

UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

**ZALIKA PUC**

**UČINKOVITA IN DRŽAVLJANU PRIJAZNA  
ELEKTRONSKA UPRAVA**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2002

UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

**ZALIKA PUC**

**Mentorica: doc. dr. Gordana Žurga**

**UČINKOVITA IN DRŽAVLJANU PRIJAZNA  
ELEKTRONSKA UPRAVA**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2002

## **ZAHVALA**

Zahvaljujem se doc. dr. Gordani Žurgi za pomoč pri izdelavi diplomskega dela. Posebna zahvala pa gre mojemu Romanu, ki mi je v mojem študiju vedno stal ob strani. Hvala tudi staršem, ki so mi študij omogočili.

**IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA**

Spodaj podpisana ZALIKA PUC, rojena 12.9.1976 v kraju ŠEMPETER PRI GORICI, sem avtorica diplomskega dela z naslovom UČINKOVITA IN DRŽAVLJANU PRIJAZNA ELEKTRONSKA UPRAVA

---

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predloženo diplomsko delo izključno rezultat mojega lastnega raziskovalnega dela;
- sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev / avtoric, ki jih uporabljam v predloženem delu, navedena oziroma citirana v skladu s fakultetnimi navodili;
- sem poskrbela, da se vsa dela in mnenja drugih avtorjev / avtoric navedena v seznamu virov; slednji je sestavni element predloženega dela in je zapisan v skladu s fakultetnimi navodili;
- sem pridobila vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti prenesena v predloženo delo in sem to jasno zapisala tudi v predloženem delu;
- se zavedam, da je plagiatorstvo - predstavljanje tujih del, bodisi v obliki citata, bodisi v obliki skoraj dobesednega parafraziranja, bodisi v grafični obliki, s katerim so tuje misli oz. ideje predstavljene kot moje lastne - kaznivo po zakonu (Zakon o avtorskih in sorodnih pravicah, Ur.l. RS št. 21/95), prekršek pa podleže tudi ukrepom Fakultete za družbene vede v skladu z njenimi pravili;
- se zavedam posledic, ki jih dokazano plagiatorstvo lahko predstavlja za predloženo delo in za moj status na Fakulteti za družbene vede.

Podpis avtorice:

---

Ljubljana, 18.11.2002

## KAZALO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. UVOD .....</b>  | <b>1</b>  |
| 1.1. OPREDELITEV PROBLEMA .....   | 1         |
| 1.2. HIPOTEZE DIPLOMSKEGA DELA.....   | 2         |
| 1.3. NAMEN IN METODOLOGIJA PROUČEVANJA .....  | 3         |
| <b>2. OPREDELITEV OSNOVNIH POJMOV .....</b>   | <b>4</b>  |
| 2.1. OPREDELITEV POJMA JAVNA UPRAVA .....   | 4         |
| 2.1.1. Področja in naloge javne uprave .....  | 4         |
| 2.2. OPREDELITEV POJMA DRŽAVNA UPRAVA.....  | 5         |
| 2.2.1. Funkcije državne uprave .....  | 6         |
| 2.3. OPREDELITEV POJMA ELEKTRONSKO POSLOVANJE.....  | 7         |
| 2.4. OPREDELITEV POJMA ELEKTRONSKA UPRAVA .....   | 8         |
| 2.5. OPREDELITEV POJMA ELEKTRONSKA DEMOKRACIJA .....  | 10        |
| <b>3. PRAVNA PODLAGA ZA UVEDBO ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA<br/>IN PREGLED OVIR, KI ONEMOGOČAJO ELEKTRONSKO<br/>NAROČANJE DOKUMENTOV .....</b>          | <b>12</b> |
| 3.1. ZAKON O SPLOŠNEM UPRAVNEM POSTOPKU – DOLOČBE, KI SE<br>NANAŠAJO NA ELEKTRONSKO POSLOVANJE.....   | 13        |
| 3.2. UREDBA O POSLOVANJU ORGANOV JAVNE UPRAVE Z<br>DOKUMENTARNIM GRADIVOM.....  | 14        |
| 3.2.1. Navodilo za izvajanje uredbe o poslovanju organov javne uprave z<br>dokumentarnim gradivom.....  | 15        |
| 3.3. ZAKON O VARSTVU OSEBNIH PODATKOV .....   | 16        |
| 3.4. ZAKON O ELEKTRONSKEM POSLOVANJU IN ELEKTRONSKEM<br>PODPISU TER UREDBA O POGOJIH ZA ELEKTRONSKO<br>POSLOVANJE IN ELEKTRONSKO PODPISOVANJE ..... | 17        |
| 3.4.1. Načela zakona .....  | 18        |
| 3.4.2. Sestava zakona.....  | 19        |
| 3.4.3. Pregled ovir in težav, ki preprečujejo elektronsko poslovanje.....   | 20        |
| <b>4. NOVO UPRAVLJANJE JAVNEGA SEKTORJA .....</b>   | <b>22</b> |
| 4.1. DEFINICIJA.....  | 22        |
| 4.2. ELEMENTI NOVEGA JAVNEGA MANAGEMENTA .....  | 23        |
| 4.2.1. Usmerjenost k uporabnikom.....   | 23        |
| 4.2.2. Prenova delovnih procesov .....  | 24        |
| 4.2.3. Vloga informacijske tehnologije.....   | 24        |
| <b>5. ENOTNI DRŽAVNI PORTAL E-UPRAVA .....</b>  | <b>25</b> |
| 5.1. PREDSTAVITEV PORTALA E-UPRAVA.....   | 27        |
| 5.1.1. Povezava Državljeni.....   | 28        |
| 5.1.2. Povezava Gospodarski subjekti.....   | 30        |
| 5.1.3. Povezava Zaposleni v javni upravi.....   | 31        |
| 5.1.4. Povezava Ustanove javne uprave.....  | 32        |
| 5.1.5. Skupne lastnosti podportalov .....   | 34        |
| 5.1.6. Digitalna potrdila.....  | 36        |

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| 5.2.      | REZULTATI ANKETE E-UPRAVA .....                                      | 38        |
| 5.3.      | ELEKTRONSKE STORITVE V BODOČE .....                                  | 40        |
| 5.4.      | OCENA E-PORTALA SLOVENIJE .....                                      | 43        |
| <b>6.</b> | <b>PREGLED PORTALOV DRUGIH DRŽAV IN PRIMERJAVA S SLOVENIJO .....</b> | <b>45</b> |
| 6.1.      | VLADNI PORTAL VELIKE BRITANIJE .....                                 | 45        |
| 6.1.1.    | <i>Ocena e-portala Velike Britanije</i> .....                        | 48        |
| 6.2.      | VLADNI PORTAL ZDRUŽENIH DRŽAV AMERIKE .....                          | 49        |
| 6.2.1.    | <i>Podportal za državljane</i> .....                                 | 50        |
| 6.2.2.    | <i>Podportal za Gospodarske subjekte</i> .....                       | 51        |
| 6.2.3.    | <i>Podportal za zaposlene v javni upravi</i> .....                   | 52        |
| 6.2.4.    | <i>Ocena e-portala Združenih držav Amerike</i> .....                 | 52        |
| 6.3.      | VLADNI PORTAL DRŽAVE SINGAPUR .....                                  | 53        |
| 6.3.1.    | <i>Servis za državljane</i> .....                                    | 54        |
| 6.3.2.    | <i>Servis za gospodarske subjekte</i> .....                          | 56        |
| 6.3.3.    | <i>Servis za javne uslužbence</i> .....                              | 57        |
| 6.3.4.    | <i>Ocena e-portala Singapura</i> .....                               | 57        |
| 6.4.      | VLADNI PORTAL DRŽAVE AVSTRALIJE .....                                | 58        |
| 6.4.1.    | <i>Povezava za državljane</i> .....                                  | 59        |
| 6.4.2.    | <i>Povezava za gospodarske subjekte</i> .....                        | 60        |
| 6.4.3.    | <i>Ocena e-portala Avstralije</i> .....                              | 60        |
| 6.5.      | PRIMERJAVA VSEH OBRAVNAVANIH E-PORTALOV MED SEBOJ .....              | 61        |
| 6.5.1.    | <i>Kako je portal urejen</i> .....                                   | 61        |
| 6.5.2.    | <i>Kaj portal ponuja</i> .....                                       | 62        |
| 6.5.3.    | <i>Primerjava ocen obravnavanih e-portalov</i> .....                 | 63        |
| <b>7.</b> | <b>ZAKLJUČEK .....</b>   | <b>65</b> |
| <b>8.</b> | <b>LITERATURA .....</b>  | <b>67</b> |

## SEZNAM VSEH SLIK IN TABEL

|  |    |
|--|----|
| SLIKA 1: ARHITEKTURA ENOTNEGA DRŽAVNEGA PORTALA .....  | 26 |
| SLIKA 2: KOMUNIKACIJSKI KANALI IN SUBJEKTI VKLJUČENI V PORTAL E-UPRAVA .....                                 | 27 |
| SLIKA 3: DRŽAVNI PORTAL E-UPRAVA .....   | 28 |
| SLIKA 4: PODPORTAL DRŽAVLJANI .....  | 30 |
| SLIKA 5: PODPORTAL GOSPODARSKI SUBJEKTI .....  | 31 |
| SLIKA 6: PODPORTAL ZAPOSLENI V JAVNI UPRAVI .....  | 32 |
| SLIKA 7: PODPORTAL USTANOVE JAVNE UPRAVE.....  | 34 |
| SLIKA 8: POSTOPEK PRIDOBITVE DIGITALNEGA POTRDILA ZA FIZIČNE OSEBE.....                                      | 36 |
| SLIKA 9: VSTOPNA TOČKA E-UPRAVE VELIKE BRITANIJE .....   | 45 |
| SLIKA 10: FAZE REGISTRACIJE ZA FIZIČNE OSEBE.....  | 47 |
| SLIKA 11: VSTOPNA TOČKA E-UPRAVE ZDRUŽENIH DRŽAV AMERIKE.....  | 49 |
| SLIKA 12: VSTOPNA TOČKA E-UPRAVE DRŽAVE SINGAPUR .....   | 53 |
| SLIKA 13: ENOTNA VSTOPNA TOČKA E-UPRAVE FEDERALNE VLADE AVSTRALIJE.....                                      | 58 |
|  |    |
| TABELA 1: TIPOLOGIJA STORITEV E - UPRAVE .....   | 10 |
| TABELA 2: KLASIČNO IN NOVO UPRAVLJANJE JAVNEGA SEKTORJA .....  | 23 |
| TABELA 3: OCENE ZA E- PORTAL SLOVENIJE.....  | 44 |
| TABELA 4: OCENE ZA E- PORTAL VELIKE BRITANIJE.....   | 48 |
| TABELA 5: OCENE ZA E- PORTAL ZDRUŽENIH DRŽAV AMERIKE.....  | 52 |
| TABELA 6: OCENE ZA E-PORTAL SINGAPURA .....  | 57 |
| TABELA 7: OCENE ZA E-PORTAL AVSTRALIJE.....  | 60 |
| TABELA 8: SEZNAM NAJPOMEMBNEJŠIH TRANSAKCIJSKIH STORITEV (ZA DRŽAVLJANE)<br>IZBRANIH ELEKTRONSKIH UPRAV..... | 63 |
| TABELA 9: RAZVRSTITEV E-PORTALOV OBRAVNAVANIH DRŽAV .....  | 64 |

## 1. UVOD

Razvoj informacijske tehnologije ne prinaša sprememb samo na gospodarskem področju, ampak tudi v poslovanju javne uprave. Tako kot se države po svetu pripravljajo na elektronsko poslovanje, se tudi Slovenija trudi prilagajati novemu načinu komuniciranja. Glavni namen tega je, da bi bila javna uprava čim bliže svojim uporabnikom in s tem postala servis svojim državljanom. Prvi korak k temu cilju je bil narejen že pred leti, ko se je vodstvo države zavedlo, da brez elektronskega poslovanja v javni upravi ne bo več šlo in je veliko sredstev začelo vlagati v izgradnjo informacijske infrastrukture ter v izobraževalne procese s področja informatike. Drugi korak predstavlja prilagajanje zakonodaje novemu načinu poslovanja in je sedaj v polnem teku, saj se zakoni in predpisi prilagajajo iz dneva v dan in vnašajo elemente, ki bodo omogočali elektronsko poslovati z državo. Velik pomen na tem področju ima Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu, ki predstavlja enega izmed temeljev za urejeno izvajanje elektronskega poslovanja. Tretji in najpomembnejši korak je bil storjen z odprtjem enotne vstopne točke e-uprava preko katere lahko vsi obiskovalci dostopamo in pridemo do potrebnih informacij in storitev, ki so na voljo. V četrtem koraku je bila postavljena strategija za varno in zaščiteno komunikacijo med uporabniki in e-upravo, le ta pa je v nadaljevanju omogočila razvoj storitev. Nadaljnji koraki bodo storjeni predvsem v smeri nadgradnje e-uprave in sicer v povečanju števila storitev. E-uprava nudi danes strankam predvsem veliko informacij, kasneje pa bo mogoče elektronsko oddati tudi različne vloge ter jih tudi spremljati.

### 1.1. OPREDELITEV PROBLEMA

V diplomskem delu bomo ugotavljali, kako se elektronsko poslovanje uvaja v upravo in kako nov način komuniciranja z državo sprejemajo sami državljan.

Zanimala nas bo vsa zakonodaja, ki je pomembna za elektronsko poslovanje v upravi ter pregled storitev, ki jih elektronska uprava nudi danes in katere bo nudila v bodoče. V nadaljevanju bomo primerjali kje se sedaj nahaja slovenska e-uprava v primerjavi z



razvitimi državami – e-uprava Velike Britanije, Združenih držav Amerike, Avstralije in Singapura.

Diplomsko delo je razdeljeno na osem poglavij. V prvem poglavju smo predstavili samo diplomsko delo in sicer hipoteze ter namen in metodologijo. Drugo poglavje opredeli osnovne pojme javne oziroma državne uprave, elektronskega poslovanja, elektronske uprave ter elektronske demokracije. V tretjem poglavju smo prikazali vso zakonodajo, ki jo je potrebno upoštevati pri uvajanju elektronskega poslovanja v javno upravo oziroma brez katere ni mogoče popolnih elektronskih storitev. Obenem podamo tudi vse ovire, ki za zdaj onemogočajo uvedbo elektronskega poslovanja (pravne, tehnološke, organizacijske ter procesne ovire) v upravo. Četrto poglavje govori o novih pristopih javnega managementa, ki so usmerjeni predvsem k državljanom in tudi zaposlenim ter prikazuje pomen informacijske tehnologije v današnjem svetu in času. V petem in osrednjem poglavju smo prikazali enotno vstopno točko e-upravo, katere informacije le-ta ponuja državljanom, gospodarskim subjektom in javnim uslužbencem ter katere elektronske storitve je že mogoče opravljati. Šesto poglavje govori o e-upravah v drugih razvitih državah (Avstralija, Amerika, Velika Britanija in Singapur). Ponuja nam tudi primerjavo med temi državami in Slovenijo, kjer smo primerjali prvi vtis vseh vstopnih točk e-uprave, kakšne informacije ponujajo in katere storitve lahko opravijo uporabniki vseh petih portalov. V sedmem poglavju smo pregledali opravljeno delo in soočili zaključke s hipotezami.

## 1.2. HIPOTEZE DIPLOMSKEGA DELA

V diplomskem delu bomo skušali potrditi ali zavrniti naslednje hipoteze in sicer:

- H1:** Elektronska uprava omogoča dobro informiranje strank, razumevanje njihovih potreb, večjo hitrost, učinkovitost, zanesljivost in prijaznejši dostop; hkrati pa nudi zaposlenim učinkovitejše in prijaznejše poslovanje.
- H2:** Vse zakonske in tehnične rešitve za učinkovitejšo in prijaznejšo upravo so že podane, čeprav še vedno obstajajo ovire.
- H3:** Slovenija je primerljiva z ostalimi razvitimi državami glede nudenja elektronskih informacij in storitev državljanom.

### 1.3. NAMEN IN METODOLOGIJA PROUČEVANJA

Namen diplomskega dela je, da ugotovimo, kje so vzroki za »počasno« uvajanje elektronske uprave in preverimo kako državljani sprejemajo nov način komuniciranja z upravo. Hkrati bomo ugotovili ali bo e-uprava upravičevala sloves enostavnega in hitrega opravljanja elektronskih storitev in ali je uvajanje elektronskega poslovanja v upravo primerljivo z razvojem e-uprav drugih držav.

Da bi preverili postavljene hipoteze bomo pri diplomskem delu uporabili tako teoretičen kot tudi empiričen pristop. Pregledali bomo razpoložljivo literaturo, ki se ukvarja z izbrano tematiko in jo ovrednotili. Za to bomo uporabili različne raziskovalne metode:

- Analizo primarnih virov: zakonov, podzakonskih aktov, pravilnikov in dokumentov.
- Analizo sekundarnih virov: knjig, strokovnih člankov, informacij pridobljenih na internetu.
- Primerjalno raziskovanje, s katerim bomo iskali podobnosti in razlike med elektronskimi upravami držav, ki so na tem področju približno enako razvite.

## 2. OPREDELITEV OSNOVNIH POJMOV

### 2.1. OPREDELITEV POJMA JAVNA UPRAVA

Javna uprava je uprava v javnih zadevah (Bučar, 1969: 39). Vse, kar je značilno za upravo na splošno, velja tudi za javno upravo. 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. Javno upravo tvori v sistem povezan krog organov, ki so s strani skupnosti pooblašeni, da odločajo o zadevah, ki so v pristojnosti te skupnosti.

#### 2.1.1. Področja in naloge javne uprave

Javna uprava je sestavljena iz štirih področij:

- **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;
- **lokalne samouprave**, ki neposredno temelji na lokalni skupnosti in predstavlja lokalni teritorialni upravni sistem;
- **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;
- **javnega sektorja**, v katerega spada vse, kar je v državni lasti (Šmidovnik, 1985).

Elementi, ki določajo javno upravo, so (Šmidovnik, 1985: 1070):

- 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 (skladov);

- normativno velja za javno upravo upravno deloma pa tudi civilno pravo;
- uslužbenski sistem oziroma sistem javnih uslužbencev.

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

## **2.2. OPREDELITEV POJMA DRŽAVNA UPRAVA**

Državna uprava je del javne uprave, ki predstavlja državo kot skupnost ljudi, ki živi na določenem območju in zadovoljuje njihove potrebe, obenem pa izvršuje državno prisilo.

Državna uprava je instrument za izvajanje funkcij države. Ta funkcija ima značaj oblastne funkcije. Državna uprava pomeni tisto dejavnost, kjer se nosilec državne dejavnosti pojavlja kot subjekt z močnejšo voljo. Njegova močnejša volja je v tem, da ima močnejši položaj kot stranka v določenem upravnem postopku. Takšen položaj izhaja iz delovanja na podlagi pravnih norm. Kajti vsako dejanje mora imeti podlago v zakonu ali drugem pravnem predpisu. Vendar to ne pomeni, da lahko državni organ deluje samovoljno, ampak mora delovati v skladu s pooblastili.

Potrebno pa je omeniti, da ima državna uprava dvojno vlogo v zakonodajnem procesu države, in sicer je lahko pripravljavka zakonov in predpisov in pa izvrševalka teh zakonov in predpisov v praksi.

Državno upravo lahko opredelimo tudi kot del izvršilne veje oblasti. Politični del te veje predstavlja vlada, strokovni del pa uprava, ki izvršuje zakone. Iz tega je razvidno, da je vlada na vrhu državne oblasti, ki jo usmerja in nadzoruje. Vlada vodi in usmerja državno upravo z ministrstvi (Trstenjak, 1997: 5).

Pristojnosti državne uprave so:

- izvrševanje predpisov,
- odločanje v upravnih stvareh,
- upravni nadzor,
- zbiranje informacij,
- oblikovanje alternativ za podporo upravnega odločanja in za pospeševanje gospodarstva (Štefančič, 2001:15).

### 2.2.1. Funkcije državne uprave

Državna uprava ima dve glavni funkciji in sicer:

- izvrševanje zakonov, državnega proračuna ter drugih političnih odločitev nosilcev zakonodajne in izvršilne oblasti;
- pripravo strokovnih podlag za politično odločanje nosilcev zakonodajne in izvršilne oblasti (Rakočevič, 1994).

Znotraj teh dveh glavnih funkcij lahko ločimo več nalog državne uprave. Različni teoretiki jih klasificirajo na različne načine. Rakočevič loči med eksekutivno, kurativno in servisno funkcijo. Eksekutivna funkcija zajema izvrševanje zakonov in drugih političnih odločitev, kurativna zajema skrb oziroma odgovornost za upravno področje, servisna funkcija pa strokovne naloge za potrebe nosilcev zakonodajne in izvršilne oblasti (priprava strokovnih podlag za politične odločitve). Šmidovnik pa loči naslednje naloge državne uprave:

- policijske naloge in skrb za obstoj sistema;
- javne službe;
- pospeševalne naloge;
- servisne naloge (priprava strokovnih podlag za odločanje političnih organov);
- predlaganje nove politike ter
- izvajanje politike (Šmidovnik, 1985).

Virant govori o vrstah dejavnosti državne uprave in sicer o:

- **regulativni** (izdajanje predpisov in priprava strokovnih podlag za izdajanje predpisov vlade in zakonov ter drugih aktov zakonodajnega organa);

- **kontrolno-nadzorni** (izvajanje nadzora nad izvajanjem predpisov; primer je inšpekcijski nadzor);
- **operativni** (izdajanje posamičnih pravnih aktov, opravljanje upravnih dejanj, izvajanje upravnih ukrepov);
- **študijsko-analitični ter represivni** (Virant, 1998).

Trpin (1995) kot temeljno dejavnost državne uprave opredeli:

- odločanje v družbenih zadevah ter na tej podlagi njeno regulativno vlogo;
- usmerjevalno vlogo pri vodenju družbenega razvoja v določeni smeri;
- izvajanje upravnih nalog, ki se nanašajo na zagotavljanje javnih služb in
- naloge t.i. strokovno tehnične uprave.

Državna uprava obsega<sup>1</sup>: Vlado (najvišji organ državne uprave), vladne službe in Ministrstva z organi v sestavi in upravnimi enotami.

### 2.3. OPREDELITEV POJMA ELEKTRONSKO POSLOVANJE

Elektronsko poslovanje je opredeljeno na več načinov, ki se med seboj razlikujejo, a imajo neko skupno točko in sicer t.j. poslovanje na elektronski način, pri čemer si pomagamo z uporabo najsodobnejše informacijske tehnologije.

