

MINISTRSTVO ZA JAVNO UPRAVO

Tržaška cesta 21, Ljubljana

[HTTP://MJU.GOV.SI](http://mju.gov.si)

Strategija e-uprave RS za obdobje od leta 2006 do leta 2010 – SEP-2010

»E-uprava za boljšo javno upravo«

Predlog 1.0

marec 2006

Zaščita dokumenta

© 2006 Ministrstvo za javno upravo, Ljubljana

Vse pravice pridržane. Reprodukcijska po delih ali v celoti na kakršenkoli način in na kateremkoli mediju ni dovoljena brez pisnega dovoljenja avtorja. Omejitve ne veljajo za državne organe Republike Slovenije. Vsaka kršitev se preganja v skladu z Zakonom o avtorski in sorodnih pravicah in Kazenskim zakonikom Republike Slovenije.

Akronimi

SEP-2010 (2004) – Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2006 (2001) do leta 2010 (2004)

EU – Evropska Unija

EDS – Enotni davčni sistem

G2C – Oznaka za relacije (storitve) uprava do državljanov

G2B – Oznaka za relacije (storitve) uprava do poslovnih subjektov

G2G – Oznaka za relacije (storitve) znotraj uprave

G2E – Oznaka za relacije (storitve) uprava do zaposlenih v upravi

MJU – Ministrstvo za javno upravo

CITI – Centralna informacijsko telekomunikacijska infrastruktura e-uprave

AN – Akcijski načrt e-uprave

MVPDU-IT – Metodologija vodenja projektov v državni upravi za področje informacijske tehnologije

PPP – Public Private Partnership (Javno zasebno partnerstvo)

AJPES – Agencija RS za javnopravne evidence in storitve

VEM – Vse na enem mestu

ISPO – Informacijski sistem za podporo odločanju

CIS – Centralni informacijski sistem za sprejem vlog, vročanje in obveščanje

CRP – Centralni register prebivalstva

IDAbc - Interoperable Delivery of European eGovernment Services to public Administrations, Businesses and Citizens.

RPE – Register prostorskih enot

IST – Prioriteta »Information Society Technology« v okviru »Sixth Framework Programme«

IKT – Informacijska komunikacijska tehnologija

Strokovni izrazi iz informatike, zakonodaje, javne uprave

V besedilih strategije se uporabljajo strokovni izrazi iz področja informatike, prava, zakonodaje in javne uprave. Strategija ne vključuje pojmovnika z obrazloženimi izrazi, zato bralcu priporočamo uporabo spletnih virov za tolmačenje morebitnih nejasnih izrazov:

Zakonodaja, javna uprava: Register pravnih predpisov <http://zakonodaja.gov.si/>

Informatika: Slovar informatike http://www.islovar.org/iskanje_enostavno.asp

Stanje dokumenta

1. Namen dokumenta

Namen dokumenta je predstaviti Strategijo e-uprave RS za obdobje od leta 2006 do leta 2010.

2. Vsebina: **Glej kazalo vsebine**
3. Oznaka dok.: **MJU/SEP-2010 – strategija**
4. Status: **predlog**
5. Verzija: **1.0**
6. Datum verzije: **15.03.2006**
7. Lastnik: **Republika Slovenija, Ministrstvo za javno upravo**
8. Avtorji: **Projektne skupina za pripravo SEP-2010 po Sklepu o imenovanju projektne skupine za pripravo Strategije e-poslovanja do leta 2010 (SEP2010), januar 2006.**
9. Dostavljeno: **Kolegij MJU**
10. Zgodovina verzij:

Verzija	Datum zadnje spremembe
1.3 delovna	17.03.2005
1.4 delovna	05.04.2005
	22.04.2005
1.5 delovna (popravek v verzijo 2.0, na sestanku 31.1.2006)	06.12.2005
	15.12.2005
	19.12.2005
	31.01.2006 Gradivo za delovno skupino SEP-2010
2.1 delovna	03.02.2006 Delovno gradivo z vključenimi popravki in pripombami projektne skupine
2.2 delovna	09.02.2006 Delovno gradivo z upoštevanimi pripombami in predlogi projektne skupine na 3. rednem sestanku za dokončanje SEP-2010
2.3 delovna	13.02.2006 Za javno objavo
2.4 delovna	07.03.2006 Upoštevane pripombe in predlogi, ki so rezultat javne objave strategije in poziva javnosti k preučitvi strategije
1.0 Predlog	15.3.2006 Za kolegij MJU in nadaljnjo obravnavo

11. Stopnja zaupnosti:

Kazalo vsebine

1.	ZADOVOLJNI UPORABNIKI SO VODILO SODOBNE E-UPRAVE – POVZETEK STRATEGIJE	1
2.	DEFINICIJA E-UPRAVE	4
3.	NASTAJANJE STRATEGIJE.....	4
4.	VIZIJA E-UPRAVE V SLOVENIJI.....	5
5.	VPLIV STRATEŠKIH DOKUMENTOV IN PROGRAMOV V SLOVENIJI IN EU	5
6.	OCENA STANJA E-UPRAVE V SLOVENIJI.....	8
6.1	Uvod.....	8
6.2	Rezultati uresničevanja e-uprave do leta 2006 v Sloveniji	9
6.2.1	Storitve in rešitve za državljane (G2C).....	9
6.2.2	Storitve in rešitve za poslovne subjekte (G2B)	9
6.2.3	Storitve in rešitve za organe javne uprave (G2G).....	10
6.2.4	Spremljanje projektov razvoja e-storitev in rešitev v preteklem obdobju.....	10
6.3	Primerjava z EU	11
7.	USMERITVE IN CILJI DO LETA 2010	12
7.1	Strateške usmeritve za RS in EU pri razvoju e-uprave	12
7.2	Namenski cilji e-uprave RS do 2010.....	14
7.2.1	Usmeriti delovanje javne uprave k potrebam uporabnikov	14
7.2.2	Povečati zadovoljstvo uporabnikov storitev	14
7.2.3	Zmanjšati administrativne ovire	14
7.2.4	Povečati kakovost in učinkovitost poslovanja javne uprave	15
7.2.5	Povečati transparentnost poslovanja javne uprave	15
7.2.6	Dosegati sinergijske učinke na vseh nivojih javne uprave s pomočjo e-uprave	15
7.2.7	Vključiti najširši krog uporabnikov v procese odločanja.....	15
7.2.8	Optimizirati porabo finančnih sredstev na področju e-uprave.....	15
7.2.9	Zmanjšati obremenitev kadrovskega vira na administrativnih postopkih	15
7.2.10	Ohraniti stopnjo razvoja e-uprave	15
7.3	Objektni cilji e-uprave	16
7.4	Kriteriji za odločanje o prioritarnih projektih e-uprave.....	16

8.	POGOJI ZA USMERJEN RAZVOJ E-UPRAVE DO LETA 2010	18
8.1	Pogoji razvoja e-uprave do leta 2010	18
9.	CENTRALNA INFORMACIJSKO TELEKOMUNIKACIJSKA INFRASTRUKTURA E-UPRAVE	25
10.	OPERACIONALIZACIJA STRATEGIJE	26
10.1	Proces izvajanja strategije – operacionalizacija.....	26
10.2	Pristojnosti in odgovornosti za izvajanje SEP-2010 ter poročanje	27
10.3	Spremljanje uresničevanja strategije	29
10.3.1	Poročanje o napredku e-uprave.....	29
10.3.2	Metodologija ugotavljanja stopnje uresničevanja strategije e-uprave.....	29
10.4	Postopki vodenja področja projektov e-uprava	30
10.5	Ukrepanje.....	30
11.	VIRI.....	32

Minister dr. Gregor Virant: za boljšo javno upravo s pomočjo e-uprave

Zadani cilji s strani Vlade RS in Ministrstva za javno upravo za bolj kakovostno in učinkovito poslovanje v javni upravi, odprto in pregledno delovanje javne uprave ter usmerjenost javne uprave k uporabnikom bodo doseženi s številnimi ukrepi. Ravno e-uprava predstavlja ključno orodje za doseganje teh ciljev. Zagotovitev Strategije e-uprave za obdobje od leta 2006 do leta 2010, je nepogrešljiv element e-uprave in smerokaz z jasnimi cilji in pristojnostmi. V e-upravi ne vidimo zgolj elektronske podpore za obstoječe procese, ampak vidimo predvsem priložnosti, da se obstoječi procesi, naloge in tudi načini razmišljanja spremenijo v smeri bolj učinkovitega dela v javni upravi in bolj prijaznega obraza do naših strank, državljanov in poslovnih subjektov.

Strategija je torej povod za nadaljnja razmišljanja o spremembah v javni upravi s pomočjo sodobne informacijsko komunikacijske tehnologije, ki bodo pozitivno vplivale na vse nas pri stikih z javno upravo. Ta razmišljanja in tudi dejanja se morajo dotakniti vseh. Menimo namreč, da je pri uresničevanju e-uprave prostor za vse, ki si želijo pozitivnih sprememb.

E-uprava bo omogočala dosegljivost storitev na enem mestu, brez nepotrebne izgube delovnih ur in slabe volje, kar povzročijo nepotrebni administrativni zapleti. Omogočila bo povezovanje uradnih evidenc, da bodo lahko uradniki sami prihajali do potrebnih podatkov brez asistencije državljanov. E-uprava bo vztrajno odpravljala administrativne ovire in dosegla visoko stopnjo preglednosti delovanja javne uprave ter izboljšala zaupanje v njeno delovanje.

Strategija je namenjena različnim bralcem, splošni in strokovni javnosti. e-uprava se v svoji ožji vsebini dotika predvsem sodobne tehnologije, elektronskih storitev in informacijskih sistemov. Kot že omenjeno pa e-uprava v svoji širši vsebini posega na številna druga področja na katerih bodo ravno tako potrebne spremembe (npr. zakonodaja, kadri). Vsak bralec lahko tako v strategiji vidi priložnost za svoj prispevek k boljši javni upravi s pomočjo e-uprave.

1. Zadovoljni uporabniki so vodilo sodobne e-uprave – Povzetek strategije

Slovenska e-uprava z letom 2006 vstopa v novo obdobje razvoja z novimi močmi in vidnimi rezultati e-uprave iz obdobja veljavnosti prve strategije e-poslovanja v javni upravi in drugih vplivnih strategij in programov do leta 2006. Po različnih kriterijih in merilih je dosegla stopnjo v razvoju e-uprave, ki je primerljiva z drugimi državami EU ali celo višjo. Vzpostavljena je zmogljiva in zanesljiva informacijsko telekomunikacijska infrastruktura za elektronske storitve za državljane, poslovne subjekte in zaposlene v upravi. Na portalu e-uprave ter drugih portalih so na voljo informacije in elektronske storitve, vidni so rezultati njihove uporabe, ki spodbujajo nadaljnje delo na tem področju. Številne meritve, primerjave in rezultati so v tem trenutku vsekakor spodbudni, vendar ne najpomembnejši. **Dejavnik ali globalni cilj, ki je pomembnejši in bo prvo gibalno nadaljnjega razvoja e-uprave, so zadovoljni uporabniki.** Zadovoljstvo uporabnikov je možno doseči s prijaznimi, dostopnimi, enostavnimi in poceni e-storitvami, ki jih v svojih življenjskih dogodkih le-ti najpogosteje potrebujejo (npr. rojstvo otroka, poroka, nakup nepremičnine, registracija podjetja...). E-uprava smo torej ljudje. Za stalno povečevanje kakovosti življenja in zadovoljstva uporabnikov s pomočjo e-uprave je potrebno zagotavljati njen nenehen razvoj, kar zahteva:

1. Izvajanje procesa racionalizacije, optimizacije in standardizacije poslovanja v upravi,
2. spremljanje učinkov prenove poslovanja,
3. prilagajanje zakonodaje,
4. razreševanje vprašanj organizacijske in pravno – formalne narave,
5. razvijanje sodobnih poslovnih modelov za razvoj e-uprave,
6. prehod uprave in zaposlenih iz izvajalca administrativnih postopkov v ponudnika storitev,
7. odpiranje in povezovanje informacijskih virov znotraj uprave za učinkovitejše in cenejše storitve,
8. demokratično vključevanje državljanov in nevladnih organizacij v načrtovanje in delovanje e-uprave,
9. interoperabilnost¹ rešitev, storitev in podatkov,
10. izvajanje projektov informatizacije z uporabo sodobnih in preizkušenih tehnologij,
11. izvajanje usposabljanj za vse udeležene,
12. stalno notranjo in zunanjo promocijo e-uprave,
13. zagotavljanje sredstev za delovanje in vzdrževanje e-uprave,

Namen nove **Strategije e-uprave za obdobje od leta 2006 do leta 2010** (krajše: SEP-2010) je določitev okvirja ter ciljev za nadaljnje uresničevanje novih in že zastavljenih aktivnosti e-uprave, s poudarkom na zadovoljstvu uporabnikov, racionalizaciji poslovanja uprave ter sodobnih elektronskih storitvah, ki bodo omogočile večjo kakovost življenja ter bolj prijazen obraz uprave in uporabnikov v stiku z upravo. Navedene prioritete so vključene v Program dela Vlade RS za leto 2006 in v sklopu tega v program dela Ministrstva za javno

¹ Interoperabilnost – Medobratovanje. V SEP-2010 se uporablja izraz »Interoperabilnost«, ki je bolj razširjen v primerljivih gradivih in bolj razširjen v strokovni javnosti. Pomeni povezovanje, povezano delovanje oz. medsebojno komuniciranje dveh ali več sistemov ali naprav na podlagi skupni standardov, formatov ali protokolov komuniciranja.

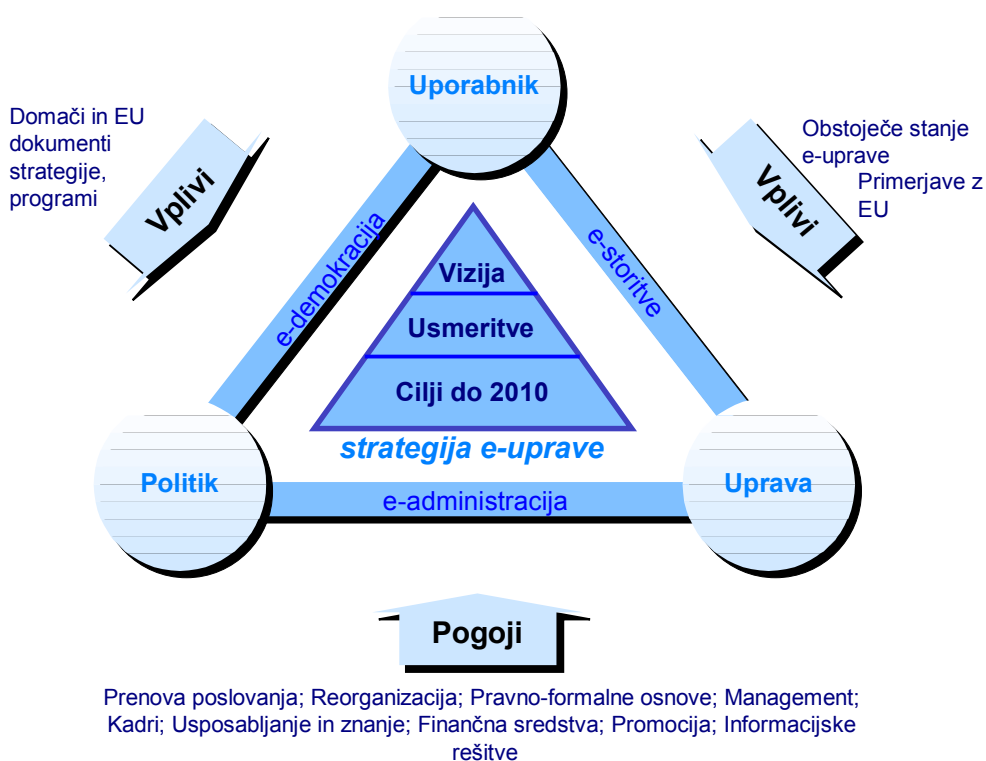
upravo za leto 2006 (v nadaljevanju: MJU), ki vsebuje številne ciljno usmerjene aktivnosti e-uprave v okviru štirih glavnih ciljev:

- 1. kakovostno in učinkovito poslovanje,**
- 2. odprto in pregledno delovanje javne uprave,**
- 3. učinkoviti uslužbenski sistem in učinkovito upravljanje kadrovskih virov,**
- 4. usmerjenost javne uprave k uporabnikom.**

Pričujoča strategija SEP-2010 upošteva sodobne smernice in iniciative, ki so sprejete na ravni EU in vodijo k skupnim uspehom celotne EU. Upošteva tudi iniciativo »i2010 - A European Information Society for Growth and Employment« in zadnjo ministrsko deklaracijo ter smernice ministrske konference – »Transforming Public services, 24 November 2005, Manchester, UK«.

