UVOD

Živimo v svetu, kjer so stvari in storitve vse bolj natrpane in stresne. Tako za podjetnike, kot tudi za vse ostale ljudi. Vsakodnevno moramo opraviti veliko storitev, kamor spadajo tudi storitve državnih služb. Po dolgem in stresnem dnevu v službi, moramo čakati še v vrsti na upravni enoti, občini, ali kakšnem drugem javnem zavodu, da uredimo dokumente, pridobimo potrdilo o prebivališču ali pa želimo le izpisek iz matičnega registra. Le zakaj bi svoj čas izgubljali v dolgih vrstah, če pa lahko določene storitve, ki jih ponuja država, opravimo drugače? Na hiter in učinkovit način?

Slovenija ima dobro vzpostavljen sistem e-uprave, kjer lahko uporabniki hitro uredimo določene stvari in se izognemo dolgemu čakanju v vrstah. To pa ni dobra stvar le za državljane/uporabnike storitev, temveč tudi za javne uslužbence. Z več elektronskimi vlogami bi se zmanjšale vrste na državnih uradih, kar bi razbremenilo javne uslužbence in verjamem, da bi bilo okolje v katerem delajo, manj stresno. V diplomski nalogi bom pisala o e-upravi v Sloveniji in, ali je med ljudmi dovolj razširjena ali ne. Cilji, ki jih želim doseči so priti do spoznanja, ali smo ljudje dovolj seznanjeni z elektronskimi storitvami, ki jih ponuja država. Sama menim, da nismo seznanjeni dovolj. Čeprav država redno išče nove načine za posodobitve e-uprave in se osredotoča na to, da bi bile storitve še boljše, lažje, hitrejše in dostopnejše širšemu krogu uporabnikov, pa pozablja, da državljani ne poznamo vseh stvari in storitev, ki jih bi lahko opravili doma, namesto svoj čas zapravljali na državnih uradih. Zato se z vsemi posodobitvami in modifikacijami dejansko ne spremeni veliko, saj državljani ne znajo uporabljati vseh storitev ali pa ne vedo, kaj vse je možno opraviti kar preko spleta.

V zadnjem delu diplomske naloge bom predstavila izobraževalni načrt, s katerim bi učili in seznanjali državljane z e-upravo in njenimi storitvami. Po Sloveniji bi potekale učne delavnice, in sicer pod imenom »Spoznajmo e-upravo«, katere bi vodili informatiki in predavatelji, učitelji in bi udeležencem na enostaven način razložili kaj sploh je e-uprava, kakšne storitve ponuja, kaj imamo mi kot uporabniki od uporabe le-teh, prav tako pa bi jih s pomočjo brezplačnih storitev, ki jih ponuja portal e-uprava.gov.si, učili kako jih uporabljati in si prihraniti čas in denar.

Skozi diplomsko nalogo želim priti do določenih spoznanj, zato si bom postavila hipotezi, ki ju bom na koncu diplomskega dela potrdila ali ovrgla:

* na splošno je e-uprava med ljudmi nepoznana in se je posledično tudi ne poslužujejo dovolj,
* ljudem bi prav prišlo kakršno koli izobraževanje na temo e-uprave, saj se je nekateri ne poslužujemo prav zaradi tega, ker se nam zdi osebni način lažji in hitrejši.

E-UPRAVA

E-uprava, ali elektronska uprava, je proces, ki olajšuje komuniciranje, informiranje in transakcije med državnimi institucijami, hkrati pa tudi med državnimi institucijami, podjetji oz. podjetniki in državljani. Opredelitev pojma e-uprava so navedli tudi red. prof. dr. Aleš Groznik, slovenski ekonomist in poslovni informatik Peter Tukman in doc. dr. Jaka Lindič: »…da e-upravo razumemo kot uvajanje uporabe sodobne tehnologije in elektronskega poslovanja v upravi, ki se kaže znotraj uprave med upravnimi organi, navzven z občinami, podjetji in drugimi organizacijami.«

(http://sl.wikipedia.org/wiki/E-uprava)

Pojem e-uprava ima dva pomena, ožjega in širšega. Pri ožjem pomenu gre za seznam upravnih storitev tako za civilne, kot tudi za pravne osebe, ki so vezani na informacijsko tehnologijo. Pri širšem pomenu pa javno upravo vidimo kot združbo, ki v svoje poslovanje sistematično vključuje načela elektronskega poslovanja, da bi izboljšala učinkovitost storitev, in sicer preko:

* infrastrukture e-uprave,
* elektronskega poslovanja,
* informacijsko odprte e-uprave,
* sodelovanje z delavci, in sicer z znanjem ter sodobno tehnično industrijo,
* višanjem življenjskega standarda.

(https://dk.um.si/Dokument.php?id=2840)

Pomen elektronske uprave je, da se storitve javne uprave čim bolj približajo državljanom, in sicer, da so na voljo preko interneta kjerkoli in kadarkoli, torej 24 ur na dan, 7 dni na teden in 365 dni na leto.

(http://www.vbit.si/index.php/novosti/72-e-uprava)

E-uprava se osredotoča predvsem na večjo učinkovitost na spodaj naštetih področjih:

* na ponudbo storitev (da bi bile hitrejše, cenejše, bolj dostopne, bolj prilagodljive porabniku),
* na odnos s prebivalci, predvsem preko anket in vprašalnikov (upoštevanje javnega mnenja in pobud ter hitra odzivnost na njih),
* na notranjo učinkovitost in stanje (da se sredstva boljše porabijo, večja povezljivost in več boljšega sodelovanja ipd.).

(https://dk.um.si/Dokument.php?id=2840)

Podlaga za nastanek e-uprave je nastajala 40 let, razvoj le-te pa je šel skozi 3 obdobja, in sicer:

* skozi obdobje avtomatizacije, od leta 1970 do leta 1990,
* skozi obdobje informatizacije, od leta 1990 do leta 2000,
* skozi obdobje e-uprave, ki traja od leta 2000 pa vse do danes.

(http://sl.wikipedia.org/wiki/E-uprava)

PORTAL E-UPRAVA

Državni portal Republike Slovenije z imenom E-uprava je vstopna točka do informacij, kot tudi do elektronskih storitev, ki jih ponuja javna uprava. Uporabnikom so te storitve dane na enostaven način, in sicer v obliki življenjskih dogodkov.

