

UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

ALENKA PFAJFAR

Mentor: izr. prof. dr. Vasja Vehovar

**ELEKTRONSKO POSLOVANJE JAVNE UPRAVE**

diplomsko delo

Ljubljana, 2004

**KAZALO**

1. UVOD .....	4
2. OPREDELITEV OSNOVNIH POJMOV .....	6
2.1. E-poslovanje.....	6
2.1.1. Definicije e-poslovanja .....	6
2.1.2. Model e-poslovanja.....	9
2.1.3. Oblike e-poslovanja.....	10
2.1.4. Prednosti in slabosti pri uvajanju e-poslovanja .....	11
2.2. Javna uprava.....	12
2.3. E-uprava .....	14
3. PREGLED e-UPRAVE V RS .....	16
3.1. Zakonodaja, ki ureja področje e-poslovanja .....	16
3.1.1. Zakon o telekomunikacijah (Ztel).....	16
3.1.2. Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP).....	17
3.1.3. Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP) .....	18
3.1.4. Zakon o splošnem upravnem postopku (ZUP) .....	18
3.1.5. Zakon o upravnih taksah (ZUT).....	18
3.2. Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004 .....	18
3.3. Akcijski načrt e-uprave do leta 2004.....	20
3.4. Strateški elementi uvajanja e-poslovanja v javni upravi RS .....	21
3.4.1. Bangemannovo poročilo .....	22
3.4.2. Bonnska deklaracija .....	22
3.4.3. Zelena knjiga.....	22
3.5. Dosežki na področju e-uprave v RS .....	23
3.5.1. Javne informacije na spletu.....	23
3.5.2. Elektronski dostop do storitev javne uprave .....	24
3.5.3. Upravni postopki na internetu.....	24
3.5.4. Elektronski trg za javna naročila .....	25
3.5.5. Elektronski podpisi v javni upravi.....	25
3.5.6. Najpomembnejši projekti e-uprave v RS .....	27
3.5.6.1. Enotni državni portal e-uprava .....	27

3.5.7. Mednarodne konference o e-upravi .....	31
3.5.8. Posvetovanje INDO.....	33
4. PREGLED TRENDOV e-UPRAV PO SVETU .....	34
4.1. Trendi e-uprav v posameznih geografskih regijah.....	34
4.2. Trendi e-uprav v Evropi .....	36
4.3. Najuspešnejše države na področju razvoja e-uprave.....	37
4.3.1. Združene države Amerike.....	38
4.3.2. Velika Britanija .....	38
5. PRIMERJAVA SLOVENIJA – EU .....	40
5.1. Primerjava dosegljivosti storitev e-uprave.....	40
5.1.1. Prikaz osnovnih e-storitev.....	40
5.1.2. Kazalci spremljanja uspešnosti e-storitev.....	41
5.1.3. Uresničevanje e-storitev po državah.....	42
5.2. Primerjava uporabe storitev e-uprave .....	44
5.2.1. Dohodnina.....	45
5.2.2. Storitve za iskanje službe.....	46
5.2.3. Osebni dokumenti.....	47
5.2.4. Registriranje osebnih vozil.....	48
5.2.5. Prijava policiji.....	49
5.2.6. Javne knjižnice .....	50
5.2.7. Obvestilo o spremembi stalnega prebivališča.....	51
6. ZAKLJUČEK.....	54
7. LITERATURA.....	56

## 1. UVOD

Razvoj informacijsko telekomunikacijske tehnologije (ITKT) spreminja svetovno gospodarstvo iz prevladujoče industrijske družbe v informacijsko družbo, kar pa ne prinaša sprememb samo na gospodarskem področju, ampak tudi v poslovanju javne uprave. Tudi Republika Slovenija (RS) v tem procesu ni izjema in se, kot druge države, pospešeno pripravlja na zakonitosti informacijske družbe. Takšen proces pa zahteva številne strateške odločitve in premike v javnem in privatnem sektorju in nenazadnje tudi ljudeh samih (Silič »in drugi«, 2001:11-15).

Februarja 2001 je Vlada RS sprejela Strategijo elektronskega poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do 2004 (SEP 2004), ki jo je pripravil Center vlade za informatiko (CVI). SEP 2004 predvideva uvedbo elektronskega poslovanja (e-poslovanje) v postopke znotraj javne uprave ter v vse pomembnejše upravne storitve za fizične in pravne osebe najpozneje do leta 2004. Za izvajanje e-poslovanja in uporabo spletnih potrdil pa je zelo pomemben tudi Zakon o e-poslovanju in e-podpisu (ZEPEP), ki je bil sprejet v letu 2001 in je usklajen z evropsko zakonodajo na tem področju. SEP 2004, ZEPEP ter uredba o e-poslovanju in e-podpisu so predstavljali temelje normativne ureditve za nadaljnji razvoj e-poslovanja v slovenski javni upravi (Kričej, 2002:20-23).

V oktobru 2002 pa je Vlada RS obravnavala Akcijski načrt e-uprave do leta 2004, ki ima poleg SEP 2004 in vseh naštetih zakonov prav tako pomembno vlogo pri informatizaciji javne uprave v RS, s skupnim ciljem razvoja elektronske uprave (e-uprave). Tako je bilo v Sloveniji v preteklih letih na področju informacijske družbe in ožje na področju e-poslovanja javne uprave storjenih kar nekaj korakov<sup>1</sup>.

Seveda pa je potrebno slovensko e-upravo opazovati v okviru Evropske unije (EU), zato je naš namen ugotoviti, na kateri razvojni stopnji se nahaja slovenska e-uprava in jo primerjati s stanjem v EU. Ker pa je v Sloveniji splošno stanje na področju e-poslovanja javne uprave nekoliko slabše kot v EU, želimo preveriti zaostajanje Slovenije za EU.

---

<sup>1</sup> povzeto po: Akcijski načrt e-uprave do leta 2004, verzija 1.3, november 2003:  
[http://www.gov.si/cvi/slo/index\\_slo.htm](http://www.gov.si/cvi/slo/index_slo.htm)

Osnovne usmeritve na tem področju so postavili voditelji vlad in držav petnajsterice EU v Akcijskem načrtu *eEurope* na srečanju, ki je potekalo od 19. do 20. junija 2000 v Feiri. Glavne naloge *eEurope* se nanašajo na vzpostavljanje temeljev informacijske družbe, kot so zagotavljanje cenejšega, hitrejšega in varnega interneta, večje vlaganje v znanje in spodbujanje rabe interneta. Poleg tega so opredelili tudi več indikatorjev, ki se uporabljajo za merjenje stopnje razvitosti e-uprave in so primerni za neposredno primerjavo različnih e-uprav. Tudi države kandidatke so še v letu 2000 sprejele vse ključne cilje načrta *eEurope* in pripravile poseben akcijski načrt *eEurope+* 2003. Leto 2003 predstavlja skupen ključni datum, do katerega nameravajo uresničiti cilje akcijskega načrta *eEurope+* in na podlagi rezultatov določiti potrebe za razvoj nadaljnjih priporočil in ukrepov<sup>2</sup>.

V pričujočem delu bomo kriterije razvitosti e-uprave merili predvsem na podlagi dveh kriterijev, in sicer:

- odstotek javnih storitev, ki so dostopne preko interneta (dosegljivost storitev e-uprave) in
- uporaba javnih storitev pri javnosti (uporaba storitev e-uprave).

Ugotoviti želimo trenutno stopnjo dosegljivosti e-storitev v javni upravi (dosegljivost storitev e-uprave) in dejansko uporabo teh storitev pri javnosti (uporaba storitev e-uprave) v primerjavi z EU.

V diplomskem delu se z e-poslovanjem v javni upravi najprej ukvarjamo s splošnega vidika, zato na začetku predstavljamo pojme, ki so povezani z e-poslovanjem v javni upravi, in sicer: e-poslovanje, javna uprava in e-uprava. V naslednjem poglavju bomo pregledali stanje na področju e-uprave v RS, in sicer zakonodajo in nekatere strateške dokumente, ki urejajo področje e-poslovanja v javni upravi RS, prav tako pa bomo prikazali dosežke pri uvajanju e-uprave v RS. Sledilo bo poglavje pregleda trendov e-uprav po svetu. V naslednjem poglavju se bomo ukvarjali s primerjavo med Slovenijo in EU, in sicer s primerjavo glede dosegljivosti storitev e-uprave in glede uporabe storitev e-uprave. Diplomsko delo bomo končali z zaključkom, kjer bomo podali vse najosnovnejše ugotovitve.

---

<sup>2</sup> povzeto po: *eEurope+ 2003: A cooperative effort to implement to Information Society in Europe: Action Plan.*  
[http://www.sisplet.org/uploads/editor/eEurope%20plus\\_june2001.pdf](http://www.sisplet.org/uploads/editor/eEurope%20plus_june2001.pdf)

## 2. OPREDELITEV OSNOVNIH POJMOV

Za natančno definiranje e-poslovanja javne uprave, ki je osrednja tema diplomskega dela, bomo najprej predstavili nekatere osnovne pojme, in sicer: e-poslovanje, javna uprava in e-uprava. Razlaga teh pojmov nam bo v pomoč pri samem razumevanju diplomskega dela.

### 2.1. E-poslovanje

E-poslovanje je izredno širok pojem, zato mu bomo posvetili nekoliko več pozornosti. Najprej bomo prikazali različne definicije e-poslovanja, se posvetili modelu in različnim oblikam e-poslovanja, nato pa našteji prednosti in slabosti pri uvajanju takšnega poslovanja.

#### 2.1.1. Definicije e-poslovanja

V pogledu definicij e-poslovanja obstaja širok spekter razlag, zato v nadaljevanju navajamo nekaj opredelitev<sup>3</sup>:

a) **Najširša opredelitev** je naslednja:

*E-poslovanje je izmenjava poslovnih informacij preko omrežij s pomočjo računalniške izmenjave podatkov (EDI - electronic data interchange) in vseh podobnih tehnologij. E-mail, elektronske oglasne deske, faksimilni stroji, EFT transferi (electronic funds transfer) so tipične forme e-poslovanja. Pri tem EDI oz. RIP (računalniška izmenjava podatkov) označuje standardizirane oblike izmenjave poslovnih informacij.*

b) Posebej natančna je naslednja definicija, ki **razmejuje oz. umešča** elektronsko prodajo od e-poslovanja:

*E-poslovanje je uporaba komunikacijskih in informacijskih orodij med poslovnimi partnerji z namenom doseganja poslovnih ciljev in vključuje:*

- 1. dostop in izmenjavo poslovnih informacij (vključno z WWW – World Wide Web),*
- 2. elektronsko nakupovanje in prodaja,*
- 3. virtualna podjetja: to so organizacije povezane z e-poslovanjem, pri čemer je posebej pomembna uporaba EDI ter uporaba Extranetov.*

---

<sup>3</sup> Kjer ni drugače navedeno je besedilo povzeto po: Raba interneta v Sloveniji (RIS): <http://www.ris.org/si/ris99/epodef.html>

c) V **Beli knjigi** o e-poslovanju v majhnih in srednjih podjetjih (White book, European Commission, 1997) naletimo na eno najširših opredelitev:

*E-poslovanje je proces poslovnih aktivnosti, kjer se uporabljajo elektronske tehnologije, metodologije in postopki, pa tudi na eno najožjih: E-poslovanje je poslovni odnos, kjer partnerja uporabljata računalnike in omrežja, pri izvedbi prodaje ali nakupa storitve ali blaga.*

d) Pri **anketiranju** podjetij se uporabljata dve operativni definiciji:

- Opredelitev, ki jo je uporabil konzorcij EITO<sup>4</sup> v anketi o e-poslovanju v evropskih državah: *E-poslovanje je komercialna aktivnost, ki se izvaja prek elektronskih omrežij, pogosto prek interneta, in je povezana s poslovno storitvijo, prodajo ali nakupom (EITO 1999:169)*
- Opredelitev, ki se uporablja v anketah RIS 1997 in 1998: *E-poslovanje je prenos/izmenjava poslovnih dokumentov (naročil, nakazil, dobavnic, plačil, ipd.) prek računalniških omrežij.*

e) V **poslovnem svetu** so pogoste opredelitve, ki dajejo komercialnemu vidiku posebej veliko tezo: *E-poslovanje je elektronski "bussines". Uporablja računalnike, omrežja ipd. za izmenjavo poslovne dokumentacije med potrošniki, organizacijami, zaposlenimi in javnostjo.*

Toplišek (Toplišek, 1998:18) pa e-poslovanje opredeli tudi drugače:

a) **Elektronsko trgovanje (e-trgovanje)** – elektronski trg je prostor, kjer se srečujeta elektronska ponudba in povpraševanje. V elektronski obliki so izvedljive vse vrste trgovanj: na veliko, na drobno in ne glede na vrsto blaga. Poslovanje se lahko izpelje s posamičnimi naročili, s sukcesivnimi dobavami ali pa je popolnoma avtomatizirano. Za ponudnika ima številne prednosti: omogoča povečan trg, nižje zagonske in obratovalne stroške, enostaven vstop na neomejeno velik trg brez fizične prisotnosti, učinkovitejše tržne prijeme itd. Med oblike elektronske trgovine sodijo tudi telemarketing, internetno trgovanje ter potrošniško plačevanje nabavljenih proizvodov in storitev.

---

<sup>4</sup> EITO – European Information Technology Observatory

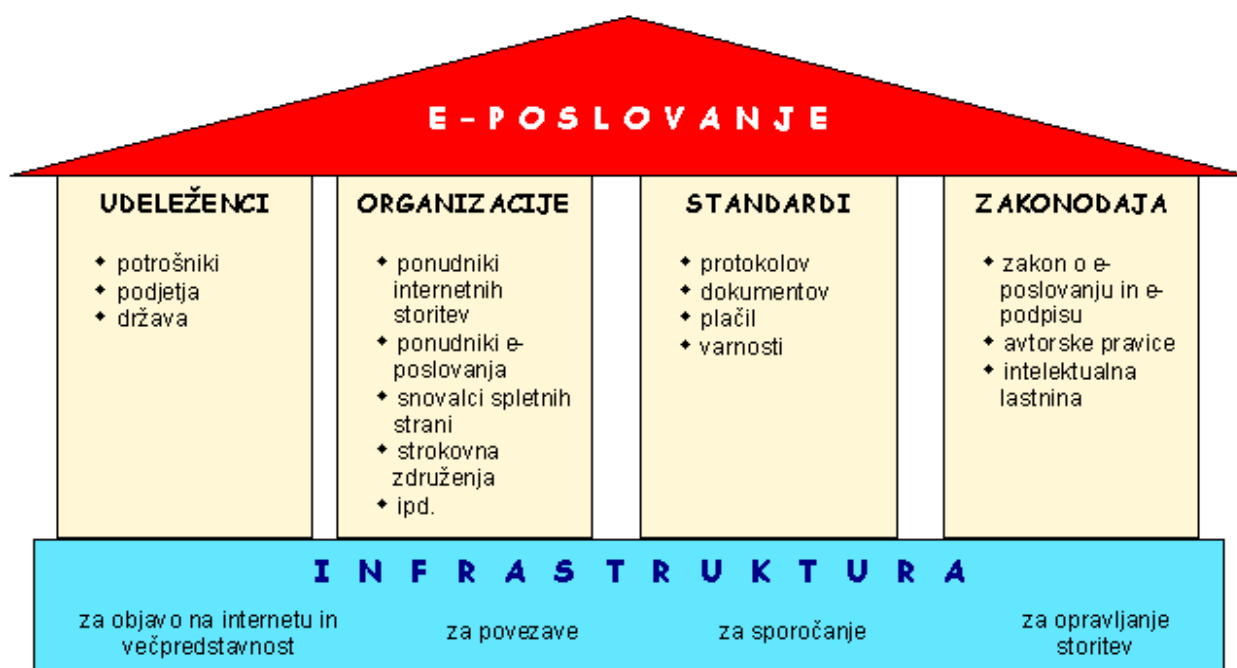
- b) **Elektronsko bančništvo (e-bančništvo)** – obsega vse bančne storitve, ki se opravljajo po elektronski poti (tudi po telefonu, prek avtomatov, terminalov). Del teh storitev je tak, da ne potrebuje posebnega varovanja, večinoma pa gre za varovanje storitve s posamezno osebo. Storitve e-bančništva so torej medbančni elektronski prenosi ter elektronsko izmenjavanje podatkov med podjetjem/posameznikom in njegovo banko.
- c) **Storitve na daljavo** – v elektronskem svetu postajajo poleg trgovanja pomembne tudi storitve, ki jih v ožjem pomenu doslej še nismo povezovali s pojmom trgovina. Ni nujno, da gre za storitev; predmet prodaje je lahko tudi informacija (v zbirkah podatkov) ali pravica (licenca za uporabo). Sem spadajo tudi vsa poslovanja, pri katerih uporabnik iz oddaljenega mesta priključuje storitev. Med pogostejše oblike spada ogledovanje filmov in videa.
- d) **Elektronsko borzništvo (e-borzništvo)** – gre za razmeroma zaprto poslovanje, vendar hitrost poslovanja ugodno vpliva na učinkovitejše delo s kapitalom in na sprotnost izčrpanih informacij naložb. Borzne hiše lahko sprejemajo poročila družb po elektronski poti tako, da so sposobna za samodejno obdelavo, povečuje pa se tudi število elektronskih nalogov za nakup in prodajo vrednostnih papirjev s strani komitentov borznoposredniških hiš.
- e) **Delo na daljavo** – poslovanje se seli med stene domačega stanovanja. Še do nedavnega sta se morala ponudnik in potrošnik srečati fizično. Na elektronski način poslovanja so se lažje preusmerile tiste vrste poslovanja, ki jih je bilo možno že prej opraviti po telefonu ali telefaksu.
- f) **E-poslovanje državnih in javnih služb** – država predstavlja velik del udeležbe v e-poslovanju. V notranjem poslovanju javnega sektorja je veliko dejavnosti, ki so razmeroma standardizirane, zato so zelo primerne za vključevanje v e-poslovanje.
- g) **Elektronsko zavarovalništvo (e-zavarovalništvo)** – ker je sklepanje zavarovalnih pogodb razmeroma formalizirano, predstavlja idealno okolje za razvoj elektronskega načina dela.
- h) **Elektronsko založništvo (e-založništvo), elektronski časopisi (e-časopisi), oglaševanje** – predstavljajo vzporedne digitalne tiske ali pa izvorna dela v digitalni obliki. Deloma so te



izdaje sprotne (on-line). E-založništvo v širši obliki pa posega tudi na področje klasičnih medijev obveščanja.

### 2.1.2. Model e-poslovanja<sup>5</sup>

Da bi se e-poslovanje lahko odvijalo, moramo imeti na voljo ustrezno infrastrukturo, ki predstavlja temelj e-poslovanja. Tako s sliko 1 ponazarjamo model e-poslovanja.