Z novo strategijo do leta 2010 se odpira novo obdobje, s tem pa tudi novi izzivi za vse sodelujoče v procesu uresničevanja e-uprave. Največji izzivi so postavljeni pred Ministrstvo za javno upravo, ki bo v tem procesu imelo vlogo koordinatorja, metodologa, pobudnika in izvajalca procesa razvoja e-uprave. Veliki izzivi so postavljeni tudi pred vsa resorna ministrstva in organe javne uprave, ki bodo v prvi vrsti pripomogli k odpiranju ključnih registrov uprave ter prenovi postopkov za učinkovitejše delo v upravi. S skupnimi prizadevanji bodo postavljeni trdni temelji za učinkovitejše delo znotraj uprave in za boljše e-storitve za državljane ter poslovne subjekte. Rezultati skupnega dela bodo prispevali k izboljšanju servisa državljanom in poslovnim subjektom z večjo časovno, geografsko in raznoliko dostopnostjo do storitev javne uprave, racionalizaciji upravnih postopkov, izboljšanju administrativnega okolja zaposlenim v javni upravi ter k povečanju izmenjave podatkov med ustanovami javne uprave z uvedbo standardov, priporočil, skupnih rešitev.

Strategija, ki je predstavljena v nadaljevanju, v svoji vsebini podaja vizijo e-uprave, vplive drugih domačih in EU strategij ter programov, povzetek ocene stanja e-uprave za preteklo obdobje, strateške usmeritve in cilje do leta 2010 ter potrebne pogoje za izvedbo zastavljene strategije. Poleg razvojno naravnanih vsebin in prioritet za prihodnje obdobje strategija podaja tudi mehanizme operacionalizacije strategije in sistem spremljanja uresničevanja strategije e-uprave, ki je nujen instrument za ugotavljanje dejanskega napredka. Naslednja slika predstavlja strukturo strategije.



Slika 1: Vsebina in struktura Strategije e-uprave do leta 2010

2. Definicija e-uprave

Elektronska javna uprava (krajše e-uprava) je oblika izvajanja poslovnih procesov v organih javne uprave, ki temelji na uporabi sodobne informacijsko komunikacijske tehnologije in je usmerjena h končnim uporabnikom (državljeni, poslovni subjekti, zaposleni v javni upravi). Namen je doseganje večje razpoložljivosti, preglednosti in kakovosti storitev za uporabnike ter boljša interna učinkovitost dela. E-uprava zajema zagotavljanje participacije različnih javnosti in institucij pri obravnavanju državno relevantnih tem in delovanju državne in javne uprave. Pri tem so uporabljene različne metode za avtomatizacijo opravil, zlasti pri zunanji komunikaciji (zahtevanje storitev, distribucija izdelkov, e-demokracija) in notranji komunikaciji (povezovanje evidenc, avtomatske obdelave).

V izrazu e-uprava so zajete tudi stalne aktivnosti prilagajanja organizacijskih, pravnih in tehničnih okvirov za čim učinkovitejše izvajanje tovrstnih poslovnih procesov.

Z uvajanjem e-uprave v vseh segmentih javne uprave bodo doseženi pomembni dolgoročni sinergijski učinki v smislu preglednosti, racionalizacije in fleksibilnosti poslovanja.

3. Nastajanje strategije

Začetki nastajanja strategije SEP-2010 segajo v marec leta 2005. Projektna skupina je pričela s snovanjem vizije in strateških ciljev e-uprave ter nadaljevala s pripravo ostalih ključnih vsebin strategije. Do konca leta 2005 je bil pripravljen osnutek strategije ter preučeni so bili številni relevantni dokumenti s področja e-poslovanja, državnih strategij, državnih programov, EU smernic in iniciativ. V začetku leta 2006 se je projektna skupina razširila s strokovnjaki, predstavniki državnih organov, ki so bili imenovani s sklepom Vlade RS.

Razširjena projektna skupina je preučila osnutek strategije ter podala konstruktivne predloge za dopolnitve strategije. Po oceni projektne skupine je nastal dober predlog strategije e-uprave, ki je bil primeren za javno objavo in obravnavo.

Pričujoča verzija SEP-2010 je nastala na podlagi upoštevanja pripomb in predlogov projektne skupine in javnosti, ki so bili v večini konstruktivni in so doprinesli k večji kakovosti dokumenta.

4. Vizija e-uprave v Sloveniji

Slovenija si bo prizadevala za nadaljnji napredek e-uprave, tako iz vidika veljavnih meril in kriterijev primerjanja v EU, kakor tudi iz vidika manj merljivih rezultatov e-uprave, vendar izredno pomembnih: zadovoljstvo uporabnikov, odprava administrativnih ovir, inovativne rešitve, novi modeli poslovanja, sodelovanje z različnimi subjekti in drugimi državami, uvajanje dobrih praks, oblikovanje baze znanja, racionalnejše interno poslovanje, usposobljenost vseh vključenih za koriščenje e-uprave, poenotenje in centralno obvladovanje e-uprave, interoperabilnost in podobno. Z uresničevanjem strategije e-uprave se bodo pojavile nove možnosti, nove storitve in priložnosti za nove modele poslovanja v upravi. **Tako razumljena e-uprava postaja bistveno več kot podpora obstoječi upravi, postaja namreč pomemben dejavnik v trajnostnem razvoju uprave in tudi Slovenije nasploh.**

VIZIJA e-uprave RS do leta 2010

Državljanom in poslovnim subjektom v vseh življenjskih dogodkih zagotoviti prijazne, enostavne, dostopne in varne elektronske upravne storitve, aplikacije e-demokracije in informacije, ki bodo preko interneta na voljo kadarkoli in kjerkoli.

5. Vpliv strateških dokumentov in programov v Sloveniji in EU

Na pričujočo strategijo e-uprave so imeli vpliv številni strateški in programski dokumenti v posrednem in neposrednem smislu, na primer: Strategija razvoja Slovenije, Program reform za izvajanje Lizbonske strategije v Sloveniji, Program Vlade RS in Program Ministrstva za javno upravo, Okvir gospodarskih in socialnih reform za povečanje blaginje v Sloveniji. Svoj vpliv so prispevale tudi smernice, študije in iniciative na ravni EU: i2010 - A European Information Society for growth and employment, Program IDA_{bc}, eGovernment beyond 2005, eGovernment in the EU in the next decade, eGovernment Studies 2005 – Helping to Light the Way for eGovernment in Europe towards 2010. Nekatere dobre prakse in smernice pa izhajajo iz preteklih projektov in izkušnje kot npr. Strategija Slovenije v informacijski družbi, Državni razvojni program republike Slovenije 2001-2006, Strategija elektronskega poslovanja lokalnih skupnosti, Strategija delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu ter drugi strateški dokumenti.

Poleg ciljev na področju e-uprave, ki so predstavljeni v Programu dela Vlade RS za leto 2006 in so kratko že povzeti v uvodnem poglavju, so v nadaljevanju predstavljeni trije relevantni poudarki iz strateških dokumentov.

V času nastajanja SEP-2010 je nastala ministrska deklaracija in nastale so smernice ministrske konference – »**Transforming Public services, 24 November 2005, Manchester, UK**« ter »**Signposts towards eGovernment 2010**«. Oba dokumenta navajata bistvene prednosti in priložnosti e-uprave ter poudarjata štiri vidike nadaljnega razvoja e-uprave ter znotraj le teh posamezne cilje, za katere bo treba zagotoviti jasne metode merjenja:

1. Vključenost vseh državljanov v e-upravo:
 - a. Do leta 2010 bodo vsi državljani, vključno s tistimi, ki so v socialno neugodnem položaju, deležni glavnih prednosti, ki jih prinaša e-uprava.
 - b. Do leta 2010 bo Evropska javna administracija z inovativno uporabo IKT, preko rastočega zaupanja javnosti, rastočega zavedanja o prednostih e-uprave in z izboljšanjem znanj ter podporo, vsem uporabnikom omogočila lažji dostop do javnih informacij in storitev.
2. Uspešna in učinkovita uprava s pomočjo rešitev in storitev e-uprave:
 - a. Do leta 2010 bo e-uprava prispevala k visokemu zadovoljstvu uporabnikov z javnimi storitvami.
 - b. Do leta 2010 bo e-uprava močno zmanjšala administrativne ovire, s katerimi se zdaj soočajo poslovni subjekti in državljani.
 - c. Do leta 2010 bo javni sektor z uporabo IKT dosegel precejšnje prihranke in povečal svojo učinkovitost.
 - d. Do leta 2010 bo Evropska administracija z uporabo IKT, tam kjer je to mogoče in relevantno, povečala transparentnost in odgovornost pri delovanju.
3. Zagotavljanje storitev visoke dodane vrednosti za uporabnike:
 - a. Do leta 2010 bodo institucije javnega sektorja v EU 100% pripravljene izvajati javne nabave na elektronski način, kjer bo to zakonsko dovoljeno. Na tak način bodo ustvarjeni pogoji za razvoj bolj konkurenčnega in bolj transparentnega enotnega trga javnih naročil za vse poslovne subjekte, ne glede na njihovo velikost ali lokacijo.
 - b. Do leta 2010 bo vsaj 50% javnih nabav, ki bodo presegle evropske vrednostne pragove, izvedenih po elektronski poti.
 - c. V obdobju od 2006 do 2010 bodo države članice usmerile svoje napore v zagotavljanje takih storitev, ki bodo pripomogle k uresničevanju lizbonske agende.
4. Pomembni dejavniki in pogoji, ki bodo omogočali e-upravo v začrtanih smereh:
 - a. Do leta 2010 bodo evropski prebivalci in poslovni subjekti lahko koristili prednosti varnostnih mehanizmov elektronske identifikacije, s pomočjo katerih bodo uporabniki lažje dostopali do vsebin, hkrati pa bodo ti mehanizmi upoštevali regulativo na področju zaščite podatkov. Te mehanizme bodo omogočile posamezne države članice in bodo zanje tudi odgovorne, prepoznani pa bodo v celotni EU.
 - b. Do leta 2010 se bodo države članice dogovorile o ogrodju, ki bo služil kot zgled in kot praktično uporabno ogrodje za primere kjer je smiselno uporabiti avtenticirane elektronske dokumente v EU. Smiselno je v tem primeru mišljeno v smislu potrebe po uporabi takih dokumentov in veljavne zakonodaje.

Podobne poudarke in vidike, kot so predstavljeni v zadnji ministrski deklaraciji, obravnavajo tudi drugi dokumenti zadnjih dveh let, npr.: »**eGovernment in the EU in the next decade – the vision and key challenges**« (avgust, 2004). V slednjem dokumentu je e-uprava obravnavana kot orodje za boljšo upravo v najširšem smislu. E-upravo postavlja v jedro sprememb in reform uprave, kjer ima tehnologija vlogo strateškega orodja za posodobitev struktur, procesov, regulative, hkrati pa omogoča spremembe na kadrovskega področju in spremembe kulture v javnem sektorju. Vizija je torej boljša uprava s pomočjo e-uprave in na osnovi te večja vrednost za državljane in poslovne subjekte. Za uresničitev vizije bo treba upoštevati štiri glavne vidike:

1. Vse večja pomembnost obvladovanja znanja v procesih upravljanja, vladanja in demokratičnih procesih.
2. Osredotočenost na potrebe državljanov in poslovnih subjektov.
3. Vključitev in upoštevanje vse pomembnejše vloge posrednikov v verigi zagotavljanja upravnih storitev in v demokratičnih procesih.
4. Pomembnost povezovanje, koordinacije in komunikacije za boljšo upravo.

Iz štirih poudarkov lahko zaključimo, da bo morala e-uprava v prihodnje več temeljiti na znanju, uporabniških zahtevah, distribuciji in povezovanju.

Iz definicije e-uprave sledi, da je njen del tudi e-uprava lokalne samouprave, ki ima izhodišča v **Strategiji elektronskega poslovanja v lokalni samoupravi** (krajše: SEPLS). Obširno področje lokalne e-uprave sicer obravnavajo ločeni strateški dokumenti, skupne točke pa so vključene tudi v to strategijo. SEPLS predlaga pet skupin projektov: temeljni projekti, interno poslovanje občin, storitve za uporabnike, usposabljanje in opremljanje, podpora družbene dejavnosti. Temeljni projekti, kot jih določa SEPLS, obsegajo prenovo poslovnih procesov javne uprave ter zagotovitev organizacijskih, pravnih in tehničnih pogojev za uresničitev e-uprave v lokalnih skupnostih. Vsebinsko so temeljni projekti tisti, katerih rezultati bodo uporabni tako za državno upravo, kot tudi za lokalno samoupravo in se morajo izvajati v tesnem sodelovanju obeh strani. Na podlagi SEPLS je kasneje nastal tudi Akcijski načrt SEPLS, ki podrobneje obravnava tri smeri razvoja e-storitev: 1. nadgradnja spletnih e-storitev državne uprave, 2. razvoj centralnih spletnih e-storitev za občine, 3. razvoj lokalnih aplikacij. Od vseh treh smeri je tudi v akcijskem načrtu prva razvojna smer naravnana v skupne rešitve in e-storitve javne uprave in lokalne samouprave.

Zaradi zahtevnosti, pomembnosti in obsežnosti bodo omenjeni skupni ali temeljni projekti, kot jih obravnava SEPLS in akcijski načrt SEPLS, del projektov e-uprave, ki bodo sledili iz SEP-2010. Državna uprava pa bo pri tem nudila centralno infrastrukturo (glej točko: 9. Centralna informacijsko telekomunikacijska infrastruktura e-uprave) ob dogovorjenih pogojih uporabe.

6. Ocena stanja e-uprave v Sloveniji

6.1 Uvod

V obdobju od leta 2001 do leta 2006 je slovenska javna uprava doživela številne organizacijske spremembe. Vzporedno in skladno s spremembami ter možnostmi se je razvijala e-uprava, ki so jo v tem obdobju zaznamovali strateški in programski dokumenti, kot so: SEP-2004, Strategija elektronskega poslovanja v lokalni samoupravi, Strategija Slovenija v informacijski družbi in drugi. V obdobju do leta 2006 so bili doseženi številni uspehi, hkrati so se vsi udeleženi srečevali z novimi izzivi in tudi neuspehi pri projektih e-uprave. Kritično ovrednotenje, skupek vseh izkušenj in pridobljenega znanja predstavlja nov zagon za novo obdobje strategije SEP-2010.

