

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

ČRT CIMOLINI

Mentor: izr. prof. dr. Marjan BREZOVŠEK

ELEKTRONSKA UPRAVA V SLOVENIJI

DIPLOMSKO DELO

Ljubljana, 2003



IZJAVA O AVTORSTVU diplomskega dela

Spodaj podpisani/-a Črt Cimolini, z vpisno številko 21009842,
rojen/-a 13.12.1974 v kraju Ljubljana, sem avtor/-ica diplomskega dela z naslovom:

Elektronska uprava v Sloveniji

S svojim podpisom zagotavljam, da:

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

V Ljubljani, dne 14.09.2003

Podpis avtorja/-ice: _____

KAZALO

1. UVOD	5
1.1. OPREDELITEV CILJEV IN HIPOTEZ	6
1.2. METODOLOGIJA	7
2. OPREDELITEV OSNOVNIH POJMOV	8
2.1. UPRAVA	8
2.2. JAVNA UPRAVA	8
2.3. DRŽAVNA UPRAVA	9
2.4. REFORMA JAVNE UPRAVE	11
2.4.1. NEW PUBLIC MANAGEMENT (NOVO UPRAVLJANJE JAVNEGA SEKTORJA).....	12
2.5. E-POSLOVANJE	14
2.5.1. VRSTE ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA.....	16
2.6. E-UPRAVA	17
2.6.1. ELEKTRONSKI PORTALI	19
2.7. E-DEMOKRACIJA	22
3. ELEKTRONSKA JAVNA UPRAVA V SLOVENIJI	24
3.1. REFORMA SLOVENSKE JAVNE UPRAVE	25
3.1.1. ORGANI ODGOVORNI ZA REFORMO DRŽAVNE UPRAVE REPUBLIKE SLOVENIJE.....	27
3.2. INFORMATIZACIJA SLOVENSKE UPRAVE	29

3.2.1. STRATEGIJA E-POSLOVANJA V JAVNI UPRAVI REPUBLIKE SLOVENIJE ZA OBDOBJE OD LETA 2001 DO 2004.....	31
3.2.2. AKCIJSKI NAČRT E-UPRAVE DO LETA 2004.....	33
3.3. PRIMERJAVA SLOVENIJE Z EU IN DRUGIMI DRŽAVAMI.....	35
3.3.2. METODOLOGIJA EVROPSKE UNIJE.....	35
3.3.2.1. Primerjava povzeta po Akcijskem načrtu e-uprave do leta 2004.....	38
3.3.2.2. Meritev storitev dostopnih preko interneta.....	40
3.3.3. METODOLOGIJA ZDRUŽENIH NARODOV.....	42
3.4. ELEKTRONSKI PORTALI NA PODROČJU JAVNE UPRAVE.....	44
3.4.1. PORTALI V JAVNI UPRAVI.....	45
3.4.2. ENOTNI SLOVENSKE DRŽAVNI PORTAL E-UPRAVA.....	46
3.4.2.1. Rezultati ankete E-uprave.....	49
3.4.3. PORTAL UPRAVNIH ENOT.....	51
4. ZAKLJUČEK.....	54
5. VIRI IN LITERATURA.....	56

1. UVOD

Informacijska tehnologija ni nekaj novega, kajti že Gutenbergov izum pred več kot 500 leti je sprožil informacijsko revolucijo, ki je omogočila masovno distribucijo informacij. Izum tiska je korenito posegel v način interakcije med ljudmi in z zmanjšanjem količine informacij, ki jih mora človeški um shraniti, prispeval k evoluciji človeštva. Tudi izum drugih komunikacijskih medijev kot so: telegraf, telefon, radi, televizija idr., štejemo za revolucionarna odkritja, ki povečujejo naše zmožnosti komunikacije na razdaljo. Precejšen korak v razvoju informacijske tehnologije, je nastanek interneta in liberalizacija telekomunikacije. Uporaba interneta, ki je danes hrbtenica svetovnega informacijskega sistema, se stalno povečuje. Potencial delovne sile danes temelji predvsem na znanju.

Informacijska tehnologija ne prinaša sprememb le v gospodarstvu, ampak tudi v poslovanju javne uprave. Zato so države po vsem svetu že bolj ali manj pripravljene na elektronsko poslovanje. Tudi Slovenija se trudi prilagajati novemu načinu komuniciranja. Glavni namen je, da bi bila javna uprava čim bližje svojim uporabnikom in, da bi s tem postala servis svojim državljanom. Začelo se je vlagati v izgradnjo informacijske infrastrukture, v izobraževalne procese s področja informatike, prilagajati upravne postopke, prilagajati zakonodajo novemu načinu poslovanja itd. Toda kam bi lahko razvojno uvrstili slovensko e-upravo v primerjavi z drugimi državami?

Javna uprava je zaradi svoje interne funkcionalnosti ločena po posameznih sektorjih, uporabnik pa še vedno ni čisto prepričan na kateri oddelek se mora obrniti, da bi opravila storitev ali prišla do določene informacije. Posamezne upravne institucije ponavadi vstopajo na internet tako, da postavijo svoje individualne strani na svojem individualnem spletnem naslovu, kjer nudijo izbrane storitve in podatke o oddelku. Kompleksni in zajetni sistemi storitev in informacij so organizirani v spletne portale oziroma v enotni državni portal. Slovenski portal je E-uprava, preko katere imajo vsi uporabniki dostop do informacij in storitev. Ker pa se področje elektronske uprave hitro razvija, se hitro spreminja tudi obseg storitev. Ker portal elektronske uprave združuje razne povezave in storitve, je težko ugotoviti število vseh elektronskih storitev, ki jih ponuja država preko spleta.

Diplomsko delo je strukturirano v tri poglavja in več podpoglavij, v uvodnem poglavju je predstavitev samega diplomskega dela, hipotez, namena in metodologije.

V drugem so razloženi nekateri temeljni pojmi, ki jih je nujno razumeti za nadaljnjo obravnavo opredeljenih problemov. Na kratko so predstavljeni pojmi uprave, javne uprave, državne uprave in reforme uprave, kjer je izpostavljen koncept »New Public Managmenta«. Poglobljena razlaga pa je namenjena elektronskemu poslovanju, elektronski upravi in elektronski demokraciji.

V tretjem osrednjem poglavju je predstavitev elektronske uprave pri nas. Zanimala me je predvsem sama reforma slovenske uprave: njena ciljna področja, razlogi in organi odgovorni za reformo slovenske javne uprave. Preko sprejetih strategij in dokumentov, bom preučil način, načrt in usmeritve informatizacije slovenske uprave ter primerjali razvitost slovenske e-uprave z drugimi. Nadalje sem opredelil in prikazal elektronske portale s poudarkom na upravnih portalih. V tem poglavju sem predstavil slovenski enotni državni portal E-uprava in mnenja uporabnikov tega portala. Predstavili sem tudi nov portal upravnih enot.

Zadnje poglavje je namenjeno analizi in ovrednotenju obravnavanih problemov.

1.1. OPREDELITEV CILJEV IN HIPOTEZ

V diplomskem delu ugotavljam na kakšen način se elektronsko poslovanje uvaja v upravo in kako nov način komuniciranja z državo sprejemajo državljani. Pri tem se neposredno ne ukvarjam z zakonodajnim okvirjem, temveč mi služi le kot podlaga za dejanske e-storitve. Zanima me predvsem dejansko stanje e-uprave in splošno zadovoljstvo uporabnikov z njim.

V diplomskem delu sem skušal potrditi oziroma zavrniti naslednje hipoteze:

- **slovenska elektronska uprava močno zaostaja za podobnimi projekti evropskih držav**
- **državljeni in podjetja še ne morejo z državo poslovati elektronsko**
- **uporabniki s slovenskimi upravnimi portali niso zadovoljni**

1.2. METODOLOGIJA

Za dokazovanje postavljenih hipotez, sem uporabil več družboslovnih metod raziskovanja.

Analiza in interpretacija sekundarnih virov, s pomočjo katere sem analiziral knjige, članke in besedila, ki se ukvarjajo s problematiko proučevanega področja, mi bo služila kot osnova za identifikacijo problema in kot vodič za njegovo nadaljnjo obravnavo.

Pri operacionalizaciji zastavljenih hipotez sta mi bili v pomoč analiza in interpretacija primarnih virov (zakonov, podzakonskih aktov, pravilnikov in dokumentov) ter analiza raziskav in anket, povzetih po različnih virih.

Poleg omenjenih metod sem proučeval dejansko trenutno stanje.

Pri metodologiji obravnavanega problema sem uporabil deskriptivno (opisno-pojasnjevalno) analizo.

2. OPREDELITEV OSNOVNIH POJMOV

2.1. UPRAVA

Pojem uprave lahko opredelimo »/.../ kot proces oziroma dejavnost (funkcionalna ali objektivna opredelitev) in kot strukturo oziroma organizacijo (organizacijska ali subjektivna opredelitev)« (Virant, 1998: 17). Poenostavljeno: »/.../ pri funkcionalni opredelitvi odgovarjamo na vprašanje, kakšna dejavnost je uprava, pri organizacijski pa, kateri subjekti predstavljajo upravo« (Virant, 1998: 17).

2.2. JAVNA UPRAVA

Pojem javna uprava je bil sprva definiran kot vsa dejavnost, ki je namenjena izvrševanju (javne) politike predstavniških organov, kasneje pa se je pojem javna uprava definiral kot tisti širši pojem, ki poleg klasične državne uprave obsega tudi vso tisto dejavnost uprave, ki jo označujemo s pojmom javne službe (tisto upravno delovanje, s katerim se zagotavlja zadovoljevanje potreb splošnega pomena).

»Javna uprava je uprava v javnih zadevah. Vse, kar je značilno za upravo na splošno, velja tudi za javno upravo. Lahko govorimo o javni upravi v formalnem in materialnem smislu. Javna uprava v materialnem smislu pomeni proces odločanja o javnih zadevah; javna uprava v formalnem smislu pa je sistem organov, ki odločajo o javnih zadevah, torej o uresničevanju družbenih koristi« (Silič in drugi, 2001: 153).

»Javna uprava vključuje državno upravo in del javnih služb, lahko pa tudi lokalno samoupravo z lokalnimi javnimi službami. Torej vse organizacije teritorialnega in funkcionalnega tipa, ki opravljajo naloge javnega pomena oziroma javne naloge zagotavljanja javnih dobrin« (Šmidovnik, 1985: 129-130).

Javna uprava je sestavljena iz štirih področij:

- državne uprave, ki je centralni teritorialni upravni sistem in instrument države za izvajanje njenih prvenstveno oblastnih funkcij, s katerimi na praven način ureja odnose v družbi,
- lokalne samouprave, ki neposredno temelji na lokalni skupnosti in predstavlja lokalni teritorialni upravni sistem,
- javnih služb, ki zagotavljajo javne dobrine in javne storitve, ki so nujno potrebne za delovanje družbenega sistema, ni pa jih mogoče zagotoviti preko tržnega sistema,
- javnega sektorja, v katerega spada vse, kar je v državni lasti (Šmidovnik, 1985).

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

- država deluje preko svoje javne uprave,
- organizacijsko javno upravo sestavljajo državne in paradržavne organizacije,
- funkcionalno je opredeljena z izvrševanjem predpisov, izvajanjem oblasti in javnih služb,
- bistveni element je odgovornost resornih ministrstev in vlade,
- financiranje je proračunsko ali iz drugih javnih virov (skladov),
- normativno velja za javno upravo upravno deloma pa tudi civilno pravo,
- uslužbenki sistem oziroma sistem javnih uslužbencev.

Javna uprava obsega: Državni zbor, Državni svet, Predsednika RS, Vlado RS, državno upravo (ministrstva in vladne službe), obrambni sistem (slovenska vojska, civilna zaščita), pravosodni sistem (sodišča, državno tožilstvo, odvetništvo, notariati), ustavno sodstvo (ustavno sodišče, redna sodišča), varuha človekovih pravic, računsko sodišče in centralno banko, lokalno samoupravo (pokrajine, občine). Pojem javne uprave je širši od pojma državne uprave.

2.3. DRŽAVNA UPRAVA

Državna uprava obsega naslednje organe: Vlado (najvišji organ državne uprave), vladne službe, Ministrstva z organi v sestavi in upravnimi enotami (Silič in drugi, 2001: 153).

»/.../državna uprava (je) zgodovinsko gledano najstarejši segment javne uprave. Drugi segmenti so se razvili s političnim razvojem v smeri decentralizacije (lokalna samouprava) in z razvojem servisne vloge države (javne službe)« (Virant, 1998: 63). Državna uprava je »/.../ tisti aparat prek katerega država deluje in prek katerega izvršuje politične odločitve« (Virant, 1998: 63). Državna uprava je jedro javne uprave oz. njen prvobiten segment.

Državna uprava ima dve glavni funkciji:

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

Državna uprava je instrument za izvajanje državnih funkcij, torej ima močno oblastno konotacijo. Njena vloga v zakonodajnem procesu države je dvojna, pripravljanje predlogov zakonov in hkrati tudi izvrševanje zakonov in predpisov v praksi.

Državno upravo lahko opredelimo tudi kot del izvršilne veje oblasti, saj politični del predstavlja vlado, strokovni del pa uprava, ki izvršuje zakone. Vlada je torej na vrhu državne oblasti, ki usmerja in nadzoruje ter vodi in usmerja državno upravo z ministrstvi (Trstenjak, 1997: 5).

Za organizacijo državne uprave, veljajo naslednje značilnosti (Žurga, 2001: 11):

- odziva se na strategije in politike, ki so zunaj njenega neposrednega nadzora ter se izpostavlja nenadnim in dramatičnim spremembam;
- zadovoljuje številne stranke, ki v tej vlogi ne nastopajo vedno prostovoljno;
- je (lahko) omejena pri izbiri svojega »trga« oziroma skupnih strank (uporabnikov);
- dotika se potreb posameznikov in jih uravnava s potrebami skupnosti, uravnava razmerja med uporabniki in neuporabniki storitev, uravnava prednosti s slabostmi;
- svoje storitve zagotavlja v političnem okolju ter uravnoveša politične potrebe z zahtevami strank.

Državno upravo Republike Slovenije natančneje definira Zakon o državni upravi (ZDU – UL RS, št. 52/02).

2.4. REFORMA JAVNE UPRAVE

Pojem reforme javne uprave pomeni izboljšanje oziroma preureditev javne uprave.

Reforma javne uprave je ».../ trud, usmerjen k dobremu vladanju, je zavestno spodbujanje in vodenje reorganizacije ali preureditev vladnega aparata, ki vključuje reorganizacijo organizacijskih enot, opredelitev poslanstva in funkcije teh enot, postopke in metode izboljšav, izobraževanje zaposlenih, izboljšanje koordinacije na vseh ravneh itd.« (Brejc, 1997: 22).

Za uspešno reformo javne uprave je pomembno (Wright, 1997: 7-13):

- zmanjšati vpliv države,
- uvajati menedžerske prvine iz privatnega sektorja v javni¹,
- povečati učinkovitost na vseh ravneh delovanja organizacij državne uprave,
- omejiti povečevanje uprave,
- zmanjšati stroške delovanja uprave,
- povečati transparentnost delovanja državne uprave in
- dekoncentrirati državno upravo.

Za uresničevanje postavljenih ciljev reformiranja državne uprave je potrebno, da le-ta preskoči meje javne administracije in začne uvajati prvine javnega menedžmenta. Potrebno je, da se država začne modernizirati in začne v svoje delovanje uvajati prvine privatnega sektorja, katere spodbujajo k bolj kakovostnemu in učinkovitejšemu delovanju organizacij. Tak način delovanja vsebuje model novega javnega menedžmenta, ki ga večina razvitih držav poskuša uvesti v delovanje državne uprave in uporabiti kot model reformiranja svojih državnih uprav.

¹ Pri tem imamo v mislih predvsem model novega javnega menedžmenta (ang. New Public Management oz. NPM), ki ga večina razvitih držav uvaja v delovanje državne uprave in uporabiti kot model reformiranja svojih državnih uprav. V delovanje javnega sektorja vnaša ».../ pozitivne prvine iz upravljanja in delovanja zasebnega sektorja. Nanašajo se predvsem na ekonomijo in ekonomiko poslovanja, pristope in metodologijo upravljanja in vodenja, delovne metode in tehnike, organizacijske oblike, podjetniški način razmišljanja in delovanja« (Žurga, 2001: 49).

2.4.1. NEW PUBLIC MANAGEMENT (NOVO UPRAVLJANJE JAVNEGA SEKTORJA)

New Public Management pomeni niz konceptov, tehnik in načel, ki s ciljem splošne učinkovitosti uprave težijo k vpeljavi pozitivnih elementov iz upravljanja in delovanja privatnega sektorja (Kovač, 1999:31).

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

Razliko med klasičnim modelom upravljanja javnega sektorja in novim upravljanjem javnega sektorja prikazuje naslednja tabela:

Tabela 2.1: Klasično in novo upravljanje javnega sektorja

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

Vir: Kovač (1999:32)

Novi javni management sestavljajo elementi:

- usmerjenost k uporabnikom,
- usmerjenost k rezultatom,
- prenova delovnih procesov,
- nova organiziranost in novi načini vodenja,
- uvajanje novih delovnih metod in preoblikovanje delovnega mesta,
- povečanje učinkovitosti in uspešnosti,
- delegiranje in povečevanje avtonomije,
- prenos izvajanja posameznih nalog zunanjim izvajalcem²
- opredelitev in razmejitev odgovornosti ter
- vzpostavitev tekmovalnosti (Žurga, 2001:49-50).

² »outsourcing«: javni sektor oddaja opravljanje del zunanjim partnerjem.

