna ter prihrani veliko časa. Korist od sistema e-VEM imajo tudi zaposleni v javni upravi, saj jim več ni potrebno podatkov vnašati ročno, ker si izmenjujejo podatke z drugimi ustanovami javne uprave elektronsko, postopki registracije in vpisa v ustrezne registre so se avtomatizirali in prihranijo zaposlenemu čas. Med ustanovami javne uprave je tudi možno elektronsko pridobiti priloge ter različna potrdila, ki so potrebna za kakršenkoli postopek znotraj sistema (e-VEM, 2013).

Imel sem možnost v praksi spoznati sistem e-VEM, saj sem študijsko prakso opravljal v Agenciji Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve (AJPES), ki je ena od točk VEM. Sistem je isti, kot če bi ga uporabnik uporabljal doma. V času, ko sem opravljal prakso, nisem zasledil nobene okvare, izpada sistema ali drugih težav sistema e-VEM.

Spodnja tabela prikazuje število oddanih vlog za gospodarske družbe na daljavo glede na posamezen postopek. Največ je bilo oddanih vlog za prijavo oseb v obvezna socialna zavarovanja (M-1). Za prijavo obrtnega dovoljenja pa je bilo najmanj oddanih vlog, saj se je oddala le 1 vloga.

**Tabela 2: Št. oddanih vlog g. d. glede na vrsto postopka**

<b>POSTOPEK</b>	<b>ŠTEVILO ODDANIH VLOG</b>	<b>%</b>
Predlog za vpis enostavne enoosebne d. o. o.	149	0,13 %
Prijava davčnih podatkov	72	0,06 %
Zahtevek za izdajo identifikacijske številke DDV (DDV-P2)	166	0,15 %
Prijava oseb v obvezna socialna zavarovanja (M-1)	36.379	32,19 %
Odjava oseb iz obveznih socialnih zavarovanj (M-2)	34.822	30,83 %
Prijava sprememb podatkov o zavarovancih v obvezna socialna zavarovanja (M-3)	8.982	7,95 %
Prijava družinskih članov v obvezno z. z. (M-DČ)	12.691	11,23 %
Sprememba podatkov o družinskih članih (M-DČ)	10.030	8,88 %
Odjava družinskih članov iz obveznega z. z. (M-DČ)	4.502	3,70 %
Prijava prostega delovnega mesta (PD-1)	5.207	4,61 %
Prijava obrtnega dovoljenja	1	0,00 %
<b>SKUPAJ</b>	<b>113.001</b>	<b>100 %</b>

Vir: e-VEM (2013)

Zgornja tabela prikazuje število oddanih vlog za gospodarske družbe na daljavo glede na posamezen postopek. Največ je bilo oddanih vlog za prijavo oseb v obvezna socialna zavarovanja (M-1). Za prijavo obrtnega dovoljenja pa je bilo najmanj oddanih vlog, saj se je oddala le 1 vloga.

Preko portala e-VEM je v letu 2011 bilo oddanih 164.252 vlog za gospodarske družbe, od tega 113.001 oz. 69 % na daljavo, kar pomeni, da so uporabniki sami oddajali vloge brez obiska katerekoli ustanove javne uprave. Ostali procenti oddanih vlog preko portala e-VEM: pri notarjih 19.923 oz. 12 %, na točkah VEM 17.932 oz. 11 % ter na okrožnih sodiščih 13.396 oz. 8 % vseh oddanih vlog.

V letu 2011 je bilo preko portala e-VEM za samostojne podjetnike oddanih 52.421 vlog, od tega je bilo 7.279 oz. 14 % na daljavo in 45.142 oz. 86 % oddanih vlog na točkah VEM.

Tudi tukaj je bilo največ oddanih vlog na daljavo za samostojne podjetnike za prijavo oseb v obvezna socialna razmerja (M-1). Najmanj oddanih vlog na daljavo je bilo za izdajo obrtnega dovoljenja. V spodnji tabeli so prikazane vse oddane vloge na daljavo za samostojne podjetnike v številkah.

**Tabela 3: Št. oddanih vlog s. p. glede na vrsto postopka**

<b>POSTOPEK</b>	<b>ŠTEVILO ODDANIH VLOG</b>	<b>%</b>
Prijava za vpis samostojnega podjetnika	737	10,13 %
Sprememba samostojnega podjetnika	1.493	20,51 %
Izbris samostojnega podjetnika iz PRS	585	8,04 %
Prijava davčnih podatkov	563	7,73 %
Zahtevek za izdajo identifikacijske številke za DDV (DDV-P2)	249	3,42 %
Prijava oseb v obvezna socialna zavarovanja (M-1)	1.592	21,87 %
Odjava oseb iz obveznih socialnih zavarovanj (M-2)	1.170	16,07 %
Prijava sprememb podatkov o zavarovancih v obvezna socialna zavarovanja (M-3)	81	1,11 %
Prijava družinskih članov v obvezno z. z. (M-DČ)	297	4,08 %
Sprememba podatkov o družinskih članih (M-DČ)	26	0,36 %
Odjava družinskih članov iz obveznega z. z. (M-DČ)	72	0,99 %
Prijava prostega delovnega mesta (PD-1)	406	5,58 %
Izdaja obrtnega dovoljenja	8	0,11 %
<b>SKUPAJ</b>	<b>7.279</b>	<b>100 %</b>

Vir: e-VEM (2013)

Leta 2008 je Ministrstvo za javno upravo izdalo poročilo o oceni administrativnih stroškov. V spodnji tabeli je prikazano administrativno breme pred uvedbo e-VEM in po uvedbi e-VEM za gospodarske družbe ter prihrank na različnih področjih. Ocenili so, da so prihranki za gospodarstvo v višini 10,66 milijonov evrov na letni ravni, kar pomeni, da so se stroški v primerjavi s postopki, ki so jih izvajali pred uvedbo sistema, znižali za 75 % (MJU, 2008).