Področja in aktivnosti e-uprave do leta 2006 pri katerih beležimo uspehe in doseganje ciljev strategij in programov, ki so zaznamovali to obdobje:

- Portal e-uprave s storitvami in informacijami za državljane, poslovne subjekte, kakor tudi za interno poslovanje uprave.
- Vzpostavitev centralnega mehanizma za spremljanje projektov e-uprave in akcijski načrt e-uprave.
- Zanesljiva informacijsko telekomunikacijska infrastruktura državne uprave.
- Izvedba kompleksnih medresorskih projektov (npr. Vse na enem mestu – eVEM, Centralni register prebivalstva – eCRP, povezovanje evidenc, MDDSZ-CVI-CRP, podrobneje opisano v točki 6.2.).
- Vzpostavitev in delovanje infrastrukturnih gradnikov e-uprave (Hitro komunikacijsko omrežje javne uprave - HKOM, Podatkovni center - PDC, skupne informacijske rešitve, centralni moduli, centralne informacijske rešitve – CIS, centralni registri,...).
- Primerljiv napredek e-uprave z drugimi državami EU (podrobneje opisano v točki 6.3).
- Vidni prihranki v javni upravi zaradi učinkov sodobnih e-storitev uprave (npr. zmanjšanje števila izdanih potrdil) in medresorskih informacijskih projektov.
- Vključevanje vseh resornih organov v usklajevalno skupino e-uprave za boljšo informiranost in enotnejši razvoj e-uprave.

Področja, aktivnosti in izkušnje e-uprave do leta 2006 pri katerih so priložnosti za izboljšave in jih lahko upoštevamo v prihodnjem obdobju strategije do leta 2010:

- Pomanjkanje mehanizmov ukrepanja v primeru slabe odzivnosti udeleženi pri projektih e-uprave in nejasne pristojnosti.
- Prenova poslovnih procesov ni sledila razvoju e-uprave.
- Pomanjkanje promocije e-uprave in posledično prenizka stopnja uporaba e-storitev.
- Odločanje o prioritetah projektov ni vedno potekalo skladno s strategijo, ampak je bilo odvisno od trenutnih razmer, možnosti in okolja.
- Težavno usklajevanje v medresorskih projektih e-uprave.
- Pomanjkanje skupne enotne arhitekture e-uprave, interoperabilnostnega okvirja ter odprtih standardov za projekte e-uprave.

- Odsotnost organizacijskih, semantičnih in tehničnih standardov za povezovanje podatkovnih baz, aplikacij in informacijskih sistemov – interoperabilnostni okvir.
- Različne tehnološke platforme za rešitve e-uprave.
- Zaostanki v začetku izvajanja projektov e-uprave zaradi zapletov pri postopkih javnega naročanja in zakasnjene sprejemanja zakonskih podlag, ki so pogoj za sodobne e-storitve.
- Učinki rešitev in storitev e-uprave niso redno spremljani.

6.2 Rezultati uresničevanja e-uprave do leta 2006 v Sloveniji

V nadaljevanju so navedeni bistveni rezultati uresničevanja e-uprave do leta 2006. Dosežene rezultate v tem obdobju je namreč treba opazovati tudi iz različnih zornih kotov in ne samo na podlagi rezultatov meritev EU. Uveljavljena EU metodologija za ugotavljanje razvitosti storitev e-uprave na primer ne upošteva e-storitev na področju G2G (e-storitve znotraj javne uprave), na katerem je Slovenija zaradi svojih primerjalnih prednosti (centralni registri, centralni moduli e-uprave, enotni identifikatorji,...) zelo aktivna. V preteklosti so se v Sloveniji že realizirale e-storitve na področju G2G, ki so omogočile racionalizacijo javne uprave na posameznih področjih (podrobneje v točki: 6.2.3). S temi storitvami so bili doseženi tudi prvi vidnejši prihranki v e-upravi (npr. zmanjšanje števila izdanih potrdil za več kot 30% letno).

6.2.1 Storitve in rešitve za državljane (G2C)

V produkciji je **državni portal e-uprava**, ki podpira 16 življenjskih dogodkov za državljane in 5 življenjskih dogodkov za poslovne subjekte; v javni upravi deluje še 9 večjih informacijskih in storitvenih portalov. Med vsemi portali bo v prihodnje treba zagotoviti ustrezno koordinacijo vsebin, integracijo ter poenotenje.

Delujoče elektronske storitve s spletnimi vpogledi **za državljane** so: zemljiška knjiga, vpogled v lastne osebne podatke, zemljiški kataster, kataster stavb, RPE, sodni register, ISPO informacijski servis podatkov, informacije javnega značaja, Klasje, interaktivni atlas, register predpisov. V obdobju do leta 2006 se je izvedla informatizacija matičnih knjig – matični register, prenovljen je bil tudi register stalnega prebivalstva. Oba dosežka predstavljata dobro osnovo za nadaljnje storitve.

Med elektronske storitve za državljane sodi poleg eDavkov za fizične osebe tudi 36 e-storitev, ki se opravljajo preko centralnega informacijskega sistema za sprejem vlog, vročanje in obveščanje (CIS).

6.2.2 Storitve in rešitve za poslovne subjekte (G2B)

Na voljo so naslednje elektronske storitve **za poslovne subjekte**: zemljiška knjiga, zemljiški kataster, kataster stavb, RPE, evidenca trga nepremičnin, sodni register, e-Carina, interaktivni atlas, register predpisov, eDavki za poslovne subjekte, e-letna poročila AJPES, e-zaposlitve za poslovne subjekte, elektronske storitve za notarje, 13 e-vlog, ki se opravljajo preko centralnega informacijskega sistema za sprejem vlog, vročanje in obveščanje. Posebno odmeven projekt je projekt e-VEM, ki je s svojimi storitvami v sredini leta 2005 omogočil registracijo samostojnega podjetnika posameznika na enem mestu. Prvim rezultatom so sledile še nekatere nadgradnje e-VEM, dodatne pa so predvidene tudi za prihodnje obdobje.

6.2.3 Storitve in rešitve za organe javne uprave (G2G)

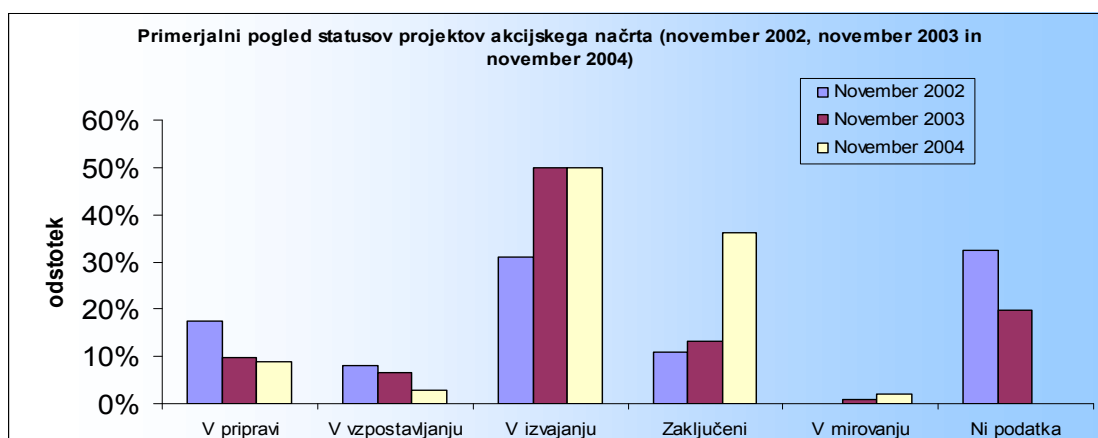
Izvedeni so bili številni G2G projekti za vzpostavitev **povezav med državnimi organi, drugimi institucijami in njihovimi evidencami ter rešitvami**, na primer: povezava med informacijsko rešitvijo Zavoda za pokojninsko in invalidsko zavarovanje, Centrom Vlade RS za informatiko in Centralnim registrom prebivalstva - ZPIZ-CVI-CRP; povezava med evidencami Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve, Centrom Vlade RS za informatiko in Centralnim registrom prebivalstva - MDDSZ-CVI-CRP, povezava zemljiškega katastra s CRP; povezava CRP in Agencije za javnopravne evidence in storitve in Statističnega urada RS in Ministrstva za finance in Ministrstva za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano z Registrom prostorskih enot (RPE).

Z navedenimi in sorodnimi projekti so bile dosežene številne koristi: beležimo več kot 900.000 vpogledov v CRP na leto; povezava večjih uporabnikov na RPE in zemljiški kataster; zmanjšujejo se potrebe po potrdilih, za več kot 30 % letno; zaposlene v javni upravi so na voljo elektronske seje vlade.

6.2.4 Spremljanje projektov razvoja e-storitev in rešitev v preteklem obdobju

Potek projektov e-uprave, skozi katere so se realizirale navedene e-storitve in rešitve, je bil v obdobju strategije SEP-2004 spremljan centralno iz enega mesta preko akcijskega načrta e-uprave. Koordinacijo priprave in izvajanja akcijskega načrta je vodil takratni Center Vlade RS za informatiko. Z akcijskim načrtom se je podrobno spremljalo število projektov in e-storitev ter stanje projektov in e-storitev. Zadnji podatki o akcijskem načrtu so na voljo za november 2004, kjer je bilo evidentiranih 146 projektov e-uprave. Število projektov se je novembra 2004 glede na november 2002 povečalo za 72 oz. kar za 49,32 odstotnih točk. Povečanje števila projektov v novembru 2004 je razvidno tudi v primerjavi z novembrom 2003 (za 24 projektov oz. 16,44 odstotnih točk). Podoben sistem spremljanja, ki bo uporabil dobro prakso iz prejšnjega obdobja strategije in bo nadgrajen z novimi mehanizmi ter postopki, bo uporabljen tudi v prihodnje za spremljanje uresničevanja e-uprave do leta 2010.

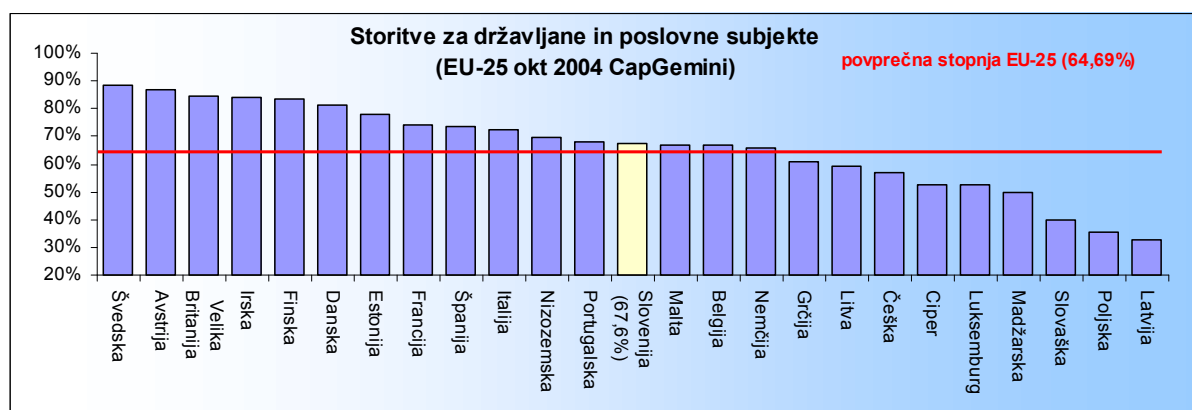
Na naslednjem grafu je prikazana razdelitev projektov e-uprave po izvedbenih fazah in treh obdobjih merjenja (november 2002, 2003 in 2004).



Slika 2: Projekti v akcijskem načrtu e-uprave urejeni po statusih (november 2004)

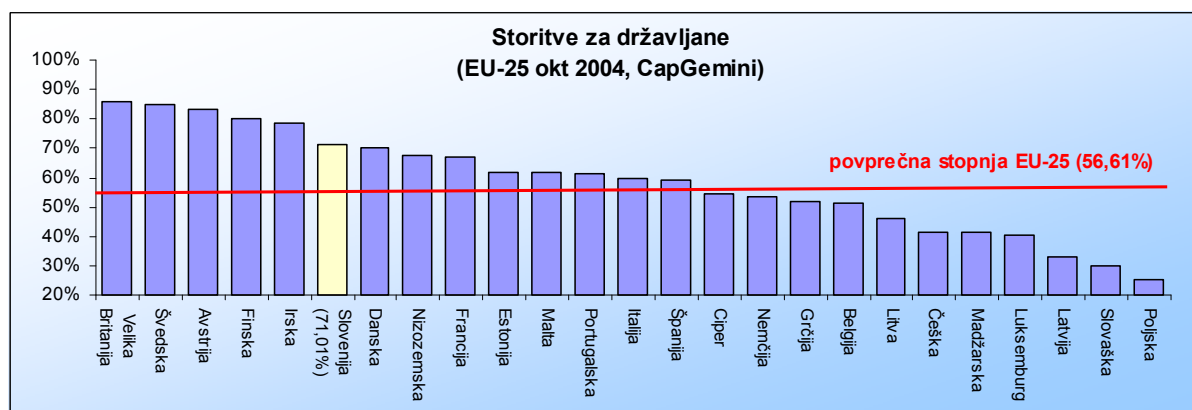
6.3 Primerjava z EU

Slovenija je na področju uresničevanja e-uprave dosegla velik napredek v primerjavi z drugimi državami EU. Zadnje meritve je marca 2005 objavila Evropska komisija. Meritve so bile opravljene v 25-ih državah EU ter Norveški, Islandiji in Švici. Rezultati raziskave vseh 28-ih držav so pokazali, da imajo najbolj razvite spletne storitve na Švedskem (89%) in v Avstriji (87%). Slovenija je na 15. mestu v primerjavi z vsemi 28 državami in med novimi članicami zaostaja zgolj za Estonijo. V primerjavi z EU-25 pa se Slovenija uvršča na 13 mesto in nad povprečje EU-25. Stanje EU-25 predstavlja naslednja slika.



Slika 3: Primerjava uresničevanja e-storitev po posameznih državah EU

Občutno nad povprečje se uvrščamo pri e-storitvah za državljane, kjer med EU-25 dosegamo celo 6 mesto. Primerjavo prikazuje naslednja slika.



