

**MINISTRSTVO ZA JAVNO UPRAVO**

**Tržaška cesta 21, Ljubljana**

**HTTP://MJU.GOV.SI**

**Strategija e-uprave Republike  
Slovenije  
za obdobje 2006 do 2010  
SEP-2010**

»E-uprava za boljšo javno upravo«

Predlog 2.0

april 2006

### **Zaščita dokumenta**

© 2006 Ministrstvo za javno upravo, Ljubljana

Vse pravice pridržane. Reprodukcijska po delih ali v celoti na kakršnem koli način in na katerem koli 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 2006 (2001) do 2010 (2004)

**EU** – Evropska unija

**EDS** – enotni davčni sistem

**G2C** – storitve uprave za državljane in druge fizične osebe

**G2B** – storitve uprave za poslovne subjekte in druge pravne osebe

**G2G** – storitve znotraj uprave

**G2E** – storitve uprave za zaposlene v njej

**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** – javno-zasebno partnerstvo (Public Private Partnership)

**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** – prednostna naloga »tehnologija informacijske družbe« (Information Society Technology) v okviru šestega okvirnega programa

**IKT** – informacijska komunikacijska tehnologija

## Strokovni izrazi iz informatike, javne uprave, prava

V tej strategiji se uporabljajo strokovni izrazi s področij informatike, prava in javne uprave. Ni pa vključen pojmovnik z obrazloženimi izrazi, zato bralcu priporočamo uporabo spletnih virov za razlago morebitnih nejasnih izrazov:

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

**Informatika:** Slovar informatike [http://www.islovar.org/iskanje\\_enostavno.asp](http://www.islovar.org/iskanje_enostavno.asp)

## Stanje dokumenta

1. Namen dokumenta:

**predstaviti Strategijo e-uprave RS za obdobje 2006 do 2010.**

2. Vsebina: **glej kazalo.**

3. Oznaka dok.: **MJU/SEP-2010 – strategija**

4. Status: **predlog**

5. Različica: **2.0**

6. Datum različice: **03. 04. 2006**

7. Lastnik: **Republika Slovenija, Ministrstvo za javno upravo**

8. Avtorji: **projektna 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 različic:

Različica	Datum zadnje spremembe
<b>1.3 delovna</b>	<b>17. 3. 2005</b>
<b>1.4 delovna</b>	<b>5. 4. 2005</b>
	<b>22. 4. 2005</b>
<b>1.5 delovna (popravek v različico 2.0, na sestanku 31. 1. 2006)</b>	<b>6. 12. 2005</b>
	<b>15. 12. 2005</b>
	<b>19. 12. 2005</b>
	<b>31. 1. 2006, gradivo za delovno skupino SEP-2010</b>
<b>2.1 delovna</b>	<b>3. 2. 2006, delovno gradivo z vključenimi popravki in pripombami projektne skupine</b>
<b>2.2 delovna</b>	<b>9. 2. 2006, delovno gradivo z upoštevanimi pripombami in predlogi projektne skupine na 3. rednem sestanku za dokončanje SEP-2010</b>
<b>2.3 delovna</b>	<b>13. 2. 2006, za javno objavo</b>
<b>2.4 delovna</b>	<b>7. 3. 2006, upoštevane pripombe in predlogi, ki so rezultat javne objave strategije in poziva javnosti k preučitvi strategije</b>
<b>1.0 predlog</b>	<b>15. 3. 2006, za kolegij MJU in nadaljnjo obravnavo</b>
<b>2.0 predlog</b>	<b>7.4.2006 Različica z upoštevanimi pripombami medresorskega usklajevanja in lektoriranja</b>

11. Stopnja zaupnosti:

## Kazalo vsebine

MINISTER DR. GREGOR VIRANT: Z E-UPRAVO DO BOLJŠE JAVNE UPRAVE .....	1
1. ZADOVOLJNI UPORABNIKI SO VODILO SODOBNE E-UPRAVE – POVZETEK STRATEGIJE .....	2
2. DEFINICIJA E-UPRAVE .....	4
3. NASTAJANJE STRATEGIJE.....	4
4. VIZIJA E-UPRAVE V SLOVENIJI.....	4
5. VPLIV STRATEŠKIH DOKUMENTOV IN PROGRAMOV V SLOVENIJI IN EU .....	5
6. OCENA STANJA E-UPRAVE V SLOVENIJI.....	7
6.1 Uvod.....	7
6.2 Rezultati uresničevanja e-uprave do leta 2006 v Sloveniji .....	8
6.2.1 Storitve in rešitve za državljane (G2C).....	8
6.2.2 Storitve in rešitve za poslovne subjekte (G2B) .....	9
6.2.3 Storitve in rešitve za organe javne uprave (G2G).....	9
6.2.4 Spremljanje projektov razvoja e-storitev in rešitev v preteklem obdobju.....	9
6.3 Primerjava z EU .....	10
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 kakovost in učinkovitost poslovanja javne uprave .....	14
7.2.3 Povečati zadovoljstvo uporabnikov storitev .....	14
7.2.4 Zmanjšati administrativne ovire .....	15
7.2.5 Povečati preglednost poslovanja javne uprave.....	15
7.2.6 Dosegati sinergijske učinke na vseh ravneh javne uprave z uporabo 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 virov pri administrativnih postopkih .....	15
7.2.10 Ohraniti stopnjo razvoja e-uprave .....	15
7.3 Objektivi cilji e-uprave .....	16
7.4 Merila za odločanje o prednostnih projektih e-uprave.....	17

8.	POGOJI ZA USMERJENI 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.	IZVAJANJE STRATEGIJE E-UPRAVE .....	27
10.1	Proces izvajanja strategije (operacionalizacija) .....	27
10.2	Pristojnosti in odgovornosti za izvajanje SEP-2010 ter poročanje .....	28
10.3	Spremljanje uresničevanja strategije .....	30
10.3.1	Poročanje o napredku e-uprave .....	30
10.3.2	Metodologija ugotavljanja stopnje uresničevanja strategije e-uprave .....	30
10.4	Postopki vodenja področja projektov e-uprave .....	31
10.5	Ukrepanje .....	31
11.	VIRI .....	33



## Minister dr. Gregor Virant: Z e-upravo do boljše javne uprave

Zadani cilji Vlade RS in Ministrstva za javno upravo, doseči bolj kakovostno in učinkovito poslovanje v javni upravi, njeno odprto in pregledno delovanje ter usmerjenost k uporabnikom, bodo uresničeni s številnimi ukrepi. Ravno e-uprava je ključ do teh ciljev. Zagotovitev strategije e-uprave za obdobje 2006 do 2010 je nepogrešljivi element na tej poti ter smerokaz z jasnimi cilji in pristojnostmi. V e-upravi ne vidimo zgolj elektronske podpore obstoječim procesom, ampak predvsem priložnost, da se procesi, naloge in načini razmišljanja spremenijo, tako da bo delo v javni upravi učinkovitejše in odnos do naših strank, državljanov, drugih fizičnih oseb, poslovnih subjektov ter drugih pravnih oseb prijaznejši.

Strategija je torej povod za nadaljnje razmišljanje o spremembah v javni upravi z uporabo sodobne informacijsko-komunikacijske tehnologije, ki bodo ugodno vplivale na državljane pri stikih z javno upravo. Tako razmišljanje in dejanja se morajo dotakniti vseh. Menimo namreč, da je pri uresničevanju e-uprave dovolj prostora za vsakogar, ki si želi pozitivnih premikov.

E-uprava bo omogočala dosegljivost storitev na enem mestu, brez nepotrebne izgube delovnih ur in slabe volje, kar lahko povzročijo nepotrebni administrativni zapleti. Zagotavljala bo povezovanje uradnih evidenc, da bodo uradniki sami lahko prišli do potrebnih podatkov brez asistencije državljanov. Vztrajno bo odpravljala tudi administrativne ovire in dosegla visoko stopnjo preglednosti nad javno upravo ter izboljšala zaupanje v njeno delovanje.

Strategija e-uprave RS za obdobje 2006 do 2010 je namenjena različnim bralcem – splošni in strokovni javnosti. E-uprava se po svoji ožji vsebini dotika predvsem sodobne tehnologije, elektronskih storitev in informacijskih sistemov. Po svoji širši vsebini pa, kakor je bilo že omenjeno, v posega na številna področja, na katerih bodo ravno tako potrebne spremembe (npr. zakonodajne, kadrovske). Vsak bralec tako v strategiji lahko vidi priložnost za svoj prispevek k boljši javni upravi z uporabo e-uprave.

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

Slovenska e-uprava (elektronska javna uprava) z letom 2006 stopa v novo obdobje razvoja z novimi močmi in vidnimi rezultati iz obdobja veljavnosti prve strategije e-poslovanja v javni upravi ter drugih vplivnih strategij in programov do leta 2006. Po različnih merilih je dosegla razvojno stopnjo, ki je primerljiva z drugimi državami EU ali celo višja. Vzpostavljena je zmožljiva in zanesljiva informacijsko-telekomunikacijska infrastruktura za elektronske storitve za državljane, druge fizične osebe, poslovne subjekte, druge pravne osebe in zaposlene v upravi. Na portalu e-uprave in drugih 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 nadaljnega razvoja e-uprave, so zadovoljni uporabniki.** Njihovo zadovoljstvo je mogoče doseči s prijaznimi, dostopnimi, enostavnimi in poceni e-storitvami, ki jih pri svojih življenjskih dogodkih najpogosteje potrebujejo (npr. rojstvo otroka, sklepanje zakonske zveze, nakup nepremičnine, registracija podjetja ...). E-uprava smo torej ljudje. Za stalno povečevanje kakovosti življenja in zadovoljstva uporabnikov e-uprave je treba zagotavljati nenehni razvoj le-te, kar od javne uprave zahteva:

1. izvajanje racionalizacije, optimizacije in standardizacije poslovanja v upravi,
2. spremljanje učinkov prenove poslovanja,
3. prilagajanje zakonodaje,
4. reševanje organizacijskih in pravno-formalnih vprašanj,
5. razvijanje sodobnih poslovnih modelov za razvoj e-uprave,
6. prehod uprave in zaposlenih z izvajalca administrativnih postopkov na ponudnika storitev,
7. odpiranje in povezovanje informacijskih virov znotraj uprave za učinkovitejše in cenejše storitve,
8. načrtovanje in delovanje e-uprave pri čemer lahko sodelujejo državljani in nevladne organizacije,
9. interoperabilnost<sup>1</sup> rešitev, storitev in podatkov,
10. izvajanje projektov informatizacije z uporabo sodobnih in preizkušenih tehnologij,
11. izvajanje usposabljanj za vse zaposlene v javni upravi, ki bodo uporabljali rešitve e-uprave,
12. stalno notranjo in zunanjo promocijo e-uprave,
13. zagotavljanje sredstev za delovanje in vzdrževanje e-uprave,

Namen **Strategije e-uprave za obdobje 2006–2010** (krajše: SEP-2010) je določitev okvira in ciljev za nadaljnje uresničevanje novih in že zastavljenih dejavnosti e-uprave, s poudarkom na zadovoljstvu uporabnikov, racionalizaciji poslovanja uprave in sodobnih elektronskih storitvah, ki bodo omogočile večjo kakovost življenja in dale upravi prijaznejši

---

<sup>1</sup> Interoperabilnost – Medobratovalnost. 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.



obraz v stiku z uporabnikom. Navedene prednostne naloge so vključene v Program dela Vlade RS za leto 2006 in v sklopu tega v Program dela Ministrstva za javno upravo za leto 2006 (v nadaljevanju: MJU), ki vsebuje številne ciljno usmerjene dejavnosti e-uprave na temelju štirih glavnih ciljev:

1. kakovostno in učinkovito poslovanje,
2. odprto in pregledno delovanje javne uprave,
3. učinkovit uslužbenški sistem in učinkovito upravljanje kadrovskih virov,
4. usmerjenost javne uprave k uporabnikom.

Pričujoča strategija SEP-2010 upošteva sodobne smernice in pobude, ki so sprejete na ravni EU in vodijo k skupnim uspehom celotne EU. Upošteva tudi pobudo »i2010 - A European Information Society for Growth and Employment« in zadnjo ministrsko izjavo ter smernice ministrske konference »Transforming Public Services, 24. november 2005, Manchester, VB«.