**Tabela 4: Prihranek e-VEM za g. d.**

<b>Vrsta prihranka</b>	<b>AB pred uvedbo e-VEM (pred 1. 02. 2008)</b>	<b>AB po uvedbi e-VEM (po 01. 02. 2008)</b>	<b>Prihranek</b>
Ustanavljanje enostavne d. o. o.	1.622.321,72 €	85.140,00 €	1.537.181,72 €
Spremembe enostavne d. o. o.	1.337.086,89 €	128.271,24 €	1.208.815,65 €
Izbris d. o. o.	248.524,32 €	163.475,48 €	85.048,84 €
Poenostavljeni postopki za potrebe ZZZS in ZRSZ (vsi poslovni subjekti)	9.176.371,34 €	3.179.423,44 €	5.996.947,90 €
Vzpostavitev javne knjige (vse g. d.)	1.829.065,40 €	0,00 €	1.829.065,40 €
Skupaj	14.213.369,67 €	3.556.310,16 €	10.657.059,51€

Vir: MJU, (2008, str. 2)

Vsako leto se povečuje uporaba sistema e-VEM, kar nakazuje na to, da se uporabniki vse bolj zavedajo prednosti, ki jih ponuja e-VEM. Sistem e-VEM prihrani veliko časa, je cenejša oz. brezplačna storitev od prejšnje ter je enostavna za uporabnike. Mislim, da se bo vse več uporabnikov odločalo za uporabo na daljavo, vendar pa bo za to potrebno tudi nekaj predavanj oz. delavnic, ki bi lahko predvsem samostojne podjetnike spodbudile k temu, da ga uporabljajo.

#### **4.1.2 E-DEMOKRACIJA**

Leta 2008 je začel delovati podportal E-demokracija, ki omogoča predvsem državljanom, da se približajo demokratičnim procesom, ter jim ponuja, da sodelujejo pri političnih odločitvah in s tem povečajo transparentnost odločanja in odgovornost. Na omenjenem podportalu lahko sodelujemo pri postopkih priprave predpisov, pri odpravi administrativnih ovir, lahko pridemo v stik z izvoljenimi predstavniki, dobimo informacije o demokratičnih procesih ter ostale informacije s področja zakonodaje, volitev, referendumov ter še ostale druge informacije. Prav omenjeni podportal je zaledje projekta informacijske podpore postopkov priprave predpisov (IPP), ki je osvojil drugo mesto in tako dobil priznanje v kategoriji



"Izboljševanje participacije na področju odločanja z uporabo novih mehanizmov" na tekmovanju UNPSA 2012 (E-demokracija, 2013).

Na podportalu E-demokracija obstaja tudi povezava "predlagam.vladi.si", ki nas pripelje do novega spletnega okna. Projekt predlagam.vladi.si omogoča komunikacijo med državljani ter državo. Osnovni namen je spodbuditi državljane k predložitvi mnenj, predlogov za ureditev določenih vsebinskih vprašanj, pobud. To deluje tako, da državljan napiše vsebinsko problematiko, ki po njegovem mnenju ni primerna in poda predlog za njeno ureditev. Ostali uporabniki lahko predloge komentirajo ali predlagajo svoje, nato avtor pripravi končni predlog, za katerega se glasuje. V kolikor je v predlogu sodelovalo vsaj 5 % aktivnih uporabnikov in če je več glasov za kot proti, se predlog pošlje v obravnavo pristojnemu organu Vlade Republike Slovenije, ta pa objavi uradni odgovor (Predlagam.vladi.si, 2013).

#### **4.1.3 DANSKI PROJEKT E-ZDRAVJE**

Danci so se eZdravja lotili med prvimi v EU, in sicer so se ga lotili s strategijami. Danski portal sundhed.dk (eZdravje) je prvi portal, namenjen zdravstvenim storitvam, ki je namenjen državljanom, bolnikom in zdravstvenim delavcem. Bil je ustvarjen, da pomaga izpolniti politične cilje visoko kakovostnega zdravstvenega varstva in omogoči enostaven dostop do informacij z uporabo najnovejše informacijske tehnologije. Pobudo za vzpostavitev in tudi uresničitev danskega e-portala za zdravje so leta 2001 prevzela združenja okrožnih svetov na Danskem in Ministrstvo za notranje zadeve in zdravje. Razmeroma skromna vlaganja v infrastrukturo in skupni sistem je omogočil razvoj storitev, ki se uporabljajo v občinah in regijah po celotni državi. Tako so tudi pomagali regionalnim in lokalnim delom zdravstvenih storitev, ki so se s tem izognila lokalnim velikim naložbam. Lokalne naložbe v rešitve bi se lahko uporabljale le na regionalni in lokalni ravni, tako pa se omogoča rešitev za celotno Dansko. Portal je bil razvit kot rezultat na EU-natečaju. Devetmesečna razvojna faza se je začela decembra 2003.

Nacionalni zdravstveni portal ponuja zdravstvene informacije in storitve tako za državljane kot tudi za zdravstvene strokovnjake. Zdaj je vstopna točka za številne interaktivne in transakcijske storitve za državljane, vključno z elektronsko rezervacijo imenovanj s splošnega zdravnika, ki si ogledujejo sestanke z zdravstvenimi storitvami. Namen portala je, da:

- združuje ustrezne informacije iz vseh delov zdravstvenih storitev,
- ponuja skupno platformo za sporazumevanje
- pacientom omogoči maksimalen vpogled in transparentnost nad sektorjem zdravstvenih storitev,
- izvajalcem zdravstvenih dejavnosti poenostavi dostop do arhiviranih zdravstvenih informacij svojih pacientov. (Sundhed, 2013)

Naštel bom nekaj koristi, ki so jih pridobili danski državljani, in sicer imajo možnost rezervacij pri zdravstvenih uslužbencih, lahko dobijo recepte preko e-storitev, zdravniki in drugo osebje jim lahko svetujejo kar preko portala, lahko preverijo čakalne vrste pri posameznih zdravstvenih ustanovah, imajo dostop do osebnih zdravstvenih podatkov, lahko pogledajo osebno zdravstveno zgodovino od leta 1977 dalje in še bi lahko našteval. Omeniti je treba, da imajo koristi od takšnega projekta tudi zdravstveni uslužbenci.