Prvina usmerjenosti k rezultatom se ukvarja z »/.../ opredelitvijo izdelka ali storitve, to je rezultatom posameznega procesa, ter odgovarja na vprašanje, kaj je tisto, kar bo posamezna organizacija in/ali njena enota delala oziroma zagotavljala« (Žurga, 2001: 50). Na to se navezuje tudi način, kako dosežemo izdelek oziroma storitev, kako merimo rezultate doseganja tega cilja in opredelitev odgovornosti zanje (Žurga, 2001: 50).

Usmerjenost k uporabnikom pomeni, da bi v čim večji meri ugodili njihovim potrebam in pričakovanjem. Njihova pričakovanja so, da bo storitev opravljena kakovostno in pravočasno. Usmerjenost k uporabnikom zahteva tudi drugačno organizacijo delovnega procesa, kar povzroči spremembe v organizacijski strukturi. »Organizacijska struktura naj bi bila kar se da prožna, za čim lažje in hitrejše odzivanje na spremembe v okolju ter za zagotavljanje kontinuiranosti uvajanja sprememb« (Žurga, 2001: 50). Usmerjenost k uporabnikom pa v delovanju organizacije vnaša tudi elemente tekmovalnosti (Žurga, 2001: 50).

Prenova delovnega procesa, kjer delovni proces razumemo kot zaporedje dejavnosti, ki jih je potrebno opraviti za uresničitev določenega cilja, zajema ugotovitev stanja v izvajanju delovnega procesa, analizo stanja, opredelitev pozitivnih prvin, pripravo različnih izboljšav načina izvajanja delovnih procesov ter uresničevanje postavljenih sprememb. Tak proces deluje kontinuirano (Žurga, 2001: 50).

Nova organiziranost in novi načini vodenja delovnega procesa temeljijo na povečanju učinkovitosti in uspešnosti izvajanja nalog, poenostavitvi procesov, preoblikovanju posameznih delovnih mest idr.. Posledično pa se lahko znižajo stroški procesa in se poveča zadovoljstvo uporabnikov. »Posamezne dejavnosti ali pa tudi celotne delovne procese je možno tudi prenesti v izvajanje zunanjim izvajalcem, da bi se znižali stroški ali vključilo posebno znanje, ki ga organizacija sama ne zagotavlja« (Žurga, 2001: 50). S tem se tudi vzpostavlja tekmovalnost.

V okoljih, v katerih je to možno, prihaja do delegiranja in povečanja avtonomije ter prenosa pristojnosti o odločanju na tiste uslužbence, ki neprestano prispevajo k verigi vrednosti posameznega procesa. Stiki med posameznimi avtonomnimi enotami in tudi v tistih, ki so bile prej pretežno vertikalno usmerjene, so tako lahko bolj horizontalni, v smislu sodelovanja in koordinacije. Tak način povečevanja pristojnosti prispeva k večji motiviranosti zaposlenih do dela (Žurga, 2001: 50).

»Vse naštete prvine novega javnega menedžmenta so tesno medsebojno povezane. Sprememba ene prvine sistema lahko vodi k spremembi sistema kot celote ter k opredelitvi novega načina delovanja« (Žurga, 2001: 52).

Iz vidika informatizacije uprave pa sta pomembni predvsem usmerjenost k uporabnikom in prenova delovnih procesov.

2.5. E-POSLOVANJE

To je vrsta poslovanja, ki vključuje uporabo vseh najsodobnejših informacijsko telekomunikacijskih tehnologij v poslovnih procesih.

»E-poslovanje preko Interneta je gonilna sila »nove ekonomije«, saj je tako poslovanje hitro, varno in poceni« (Silič in drugi, 2001: 64).

»E-poslovanje (»elektronsko poslovanje«, izpeljano iz besed kot sta »e-pošta« in »e-trgovanje«) za združbo pomeni poslovanje ob uporabi Spleta ter drugih informacijskih tehnologij. S poslovanjem ne mislimo samo na kupovanje in prodajo, ampak širše - mislimo na produkcijo, posredovanje, vzdrževanje izdelkov oz. storitev ter vzpostavljanje in vzdrževanje stika s strankami in partnerji. Gre torej za spoj doslej ločenih pojmov - informacijske tehnologije in klasičnega poslovanja (Silič in drugi, 2001: 164).«

Pojem elektronsko poslovanje v bistvu nima širše sprejete definicije in za njegovo opredelitev se je razvilo nešteto definicij. Nekatero definicijo ga opredeljujejo širše: »Obsega vse oblike elektronskih interakcij in vse poslovne aktivnosti, ki se odvijajo elektronsko, vključno s tehnologijo« (Electronic Research Centre³). Ameriška vladna agencija je definicijo še razširila in vključila tudi končne uporabnike in poudarila, da je elektronsko poslovanje kakršnakoli komercialna aktivnost, ki uporablja elektronsko tehnologijo. Uporabniki sodelujejo v elektronskem poslovanju z elektronskim nakupovanjem (Victory, 2001, str. 1). Ena od definicij pravi, da pomeni elektronsko poslovanje pošiljanje in sprejemanje poslovnih informacij po omrežjih z računalniško izmenjavo podatkov EDI (slovensko RIP) in ostalih

³ http://www.eca.org.uk/frameset_edi.htm, 7.8.2003

tehnologij, ki označujejo standardizirane oblike izmenjave poslovnih informacij. Opredelitev, ki jo je uporabil konzorcij EITO (European Information Technology Observatory⁴) v anketi o elektronskem poslovanju v evropskih državah in se uporablja pri anketiranju podjetij, pa pravi: Elektronsko poslovanje je komercialna aktivnost, ki se izvaja prek elektronskih omrežij, pogosto prek interneta, in je povezana s poslovno storitvijo, prodajo ali nakupom (EITO, 1999, str. 4).

Med mnogimi definicijami, ki so v uporabi, se pojavi problem primerljivosti, saj ni enotnih meril, kaj vključiti v sam pojem elektronskega poslovanja. »Pojem e-trgovanja (ang. e-commerce) se pogosto uporablja kot sopomenka pojma e-poslovanje, vendar med njima obstaja razlika. Pojem e-trgovanja je starejši kot pojem e-poslovanja, poleg tega pa se e-trgovanje osredotoča na kupovanje ali prodajo, ki dandanes poteka izključno na Internetu« (Silič in drugi, 2001: 166).

V angleščini je zato vedno pogostejša uporaba pojma »electronic business«, ki širše opredeljuje elektronsko poslovanje in »electronic commerce« za opredelitev elektronske prodaje.

Zato je natančneje, če rečemo, da je elektronsko poslovanje »/.../ izmenjava poslovnih informacij preko omrežij s pomočjo računalniške izmenjave podatkov (EDI)⁵ in vseh podobnih tehnologij« (Vehovar, 1999).

Po mnenju Evropske komisije je težko opredeliti dogajanje, ki je v tako kratkem času povzročilo toliko sprememb v načinu poslovanja, zato podaja bolj poenostavljeno definicijo elektronskega poslovanja. Le-ta pravi, da je elektronsko poslovanje katerakoli oblika poslovne transakcije, v kateri stranke delujejo elektronsko, namesto da bi si pošiljale sporočila v fizični obliki ali bile v neposrednem stiku (Toplišek, 1998: 4).

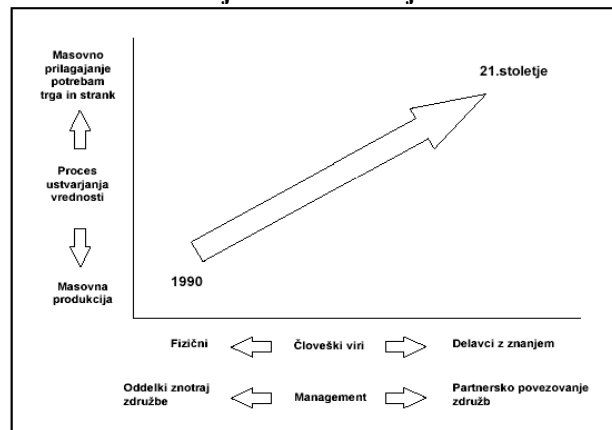
Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu v 1. členu navaja (ZEPEP, Uradni list RS, št. 57/00, 30/01),

⁴ <http://www.eito.com>

⁵ »/.../ EDI (electronic data interchange) oziroma RIP (računalniška izmenjava podatkov) označuje standardizirane oblike izmenjave poslovnih informacij« (Vehovar, 1999).

- da ureja elektronsko poslovanje, ki zajema poslovanje v elektronski obliki na daljavo z uporabo informacijske in komunikacijske tehnologije in uporabo elektronskega podpisa v pravnem prometu ..., če zakon ne določa drugače;
- da zakon ne velja (razen določb 4. in 14. člena) v zaprtih sistemih, ki so v celoti urejeni s pogodбами med znanim številom pogodbenih strank.

Slika 2.1: Značilnosti poslovnih okolij ob prehajanju iz industrijske v informacijsko dobo.



Vir: Silič in drugi, 2001: 165.

2.5.1. VRSTE ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA

Glede na interakcije subjektov v elektronskem poslovanju so se v teoriji in v praksi oblikovale naslednje vrste poslovanja:

1. podjetje – podjetje (Nanaša se na transakcije med podjetji. Omogoča neposreden stik med poslovnimi subjekti. Pri tej povezavi gre predvsem za optimizacijo prodajno-nabavnega procesa v podjetju, ki pri tem izkorišča vso širino, ki jo ponuja internet, po drugi strani pa podjetje postavlja velik korak naprej pred konkurenco. Primeri povezave B2B so spletni katalogi (združujejo ponudbe različnih dobaviteljev in možno povpraševanje različnih kupcev), dražbe (prodaja in nakup rabljene opreme), elektronske tržnice (združujejo profesionalce s podobnimi interesi v industrijsko specifičnih spletnih skupnostih) in elektronske borze (zagotavljajo trg za proizvode, za katere je značilno zelo visoko nihanje cene – npr. nafta),
2. podjetje – potrošnik (Kaže se v tržnih transakcijah preko interneta. Omogoča elektronsko nakupovanje in neposreden dostop do informacij pri proizvajalcu. Potrošniki kupujejo preko interneta, saj se je spekter možnih nakupov zelo povečal. Kupec pa za nakupe porabi manj časa.),

3. potrošnik – potrošnik (Elektronske dražbe na internetu. V svetu je najbolj znana spletna stran eBay⁶, v Sloveniji pa Bolha⁷.),
4. podjetje – javna uprava, (Finančne in ostale transakcije med podjetji in javno upravo (tudi poslovanje med institucijami in javno upravo),
5. javna uprava – državljani, (Transakcije med državo in državljani s pomočjo elektronskih sredstev),
6. javna uprava - javna uprava (medsebojna koordinacija dela, izmenjava podatkov, komuniciranje...).

Slika 2.2: Glavne vrste e-poslovanja

	DRŽAVA (angl. Government)	PODJETJA (angl. Business)	POTROŠNIKI (angl. Costumers)
DRŽAVA (angl. Government)	G2G npr. koordinacija	G2B npr. informiranje	G2C npr. informiranje
PODJETJA (angl. Business)	B2G npr. oskrba	B2B npr. E - trgovina	B2C npr. E - trgovina
POTROŠNIKI (angl. Costumers)	C2G npr. davki	C2B npr. primerjava cen	C2C npr. dražbe

Vir: Penger, 2001: 65.

2.6. E-UPRAVA

Če združimo pojma e-poslovanje in javna uprava, dobimo pojem e-uprava. Gre za intenzivno uvajanje interneta in elektronskega poslovanja v upravo, med upravnimi organi v upravi, navzven z občani, podjetji in drugimi organizacijami. V ožjem smislu je e-uprava nabor upravnih storitev za civilne in pravne osebe, vezanih na informacijsko tehnologijo, širše pa je e-uprava javna uprava kot podjetje, ki v svoje poslovanje vključuje načela e-poslovanja za izboljšanje učinkovitosti storitev preko: informacijsko podprte javne uprave, informacijske infrastrukture, elektronskega poslovanja, sodelovanja z delavci z znanjem in sodobno tehnično industrijo ter višanja življenjskega standarda (Silič in drugi, 2001: 167).

Povsod po svetu se državna uprava sooča z izzivi, ki jih prinaša internetna tehnologija. Nič drugače ni v Sloveniji, kjer se tako v vladnih ustanovah kot po upravnih enotah komunikacija vse pogosteje odvija preko interneta. Državna uprava si prizadeva, da bi državljanom, poslovnim partnerjem in vsem zaposlenim v državni upravi, preko »internetnega okenca«

⁶ <http://www.ebay.com>

⁷ <http://www.bolha.com>

ponudila poenotene in učinkovite storitve, ki bi v kar največji meri zadovoljevale njihove potrebe (Skr, 2003).

Država bo lahko s prehodom na e-poslovanje in izvajanjem transakcij preko interneta, znatno zmanjšala stroške. Razbremenilo se bo delo zaposlenih na okencih, dosegli se bodo veliki časovni prihranki, kar se naj bi poznalo predvsem v večji učinkovitosti in preglednosti poslovanja ter kvalitetnejšem zadovoljevanju potreb državljanov. Pričakujemo lahko tudi večjo točnost opravljenih storitev in manjše število napak, večje število obravnavanih in rešenih zahtevkov, hitrejše reševanje postopkov, večjo personalizacijo storitev in tudi večji ugled uprave (Skr, 2003).

V Zeleni knjigi Evropske komisije o informacijah javnega sektorja v informacijski družbi so opredeljene tri glavne funkcije elektronske uprave (Evropska komisija, 1999:8):

- informacijske storitve (pridobivanje urejenih in zaupnih informacij – na spletnih straneh)
- komunikacijske storitve (komuniciranje med posamezniki – privatnimi in poslovnimi, skupinami preko e-pošte, elektronske debate ali forumi)
- transakcijske storitve (interaktivno naročanje storitev ali izdelkov ter posredovanje podatkov – elektronske vloge za dokumente, elektronske volitve...)

Tabela 2.2: Tipologija storitev e-uprave

	informacijske storitve	komunikacijske storitve	transakcijske storitve
vsakodnevno življenje	informacije o zaposlitvah, stanovanjih, izobraževanju, zdravju, okolju, prometu...	razprave namenjene vprašanjem vsakodnevnega življenja, oglasna deska služb ali stanovanj	npr. rezervacije kart, vstopnic, prijave na tečaje
(e) uprava	katalogi javnih storitev, vodniki po upravnih postopkih, javni registri in podatkovne baze	kontakti z javnimi uslužbenci preko e-pošte	elektronsko oddajanje različnih obrazcev, dokumentov in vlog
(e) politična participacija	zakoni, dokumenti parlamenta, politični programi, svetovalni dokumenti, informacijske podlage za procese odločanja	različne politične razprave, kontakti s politiki preko e-pošte	referendumi, volitve, peticije...

Vir: Institute of Technology Assessment, Austrian Academy of Sciences and Centre for Social, Background Paper to "the Information Society, Bringing Administration Closer to the Citizens Conference", November 1998 (organised by the Centre for Social Innovation on behalf of the Information Society Forum/Work Group 5/Public Administration) v Evropska komisija, 1999:8.

»Elektronska uprava približuje upravne storitve državljanom in podjetjem preko svetovnega spleta. Države lahko z elektronsko javno upravo, preko vzpodbujanja dostopa in uporabe

spletnih upravnih storitev, bistveno pospešijo prehod k na znanju temelječem gospodarstvu. Z istočasno reorganizacijo postanejo javne storitve tudi bolj učinkovite, dostopne in odzivne« (Akcijski načrt eEurope+2003, 2001:21).

E-uprava omogoča, da občani, podjetja in ostali nevladni sektor, večino uradnih zadev, dovoljenj in dokumentov pridobijo kar preko svojega računalnika oz. interneta. Na tak način e-uprava odpravlja slabosti, ki uporabnike sedanje uprave najbolj motijo – čakanje v vrstah, uradne ure, neprijazni uradniki... na voljo pa je vsem na enako prijazen način 24 ur vsak dan.

2.6.1. ELEKTRONSKI PORTALI

Portal je za uporabnika enotna vstopna točka, ki ponuja vrsto storitev in virov informacij. Je enovit, vsebinsko dinamičen, večnamenski, zanesljiv ter za uporabo enostaven in prilagodljiv sistem. Poleg povezav na druge strani vsebuje iskalnik, aktualne dinamične vsebine (novice), diskusijske forume, rumene strani in še kaj. Portal olajša in poenostavi dostop do iskanih virov, saj so vsa ključna izhodišča zbrana na enem mestu. Do portalov lahko dostopamo preko brskalnika, mobilnega telefona, interaktivne televizije in podobno (Silič in drugi, 2001: 30).

V splošnem si lahko elektronske portale predstavljamo kot vrata, ki nam omogočajo vstop na določeno informacijsko področje. Portali so spletne strani, ki pa jih glede na to, kako visoko stopnjo storitev omogočajo, razdelimo v tri kategorije (von Lucke, 2000: 7-23):

- kažipoti,
- informacijski portali,
- storitveni portali.

Kažipot so spletne strani, ki vsebujejo seznam naslovov drugih spletnih strani, ki bi nas utegnile zanimati, in jih nadalje delimo na (von Lucke, 2000: 7-23):

- tematsko usmerjene, ki so namenjene samo določeni ciljni skupini uporabnikov in jih urejajo uredniki, ki na te sezname vključujejo samo tiste strani, ki se tičejo določene teme,

- splošne, ki običajno samodejno pregledujejo splet in razvrščajo spletne strani glede na ključne besede; opremljeni so z zmogljivimi iskalniki, ki izdelajo seznam strani glede na podane iskalne kriterije.