Slika 1: Model e-poslovanja

(Vir: E-poslovanje: [http://www.pf.uni-mb.si/pravna\\_informatika/images/pi\\_3.pdf](http://www.pf.uni-mb.si/pravna_informatika/images/pi_3.pdf))

Podjetje, ki uvaja (izvaja) e-poslovanje, mora priskrbeti ustrezno infrastrukturo ter uvesti potrebne in zahtevane standarde e-poslovanja. Gospodarski subjekti se pri e-poslovanju srečujejo prek omrežja internet, to je v navideznem (virtualnem) svetu, zaradi česar so njihovi medsebojni odnosi v marsičem drugačni od odnosov v stvarnem svetu. S tem je seveda povezana vrsta težav, ki se nanaša na zaupanje med partnerji pri izpolnjevanju pogodbenih obveznosti. Zaradi tega potrebujemo za izvedbo e-poslovanja določeno pravno regulativo, ki bi reševala ali preprečevala nesporazume in zlorabe.

<sup>5</sup> povzeto po: E-poslovanje: [http://www.pf.uni-mb.si/pravna\\_informatika/images/pi\\_3.pdf](http://www.pf.uni-mb.si/pravna_informatika/images/pi_3.pdf)

### 2.1.3. Oblike e-poslovanja<sup>6</sup>

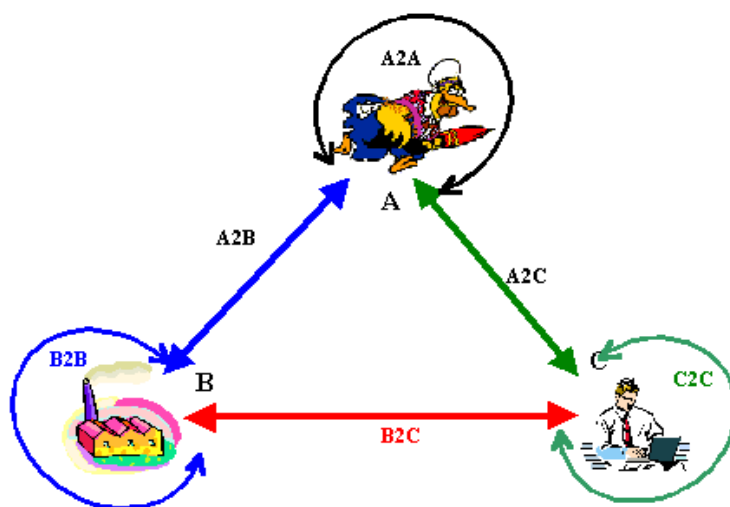
Najprej velja omeniti, da se na različna področja e-poslovanja vključujejo različni udeleženci, in sicer:

- *posameznik; potrošniki ali državljani* - "C" (angl. consumer; citizen),
- *podjetja, ustanove* - "B" (angl. Business),
- *država oz. državna uprava* - "A" (angl. Administration).

V literaturi se povezave med različnimi udeleženci e-poslovanja označujejo s kraticami, tako npr.:

- **B2B** pomeni e-poslovanje podjetje-podjetje (angl. **B**usiness **to** **B**usiness) in
- **B2C** e-poslovanje med potrošniki in podjetji (angl. **B**usiness **to** **C**onsumer).

Vse možne oblike e-poslovanja prikazujemo s sliko 2.



Slika 2: Oblike e-poslovanja

(Vir: E-poslovanje: [http://www.pf.uni-mb.si/pravna\\_informatika/images/pi\\_3.pdf](http://www.pf.uni-mb.si/pravna_informatika/images/pi_3.pdf))

V praksi najpogosteje srečujemo e-poslovanje podjetje-podjetje (B2B) in podjetje-potrošnik (B2C). Pri e-poslovanju B2B podjetja med seboj nabavljajo/prodajajo blago, plačujejo idr. Pogosto se takšen način e-poslovanja navezuje na obstoječe informacijske sisteme podjetij, kar samo e-poslovanje naredi zahtevnejše in bolj zapleteno. Na strani podjetij lahko

<sup>6</sup> povzeto po: E-poslovanje: [http://www.pf.uni-mb.si/pravna\\_informatika/images/pi\\_3.pdf](http://www.pf.uni-mb.si/pravna_informatika/images/pi_3.pdf)

srečujemo podjetja različnih dejavnosti – od proizvodnih in trgovskih, do zavarovalnic in bank.

Ko s podjetji poslujemo kot potrošniki, govorimo o e-poslovanju podjetje-potrošnik (B2C). Potrošniki lahko le zbiramo informacije o izdelkih/storitvah ali pa izdelke/storitve kupujemo. Kljub dilemam o varnosti plačevanja prek interneta se številko udeležencev e-poslovanja povečuje.

Znotraj forumov na spletnih straneh se lahko srečujemo potrošniki med seboj in si izmenjujemo mnenja in izkušnje. V takšnem primeru govorimo o C2C e-poslovanju ali e-poslovanju potrošnik-potrošnik. V to obliko e-poslovanja uvrščamo tudi prodajo/nakup prek e-oglasov.

V zadnjih letih se na področje e-poslovanja vse pogosteje vključuje tudi država, ki se po elektronski poti povezuje s podjetji (A2B – npr. razpisi, prijave na natečaj, izpolnjevanje raznih obrazcev ...) ali s potrošniki (A2C – npr. zahtevki za izpise iz različnih evidenc, volilni sistem ...).

#### **2.1.4. Prednosti in slabosti pri uvajanju e-poslovanja<sup>7</sup>**

Pri vključevanju e-poslovanja v organizacijo je priporočeno naslednje:

- začeti z enostavnim, načrtovati pa hiter razvoj ter
- graditi na obstoječem.

Obstoječe načine poslovanja ne smemo zavreči in čez noč začeti s postavljanjem popolnoma novih temeljev - pri uvajanju e-poslovanja gre za postopno preobrazbo in nadgradnjo trenutnega ustroja poslovnih procesov. Pri tem je edini cilj doseči boljše rezultate za povečanje vrednosti izdelkov oziroma storitev. Tu mislimo na vrednost, ki jo kako drugače sploh moč ustvariti in ki zagotavlja prednost pred konkurenco.

Na splošno pa med ***prednosti e-poslovanja*** štejemo:

- zniževanje stroškov nakupa, prodaje in trženja ter ustvarjanja novih tržnih priložnosti,
- zniževanje obsega zalog (just in time),

---

<sup>7</sup> povzeto po: Silič »in drugi«, 2001:155-156.

- skrajševanje poslovnega cikla,
- razvijanje učinkovitejše in uspešnejše pomoči strankam,
- živahnejša interakcija z uporabniki,
- priložnost malih in srednjih podjetij, ki uživajo prednost pred velikimi zaradi svoje prilagodljive in prožne narave,
- nova in povsem sveža tržišča ter
- podpora naglim odzivom in spremembam.

Kot pogloblitve **slabosti e-poslovanja** pa se največkrat navajajo naslednje:

- Zadržanost podjetij zaradi nepredvidljivega pravnega okolja na internetu; bojazni glede obdavčevanja, strožje zakonodaje, cenzure na internetu; na internetu ni ustreznih standardov glede uporabe.
- Zadržanost uporabnikov glede varnosti transakcij in tajnosti podatkov.
- Podjetja, ki so izključno internetno orientirana, ne morejo ohranjati prednost pred podjetji, ki vključujejo tako klasičen kot tudi elektronski pristop k poslovanju.
- Internet poslovanje zahteva stalno posodabljanje spletnih strani, kar pomeni, da so hitri odzivi nujni.

## 2.2. Javna uprava

Pojem javne uprave bomo opredelili na osnovi Siličevega (Silič »in drugi«, 2001:153) razumevanja tega pojma, po katerem je javna prava definirana kot uprava v javnih zadevah. Vse, kar je značilno za upravo na splošno, velja tudi za javno upravo. Tako o javni upravi lahko govorimo v formalnem in v materialnem smislu. Javna uprava v materialnem smislu pomeni proces odločanja o javnih zadevah; javna uprava v formalnem smislu pa je sistem organov, ki odločajo o javnih zadevah, torej o uresničevanju družbenih koristi.

Silič navaja, da je na tem mestu smiselno posebej omeniti opredelitev pojma slovenske javne uprave, kot je opredeljen v Ustavi, zakonih in poslovniki. Tako državna uprava obsega naslednje organe:

- Vlado, kot najvišji organ državne uprave,
- vladne službe,
- ministrstva z organi v sestavi in upravnimi enotami.

Javna uprava pa obsega:

- Državni zbor,
- Državni svet,
- Predsednika RS,
- Vlado RS,
- državno upravo (ministrstva in vladne službe),
- obrambni sistem (slovenska vojska, civilna zaščita),
- pravosodni sistem (sodišča, državno tožilstvo, odvetništvo, notariati),
- ustavno sodstvo (ustavno sodišče, redna sodišča),
- varuha človekovih pravic,
- računsko sodišče in centralno banko,
- lokalno samoupravo (pokrajine, občine).

Pojem javne uprave je tako precej širši od pojma državne uprave.

Področje dela javne uprave in elemente, ki določajo javno upravo bomo povzeli po Šmidovniku (Šmidovnik v Ferfila in Kovač, 2000:152). Javna uprava je tako po Šmidovniku sestavljena iz štirih področij:

- a) **državne uprave**, ki je centralni teritorialni upravni sistem in instrument države za izvajanje njenih prvenstveno oblastnih funkcij, s katerimi na praven način ureja odnose v družbi;
- b) **lokalne samouprave**, ki neposredno temelji na lokalni skupnosti in predstavlja lokalni teritorialni upravni sistem;
- c) **javnih služb**, ki zagotavljajo javne dobrine in javne storitve, ki so nujno potrebne za delovanje družbenega sistema, ki pa jih ni mogoče zagotoviti preko sistema tržne menjave;
- d) **javnega sektorja**, v katerega spada vse, kar je v državni lasti.

Elementi, ki določajo javno upravo, pa so po Šmidovniku naslednji:

- država deluje preko svoje javne uprave,
- organizacijsko javno upravo sestavljajo državne in paradržavne organizacije,
- funkcionalno je opredeljena z izvrševanjem predpisov, izvajanjem oblasti in javnih služb,
- bistven element je odgovornost resornih ministrstev in vlade,
- financiranje je proračunsko ali iz drugih javnih virov (skladi),
- normativno za javno upravo velja upravno, delno tudi civilno pravo,

- poseben pomen naj bi imela stroka v smislu kombiniranja znanja in izkušenj,
- uslužbenški sistem.

### 2.3. E-uprava

Opredelili smo pojma e-poslovanje in javna uprava, ki pa, če jih združimo, določata pojem e-uprave<sup>8</sup>. Izraz e-uprava je star šele dobra tri leta. Z njim mislimo intenzivno uvajanje uporabe interneta in e-poslovanja v upravo, znotraj uprave med upravnimi organi, navzven z občani, podjetji in drugimi organizacijami. To pomeni, da bodo lahko občani, podjetja in ostali nevladni sektor, ko bo e-uprava v resnici delovala, večino uradnih zadev, dovoljenj in dokumentov pridobili kar preko svojega računalnika oz. interneta, interaktivnih kioskov, mobilnih telefonov in drugih naprav (Vintar, 2001:177).

Stanonik<sup>9</sup> trdi, da je e-uprava tisti del celotnega sistema javne uprave, ki uporabniku na podlagi uporabe sodobne IKT nudi bistvene informacije/podatke in storitve kjerkoli, kadarkoli in kakorkoli, na vseh ravneh upravljanja za spremembo načina in vsebine svojega delovanja – za modernizacijo.

Silič (Silič »in drugi«, 2001:157-158) navaja, da ima pojem e-uprave svoj ožji in širši pomen. V ožjem smislu gre za nabor upravnih storitev za civilne in pravne osebe, vezanih na informacijsko tehnologijo. Širše pa je e-uprava javna uprava kot združba, ki v svoje utečeno poslovanje načrtno vključuje načela e-poslovanja za izboljšanje učinkovitosti storitev preko:

- informacijsko podprte javne uprave,
- infrastrukture,
- e-poslovanja,
- sodelovanja z delavci z znanjem in sodobno tehnično industrijo ter
- višanja življenjskega standarda.

E-uprava se po Siliču (Silič »in drugi«, 2001:157-158) osredotoča na povečanje učinkovitosti na področjih:

- ponudbe storitev 24x7x365 - kvalitetnejše, cenejše, hitrejše, vsem prijaznejše, uporabniku prilagodljive in dostopnejše rešitve,

---

<sup>8</sup> angl. e-government

<sup>9</sup> Stanonik, Bojan: QUID NUNC e-UPRAVA? <http://www.microsoft.si/slovenija/7ntk/Predstavitev/231a.ppt>

- odnosa s prebivalci (prek vprašalnikov, anket) - hitra odzivnost ter dosledno upoštevanje javnega mnenja in posameznih pobud ter
- interne učinkovitosti in stanja - boljša izraba sredstev, večja povezljivost, več sodelovanja.

Silič (Silič »in drugi«, 2001:157-158) nadaljuje, da je najbolj vidna in pozitivna posledica integriranja javne uprave v e-upravo v približanju funkcij javne uprave ljudem, kar je za javno upravo in za njeno siceršnjo zaprto podobo lahko tudi revolucionarno. Elektronske storitve (e-storitve) so v primerjavi z običajnimi tradicionalnimi načini predvsem znatno cenejše rešitve. Primer za to so tudi banke, ki na račun e-storitev prihranijo do 90 odstotkov sredstev. Takšne prihranke lahko pričakujemo tudi v primeru e-storitev javne uprave. Informacije, ki jih uprava nudi, bodo zbrane na enem mestu in ne razpršene po mnogih fizičnih lokacijah oz. logično neurejene.

Stanonik<sup>10</sup> pa navaja *prednosti uvajanja e-uprave za samo upravo*, in sicer so to:

- preglednost poslovanja uprave,
- boljša alokacija resursov,
- hitrejša storitve za uporabnike,
- boljša kvaliteta storitev,
- manjši stroški,
- višja udobnost za uporabnike,
- višja točnost in vestnost storitev,
- večje število obravnavanih zahtevkov,
- večja personalizacija storitev,
- enakopravna obravnava uporabnikov,
- manj napak in manj podvajanja dela med oddelki,
- boljši imidž uprave.

Z natančno opredelitvijo posameznih pojmov, ki se tičejo e-poslovanja v javni upravi, smo dobili vse potrebne informacije o delovanju e-poslovanja v javni upravi na splošno, zato se bomo v naslednjem poglavju posvetili pregledu stanja e-uprave v RS. Na tem mestu pa velja poudariti, da se bomo omejili na **državno upravo**, ki je po Šmidovniku prvo področje javne uprave.

---

<sup>10</sup> Stanonik, Bojan: QUID NUNC e-UPRAVA? <http://www.microsoft.si/slovenija/7ntk/Predstavitve/231a.ppt>

### 3. PREGLED e-UPRAVE V RS

Ker se mora uprava pri opravljanju upravnih nalog in postopkov ravnati po različnih zakonih, predpisih in drugih strateških dokumentih, bomo v tem poglavju pregledali zakonodajo, ki ureja področje e-poslovanja v RS. Sledila bo predstavitev strateškega (*Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do 2004*) in programskega dokumenta (*Akcijski načrt e-uprave do leta 2004*), ki sta pri uvajanju e-poslovanja v RS imela najpomembnejšo vlogo. Na kratko bomo prikazali tudi elemente, ki narekujejo splošne smernice uvajanja e-poslovanja. Prav tako pa bomo pozornost posvetili nekaterim najpomembnejšim dosežkom na področju e-uprave v RS.

#### 3.1. Zakonodaja, ki ureja področje e-poslovanja

Slovenska zakonodaja, ki ureja področje e-poslovanja (Zakon o telekomunikacijah – Ztel, Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu – ZEPEP in Zakon o varstvu osebnih podatkov – ZVOP) je usklajena z evropskim pravnim redom<sup>11</sup>. Kričej<sup>12</sup> pa omenja še dva zakona, ki prav tako urejata področje e-poslovanja v javni upravi, in sicer Zakon o splošnem upravnem postopku – ZUP in Zakon o upravnih taksah – ZUT.

##### 3.1.1. Zakon o telekomunikacijah (Ztel)

V Sloveniji je bil leta 1997 sprejet Zakon o telekomunikacijah (Ztel), ki določa telekomunikacijske storitve, ki jih v javnem interesu zagotavlja RS, in ureja načine in pogoje za opravljanje telekomunikacijskih storitev, pravice in obveznosti izvajalcev in uporabnikov, uporabo telekomunikacijskih omrežij, radijskih postaj in terminalske opreme, upravljanje radiofrekvenčnega spektra ter enotnost javnega telekomunikacijskega omrežja<sup>13</sup>.

---

<sup>11</sup> povzeto po: Strategija: Republika Slovenija v informacijski družbi, 2003:22:  
[http://www2.gov.si/mid/mid.nsf/V/KE332AF03299A027FC1256CCC0042109C/\\$file/Strategija\\_RSvID\\_\(2003-02-13\).pdf](http://www2.gov.si/mid/mid.nsf/V/KE332AF03299A027FC1256CCC0042109C/$file/Strategija_RSvID_(2003-02-13).pdf)

<sup>12</sup> Kričej, Dušan (2003): E-uprava - elektronske storitve doma in v Evropi.  
<http://www.sioug.si/sioug2003/presentation.jsp?id=5>

<sup>13</sup> Vir: Ztel: <http://www.kabi.si/dalibor/telekom/0ul35u1.pdf>



### 3.1.2. Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP)

V Sloveniji je bil leta 2000 sprejet Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP) ter uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje.

ZEPEP ureja e-poslovanje, ki zajema poslovanje v elektronski obliki na daljavo z uporabo informacijske in komunikacijske tehnologije in uporabo e-podpisa v pravnem prometu, kar vključuje tudi e-poslovanje v sodnih, upravnih in drugih podobnih postopkih, če zakon ne določa drugače. ZEPEP obsega 55 členov, ki so razvrščeni v pet poglavij. Prvo poglavje opredeli e-poslovanje in uporabo podatkov v elektronski obliki, e-podpis ter definira posamezne pojme, povezane z elektronskim podpisovanjem. V drugem poglavju je opredeljeno e-poslovanje, in sicer poslovanje z e-sporočili in uporaba podatkov v elektronski obliki in njihova veljavnost in dokazna vrednost. Tretje poglavje je namenjeno e-podpisu in overiteljem. Podrobnejše zahteve za varno e-podpisovanje, uporabo kvalificiranih potrdil in overitelje, ki izdajajo takšna potrdila, vsebuje sama uredba. Četrto poglavje govori o kaznih za tiste, ki na katerikoli način ogrozijo zanesljivost e-poslovanja in posežejo v pravice drugih. Peto poglavje pa vsebuje predhodne in končne določbe<sup>14</sup>.

Uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje opredeli nekatere določbe ZEPEP in določa<sup>15</sup>:

- merila, ki se uporabljajo za presojanje izpolnjevanja zahtev za delovanje overiteljev, ki izdajajo kvalificirana potrdila,
- podrobnejšo vsebino notranjih pravil overiteljev, ki izdajajo kvalificirana potrdila,
- podrobnejše tehnične pogoje za elektronsko podpisovanje in preverjanje varnih elektronskih podpisov,
- časovno veljavnost kvalificiranih potrdil,
- podrobnejše pogoje glede uporabe varnih časovnih žigov,
- vrsto in uporabo označbe akreditiranih overiteljev,
- pogoje za e-poslovanje v javni upravi.

---

<sup>14</sup> Vir: ZEPEP:

[http://www2.gov.si/zak/Zak\\_vel.nsf/4c1d8c547755fffac1256616002dd5e1/c12563a400338836c12568fd00505349?OpenDocument](http://www2.gov.si/zak/Zak_vel.nsf/4c1d8c547755fffac1256616002dd5e1/c12563a400338836c12568fd00505349?OpenDocument)

<sup>15</sup> Vir: Uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje:

<http://www.gov.si/cvi/slo/ep/Uredba.htm>

### 3.1.3. Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP)

V Sloveniji je bil leta 1999 sprejet Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP), s katerim se preprečujejo nezakoniti in neupravičeni posegi v zasebnost posameznika, in sicer pri obdelavi osebnih podatkov, varovanju zbirk osebnih podatkov in uporabi le-teh<sup>16</sup>.

### 3.1.4. Zakon o splošnem upravnem postopku (ZUP)

V Sloveniji je bil leta 1999 sprejet Zakon o splošnem upravnem postopku (ZUP), po katerem morajo postopati upravni in drugi državni organi, organi lokalnih skupnosti in nosilci javnih pooblastil, kadar v upravnih stvareh, neposredno uporabljajoč predpise, odločajo o pravicah, obveznostih ali pravnih koristih posameznikov, pravnih oseb in drugih strank<sup>17</sup>.

### 3.1.5. Zakon o upravnih taksah (ZUT)

V Sloveniji je bil leta 2000 sprejet Zakon o upravnih taksah (ZUT), ki ureja plačevanje upravnih taks za spise in dejanja v upravnih in drugih javnopravnih stvareh pri upravnih organih<sup>18</sup>.

## 3.2. Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004<sup>19</sup>

CVI že več let uspešno pripravlja in usklajuje strateške plane informatizacije državne uprave RS. Že v začetku tega kontinuiranega procesa strateškega planiranja je bil pripravljen krovni strateški dokument *"Strategija uvajanja informacijske infrastrukture v državne organe RS"*, ki je bil namenjen za srednjeročno obdobje treh let, torej do leta 2000. Strategija je predstavljala izhodišča vseh aktivnosti na področju informatizacije v državni upravi RS. Logično nadaljevanje omenjenega dokumenta je pričujoča *"Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004"* (SEP 2004).

Strategija že v svojem imenu naslavlja javno upravo, kar jasno določa meje tega dokumenta. Pri tem ne moremo govoriti o absolutni meji, saj bo strategija, kot takšna, imela vpliv tudi na

---

<sup>16</sup> Vir: ZVOP: [http://www2.gov.si/zak/zak\\_vel\\_nsf/zakposop/1999-01-2792?OpenDocument](http://www2.gov.si/zak/zak_vel_nsf/zakposop/1999-01-2792?OpenDocument)

<sup>17</sup> Vir: ZUP: <http://193.41.36.136/bazeul/URED/1999/080/B/523777815.htm>

<sup>18</sup> Vir: ZUT: [http://www.gov.si/dz/si/aktualno/spremljanje\\_zakonodaje/sprejeti\\_zakoni/sprejeti\\_zakoni.html](http://www.gov.si/dz/si/aktualno/spremljanje_zakonodaje/sprejeti_zakoni/sprejeti_zakoni.html)

<sup>19</sup> povzeto po: Silič »in drugi«, 2001:14-15.

širše okolje. Pomembno je, da se vzporedno z namenom dokumenta zelo natančno določi sam pojem javne uprave. Javno upravo, kot jo obravnava ta dokument, predstavljajo poleg Vlade RS, vladnih služb in ministrstev z organi v sestavi in upravnih enot tudi drugi državni organi in lokalna samouprava. Organi, ki jih ta dokument ne obravnava so: skladi, agencije, javni zavodi in javna podjetja.

Namen SEP-2004 opredelimo iz informacijskega in institucionalnega vidika.

Informacijski vidik vključuje:

- postavitev oziroma prenovo globalnih okvirjev (ciljev in izhodišč) razvoja, delovanja, povezovanja in odpiranja vseh informacijskih sistemov javne uprave RS,
- prikaz konkretnih pristopov in modelov arhitektur za nekatere najpomembnejše "resorne" informacijske sisteme javne uprave RS.

Institucionalni vidik zajema vse državne organe in določene institucije javne uprave RS - organe lokalne samouprave. Ker pa javna uprava RS vpliva tudi na privatni sektor, bo imela strategija posredno celo širši vpliv izven javne uprave RS.

Pomembno je, da strategija vsebuje predloge za uresničevanje strategije na področju e-poslovanja javne uprave prek mehanizmov uresničevanja (postopki planiranja, vzpostavitve, izvajanja, nadziranja) in institucij (organi, telesa).

Strategija upošteva večino slovenskih, evropskih in svetovnih strateških dokumentov ter splošne smernice uvajanja e-poslovanja, hkrati pa vključuje vse omejitve in specifičnosti javne uprave RS. Tako med najpomembnejše dokumente, ki jih podrobneje opisujemo tudi v nadaljevanju, spadajo: Evropa in globalna informacijska družba, bolj znana kot Bangemanovo poročilo; Bonnska deklaracija; Zelena knjiga in pa seveda Slovenija kot informacijska družba – Modra knjiga, ki jo je pripravilo Slovensko društvo Informatika. SEP-2004 je tudi (delni) odgovor na izzive, ki so jih z Modro knjigo slovenski informatiki postavili pred državo.

Poleg vseh naštetih zakonov (Ztel, ZEPEP, ZVOP, ZUP in ZUT) in "Strategije e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004« ima pomembno vlogo pri informatizaciji javne uprave tudi programski dokument, tj. »Akcijski načrt e-uprave do leta 2004«, ki ga v nadaljevanju natančneje predstavljamo.

### 3.3. Akcijski načrt e-uprave do leta 2004<sup>20</sup>

Po sprejetju Strategije e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004 na Vladi RS v februarju 2001 je sledila naslednja ključna faza informatizacije javne uprave s skupnim ciljem razvoja e-uprave. Začetek omenjene naslednje faze sega v oktober 2002, ko je Vlada RS obravnavala Akcijski načrt e-uprave do leta 2004. Po sprejetju akcijskega načrta so se pričele intenzivno izvajati planirane aktivnosti in projekti za e-storitve. Ker se je pojavilo mnogo pričakovanih sprememb, tako v naboru e-storitev, naboru projektov, kakor tudi pri trenutnih stopnjah razvitosti e-storitev je nujno periodično vzdrževati ažurno različico akcijskega načrta<sup>21</sup>.

Namen akcijskega načrta je, poleg že znanih in stalnih namenov (zagotavljati pogoje za pospešen razvoj e-poslovanja v upravi, omogočiti sprotno odpravljanje ovir, ki nastajajo pri razvoju novih e-storitev, omogočiti Vladi RS tekoče spremljanje doseženega na osnovi evropsko in svetovno primerljivih kazalnikov ter po potrebi ustrezno ukrepanje), podati oceno napredka v enem letu od sprejetja prvega akcijskega načrta ter spodbuditi tiste organe, ki pri razvoju e-storitev zaostajajo ali izvajajo aktivnosti manj intenzivno.

Dodatni namen novega akcijskega načrta je spodbuditi razvoj e-storitev, ki temeljijo na skupnih iniciativah EU ter e-storitev za interno poslovanje uprave (interni procesi za reševanje upravnih zadev), ki bodo poleg učinkovitejšega razvoja in delovanja e-storitev, imele pozitivne vplive tudi na hitrost in učinkovitost izvajanja klasičnih storitev po klasičnih komunikacijskih kanalih (vloge na okencih, klasična pošta).

Omeniti velja, da akcijski načrt zasleduje podobne strateške cilje, kot prvotna različica ter jih dopolnjuje glede na nova dejstva in spoznanja. Na tem mestu so poudarjeni naslednji cilji:

- Pospešiti razvoj in uvajanje e-storitev za prebivalce oziroma državljane, podjetja in druge asociacije na ključnih področjih slovenske javne uprave.
- Spodbuditi vse sodelujoče organe k pospešenemu uvajanju e-storitev, še posebno tistih, kjer se aktivnosti informatizacije odvijajo počasneje in z nižjo prioriteto.

---

<sup>20</sup> povzeto po: Akcijski načrt e-uprave do leta 2004, verzija 1.3 (november 2003):

[http://www.gov.si/cvi/slo/index\\_slo.htm](http://www.gov.si/cvi/slo/index_slo.htm)

<sup>21</sup> Akcijski načrt e-uprave do leta 2004, verzija 1.3 (november 2003), je tretja usklajena različica akcijskega načrta. Opredeljuje cilje, e-storitve in naloge vzpostavitve e-uprave do konca leta 2004 in določa mehanizme za izvajanje in spremljanje pripadajočih aktivnosti in projektov do konca leta 2004.

- Zagotavljati strokovne podlage za odločitve o morebitnih spremembah, dopolnitvah, (drugačnih) povezavah že obstoječih programov oziroma projektov.
- Utrditi in zagotoviti sodelovanje in koordinacijo med ministrstvi ter drugimi odgovornimi upravnimi organi in institucijami, pristojnimi za razvoj e-uprave.
- Upoštevati enotna priporočila in usmeritve s strani EU glede uvajanja e-storitev na prioritetnih področjih.
- Upoštevati enotna priporočila in usmeritve s strani EU glede evropskega ogrodja za medsebojno povezano delovanje.
- Konsolidirati in optimizirati porabo razpoložljivih finančnih in drugih sredstev za informatizacijo funkcij javne uprave.
- Zagotoviti kvantitativno in kvalitativno primerljivost doseženega razvoja z drugimi državami EU in kandidatkami, na osnovi mednarodno usklajenih kazalnikov (ki izhajajo iz dokumentov *e-Europe* in *e-Europe+*).
- Opredeliti kontrolne točke in kazalnike, ki bodo omogočili Vladi RS sprotno spremljanje doseženega in učinkovito ukrepanje.

Kateri strateški elementi narekujejo splošne smernice uvajanja e-poslovanja in so pri načrtovanju in uvajanju e-poslovanja v javni upravi RS imeli glavno vlogo, so naštet in opisani v naslednjem poglavju.

### **3.4. Strateški elementi uvajanja e-poslovanja v javni upravi RS**

Bangemannovo poročilo od njegove objave naprej v EU upoštevajo, kot temeljni strateški dokument za postopen in čim manj boleč prehod v informacijsko družbo. Za njim so bili sprejeti tudi drugi evropski dokumenti, ki določene vidike Bangemannovega poročila podrobneje obravnavajo (Bonnska deklaracija, Zelena knjiga o zbliževanju telekomunikacijskega sektorja, javnih medijev, informacijske tehnologije ter njihovem vplivu na državno regulativo, itd.). Skupna misel vseh strateških dokumentov pa je razvijanje nove družbe, ki jo v različnih dokumentih in kontekstih različno imenujejo (storitvena, informacijska, postindustrijska), in priprava na to novo družbo (Silič »in drugi«, 2001:16).

### **3.4.1. Bangemannovo poročilo**

Bangemannovo poročilo je vizija evropske informacijske družbe in napoveduje demonopolizacijo telekomunikacijskega sektorja in vzpostavitev globalne infrastrukture. Osnova poročila je spoznanje, da klasično industrijsko gospodarstvo ni sposobno preseči meja, ki jih je doseglo. Nova priložnost se ponuja z novo tehnologijo in s storitvami, ki bodo na gospodarskem področju povzročile povečanje produktivnosti in omogočile razvoj novih proizvodov in storitev. Kot prvi korak k evropski informacijski družbi napoveduje ukinjanje monopola telekomunikacijskega sektorja in vzpostavljanje globalne infrastrukture s preprostim ciljem - znižati ceno telekomunikacijskih storitev in povečati njihovo kvaliteto in ponudbo (Slovenija kot informacijska družba – Modra knjiga, 2000:16-17).

### **3.4.2. Bonnska deklaracija**

Bonnska deklaracija odpira pot prostemu pretoku informacij znotraj Evropske zveze in e-poslovanju. E-poslovanje je danes preseglo okvire elektronske izmenjave podatkov in je zasnovano na pridobitvah interneta in nanj oprtih storitev. S prehodom e-poslovanja na internet je EU prepustila področje e-poslovanja samouravnavanju in tržnim mehanizmom. Ob spoznanimi pozitivnimi vplivi, kot so zvišanje konkurenčnosti, ekonomska rast, zaposlovanje in spodbujanje gospodarske rasti, posveča deklaracija veliko pozornost tudi zaviralnim vplivom neprimerne zakonodaje in standardov (Slovenija kot informacijska družba – Modra knjiga, 2000:16-17).

### **3.4.3. Zelena knjiga**

Osnova Zelene knjige je ideja o tehnološkem zblizevanju digitalnih tehnologij in storitev, med katere sodijo informacijske tehnologije (računalniki, računalniška omrežja, podatkovne zbirke), javni mediji (časopisi, televizija, radio) in telekomunikacije (telefonsko omrežje, različna druga omrežja). Zblizevanje digitalnih tehnologij in storitev je tehnološki pojav, vendar ima poleg tehnoloških tudi vrsto drugih posledic (pojav novih telekomunikacijskih storitev, nove možnosti poslovanja, sociološki in družbeni vplivi). Posledice zblizevanja digitalnih tehnologij in na njih zasnovanih storitev bodo odločnejše kot dosedanji dogodki vplivale na ekonomijo in družbo nasploh, zato so najpomembnejši korak EU k informacijski družbi (Slovenija kot informacijska družba – Modra knjiga, 2000:16-17).

Po pregledu in opisu vseh pomembnih zakonov, predpisov in drugih strateških dokumentov, ki urejajo področje e-uprave v RS v nadaljevanju sledi pregled dosežkov na področju e-uprave v RS.

### **3.5. Dosežki na področju e-uprave v RS**

Po mnenju Kričejca (Kričej, 2002:46) e-poslovanje v javni upravi RS še ne deluje v celoti, potekajo pa projekti, ki bodo ta način poslovanja podprli. Zato bomo v tem poglavju našli in opisali najpomembnejše dosežke ter predstavili trenutno najbolj odmevne projekte na področju e-poslovanje v javni upravi RS, med katerimi je zagotovo najpomembnejši Enotni državni portal e-uprava. Posvetili pa se bomo tudi pregledu nekaterim domačim in tujim dogodkom, ki jih pri uvajanju e-uprave v RS ne smemo prezreti.

#### **3.5.1. Javne informacije na spletu<sup>22</sup>**

Osnovne javne informacije v RS so na spletu dostopne že od leta 2001, vključno z zakonodajnimi, upravnimi, kulturnimi, okoljskimi in prometnimi informacijami. Vendar mnoge od njih še vedno niso dostopne na uporabniku prijazen način. Spremljanje slovenske zakonodaje in spremljanje sej državnega zbora je javnostim omogočeno preko spletnih strani Državnega zbora RS že od leta 1991. Zaposleni v državni upravi uporabljajo svoj informacijski sistem za spremljanje zakonodajnega postopka. Zakone in podzakonske akte objavljajo tudi posamezni organi za svoja področja, medtem ko je proces prilagajanja slovenske zakonodaje evropski dostopen preko spletne strani <http://evropa.gov.si>. V letu 2001 se je vzpostavil enotni državni portal e-uprava, ki predstavlja enotno vstopno točko do informacij javne uprave in ga podrobneje predstavljamo tudi v nadaljevanju (glej poglavje 3.5.6.1.). Trenutno prevladujejo statične vsebine, vendar se že oblikujejo dinamične vsebine, ki omogočajo iskanje, oblikovanje, naročanje, pregledovanje in obdelovanje javno dostopnih informacij. Na podlagi analize spletnih strani organov državne uprave se bodo pripravila priporočila za vsebinske in tehnične standarde. Sočasno se bo skozi različne projektne in stalne aktivnosti spodbujal prenos informacij in storitev na internetu. Dejavnosti za razvoj in vzdrževanje zakonodajnih, upravnih, kulturnih, okoljskih in prometnih informacij ter storitev

---

<sup>22</sup> Kjer ni drugače navedeno je besedilo povzeto po: Strategija: Republika Slovenija v informacijski družbi, 2003:22-25:  
[http://www2.gov.si/mid/mid.nsf/V/KE332AF03299A027FC1256CCC0042109C/\\$file/Strategija\\_RSvID\\_\(2003-02-13\).pdf](http://www2.gov.si/mid/mid.nsf/V/KE332AF03299A027FC1256CCC0042109C/$file/Strategija_RSvID_(2003-02-13).pdf)

se nadaljujejo v okviru pristojnosti posameznih resornih organov. Projekte upravlja in usmerja Programski svet programa projektov e-Uprave, s projekti pa se seznanja in jih potrjuje komisija za informatiko v javni upravi.

### **3.5.2. Elektronski dostop do storitev javne uprave**

Elektronski dostop do osnovnih storitev javne uprave RS, ki jih sicer državljani opravljajo na primer na okencih Upravnih enot, je omogočen le v nekaterih primerih in to z uporabo enotnega državnega portala, ki mora prerasti v kakovosten kontaktni center. Implementacija tovrstnih storitev na elektronski način je prešla iz faze strateškega planiranja, analize in načrtovanja ter se nahaja v fazi implementacije na različnih segmentih poslovanja javne uprave. Organi javne uprave nudijo na spletnih straneh predvsem informacije o upravnih in administrativnih postopkih, v nekaterih primerih pa tudi elektronske obrazce. V okviru Programa projektov e-Uprave se predvideva uvedba osnovnih storitev javne uprave do konca leta 2004, storitve pa so podrobneje razčlenjene in razvrščene po prioriteti v Akcijskem načrtu e-uprave, ki ga je pripravil CVI.