(Batagelj, Gabrijel, 2008)

Na portalu lahko najdemo 12 skupin različnih življenjskih dogodkov, ti pa so:

* družina, otroci, zakonska zveza,
* osebni dokumenti, potrdila, selitev,
* izobraževanje, kultura,
* delo in upokojitev,
* sociala, zdravje, smrt,
* nepremičnine in okolje,
* potovanja,
* promet in prometna infrastruktura,
* kmetijstvo, gozdarstvo, prehrana,
* davki,
* država in družba,
* podjetništvo.

(https://e-uprava.gov.si/)

V akcijskem načrtu Republike Slovenije so za vsako področje razčlenjene elektronske storitve, dosežena stopnja razvoja in rok, do katerega naj bi bile dosežene vse ciljne stopnje razvitosti e-storitev. S pomočjo spodaj napisane merske lestvice stopenj razvitosti, se izračunajo potrebni kazalniki. Merska lestvica ima pet različnih stopenj, ki pomenijo:

0 – brez informacij (informacije o določeni storitvi še niso na voljo na spletu),

1 – informacije (določene informacije o storitvi so že dostopne na spletu, kot na primer informacije o zakonodaji, postopkih ipd.),

2 – enosmerno sodelovanje (možno je shranjevanje vlog iz interneta na osebni računalnik in jih tudi natisniti),

3 – dvosmerno sodelovanje (na internetu je možna izpolnitev obrazcev in vlog, s katerimi lahko tudi izvedemo kakšno storitev),

4 – transakcija (izvedba celovite storitve je možna na internetu, od izpolnjevanja vlog do plačila in posredovanje podatkov, potrdil ali odločb).

(https://dk.um.si/Dokument.php?id=2840)

Prav tako so na spletnem portalu e-uprava.gov.si tudi povezave drugih državnih spletnih portalov, kot so e-Vem (portal za podjetnike, katerega storitve so brezplačne, nudi pa podatke o ustanovitvi in vodenju podjetja), e-Davki (portal je namenjen podjetnikom in samostojnim podjetnikom, lahko pa oddajamo davčne obrazce, in sicer hitro in enostavno kar od doma), e-Kataster (na tem portalu so razvidne velikosti parcel, mejniki med njimi, cestami) in e-Zemljiška knjiga (v njej je razvidna lastninska pravica in ali ima nepremičnina pisano kakšno breme ali ne) ipd., kjer lahko najdemo vse podatke in informacije, ki jih potrebujemo in želimo.

(http://old.epf.uni-mb.si/ediplome/pdfs/golenko-dejan.pdf)

V novembru 2015 je na splet prišla nova različica spletnega portala e-uprava. Iz Ministrstvu za javno upravo sporočajo, da je nov portal uporabnikom prijaznejši, bolj pregleden in bolj enostaven, uporabniki pa bomo lahko ne samo oddajali vloge iz domačega naslanjača, pač pa si jih bomo lahko shranjevali in spremljali njihov status. Glavni poudarki, ki jih ponuja nov spletni portal so grafična zasnova (portal ima popolnoma novo zasnovo), prijaznost do uporabnikov (vsebine so razdeljene po skupinah, kar omogoča lažje in hitrejše iskanje), prilagojenost (nov spletni portal je zasnov tako, da ga lahko uporabljajo dislektiki, slepi in gluhi ljudje, na portalu je že približno 100 vsebin, ki so prevedene v kretnji jezik) in mobilnost (spletni portal lahko uporabniki sedaj uporabljajo tudi na pametnih mobilnih telefonih in tablicah, zaenkrat le za pregled vsebin, kmalu pa bo možno tudi oddajanje vlog).

(http://www.rtvslo.si/slovenija/novi-portal-euprava-je-bolj-prijazen-le-iskalnik-se-se-uci/379496)

STORITVE E-UPRAVE

Na spletnem portalu elektronske storitve javne uprave lahko najdemo vse storitve, ki jih e-uprava ponuja, te storitve pa se tudi nenehno razvijajo ter posodabljajo. Na portalu je 869 vlog v slovenskem jeziku, zraven najdemo tudi vloge v italijanskem in madžarskem jeziku. Vsi obrazci se razlikujejo glede na jezik, vrsto obrazca in oddaje le tega, možnosti plačila (razen če je vloga brezplačna) ter kategorijo uporabnikov in možnost izpolnjevanja vloge.

(Batagelj, Gabrijel, 2008)

TIPI E-UPRAVE

E-upravo pa ne uporabljamo le fizične osebe, temveč je vrst e-poslovanja več:

* G2C (Government to Citizen),
* G2B (Government to Business),
* G2G (Government to Government),
* G2E (Government to Employees),
* G2N (Government to Non Profit Organizations).

(Groznik, Trkman, Lindič, 2009)

G2C, ali po slovensko storitve za državljane, so na enem mestu zbrane in vedno dosegljive storitve na portalu e-uprava. Tam so zbrani tudi vsi podatki, zaradi katerih si državljani prihranijo marsikatero zamudno pot.

(Batagelj, Gabrijel, 2008)

Poslovanje države s podjetji (G2B) lahko poteka v obe smeri. Smer od države k podjetjem je osredotočena predvsem na to, da se za iskanje potrebnih informacij porabi manj časa ter napora, zato se lahko podjetja bolj posvečajo svojemu poslovanju. Informacije, ki jih država preko e-uprave ponuja podjetjem so informacije o zakonodaji in predpisih, informacije o ustanavljanju podjetja, pridobitev obrazcev ter izpolnjevanje le teh, plačilo davkov in informacije, ki so pomembne za poslovni razvoj podjetja. Prav tako pa komunikacija poteka v obratno smer, in sicer od podjetij do države. Država je velika porabnica raznih dobrin in storitev, ki pa jih pridobiva preko e-nabave. Tako država zniža nabavne stroške (z izločitvijo posrednikov in z združitvijo naročil).

(Groznik, Trkman, Lindič, 2009)

Pri poslovanju znotraj države in njenih organizacij ter poslovanju med več državami (G2G) gre predvsem za sodelovanje med državnimi institucijami, kot je izmenjava podatkov glede raznih projektov, predpisov ali odločitev. Poslovanje med državami pa se vidi predvsem v transakcijah ter storitvah, ki jih država uporablja kot instrument v mednarodnih odnosih.