Slika 4: Primerjava uresničevanja e-storitev za EU-25 za državljane

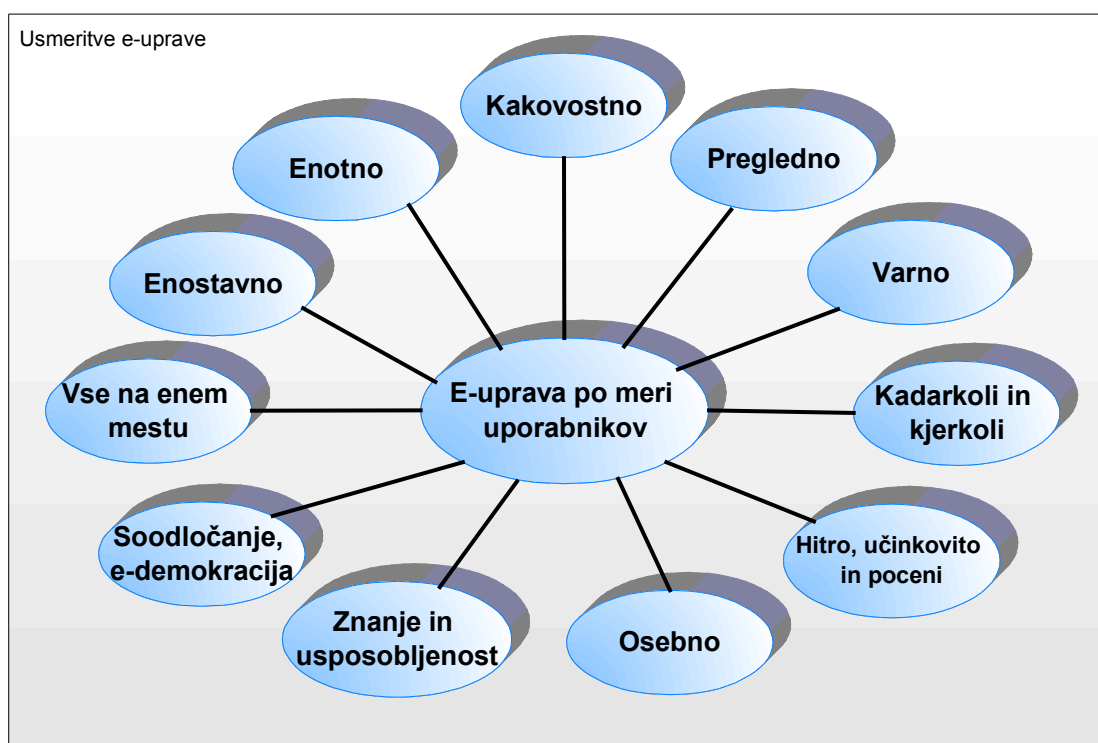
Z upoštevanjem nadaljnega trenda razvoja in rasti na tem področju lahko po obstoječi metodologiji EU realno pričakujemo uvrstitev Slovenije v roku enega leta med prvih 10 držav EU-25. Višjo uvrstitev bo Slovenija dosegla predvsem na račun G2B storitev, kjer trenutno zaostajamo pred vodilnimi, medtem ko smo pri G2C storitvah že sedaj med vodilnimi. V prihodnje lahko pričakujemo spremembo obstoječe metodologije, kajti le-ta ne upošteva vseh vidikov e-uprave (npr. ne upošteva storitev G2G, ni enotnega nabora e-storitev pri vseh državah). Skladno s spremembami metodologije se bodo prilagodile tudi meritve v Sloveniji.

7. Usmeritve in cilji do leta 2010

7.1 Strateške usmeritve za RS in EU pri razvoju e-uprave

Najpomembnejše strateške usmeritve e-uprave do leta 2010, ki sledijo iz vizije, poslanstva e-uprave in navedenih strateških dokumentov ter so vodilo pri določanju nadaljnjih ciljev e-uprave, nalog, projektov in aktivnosti e-uprave v Sloveniji, so naslednje:

- **E-uprava po meri uporabnikov.** Razvoj e-uprave bo sledil dejanskim potrebam uporabnikov, pri čemer pojem uporabnika zajema tri skupine: **državljanje, ki potrebujejo storitve e-uprave, poslovne subjekte ter zaposlene v upravi.** Bistveni mehanizem približevanja uprave uporabnikom bo stalno ugotavljanje njihovih potreb in zadovoljstva.



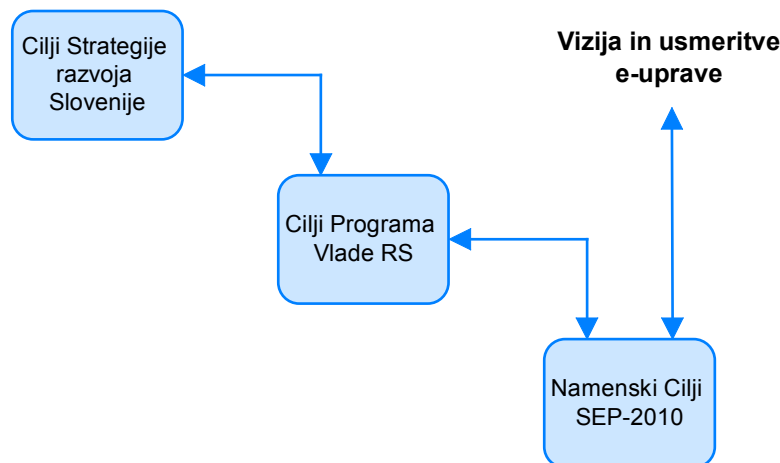
- **Vse na enem mestu.** Razvoj e-uprave bo potekal v smeri združevanja informacij, povezovanja (odpiranja) informacijskih virov v upravi in e-storitev v eno centralno informacijsko storitveno točko - skupni portal e-uprave. Enotna točka bo odpirala poti do vseh življenjskih situacij uporabnikov in do celotne ponudbe uprave. Ravno tako bo zagotovljena enotna prijava, identifikacija in avtentikacija, izrednega pomena pa je tudi enotna vstopna točka za pomoč (telefonska številka, e-mail), ki bo uporabnikom zagotavljala hitro in kakovostno pomoč.
- **Enostavno.** Predstavitev informacij in e-storitev na skupni vstopni točki za uporabnike bo jasna in logična. Sledenje tej usmeritvi bo uporabnikom zagotavljalo, da bodo svoj čas kakovostno porabili za namene, s katerimi so obiskali portal e-uprave. Enostavnost bo zagotovljena tudi na ravni pridobivanja podatkov, pri čemer se bodo vsi podatki, ki so nujni za začetek nekega postopka (npr. ob izpolnitvi elektronske vloge oz. obrazca), ob pomoči informacijske podpore samodejno pridobili

iz obstoječih virov v upravi (npr. podatki iz Centralnega registra prebivalcev, dohodnina, Register davčnih zavezancev).

- **Enotno.** Javna uprava bo delovala kot usklajen mehanizem tako na državni kot na lokalni ravni. Slednje bo uporabnikom zagotavljalo, da bodo svoje pravice uveljavljali enako kakovostno, hitro in prek enakih medijev ne glede na to, ali sodi reševanje konkretne storitve v pristojnost vlade ali občine. Vlada bo s svojimi aktivnostmi spodbujala pripravo rešitev, ki bodo univerzalno uporabljive tudi na lokalni ravni.
- **Kakovostno.** Informacije, pridobljene na centralnem portalu e-uprave bodo kakovostne in preverjene. Ravno tako bo zagotovljena kakovost izvedenih e-storitev s pravimi in jasnimi rezultati, enotnimi obvestili in zagotovljenim vročanjem.
- **Pregledno.** E-uprava bo z nadaljnjo uporabo sodobnih informacijsko telekomunikacijskih tehnologij omogočala pregledno izvajanje postopkov ter sledljivost postopkom. V vsakem trenutku bo omogočen vpogled v trenutno stanje zadev uporabnika, v pretekle zadeve v arhivu ter osebna obvestila.
- **Varno.** Čedalje bolj izpostavljena tema varnosti in zagotavljanje le-te, kjer je to potrebno, bo v e-upravi postala vsakdanja praksa. Varnost osebnih podatkov in drugih podatkov, določenih z zakonodajo ter elektronskih transakcij, se bo zagotavljala na različnih nivojih (storitve, infrastruktura, protokoli,...). Dosledno izvajanje varnostnih politik bo pri uporabnikih povečevalo zaupanje v e-upravo.
- **Kjerkoli in kadarkoli.** Bistvena prednost e-uprave bo njeno delovanje 24 ur na dan in vse dni v letu. Uporabniki bodo sami izbirali čas srečanja z e-upravo in tako še kakovostnejše razporejali svoj dragoceni čas. Do e-storitev in informacij bodo dostopali iz številnih najsodobnejših naprav, kot tudi tistih, ki so že uveljavljene in preizkušene.
- **Hitro, učinkovito in poceni.** Hitrost izvajanja storitev in hitrost pridobivanja informacij predstavljata vse večjo vrednost za uporabnike. E-uprava bo z uporabo sodobnih informacijsko telekomunikacijskih tehnologij ter organizacijskih rešitev zagotavljala hitro izvajanje e-storitev ter pridobivanje informacij. Z večanjem učinkovitosti delovanja celotne uprave bo zagotavljanje e-storitev in informacij za uporabnike cenejše od zagotavljanja storitev preko klasičnih komunikacijskih kanalov (okence, telefon), oziroma bo za isto ceno zagotovljena večja kakovost in hitrejši odziv.
- **Osebnostno in za vse.** E-uprava bo na željo uporabnika prilagodljiva njegovim osebnim potrebam, življenjskemu stilu in življenjskim dogodkom. S prilagoditvami bo e-uprava nudila osebno prilagojene informacije in e-storitve, omogočeno bo osebno obveščanje o pomembnih zadevah za posameznika.
- **Znanje in usposobljenost.** Znanje in usposobljenost uporabnikov za uporabo e-uprave je pomemben korak k bolj uspešnemu in učinkovitemu sistemu e-uprave. Graditi bo treba obsežno bazo znanja in dobre prakse v pomoč vsakdanjemu delu zaposlenih v upravi in učinkovito nadaljnje načrtovanje e-uprave. Z namenom povečevanja znanja in usposobljenosti bodo uporabnikom na voljo usposabljanja, tečaji in konference preko interneta in v klasičnih oblikah.
- **Soodločanje – e-demokracija.** Upoštevanje državljanov, nevladnih organizacij in drugih institucij, njihovih potreb in volje ter vključevanje vseh uporabnikov v e-upravo (npr. ljudje s posebni potrebami, starejši, neodvisno od socialnega stanja) so bistvene usmeritve e-uprave. E-uprava bo predstavljala enotno stičišče za demokratično, deliberativno in interaktivno izmenjavo e-mnenj in predlogov s pomočjo aplikacij e-posvetovanj, tematskih diskusijskih spletnih strani, e-forumov, e-glasovanja, e-klepetalnic ter e-peticij, v prihodnje pa tudi možnost za izvajanje e-referendumov ter e-volitev.

7.2 Namenski cilji e-uprave RS do 2010

Uresničevanje e-uprave ima jasno določene namenske cilje, ki sledijo viziji in predstavljenim usmeritvam e-uprave in hkrati poslovnim strategijam in programom Vlade RS in države. Naslednja slika prikazuje povezanost namenskih ciljev SEP-2010, ki izvirajo iz vizije in usmeritev e-uprave, s cilji Programa Vlade RS in cilji Strategije razvoja Slovenije. Izpolnjevanje ciljev e-uprave bo posredno in neposredno vplivalo na izpolnjevanje nekaterih ciljev Programa Vlade RS in ciljev Strategije razvoja Slovenije.



Slika 5: Povezanost namenskih ciljev SEP-2010 z drugimi strateškimi dokumenti

Podrobneje so namenski cilji predstavljeni v nadaljevanju.

7.2.1 Usmeriti delovanje javne uprave k potrebam uporabnikov

Usmeriti delovanje javne uprave k potrebam uporabnikov preko sodobnih komunikacijskih kanalov in storitev e-uprave, pri čemer bodo vzpostavljene vse tiste e-storitve, ki jih uporabniki potrebujejo v svojih ključnih življenjskih situacijah.

7.2.2 Povečati zadovoljstvo uporabnikov storitev

Povečati zadovoljstvo uporabnikov storitev z zagotavljanjem enostavnih, hitrih in poceni e-storitev. Za ugotavljanje zadovoljstva se bodo izvajale meritve med uporabniki.

7.2.3 Zmanjšati administrativne ovire

Zmanjšati administrativne ovire za poslovno okolje in državljane, da bodo imeli zagotovljen enostaven dostop do podatkov ključnih registrov, vse podatke in storitve na enem mestu ter poenostavljene postopke.

7.2.4 Povečati kakovost in učinkovitost poslovanja javne uprave

Povečati kakovost in učinkovitost poslovanja javne uprave ter povečati prihranke iz tega naslova. To bo zagotovljeno s pomočjo: hitrejše izvedbe postopkov zaradi boljšega dostopa do podatkov ključnih registrov in njihove povezanosti, optimizacije procesov in informacijske tehnologije, horizontalnih povezav med informacijskimi rešitvami, usposabljanj uporabnikov.

7.2.5 Povečati transparentnost poslovanja javne uprave

Povečati transparentnost poslovanja javne uprave iz vidika državljanov, kot tudi iz vidika zaposlenih v javni upravi. Pri tem bo omogočen vpogled v stanje lastnih zadev v kateremkoli trenutku preko portala e-uprave, omogočena bo enotna vstopna točka.

7.2.6 Dosegati sinergijske učinke na vseh nivojih javne uprave s pomočjo e-uprave

Dosegati sinergijske učinke na vseh nivojih javne uprave s pomočjo e-uprave. Sinergije bodo dosežene z izvedbo ključnih projektov informatizacije in optimizacije poslovanja, katerih rezultati bodo uporabni tako za državno upravo kot lokalno samoupravo.

7.2.7 Vključiti najširši krog uporabnikov v procese odločanja

Vključiti najširši krog uporabnikov v procese odločanja o aktualnih državno relevantnih temah ter s tem omogočiti posredovanje pomembnih informacij, stališč in mnenj za izdelavo bolj sprejemljivih vladnih predlogov in politik, ki bodo osnovane na širši množici različnih pogledov s pomočjo e-demokracije (npr. vzpostaviti aplikacije za e-demokracijo na portalu e-uprave, e-volitve, spremljanje sprejemanja zakonodaje, e-forumi, e-peticije, e-glasovanja, tematske diskusijske spletne strani, itd.).

7.2.8 Optimizirati porabo finančnih sredstev na področju e-uprave

Optimizirati porabo finančnih sredstev na področju e-uprave, kar bo doseženo s skupnimi nabavami na področju informatike, optimizacijo poslovanja, izdelavo generičnih rešitev, ki bodo ponovno uporabljive.

7.2.9 Zmanjšati obremenitev kadrovskih virov na administrativnih postopkih

Zmanjšati obremenitev kadrovskih virov na administrativnih postopkih ter usmeritev v strokovne naloge. To bo doseženo z avtomatizacijo in informatizacijo postopkov ter usposabljanjem.

7.2.10 Ohraniti stopnjo razvoja e-uprave

Ohraniti stopnjo razvoja e-uprave, ki je primerljiva z drugimi državami EU. Za izvedbo tega cilja bo treba stalno spremljati in primerjati stopnje razvoja e-uprave v EU ter pospeševati tista področja, ki tako po merilih EU kot Slovenije prinašajo največje koristi za vse vpletene v e-upravo.

7.3 Objektne cilje e-uprave

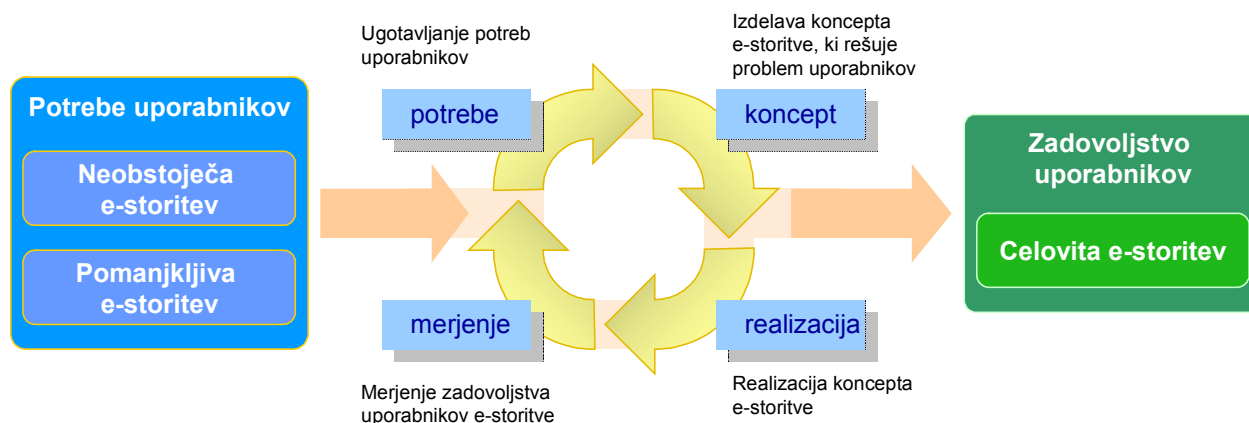
Za izpolnitev navedenih namenskih ciljev, ki sledijo iz vizije in usmeritev e-uprave, bodo določeni številni **merljivi objektne in projektni cilje e-uprave**, ki bodo podrobneje predstavljeni v **Akcijskem načrtu e-uprave** (opisano v točki strategije: 10. Operacionalizacija strategije). Hkrati bo zagotovljeno **ugodno okolje** in izpolnjeni bodo **pogoji**, ki so nujni za uresničevanje e-uprave (predstavljeno v točki strategije: 8. Pogoji za usmerjen razvoj e-uprave do leta 2010).