Informacijske portale sestavljajo različne zbirke podatkov in so spletne strani, ki predstavljajo vstop do uporabnikovih aplikacij in storitev. V javni upravi obstaja več administrativnih registrov in drugih zbirk podatkov, ki vsebujejo velike količine podatkov, pridobljenih ali na uporabo v upravnih postopkih. Takšne vire podatkov je potrebno standardizirati, jih povezati in omogočiti enostaven dostop do njih. Informacijski portali nudijo informacije pravnim in fizičnim osebam ter delavcem znotraj javne uprave kot posebni skupini uporabnikov. Preko informacijskih portalov so dostopni vsi javni podatki in tudi podatki varovani v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov ali drugimi zakonskimi podlagami. Vse dostopne informacije so uporabnikom predstavljene na standardni način, zagotovljeni so učinkoviti iskalni mehanizmi, prikazane so povezave do drugih zbirk podatkov podobnih vsebin, povezave do postopkov, sama vsebina pa je optimalno prilagojena in razumljiva državljanom. Informacijski portali nudijo informacije na področju zakonodaje, prebivalstva, davčnih zavezancev, pravnih oseb, lastništva, zaposlitvi, postopkih, življenjskih situacijah, statističnih kazalcih in podobno (Silič in drugi, 2001: 32).

Storitveni portali za razliko od informacijskih portalov ne omogočajo samo dostopa do informacij, temveč omogočajo tudi opravljanje posameznih storitev. Predvidoma so v elektronski upravi potrebne naslednje tri vrste storitvenih portalov: prvi so portali za državljane – fizične osebe, drugi portali za pravne osebe in tretji portali za delavce javne uprave. Za državljane je najpomembnejši storitveni portal za državljane oziroma fizične osebe. Državljanji morajo pred opravljanjem katerekoli storitve ali izvedbo postopka opraviti postopek identifikacije in avtentikacije za dostop do storitev (Silič in drugi, 2001: 32 - 33).

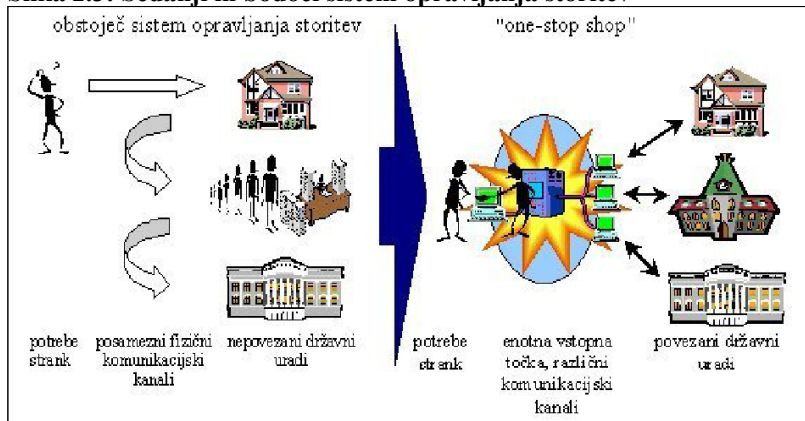
Državljanji imajo prek storitvenih portalov dostop do (Silič in drugi, 2001: 33):

- upravnih storitev – npr. pridobitev raznih dovoljenj, odločb in mnenj, prijavo dohodnine, plačilo kazni, posredovanje podatkov, svetovanje o socialni pomoči in dodatkih,
- izobraževalnih storitev – spisek povezav do izobraževalnih institucij in omrežij, sodelovanje državljanov v spletnih izobraževalnih programih, vodenje raziskovalnih projektov, dostop do inštruktorjev,

- storitev za podporo skupnosti in izboljšanja kvalitete življenja - iskanje službe, včlanitev v programe za upokojence, zdravstvene storitve, poizvedovanje po podatkih o prebivalcih, sodelovanje na javnih razpravah,
- storitev, ki se nanašajo na e-demokracijo – posredovanje javnega mnenja, dostop do zakonodajnih procesov, komuniciranje med volivci in izvoljenimi, sodelovanje v demokratičnem procesu.

»Nudnje storitev preko storitvenih portalov in pod-portalov lahko označimo tudi z izrazom »one-stop-shop« način servisiranja elektronskih storitev, katerega lastnost je, da se iz ene vstopne točke izvaja večino transakcij, ki jih ima posameznik z državo oziroma javno upravo« (Silič in drugi, 2001: 33).

Slika 2.3: Sedanji in bodoči sistem opravljanja storitev



Vir: Vintar, Kunstelj, Leben, 2002: 5.

Poleg »one-stop-shop« načina, so pomembni e-storitveni portali in pod-portali, ki so organizirani glede na posamezne življenjske situacije. Za vsako življenjsko situacijo državljana je mogoče na nekem pod-portalju dobiti informacijo, kaj je potrebno storiti in kakšen je celotni postopek za npr. sklenitev zakonske zveze, pridobitev potnega lista, gradbenega dovoljenja, hkrati pa je mogoče to storitev tudi neposredno opraviti (Silič in drugi, 2001: 33)

Za javne uslužbenke se od uporabe portala pričakuje predvsem korist hitrejšega reševanja postopkov, saj sistem prispeva k popolnejšim vlogam občanov in tako hitrejšemu začetku strokovne obravnave njihovih vlog. Prednosti za državo pa so nižji stroški poslovanja zaradi zmanjšanja birokracije, podkupovanje pa praktično ni več mogoče. Danes je portal eden najpomembnejših elementov elektronske uprave.

2.7. E-DEMOKRACIJA

Javno zanimanje za političen proces se zmanjšuje, vse več ljudi pa uporablja nove komunikacijske tehnologije kot pomembno sredstvo civilnega vključevanja. Posledično postaja demokracija nepreklicno prepletena s tehnologijami in tvori podlago za tisto, kar se splošno imenuje »e-demokracija«. E –demokracija kot zamisel se lahko razteza od tako preproste dejavnosti, kot je posredovanje vladnih dokumentov prek telekomunikacij, do aktivnega pridobivanja povratnih informacij od prebivalstva prek informacijsko-telekomunikacijskih tehnologij (Glidden, 2003: 22).

E-demokracija je razmerje med javno upravo (e-upravo) in državljani ter omogoča državljanom, da v večji meri z uporabo informacijske tehnologije vplivajo na demokratičen proces. S tem je mišljeno vse, kar je povezano z močjo glasu posameznika v državi in kakršnokoli elektronsko izmenjavo v nekem demokratičnem procesu. To vključuje (volilne) kampanje, volitve⁸, registracijo volivcev, glasovanje, raziskovanje javnega mnenja, komunikacije med voljenimi predstavniki in njihovimi volivci, univerzalen dostop do tehnologij v javnih knjižnicah, v omrežje povezana zakonodajna telesa in zakonodajne procese, ki zahtevajo več sodelovanja z državljani (Silič in drugi, 2001:152).

Če govorimo o e-demokraciji v daljnji prihodnosti, pa mislimo na neposredno participacijo in direkten vpliv državljanov pri sprejemanju aktov in zakonov. Tako lahko npr. vlada ali kakšna druga državna institucija sprejme določen odlok, poda nekaj opcij, med katerimi informirani državljani lahko izbirajo ter končno odločajo na temelju večine. Ni težko uvideti, da je e-demokracija kot takšna pravzaprav demokracija v pravem pomenu besede, saj glas ljudstva dejansko postane temeljno orodje odločanja - vsak državljan enakopravno ter po svoji volji in prepričanju neposredno vpliva na končne odločitve. Idealna e-demokracija v končni fazi popolnoma nadomesti parlament. Tak.ne

⁸ »V maju 2002 in 2003 je bil v Združenem kraljestvu največji poskus e-volitev na svetu doslej. V okviru pilotnega projekta so volivci lokalnih oblasti po vsem Združenem kraljestvu lahko izbirali med najbolj širokim izborom novih volilnih tehnologij, ki so bile kadarkoli razpoložljive. En izmed glavnih motivacijskih dejavnikov za te pobude je bila močna želja centralne vlade, da nekaj naredi za zaustavitev strmega zmanjševanja volilne udeležbe« (Glidden, 2003: 22).

prakse trenutno ni še nikjer po svetu, zdi pa se, da se bo zaradi zaprtih interesov težko uveljavila (Silič in drugi, 2001:153).

Glavni pogoji za vzpostavitev e-demokracije so: splošna informacijska pismenost, dostop do internetno omrežene informacijske tehnologije in posedovanje digitalne identifikacije (digitalnega potrdila¹⁸ oz. ključa ali kakšne druge varne varnostno-enkripcijske metode).

Izbor tehnologij za izpeljavo e-volitev, enega bistvenih elementov e-demokracije je (Glidden, 2003: 22):

- internet, telefon in kratka sporočila z mobilnega telefona (omogočajo tistim, ki potujejo, so vezani na dom ali so mobilno prizadeti, da oddajo svoj glas na kraju in ob času, kot jim ustreza),
- ohranitev volilnih mest na dan volitev (omogoča tradicionalnim volivcem, da volijo osebno),
- uvedba računalniških volilnih imenikov (omogoča, da tradicionalni volivci volijo na poljubnem volilnem mestu in ne le na tistem, ki je vnaprej določeno).

Trenutni problemi e-demokracije (Silič in drugi, 2001:153):

- dejanska (ne)obveščenost posameznikov kot temelj verodostojnosti za njihovo odločanje,
- interesi posameznikov na oblasti,
- trenutna nenaklonjenost ljudstva do volitev prek interneta (tradicionalni volivci),
- informacijska tehnologija je podvržena zlorabam (problem verodostojnosti sodelujočih⁹, zloraba podatkov) in
- preobremenjenost sistemov ob aktivnem sodelovanju množice.

⁹ Verodostojnost sodelujočega omogoča **digitalno potrdilo** (angl. digital certificate) je sodobna alternativa klasičnim osebnim identifikatorjem (osebna ali zdravstvena izkaznica, potni list, bančna kartica...), ki bo kmalu zamenjal klasične osebne identifikatorje. Predstavljen je kot računalniški zapis, ki vsebuje podatke o imetniku (ime, naslov in podobno), njegov javni ključ ter podatke o izdajatelju digitalnega potrdila in obdobje veljavnosti zapisa. Ta zapis je narejen tako, da je digitalno podpisan z zasebnim ključem izdajatelja potrdila (Silič in drugi, 2001:153). Pri nas v okviru Centra vlade RS za informatiko deluje overitelj digitalnih potrdil (krajše: SIGOV-CA), ki so namenjena uslužbencem javne uprave, pravnim osebam in fizičnim osebam v RS. Overitelj v bistvu predstavlja ustanovo, ki ji njegovi komitenti (lastniki digitalnih potrdil) zaupajo. S tem ga tudi pooblašajo, da upravlja z njihovimi digitalnimi potrdili (Silič in drugi, 2001:44).

3. ELEKTRONSKA JAVNA UPRAVA V SLOVENIJI

»Smisel e-uprave je približati upravo državljanom in podjetjem. Namen je, da so na spletu, ne pa da čakajo pred šalterjem na parketu.«¹⁰

Javna uprava ima zelo pomembno vlogo v državi in družbi. Lahko bi rekli, da brez nje družba praktično ne more delovati, saj je javna uprava postala del družbe. Najstarejši del javne uprave je državna uprava, ki že od samega nastanka, ko je imela represivno funkcijo, do danes, posega v delovanje posameznika, tako v odnosu med posamezniki kot tudi v odnosu med državljanom in državo. Ta odnos med javno upravo in družbo postaja intenzivnejši in se z družbenim razvojem ter pojavom zahtev državljanov po čim večji vključenosti v delovanje javne uprave, začinja spreminjati v odnos med tistimi, ki zagotavljajo storitve in tistimi, ki storitve uporabljajo. To nas nekoliko spominja na tržni odnos v privatnem sektorju, čeprav se javne uprave ne da enačiti s privatnim sektorjem. Moramo pa se zavedati, da je današnja družba doživela veliko sprememb, med katere prištevamo pojav demokratizacije, globalizacije, informatizacijo, pojav velikih transnacionalnih korporacij itd. Države in njihova gospodarstva so začela s preobrazbo svojega poslovanja v elektronsko poslovanje (e-poslovanje), kar zahteva njihovo celovito prestrukturiranje. Na mnogih področjih (npr. letalske družbe, knjigarne, borzno-posredniške hiše, založbe, ponudniki telekomunikacijskih storitev, računalniška prodaja) imajo dandanes vodilno vlogo subjekti, ki jih še pred nekaj leti ni bilo. Ključ njihove rasti je bila uporaba interneta, ki omogoča e-poslovanje, s čimer so povečali svojo storilnost in razširili svojo prisotnost in prepoznavnost v omrežju. Vsa podjetja, velika in mala, se bodo morala odzvati na to preobrazbo. Vse te spremembe zahtevajo od družbe nenehno prilagajanje, prav tako pa tudi od držav. Posledično prihaja do zahtev po spremembah na področju javne uprave, ki naj bi sledila trendom razvoja, zato se številne države odločajo za lastno reformo in s tem tudi za uvajanje elektronske javne uprave, ki naj bi samo upravo še bolj približala njenim uporabnikom.

Od objave Bangemannovega poročila (Bangemann et. al.: 1994) v Evropski uniji upoštevajo, da je to temeljni strateški dokument za postopen in čim manj boleč prehod v informacijsko

¹⁰ "E-Government is about bringing administrations closer to citizens and businesses. The idea is for people to be online, not in line.", http://europa.eu.int/information_society/eeurope/action_plan/egov/index_en.htm

družbo. Kasneje so bili sprejeti tudi drugi evropski dokumenti, ki določene vidike Bangemannovega poročila podrobneje obravnavajo (Bonnska deklaracija (Ministrska deklaracija: 1997), Zelena knjiga o zblíževanju telekomunikacijskega sektorja, javnih medijev, informacijske tehnologije ter njihovem vplivu na državno regulativo (Evropska Komisija: 1999), Prodijeva iniciativa (Informacijska družba za vse eEvropa: 2000), itd.). Skupna misel vseh strateških dokumentov pa je razvijanje nove družbe, ki jo v različnih dokumentih in kontekstih različno imenujejo (storitvena, informacijska, post-industrijska) ter priprava na to novo družbo, kot nekakšnim približkom neposredne (elektronske) demokracije.

Da bi bolje razumeli, kako in zakaj prehaja slovenska uprava v informatizacijo, si moramo najprej pogledati prizadevanja na področju njene reforme, v luči katere se informatizacija tudi vrši.

3.1. REFORMA SLOVENSKE JAVNE UPRAVE

Zaradi približevanja EU in zahtev upravnega okolja po večji učinkovitosti javne uprave in boljši kakovosti javnih storitev, se po zgledu svetovnih trendov reforme javnega sektorja lotevamo tudi v Sloveniji.

»Pred slovensko javno upravo je postavljena vrsta zahtev po njeni preobrazbi in modernizaciji, da bi se povečala tako njena učinkovitost kot tudi fleksibilnost v odnosu na spreminjajoče se okolje. Glavni poudarek je na prenovi procesov, njihovi informatizaciji in vključitvi v širše okolje, s čimer mislimo tudi na vključevanje v sodobne integracijske tokove« (Žurga, 1997: 1).

Reforma javne uprave je v Republiki Sloveniji s sprejetjem vladne strategije preobrazbe javne uprave leta 1997 obravnavana kot sistemska prioriteta naloga. V zadnjih letih se je projekt reforme nadgradil v razvoj oz. modernizacijo uprave kot stalne naloge moderne države. Slovenija že ima izgrajen sistem javne uprave in javnih uslužbencev sicer že od osamosvojitve (1991), nadaljnji razvoj slovenske javne uprave pa je usmerjen v nadgradnjo obstoječega sistema v smislu večje strokovnosti, politične nevtralnosti,

odprtosti, učinkovitosti in kakovosti ter splošne usmerjenosti k uporabnikom javnih storitev (Pregled razvoja/reforme slovenske javne uprave 2002-2003: 1).

Ciljna področja reforme h katerim je usmerjena slovenska uprava so (Trpin v Kovač, 2000: 322-323):

1. *zagotoviti večji pretok pristojnosti in s tem omogočiti večjo prožnost upravnega sistema (z večjo avtonomijo pri odločanju, odgovornostjo za rezultate dela, spodbude namesto nadzora, večja fleksibilnost finančnega menedžmenta, ločitev politične in operativne funkcije, paradržavne organizacije);*
2. *zagotoviti boljše izvajanje nalog in vzpostaviti učinkovitejši nadzor in boljše uveljavljanje odgovornosti (pogodbeni pristop, ciljno usmerjeni procesi z merjenjem kvalitete in kvantitete);*
3. *razviti konkurenčnost in možnost izbire pri izvajanju upravnih funkcij (notranji trg s svobodo izbire, ločitvijo upravljalvske in izvajalske funkcije, vključevanje zasebnih subjektov, upravna dovoljenja, vrednotnice);*
4. *razviti javne službe, k bodo usmerjene k uporabniku (informacijska obveščnost, dostopnost, pridobivanje mnenj uporabnikov, participacija);*
5. *izboljšati položaj javnih uslužbencev (decentralizacija pri zaposlovanju in razvoju kadrov);*
6. *bolje izkoristiti zmogljivosti moderne informacijske tehnologije;*
7. *izboljšati kakovost pravne regulative (redukcija obsega in stroškov in dvig kakovosti, zlasti na področju mikroekonomije, tehničnih inovacij, globalizacije in decentralizacije) in*
8. *okrepiti usmerjevalno in spremljevalno funkcijo centra upravnega sistema.*

Glavni razlog za reformo javne uprave v Republiki Sloveniji, pa je bil pojav številnih problemov in z njimi nezadovoljstvo z delovanjem organov javne (državne) uprave že takoj po osamosvojitvi države. Med problemi v delovanju javne uprave izstopajo predvsem problemi (Kovač 2000a:289-290):

- politična (ne)nevtralnost uprave, pri čemer spreminjajoča se politična gibanja v preveliki meri vplivajo na delo uprave,
- centraliziranosti državne uprave s slabo medsektorsko in nivojsko koordinacijo dela
- notranja nepovezanost zakonodaje z neenotno interpretacijo
- z upravljanjem človeških virov oz. z uslužbenskim sistemom

- neučinkovito finančno poslovanje (neekonomično in neažurno)
- izrazita usmerjenost uprave nase in odsotnost prilagajanja okolja s časovno zapoznelim reševanjem nastalih problemov (pojav negativne podobe uprave in javnih uslužbencev v javnosti)

V zadnjih letih, predvsem pa v obdobju 2002-2003 je bila izvedena vrsta ukrepov, na zakonodajni in drugih ravneh, predvsem na področjih (Pregled razvoja/reforme slovenske javne uprave 2002-2003: 1):

- sistema javnih uslužbencev in plač v javnem sektorju (zakon o javnih uslužbencih, zakon o sistemu plač v javnem sektorju),
- sistema funkcij, organizacije in vodenja v (državni) upravi (zakon o državni upravi, zakon o inšpekcijskem nadzoru, zakon o javnih agencijah),
- odprave administrativnih ovir,
- izboljšanja dostopnosti in kakovosti upravnih storitev,
- informatizacije uprave (e-uprava),
- ciljnega usposabljanja in
- proračunskega financiranja, usmerjenega k rezultatom.