(Groznik, Trkman, Lindič, 2009)

Komuniciranje med državo (upravo) in njenimi zaposlenimi (G2E) temelji na tem, da zaposleni v državni upravi med seboj komunicirajo elektronsko in se s tem izognejo papirologiji.

(http://sl.wikipedia.org/wiki/E-uprava)

Pri poslovanju med državo in neprofitnimi organizacijami (G2N) pa gre preprosto za izmenjavo informacij med omenjenimi institucijami.

(http://sl.wikipedia.org/wiki/E-uprava)

Komuniciranje znotraj e-uprave

Ker država zaposluje veliko število ljudi, ki pa niso zaposleni na isti fizični lokaciji, se mora obnašati kot veliko podjetje, saj mora svojim zaposlenim ponuditi vse informacije in novosti, ki jih zanimajo in se jih tudi zadevajo (npr. izobraževanja, saj tako izboljšujejo delo in učinkovitost zaposlenega).

Ko pomislimo na pojem e-uprave in e-poslovanja, najprej pomislimo na storitve, ki jih država ponuja svojim državljanom. Kot že omenjeno, je tipov oziroma načinov komuniciranja več, eno izmed njih pa je komuniciranje znotraj e-uprave, ali komuniciranje zaposlenih v državni upravi. Država ima vzpostavljene informacijske sisteme, ki omogočajo hitrejše, lažje in predvsem učinkovitejše komuniciranje znotraj državne uprave, katerih vzpostavljanje je zelo zahtevno, dolgotrajno in predvsem drago, ker pa ne prinaša vidnih rezultatov, je to velikokrat necenjeno. Storitev znotraj javne uprave je več, te pa so poslovanje z dokumentarnim gradivom, elektronske seje vlade RS, spremljanje zakonodajnega postopka EU, e-demokracija pa tudi povezovanje e-uprave in lokalne samouprave, izmenjava podatkov med registri in druge. Če za primer vzamemo poslovanje z dokumentarnim gradivom, ta storitev je na voljo vsem zaposlenim v državni upravi in jim služi kot orodje za boljše in hitrejše poslovanje. Prav tako se s takšnim načinom komuniciranja izognemo ogromni količini porabe papirja in tako privarčujemo, kar je tudi smisel in cilj e-uprave.

Za določene e-vloge potrebujemo le dostop do interneta in registracijo (možen je vpogled v sodni register, izpolnjenje večine vlog in jih natisniti ter drugo), pri e-vlogah, kjer pa so posredi osebni podatki, potrebujemo digitalno potrdilo oziroma certifikat. E-uprava podpira več slovenskih kvalificiranih potrdil, kot so SIGOV-CA, SIGEN-CA, AC NLB-CA, POŠTA®CA in HALCOM CA. Različica digitalnega potrdila za fizične osebe (SIGEN-CA) je brezplačna, medtem ko nas potrdila, ki jih potrjujemo še s kartico, stanejo okoli 40€ ali še več. Približna številka izdanih digitalnih certifikatov do Septembra 2007, naj bi bila okoli 150.000. Z digitalnih potrdilom lahko storite kar nekaj stvari, kot so na primer oddajanje davčnih napovedi, pridobitev raznih izpiskov, ki zahtevajo osebne podatke, uporaba spletnega opomnika in podobno.

Brezplačno digitalno potrdilo je SIGEN-CA, vlogo zanj pa se lahko odda na upravni enoti. Ta potrdila so namenjena za pregledovanje ter upravljanje, dostopanje, izmenjevanje podatkov javne uprave. Poleg tega lahko z SIGEN-CO varno elektronsko komuniciramo med imetniki digitalnih certifikatov in lahko uporabljamo storitve, kjer se zahteva uporaba le teh.

(http://www.sigen-ca.si/predstavitev-SIGEN-CA.php)

Varni e-poštni predali

Pošta Slovenije ponuja poleg navadnih poštnih storitev tudi e-storitve. Na portalu moja.posta.si lahko z digitalnim potrdilom vstopite v svoj varni elektronski predal, ki tako posameznikom, kot tudi podjetjem in pravnim osebam omogoča prejemanje in pošiljanje digitalnih dokumentov, dokumenti pa pri tem ne izgubijo formalnopravne veljavnosti in so zato enakovredni fizičnim dokumentom, ki so lastnoročno podpisani.

(http://www.posta.si/moja-posta-vsebina/1388/Storitve-portala-moja-posta-si)

Elektronski predal pa ni vse, kar pošta ponuja. Znotraj tega ponujajo tudi elektronski trezor, varni časovni žig in elektronsko vročanje dokumentov. Elektronski trezor je storitev v oblaku, ki uporabniku omogoča shranjevanje pomembne elektronske dokumente, do katerih lahko dostopa le on, hkrati pa so dokumenti varno shranjeni pri ponudniku storitve. Varni časovni žig ali drugače digitalni zapis, zagotavlja podpis določenega dokumenta z digitalnim potrdilom. Poleg naštetega pa portal moja.posta.si omogoča elektronsko vročanje dokumentov (raznih sklepov in odločb), ki jih vršijo javnopravne osebe. Vročitev se izvede na način, kot je skladen z Zakonom o pravdnem postopku (ZPP) oziroma Zakonom o upravnem postopku (ZUP).

(http://www.posta.si/moja-posta-vsebina/1388/Storitve-portala-moja-posta-si)

Glavna naloga varnega elektronskega predala je pošiljanje in prejemanje elektronskih dokumentov, ki se časovno žigosajo ter tudi digitalno podpišejo. Dokumentom, v katerih so zapisani osebni podatki (davčna številka, EMŠO), poslovni podatki ali podatki, ki so namenjeni zgolj eni osebi oziroma prejemniku, je potrebno zagotoviti varnost in zaščito, varen elektronski poštni predal pa je najbolj primeren za izmenjavo le takšnih dokumentov.

(http://www.posta.si/moja-posta-vsebina/1637/Uporabnost-storitev)

Najpomembnejši in hkrati ključni dejavnik pri elektronskih predalih je varnost. Zagotovljena je na vseh nivojih, saj tako ne obstaja nobeno tveganje nepooblaščenega vstopa do vsebine elektronskih predalov in zlorab le te. Do svojega elektronskega predala lahko dostopa samo uporabnik, in sicer le z kvalificiranim digitalnim potrdilom. Poleg uporabe digitalnega potrdila je sistem moja.posta.si varovan s sistemom za zaznavo in preprečevanje vdorov, poleg tega ima tudi protivirusen sistem, ki se redno posodablja. Do IT opreme ima dostop le pooblaščeno osebje Pošte, oprema pa je nameščena v informacijskih centrih, ki zagotavljajo zaščito pred potresi, plini, prahom, tekočinami, vlomi, kot tudi pred drugimi okoljskimi vplivi.