Sam koncept elektronskega poslovanja nima neke točno izoblikovane definicije, a v splošnem pomenu imamo opravka s poslovanjem preko interneta. Obstajajo različne definicije elektronskega poslovanja, ki se medsebojno razlikujejo glede na obseg aktivnosti, ki jih vključujejo v elektronsko poslovanje.

Angleški izraz »electronic commerce« implicira ozko razumevanje pojava v smislu transakcije nakupa in prodaje proizvodov/storitev preko elektronskih medijev. Vendar se s tem ne strinja mnogo strokovnjakov, saj menijo, da oznaka elektronsko poslovanje presega samo elektronsko prodajo.

---

<sup>1</sup> Zakon o vladi Republike Slovenije, Ur.l.RS, št. 4/93, 71/94, 23/96, 47/97, 23/99, 119/2000 in Zakon o organizaciji in delovnem področju ministrstev, Ur.l.RS, št. 71/94, 47/94, 60/99

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

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

Probleme z definicijo elektronskega poslovanja imamo tudi v Sloveniji, saj smo izraz »electronic commerce« prevedli v elektronsko poslovanje, za »electronic business«, ki obsega širše ekonomske aktivnosti, pa nimamo ustreznega prevoda.

Elektronsko poslovanje prihaja tudi v vladne organizacije, saj je javna oziroma državna uprava kot veliko podjetje, ki nudi neke vrste »izdelkov«. Elektronsko poslovanje ne pomeni samo predstavitev svojih domačih strani, ampak tudi pridobitev in ohranjanje zaupanja strank z nudenjem elektronskih storitev. V nasprotju z gospodarskimi subjekti predstavlja nudenje elektronskih storitev za državno upravo trd oreh, saj se mora pri uvajanju le teh strogo držati zakonov in zakonskih predpisov.

#### **2.4. OPREDELITEV POJMA ELEKTRONSKA UPRAVA**

Vedno pogosteje slišimo za izraze kot so elektronska uprava, virtualna uprava, digitalna uprava. To so izrazi, ki so stari šele dobri dve leti, vendar nam povedo, da uprava ne nudi samo klasičnega načina poslovanja z državljanji, temveč uvaja nove načine komuniciranja z njenimi uporabniki, občani in organizacijami. S tem pa se spreminja narava in kakovost njenih storitev. Elektronska uprava pomeni preprosto sodobno upravo, ki vse svoje naloge izvaja z intenzivno uporabo elektronskih sredstev za obdelovanje informacij, kot so: računalniki, računalniška omrežja in internet (Vintar, 2001c: 176-177). Elektronska sredstva se ne uporabljajo samo za interno uporabo podatkov in komunikacijo med ministrstvi in vladnimi agencijami, temveč tudi za komunikacijo navzven, z drugimi

organizacijami, podjetji in še posebno z državljani (Vintar, 2000:325). Če združimo pojma e-poslovanje in javna uprava, dobimo e-upravo.

Strategija elektronskega poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do 2004, loči med ožjo in širšo definicijo e-uprave. Pri ožji definiciji elektronske uprave gre za niz upravnih storitev za fizične in pravne osebe, vezanih na informacijsko tehnologijo. Širše pa je elektronska uprava javna uprava kot združba, ki v svoje togo in utečeno poslovanje vključuje načela e-poslovanja za izboljšanje učinkovitosti. Bistvo e-uprave je v tem, da ljudem čim bolj približamo funkcije javne uprave. To storimo tako, da jim ponudimo storitve 24 ur na dan, sedem dni na teden in 365 dni na leto. Pri e-upravi ni uradnih ur, ni »neprijaznih« uradnikov, ni čakanja v vrstah ter ni nepotrebnega letanja od vrat do vrat (Vintar, 2001a: 325-329). Storitve e-uprave so kvalitetnejše, hitrejše, cenejše, prijaznejše in uporabniku prilagodljive. E-uprava omogoča državljanom, da na nek način vplivajo na državno politiko prek vprašanj, anket, mnenj, predlogov in predvsem nudi boljšo izrabo sredstev (Colnar, 2001:30-31).

V Zeleni knjigi o informacijah javnega sektorja v informacijski družbi je Evropska komisija opredelila tri glavne funkcije e-uprave:

- **informacijske storitve**, ki ponujajo različne informacije in dokumente organov,
- **komunikacijske storitve**, ki so namenjene komuniciranju posameznikov ali skupin preko elektronske pošte, elektronskih razprav,
- **transakcijske storitve**, ki omogočajo državljanom interaktivno naročanje storitev ali izdelkov ali posredovanje podatkov - npr. elektronsko pošiljanje vlog za osebno izkaznico ali potni list (Evropska komisija, 1999:8).

E-uprava je direktno povezana z e-poslovanjem, e-trgovanjem, e-storitvami fizičnih in pravnih oseb, e-demokracijo, e-državo in e-politiko.



Tabela 1: Tipologija storitev e-uprave

|  | <b>Informacijske storitve</b>  | <b>Komunikacijske storitve</b>  | <b>Transakcijske storitve</b>  |
|--|--|---|--|
| <b>Vsakodnevno življenje</b>                             | – informacije o zaposlitvah, stanovanjih, izobraževanju, zdravju, okolju, prometu, itd.                              | – razprave o različnih vprašanjih iz vsakdanjega življenja<br>– oglasna deska služb ali stanovanj   | – na primer: rezervacija kart ali vstopnic in prijavljanje na tečaje               |
| <b>Elektronska uprava</b>                                | – katalog javnih storitev,<br>– vodnik po upravnih postopkih,<br>– javne podatkovne baze in registri                 | – komuniciranje z javnimi uslužbenci preko elektronske pošte  | – elektronsko oddajanje obrazcev, vlog, zahtevkov, prošenj, davčnih napovedi, itd. |
| <b>Sodelovanje v političnih procesih (e-demokracija)</b> | – zakoni, dokumenti državnega zbora, politični programi, informacije o posvetovanjih in podlage za procese odločanja | – razprave o različnih političnih vprašanjih,<br>– komuniciranje s politiki preko elektronske pošte | – referendumi,<br>– volitve,<br>– ankete,<br>– peticije                            |

Prirejeno po: Evropska komisija, 1999: Public Sector Information: A Key Resource for Europe.

## 2.5. OPREDELITEV POJMA ELEKTRONSKA DEMOKRACIJA

Da sploh lahko govorimo o e-demokracija, je prvi pogoj ta, da imamo dostop do interneta ter urejene in pregledne strani državnih organov (Mehak Rojec, 2001:263). E-demokracijo lahko razumemo kot zmožnost nove informacijske družbe, da poveča stopnjo in kakovost vključevanja ljudi v demokratične procese. Sam izraz e-demokracija predstavlja odnos med državljan in javno upravo. E-demokracija omogoča državljanom, da v večji meri vplivajo na demokratični proces. Pri tem se misli na vse, kar je povezano z močjo glasu posameznika in kakršnokoli elektronsko izmenjavo v nekem demokratičnem procesu. To vključuje volilne kampanje, volitve, registracijo volivcev, glasovanje, raziskovanje javnega mnenja, komunikacije med voljenimi predstavniki in njihovimi volivci, univerzalen dostop do tehnologij v javnih knjižnicah, v omrežje povezana zakonodajna telesa in zakonodajne procese, ki zahtevajo več sodelovanja z državljan (Silič in drugi, 2001:152). V Sloveniji ima vsak državljan možnost spremljati proces odločanja in se celo vključevati vanj preko interneta. Na spletni strani državnega zbora lahko vsak zainteresirani vpogleda v predloge

zakonov, ogleda si lahko posnetek seje, preko elektronske pošte lahko posreduje svoje mnenje, predloge in pobude posameznim poslancem ali poslanskim skupinam.

V prihodnosti lahko e-demokracija pomeni vključevanje državljanov v volitve ali referendumne ob uporabi internetnih tehnologij. V drugih državah že raziskujejo, kako bi povečali volilno udeležbo s pomočjo novih možnosti (elektronske volitve).

Problemi e-demokracije, ki se pojavljajo, so:

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

E-politiko lahko opredelimo kot moč posameznika v relaciji med njim in državo. E-država pa pomeni relacije med državami in delovanje države na globalni ravni, ki nastane kot posledica uporabe e-poslovanja.

### 3. PRAVNA PODLAGA ZA UVEDBO ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA IN PREGLED OVIR, KI ONEMOGOČAJO ELEKTRONSKO NAROČANJE DOKUMENTOV

Uvajanje elektronskega poslovanja v javno oziroma državo upravo predstavlja za Slovenijo eden temeljnih ciljev. S tem naj bi s pomočjo sodobne informacijske tehnologije upravo približali državljanom oziroma prispevali h kakovostnejši, učinkovitejši, predvsem pa k preglednejši upravi. Ker se mora uprava pri opravljanju upravnih nalog in postopkov ravnati po različnih zakonih in predpisih, bomo najprej opredelili zakone in na njih temelječe predpise, ter preučili predvsem tiste člene, ki se nanašajo na elektronsko poslovanje. Podrobneje bomo preučili Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu<sup>2</sup> in nanj temelječo uredbo o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje<sup>3</sup>. Na podlagi študije vseh zakonov, bomo kasneje lahko opredelili ovire, ki preprečujejo uvedbo izvajanja upravnih postopkov po elektronski poti.

Temeljni zakon, po katerem se morajo ravnati vsi organi javne uprave, je **Zakon o splošnem upravnem postopku**<sup>4</sup>. Poleg tega zakona ter njegovih sprememb in dopolnitev je potrebno pri izvajanju upravnih postopkov upoštevati še druge zakone in predpise. Le ti nekatera vprašanja splošnega upravnega postopka določajo podrobneje, oziroma opredeljujejo pravila ravnanja na področjih, ki v Zakonu o splošnem upravnem postopku niso predvidena (Vintar in drugi, 2000:326-327).

Ti zakoni in predpisi so:

- **Uredba o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom (Ur.l. RS, št. 91/2001),**
- **Navodilo za izvajanje uredbe o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom (Ur.l. RS, št.26/2002)**

<sup>2</sup> Zakon je bil sprejet v DZ 13.6.2000.

<sup>3</sup> Uradni list RS, št. 77/2000 in 2/2001.

<sup>4</sup> Uradni list RS, št.80/1999, 70/2000 in 52/2002.

- **Zakon o upravnih taksah (Ur.l. RS, št. 8/2000, 44/2000, 81/2000, 33/2001, 45/2001 in 42/2002)**
- **Zakon o varstvu osebnih podatkov (Ur.l. RS, št. 59/1999, 57/2001 in 59/2001-popravek),**
- **Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (Ur.l.RS, št. 57/2000 in 30/2001),**
- **Uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje (Ur.l. RS, št. 77/2000 in 2/2001)**

### **3.1. ZAKON O SPLOŠNEM UPRAVNEM POSTOPKU – DOLOČBE, KI SE NANAŠAJO NA ELEKTRONSKO POSLOVANJE**

Novi Zakon o splošnem upravnem postopku vsebuje kar nekaj členov, ki se nanašajo na elektronsko poslovanje. Prvi tak člen je **63. člen**, ki v drugem odstavku govori, da se za pisno vlogo šteje tudi vloga, ki je napisana s pomočjo elektronskega medija, četrti odstavek pa omogoča pošiljanje vlog tudi po elektronskem mediju, pod pogojem, da obstajajo tehnične možnosti sprejema takšne vloge. **65. člen** v četrtem odstavku govori o pristojnosti organa, ki mora sprejeti vsakršno vlogo, tudi elektronsko, čeprav ve, da ni zanjo pristojen, vendar natančno ve, kdo je za zadevo pristojen. **67. člen** tretjega odstavka govori o tem ali je vlogo res poslala oseba, ki je napisana kot vlagatelj ali jo je kdo drug, zato zahteva dopolnitev vloge s pisno potrditvijo. **82. člen** poudarja, da se za del spisa štejejo tudi podatki iz računalniških evidenc in drugi računalniški podatki. **83. člen** obravnava vročitev spisov (vabil, odločb, sklepov in drugih uradnih spisov) in sicer elektronsko vročitev, ki jo z uredbo določi vlada. V **169. členu** zakona se tudi računalniški zapis šteje za javno listino. Drugi odstavek **173. člena** pravi, da se za predloženo listino šteje tudi sporočilo organu, ki se v računalniški bazi podatkov nahaja računalniški zapis, če je takšna baza organu računalniško dosegljiva. **178. člen** govori o tem, da se dejansko stanje ugotavlja tudi na podlagi podatkov, ki so v računalniških bazah podatkov. Ti podatki se štejejo za del spisa, čeprav se ne nahajajo v pisni obliki. **210. in 216. člen** govorita o računalniški odločbi in sicer, da mora imeti taka odločba računalniški zapis pečata in podpisa.

### 3.2. UREDBA O POSLOVANJU ORGANOV JAVNE UPRAVE Z DOKUMENTARNIM GRADIVOM

Z letom 2002 je začela veljati nova Uredba o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom. Ta uredba nadomešča prejšnjo Uredbo o pisarniškem poslovanju in dolžnostih upravnih organov do dokumentarnega gradiva (Ur.l. RS, št. 72/94 in 82/94). Nova Uredba določa pravila za poslovanje organov javne uprave pri sprejemanju in pregledovanju pošte, ravnanju z vlogami strank, evidentiranju, klasificiranju in signiranju zadev, dosjejev ter dokumentov, spremljanje rokov reševanja upravnih nalog, odpravi pošte ter hrambi dokumentarnega gradiva ob upoštevanju novega načina poslovanja – elektronskega poslovanja.

Tako Uredba v **4. členu** opredeljuje za dokument tudi zapis, ki je napisan v elektronski obliki, hkrati pa šteje za arhivsko gradivo tudi tisto, ki je elektronsko zapisano in je bilo prejeto ali je nastalo pri samem delu organov javne uprave. **5. člen** govori o tem, da je organ javne uprave dolžan organizirati in objaviti elektronski naslov, na katerem se zbirajo vsa prejeta sporočila. Kar se tiče sprejemanja in pregledovanja pošte, je pošta lahko tudi v elektronski obliki, vendar v skladu s tehnološkimi zahtevami. Pošto v elektronski obliki sprejema informacijski sistem organa na skupni elektronski naslov oziroma na naslov posameznega delavca. **9. člen** opredeljuje čas sprejema pošte in sicer se pošta v elektronski obliki sprejema tudi izven poslovnega časa, hkrati pa sistem sam zabeleži čas prejema, če je to potrebno. **14. člen** govori o tem, da se prejem sporočil v elektronski obliki potrdi s povratnim sporočilom v elektronski obliki, ki vsebuje navedbo prejetega sporočila ali njegovo celotno vsebino, datum, čas in varen elektronski podpis, overjen s kvalificiranim potrdilom. **17. člen** govori o tem, da če je dokument ali priloga dostavljena v elektronski obliki, vendar na fizičnem nosilcu podatkov, je potrebno takšen dokument ali prilogo shraniti v informacijski sistem organa. V **23. členu** je opredeljena evidenca, ki se jo praviloma vodi z informacijskim sistemom. Naslednji člen govori o tem, da je potrebno prejete (vhodne) elektronske dokumente evidentirati z ustreznimi oznakami. Delavci tudi sami evidentirajo dokumente, ki jih prejmejo na svoj elektronski naslov. **39. člen** pravi, da se tudi rokovnik vodi v elektronski obliki. **40. člen** daje možnost, da informacijski sistem organa, samodejno obvešča o izteku roka. **50. člen** govori o tem, da se lahko evidenca o zadevah, dosjejih in dokumentih, ki vsebujejo tajne podatke, vodi v elektronski obliki. Pomemben je še **66. člen**, ki govori o hrambi gradiva v elektronski obliki in sicer:

»Dokumentarno gradivo v elektronski obliki se v zbirki dokumentarnega gradiva hrani s pomočjo informacijsko telekomunikacijske opreme, ki zagotavlja, da so podatki:

- dosegljivi in primerni za kasnejšo uporabo,
- shranjeni v obliki, v kateri so bili oblikovani, poslani ali prejeti, ali v kakšni drugi obliki, ki verodostojno predstavlja oblikovane, poslane ali prejete podatke,
- shranjeni v elektronski obliki takšni, da je mogoče ugotoviti, od kod izvirajo, komu so bili poslani ter čas in kraj njihovega pošiljanja ali prejemanja,
- shranjeni z uporabo takšne tehnologije in postopkov, ki v zadostni meri onemogočajo njihovo spremembo ali izbris, oziroma obstaja zanesljiv način, da se takšne spremembe ugotovijo.

Za dokumentarno gradivo, ki vsebuje elektronsko podpisane podatke, je potrebno zagotoviti ponoven elektronski podpis teh podatkov, preden je zanesljivost elektronskega podpisa s časom zmanjšana v skladu s predpisi, ki urejajo elektronsko poslovanje. Pri dokumentarnem gradivu, hranjenem v elektronski obliki in tehnološko zaščitenem pred dostopom (šifriranje in podobno), je potrebno sočasno, ločeno od gradiva, shraniti tudi podatke in sredstva za odstranitev takšne zaščite. Dokumentarno gradivo v elektronski obliki, ki predstavlja arhivsko gradivo, se hrani v elektronski obliki in hkrati natisnjeno na papir, če z navodilom ni določeno drugače.

Uredbo so državni organi začeli izvajati s 1. januarjem 2002, do 30. junija pa so morali uskladiti svojo notranjo organizacijo in poslovanje z dokumentarnim gradivom.

### **3.2.1. Navodilo za izvajanje uredbe o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom**

Navodilo je bilo sprejeto zelo pozno (marec 2002), čeprav je uredba določala, da se ga sprejme najkasneje do 1. decembra 2001. Z njim se določa način izvrševanja uredbe o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom. Nas zanimajo predvsem člani, ki se nanašajo na elektronski način poslovanja.

V splošnih določbah so opredeljeni pojmi in sicer: kaj je elektronska kopija papirnega dokumenta, kaj je elektronski dokument, kaj je fizična kopija elektronskega dokumenta, kaj je elektronsko sporočilo in kaj se šteje za spletno vlogo. **8. člen** določa, da mora vladna

služba za informatizacijo javne uprave objaviti seznam skupnih elektronskih naslovov organov javne uprave na enotnem portalu. **15. člen** govori o tem, da ni mogoče elektronskega dokumenta presneti ali prenesti, preden se ugotovi, da je dokument protivirusno zaščiten. **Členi (18 do 34)** govorijo o sprejemanju in odpiranju elektronskih sporočil, spletnih vlog, o elektronski izmenjavi podatkov in o sprejemanju elektronskih faksov. V **18. členu** je zapisano, da se elektronska sporočila lahko prejemajo preko elektronske pošte, elektronskega faksa, elektronske izmenjave podatkov ali spletnega obrazca. Hkrati mora imeti organ javne uprave skupni elektronski naslov, za katerega skrbi glavna pisarna. Delavec, ki dela v tej pisarni, mora sporočila najmanj dvakrat dnevno pregledati (**19, 20 in 21. člen**). V **22. členu** je določeno, da stranka lahko zahteva potrdilo o prejemu vloge preko elektronske pošte. To potrdilo ji izda delavec, ki je pooblaščen za prejem pošte v elektronski obliki, če je bila vloga poslana na skupen elektronski naslov. V primeru, da stranka zahteva potrdilo o sprejemu vloge preko spletnega obrazca, potrdilo o tem izda informacijski sistem samodejno. **23. člen** govori o tem, kako delavec preveri pošto (po kakšnem postopku), ki je bila elektronsko podpisana. Vse druge elektronske zaznamke informacijski sistem samodejno opremi z datumom in imenom delavca, ki je te zaznamke zabeležil. Te zaznamke pa zabeleži tako, da ustvari poseben elektronski dokument, ki ga shrani skupaj z osnovnim dokumentom. **30. člen** zahteva tudi natisniti elektronski dokument, v primeru, če pri organu ne obstaja evidenca v elektronski obliki. S tem natisnjanim dokumentom se ravna kot s fizičnim dokumentom.

Pomemben je tudi **111. člen**, ki govori tudi o hrambi dokumentarnega gradiva v elektronski obliki in sicer, da *»se dokumentarno gradivo v elektronski obliki hrani v obstoječem informacijskem sistemu organa javne uprave v skladu z evidenco: v zbirki nerešenih zadev oziroma tekoči ali stalni zbirki dokumentarnega gradiva«*.

### **3.3. ZAKON O VARSTVU OSEBNIH PODATKOV**

Z varstvom osebnih podatkov se preprečujejo nezakoniti in neupravičeni posegi v zasebnost posameznika pri obdelavi osebnih podatkov, varovanju zbirk osebnih podatkov in uporabi le-teh (1. člen). Osebnih podatki so podatki, ki kažejo na lastnosti, stanja ali razmerja posameznikov ne glede na obliko, v kateri so izraženi.

Zakon v svojih začetnih členih opisuje pristojnosti za zbiranje, obdelovanje, hranjenje in povezovanje osebnih podatkov, vendar v nekaterih členih tudi omejuje zbiranje, obdelavo in hranjenje teh podatkov, predvsem zaradi ustrezne varnosti posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki. Za varnost sta pomembna odstavka **3. člena** zakona in sicer:

- Osebni podatki se lahko obdelujejo le, če je obdelava osebnih podatkov določena z zakonom ali če ima upravljavec zbirke osebnih podatkov pisno privolitve posameznika.
- Kadar se osebni podatki obdelujejo na podlagi pisne privolitve posameznika, mora biti ta predhodno pisno seznanjen z namenom obdelave podatkov in še posebej z namenom njihove uporabe in časom hranjenja podatkov.

Tudi tukaj bodo potrebne spremembe členov in jih prilagoditi novim načinom pridobivanja informacij, seveda ob ustrezni varnosti in zaščiti vsakega posameznika.

#### **3.4. ZAKON O ELEKTRONSKEM POSLOVANJU IN ELEKTRONSKEM PODPISU TER UREDBA O POGOJIH ZA ELEKTRONSKO POSLOVANJE IN ELEKTRONSKO PODPISOVANJE**

Države nimajo druge izbire kot da se prilagajajo današnjim tehnološkim možnostim, saj jih zelo hiter napredek prisili prilagoditi zakonodajo potrebam današnjega časa. Tudi Slovenija ni izjema in je tako leta 2000 sprejela Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP) ter še podrobneje opredelila nekatere določbe z Uredbo o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje. Zakon in Uredba sta usklajena z določili Mednarodnega zakona Komisije OZN za mednarodno gospodarsko pravo (UNCITRAL) o elektronskem poslovanju, Enotnimi pravili za elektronske podpise ter z določili primarne evropske zakonodaje. Hkrati pa prevzemata tudi vse določbe Direktive 1999/93/EC Evropskega parlamenta in sveta EU o skupnem okviru Skupnosti za elektronske podpise. Slovenija želi z zakonom spodbujati hitri tehnološki razvoj elektronskega poslovanja ter odstraniti normativne ovire za elektronsko poslovanje. Poseben poudarek je posvečen na izenačitvi elektronskih oblik s klasično papirno obliko in izenačitvami zanesljivih in varnih elektronskih podpisov z lastnoročnimi podpisi. Zakon vzpostavlja pravila za izmenjavo elektronskih sporočil ter pravilo za uporabo elektronskega podpisa in za delovanje overiteljev elektronskega podpisa (Silič, 2001c).



