

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

DIPLOMSKO DELO

**ODZIVNOST SLOVENSKE JAVNE UPRAVE V OKVIRU
ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA**

Kandidatka: Jasmina Dunovska

Vpisna številka: 04043435

Študijski program: Univerzitetni študijski program Upravljanje javnega sektorja prva stopnja

Mentor: doc. dr. Mitja Dečman

Ljubljana, september 2017

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA

Podpisana Jasmina Dunovska, študentka univerzitetnega študijskega programa Upravljanje javnega sektorja I. stopnja, z vpisno številko 04043435, sem avtorica diplomskega dela z naslovom: Odzivnost slovenske javne uprave v okviru elektronskega poslovanja.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predloženo delo izključno rezultat mojega lastnega raziskovalnega dela,
- sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric, ki jih uporabljam v predloženem delu, navedena oz. citirana v skladu s fakultetnimi navodili,
- sem poskrbela, da so vsa dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric navedena v seznam virov, ki je sestavni element predloženega dela in je zapisan v skladu s fakultetnimi navodili,
- sem pridobila vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti prenesena v predloženo delo in sem to tudi jasno zapisala v predloženem delu,
- sem pridobila vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti prenesena v predloženo delo in sem to tudi jasno zapisala v predloženem delu,
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del, bodisi v obliki citata bodisi v obliki skoraj dobesečnega parafraziranja bodisi v grafični obliki, s katerim so tuje misli oz. ideje predstavljene kot moje lastne – kaznivo po zakonu (Zakon o avtorski in sorodnih pravicah, Ur. List RS, št. 21/95), kršitev pa se sankcionira tudi z ukrepi po pravilih Univerze v Ljubljani in Fakultete za upravo,
- se zavedam posledic, ki jih dokazano plagiatorstvo lahko predstavlja za predloženo delo in za moj status Fakultete za upravo,
- je elektronska oblika identična s tiskano obliko diplomskega dela ter soglašam z objavo dela v zbirki »Dela FU«.

Diplomsko delo je lektoriral: Žiga Oset, mag.

Ljubljana 18. 9. 2017

Podpis avtorice:

POVZETEK

V diplomski nalogi smo raziskovali področje odzivnosti slovenske javne uprave v okviru elektronskega poslovanja. Merili smo, kolikšen del slovenske javne uprave se odziva na elektronska sporočila preko e-pošte in zasebna Facebook sporočila občanov, ter kako hitro se te odzivajo. Cilj diplomskega dela je na podlagi raziskave prikazati sedanje stanje na področju odzivnosti slovenske e-uprave preko elektronske pošte ter Facebooka.

V okviru raziskave smo izbranim organizacijam javne uprave (občine, upravne enote, ministrstva, centri za socialno delo in zdravstveni domovi) poslali 413 sporočil preko e-pošte in 73 zasebnih Facebook sporočil vsem občinam, ki imajo ustvarjeno stran oz. profil na Facebook-u. Na podlagi rezultatov smo ugotovili, da vse organizacije ne upoštevajo zakonsko opredeljenega roka 15 dni za odgovor na dopise občanov. Glede hitrosti pa smo ugotovili, da se izbrane organizacije odzivajo kar hitro.

Diplomsko delo obsega predstavitev odzivnosti javne uprave na sporočila občanov v elektronski obliki in slovenski javni upravi omogoča pregled trenutnega stanja na tem področju ter smernice za naprej.

Ključne besede: slovenska javna uprava, odzivnost, e-uprava, e-pošta, Facebook.

SUMMARY

RESPONSIVENESS OF THE SLOVENIAN GOVERNMENT WITHIN THE E-COMMERCE

In the diploma thesis we were researching the responsiveness of Slovenian public administration. We measured how much of the Slovenian public administration responds to emails and private Facebook messages to citizens, and how quickly they respond. The goal of the diploma thesis is to present the current situation in the responsiveness of Slovenian e-government via e-mail and Facebook.

During the research 413 e-mails were sent to selected public administration organizations (municipalities, administrative units, ministries, social and health centers) and 73 Facebook messages to the municipalities that have a page on Facebook. Based on the results, all organizations do not reply within the deadline of 15 days. Regarding the speed, the selected organizations respond fairly quickly.