(http://www.posta.si/moja-posta-vsebina/1628/Varnost)

Ko govorimo o varnosti, ne smemo pozabiti na infrastrukturo, ki je v lasti Pošte Slovenije. Infrastruktura, ki je zelo pomembna za zagotavljanje storitev portala moja.posta.si, sestavljajo IT oprema, prostori, lokacije, informacijski centri, kot tudi drugi podporni sistemi, in sicer video nadzor, tehnično hlajenje, senzorji gibanja, protipožarni sistem in podobno. Vsa našteta oprema pa se nahaja na ozemlju Republike Slovenije.

Poleg tega pošta ponuja tudi storitev digitalizacije dokumentov, s katero papirnate dokumente pretvorijo v digitalne. Tako lahko na portalu moja.posta.si z njimi upravljate elektronsko, hkrati pa se shranijo v dokumentarni sistem ter e-hrambo, kamor lahko dostopate kadarkoli. Digitalizacija dokumentov se izvaja s pomočjo tehnologij, s katerimi se zagotovi kvaliteta pretvorbe (na digitaliziranih dokumentih se ne vidi pregibov, madežev, prelivanje barv), vsem dokumentom pa se lahko po želji dodajo še metapodatki in jih prav zaradi tega iščemo hitreje v e-shrambi. Da pa so vsi dokumenti, ki so že digitalizirani tudi verodostojni, se jih overi, in sicer z digitalnim podpisom ter varnim časovnim žigom. Digitalizacija dokumentov se izvaja v prostorih z visoko varnostno zahtevo, poleg tehnološke varnosti pa ne smemo pozabiti še na organizacijske ukrepe, s katerimi se zagotovi stopnja zaupnosti dokumentov in vsebine le teh. Digitalizacija in e-hramba sta storitve, ki sta obe akreditirani pri državnem arhivu.

PREDNOSTI IN SLABOSTI E-UPRAVE

E-uprava s seboj prinaša veliko prednosti (tako za uporabnike in upravo), kot tudi nekaj slabosti.

Prednosti za uporabnike so:

- različen dostop do storitev,

- storitve so prilagojene,

- prihranek časa,

- na enem mestu se dostopa do več različnih informacij,

- vključenost v proces odločanja (e-demokracija),

- nižji stroški (predvsem za pravne osebe),

- manj zapravljenega časa za pridobivanje informacij (na voljo so tudi po izteku uradnih ur).

(Groznik, Trkman, Lindič, 2009)

Prednosti za upravo pa so:

- večja preglednost poslovanja,

- nižji stroški zaposlenih in administracije,

- višja kakovost storitev,

- nižji stroški (papir, poštni stroški),

- večja pravilnost podatkov in posledično manj napak.

(Groznik, Trkman, Lindič, 2009)

Četudi so storitve e-uprave dobro razvite, ne smemo pozabiti, da so, če je delež uporabnikov le teh premajhen, neučinkovite. Z majhnim deležem uporabnikov povezujemo predvsem socialna vprašanja (potreba po osebnem stiku), kulturna vprašanja (oziroma jezikovne ovire), vprašanja, ki so povezana z učenjem (nepoznavanje, slaba seznanjenost), ekonomska vprašanja (ali uporabniki imajo dostop do potrebne tehnologije) ter vprašanja, ki jih povezujemo s telesno nezmožnostjo (kot so slabovidnost ali slepota). Za odpravljanje zgoraj navedenih težav, države dajejo največji poudarek odpravljanju socialne izločenosti zaradi računalniške nepismenosti in pomanjkanjem tehnološke opreme, s katero bi uporabniki lahko dostopali do e-storitev uprave.

(Potočar, Razgoršek, 2009)

VIDIKI E-UPRAVE

Na e-upravo lahko gledamo s štirih različnih vidikov, ki so:

- tehnološki vidik,

- pravni vidik,

- organizacijski vidik,

- procesni vidik.

(Potočar, Razgoršek, 2009)

Predvsem v začetku uvajanja e-uprave, ko je bilo potrebno pripraviti infrastrukturo za njeno delovanje, prevladuje tehnološki vidik. Veliko vlogo pri tem ima tudi razširjenost tehnologije med podjetji in posamezniki (potencialnimi uporabniki e-uprave). Z tega vidika e-upravo sestavljajo internetne tehnologije, spletne strani, mobilni telefoni, pametne kartice in druge. Pri pravnem vidiku govorimo o pripravi in sprejetju zakonov, ki so potrebni za delovanje e-uprave. Ti zakoni so Zakon o elektronskem poslovanju in digitalnem podpisu, Zakon o varstvu osebnih podatkov, Zakon o dostopu do informacij javnega značaja, Uredba o pogojih za EP in e-podpisovanje, Uredba o pisarniškem poslovanju ter Zakon o splošnem upravnem postopku. Ko govorimo o vidiku organiziranja, govorimo o organizaciji javnega managementa, in sicer z namenom povečanja učinkovitosti, dostopnosti, odzivnosti ter preglednosti s pomočjo strateške in intenzivne uporabe tako informacijskih kot tudi komunikacijskih tehnologij. Zadnji vidik pa je procesni vidik. Ta je od vseh štirih vidikov najzahtevnejši, saj je poleg oblikovanja spletne strani, potrebno prenoviti vse procese in postopke tako, da bodo v skladu s tehnološkim in pravnim vidikom.

ZAČETKI E-UPRAVE

Slovenija je v primerjavi z ostalimi evropskimi državami, razvoj e-uprave začela dosti kasneje. Razvoj naše e-uprave je potekal skozi številne faze, kar je e-upravo privedlo do današnjega portala e-uprava.gov.si. Vseskozi pa se je Slovenija usklajevala z direktivami Evropske unije.