Bistvo zakona najlaže ugotovimo skozi njegova načela, zato jih bomo v nadaljevanju natančno opisali.

#### 3.4.1. Načela zakona

Prvo in najpomembnejše je **načelo nediskriminacije elektronske oblike**. To načelo je vsebovano predvsem v **4. in 14. členu**, kjer se elektronskim dokumentom, elektronskim sporočilom, podatkom in elektronskemu podpisu ne sme odreči pravnih posledic samo zato, ker so v elektronski obliki. To pomeni, da zakon izenači elektronsko obliko z dosedanjo papirnato obliko. Drugo načelo se nanaša na **odprtost oziroma tehnološko nevtralnost**, ki v primeru novih sredstev za preverjanje pristnosti podatkov, zakonske določbe ne smejo postati neuporabne. Zakon mora biti napisan splošno in uporaben za daljše časovno obdobje. **Načelo dvojnega pristopa** je naslednje načelo, ki pomeni, da pravo široko priznava veljavnost potrdil in dejavnost overiteljev elektronskih podpisov. Hkrati pa kvalificiranim potrdilom in varnemu elektronskemu podpisu priznava posebno pravno težo, akreditiranim overiteljem pa poseben status. **Načelo pogodbene svobode (avtonomije) strank** bo prišlo do izraza predvsem v pogodbenih razmerjih, kjer strankam zakonska določila ne ustrezajo in se lahko odločijo za spremembe. Pogodbena svoboda strank seveda ni popolna. Zakon v nekaterih primerih prisilno določa določene prvine razmerja pogodbenih strank. **Načelo varstva osebnih podatkov** pomeni, da ZEPEP sledi slovenski in evropski zakonodaji o varovanju osebnih podatkov in hkrati omogoča elektronsko poslovanje s pomočjo psevdonima zaradi morebitnih zlorab. Naslednje načelo je tudi **načelo varstva potrošnikov**, ki varuje povprečnega potrošnika, kar pa je neprimerno, saj zakon ne ločuje med potrošniškimi in pogodbenimi pogodbami med overiteljem in imetnikom potrdila. Tu gre za splošno varstvo imetnika potrdila, ne pa za specifično varstvo potrošnika. Zadnje načelo je **načelo mednarodnega priznavanja**, ki omogoča enostavno medsebojno priznavanje elektronskih dokumentov in podpisov in s tem omogoča enostavno vključevanje slovenskega gospodarstva v mednarodno gospodarstvo (Makarovič in drugi, 2001:10-12).

### 3.4.2. Sestava zakona

Zakon obsega 55 členov, ki so razvrščeni v pet poglavij. Prvo poglavje opredeli elektronsko poslovanje in uporabo podatkov v elektronski obliki, elektronski podpis ter definira posamezne pojme, povezane z elektronskim poslovanjem. V drugem poglavju je opredeljeno elektronsko poslovanje in sicer poslovanje z elektronskimi sporočili in uporaba podatkov v elektronski obliki in njihova veljavnost in dokazna vrednost. Tu je zlasti pomemben **13. člen**, ki elektronsko obliko enači s pisno. Tretje poglavje je namenjeno elektronskemu podpisu in overiteljem. Podrobnejše zahteve za varno elektronsko 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 elektronskega poslovanja in posežejo v pravice drugih. Peto poglavje pa vsebuje predhodne ter končne določbe.

S tem zakonom naj bi bile odpravljene vse ovire, ki so do zdaj preprečevale izvajanje postopkov po elektronski poti, vendar kot bomo v nadaljevanju videli, še vedno obstajajo ovire za popolno elektronsko poslovanje, ki smo jih ugotovili skozi pregledovanje zgoraj naštetih zakonov in uredb (glej poglavje 3.4.3).

Vlada je z Uredbo o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje opredelila nekatere določbe zakona o elektronskem poslovanju. Uredba določa:

- 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,
- časovna veljavnost kvalificiranih potrdil,
- podrobnejše pogoje glede uporabe varnih časovnih žigov,
- vrsto in uporabe označbe akreditiranih overiteljev,
- pogoje za elektronsko poslovanje v javni upravi<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> 1. člen Uredbe o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje

Poleg vseh teh zakonov in uredb je vlada julija 2002 sprejela predlog **Zakona o dostopu do informacij javnega značaja**, ki ureja dostop do informacij javnega značaja in nalaga državnim organom, da posredujejo informacije javnega značaja na svetovni splet. Že Ustava Republike Slovenije s svojim 39. členom omogoča vpogled in hkrati nadzor v delovanje državnih organov. To pomeni, da morajo vsi državni organi omogočiti dostop do informacij javnega značaja. Za nas je zakon pomemben zato, ker ureja tudi dostop do informacij javnega značaja s pomočjo informacijske tehnologije (interneta). S tem bi vsem uporabnikom, ki jim je svetovni splet vir informacij, omogočali, da pridejo res do velike večine informacij javnega značaja. Predlog Zakona omogoča tudi, da lahko prosilec vloži tudi elektronsko vlogo za zahtevano informacijo (skladno z določili zakona, ki ureja elektronsko poslovanje), državni organ pa mu na njegovo zahtevo posreduje tudi elektronski zapis te informacije (Pličanič, 2002).

### 3.4.3. Pregled ovir in težav, ki preprečujejo elektronsko poslovanje

Probleme, ki se pri uvajanju elektronskega poslovanja pojavljajo, lahko razdelimo na:

- a) tehnološke,
- b) pravne,
- c) organizacijske in
- d) procesne (Vintar, 2001c:178).

**Tehnoloških problemov** v bistvu ni, saj ima celotna uprava dokaj dobro infrastrukturo. Problem je v premajhnem številu priključkov na internet. Glede na izkušnje tujih držav, bi moralo imeti vsaj 40% prebivalcev možnost priključka na internet.

**Pravni problemi** se z obstoječo zakonodajo zmanjšajo, toda še vedno se najdejo pomanjkljivosti. Taka pomanjkljivost je bila v zvezi z elektronskim plačilom upravnih taks. Po zakonu je določeno, da mora stranka plačati upravno takso, za katero pa Zakon o upravnih taksah v **8. členu** navaja, da se ta taksa plačuje samo v taksnih vrednotnicah (upravnih kolkah) ali gotovini. Zaradi takšnega določila pa ni bilo mogoče pošiljati elektronskih vlog po internetu, zato so ta člen dopolnili v skladu z elektronskim poslovanjem. Aprila 2002 so sprejeli Zakon o spremembah in dopolnitvah zakona o upravnih taksah in s tem **8. členu** dodali, da se upravna taksa plačuje poleg z gotovino

(upravni koleki) tudi z elektronskim denarjem ali drugimi veljavnimi plačilnimi instrumenti. S tem pomembnim dopolnilom je bila ena glavnih ovir odpravljena.

Nadaljnji problem predstavlja **83. člen** Zakona o splošnem upravnem postopku, ki pravi, da se spisi vročajo po elektronski pošti, postopek vročanja pa določi vlada z uredbo, ki pa jo za zdaj še ni sprejela. Oviro predstavlja tudi **87. člen** ZUP-a, ki pravi, da se morajo odločbe in sklepi, s katerimi je določen rok, ki se ne more podaljšati, vročiti tistemu, ki so mu namenjeni. To pa pomeni nezmožnost elektronskega vročenja. Tudi nov Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu oziroma njegov **13. člen**, pomeni prepreko, saj v nekaterih pravnih poslih, ki vključujejo sodelovanje notarja ali podobnega organa, ni mogoče elektronske oblike enačiti s pisno.

**Organizacijskih problemov** je še veliko. Na tem področju je potrebno razviti Register postopkov in dokumentov, kot temeljno bazo e-uprave. Potrebno je razviti kataloge življenjskih situacij, kataloge storitev uprave, klasifikacije in standarde.

Največ problemov pa je na **procesnem področju**, kjer moramo v celoti prenoviti ali na novo razviti poslovne procese in postopke v upravi in jih prilagoditi novim možnostim in pogojem poslovanja. Na tem področju so problemi najobširnejši, saj imamo v upravi ogromno procesov in postopkov, komunikacija med različnimi organi državne uprave ter sodelovanje med njimi pa je izredno slaba ali je celo ni (Vintar, 2001c:176-179).

Oviro elektronskemu poslovanju predstavlja tudi zadržanost uporabnikov predvsem zaradi nepoznavanja informacijskih tehnologij in dvomov v varnost transakcije.

## 4. NOVO UPRAVLJANJE JAVNEGA SEKTORJA

Večinoma so vse reforme v upravi usmerjene k povečanju učinkovitosti javnega sektorja in k dvigu kakovosti storitev. En način, ki prinaša tudi v upravno okolje nove izzive je novi javni management (angl. New Public Management) ali novo upravljanje javnega sektorja (NUJS). Eno temeljnih načel novega upravljanja javnega sektorja, ki je za nas pomembno je koncept usmerjenosti k ljudem. Ta koncept poudarja usmerjenost tako k uporabnikom kot tudi k zaposlenim (Žurga, 2000b:60).

V tem poglavju bomo povedali kaj je novi javni management in kaj prinaša v samo upravo ter našteji vse elemente, ki sestavljajo novi javni management. Večji poudarek bomo namenili konceptu usmerjenosti k uporabnikom in prenovi delovnih procesov. Nazadnje bomo povedali, kako pomembna je vloga informacijske tehnologije, na katero se je pa prej pozabljal, oziroma imelo kot nekaj postranskega.

### 4.1. DEFINICIJA

Novo upravljanje javnega sektorja ali novi javni management pomeni niz konceptov, tehnik in načel, ki s ciljem splošne učinkovitosti uprave težijo k vpeljavi pozitivnih elementov iz upravljanja in delovanja privatnega sektorja (Kovač, 1999:31).

Te pozitivne prvine se nanašajo predvsem na ekonomijo in ekonomiko poslovanja, pristope in metodologijo upravljanja in vodenja, delovne metode in tehnike, organizacijske oblike ter na podjetniški način delovanja in razmišljanja (Žurga, 1997: 259, 2000b: 60, 2001:49).

Razliko med klasičnim modelom upravljanja javnega sektorja in novim upravljanjem javnega sektorja bomo prikazali z naslednjo tabelo:

**Tabela 2:** Klasično in novo upravljanje javnega sektorja

| Klasični model javnega upravljanja | Novo upravljanje javnega sektorja   |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| pravila                            | cilji → merjenje uspešnosti         |
| zakoniti postopki                  | učinkovitost dela                   |
| predvidljivost okolja              | prilagoditev okolju                 |
| odgovornost                        | usmeritev k rezultatu               |
| formalizem (primeri)               | inovativnost                        |
| zakonitost                         | uspešnost                           |
| profesionalnost, lojalnost         | zadovoljevanje (p)osebnih interesov |
| javni interes, javna korist        | dobiček                             |

Vir: Kovač (1999:32)

## 4.2. ELEMENTI NOVEGA JAVNEGA MANAGEMENTA

Novi javni management sestavljajo naslednji elementi:

- **usmerjenost k uporabnikom**,
- usmerjenost k rezultatom,
- **prenova delovnih procesov**,
- nova organiziranost in novi načini vodenja,
- uvajanje novih delovnih metod in preoblikovanje delovnega mesta,
- povečanje učinkovitosti in uspešnosti,
- delegiranje in povečevanje avtonomije,
- prenos izvajanja posameznih nalog zunanjim izvajalcem,
- opredelitev in razmejitev odgovornosti ter
- vzpostavitev tekmovalnosti (Žurga, 2001:49-50).

### 4.2.1. Usmerjenost k uporabnikom

Javna uprava ni sama sebi namen, ampak mora predvsem skrbeti za zadovoljitev svojih strank. Poskrbeti mora, da je stranka kakovostno postrežena v določenem času, hkrati pa mora biti odnos med stranko in upravno osebo na enaki ravni. Uporabniki niso več le predmet uradniškega dela, ampak so sooblikovalci javnih politik, saj ima vsakdo pravico, da sodeluje pri upravljanju javnih zadev. Usmerjenost k strankam zahteva drugačno organizacijo delovnega procesa, kar lahko pelje v spremembe v organizacijski strukturi. Organizacijska struktura naj bi bila čimbolj prožna, pripravljena na hitro odzivanje na spremembe v okolju ter na zagotavljanje neprekinjenosti uvajanja sprememb. Stopnja spremenljivosti je odvisna od stopnje vplivanja okolja ter potreb organizacije po hitrem

odzivanju na spremembe v okolju. Usmerjenost k strankam pa v delovanje organizacije vnaša tudi elemente kompetitivnosti, tako notranje kot zunanje (Žurga, 2001:51).

Zelo pomembno je, če poleg strank hkrati poskrbimo tudi za same zaposlene. Zaposleni so zadovoljni s svojim delom oziroma delovnimi dosežki, če imajo različne vrste dela in če so neposredno odgovorni. Odgovornost in velika izbira del vpliva na dober odnos do strank in tudi do sodelavcev v organizaciji in tako se gradi skupna organizacijska klima.

#### **4.2.2. Prenova delovnih procesov**

Pri prenovi delovnih procesov gre za to, da pregledamo delovne procese, jih analiziramo in ugotovimo, če lahko posamezne delovne procese skrajšamo, izboljšamo oziroma pohitrimo. To lahko storimo s pomočjo informacijske tehnologije oziroma ustreznim informacijskim sistemom.

#### **4.2.3. Vloga informacijske tehnologije**

Šele zadnja leta je v upravi dozorelo spoznanje, da mora biti informacijska tehnologija pomemben dejavnik oziroma brez nje ni mogoče misliti na kakršnekoli reforme, tako v privatnih organizacijah, kot javnih.

Informacijska tehnologija nadomesti rutinska opravila, tako da ostane več časa za opravljanje tistih nalog, ki niso ustaljene. Z informacijsko tehnologijo lahko v smislu usmerjenosti k uporabnikom zagotovimo hitrejšo in kakovostnejšo zagotavljanje storitev, hkrati pa je uprava, ki je podprta z informacijsko tehnologijo tudi bolj odprta in prijazna do vseh državljanov. Primer takšne uprave so lahko uradi za državljane (*»one-stop-shop«*), kjer se da vse potrebne opravke urediti na enem mestu.

## 5. ENOTNI DRŽAVNI PORTAL E-UPRAVA

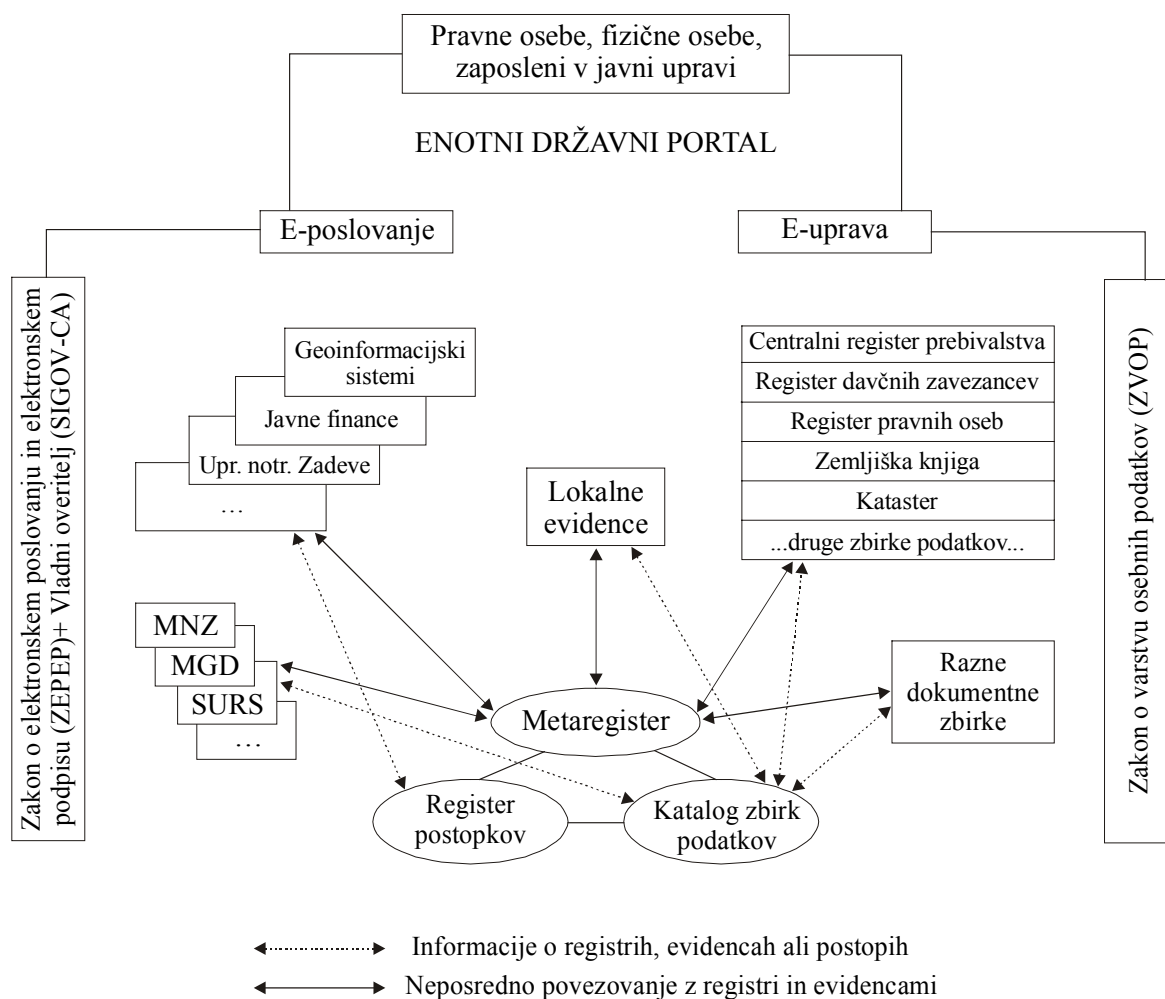
Portali predstavljajo enotno vstopno točko. Zasnovani so tako, da lahko obiskovalci na enem samem mestu dobijo vse potrebne informacije. Upravni portali namreč omogočajo uporabnikom enostaven dostop do vseh informacij, ki si jih sami želijo, hkrati pa ponujajo tudi različne elektronske storitve. Tako ločimo med **informacijskimi portali** in **storitvenimi portali**. Informacijski portali nudijo informacije tako fizičnim in pravnim osebam kot tudi delavcem javne uprave. Preko teh portalov so dostopni vsi javni podatki (informacije na področju zakonodaje, prebivalstva, davčnih zavezancev, pravnih oseb, lastništvu, zaposlitvi, postopkih, življenjskih situacijah, statističnih kazalcih in podobno). Storitveni portali pa ne ponujajo samo informacij, temveč tudi posamezne storitve (pridobitev različnih dovoljenj, odločb, mnenj, prijavo dohodnine, itd.). Veliko vrednost predstavljajo tudi sistematično zbrane povezave (linki), ki olajšujejo pregledovanje spletnih strani in naslovov, ki se nanašajo na določeno temo. Vsi portali omogočajo tudi osebno prilagoditev strani. To pomeni, da si spletno stran prilagodiš tako, da na njej najdeš le tiste podatke, ki te zanimajo. Vse skupaj je povezano tudi z ustrezno kategorizacijo vsebine, s pomočjo spremljanja interesa obiskovalcev. Z ustrezno organizacijo in integracijo informacijskih sistemov predstavljajo portali ključni element pri podpori celotnega življenjskega cikla podpore odločanju in upravljanju znanja (Kričej, 2001a:1-5). Na zunanji portali izgledajo preprosto, saj je njihov glavni cilj enostavnost, preglednost, hitrost in uporabnost. Znotraj pa imajo kompleksno informacijsko infrastrukturo in sisteme (glej sliko 1). S portali na enostaven način dostopamo do podatkov, saj so vsa ključna izhodišča zbrana na enem mestu. Do portalov lahko dostopamo preko brskalnika, mobilnega telefona, interaktivne televizije in podobno.

Portale v javni upravi delimo na tri skupine:

- **portali teritorialnih skupnosti** (uporabnike usmerjajo na spletne strani mestnih in občinskih uradov, zavodov in ustanov),
- **portali upravnih organov** (strani posameznih upravnih organov) in
- **portali življenjskih situacij**.



Portali življenjskih situacij združujejo informacije in elektronske storitve različnih delov državne uprave ali celotnega javnega sektorja (Vintar, Leben, 2000: 360-361).



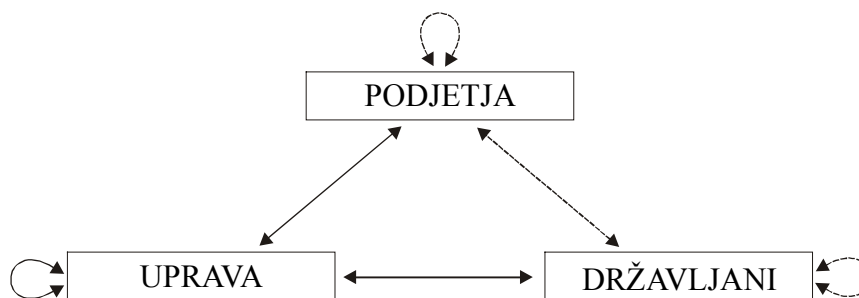
Slika 1: Arhitektura enotnega državnega portala (vir: Silič, 2001:31)

Osrednji del enotnega državnega portala predstavljajo trije pomembni elementi: metaregister, register postopkov in katalog zbirk podatkov. Ti delujejo v ozadju portala, uporabnikom pa omogočajo dostop v obliki informacij ali storitev. Na prvi pogled je arhitektura zelo kompleksna, vendar ravno ta kompleksnost omogoča, da lahko z njo realiziramo vse tri skupine portalov v javni upravi. Še posebno to velja za portale življenjskih situacij, kjer se prepletajo podatki upravnih organov, občinskih uradov, zavodov in ustanov.