Za splošen dostop do storitev javne uprave bo treba zagotoviti predvsem večje število kvalitetnih digitalnih vsebin, zato bodo akcije usmerjene tudi v promoviranje e-poslovanja v okviru splošnih prizadevanj za modernizacijo javne uprave. Poglavitni izzivi na področju elektronskega dostopa do javnih storitev so povezani z izboljšano horizontalno povezavo resornih organov ter jasno opredelitvijo vodenja, poročanja in odločanja v okviru programa projektov.

### **3.5.3. Upravni postopki na internetu**

Večina upravnih postopkov se v RS izvaja še naprej na klasičen način. Trenutno so preko interneta dostopne samo informacije o pogostejših postopkih (pogoji, potek, potrebni dokumenti in predpisi) med družbami in samostojnimi podjetniki na eni strani in javno upravo na drugi strani. Informacije so dosegljive preko državnega portala e-Uprave in nekaterih drugih internetnih strani povezanih z gospodarstvom. Implementacija upravnih postopkov prek interneta je v fazi analize in načrtovanja. Pomemben vidik implementacije je zagotavljanje varnosti z elektronskimi podpisi, varnimi kanali, podpornimi sistemi in varnimi strežniki ter varstvo osebnih podatkov. Na državnem portalu e-Uprave se do leta 2004



predvideva implementacija najpogostejših postopkov za gospodarske subjekte na elektronski način. Ob uporabi digitalnih potrdil bo zagotovljena tudi varnost izvajanja postopkov.

#### **3.5.4. Elektronski trg za javna naročila**

Področje javnega naročanja v Sloveniji ureja novi Zakon o javnih naročilih iz leta 2000 (ZJN-1), ki je usklajen z direktivami EU. ZJN-1 in ZEPEP, ki predvideva uvedbo elektronskega naročanja v javni upravi do leta 2004, odpirata nove možnosti za elektronsko naročanje. V ta namen pa bo potrebna tudi sprememba zakonodaje, prilagoditev in razvoj informacijskih sistemov in infrastrukture. Prav tako bo treba poenotiti elektronske obrazce razpisne dokumentacije, prilagoditi obstoječi sistem pisarniškega poslovanja in projektnega vodenja, vzpostaviti sistem digitalnih oglasnih desk ter razviti informacijski sistem Urada za javna naročila.

#### **3.5.5. Elektronski podpisi v javni upravi<sup>23</sup>**

Overitelja na CVI sestavljata dva izdajatelja kvalificiranih digitalnih potrdil, SIGEN-CA in SIGOV-CA. SIGEN-CA izdaja kvalificirana digitalna potrdila za državljane ter za pravne in fizične osebe, registrirane za opravljanje dejavnosti. SIGOV-CA izdaja kvalificirana digitalna potrdila za institucije javne uprave. Izdajatelja SIGOV-CA in SIGEN-CA sta mednarodno registrirana, medsebojno priznana ter tehnološko in zakonsko enakovredna in enako veljavna.

Digitalna potrdila SIGEN-CA in SIGOV-CA so namenjena:

- za upravljanje s podatki javne uprave,
- za dostop in izmenjavo podatkov, s katerimi upravlja javna uprava,
- za varno elektronsko komuniciranje med imetniki kvalificiranih digitalnih potrdil overitelja na CVI in
- za storitve oz. aplikacije, za katere se zahteva uporaba digitalnih potrdil overitelja na CVI.

Overitelj na CVI deluje v skladu z Zakonom o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP; Uradni list RS, št. 57/2000) ter Uredbo o pogojih za elektronsko poslovanje

---

<sup>23</sup> povzeto po: Center Vlade RS za informatiko (CVI) – Overitelj digitalnih potrdil: <http://www.gov.si/ca/>

in elektronsko podpisovanje (Uradni list RS, št. 77/2000 in 2/2001) ter drugimi veljavnimi predpisi in zakoni.

Poleg SIGEN-CA in SIGOV-CA deluje izdajatelj varnih časovnih žigov SI-TSA<sup>24</sup>, ki je del infrastrukture javnih ključev (PKI<sup>25</sup>) overitelja na CVI. SI-TSA izdaja varne časovne žige, zaenkrat namenjene aplikacijam, s katerimi upravljajo institucije javne uprave, v bodoče pa bodo na voljo tudi poslovnim subjektom in drugim končnim uporabnikom. Varni časovni žigi overitelja na CVI se uporabljajo za:

- zagotavljanje, da je bil dokument podpisan z veljavnim digitalnim potrdilom v določenem časovnem trenutku in sicer na način, da povezujejo datum in čas podpisa ter podatke v elektronski obliki na kriptografsko varen način,
- za druge potrebe, kjer je potrebno dokazati časovne lastnosti transakcij in drugih storitev.

Kateri so trenutno najpomembnejši projekti e-uprave v RS, si oglejmo v nadaljevanju.

---

<sup>24</sup> angl. Slovenian Time Stamping Authority

<sup>25</sup> angl. Public Key Infrastructure

### 3.5.6. Najpomembnejši projekti e-uprave v RS

Trenutno so na področju e-uprave v RS najpomembnejši naslednji projekti<sup>26</sup>:

- a) **portal e-uprava** (glej poglavje 3.5.6.1);
- b) **portal upravnih enot**, ki je začel delovati v marcu 2003, njegov osnovni namen pa je državljanom olajšati sicer zamudna opravila na upravnih enotah;
- c) **vpogledi v lastne podatke CRP**, ki državljanom omogoča varen in sledljiv dostop do lastnih osebnih podatkov v Centralnem registru prebivalstva (CRP), ki je možen samo imetniku digitalnega potrdila SIGEN-CA ali SIGOV-CA;
- d) **e-vloge za izpiske iz matičnih knjig** z uporabo digitalnega potrdila SIGEN-CA so v produkciji dve leti;
- e) **projekt e-zaposlitve** z uporabo digitalnih potrdil SIGEN-CA ali SIGOV-CA je v produkciji od oktobra 2003;
- f) **projekt e-notar – e-knjiga enoosebnih družb** z uporabo digitalnih potrdil SIGEN-CA ali SIGOV-CA je v produkciji eno leto;
- g) **projekt ZPIZ-CVI-CRP**, pri katerem gre za vpogled in izmenjavo podatkov med Zavodom za pokojninsko in invalidsko zavarovanje (ZPIZ) in centralnim registrom prebivalstva (CRP);
- h) **projekt MDDSZ-CVI-CRP**, pri katerem gre za vpogled in izmenjavo podatkov med Ministrstvom za delo, družino in socialne zadeve (MDDSZ) in centralnim registrom prebivalstva (CRP).

Portal e-uprava ali natančneje enotni državni portal e-uprava je zagotovo najpomembnejši projekt e-uprave, zato v nadaljevanju sledi njegova predstavitev.

#### 3.5.6.1. Enotni državni portal e-uprava

Da bi se uprava na čim boljši in preprostejši način približala uporabnikom, je vlada v svoji strategiji načrtovala tudi spletni portal, ki bi strankam omogočal uporabo vseh storitev uprave na enem mestu. Spletni portal bi imel enolično oblikovno shemo, strukturo in vse potrebne podatke, ki bi jih posamezen uporabnik potreboval. Princip portala naj ne bi bil samo ponujanje vseh mogočih podatkov, temveč omogočanje pokritja neke življenjske situacije

---

<sup>26</sup> Kričej, Dušan (2003): E-uprava - elektronske storitve doma in v Evropi.  
<http://www.sioug.si/sioug2003/presentation.jsp?id=5>

uporabnika, preko katere bi prišel do ene ali več upravnih storitev in jih opravil od začetka do konca. Tak portal bi uporabniku omogočil rešitev njegovega problema po elektronski poti (npr. uporabnik prek spleta obišče portal z namenom plačati svoje davčne obveznosti do države, portal ga vodi do storitve plačevanja dohodnine, kjer dobi obrazec za dohodnino, ga izpolni, digitalno podpiše, pošlje na davčno upravo in kasneje dobi nazaj ustrezen odgovor)<sup>27</sup>.

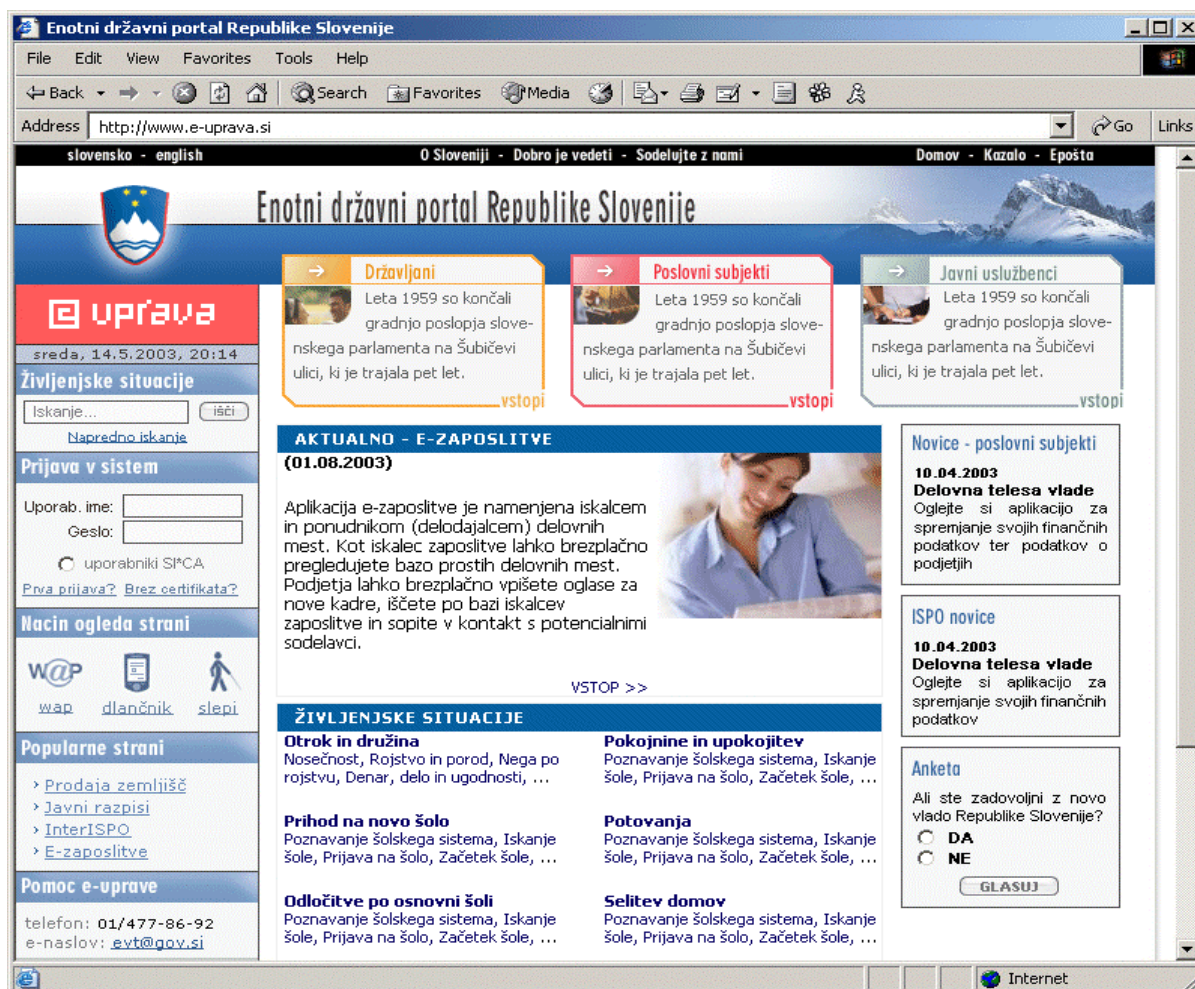
***Kako tak portal deluje?*** Ko občan vstopi v portal, se mu izpiše seznam življenjskih situacij, ki so običajno tudi razdeljene po tematskih področjih. Občan si izbere ustrezno področje in takoj se mu izpišejo informacije in storitve iz izbranega področja. Lahko se odloči tudi za elektronske storitve (če gre za storitveni portal), ki so na razpolago v izbranem tematskem področju, ne glede na to, kateri organ je pristojen za njihovo izvedbo in ne glede na vrsto izbrane storitve (npr. plačevanje mandatne kazni, oddaja volilnega glasu, oddaja davčne napovedi). Vsak elektronski obrazec vsebuje tudi varno možnost plačevanja, če je potrebna tudi kakšna finančna transakcija. Občan izpolni ustrezni elektronski obrazec, ga pošlje po elektronski poti in dobi tudi potrdilo o opravljeni storitvi<sup>28</sup>.

S tem ko smo pridobili informacije o delovanju portalov na splošno, si najprej oglejmo vstopno masko prenovljenega, enotnega državnega portala e-uprava, ki je v produkciji od jeseni leta 2003. Na vstopni točki je slovenski portal razdeljen na povezave za prebivalce, pravne osebe in javno upravo, kot je razvidno iz slike 3.

---

<sup>27</sup> Vir: Spletni portal e-uprave: <http://www.sunrise.si/novice/e-uprave.html>

<sup>28</sup> Vir: Spletni portal e-uprave: <http://www.sunrise.si/novice/e-uprave.html>



Slika 3: Vstopna maska prenovljenega, enotnega državnega portala e-uprava

(Vir: Enotni državni portal RS: <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/>)

V nadaljevanju pa se nam postavlja vprašanje: »*Kaj smo že dosegli z enotnim državnim portalom e-uprava?*« Kričej (Kričej, 2002:51-61) ugotavlja, da je večina elementov, ki »krasijo« dobre portale z državnim portalom e-uprava že uresničenih, saj je portal vsebinsko organiziran po načelu podportalov, in sicer namenjen različnim subjektom oz. uporabnikom s potrebo po različnih vsebinah. Na podportalu za prebivalce so opisi življenjskih dogodkov, portal upravnih enot, namenski program e-zaposlitve, itd. Na podportalu za pravne osebe je na voljo vrsta koristnih podatkov za podjetnike in podjetja. Na podportalu javne uprave so na voljo podatki za zaposlene v javni upravi. Vsak obiskovalec portala e-uprava lahko prilagodi vsebino svojim željam oziroma »odstrani« del vsebine, ki je zanj moteča. Spletišče tako postane za uporabnika preglednejše. Med uporabniki in skrbniki portala e-uprava je vzpostavljena dvosmerna komunikacija. Obstaja posebna zbirka podatkov, kjer se zapisujejo vprašanja in odgovori državljanov. Če skrbnik kljub znanju in orodjem, ki so na voljo, ne zna

odgovoriti ali pa je za odgovor pristojen določen državni organ, vprašanje posreduje organu javne uprave.

Na straneh enotnega državnega portala e-uprava so številni enotni, večjezični obrazci, za urejanje matičnih zadev, obrazci s področja okolja in prostora, obrazci s kmetijskega področja, itd. Obrazec lahko natisnemo, ga izpolnimo, pripravimo potrebne priloge, vzamemo ustrezno vsoto denarja za plačilo in odidemo na upravno enoto. Zbrane so tudi koristne povezave do informacij v zvezi z življenjskimi dogodki, t.j. pomembnimi dogodki v življenju, kot so npr. rojstvo otroka, šolanje, učenje vožnje, selitev, itd. Na portalu pridobimo informacije javnega značaja, t.j. število in stroški telefonov, število in znamke avtomobilov, politbarometer, cestno prometna varnost, itd. Poseben sklop vsebine je namenjen različnim novicam, v okviru projekta ISPO<sup>29</sup> pa so dostopni naslednji podatki: mesečni indeksi cen, podatki o registrirani brezposelnosti, bruto in neto plače, podatki o izvozu in uvozu, javnomnenjske raziskave, itd. Povezave do spletnih strani o vremenskih podatkih, menjalniških tečajnicah, stanju na cestah, ipd. so sestavni del vsakega portala, tudi državnega. Ponavadi so tovrstne povezave zbrane v rubriki z naslovom »Dobro je vedeti«. Nove informacije se objavijo z datumom objave in z ustrezno povezavo. Po tridesetih dneh skrbniki portala informacije prenesejo v arhiv. Del portala e-uprava je aplikacija »e-zaposlitve«, s katerim želi država povečati delovni učinek zadovoljnih zaposlenih državljanov. Aplikacija »vodnik po javni upravi« nam shematično ponazori tri veje oblasti in omogoča povezave na domače strani institucij, ki imajo svoje spletne strani. Aplikacija »e-demokracija« je namenjena širitvi sodelovanja kroga ljudi, ki bi bili aktivno vključeni v demokratični proces. Prav tako se na državnem portalu e-uprava objavljajo ponudbe za prodajo kmetijskih zemljišč, ki so aktualne 30 dni od dneva objave<sup>30</sup>.

Kričej<sup>31</sup> navaja, da je v pripravi univerzalna aplikacija za vpenjanje in usmerjanje e-obrazcev; kontrola e-podpisov, arhiviranje, usmerjanje, sprejem vseh veljavnih digitalnih potrdil v RS; integracija s pisarniškim poslovanje; e-vročanje (e-prostor) ter e-vpogledi državljanov do »svojih« zadev.

---

<sup>29</sup> ISPO – informacijski servis podatkov

<sup>30</sup> povzeto po: Enotni državni portal RS: <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/>

<sup>31</sup> Kričej, Dušan (2003): E-uprava - elektronske storitve doma in v Evropi: <http://www.sioug.si/sioug2003/presentation.jsp?id=5>



Kričej (Kričej, 2002:47) za konec ugotavlja, da so s projektom e-uprava, enotnim državnim portalom, na široko odprta elektronska vrata javne uprave, kljub temu, da opisano poslovanje danes še ne deluje v celoti. Prav tako ugotavlja, da je bil to prvi uresničen cilj med tistimi, ki so zapisani v SEP 2004.

Poleg vseh naštetih dosežkov in projektov na področju e-uprave v RS pa ne smemo prezreti nekaterih mednarodnih konferenc o e-upravi, kjer je Slovenija tudi že sodelovala, in predstavljajo zelo pomemben doprinos k razvoju e-uprave v RS. Prav tako pa velja omeniti posvetovanje INDO, ki je leta 2003 (22. do 24. septembra) potekalo v Bernardinu<sup>32</sup>. Tako bomo v nadaljevanju predstavili glavne povzetke dveh mednarodnih konferenc ter natančneje opisali posvetovanje INDO.

### **3.5.7. Mednarodne konference o e-upravi<sup>33</sup>**

V okviru mednarodnih konferenc o e-upravi predstavljamo ministrsko konferenco o e-upravi »*From Policy to Practice*« iz leta 2001 ter ministrsko konferenco »*European eGovernment Conference*«, ki je potekala v mesecu juliju 2003. Na obeh ministrskih konferencah so sodelovali ministri in visoki državni predstavniki EU, EFTA, držav kandidatk za pristop k EU kot tudi nekaterih izven evropskih držav.