Kot smo lahko zasledili je eden ključnih elementov reforme (slovenske) javne uprave, njena informatizacija. Omogoča večjo decentralizacijo, preglednost, večjo notranjo konkurenčnost, boljšo racionalizacijo, z uvajanjem tržnih pristopov tudi manjša stroške in večja učinkovitost...

3.1.1. ORGANI ODGOVORNI ZA REFORMO DRŽAVNE UPRAVE REPUBLIKE SLOVENIJE

Vlada Republike Slovenije je sprejela odločitev o reformiranju javne uprave in oblikovala strateški dokument reformiranja javne uprave Republike Slovenije. Zadolžila je vse organe javne uprave Republike Slovenije, da sledijo ciljem reforme. Kot odgovorni organ za vodenje reforme javne uprave Republike Slovenije pa je Vlada RS imenovala Ministrstvo za notranje zadeve.

V okviru Ministrstva za notranje zadeve so za reformo javne uprave pristojni:

Urad za organizacijo in razvoj uprave, ki je bil ustanovljen leta 1998 in je notranja organizacijska enota Ministrstva za notranje zadeve ter opravlja naloge usklajevanja, usmerjanja, nadzora in razvoja na področjih¹¹:

- javne uprave,
- organizacije in delovanja organov državne uprave,
- delovnih razmerij zaposlenih v organih državne uprave,
- financiranja, plač in drugih prejemkov v organih državne uprave,
- koordinacije upravnih enot,
- upravnega nadzora,
- upravne statistike,
- občne uprave ter
- usposabljanja in izpopolnjevanja zaposlenih v upravi, vključno s strokovnimi izpiti.

Znotraj Urada za organizacijo in razvoj uprave¹² delujejo trije sektorji, ki skrbijo za razvoj uprave¹³:

- Sektor za organizacijo in delovanje uprave,
- Sektor za upravni postopek in upravno inšpekcijo,
- Upravna akademija, ki je osrednja ustanova za izvajanje usposabljanja in strokovnih izpitov za delavce v javni upravi, ustanovljena leta 1997.

V letu 1994 je bil ustanovljen tudi poseben organ, ki se je ukvarjal s področjem reformiranja lokalne samouprave z imenom Služba Vlade Republike Slovenije za lokalno samoupravo. Njegove naloge je s sprejemom ter uveljavitvijo Zakona o spremembah in dopolnitvah zakona o reorganizaciji in delovnem področju ministrstev leta 2001, prevzelo Ministrstvo za notranje zadeve. Njegovo delovno področje se je razširilo s področjem lokalne samouprave v okviru Urada za lokalno samoupravo in opravlja naloge, ki se nanašajo na sistem, organizacijo, delovanje in razvoj lokalne samouprave oz. organov lokalnih skupnosti ter na nadzorstvo nad zakonitostjo dela organov lokalnih skupnosti na tistih področjih, ki niso v pristojnosti drugih

¹¹ Urada za organizacijo in razvoj uprave, <http://www.mnz.si/si/14.php> (20.08.2003)

¹² V okviru Urada za organizacijo in razvoj uprave je bila leta 1999 ustanovljena posebna delovna skupina Odbor za kakovost, ki se ukvarja z izboljšanjem kakovosti pri delovanju organov državne uprave.

¹³ Urada za organizacijo in razvoj uprave, <http://www.mnz.si/si/14.php> (20.08.2003)

ministrstev. Med temeljne naloge s področja lokalne samouprave spadajo tudi vzpostavljanje informacijskih sistemov¹⁴ in baz podatkov za potrebe lokalnih skupnosti¹⁵.

Reforma javne uprave zasleduje cilje povečanja kakovosti in učinkovitosti njenega delovanja. Tem ciljem sledi predvsem zato, da bi povečala zadovoljstvo strank oz. državljanov in pridobila njihovo zaupanje. Da bi to dosegli, je potrebno spremeniti način delovanja javne uprave iz togega birokratskega upravljanja k sodobnejšim menedžerskim prijemom vodenja organizacij ter vnašati v javno upravo pozitivne prvine privatnega sektorja, med njih pa spadajo tudi informacijski poslovni sistemi.

3.2. INFORMATIZACIJA SLOVENSKE UPRAVE

Informatizacije javne uprave je bila v strateškem načrtu kot ključni cilj definirana informatizacija centralnega upravnega sistema. To pomeni, da bi v upravno delovanje uvedli moderno informacijsko tehnologijo (Trpin, 1997). Na tak način bi vzpodbujali uvajanje e-poslovanja in s tem zagotovili enotno opremo po posameznih delovnih mestih, povezavo administrativnih registrov in uvedbo programa za skupne naloge uprave po njenih delovnih področjih, to naj bi dosegli do leta 2010 (Bohinc, 2001a: 69).

Slovenska država k projektu elektronske uprave pristopili sistematično ter zagotovila osnovno informacijsko strukturo za implementacijo elektronske uprave. Potrebne temelje sta postavila 23.6.2000 sprejeti Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu, 25.8.2000 sprejeta Uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje. 7. februarja 2001 je Vlada RS sprejela Strategijo e-poslovanja v javni upravi za obdobje od leta 2001 do leta 2004 (SEP), oktobra 2002 Akcijski načrt e-uprave do leta 2004 ter predstavila slovenski upravni portal in portal upravnih enot.

¹⁴ Uvajanje elektronskega poslovanja v lokalne skupnosti je ena od prednostnih nalog države. Dokument, ki opredeljuje ta projekt je 'Strategija uvajanja elektronskega poslovanja v lokalne skupnosti (e-občina)'.

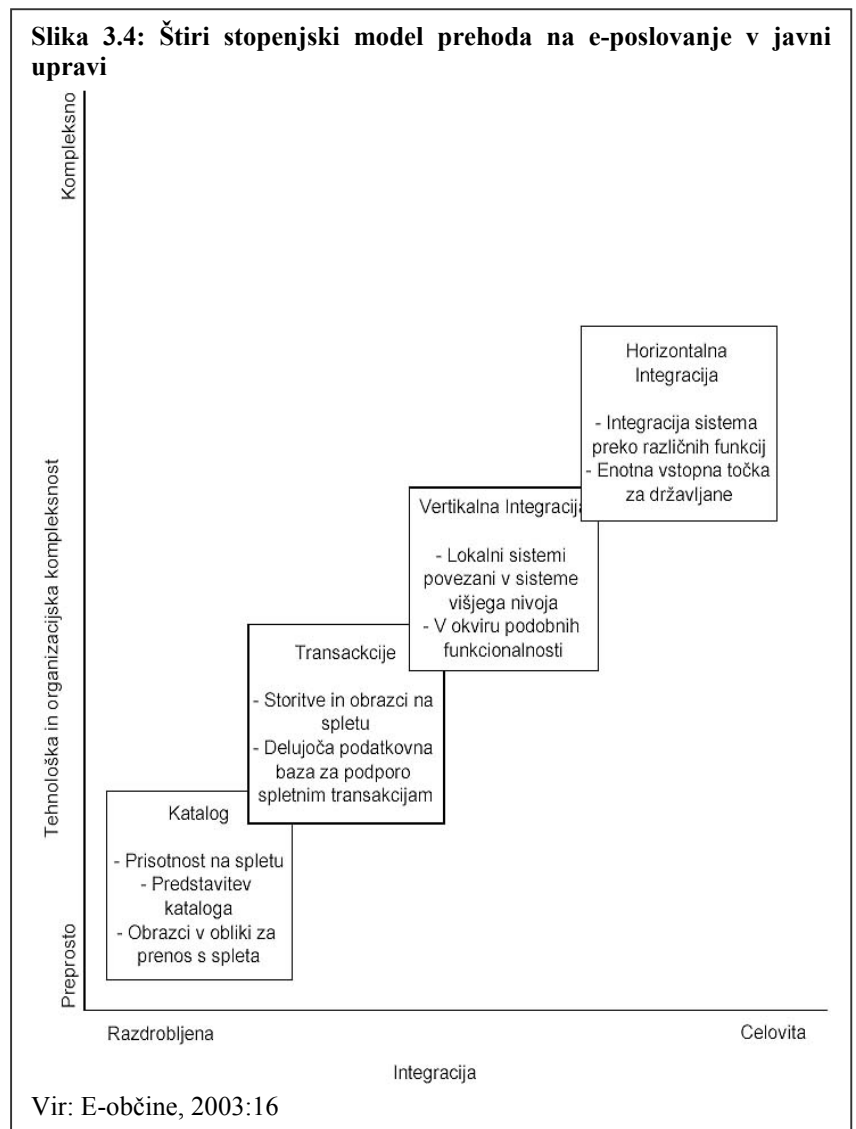
¹⁵ Urad za lokalno samoupravo, predstavitev urada, <http://www.mnz.si/si/161.php> (20.08.2003).

Uvajanje e-uprave je pomemben vzvod modernizacije javne uprave z uporabo tehnologije v smeri elektronskega poslovanja. Rezultate e-uprave lahko razdelimo v dve skupini (Črešnar Pergar, 2002: 7):

- **interne**, kjer moramo omeniti uvajanje visokih standardov poslovanja med državnimi organi (npr. povezave med uradnimi evidencami, s katerimi razbremenjemo tako državne uradnike in zmanjšujemo zahteve po novih zaposlitvah, kot tudi državljanje),
- **zunanje**, kjer lahko izpostavimo:
 - dostopnejše upravne storitve za državljane in podjetja,
 - dostopnost javnih informacij za razne uporabnike ter
 - vzpostavitev dialoga z zasebnim sektorjem in civilno družbo (e-demokracija).

Pri prehodu na e-poslovanje v javni upravi se je potrebno zavedati, da gre za evlucijski pristop oziroma model s štirimi stopnjami (Layne in Lee v E-občine, 2003:15):

1. evidentiranje/informiranje,
2. transakcije,
3. vertikalna integracija in
4. horizontalna integracija.



3.2.1. STRATEGIJA E-POSLOVANJA V JAVNI UPRAVI REPUBLIKE SLOVENIJE ZA OBDOBJE OD LETA 2001 DO 2004

Da bi dosegli cilje informatizacije, je bil februarja 2001 sprejet poseben dokument, ki ureja področje informatizacije uprave. Pripravil jo je Center Vlade RS za informatiko v sodelovanju z ostalimi državnimi organi RS in zunanjimi strokovnjaki in je dokument, ki naj bi služil kot osnova za vsa prizadevanja, projekte, aktivnosti in naloge pri prehodu javne uprave RS v informacijsko družbo v naslednjih štirih letih s poudarkom na uvedbi elektronskega poslovanja kot temeljni značilnosti informacijske družbe. To je 'Strategija e-poslovanja v javni upravi Republike Slovenije za obdobje od leta 2001 do 2004 (v nadaljevanju: SEP-2004)', ki z vidika informatizacije postavlja oz. prenavlja globalne cilje in izhodišča razvoja delovanja, povezovanja in odpiranja vseh informacijskih sistemov javne uprave v Republiki Sloveniji ter hkrati prikazuje konkretnije načine in modele za nekatere najpomembnejše resorne informacijske sisteme javne uprave. Institucionalni vidik v dokumentu zajema vse organe in organizacije javne uprave. Ključne usmeritve dokumenta so (Silič in drugi, 2001:7-8):

- *zagotoviti enostaven, hiter, kakovosten in poceni dostop državljanom do informacij in storitev javne uprave s pomočjo sodobne informacijske tehnologije,*
- *omogočiti informacije in storitve javne uprave državljanom na takšen način, da jim ne bo potrebno poznati notranjih postopkov v javni upravi in da ne bodo omejeni v geografskem smislu,*
- *zagotoviti takšne storitve javne uprave, da državljanom v postopkih ne bo potrebno podajati podatkov, ki so jih organu že podali v preteklosti,*
- *omogočiti dostop do vseh javnih podatkov in do varovanih podatkov v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov,*
- *skrajšati odzivne čase na zahteve državljanov po storitvah javne uprave RS ter s tem dosledneje upoštevati javno mnenje in pobude javnosti,*
- *racionalizirati poslovanje javne uprave RS,*
- *vzpodbujati vse vidike e-poslovanja in možnosti dostopa do informacij in storite javne uprave ter s tem višati splošni življenjski standard,*
- *odpreti informacijske vire javne uprave RS tudi v širšem smislu v svetovna omrežja,*
- *doseči kakovostnejše sodelovanje med javno upravo RS in uporabniki oz. prebivalci,*
- *omogočiti večji pregled nad notranjim delovanjem javne uprave RS, zagotoviti enakomernejši in hitrejši razvoj na regionalni in lokalni ravni,*

- *pospešiti prehod Slovenije v informacijsko družbo in*
- *vzpostaviti e-demokracijo.*

Zastavljeni cilji naj bi bili uresničeni s različnimi projekti, aktivnostmi in nalogami¹⁶ (Silič in drugi, 2001: 8):

- *vzpostaviti ustrezne organe za skrbništvo pričujoče strategije ter za realizacijo in nadzor dejanskih projektov, ki izvirajo iz strategije,*
- *evidentirati in natančneje opisati vse postopke znotraj javne uprave in pripraviti študije informatizacije oz. avtomatizacije ter s tem zagotoviti enotnost izvajanja postopkov,*
- *na vseh lokacijah organov, teles in institucij javne uprave vzpostaviti komunikacijsko omrežje v okviru sprejetega standarda ter omrežja povezati med seboj,*
- *povezati vse sedanje in bodoče informacijske sisteme, administrativne registre in druge zbirke podatkov javne uprave med seboj, tako zaradi notranjih potreb povezovanja, kot zaradi enotnosti in prijaznosti javne uprave navzven,*
- *določiti standarde, postopke in sisteme arhiviranja papirnih in elektronskih dokumentov, ki bodo upoštevali najugodnejše razmerje med obstojnostjo, varnostjo in hitrostjo dostopa do dokumentov,*
- *vzpostaviti ustrezne mehanizme varnosti za identifikacijo in avtentikacijo državljanov v postopkih javne uprave (pametna kartica, digitalni podpis),*
- *implementirati pravila varovanja osebnih podatkov v postopkih in storitvah javne uprave, ki bodo upoštevala Zakon o varstvu osebnih podatkov in delitev uporabnikov na delavce javne uprave, pravne osebe (združbe) in fizične osebe (državljanke),*
- *vzpostaviti enotni državni portal in pod-portale za vsa delovna področja javne uprave (notranje zadeve, promet, socialne zadeve, gospodarstvo in druga), ki bodo dostopni državljanom prek interneta, delavcem javne uprave pa preko intraneta ali ektraneta in bodo nudili različne storitve in informacije javne uprave (storitveni in informacijski portali ter pod-portali),*
- *omogočiti plačila davkov, upravnih taks, kazni in drugih terjatev, ki nastanejo iz opravljenih upravnih storitev,*

¹⁶ Izvedba projektov, aktivnosti in nalog ter s tem uresničitve vseh ciljev naj bi privedla do uresničitve globalnega cilja javne uprave do konca leta 2004.