## 5.1. PREDSTAVITEV PORTALA E-UPRAVA

E-uprava je enotni državni portal, ki je namenjen vsem državljanom Republike Slovenije in je dosegljiv na spletnem naslovu: <http://e-gov.gov.si/e-uprava/index.html>. Prva verzija portala je začela delovati že marca leta 2001. Portal je zasnovan na ideji življenjskih situacij, ko državljanu sploh ni potrebno poznati postopkov, ki so potrebni za izvajanje določene storitve (Brecelj, 2001: 61). Na vstopni točki enotni portal e-uprava skrbi za različne komunikacije in sicer za (glej sliko 2):

- komunikacijo med različnimi deli uprave oziroma odnos: **država-država** (*government to government; G2G*), kjer lahko upravni organi pridobivajo podatke iz uradnih evidenc drugih upravnih organov. To komunikacijo ureja Uredba o pridobivanju in posredovanju podatkov med organi javne uprave za potrebe upravnih postopkov (Ur. l. RS, št.38/2002) in Zakon o dopolnitvah zakona o splošnem upravnem postopku (Ur.l. RS, št. 52/2002).
- komunikacijo med državo in gospodarstvom oziroma odnos: **država-poslovni subjekt** (*government to business; G2B*),
- komunikacijo med upravo in državljanu oziroma odnos: **država-državljan** (*government to citizen; G2C*).



Slika 2: Komunikacijski kanali in subjekti vključeni v portal e-uprava (vir: OECD, 1997)

Na vstopni točki je slovenski portal razdeljen na povezave za državljane, gospodarske subjekte, zaposlene v javni upravi in ustanove javne uprave, kot je razvidno iz slike 3.



Slika 3: Državni portal e-uprava (vir: <http://e-gov.gov.si/e-uprava/index.html>)

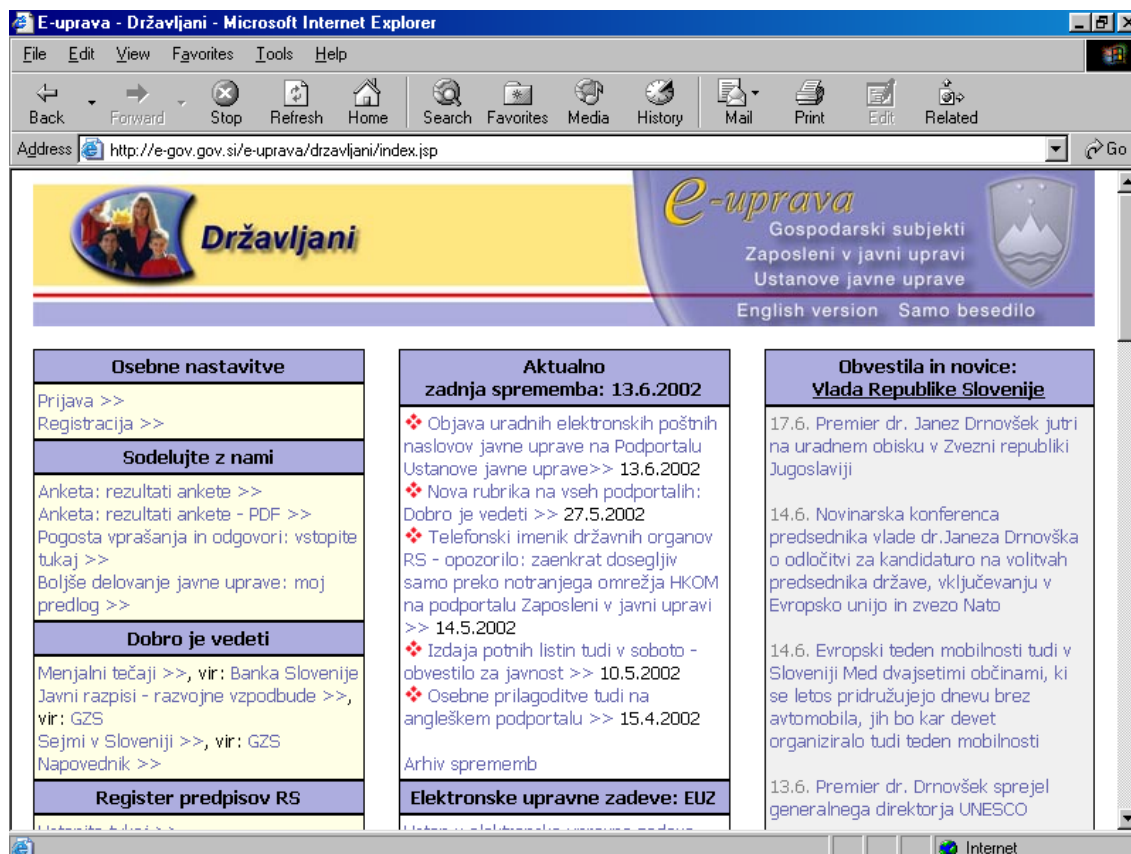
### 5.1.1. Povezava Državljeni

Izbira povezave »Državljeni« odpre stran, ki ponuja spletne informacije in storitve za posameznike (glej sliko 4). Stran je sestavljena iz treh sklopov, od katerih v prvem najdemo informacije o javni upravi (statistični podatki, proračun), informacije o sistemu za podporo odločanju Vlade RS, izobraževanju, približevanju Evropski uniji, posojilih za državljane, omogočen pa je tudi dostop do registra pravnih predpisov Republike Slovenije. Ta sklop ponuja obiskovalcem tudi interaktivni atlas, s pomočjo katerega si lahko ogledajo svojo najožjo okolico ter pomembne informacije o tem, kako priti do digitalnega potrdila (certifikata). Možne so tudi komunikacijske storitve, saj portal omogoča, da posameznik poda svoje mnenje oziroma predlog o boljšem delovanju javne uprave. Dobi pa lahko tudi dodatne informacije o zelenem upravnem postopku ter postavlja vprašanja (rubrika pogosta vprašanja in odgovori) o vseh stvareh, ki se nanašajo na upravo.

Bodoče transakcijske storitve portala predstavlja drugi sklop, na katerem je mogoče z digitalnim spletnim potrdilom opravljati elektronske upravne zadeve, vendar za enkrat le

takšne, za katere ni potrebno plačati upravne takse. Danes je mogoče dobiti izpiske iz vseh treh matičnih knjig (rojstne matične knjige, poročne matične knjige, matične knjige umrlih) v vseh upravnih enotah. Takšne elektronske vloge se lahko odda ne glede na kraj bivanja ali rojstva, saj sistem za vsakega uporabnika posebej določi pristojno upravno enoto. Tu najdemo tudi življenjske situacije o veleposlaništvih, misijah in konzulatih, vpisu na univerzo, iskanju službe. Najdemo lahko tudi različne obrazce s področja okolja in prostora (kot npr. za priglasitev del, za lokacijsko in gradbeno dovoljenje, za tehnični pregled in uporabno dovoljenje ter za določitev funkcionalnega zemljišča), ki si jih lahko stiskamo in izpolnimo že doma. Naslednje informacije so informacije in storitve Upravne enote Ljubljana, ki je najbolj pripravljena na elektronsko poslovanje (postopki vezani na status osebe-državljanstvo, društva, osebna izkaznica, potni list, vozniško dovoljenje, poroka, prireditve), vendar le s podajanjem informacij o postopku. Tako je na primer opisan postopek za pridobitev osebne izkaznice, potnega lista, priloge, ki jih je potrebno priložiti, cene storitev in informacije o uradnih urah pooblaščenih uradov.

Tretji sklop pa ponuja obvestila za javnost in novice na področju dela Vlade Republike Slovenije, aktualne dogodke ter novice Ministrstva za informacijsko družbo, novice in dogodke s časopisa Dnevnik in Finance, ter obvestila s področja lokalne samouprave (nov portal [obcine.net](http://obcine.net)). Na tem podportalu so omogočene tudi komunikacijske storitve, saj portal omogoča, da posameznik poda svoje mnenje oziroma da predlog o boljšem delovanju javne uprave ali pa dobi dodatne informacije o zelenem upravnem postopku ter lahko postavlja vprašanja (rubrika pogosta vprašanja in odgovori) o vseh stvareh, ki se nanašajo na upravo.

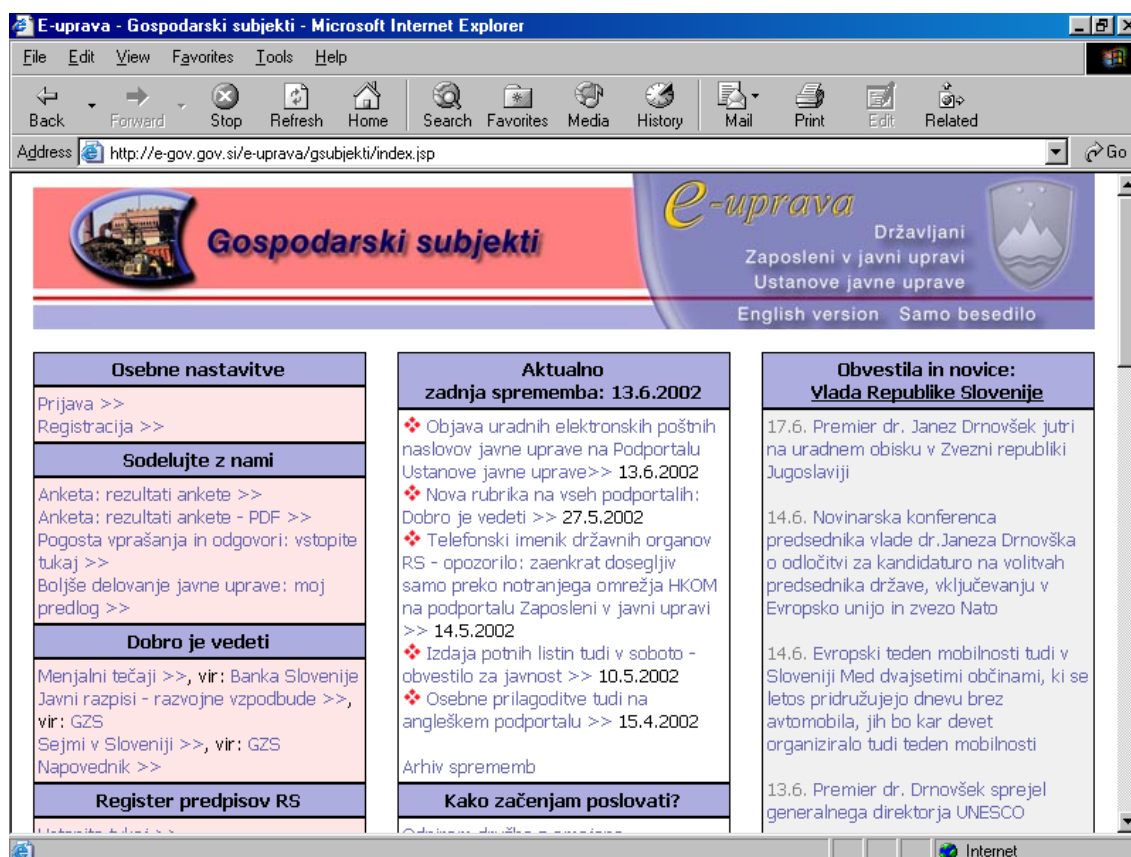


Slika 4: Podportal Državljeni (vir: <http://e-gov.gov.si/e-uprava/drzavljeni/index.jsp>)

### 5.1.2. Povezava Gospodarski subjekti

Stran za gospodarske subjekte je podobno narejena kot stran za državljanje, le da se tukaj informacije nanašajo na poslovanje. Poleg obvestil za javnost in različnih novic, vključuje stran še obvestila o javnih naročilih, različne informacije o pogojih poslovanja, davku na dodano vrednost, informacije o javnih razpisih, zaposlitvah, davčnih zavezancih, carinah. Tu je omogočen tudi dostop do registra podjetij, pravnih virov (Ustave, sprejetih zakonov, predlogov zakonov, sprejetih aktov, predlogov aktov, Uradnih listov, IUS-INFO, Sodne prakse Ustavnega sodišča RS, Sodne prakse Vrhovnega sodišča RS, Registra predpisov RS) ter zakonodaje, ki se nanaša na elektronsko poslovanje. Tudi ta povezava vsebuje komunikacijsko storitev in sicer v zvezi z javnimi naročili malih vrednosti.

Od julija 2002 so omogočene tudi elektronske storitve notarjev in sicer lahko le ti overijo knjigo sklepov za potrebe strank tudi v elektronski obliki (elektronska overjena knjiga-EKS).



Slika 5: Podportal Gospodarski subjekti (vir: <http://e-gov.gov/e-uprava/gsubjekti/index.jsp>)

### 5.1.3. Povezava Zaposleni v javni upravi

Preko glavne vstopne točke je omogočen tudi dostop do strani o Zaposlenih v javni upravi, kjer lahko dobimo glavne podatke o njihovem delovanju. Ta podportal nam poleg novic in obvestil ponuja še razne informacije, kot so na primer: informacije o zaposlitvah v javni upravi, informacije o Upravni akademiji in informacije o storitvah Centra Vlade RS za informatiko. Omogočen pa je tudi dostop do Kodeksa ravnanja javnih uslužbencev ter do Registra predpisov RS.



Slika 6: Podportal Zaposleni v javni upravi (vir: <http://e-gov.gov.si/e-uprava/zaposleniju/index.jsp>)

#### 5.1.4. Povezava Ustanove javne uprave

Povezava Ustanove javne uprave vsebuje seznam vseh ustanov javne uprave (npr. Državni zbor, Državni svet, Ministrstva, Upravne enote, itd.) ter vladnih služb (Center Vlade za informatiko, Statistični urad, Služba Vlade za zakonodajo, itd.). Tudi tukaj lahko dobimo informacije o tem, kako pridobiti digitalno potrdilo ter informacije o državnih simbolih in praznikih ter druge informacije o delu in novostih ustanov javne uprave. Poseben status na tem podportalu imajo uporabniki, ki so zaposleni v državnih organih (uporabniki HKOM). Njim je omogočen dostop in vpogled v posebno spletno aplikacijo e-Poročila, ki omogoča nadzor nad izvajanjem proračuna. Omogoča jim pa tudi vpogled v **centralno bazo zemljiškega katastra**<sup>6</sup>. Vzpostavljena možnost neposrednega vpogleda v zadnje vpisane podatke pisnega dela zemljiškega katastra bo po ocenah iz upravne enote Litija in upravne enote Kranj, ki testno uporabljata sistem, močno skrajšal nekatere faze v upravnih postopkih (tudi do 25 minut). Uporabniki preko ustrezne varnostne sheme pregledujejo

<sup>6</sup> Od 18. marca 2002

podatke, ki so shranjeni v kopiji baze na strežnikih Centra vlade za informatiko, kopijo pa Geodetska uprava dnevno osvežuje iz produkcijske baze.

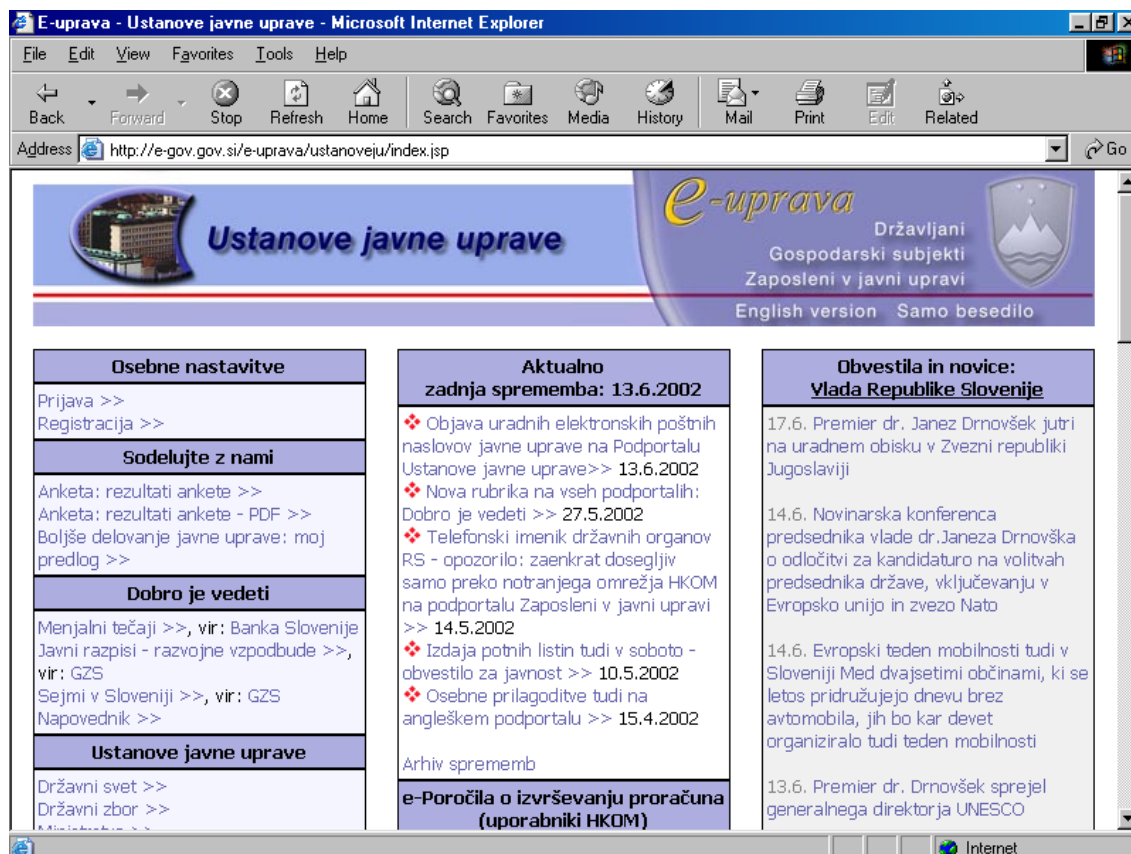
Poleg zemljiškega katastra je vsem uporabnikom v državni upravi dostopna tudi baza **Registra prostorskih enot (RPE)**. Za upravne enote je ta register pomemben zaradi kontrole prijave stalnega prebivališča in za priprave na volitve.

Programske rešitve, ki so na voljo upravnim enotam bodo lahko v bodoče uporabljali tudi drugi državni organi, osebne podatke v zemljiškem katastru pa le tisti, ki imajo ustrezno zakonsko podlago.

Od januarja 2002 deluje tudi elektronska povezava med Zavodom za invalidsko in pokojninsko zavarovanje (ZPIZ) ter centralnim registrom prebivalstva (CRP). S to povezavo je omogočeno, da lahko zaposleni na ZPIZ-u sami dostopajo do vseh potrebnih podatkov, ki se nahajajo v CRP-ju, tako da samim državljanom ni več potrebno iskati različnih potrdil (npr. izpiskov iz matičnih knjig, o stalnem prebivališču, itd.).

Zadnji predstavljen podportal Ustanove javne uprave je posebej pomemben zaradi **načela javnosti dela državnih organov**, saj na enostaven in pregleden način približa državljanu organizacijo in delo javne uprave (glej poglavje 3.4.2. Predlog Zakona o dostopu do informacij javnega značaja).





Slika 7: Podportal Ustanove javne uprave (vir: <http://e-gov.gov.si/e-uprava/ustanoveju/index.jsp>)

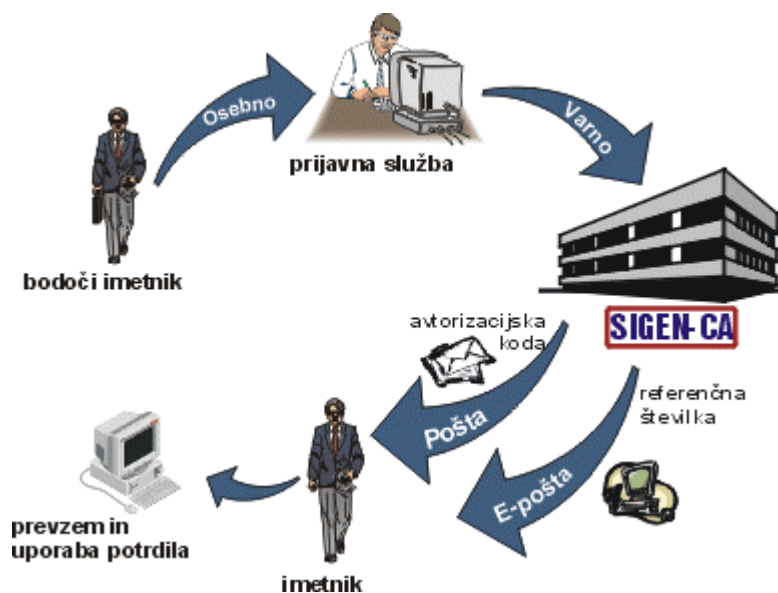
### 5.1.5. Skupne lastnosti podportalov

Iz vseh teh štirih podportalov smo ugotovili, katere storitve danes nudi portal e-uprava svojim uporabnikom. Daleč v največjem obsegu so informacijske storitve (podajanje informacij o nalogah in delu posameznih državnih organov), nato komunikacijske (omogočeno je postavljanje vprašanj različnim upravnim strokovnjakom ali pa podati mnenje o boljšem delovanju javne uprave). Samo ena storitev je transakcijska in sicer pridobitev izpiska iz matičnih knjig. Posameznik, ki ima digitalno potrdilo preko Enotnega državnega portala vstopi na naslov <http://www.euz.gov.si>, kjer stoji v svet elektronskih upravnih zadev. Tam lahko izbira med petimi elektronskimi storitvami, ki so trenutno na voljo (izpisek iz rojstne matične knjige zase ali za osebo za katero ima pooblastilo, izpisek iz poročne matične knjige zase in za osebo za katero ima pooblastilo in izpisek iz knjige umrlih). Ko si prosilec izbere eno izmed storitev, se mu odpre obrazec za izpolnjevanje podatkov, potrebnih za oddajo vloge za izpisek iz izbrane matične knjige. Prosilec obrazec izpolni, sistem pa samodejno izpiše iz registra prebivalstva prave podatke. Vlagatelj dobi domov izpisek po navadni pošti (na vlogi mora podati natančen naslov prebivališča) ali pa

ga gre iskat na upravno enoto, kjer ima stalno prebivališče. V primeru, da bi prosilec želel biti sproti obveščen o obravnavi njegove vloge, mora dati tudi elektronski naslov, na katerega želi prejemati obvestila. Preden prosilec odda vlogo, lahko pregleda vlogo in preveri, če ni napačno navedel svojih podatkov. Če prosilec ne izpolni vseh obveznih polj, vloge ne more oddati in sistem ga o tem obvesti. S klikom na gumb »Oddaj vlogo«, sistem posreduje vlogo naslovljeni upravni enoti. Ob oddaji vloge sistem obvesti prosilca o uspešni oddaji in vlogo uvrsti med oddane vloge, katerih stanja lahko prosilec spremlja v seznamu »Pregled vlog«. Vloge so urejene po datumih oddaje. Pri tem pa lahko o vsaki vlogi prosilec pregleduje podatke o številki vloge, datumu oddaje, ustanovi, ki vlogo obravnava in kakšno je stanje vloge (Marolt, 2002:39-40). Za zdaj je omogočeno pridobivanje le takih izpiskov, ki so upravne takse oproščeni. Zakon o upravnih taksah po novem (od 30. maja 2002) omogoča plačevanje upravnih taks tudi z elektronskim denarjem ali drugimi veljavnimi plačilnimi instrumenti (8. člen Zakona o spremembah in dopolnitvah zakona o upravnih taksah). Plačevanje z bančnimi karticami bo uvedeno na vseh upravnih enotah, vendar bo potrebno počakati do konca leta 2002. Na Upravni enoti Postojna, pa so že septembra začeli poskusno uvajati elektronsko plačevanje upravnih taks.