S strategijo do leta 2010 se odpira novo obdobje, tako pa nove naloge za vse sodelujoče pri uresničevanju e-uprave. Največji izzivi so postavljeni pred Ministrstvo za javno upravo, ki bo imelo v tem procesu vlogo koordinatorja, metodologa, pobudnika in izvajalca razvoja e-uprave. Zahtevne naloge bodo opravljali tudi vsi organi javne uprave (državni organi, lokalna samouprava), ki naj bi pripomogli k odpiranju ključnih registrov uprave in prenovi postopkov za učinkovitejše delo v upravi. S skupnim prizadevanjem bodo postavljeni trdni temelji za to in za boljše e-storitve. Rezultati skupnega dela bodo prispevali k izboljšanju servisa državljanom in poslovnim subjektom z večjo časovno, prostorsko in raznovrstno dostopnostjo do storitev javne uprave, k racionalizaciji upravnih postopkov, izboljšanju administrativnega okolja zaposlenim v javni upravi in k hitrejši izmenjavi podatkov med ustanovami javne uprave z uvedbo primernih pravnih podlag in informacijskih standardov.

Strategija, ki je predstavljena v nadaljevanju, daje vizijo e-uprave, vplive drugih domačih in EU-strategij in 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 prednostnih nalog za prihodnje obdobje so navedeni tudi mehanizmi za izvajanje in sistem spremljanja uresničevanja strategije e-uprave, ki je nujen instrument za ugotavljanje dejanskega napredka. Naslednja slika predstavlja sestavo strategije.



Slika 1: Vsebina in sestava strategije e-uprave do leta 2010

## 2. Definicija e-uprave

E-uprava oziroma elektronska javna uprava je oblika izvajanja poslovnih procesov v organih javne uprave, ki temelji na uporabi sodobne informacijsko-komunikacijske tehnologije in je usmerjena h končnim uporabnikom (državljeni, poslovni subjekti, zaposleni v javni upravi). Njen namen je dosegati večjo razpoložljivost, preglednost in kakovost storitev za uporabnike ter boljšo notranjo učinkovitost dela. E-uprava zajema zagotavljanje udeležbe različne javnosti in institucij pri obravnavanju državno pomembnih tem ter delovanju državne in javne uprave. Pri tem so uporabljene različne metode za avtomatizacijo opravil, zlasti pri zunanji komunikaciji (zahtevanje storitev, distribucija izdelkov, e-demokracija), pa tudi notranji (povezovanje evidenc, samodejna obdelava).

V izrazu e-uprava je zajeto tudi stalno prilagajanje 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 zvezi s preglednostjo, racionalizacijo in fleksibilnostjo poslovanja.

## 3. Nastajanje strategije

Nastajanje strategije SEP-2010 sega v marec leta 2005. Projektna skupina je začela s snovanjem vizije in strateških ciljev e-uprave ter nadaljevala s pripravo drugih ključnih vsebin strategije. Do konca leta 2005 je bil oblikovan njen osnutek in preučeni so bili številni bistveni dokumenti s področij e-poslovanja, državnih strategij in programov, EU-smernic in pobud. V začetku leta 2006 se je projektna skupina razširila s strokovnjaki, predstavniki državnih organov, ki so bili imenovani s sklepom Vlade RS. Preučili so osnutek strategije in dali konstruktivne predloge za njeno dopolnitev. Po mnenju projektne skupine je nastal dober predlog strategije e-uprave, primeren za javno objavo in obravnavo.

Po javni obravnavi je sledilo medresorsko usklajevanje v katerem je večina državnih organov podalo svoje mnenje in pripombe.

V pričujoči različici SEP-2010 so upoštevane pripombe projektne skupine SEP-2010, javnosti in medresorskega usklajevanja. Le-te so bile v večini konstruktivne in so prispevale k večji kakovosti dokumenta. Gradivo je bilo na koncu tudi lektorirano.s

## 4. Vizija e-uprave v Sloveniji

Slovenija si bo prizadevala za nadaljnji napredek e-uprave, in sicer po veljavnih merilih primerjanja v EU, pa tudi manj merljivih rezultatih 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 notranje poslovanje, usposobljenost vseh vključenih za uporabo 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 upravnega poslovanja. **Tako razumljena e-uprava postaja bistveno več kakor podpora obstoječi upravi, postaja namreč pomemben dejavnik v trajnostnem razvoju uprave in 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 po internetu na voljo kadar koli in kjer koli.**

## 5. Vpliv strateških dokumentov in programov v Sloveniji in EU

Na pričujočo strategijo e-uprave so imeli posredno in neposredno vpliv številni strateški in programski dokumenti, 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. Svoje so prispevale tudi smernice, študije in pobude 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 izkušenj, 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 zajeti v Programu dela Vlade RS za leto 2006 in so na kratko že povzeti v uvodnem poglavju, so v nadaljevanju predstavljeni trije poudarki iz referenčnih strateških dokumentov.

Med oblikovanjem SEP-2010 je nastala ministrska izjava, pa tudi smernice ministrske konference **»Transforming Public Services, 24. november 2005, Manchester, VB«** in **»Signposts towards eGovernment 2010«**. Oba dokumenta navajata bistvene prednosti in priložnosti e-uprave ter poudarjata štiri vidike njenega nadaljnjega razvoja, znotraj le-teh pa 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 informacijsko-komunikacijskih tehnologij (IKT), rastočim zaupanjem javnosti in zavedanjem o prednostih e-uprave ter z izboljšanjem znanja in podporo vsem uporabnikom omogočila lažji dostop do javnih informacij in storitev.
2. Uspešna in učinkovita uprava z uporabo rešitev in storitev e-uprave
  - a. Do leta 2010 bo e-uprava z javnimi storitvami prispevala k visokemu zadovoljstvu uporabnikov.
  - b. Do leta 2010 bo e-uprava močno zmanjšala administrativne ovire, s katerimi se zdaj spopadajo 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, kjer je to mogoče in bistveno, povečala preglednost in odgovornost pri delovanju.
3. Zagotavljanje storitev visoke dodane vrednosti za uporabnike

- a. Do leta 2010 bodo institucije javnega sektorja v EU 100-odstotno pripravljene izvajati elektronsko javno nabavo, kjer bo to zakonsko dovoljeno. Tako bodo ustvarjene možnosti za razvoj bolj konkurenčnega in preglednega 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 2006 do 2010 se bodo države članice usmerile 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 prebivalci EU in poslovni subjekti lahko izrabili prednosti varnostnih mehanizmov elektronske identifikacije, s katerimi bodo lažje dostopali do zaželenih vsebin, hkrati pa bodo ti mehanizmi upoštevali zakonodajo glede 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 ogrođju, ki bo zgled in praktično uporabno ogrođje za primere, pri katerih je smiselno uporabiti avtenticirane elektronske dokumente v EU. Smiselno v tem primeru označuje potrebe po uporabi takih dokumentov in veljavne zakonodaje.

Podobne poudarke in vidike, kakršni so predstavljeni v omenjeni ministrski izjavi, obravnavajo tudi drugi dokumenti zadnjih dveh let, npr. »**eGovernment in the EU in the Next Decade – the Vision and Key Challenges**« (avgust, 2004). V tem dokumentu je e-uprava obravnavana kot orodje za boljšo upravo v najširšem smislu. E-upravo postavlja v jedro sprememb in reform uprave, pri čemer ima tehnologija vlogo strateškega orodja za posodobitev struktur, procesov, predpisov, hkrati pa omogoča spremembe na kadrovskem področju in kulture v javnem sektorju. Vizija je torej boljša uprava z uporabo e-uprave in na tej podlagi večja vrednost za državljane in poslovne subjekte. Za uresničitev tega bo treba upoštevati štiri glavne vidike:

1. Vse večja pomembnost obvladovanja znanja pri upravljanju, vladanju in demokratičnih procesih.
2. Osredotočenost na potrebe državljanov in poslovnih subjektov po storitvah javne uprave.
3. Vključitev in upoštevanje vse pomembnejše vloge posrednikov v verigi zagotavljanja upravnih storitev in v demokratičnih procesih.
4. Pomembnost povezovanja organizacij, procesov, virov (kadri, sredstva) in informacijskih rešitev za bolj učinkovito javno upravo.

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

Iz definicije e-uprave izhaja, 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, notranje poslovanje občin, storitve za uporabnike, usposabljanje in opremljanje, podpora družbene dejavnosti. Temeljni projekti, kakršne določa SEPLS, obsegajo prenavo poslovnih procesov javne uprave ter zagotovitev organizacijskih, pravnih in tehničnih danosti za uresničitev e-uprave v lokalnih skupnostih. Vsebinsko so to projekti, katerih rezultati bodo uporabni za državno upravo in za lokalno samoupravo in ki se morajo izvajati v tesnem sodelovanju obeh strani. Na podlagi SEPLS je 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. Prva od njih je tudi v akcijskem načrtu naravnana v skupne rešitve in e-storitve javne uprave in lokalne samouprave.

Zaradi zahtevnosti, pomembnosti in obsežnosti bodo omenjeni skupni ali temeljni projekti, kakršne obravnava SEPLS in Akcijski načrt SEPLS, del projektov e-uprave, ki bodo sledili iz SEP-2010. Državna uprava pa bo pri tem zagotavljala 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 2001 do 2006 je slovenska javna uprava doživela številne organizacijske spremembe. Vzporedno in skladno z njimi, pa tudi možnostmi se je razvijala e-uprava, ki so jo v tem obdobju zaznamovali strateški in programski dokumenti, kakršni so: SEP-2004, Strategija elektronskega poslovanja v lokalni samoupravi, Strategija Slovenije v informacijski družbi in drugi. Do leta 2006 so bili doseženi številni uspehi, hkrati pa so se vsi udeleženi srečevali z novimi izzivi in tudi neuspehi pri projektih e-uprave. Kritično ovrednotenje, skupek vseh izkušenj in pridobljenega znanja predstavlja zagon za novo obdobje strategije SEP-2010.

Področja in dejavnosti e-uprave do leta 2006, ki so bili uspešni ter dosegajo cilje strategij in programov:

- Portal e-uprave s storitvami in informacijami za državljane, poslovne subjekte, pa tudi za notranje 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 – e-VEM, Centralni register prebivalstva – e-CRP, 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 (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, dejavnosti in izkušnje e-uprave do leta 2006, pri katerih so priložnosti za izboljšave in ki jih lahko upoštevamo v prihodnjem obdobju, v strategiji do leta 2010:

- Pomanjkanje mehanizmov ukrepanja ob slabi 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 uporabe e-storitev.
- Odločanje o prednostih 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 in odprtih standardov za projekte e-uprave.
- Pomanjkanje organizacijskih, semantičnih in tehničnih standardov za povezovanje podatkovnih zbirk, 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 zapoznelega 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 po rezultatih 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 dejavna. V preteklosti so se v Sloveniji že izvajale e-storitve 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 kakor 30 % na leto).

### 6.2.1 Storitve in rešitve za državljane (G2C)

Deluje **državni portal e-uprava**, ki podpira 16 življenjskih dogodkov za državljane in pet življenjskih dogodkov za poslovne subjekte, ter še devet večjih informacijskih in storitvenih portalov. Med njimi bo v prihodnje treba zagotoviti ustrezno koordinacijo vsebin, povezovanje in poenotenje.

Delujoče elektronske storitve s spletnimi vpogledi **za državljane** so: zemljiška knjiga, vpogled v lastne osebne podatke na podlagi osebnega digitalnega potrdila, zemljiški kataster, kataster stavb, RPE, sodni register, informacijski servis podatkov (ISPO), informacije javnega značaja, Klasje, interaktivni atlas, register predpisov.

V obdobju do leta 2006 se je izvedla informatizacija matičnih knjig – matični register, prenovljen pa je bil tudi register stalnega prebivalstva. Oba dosežka sta dobra osnova za nadaljnje storitve.

Med elektronske storitve za državljane sodi poleg e-davkov za fizične osebe tudi 36 e-storitev, ki se opravljajo po centralnem informacijskem sistemu 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, e-davki za poslovne subjekte, e-letna poročila AJPES, e-zaposlitve za poslovne subjekte, elektronske storitve za notarje, 13 e-vlog, ki se opravljajo po centralnem informacijskem sistemu za njihov sprejem, vročanje in obveščanje. Posebno odmeven 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 nekatere izpopolnitve e-VEM, dodatne pa so predvidene tudi za prihodnje obdobje.