- *organizirati izobraževanja za delavce javne uprave in za državljane o uporabi novih prijaznejših storitev javne uprave.*

3.2.2. AKCIJSKI NAČRT E-UPRAVE DO LETA 2004

Na podlagi SEP-2004 je bil oktobra 2002 sprejet 'Akcijski načrt e-uprave do leta 2004 - verzija 1.1', ki opredeljuje cilje, e-storitve in naloge vzpostavitve e-uprave do leta 2004 in določa mehanizme za izvajanje in spremljanje pripadajočih aktivnosti in projektov do leta 2004. Vzpostavljena je strateška podlaga za uvajanje elektronskega poslovanja v javno upravo RS. Velik napredek je bil storjen predvsem na področju tehnološke infrastrukture in ključne zakonodaje. Sprejeti ali novelirani so bili ključni zakoni, ki omogočajo elektronsko poslovanje: Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu – ZEPEP (Uradni list RS, št. 57/2000, 30/2001), Zakon o varstvu osebnih podatkov – ZVOP (Uradni list RS, št. 59/1999, 57/2001 (59/2001-popr.)), Zakon o splošnem upravnem postopku -ZUP (Uradni list RS, št. 80/1999, 70/2000, 52/2002) in Zakon o upravnih taksah -ZUT (Uradni list RS, št. 8/2000, 44/2000, 81/2000, 33/2001, 45/2001, 42/2002). Napredek je viden tudi na naslednjih področjih (Silič in drugi, 2002: 4):

- *razviti in uvedeni so nekateri temeljni upravni postopki za izdajo potrdil in izpiskov na podlagi povezave do ključnih javnopravnih registrov, ki predstavljajo osnovne gradnike za kompleksnejše upravne oziroma javnopravne postopke;*
- *v pripravi je Zakon o dostopu informacij javnega značaja¹⁷;*
- *vzpostavljen je enotni državni portal in podportali s poudarjeno informacijsko funkcijo;*
- *razvita in postavljena je celovita tehnološka infrastruktura: omrežja, povezave omrežij, strežniki in ustrezna oprema na delovnih mestih;*
- *vzpostavljeni so učinkoviti mehanizmi za varnost in zaščito podatkov in transakcij;*
- *vzpostavljeni sta instituciji SIGOV.CA in SIGEN.CA oziroma infrastruktura javnih ključev;*
- *izdelana je zasnova informacijske arhitekture za izvajanje elektronskih postopkov, s strukturo in mehanizmi ključnih registrov (meta register, register življenjskih situacij,*

¹⁷ Državni zbor Republike Slovenije je Zakon o dostopu informacij javnega značaja (ZDIJZ) sprejel na seji 25. februarja 2003, objavljen v Uradnem listu 7.3.2003 (UL št. 24/2003).

register postopkov, register dokumentov) ter povezovanje z obstoječimi že informatiziranimi administrativnimi registri (predvsem CRP¹⁸ in RPE).

Po sprejetju Akcijskega načrta e-uprave do leta 2004 - verzija 1.1 so se pričele intenzivno izvajati planirane aktivnosti in projekti za e-storitve. Med izvajanjem akcijskega načrta se je pojavilo mnogo pričakovanih sprememb, tako v naboru e-storitev, naboru projektov, kakor tudi pri trenutnih stopnjah razvitosti e-storitev (Silič in drugi, 2003).

S sprejetjem akcijskega načrta v oktobru 2002, ki temelji na SEP-2004, so se pričele aktivnosti razvoja e-uprave intenzivneje odvijati. Center Vlade RS za informatiko je po sprejetju pripravil Navodilo za operacionalizacijo akcijskega načrta¹⁹ in vsebuje osnovne informacije o pripravi projektov iz akcijskega načrta oz. o poročanju o projektih. Državni organi so pričeli s projekti za uresničevanje e-storitev takoj po sprejetju akcijskega načrta, nekateri projekti pa so bili v času sprejetja že v izvajanju (Silič in drugi, 2003).

Trenutno je v izvajanju petinštirideset projektov, v pripravi je štirinajst projektov in v vzpostavljanju jih je deset. Navedeni projekti bodo realizirali sto triinštirideset storitev, aplikacij za delo s strankami oz. podatkovne infrastrukture. Enajst storitev, aplikacij za delo s strankami oz. podatkovne infrastrukture, pa so že v produkciji. Nekateri projekti so že dosegli premik stopnje razvitosti e-storitev v pozitivno smer. Pri ostalih projektih pa bo sprememba stopnje vidna šele ob zaključku projekta. Prvi rezultati primerjave stopnje realizacije akcijskega načrta, glede na predhodno obdobje, bodo predvidoma oktobra 2003 (Silič in drugi, 2003).

Druga različica akcijskega načrta (Akcijski načrt e-uprave do leta 2004 - verzija 1.2), opredeljuje cilje, e-storitve in stalne tehnološke naloge pri vzpostavitvi e-uprave do leta 2004 in določa mehanizme za izvajanje in spremljanje. Izhaja iz že sprejete strategije SEP-2004, dejanskih potreb strank ter smernic in direktiv EU pri razvoju e-uprave (Silič in drugi, 2003).

Torej državni organi so pričeli s projekti za uresničevanje e-storitev takoj po sprejetju akcijskega načrta, trenutno je v izvajanju petinštirideset projektov, v pripravi je štirinajst

¹⁸ CRP - centralni register prebivalstva

¹⁹ http://intranet.sigov.si/cvi/intranet/AN/Navodilo_AN.html

projektov in v vzpostavljanju deset projektov. Ti podatki kažejo, da se aktivnosti izvajajo intenzivno. Toda ali lahko slovenski projekt e-uprave primerjamo z drugimi državami, da bi ugotovili na kakšni stopnji razvoja je ta projekt?

3.3. PRIMERJAVA SLOVENIJE Z EU IN DRUGIMI DRŽAVAMI

Elektronske storitve državnih organov se razlikujejo po načinu izvedbe samih storitev in tudi v kakšnem razvojnem stadiju se nahajajo, zato lahko glede na njihovo razvojno stopnjo razdelimo na več nivojev.

3.3.2. METODOLOGIJA EVROPSKE UNIJE

Kriterije razvitosti elektronskih uprav so postavili voditelji vlad in držav petnajsterice v Akcijskem načrtu eEurope na srečanju, ki je potekalo od 19. do 20. junija 2000 v Feiri. Razen tega, da so postavili kriterije, so opredelili tudi več indikatorjev, ki se uporabljajo za merjenje stopnje elektronske uprave in so primerni za neposredno primerjavo elektronskih uprav različnih uprav. V okviru indikatorjev so določili tudi metodologijo ugotavljanja indikatorjev.

V državah EU in nekaterih drugih se v okviru projektov eEurope 2002 in eEurope 2005 periodično izvajajo merjenja stopnje razvitosti e-storitev na različnih področjih, med drugim tudi na področju javne uprave. Rezultati merjenja so izraženi z ustreznimi kazalniki, ki se izračunavajo na podlagi sprejete metodologije²⁰.

Elektronske storitve lahko v času svojega razvoja dosežejo različne stopnje razvitosti, ki jih merimo z ocenami od 0 – 4, po metodologiji »eGovernment indicators for benchmarking eEurope«, ki je uveljavljena pri spremljanju akcijskih načrtov eEurope in eEurope+. Na podlagi merske lestvice stopenj razvitosti se izračunajo ustrezni kazalniki po omenjeni metodologiji.

Posamezne stopnje razvitosti e-storitev pomenijo (Evropska Komisija, 2001: 2-4):

²⁰ Metodologija »eGovernment indicators for benchmarking eEurope«, http://europa.eu.int/information_society/eeurope/action_plan/pdf/egovindicators.pdf

- 0→ Ni informacij: informacije o storitvi niso dostopne na internetu.
- 1→ Informacija: dostopne so samo informacije o storitvi na internetu (opis postopka, zakonodaja ipd.).
- 2→ Enosmerna interakcija: omogočeno je shranjevanje obrazcev ali vlog iz interneta na osebni računalnik. Obrazce ali vloge je mogoče natisniti.
- 3→ Dvosmerna interakcija: omogočeno je izpolnjevanje obrazcev ali vloge prek interneta, kar vključuje tudi avtentikacijo (z izpolnjenim obrazcem ali vlogo se prek interneta sproži določena storitev).
- 4→ Transakcija: omogočena je izvedba celotne storitve prek interneta vključno z izpolnjevanjem obrazcev ali vlog, avtentikacijo, plačevanjem in posredovanjem odločb, potrdil ali drugih oblik rezultatov zaključene storitve prek interneta.

Osnova za merjenje po eGovernment sta: procent osnovnih javnih storitev na spletu in javna uporaba spletnih storitev (Evropska Komisija, 2001: 1).

Vsaka e-storitev ne more doseči ciljne stopnje 4. Najvišja stopnja je odvisna od vrste storitve, nekatere storitve so lahko namenjene samo informiranju strank. Ravno tako ni obvezno, da vsaka e-storitev potuje skozi vse stopnje. Pri nekaterih e-storitvah vmesne stopnje niso možne (Evropska Komisija, 2001: 2).

Pravila za ocenjevanje navedenih storitev so naslednja (Evropska Komisija, 2002a: 5):

- Če za posamezno ocenjevano storitev obstaja samo ena spletna stran izvajalca storitve ali glavnega urada, je število točk za to storitev enako končnemu številu točk za to storitev (npr. dohodnina – stran finančnega ministrstva).
- Če je za storitev na voljo več spletnih strani izvajalca storitve ali glavnega urada, je končno število točk enako številu točk strani, ki je ocenjena najbolje.
- V primeru, ko je za storitev odgovornih več izvajalcev ali glavnih uradov, končno število točk predstavlja povprečje števila točk posameznih izvajalcev.

Vsaka storitev je ocenjena z odstotki, ki so nato spremenjena v stopnje z vrednostjo od 0 do 4, pri čemer posamezne vrednosti predstavljajo:

Tabela 3.3: Vrednosti za oceno indikatorja osnovnih javnih storitev, ki so dostopne preko interneta

Stopnja	Interval		Definicija
	Točke	%	
0	0 – 0,99	0 - 24	Ni dostopne javne spletne strani oziroma spletna stran ne ustreza nobenemu kriteriju
1	1 – 1,99	25 - 49	Informacija, potrebna za sprožitev postopka
2	2 – 2,99	50 - 74	Interakcija: predloge obrazcev za storitve, ki jih lahko shranimo in natisnemo
3	3 – 3,99	75 - 99	Dvosmerna interakcija: elektronski obrazci za storitve
4	4 – 4,99	100	Transakcija: popolna elektronska obravnava postopka opravljanja storitev (vključno z odločevanjem, obveščanjem, dostavo in morebitnim plačilom)

Vir: Evropska Komisija, 2002a: 5

Ker pa vse transakcije na sedANJI stopnji tehnološkega razvoja še niso mogoče, je pri naslednjih storitvah najvišja možna ocena 3 (Evropska Komisija, 2002a: 6):

- osebni dokumenti,
- prijava policiji,
- listine (rojstni list, poročni list),
- obvestilo o spremembi stalnega prebivališča
- oddaja podatkov statističnemu uradu (European Commission, 2002).

Tudi za zgoraj navedenih pet storitev je potrebno spremeniti stopnje v odstotke. Preračun odstotkov je tako naslednji:

Tabela 3.4: Vrednosti za oceno indikatorja osnovnih javnih storitev, katerih najvišja možna stopnja je 3

Stopnja	Interval		Definicija
	Točke	%	
0	0 – 0,99	0 - 32	Ni dostopne javne spletne strani oziroma spletna stran ne ustreza nobenemu kriteriju
1	1 – 1,99	33 - 66	Informacija, potrebna za sprožitev postopka
2	2 – 2,99	67 - 99	Interakcija: predloge obrazcev za storitve, ki jih lahko shranimo in natisnemo
3	3 – 3,99	100	Dvosmerna interakcija: elektronski obrazci za storitve

Vir: Evropska Komisija, 2002a: 6

Končna ocena oziroma odstotek doseženih točk je izračunan kot povprečje vseh 20-ih storitev države. Odstotek javnih storitev za občane je izračunan kot povprečje storitev od 1 do 12, odstotek javnih storitev za pravne osebe pa kot povprečje storitev od 13 do 20.

Na področju javne uprave se v EU in tudi drugih državah Evrope izvajajo merjenja za 12 osnovnih e-storitev za državljane in 8 osnovnih e-storitev za podjetja, to sicer predstavlja le manjši, a vendar pomemben del e-storitev, ki jih lahko primerjamo z EU in drugimi državami.

12 osnovnih e-storitev za državljane: dohodnina: napoved, objava davčne ocenitve; storitve za iskanje službe prek vladnih organov za delo; prispevki k socialni varnosti: ugodnosti za nezaposlene, otroški dokladi, stroški zdravljenja (povrnitev stroškov ali direktna poravnava), štipendije; osebni dokumenti (potni list in voziško dovoljenje); registriranje osebnih vozil (novih, rabljenih in uvoženih); prošnja za gradbeno dovoljenje; prijava policiji (npr. ob kraji); javne knjižnice (dostopnost seznamov, iskanje); listine (rojstni list, poročni list): zahteva in dostava; vpis na srednjo šolo ali na univerzo; obvestilo o spremembi stalnega bivališča; storitve povezane z zdravstvom (interaktivni nasveti o dostopnih storitvah v bolnišnicah, interaktivno naročanje za zdravljenje).

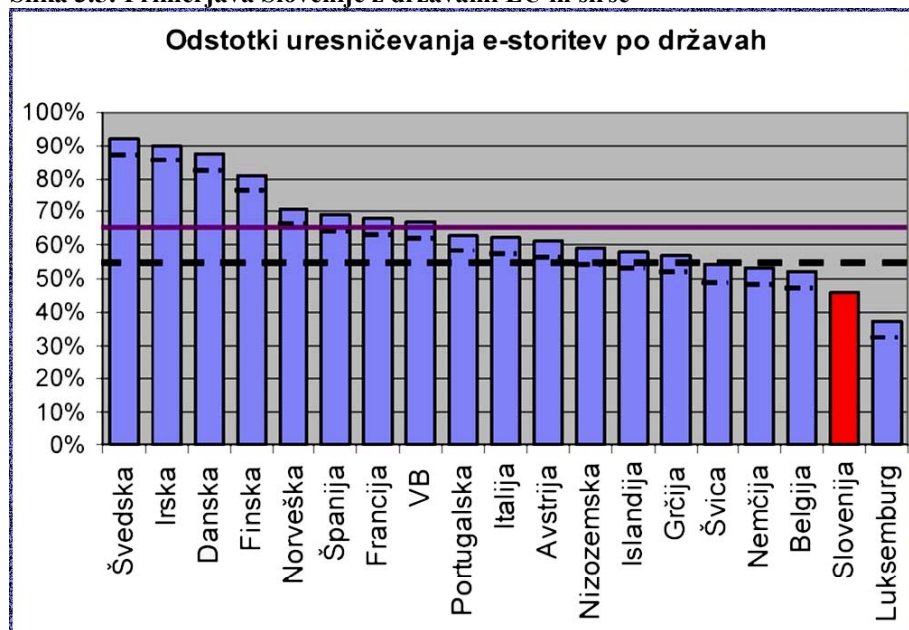
8 osnovnih e-storitev za podjetja: socialna varnost zaposlenih; davki, ki jih plačuje podjetje: napoved, prijava; DDV: napoved, prijava; registracija novega podjetja; oddaja podatkov statističnemu uradu; carinska deklaracija; okolje-varstvena dovoljenja (vključno s poročilom); javna nabava.

3.3.2.1. Primerjava povzeta po Akcijskem načrtu e-uprave do leta 2004

V želji oceniti na kakšni razvojni stopnji se danes nahaja slovenska e-uprava, je ta primerjava povzeta po 'Akcijskem načrtu e-uprave do leta 2004 - verzija 1.2' (Silič in drugi, 2003: 3-8).

Z meritvami stopnje razvitosti 20 e-storitev (12 za državljane + 8 za podjetja) in na podlagi metodologije je izračunan kazalnik za vsako državo; rezultat je prikazan v odstotkih. Za Slovenijo je bil izračunan kazalnik s pomočjo prikazanega stanja razvitosti e-storitev v akcijskem načrtu iz oktobra 2002, podatkov na spletnih straneh Ministrstva za informacijsko družbo in dodatnih sprememb stanj razvitosti e-storitev do marca 2003. Ugotovljena vrednost kazalnika za Slovenijo znaša za marec 2003 46%, odstotek ji dviguje predvsem 12 e-storitev za državljane, pri katerih smo v prednosti tudi pred večino držav EU (Silič in drugi, 2003: 4).

Slika 3.5: Primerjava Slovenije z državami EU in širše



Vir: Silič in drugi, 2003: 5.

Po poročilu »Web-based Survey on Electronic Public Services«²¹ za mesec oktober 2002 smo z rezultatom (SLO 46%, marec 2003) malo pod povprečjem Evrope iz oktobra 2002 (EU 60%, oktober 2002). V primerjavi Slovenije z državami EU, Islandijo, Norveško in Švico so za EU in druge države upoštevani zadnji dostopni podatki iz oktobra 2002, za Slovenijo pa so upoštevani podatki za marec 2003. Neposredna primerjava zato ni popolnoma primerljiva zaradi skoraj polletnega zamika merjenj. Zaradi prikaza bolj primerljivih podatkov, je ocenjena polletna rast stopnje razvitosti e-storitev v EU in ostalih državah na 5%, v tem primeru bi bila Slovenija okoli 19% pod povprečjem. Pri posameznih državah je s črtkano črto ločeno stanje med oktobrom 2002 in ocenjenim stanjem razvitosti e-storitev v EU do marca 2003. Po ocenah, stanja bi bila povprečna stopnja razvitosti e-storitev v EU 65%, to je na sliki prikazano z vijolično (neprekinjeno, odebeljeno) črto, najbolje pa se je odrezala Švedska z 92% (Silič in drugi, 2003: 4).

²¹ http://europa.eu.int/information_society/europe/documents/CGEY-Report3rdMeasurement.pdf

3.3.2.2. Meritev storitev dostopnih preko interneta

Primerjalno meritev po metodologiji »eGovernment« sem izvedel v avgustu 2003.