Prva transakcijska storitev je poskusno začela delovati že junija 2001, ko je prvih 150 uporabnikov na petih upravnih enotah (Ljubljana, Murska Sobota, Nova Gorica, Piran, Novo Mesto) lahko zaprosilo za izpiske po elektronski poti. Sedaj lahko za te izpiske zaprosijo vsi državljani, ki imajo digitalno spletno potrdilo.

Digitalno potrdilo lahko državljani Slovenije dobijo pri samem overitelju digitalnih potrdil in tudi v vseh 58 upravnih enotah. Postopek pridobitve digitalnega potrdila je enostaven, saj se je potrebno le osebno oglasiti na upravni enoti z izpolnjenim zahtevkom in z veljavnim osebnim dokumentom (osebno izkaznico, potnim listom ali vozniškim dovoljenjem). Zaposleni na upravni enoti ugotovijo istovetnost, preverijo podatke iz zahtevka in jih na zanesljiv način posredujejo Centru Vlade za informatiko (oziroma izdajatelju SIGEN-CA). Overitelj na podlagi zahtevka pripravi referenčno številko in avtorizacijsko kodo (unikatni sta za vsakega bodočega imetnika digitalnega potrdila posebej). Referenčno številko overitelj pošlje bodočemu imetniku po elektronski pošti, avtorizacijsko kodo pa dobi prosilec priporočeno po navadni pošti. Ti dve številki omogočata, da lahko imetnik prevzame svoje digitalno potrdilo.



Slika 8: Postopek pridobitve digitalnega potrdila za fizične osebe (vir: <http://www.sigen-ca.si>)

V nadaljevanju bomo spregovorili o varnosti elektronskega naročanja izpiskov oziroma dokumentov in zagotavljanju resnične identitete oseb v medsebojnem komuniciranju, ki jo omogoča vzpostavitev infrastrukture digitalnih potrdil javnih ključev, s katerimi upravlja overitelj. Zato bomo povedali kaj digitalno potrdilo sploh je, katere vrste digitalnih potrdil poznamo in za kaj se lahko uporabljajo.

#### 5.1.6. Digitalna potrdila

Digitalno potrdilo (angl.: *Digital Certificate*) je sodobna alternativa klasičnim osebnim identifikatorjem (kot osebna izkaznica) s posebnim namenom, da zagotavlja **varno** in **legitimno** elektronsko poslovanje. Predstavljen kot računalniški zapis vsebuje podatke o imetniku (ime, naslov, enolična številka,..), njegov javni ključ, podatke o izdajatelju digitalnega potrdila ter obdobje veljavnosti zapisa, ki je digitalno podpisan z zasebnim ključem izdajatelja potrdila (SIGOV-CA oziroma SIGEN-CA).

Digitalna potrdila nudijo dve osnovni možnosti za zasebnost v elektronskem poslovanju in komuniciranju:

1. **šifriranje podatkov**<sup>7</sup>, ki zagotavlja zaupnost in

<sup>7</sup> Šifriranje je pretvorba podatkov v obliko, ki jo nepooblaščen oseba ne more razumeti.

2. **digitalni podpis**, ki predstavlja sodobno alternativo lastnoročnemu podpisu in zagotavlja:
- identiteto imetnika digitalnega potrdila,
  - nezatajljivost lastništva poslanih elektronskih podatkov in
  - celovitost sporočila (Bartollini, 2001:64).

Overitelj je Center Vlade za informatiko (v nadaljevanju CVI), ki mu zaupajo imetniki digitalnih potrdil. S tem ga tudi pooblaščajo, da upravlja z njihovimi digitalnimi potrdili. CVI izdaja štiri različna digitalna potrdila:

- službena osebna digitalna potrdila (SIGOV-CA),
- službena spletna digitalna potrdila (SIGOV-CA),
- osebna digitalna potrdila za pravne in fizične osebe, registrirane za opravljanje dejavnosti (SIGEN-CA),
- spletna digitalna potrdila za fizične in pravne osebe (SIGEN-CA).

**Osebna digitalna potrdila** so namenjena za šifriranje in dešifriranje elektronskih podatkov, digitalno podpisovanje e-podatkov ter overjanje identitete posameznika, varno brisanje e-podatkov, storitve oziroma aplikacije, za katere se zahteva uporaba digitalnih potrdil overitelja na CVI. Osebnim digitalnim potrdilom pripadata dva para ključev – za digitalno podpisovanje oziroma overjanje ter za šifriranje oziroma dešifriranje. Vsak par sestavljata zasebni in javni ključ. Javni ključ pomeni, da je objavljen v javnem imeniku, zasebni pa, da ima dostop do tega ključ samo imetnik digitalnega potrdila. **Spletna digitalna potrdila** pa so namenjena za varno spletno komuniciranje, šifrirano pošiljanje elektronske pošte in storitve oziroma aplikacije, za katere se zahteva uporaba digitalnih potrdil overitelja na CVI. Spletnim digitalnim potrdilom pripada en par ključev - javni in zasebni (Kosmač, 2001:62).

**Službena digitalna potrdila** veljajo le za zaposlene v javni upravi, medtem ko so **digitalna potrdila za fizične in pravne osebe** namenjena fizičnim in pravnim osebam za varno in legitimno izmenjavo podatkov z javno upravo (Silič, 2001d: 18)

## 5.2. REZULTATI ANKETE E-UPRAVA

Da bi prikazali, kako uporabniki e-uprave sprejemajo nov način komuniciranja z državo, kaj si želijo in kaj jim ni všeč, bomo povzeli rezultate raziskave, ki je bila na straneh državnega portala e-uprava. Anketa je trajala približno dva meseca (oktober do december 2001), sodelovalo pa je 453 naključnih obiskovalcev državnega portala. Kaj vse so z to raziskavo ugotavljali, bomo na kratko predstavili v nadaljevanju.

Prvo vprašanje, na katero je bilo potrebno odgovoriti, je bilo, ali so z vsebino e-uprave zadovoljni. Več kot polovica obiskovalcev (55,6%) je odgovorilo, da je z vsebino e-uprave zadovoljna, vendar menijo, da bi lahko dodali še veliko koristnih informacij in storitev. Na vprašanje zakaj pregledujejo državni portal, je približno polovica (49,7%) obiskovalcev odgovorila, da zaradi informacij, ki so hitro in enostavno dostopne na enem mestu. Ostali pravijo, da pregledujejo portal e-uprava zaradi želje, da bi spoznali, kako je javna uprava organizirana (24,5%) ter zaradi resnične uporabe informacij (19,4%). 6,4% obiskovalcev pa meni, da obiskujejo e-upravo predvsem zaradi službenih potreb, zaradi dobrih informacij ter lastne zainteresiranosti, kako se e-uprava razvija in kaj ponuja novega.

Obiskovalci menijo, da dobijo največ informacij na podportalu Državljeni, sledi podportal Ustanove javne uprave, podportal Gospodarski subjekti, najmanj informacij pa dobijo na podportalu Zaposleni v javni upravi.

V sklopu »Življenjske situacije« veliko obiskovalcev pogreša informacije o selitvi (26,5%), o nakupu stanovanja (17,4%) ter o urejanju zapuščinskih zadev (11,7%). 21,6% obiskovalcev v tem sklopu ne pogreša ničesar in so z informacijami zelo zadovoljni. Manj kot 5% pa si želi še več informacij in storitev na spletni strani e-uprave (naročanje dokumentov po elektronski pošti, e-dohodnina, javni razpisi za državljanke, vprašanja o davkih, itd.). Pripravljalce ankete so zanimala tudi pričakovanja uporabnikov o elektronskih storitvah. Skoraj 97% sodelujočih je ocenjevalo e-DDV, e-dohodnino in e-vloge za pridobivanje izpiskov iz matičnih knjig. Ostali so navedli e-urejanje storitev, za katere bi potrebovali različne izpiske, izdajanje upravnih odločb, registracija avtomobila, vloge za osebno izkaznico, potni list (1,8%), ostalih pa elektronske storitve niso zanimale. Obiskovalci so bili najbolj navdušeni nad e-dohodnino in elektronskimi vlogami za pridobivanje izpiskov iz matičnih knjig, manj pa nad e-DDV-jem. Obiskovalci e-uprave so

glede enostavnosti in hitrosti pregledovanja spletnih strani zadovoljni, saj jih kar 81% meni, da je le-to zelo enostavno. Glede na vprašanje, kje uporabljajo državni portal je kar 53,7% anketirancev odgovorilo, da doma. 40,2% uporabljajo storitve e-uprave na delovnem mestu, ostali pa na drugih krajih, kjer je internet dostopen: šola, fakulteta, Infos, občina, infomat.

Zadnje vprašanje, na katerega so obiskovalci odgovarjali je bilo, ali bi k štirim podportalom dodali še kakšne nove storitve. Tako so v podportalu Državljeni izrazili željo (36,9%) po e-dohodnini, po možnosti urejanja pravnih zadev, možnost izpisa obrazcev, zahtevkov in vlog, ponudnike elektronskih storitev, volitev prek interneta, pridobitev različnih dokumentov, kot so: potni list, osebna izkaznica, voziško dovoljenje. 23,2% je z vsebino podportala Državljeni zadovoljnih, 40,0% pa je odgovorilo z »Ne vem«. V podportalu Gospodarski subjekti je 47,7% obiskovalcev odgovorilo z »Ne vem«, 23,4% jih je z vsebino zadovoljnih, ostali (28,9%) pa bi radi imeli še finančne in ekonomske podatke, brezplačne podatke o stečajih in poravnava, celotne javne razpise, registre podjetij in statistične podatke po regijah in občinah. S podportalom Zaposleni v javni upravi jih je zadovoljnih 24,1%, 44,4% jih neopredeljenih, ostali (31,6%) pa bi dodali še: razpise delovnih mest in prosta dela, telefonske imenike zaposlenih, elektronske naslove, aktualne informacije, obrazce vlog, primere odločb idr. S podportalom Ustanove javne uprave je bilo zadovoljnih 26,7%, 47,3% jih je bilo neopredeljenih, 29,6% pa bi portalu dodali: ažuriranje podatkov in aktualnih informacij, brezplačna pravna pomoč, oddajanje davčne napovedi in kapitalskih dobičkov, predhodni davčni izračuni. Uporabniki so tudi izredno zadovoljni z iskanjem in pregledovanjem po straneh e-uprave, saj menijo, da je to precej enostavno in tudi informacij in povezav je po njihovem mnenju veliko.

Ti podatki, ki so jih raziskovalci pridobili, so pokazali, da obiskovalci e-uprave pregledujejo državni portal predvsem zaradi hitro dostopnih informacij na enem mestu. Obenem so s to raziskavo dobili vpogled o tem, koliko ljudi sploh ve za e-upravo, koliko in kako uporabljajo njene storitve ter kaj sploh od e-uprave pričakujejo in si želijo. Nekateri e-upravo obiskujejo večkrat tedensko, nekateri le občasno, spet drugi pa so se prvič srečali z e-upravo ravno s to raziskavo. Velika večina uporabnikov je zelo zadovoljna z vsemi storitvami e-uprave in si jih želi še več, predvsem pa možnost elektronskega naročanja različnih dokumentov in izpiskov. To je tudi glavni namen e-uprave, tako da vsi vemo, da gremo v pravo smer.

V nadaljevanju bomo opisali razvoj storitev, ki jih bo elektronska uprava nudila državljanom v bodoče oziroma katere projekte bodo v okviru elektronske uprave odgovorni skušali uresničiti.

### **5.3. ELEKTRONSKE STORITVE V BODOČE**

Transakcijske storitve veljajo za bistvo elektronske uprave, zato bodo v prihodnosti revolucionalizirale organizacijo in organizacijsko kulturo vseh upravnih sistemov. Te storitve bodo omogočale uporabnikom pridobitev in oddajo uradnih obrazcev, upravnih vlog in zahtevkov, interaktivne poizvedbe o napredovanju njihovih zadev in vlog ter neposredno komunikacijo z uslužbencem v javni upravi, ki bo odgovoren za vsak posamičen primer. Po drugi strani pa bodo tudi upravni organi imeli možnost interaktivnega stika z uporabniki z dodatnimi informacijami o zahtevanih dokumentih, kar bo pospešilo reševanje upravnih zadev. Velika večina odločb, dokumentov in dovoljenje bo tako izdana prosilcem kar po elektronski pošti. Transakcijske storitve bodo tako omogočale boljšo komunikacijo med posamezniki in državnimi organi, povečan bo nadzor nad delom javne uprave, skrajšal se bo čas potreben za reševanje vlog in prošenj. Hkrati se bo s tem učinkovitost uprave povečala, stroški poslovanja pa se bodo zmanjšali (Vintar 2001:328-329). Po podatkih, ki jih ponuja Caldow J. se pričakuje z elektronskimi storitvami 70 % prihranek, v primerjavi z istimi storitvami, ki se jih ponuja danes na okencih različnih upravnih organov.

Osnova na katerih temeljijo transakcijske storitve in hkrati tudi ključ do učinkovite in državljanu prijazne elektronske uprave, se skriva v popolnem razmahu komunikacije država-država (notranji komunikaciji). S tem, ko bo omogočeno vsem državnim organom pridobivati različna dokazila drug od drugega na elektronski način, ne bo več potrebe po nepotrebnem letanju strank od vrat do vrat. Število vseh dokazil, ki jih različni organi zahtevajo od uporabnikov se bo s tem bistveno zmanjšalo, v mnogih primerih pa dokazila sploh ne bodo več potrebna. Hkrati se bodo pohitрили in poenostavili postopki, vrste pred okenci pa se bodo skrajšale. Uporabnikom ne bo potrebno toliko časa čakati in zgublјati živcev, obenem pa bodo tudi zaposleni v državnih organih imeli več časa za tiste postopke, ki jih opravljajo izven časa uradnih ur.

Da bi lahko vse to uresničili, so odgovorni pripravili **Program projektov e-uprave**, ki pokrivajo različna področja elektronskega poslovanja v javni upravi ter zagotavljajo naši državi možnosti za hitro in učinkovito uvedbo e-poslovanja. Nekateri projekti so že v polnem teku, drugi pa naj bi bili zaključeni do leta 2004. Ti projekti so:

- **Uvajanje elektronskih storitev državne uprave** (Analiza projekta reforma javne uprave RS in možnosti uvedbe e-poslovanja v državno upravo, Infrastruktura za e-poslovanje lokalne samouprave, Elektronska pošta za e-poslovanje vse slovenske uprave, Skupni aplikativni projekti državne uprave ter Povezovanje administrativnih evidenc).
- **Uvajanje elektronskih storitev lokalne samouprave** (Analiza projekta reforma javne uprave, Infrastruktura za e-poslovanje lokalne samouprave, Skupni aplikativni projekti državne uprave, ki so primerni tudi za lokalno samoupravo ter Povezovanje administrativnih evidenc).
- **Enotni državni portal** (Enotne predstavitve organov slovenske uprave, Centralni register postopkov in dokumentov, Povezovanje administrativnih evidenc-Metaregister, Elektronske upravne notranje zadeve, Elektronske prostorske evidence, Elektronski davki in carine, Register zakonov in predpisov RS in EU, Pregled programov in projektov v upravi ter njihovih rezultatov, Interni del državnega portala za zaposlene v DU, Informacijski dokumentacijski center za spremljanje vključevanja RS v EU ter Informacijski dokumentacijski center za spremljanje vključevanja RS v NATO).
- **Elektronsko poslovanje javnih financ** (Planiranje, izvrševanje in nadzor nad izvrševanjem proračuna, Zakladništvo, Davčni informacijski sistem in Carinski informacijski sistem).
- **Elektronsko pisarniško poslovanje**
- **Elektronska vlada** (Spremljanje dela vlade in zakonodajni postopek ter Izmenjava dokumentov med ministrstvi in upravnimi enotami, prioritetno med Ministrstvom za notranje zadeve in upravnimi enotami).
- **Elektronski upravni postopek** (Elektronsko plačevanje upravnih taks, Vročanje dokumentov v elektronski obliki, Arhivi in elektronsko poslovanje).
- **Notarji in elektronsko poslovanje** (Namen projekta je mogoče razdeliti na tri področja, ki obsegajo sodelovanje notarjev pri elektronskem poslovanju pravnih in



fizičnih oseb, overjanje elektronskih podpisov strank ter pripravo notarskih zapisov v elektronski obliki).

- **Elektronska javna naročila** (Ekspertni sistem za podporo odločanju o izbiri najustrežnejšega ponudnika, Elektronski sistem za oddajo naročil male vrednosti, Elektronski sistem za naročanje programske opreme pri izbranih dobaviteljih, Elektronski sistem za podporo omejenega postopka za oddajo javnih naročil ter Elektronski sistem objavljanja namer o oddaji javnih naročil in izbranih ponudnikov).
- **Usposabljanje uprave za elektronsko poslovanje**
- **Varnost elektronskih storitev s projekti** (Varnejša uporaba interneta.) (Silič, Colnar, Krisper, 2001:91-94).

Poleg vseh teh projektov je Ministrstvo za informacijsko družbo vzpostavilo tudi **e-šole** (kjer lahko tako učitelji in učenci dostopajo v svetovni splet ter se usposabljaajo za delo z računalniki), **internetne javne točke** (*Cyber Café*) ter **Teletocke** (upravni avtomati, ki so postavljeni na javnih mestih, npr. na občini, pošti).

Vsi, ki se ukvarjajo z razvojem e-uprave pripravljajo v bodoče tudi elektronsko dohodnino (predvideno je bilo že leta 2001) ter elektronski DDV. Elektronsko dohodnino naj bi oddali na obrazcu. Za rešitev tega obrazca naj bi bila v pomoč aplikacija, ki bi izračunala vse vrednosti. Pozneje pa naj bi država opozorila vsakega uporabnika ali bo moral še kaj doplačati ali mu bo vrnjeno nazaj. Pri elektronskem DDV-ju gre za to, da bi pravne osebe vsak mesec oddajale elektronsko vlogo za obračun DDV-ja. S tem bi imele pravne osebe podprto lastno evidenco, država pa bi tudi prihranila čas, ki ga zdaj izgublja z nepotrebnimi aktivnostmi glede na sedanji način dela. Razmišljajo tudi o elektronskem podaljševanju potnega lista, osebne izkaznice, registraciji motornega vozila ter vozniškega dovoljenja (Kričej, 2001b:121).

Iz vsega tega napisanega ugotavljamo, da postaja spletni portal e-uprava s svojimi postopki in projekti pregleden in prijazen dostop do elektronskih informacij in storitev. Z drugimi besedami postaja »servis državljanov«, tako da državljanji države ne vidimo več samo kot nekaj kar jemlje, ampak tudi kot velikega ponudnika vedno novih storitev.

Enotni državni portal prinaša veliko prednosti, tako za državljanje, organizacije in uslužbenke javne uprave.

Za državljanke in organizacije enotni portal omogoča:

- enostaven dostop do vseh javnih podatkov, upravnih postopkov in obrazcev, ki so na voljo, ne glede na to, kje so ti podatki, kje se postopki izvajajo in kdo je za podatke in postopke odgovoren,
- delovanje 24 ur na dan, sedem dni na teden; to pa pomeni, da vsakdo lahko opravi storitev tudi izven delovnega časa upravnega organa,
- pošiljanje vlog, zahtevkov in drugih upravnih dokumentov v elektronski obliki in elektronsko plačevanje upravnih taks, ki bo državljanom prihranilo marsikatero pot na upravni organ in jim s tem tudi prihranilo čas in denar,
- nudenje informacij in obrazcev na prijazen način.

Državni uslužbenci pa bodo s pomočjo portala e-uprava hitreje reševali upravne postopke, ker bodo vloge uporabnikov popolnejše (Vintar, Leben, Kunstelj, 2000: 59-61).

#### **5.4. OCENA E-PORTALA SLOVENIJE**

Oceno e-uprave bomo opravili z namenom, da bomo lahko kasneje primerjali e-upravo Slovenije z e-upravami v drugih informacijsko razvitih državah. Ocena bo sestavljena iz trinajstih pokazateljev, od katerih je vsak posamezen pokazatelj lahko ocenjen z oceno od 0-5. Seznam vseh pokazateljev in njihov pomen je naslednji:

– **enotna vstopna točka**

Ali lahko do posameznih storitev dostopamo samo iz ene točke in ali je vstopna točka pregledno razdeljena za različne uporabnike (G2C, G2B in G2G)?

– **preglednost strani**

Kako so razporejene slike in tekst, velikost pisave, uporaba stolpcev?

– **povezave na druge strani**

Ali obstajajo tudi povezave na sorodne strani?

– **podpora tujim jezikom**

Ali je stran prilagojena tudi tistim, ki ne govorijo izvirnega jezika?

– **iskalnik**

Ali obstaja orodje za iskanje zelenih informacij in kako so podani rezultati?

– **kazalo**

Ali obstaja kazalo/zemljevid celotnega portala/strani?

– **informacijske storitve**

Ali obstajajo oglasne deske, novice ter informacije o ustanovah in postopkih?

– **hitrost dostopa do informacij**

Kako hitro pridemo do zelenih informacij?

– **zakonodaja, zborniki, publikacije**

Ali obstaja dostop do zakonov, zbornikov in drugih publikacij?

– **komunikacijske storitve**

Ali lahko podajamo mnenja, komentarje, ocene o e-upravi in ali lahko postavljamo vprašanja?

– **transakcijske storitve**

Ali lahko v celoti opravimo storitve preko interneta?

– **plačevanje taks in drugih stroškov**

Ali lahko plačujemo upravne takse in druge stroške preko interneta?