The diploma thesis contains presentation of responsiveness of the public administration to messages from citizens in electronic form and enables the public administration to review the current state of affairs and a guide for future reforms.

Key words: Slovenian public administration, responsiveness, e-government, e-mail, Facebook.

KAZALO

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA	iii
POVZETEK.....	v
SUMMARY	vi
KAZALO PONAŽORITEV	ix
SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC	x
SEZNAM TUJIH IZRAZOV	xi
1 UVOD	1
2 JAVNA UPRAVA IN TEHNOLOGIJA.....	3
3 E-UPRAVA.....	4
3.1 DEFINICIJE E-UPRAVE.....	4
3.2 PREDNOSTI IN SLABOSTI E-UPRAVE	5
3.3 STANJE E-UPRAVE V EVROPI	5
3.3.1 EU BENCHMARKING E-UPRAVE 2016	5
3.3.2 INDEKS DIGITALNEGA GOSPODARSTVA IN DRUŽBE (DESI) 2017	6
4 E-UPRAVA V SLOVENIJI	9
4.1 PRAVNA UREDITEV E-UPRAVE	9
4.2 RAZVOJ IN STANJE E-UPRAVE	10
4.2.1 RAZVOJ E-UPRAVE V SLOVENIJI.....	10
4.2.2 STANJE E-UPRAVE DANES.....	13
4.2.3 STRATEGIJE E-UPRAVE DANES IN V PRIHODNOSTI	14
5 KOMUNIKACIJSKI KANALI E-UPRAVE IN ODZIVNOST	19
5.1 E-POŠTA	19
5.2 FACEBOOK	20
5.3 METODE MERJENJA ODZIVNOSTI	21
6 RAZISKAVA NA PODROČJU ODZIVNOSTI SLOVENSKE JAVNE UPRAVE PREKO E-POŠTE IN FACEBOOKA	22
6.1 METODOLOGIJA	22
6.2 PREDSTAVITEV IN ANALIZA REZULTATOV	23
6.2.1 ANALIZA REZULTATOV NA PRIMERU E-POŠTE.....	23
6.2.2 REZULTATI NA PRIMERU FACEBOOKA	27
6.3 DISKUSIJA IN RAZMISLEK O REZULTATIH	28

6.4	PRIMERJAVA REZULTATOV Z REZULTATI IZ PODOBNIH RAZISKAV IZ PREDHODNIH LET.....	29
7	PREVERITEV HIPOTEZ	34
8	ZAKLJUČEK	35
	LITERATURA IN VIRI	37

KAZALO PONAŽORITEV

KAZALO TABEL

Tabela 1: Število sporočil, poslanih po e-pošti v izbrane organizacije javne uprave.....	23
Tabela 2: Število občin, ki so odgovorile po e-pošti	24
Tabela 3: Število upravnih enot, ki so odgovorile po e-pošti.....	25
Tabela 4: Število ministrstev, ki so odgovorila po e-pošti	25
Tabela 5: Število Centrov za socialno delo, ki so odgovorili po e-pošti.....	26
Tabela 6: Število Zdravstvenih domov, ki so odgovorili po e-pošti.....	27
Tabela 7: Število občin, ki so odgovorile preko Facebooka	28

KAZALO GRAFIKONOV

Grafikon 1: Odzivnost občin preko e-pošte	30
Grafikon 2: Odzivnost upravnih enot preko e-pošte	31
Grafikon 3: Odzivnost ministrstev preko e-pošte	32
Grafikon 4: Odzivnost izbranih organizacij javne uprave preko e-pošte.....	33

KAZALO SLIK

Slika 1: Rezultati Indeksa digitalnega gospodarstva in družbe (DESI) 2017	7
---	---

SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC

AJPES – Agencija republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve

AN SREP – Akcijski načrt elektronskega poslovanja javne uprave od 2010 do 2015

DESI – Indeks digitalnega gospodarstva in družbe

DSI 20 – Digitalna Slovenija 2020 – Strategija razvoja informacijske družbe do leta 2020