## 6.2.3 Storitve in rešitve za organe javne uprave (G2G)

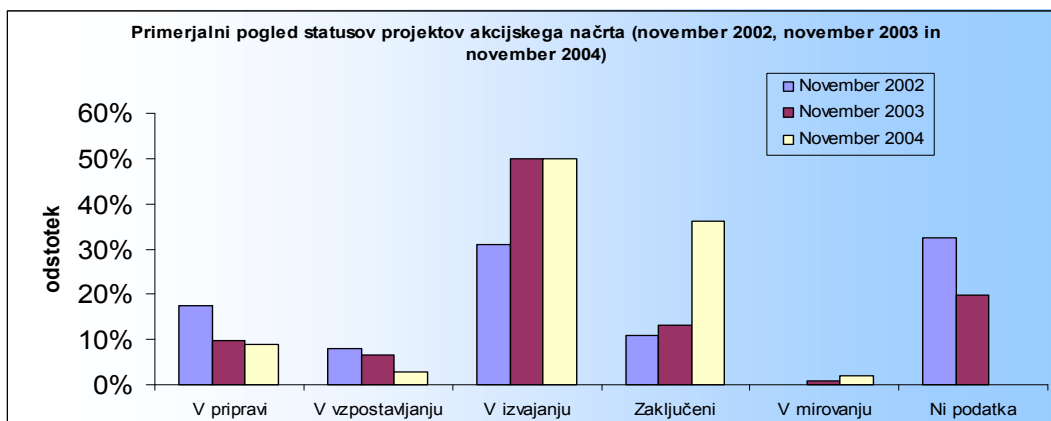
Izvedeni so bili številni projekti G2G za vzpostavitev **povezav med državnimi organi, drugimi institucijami in njihovimi evidencami ter rešitvami**, na primer: povezava med informacijsko rešitvijo Zavoda za pokojninsko in invalidsko zavarovanje, Centrom Vlade RS za informatiko in Centralnim registrom 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 ter 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: več kakor 900.000 vpogledov v CRP na leto; povezava večjih uporabnikov z RPE in zemljiškim katastrom; zmanjšujejo se potrebe po potrdilih – za več kakor 30 % na leto; zaposlenim 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, po katerih so se izvajale navedene e-storitve in rešitve, je bil v obdobju strategije SEP-2004 spremljan z enega mesta po Akcijskem načrtu e-uprave. Koordinacijo priprave in izvajanja tega načrta je vodil takratni Center Vlade RS za informatiko. S tem načrtom se je podrobno spremljalo število projektov in e-storitev ter stanje obojih. Zadnji podatki o tem so na voljo za november 2004: evidentiranih je 146 projektov e-uprave. Njihovo število se je glede na november 2002 povečalo za 72 oziroma kar za 49,32 odstotne točke. Povečanje števila projektov v novembru 2004 je razvidno tudi v primerjavi z novembrom 2003 (za 24 projektov oziroma 16,44 odstotne točke). Podoben sistem spremljanja, ki bo upošteval dobro prakso iz prejšnjega obdobja strategije ter bo dopolnjen z novimi mehanizmi in postopki, bo uporabljen tudi v prihodnje za spremljanje uresničevanja e-uprave do leta 2010.

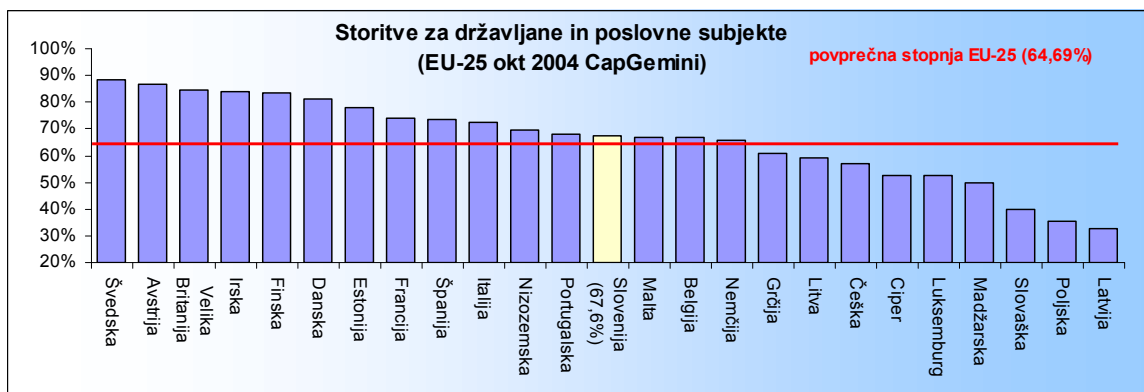
Na naslednjem grafu je prikazana razdelitev projektov e-uprave po izvedbenih razvojnih stopnjah in treh obdobjih merjenja (november 2002, 2003 in 2004).



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

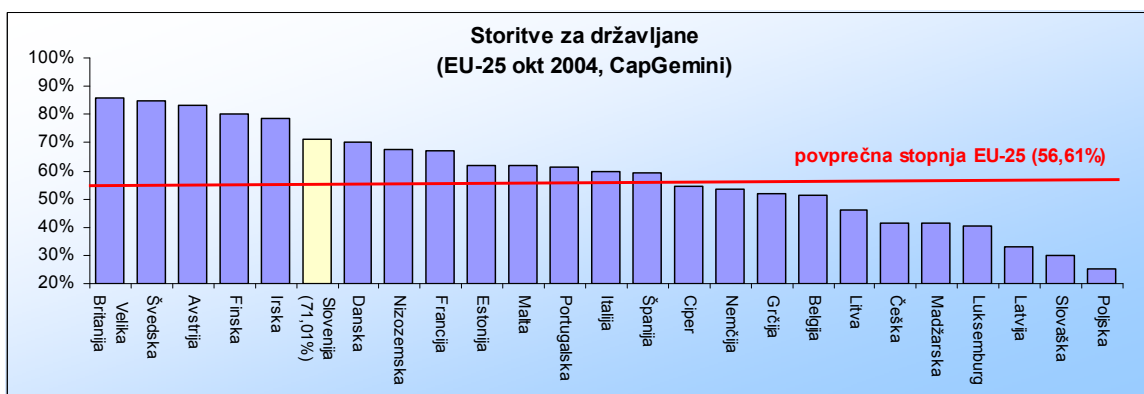
### 6.3 Primerjava z EU

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 državah EU ter Norveški, Islandiji in Švici. Rezultati raziskave teh 28 držav so pokazali, da imajo najbolj razvite spletne storitve na Švedskem (89 %) in v Avstriji (87 %), Slovenija pa je na 15. mestu, toda med novimi članicami zaostaja zgolj za Estonijo. V primerjavi z EU-25 pa se Slovenija uvršča na 13. mesto in nad povprečje EU-25:



Slika 3: Primerjava uresničevanja e-storitev po državah EU

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

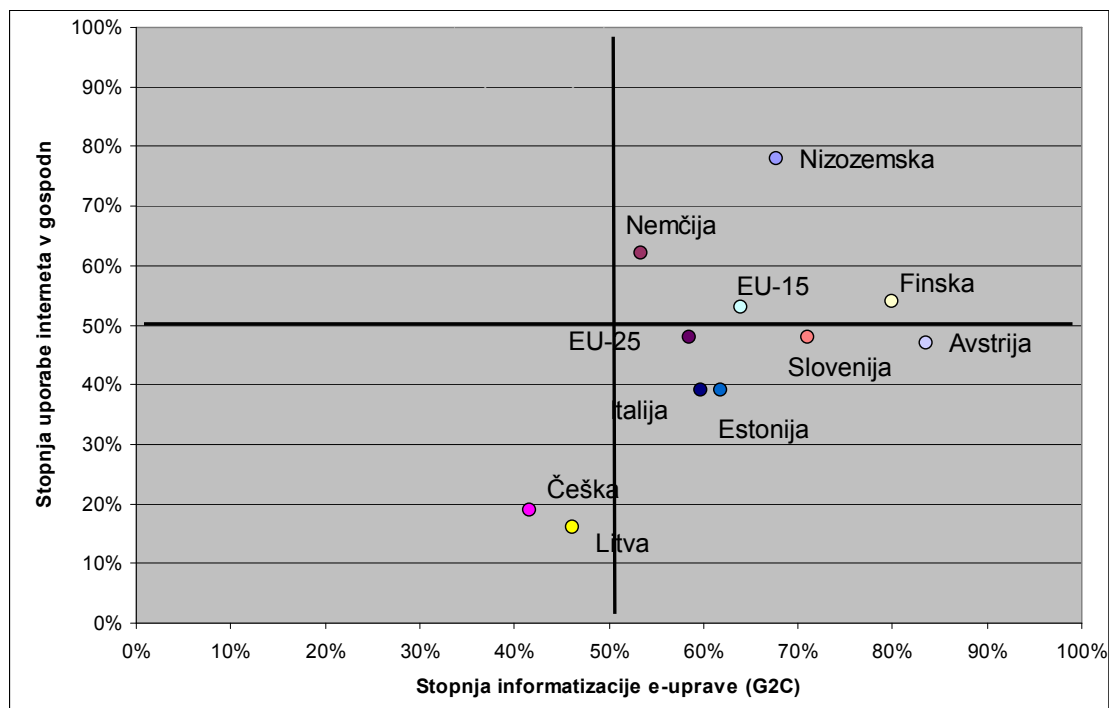


Slika 4: Primerjava uresničevanja e-storitev za EU-25 za državljane



Z upoštevanjem nadaljnega trenda razvoja in rasti na tem področju lahko po obstoječi metodologiji EU pričakujemo uvrstitev Slovenije v enem letu med prvih deset držav EU-25. Višjo uvrstitev bo Slovenija dosegla predvsem pri storitvah G2B, pri katerih še zaostajamo, medtem ko smo pri storitvah G2C že zdaj med vodilnimi. V prihodnje lahko pričakujemo spremembo metodologije, kajti ta ne upošteva vseh vidikov e-uprave (npr. storitev G2G, tudi ni enotnega nabora e-storitev pri vseh državah). Skladno s spremembami metodologije se bodo prilagodile meritve v Sloveniji.

Za ugotovitev realnega stanja e-uprave pa ni dovolj, da se spremlja le število storitev e-uprave oziroma njihovo razvitost, ampak je treba hkrati spremljati tudi uporabo. V EU so bile izvedene meritve uporabe, ki bi se lahko smiselno primerjale s stopnjo razvoja e-uprave, vendar ažurni in primerljivi podatki žal niso na voljo. V nadaljevanju je zato prikazana primerjava med podatki, ki so razpoložljivi, in sicer med stopnjo razvitosti e-uprave za prebivalce (G2C) in odstotkom gospodinjstev, ki uporabljajo internet (redni uporabniki) v posameznih državah (podatki za 1. četrtino leta 2005). Slovenija se uvršča v spodnji desni kvadrant in ima še veliko razvojnih priložnosti. Hkrati se lahko ugotovi, da ima Slovenija, glede na stopnjo redne uporabe interneta v gospodinjstvih, razmeroma primerno stopnjo razvitosti e-uprave. Pred njo sta le Finska in Avstrija s podobnim odstotkom gospodinjstev, ki so redni uporabniki interneta<sup>2</sup>.



Slika 5: Primerjava uresničevanja e-storitev za EU-25 za državljane

<sup>2</sup> Upoštrevane so le države za katere so bili podatki na voljo, vir: [http://www.stat.si/tema\\_ekonomsko\\_infdruzba.asp](http://www.stat.si/tema_ekonomsko_infdruzba.asp), april 2006.

## 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 dejavnosti e-uprave v Sloveniji, so naslednje:

- **E-uprava po meri uporabnikov.** Razvoj e-uprave bo sledil njihovim dejanskim potrebam, pri čemer pojem uporabnika zajema tri skupine: **1. državljane in druge fizične osebe, ki potrebujejo storitve e-uprave, 2. poslovne subjekte in druge pravne osebe in 3. zaposlene v upravi.** Bistveni mehanizem približevanja uprave uporabnikom bo stalno ugotavljanje njihovih potreb in zadovoljstva.