Uporaba elektronskih zdravstvenih kartonov s strani zdravnikov primarne oskrbe je 99%. Uporaba elektronskih zdravstvenih kartonov v bolnišnicah je 100%. Elektronsko predpisovanje zdravil s strani zdravnikov primarne oskrbe je tudi 100% (Daniel Castro, 2009). Uspešnost danskega eZdravja je mogoča tudi zaradi povezanosti bolnišnic in velike uporabe zdravnikov takšnih e-storitev.

Zgolj kot informacijo bom zapisal nekatere zanimive številke, ki se tičejo Danske (Sundhed, 2013):

- 5,5 milijonov državljanov,
- 95 % državljanov uporablja internet,
- 90 % jih z uporabo interneta išče informacije o zdravju,
- 88 % danskih državljanov obišče internetne strani, ki se tičejo državnih organov v enem letu, kar je najvišji odstotek med vsemi v EU,
- 45 % vseh državljanov je v stik s svojim zdravnikom prišlo prek digitalne storitve.

Mislim, da je projekt zelo uspešno izveden in se še naprej razvija. Danci imajo zelo visok odstotek prebivalstva, ki uporablja internet in zaradi tega je obiskanost in uporaba e-storitev večja, kot bi bila nekje drugje v EU, a če tak projekt, kot je eZdravje, ne bi bil uspešen in usmerjen k uporabnikom, ga ne bi niti uporabljali v tolikšni meri. Zavedati se moramo, da je nekaterim osebni stik še vedno bolj pri srcu in razlogov za to je kar nekaj, vendar so na Danskem naredili veliko v smeri eZdravja in tako prepustili državljanom, da se sami odločijo, čeprav stremijo k temu, da bi eZdravje uporabljajo karseda veliko uporabnikov.

V spletnem časopisu The New York Times (Bhanoo, Sindiya N., 2010) je bil objavljen članek, ki govori o 77-letniku Jensu Danstrupu, ki ima pri svojih letih že težave pri obiskovanju lokalnih zdravnikov. Pešačenje in prevoze s taksijem je raje zamenjal za pregled prek interneta. Tako mu ni treba zapustiti svojega doma. Vse, kar potrebuje, je nekaj osnovnih medicinskih pripomočkov in prenosni računalnik s spletno kamero. Sam opravi tedenske preglede, ki jih pošlje svojem zdravniku prek povezave Bluetooth. Ti podatki se samodejno prijavijo v elektronsko evidenco. Gospod Danstrup pravi, da je postopek zelo enostaven, saj se s svojo medicinsko sestro iz univerzitetne bolnišnice v Frederikbergu pogovarja prek video kamere. Za ta fizični obisk zdravnika v bolnišnici je nekoč zapravil ves dan. Svoj elektronski merilec impulza si nastavi na prst in izmerjene podatke pošlje svojem zdravniku. Gospod

Danstrup si lahko ogleda tudi svoj osebni zdravstveni zapis na spletu. Zdravniški recept mu pošiljajo v elektronski obliki, ki ga lahko z interneta povzame vsaka lekarna v državi. Vsakič, ko želi priti v kontakt s svojim zdravnikom primarne oskrbe, pošlje sporočilo prek e-pošte. Vse to je mogoče zato, ker gospod živi na Danskem, v državi, ki je pred desetletjem začela s sprejemanjem elektronskih zdravstvenih zapisov in drugih informacij zdravstvenih storitev.

Številne študije, vključno s skladom Commonwealtha, so ugotovile, da je danski informacijski sistem najučinkovitejši na svetu, saj prihrani zdravnikom v povprečju 50 minut administrativnega dela na dan. Elektronsko vodenje evidence prihrani danskemu zdravstvenemu sistemu okoli 120 milijonov dolarjev letno. Uspeh Danske ima veliko opraviti s svojo majhnostjo, homogeno populacijo in reguliranim zdravstvenim sistemom, ki se na vseh točkah zelo razlikujejo od sistema v ZDA. Kot v večjem delu Evrope, se zdravstveno varstvo na Danskem financira z davki in večina storitev je brezplačna.

#### 4.1.4 ESTONIJA: I-VOLITVE

Estonija je prva država, ki je uvedla i-volitve. Svojo identiteto zagotovijo z ID-kartico oz digitalno osebno izkaznico, ki je v uporabi od leta 2002. Od januarja 2012 ima skoraj 90 % Estoncev digitalno osebno izkaznico. Estonska osebna izkaznica služi kot identifikacijski dokument in tudi kot potovalni dokument v EU. Poleg fizične uporabe se izkaznica uporablja tudi kot dokaz za identifikacijo pri uporabi e-storitev. Digitalna osebna izkaznica je ključnega pomena za skoraj vsako inovativno e-storitev v Estoniji. Znotraj tega dokumenta je majhen čip, ki vsebuje podatke o lastniku kartice in dve potrdili. Prvo potrdilo se uporablja za potrditev identitete, drugo pa za digitalno podpisovanje. Zaradi svoje varnosti se izkaznica uporablja v mnogih spletnih okoljih, kjer so potrebna spletna ID-preverjanja. Internetno bančništvo, e-udeležba na volitvah, nakup vozovnice za javni prevoz in še mnogo več je mogoče doseči s pomočjo digitalne osebne izkaznice. Izkaznica je varna, saj zahteva PIN kodo za delovanje (Estonia.eu, 2013).