EU – Evropska Unija

G2G – Government to government

IKT – Informacijsko komunikacijska tehnologija

RS – Republika Slovenija

ZEPEP - Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu

ZDIJZ - Zakon o dostopu do informacij javnega značaja

ZUP - Zakon o splošnem upravnem postopku

ZVOP - Zakon o varstvu osebnih podatkov

ZDA – Združene Države Amerike

SEZNAM TUJIH IZRAZOV

European Commission – Evropska Komisija

1 UVOD

Tehnologija je že nekaj časa del našega vsakdana, brez katerega si življenja danes ne moremo predstavljati. Sodobne informacijsko komunikacijske tehnologije omogočajo hitro, učinkovito in boljše, tudi družbeno delovanje. Enako je tudi v javni upravi. Učinkovito delovanje javne uprave brez uporabe sodobnih tehnologij je danes skoraj nemogoče. Z uvajanjem novih tehnologij v javno upravo so se začeli pojavljati tudi novi pojmi. Eden izmed njih je tudi »e-uprava«. Gre za uvajanje uporabe sodobne tehnologije in elektronskega poslovanja v upravo, ki se kaže znotraj uprave med upravnimi organi, navzven z občinami, podjetji in drugimi organizacijami (Groznič, Trkman & Lindič, 2009).

Prvi začetki razvoja e-uprave v Sloveniji segajo v leto 2000. E-uprava se dandanes še vedno razvija. Eden izmed strateških ciljev za nadaljnji razvoj e-uprave je zagotoviti odzivno, uspešno in učinkovito delovanje javne uprave, ki je usmerjena k uporabniku. (Ministrstvo javno upravo, 2015). Državljanom in podjetjem je potrebno zagotoviti fleksibilno in odzivno javno upravo. Potrebno je zagotoviti servis, ki jim bo omogočil opraviti obveznosti na enem mestu in na daljavo ter ažurno odgovoril na njihova vprašanja. Hkrati se je treba opredeliti do vseh vprašanj, pobud in predlogov vseh uporabnikov storitev.

Menimo, da je odzivnost javne uprave zelo pomembna, saj se s tem poveča zadovoljstvo uporabnikov ter zaupanje vanjo, kar predstavlja enega izmed temeljnih ciljev javne uprave. Zato smo v diplomski nalogi raziskovali odzivnost slovenske javne uprave v okviru elektronskega poslovanja, in sicer preko elektronske pošte in Facebooka, elektronskih komunikacijskih kanalov. Rezultate bomo predstavili, analizirali in primerjali z rezultati iz predhodnih podobnih raziskav. Nato bodo podani predlogi za izboljšanje stanja v prihodnosti.

Elektronsko komuniciranje je danes že popolnoma preraslo klasičnega (pismo, pošta, telefon) in s tega vidika predstavlja primarni komunikacijski kanal. Ta je prisoten v zasebnem komuniciranju, v zasebnem sektorju in pa tudi v javnem sektorju; njegova pomembnost se še povečuje. Zato je nujno, da organi javne uprave ta kanal obvladujejo in ažurno uporabljajo ter tako zagotovijo učinkovito komuniciranje s strankami. Cilj diplomskega dela je na podlagi raziskave prikazati sedanje stanje na področju odzivnosti slovenske javne uprave preko elektronske pošte ter Facebooka oziroma ugotoviti, v kolikšni meri in kako hitro se slovenska javna uprava odziva na elektronska sporočila ter zasebna Facebook sporočila občanov.

V diplomskem delu sta preverjani dve hipotezi:

H1: Izbrane organizacije slovenske javne uprave se na dopise občanov, prejete v elektronski obliki, ne odzivajo v okviru z uredbo opredeljenega roka.

H2: Odzivnost slovenske e-uprave v letu 2017 je večja kot v prejšnjih letih.

Pri raziskovanju smo uporabili različne metode dela. Prva metoda je metoda deskripcije, ki obsega opisovanje pojmov s študijo domače in tuje literature, zakonov, predpisov, znanstvenih člankov in spletnih virov. Z metodo kompilacije smo povzemali izpiske, citate in navedbe drugih avtorjev, ki obravnavajo tematiko, ki je predmet diplomskega dela. Za potrebe raziskave smo uporabili tudi statistične metode, kot so metode zbiranja, obdelave in urejanja podatkov. Za primerjanje rezultatov iz raziskave z rezultati iz podobnih dosedanjih raziskav je bila uporabljena komparativna metoda dela.