Globalno sliko ali povzetek ciljnega stanja e-uprave lahko prikažemo skozi tri obdobja do leta 2010.

V letu 2006	V letu 2007 in 2008	V letu 2009 in 2010
Zagotovljen bo celovitejši nabor e-storitev za državljane in poslovne subjekte, hkrati bodo izvedena številna usposabljanja in promocijske aktivnosti za aktivnejšo uporabo e-uprave. V prvem obdobju bodo obstoječe e-storitve izpopolnjene, razvite bodo nove e-storitve ter zagotovljena bo celovita podpora uporabnikom. Storitve, ki bodo na voljo v letu 2006, bodo enostavno dostopne na enem mestu preko enotnega spletnega portala e-uprave.	Dosežen bo bistven napredek v smeri učinkovitejšega internega delovanja uprave ob podpori e-uprave. Poudarek bo na prenovi, integraciji in informatizaciji internih procesov uprave ter uvajanju enotnih horizontalnih in vertikalnih rešitev, na uvajanju enotnih informacijsko tehnoloških platform, interoperabilnosti rešitev in storitev e-uprave, novih modelih poslovanja, usposabljanju uporabnikov ter uvajanju enotne arhitekture e-uprave. Posebnega pomena za uspešen razvoj e-uprave je prenova poslovnih procesov in informatizacij ter povezovanje baz podatkov v upravi. Poslovni procesi morajo biti učinkoviti, transparentni, med seboj povezani in usmerjeni v potrebe strank e-uprave. Prenovljeni poslovni procesi predstavljajo temelj za doseganje ciljev e-uprave. Na koncu obdobja bo e-uprava dosegla celovitost in enotnost ter večje zadovoljstvo uporabnikov, ki bo posledica izboljšanja e-storitev in novih e-storitev.	S pomočjo e-uprave bo povečana homogenost vseh treh vej oblasti uprave in hkrati e-uprave. Napori v tem obdobju bodo usmerjeni v dokončno integriranje informacijsko telekomunikacijske infrastrukture, prenovu poslovnih procesov na ravni celotne e-uprave in integracijo različnih e-storitev v enoten sistem za celovito reševanje življenjskih dogodkov državljanov in poslovnih subjektov. Na koncu obdobja bo Slovenija postala ena vodilnih držav v EU z vidika e-uprave in njenih neposrednih in posrednih koristi. Država Slovenija je med 10-imi najbolj razvitimi državami na področju e-demokracije na svetu.

7.4 Kriteriji za odločanje o prioritarnih projektih e-uprave

Iz ciljev do leta 2010 bodo v času izvajanja strategije sledili številni neposredni in posredni projekti in aktivnosti, pri čemer bo treba slediti glavnemu vodilu strategije, to je osredotočenost na uporabnika in njegove potrebe ter vodilu racionalizacije, optimizacije in standardizacije poslovanja. Z upoštevanjem tega vodila se vzpostavlja povezava med uporabnikom e-uprave in rezultati e-uprave. Naslednja slika prikazuje stalen cikel prilagoditev in izboljšav, ki so usmerjene k večjemu zadovoljstvu uporabnikov (prikazan je primer za prilagajanje e-storitve, kot enega pomembnejših elementov e-uprave).



Slika 6: Proces izpolnjevanja e-storitve in prilagajanja uporabniku

Določanje prioritete projekta e-uprave bo proces, ki bo vključeval aktivnosti usklajevanja s cilji SEP-2010, medresorsko usklajevanje in povezovanje, usklajevanje s prioriteta EU, preverjanje vključenosti predlaganih projektov v strategije in programe (npr. program Vlade RS in resornih organov), zagotavljanje finančnih sredstev, anketiranje končnih uporabnikov, ocenjevanje kompleksnosti rešitev in e-storitve in podobno.

Konkretnije so trije od prvih kriterijev (prvo »sito«) za določanje prioritete projektov **usklajenost s prioriteta Vlade RS** (usmerjenost k uporabniku, učinkovitejši uslužbenški sistem in učinkovito upravljanje kadrov, učinkovitejše in kakovostnejše poslovanje in odprtost in preglednost delovanja javne uprave), **usklajenost s cilji strategije e-uprave SEP-2010** (7. Usmeritve in cilji do leta 2010) ter **usklajenost s splošno sprejetimi načeli razvoja e-uprave** po katerih so prioritete e-storitve tiste:

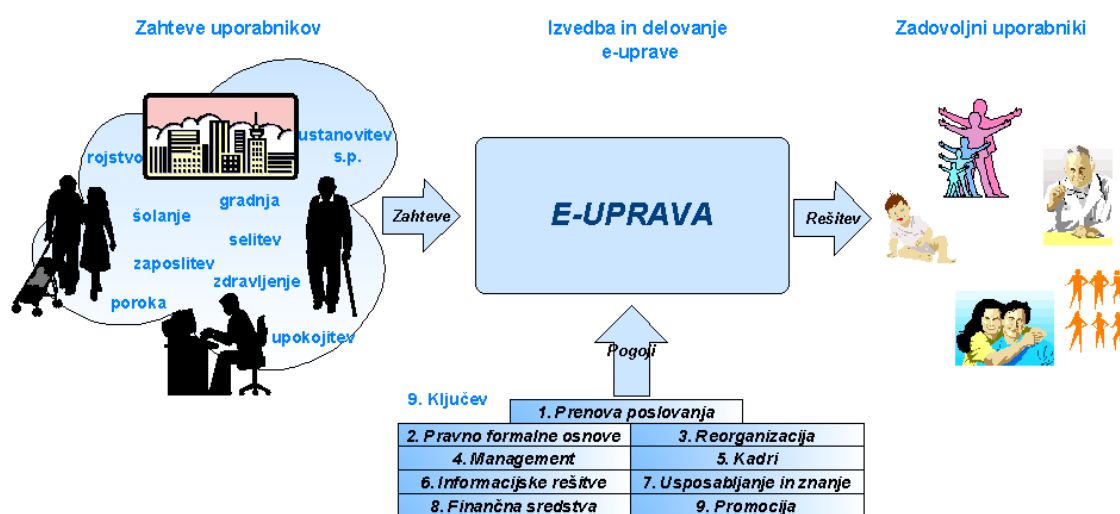
- ❑ ki jih uporabniki najpogosteje potrebujejo, uporabljajo,
- ❑ kjer lahko pričakujemo racionalizacijo, optimizacijo in standardizacijo poslovanja,
- ❑ ki rešujejo večji del določene življenjske situacije,
- ❑ kjer je možno skrajšati dobo čakanja na rešitev zadeve in skrajšati odzivne čase,
- ❑ možno zmanjšati stroške postopkov, tako za upravo kot za državljane,
- ❑ se kažejo priložnosti za zmanjšanje papirne dokumentacije,
- ❑ kjer je možno z informatizacijo ponuditi novo storitev ali povečati kakovost obstoječi,
- ❑ kjer so postopki v upravi neoptimalni in nepovezani,
- ❑ ki omogočajo neposredno sodelovanje državljanov in civilne družbe pri delovanju javne in državne uprave in pri soodločanju o državno relevantnih temah.

Združevanje in usklajevanje prioritete projektov bo potekalo na urejen in pregleden način. Vzpostavljena bo centralna točka za zbiranje in usklajevanje prioritete. Ravno tako bo na pregleden način zagotovljeno nadaljnje spremljanje projektov ter poročanje o projektih, ki bodo uvrščeni v e-upravo. To bo zagotovljeno z **Akcijskim načrtom e-uprave**, podporno informacijsko rešitvijo ter ustrezno organizacijo za obvladovanje projektne okolja e-uprave.

8. Pogoji za usmerjen razvoj e-uprave do leta 2010

8.1 Pogoji razvoja e-uprave do leta 2010

SEP-2010 poleg vizije, usmeritev in ciljev v tej točki podaja glavne pogoje katerih izpolnitev bo omogočila usmerjen razvoj e-uprave. Uresničevanje pogojev je ključnega pomena za projekte in naloge, ki so del SEP-2010. Pogoje razvoja je možno strniti v devet področij, ki jih lahko imenujemo **devet ključev e-uprave**: **1. prenova poslovanja**, **2. reorganizacija**, **3. pravno – formalne osnove**, **4. management**, **5. kadri**, **6. usposabljanje in znanje**, **7. finančna sredstva**, **8. promocija**, **9. informacijske rešitve**. Z zagotavljanjem ustreznih pogojev v upravi na vseh devetih ključnih področjih je možno, kot prikazuje tudi naslednja slika, iz različnih zahtev uporabnikov priti do zadovoljnih uporabnikov s storitvami in rešitvami e-uprave.



Slika 7: Od zahteve uporabnikov preko e-uprave do zadovoljnih uporabnikov

Za čimprejšnjo uvedbo prioritarnih rešitev in storitev e-uprave je potrebno zagotoviti ustrezne pogoje oz. dejavnike v upravi na vseh devetih ključnih področjih. V nadaljevanju so podrobneje predstavljeni pogoji in ključne naloge za usmerjen razvoj e-uprave.

1. Prenova poslovanja

- **Prenova poslovnih procesov:** Prenova poslovnih procesov je ena ključnih nalog za uspešno uvedbo e-uprave in za optimalne rezultate. Uvedba e-storitev brez predhodne prenove procesov ne prinaša dobrih rezultatov. Prenove se je možno lotiti na določenem vsebinskem področju (npr. finance), v neki organizaciji (npr. ministrstvo) ali le na nivoju posameznih procesov. Prenova poslovnih procesov je pogosto povezana tudi z nadaljnjo reorganizacijo, kadri, pripravo ali prilagoditvijo pravno formalnih podlag, usposabljanjem in finančnimi sredstvi.
- **Prenova zalednih informacijskih sistemov:** Prenova poslovnih procesov je tesno povezana s prenovo zalednih informacijskih sistemov, hkrati je treba poskrbeti še za povezavo zalednih informacijskih sistemov s celovitimi e-storitvami. V sklopu prenove zalednih informacijskih sistemov je potrebno težiti k poenotenju informacijskih sistemov ter k zagotavljanju povezanih informacijskih sistemov za skupne funkcije ali procese v upravi.

- **Horizontalne povezave:** Pri prenovi poslovnih procesov je potrebno posvetiti pozornost t.i. horizontalnim povezavam tako na ravni informacijskih sistemov, e-storitev, skupne informacijske arhitekture in podatkovnih baz, kot tudi na ravni organiziranosti (medresorsko sodelovanje pri uresničevanju e-uprave). Prvi koraki so na tem področju že bili storjeni in jih je potrebno nadaljevati (npr. povezovanje skupnih administrativnih registrov in aplikativne opreme oziroma posameznih upravnih informacijskih sistemov).
- **Merjenje učinkov e-storitev in zadovoljstva uporabnikov:** V luči stalnega izboljševanja e-uprave in procesov, ki potekajo znotraj e-uprave, bo potrebno vzpostaviti redno preverjanje učinkov e-storitev in zadovoljstva uporabnikov (najmanj na vsakega pol leta). Ugotovitve bodo podlaga za nadaljnji razvoj e-uprave ter nadaljnjo prenavo procesov.

2. Pravno formalne osnove

- **Zagotovitev pravno formalnih pogojev:** Potek procesa razvoja e-uprave je, kot že večkrat omenjeno, močno pogojen s pravno formalnimi osnovami, ki so v nekaterih primerih že prilagojene za elektronsko poslovanje in e-upravo, v drugi so omejujoče in zavirajo e-poslovanje, v tretjih primerih pa je potrebno le-te ustrezno tolmačiti, doseči konsenz in rešitev je na dlani. Nekatero rešitve e-uprave za svojo vzpostavitev potrebujejo izpolnitev pravno – formalnih pogojev. V preteklem obdobju je bilo pripravljenih več pravno – formalnih pogojev, ki so pospešili elektronsko poslovanje. Tudi v prihodnje so na tem področju vidni vedno novi izzivi. V prihodnje bo potrebno v vsak projekt e-uprave vključiti pravno formalni vidik in preveriti morebitna neskladja ter pripraviti rešitve.

3. Reorganizacija

- **Pristojnosti:** V začetnem obdobju strategije in tudi v procesu izvajanja strategije bo potrebno preveriti pristojnosti, naloge in organiziranost vključenih institucij/organov uprave, ki sodelujejo v procesu razvoja e-uprave. Institucije/organi morajo biti pripravljeni na izvajanje vseh nalog, ki sledijo iz strategije. V primeru odstopanj se bodo predlagale spremembe.
- **Novi modeli poslovanja pri razvoju e-uprave:** V prihodnje po potrebno razviti nove modele poslovanja med javnim sektorjem in privatnim sektorjem, ki nudi storitve razvoja e-uprave. Ena izmed možnosti je partnerstvo javnega in zasebnega sektorja (ang. Public Private Partnership, Izvajanje nekaterih e-storitev s strani pravnih subjektov - posredniki), ki omogoča nove možnosti financiranja in zagotavljanja virov. Velike priložnosti se kažejo tudi za posrednike pri komuniciranju poslovnih subjektov in državljanov z upravo.
- **Nove organizacijske oblike informatike:** V obdobju nove strategije bo potrebno ponovno preveriti ustreznost organiziranosti in delovanja vseh ključnih institucij pri razvoju e-uprave. Potrebno bo pripraviti nove oblike organiziranosti za doseganje optimalnih rezultatov e-uprave tako iz vidika zadovoljstva uporabnikov, kakor tudi iz vidika porabe virov in sredstev. V tej luči se v prihodnje kažejo možnosti reorganizacije ključnih organov zadolženih za informatizacijo uprave, profesionalizacije informatike, statusnega preoblikovanja ključnih organov na področju informatizacije uprave, privatizacije, novi modeli sodelovanja med upravo in poslovnimi subjekti.

4. Management

- **Sodobni manager v upravi:** V celotnem procesu razvoja e-uprave imajo in bodo imeli ključno vlogo managerji v upravi, ki sprejemajo odločitve, podpirajo celoten proces ter zagotavljajo pogoje na različnih področjih. Sodobni managerji morajo v primeru e-uprave odločati v smeri pospešenega razvoja, nadzorovati potek in morebitna odstopanja, sprejemati ukrepe za odpravo morebitnih ovir, imeti morajo ustrezno ozadje in izkušnje (managerji) ter nenazadnje sposobnost razbrati širšo sliko e-uprave, ki dejansko predstavlja priložnost za moderno upravo. Management na vseh nivojih (zgornji, spodnji in srednji) bi moral podpirati in spodbujati razvoj vseh tipov e-storitev in razumeti pomen modernih poslovnih modelov.
- **Sodobni manager – pospeševalec e-uprave:** Od sodobnega managerja v upravi se pričakuje, da razume priložnosti in koristi e-uprave ter s svojim razumevanjem spodbuja vključevanje projektov in zaposlenih v procese razvoja e-uprave.