Tabela 3.5: Ocene indikatorja javnih storitev za občane in pravne osebe, dostopnih preko interneta

Osnovne javne storitve za občane	Maxmum	Slovenija
1. Dohodnina: napoved, objava davčne ocenitve	4	1
2. Storitve za iskanje službe prek vladnih organov za delo	3	3
3. Prispevki k socialni varnosti (3 od naslednjih 4): - ugodnosti za nezaposlene, - otroški dokladi, - stroški zdravljenja (povrnitev stroškov ali direktna poravnava), - štipendije	4	1
4. Osebni dokumenti (potni list in vozniško dovoljenje)	3	2
5. Registriranje osebnih vozil (novih, rabljenih in uvoženih)	4	1
6. Prošnja za gradbeno dovoljenje	4	2
7. Prijava policiji (npr. ob kraji)	3	1
8. Javne knjižnice (dostopnost seznamov, iskanje)	3	3
9. Listine (rojstni list, poročni list): zahteva in dostava	3	3
10. Vpis na srednjo šolo ali na univerzo	4	3
11. Obvestilo o spremembi stalnega bivališča	3	1
12. Storitve povezane z zdravstvom: - interaktivni nasveti o dostopnih storitvah v bolnišnicah, - interaktivno naročanje za zdravljenje	4	0
Σ	42	21
Osnovne javne storitve za pravne osebe		
1. Socialna varnost zaposlenih	4	1
2. Davki, ki jih plačuje podjetje: napoved, prijava	4	1
3. DDV: napoved, prijava	4	2
4. Registracija novega podjetja	4	1
5. Oddaja podatkov statističnemu uradu	3	1
6. Carinska deklaracija	4	2
7. Okolje-varstvena dovoljenja (vključno s poročilom)	4	2
8. Javna nabava	4	2
Σ	31	12
Skupaj Σ	73	33

Ker o dohodnini na strani Davčne uprave RS²² dobimo le informacije (izvemo kako se obračunava, kdo je zavezanec za dohodnino ter kateri zakoni in uredbe obravnavajo to področje), zato dobi le eno točko (na spletnih straneh DURS-a je objavljeno, da se obrazce dobi na njihovih straneh, ampak niso izsledljivi). Storitve za iskanje službe preko vladnih organov za delo so dosegle najvišjo možno stopnjo 3, kar pomeni dvosmerno interakcijo med iskalcem dela in upravnim ponudnikom zaposlitve na spletni strani Zavoda RS za zaposlovanje²³. O prispevkih k socialni varnosti najdemo na straneh Zavoda za zdravstveno

²² <http://www.sigov.si/durs/index.php>

²³ <http://www.ess.gov.si/html/elementi-okvirjev/F-predstavitev.htm>

zavarovanje²⁴ le osnovne informacije (na voljo ni še nobenega obrazca), zato je dosežena stopnja 1. Osebnih dokumentov se pri nas ne da naročiti elektronsko, zanje (vozniško dovoljenje²⁵) dobimo spletni obrazec, večinoma pa obstajajo le informacije kako te dokumente pridobiti²⁶ (dosežena stopnja 2). Registracija osebnih vozil je v Sloveniji dosegla stopnjo 1, saj lahko najdemo samo podatke²⁷ kdo, kako ter kje lahko avtomobil registrira. Spletno lahko dobimo obrazce za preizkusne tablice, toda storitev je vseeno dosegla le stopnjo 1. Pri prošnji za gradbeno dovoljenje najdemo informacije in predlogo obrazca²⁸ (dosežena stopnja 2). Storitve prijave policiji ne obstaja, najdemo samo osnovne informacije o policiji²⁹ (dosežena stopnja 1). Javne knjižnice dosežejo najvišjo možno stopnjo 3 – dvosmerna interakcija iskanja po katalogih knjižnic³⁰. Listine (rojstni list, poročni list) lahko v Sloveniji pridobimo elektronsko s pomočjo digitalnega potrdila SIGEN-CA na strani Elektronske upravne zadeve³¹ (dosežena najvišja možna stopnja). Vpis na srednjo šolo ali na univerzo - omogočena je dvosmerna interakcija oddaje elektronske prijave na obe univerzi (dosežena stopnja 3). O obvestilu o spremembi stalnega bivališča so na voljo le informacije³² kaj vse je potrebno postoriti v primeru spremembe stalnega bivališča (dosežena stopnja 1). Storitve povezane z zdravstvom (interaktivni nasveti o dostopnih storitvah v bolnišnicah, interaktivno naročanje za zdravljenje) niso na voljo ali pa ne ustrezajo pogojem ostalih stopenj (dosežena stopnja 0). Socialni varnosti zaposlenih so namenjene le informacije³³ (dosežena stopnja 1). Slovenija ne omogoča napovedi in prijave ter plačevanja davkov podjetij preko spleta, na spletnih straneh Davčne uprave objavlja le informacije o davčnih zavezancih, zakonih, ki urejajo področje davkov ter druge informacije, ki se nanašajo na davke (dosežena stopnja 1). Davku na dodano vrednost so namenjene informacije na straneh Davčne uprave, možno se je vpisati v evidenco zavezancev za DDV ter dobiti obrazce za plačilo DDV-ja (dosežena stopnja 2). Registracija novega podjetja preko spleta še ni na voljo (le osnovne informacije³⁴-

²⁴ <http://www.zzs.si/index.htm>

²⁵ http://upravneenote.gov.si/upravneenote/obrazci.ue?stran=mnz/obrazci_slo/promet/index.jsp

²⁶ <http://upravneenote.gov.si/upravneenote/situacija.ue?id=0802>

²⁷ <http://upravneenote.gov.si/upravneenote/situacija.ue?id=0501>

²⁸ http://upravneenote.gov.si/upravneenote/obrazci.ue?stran=okolje/obrazci_slo/index.jsp

²⁹ <http://www.policija.si/si/>

³⁰ <http://cobiss.izum.si/>

³¹ <http://euz.gov.si/>

³² <http://upravneenote.gov.si/upravneenote/situacija.ue?id=0803>

³³ <http://www.zzs.si/index.htm> in <http://www.sigov.si/durs/index.php?lg=sl&f=10.html>

³⁴ <http://www.gzs.si/Nivo3.asp?IDpm=6062>

stopnja 1). Oddaji podatkov podjetij statističnemu uradu so namenjene samo osnovne informacije³⁵ (stopnja 1). Pri carinskih deklaracijah so na voljo predloge obrazcev, ki jih nato oddajo osebno ali preko pošte³⁶ (stopnja 2). Okolje-varstvenim dovoljenjem so na spletu pripravljene predloge obrazcev³⁷, ki jih nato pravni subjekti oddajo osebno (stopnja 2). O javni nabavi na spletnih straneh³⁸ pravne osebe najdejo vse potrebne informacije in obrazce za posamezne državne razpise (stopnja 2).

Meritev e-storitev, ki je bila izvedena avgusta 2003, po metodologiji »eGovernment«, je pokazala, da so slovenske e-storitve dosegle 33 točk od 73 možnih. To je približno 45% vseh možnih storitev. Meritev, ki sem jo izvedel sam (45%), in meritev povzeta po Akcijskem načrtu (46%), sta dali podoben rezultat.

3.3.3. METODOLOGIJA ZDRUŽENIH NARODOV

Rezultati povzeti po raziskavi Združenih Narodov (UNPAN) »Benchmarking E-government: A Global Perspective« za leto 2001 (Ronaghan, 2002).

Razvojne stopnje UNPAN (Ronaghan, 2002:10):

- a. prisotnost (emerging) – državne uprave na spletu, je vzpostavljena preko maloštevilnih uradnih spletnih strani, ki ponujajo statične informacije uporabnikom in služijo kot orodja odnosov z javnostjo,
- b. povečanje (enhanced) – števila upravnih spletnih strani, katerih informacije in vsebina je rednejše posodobljena,
- c. interaktivnost (interactive) – izmenjava podatkov med uporabniki in upravo (e-dopisovanje z uradniki, predloge obrazcev³⁹, ki se lahko shranijo na računalnik, oddaja spletnih obrazcev⁴⁰),

³⁵ <http://www.stat.si/>

³⁶ <http://www.sigov.si/durs/index.php?lg=sl&f=11.html>

³⁷ http://upravneenote.gov.si/upravneenote/obrazci.ue?stran=okolje/obrazci_slo/index.jsp

³⁸ <http://www.gov.si/razpisi/>

³⁹ printable online forms

⁴⁰ electronic forms

- d. transakcije (transactional) – uporabniki imajo enostaven dostop do storitev, ki jih najpogosteje uporabljajo, izvajajo uradne transakcije, kot je npr. oddaja davčne napovedi, plačilo taks, kazni,...
- e. popolna integracija (seamless – total integration) – popoln dostop in interaktivnost upravnih informacij preko enotnega vstopnega portala in lokalnih pod-portalov.

Po metodologiji Združenih narodov (Ronaghan, 2002) za leto 2001, »Benchmarking E-government: A Global Perspective«, s katero merijo razvojne stopnje elektronske uprave vseh članic Združenih narodov, je slovenska elektronska javna uprava dosegla indeks 1.66 (dosegla 51% od možnih) in se uvrstila v srednjo kategorijo - interaktivna prisotnost na spletu. Svetovno povprečje je 1.62, torej je Slovenija leta 2001 bila le za malo nad svetovnim povprečjem po razvitosti e-uprave. Najvišji svetovni indeks so dosegle ZDA (3.11) in se uvrstile v transakcijsko (visoko) stopnjo razvitosti e-uprave.

Slika 3.6: 2001 e-gov indeks držav

High E-gov Capacity 2.00 - 3.25		Medium E-gov Capacity 1.60 - 1.99		Minimal E-gov Capacity 1.00 - 1.59		Deficient E-gov Capacity Below 1.00	
USA	3.11	Poland	1.96	Armenia	1.59	Cameroon	0.99
Australia	2.60	Venezuela	1.92	Brunei	1.59	Cent African Rep.	0.98
New Zealand	2.59	Russian Fed.	1.89	South Africa	1.56	Ghana	0.98
Singapore	2.58	Colombia	1.88	Paraguay	1.50	Nepal	0.94
Norway	2.55	Latvia	1.88	Cuba	1.49	Thailand	0.94
Canada	2.52	Saudi Arabia	1.86	Philippines	1.44	Congo	0.94
UK	2.52	Turkey	1.83	Costa Rica	1.42	Maldives	0.93
Netherlands	2.51	Qatar	1.81	Panama	1.38	Sri Lanka	0.92
Denmark	2.47	Lithuania	1.81	Nicaragua	1.35	Mauritania	0.91
Germany	2.46	Ukraine	1.80	Djibouti	1.35	Bangladesh	0.90
Sweden	2.45	Bahamas	1.79	Dominican Rep.	1.34	Kenya	0.90
Belgium	2.39	Hungary	1.79	Trinidad & Tobago	1.34	Laos	0.88
Finland	2.33	Greece	1.77	Indonesia	1.34	Angola	0.85
France	2.33	Jordan	1.75	Jamaica	1.31	Haiti	0.84
Rep of Korea	2.30	Bolivia	1.73	Iran	1.31	Mauritius	0.84
Spain	2.30	Egypt	1.73	Azerbaijan	1.30	Tanzania	0.83
Israel	2.26	Slovakia	1.71	India	1.29	Senegal	0.80
Brazil	2.24	Slovenia	1.66	Kazakhstan	1.28	Madagascar	0.79
Italy	2.21	Mongolia	1.64	Belize	1.26	Zimbabwe	0.76
Luxembourg	2.20	Oman	1.64	Barbados	1.25	Burkina Faso	0.75
Unit. Arab Emir.	2.17	Ecuador	1.63	Guyana	1.22	Zambia	0.75
Mexico	2.16	Suriname	1.63	Honduras	1.20	Mozambique	0.71
Ireland	2.16	Malaysia	1.63	El Salvador	1.19	Sierra Leone	0.68
Portugal	2.15	Romania	1.63	Guatemala	1.17	Cambodia	0.67
Austria	2.14	Belarus	1.62	Gabon	1.17	Comoros	0.65
Kuwait	2.12	Peru	1.60	Turkmenistan	1.15	Guinea	0.65
Japan	2.12			Uzbekistan	1.10	Namibia	0.65
Malta	2.11			Vietnam	1.10	Togo	0.65
Iceland	2.10			Samoa (Western)	1.09	Gambia	0.64
Czech Republic	2.09			Cote d'Ivoire	1.05	Malawi	0.64
Argentina	2.09			China	1.04	Mali	0.62
Estonia	2.05			Pakistan	1.04	Ethiopia	0.57
Bahrain	2.04			Nigeria	1.02	Chad	0.55
Uruguay	2.03			Kyrgyzstan	1.01	Niger	0.53
Chile	2.03			Botswana	1.01	Uganda	0.46
Lebanon	2.00			Tajikistan	1.00		

Vir: Ronaghan, 2002:7.

Če poskušamo približno primerjati merjenji, čeprav to zaradi drugačne metodologije ni povsem mogoče, je slovenska e-uprava v primerjavi z letom 2001, do leta 2003 dosegla napredek. Stopnja razvitosti e-uprave Belgije, ki nam je po evropski raziskavi najbližje (za njeno ocenjeno rastjo zaostajamo nekako 7%), v raziskavi UN pa je Belgija dosegla indeks 2.39 (razlika 0.73) in se uvrstila v transakcijsko (visoko) stopnjo razvitosti e-uprave. Luksemburg, ki po evropski raziskavi za Slovenijo zaostaja približno 8%, pa v raziskavi UN dosega indeks 2.20 (razlika 0.54 indeksne točke v prid Luksemburga) in se prav tako kot Belgija uvršča v transakcijsko (visoko) stopnjo razvitosti e-uprave (Ronaghan, 2002).

3.4. ELEKTRONSKI PORTALI NA PODROČJU JAVNE UPRAVE

»Študije kažejo, da država lahko prihrani do 70% stroškov z uvedbo elektronskih storitev v primerjavi z običajnim načinom ponudbe storitev na okencu. Pri tem niso upoštevani stroški posameznih strank, njihova pot, nujnost korištenja letnega dopusta, vožnja in prometni zastoji, iskanje parkirnega prostora in čakanje v vrsti« (Silič in drugi, 2001: 30).

Portale na področju javne uprave lahko ločimo glede na njihovo zasnovo ali vsebino v tri skupine (von Lucke, 2000, str. 7-23):

- portali teritorialnih skupnosti (Governmental Portal),
- portali upravnih organov (Departmental Portal),
- portali življenjskih situacij (Life Event Portal).

Portali teritorialnih skupnosti usmerjajo uporabnika na spletne strani in elektronske storitve mestnih in občinskih uradov, zavodov in ustanov, vsebujejo pa tudi povezave na spletne strani podrejenih ali nadrejenih ravni. V Sloveniji so to portali mest in občin.

Portali upravnih organov so običajno predstavitvene strani določenega upravnega organa. V Sloveniji so to enotne spletne strani upravnih enot⁴¹.

⁴¹ <http://upravneenote.gov.si/upravneenote/>

Portali življenjskih situacij so za uporabnike bistveno prijaznejši, saj združujejo informacije in elektronske storitve različnih delov državne uprave ali celo javnega sektorja v celoti, ne glede na pristojnost posameznih upravnih organov ali teritorialnih enot in so usmerjeni v problemske življenjske situacije občanov. Uporabnik namreč ve le, kaj potrebuje oziroma kaj bi rad, ne ve pa, kako (kateri organ je pristojen in s katerim upravnim postopkom) do tega priti in kaj za to potrebuje. Zato so portali življenjskih situacij običajno razdeljene po tematskih področjih. Ko se izbere ustrezno področje, se izpišejo informacije in storitve iz izbranega področja. Možne so tudi elektronske storitve, (če gre za storitveni portal), ki so na razpolago v izbranem tematskem področju, ne glede na to, kateri organ je pristojen za njihovo izvedbo in ne glede na vrsto izbrane storitve (npr. plačevanje mandatne kazni, oddaja volilnega glasu, oddaja davčne napovedi). Vsak elektronski obrazec vsebuje tudi varno možnost plačevanja, če je potrebna tudi kakšna finančna transakcija. Izpolnimo ustrezen elektronski obrazec, ga pošljemo po elektronski poti in dobimo tudi potrdilo o opravljeni storitvi (von Lucke, 2000: 7- 23). V Sloveniji je to enotni državni portal E-uprava⁴².

3.4.1. PORTALI V JAVNI UPRAVI

Področje, ki ga mora pokrivati portal s področja javne uprave, je izredno obsežno. Tak portal mora zaobjeti (Reinermann, 2000, str. 1-5):

- različne informacijske vire, iz katerih lahko črpamo podatke o upravni nalogi, njenih pravnih podlagah in zahtevah ali pa o upravnem organu, kjer se naloga izvaja oziroma je za določeno nalogo odgovoren,
- ljudi in institucije, s katerimi želimo komunicirati,
- upravne organe in postopke, s pomočjo katerih želimo izvesti določeno elektronsko storitev (npr. poiskati, izpolniti in poslati določen obrazec, vložiti določen zahtevek ali prošnjo ali izvesti plačilo).

Tak portal predstavlja skupno vstopno točko do elektronskih storitev na področju uprave, to je posredovanje informacij o storitvah, proženje postopkov in spremljanje izvajanja postopkov. Upravni portal združuje informacije in elektronske storitve različnih delov državne uprave ali celo javnega sektorja v celoti, ne glede na pristojnost posameznih upravnih organov ali

⁴² <http://e-gov.gov.si/e-uprava/>

teritorialnih enot, izhaja pa iz problemskih življenjskih situacij občanov. Uporabnik namreč mnogokrat ve le, kaj bi rad, ne ve pa, katere upravne postopke, pri katerem organu (občina, upravna enota, davčna uprava,...) in kako (kakšno vlogo, katere priloge, kje in kako pridobiti vse potrebne podatke,...) jih mora sprožiti.

Če želimo zagotoviti čim širšo dostopnost do portalov, moramo upoštevati tudi različne dostopne kanale do portalov (Copping in Lewis, 1999: 7):

- direktni elektronski dostop – npr. dostop do portala s pomočjo osebnih računalnikov, mobilnih telefonov, interaktivne televizije in informacijskih kioskov,
- telefonski dostop – uporabnik pokliče informacijski center z direktnim elektronskim dostopom do portala,
- osebni dostop – uporabnik osebno obišče referenta v pisarni z direktnim elektronskim dostopom do portala.