V drugem poglavju smo predstavili razvoj tehnologije in njen vpliv na javno upravo. V tretjem poglavju so predstavljene definicije e-uprave, prednosti in slabosti le-te ter analiza razvitosti in stanje e-uprave v članicah EU. V četrtem poglavju pa smo predstavili razvoj in stanje e-uprave v Sloveniji. Potem smo v petem poglavju predstavili elektronsko pošto in Facebook kot sodobna komunikacijska kanala. V nadaljevanju smo predstavili tudi nekaj metod merjenja odzivnosti. V šestem poglavju je predstavljena raziskava na področju odzivnosti slovenske javne uprave preko e-pošte in Facebooka, kjer je najprej predstavljena metodologija. Sledita predstavitev in analiza rezultatov; nato smo podali še mišljenje o rezultatih. Na koncu smo rezultate primerjali z rezultati iz predhodnih let. V sedmem poglavju sta preverjeni tudi obe zastavljeni hipotezi.

2 JAVNA UPRAVA IN TEHNOLOGIJA

Hitri razvoj tehnologije je prinesel veliko sprememb na več področjih. Spremenil se je način življenja in delovanja družbe, način delovanja organizacij in tudi delovanje javne uprave.

Uvajanje novih tehnologij v javno upravo je veliko vplivalo na procese delovanja javne uprave. Nastale so spremembe v organizacijski strukturi ter v organizaciji dela; pojavil se je tudi vpliv na finance, saj je prihajalo do znižanja nekaterih stroškov. Poleg tega je z uporabo informacijske tehnologije delovanje uprave postalo bolj učinkovito, uprava pa uporabniku prijaznejša.

Razvoj uvajanja informacijske tehnologije v upravo je šel skozi tri razvojna obdobja (Vintar, 2011, str. 3):

- obdobje avtomatizacije (1970-1990),
- obdobje informatizacije (1990-2000) in
- obdobje e-uprave (2000-danes).

Razvoj se je začel v letu 1970 z avtomatizacijo postopkov v upravi. V tem razvojnem obdobju je šlo predvsem za nadomeščanje ročnega, rutinskega dela z avtomatiziranim delom. Delo je bilo omejeno večinoma za numerično vnašanje podatkov v računalnike. Računalniki so bili namenjeni preprostim opravilom administrativne narave, saj so imeli šibke zmogljivosti. Avtomatizacija se je uveljavila na področjih, kjer je bilo ročnega vnašanja podatkov največ, to je bilo npr. področje zemljiških katastrov, davčni register, evidence prebivalstva osnovnih registrov, postopoma pa tudi ostala področja. Organizacijske spremembe niso bile potrebne, saj so bili računalniki in informacijski sistemi le v pomoč operativnemu delu uprave (Vintar, 2011, str. 3).

Sledilo je drugo obdobje, obdobje informatizacije, ki je pokrivalo taktično raven. Informatizacija pomeni spremembo na vseh področjih in za vse informacije. Z novo tehnologijo je bila omogočena obdelava vseh vrst informacij in dokumentov. Nova tehnologija je bila namenjena bolj zahtevnim opravilom, tudi na strokovnih, ne le operativnih rutinskih področjih. Informatizacija se je uveljavila predvsem na področjih spremljanja proračunov, materialnega in finančnega poslovanja organov ter pri strokovnem delu organov itd., torej gre za uporabo na ravni strokovnih in vodstvenih delavcev (Vintar, 2011, str. 3).

Skladno z razvojem interneta, okrog leta 2000, se je začel tudi razvoj e-uprave. Nastale so obsežne organizacijske spremembe na mikro in makro ravni s temeljito prenovo poslovanja v upravi; operativna in strokovna raven sta bili nadgrajeni v strateško načrtovanje poslovanja. Novi informacijski sistemi so postali ključni za delovanja e-uprave. Področje e-uprave obsega e-demokracijo (e-referendume, e-participacijo, e-forume ipd.), taktično raven – merjenje učinkovitosti in upravljanje učinkovitosti in kakovosti – ter operativno raven – e-storitve za občane, podjetja in notranje poslovanje (Vintar, 2011, str. 3).