– **varnost/digitalni podpis**

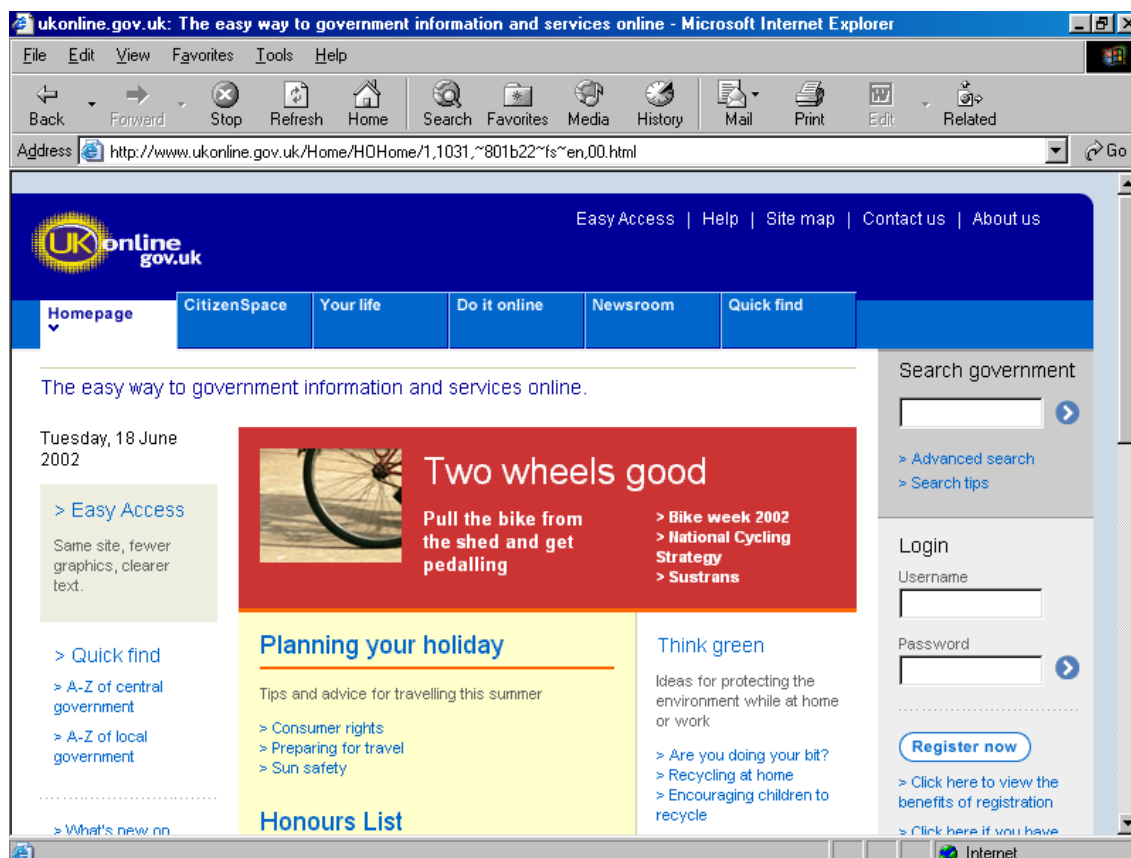
Kako je poskrbljeno za varnost?

**Tabela 3:** Ocene za e- portal Slovenije

| <b>POKAZATELJ</b>                  | <b>OCENA</b> |
|------------------------------------|--------------|
| enotna vstopna točka               | 5            |
| preglednost strani                 | 4            |
| povezave na druge strani           | 5            |
| podpora tujim jezikom              | 4            |
| iskalnik                           | 5            |
| kazalo                             | 0            |
| informacijske storitve             | 5            |
| hitrost dostopa do informacij      | 4            |
| zakonodaja, zborniki, publikacije  | 5            |
| komunikacijske storitve            | 4            |
| transakcijske storitve             | 1            |
| plačevanje taks in drugih stroškov | 0            |
| varnost/digitalni podpis           | 5            |

## 6. PREGLED PORTALOV DRUGIH DRŽAV IN PRIMERJAVA S SLOVENIJO

### 6.1. VLADNI PORTAL VELIKE BRITANIJE



Slika 9: Vstopna točka e-uprave Velike Britanije

(vir: <http://www.ukonline.gov.uk/home/HOHome/1,1031,~801b22~fs~en,00.html>)

O vladnem portalu so začeli razmišljati že leta 1994. Na prvi strani portala, na naslovu <http://www.ukonline.gov.uk> lahko dostopamo do vseh informacij, ki jih potrebujemo v življenju. Najprej kliknemo povezavo **prostor za državljane** (angl. *Citizen Space*), kjer lahko prek diskusijskih skupin državljani razpravljajo in oblikujejo vladno politiko. V povezavi **Vaše življenje** (angl. *Your life*) 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 na primer: na koga oziroma kam se moramo obrniti, če dobimo otroka, če iščemo službo, če smo starejši od 16 let, če gremo na potovanje, kaj potrebujemo ob smrti najdražjih, če zamenjamo prebivališče, kako priti do

vozniškega dovoljenja, kako se upokojiti in kako dobiti pokojnino. Kaj narediti v primeru preselitve, kje dobiti informacije o novi šoli za otroka, o novi službi, ter informacije o tem, kako ponuditi pomoč osebam, ki ne znajo oziroma ne morejo same skrbeti zase. Na začetni vzpostavitvi tega portala je bilo možno dobiti le štiri življenjske situacije, kasneje osem, danes je na tej strani že enajst življenjskih situacij, s katerimi se želijo čimbolj približati državljanom (Rudolf, 2001). Na povezavi **opravi elektronsko** (angl. *Do it online*), lahko uporabniki opravijo po »*elektronski poti*« kar nekaj storitev in sicer:

- lahko naročijo delavca, da opravi potrebno opravilo na domu (npr. inštalaterja vodovodnih cevi),
- otroci od 12 do 16 leta lahko pridobijo licenco za lovljenje rib (plačilo s kreditno kartico),
- lahko pomagajo osebam brez doma z denarjem, dobrinami ali s svojim prostim časom,
- v primeru spremembe stalnega naslova se lahko obrnejo po elektronski poti na eno od treh organizacij, ki skrbi za to, da sporoči vsem upravičenim nov naslov. V elektronski obrazec vpišejo naslov stanovanja, kjer so do zdaj živeli in nov naslov, kamor so se preselili. Za to storitev potrebujejo elektronsko pošto in geslo. Vse te iste podatke lahko sporočijo organizaciji tudi pisno ali pa po telefonu, odvisno od želje in možnosti vsakega posameznika.
- lahko zaprosijo za potni list, vendar je tu potrebno posebej opozoriti, da ne gre za naročanje potnega lista preko interneta. Kajti uporabnik doma izpolni obrazec, ki ga dobi na strani za potne listine in ga pošlje pristojnemu organu. Ta organ ga natisne in pošlje nazaj vlagatelju, da se le ta podpiše. Vlagatelj vlogo s podpisom in morebitnim sopodpisom pošlje skupaj z zahtevanimi dokumenti, slikama in denarjem nazaj na pristojni organ. Organ izdela potni list v roku enega meseca.
- rezervirajo termin za opravljanje teoretičnega dela vozniškega izpita, za kar potrebujejo številko (kandidata) in veljavno kreditno kartico,
- če obiskovalce zanima vojaška kariera, lahko po elektronski pošti klepetajo z angleškim vojakom in ga vprašajo vse o vojski,
- potrošniki oziroma podjetja lahko po elektronski poti zahtevajo vrnitev dolga, vendar samo za take storitve, ki so po vrednosti manjše od 100,000 funtov.

Stran vsebuje tudi lokalne servise, kjer dobijo uporabniki vse potrebne informacije o zdravstvu, iskalnik za hitro iskanje informacij ter seznam dnevnih novic in obvestil.

Kdor želi poslovati preko interneta (elektronsko), se mora registrirati pri vladnem overitelju (*Government Gateway*). Ta vladni overitelj se nahaja na strani [www.secure.gateway.gov.uk](http://www.secure.gateway.gov.uk), kjer se lahko registrirajo tako posamezniki kot organizacije, bodisi dobičkonosne ali dobrodelne ter njihovi zastopniki. Če se nekdo želi registrirati kot posameznik oziroma fizična oseba, je postopek registracije sestavljen iz treh faz:

### 1. faza: Registracija

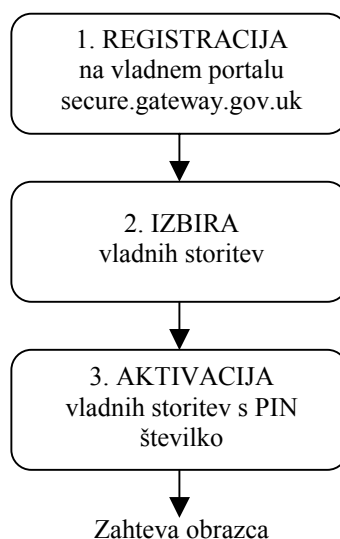
Posameznik se lahko registrira samo s številko in geslom ali pa z digitalnim potrdilom. Če se posameznik registrira z geslom, mu vladni overitelj pošlje po navadni pošti uporabniško številko. Z digitalnim potrdilom ima uporabnik na voljo več storitev; predvsem zaradi večje varnosti in zanesljivosti.

### 2. faza: Prijava

Nato posameznik izbere storitve na katere se želi prijaviti. V roku sedmih dni dobi PIN številko po navadni pošti. Sledi še zadnja faza in sicer:

### 3. faza: Aktivacija

Aktivacija elektronskih storitev s PIN številko, ki jo uporabnik dobi pri izbiri elektronskih storitev. Nato posameznik samo še pošlje zahtevo za določen (željen) obrazec.



Slika 10: Faze registracije za fizične osebe

Posamezniki in gospodarski subjekti lahko elektronsko poslujejo z davčno upravo (*Inland Revenue*). Tako lahko posamezniki:

- izpolnijo in oddajo davčno napoved ter
- doplačajo premalo plačano dohodnino.

Gospodarski subjekti pa lahko:

- dobijo vračilo davka na dodano vrednost ter
- prosijo za denarno pomoč (za kmete in agente).

Na naslovu <http://www.ukonlineforbusiness.gov.uk/gateway/home/index.jsp> je stran za gospodarske subjekte, ki predstavlja vez med industrijo, vlado, prostovoljci, delodajalci in potrošniki. Nudi pomoč vsem, ki želijo elektronsko poslovati, vendar še ne vedo kako in zakaj. Ta stran vsebuje rubriko najbolj pogosta vprašanja, novice in kaj je novega na gospodarskem področju.

Cilj vladnega portala (*Office of the e-Envoy*), ki deluje v okviru vladnega kabineta je, da naj bi do leta 2005 omogočil vsem ljudem dostop do interneta ter ponudil vse javne storitve po elektronski poti. Za v bodoče načrtujejo elektronsko registracijo avtomobilov, elektronsko naročanje vozniškega dovoljenja in plačevanje različnih storitev, ki jih bodo ponujali.

### 6.1.1. Ocena e-portala Velike Britanije

**Tabela 4:** Ocene za e-portal Velike Britanije

| POKAZATELJ                        | OCENA |
|-----------------------------------|-------|
| enotna vstopna točka              | 3     |
| preglednost strani                | 3     |
| povezave na druge strani          | 3     |
| podpora tujim jezikom             | 1     |
| iskalnik                          | 5     |
| kazalo                            | 2     |
| informacijske storitve            | 4     |
| hitrost dostopa do informacij     | 4     |
| zakonodaja, zborniki, publikacije | 4     |
| komunikacijske storitve           | 4     |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| transakcijske storitve             | 2 |
| plačevanje taks in drugih stroškov | 4 |
| varnost/digitalni podpis           | 4 |

## 6.2. VLADNI PORTAL ZDRUŽENIH DRŽAV AMERIKE



Slika 11: Vstopna točka e-uprave Združenih držav Amerike (vir: <http://www.firstgov.gov>)

Ameriški portal FirstGov na naslovu <http://www.firstgov.gov> je začel delovati septembra 2000 in je vladni portal, ki predstavlja enotno vstopno točko do informacij in storitev vsem prebivalcem, gospodarskim subjektom ter vsem zaposlenim javnim uslužbencem federalne vlade Amerike. Portal vsebuje več kot 51 milijonov strani, ki ponujajo informacije in storitve (Diamond Fletcher, 2001:194-195).

Na vstopni točki je portal sestavljen tako, da ima na levi strani iskalnik, kjer lahko uporabniki iščejo informacije in storitve po celotni federalni državi ali po posameznih državah. Vsakdo lahko tudi poda mnenje o samem delovanju portala, komentira delovanje vlade, postavlja vprašanja, dobi elektronske naslove in telefonske številke odgovornih



oseb, dobi informacije o zakonodaji in različnih regulativah ter izve, kako se Amerika bojuje proti terorizmu. Tu lahko dobijo informacije tudi o knjižnicah, o različnih publikacijah in statističnih podatkih.

Vladni portal FirstGov sestavljajo trije podportali in sicer:

- podportal za Državljanke (komunikacija državljani-država),
- podportal za Gospodarske subjekte (komunikacija gospodarski subjekti-država) in
- podportal za vse Javne uslužbenke (komunikacija država-država).

### **6.2.1. Podportal za državljane**

Državljanke lahko na tem podportalu dobijo veliko število informacij ter elektronskih storitev, ki jim olajšujejo vsakodnevno življenje. Z iskanjem informacij ter izpolnjevanjem obrazcev po internetu naj bi prihranili čas, hkrati pa naj bi s tem načinom poslovanja država omogočila lažje, prijaznejše in boljše dostopanje do vseh storitev.

Državljanke imajo na voljo veliko število storitev, ki jih lahko opravijo po internetu in sicer:

- rezervirajo karte za športne aktivnosti,
- študentje lahko zaprosijo za študentska posojila (potrebna PIN številka),
- lahko nakupujejo spominke Bele hiše, priložnostne znamke in kovance ter druge stvari,
- spremenijo naslov bivanja (potreben elektronski naslov, veljavna kreditna kartica),
- naročajo različne vrste publikacij (npr. o zdravi prehrani, o nevarnosti interneta, itd.),
- iščejo službo preko interneta, ki jo ponujajo tako privatna podjetja kot državna,
- vojni veterani lahko zaprosijo za vojno odškodnino, pokojnino ali podporo za rehabilitacijo,
- uporabniki lahko zamenjajo zdravstveno izkaznico,
- fantje lahko sporočajo morebitne spremembe svojega stalnega naslova ter se registrirajo za vojaško obveznost,
- lastniki vozil lahko podaljšajo registracijo svojega vozila, naredijo dvojniki registracije, naročijo tablice ali zamenjajo voziško dovoljenje (nekatero državo Amerike nudijo le informacije v zvezi s tem, v državi Arizona, Massachusetts, Louisiana), pa lahko državljani opravijo zgoraj naštetih transakcij kar preko interneta,

- izpolnjujejo različne obrazce,
- naročajo izpiske iz matičnih knjig (prebivalci nekaterih državah imajo možnost naročiti te izpiske preko interneta, drugi pa takšne možnosti nimajo, ampak lahko te izpiske naročijo po faksu ali telefonu),
- podaljšujejo potni list po navadni pošti (ni elektronskega podaljševanja potnega lista). Postopek pri potnem listu je tak, da dobijo uporabniki obrazec na internetu in ga izpolnijo. Ko je potni list narejen, ga na dom prinese posebna služba, ki skrbi za razdeljevanje potnih listin,
- nakupujejo državne obveznice, itd.

Poleg storitev, ki jih lahko opravijo po internetu, lahko državljani poiščejo številne informacije o državnih podporah, subvencijah, šolah, univerzah, knjižnicah, informacije o zdravju, prehranjevanju, o pravicah potrošnika, informacije o kmetijstvu, okolju, investiranju, varčevanju z energijo, s plinom, vse potrebne informacije o potovanjih in pasteh, v katere lahko zaidejo, ko potujejo, informacije o muzejih, spomenikih, hotelih, restavracijah po državah ter še veliko število drugih uporabnih informacij, ki marsikomu olajšajo mnogo poti iskanja informacij po različnih uradih.

### **6.2.2. Podportal za Gospodarske subjekte**

Stran za Gospodarske subjekte je narejena na enak način kot stran za Državljanje, le da prinaša storitve in informacije glede poslovanja gospodarskih subjektov. Stran vsebuje informacije o različnih pomočeh, ki jih država ponuja podjetjem, informacije o mednarodni trgovini, cel kup zakonov in predpisov s tega področja, informacije o davkih, posojilih, o prodaji državnih premoženj in nepremičnin ter obveznic, o prodaji premoženja in storitev zvezni vladi, informacije kdaj in kje potekajo licitacije. Stran ima tudi seznam najbolj pogostih vprašanj (FAQ) ter še veliko drugih informacij z gospodarskega področja. Država omogoča gospodarskim subjektom tudi veliko elektronskih storitev in sicer: izpolnjevanje davčnih obrazcev, svetovanje podjetjem, delodajalci se lahko registrirajo in dobijo delavce, ki jim ustrezajo kar preko interneta, obiskovalci lahko naročajo knjige po različnih knjigarnah, vsakdo lahko pove svoje mnenje, komentar ali predlog o določeni gospodarski temi, o potrebnih spremembah na tem področju ter še veliko drugih stvari.

### 6.2.3. Podportal za zaposlene v javni upravi

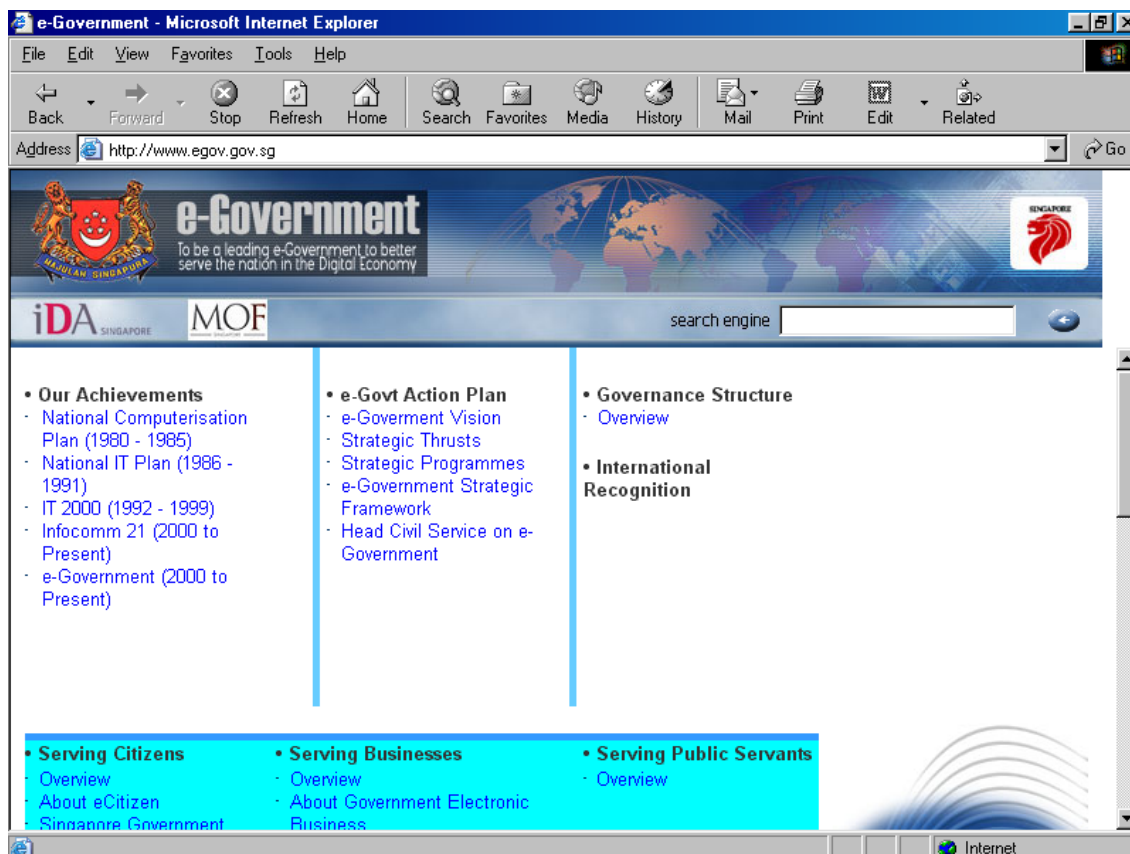
Država ponuja informacije in storitve vsem javnim uslužbencem, tako na zvezni, državni, lokalni in plemenski ravni (za Indijance), predvsem zaradi tega, da s pomočjo te nove komunikacije opravljajo svoje delo hitreje, ceneje in bolj kakovostno. Zveznim uslužbencem nudi informacije o različnih ugodnostih, dopustih, plačah, drugih dohodkih, informacije o potrebnih nabavah materiala, o informacijski tehnologiji ter ogromno drugih informacij. Na državno in lokalno ravni skuša zvezna vlada prenesti naloge iz centra, torej se skuša čim bolj približati svojim državljanom. Tukaj gre za komunikacijo država-država (angl. *government to government, G2G*), ki omogoča naslednje informacije in storitve: informacije o subvencijah, o naravnih nesrečah in katastrofah, o informacijski tehnologiji in inovacijah ter veliko drugih informacij in pomembnih obvestil za javne uslužbence. Za »indijanske« uslužbence nudi vlada informacije o stanovanjih, ozemljih, okolju. Ti imajo možnost pregledovati različno zakonodajo, ki se jih tiče; lahko izvejo vse o vzgoji in izobraževanju, ekonomiji, družini, zdravju ter še veliko drugih koristnih informacij. Preko interneta imajo vsi javni uslužbenci možnost, da si naročajo različne vladne publikacije, statistične podatke, knjige, sodne zapise, lahko pa tudi licitirajo preko interneta.

### 6.2.4. Ocena e-portala Združenih držav Amerike

Tabela 5: Ocene za e-portal Združenih držav Amerike

| POKAZATELJ                         | OCENA |
|------------------------------------|-------|
| enotna vstopna točka               | 5     |
| preglednost strani                 | 4     |
| povezave na druge strani           | 5     |
| podpora tujim jezikom              | 0     |
| iskalnik                           | 4     |
| kazalo                             | 5     |
| informacijske storitve             | 5     |
| hitrost dostopa do informacij      | 4     |
| zakonodaja, zborniki, publikacije  | 5     |
| komunikacijske storitve            | 5     |
| transakcijske storitve             | 3     |
| plačevanje taks in drugih stroškov | 4     |
| varnost/digitalni podpis           | 3     |

### 6.3. VLADNI PORTAL DRŽAVE SINGAPUR



Slika 12: Vstopna točka e-uprave države Singapur (vir: <http://www.egov.gov.sg>)

Enotna vstopna točka e-uprave države Singapur se nahaja na naslovu <http://www.egov.gov.sg>. Na začetni strani dobimo informacije razdeljene po treh stolpcih. V prvem stolpcu so opisani dosežki s področja informacijske tehnologije, ki so jih dosegli in sicer od leta 1982 do danes. Drugi stolpec predstavlja Akcijski načrt za e-upravo. Vsebuje vizijo e-uprave, napovedi za naslednja tri leta, strateške programe, komu in katere storitve bo ponujala e-uprava ter katere glavne ustanove bodo na njej predstavljene. Tretji stolpec predstavlja strukturo vodstva ter mednarodna priznanja, ki jih je Singapur dobil kot eden izmed najboljših elektronskih servisov za državljane (portal eCitizen) v svetu.