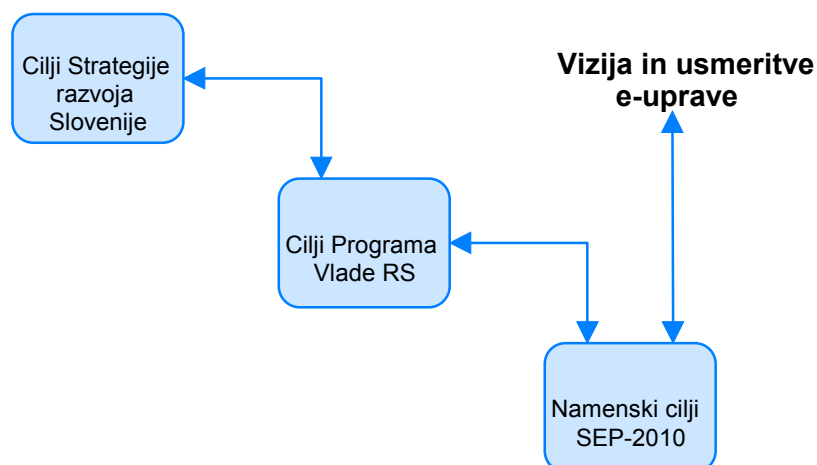


- **Vse na enem mestu.** Razvoj e-uprave bo potekal v smeri združevanja informacij ter povezovanja (odpiranja, lažjega dostopa) informacijskih virov v upravi in e-storitev v eno osrednjo informacijsko storitveno točko – skupni portal e-uprave. Enotna točka bo odpirala poti do vseh življenjskih situacij uporabnikov in do celotne ponudbe uprave. Državljeni bodo za dostop do nje lahko izrabili prednosti varnostnih mehanizmov in elektronske identitete, s katerimi bodo lažje uporabljali zelene vsebine in storitve. Izrednega pomena pa je tudi enotna vstopna točka za pomoč (telefonska številka, e-pošta), ki bo uporabnikom zagotavljala hitro in kakovostno pomoč.
- **Enostavno.** Predstavitev informacij in e-storitev na skupni vstopni točki za uporabnike bo jasna in logična. Sledenje tej usmeritvi jim bo zagotavljalo, da bodo svoj čas kakovostno porabili za namene, zaradi katerih so obiskali portal e-uprave. Enostavnost bo zagotovljena tudi na ravni pridobivanja podatkov, pri čemer se bodo vsi podatki, ki so nujni za začetek nekega postopka (npr. ob izpolnitvi elektronske vloge oziroma obrazca), ob informacijski podpori samodejno pridobili iz obstoječih virov v upravi (npr. podatki iz Centralnega registra prebivalcev, Registra davčnih zavezancev, dohodnine).

- **Enotno.** Javna uprava bo delovala kot usklajen mehanizem na državni in na lokalni ravni. Slednje bo uporabnikom zagotavljalo, da bodo svoje pravice uveljavljali enako kakovostno, hitro in po enakih medijih ne glede na to, ali sodi reševanje njihove storitve v pristojnost vlade ali občine. Vlada bo s svojimi dejavnostmi spodbujala pripravo rešitev, ki bodo vsesplošno uporabljive tudi na lokalni ravni.
- **Kakovostno.** Informacije, pridobljene na osrednjem portalu e-uprave, bodo kakovostne in preverjene. Ravno tako bo zagotovljena kakovost izvedenih e-storitev s pravimi in jasnimi rezultati, enotnimi obvestili in zagotovljenim vročanjem.
- **Pregledno.** E-uprava bo z nadaljnjo uporabo sodobnih informacijsko-telekomunikacijskih tehnologij omogočala pregledno izvajanje postopkov in sledljivost le-tem. V vsakem trenutku bo omogočen vpogled v stanje zadev uporabnika, v pretekle zadeve v arhivu in osebna obvestila.
- **Varno.** Čedalje bolj izpostavljena tema varnosti in njeno zagotavljanje, kjer je to potrebno, bo v e-upravi postala vsakdanja praksa. Za varnost osebnih in drugih podatkov, določenih z zakonodajo, ter elektronskih transakcij bo poskrbljeno na različnih ravneh (storitve, infrastruktura, protokoli ...). Dosledno izvajanje varnostnih politik bo pri uporabnikih povečevalo zaupanje v e-upravo.
- **Kjer koli in kadar koli.** Bistvena prednost e-uprave bo njeno delovanje 24 ur na dan in vse dni v letu. Uporabniki bodo sami izbirali čas srečanja z e-upravo in tako še kakovostneje razporejali svoj dragoceni čas. Do e-storitev in informacij bodo dostopali iz številnih najsodobnejših naprav in komunikacijskih kanalov (več-kanalni dostop), pa tudi tistih, ki so že uveljavljene in preizkušene.
- **Hitro, učinkovito in poceni.** Hitrost izvajanja storitev in hitrost pridobivanja informacij sta vse bolj pomembni za uporabnike. E-uprava bo z uporabo sodobnih informacijsko-telekomunikacijskih tehnologij in organizacijskih rešitev zagotavljala to hitrost. Z večanjem učinkovitosti delovanja celotne uprave bodo e-storitve in informacije za uporabnike cenejše od storitev po klasičnih komunikacijskih kanalih (okenca, telefon) oziroma bo za isto ceno zagotovljena večja kakovost in hitrejši odziv.
- **Osebnostno in za vse.** E-uprava se bo glede na želje uporabnikov prilagodila njegovim osebnim potrebam, življenjskemu slogu in življenjskim dogodkom. Zagotavljala bo osebno prilagojene informacije in e-storitve, omogočeno bo osebno obveščanje o pomembnih zadevah za posameznika.
- **Znanje in usposobljenost.** Znanje in usposobljenost za uporabo e-uprave je pomemben korak k uspešnejšemu in učinkovitejšemu sistemu le-te. Postaviti bo treba obsežne temelje znanja in dobre prakse v pomoč vsakdanjemu delu zaposlenih v upravi in učinkovito načrtovati nadaljnji razvoj e-uprave. Za povečanje znanja in usposobljenosti bodo uporabnikom na voljo različno usposabljanje, tečaji in konference po internetu in v klasičnih oblikah.
- **Soodločanje – e-demokracija.** Upoštevanje državljanov, nevladnih organizacij in drugih institucij, njihovih potreb in volje ter vključevanje vseh uporabnikov v e-upravo (npr. ljudje s posebni potrebami, starejši, neodvisno od socialnega stanja) sta bistveni usmeritvi e-uprave. Ta naj bo enotno stičišče za demokratično, razmišljevalno in vzajemno izmenjavo e-mnenj in predlogov z aplikacijami e-posvetovanj, tematskih diskusijskih spletnih strani, e-forumov, e-glasovanja, e-klepetalnic in e-peticij, v prihodnje pa naj omogoča izvajanje e-referendumov in e-volitev.

## 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, hkrati pa 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 prvih bo posredno in neposredno vplivalo na izpolnjevanje nekaterih ciljev iz obeh navedenih dokumentov.



Slika 6: 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 po sodobnih komunikacijskih kanalih in s storitvami e-uprave, pri čemer bodo vzpostavljene vse tiste elektronske storitve, ki jih potrebujejo v svojih ključnih življenjskih situacijah. Uporaba le teh mora biti enostavna in pregledna s pomočjo enotne vstopne točke, mehanizmov elektronske identitete, elektronskega plačevanja in elektronskega obveščanja.

### 7.2.2 Povečati kakovost in učinkovitost poslovanja javne uprave

Povečati kakovost in učinkovitost poslovanja javne uprave ter povečati prihranke iz tega naslova. To bo zagotovljeno s hitrejšo izvedbo postopkov zaradi boljšega dostopa do podatkov iz ključnih registrov in njihove povezanosti, z optimizacijo procesov in informacijske tehnologije, horizontalnimi povezavami med informacijskimi rešitvami in usposabljanjem uporabnikov.

### 7.2.3 Povečati zadovoljstvo uporabnikov storitev

Povečati zadovoljstvo uporabnikov storitev z zagotavljanjem enostavnih, hitrih in poceni e-storitev ugotavljalo pa se bo z ustreznimi meritvami.

#### **7.2.4 Zmanjšati administrativne ovire**

Zmanjšati administrativne ovire za poslovno okolje in državljane, tako da bo dostop do podatkov iz ključnih registrov enostaven, podatki in storitve pa na voljo na enem mestu in po nezapletenih postopkih.

#### **7.2.5 Povečati preglednost poslovanja javne uprave**

Povečati preglednost poslovanja javne uprave z vidika državljanov, pa tudi zaposlenih v njej. Pri tem bo omogočen vpogled v stanje lastnih zadev v katerem koli trenutku prek portala e-uprave in vzpostavljena bo tudi enotna vstopna točka.

#### **7.2.6 Dosegati sinergijske učinke na vseh ravneh javne uprave z uporabo e-uprave**

Na vseh ravneh javne uprave je treba doseči sinergijske učinke z uporabo e-uprave. Doseženi bodo z izvedbo ključnih projektov informatizacije in optimizacije poslovanja, katerih rezultati bodo uporabni za obe, državno upravo in lokalno samoupravo.

#### **7.2.7 Vključiti najširši krog uporabnikov v procese odločanja**

Z vključitvijo najširšega kroga uporabnikov v procese odločanja o pomembnih aktualnih temah za državo se omogoči posredovanje pomembnih informacij, stališč in mnenj za izdelavo bolj sprejemljivih vladnih predlogov in politik. Ti bodo osnovani na množici različnih pogledov z uporabo e-demokracije (npr. vzpostaviti aplikacije za e-demokracijo na portalu e-uprave, e-volitve, spremljanje sprejemanja zakonodaje, e-forume, e-peticije, e-glasovanje, tematske diskusijske spletne strani itn.).

#### **7.2.8 Optimizirati porabo finančnih sredstev na področju e-uprave**

Kar najboljša poraba finančnih sredstev za e-upravo bo dosežena s skupnimi nabavami na področju informatike, z optimizacijo poslovanja in izdelavo generičnih rešitev, ki bodo ponovno uporabljive.

#### **7.2.9 Zmanjšati obremenitev kadrovskih virov pri administrativnih postopkih**

Zmanjšanje obremenitev kadrovskih virov pri administrativnih postopkih in usmeritev v strokovne naloge bosta dosežena z avtomatizacijo in informatizacijo postopkov ter z usposabljanjem.

#### **7.2.10 Ohraniti stopnjo razvoja e-uprave**

Za ohranitev stopnje razvoja e-uprave, ki je primerljiva z drugimi državami EU, bo treba stalno spremljati in primerjati ta razvoj v EU ter pospeševati tista področja, ki po merilih EU in 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 njeni **merljivi objektne in projektni cilji**, ki bodo podrobneje predstavljeni v **Akcijskem načrtu e-uprave** (opisano v točki 10. Izvajanje strategije). Hkrati bo zagotovljeno **ugodno okolje** in bodo izpolnjeni **pogoji**, ki so nujni za uresničevanje e-uprave (predstavljeno v točki 8. Pogoji za usmerjeni 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.

Za uresničitev ciljnega stanja e-uprave skozi navedena obdobja bodo izvedeni številni projekti in aktivnosti, ki bodo podrobneje opisani v Akcijskem načrtu e-uprave. Med njimi je treba izpostaviti naslednje:

□ **2006:**

- Enotna vstopna točka za pravne osebe, enostavne elektronske storitve, racionalizacija in informacijska podpora postopkom, dostopi do podatkov v podsistemi in izmenjava podatkov, e-podpis, e-vročanje ter zagotavljanje pregledne, cenejše in odzivne javne uprave. Povezovanje državne uprave za pridobivanje potrdil za začetek poslovanja pravnih oseb, avtomatska izmenjava podatkov s pravnimi osebami in njihovimi podsistemi.

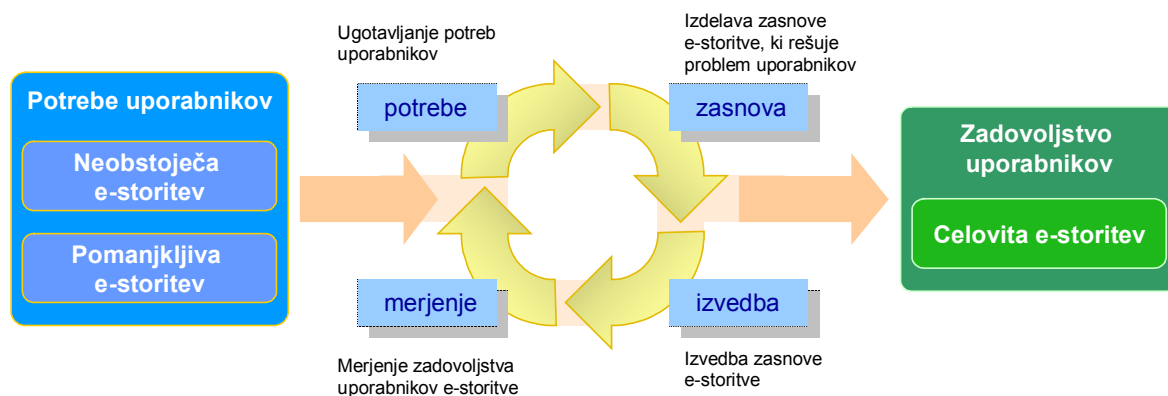
□ **2007 in 2008:**

- Vzpostavitev centralne evidence socialnih transferjev.
- Povezovanje podatkovnih baz socialnih transferjev in baz podatkov, ki so pomembni za odločanje o pravicah.