3 E-UPRAVA

Izraz e-uprava je nastal kot posledica razvoja informacijske tehnologije in interneta. Začel se je uporabljati konec devetdesetih let dvajsetega stoletja, vendar je za kratek čas postal zelo popularen. Danes je pojem e-uprava, čeprav gre za relativno nov pojem, precej razširjen, znan ter pogosto uporabljan med širšo populacijo v svetu in tudi doma v Sloveniji.

3.1 DEFINICIJE E-UPRAVE

Vintar (2004) opredeljuje e-upravo kot upravo, katere celotno delovanje temelji na uporabi elektronskih dokumentov, e-poslovanja in interneta v njenem notranjem in zunanjem poslovanju navzven, uvajanju novih sistemskih in organizacijskih rešitev ter novih modelov upravljanja.

Groznič, Trkman in Lindič (2009) pravijo, da gre za uvajanje uporabe sodobne tehnologije in elektronskega poslovanja v upravo. Znotraj uprave se e-poslovanje uporablja med upravnimi organi, navzven pa med občinami, podjetji in drugimi organizacijami. Vse to ima namen izboljšati upravne storitve, kar prinaša korist državljanom, partnerjem in zaposlenim.

Pri opredeljevanju pojma e-uprava gre za združitev pojmov elektronskega poslovanja in javne uprave. Pojem e-uprava ima ožji in širši pomen. V ožjem smislu pomeni nabor upravnih storitev za civilne in pravne osebe, ki so vezane na informacijsko tehnologijo. Širše pa je e-uprava opredeljena kot združba, ki v svoje utečeno poslovanje načrtno vključuje načela e-poslovanja in izboljšanje učinkovitosti storitev preko informacijsko podprte javne uprave, infrastrukture, elektronskega poslovanja, sodelovanja z delavci z znanjem in sodobno tehnično industrijo ter višanja življenjskega standarda (Silič in drugi 2001, str. 157).

Bivši minister za javno upravo Gregor Virant je menil, da v e-upravi ne vidi zgolj elektronske podpore obstoječim procesom, ampak predvsem priložnost, da se obstoječi procesi, naloge in tudi načini razmišljanja spremenijo v smeri bolj učinkovito delo v javni upravi in bolj prijazen obraz do strank, državljanov in poslovnih subjektov. V izrazu e-uprava so zaobsežene tudi stalne aktivnosti prilagajanja organizacijskih, pravnih in tehničnih okvirov za čim učinkovitejše izvajanje tovrstnih poslovnih procesov. E-uprava bo omogočala dosegljivost storitev na enem mestu (brez nepotrebne izgube delovnih ur in slabe volje), povezovanje uradnih evidenc, odpravljala bo administrativne ovire in dosegla visoko stopnjo preglednosti delovanja javne uprave ter izboljšala zaupanje v njeno delovanje (Ministrstvo za javno upravo, 2006).

Evropska komisija vidi e-upravo kot orodje, ki uporablja informacijsko in komunikacijsko tehnologijo za zagotavljanje boljših in učinkovitejših storitev za uporabnike in poslovne organizacije, večjo preglednost ter večjo udeležbo državljanov v političnem odločanju. Dobro razvita e-uprava omogoča uporabnikom in poslovnim sistemom lažje in hitrejša medsebojno poslovanje ob nižjih stroških (European Commission, 2017).

3.2 PREDNOSTI IN SLABOSTI E-UPRAVE

Prednosti e-uprave lahko razporedimo na prednosti za uporabnika in prednosti za upravo.

Prednosti za uporabnika so (Batagelj in ostali 2008, str. 11):

- dostop do storitev in pridobitev informacij iz enega mesta na različne načine,
- dostop do storitev in informacij 24 ur na dan,
- večjo prilagojenost in kakovost storitev,
- večje zadovoljstvo in vključevanje uporabnikov v oblikovanje storitev in same izboljšave,
- prihranek časa, denarja ter hitrejša reševanja zadev.