Slika 4: Estonska ID-kartica



Vir: Wikipedia (2013)

V letu 2005 je Estonija izvedla prve i-volitve, in sicer na lokalni ravni, ki pa se jih ni udeležilo veliko volilnih udeležencev. Spodnja tabela prikazuje statistiko vseh i-volitev, ki so bile izvedene v Estoniji. Iz tabele je razvidno, da vse več volivcev odda svoj glas preko interneta. Na zadnjih parlamentarnih volitvah je bilo skoraj 25 odstotkov vseh volilnih udeležencev. V šestih letih se je povečalo za 131.477 internetnih volivcev.

**Tabela 5: Statistika i-volitev v Estoniji**

	<b>Lokalne volitve 2005</b>	<b>Parlamentarne volitve 2007</b>	<b>Volitve v Evropski parlament 2009</b>	<b>Lokalne volitve 2009</b>	<b>Parlamentarne volitve 2011</b>
<b>Volilni upravičenci</b>	1.059.292	897.243	909.628	1.094.317	913.346
<b> Glasovalo skupaj</b>	502.504	555.463	399.181	662.813	580.264
<b>Volilna udeležba</b>	47,4 %	61,9 %	43,9 %	60,6 %	63,5 %
<b>Volivci prek interneta</b>	9.287	30.243	58.614	104.313	140.764
<b>Delež internetnih volivcev</b>	1,9 %	5,5 %	14,7 %	15,8 %	24,3 %

Vir: vvk.ee (2013)

Estonski minister za zunanje zadeve, Urmas Paet (EUROPP, 2012), priporoča e-volitve tudi drugim državam članicam EU. Pravi, da so e-volitve zelo praktične, uporabne in da povečajo volilno udeležbo, zlasti med mladimi, saj so hitre, priročne in mladi vedno želijo poskusiti nekaj novega. »Naša najbolj inovativna e-rešitev so e-volitve. Do zdaj so imeli že 4 e-volitve: volitve na lokalni ravni, nacionalne e-volitve in volitve za EU-parlament. E-glasovanje je enkratno. Lahko oddaš svoj glas od doma ali iz službe oziroma tako kot je bolj primerno za vas.« Dejal je, da so izkušnje, ki jih imajo z e-glasovanjem, zelo pozitivne. Tudi priljubljenost e-volitev se je povišala na vsakih e-volitvah doslej, s tem pa se je posledično povečala tudi volilna udeležba.

#### **4.2 ANALIZA SLABIH PROJEKTOV E-UPRAVE**

V tem podpoglavju se bom osredotočil predvsem na slovensko e-upravo. Za slabe projekte e-uprave bi lahko rekli, da gre za projekte, ki se niso končali, lahko pa tudi govorimo o slabih storitvah, ki so neuporabne, niso po meri uporabnika ali pa so slabo obiskane. Z nekaterimi

ugotovitvami bom poiskal slabosti oz. pomanjkljivosti, ki bi kazale na slabe storitve ter navedel enega od projektov e-uprave, ki se ni končal. Predstavil bom tudi projekt Velike Britanije, ki ni končan, kljub temu da so za projekt porabili skoraj dvakrat več kot je bilo predvideno.

Colnar (2008) pravi, da se kljub prenovi portala e-uprave niso opažali cilji, ki bi izhajali iz potreb in pričakovanj strank ali kakšnega koncepta e-uprave. Portal se je polnil z vsemi informacijami in je postajal vedno bolj nejasen. Občutek ima, da so razvijalci izdelali malo e-storitev in predvsem takšne, ki jih je bilo enostavno razviti. Danes pa na portalu prevladujejo predvsem informacije, e-storitev pa je malo.

e-Zaposlitev, ki jo najdemo na portalu e-uprave, omogoča iskalcem zaposlitve brezplačno pregledovanje prostih delovnih mest, na voljo so jim tudi vse informacije v zvezi zaposlitvijo, delodajalcem pa omogoča iskanje delavcev. Po mojem mnenju je e-Zaposlitev neuporabna, ker ni dovolj ali pa sploh ni povezana z zavodom za zaposlovanje ali portalom PoiščiDelo.si, ki sta prav tako povezana z zaposlitvijo. To menim predvsem zaradi tega, ker imajo na portalu trenutno objavljenih 25 delovnih mest in 33 študentskih del, medtem ko ima Zavod za zaposlovanje trenutno objavljenih 864 delovnih mest, največji ponudnik študentskega dela pa je e-Študentski servis, ki ponuja 355 prostih del ter 246 del v strežbi. Toda na državnem portalu e-uprava imajo zapisano, da portal omogoča le lažje iskanje dela oz. delavcev in ne gre za uradno skladno s predpisi povpraševanje po delavcih. Zakaj bi podjetja objavljala svoja dela na e-Zaposlitev in si ustvarjala dvojno delo, če jim tega ni treba? V kolikor na portalu že imajo tako aplikacijo, ki ponuja pregledovanje prostih delovnih mest, bi se spodobilo, da so državne institucije med seboj povezane. Portal omogoča povezavo do Zavoda RS za zaposlovanje, vendar se nam s klikom odpre spletna stran, ki ne obstaja.

Elektronske volitve (e-volitve) so volitve, kjer volivci lahko glasujejo s pomočjo elektronske naprave na klasičnem volišču. Internetne volitve (i-volitve) so volitve, kjer volivci glasujejo prek interneta prek temu namenjene spletne strani (Kovačič in Škrablin, 2007).