Prednosti, ki jih prinaša uporaba portalov za posameznike in podjetja, so:

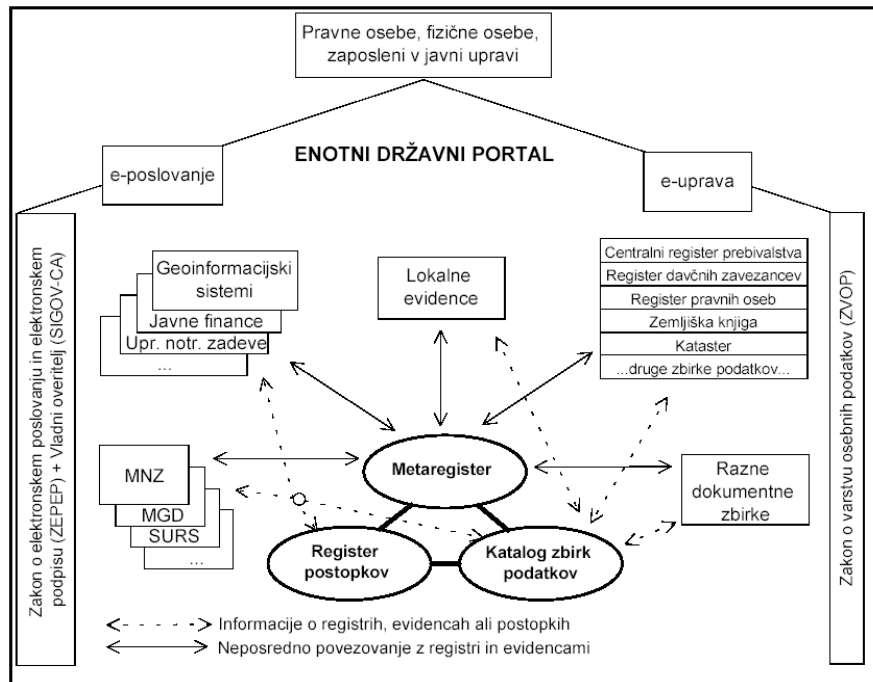
- enoten dostop do vseh javnih podatkov, upravnih postopkov in pripadajočih obrazcev, ne glede na to, kje se podatki nahajajo, kje se postopki izvajajo in kdo je za podatke ter postopke odgovoren,
- portal deluje 24 ur na dan, 7 dni v tednu, zato uporabnik ni vezan na uradne ure upravnega organa,
- pošiljanje vlog, zahtevkov in drugih upravnih dokumentov v elektronski obliki in elektronsko plačevanje upravnih taks in ostalih obveznosti, uporabniku prihrani pot in čas na upravnih organih,
- sistem uporabnike vodi do ustreznih informacij, upravnih postopkov in pripadajočih obrazcev na prijazen način, izhajajoč iz njihovih življenjskih situacij.

3.4.2. ENOTNI SLOVENSKI DRŽAVNI PORTAL E-UPRAVA

Do sedaj so posamezne upravne institucije na internet vstopile tako, da so postavljale svoje individualne strani na svojem individualnem spletnem naslovu. Na takšni strani so nudili podatke o oddelku in izbrane storitve. Kasneje se je pojavljala potreba po izdelavi njihove osrednje spletne strani, iz katere bi uporabnik dostopal do kateregakoli oddelka. Oba pristopa od uporabnika zahtevata, da ve, do katerega oddelka mora pristopiti, da bi

opravi zeleno storitev. Javna uprava pa je ostala še vedno ločena po posameznih resorjih, zaradi svoje interne funkcionalnosti, stranka pa še vedno ne ve kdaj mora poslovati s posamezno pristojno institucijo. Ker obstaja velika množica možnih upravnih storitev, se postavlja vprašanje: kako organizirati takšen kompleksen in zajeten sistem storitev in informacij? Odgovor na to vprašanje je Enotni državni portal (Silič in drugi, 2001: 30).

Slika 3.7: Enotni državni portal



Vir: Silič in drugi, 20013: 31

Osrednji del enotnega državnega portala predstavljajo trije pomembni elementi: metaregister, register postopkov in katalog zbirk podatkov. Ti delujejo v ozadju portala, uporabnikom pa omogočajo dostop v obliki informacij ali storitev. Struktura izgleda zelo komplicirana, vendar kompleksnost omogoča realizacijo vseh treh skupin portalov v javni upravi. Predvsem portale življenjskih situacij, kjer se prepletajo podatki upravnih organov, občinskih uradov, zavodov in ustanov. Enotni državni portal bo združeval tako storitvene kot informacijske portale ter pod-portale (Silič in drugi, 2001: 31-32).

E-uprava je enotni državni portal namenjen vsem državljanom, podjetjem in zaposlenim v javni upravi Republike Slovenije. Nahaja se na spletnem naslovu: <http://e-gov.gov.si/e-uprava/>. Prva verzija portala je začela delovati marca leta 2001. Gre za portal življenjskih situacij, tako da državljanu ni potrebno poznati postopkov, potrebnih za izvajanje določene storitve (Brecelj, 2001: 61).

Slika 3.8: Državni portal E-uprava



Vir: <http://e-gov.gov.si/e-uprava/>

Portal vsebuje štiri povezave oziroma pod-portale: prvo za državljane – fizične osebe, drugo za pravne osebe in tretjo za delavce javne uprave. Četrta povezava, Ustanove javne uprave vsebuje seznam vseh ustanov javne uprave (npr. Državni zbor, Državni svet, Ministrstva, Upravne enote, itd.) ter vladnih služb (Center Vlade za informatiko, Statistični urad, Služba Vlade za zakonodajo, itd.). Pod-portali so si tako vsebinsko in estetsko precej podobni, ločijo se le v podrobnostih. Zaenkrat vsebujejo večinoma različne informacije in povezave, čeprav pa je z digitalnim spletnim potrdilom SIGEN-CA že mogoče dobiti nekaj osnovnih storitev. Tako pod-portal za državljane omogoča (edino transakcijsko storitev) pridobiti izpiske iz vseh treh matičnih knjig (rojstne matične knjige, poročne matične knjige, matične knjige umrlih) v vseh upravnih enotah. Pod-portal za podjetja prav tako zaenkrat vsebuje le različne informacije in povezave (obvestila o javnih naročilih, različne informacije o pogojih poslovanja, davku na dodano vrednost, informacije o javnih razpisih, zaposlitvah, davčnih zavezancih, carinah, dostop do registra podjetij, pravnih virov...). Od julija 2002 pa so podjetjem omogočene tudi elektronske storitve notarjev, ki lahko overijo knjigo sklepov za potrebe strank tudi v elektronski obliki (elektronska overjena knjiga-EKS). Po besedah g. Grilja direktorja DURS-a v Dnevniku RTV SLO dne 9. avgusta 2003 pa se: »...v jeseni pričakuje e-ddv, v januarju 2004 pa e-davčno napoved...«.

Slika 3.9: Pod-portali E-uprave



Vir: <http://e-gov.gov.si/e-uprava/>

3.4.2.1. Rezultati ankete E-uprave

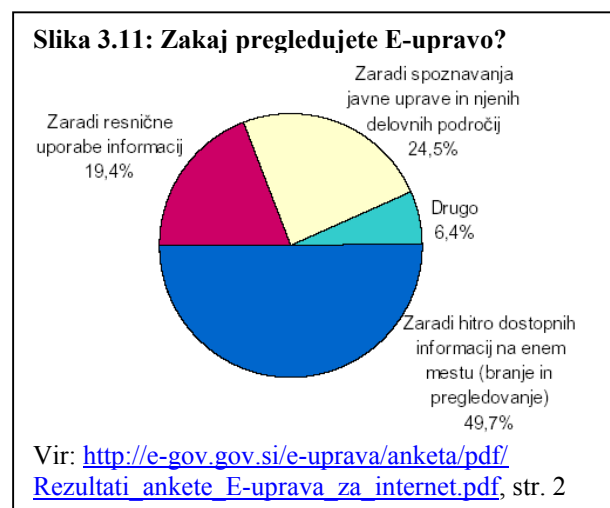
Oceno, kako uporabniki sprejemajo, kako pogosto in s kakšnim namenom obiskovalci spletnih strani pregledujejo spletno stran E-uprava, kako so zadovoljni z načinom pregledovanja in iskanja, ali so informacije v portalu dovolj uporabne in primerne, katere elektronske storitve pogrešajo, sem povzel rezultate po 'Aketi E-uprave'⁴³, ki je trajala od 22.10.2001 do 13.12.2001. V njej je sodelovalo 453 naključnih obiskovalcev državnega portala E-uprava.

Večina (55,6%) anketirancev je na vprašanje, ali so z obstoječo vsebino E-uprave zadovoljni, odgovorili, da je z vsebino e-uprave zadovoljna, vendar menijo, da bi lahko dodali še veliko koristnih informacij in storitev. Dobra četrtina (27,6%) je menila, da so z obstoječo vsebino



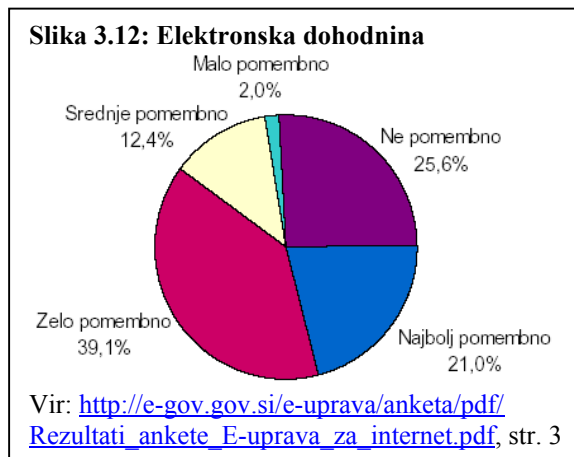
zelo zadovoljni in da je vsebine dovolj. Nezadovoljnih s količino podatkov je bilo 8,4%. Da je vsebina slabo izbrana in so z njo nezadovoljni, pa je menilo 2,9% anketiranih.

Zakaj pregledujejo državni portal, je približno polovica (49,7%) anketiranih odgovorila, da zaradi informacij, ki so hitro in enostavno dostopne na enem mestu. Ostali pravijo, da pregledujejo portal E-uprave zaradi želje, da bi spoznali, kako je javna uprava organizirana (24,5%) ter zaradi resnične uporabe informacij (19,4%). 6,4% anketirancev so našli še druge vzroke zaradi česar pregledujejo E-upravo, največkrat pa so navedli službene obveznosti, iskanje informacij in podatkov, zanimanje o delovanju in razvijanju E-uprave, njeni uporabnosti in novostih.

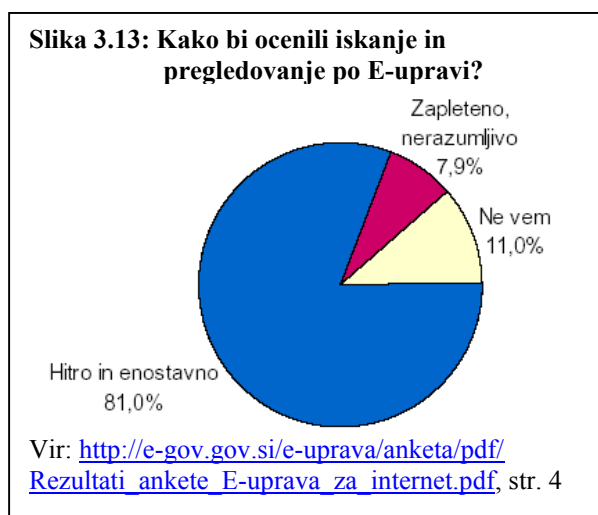


⁴³ http://e-gov.gov.si/e-uprava/anketa/pdf/Rezultati_ankete_E-uprava_za_internet.pdf

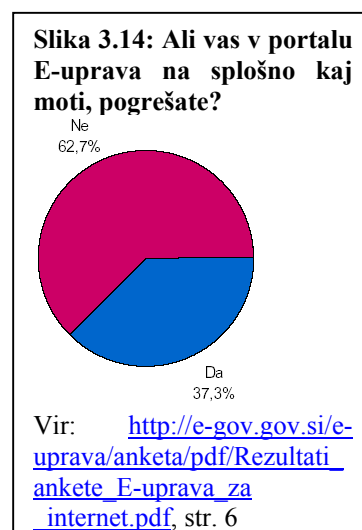
O pomembnosti elektronske dohodnine je bilo največ anketirancev mnenja, da je zelo pomembna (39,1%). Zelo veliko jih je bilo tudi mnenja, da je to najbolj pomembna elektronska storitev (21,0%). Po drugi strani je bilo med anketiranimi četrtnina tistih, ki so menili, da je elektronska dohodnina nepomembna (25,6%).



Velika večina (81,0%) je menila, da je iskanje in pregledovanje po spletnih straneh E-uprave hitro in enostavno. Skoraj 8% (7,9%) jih je bilo mnenja, da je zapleteno in nerazumljivo, 11% anketirancev pa je na vprašanje o oceni iskanja in pregledovanja odgovorilo z 'ne vem'.



Največ anketiranih (62,7%) v državnem portalu na splošno ne pogrešajo ničesar in jih nič ne moti. 37,3% pa je odgovorilo, da jih moti: ažurnost informacij, stare in malo informacij ter podatkov, počasno nalaganje, slaba odzivnost strežnika, preveč grafike na začetni strani, slaba preglednost portala, majhen nabor uporabnih storitev, nepreglednost, neurejenost in podvajanje informacij, premalo vsebine, URL naslov je neprimeren, ni možnosti oddajanja dohodnine, davčne napovedi za s.p., podaljšati listin idr.



Pridobljeni podatki, so pokazali, da obiskovalci E-uprave pregledujejo državni portal predvsem zaradi hitro dostopnih informacij na enem mestu. Obenem so s to raziskavo dobili vpogled o tem, koliko ljudi sploh ve za E-upravo, koliko in kako uporabljajo njene storitve ter kaj sploh od E-uprave pričakujejo in si želijo. Nekateri E-upravo obiskujejo večkrat tedensko, nekateri le občasno, spet drugi pa so se prvič srečali z E-upravo ravno s to raziskavo. Velika večina uporabnikov je zelo zadovoljna z vsemi storitvami

E-uprave in si jih želi še več, predvsem pa možnost elektronskega naročanja različnih dokumentov, izpiskov in oddajanja e-dohodnine ter e-ddv-ja.

3.4.3. PORTAL UPRAVNIH ENOT

Upravne enote so z Zakonom o upravi (Ur.l. RS št. 67/94) postale samostojne organizacijske oblike na državni ravni in hkrati tudi organ odločanja na prvi stopnji v upravnih stvareh iz državne pristojnosti. Naloge, ki so v pristojnosti upravne enote, pa so bile konkretizirane z Zakonom o prevzemu državnih funkcij, ki so jih do 31.12.1994 opravljali občinski organi (Ur.l. RS št. 29/95).

Uvajanje lokalne samouprave in reorganizacija državne uprave sta povzročili družbene spremembe, ki zahtevajo drugačen pristop in način uveljavljanja pravic in dolžnosti občanov. V zavesti ljudi se pojma upravne enote in občine še vedno prepletata med seboj, zaradi česar občasno prihaja do težav na različnih ravneh, ko občani pri uveljavljanju svojih pravic in obveznosti vedno ne vedo natančno, kje in kako naj postopajo.

Upravnih enot je 58 in so vez med državo in državljani. Za usklajevanje njihovega delovanja pa skrbi Urad za organizacijo in razvoj uprave na Ministrstvu za notranje zadeve. Ustanovljene so bile v začetku leta 1995 in so od občin prevzele naloge državne uprave. Zagotavljajo upravne storitve na področju notranjih zadev (osebni dokumenti, prijava prebivališča ...), graditve objektov in drugih posegov v prostor (gradbeno dovoljenje, uporabno dovoljenje ...), gospodarstva (dovoljenja za opravljanje gostinske dejavnosti ...), kmetijstva (promet s kmetijskimi zemljišči, status kmeta, zaščitene kmetije ...), denacionalizacije, žrtev vojnega nasilja itd. V stik z upravno enoto prihaja vsak državljan.⁴⁴

»Marca 2003 je bil vzpostavljen podportal upravnih enot na že dve leti delujočem portalu e-uprava, ki predstavlja vzorec storitvenega portala z informacijami o približno 140 upravnih storitvah, strukturiranimi na uporabniku prijazen način (po principu življenjskih situacij). Na voljo so tudi standardizirani obrazci vlog za vse postopke« (Pregled razvoja/reforme slovenske javne uprave 2002-2003: 3).

⁴⁴ Portal upravnih enot. O portalu. <http://upravneenote.gov.si/upravneenote/oportalu.ue>

»Izvedba enotnih spletnih strani upravnih enot je vpeta v projekt E-postopki: enotne informacijske strani upravnih enot, ki se izvaja pod okriljem Centra Vlade RS za informatiko in sodi v program projektov E-uprava« (Žurga, 2002: 17).

Slika 3.15: Portal upravnih enot



Vir: <http://upravneenote.gov.si/upravneenote/>

Enotne spletne strani upravnih enot so sestavljene iz skupnega dela, ki zajema skupne in standardizirane informacije ter iz posamičnih delov – spletnih strani posamezne upravne enote. Skupni del enotnih spletnih strani upravnih enot vključuje vsebine, skupne vsem upravnim enotam, predvsem pa: informacije o upravnih postopkih, ki se izvajajo na upravnih enotah, standardizirane obrazce ter različne možnosti dostopa (življenjske situacije, ključne besede idr.), možnost dostopa do posamezne upravne enote, obvestila za javnost, prejemanje povratnih informacij s strani uporabnikov in javnosti (pripombe, predlogi idr.), različne povezave idr. Skupne vsebine pa se naj bi tudi nadgrajevale. Spletne strani posamezne upravne enote vsebujejo predvsem informacije o njihovem delovanju, uradnih urah, organiziranosti, kadrovske zasedbi itd. (Žurga, 2002: 17).