- Informacijska podpora odločanju pri socialnih transferjih: e-odločbe, e-sklepi, e-vročilnice).
  - Ena vstopna točka (portal) – eno mesto uveljavljanja in odločanja o socialnih pravicah.
  - Združevanje zemljiške knjige, zemljiškega katastra in katastra stavb (medsebojna izmenjava podatkov).
  - Vzpostavitev elektronskih arhivov (informacijske rešitve za arhiviranje spletne vsebine in ključne vsebine ki nastaja v e-obliki v okviru projektov za podporo ustanavljanja pravnih oseb).
- **2009 in 2010**
- Izmenjava podatkov z institucijami Evropske unije, ki bo zagotavljala povezljivost med registri in drugimi uradnimi evidencami v RS, elektronsko izmenjavo podatkov med ustanovami javne uprave RS in ustanovami v ostalih državah članicah EU - odzivna in interoperabilna javna uprava RS nasproti EU.
  - Integracija procesov, informacij in storitev znotraj javne uprave med vsemi tremi vejami oblasti.

## 7.4 Merila za odločanje o prednostnih projektih e-uprave

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



Slika 7: Izpopolnjevanje e-storitve in prilagajanje uporabniku

Določanje prednosti projektom e-uprave bo proces, ki bo vključeval usklajevanje s cilji SEP-2010, medresorsko usklajevanje in povezovanje, usklajevanje s prednostnimi nalogami EU, preverjanje vključenosti predlaganih projektov v strategije in programe (npr. program Vlade RS in resornih organov), zagotavljanje finančnih sredstev, anketiranje končnih uporabnikov, ocenjevanje celovitosti rešitev in e-storitev in podobno.

Konkretnije so tri od prvih meril (prvo »sito«) za določanje prednostnih projektov **usklajenost s prednostnimi nalogami Vlade RS** (usmerjenost k uporabnikom,

učinkovitejši uslužbenški sistem in učinkovito upravljanje kadrovskih virov, učinkovitejše in kakovostnejše poslovanje ter odprtost in preglednost delovanja javne uprave), **usklajenost s cilji strategije e-uprave SEP-2010** (točka 7. Usmeritve in cilji do leta 2010) in **usklajenost s splošno sprejetimi načeli razvoja e-uprave**, po katerih so prednostne e-storitve tiste:

- ❑ ki jih uporabniki najpogosteje potrebujejo, uporabljajo,
- ❑ pri katerih lahko pričakujemo racionalizacijo, optimizacijo in standardizacijo poslovanja,
- ❑ ki rešujejo večji del neke življenjske situacije,
- ❑ pri katerih je mogoče skrajšati dobo čakanja na rešitev zadeve in skrajšati odzivni čas,
- ❑ pri katerih je mogoče zmanjšati stroške postopkov za upravo in za državljane,
- ❑ pri katerih se kaže priložnost za zmanjšanje papirne dokumentacije,
- ❑ pri katerih je mogoče z informatizacijo ponuditi novo storitev ali povečati kakovost obstoječi,
- ❑ pri katerih postopki v upravi niso najboljši in povezani,
- ❑ ki omogočajo neposredno sodelovanje državljanov in civilne družbe pri delovanju javne in državne uprave ter pri soodločanju o temah, ki so za državo pomembne.

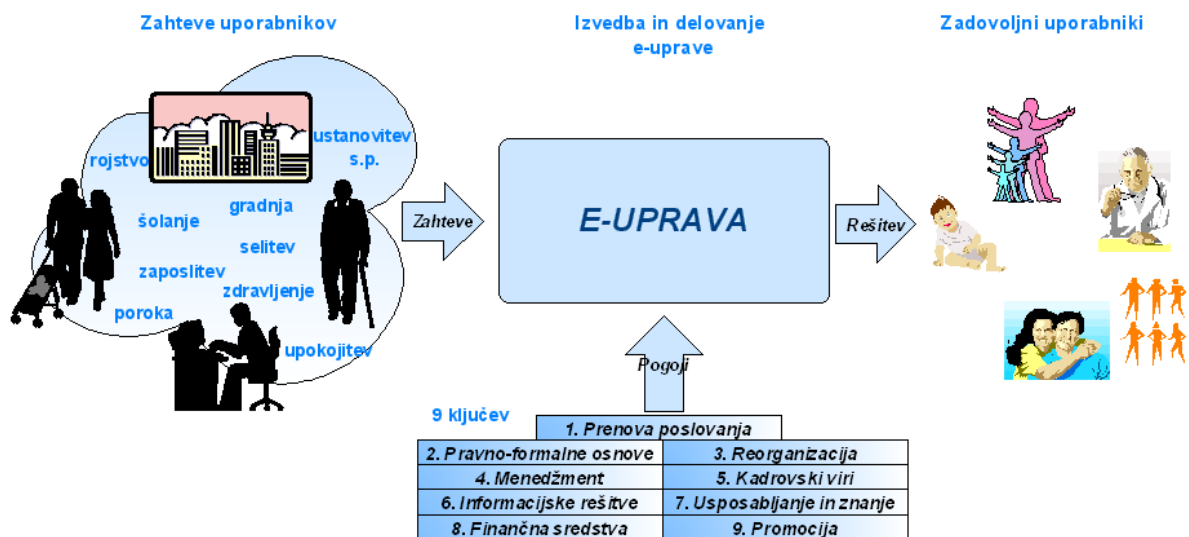
Združevanje in usklajevanje prednostnih projektov bo potekalo urejeno in pregledno. Vzpostavljena bo osrednja točka za to zbiranje in usklajevanje. Ravno tako bo pregledno zagotovljeno nadaljnje spremljanje projektov in poročanje o tistih med njimi, ki bodo uvrščeni v e-upravo. To bo urejeno z **Akcijskim načrtom e-uprave**, podporno informacijsko rešitvijo in ustrezno organizacijo za obvladovanje projektne okolja e-uprave.

## 8. Pogoji za usmerjeni 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 navaja glavne pogoje, katerih izpolnitev bo omogočila usmerjeni razvoj e-uprave. Njihovo uresničevanje je ključnega pomena za projekte in naloge, ki so del SEP-2010. Pogoje razvoja je mogoče strniti v devet področij, ki jih lahko imenujemo **devet ključev e-uprave**: **1. prenova poslovanja**, **2. reorganizacija**, **3. pravno-formalne osnove**, **4. menedžment**, **5. kadrovski viri**, **6. usposabljanje in znanje**, **7. finančna sredstva**, **8. promocija**, **9. informacijske rešitve**. Z zagotavljanjem ustreznih pogojev v upravi na vseh devetih ključnih področjih je mogoče, kakor prikazuje tudi naslednja slika, izpolniti zahteve uporabnikov, tako da so ti zadovoljni s storitvami in rešitvami e-uprave.





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

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

## 1. Prenova poslovanja

- ❑ **Prenova poslovnih procesov:** to je ena ključnih nalog za uspešno uvedbo e-uprave in za kar najboljše rezultate. Teh pa ne prinaša uvedba e-storitev brez predhodne prenove procesov, ki se je je mogoče lotiti na nekem vsebinskem področju (npr. finance), v neki organizaciji (npr. ministrstvo) ali le na ravni posameznih procesov. Prenova poslovnih procesov je pogosto povezana tudi z nadaljnjo reorganizacijo, kadrovskimi viri, pripravo ali prilagoditvijo pravno-formalnih podlag, usposabljanjem in finančnimi sredstvi.
- ❑ **Prenova zalednih informacijskih sistemov:** z njo je tesno povezana prenova poslovnih procesov, hkrati pa je treba poskrbeti še za povezavo zalednih informacijskih sistemov s celovitimi e-storitvami. V sklopu prenove zalednih informacijskih sistemov je treba stremeti k njihovem poenotenju in zagotavljanju povezanih informacijskih sistemov za skupne funkcije ali procese v upravi.
- ❑ **Horizontalne povezave:** pri prenovi poslovnih procesov je treba posvetiti pozornost t. i. horizontalnim povezavam na ravni informacijskih sistemov, e-storitev, skupne informacijske arhitekture in podatkovnih zbirk, pa tudi na ravni organiziranosti (medresorsko sodelovanje pri uresničevanju e-uprave). Prvi koraki so bili že storjeni in jih je treba 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 treba uvesti redno preverjanje učinkov e-storitev in zadovoljstva uporabnikov (najmanj na vsakega pol leta). Ugotovitve bodo podlaga za nadaljnji razvoj e-uprave in nadaljnjo prenavo procesov.

## 2. Pravno-formalne osnove

- **Zagotovitev pravno-formalnih pogojev:** proces razvoja e-uprave je, kakor je bilo že večkrat omenjeno, močno odvisen od pravno-formalnih osnov, ki so v nekaterih primerih že prilagojene za elektronsko poslovanje in e-upravo, v drugih so omejujoče in zavirajo e-poslovanje, v tretjih pa jih je treba le ustrezno razlagati, 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 takih pogojev, ki so pospešili elektronsko poslovanje. Tudi v prihodnje se na tem področju napovedujejo vedno nove naloge. V vsak projekt e-uprave bo treba vključiti pravno-formalni vidik, preveriti morebitno neskladje in pripraviti rešitve.

## 3. Reorganizacija

- **Pristojnosti:** v začetnem obdobju strategije in med njenim izvajanjem bo treba preveriti pristojnosti, naloge in organiziranost vključenih institucij/organov uprave, ki sodelujejo v razvojnem procesu e-uprave. Ti morajo biti pripravljeni na opravljanje vseh nalog, ki izhajajo iz strategije. Ob kakršnih koli odmikih se bodo predlagale spremembe.
- **Novi modeli poslovanja pri razvoju e-uprave:** v prihodnje po treba razviti nove modele poslovanja med javnim in zasebnim sektorjem, ki ponuja storitve za napredek e-uprave. Ena izmed možnosti je partnerstvo javnega in zasebnega sektorja (PPP), nekatere e-storitve izvajajo pravni subjekti – posredniki), ki odpira nove načine 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 treba znova preveriti ustreznost organiziranosti in delovanja vseh ključnih institucij pri razvoju e-uprave. Treba bo pripraviti nove oblike organiziranosti za kar najboljše dosežke na tem področju, ki zadevajo zadovoljstvo uporabnikov, pa tudi porabo virov in sredstev. Kažejo se možnosti za reorganizacijo ključnih organov, odgovornih za informatizacijo uprave, in njihovo statusno preoblikovanje, možnosti za profesionalizacijo informatike, za privatizacijo ter novi modeli sodelovanja med upravo in poslovnimi subjekti.

## 4. Menedžment

- **Sodobni menedžer v upravi:** v celotnem procesu razvoja e-uprave imajo in bodo imeli ključno vlogo menedžerji, ki sprejemajo odločitve, podpirajo celoten proces ter zagotavljajo pogoje na različnih področjih. V e-upravi morajo odločati v smeri pospešenega razvoja, nadzorovati njegov potek in morebitne odklone, sprejemati ukrepe za odpravo morebitnih ovir, imeti ustrezno ozadje in izkušnje ter ne nazadnje sposobnost razbrati širšo sliko e-uprave, ki dejansko daje priložnost moderni upravi. Menedžment na vseh ravneh (zgornji, spodnji in srednji) bi moral podpirati in spodbujati razvoj vseh tipov e-storitev ter razumeti pomen sodobnih poslovnih modelov.
- **Sodobni menedžer – pospeševalec e-uprave:** od njega se pričakuje, da razume priložnosti in koristi e-uprave, in zato spodbuja vključevanje projektov in zaposlenih v njene razvojne procese.