Leta 2003 je bil ustanovljen projektni svet e-volitve ter nekaj mesecev kasneje še projektna skupina. Pripravljali so delovna gradiva, ki naj bi bila podlaga za razvoj in uvajanje sistema elektronskih volitev. Dejali so, da je elektronski način volitev lahko le dopolnilen klasičnim načinom volilnega sistema. Projekt e-volitve je bil zastavljen kot dolgoročna naloga, ki naj bi zahtevala postopen pristop. Leta 2004 je bila izdana študija izvedljivosti e-volitev s predlogi implementacije, v kateri je avtor zapisal, da je potreben fazni pristop k razvoju in uvajanju e-volitev in da bi bile tehnične in procesne težave na takratni razvojni stopnji prevelike in neobvladljive (Turk, 2004).

Leta 2007, ko je bil minister za javno upravo Gregor Virant, sta predlagatelja za uvedbo elektronskega glasovanja bila poslanca Marko Pavliha in Slavko Gaber, vendar predlog ni bil sprejet (Gaspari, 2007). Tudi leta 2013 so na okrogli mizi Državlanske liste, katere predsednik je Gregor Virant, poudarili, da so e-volitve le še vprašanje časa. Virant bi s takšno obliko glasovanja poskusil že na naslednjih volitvah. Povedal je, da bi s tem povečal volilno udeležbo predvsem pri mlajših volivcih, da olajšuje uresničevanje volilne pravice ter da ima določene implikacije na volilni rezultat (STA, 2013).

Z uveljavitvijo i-volitev v Sloveniji bi pridobili bolj natančno in hitrejše štetje glasovnic, na dolgi rok bi se znižala cena izvedbe glasovanja. I-volitve so bolj učinkovite, gre za nadaljnji razvoj informatizacije. Uvedba takšnega sistema naj bi prinesla dvig volilne udeležbe, olajšan dostop do volišča in izboljšanje demokracije. Z uvedbo i-volitev bi prišlo tudi do nekaterih nevarnosti, in sicer naj sistem ne bi zagotavljal anonimnosti, lahko bi prišlo do kršitve tajnosti glasovanja, zlorabe digitalnega certifikata, manjše transparentnosti sistema (Kovačič in Škrablin, 2007).

Menim, da je pri vprašanju e-volitev prisoten strah državljanov ter tudi nekaterih strokovnjakov, in sicer glede varnosti sistema. Vendar Estonija dokazuje, da uspešno izvaja i-volitve že 6 let in ni nobenega podatka, ki bi kazal na to, da imajo kakšne nepravilnosti. Omenjeni projekt sem izpostavil, ker ni bil dokončan, kljub temu da so nekaj časa delali na tem in porabili tudi nekaj denarja.

Predstavil bom projekt iz Velike Britanije, ki ni bil končan, kljub temu da je zanj bilo porabljenega dvakrat več denarja, kot je bilo sprva predvideno.

C-NOMIS je informacijski sistem za reševanje zaporniških primerov. Projekt C-NOMIS je bil ustanovljen leta 2004 s strani Državnega urada za upravljanje s storilci kaznivih dejanj kot del programa za izboljšavo načina, kako s storilci kaznivih dejanj upravljati znotraj zaporov in izboljšati storitev pogojnih kazni v Veliki Britaniji. Ključni namen celotnega programa je bil zmanjšanje deleža ponovnih zagrašitev kaznivih dejanj. Želeni rezultat projekta C-NOMIS je bil enoten in celosten informacijski sistem, ki bi izvajal vodenje storilcev od začetka do konca, je omogočal delitev informacij, stalnost in nadzor po izpustu iz zapora. Zaključni datum projekta naj bi bil januarja leta 2008, ampak so ga prekinili leta 2009. Preostanek projekta so preimenovali v Prison-NOMIS (Zapor-NOMIS), ki pa se je dokončno zaključil marca leta 2012. V letu 2009 je Državni revizijski urad izdal poročilo, ki je izpostavilo, da je C-NOMIS neuspešen projekt, sodeč po sedmih razlogih neuspešnosti, ki jih je objavil Urad predsednika vlade:

- ni vidne povezave med projektom in ključnimi strateškimi prioritetami organizacije,
- pomanjkanje jasnega vodenja s strani nadrejenih,
- odsotnost učinkovitih dogovorov med nosilci interesov,

- skop pristop k projektu in k upravljanju s tveganji,
- vrednotenje projekta je bilo gnano s strani začetne vrednosti namesto tega, da bi dobili tisto, za kar so plačali,
- pomanjkanje razumevanja ali sodelovanja z dobavitelji na vodstvenih položajih,
- odsotnost povezanosti med stranko, dobaviteljem, uporabnikom in vodstvenim timom projekta.

Celoten projekt je na koncu stal 444 milijonov funtov (522,17 milijonov evrov) namesto začetno predvidenih 234 milijonov funtov (275,20 milijonov evrov) (Buehring, 2012).

### 4.3 KRITIČNA ANALIZA E-UPRAVE

V spodnji tabeli sem navedel glavne ugotovitve dobrih in slabih stvari e-uprave. V prvih štirih primerih so vzporedno zapisana nasprotja, saj spadajo k dobrim kot slabim stranem e-uprave.

**Tabela 6: Dobre in slabe stvari e-uprave**

<b>Zakaj je e-uprava dobra?</b>	<b>Zakaj je e-uprava slaba?</b>
Enostavnejše poslovanje z javno upravo za računalniško pismeno populacijo	Bolj komplicirano oz. zahtevnejše poslovanje z javno upravo (potrebujemo digitalno kvalificirano potrdilo, zmogljivejši računalnik, namestitve programske opreme itd.)
Hitrejše poslovanje z javno upravo	Nedelovanje portala ali storitev zaradi vzdrževanih del ali drugih vzrokov
Dostopno 24 ur na dan	
Veliko informacij na portalih e-uprave	Nejasne informacije
Manj dvojnega dela za uslužbence javne uprave	Zloraba osebnih podatkov
Manjši stroški oz. cenejše poslovanje z javno upravo	Ni osebnega stika, ki ga nekateri ljudje potrebujejo
Manj uslužbencev, kar pomeni manj stroškov	Veliko denarja je porabljenega za nekoristne oz. nedokončane storitve e-uprave