Prednosti za upravo pa so (Groznič & Lindič 2007, str. 79):

- možnost do pregleda uprave in s tem preprečevanja korupcije,
- višja točnost, kakovost in vestnost storitev,
- prihaja do manjših napak in manjšega podvajanja dela med oddelki,
- nižji stroški zaposlenih in administracije,
- hitrejša storitve za uporabnike.

Groznič in Lindič (2007, str. 79-80) kot slabosti e-uprave štejeta:

- višjo možnost izkoriščanja slabe varnosti podatkov,
- nezaupanje uporabnikov v elektronsko poslovanje,
- neosebni pristop izvajanja storitev (na daljavo),
- prihaja do kršitve zasebnih podatkov in pomanjkljivega varovanja osebnih podatkov,
- problem digitalne ločnice, tako z vidika znanja, npr. nizko računalniška pismenost (pri starejših in opremljenost, npr. nedostopnost do interneta pri revnejših slojih,
- prihaja do številnih napak in zamud zaradi vpeljevanja informacijske in komunikacijske tehnologije,
- odsotnost razumevanja e-poslovanja s strani državljanov in podjetij.

3.3 STANJE E-UPRAVE V EVROPI

Zadnje raziskave s področja razvoja e-uprave v članicah EU kažejo, da spletne javne storitve postajajo vse bolj dostopne po vsej Evropi. A rezultati tudi kažejo, da je tendenca razvoja neenakomerna ter da znatno število držav EU še vedno zaostaja v razvoju.

3.3.1 EU BENCHMARKING E-UPRAVE 2016

Evropska unija že od leta 2001 izvaja redne primerjalne analize razvitosti e-uprave v članicah EU t. i. »EU benchmarking e-uprave«. Prvih deset let so se meritve izvajale na podlagi 20 standardnih storitev, od leta 2012 pa je podlaga za ocenjevanje standardna košarica tipičnih življenjskih dogodkov oz. situacij: ustanovitev podjetja in začetek

poslovanja, izguba in iskanje zaposlitve, študij, redno poslovanje podjetij, selitev, imeti in voziti avto ter spori majhne vrednosti.

Na podlagi analize storitev, ki so ponujene uporabnikom v teh življenjskih situacijah, so izračunana 4 krovna merila uspešnosti (angl. top-level benchmarki) (E-uprava, 2016):

- naravnost na uporabnika (angl. user centricity) z vidika razpoložljivosti in uporabnosti storitev na spletu,
- preglednost (angl. transparency) z vidika delovanja institucij, izvajanja storitev in uporabe osebnih podatkov,
- čezmejna mobilnost (angl. cross border mobility) z vidika razpoložljivosti in uporabnosti storitev za državljane drugih EU držav in
- ključni dejavniki (angl. key enablers) – elektronska identifikacija (angl. eID), elektronski dokumenti (angl. eDocuments), podatkovni viri (angl. authentic sources), elektronski sef (angl. eSafe), enotna prijava (angl. single sign on).

Glavne ugotovitve EU benchmarkinga e-uprave za leto 2016 so naslednje (E-uprava, 2016):