## 5. Kadrovski viri

- **Kadrovski viri:** za zagotavljanje uresničevanja strategije in optimalnega poteka projektov in nalog bo treba zagotoviti ustrezno usposobljeno osebje na ravni menedžmenta, pa tudi na ravni posameznih strokovnih področij. Z zagotavljanjem strokovnjakov je povezano tudi zagotavljanje pogojev in okolja, v katerem je mogoče usposobiti in obdržati ključne zaposlene.
- **Motiviranje zaposlenih:** v prihodnje bo treba uvesti nove načine za pritegnitev strokovnjakov, ki bodo v e-upravi spoznali izzive za svoj strokovni razvoj in priložnosti za povečevanje kakovosti življenja uporabnikov. Zagotoviti bo treba ustrezno usmerjanje inovativnih idej, njihovo sprotno ovrednotenje in morebitno izvajanje.

## 6. Informacijske rešitve

- **E-uprava z uporabo urejenih prijemov, investicijskih študij, projektnega vodenja in metodologij:** razvoj e-uprave mora potekati urejeno, usklajeno in pregledno. Obstajajo številni mehanizmi, ki to urejenost zagotavljajo in večajo verjetnost uspeha ob koncu projekta ter omogočajo nadaljnje obvladovanje življenjskega cikla neke rešitve e-uprave: investicijske študije, projektnega vodenja, metodologije projektnega vodenja in razvoja rešitev. Navedeni mehanizmi se uporabljajo glede na kompleksnost obravnavanega področja.
- **Celovite e-storitve in rešitve za e-upravo:** v začetnem obdobju bo treba vzpostaviti možnosti 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, njeno skupno arhitekturo, skupne infrastrukturne gradnike in t.i. interoperabilnostni okvir. Skupne rešitve je mogoče znova uporabiti pri implementaciji številnih e-storitev. Dejansko izvajanje le-teh pa bo mogoče v infrastrukturi javne uprave ali pri ponudnikih storitev in rešitev IKT.
- **Informacijski sistem za sprejem vlog, vročanje in obveščanje:** skladno s členom Zakona o spremembah in dopolnitvah zakona o splošnem upravnem postopku (ZUP-C) se morata zagotoviti nadaljnja 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:** to je hkratna naloga z opredelitvijo temeljne evidence javne uprave. Opredeliti je treba povezave med njimi za nadaljnjo informatizacijo, boljše preglednost in dostopnost podatkov. Ob določitvi organizacijskih, semantičnih in tehničnih standardov povezovanja evidenc bo zagotovljena tudi normativna ureditev. Oblikovana je projektna skupina za povezavo med uradnimi evidencami, ki bo obravnavala problematiko in podajala rešitve. Rezultat te skupine bo prvi metaregister evidenc v državni upravi.
- **Informatizacija podatkovnih zbirk in njihovo povezovanje:** do leta 2010 je treba informatizirati večino podatkovnih zbirk (registrov, evidenc ...) v javni upravi, zagotoviti povezave med njimi ter odpreti zbirke uporabnikom zunaj in znotraj javne uprave. Vzporedno s tehničnimi in informacijskimi rešitvami je treba poskrbeti tudi za normativne rešitve.
- **Centralna informacijsko-telekomunikacijska infrastruktura (strateški gradniki e-uprave):** v prihodnje bo treba nadaljevati prizadevanje in vlaganje v zagotavljanje centralne informacijsko-telekomunikacijske infrastrukture za rešitve e-uprave, ki bo na voljo javni upravi. Tako bodo stroški te infrastrukture nižji, kakovost storitev večja, rešitve pa poenotene. Podrobnejši opis najdete v točki 9. Centralna informacijsko-telekomunikacijska infrastruktura.

- **Vzpostavitev sistema nadzora in upravljanja e-storitev** je potrebna za zagotavljanje hitrih, kakovostnih in varnih e-storitev vsem uporabnikom e-uprave.
- **Razvoj e-storitev:** treba ga je nadaljevati po posameznih področjih uprave. Za že razvite e-storitve je treba v kratkem času pridobiti čim več uporabnikov, pri novih pa se je treba usmeriti predvsem na tista področja in življenjske dogodke, ki so najpogostejši in bi uporabnikom e-uprave prinašali največje koristi, upravi pa največje prihranke (t. i. storitve visokega učinka).
- **Pan-Evropske storitve e-uprave:** tvorno in aktivno sodelovati pri oblikovanju pan-evropskih storitev e-uprave, identifikacija teh storitev, izmenjava najboljših prakse ter sodelovanje pri oblikovanju interoperabilnostnega okvirja.
- **Centralni plačilni sistem:** vzpostaviti je treba sistem, ki bo omogočal različne načine plačevanje za opravljene storitve v upravi.
- **Identifikacija in avtentikacija:** vzpostaviti je treba sistem (modul), ki bo pri vseh storitvah e-uprave omogočal enostavno in uporabniku prijazno identifikacijo (elektronska identiteta) in avtentikacijo.
- **Prijaznost e-storitev:** ena temeljnih prednostnih nalog pri uvajanju e-uprave v prihodnjih letih je povečati enostavnost in uporabnost e-storitev za državljane, poslovne subjekte in uslužbence v javni upravi. Vse tri skupine uporabnikov imajo nekatere skupne potrebe, ki morajo biti izhodišča pri načrtovanju in implementaciji e-storitev. Te morajo biti dosegljive prek portala e-uprave ter uvrščene v ustrezno, uporabniku razumljivo kategorijo in na vidno mesto. Slediti morajo vnaprej določenim logičnim in oblikovnim predpisom, ki bodo zagotovili homogenost primerljivih e-storitev. Ob morebitnih težavah mora biti uporabnikom stalno na voljo elektronska in po potrebi tudi osebna pomoč.
- **Izdelati seznam in razvrstitev življenjskih dogodkov in e-storitev,** ki jih uporabniki najpogosteje pričakujejo in uporabljajo.
- **Celovitost e-storitev:** te morajo omogočati opravljanje celotnih storitev po internetu, ne da bi bilo potrebno pošiljanje papirnih dokumentov ali osebni stik z uradnikom. Da bi celovito pokrili različna področja javnih storitev, je treba povečati njihov nabor, predvsem za uslužbence v javni upravi, ki še ni zadosten. Kljub temu pa morajo biti na voljo še vedno klasični komunikacijski kanali za opravljanje storitev.
- **Enotna arhitektura e-uprave:** za nadaljnji enotni in racionalnejši razvoj e-uprave bo treba vzpostaviti enotno arhitekturo njenega informacijskega sistema, določiti enotne gradnike e-storitev ter enotne standarde in enotna priporočila, ki jih bodo lahko uporabljali vsi organi javne uprave pri razvoju e-storitev. Pri tem je pomembno zagotavljati razpoložljivost enotne arhitekture, preglednost in notranjo promocijo.
- **Standardi in priporočila:** projekti razvoja e-storitev in drugih rešitev e-uprave bodo morali upoštevati enotne interoperabilne standarde in priporočila enotne arhitekture s tega področja, ki bodo usklajeni tudi s standardi in priporočili EU (npr. program IDAabc). V ta namen bo treba nadaljevati stalno nalogo priprave standardov in priporočil ter jih umestiti v načrtovanje in razvoj e-storitev. Naloga vključuje pripravo enotnih standardov in priporočil za nabavo informacijske tehnologije ter skladno z njimi tudi dajanje mnenj v nabavnih procesih.
- **Interoperabilnostni okvir:** povezava vseh elementov (standardi in priporočila, enotna arhitektura, odprti standardi in rešitve, smernice) v nacionalni interoperabilnostni okvir za storitve in rešitve e-uprave s katerimi bo zagotovljena organizacijska, semantična in tehnična interoperabilnost in hkrati tvorno sodelovati pri pripravi interoperabilnostnega okvirja za pan-evropske storitve.

- **Sodobne tehnologije:** nadaljevati je treba spremljanje novih informacijskih tehnologij ter redno pripravljati enotne tehnološke zahteve in podlage za njihovo uporabo v projektih e-uprave.
- **Odprti standardi in odprta koda:** treba je pripraviti priporočila za uporabo sodobnih odprtih standardov in odprte koda za razvoj e-uprave ter še naprej dejavno spremljati rešitve na tem področju. Glede tega so v naslednjem obdobju strategije vidni številni izzivi.
- **Rešitve e-uprave iz držav EU:** zagotoviti bo treba redno spremljanje projektov e-uprave v državah EU in se dejavno vključevati v njihovo izvajanje. V sklopu tega se mora iskati najboljša praksa in se morajo preverjati možnosti za implementacijo v Sloveniji.
- **Nadaljnji razvoj informacijske družbe:** treba bo nadaljevati naloge in spodbude za razvoj informacijske družbe v Sloveniji ter za zmanjšanje digitalne ločnice. Med drugim naj se omogoči dostop do e-uprave po hitrih komunikacijskih povezavah, vzpostavijo nove javno dostopne točke do interneta, pospeši razvoj in uporaba mobilnih komunikacij tretje generacije, omogočijo novi kanali in naprave za dostop do interneta in e-storitev ter zagotovi dostop do njega tudi v večini slovenskih gospodinjstev. V preteklem obdobju je navedeno problematiko obravnavala Strategija RS v informacijski družbi, ki potrebuje svoje nadaljevanje, da spodbudi in sproži ustrezne aktivnosti v smeri nadaljnega razvoja informacijske družbe.
- **Redno spremljanje uresničevanja e-uprave:** treba bo zagotoviti organizacijo, postopke in informacijski sistem za nadaljnje spremljanje uresničevanja e-uprave.
- **Uvedba in upravljanje orodja e-demokracije:** e-posvetovanja, tematske diskusijske spletne strani, e-forumi, e-klepetalnice, e-glasovanja, e-peticije itn.

## 7. Usposabljanje in znanje

- **Usposabljanje zaposlenih v javni upravi za večjo učinkovitost in inovativnost:** z njim bo ustvarjena možnost za povečanje učinkovitosti poslovnih procesov. Vendar le novo znanje ni dovolj – organizacijska kultura javne uprave mora biti postopoma prilagojena tako, da bo spodbujala zaposlene k uporabi znanja in k samoiniciativnemu pridobivanju novega znanja. Tako bo povečano zadovoljstvo zaposlenih v javni upravi, pa tudi uporabnikov e-storitev.
- **Udeležba zaposlenih v javni upravi pri mednarodnih projektih e-uprave:** za izmenjavo dobre prakse, pa tudi pridobivanje izkušenj in znanja bo treba okrepiti dejavno vključevanje zaposlenih v javni upravi v mednarodne projekte e-uprave.
- **Usposabljanje uporabnikov e-storitev:** pripraviti, predstaviti in izvajati bo treba nove programe usposabljanja za uporabnike e-storitev. Ob dejavnem usposabljanju se lahko pričakuje porast uporabe teh storitev. Naloga vključuje: organiziranje tečajev ali javnih predstavitev za uporabo e-uprave vsaj enkrat na leto za vsako e-storitev do leta 2010 za državljane in poslovne subjekte; organiziranje usposabljanja za upravne delavce za uporabo e-uprave vsaj enkrat na leto.
- **Kontaktne center e-uprave:** še naprej je treba zagotavljati pomoč uporabnikom in jo izpopolniti, da bo stalna (24/7) in celovita. Vzpostavljena mora biti za tiste, ki so večji uporabe interneta in e-storitev, pa tudi za tiste, ki niso. Pomoč mora biti na voljo za tehnična (npr. v povezavi z e-storitvijo, uporabo digitalnega potrdila) in vsebinska vprašanja, do nje pa se pride po enotni vstopni točki (npr. telefonska številka, e-pošta). V kontaktnem centru bo treba doseči ustrezno raven vsebinskega znanja in prilagodljivo organizacijo, ki se bo lahko okrepila ob večjih obremenitvah.

- **Prenos znanja iz razvojnih organizacij in fakultet v prakso e-uprave:** številne teoretične podlage, raziskave, prototipi in inovativne rešitve, nastale v nekaterih razvojno usmerjenih organizacijah in na fakultetah, bodo uporabne tudi za e-upravo. V Sloveniji obstajajo inovativne rešitve, domače znanje in izkušnje, ki jih je mogoče prenesti v e-upravo.
- **Prenos znanja in izkušenj iz uprave v gospodarstvo:** na številnih področjih v upravi, med drugim v informatiki, premorejo bogato znanje in izkušnje. S korektnimi in preglednimi partnerskimi povezavami med upravo in gospodarstvom se to znanje in izkušnje lahko razširijo v gospodarstvo, tam pa se lahko dodatno oplemenitijo, kar so lahko inovativne povratne rešitve za e-upravo.
- **Prenos prakse in rešitev v druge države:** Slovenija je znana kot napredna država glede e-uprave in to svoje znanje in prakso lahko prenese v druge države članice EU ali države kandidatke. V ta namen bo treba vzpostaviti ustrezne povezave, se vključevati v EU-projekte in redno spremljati priložnosti.