Vir: Lastna raziskava

Moj predlog za izboljšanje oz. odpravo slabih stvari v e-upravi bi bil ta, da se uvede brezplačno izobraževanje za starejše in računalniško manj pismeno populacijo. Tako se bodo seznanili z uporabo e-uprave. Mislim, da bi z uvedbo ID-kartice, ki bi jo dobil vsak državljan, ko dopolni 18 let, spodbudili k večji uporabi e-uprave. Na portalih je veliko nejasnih in

strokovnih informacij, ki jih ne razumejo vsi uporabniki, zato bi predlagal, da so napisane bolj preprosto. Veliko državljanov e-upravo ne uporablja prav zaradi možnih zlorab osebnih podatkov. Varno uporabo morajo zagotoviti tako uporabniki sami kot ponudniki storitev e-uprave, saj so v nasprotnem primeru lahka tarča spletnih goljufov. Potrebno je upoštevati glas ljudstva ali strokovnjakov, ki bi povedali, kaj potrebujejo v e-upravi, kaj bi na dolgi rok zmanjšalo stroške, zmanjšalo delo uslužbencem in uporabnikom itd. Mislim, da imajo odgovorni za projekte e-uprave premalo odgovornosti za svoje postopke, saj lahko govorimo o veliki vsoti denarja, ki je porabljen za nedokončane projekte. Posodabljanje informacij, ki so na spletu, je zelo pomembno. Ko hočemo kontaktirati izvoljene predstavnike, vidimo, da je po dveh mesecih od izvolitve nove predsednice vlade kot predsednik vlade še vedno napisan Janez Janša. To je zgolj primer, ki sem ga opazil in mislim, da je takih primerov, ki niso redno posodobljeni, še več.

**Tabela 7: Dejavniki uspešnosti in tveganja**

<b>Kakšen mora biti projekt e-uprave, da bi uspel?</b>	<b>Čemu se mora projekt e-uprave izogibati?</b>
Skrajšati mora čas upravnih storitev.	E-storitve ne smejo biti zahtevne za uporabnike.
Omogočati mora nižje stroške.	Ne sme imeti tehničnih težav in izpadov sistema.
Biti mora napisan celoten postopek uporabe e-storitev.	Treba se je izogibati slabo varovanim sistemom in nezaščitenim zbirkam podatkov ter slabemu varovanju.
E-storitve morajo biti enostavne za uporabo.	Izogibati se je treba strokovnim in kompliciranim informacijami.
Informacije morajo biti redno posodobljene.	Ne sme imeti zastarelih informacij.
Informacije morajo biti napisane bolj preprosto in pregledno	
Povezan mora biti z drugimi državnimi institucijami.	
Skrajšati mora procesne postopke.	
Imeti mora dober načrt projekta, tako da je analiziran z vseh pogledov.	
Imeti mora dobro promocijo oz. reklamo.	
Biti mora varna in zanesljiva.	

Vir: Lastna raziskava



V zgornji tabeli sem napisal ugotovitve, ki nam v levem stolpcu povedo, kaj bi moral imeti dober projekt e-uprave, da bi uspel; čemu se mora projekt izogibati in kakšne so nevarnosti e-uprave, je zapisano v desnem stolpcu tabele.

Med raziskovanjem e-uprave sem videl, da so nekatere evropske države glede razvitosti e-uprave pred nami. Slovenija bo morala razvijati še veliko storitev, če se bo hotela približati najboljšim državam. Menim, da se države bojijo vlagati v projekte e-uprave, saj niso povsem prepričane, kako se bo tak projekt obnesel. Vložek za projekte je zelo velik, vendar mislim, da se na dolgi rok povrne, učinkovitost in uspešnost javne uprave pa se poveča. Ker imajo nekatere države že veliko razvitih dobrih projektov, bi bilo smiselno proučiti njihove projekte, saj bi s tem zmanjšali možnost tveganja z inovacijo novih.

## 5 ZAKLJUČEK

Na koncu mojega raziskovanja e-uprave lahko trdim, da e-upravo potrebujemo, saj ponuja veliko več prednosti kot javna uprava, prek katere poslujemo z osebnim stikom. Nikoli ne bomo povsem nadomestili klasičnega poslovanja z javno upravo, vendar živimo v času, ko je tempo življenja vse hitrejši in čas vse bolj dragocen, zato potrebujemo tudi e-upravo. V nekaterih državah imajo zelo dobre projekte e-uprave, ki so zelo uspešni in uporabni, medtem ko imamo v Sloveniji malo dobrih projektov, ki bi jih uporabljali. Tukaj imam v mislih predvsem storitve, ki bi jih morali kopirati od nekaterih držav in ne zgolj informacije, ki nam jih državni organi ponujajo, pa čeprav so tudi te pomembne. Med dobre projekte e-uprave, ki sem jih navedel v diplomskem delu, lahko ugotovimo, da jih uporablja zelo veliko uporabnikov, kar kaže na to, da so v korist uporabniku, saj jih veliko uporabnikov uporablja in so jih zamenjali za klasične načine. Omeniti je treba, da nimajo koristi zgolj državljani, ampak tudi javna uprava (predvsem z nižjimi stroški in večjo učinkovitostjo). Analize kažejo na to, da bi bilo treba še naprej izvajati nove projekte, nadgrajevati sedanje, jih izboljševati in tako izkoristiti vse prednosti, ki nam jih e-uprava ponuja. Menim, da bo v prihodnosti vse več ljudi uporabljalo takšen način poslovanja, saj je velika večina mladih ljudi računalniško pismena in uporablja računalnik in internet v vsakdanjem življenju. Potrebno jim bo ponuditi dobre e-storitve, ki jim bodo omogočale boljše poslovanje z javno upravo.