(http://old.epf.uni-mb.si/ediplome/pdfs/golenko-dejan.pdf)

Čisti začetek e-uprave je zelo težko določiti, lahko pa bi ga postavili v leto 2000, in sicer ko je bil sprejet Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu, prav tako pa je bila sprejeta tudi strategija e-poslovanja do leta 2004. Prav tako je bila leta 2000 pri takratnem Centru vlade RS za informatiko ustanovljena agencija za izdajo digitalnih potrdil SIGOV-CA in SIGEN-CA, leto pozneje pa je bil vzpostavljen portal e-uprava. Prve storitve, ki so jih uporabniki lahko uporabljali, so bili izpiski iz matičnih knjig (rojstne matične knjige, poročne matične knjige in knjige umrlih). Leto 2002 je bilo zaznamovano po sprejetju akcijskega načrta za izvajanje strategije SEP 2001-2004 in po izdelavi prvega projekta G2G, ki je omogočil izmenjavo podatkov med centralnim registrom prebivalstva in Zavodom za pokojninsko in invalidsko zavarovanje Slovenije, ki se uspešno izvaja še danes. Istega leta je nastal prvi elektronski projekt z imenom e-notar, kamor so se vključili notarji. Leto kasneje, 2003, so prenovili portal e-uprava, ta pa je že vsebovala zametke življenjskih dogodkov, pri katerih je bistveno prav to, da so usmerjeni k ciljni skupini. Istega leta je začel delovati portal upravnih enot in tako smo dobili en spletni portal, ki je nadomestil 58 portalov (saj so vse upravne enote zbrane na portalu upravnih enot). Prav tako je leto 2003 mejnik, in sicer, ko je država odprla svoje podatke za državljane. Tako smo lahko pogledali v svoje osebne podatke v centralni register prebivalstva.

Rezultate, ki jih je država že dosegla z Razvojem e-uprave, lahko razdelimo v dve skupini, in sicer med:

- interne (uvedli so se visoki standardi za poslovanje med državnimi institucijami – povezovanje med uradnimi evidencami, tako so se razbremenili tudi državni uradniki, zmanjšale so se tudi potrebe po novih zaposlenih),

- zunanje (boljša dostopnost javnih storitev in informacij za porabnike, ter začetek vzpostavitve dialoga med zasebnim sektorjem ter civilno družbo; znan kot e-demokracija).

(http://old.epf.uni-mb.si/ediplome/pdfs/golenko-dejan.pdf)

RAZVOJ E-UPRAVE

Slovenija stremi predvsem k usmerjanju razvoja e-poslovanja na nacionalnem kot tudi evropskem nivoju z namenom, da se dosežejo in zagotavljajo temeljne svoboščine, katerih uveljavitev prinaša Evropska unija.

(Akcijski načrt elektronskega poslovanja javne uprave 2010 do 2015)

Prav tako akcijski načrti za prihodnost podpirajo prehod e-uprave k novi generaciji odprtih, prožnih in med seboj sodelujočih storitev e-uprave na lokalni, regionalni in evropski ravni. Evropa želi povečati kapaciteto državljanov, podjetnikov oziroma podjetij in drugih organizacij, da bi bile bolj aktivne pri e-poslovanju in storitvah, ki jih e-uprava ponuja.

(The European eGovernment Action Plan 2011 – 2015)

Plani za nekaj let naprej so že sedaj zelo natančno opredeljeni. Projekt Digitalna identiteta kot temelj za Slovenijo 2020 bo pomagal izboljšati storitve javne uprave na vseh področjih, poleg tega pa bodo tudi vsi ostali projekti pripomogli k boljši storilnosti javne uprave in tudi izobraževalnega procesa. Velik pomen digitalne transformacije bo država namenila zdravstvenemu sistemu, saj je tam še vedno ogromno papirne komunikacije, kar vpliva na produktivnost/učinkovitost zaposlenih, prav tako pa se pogosto dogajajo napake, ki prinesejo resne posledice. Torej, zdravstvo si lahko obeta veliko novosti, stvari pa bodo temeljile na tehnično sodobnih trendih.

(http://poslovna-preobrazba.si/e-uprava-vstopa-v-obdobje-prilagojenih-digitalnih-storitev/)

Razlogi za razvoj e-uprave

Država ima veliko razlogov za razvoj e-uprave in elektronskega poslovanja, uporabniki pa tako prihranimo veliko časa in denarja. Glavni razlogi za razvoj e-uprave so:

- soodvisnost med upravo in gospodarstvom,

- vse storitve na enem mestu in večja dostopnost do le teh,

- učinkovitejša komunikacija me občani in upravo,

- odprtost uprave za uporabnike.

Poleg tega poznamo tudi tehnološke in družbene dejavnike, ki pa so:

- razvoj in velika uporaba interneta,

- razvitost komunikacij,

- tehnološka opremljenost tako uporabnikov kot tudi ponudnikov elektronskih storitev.

(http://sl.wikipedia.org/wiki/E-uprava)

MESTO SLOVENIJE (E-UPRAVE) V EU

Pri meritvi dostopnosti spletnih javnih storitev v Evropski uniji, je Slovenija leta 2004 zasedla 15. mesto, čez 2 leti se je povzpela na 7. mesto, leta 2007 je pristala na 2. mestu, nato pa, leta 2010, drastično padla na 8. mesto.

(https://sites.google.com/site/eupravahelena/meritve-eu-in-polozaja-slovenske-e-uprave/primerjava-rezultatov-z-leti-2004-2006-in-2007)

Tega leta je Slovenija dosegala 95 % dostopnost spletnih javnih storitev v Evropski uniji in se nahajala nad povprečjem vseh opazovanih držav.

(https://sites.google.com/site/eupravahelena/meritve-eu-in-polozaja-slovenske-e-uprave/rezultati-meritev-eu-in-plozaj-slovenske-e-uprave-za-leto-2010)

Slika 6: dostopnost storitev e-uprave leta 2009 in 2010

STORITVE JAVNE UPRAVE IN ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV

Direktorat za informatiko in e-storitve, Ministrstvo za pravosodje in javno upravo se je leta 2010 in 2012 odločil za merjenje zadovoljstva uporabnikov s storitvami javne uprave. Meritve je za njih opravilo podjetje Episcenter d. o. o., in sicer so v raziskavo vključili zadovoljstvo uporabnikov z e-storitvami in klasično javno upravo. Vsi podatki navedeni spodaj, so povzeti iz poročila Merjenje zadovoljstva uporabnikov s storitvami javne uprave, ki ga je izvajal Episcenter d. o. o. leta 2012.