V nadaljevanju sledi pregled vseh treh servisov in sicer: Servis za državljane (*eCitizen*), Servis za gospodarske subjekte in Servis za javne uslužbence.

### 6.3.1. Servis za državljane

Tu imajo državljani Singapura možnost dobiti več kot 680 elektronskih storitev in informacij preko različnih vladnih ustanov.

Portal za državljane e-Državljan (angl. *eCitizen*) se nahaja na naslovu <http://www.ecitizen.gov.sg> in je začel delovati že marca 1999. Ta portal predstavlja enotno vstopno točko, ki deluje 24 ur na dan ter ponuja celovite informacije in storitve vsem državljanom Singapura. Tako imamo na levi strani portala različne informacije o tem, katere storitve je mogoče elektronsko opraviti (npr. preveriti status osebne izkaznice, preveriti status imigranta, plačevati kazni za napačno parkiranje ter elektronsko naročiti potni list) ter najbolj priljubljene elektronske storitve (npr. iskanje informacij o vpisih na šole, prošnje za najem stanovanja, itd.), povezave na druge pomembne in zanimive strani (povezava na vstopno točko e-upravo, na glavno vladno stran, na zakonodajo, novice, obvestila, itd.). Preko te strani lahko dostopamo tudi do portalov (angl. *community portal*) različnih skupin prebivalcev. Tako imamo povezavo na portal mladih (angl. *teenagers*), delavcev (working adults), starejših občanov (senior citizens) in tujcev (foreigners).

Na portalu e-Državljan so servisi in storitve kategorizirane v 14 mest (angl. *towns*). V vsakem mestu državljani dobijo različne storitve in informacije, ki se nanašajo na različne življenjske situacije. Mesta se nanašajo na poslovanje, izobraževanje, zaposlovanje, zdravje, knjižnice, varnost in zaščito, transport, obrambo, volitve, družino, stanovanjsko problematiko, rekreacijo in šport ter potovanje.

V mestu **poslovanje** dobijo državljani Singapura informacije o tem, kako sploh začeti s poslovanjem, kako povečati poslovanje, kje dobiti potrebna posojila in subvencije za začetek poslovanja, kako začeti z elektronskim trgovanjem, kako se registrirati, kje dobiti dovoljenja in licence ter potrebne informacije o davkih. V mestu **izobraževanje** dobijo uporabniki informacije o različnih stopnjah šolanja, od vrta do vpisa na univerzo. Mesto **zaposlovanje** je namenjeno tako za delodajalce kot posameznike. Delodajalcem nudi informacije o tem, kako dobiti potrebno delovno silo, kako povečati obstoječo delovno silo, kako pravilno spodbujati delavce, da bi bili zadovoljni in da bi dobro delali, kako hitro in pravilno izučiti nove delavce ter kako ravnati v primeru odpuščanja delavcev. Posamezniki oziroma delavci pa dobijo informacije o tem, kako načrtovati kariero, kako in

kje si iskati službo, kaj narediti v primeru brezposelnosti ter kakšne možnosti imajo, da se lahko izobražujejo ob delu. V mestu **zdravje** lahko obiskovalci tega mesta dobijo vse potrebne informacije o zdravstvenih ustanovah, o zdravem načinu življenja ter novice o zdravju, različnih dogodkih ter odgovore na najbolj pogosto zastavljena vprašanja. Omogočene so tudi elektronske storitve in sicer iskanje različnih zdravstvenih delavcev (npr. zdravnikov, zobozdravnikov,..) ter naročanje različnih izdelkov po lekarnah. Stroka (zdravniki) dobi v mestu **zdravje** informacije o tem, kako se registrirati, kako nadaljevati z izobraževanjem (specializacijo), informacije o zakonodaji, o publikacijah, različne novice in obvestila s področja zdravstva ter pogosta vprašanja in odgovore. V mestu **knjižnica** si lahko državljani zgradijo lastno knjižnico, iščejo različne knjižnice po državi, omogočen je elektronski servis opominov, državljani lahko elektronsko sporočijo spremembo naslova stalnega prebivališča ter izgubo izkaznice, itd. Katere pogoje moraš izpolnjevati, da postaneš državljan Singapura, kako se pripraviš na mogoče nevarnosti, ki ti pretijo v življenju, kako daš izjavo ter katere dokumente potrebuješ v primeru prijave zločina policiji, v primeru prijave pogošitve osebe, v primeru prijave kraje ter v primeru prijave, ko si sam vključen v prometno nesrečo ali si udeležen kot priča, nudi mesto **varnost in zaščita**. Mesto **transport** nudi državljanom oziroma obiskovalcem informacije o tem, kako kupiti novo prevozno sredstvo, kako kupiti ali prodati star avtomobil, informacije o tem, kako pridobiti vozniško dovoljenje. Na tem mestu lahko državljani Singapura tudi elektronsko podaljšujejo vozniško dovoljenje, plačujejo različne kazni ter davke preko interneta. Za te transakcijske storitve potrebujejo veljavno kreditno kartico ter izpolnjen obrazec, ki ga dobijo na tej strani. Mesto **obramba** nudi državljanom informacije o služenju vojaškega roka, o urjenju in informacije za zaposlene. V mestu **volitve** lahko vsak državljan preveri svoje ime v registru volivcev, lahko pregleda rezultate volitev za leto 2001 ter se seznani z preteklimi rezultati volitev. V mestu **družina** lahko vsakdo pridobi informacije o tem, kako prijaviti rojstvo otroka, kako najti pravega partnerja. V tem mestu je mogoče dobiti vse potrebne informacije o poroki ter o tem, kako skrbeti za otroka, kako ga prav vzgajati, da bo postal samostojna in odgovorna oseba. Hkrati lahko državljani preko interneta naročajo izpiske iz matičnih knjig (rojstna matična knjiga, poročna matična knjiga in matična knjiga umrlih). Kot zanimivost naj navedemo, da lahko na tem mestu pridobijo tudi licenco za hišnega ljubljence preko interneta, podaljšajo to licenco ter v zvezi s tem tudi plačujejo vse potrebne stroške. Pogoj je le, da imajo Cashcard (kot pri nas kreditna kartica). Mesto **stanovanjska problematika** ponuja državljanom vse potrebne informacije in storitve, kot na primer: kako kupiti posest oziroma zemljišče, kaj vse je

potrebno za selitev, za najem stanovanja, ob prodaji posesti oziroma imetja, kaj je potrebno vedeti, ko se prenavlja dom, itd. V mestu **rekreacija** državljani Singapura lahko preko interneta zaprosijo za dovoljenje za uporabo parkov za športne dogodke, za kampiranje v parkih, na tem mestu lahko dobijo vse potrebne informacije o športnih klubih v celi državi ter o vseh športnih aktivnostih oziroma dogodkih, ki se dogajajo oziroma se bodo v bodoče. Mesto **šport** ponuja navodila, kako sploh začeti s športom, kako postati profesionalen športnik, informacije o tem, kako ostati zdrav, kakšna naj bo varna vadba, informacije o različnih fitnes programih ter kako lahko posamezniki in podjetja finančno pomagajo športnikom in trenerjem. Zadnje mesto skozi katerega se lahko državljani sprehodijo je mesto **potovanje**. Tu se lahko državljani elektronsko registrirajo na ambasadi republike Singapur, če potujejo v druge države, lahko pridobijo tudi vse potrebne informacije o tem, kako in kje zaprositi za vizo ter poiskati informacije o tem, kje se nahajajo ambasade in konzulati republike Singapur v drugih državah.

Poleg tega so prvi in edini v svetu, kjer lahko preko interneta naročajo potni list. Pogoja za naročanje potnega lista preko interneta sta dva in sicer, da je prosilec državljan Singapura in da ima veljavno kreditno kartico. Pri elektronskem naročanju potnega lista je potrebno le izpolniti obrazec in zraven dodati še digitalizirano sliko v JPEG formatu (v zahtevani velikosti). Ko je potni list izdelan, je vlagatelj oziroma prosilec potnega lista obveščen po elektronski pošti, da je potni list izdelan in da ga lahko **osebno** prevzame. Z osebnim prevzemom je rešen problem zlorabe, da bi nekdo drug naročal potni list za to osebo.

### 6.3.2. Servis za gospodarske subjekte

Gospodarski subjekti uporabljajo elektronske storitve za hitrejšo in boljše komunikacijo z vlado oziroma državo. S pomočjo teh storitev dosegajo večjo produktivnost, večjo učinkovitost in fleksibilnost ter s tem večji dobiček skozi enostavne postopke. Tudi majhna podjetja oziroma posamezniki se zavedajo, kako so pomembni novi načini komuniciranja. Za vse tiste, ki že elektronsko poslujejo z vlado prinaša tako poslovanje nove prednosti in priložnosti.

Vse, ki so prijavljeni v sistem GeBiz ([www.gebiz.gov.sg](http://www.gebiz.gov.sg)), vlada obvešča o razpisih in potrebah, na drugi strani pa je uporabnikom omogočeno, da vlado obveščajo o svojih ponudbah ter se na objavljene razpise prijavljajo. Vladi je tudi omogočeno, da pogodbenim

dobaviteljem pošilja naročila v elektronski obliki in od njih ravno tako v elektronski obliki sprejema fakture.

### 6.3.3. Servis za javne uslužbence

Vlada je trdno prepričana, da bo uvedla elektronski način poslovanja, zato odgovorni pospešeno spreminjajo in prilagajajo postopke. Pri tem so v začetnih fazah naleteli na velik odpor vseh javnih uslužbencev. Vlada se je zato odločila, da javnim uslužbencem ponudi ustrezno strokovno pomoč in jih pripravi na nov način dela.

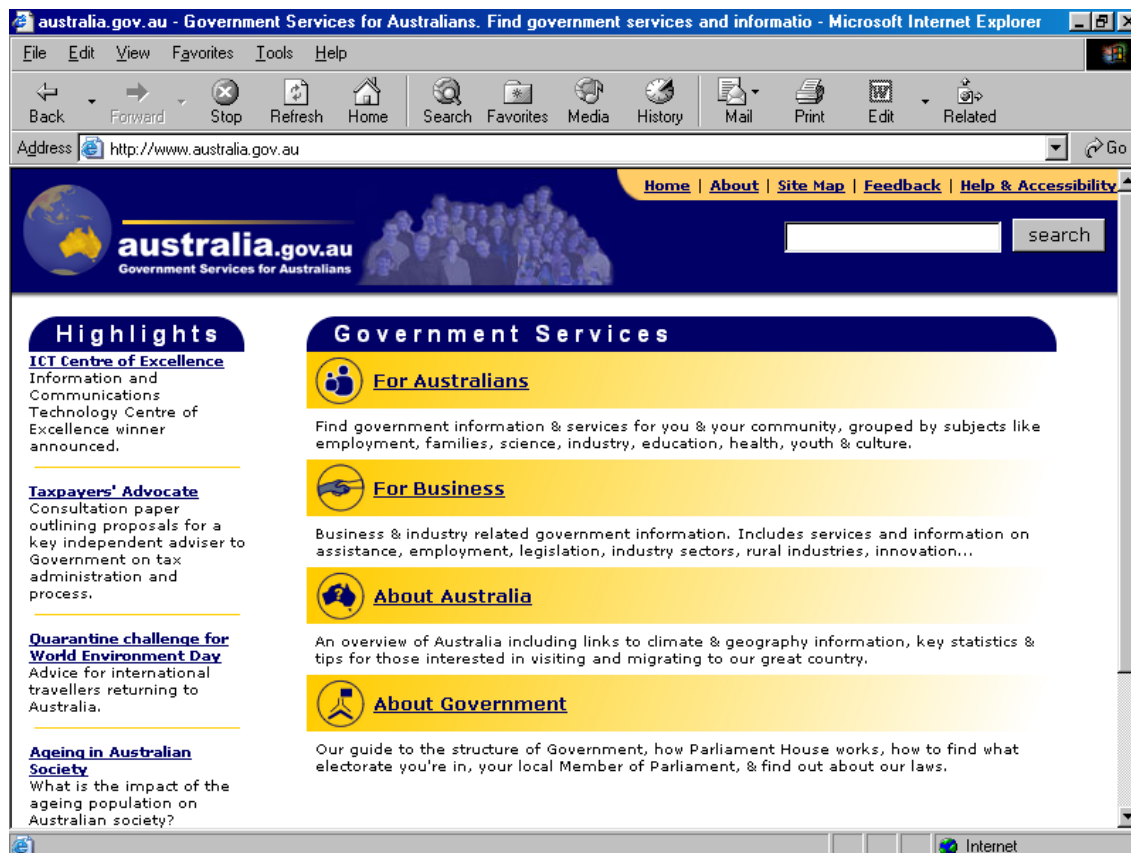
### 6.3.4. Ocena e-portala Singapura

Tabela 6: Ocene za e-portal Singapura

| POKAZATELJ                         | OCENA |
|------------------------------------|-------|
| enotna vstopna točka               | 4     |
| preglednost strani                 | 4     |
| povezave na druge strani           | 4     |
| podpora tujim jezikom              | 0     |
| iskalnik                           | 5     |
| kazalo                             | 3     |
| informacijske storitve             | 4     |
| hitrost dostopa do informacij      | 5     |
| zakonodaja, zborniki, publikacije  | 4     |
| komunikacijske storitve            | 4     |
| transakcijske storitve             | 4     |
| plačevanje taks in drugih stroškov | 3     |
| varnost/digitalni podpis           | 3     |



## 6.4. VLADNI PORTAL DRŽAVE AVSTRALIJE



Slika 13: Enotna vstopna točka e-uprave federalne vlade Avstralije (vir: <http://www.australia.gov.au>)

Trenutni vladni portal države Avstralije se nahaja na naslovu <http://www.australia.gov.au>. Vendar je potrebno takoj poudariti, da naveden portal ni pravi »one-stop shop« portal. Saj večino storitev, ki spadajo v področje življenjskih situacij urejajo zvezne države znotraj Avstralije posebej. Tako morajo uporabniki elektronskih storitev le te poiskati na vladnih straneh posameznih zveznih držav. Pravi »one-stop shop« portal avstralska vlada načrtuje v prihodnjih letih (NOIE projekt<sup>8</sup>). Edini pravi »one-stop-shop« servis predstavlja servis za gospodarske subjekte, ki je že produkt NOIE projekta. V nadaljevanju bomo prikazali kaj omenjeni portal trenutno ponuja.

Portal za razliko od ostalih opisanih držav, ne ponuja tudi servisov, ampak predvsem sklope informacij na federalnem nivoju. Razdeljen je na štiri dele in sicer: vladne storitve za državljane Avstralije, za gospodarske subjekte, informacije o sami državi (klima, geografija, potovanja, vize, itd) ter informacije o političnem sistemu države Avstralije. Nas

<sup>8</sup> The National Office for the Information Economy

zanimajo le storitve za državljane in za gospodarske subjekte, zato se bomo v nadaljevanju osredotočili le na ta dva sklopa.

#### 6.4.1. Povezava za državljane

Ta povezava nas pripelje na stran, kjer so informacije za državljane razdeljene v šestnajst različnih podsklopov. Ti podsklopi pa nas pripeljejo na različne portale za:

- družine (angl. *families*),
- mlade (angl. *youth*),
- starejše občane (angl. *seniors*),
- domorodce (angl. *indigenous*),
- regije (angl. *regional Australians*),
- ženske (angl. *women*),
- kmetijstvo (angl. *agriculture*),
- kulturo in rekreacijo (angl. *culture and recreation*),
- izobraževanje (angl. *education*),
- okolje (angl. *environment*),
- imigracije (angl. *imigration*),
- zdravstvo (angl. *health*),
- zakonodaja in sodstvo (angl. *law and justice*),
- znanost in industrijo (angl. *science and industry*) in
- delo (angl. *workplace*).

Na zgoraj omenjenih portalih dobijo uporabniki le osnovne informacije in razne povezave na vladne in nevladne organizacije, ki pokrivajo točno določena področja. Če želijo državljani katerekoli stvari urejati elektronsko, oziroma potrebujejo kakršnekoli informacije, se morajo obrniti na vladne strani svoje zvezne države. Vse države imajo na svojih straneh približno enako vsebino in obseg elektronskih storitev in informacij. Storitve se večinoma nanašajo na življenjske situacije in gospodarske zadeve. Tako lahko državljani preko interneta podaljšajo voziško dovoljenje in plačujejo različne davke in dajatve. Omogočeno jim je tudi plačevanje komunalnih storitev, kot je prispevek za vodo in plin.

Plačevanje pristojbin in taks je zelo enostavno in je podobno plačevanju položnice preko elektronskih storitev banke. Uporabnik vpiše le številko računa, višino zneska ter številko kreditne kartice. Po opravljeni storitvi prejme uporabnik naključno referenčno številko s katero lahko v primeru preverjanja organa dokaže, da je bila položnica plačana.

#### 6.4.2. Povezava za gospodarske subjekte

Povezava za gospodarske subjekte nam omogoča dostop do enotne strani, ki je namenjena vsem gospodarskim subjektom. Tu so zbrane predvsem povezave na različne urade in organizacije posameznih zveznih držav in federalne vlade, ki pokrivajo razna gospodarska področja. Te povezave so skrbno zbrane in urejene tako, da jih lahko preiskujemo po različnih kriterijih (po temah, po uradih, po lokaciji in po panogah).

#### 6.4.3. Ocena e-portala Avstralije

Tabela 7: Ocene za e-portal Avstralije

| POKAZATELJ                         | OCENA |
|------------------------------------|-------|
| enotna vstopna točka               | 2     |
| preglednost strani                 | 3     |
| povezave na druge strani           | 3     |
| podpora tujim jezikom              | 3     |
| iskalnik                           | 3     |
| kazalo                             | 4     |
| informacijske storitve             | 3     |
| hitrost dostopa do informacij      | 4     |
| zakonodaja, zborniki, publikacije  | 4     |
| komunikacijske storitve            | 4     |
| transakcijske storitve             | 3     |
| plačevanje taks in drugih stroškov | 3     |
| varnost/digitalni podpis           | 3     |

## 6.5. PRIMERJAVA VSEH OBRAVNAVANIH E-PORTALOV MED SEBOJ

### 6.5.1. Kako je portal urejen

Portali e-uprav zgoraj opisanih držav se zdijo na prvi pogled podobni, vendar nam že prvi vstop v portal pokaže, da temu ni tako. Z vstopno točko slovenske e-uprave smo lahko zadovoljni, čeprav je sam elektronski naslov preveč dolg, tako da si ga državljani težko zapomnijo. Vstopna točka je izredno pregledna, ker že na začetku razdeli uporabnike na štiri skupine, tako da vsakdo, ki išče informacije na portalu e-uprava natančno ve, kako in kje do njih dostopati. Tudi s portalom Združenih držav Amerike (FirstGov) smo zadovoljni, saj so na vstopni točki informacije in storitve razdeljene na tri skupine uporabnikov. Tu lahko brez kakršnih koli težav dostopamo do zelenih informacij, novic in storitev. FirstGov portal lahko upravičeno poimenujemo »one-stop shop«, saj na enem samem mestu ponuja vse mogoče informacije (o zabavi, športu, zdravju, kulturi, osebnih dokumentih, vojski, itd.). Tudi s portalom vlade Singapur smo lahko zadovoljni, saj so vsi, ki lahko komunicirajo z vlado razdeljeni na tri skupine (državljani, gospodarski subjekti in javni uslužbenci). Iz prvih dveh podportalov dobimo brez posebnih težav zelene informacije in storitve, kar pa za podportal javni uslužbenci ne moremo reči. Pravzaprav so navadnim uporabnikom te informacije in storitve skrite (tako kot so pri nas nekatere informacije in storitve dostopne samo zaposlenim v javni upravi). Stran, ki predstavlja enotno vstopno točko elektronske uprave federalne vlade Avstralije, je pregledno urejena, saj je razdeljena na štiri podportale (za državljane Avstralije, za gospodarske subjekte, podportal, ki ponuja informacije predvsem o geografskih značilnostih Avstraliji ter podportal, ki nudi informacije o političnem sistemu). Vendar vstopna točka v nadaljnjih povezavah ne prinaša nobenih uporabnih informacij in storitev, temveč le povezave (*linke*) na vse mogoče strani. Ni direktnih informacij, kaj je potrebno narediti v določeni življenjski situaciji (npr. kaj je potrebno narediti, če se rodi otrok, kje in v kolikšnem času je potrebno rojstvo prijaviti, itd.). Očitno je, da portal še ne deluje kot »one-stop shop«, saj so informacije porazdeljene po vseh mogočih naslovih. Omeniti je potrebno podportal za gospodarske subjekte, ki deluje kot enotna vstopna točka in ponuja vsem gospodarskim subjektom informacije in storitve na enem mestu. Portal Velike Britanije je na sami vstopni točki preveč natrpan s povezavami, tako da na začetku ne vemo natančno, kje iskati zelene informacije. Po večkratnih obiskih vstopne točke se uporabnik orientira in pridobi občutek, kje in kako iskati zelene informacije ter kje opraviti določene storitve.

### 6.5.2. Kaj portal ponuja

e-uprave vseh obravnavanih držav ponujajo za zdaj največ informacijskih storitev. Glede teh storitev so si e-uprave tudi najbolj podobne, saj vse ponujajo podobne informacije za državljane in tuje obiskovalce.

V vseh državah imajo državljani oziroma uporabniki možnost komunicirati z različnimi organi (komunikacijske storitve). Tako lahko v Sloveniji podamo mnenje o boljšem delovanju javne uprave ter postavljamo vprašanja različnim strokovnjakom, ki nam v določenem času odgovorijo (če seveda nam). V Združenih državah Amerike lahko obiskovalci e-uprave povedo mnenje o sami vstopni točki oziroma o delovanju portala, komentirajo delovanje celotne vlade, postavljajo vprašanja in komunicirajo z javnimi uslužbenci ter se lahko pritožijo glede samega delovanja javne oziroma državne uprave. V Veliki Britaniji lahko državljani sodelujejo v diskusijskih skupinah, se pogovarjajo z različnimi javnimi uslužbenci po elektronski pošti ter povedo kako za njih deluje vlada. Tudi na vladni strani Singapura lahko državljani komunicirajo z vlado, saj lahko postavljajo različna vprašanja uslužbencem, povedo kako bi lahko vlada boljše delovala. Vladna stran Avstralije ima tudi komunikacijske storitve, tako da lahko državljani komentirajo različne dogodke ter postavljajo vprašanja javnim uslužbencem. Iz vsega tega ugotovljenega lahko sklepamo, da so komunikacijske storitve e-uprave razvite v vseh državah približno enako, morda imajo le državljani Amerike pri tem nekoliko več možnosti komunicirati z upravo.