#### **a) Mednarodna konferenca o e-upravi: *From Policy to Practice***

Ministrska konferenca o e-upravi »*From Policy to Practice*«, je potekala v Bruslju, 29. in 30. novembra 2001. Na konferenci je sodelovalo 500 udeležencev, med katerimi je bilo 43 ministrov iz Evrope, Brazilije in Južne Afrike. Slovenijo je zastopal Minister za informacijsko družbo, dr. Pavel Gantar, ki je predstavil slovenske dosežke na področju informacijske družbe, ključne usmeritve in naloge RS v povezavi z akcijskim načrtom *eEurope+* in vpliv širitve na nadaljnji razvoj informacijske družbe v Evropi. Dr. Pavel Gantar je med drugim navezal številne kontakte ter izmenjal informacije in pomembne izkušnje na področju telekomunikacij in e-uprave. Dne 6. decembra 2001 je Ministrstvo za informacijsko družbo prejelo zahvalno pismo Evropske komisije za aktivno sodelovanje Slovenije pri pripravi

---

<sup>32</sup> Gre za 10. jubilejni posvet informatikov v javni upravi.

<sup>33</sup> povzeto po: Ministrstvo za informacijsko družbo (MID): <http://www2.gov.si/mid/mid.nsf>

konference, ki je bila ocenjena kot zelo uspešna in pomemben doprinos k razvoju e-uprave v Evropi.

#### **b) Mednarodna konferenca o e-upravi: *European eGovernment Conference***

7. in 8. julija 2003 pa je v italijanskem mestu Lago di Como potekala Ministrska konferenca o e-upravi »*European eGovernment Conference*« in razstava najboljših aplikacij z naslovom Uspešni načini izboljšanja javnih e-storitev in spreminjanje uprave (*Good Practices in Improving Public eService and Transforming Government*). Konference se je udeležilo več kot tisoč udeležencev, izmed katerih je bil prisoten tudi Minister za informacijsko družbo v RS dr. Pavel Gantar. Dr. Pavel Gantar je sodeloval s prispevkom pod naslovom »*Making eGovernment a Success*«, kjer je izpostavil največje izzive, ki vodijo v uspešno vzpostavitev e-uprave.

Osrednji cilji konference so bili:

- utrditi in razširiti obstoječe soglasje o strateških prednostnih nalogah v zvezi z e-upravo v Evropi;
- ugotoviti, kje se nahaja Evropa na tem hitro razvijajočem se in visoko kompetitivnem področju ter tako prispevati k izgradnji akcijskega načrta *eEvropa 2005* na osnovi obstoječih izkušenj;
- sestaviti nabor trenutno dostopnih interaktivnih javnih e-storitev in na ta način predstaviti prednosti in priložnosti on-line storitvene ponudbe za državljane in za podjetnike;
- omogočiti izmenjavo izkušenj pri uvajanju "modernih on-line storitev v državni upravi" v okviru ukrepov *eEvropa 2005*.

Po končani konferenci so med drugim podeliti nagrade za najboljše evropske dosežke na področju e-uprave. Kljub temu, da Slovenija ni bila med dobitniki nagrade, že samo sodelovanje na tej, zelo odmevni mednarodni konferenci o e-upravi, predstavlja za Slovenijo odlično priložnost za izmenjavo izkušenj in najboljših praks. Ravno tako pa je bila sprejeta Ministrska Deklaracija konference o e-upravi, s katero ministri izražajo svojo politično voljo za poglobljeno nadaljevanje uvajanja e-poslovanja v javni upravi.



### 3.5.8. Posvetovanje INDO<sup>34</sup>

Posvetovanje INDO<sup>35</sup> je namenjeno vsem, ki se v ministrstvih, vladnih službah, državnem zboru, sodstvu, upravnih enotah, lokalni samoupravi in javnih službah srečujejo z informatiko in jim je to področje blizu. Prav tako je to srečanje namenjeno tudi vsem zunanjim partnerjem, da se na sejemske delu ali s predstavitvijo v času programa dela predstavijo čim širšemu krogu občinstva. Izbrane teme se objavijo tudi v zborniku.

10. jubilejni posvet INDO je potekal od 22. do 24. septembra 2003 v Bernardinu in se je odvijal v luči uresničevanja Strategije e-poslovanja v javni upravi in Akcijskega načrta e-uprave do leta 2004. Na posvetu so bile predstavljene naslednje teme:

1. E-storitve za državljane (vodil: dr. Cene Bavec),
2. E-storitve za lokalno samoupravo (vodil: dr. Dušan Verbič),
3. E-storitve za podjetja (vodil: Niko Schlamberger),
4. E-storitve znotraj uprave (vodil: Dušan Kričej),
5. Podatkovna infrastruktura in aplikacije za delo s strankami (vodil: Marko Ambrož),
6. Stalne tehnološke naloge (vodila: dr. Marko Colnar in dr. Marjan Krisper),
7. Razvojni programi (vodil: dr. Jozsef Gyorkos).

Z natančnim pregledom stanja e-uprave v RS (zakonov in ostalih strateških dokumentov, ki urejajo področje e-poslovanja v javni upravi RS, ter dosežkov na področju e-uprave v RS) smo dobili sliko delovanja e-uprave v RS, zato se bomo v naslednjem poglavju posvetili trendom e-uprave, ki se pojavljajo po svetu.

---

<sup>34</sup> povzeto po: Center Vlade RS za informatiko (CVI) - INDO:  
<http://www.gov.si/cvi/slo/indo/indo2003/vabilo.htm>

<sup>35</sup> INDO – posvet informatikov v javni upravi

#### 4. PREGLED TRENDOV e-UPRAV PO SVETU

V četrtem poglavju se bomo posvetili trendom e-poslovanja v javni upravi, ki se pojavljajo po svetu. Najprej bomo prikazali sliko razvoja e-uprav v posameznih geografskih regijah, se posvetili trendom e-uprav v Evropi in nekaj več pozornosti namenili najuspešnejšim državam na tem področju, in sicer Združenim državam Amerike in Veliki Britaniji.

##### 4.1. Trendi e-uprav v posameznih geografskih regijah

Za prikaz trendov e-uprav v posameznih geografskih regijah bomo uporabili podatke študije »*The World Public Sector Report 2003: E-government at the Crossroads*«, ki je bila uradno objavljena na konferenci »5th Global Forum on Reinventing the Government« v Mexicu. Nastala je na pobudo Združenih narodov, na oddelku za ekonomske in javne zadeve<sup>36</sup>. Študija ima dva dela, v prvem delu je pregled stanja na področju e-uprave, v drugem pa rezultati mednarodne raziskave, kjer so glede na pripravljenost oziroma razvitost na tem področju rangirane tudi države. Sredstvo za merjenje pripravljenosti oziroma razvitosti e-uprav predstavlja »*E-government Readiness Index*«, ki je sestavljen iz treh različnih merenj, in sicer: merjenje prisotnosti na spletu<sup>37</sup>, merjenje informacijsko-telekomunikacijske infrastrukture<sup>38</sup> in merjenje človeškega kapitala<sup>39</sup>.

Analiza posameznih geografskih regij je pokazala, da ima Severna Amerika največjo vrednost indeksa »E-government Readiness Index«, in sicer 0.867, sledi Evropa z indeksom 0.558, Južna in Srednja Amerika (0.442), Južna in Vzhodna Azija (0.437), Zahodna Azija (0.410), Karibi (0.401), Oceania (0.351), Južno-osrednja Azija (0.292) in Afrika (0.246).

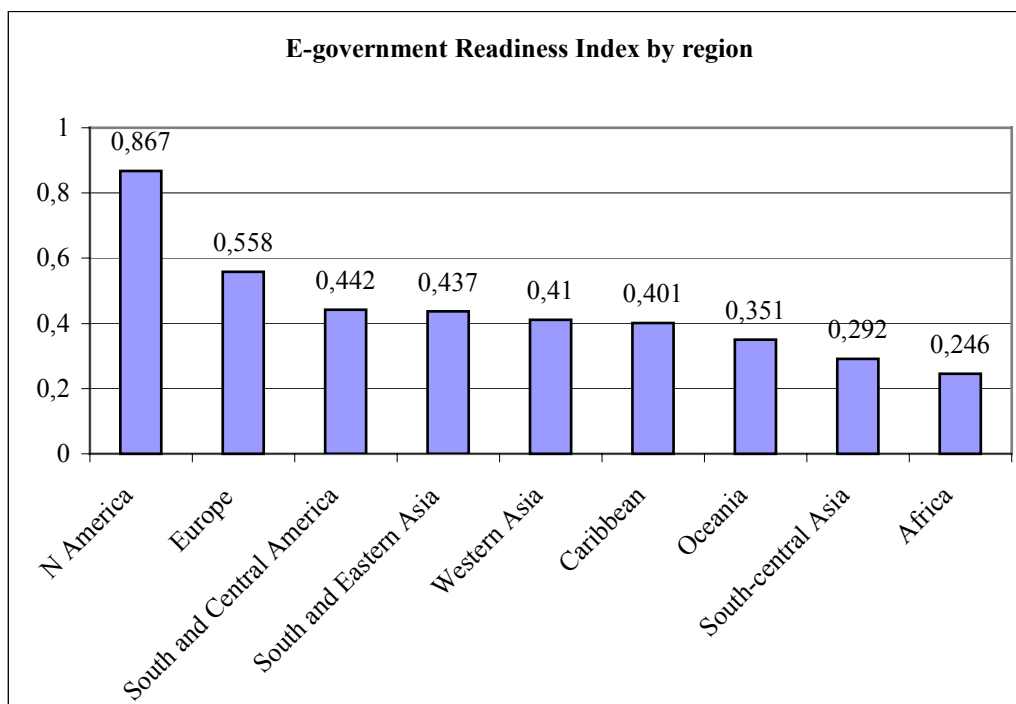
---

<sup>36</sup> Department of Economic and Social Affairs

<sup>37</sup> Web Measure Index – izračunan je na podlagi analize spletnih strani

<sup>38</sup> Telecommunication Infrastructure Index – ta indeks je sestavljen iz šestih osnovnih infrastrukturnih indeksov, in sicer: število osebnih računalnikov na 1000 prebivalcev; število uporabnikov interneta na 1000 prebivalcev; število telefonskih linij na 1000 prebivalcev; število on-line populacije na 1000 prebivalcev; število mobilnih telefonov na 1000 prebivalcev; število televizorjev na 1000 prebivalcev

<sup>39</sup> Human Capital Index – gre za t.i. »education index«, ki ga določa stopnja pismenosti odraslih oseb



Slika 4: E-government Readiness Index po posameznih geografskih regijah

(Vir: *The World Public Sector Report 2003: E-government at the Crossroads*:

<http://unpan1.un.org/intrdoc/groups/public/documents/un/unpan012733.pdf>)

Največjo vrednost indeksa »E-government Readiness Index« v Severni Ameriki dosegajo Združene države Amerike (0.92), v Evropi Švedska (0.84), v Južni in Srednji Ameriki Čile (0.67), v Južni in Vzhodni Aziji Singapur (0.75), v Zahodni Aziji Izrael (0.66), na Karibih Sv. Lucija (0.44), v Oceaniji Avstralija (0.83), v Južno-osrednji Aziji Maldivi (0.41) in v Afriki Južna Afrika (0.51).

## 4.2. Trendi e-uprav v Evropi

Za prikaz trendov e-uprav v Evropi bomo prav tako kot v poglavju 4.1. uporabili podatke študije »*The World Public Sector Report 2003: E-government at the Crossroads*«. Znotraj omenjene študije so evropske države razvrščene glede na »E-government Readiness Index«. Iz tabele 1 je razvidno, da se Slovenija v okviru Evrope uvršča na 19. mesto.

Tabela 1: E-government Readiness Index v evropskih državah

<i>mesto</i>	<i>država</i>	<i>E-government Readiness Index</i>	<i>mesto</i>	<i>država</i>	<i>E-government Readiness Index</i>
1.	Švedska	0.840	22.	Litva	0.557
2.	Danska	0.820	23.	Bolgarija	0.548
3.	Velika Britanija	0.814	24.	Češka	0.542
4.	Norveška	0.778	25.	Grčija	0.540
5.	Švica	0.764	26.	Hrvaška	0.531
6.	Nemčija	0.762	27.	Slovaška	0.528
7.	Finska	0.761	28.	Madžarska	0.516
8.	Nizozemska	0.746	29.	Latvija	0.506
9.	Islandija	0.702	30.	Romunija	0.483
10.	Estonija	0.697	31.	Ukrajina	0.462
11.	Irska	0.697	32.	Rusija	0.443
12.	Francija	0.690	33.	Belorusija	0.397
13.	Italija	0.685	34.	Srbija in Črna gora	0.371
14.	Avstrija	0.676	35.	Republika Moldova	0.363
15.	Belgija	0.670	36.	Jugoslavija in Makedonija	0.362
16.	Luksemburg	0.656	37.	Albanija	0.311
17.	Portugalska	0.646	38.	Bosna in Hercegovina	0.309
18.	Malta	0.636	39.	San Mario	0.280
<b>19.</b>	<b>Slovenija</b>	<b>0.631</b>	40.	Monaco	0.189
20.	Španija	0.602	41.	Liechtenstein	0.178
21.	Poljska	0.576	42.	Andora	0.174

Vir: *The World Public Sector Report 2003: E-government at the Crossroads*:

<http://unpan1.un.org/intrdoc/groups/public/documents/un/unpan012733.pdf>

Kljub temu, da Slovenija ni med vodilnimi državami v Evropi na področju razvoja e-uprav, pa so nekatere države, kot so Španija, Poljska, Češka, Grčija in Madžarska še nižje na lestvici.

### 4.3. Najuspešnejše države na področju razvoja e-uprave

Na podlagi že omenjene študije »*The World Public Sector Report 2003: E-government at the Crossroads*« v tem poglavju prikazujemo 25 najuspešnejših držav na področju razvoja e-uprav.

Tabela 2: Države z največjo vrednostjo indeksa »*E-government Readiness Index*«

<i>država</i>	<i>E-government Readiness Index</i>
Združene države Amerike	0.92
Švedska	0.84
Avstralija	0.83
Danska	0.82
Velika Britanija	0.81
Kanada	0.80
Norveška	0.77
Švica	0.76
Nemčija	0.76
Finska	0.76
Singapur	0.74
Nizozemska	0.74
Republika Koreja	0.74
Nova Zelandija	0.71
Islandija	0.70
Irska	0.69
Estonija	0.69
Japonska	0.69
Francija	0.69
Italija	0.68
Avstrija	0.67
Čile	0.67
Belgija	0.67
Izrael	0.66
Luksemburg	0.65

Vir: *The World Public Sector Report 2003: E-government at the Crossroads*:

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan012733.pdf>

Iz tabele 2 je razvidno, da imajo Združene države Amerike vodilno vlogo na področju razvoja e-uprav, saj je obravnavani indeks največji (0.92). Nekoliko manjši indeks (od 0.84 do 0.80) imajo države: Švedska, Avstralija, Danska, Velika Britanija in Kanada, ki ravno tako spadajo med vodilne države na tem področju. Glede na to, da Združene države Amerike predstavljajo vodilno silo in da je Velika Britanija v Evropi ena od najrazvitejših držav na področju razvoja e-uprav bomo v nadaljevanju diplomskega dela pozornost posvetili trendom e-uprav v Združenih državah Amerike in Veliki Britaniji.

#### 4.3.1. Združene države Amerike<sup>40</sup>

Združene države Amerike veljajo za začetnico na področju razvoja informacijskih tehnologij. Izobražena populacija, velika ekonomska moč in zvestoba načelu svobodnih informacij dajejo državi značilne konkurenčne prednosti. Toda kljub bogastvu tehnološkega in človeškega kapitala, so Združene države Amerike šele v letu 2000/01 dosegle precejšnji napredek na področju e-uprave. Ustanovljen je bil vladni portal [www.Firstgov.gov](http://www.Firstgov.gov)<sup>41</sup> federalne vlade Amerike, izboljšane so bile elektronske transakcije, skupaj z večjo točnostjo, zanesljivostjo in pravočasnostjo informacij. Tako je vlada predsednika George W. Bush(a) na začetku leta 2001 vpeljala vrsto meril, ki bi vplivali na e-upravo – gre za vizijo, imenovano »*Expanded Electronic Government*« – ki je močno osredotočena na državljane. Vizija daje poudarek visoki kakovosti ponujenih storitev, zmanjšanju stroškov, večji transparentnosti (prosojnosti) in lažjemu dostopu do storitev, predvsem za državljane, ki so nesposobni. Bushova administracija je tako izvedba hiter ukrep in vpeljala iniciative, ki so spremenile pozicijo Združenih držav Amerike v vodilno silo na področju razvoja e-uprave.

#### 4.3.2. Velika Britanija<sup>42</sup>

Začetki razvoja e-uprave v Veliki Britaniji segajo v leto 1994, ko je vlada začela razmišljati o vladnem portalu. Glavni vladni portal [www.ukonline.gov.uk](http://www.ukonline.gov.uk) podpira vizijo e-uprave in je namenjen predvsem za podjetja in državljane. Na prvi strani kliknemo povezava »prostor za

---

<sup>40</sup> povzeto po: *E-government Leadership – Realizing the Vision*:

[http://www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/egov\\_april2002\\_3.pdf](http://www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/egov_april2002_3.pdf)

<sup>41</sup> Državlani za svoje potrebe uporabljajo vladni portal na naslovu [www.FirstGov.gov](http://www.FirstGov.gov), ki predstavlja enotno vstopno točko do informacij in storitev vsem prebivalcem, gospodarskim subjektom ter vsem zaposlenim javnim uslužbencem federalne vlade Amerike.

<sup>42</sup> povzeto po: *E-government Leadership – Realizing the Vision*:

[http://www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/egov\\_april2002\\_3.pdf](http://www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/egov_april2002_3.pdf)

državljanec<sup>43</sup>, kjer lahko prek diskusijskih skupin državljani razpravljajo in oblikujejo vladno politiko. V povezavi »vaše življenje«<sup>44</sup> dobimo vse potrebne informacije o življenjskih situacijah. S to povezavo so si odgovorni zadali nalogo, da s pomočjo informacij rešujejo probleme ljudi, ki se znajdejo v različnih situacijah, kot npr.: na koga oz. kam se moramo obrniti, če dobimo otroka, če iščemo službo, itd. Na povezavi »opravi elektronsko«<sup>45</sup> lahko uporabniki opravijo po elektronski poti kar nekaj storitev, npr.: lahko zaprosijo za potni list, lahko naročijo delavca, da opravi potrebno opravilo na domu, lahko zaprosijo za spremembo stalnega naslova, itd. Stran vsebuje tudi lokalne servise, kjer dobijo uporabniki vse potrebne informacije o zdravstvu, iskalnik za hitro iskanje informacij ter seznam dnevnik novic in obvestil.