Prva postavljena hipoteza je: "Slovenska e-uprava ima premalo dobrih projektov, ki bi pritegnili uporabnike." To hipotezo lahko potrdim, saj državljanom ne ponuja nekega projekta, ki bi pritegnil njihovo večino. Pri podjetjih je projekt e-VEM zelo uspešen in je pritegnil uporabnike. V drugih državah bi ta hipoteza lahko bila potrjena. V delu sem izpostavil nekatere takšne projekte, ki so se v praksi pokazali kot dobri.

Druga hipoteza je bila: "E-uprava je učinkovit način za opravljanje upravnih storitev predvsem med računalniško pismeno populacijo." To hipotezo lahko potrdim, saj računalniško pismeni državljani hitreje, z manjšimi stroški in z vsemi ostalimi pozitivnimi učinki, ki jih ima e-uprava, opravljajo upravne storitve. V diplomskem delu sem predstavil tudi pozitivne učinke iz analize, ki ga je izvedla Capgemini in TNO.

Menim, da bi pri promociji e-uprave država morala več prispevati. Majhno število uporabnikov, ki uporabljajo določene ponujene storitve, je posledica tudi slabega poznavanja storitev, ki je uporabniku ponujena.

Pri projektu e-volitev, za katerega lahko rečemo, da je zelo velik projekt, saj s to storitvijo državljani na nek način odločajo o svoji prihodnosti, niso zaznane nobene večje kršitve, do katere lahko pride tudi pri običajnem poslovanju z javno upravo. Manj kot bo zlorab in tehničnih težav, večje bo zaupanje uporabnikov v e-upravo. Starejšim državljanom, tujcem,

osebam s težavami v duševnem razvoju in podobnim, ki jim je potreben osebni stik, moramo zagotoviti normalno poslovanje s klasično upravo. Ostalim državljanom je treba ponuditi čim več dobrih e-storitev, ki bodo enostavne, cenejše, hitrejše, s tem pa bo odstotek uporabnikov e-uprave višji.

# LITERATURA IN VIRI

## LITERATURA

1. Batagelj, Teja, Gabrijel, Tadej, Gregorc, Helena, Kričej, Dušan, Rep, Roman, Šel, Davorka, Zatler, Renata, Mizori Zupan, Tatjana, Zupančič, Maja (2008). *E-uprava: zaveznštvo z uporabniki*. Pasadena, Ljubljana.
2. Colnar, Marko (2008). *Prenova poslovanja, nastajanje e-uprave in trenutno stanje v Republiki Sloveniji*. Uprava. Letnik VI, št. 1, str. 103-126.
3. Dečman, M. (2011). *Informatika v upravi*. Učno gradivo, Fakulteta za upravo, Ljubljana.
4. Groznik, Aleš, Lindič, Jaka (2007). *Elektronsko poslovanje: dodatno študijsko gradivo in vodnik po predmetu*. Ekonomska fakulteta, Ljubljana.
5. Kovačič, Andrej, Groznik, Aleš, Ribič, Miroslav (2009). *Temelji elektronskega poslovanja*. Ekonomska fakulteta, Ljubljana.
6. Kričej, Dušan (2002). *E-uprava na dlani*. Pasadena, Ljubljana.
7. Kunstelj, Mateja (2004). *Kratek pregled razvoja e-uprave*. V: Mirko, Vintar in Janez, Grad (ur.): *E-uprava: izbrane razvojne perspektive*. Fakulteta za Upravo, Ljubljana, str. 16-18.
8. Vintar, Mirko (2004). *E-uprava - pogled pod lupino*. V: Mirko, Vintar in Janez, Grad (ur.): *E-uprava: izbrane razvojne perspektive*. Fakulteta za Upravo, Ljubljana, str. 3-6.

## PREDPISI

(2000). Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP). Ur. list RS, št. 30/2001, 25/2004, 73/2004, 98/2004, 61/2006.

## INTERNETNI VIRI

1. Bhanoo, Sindiya N. (2010). *Denmark Leads the Way in digital Care*. Privzeto 11.03.2013 iz: [http://www.nytimes.com/2010/01/12/health/12denmark.html?hp&\\_r=1&](http://www.nytimes.com/2010/01/12/health/12denmark.html?hp&_r=1&)
2. Buehring, Simon. (2012). *Project failure*. Privzeto 06.05.2013 iz: <http://www.knowledgetrain.co.uk/blog/why-projects-fail-introduction.php>

3. Capgemini (2010). *Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action*. Privzeto 18.02.2013 iz:  
<http://www.capgemini.com/resources/2010-egovernment-benchmark>
4. Capgemini in TNO (2004). *DOES E-GOVERNMENT PAY OFF?*. Privzeto 17.02.2013 iz:  
[http://www.inst-informatica.pt/v20/ersi/13\\_ersi/documentos/Does%20e-Government%20pay%20off.pdf](http://www.inst-informatica.pt/v20/ersi/13_ersi/documentos/Does%20e-Government%20pay%20off.pdf)
5. Castro, Daniel (2009). *Explaining international it application leadership: Health IT*. Privzeto 11.03.2013 iz: <http://www.itif.org/files/2009-leadership-healthit.pdf>  
Državni portal e-uprava (2013). Privzeto 01.03.2013 iz: <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/>
6. Estonia.eu (2013). Privzeto 20.03.2013 iz: <http://estonia.eu/about-estonia/economy-a-it/e-estonia.html>
7. EUROPP (2012). *Five minutes with Estonia's Foreign Minister Urmas Paet: "I think Europe should start voting online"*. Privzeto 22.03.2013 iz:  
<http://blogs.lse.ac.uk/europpblog/2012/04/20/five-minutes-with-urmas-paet/>
8. E-davki (2013). Privzeto 24.03.2013 iz:  
<http://edavki.durs.si/OpenPortal/Pages/StartPage/StartPage.aspx>
9. E-demokracija (2013). Privzeto 12.02.2013 iz: <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/edemokracija.euprava>
10. E-estonia (2013). Privzeto 13.02.2013 iz: <http://e-estonia.com/components/e-tax>
11. E-VEM (2013). Privzeto 01.02.2013 iz: <http://evem.gov.si/evem/drzavljani/zacetna.evem>
12. Guček, Alja (2005). *Elektronsko poslovanje javne uprave (euprava) in storitev edohodnina*. Privzeto 03.03.2013 iz: <http://www.cek.ef.uni-lj.si/magister/gucek539.pdf>
13. Komisija Evropskih skupnosti (2003). *COMMUNICATION FROM THE COMMISSION TO THE COUNCIL, THE EUROPEAN PARLIAMENT, THE EUROPEAN ECONOMIC AND SOCIAL COMMITTEE AND THE COMMITTEE OF THE REGIONS*. Privzeto 09.02.2013 iz:  
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2003:0567:FIN:EN:PDF>
14. Kovačič, M., Škrablin, J. (2007). *Internetne volitve v Sloveniji?*. Privzeto 13.02.2013 iz:  
<http://www.elektronske-volitve.si/i-volitve.pdf>