5. Kadri

- **Kadri:** Za zagotavljanje uresničevanja strategije in optimalnega poteka projektov in nalog bo treba zagotoviti ustrezno usposobljene kadre, tako na nivoju managementa, kot na nivoju posameznih strokovnih področjih. Z zagotavljanjem kadrov je povezano tudi zagotavljanje pogojev in okolja, v katerem je možno usposobiti in obdržati ključne kadre.
- **Motiviranje kadrov:** V prihodnje bo potrebno uvesti nove načine zagotavljanja strokovnjakov, ki bodo v e-upravi spoznali izzive in priložnosti za svoj strokovni razvoj ter priložnosti za povečevanje kakovosti življenja uporabnikov. Zagotoviti bo treba ustrezno usmerjanje inovativnih idej, sprotno ovrednotenje in morebitno implementacijo.

6. Informacijske rešitve

- **E-uprava z uporabo urejenih pristopov, investicijskih študij, projektnega vodenja in metodoloških pristopov:** Razvoj e-uprave mora potekati na urejen, usklajen in pregleden način. Obstajajo številni mehanizmi, ki to urejenost zagotavljajo in večajo verjetnost dobrega uspeha ob koncu projekta ter omogočajo nadaljnje obvladovanje življenjskega cikla rešitve e-uprave: investicijske študije, projektno vodenje, metodologije projektnega vodenja in razvoja rešitev. Navedene mehanizme se uporablja glede na kompleksnost obravnavanega področja.
- **Celovite e-storitve in rešitve za e-upravo:** V začetnem obdobju bo potrebno vzpostaviti pogoje in rešitve za zagotavljanje celovitejših e-storitev in rešitev e-uprave. Celovitejše v tem smislu, da bodo organi javne uprave uporabljali skupne standarde in priporočila rešitev e-uprave, skupno arhitekturo e-uprave, skupne rešitve ter skupne infrastrukturne gradnike. Skupne rešitve je moč ponovno uporabiti pri implementaciji številnih e-storitev in rešitev. Dejansko izvajanje takšnih e-storitev pa bo možno na infrastrukturi javne uprave ali pri ponudnikih IKT storitev in rešitev.
- **Informacijski sistem za sprejem vlog, vročanje in obveščanje:** Skladno s členom Zakona o spremembah in dopolnitvah zakona o splošnem upravnem postopku (ZUP-C) se mora zagotoviti nadaljnjo širitev in razvoj enotnega informacijskega sistema za upravo, ki omogoča sprejemanje vlog, vročanje in elektronsko obveščanje strank o poteku in zaključku postopka.
- **Izdelati seznam registrov in evidenc:** Izdelati seznam registrov in evidenc ter opredeliti temeljne evidence javne uprave. Opredeliti povezave med njimi z namenom

nadaljnje informatizacije, boljše preglednosti in dostopnosti podatkov ter povezovanja. Ob določitvi organizacijskih, semantičnih in tehničnih standardov povezovanja evidenc, bo zagotovljena tudi normativna ureditev. Vzpostavljena je projektna skupina za povezavo med uradnimi evidencami, ki bo razreševala problematiko in podajala rešitve. Kot rezultat bo nastal prvi metaregister evidenc v državni upravi.

- **Informatizacija podatkovnih zbirk in njihovo povezovanje:** V obdobju do leta 2010 informatizirati večino podatkovnih zbirk (registrov, evidenc...) v javni upravi, zagotoviti povezave med podatkovnimi zbirkami ter odpreti zbirke za uporabnike tako zunaj, kot znotraj javne uprave. Vzporedno s tehničnimi in informacijskimi rešitvami zagotoviti tudi normativne rešitve.
- **Centralna informacijsko telekomunikacijska infrastruktura (strateški gradniki e-uprave):** V prihodnje bo treba nadaljevati prizadevanja in vlaganja v zagotavljanje centralne informacijsko telekomunikacijske infrastrukture za rešitve e-uprave, ki bo na voljo javni upravi. S tem bodo doseženi nižji stroški IT infrastrukture, večja kakovost storitev ter poenotenje rešitev. Centralna informacijsko telekomunikacijska infrastruktura je podrobneje opisana v točki 9. Centralna informacijsko telekomunikacijska infrastruktura.
- **Vzpostavitev sistema nadzora in upravljanja e-storitev** z namenom zagotavljanja hitrih, kakovostnih in varnih e-storitev vsem uporabnikom e-uprave.
- **Razvoj e-storitev:** Razvoj e-storitev je potrebno nadaljevati po posameznih področjih uprave. Za že razvite e-storitve je potrebno v kratkem času pridobiti čimveč uporabnikov, pri novih e-storitvah pa se je potrebno prioritarno usmeriti na tista področja in tiste življenjske dogodke, ki so najbolj pogosti in bi uporabnikom e-uprave prinašali največje koristi in tista področja, ki bi upravi prinesli največje prihranke (t.i. storitve visokega učinka).
- **Centralni plačilni sistem:** Vzpostaviti centralni plačilni sistem, ki bo omogočal plačevanje za opravljene storitve v upravi. Omogočati mora različne načine plačevanja.
- **Identifikacija in avtentikacija:** Vzpostaviti centralni sistem (modul), ki bo v vseh storitvah e-uprave omogočal enostavno in uporabniku prijazno identifikacijo in avtentikacijo na enak način.
- **Prijaznost e-storitev:** Ena temeljnih prioritet pri uvajanju e-uprave v prihodnjih letih je v povečanju enostavnosti in uporabnosti e-storitev. E-storitve uporabljajo državljani, poslovni subjekti in uslužbenci v javni upravi. Vse tri skupine uporabnikov imajo nekatere skupne potrebe, ki morajo biti izhodišča pri načrtovanju in implementaciji e-storitev. Storitve mora biti tako dosegljiva preko portala e-uprave ter uvrščena v ustrezno, uporabniku razumljivo kategorijo. Umeščena mora biti na vidno mesto. E-storitve morajo slediti vnaprej določenim logičnim in oblikovnim predpisom, ki bodo zagotovili homogenost primerljivih e-storitev. V primeru težav mora biti stalno razpoložljiva elektronska in po potrebi tudi osebna pomoč uporabnikom.
- **Izdelati seznam in razvrstitev življenjskih dogodkov in e-storitev,** ki jih uporabniki najpogosteje pričakujejo in uporabljajo.
- **Celovitost e-storitev:** E-storitve morajo omogočati opravljanje celotnih storitev preko interneta, brez potrebe po posredovanju papirnih dokumentov ali osebnem kontaktu z uradnikom. Da bi celovito pokrili različna področja javnih storitev je potrebno povečati tudi nabor e-storitev, predvsem na področju e-storitev za uslužbence v javni upravi, ki je trenutno podhranjeno.

- **Enotna arhitektura e-uprave:** Za nadaljnji enoten in racionalnejši razvoj e-uprave bo treba vzpostaviti enotno arhitekturo informacijskega sistema e-uprave, določiti enotne gradnike e-storitev, enotne standarde in enotna priporočila za razvoj e-storitev, ki jih bodo lahko uporabljali vsi organi javne uprave pri razvoju e-storitev. Pri tem je pomembno zagotavljati razpoložljivost enotne arhitekture, transparentnost in interno promocijo.
- **Standardi in priporočila:** Projekti razvoja e-storitev in drugih rešitev e-uprave bodo morali upoštevati enotne interoperabilne standarde in priporočila enotne arhitekture e-uprave, ki bodo med drugim usklajeni tudi s standardi in priporočili EU (npr. program IDAabc). V ta namen bo potrebno nadaljevati stalno nalogo priprave standardov in priporočil ter jih umestiti v fazo načrtovanje in razvoja e-storitev. Naloga vključuje tudi pripravo enotnih standardov in priporočil za nabave informacijske tehnologije ter podajanje mnenj v procesih nabave glede na predlagane standarde in priporočila.
- **Sodobne tehnologije:** Nadaljevati z rednim spremljanjem novih informacijskih tehnologij ter redno pripravljati enotne tehnološke zahteve in podlage za njihovo uporabo v projektih e-uprave.
- **Odprti standardi in odprta koda:** Potrebno je pripraviti priporočila za uporabo sodobnih odprtih standardov in odprte kode za razvoj e-uprave ter še naprej aktivno spremljati rešitve na tem področju. Na področju odprtih standardov in odprte kode so v naslednjem obdobju strategije vidni številni izzivi.
- **Rešitve e-uprave iz držav EU:** Zagotoviti bo potrebno redno spremljanje projektov e-uprave v državah EU ter se aktivno vključevati v njihovo izvajanje. V sklopu tega se mora iskati najboljšo prakso ter preveriti možnosti za implementacijo v Sloveniji.
- **Nadaljnji razvoj informacijske družbe.** V prihodnjem obdobju bo potrebno nadaljevati naloge in spodbude za razvoj informacijske družbe v Sloveniji in za zmanjšanje digitalne ločnice. Med drugim bo potrebno omogočiti dostop do e-uprave preko hitrih komunikacijskih povezav, zagotoviti nove javno dostopne točke do interneta, pospešiti razvoj in uporabo mobilnih komunikacij tretje generacije, omogočiti nove kanale in naprave za dostop do interneta in e-storitev ter zagotoviti internet v večini slovenskih gospodinjstev.
- **Redno spremljanje uresničevanja e-uprave:** Potrebno bo zagotoviti organizacijo, postopke in informacijski sistem za nadaljnje spremljanje uresničevanja e-uprave.
- **Vzpostavitev in upravljanje orodij e-demokracije:** e-posvetovanja, tematske diskusijske spletne strani, e-forumi, e-klepetalnice, e-glasovanja, e-peticije itd.

7. Usposabljanje in znanje

- **Usposabljanje zaposlenih v javni upravi za večjo učinkovitost in inovativnost:** Z usposabljanjem zaposlenih v e-upravi bo ustvarjen potencial za povečanje učinkovitosti poslovnih procesov. Vendar le nova znanja niso dovolj – organizacijska kultura javne uprave mora biti postopoma prilagojena na tak način, da bo zaposlene spodbujala k uporabi znanj in tudi samoiniciativnem pridobivanju novih znanj. Na ta način bo povečano zadovoljstvo tako zaposlenih v javni upravi, kakor tudi uporabnikov e-storitev.
- **Udeležba zaposlenih v javni upravi pri mednarodnih projektih e-uprave:** Z namenom izmenjave dobre prakse, pridobivanja izkušenj in znanj bo treba zagotoviti aktivnejše vključevanje zaposlenih v javni upravi pri mednarodnih projektih e-uprave.

- ❑ **Usposabljanje uporabnikov e-storitev:** Pripraviti, predstaviti in izvajati bo potrebno nove programe usposabljanj za uporabnike e-storitev. Ob aktivnem usposabljanju se lahko pričakuje porast uporabe e-storitev. Naloga vključuje: Organiziranje tečajev ali javnih predstavitev za uporabo e-uprave vsaj 1 x letno za vsako e-storitev do leta 2010 – za državljane in poslovne subjekte, Organiziranje usposabljanj za delavce uprave za uporabo e-uprave vsaj 1x letno.
- ❑ **Kontakti center e-uprave:** Potrebno je nadaljevati z zagotavljanjem pomoči uporabnikom ter jo nadgraditi na stalno (24/7) in celovito pomoč uporabnikom. Pomoč mora biti vzpostavljena tako za tiste, ki so veščji interneta in e-storitev, kot tudi za tiste, ki te možnosti nimajo. Ravno tako mora biti vzpostavljena pomoč za tehnična vprašanja (npr. v povezavi z e-storitvijo, uporabo digitalnega potrdila), kakor tudi za vsebinska vprašanja. Pomoč mora biti na voljo preko enotne vstopne točke (npr. telefonska številka, e-pošta). V kontaktnem centru bo treba zagotoviti ustrezen nivo vsebinskega znanja ter prilagodljivo organizacijo, ki bo omogočala okrepitve v primeru večjih obremenitev.
- ❑ **Prenos znanja iz razvojnih organizacij in fakultet v prakso e-uprave:** Številne teoretične podlage, raziskave, prototipi in inovativne rešitve, razvite v nekaterih razvojno usmerjenih organizacijah ter fakultetah, bodo uporabni pri inovativnih rešitvah e-uprave. V Sloveniji obstajajo inovativne rešitve, domače znanje in izkušnje, ki jih je moč prenesti v e-upravo.
- ❑ **Prenos znanja in izkušenj iz uprave v gospodarstvo:** Na številnih področjih v upravi, med drugim tudi na področju informatike, obstajajo bogata znanja in izkušnje znotraj uprave. S korektnimi in preglednimi partnerskimi povezavami med upravo in gospodarstvom se razširjajo izkušnje in znanje tudi iz uprave v gospodarstvo, kjer se le-to lahko dodatno oplemeniti in na podlagi tega pripelje do inovativnih povratnih rešitev za e-upravo.
- ❑ **Prenos prakse in rešitev v druge države:** Slovenija je znana kot napredna država na področju e-uprave in kot takšna ima potencial za prenos znanja in prakse iz tega področja v druge države EU ali države kandidatke. V ta namen bo potrebno vzpostaviti ustrezne povezave, se vključevati v EU projekte ter redno spremljati priložnosti.

8. Finančna sredstva

- ❑ **Zagotavljanje sredstev:** Zagotavljanje nujno potrebnih sredstev je eden izmed temeljnih izzivov uresničevanja strategije do leta 2010. Trenutno so dodobra uveljavljeni in preizkušeni nekateri mehanizmi zagotavljanja sredstev, ki po oceni strokovnjakov ne bodo prenesli nadaljnjih obremenitev v prihodnjih obdobju. Zagotavljanje finančnih sredstev na področju informatizacije se trenutno izvaja s pomočjo planiranja in črpanja sredstev iz državnega proračuna, pridobljena sredstva pa so večinoma namenjena projektom razvoja e-uprave, nabavam opreme, ter zunanjim izvajalcem in njihovim storitvam. Vključevanje zunanjih izvajalcev na projekte ter nabave potekajo s pomočjo javnih naročil, ki rezultirajo v pogodbe, ki so tudi osnovni mehanizem za obvladovanje zunanjih izvajalcev. Z namenom stabilnejšega zagotavljanja sredstev za e-upravo bo treba razviti in uporabiti nove pristope in modele zagotavljanja sredstev – nekateri so predstavljeni v nadaljevanju.
- ❑ **Partnerstvo med zasebnim in javnim sektorjem (ang. Public Private Partnership – v nadaljevanju: PPP):** PPP temelji na dolgoročnem sodelovanju. V tem primeru je dolgoročno sodelovanje vzpostavljeno za izvajanje informacijskih projektov ali tudi za izvajanje storitev, ki jih sicer primarno izvaja javna uprava. Namen sodelovanja je bolj

učinkovito in uspešno poslovanje tako uprave, kot poslovnih subjektov kar zahteva nov model poslovanja temelječ na preglednem in formalno korektnem partnerstvu.