Episcenter d. o. o. je pri splošni javnosti izbral telefonsko anketiranje (slika zgoraj) in od skupno 8228 telefonskih številk so dobili 1005 veljavnih anket (12 %), pri 2422 (29 %) klicih je bila številka zasedena, telefonski intervju je opustilo 150 oseb (2 %), pri anketi pa ni želelo sodelovati 4651 oseb (57 %). Pri omenjeni raziskavi je bilo v vzorec vključenih 1005 anketirancev, ki so bili razvrščeni glede na podatke po naslednjih spremenljivkah: po spolu, starosti, izobrazbi, zaposlitvenem status, tipu kraja in regiji v kateri živijo. Slika strukture vzorca je prikazana spodaj.

Anketo so izvajali tudi terensko (slika spodaj), in sicer na osmih izbranih upravnih enotah (Domžale, Gornja Radgona, Laško, Novo mesto, Ormož, Radovljica, Sežana in Tolmin), kjer so anketirali vsako tretjo stranko. Največ odgovorov so dobili na upravni enoti v Novem mestu, kar 24,8 %, najmanj pa v Laškem in Ormožu, v obeh krajih 7,1 % (kar prikazuje slika spodaj).

Na spodnji sliki pa je prikazana struktura vzorca anketirancev, ki so v času anketiranja obiskali upravno enoto. Skupaj je bilo anketiranih 210 ljudi.

Slika 10: struktura vzorcev anketirancev na terenski anketi

POGOSTOST OBISKA E-PORTALA

Da bi dobili odgovor, kako pogosto anketirane osebe iščejo informacije na portalu e-uprava in drugih spletnih straneh državnih ustanov in uradov, so jim postavili vprašanje: Kako pogosto iščete informacije na portalu e-uprava in drugih spletnih straneh državnih ustanov in uradov? in Ali menite, da boste tudi v prihodnje uporabljali storitve e-uprave? Odgovori anketirancev so prikazani na spodnjih slikah, skupaj z odgovori iz anketiranja leta 2010.

Pri splošni javnosti oziroma telefonskem anketiranju največ anketirancev, kar 41 %, poišče informacije na portalu e-uprava in drugih spletnih portalih državnih ustanov ali uradov vsaj 1 na pol leta. Malo manj, 35 % anketiranih išče informacije vsaj enkrat na mesec, 11 % enkrat na teden, 9 % vsaj enkrat na leto, vsak dan pa informacije na portalu e-uprava in drugih spletnih portalih državnih ustanov, uradov išče 3 % anketiranih. Rezultati iz leta 2012 in 2010 so približno enaki, z izjemo malega nihanja. Tudi pri terenski raziskavi, na upravnih enotah, jih največ, kar 41 % anketirancev, išče informacije na spletnem portalu e-uprava in na drugih spletih portalih državnih ustanov in uradov, malo manj, 31 %, to stori vsaj enkrat na mesec, 14 % anketiranih vsaj enkrat na teden, malo manj, 4 % anketiranih pa vsak dan. Če rezultate leta 2012 primerjamo z rezultati leta 2010 ugotovimo, da so odstopanja malo višja pri vseh odgovorih, razen pri odgovoru vsak dan in vsaj enkrat na mesec.

ZADOVOLJSTVO Z E-UPRAVO

Pri anketiranju so želeli dobiti podatke o tem, kako so uporabniki e-storitev sploh zadovoljni z njimi, zato so anketirancem postavili vprašanje: Kako ste v splošnem zadovoljni z e-upravo? Ocenite zadovoljstvo na lestvici 1-5, kjer 1 pomeni, da ste zelo nezadovoljni in 5, da ste zelo zadovoljni. Na spodnji sliki vidimo, da so anketiranci v povprečju zadovoljni z e-upravo, saj se odgovori gibljejo od 3,79 pa vse do 4,02.

Spodnji slika, slika 12, pa prikazuje strukturne deleže odgovorov iz leta 2012, prav tako kot iz leta 2010. Pri telefonskem anketiranju oziroma anketiranju splošne javnosti je več ljudi zadovoljnih kot leta 2010, pri odgovoru zelo zadovoljen se je delež odgovorov iz leta 2012 zmanjšal za 7%, medtem ko so se leta 2012 za nekaj procentov povešali odgovori niti niti, nezadovoljen in zelo nezadovoljen.

Slika 13: strukturni deleži odgovorov glede zadovoljstva z e-upravo

Anketiranim so zastavili vprašanje: V kolikšni meri pa ste zadovoljni z naslednjimi dejavniki v okviru e-storitev? S tem vprašanjem so hoteli dobiti vpogled v zadovoljstvo uporabnikov z določenimi storitvami, ki jih ponuja e-uprava. Te storitve pa so:

- informacije o delovanju javne uprave na internetu,

- pridobivanje obrazcev za vloge preko interneta,

- opravljanje upravnih storitev preko interneta,

- komuniciranje z javnimi uslužbenci preko e-pošte.

Povprečna ocena zadovoljstva je vidna na spodnji sliki, na kateri je razvidno, da se je povprečje dvignilo pri skoraj vseh posameznih storitvah.

ZAUPANJE ELEKTRONSKEMU NAČINU POSLOVANJA

Ker je e-uprava zelo povezana z elektronskim načinom poslovanja, so pri anketirancih želeli izvedeti, ali ti sploh zaupajo takšnemu načinu poslovanja. Zato so jim zastavili vprašanje: Ali uporabljate storitve e-uprave?

Na sliki 14 (telefonska anketa) lahko vidimo, da uporabniki interneta bolj zaupajo elektronskemu poslovanju, povprečna vrednost je 3,91, kot ne uporabniki, katerih povprečna vrednost je 3,61. Tudi med anketiranci obiskovalcev upravnih enot (slika 15) je zaupanje precej večje med uporabniki storitev e-uprave, povprečje je 4,08, medtem, ko je povprečje med ne uporabniki precej nižje, 3,30. Tako pri splošni javnosti in obiskovalci upravnih enot pa lahko vidimo, da več ljudi ne zaupa elektronskemu poslovanju.