15. Lesjak, Igor (2010). *Varen elektronski podpis kot temelj elektronskega poslovanja*. Privzeto 27.02.2013 iz: [http://www.ltfe.org/wp-content/pdf/Varen\\_el\\_podpis.pdf](http://www.ltfe.org/wp-content/pdf/Varen_el_podpis.pdf)
16. MIZKS (2012). *Register overiteljev v Republiki Sloveniji*. Privzeto 15.03.2013 iz: [http://www.mizks.gov.si/fileadmin/mizks.gov.si/pageuploads/Storitve/Info\\_druzba/Overitelji/signed-REGISTER\\_OVERITELJEV\\_V\\_RS\\_ver28\\_\\_10.08.2012x.pdf](http://www.mizks.gov.si/fileadmin/mizks.gov.si/pageuploads/Storitve/Info_druzba/Overitelji/signed-REGISTER_OVERITELJEV_V_RS_ver28__10.08.2012x.pdf)
17. MJU (2006). *Strategija e-uprave Republike Slovenije za obdobje 2006 do 2010 (SEP-2010)*. Privzeto 29.01.2013 iz: [e-uprava.gov.si/eud/e-uprava/sep2010\\_200406.doc](http://e-uprava.gov.si/eud/e-uprava/sep2010_200406.doc)
18. MJU (2008). *Ocena administrativnih stroškov – Poenostavitev postopka ustanovitve, spremembe ali izbrisa podjetja (enostavne družbe z omejeno odgovornostjo) z vzpostavitvijo informacijskega sistema e-VEM za g.d..* Privzeto 02.03.2013 iz: [http://www.minus25.gov.si/fileadmin/user\\_upload/mju/Boljsi\\_predpisi/Real\\_in\\_izracun\\_ukrepi/Primer\\_izracuna\\_AS\\_-\\_sprememba\\_e-VEM\\_\\_ver.\\_1.2\\_\\_01.04.2008\\_.pdf](http://www.minus25.gov.si/fileadmin/user_upload/mju/Boljsi_predpisi/Real_in_izracun_ukrepi/Primer_izracuna_AS_-_sprememba_e-VEM__ver._1.2__01.04.2008_.pdf)
19. MJU (2009). *Strategija razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc- SREP*. Privzeto 29.01.2013 iz: <http://www.arhiv.mju.gov.si/fileadmin/mju.gov.si/pageuploads/DEUP/SREP.pdf>
20. MJU (2010a). *E-uprava*. Privzeto 14.02.2013 iz: <http://e-uprava.gov.si/eum/euprava/si/euprava/index.html>
21. MJU (2010b). *AKCIJSKI NAČRT Elektronskega poslovanja javne uprave od 2010 do 2015 (AN SREP)*. Privzeto 30.01.2013 iz: [http://www.arhiv.mju.gov.si/fileadmin/mju.gov.si/pageuploads/SOJP/PDF/AN-SREP-\\_080410.pdf](http://www.arhiv.mju.gov.si/fileadmin/mju.gov.si/pageuploads/SOJP/PDF/AN-SREP-_080410.pdf)
22. Predlagam.vladi.si (2013). Privzeto 12.02.2013 iz: <http://predlagam.vladi.si/>
23. STA (2013). *Po oceni sogovornikov na okrogli mizi DL so e-volitve le še vprašanje časa*. Privzeto 27.03.2013 iz: <http://www.dnevnik.si/slovenija/v-ospredju/po-oceni-sogovornikov-na-okrogli-mizi-dl-so-evolitve-le-se-vprasanje-casa>
24. Sundhed (2013). Privzeto 10.03.2013 iz: <https://www.sundhed.dk/>
25. Turk, M. (2004). *Študija izvedljivosti e-volitev s predlogi implementacije*. Privzeto 15.02.2013 iz: [e-uprava.gov.si/eud/e-uprava/evolitve-priloga2.doc](http://e-uprava.gov.si/eud/e-uprava/evolitve-priloga2.doc)

26. Vvk.ee (2013). Privzeto 11.03.2013 iz: <http://www.vvk.ee/voting-methods-in-estonia/engindex/statistics/>

27. Zavod republike Slovenije za zaposlovanje (2013). Privzeto 13.03.2013 iz: <http://www.ess.gov.si/>

28. Wikipedia (2013). Privzeto 16.04.2013 iz: [http://en.wikipedia.org/wiki/File:Estonian\\_idcard\\_longtermresident\\_front.jpg](http://en.wikipedia.org/wiki/File:Estonian_idcard_longtermresident_front.jpg)