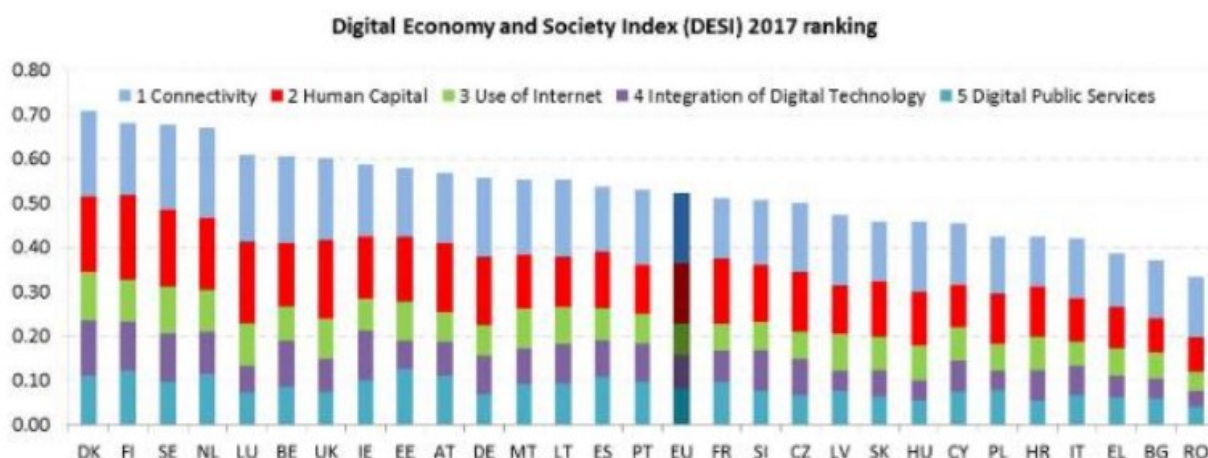
- e-uprava se v EU vsako leto izboljšuje; države bi bile lahko bolj odločne pri digitalizaciji storitev za uporabnike in notranjih procesov; potrebno bo zmanjšati zaostanek za privatnim sektorjem in za pričakovanji državljanov,
- naravnost na uporabnika se je izboljšala, države vse bolj vlagajo v razpoložljivost storitev kot pa v njihovo enostavnost in hitrost uporabe,
- preglednost se je v splošnem sicer tudi izboljšala, vendar je še veliko priložnosti za nadaljnje izboljšave, še posebej pri osebnih podatkih,
- možnost čezmejne (cross-border) uporabe storitev je veliko boljša pri storitvah za podjetja, se pa počasi izboljšuje tudi pri storitvah za prebivalce,
- potencial ključnih dejavnikov (key enablers) ni dovolj izkoriščen; nov dejavnik, ki ga države še prepočasi izkoriščajo, je tudi mobilni internet,
- poleg rezultatov je pomemben tudi opravljeni napredek – opazno je, da nekatere države napredujejo precej hitreje od drugih,
- posebej je izpostavljeno dejstvo, da za uspešno digitalno transformacijo ne zadostuje zgolj uvajanje novih tehnologij, ampak je ključna sprememba organiziranosti; z novimi veščinami se mora prilagoditi celotna organizacija – vodje, informatiki in zaposleni v vseh oddelkih.

3.3.2 INDEKS DIGITALNEGA GOSPODARSTVA IN DRUŽBE (DESI) 2017

Indeks digitalnega gospodarstva in družbe je sestavljeni indeks, ki meri napredek držav članic EU na področju digitalnega gospodarstva in družbe. Gre za orodje, ki predstavlja uspešnost 28 članic EU na številnih področjih. Indeks DESI združuje niz kazalnikov, ki temeljijo na petih razsežnostih: povezljivost (angl. connectivity), človeški kapital (angl. human capital), uporaba interneta (angl. use of internet), integracija digitalne tehnologije (angl. integration of digital technology) in digitalne javne storitve (angl. digital public services) (European Commission, 2017).

Rezultati indeksa digitalnega gospodarstva in družbe (DESI) za leto 2017 kažejo, da je EU v splošnem napredovala in izboljšala uspešnost za tri odstotne točke v primerjavi z letom 2016, vendar še vedno ostaja velika razlika med najbolj in najmanj digitalno državo. Ta digitalni razkorak znaša kar 37 %. Danska, Finska, Švedska in Nizozemska so letos glede na indeks vodilne, sledijo jim Luksemburg, Belgija, Združeno kraljestvo, Irska, Estonija in Avstrija. Največji napredek med državami članicami sta dosegli Slovaška in Slovenija. Države članice, kot so Poljska, Hrvaška, Italija, Grčija, Bolgarija in Romunija, še vedno zaostajajo v primerjavi s povprečjem EU (Evropska komisija, 2017).

Slika 1: Rezultati Indeksa digitalnega gospodarstva in družbe (DESI) 2017



Vir: European Commision (2017).