Pri anketirancih so preverili še kako zaupanje e-poslovanju glede na to, ali e-upravo nameravajo uporabljati v prihodnje. To so preverjali z vprašanjem: Pa bi vas uporaba storitev e-uprave v prihodnje morda zanimala? Na sliki 16 vidimo, da so pri splošni javnosti anketiranci največkrat na to vprašanje odgovorili z ne (kar 38 %, enako kot pri anketiranju leta 2010), malo manj, 35 % anketiranih je odgovorilo, da bo e-upravo zagotovo uporabljalo, z mogoče pa je odgovorilo 27 % anketiranih.

Rezultati se malce razlikujejo od anketirancev na upravnih enotah, in sicer največ anketiranih je odgovorilo z mogoče, kar 44 % (le 1 % manj kot leta 2010). Malce manj, 41 % anketiranih je na vprašanje odgovorilo z ne, 15 % anketiranih bo v prihodnosti zagotovo uporabljalo e-upravo, le 1 % anketiranih pa je neopredeljen.

IZOBRAŽEVALNI NAČRT USPOSABLJANJA IN SEZNANJANJE OBČANOV S STORITVAMI JAVNE UPRAVE

Glede na zgoraj omenjeno, ker je e-uprava dokaj razvita v Sloveniji, vendar je velik odstotek ljudi ne pozna oziroma se je ne poslužuje, bom v praktičnem delu mojega diplomskega dela sestavila izobraževalni načrt, po katerem bi lahko ljudi izobraževali in jih naučili kaj je e-uprava, kakšne so njene prednosti, zakaj je bolje za nas kot uporabnike ter za javno upravo, da bi jo začeli uporabljati in kako jo uporabljamo.

Razlogi, zakaj sem se sploh odločila za izdelavo takšnega načrta, je zaradi kar 51 % uporabnikov interneta, ki storitev e-uprave ne uporabljajo. Ljudje se ne poslužujejo e-uprave, ker se jim zdi prezapletena, ker ne zaupajo načinu posredovanja podatkov preko interneta, vedo premalo ali pa nič o e-poslovanju ali pa jim je ljubši oseben stik, ki pa ga e-poslovanje ne nudi. Zdi se mi prav, da se ljudem predstavi e-uprava, da se jim povedo in pokažejo številne prednosti, ki jih le-ta ima. Če bi se je ljudje bolj posluževali, bi se posledično zmanjšale čakalne vrste na državnih uradih, kot so upravne enote, občine, davčne uprave in podobno, hkrati pa bi potrebne storitve ljudje opravili hitreje. Delavnice z imenom »Spoznajmo e-upravo« bi se lahko udeležila vsaka polnoletna oseba (zaradi digitalnega potrdila, za katerega lahko oddaš vlogo šele po dopolnjenem 18. letu starosti), razdelila pa sem jih v tri skupine:

- dijaki in študentje,

- zaposleni ljudje,

- upokojene osebe.

Glede na to, da je dandanes vse več brezposelnih oseb, bi te vključila k skupini dijakov in študentov. Skupine bi bile manjše, približno 10 – 15 udeležencev, saj se da tako lažje delati, hkrati pa se lahko izvajalec osredotoči tudi na vsakega udeleženca posebej.

Vsak udeleženec bo moral imeti svoje digitalno potrdilo oziroma digitalni certifikat, ki ga lahko pridobi na vseh upravnih enotah ali poštah po Sloveniji. Certifikat je brezplačen, udeleženci pa bodo morali vlogo za pridobitev le tega oddati vsaj 7 - 10 dni pred začetkom delavnice, saj traja približno en teden, da prejmejo kodo za aktivacijo digitalnega potrdila. Kodo, ki jo bodo v dveh delih (en del na elektronski naslov, drug del po navadni pošti) prejeli, bodo morali prinesti na delavnico, saj bodo s pomočjo tega digitalni certifikat lahko uvozili na računalnik.

Delavnice bi se sprva izvajale v vseh večjih krajih po Sloveniji (Ljubljana, Maribor, Novo mesto, Nova Gorica, Kranj, Koper, Celje, Murska Sobota), kasneje pa bi se izobraževanje razširilo tudi v manjše kraje in tako doseglo več potencialnih uporabnikov. Delavnice bi se izvajale v izobraževalnih inštitucijah, pod vodstvom informatikov, za katere so zaželene tudi pedagoške izkušnje, saj bodo morali ljudi učiti in jim razlagati nove stvari. Prav tako menim, da bi delavnica morala imeti kar dobro oglaševanje, da bi veliko ljudi slišalo za to in bi bila udeležba na delavnicah dovolj velika.

Čeprav se vsaka skupina malce razlikuje od druge, pa bodo imele vse skupine nekaj skupnega. Začetek oziroma uvod v delavnico bo pri vseh skupinah enak; izvajalec delavnice bo najprej razložil namen le te, in sicer, da se izvaja z namenom, da bi se e-uprava in e-poslovanje čim bolj približalo ljudem in bi ljudje začeli uporabljati storitve, ki jih ponuja, ter si s tem prihranili čas in denar. Prav tako je namen delavnice ta, da ljudem prikažemo raznovrstnost storitev, ki jih lahko opravijo kar od doma (od davčnih storitev, do pridobivanja izpiskov, raznih informacij, potrdil in vlog).

Vsaka skupina bo imela določeno število vaj, in sicer pridobivanje raznih izpiskov preko portala e-uprava s pomočjo digitalnega potrdila. Vse vaje, ki se bodo v sklopu delavnice izvajale (pridobivanje potrdil, izpiskov ipd.), so brezplačne, udeleženci pa bodo vse izpiske dobili po pošti na domači naslov.

DIJAKI IN ŠTUDENTJE

Določene šole že vključujejo predmete, kjer dijake oziroma študente učijo o e-upravi in kaj vse lahko pridobimo z njeno uporabo. Menim, da je prav, da se tudi tiste, ki tega v sklopu šolanja nimajo, pouči o storitvah e-uprave, saj bo tako večina mlajše generacije začela uporabljati le-te in to navado prenesli tudi na generacije, ki bodo prišle za njimi.

Zgoraj omenjena skupina dijakov in študentov, predvidevam, bo hitro dojemala stvari in novo znanje, ker so računalniško najbolj pismeni od ostalih dveh skupin in mislim, da bomo pri delavnici porabili manj časa z njimi kot z ostalima dvema skupinama. V spodnji tabeli so prikazane dejavnosti, ki bi jih omenjena skupina morala opravila.