## 8. Finančna sredstva

- **Zagotavljanje sredstev:** to je eden izmed temeljnih izzivov uresničevanja strategije do leta 2010. Zdaj so dodobra uveljavljeni in preizkušeni nekateri mehanizmi zagotavljanja sredstev, a po oceni strokovnjakov ne bodo prenesli nadaljnjih obremenitev. Finančna sredstva za informatizacijo so načrtovana in prihajajo iz državnega proračuna, večinoma pa so namenjena projektom razvoja e-uprave, nabavam opreme ter zunanjim izvajalcem in njihovim storitvam. Vključevanje zunanjih izvajalcev v projekte in nabave poteka prek javnih naročil, z izbranimi izvajalci pa se sklenejo pogodbe, ki so tudi osnovni mehanizem za njihovo obvladovanje. Za stabilnejše zagotavljanje sredstev za e-upravo bo treba razviti in uporabiti nove prijeme in modele – nekateri so predstavljeni v nadaljevanju.
- **Partnerstvo med zasebnim in javnim sektorjem (PPP):** temelji na dolgoročnem sodelovanju, v tem primeru pri informacijskih projektih ali storitvah, ki jih sicer primarno izvaja javna uprava. Namen sodelovanja je učinkovitejše in uspešnejše poslovanje uprave in poslovnih subjektov, kar zahteva nov model poslovanja, temelječ na preglednem in formalno korektnem partnerstvu.
- **Finančna sredstva EU (strukturni skladi):** javnim in zasebnim organizacijam se odpira več možnosti za pridobivanje sredstev za različne projekte IKT. Možnost črpanja sredstev oziroma sofinanciranja se kaže v naslednjih programih EU: eTen, eContent, 7. okvirni program (IST), IDAbc, Safer Internet in Strukturni skladi. Pri tem se priporoča združevanje različnih partnerjev in nastop s skupnimi močmi. Za črpanje sredstev iz različnih programov EU se je treba primerno organizirati in združevati. Neprimerne sestave partnerjev ali podobne sestave partnerjev za iste namene lahko pripeljejo do delnih 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 treba vzpostaviti sistem učinkovitega obveščanja vseh zainteresiranih in spodbujati skupne projekte za enotne rešitve, ki imajo možnost uspeti tudi zunaj meja Slovenije.
- **E-storitve zagotavljajo prihranke:** namen e-storitev je med drugim zmanjševanje stroškov. Izvedba e-storitve je večinoma že v osnovi cenejša od izvedbe po klasičnih komunikacijskih kanalih (npr. okence na upravni enoti), kar pomeni prihranek, hkrati pa se razbremenijo zaposleni in se lahko usmerijo v storitve z višjo dodano vrednostjo za uporabnike. Z vzpostavitvijo mehanizmov za ugotavljanje prihrankov bodo ti jasno razvidni ter so lahko vir sredstev za razvoj novih in boljših e-storitev. Za celovito sliko prihrankov pa je treba upoštevati še tiste iz e-poslovanja znotraj uprave

(G2G), ki so v nekaterih primerih lahko celo višji od prihrankov z izvajanjem e-storitev za končne uporabnike.

- ❑ **Dodatne storitve:** javni sektor lahko državljanom in poslovnim subjektom ponudi dodatne storitve (tudi tu je primeren model PPP), ki imajo visoko dodano vrednost in za katere so državljanji in poslovni subjekti pripravljani plačati. Tako zbrana sredstva pa so lahko dodaten vir za nadaljnji razvoj e-uprave in posledično večje zadovoljstvo državljanov.

## 9. Promocija

- ❑ **Promocija e-uprave:** ponudniki morajo poskrbeti za ustrezno promocijo e-storitev in tehnologij, na katerih te temeljijo (npr. digitalnih potrdil, ki so prvi pogoj za uporabo mnogih e-storitev). Prednosti e-storitev morajo biti uporabnikom prikazane prijazno in nedvoumno.
- ❑ **Spodbujanje sodelovanja:** uvesti bo treba učinkovitejše mehanizme za spodbujanje sodelovanja organov javne uprave pri razvoju e-uprave. Hkrati se mora okrepiti svetovalna in mentorska vloga MJU ter interno uveljavljanje e-uprave.
- ❑ **Spremljanje in obveščanje:** v začetnem obdobju bo treba dodatno okrepiti mehanizme spremljanja izvajanja in na podlagi tega obveščanje udeleženi.

Izpolnjevanje pogojev, predvsem pa dobro sodelovanje ustreznih strokovnjakov in 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 ter zahtevajo temu primeren obseg virov in sredstev. Organizacija mora biti zato dovolj dinamična, da se odziva na spreminjajoče se potrebe uprave in uporabnikov, selektivno uvaja nove informacijske tehnologije ter ustrezno ukrepa ob širših gospodarsko-političnih spremembah.

## 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 (prejšnja točka 8) za usmerjeni razvoj le-te do leta 2010. Z uporabo omenjene infrastrukture bodo doseženi nižji stroški razvoja in delovanja e-uprave, večja kakovost in enotnost rešitev ter interoperabilnost.

Glede CITI bo treba določiti pravila oziroma pogoje uporabe za celotno javno upravo, hkrati pa jasne pristojnosti in vire sredstev za njeno vzpostavitev in delovanje. Resorna ministrstva, ki so pristojna za upravljanje posameznih delov centralne informacijsko-telekomunikacijske infrastrukture (v večini Ministrstvo za javno upravo), bodo sproti preverjala in usklajevala pravila uporabe, vire financiranja in poslovne modele za njeno delovanje, zato da se uresničuje e-uprava.

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. Upravlavec omrežja HKOM se bo ob podpori Ministrstva za gospodarstvo zavzemal, da bi pri posodobitvi omrežja HKOM v največji možni meri uporabil razpoložljivo telekomunikacijsko infrastrukturo na javni železniški

infrastrukturi in javni avtocestni infrastrukturi. Uporabljena bo v duhu dobrega gospodarja in izključno za potrebe skupnega komunikacijskega omrežja državnih organov. Hkrati bo poudarek na implementaciji varovanih omrežij različnih stopenj in namenov (npr. Interno, Zaupno, Tajno ali izmenjava podatkov z EU, NATO in podobno).

- **Centralni podatkovni center.** Centralni podatkovni center upravlja MJU in tako bo tudi v prihodnje. V obdobju SEP-2010 bo treba zagotoviti zadostne zmogljivosti podatkovnega centra in izvesti naloge za neprekinjeno poslovanje oziroma delovanje e-uprave.
- **Ključni registri uprave.** Mednje sodijo Centralni register prebivalstva (CRP), Poslovni register (PRS) in Register prostorskih enot (RPE), so del centralne informacijsko-telekomunikacijske infrastrukture e-uprave in kot taki osnova za vzpostavitev in delovanje ključnih e-storitev. Skrbništvo registrov je porazdeljeno med resornimi organi. V prihodnje bo treba zagotoviti pregled z enega mesta nad pravicami dostopa (centralna varnostna shema, enotna identifikacija), načini uporabe teh registrov ter zagotavljati njihovo razpoložljivost in povezljivost (interoperabilnostni okvir).
- **Centralna prostorska infrastruktura.** Ta daje podlago za uresničevanje kompleksnih in s prostorom povezanih e-storitev. En njen del so zbirke prostorskih podatkov (npr. RPE, Zemljiški kataster, Kataster stavb, druge evidence Geodetske uprave, Ministrstva za okolje in prostor ter drugih resornih organov). V prihodnje bo treba zagotoviti večjo povezljivost in semantično interoperabilnost med zbirkami prostorskih podatkov.
- **Certifikatska agencija SIGEN-CA in SIGOV-CA.** Njune naloge se izvajajo v okviru MJU, kar je predvideno tudi v prihodnje.
- **Agencija za časovno žigovanje.** Naloge te agencije se izvajajo znotraj MJU in tako je predvideno tudi v prihodnje.
- **Kontaktne centre e-uprave.** Zametki kontaktnega centra oziroma kontaktnih centrov za nekatera področja in rešitve e-uprave že obstajajo. Do leta 2010 bo treba zagotoviti enotno vstopno točko, v ozadju pa uskladiti in povezati vse ravni pomoči uporabnikov.
- **Enotni portal e-uprave.** Enotni portal e-uprave že obstaja ter se polni z novimi vsebinami in e-storitvami. V prihodnje se bo z vsebinami dopolnjeval, hkrati pa bo treba poskrbeti za enotno prijavo vanj in za vse e-storitve, za personalizacijo in prilagoditev portala za osebe z omejenimi zmožnostmi in starejše z upoštevanjem aktualnih smernic za e-dostopnost (Web Accessibility Guidelines), kot jih določa 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...).** Nekatero skupno informacijsko rešitve že obstajajo. V prihodnjem obdobju se bodo jasno prepoznale še druge in izvedli se bodo projekti za njihovo izpopolnitev, prenovo in združevanje.
- **Skupni moduli in gradniki e-storitev javne uprave (npr. centralni moduli za plačevanje, številčenje, vmesniki do registrov).** So ključnega pomena za hitrejšo, cenejšo in enotnejšo gradnjo e-storitev. Nekaj jih že obstaja in se tudi uporabljajo. V prihodnje bo treba določiti pogoje njihove uporabe v širšem smislu, smernice nadaljnjega razvoja in povečati njihovo razpoložljivost.
- **Varnostni elementi CITI.** Znotraj državnih organov in izven, pri komuniciranju s strankami, je potrebno zagotavljati varnost podatkov in transakcij. To bo zagotovljeno



z ustreznimi varnostnimi mehanizmi (uporaba varnih omrežij, uporaba digitalnih potrdil, digitalni podpis in drugi), pripravo varnostnih politik, doslednim izvajanjem varnostnih politik ter upoštevanjem zakonodaje na tem področju (npr. varstvo osebnih podatkov, informacije javnega značaja). Sestavni del varnostnih elementov CITI so tudi priporočila za pripravo informacijske varnostne politike, ki se bodo v obdobju SEP-2010 dopolnila ter nadalje upoštevala pri pripravi varnostnih politik.

- **Enotna arhitektura e-uprave (vključno z metaregistrom) in interoperabilnostni okvir s pripadajočimi odprtimi standardi.** Enotna arhitektura in interoperabilnostni okvir sta dva pogoja, brez katerih ne bo mogoče zagotavljati enotnih in interoperabilnih rešitev e-uprave. Zametki teh mehanizmov že obstajajo, v prihodnje pa bo prizadevanje usmerjeno 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 uporabne, ker je od zadnje posodobitve preteklo več let. Treba jih bo prenoviti in prilagoditi konkretnim potrebam e-uprave.
- **Programsko-projektna pisarna Ministrstva za javno upravo.** Ta pisarna deluje v okviru MJU ter zagotavlja centralno organizacijsko in tehnično podporo projektom e-uprave. Njena vloga je jasno določena – predstavlja operativno telo v podporo uresničevanju e-uprave.

## 10. Izvajanje strategije e-uprave

### 10.1 Proces izvajanja strategije (operacionalizacija)

Izvajanje strategije mora potekati v urejenem okolju, v katerem je pregledno prikazano stanje projektov, e-storitev in napredka. Okolje, ki se je vzpostavilo že pri izvajanju SEP-2004, se je izkazalo za učinkovito ter bo z nekaterimi organizacijskimi in postopkovnimi prilagoditvami sposobno obvladovati strategijo e-uprave za novo obdobje.

Eden najpomembnejših mehanizmov v urejenem okolju izvajanja strategije je njen akcijski načrt. **Prvi njegov namen je izvedbena strategija e-uprave**, saj podrobno predstavlja objektne cilje, vse projekte in e-storitve e-uprave, ki izhajajo iz strategije, hkrati pa daje pregled nad trenutnim stanjem projektov in informacije o napredku e-uprave v Sloveniji. Akcijski načrt bo tudi v prihodnje eden pomembnejših mehanizmov za zagotavljanje preglednosti in sledljivosti izvajanja 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 9: Od zahteve uporabnikov prek e-uprave do zadovoljnih uporabnikov

Namen akcijskega načrta je, poleg že znanih in stalnih namenov (zagotavljati pogoje za pospešeni razvoj e-poslovanja v upravi, sproti odpravljati ovire, ki nastajajo pri razvoju novih e-storitev, omogočiti Koordinaciji za boljšo javno upravo tekoče spremljanje doseženega na osnovi evropsko in svetovno primerljivih kazalnikov ter po potrebi ustrezno ukrepanje), dati oceno napredka od sprejetja prvega akcijskega načrta in spodbuditi tiste organe, ki pri razvoju e-storitev zaostajajo ali izvajajo dejavnosti manj intenzivno.