Bistvo vsebin skupnih upravnih spletnih strani je, da se vsebine in informacije, ki veljajo za vse upravne enote, opredelijo enotno, se pred objavo verificirajo in se zagotovi njihovo centralizirano ažuriranje. Temeljna načela za posredovanje informacij preko enotnih spletnih strani upravnih enot so (Žurga, 2002: 18):

- pravilnost: objavljene informacije morajo biti strokovne, pravilne in predhodno verificirane,

- veljavnost in pravočasnost: vsaka objavljena informacija mora biti veljavna; neveljavne informacije je treba pravočasno umakniti (oz. jih nadomestiti z veljavnimi),
- naravnost k strankam/uporabnikom: informacije morajo za stranko imeti uporabno vrednost, vsebinski dostop, posredovati informacije v razumljivi obliki.

Portal predstavlja le »uporabne« informacije o upravnih enotah, njihovih storitvah in nudi nekatere obrazce ter na žalost ne omogoča e-storitev.

4. ZAKLJUČEK

Informacijska tehnologija je v službi vsebinske modernizacije uprave. Njene možnosti silijo v »reinženiring« mnogih upravnih procesov in njihovo prilagoditev potrebam uporabnikov. Elektronska uprava prinaša uporabnikom nove možnosti komunikacije z državo. Do sedaj razpršene storitve se selijo na enotno vstopno točko elektronske uprave, na kateri se zbirajo informacije in interaktivne storitve različnih upravnih organov ter gospodarskih subjektov.

Slovenija je bila med prvimi državami v Evropi, ki je zakonsko uredila to področje s sprejetjem Zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu; v Strategiji elektronskega poslovanja v javni upravi pa je jasno začrtala cilje, projekte in naloge, ki potekajo na različnih pristojnih organih.

Toda kje se trenutno nahaja slovenska elektronska uprava odgovarja hipoteza:

- **slovenska elektronska uprava močno zaostaja za podobnimi projekti evropskih držav**

Hipotezo lahko ovržem, kajti Slovenija v nobenem pogledu ne zaostaja preveč za podobnimi projekti evropskih držav. Odgovor na to hipotezo sem dobil predvsem z meritvami po evropski metodologiji »eGovernment«, ki je pokazala, da slovenska e-uprava ponuja nekako 45% vseh možnih storitev. Odstotek ji dviguje predvsem 12 e-storitev za državljane, pri katerih smo v prednosti tudi pred večino držav EU. Evropsko povprečje je 65%, najbolje pa se je odrezala Švedska (92%). Pravzaprav je večina evropskih države šele na začetku razvoja in vzpostavljajo svoje vstopne točke, s katerimi se želijo čim bolj približati svojim državljanom in naključnim obiskovalcem. Ponujajo predvsem ogromno informacij, nekaj pa tudi storitev, ki jih lahko opravimo prek svetovnega spleta.

Toda ali je država dejansko že »online« in omogoča transakcijske storitve, odgovarja naslednja hipoteza:

- **državljeni in podjetja še ne morejo z državo poslovati elektronsko**

To hipotezo lahko potrdim, saj slovenska e-uprava zaostaja z omogočanjem transakcijskih storitev (vsaj v primerjavi z večino držav EU). Možno je le pridobiti izpiske iz vseh treh matičnih knjig (rojstne matične knjige, poročne matične knjige, matične knjige umrlih), s pomočjo digitalnega podpisa SIGEN-CA. Vzrok za počasen razvoj transakcijskih storitev v Sloveniji je predvsem v dejstvu, da se sistem elektronskega plačevanja taks šele uvaja. Ko bo ta sistem polno funkcionalen, lahko pričakujemo hiter razvoj omenjenih storitev. Tako se nam po besedah direktorja Davčne uprave g. Grilja že v bližnji prihodnosti obetata e-dohodnina in e-DDV, dve pomembni e-storitvi. Pomembnost teh storitev je bilo razbrati tudi iz ankete, kjer so naključni obiskovalcev državnega portala E-uprava, v večini menili (39,1%), da je e-dohodnina zelo pomembna.

Kakšno pa je mnenje uporabnikov slovenskih upravnih portalov odgovarja hipoteza:

- uporabniki s slovenskimi upravnimi portali niso zadovoljni

Hipotezo lahko ovržem, kajti velika večina naključni anketirancev enotnega državnega portala E-uprava je z njim in njegovo vsebino zelo zadovoljna ter ne pogoša ničesar. Večina portal pregleduje zaradi informacij, ki so hitro in enostavno dostopne na enem mestu. Prav tako so zadovoljni z iskanjem in pregledovanjem po portalu. Torej obiskovalci E-uprave pregledujejo državni portal predvsem zaradi hitro dostopnih informacij na enem mestu in so zelo zadovoljni z vsemi storitvami E-uprave, želijo pa si jih še več, predvsem možnost elektronskega naročanja različnih dokumentov, izpiskov in oddajanja e-dohodnine ter e-ddv-ja.

Zaenkrat smo šele na poti v informacijsko družbo in e-demokracijo, saj zaenkrat še ni storitve, ki bi omogočala vsaj elektronsko poslovati z državo, da o elektronskih volitvah niti ne govorimo. Toda kmalu bomo lahko vsaj oddali e-dohodnino, e-DDV in na »netu« podaljševali vozniška dovoljenja.

5. VIRI IN LITERATURA

Akcijski načrt (ki so ga pripravile države kandidatke za pristop k EU s podporo Evropske komisije) eEurope+2003 - skupna prizadevanja za uvedbo informacijske družbe v Evropi, 2001, [http://www.gov.si/mid/Dokumenti/Slo/PAID/eEuropePlus_sl.pdf], 08.08.2003

Bangemann M. et. al.: Europe and the Global Information Society - Recommendations to the European Council, European Commission, Brussels 1994

Bela knjiga – Elektronsko poslovanje malih in srednje velikih podjetij, skupna pobuda skupine EITIRT, Evropske komisije in Lyona, 1997.

[<http://www.drustvo-informatika.si/publikacije/belaknjiga.pdf>], 07.08.2003

Bohinc, Rado (2001): Smeri reforme javne uprave. V: Gordana Žurga (ur.): Posvet, na poti k poslovnosti odličnosti javne uprave. Ministrstvo za notranje zadeve, str. 5-11, Ljubljana.

Bohinc, Rado (2001a): »Stanje in ukrepi reforme javne uprave v letu 2001«. Zbornik referatov, VIII. Dnevi slovenske uprave, Visoka upravna šola, str. 43-69, Ljubljana.

Brecelj, Janja (2001): Digitalna država. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede. Diplomsko delo.

Brejc, Miha (1997): Slovenska javna uprava ob koncu tisočletja. V: Niko Abrahamsberg (ur.): Zbornik znanstvenih razprav. Visoka upravna šola, str. 17-33, Ljubljana.

Brezovšek, Marijan, (2000): *Kako do zanesljive uprave?* Teorija in praksa, letnik 37, št. 2, str. 264-278.

Brezovšek, Marijan (2001): *Teoretični pojem uprave*. V: Stane Vlaj (ur.): Uvod v javno upravo. Visoka upravna šola, str. 49-60, Ljubljana.

Copping Peter, Lewis Paul (1999): CITU - Portal Feasibility Study. Central Information Technology Unit - Cabinet Office, London.

Črešnar Pergar, Nevenka (2002): Poročilo o izvajanju programa odprave administrativnih ovir (OAO). Vlada Republike Slovenije, Komisija za odpravo administrativnih ovir. Ljubljana, 10. aprila 2002.

Damij Katja, Tomažič Roman (2002): »Priprava strateškega načrta uvajanja e-poslovanja v lokalne skupnosti -SEPLS-S (delovno ime: e-občina)«. IPMIT, Institut za projektni management in informacijsko tehnologijo. INDO 2002: Povzetek referata. [<http://www.gov.si/cvi/slo/indo/indo2002/referati/referat33.htm>], 15.08.2003

Deloitte Research (2002): E-Government's Next Generation. Transforming the Government Enterprise Through Customer Service. A Deloitte Research Public Sector Study. Pittsburgh, USA. [<http://www.dc.com>]

Državna ureditev Slovenije, Ljubljana, Ur.l.RS, Grad, Kaučič, Ribičič, Kristan, Ljubljana 1996

Electronic research centre: Electronic Commerce. [http://www.eca.org.uk/frameset_edi.htm], 07.08.2003.

EITO: European Information Technology Observatory
[http://www.hfusa.com/cebit/exhib_eito.html, <http://www.eito.com/>], 26.08.2002.

Evropska Komisija (1999): Public Sector Information : A Key Resource For Europe
Zelena knjiga o informacijah javnega sektorja v informacijski družbi (Green Paper On Public Sector Information In The Information Society); COM(98)585final, adopted on 20 January 1999. [[http://europa.eu.int/ISPO/docs/policy/docs/COM\(98\)585/index.html](http://europa.eu.int/ISPO/docs/policy/docs/COM(98)585/index.html)], 15.08.2003

Evropska Komisija (2000):An Information Society For All. Communication on a Commission Initiative for the Special European Council of Lisbon, 23 and 24 March 2000

Evropska Komisija (2001): eGovernment indicators for benchmarking eEurope. 22. februar 2001. [http://europa.eu.int/information_society/eeurope/action_plan/pdf/egovindicators.pdf], 15.08.2003

Evropska Komisija (2002): eEurope 2005: An information society for all. Brussels 28.5.2002, COM(2002) 263 final.

Evropska Komisija (2002a): Web-based Survey on Electronic Public Services - annex. European Commission of Information Society.

[URL:http://europa.eu.int/information_society/eeurope/benchmarking/list/source_data_pdf/2nd_measurement_final_report_annex.pdf], 18.08.2003.

Glidden, Julia (2003): »Britanski laboratorij od e-volitev k e-demokraciji«. Priloga Dela ob blejski konferenci o elektronskem poslovanju, Bled 09-11 junij 2003, str. 22-23.

Informacijska družba za vse eEvropa (original: An Information Society For All eEurope) - Sporočilo o pobudi komisije za Posebni lizbonski svet 23. in 24. marca 2000, prevod: mag. Rajko Sabo, Ministrstvo za znanost in tehnologijo, Ljubljana, februar 2000

Jurca, Matjaž (2000): »Ko postanejo storitve države elektronske«. Zbornik posvetovanja Dnevi slovenske informatike 2000. Portorož: Slovensko društvo Informatika, str. 487- 495.

Kovač, Polona (1999): Tradicionalno in novo upravljanje javnega sektorja – primer upravnih enot. Ljubljana: Javna uprava. št. 1. Str. 29-48.

Kovač, Polona (2000): Ciljno usposabljanje kot sredstvo modernizacije javne uprave. Organizacija, letnik 33, št. 5, str. 322-327.

Kovač, Polona (2000a): Javna uprava v znamenju ljudi. Teorija in praksa, letnik 37, št.2, str.279-293.

von Lucke, Jörn (2000): Portale für die öffentliche Verwaltung. Portale in der öffentlichen Verwaltung, Speyer Forschungsberichte 205. Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung, Speyer.

von Lucke, Jörn; Reineremann, Heinrich (2000): Speyerer Definition von Electronic Government. Splitter-IT-Nachrichten für die Berliner Verwaltung. Berlin: Landesbetrieb für Informationstechnik.

Ministrska deklaracija - Bonnska deklaracija, Ministrska konferenca o globalnih informacijskih omrežjih, Bonn, 6. do 8. julij 1997

Penger, Sandra (2001): Vpliv nove ekonomije na temeljne funkcijo managementa v organizaciji 21. stoletja. Magistrsko delo. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.

Pregled razvoja/reforme slovenske javne uprave 2002-2003, Ministrstvo RS za notranje zadeve, Urad za organizacijo in razvoj uprave, 15.5.2003;
[<http://www.mnz.si/si/upl/uoru/pregled%20razvoja%20reformaJU.doc>], 15.08.2003.

Rakočević, S., P. Bekeš (1994): Državna uprava: vloga, položaj, organizacija, delovanje. ČZ Uradni list Republike Slovenije, Ljubljana.

Reinermann Heinrich (2000): Portale - Tore zur Welt des Wissens. Portale in der Öffentlichen Verwaltung, Speyer Forschungsbrichte 205. Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung, Speyer, str. 1-5.

Reinermann Heinrich (2001): Internet Portals in Public Administration the Readjustment of Information and of Administrative Practice. Uporabna Informatika, Ljubljana, IX, 4, str. 206-211.

Rezultati ankete E-uprava (2001), [http://e-gov.gov.si/e-uprava/anketa/pdf/Rezultati_ankete_E-uprava_za_internet.pdf], 25.08.2003

Ronaghan, Stephen A. (2002): Benchmarking E-government: A Global Perspective 2001. United Nations: Division for Public Economics and Public Administration.
[<http://www.unpan.org/e-government/Benchmarking%20E-gov%202001.pdf>], 20.08.2003.

Silič M., Colnar M., Krisper M., Gyorkos J. (2001): Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004 (SEP-2004), Center vlade za informatiko, februar 2001;
[<http://www.gov.si/vrs/slo/vlada/e-poslovanje.pdf>], 05.08.2003.

Silič M., Colnar M., Krisper M., Vintar M., Novaković S., Tomažič R. (2002): Akcijski načrt e-uprave do leta 2004, Verzija 1.1. (AN-2004), Center vlade za informatiko, oktober 2002, [http://www.cvi.si/cvi/slo/vodstvo/AN-2004_1.1.pdf], 18.08.2003

Silič M., Colnar M., Krisper M., Vintar M., Novaković S., Tomažič R. (2003): Akcijski načrt e-uprave do leta 2004, Verzija 1.2. (AN-2004/2), Center vlade za informatiko, april 2003, [http://www.cvi.si/cvi/slo/vodstvo/AN-2004_1.2.pdf], 18.08.2003

Skrtnar, Radoš (maj 2003), Gospodarski vestnik, članek.
[<http://www.nasvet.com/doc/e-uprava.php>], 07.08.2003.

Strategija uvajanja elektronskega poslovanja v lokalne skupnosti (E-občine), celotno poročilo, verzija 1.0. MOK, IPMIT, FERI, 3 PORT. 24. februar 2003,

Šmidovnik, Janez (1985): Teoretične osnove upravljanja. Univerzum, Ljubljana.

Toplišek, Jože (1998): Elektronsko poslovanje. Ljubljana: Atlantis.

Trstenjak, Verica (1997): Državna uprava. Ljubljana: Ministrstvo za notranje zadeve (Upravna akademija). Študijsko gradivo.

Trpin, Gorazd (1997): Preobrazba slovenske javne uprave. V: Marjan Brezovšek (ur.): Demokracija - vladanje in uprava v Sloveniji. Slovensko politološko društvo, Zbornik referatov, str. 159-174, Ljubljana.

Ustava Republike Slovenije, Ur.l. RS, .t. 33/1991-I, 42/1997, 66/2000

Zakon o Vladi Republike Slovenije, Ur.l. RS, .t. 4/1993, 71/1994, 23/1996, 47/1997, 23/1999, 119/2000

Vehovar, Vasja (1999): Elektronsko Poslovanje: Definicije E-poslovanja.
[<http://www.ris.org/si/ris99/epodef.html>], 07.08.2003.

Vintar Mirko, Kunstelj Mateja, Leben Anamarija (2002): Delivering Better Quality Public Services Through Life-Event Portals in Slovenia. Third meeting of Working Group at the 10th Annual NISPAcee Conference. Krakow: NISPAcee Working Group on Better Quality Administration for the Public.

Virant, Grega (1998): Pravna ureditev javne uprave. Visoka upravna šola, Ljubljana.

Victory, J. Nancy (November 26, 2001): Latin American Wireless Industry Association (ALACEL), Summit Meeting of the Presidents of Latin American Mobile Carriers: The Politics of Telecommunications in Times of Crisis (Speech).

[http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/speeches/2001/alacel_112601.htm], 07.08.2003.

Wright, Vincent (1997): The Paradoxes of Administrative Reform. Walter J.M. Kickert (ur.) Public Management and Administrative Reform in Western Europe. Edward Elgar Publishing, str. 7-13, Lyme.

Zakon o državni upravi (ZDU), Uradni list RS, št. 52/02.

Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP), Uradni list RS, št. 57/00, 30/01.

Žurga, Gordana (1997): Vloga informacijske tehnologije pri uvajanju načel novega upravljanja javnega sektorja. Povzetek referata, INDO 1997, 16. - 18. december 2002. [<http://www.sigov.si/cvi/slo/indo/indo1997/referati/referat10.html>], 15.08.2003

Žurga, Gordana (1997a): »Uspešnost in učinkovitost delovanja organizacij v javni upravi«. Ljubljana: Slovensko politološko društvo. Str. 259-268.

Žurga, Gordana (2000): »Spremljanje delovanja organizacij v javni upravi«. Ljubljana: Teorija in praksa. št.2. Str. 331-347.

Žurga, Gordana (2000a): Zagotavljanje in spremljanje uspešnosti in učinkovitosti v državni upravi. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede. Doktorska disertacija.

Žurga, Gordana (2001): Kakovost državne uprave. Pristopi in rešitve. Fakulteta za družbene vede, Ljubljana.

Žurga, Gordana (2002): »Enotne spletne strani upravnih enot«. Slovenska uprava, številka 3, letnik 2, str. 17-18.