ZAPOSLENI LJUDJE

Posebna skupina bo namenjena ljudem, ki imajo zaposlitev (približna pričakovana starost udeležencev v skupini je od 25 do 60 let oziroma do upokojitve). Prav ti so tisti, ki bo jim najbolj prav prišlo znanje o storitvah e-uprave, da jim po osem-urnem delovniku ne bi bilo treba iti na občino ali davčno upravo in čakati v dolgi vrsti, ko pa lahko vse potrebno uredijo kar od doma.

Glede na to, da osebe v skupini imajo zaposlitev, bodo vaje malce drugačne in bolj razširjene kot pri prvi skupini. Spodnja tabela prikazuje vaje, ki jih bodo morali opraviti vsi, ki se bodo prijavili na delavnico.

UPOKOJENE OSEBE

Glede na to, da upokojenci niso več zelo vezani na e-upravo in elektronsko poslovanje, bo delavnica za njihovo skupino malce krajša glede na druge skupine. Ciljij, ki jih želim doseči z izobraževanjem te skupine so preprosti; želim, da bi pridobili vsaj toliko znanja, da bi si na internetu znali poiskati vloge in informacije, ki jih zanimajo. S tem bi si prihranili ogromno časa.

Vse vaje, ki sem jih določila skupini upokojenih oseb, so enostavne in preproste, ker menim, da ta skupina ne potrebuje več zahtevnih vaj, ampak le tiste osnovne. S tem se bodo najprej malce navadili na uporabo spletnega portala e-uprava.

POVZETEK

Pred zaključkom bo izvajalec še enkrat na hitro ponovil vse stvari in pojme, ki so jih med delavnico udeleženci spoznali in jih določil še naloge, katere bodo za ponovitev rešili doma.

Zgoraj opisane vse delavnice, ki bi se izvajale po večjih mestih v Sloveniji, bi sprva temeljile na osnovnih vlogah oziroma vajah, ker bi se sprva ljudje (predvsem upokojenci) morali navaditi na portal Moja e-uprava in uporabo le-tega. Seveda bi po zgoraj omenjeni delavnici, če bi bil odziv prebivalstva nanjo dober, lahko pripravili še kakšno nadaljevalno delavnico (in jo lahko razširili še v druge, manjše kraje) in tako proces izobraževanja prebivalstva še podaljšali in razširili.

Menim, da bi takšne delavnice ljudje res potrebovali, saj je škoda, da se takšna razvitost e-uprave in njihovih storitev v Sloveniji ne izkoristi s strani uporabnikov. Prav s tem, ko bi se začelo ljudi ozaveščati o javni upravi, bi se začela mentaliteta spreminjati in ljudem ne bi več bilo samoumevno, da morajo za pridobitev izpiska o rojstvu iz matičnega registra na upravno enoto, ampak bi to storili kar doma, preko interneta.

Poleg vseh delavnic, mislim, da bi bilo odlično, če bi se udeležence peljalo na bližnjo upravno enoto, kjer bi jim javni uslužbenci obrazložili in pokazali, kako poteka pridobitev potrdila o nekaznovanosti ali kakšnega drugega potrdila. Prav tako pa bi vsi udeleženci videli tudi razlike med tema dvema načinoma pridobivanja vlog in izpiskov in bi razumeli vse pozitivne in negativne plati obeh načinov, tako za javne uslužbence kot tudi za njih kot uporabnike storitev e-uprave.

ZAKLJUČEK

E-uprava je zelo širok pojem, ki pa ga žal ne poznamo dovolj. Ponuja veliko storitev, za katere si morda ne vzamemo dovolj časa in jih spoznamo in tako tudi posledično ne uporabljamo. Nekaterim ljudem se zdi takšen način pretežak ali prezapleten, drugim je bolj všeč osebni način. Pa vseeno bi se, če bi ljudje redno uporabljali storitve e-uprave, vrste na državnih uradih občutno zmanjšale. Res je, da ne moremo vseh storitev opraviti preko spletnega portala E-uprava, kar nekaj pa jih lahko. Prav to je tudi razlog, da sem se lotila izdelave načrta na temo izobraževanja ljudi, ker se jim lahko tako približa pojem e-uprava in tudi nekatere elektronske storitve, ki jih e-uprava ponuja.

Pisala sem, da je ena izmed prednosti e-uprave zmanjšanje stroškov zaposlenih in administracije, ampak do tega ne more priti, če se uporabniki storitev ne poslužujejo dovolj. V tem primeru lahko na državnih uradih še vedno vidimo dolge vrste v dopoldanskih in popoldanskih urah in to prav nič ne kaže na razbremenitev javnih uslužbencev ali zmanjšanje stroškov državne blagajne.

Prva hipoteza, ki sem jo postavila na začetku diplomske naloge, je bila, da ljudje ne poznajo dovolj e-uprave in je ne uporabljajo dovolj. Glede na to, da sem pri raziskavi v drugem delu diplomske naloge ugotovila, da je veliko anketirancev nezaupljivih v elektronsko poslovanje in se e-uprave zaradi tega in več drugih razlogov ne poslužuje, lahko svojo prvo hipotezo potrdim. Na podlagi ugotovitev prve hipoteze, lahko tudi drugo hipotezo potrdim, in sicer, da bi izobraževanje na temo e-uprave ljudem prišlo prav, prav tako pa v Sloveniji trenutno ni delavnic s takšnim namenom in prav je, da se začnejo ukrepi, s katerimi bi približali elektronske storitve uporabnikom, tudi izvajati.

Želela bi si, da bi se delavnica, ki sem jo predstavila v praktičnem delu diplomske naloge začela dejansko izvajati, saj bi s tem veliko pridobili državljani, kot tudi država in državni uslužbenci. Kot že večkrat omenjeno, za vsakega posameznika je odlična novica, če mu ni treba čas zapravljati na državnih uradih, ko pa lahko tako čas in energijo usmeri v druge, bolj pomembne stvari. Vse kar potrebuje je računalnik, internet, digitalno potrdilo in nekaj znanja. Tudi vrste na državnih uradih bi se zmanjšale, uslužbenci pa bi bili posledično manj obremenjeni, ker ne bi bilo prisotne velike napetosti, bi se zmanjšala tudi možnost napak pri delu in potreba po novih kadrih bi se zmanjšala, kar bi se poznalo tudi v državnem proračunu.