Velika Britanija je tako država s strateškim razvojem, planiranjem in široko porazdelitvijo informacij v javnosti. S strani »Office of the e-Envoy« ([www.e-envoy.gov.uk](http://www.e-envoy.gov.uk)), ki je odgovoren za celotno e-poslovanje v javni upravi, je bil predlagan obsežen projekt digitalizacije uprave, in sicer na ravni profesionalizacije, ki bi se uspešno kosala z drugimi upravami po svetu. Vse to se že odraža v dosedanjem dosežku. Prav tako pa je Velika Britanija začela z izvajanjem različnih inovativnih ukrepov v smeri izvrševanja merjenj e-storitev, ki se mesečno objavlja v poročilih. Cilj celotne strategije e-uprave v Veliki Britaniji pa je, da do leta 2005 omogoči vsem ljudem dostop do interneta ter ponuditi vse vladne storitve po elektronski poti.

Velika Britanija je dosegla velik napredek na področju razvoja e-uprave na račun jasnega in sistematičnega načrta, ki vpliva na učinkovito komunikacijo med državljani in upravo. Prav tako pa razvija bolj zrele in visoko razvite e-storitve.

Več o stanju Slovenije na področju razvoja e-uprave pa prikazujemo v naslednjem poglavju, kjer se natančno posvečamo primerjavi med Slovenijo in EU.

---

<sup>43</sup> angl. Citizen Space

<sup>44</sup> angl. Your life

<sup>45</sup> angl. Do it online

## 5. PRIMERJAVA SLOVENIJA – EU

V državah EU in širše se v okviru projektov *eEurope 2002* in *eEurope 2005* periodično izvajajo merjenja stopnje razvitosti e-storitev na različnih področjih, med drugim tudi na področju javne uprave. Ker je naš namen ugotoviti, na kateri razvojni stopnji se nahaja slovenska e-uprava v primerjavi z EU, bomo kriterije razvitosti e-uprave merili na podlagi dveh kriterijev, in sicer:

- odstotek javnih storitev, ki so dostopne preko interneta (dosegljivost storitev e-uprave) in
- uporaba javnih storitev pri javnosti (uporaba storitev e-uprave).

Tako bomo peto poglavje namenili primerjavi med Slovenijo in EU, in sicer primerjavi glede dosegljivosti storitev e-uprave in primerjavi glede uporabe storitev e-uprave.

### 5.1. Primerjava dosegljivosti storitev e-uprave<sup>46</sup>

Z merjenjem dosegljivosti storitev e-uprave držav članic EU se ukvarja študija programa *Benchmarking eEurope*, ki ga izvaja CGE&Y<sup>47</sup> in meri napredek na področju delovanja *eEurope*. Akcijski načrt e-uprave do leta 2004 je iz projektov *eEurope* privzel mersko lestvico in kazalnike e-uprave, zato vsebuje tudi primerjavo med Slovenijo in EU. Tako v nadaljevanju najprej predstavljamo e-storitve oz. metodologijo, ki obsega 12 osnovnih e-storitev za državljane in 8 osnovnih e-storitev za podjetja ter kazalnike, ki se izračunavajo na podlagi sprejete metodologije. Temu sledi primerjava glede uresničevanja e-storitev po posameznih državah, ki nam daje sliko glede dosegljivosti storitev e-uprave.

#### 5.1.1. Prikaz osnovnih e-storitev

Na področju javne uprave se v EU in tudi drugih državah Evrope izvajajo merjenja za 12 osnovnih e-storitev za državljane in 8 osnovnih e-storitev za podjetja.

Za **državljane** so te storitve naslednje:

1. dohodnina: napoved, objava davčne ocenitve,
2. storitve za iskanje službe preko vladnih organov za delo,
3. prispevki k socialni varnosti:

---

<sup>46</sup> povzeto po: *Akcijski načrt e-uprave do leta 2004*, verzija 1.3 (november 2003): <http://www.gov.si/cvi/>

<sup>47</sup> Cap Gemini Ernst&Young



- a. ugodnosti za nezaposlene,
  - b. otroški dokladi,
  - c. stroški zdravljenja (povrnitev stroškov ali direktna poravnava),
  - d. štipendije,
4. osebni dokumenti (potni list in vozniško dovoljenje),
  5. registriranje osebnih vozil (novih, rabljenih in uvoženih),
  6. prošnja za gradbeno dovoljenje,
  7. prijava policiji (npr. ob kraji),
  8. javne knjižnice (dostopnost seznamov, iskanje),
  9. listine (rojstni list, poročni list): zahteva in dostava,
  10. vpis na srednjo šolo ali na univerzo,
  11. obvestilo o spremembi stalnega prebivališča,
  12. storitve, povezane z zdravstvom:
    - a. interaktivni nasveti o dostopnih storitvah v bolnišnicah,
    - b. interaktivno naročanje za zdravljenje.

Za **podjetja** so te storitve naslednje:

13. socialna varnost zaposlenih,
14. davki, ki jih plačuje podjetje: napoved, prijava,
15. DDV: napoved, prijava,
16. registracija novega podjetja,
17. oddaja podatkov statističnemu uradu,
18. carinska deklaracija,
19. okoljevarstvena dovoljenja (vključno s poročilom),
20. javna naročila.

### 5.1.2. Kazalci spremljanja uspešnosti e-storitev

E-storitve v razvoju dosežejo različne stopnje e-poslovanja, ki jih izražamo z ocenami od 0 do 4 in pomenijo:

- 0 **Ni informacij:** informacije o storitvi niso dostopne na internetu.
- 1 **Informacije:** dostopne so samo informacije o storitvi v internetu (opis postopka, zakonodaja in podobno).

- 2 **Enosmerna interakcija:** omogočeno je shranjevanje obrazcev ali vlog iz interneta na osebni računalnik. Obrazce ali vloge je mogoče natisniti.
- 3 **Dvosmerna interakcija:** omogočeno je izpolnjevanje obrazcev ali vlog prek interneta, kar vključuje tudi avtentikacijo. Z izpolnjenim obrazcem ali vlogo se prek interneta sproži določena storitev.
- 4 **Transakcija:** omogočena je izvedba celotne storitve prek interneta, vključno z izpolnjevanjem obrazcev ali vlog, avtentikacijo, plačevanjem in posredovanjem odločb, potrdil ali drugih oblik rezultatov zaključene storitve prek interneta.

Vsaka e-storitev pa ne more doseči ciljne stopnje 4. Najvišja stopnja je odvisna od vrste storitve (samo informiranje, interakcija). Ravno tako ni obvezno, da vsaka e-storitev potuje skozi vse stopnje. Pri nekaterih e-storitvah vmesne stopnje niso možne.

Lestvica je povzeta po metodologiji »*eGovernment indicators for benchmarking eEurope*«, ki je uveljavljena pri spremljanju akcijskih načrtov *eEurope* in *eEurope+*. Z opisanimi kazalci se na področju razvitosti e-storitev države primerjajo med seboj in merijo napredek.

### 5.1.3. Uresničevanje e-storitev po državah

Na podlagi meritev stopnje razvitosti 20 e-storitev (12 za državljane in 8 za podjetja) in na podlagi metodologije se izračuna kazalnik za vsako državo; rezultat je prikazan v odstotkih. Ugotovljena vrednost kazalnika za Slovenijo znaša za november 2003 52%. V Sloveniji dviguje odstotek predvsem 12 e-storitev za državljane, pri katerih smo v prednosti tudi pred večino držav EU. V prihodnjem obdobju pričakujemo tudi povečanje števila razpoložljivih storitev za podjetja, predvsem na področjih davkov in posredovanja podatkov statističnemu uradu<sup>48</sup>.

Glede na poročilo *Web-based Survey on Electronic Public Services*<sup>49</sup> za mesec oktober 2003 smo s takšnim odstotkom (SLO 52%, november 2003) 14 odstotnih točk pod Evropskim povprečjem za junij 2003 (EU 66%, junij 2003). V primerjavi Slovenije z državami EU, so za države EU upoštevani zadnji dostopni podatki iz **junija 2003**, za Slovenijo pa so upoštevani

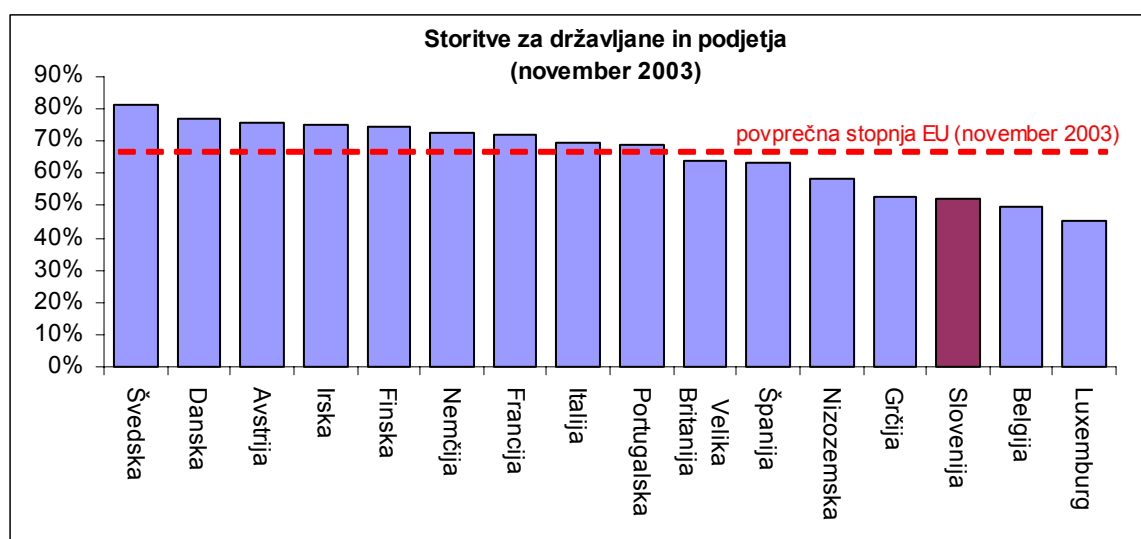
---

<sup>48</sup> povzeto po: *Akcijski načrt e-uprave do leta 2004*, verzija 1.3 (november 2003): <http://www.gov.si/cvi/>

<sup>49</sup> (2003): *Web-based Survey on Electronic Public services. Results of the Third Measurement.* [http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/documents/CGEY-Report3rdMeasurement.pdf](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/documents/CGEY-Report3rdMeasurement.pdf)

podatki za **november 2003**. Neposredna primerjava ni pravilna zaradi skoraj polletnega zamika merjenj.

Za potrebe prikaza bolj primerljivih podatkov je bila ocenjena polletna rast stopnje razvitosti e-storitev v EU v obdobju od junija 2003 do novembra 2003 na 1 odstotno točko. Ob upoštevanju te ocene je Slovenija v tem trenutku 15 odstotnih točk pod povprečjem, kar je prikazano tudi na naslednji sliki (slika 5). Ocenjeno povprečno raven razvitosti e-storitev v EU za november 2003 prikazujemo s črtkano rdečo črto.



Slika 5: Primerjava Slovenije z državami EU in širše

(Vir: Akcijski načrt e-uprave do leta 2004, verzija 1.3, november 2003: <http://www.gov.si/cvi/>)

V nadaljevanju diplomskega dela pa bomo ugotavljali stopnjo razvoja slovenske e-uprave v primerjavi z EU, in sicer na podlagi drugega kriterija: uporaba javnih storitev pri javnosti.

## 5.2. Primerjava uporabe storitev e-uprave<sup>50</sup>

Za merjenje uporabe javnih storitev e-uprave pri javnosti bomo uporabili študije projekta *SIBIS*<sup>51</sup>, znotraj katerega je vključena tudi Slovenija. Znotraj tega programa bomo uporabili rezultate poročila *SIBIS Pocket Book 2002/03*<sup>52</sup>, ki ponazarja primerjave med Slovenijo, državami članicami EU (EU-15) in državami kandidatkami za vstop v EU (NAS-10). Na osnovi primerjav bomo ugotavljali, na kateri razvojni stopnji se nahaja slovenska e-uprava v primerjavi z drugimi državami, predvsem z EU.

V raziskovalni projekt *SIBIS* je vključenih sedem najosnovnejših e-storitev javne uprave za državljane, in sicer:

1. dohodnina: napoved, objava davčne ocenitve,
2. storitve za iskanje službe preko vladnih organov za delo,
3. osebni dokumenti (potni list in voziško dovoljenje),
4. registriranje osebnih vozil (novih, rabljenih in uvoženih),
5. prijava policiji (npr. ob kraji),
6. javne knjižnice (dostopnost seznamov, iskanje),
7. obvestilo o spremembi stalnega prebivališča.

V raziskavi so uporabniki interneta odgovarjali na vprašanje: *»Ali bi uporabljali internet za e-storitve povezane z dohodnino (napoved dohodnine, objavo davčne ocenitve, itd.)?«* Tisti, ki so izjavili, da bi uporabljali internet za e-storitve povezane z dohodnino, so odgovarjali na naslednje vprašanje: *»Ali je v državi kjer prebivate, omenjeno storitev možno opraviti preko interneta?«* Tisti, ki so na vprašanje odgovorili pritrdilno, so odgovarjali na naslednje vprašanje: *»Ali ste to možnost že kdaj izkoristili?«* Za vse ostale našete e-storitve javne uprave velja enak potek vprašanj. Seznanjenost s potekom anketnega vprašalnika<sup>53</sup> nam v nadaljevanju omogoča primerjavo med interesi in dejansko uporabo določene e-storitve javne uprave med Slovenijo, EU-15 in NAS-10.

<sup>50</sup> povzeto po: poročilo *SIBIS Pocket Book 2002/03* (April – Maj 2002 in Januar 2003):

[http://www.empirica.biz/sibis/files/Sibis\\_Pocketbook\\_updt.pdf](http://www.empirica.biz/sibis/files/Sibis_Pocketbook_updt.pdf)

<sup>51</sup> Projekt *SIBIS* (Statistical Indicators Benchmarking the Information Society) je projekt Evropske komisije, ki meri napredek na področju delovanja eEurope. Vključuje vse države članice EU, poleg tega pa so vključene še Švica, Združene države Amerike in države kandidatke za vstop v EU (NAS 10) – tudi Slovenija.

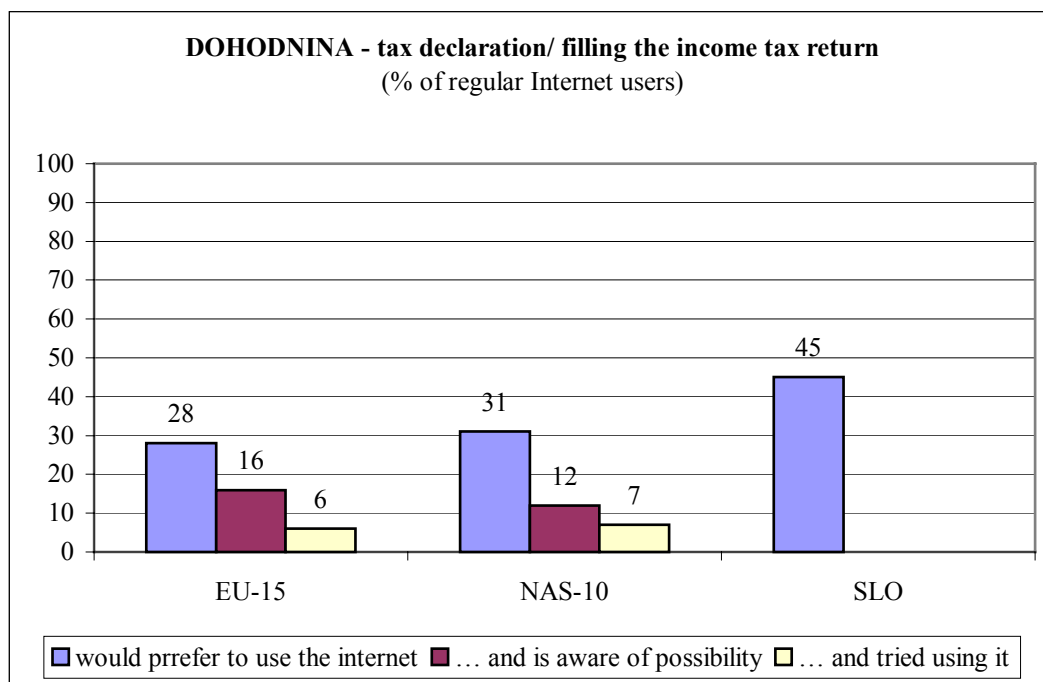
<sup>52</sup> Poročilo *SIBIS Pocket Book 2002/03* je dostopno na spletni strani:

[http://www.empirica.biz/sibis/files/Sibis\\_Pocketbook\\_updt.pdf](http://www.empirica.biz/sibis/files/Sibis_Pocketbook_updt.pdf)

<sup>53</sup> Potek anketnega vprašalnika se v angleškem jeziku glasi: *»Would you prefer to use the Internet to ... and is it possible to use it in the area you live and have you ever tried using it?«*

### 5.2.1. Dohodnina

Prva storitev e-uprave je povezana z dohodnino, in sicer gre za napoved dohodnine, objavo davčne ocenitve, itd.