- **Finančna sredstva s strani EU (strukturni skladi):** Javnim in zasebnim organizacijam se odpira več možnosti za pridobivanje sredstev za različne IKT projekte. Možnost črpanja sredstev oz. sofinanciranja se kaže v naslednjih programih EU: eTen, eContent, 7. okvirni program oz. IST, IDAAbc, program Safer internet in Strukturni skladi. Za črpanje teh sredstev se priporoča združevanje različnih partnerjev ter nastop na teh programih z združenimi močmi. Za črpanje sredstev iz različnih programov EU se je potrebno primerno organizirati in združevati. Neprimerne sestave partnerjev ali podobne sestave partnerjev za iste namene lahko pripeljejo do parcialnih informacijskih rešitev, podvojenih rešitev in neoptimalno porabljenih sredstev (npr. izvajanje dveh podobnih projektov, ki črpata sredstva iz različnih programov ni smiselno – bolj smiselno je združevanje). S tem namenom bo potrebno vzpostaviti sistem učinkovitega informiranja vseh zainteresiranih ter spodbujati skupne projekte za enotne rešitve, ki imajo možnost uspeha tudi izven meja Slovenije.
- **E-storitve predstavljajo prihranke:** Namen e-storitev je med drugim tudi zmanjševanje stroškov. Izvedba e-storitve je večinoma že v osnovi cenejša od storitve po klasičnih komunikacijskih kanalih (npr. okence na upravni enoti), kar pomeni določene prihranke, hkrati pa se razbremenijo zaposleni, ki se lahko usmerijo v storitve z višjo dodano vrednostjo za uporabnike. Z vzpostavitvijo mehanizmov za ugotavljanje prihrankov bodo le-ti jasno razvidni in lahko predstavljajo novi vir sredstev za razvoj novih in boljših e-storitev. Za celovito sliko prihrankov pa je treba upoštevati še prihranke zaradi e-poslovanja v relaciji G2G, ki so lahko v nekaterih primerih celo višji, kot prihranki z izvajanjem e-storitev za končne uporabnike.
- **Dodatne storitve:** Javni sektor lahko državljanom in poslovnim subjektom ponudi dodatne storitve (tudi tu je primeren PPP model), ki imajo visoko dodano vrednost in so državljani in poslovni subjekti za njih pripravljene plačati. Zbrana sredstva pomenijo dodaten vir za nadaljnji razvoj e-uprave in posledično večje zadovoljstvo državljanov.

9. Promocija

- **Promocija e-uprave:** Ponudniki e-storitev morajo poskrbeti za ustrezno promocijo e-storitev in tehnologij, na katerih temeljijo (npr. digitalnih potrdil, ki so predpogoj za uporabo mnogih e-storitev). Prednosti e-storitev morajo biti uporabnikom prikazane na prijazen in nedvoumen način.
- **Spodbujanje sodelovanja:** Vzpostaviti bo potrebno učinkovitejše mehanizme za spodbujanje sodelovanja organov javne uprave v procesu razvoja e-uprave. Hkrati se mora okrepiti svetovalna in mentorska vloga MJU ter interna promocija e-uprave.
- **Spremljanje in obveščanje:** V začetnem obdobju izvajanja strategije bo potrebno dodatno okrepiti mehanizme spremljanja izvajanja strategije in na podlagi tega obveščanje udeleženi.

Izpolnjevanje pogojev, predvsem pa dobro sodelovanje ustreznih kadrov ter zadosten obseg sredstev za uresničevanje strategije, bo vodilo v izpolnitev ciljev e-uprave. Organizacijske in informacijske spremembe na ravni celotne javne uprave so izredno kompleksne in zahtevajo temu primeren obseg virov in sredstev. Organizacija mora biti zato dovolj dinamična, da se odziva na spreminjajoče se potrebe uprave ter uporabnikov, selektivno uvaja nove informacijske tehnologije ter ustrezno ukrepa ob širših ekonomsko-političnih spremembam.

9. Centralna informacijsko telekomunikacijska infrastruktura e-uprave

Zagotavljanje centralne informacijsko telekomunikacijske infrastrukture e-uprave ali infrastrukturnih gradnikov e-uprave (krajše: CITI) je eden izmed pogojev (točka 8) za usmerjen razvoj e-uprave do leta 2010. Z uporabo omenjene infrastrukture bodo doseženi nižji stroški razvoja in delovanja e-uprave, večja kakovost in enotnost rešitev ter interoperabilnost.

Za uporabo CITI bo treba določiti pravila oz. pogoje uporabe za celotno javno upravo ter hkrati določiti jasne pristojnosti in vire sredstev za njeno vzpostavitev in delovanje. Resorna ministrstva, ki so pristojna za upravljanje s posameznimi deli centralne informacijsko telekomunikacijske infrastrukture (v večini Ministrstvo za javno upravo), bodo sprotno preverjala in usklajevala pravila uporabe, vire financiranja in poslovne modele za delovanje centralne infrastrukture s ciljem uresničevanja e-uprave.

Pod CITI razumemo naslednje elemente:

- **Državno telekomunikacijsko omrežje HKOM.** HKOM upravlja MJU, kar je predvideno tudi v prihodnje. V obdobju SEP-2010 bo omrežje posodobljeno in nadgrajeno na višje prenosne hitrosti.
- **Centralni podatkovni center.** Centralni podatkovni center upravlja MJU, kar je predvideno tudi v prihodnje. V obdobju SEP-2010 bo treba zagotoviti zadostne kapacitete podatkovnega centra, ter izvesti naloge za neprekinjeno poslovanje oz. delovanje e-uprave.
- **Ključni registri uprave.** Ključni registri e-uprave, kot so centralni register prebivalstva (CRP), poslovni register (PRS) in register prostorskih enot (RPE), so del centralne informacijsko telekomunikacijske infrastrukture e-uprave, ker predstavljajo osnovo za vzpostavitev in delovanje ključnih e-storitev. Skrbništvo registrov je porazdeljeno med resornimi organi. V prihodnje bo treba zagotoviti centralni pregled nad pravicami dostopa (centralna varnostna shema, enotna identifikacija) ter načini uporabe teh registrov in zagotavljati njihovo razpoložljivost ter povezljivost (interoperabilnostni okvir).
- **Centralna prostorska infrastruktura.** Centralna prostorska infrastruktura predstavlja osnovo za realizacijo kompleksnih in s prostorom povezanih e-storitev. Del te infrastrukture so zbirke prostorskih podatkov (npr. RPE, Zemljiški kataster, Kataster stavb, druge evidence Geodetske uprave, Ministrstva za okolje in prostor in drugih resornih organov). V prihodnje bo treba zagotoviti večjo povezljivost in semantično interoperabilnost med zbirkami prostorskih podatkov.
- **Certifikatska agencija SIGEN-CA in SIGOV-CA.** Naloge certifikatske agencije se izvajajo v okviru MJU, kar je predvideno tudi v prihodnje.
- **Agencija za časovno žigosanje.** Naloge agencije za časovno žigosanje se izvajajo v okviru MJU, kar je predvideno tudi v prihodnje.
- **Kontaktne center e-uprave.** Zarnetki kontaktnega centra oz. kontaktnih centrov za določena področja in rešitve e-uprave že obstajajo. V obdobju do leta 2010 bo treba zagotoviti enotno vstopno točko ter v ozadju uskladiti in povezati vse nivoje pomoči uporabnikov.
- **Enotni portal e-uprave.** Enotni portal e-uprave že obstaja in se polni z novimi vsebinami ter e-storitvami. V prihodnje se bo portal dopolnjeval z vsebinami, hkrati pa bo treba poskrbeti za enotno prijavo v portal in za vse e-storitve, personalizacijo, prilagoditev portala za slabovidne (zahteve W3C).

- **Skupne informacijske rešitve javne uprave (npr. elektronska pošta, internet, pisarniško poslovanje, centralni sistem za sprejem vlog, vročanje in obveščanje, centralni informacijski sistem za nabave...).** Nekaterne skupne informacijske rešitve že obstajajo. V prihodnjem obdobju se bodo jasno identificirale ostale skupne informacijske rešitve javne uprave in izvedli se bodo projekti njihove izgradnje, prenove in integracije.
- **Skupni moduli in gradniki e-storitev javne uprave (npr. centralni moduli za plačevanje, številčenje, vmesniki do registrov...).** Skupni moduli in gradniki e-storitev so ključnega pomena za hitrejšo, cenejšo in enotnejšo gradnjo e-storitev. Nabor le teh že obstaja in so v uporabi. V prihodnje bo treba določiti pogoje njihove uporabe v širšem smislu, smernice nadaljnjega razvoja ter povečati njihovo razpoložljivost.
- **Enotna arhitektura e-uprave (vključno z Metaregistrom) in interoperabilnostni okvir s pripadajočimi odprtimi standardi.** Enotna arhitektura e-uprave in interoperabilnostni okvir sta dva pogoja brez katerih ne bo možno zagotavljati enotnih in interoperabilnih rešitev e-uprave. Zametki teh mehanizmov že obstajajo, v prihodnjem obdobju pa bodo naporii usmerjeni v njihovo dokončanje.
- **Metodologije razvoja informacijskih rešitev, obvladovanja projektov e-uprave in zagotavljanja kakovosti.** Metodologije za vsa tri navedena področja že obstajajo, vendar niso več v celoti aktualne, ker je od zadnjega ažuriranja preteklo več let. V prihodnjem obdobju bo treba metodologije prenoviti in jih prilagoditi konkretnim potrebam e-uprave.
- **Programsko projektna pisarna Ministrstva za javno upravo.** Programsko projektna pisarna, ki deluje v okviru MJU, zagotavlja centralno organizacijsko in tehnično podporo projektom e-uprave. Vloga Programsko projektne pisarne je jasno določena in predstavlja operativno telo v podporo uresničevanju e-uprave.

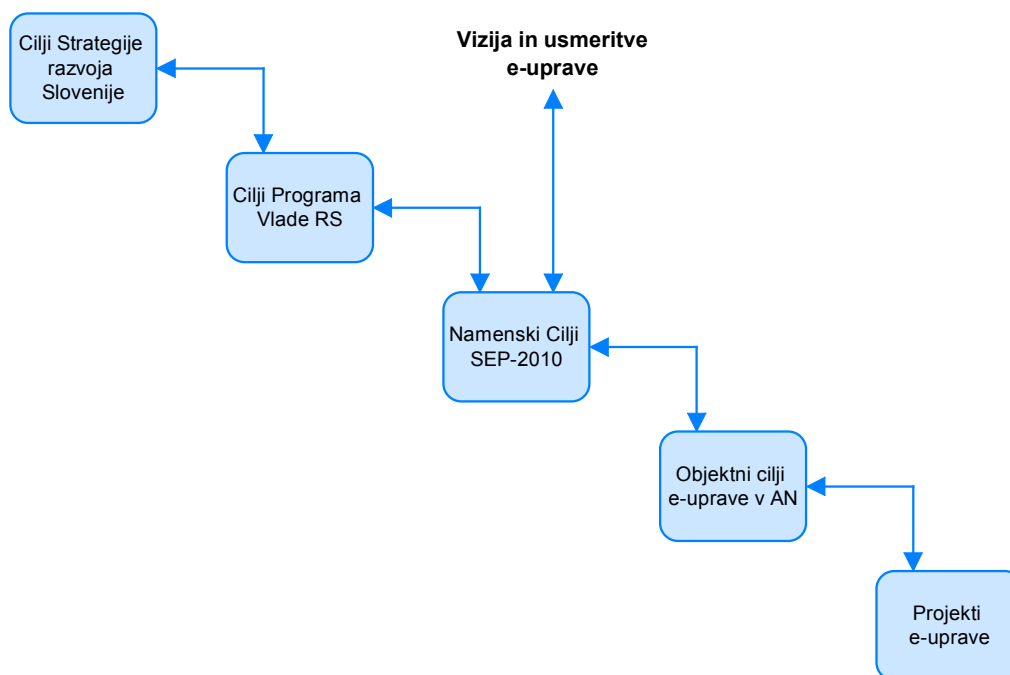
10. Operacionalizacija strategije

10.1 Proces izvajanja strategije – operacionalizacija

Proces izvajanja strategije se mora odvijati v urejenem okolju, kjer je poskrbljeno za transparenten prikaz stanja projektov in e-storitev ter transparenten prikaz napredka. Okolje, ki se je vzpostavilo že pri izvajanju SEP-2004 se je izkazalo za učinkovito in bo z nekaterimi organizacijskimi in postopkovnimi prilagoditvami sposobno obvladovati strategijo e-uprave za novo obdobje.

Eden najpomembnejših mehanizmov v urejenem okolju izvajanja strategije e-uprave je akcijski načrt e-uprave. **Prvi namen akcijskega načrta e-uprave je operacionalizacija strategije e-uprave** saj podrobno predstavlja objektne cilje e-uprave in vse projekte ter e-storitve e-uprave, ki sledijo iz strategije, hkrati pa podaja pregled nad trenutnim stanjem projektov ter podaja informacije o napredku e-uprave v Sloveniji. Akcijski načrt bo tudi v prihodnje eden pomembnejših mehanizmov za zagotavljanje transparentnosti in sledljivosti izvajanju strategije SEP-2010.

Naslednja slika prikazuje povezanost objektnih ciljev akcijskega načrta e-uprave in pripadajočih projektov z namenskimi cilji pričujoče strategije ter drugimi strateškimi dokumenti in programi. Izvajanje projektov e-uprave bo posredno in neposredno prispevalo k izpolnjevanju ciljev Programa Vlade RS in Strategije razvoja Slovenije.



Slika 8: Od zahteve uporabnikov preko e-uprave do zadovoljnih uporabnikov

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

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

Ob spremljanju realizaciji e-uprave bo potrebno spremljati realizacijo ciljev AN, ki izhajajo iz strateških ciljev ministrstva, usmeritvenih in področnih ciljev e-uprave.

10.2 Pristojnosti in odgovornosti za izvajanje SEP-2010 ter poročanje

Dogovorjena organizacija področja projektov e-uprava je osnova za nadaljevanje dela na področju e-uprave, ki bo sledilo uresničevanju programa dela in ciljev Vlade RS ter uresničevanju SEP-2010. V skladu z opredeljeno organizacijsko strukturo in definiranimi pristojnostmi, odgovornostmi in nalogami predstavlja najvišji organ odločanja na področju projektov e-uprave **koordinacija za boljše javno upravo**.

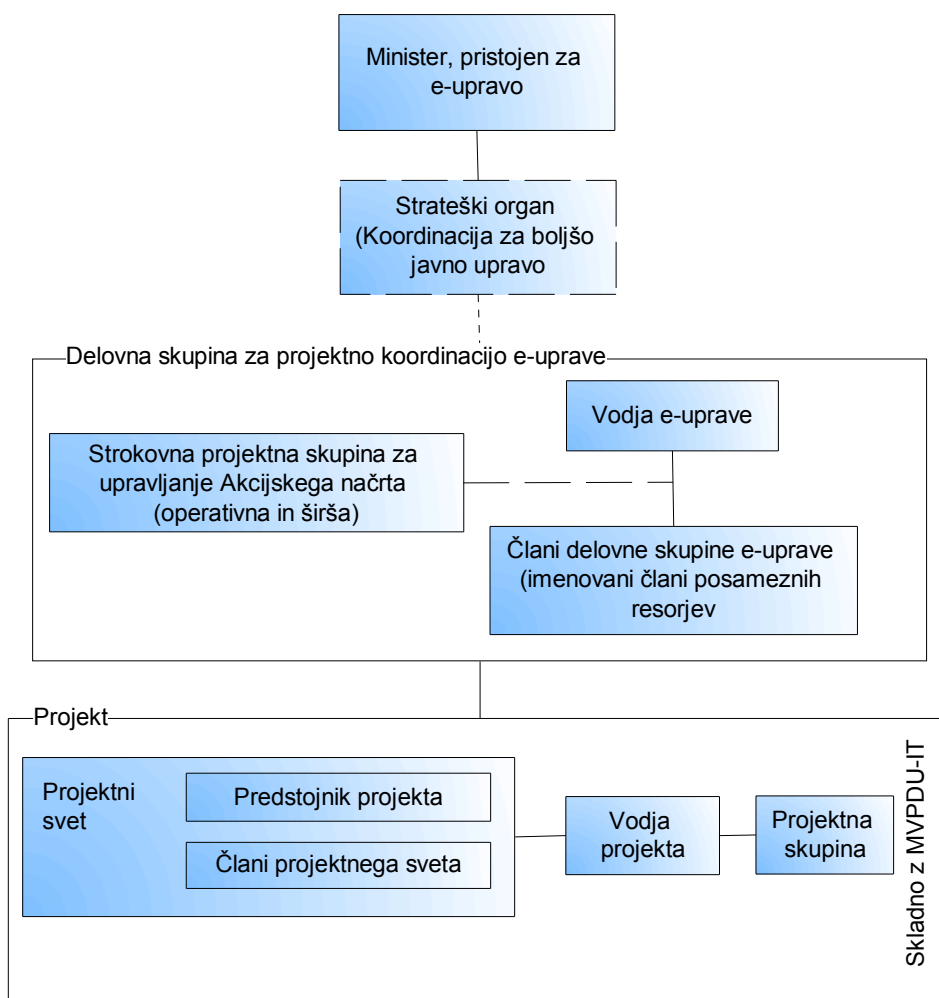
Za operativno vodenje področja je v skladu z mandatom pristojen in odgovoren **vodja delovne skupine za projektno koordinacijo e-uprave** (v nadaljevanju: vodja e-uprave). Za usklajevanje pri vodenju področja je vzpostavljena **delovna skupina za projektno koordinacijo e-uprave** (v nadaljevanju: delovna skupina e-uprave), ki jo sestavljajo imenovani člani iz ministrstev, organov v sestavi in vladnih služb, ki so nosilci realizacije e-storitev in/ali infrastrukture e-storitev v Akcijskem načrtu e-uprave (v nadaljevanju: AN).