Dodatni namen akcijskega načrta je spodbuditi razvoj e-storitev, ki temeljijo na skupnih pobudah EU, in e-storitev za notranje poslovanje uprave (notranji procesi za reševanje upravnih zadev), ki bodo poleg učinkovitejšega razvoja in delovanja teh storitev ugodno vplivale tudi na hitrost in učinkovitost izvajanja storitev po klasičnih komunikacijskih kanalih.

Ob spremljanju izvajanja e-uprave bo treba spremljati uresničitev 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 glede projektov e-uprave je osnova za nadaljevanje dela na tem področju, 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 je najvišji organ odločanja o projektih e-uprave **Koordinacija za boljšo 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

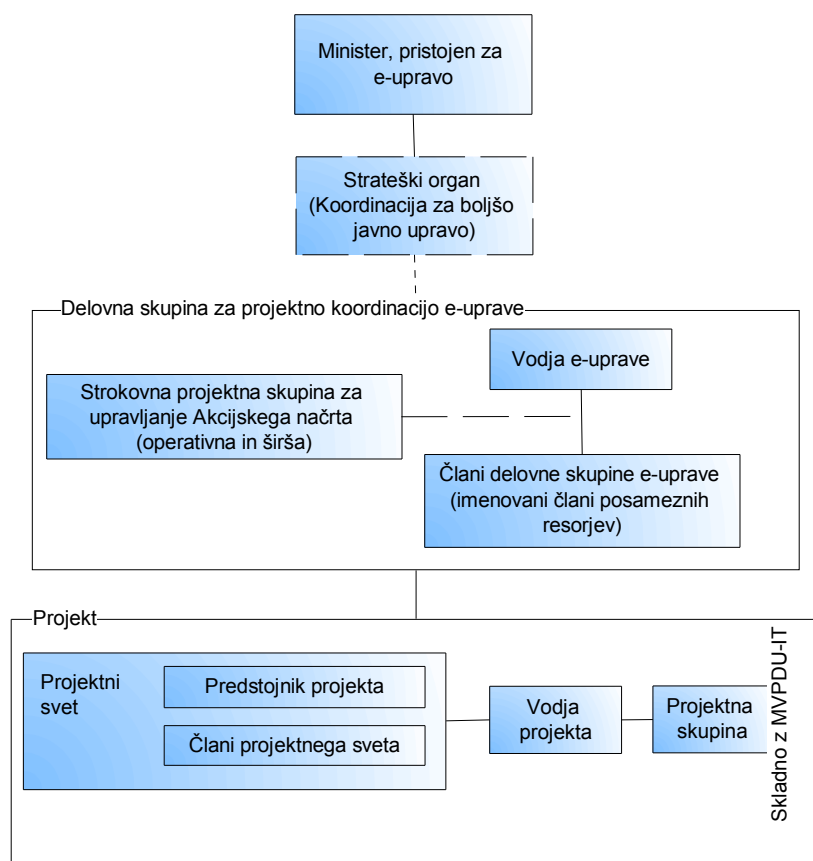
imenovani člani iz ministrstev, organov v sestavi in vladnih služb, ki so nosilci e-storitev in/ali infrastrukture e-storitev v Akcijskem načrtu e-uprave (v nadaljevanju: AN).

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

**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. Obseg njegovih pristojnosti in odgovornosti ter naloge so skladne z določbami v MVPDU-IT.

V skladu s potrebami organ, ki je nosilec projekta, in drugi organi, ki pri projektu sodelujejo, imenujejo še preostale **člane projektne sveta**. Obseg njihovih pristojnosti in odgovornosti ter naloge so skladne z določbami v MVPDU-IT.

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



Slika 10: 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 izhaja iz SEP-2004, je bil vzpostavljen sistem spremljanja uresničevanja strategije in akcijskega načrta. Vzpostavljeni sistem se je v obdobju strategije SEP-2004 izpopolnjeval do končne oblike, ki vključuje **mehanizme za spremljanje, poročanje in obveščanje, metodologijo merjenja in informacijski sistem**, ki podpira delovanje celotnega sistema.

V obdobju nove strategije se bo obstoječi sistem spremljanja in uresničevanja dopolnil in izboljšal glede na organizacijske spremembe v upravi in nove cilje e-uprave. Izpopolnitev bo vključevala reorganizacijo, spremembe postopkov, večparametrsko spremljanje strategije in akcijskega načrta, uvajanje novih ravni spremljanja, metodološke prilagoditve, pripravo ukrepov ob odklonih od načrtov in prilagoditev informacijskega sistema. V nadaljevanju so dana 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 sliko 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 in s periodičnimi poročili.

**Vodja delovne skupine za projektno koordinacijo e-uprave** poroča še o stanju in napredku e-uprave Koordinaciji za boljšo javno upravo.

Strateški organ **Koordinacija za boljšo javno upravo** obravnava poročila o napredku e-uprave in sprejema odločitve. Kadar so zahtevane odločitve na višji ravni (npr. kompleksen medresorski projekt, problemi pri projektih), minister, pristojen za e-upravo, ki vodi to koordinacijo, poroča o stanju in napredku e-uprave v 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 ravneh, kar bo zagotavljalo pravo sliko stanja in približevanja zastavljenim ciljem. Stopnja uresničevanja strategije se bo ugotavljala z merjenjem, kazalniki in primerjavami, ki bodo združeni v periodičnih poročilih.

**Prva raven** ugotavljanja stopnje uresničevanja strategije e-uprave bo obsegala preverjanje doseganja strateških ciljev. V ta namen se bodo vzpostavili ustrezni kazalniki in merila.

**Druga raven** bo obsegala preverjanje uresničevanja Akcijskega načrta e-uprave, ki je logična posledica strategije e-uprave. Ta načrt ji namreč sledi ter podrobneje predstavlja in razgrajuje strateške cilje e-uprave do dejanskih projektov, e-storitev in stalnih tehnoloških nalog. Uresničevanje akcijskega načrta se bo preverjalo na že obstoječi način (npr. spremljanje projektov po različnih statusih, število izvedenih e-storitev).

**Tretja raven** ugotavljanja stopnje uresničevanja strategije e-uprave je namenjena periodičnemu spremljanju kazalnikov razvitosti e-uprave po metodologiji EU in primerjavam z drugimi državami EU. Strategija e-uprave v nekaterih delih namreč zasleduje smernice in priporočila EU, ki vidi ključne prednostne naloge v poslovanju uprave z državljeni in poslovnimi subjekti.

**Četrta raven** ugotavljanja stopnje uresničevanja strategije in ne nazadnje ena izmed najpomembnejših je preverjanje zadovoljstva uporabnikov (državljeni, poslovni subjekti, zaposleni v upravi) in njihovih nadaljnjih potreb, ki jih lahko izpolni e-uprava.

## 10.4 Postopki vodenja področja projektov e-uprave

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, in »Metodološka podlaga in navodila za merjenje uspešnosti e-uprave«.

Dokumenta 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, in informacijsko podporo, ki se pri tem uporablja.

## 10.5 Ukrepanje

Redno ugotavljanje uresničevanja strategije e-uprave ter glede na to pripravljena poročila in obvestila so podlaga za ustrezno ukrepanje ob odmikih od začrtanih smernic ali ob pojavu novih priložnosti. Vsako priložnost k boljši e-upravi je treba izkoristiti.

V prihodnjem obdobju strategije se bodo vzpostavili ustreznejši mehanizmi za ukrepanje ob odmikih od začrtanih smernic strategije ter dogovorjenih okvirov in procesov razvoja e-uprave. Ukrepi bodo namenjeni predvsem spodbujanju, da se odpravijo problemska stanja, razvidna v preteklem obdobju strategije:

- Spodbujanje sodelovanja vseh vključenih v procese razvoja e-uprave, poročanja in obveščanja (npr. poročila o napredku morajo vsak mesec pripraviti vsi vključeni resorni organi, ki so nosilci e-storitev).
- Spodbujanje k napredku pri manj intenzivnih projektih e-uprave (npr. pri projektih, ki že dalj časa ne dajejo rezultatov in ne napredujejo, je treba znova preveriti njihovo stanje in poskrbeti za dejavnejše izvajanje, če je to smiselno, oziroma predlagati alternative za izhod iz nastalega položaja).
- Spodbujanje k napredku na nekem 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 treba sprejeti ukrepe za hitrejši napredek).
- Spodbujanje sodelovanja med posameznimi resornimi organi (npr. če resorni organ za začetek ali dokončanje projekta e-uprave potrebuje sodelovanje drugega resornega organa, je treba takšno sodelovanje vzpostaviti že med pripravo projektov).
- Spodbujanje odprave pravno-formalnih in organizacijskih ovir (npr. med pripravo projektov je treba pojasniti vse morebitne pravno-formalne in organizacijske ovire ter se že na samem začetku lotiti njihove odprave).

- Spodbujanje hitrejše uvedbe rešitev e-uprave v dejansko uporabo (npr. nekateri projekti so končani, vendar uporaba zaradi različnih ovir še ni mogoča. Ovire je treba predvideti na začetku projekta ali med njim in jih pred dokončanjem odpraviti).

Pristojni organ za ukrepanje je Vlada RS, ki na pobudo in strokovno mnenje strateškega organa pri MJU in 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&qr1=dloVld&qr2=prgDla>; pridobljeno januarja 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](http://www.mju.gov.si/fileadmin/mju.gov.si/pageuploads/mju_dokumenti/doc/Program_dela_MJU_za_Vlado_RS.doc); pridobljeno januarja 2006.

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

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

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

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

[6] Okvir gospodarskih in socialnih reform za povečanje blaginje v Sloveniji;  
<http://www.vlada.si/index.php?vie=cnt&qr1=dloVld&qr2=vlaPro>; pridobljeno januarja 2006;

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

[7] Ministrska deklaracija in smernice ministrske konference – »Transforming Public Services, 24. november 2005, Manchester, VB«;

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

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

[http://europa.eu.int/information\\_society/activities/egovernment\\_research/minconf2005/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/minconf2005/index_en.htm); pridobljeno januarja 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](http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/doc/minconf2005/signposts2005.pdf); pridobljeno januarja 2006.

[9] i2010 A European Information Society for Growth and Employment; [http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/i2010/i2010/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/i2010/i2010/index_en.htm); pridobljeno januarja 2006.

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

[13] eGovernment in the EU in the next decade;  
<http://europa.eu.int/idabc/servlets/Doc?id=19131>; pridobljeno januarja 2006;  
<http://europa.eu.int/idabc/en/document/3816/5666>; pridobljeno januarja 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](http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/doc/i2010_studies.pdf); pridobljeno januarja 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 januarja 2006.

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

[19] Akcijski načrt e-Europe 2005;  
[http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/2005/all\\_about/action\\_plan/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/all_about/action_plan/index_en.htm); pridobljeno januarja 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 januarja 2006; <http://e-uprava.gov.si/eud/e-uprava/SEP-dv.pdf>, pridobljeno januarja 2006.

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

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

[http://e-uprava.gov.si/eud/e-uprava/akcijski\\_nacrt\\_1.4.pdf](http://e-uprava.gov.si/eud/e-uprava/akcijski_nacrt_1.4.pdf); pridobljeno januarja 2006.

[22] Statistične informacije – Informacijska družba, Januar 2006, Statistični urad Republike Slovenije; [http://www.stat.si/tema\\_ekonomsko\\_infdruzba.asp](http://www.stat.si/tema_ekonomsko_infdruzba.asp) pridobljeno aprila 2006.

[23] Mid-term programme 2006-2007 for Cooperation between the directors general

Responsible for public administration in the EU member states  
[http://www.eupan.org/cms/repository/document/12\\_MidTerm%20Programme%202006\\_2007.pdf](http://www.eupan.org/cms/repository/document/12_MidTerm%20Programme%202006_2007.pdf), pridobljeno marca 2006.