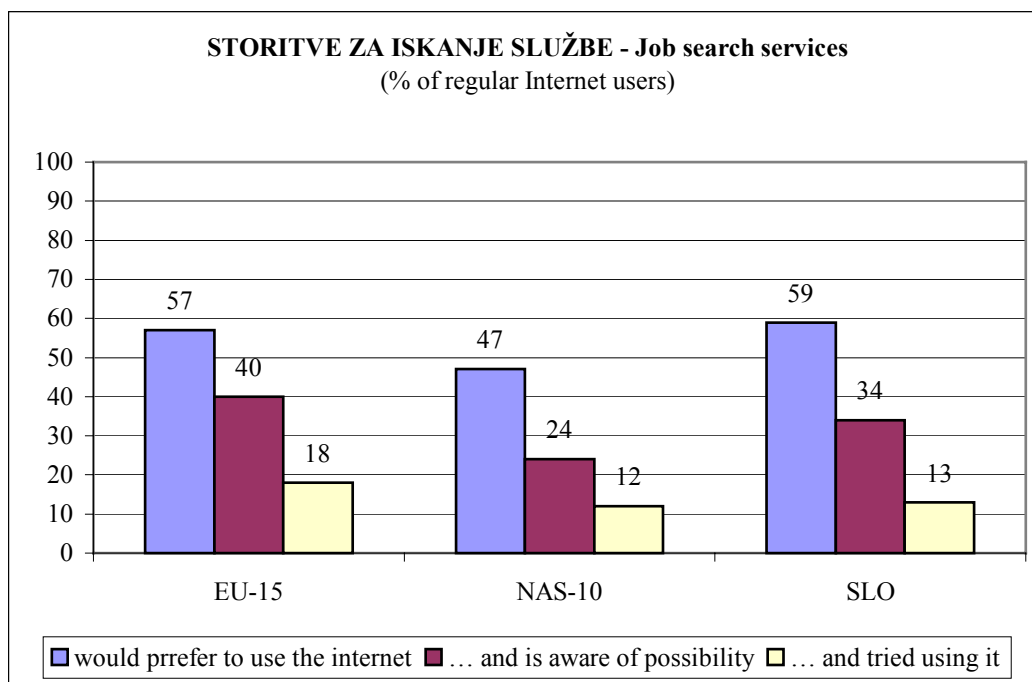
Slika 6: Primerjava med Slovenijo, EU-15 in NAS-10 – dohodnina

(Vir: poročilo *SIBIS Pocket Book 2002/03*: [http://www.empirica.biz/sibis/files/Sibis\\_Pocketbook\\_updt.pdf](http://www.empirica.biz/sibis/files/Sibis_Pocketbook_updt.pdf))

V Sloveniji je interes po opravljanju e-storitev povezanih z dohodnino velik (45%: EU-15 28%), čeprav je dejanska uporaba manjša od 1% (EU-15 6%). Zanimivo, da se povprečje držav kandidatki za vstop v EU giblje blizu povprečja držav EU (EU-15 6%: NAS-10 7%).

### 5.2.2. Storitve za iskanje službe

Druga storitev e-uprave je povezana s storitvami za iskanje službe preko vladnih organov za delo.



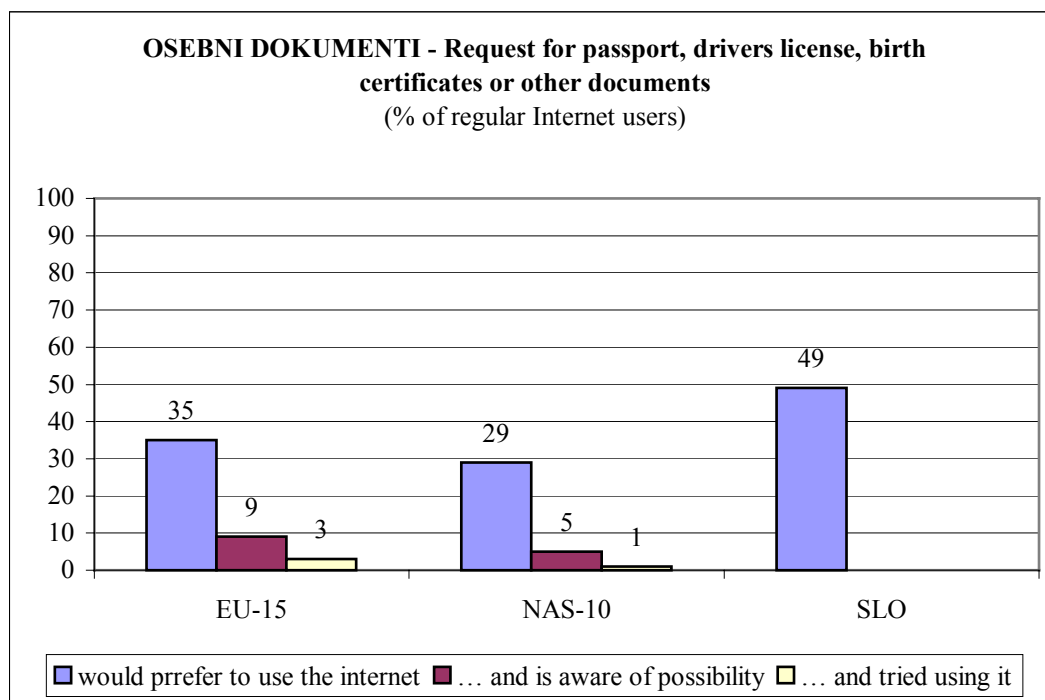
Slika 7: Primerjava med Slovenijo, EU-15 in NAS-10 – storitve za iskanje službe

(Vir: poročilo *SIBIS Pocket Book 2002/03*: [http://www.empirica.biz/sibis/files/Sibis\\_Pocketbook\\_updt.pdf](http://www.empirica.biz/sibis/files/Sibis_Pocketbook_updt.pdf))

V Sloveniji je interes po opravljanju e-storitev povezanih z iskanjem službe velik (59%: EU-15 57%), čeprav pa je dejanska uporaba precej nižja (13%: EU-15 18%). V primerjavi z državami kandidatkami za vstop v EU pa Slovenija rahlo presega povprečje držav NAS-10 (13%: NAS-10 12%).

### 5.2.3. Osebni dokumenti

Tretja storitev e-uprave se nanaša na zahtevo za izdajo osebnih dokumentov (potni list in vozniško dovoljenje).



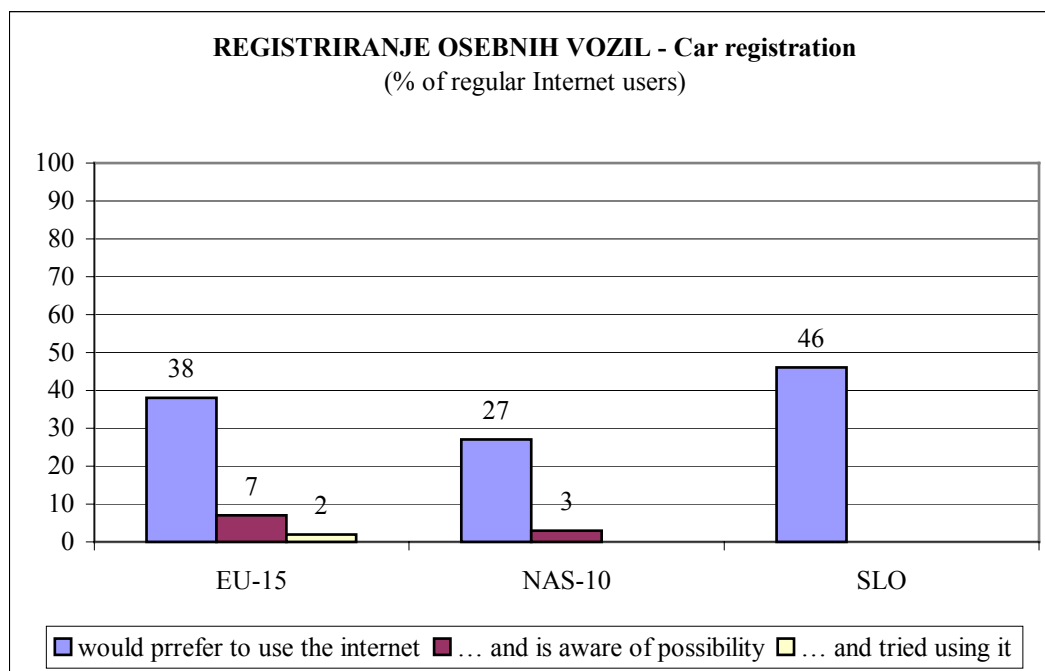
Slika 8: Primerjava med Slovenijo, EU-15 in NAS-10 – osebni dokumenti

(Vir: poročilo *SIBIS Pocket Book 2002/03*: [http://www.empirica.biz/sibis/files/Sibis\\_Pocketbook\\_updt.pdf](http://www.empirica.biz/sibis/files/Sibis_Pocketbook_updt.pdf))

Dejanske uporabe e-storitve, ki se nanaša na zahtevo za izdajo osebnih dokumentov, v Sloveniji še ni (EU-15 3%). Obstaja pa velik interes po opravljanju te storitve (49%: EU-15 35%). Tudi v državah kandidatkah za vstop v EU je dejanska uporaba omenjene e-storitve nizka (NAS-10 1%).

#### 5.2.4. Registriranje osebnih vozil

Četrta storitev e-uprave je povezana z registracijo osebnih vozil (novih, rabljenih in uvoženih).



Slika 9: Primerjava med Slovenijo, EU-15 in NAS-10 – registriranje osebnih vozil

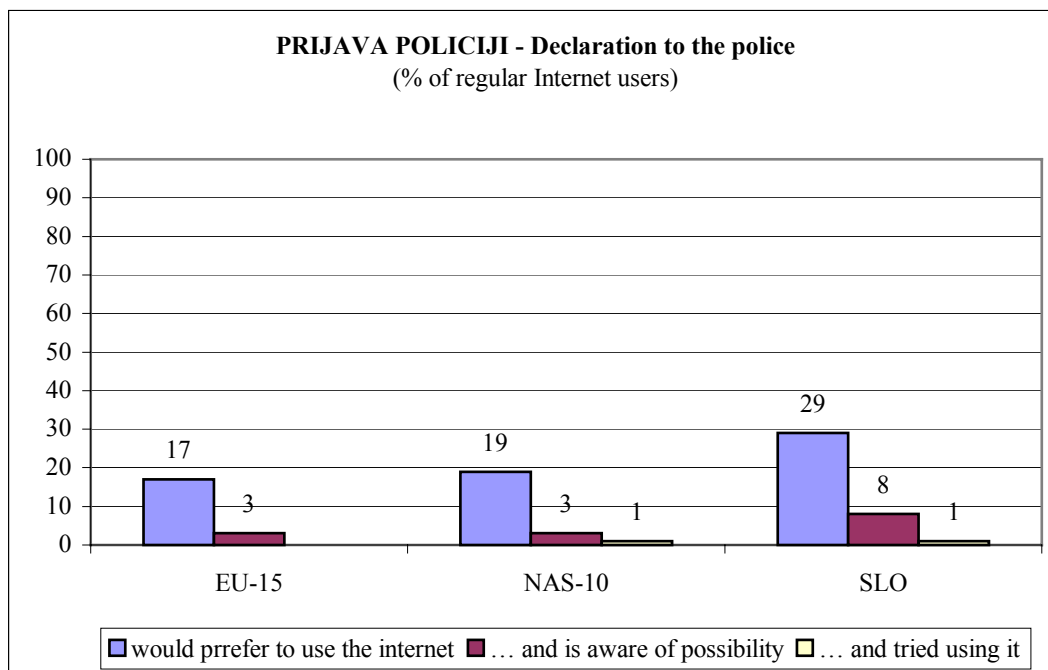
(Vir: poročilo *SIBIS Pocket Book 2002/03*: [http://www.empirica.biz/sibis/files/Sibis\\_Pocketbook\\_updt.pdf](http://www.empirica.biz/sibis/files/Sibis_Pocketbook_updt.pdf))

Dejanske uporabe e-storitve, ki je povezana z registracijo osebnih vozil, v Sloveniji še ni (EU-15 2%), enako velja tudi za države kandidatke za vstop v EU (NAS-10). Obstaja pa velik interes po opravljanju te storitve (46%: EU-15 38%).



### 5.2.5. Prijava policiji

Peta storitev e-uprave se nanaša na prijavo policiji (npr. ob kraji).



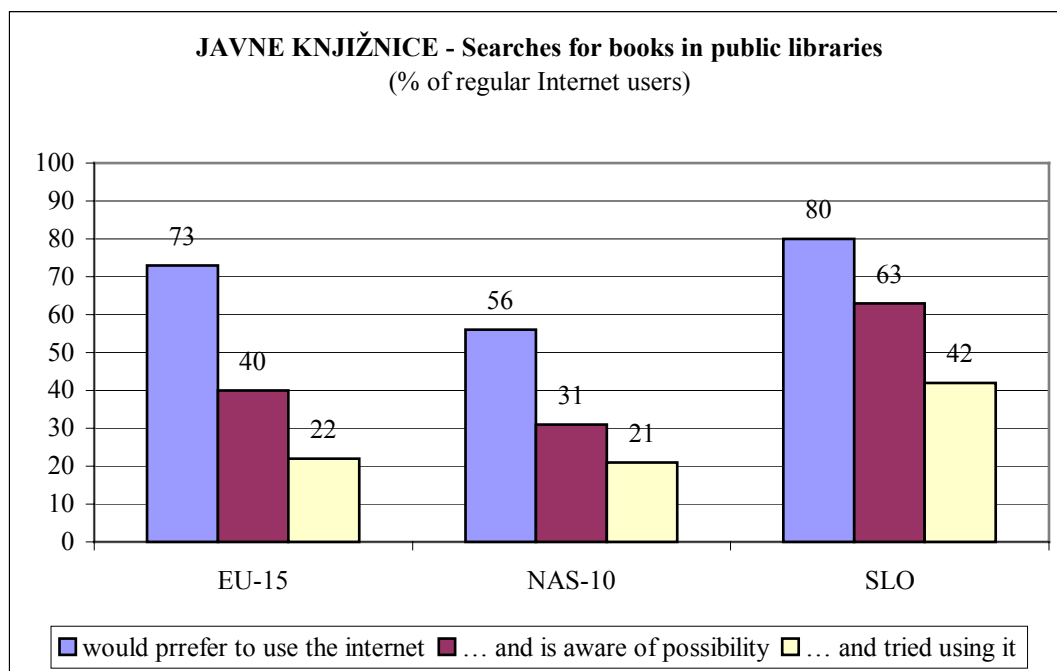
Slika 10: Primerjava med Slovenijo, EU-15 in NAS-10 – prijava policiji

(Vir: poročilo *SIBIS Pocket Book 2002/03*: [http://www.empirica.biz/sibis/files/Sibis\\_Pocketbook\\_updt.pdf](http://www.empirica.biz/sibis/files/Sibis_Pocketbook_updt.pdf))

Interes po opravljanju e-storitve, ki se nanaša na prijavo policiji, je v Sloveniji nizek (29%: EU-15 17%), prav tako tudi dejanska uporaba te storitve (1%: EU-15 0%). Tudi v državah kandidatkah za vstop v EU je dejanska uporaba omenjene e-storitve nizka (NAS-10 1%).

### 5.2.6. Javne knjižnice

Šesta storitev e-uprave je povezana z javnimi knjižnicami, in sicer gre za dostopnost seznamov, iskanje gradiv, itd.



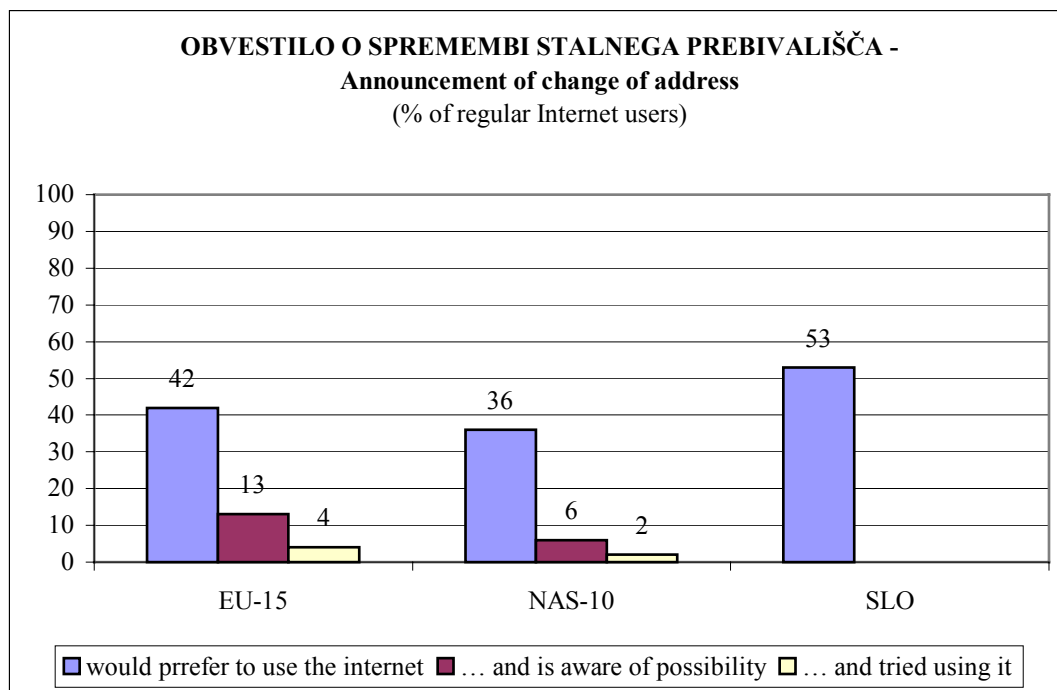
Slika 11: Primerjava med Slovenijo, EU-15 in NAS-10 – javne knjižnice

(Vir: poročilo *SIBIS Pocket Book 2002/03*: [http://www.empirica.biz/sibis/files/Sibis\\_Pocketbook\\_updt.pdf](http://www.empirica.biz/sibis/files/Sibis_Pocketbook_updt.pdf))

V Sloveniji je interes po opravljanju e-storitve povezane z javnimi knjižnicami zelo velik (80%: EU-15 73%), čeprav je dejanska uporaba precej nižja (42%: EU-15 22%). Slovenija tako glede dejanske uporabe te e-storitve presega povprečje EU in tudi povprečje držav kandidatk za vstop v EU (NAS-10 21%).

### 5.2.7. Obvestilo o spremembi stalnega prebivališča

Sedma storitev e-uprave se nanaša na spremembo stalnega prebivališča.