Strokovna projektna skupina za upravljanje Akcijskega načrta (v nadaljevanju strokovna projektna skupina AN) je odgovorna za pripravo dokumenta z naslovom Akcijski načrt e-uprave (v nadaljevanju: AN).

Projektni svet je sestavljen iz predstojnika projekta in članov projektne sveta. Za sprejemanje odločitev v skladu s tem navodilom imenuje organ, ki je nosilec projekta predstojnika projektne sveta. Njegov obseg pristojnosti in odgovornosti ter naloge so skladne z določbami v MVPDU-IT.

V skladu s potrebami imenuje organ, ki je nosilec projekta in ostali organi, ki pri projektu sodelujejo tudi ostale **člane projektne sveta**. Njihov obseg pristojnosti in odgovornosti ter naloge so skladne z določbami v MVPDU-IT.

Za operativno vodenje projekta imenuje organ, ki je nosilec projekta, **vodjo projekta**. Z imenovanim vodjem projekta mora soglašati projektni svet. Naloge vodje projekta so skladne z MVPDU-IT in so opredeljene v posameznih Vzpostavitevinih dokumentih projektov. **Člane projektne skupine** določi organ, ki je nosilec projekta interno.



Slika 9: Predlog organizacijske strukture projektne vodenja področja e-uprave

10.3 Spremljanje uresničevanja strategije

Po sprejetju predhodne strategije e-uprave SEP-2004 v letu 2001, oziroma natančneje ob potrditvi akcijskega načrta e-uprave, ki sledi iz SEP-2004, je bil vzpostavljen sistem spremljanja uresničevanja strategije in akcijskega načrta. Vzpostavljen sistem se je v obdobju strategije SEP-2004 izpopolnjeval do končne oblike, ki vključuje **mehanizme za spremljanje, poročanje in obveščanje, metodologijo merjenja ter informacijski sistem**, ki podpira delovanje celotnega sistema.

V obdobju nove strategije se bo obstoječi sistem spremljanja in uresničevanja nadgradil in optimiziral, glede na organizacijske spremembe v upravi in nove cilje e-uprave. Nadgradnja bo potekala v smeri reorganizacije, spremembe postopkov, večparameterskega spremljanja strategije in akcijskega načrta, uvajanja novih nivojev spremljanja, metodoloških prilagoditev, priprave ukrepov ob odstopanjih od planov ter prilagoditev informacijskega sistema. V nadaljevanju so podana izhodišča za nadaljnji razvoj sistema za spremljanje uresničevanja SEP-2010.

10.3.1 Poročanje o napredku e-uprave

Člani delovne skupine za projektno koordinacijo e-uprave (glej Slika 7), ki jo sestavljajo imenovani člani iz ministrstev, organov v sestavi in vladnih služb, poročajo o napredku projektov e-uprave na rednih sestankih delovne skupine za projektno koordinacijo e-uprave ter s periodičnimi poročili.

Vodja delovne skupine za projektno koordinacijo e-uprave nadalje poroča o stanju in napredku e-uprave koordinaciji za boljšo javno upravo (strateški organ).

Strateški organ **Koordinacija za boljšo javno upravo** obravnava poročila o napredku e-uprave ter sprejema odločitve. V primerih, ko so zahtevane odločitve na višji ravni (npr. kompleksen medresorski projekt, problemi pri projektih), minister pristojen za e-upravo, ki vodi koordinacijo za boljšo javno upravo, poroča o stanju in napredku e-uprave na Vladi RS ter predlaga sklepe.

10.3.2 Metodologija ugotavljanja stopnje uresničevanja strategije e-uprave

Ugotavljanje stopnje uresničevanja strategije e-uprave bo potekalo na štirih nivojih, kar bo zagotavljalo realno sliko stanja in približevanja zastavljenim ciljem. Ugotavljanje stopnje uresničevanja strategije bo potekalo s pomočjo merjenj, indikatorjev in primerjav, ki bodo združeni v periodičnih poročilih.

Prvi nivo ugotavljanja stopnje uresničevanja strategije e-uprave bo obsegal preverjanje doseganja strateških ciljev, ki so določeni v tej strategiji. Za potrebe preverjanja se bodo vzpostavili ustrezni indikatorji in merila.

Drugi nivo bo obsegal preverjanje uresničevanja Akcijskega načrta e-uprave, ki je logična posledica strategije e-uprave. Akcijski načrt namreč sledi strategiji e-uprave ter podrobneje predstavlja in razgrajuje strateške cilje e-uprave do dejanskih projektov, e-storitev in stalnih tehnoloških nalog. Za potrebe preverjanja uresničevanja akcijskega načrta bo uporabljen že obstoječi način preverjanja (npr. spremljanje projektov po različnih statusih, število e-storitev v produkciji).

Tretji nivo ugotavljanja stopnje uresničevanja strategije e-uprave je namenjen periodičnemu spremljanju indikatorjev razvitosti e-uprave po metodologiji EU ter primerjavam z drugimi državami EU. Strategija e-uprave v določenih delih namreč zasleduje smernice in priporočila

EU, ki postavlja ključne prioritete na področju poslovanja uprave z državljani in poslovnimi subjekti.

Četrti nivo ugotavljanja stopnje uresničevanja strategije in nenazadnje tudi eden izmed najpomembnejših, je preverjanje zadovoljstva uporabnikov (državljani, poslovni subjekti, zaposleni v upravi) ter njihovih nadaljnjih potreb, ki jih lahko izpolni e-uprava.

10.4 Postopki vodenja področja projektov e-uprava

V sklopu prvih nalog za nadaljnji razvoj e-uprave sta se na MJU pripravila dva krovna dokumenta »Operativni postopki in navodila vodenja projektne koordinacije e-uprave«, ki podrobno opisuje organizacijo, nosilce, naloge in postopke za obvladovanje projektov e-uprave ter dokument »Metodološka podlaga in navodila za merjenje uspešnosti e-uprave«.

Dokumenta tako natančno določata naslednje postopke:

- ❑ Opredelitev projekta e-uprave
- ❑ Priprava in vzpostavitev projekta
- ❑ Poročanje in nadzor v okviru izvajanja projektne koordinacije e-uprave
- ❑ Zaključek projekta
- ❑ Seje projektne sveta
- ❑ Sestanki delovne skupine projektne koordinacije e-uprave
- ❑ Postopek merjenja uspešnosti področja projektov e-uprave
- ❑ Postopek priprave Akcijskega načrta

Dokumenta podrobno določata tudi dokumentacijo, ki mora nastajati pri izvajanju navedenih postopkov ter informacijsko podporo, ki se pri tem uporablja.

10.5 Ukrepanje

Redno ugotavljanje uresničevanja strategije e-uprave ter na podlagi tega pripravljena poročila in obvestila, so podlaga za ustrezno ukrepanje v primeru odstopanj od načrtanih smernic ali za ustrezno ukrepanje v primeru pojavitve novih priložnosti. Vsako priložnost k boljši e-upravi je potrebno izkoristiti.

V prihodnjem obdobju strategije se bodo vzpostavili ustrežnejši mehanizmi za ukrepanje v primeru odstopanj od načrtanih smernic strategije ter dogovorjenih okvirov in procesov razvoja e-uprave. Ukrepi bodo namenjeni predvsem spodbujanju reševanja nekaterih problemskih stanj, ki so bila razvidna v preteklem obdobju strategije:

- ❑ Spodbujanje sodelovanja vseh vključenih v proces razvoje e-uprave in v proces poročanja ter obveščanja (npr. poročila o napredku morajo biti mesečno pripravljena s strani vseh vključenih resornih organov, ki so nosilci e-storitev).
- ❑ Spodbujanje k napredku na manj intenzivnih projektih e-uprave (npr. pri projektih, ki že dalj časa ne dajejo rezultatov in nimajo napredka, je potrebno ponovno preveriti stanje na projektu ter spodbuditi k aktivnejšemu izvajanju, v kolikor je to smiselno, oziroma predlagati alternative za rešitev nastale problemske situacije).
- ❑ Spodbujanje k napredku na določenem področju razvoja e-uprave (npr. na področju e-uprave, ki je predmet ocenjevanja po metodologiji EU in ki ne dosega vsaj povprečne stopnje razvitosti po meritvah EU, bo potrebno sprejeti ukrepe za hitrejši napredek).

- Spodbujanje sodelovanja med posameznimi resornimi organi (npr. v kolikor resorni organ za začetek ali dokončanje projekta e-uprave potrebuje sodelovanje drugega resornega organa, je potrebno takšna sodelovanja vzpostaviti že v fazi priprave projektov).
- Spodbujanje reševanja pravno – formalnih in organizacijskih ovir (npr. v fazi priprave projektov je potrebno razjasniti vse ovire pravno formalne narave in organizacijske narave ter že v samem začetku pristopiti k reševanju).
- Spodbujanje hitrejše uvedbe rešitev e-uprave v dejansko uporabo (npr. nekateri projekti so končani, vendar uporaba še ni možna zaradi različnih ovir. Ovire je potrebno predvideti v začetku projekta ali tekom projekta ter jih do dokončanja odpraviti).

Pristojen organ za ukrepanje je Vlada RS, ki na pobudo in strokovna mnenja Strateškega organa pri MJU ter ministra pristojnega za e-upravo, izda ustrezne sklepe in ukrepe.

11. Viri

[1] Program dela Vlade RS 2005;

<http://www.vlada.si/index.php?vie=cnt&gr1=dloVld&gr2=prgDla>; pridobljeno januar 2006.

[2] Program dela Ministrstva za javno upravo RS za leto 2005;
<http://www.mju.gov.si/index.php?id=30>;

http://www.mju.gov.si/fileadmin/mju.gov.si/pageuploads/mju_dokumenti/doc/Program_dela_MJU_za_Vlado_RS.doc; pridobljeno januar 2006.

[3] Program dela Ministrstva za javno upravo RS za leto 2006

<http://www.mju.gov.si/index.php?id=30>; pridobljeno januar 2006.

[4] Strategija razvoja Slovenije;

<http://www.sigov.si/zmar/projekti/srs/StrategijarazvojaSlovenije.pdf> pridobljeno januar 2006;

<http://www.sigov.si/zmar/projekti/srs/srs.php>; pridobljeno januar 2006.

[5] Program reform za izvajanje Lizbonske strategije v Sloveniji;

<http://www.sigov.si/zmar/projekti/ostalo/lizbonska-strategija/pr-lizbona.pdf>; pridobljeno januar 2006.

[6] Okvir gospodarskih in socialnih reform za povečanje blaginje v Sloveniji;
<http://www.vlada.si/index.php?vie=cnt&gr1=dloVld&gr2=vlaPro>; pridobljeno januar 2006;

<http://www.vlada.si/util/bin.php?id=2005122710110054>; pridobljeno januar 2006.

[7] Ministrska deklaracija in smernice ministrske konference – »Transforming Public services, 24 November 2005, Manchester, UK«;

<http://www.egov2005conference.gov.uk/programme/index.asp>; pridobljeno januar 2006;

<http://www.egov2005conference.gov.uk/documents/proceedings/pdf/051124declaration.pdf>;
pridobljeno januar 2006.

http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/minconf2005/index_en.htm; pridobljeno januar 2006.

[8] Smernice ministrske konference Manchester, 24 November 2005 – Signposts towards eGovernment 2010;

http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/doc/minconf2005/signposts2005.pdf; pridobljeno januar 2006.

[9] i2010 A European Information Society for growth and employment; http://europa.eu.int/information_society/eeurope/i2010/i2010/index_en.htm; pridobljeno januar 2006.

[10] Program IDAbc - Interoperable Delivery of European eGovernment Services to public Administrations, Businesses and Citizens; <http://europa.eu.int/idabc/>; pridobljeno januar 2006.

[11] eGovernment beyond 2005; <http://europa.eu.int/idabc/servlets/Doc?id=18465>; pridobljeno januar 2006; <http://europa.eu.int/idabc/en/document/3594/5671>; pridobljeno januar 2006.

[13] eGovernment in the EU in the next decade;
<http://europa.eu.int/idabc/servlets/Doc?id=19131>; pridobljeno januar 2006;
<http://europa.eu.int/idabc/en/document/3816/5666>; pridobljeno januar 2006.

[14] eGovernment Studies 2005 – Helping to Light the Way for eGovernment in Europe towards 2010;
http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/doc/i2010_studies.pdf; pridobljeno januar 2006.

[15] Strategija Slovenije v informacijski družbi,
[http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/KE332AF03299A027FC1256CCC0042109C/\\$file/Strategija_RSviD_\(2003-02-13\).pdf](http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/KE332AF03299A027FC1256CCC0042109C/$file/Strategija_RSviD_(2003-02-13).pdf); pridobljeno januar 2006.

[16] Državni razvojni program Republike Slovenije 2001-2006; <http://www.pososki-rc.si/sites/www/files/1-dpr-pov.pdf>; pridobljeno januar 2006.

[17] Strategija elektronskega poslovanja lokalnih skupnosti;
[http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/K272A63676CBC6B0CC1256CDF00308AD2/\\$file/LS_Strategija_e-poslovanja_lokalnih_skupnosti.pdf](http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/K272A63676CBC6B0CC1256CDF00308AD2/$file/LS_Strategija_e-poslovanja_lokalnih_skupnosti.pdf); pridobljeno januar 2006.

[18] Strategija delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu;
[http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/K6C08D4EE25C03327C1256F0300203BB9/\\$file/Strategija_s_pletnega_nastopa_koncna_20040902.pdf](http://mid.gov.si/mid/mid.nsf/V/K6C08D4EE25C03327C1256F0300203BB9/$file/Strategija_s_pletnega_nastopa_koncna_20040902.pdf); pridobljeno januar 2006.

[19] Akcijski načrt eEurope 2005;
http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/all_about/action_plan/index_en.htm; pridobljeno januar 2006.

[20] Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004 (SEP-2004); <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/portalStran.euprava?pageid=48>; pridobljeno januar 2006; <http://e-uprava.gov.si/eud/e-uprava/SEP-dv.pdf>; pridobljeno januar 2006.

[21] Akcijski načrt e-uprave do leta 2004;

<http://e-uprava.gov.si/e-uprava/portalStran.euprava?pageid=48>; pridobljeno januar 2006;

http://e-uprava.gov.si/eud/e-uprava/akcijski_nacrt_1.4.pdf; pridobljeno januar 2006.