Bistvo e-uprave so transakcijske storitve, zato bomo v nadaljevanju povedali, katere transakcijske storitve so najbolj razvite v obravnavanih državah (glej tabelo 8).

**Tabela 8:** Seznam najpomembnejših transakcijskih storitev (za državljane) izbranih elektronskih uprav

| <b>Slovenija</b><br><i>e-gov.gov/e-uprava/index.html</i> | <b>Združene države Amerike</b><br><i>www.firstgov.gov</i>  | <b>Singapur</b><br><i>www.egov.gov.sg</i>   | <b>Avstralija</b><br><i>www.australia.gov.au</i>                                     | <b>Velika Britanija</b><br><i>www.ukonline.gov.uk</i> |
|--|--|---|--|---|
| - naročanje izpiskov iz matičnih knjig                   | - naročanje izpiskov iz matičnih knjig,<br>- podaljšanje registracije vozila,<br>- zamenjava vozniškega dovoljenja,<br>- rezervacija kart za športne aktivnosti, | - podaljšanje vozniškega dovoljenja,<br>- plačevanje davkov in različnih kazni,<br>- naročanje izpiskov iz matičnih knjig,<br>- naročanje dovoljenj za različne prireditve,<br>- naročanje potnega lista, | - plačevanje različnih davkov in pristojbin,<br>- podaljšanje vozniškega dovoljenja, | - oddaja davčne napovedi                              |

Kot je razvidno iz tabele 8, največ transakcijskih storitev ponujata e-uprava ZDA in Singapura, sledi Velika Britanija in Avstralija. Najmanj storitev zaenkrat ponuja portal Slovenije, saj nudi po elektronski poti le izpiske iz rojstnih matičnih knjig, za katere ni potrebno plačati upravne takse. Morda se bodo z Zakonom o spremembah in dopolnitvah zakona o upravnih taksah (veljati je začel 30. maja 2002) rešile mnoge težave, saj **8. člen** po novem omogoča plačevanje upravnih taks tudi z elektronskim denarjem oziroma z drugimi veljavnimi plačilnimi instrumenti.

### 6.5.3. Primerjava ocen obravnavanih e-portalov

Ocenjevanja e-portalov smo se lotili z namenom, da bi lahko primerjali slovenski e-portal z e-portali ostalih držav. Ker raziskava, ki bi vključevala samo izgled in vsebino portalov še ne obstaja, smo se odločili za lastno raziskavo. Portale smo ocenili glede na naslednje pokazatelje: enotna vstopna točka, preglednost strani, povezave na druge strani, podpora tujim jezikom, iskalnik, kazalo, informacijske storitve, hitrost dostopa do informacij, zakonodaja/zborniki/publikacije, komunikacijske storitve, transakcijske storitve, plačevanje taks in drugih stroškov, varnost/digitalni podpis. Skupna ocena za e-portal bo tako seštevek ocen vseh naštetih pokazateljev.

**Tabela 9:** Razvrstitev e-portalov obravnavanih držav

| <b>E-portal države</b>  | <b>Ocena</b> |
|-------------------------|--------------|
| Združene države Amerike | 52           |
| Singapur                | 47           |
| Slovenija               | 47           |
| Velika Britanija        | 43           |
| Avstralija              | 42           |

Rezultati, ki smo jih dobili, prikazujejo, da so e-portali držav na približno enaki ravni razvoja (glej tabelo 9). Res da med posameznimi portali obstajajo razlike (glej poglavje 6.5.1 in 6.5.2.), vendar skupna ocena ne kaže kakšnega večjega odstopanja.

Za primerjavo dobljenih rezultatov lahko uporabimo raziskavo, ki so jo opravili poleti 2001 v World Market Research Centre<sup>9</sup> na Brown University (ZDA). Njihova raziskava pokaže, da so ZDA, Velika Britanija, Avstralija in Singapur razvrščene med osem najboljših e-uprav, Slovenija pa zaseda 23. mesto med 196 državami.

---

<sup>9</sup> [www.worldmarketsonline.com/pdf/e-govreport.pdf](http://www.worldmarketsonline.com/pdf/e-govreport.pdf)

## 7. ZAKLJUČEK

Elektronska uprava prinaša uporabnikom nove možnosti komunikacije z državo. Država vedno bolj postaja servis svojim državljanom, saj s pomočjo elektronske uprave nudi informacije in storitve na enem mestu, ves dan in kar od doma. Tudi slovenska elektronska uprava želi postati servis svojim državljanom, zato je že pred letom ustanovila svojo vstopno točko. S te vstopne točke lahko obiskovalci dostopamo do vseh informacij, za katere bi se bilo drugače treba obrniti na posamezne organe uprave. Poleg pregledovanja informacij lahko izvedemo tudi komunikacijske (komunikacija z različnimi organi) in transakcijske storitve (izpisek iz matičnih knjig).

Vsebina diplomskega dela je sestavljena tako, da poskuša odgovoriti na tri osnovna vprašanja in sicer kakšne so prednosti e-uprave pred klasično, kakšne so zakonske ovire pri uvajanju e-poslovanja in ali je Slovenija na tem področju primerljiva z ostalimi državami. Tako lahko preverimo na začetku zastavljene hipoteze.

**H1: Elektronska uprava omogoča dobro informiranje strank, razumevanje njihovih potreb, večjo hitrost, učinkovitost, zanesljivost in prijaznejši dostop; hkrati pa nudi zaposlenim učinkovitejše in prijaznejše poslovanje.**

Hipotezo lahko potrdimo, saj imamo obiskovalci na spletni strani e-uprave hiter dostop do informacij, iskanje in pregledovanje teh informacij je enostavno in pregledno, hkrati pa imamo še ogromno drugih povezav. To pomeni prihranek časa tako za stranko kot za zaposlenega, saj se ni potrebno zglasiti na upravnem organu in čakati vrsto za samo nekaj informacij, hkrati pa so tudi zaposleni manj obremenjeni, saj prihajajo stranke seznanjene kaj potrebujejo za določeno storitev. Zaposleni imajo tako več časa za tiste naloge, ki jih ponavadi opravljajo izven uradnih urah in jim ponavadi zmanjka časa zanje.



**H2: Vse zakonske in tehnične rešitve za učinkovitejšo in prijaznejšo upravo so že podane, čeprav še vedno obstajajo ovire.**

Tudi drugo hipotezo lahko potrdimo, saj je vsa zakonodaja, ki je potrebna za elektronsko poslovanje že dopolnjena ali spremenjena, sprejet pa je bil tudi Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu, ki daje osnovo elektronskemu poslovanju. Problem predstavljajo predvsem nekateri členi zakonov, ki v nekaterih odstavkih ne enačijo elektronske oblike s pisno. Tudi tehničnih ovir ni, saj ima Slovenija zelo dobro infrastrukturo, morda predstavlja veliko oviro premajhno število priključkov na internet. Največji so organizacijski problemi (potrebno je razviti register postopkov in dokumentov, postaviti klasifikacije in standarde) ter problemi na procesnem področju, kjer bo potrebno predvsem prenoviti in razviti poslovne procese in postopke (za upravo zelo težko, ker je izredno velika in kompleksna organizacija).

**H3: Slovenija je primerljiva z ostalimi razvitimi državami glede nudenja elektronskih informacij in storitev državljanom.**

Tudi tretjo hipotezo lahko potrdimo, saj Slovenija v nobenem pogledu ne zaostaja za drugimi obravnavanimi državami. Vse države so šele na začetku in vzpostavljajo svoje vstopne točke, s katerimi se želijo čim bolj približati svojim državljanom in naključnim obiskovalcem. Ponujajo predvsem ogromno informacij, nekaj pa tudi pravih storitev, ki jih lahko opravimo prek svetovnega spleta. Res da Slovenija na nekaterih segmentih zaostaja za obravnavanimi državami (transakcijske storitve), vendar pa jih na nekaterih drugih segmentih močno prekaša (varnost, digitalni podpis). Vzrok za počasen razvoj transakcijskih storitev v Sloveniji je predvsem v dejstvu, da se sistem elektronskega plačevanja taks šele uvaja. Ko bo ta sistem polno funkcionalen, lahko pričakujemo hiter razvoj omenjenih storitev. S tem pa se bodo izničile tudi zadnje razlike med Slovenijo in drugimi obravnavanimi državami.

## 8. LITERATURA

1. Antončič, Marjan (2000): Reševanje nekaterih problemov verodostojnosti e-poslovanja organov oblasti. DOK\_SIS 2000 – Portorož 24. – 26. maj, str. 49-58.
2. Bartolini, Brane (2001): ABC digitalnih potrdil. Moj mikro, 7/8, str.64-67.
3. Brecelj, Janja (2001): Digitalna država. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede. Diplomsko delo.
4. Bučar, B., Z. Šabič, M. Brglez (2000): Navodila za pisanje seminarske naloge in diplomskega dela. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
5. Bučar, Franc (1969): Uvod v javno upravo. Ljubljana: Uradni list
6. Caldow, Janet (2001): Seven e-government leadership milestones. Ljubljana: Uporabna številka. Št. 4. Str. 184-189.
7. Caldow, Janet (1999): The quest for electronic government: A defining vision, Institute for electronic Government. IBM Corporation.
8. Colnar, Marko (2001): E-uprava ni samo internet. INDO 2001 – Informatika v državnih organih, Zbornik referatov, Portorož 20.-22. september, str. 30-40.
9. Debelak, S., T. Gabrijel (2000): Elektronska komunikacija posameznika z upravo (naše možnosti in priložnosti). DOK\_SIS 2000 – Portorož 24.-26. maj, str. 17-22.
10. Diamond Fletcher, Patricia (2001): The changing landscape of the U.S. federal government: Electronic delivery of information and services. Ljubljana: Uporabna informatika. št. 4. Str. 191-197.
11. Dobnikar, A., A. Žužek (2000): Digitalna potrdila kot pogoj za elektronsko poslovanje. DOK\_SIS 2000 – Portorož 24. – 26. maj, str. II-23-II-27.
12. Evropska komisija (1999): Public sector information: A key resource for Europe.
13. Hofman, Brane (2001): Med desetimi v Evropi. Moj mikro, 7/8, str. 58.
14. Kodelja, Marjan (2001): Država kot e-poslovni partner. Podjetnik, september 2001, str. 58-61.
15. Kosmač, Ian (2001): Bomo pretirano zaščiteni? Moj mikro, 7/8, str. 62.
16. Kovač, Polona (2000): Javna uprava v znamenju ljudi. Ljubljana: Teorija in praksa. št. 6. Str. 279-293.
17. Kovač, Polona (1999): Možnosti in ovire pri prenosu podjetniških konceptov dela iz zasebnega v javni sektor. Kranj: Organizacija. št.4. Str. 198-204.

18. Kovač, Polona (1999): Tradicionalno in novo upravljanje javnega sektorja – primer upravnih enot. Ljubljana: Javna uprava. št. 1. Str. 29-48.
19. Krapše, Štefan (2001): Goriška e-regija: občanom na poti v informacijsko družbo. Nova Gorica
20. Krapše, Štefan (2001): Goriška e-regija: glavnim odločevalcem na poti v informacijsko družbo. Nova Gorica
21. Kričej, Dušan (2000): Elektronsko poslovanje in poslovna inteligenca – svetovni trendi in mi v novem tisočletju. DOK\_SIS 2000 – Portorož 24. – 26. maj, str. 28-32.
22. Kričej, Dušan (2001a): Spletni portal e-uprava je pripravljen za podporo elektronskega poslovanja javne uprave. DOK\_SIS 2001 – Portorož 23. – 25. maj, str. 1-7.
23. Kričej, Dušan (2001b): E-uprava: čas je za rešitve. INDO 2001 – Informatika v državnih organih, Zbornik referatov, Portorož 20.-22. september, str. 115-123.
24. Makarovič, B., G. Klemenčič, T. Klobučar, M. Bogataj, D. Pahor (2001): Internet in pravo – Izbrane teme s komentarjem Zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu. Ljubljana: Pasadena.
25. Marolt, Klara (2002): Uporaba moderne tehnologije v upravnem postopku. Ljubljana: Pravna fakulteta. Diplomaska naloga.
26. Mehak-Rojec, Saša (2001): E-demokracija. INDO 2001 – Informatika v državnih organih, Zbornik referatov, Portorož 20.-22. september, str. 263-268.
27. Mizori-Zupan, Tatjana (2001): Poti in stranpoti e-uprave. Sistem, nove tehnologije za poslovni svet, str. 28.
28. Pavliha, M., B. Jerman-Blažič s soavtorji (2002): Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu s komentarjem. GV, Ljubljana.
29. Pavšič, R. M. Kodelja (2001): Prodor novih tehnologij. Moj mikro, 2, str. 22-23.
30. Pavšič, Robert (2001): Kako in kdaj do e-države? Moj mikro, 7/8, str. 59-61.
31. Pličanič, Senko (2002): Pravno sistemski vidiki e-uprave: (iz uprave industrijske družbe v upravo informacijske družbe) V: Nova zakonodaja o državni upravi. Inštitut za javno upravo pri Pravni fakulteti, str.67-76.
32. Pucihar, Andreja (1999): Priložnosti in težave elektronskega poslovanja med organizacijami v Sloveniji. Ljubljana: Uporabna inforamtika. št. 4. Str. 7-13.
33. Rakočevič, S., P. Bekeš (1994): Državna uprava: vloga, položaj, organizacija, delovanje. ČZ Uradni list Republike Slovenije, Ljubljana.

34. Reinermann, Heinrich (2001): Electronic governance and electronic government: Do politicians and the internet need each other? Ljubljana: Uporabna informatika. št. 1. Str.5-11.
35. Rudolf, Aleš (2001): Upravni portali na osnovi življenjskih situacij. Ljubljana: Fakulteta za računalništvo in informatiko. Diplomsko delo.
36. Silič, Marin (2001a): Izvajanje strategije E-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004. Ljubljana: Uporabna informatika. št. 4. Str.198-205.
37. Silič, Marin (2001b): Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004. Kranj: Organizacija. št. 4, str. 155-157.
38. Silič, M., M. Colnar, M. Krisper, J. Gyorkos (2001): Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004. Ljubljana: Center vlade RS za informatiko.
39. Silič, Marin (2001c): Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu. Ljubljana: Vlada Republike Slovenije, Center Vlade za informatiko.
40. Silič, Marin (ur.)(2001d): Elektronsko poslovanje v Vladi Republike Slovenije. Ljubljana: Vlada Republike Slovenije, Center Vlade za informatiko.
41. Šmidovnik, Janez (1985): Teoretične osnove upravljanja. Ljubljana: Univerzum.
42. Štefančič, Manuela (2001): Koncept upravnih enot. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede. Diplomsko delo.
43. Trstenjak, Verica (1997): Državna uprava. Ljubljana: Ministrstvo za notranje zadeve (Upravna akademija). Študijsko gradivo.
44. Vintar, M., A. Leben, M. Kunstelj (2000): E-uprava: kaj in kako. INDO 2000 – Informatika v državnih organih, Zbornik referatov, Portorož 11.-13. december, str.59-73.
45. Vintar, M., A. Leben (2000): Sistemsko - tehnološki okviri za uvajanje elektronskega poslovanja državne uprave: od portirja do portala. V: Virant, M. (ur.): Zbornik referatov/VII. Dnevi slovenske uprave, Visoka upravna šola, Ljubljana, str. 355-369.
46. Vintar, Mirko (2000): Analiza stanja pri uporabi interneta v javnem sektorju. V: Virant, M. (ur.): Zbornik referatov/VII. Dnevi slovenske uprave, Visoka upravna šola, Ljubljana, str. 305-369.
47. Vintar, M., M. Kunstelj, A. Leben, (2000): Analiza normativnih in organizacijskih okvirov za izvajanje elektronskih postopkov. V: Virant, M. (ur.): Zbornik referatov/VII. Dnevi slovenske uprave, Visoka upravna šola, Ljubljana, str. 325-354.

48. Vintar, M., M. Dečman, M. Kunstelj, (2000): Javni sektor in internet: Analiza stanja v Sloveniji. Ljubljana: Uporabna informatika. št.3. str.146-158.
49. Vintar, Mirko (2001a): Občan v razmerju do e-uprave. VIII. dnevi slovenske uprave, Zbornik referatov, Portorož 27.-29. september, str. 325-337.
50. Vintar, Mirko (2001b): Od avtomatizacije do e-uprave, Zbornik znanstvenih razprav. Str. 319-336.
51. Vintar, Mirko (2001c): E-uprava deset milisekund po velikem poku. Ljubljana: Uporabna inforamtika. št. 4. str. 176-183.
52. Virant, Grega (1998): Pravna ureditev javne uprave. Visoka upravna šola, Ljubljana.
53. Žurga, Gordana (1997): Uspešnost in učinkovitost delovanja organizacij v javni upravi. Ljubljana: Slovensko politološko društvo. Str. 259-268.
54. Žurga, Gordana (2000a): Spremljanje delovanja organizacij v javni upravi. Ljubljana: Teorija in praksa. št.2. Str. 331-347.
55. Žurga, Gordana (2000b): Zagotavljanje in spremljanje uspešnosti in učinkovitosti v državni upravi. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede. Doktorska disertacija.
56. Žurga, Gordana (2001): Kakovost državne uprave: pristopi in rešitve. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

## VIRI

1. Ministrska deklaracija, sprejeta 29.11.2001, Uporabna informatika, 4, str.174.
2. Navodilo za izvajanje uredbe o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom, Uradni list, Republike Slovenije, št.26/2002.
3. Predlog zakona o dostopu do informacij javnega značaja (prva obravnava), <http://www2.gov.si/mid.nsf>, 3.5.2002.
4. Slovenija kot informacijska družba – Modra knjiga (2000) Uporabna informatika, posebna številka 2000, str. 1-36.
5. Uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje, Uradni list Republike Slovenije, št. 77/2000 in 2/2001.
6. Uredba o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom, Uradni list Republike Slovenije, št. 91/2001.
7. Uredba o pridobivanju in posredovanju podatkov med organi javne uprave za potrebe upravnih postopkov, Uradni list Republike Slovenije, št. 38/2002.
8. Ustava Republike Slovenije, Uradni list Republike Slovenije, št. 31/1991, 42/1997 (ustavni zakon), 66/2000 (ustavni zakon).

9. Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu, Uradni list Republike Slovenije, št. 57/2000 in 30/2001.
10. Zakon o organizaciji in delovnem področju ministrstev, Uradni list Republike Slovenije, št. 71/1994, 47/1994, 60/1999, 119/2000 in 30/2001.
11. Zakon o upravnih taksah, Uradni list Republike Slovenije, št. 8/2000, 44/2000, 81/2000, 33/2001 in 45/2001, 42/2002 (sprememba).
12. Zakon o varstvu osebnih podatkov, Uradni list Republike Slovenije, št. 59/1999, 57/2001 in 59/2001 (popravek).
13. Zakon o vladi Republike Slovenije, Uradni list Republike Slovenije, št. 4/1993, 71/1994, 23/1996, 47/1997, 23/1999, 119/2000, 30/2001.
14. Zakon o splošnem upravnem postopku, Uradni list Republike Slovenije, št. 80/1999, 70/2000 in 52/2002.
15. Zapiski predavanj Menedžment v javni upravi za leto 2000/2001.

#### INTERNET VIRI

1. Akcijski načrt eEurope+,  
[http://www.gov.si/mid/Dokumenti/slo/PAID/eEuropePlus\\_sl.pdf](http://www.gov.si/mid/Dokumenti/slo/PAID/eEuropePlus_sl.pdf), 20.4.2002
2. Elektronske upravne zadeve, <http://www.euz.gov.si>, 20.04.2002.
3. Enotni državni portal e-uprava, <http://www.e-gov.gov.si/e-uprava/index.html>, 20.04.2002.
4. Government Gateway, <http://www.secure.gateway.gov.uk>, 17.04.2002.
5. Government services for Australians, <http://www.australia.gov.au>, 18.04.2002.
6. Javna uprava naj bi bila do leta 2004 učinkovitejša, boljša, lepša in racionalno povečana, <http://www.mladina.si/tehdnik/200136/clanek/drzavnauprava/>, 28.4.2002
7. O portalu, [http://e-gov.gov.si/e-uprava/o\\_portalu.htm](http://e-gov.gov.si/e-uprava/o_portalu.htm), 03.11.2001.
8. Osnove tehnologije elektronskega poslovanja in elektronskega podpisa, [http://www.gov.si/ca/tehdnicne\\_osnove.htm](http://www.gov.si/ca/tehdnicne_osnove.htm), 22.04.2002.
9. Pismo o nameri zagotavljanja enakih možnosti elektronskega poslovanja za vse državljane, [http://www.gov.si/cvi/pismo\\_o\\_nameri.htm](http://www.gov.si/cvi/pismo_o_nameri.htm), 11.04.2002.
10. Politika SIGEN-CA za spletna kvalificirana digitalna potrdila za fizične osebe, <http://www.sigen-ca.si/politika-sigen-ca-fizicne-osebe.htm>, 13.04.2002.
11. Pravna pojasnila glede ureditve elektronskega podpisa, <http://www.gov.si/ca/pravnapojasnila.htm>, 12.04.2002.

12. Predstavitev overitelja digitalnih potrdil na Centru vlade RS za informatiko (CVI), <http://www.gov.si/ca/namen.htm>, 12.04.2002.
13. Prijavne službe SIGEN-CA, <http://www.sigen-ca.si/prijavne-slu.htm>, 13.04.2002.
14. Rezultati ankete e-uprave, <http://e-gov.gov.si/e-uprava/anketa/index.jsp>, 20.05.2002.
15. Singapore egovernment, <http://www.egov.gov.sg>, 19.04.2002.
16. The easy way to government information and services online, <http://www.ukonline.gov.uk>, 17.04.2002.
17. The first annual survey of government websites, <http://www.worldmarketsonline.com/pdf/e-govreport.pdf>, 25.09.2002.
18. UK online for business, <http://www.ukonlineforbusiness.gov.uk/gateway/index.jsp>, 17.04.2002.
19. Your first click to the U.S. government, <http://www.firstgov.gov>, 19.04.2002.