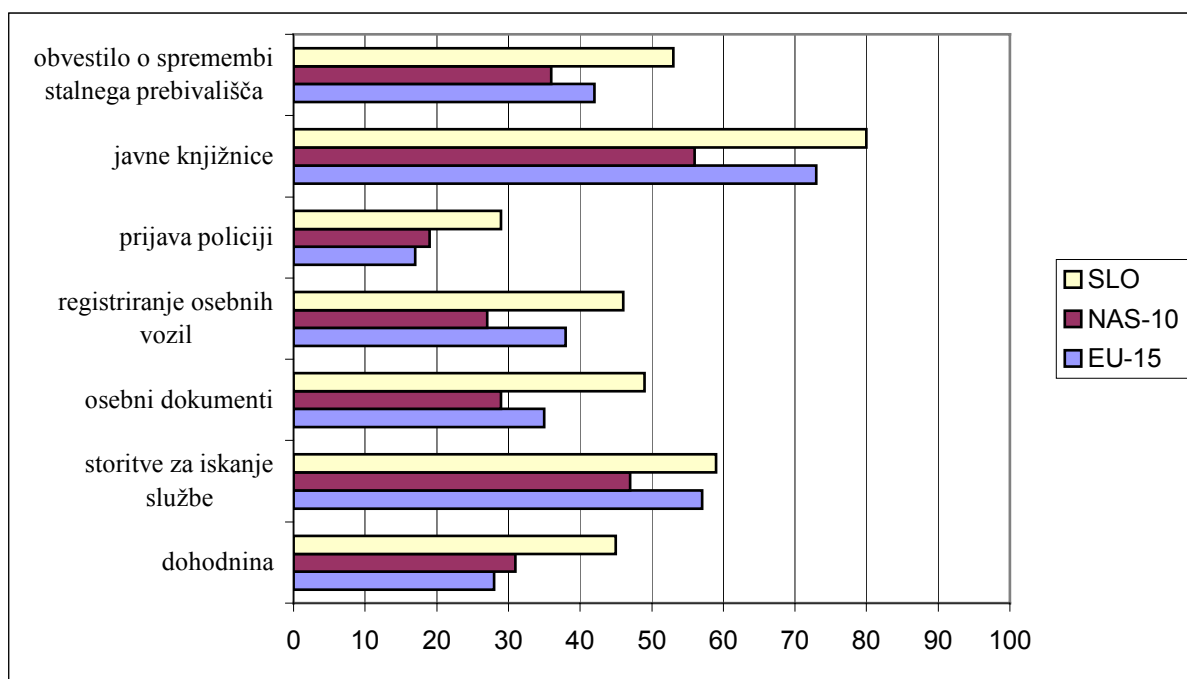


Slika 12: Primerjava med Slovenijo, EU-15 in NAS-10 – obvestilo o spremembi stalnega prebivališča  
 (Vir: poročilo *SIBIS Pocket Book 2002/03*: [http://www.empirica.biz/sibis/files/Sibis\\_Pocketbook\\_updt.pdf](http://www.empirica.biz/sibis/files/Sibis_Pocketbook_updt.pdf))

Dejanske uporabe e-storitve, ki se nanaša na spremembo stalnega prebivališča, v Sloveniji še ni (EU-15 4%). Obstaja pa velik interes po opravljanju te storitve (53%: EU-15 42%). Tudi v državah kandidatkah za vstop v EU je dejanska uporaba omenjene e-storitve nizka (NAS-10: 2%).

Na podlagi vseh naštetih storitev e-uprave (glej poglavja od 5.2.1. do 5.2.7.), ki jih obravnava projekt SIBIS, pridemo do naslednjih zaključkov:

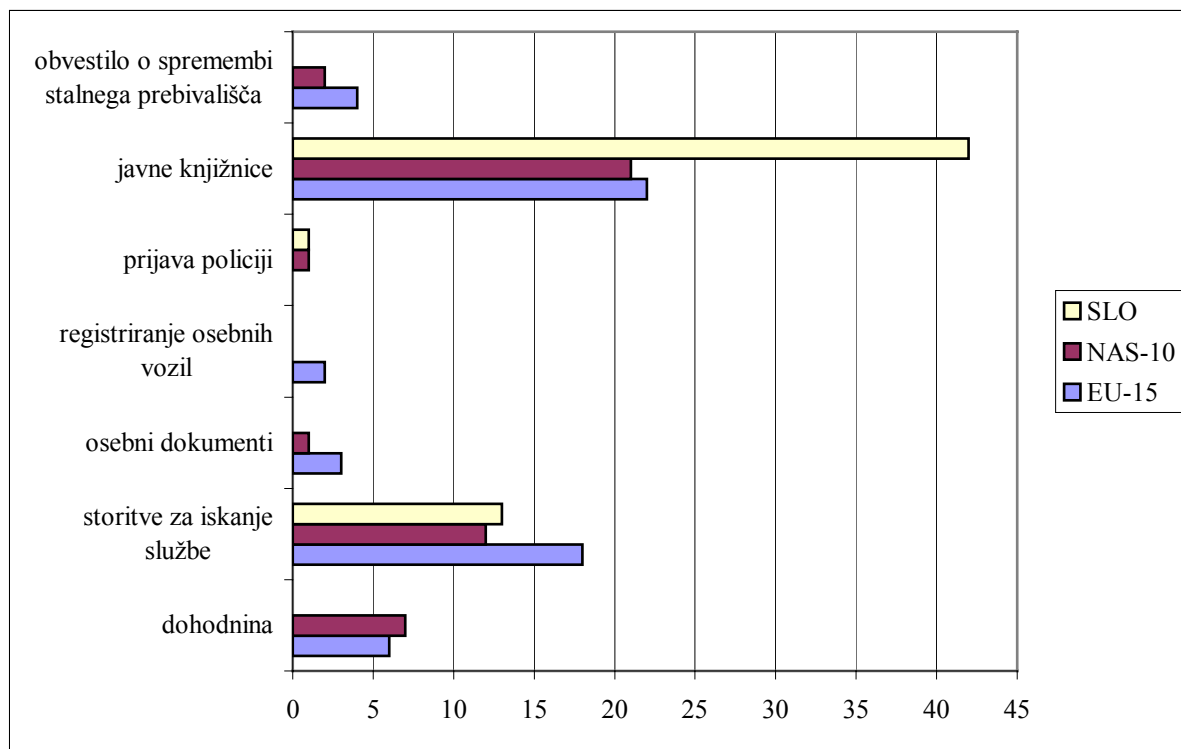
1. Interes po opravljanju e-storitev javne uprave je v Sloveniji visok, saj v vseh primerih presega povprečje EU in NAS-10 (glej sliko 13).



Slika 13: Primerjava med Slovenijo, EU-15 in NAS-10 – interes po opravljanju e-storitev javne uprave

(Vir: poročilo *SIBIS Pocket Book 2002/03*: [http://www.empirica.biz/sibis/files/Sibis\\_Pocketbook\\_updt.pdf](http://www.empirica.biz/sibis/files/Sibis_Pocketbook_updt.pdf))

2. Dejanska uporaba e-storitve povezane z javnimi knjižnicami je v Sloveniji izjemno visoka (43%: EU-15 22%), medtem ko je dejanska uporaba e-storitve povezane z iskanjem službe nižja od povprečja EU (13%: EU-15 18%).



Slika 14: Primerjava med Slovenijo, EU-15 in NAS-10 – dejanska uporaba e-storitev javne uprave

(Vir: poročilo *SIBIS Pocket Book 2002/03*: [http://www.empirica.biz/sibis/files/Sibis\\_Pocketbook\\_updt.pdf](http://www.empirica.biz/sibis/files/Sibis_Pocketbook_updt.pdf))

3. Dejanske uporabe interneta za opravljanje storitev e-uprave, kot so: dohodnina, izdaja osebnih dokumentov, registriranje osebnih vozil in obvestilo o spremembi stalnega prebivališča, v Sloveniji še ni. V državah EU se omenjene e-storitve javne uprave že uporabljajo, zato pri uporabi teh e-storitev zaostajamo za EU. Edina izjema, pri kateri ni opaziti večjih razlik glede dejanske uporabe je e-storitev, ki se nanaša na prijavo policiji – ta e-storitev javne uprave se v Sloveniji, NAS-10 in EU-15 giblje med 0-1%.

## 6. ZAKLJUČEK

Informacijska tehnologija ponuja veliko možnosti za izboljšanje storitev javne uprave in za njihovo prilagoditev potrebam uporabnikov. Slovenska država v vseh uradnih dokumentih izraža visoko pripravljenost za e-poslovanje z državljani, pravnimi osebami ter s svojimi organi in organizacijami. Tako je Slovenija med prvimi državami v Evropi, ki je zakonsko uredila to področje s sprejetjem ZEPEP, v SEP 2004 pa je jasno začrtala cilje, projekte in naloge, ki potekajo na različnih pristojnih organih.

Država nam je tudi že omogočila, da pridemo v stik z njo na enotni vstopni točki – Enotnem državnem portalu e-uprava, ki ponuja veliko informacij, nekaj pa tudi pravnih storitev, ki jih lahko opravimo prek svetovnega spleta. V prihodnosti bomo prek njega lahko opravili številne storitve, ki danes zahtevajo čakanje v vrstah. Tako bomo lahko plačevali davek na dodano vrednost, podaljševali vozniška dovoljenja, s 1. marcem 2004 pa oddali tudi e-dohodnino, itd. Na CVI deluje overitelj digitalnih potrdil SIGOV-CA in SIGEN-CA, ki izdaja digitalna potrdila, z razvojem primerne informacijske podpore pa bo v prihodnosti omogočeno tudi e-naročanje. Prav tako Slovenija uspešno sodeluje na nekaterih mednarodno odmevnih konferencah o e-upravi in že deseto leto organizira posvetovanje INDO – posvet informatikov v javni upravi, kar vsekakor pripomore k hitrejšemu in učinkovitejšemu uvajanju e-poslovanja v javni upravi RS.

Vendar pa smo še daleč od cilja, na kar nas opozarja pregled 42 e-uprav v Evropi, kjer se Slovenija uvršča na 19. mesto, kar je nekoliko nižje kot je siceršnja razvitost Slovenije na tem področju. Zaostajanje Slovenije za EU se kaže na področju storitev, ki jih nudi e-uprava, kjer analiza storitev kaže za Slovenijo kazalec 52%, za EU pa 67% (november 2003). Še bistveno slabše pa kaže analiza na osnovi reprezentativnih anket med prebivalstvom (januar 2003), saj vse e-storitve dosegajo zelo nizko stopnjo poznavanja in uporabe. Izjema je le uporaba e-storitev povezanih z javnimi knjižnicami, kjer Slovenija presega povprečje EU. Seveda pa obstoječi indikatorji oz. kazalci e-uprave niti zdaleč niso tako izčrpni, zato obstaja določeno razhajanje med različnimi indikatorji e-uprave.

Silič (Silič »in drugi«, 2001:19) med glavne vzroke zaostajanja Slovenije za EU šteje slabo strokovno usposobljenost delavcev za izvajanje spremenjenih funkcij javne uprave, pomanjkanje kadrovskih in finančnih virov, pomanjkanje medresorskega sodelovanja in

nesistemska komunikacija med organi državne uprave, zadržanost uporabnikov glede varnosti transakcij in tajnosti osebnih in drugih podatkov na internetu, informacijska nepismenost prebivalstva ter drag, nevarovan in počasen dostop do interneta in s tem do e-poslovanja.

Precejšen razkorak med interesi in dejansko uporabo storitev e-uprave pa je v Sloveniji tudi posledica pomanjkanja t.i. »*e-content*« (problem pomanjkanja e-vsebin) in »*e-services*« (problem pomanjkanja e-storitev), ki ovirata uporabnike interneta, da bi uresničili svoje interese<sup>54</sup>. Vse raziskave namreč kažejo za Slovenijo izredno visoko zanimanje za tovrstne storitve, hkrati pa ne obstajajo niti kake večje ovire za njihovo uporabo (npr. cena, opremljenost, izobrazba, predsodki,...). Zadnje poročilo<sup>55</sup> o napredku kandidatki na področju informacijske družbe v splošnem daje vtis, da je Slovenija v večini pogledov še vedno med najbolj razvitimi kandidatkami (skupaj z Malto in Ciprom), čeprav hitro izgublja svojo izhodiščno prednost v primerjavi z ostalimi kandidatkami, predvsem z Estonijo, Češko, Madžarsko in Poljsko.

---

<sup>54</sup> povzeto po: poročilo SIBIS: Slovenia, Country Report No. 10:

[http://www.sisplet.org/ris/uploads/publikacije/2003/slovenia\\_cremonti.pdf](http://www.sisplet.org/ris/uploads/publikacije/2003/slovenia_cremonti.pdf)

<sup>55</sup> Poročilo Progress Report eEurope 2003+ je bilo objavljeno konec februarja 2004 v Budimpešti, in sicer ob Evropski konferenci o informacijski družbi. <http://www.sisplet.org/ris/ris/dynamic/readnews.php?sid=135>

## 7. LITERATURA

- (2003): Akcijski načrt e-uprave do leta 2004, verzija 1.3. Center Vlade RS za informatiko. [http://www.gov.si/cvi/slo/index\\_slo.htm](http://www.gov.si/cvi/slo/index_slo.htm). 30. januar 2004.
- Center Vlade RS za informatiko (CVI) – INDO. <http://www.gov.si/cvi/slo/indo/indo2003/vabilo.htm>. 23. november 2003.
- Center Vlade RS za informatiko (CVI) – Overitelj digitalnih potrdil. <http://www.gov.si/ca/>. 26. januar 2004.
- Enotni državni portal RS. <http://e-gov.gov.si/e-uprava/index.html>. 22. januar 2004.
- E-poslovanje. [http://www.pf.uni-mb.si/pravna\\_informatika/images/pi\\_3.pdf](http://www.pf.uni-mb.si/pravna_informatika/images/pi_3.pdf). 23. november 2003.
- (2001): eEurope+ 2003: *A cooperative effort to implement to Information Society in Europe: Action Plan*. [http://www.sisplet.org/uploads/editor/eEurope%20plus\\_june2001.pdf](http://www.sisplet.org/uploads/editor/eEurope%20plus_june2001.pdf). 22. december 2003.
- (2002): eGovernment Leadership – Realizing the Vision. Accenture. [http://www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/egov\\_april2002\\_3.pdf](http://www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/egov_april2002_3.pdf). 23. december 2003.
- Ferfila Bogomil, Kovač Polonca (2000): Javne politike in javna ekonomika. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede, str. 490-495.
- Kričej, Dušan (2002): E-uprava na dlani. Ljubljana: Pasadena.
- Kričej, Dušan (2003): E-uprava - elektronske storitve doma in v Evropi. <http://www.sioug.si/sioug2003/presentation.jsp?id=5>. 12. januar 2004.
- Ministrstvo za informacijsko družbo (MID). <http://www2.gov.si/mid/mid.nsf>. 20. december 2003.
- Raba interneta v Sloveniji (RIS). <http://www.ris.org/si/ris99/epodef.html>. 15. januar 2004.
- Raba interneta v Sloveniji (RIS). <http://www.sisplet.org/ris/ris/dynamic/readnews.php?sid=135>. 10. marec 2004.
- (2003): SIBIS Pocket Book 2002/03. Measuring the information Society in the EU, the EU Accession Countries, Switzerland and the US. [http://www.empirica.biz/sibis/files/Sibis\\_Pocketbook\\_updt.pdf](http://www.empirica.biz/sibis/files/Sibis_Pocketbook_updt.pdf). 9. december 2003.
- (2003): SIBIS: Slovenia, Country Report No. 10. University of Ljubljana, Faculty of Social Sciences. [http://www.sisplet.org/ris/uploads/publikacije/2003/slovenia\\_cremonti.pdf](http://www.sisplet.org/ris/uploads/publikacije/2003/slovenia_cremonti.pdf). 6. februar 2004.



- Silič Marin, Colnar Marko, Krisper Marjan, Goerkoes Jozef (2001): E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004. Center Vlade RS za informatiko.  
[http://www.gov.si/cvi/slo/index\\_slo.htm](http://www.gov.si/cvi/slo/index_slo.htm). 20. november 2003.
- Slovenija kot informacijska družba – Modra knjiga (2000). Ljubljana: Slovensko društvo informatika: posebna številka.  
[http://www2.gov.si/mid/mid.nsf/V/KD22EB94C329F540DC1256C0C007277D2/\\$file/Modra\\_knjiga.pdf](http://www2.gov.si/mid/mid.nsf/V/KD22EB94C329F540DC1256C0C007277D2/$file/Modra_knjiga.pdf). 12. december 2003.
- Spletni portal e-uprave. <http://www.sunrise.si/novice/e-uprave.html>. 17. oktober 2003.
- Stanonik, Bojan: QUID NUNC e-UPRAVA?  
<http://www.microsoft.si/slovenija/7ntk/Predstavitve/231a.ppt>. 15. november 2003.
- Strategija: Republika Slovenija v informacijski družbi (2003). Ministrstvo za informacijsko družbo.  
[http://www2.gov.si/mid/mid.nsf/V/KE332AF03299A027FC1256CCC0042109C/\\$file/Strategija\\_RSvID\\_\(2003-02-13\).pdf](http://www2.gov.si/mid/mid.nsf/V/KE332AF03299A027FC1256CCC0042109C/$file/Strategija_RSvID_(2003-02-13).pdf). 9. november 2003.
- (2003): The World Public Sector Report 2003: E-government at the Crossroads. Department of Economic and Social Affairs.  
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan012733.pdf>. 9. februar 2004.
- Toplišek Janez (1998): Elektronsko poslovanje. Ljubljana: Atlantis, str. 330-336.
- Uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje. Vlada Republike Slovenije. <http://www.gov.si/cvi/slo/ep/Uredba.htm>. 24. november 2003.
- Vintar Mirko (2001): E-uprava deset milisekund po velikem poku. Ljubljana: Uporabna informatika, str. 176-183.
- (2003): Web-based Survey on Electronic Public services. Results of the Third Measurement. Cap Gemini Ernst & Young.  
[http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/documents/CGEY-Report3rdMeasurement.pdf](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/documents/CGEY-Report3rdMeasurement.pdf). 23. november 2003.
- ZEPEP – Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu. Zbirke državnega zbora RS – sprejeti zakoni, št. 043-03/00-2/1, 2000.  
[http://www2.gov.si/zak/Zak\\_vel.nsf/4c1d8c547755fffac1256616002dd5e1/c12563a400338836c12568fd00505349?OpenDocument](http://www2.gov.si/zak/Zak_vel.nsf/4c1d8c547755fffac1256616002dd5e1/c12563a400338836c12568fd00505349?OpenDocument). 24. november 2003.
- Ztel – Zakon o telekomunikacijah. Uradni list RS, št. 35/1997.  
<http://www.kabi.si/dalibor/telekom/0ul35u1.pdf>. 26. november 2003.
- ZUP – Zakon o splošnem upravnem postopku. Uradni list RS, št. 001-22-134/99.

<http://193.41.36.136/bazeul/URED/1999/080/B/523777815.htm>, 26. november 2003.

- ZUT – Zakon o upravnih taksah. Zbirke državnega zbora RS – sprejeti zakoni, št. 436-02/89-4/15.

[http://www.gov.si/dz/si/aktualno/spremljanje\\_zakonodaje/sprejeti\\_zakoni/sprejeti\\_zakoni.html](http://www.gov.si/dz/si/aktualno/spremljanje_zakonodaje/sprejeti_zakoni/sprejeti_zakoni.html), 29. november 2003.

- ZVOP – Zakon o varstvu osebnih podatkov. Zbirke državnega zbora RS – sprejeti zakoni, št. 210-01/89-3/20. [http://www2.gov.si/zak/zak\\_vel.nsf/zakposop/1999-01-2792?OpenDocument](http://www2.gov.si/zak/zak_vel.nsf/zakposop/1999-01-2792?OpenDocument), 29. november 2003.