Indeks digitalnega gospodarstva in družbe priča o naslednjem (European Commision, 2017):

- Povezljivost je izboljšana, vendar še vedno ne zadovoljuje prihodnjih potreb.
 - 76 % gospodinjstev v EU ima dostop širokopasovnih povezav. Več kot 25 % je naročenih na hitro širokopasovno povezavo. Povečuje se tudi število naročnin za mobilne podatkovne storitve na 100 oseb; leta 2016 je bilo 84.
- EU ima več digitalnih strokovnjakov.
 - Povečalo se je število diplomantov s področja naravoslovnih ved, tehnologije, inženirstva in matematike. (19 diplomantov na 1000 oseb, starih od 20 do 30 let), vendar pa skoraj polovica Evropejcev (44 %) še vedno nima osnovnih digitalnih znanj in spretnosti.
- Uporaba interneta je vse večja.
 - 79 % Evropejcev uporablja internet vsak enkrat na teden, kar je tri odstotke več kot prejšnje leto.
- Evropska podjetja vse pogosteje uvajajo digitalne tehnologije.
 - Uporaba poslovne programske opreme za elektronsko izmenjavo informacij s 26 % leta 2013 se je povečala na 36 %, pošiljanje elektronskih računov pa z 10 % leta 2013 na 18 % leta 2016.

- Evropejci pogosteje uporabljajo spletne javne storitve. 34 % uporabnikov interneta je obrazce predložilo preko spleta namesto v papirni obliki.

Na spletu je na voljo vse več javnih storitev, ki so vse bolj izpopolnjene, kot so npr. storitve, ki ljudem omogočajo, da prek spleta obvestijo javne organe o novem prebivališču, rojstvu otroka in drugih pomembnih dogodkih. Evropska komisija bo v okviru akcijskega načrta za e-upravo uvedla enotni digitalni portal z namenom zagotoviti enostaven spletni dostop do informacij o enotnem trgu ter nadalje digitalizirala pravo gospodarskih družb in upravljanje podjetij; sprejela bo tudi posodobljeni evropski okvir interoperabilnosti (Evropska komisija, 2017).

4 E-UPRAVA V SLOVENIJI

4.1 PRAVNA UREDITEV E-UPRAVE

Razvoj tehnologije posledično vpliva tudi na zakonodajo. Za razvoj e-uprave je poleg informacijske infrastrukture potrebna tudi jasna pravna ureditev. Zato so bili v Sloveniji sprejeti oziroma spremenjeni določeni zakoni in podzakonski akti. Zakoni in podzakonski akti, ki neposredno ali posredno urejajo področje slovenske e-uprave, so:

- Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP)

Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu ureja elektronsko poslovanje, ki obsega poslovanje v elektronski obliki z uporabo informacijske in komunikacijske tehnologije in uporabo elektronskega podpisa v pravnem prometu, kar vključuje tudi elektronsko poslovanje v sodnih, upravnih in drugih podobnih postopkih (1. člen ZEPEP-UPB1). V tem zakonu bi poudarili 4. člen, ki pravi, da se podatkom v elektronski obliki ne sme odreči veljavnosti ali dokazne vrednosti samo zato, ker so v elektronski obliki.

- Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP)

S tem zakonom se določajo pravice, obveznosti, načela in ukrepi, s katerimi se preprečujejo neustavni, nezakoniti in neupravičeni posegi v zasebnost in dostojanstvo posameznika oziroma posameznice pri obdelavi osebnih podatkov (1. člen ZVOP-1-UPB1). Na področju e-uprave oziroma e-poslovanja je pomemben 2. odstavek 14. člena, saj določa, kako morajo biti pri prenosu preko telekomunikacijskih omrežij zavarovani občutljivi osebni podatki.

- Zakon o dostopu do informacij javnega značaja (ZDIJZ)

Ta zakon ureja postopek, ki vsakomur omogoča prost dostop in ponovno uporabo informacij javnega značaja, s katerimi razpolagajo državni organi, organi lokalnih skupnosti, javne agencije, javni skladi in druge osebe javnega prava, nosilci javnih pooblastil in izvajalci javnih služb (1. člen ZDIJZ). V tem zakonu je pomembno, da je zahtevo za dostop do informacije javnega značaja ali njeno ponovno uporabo mogoče vložiti tudi v elektronski obliki.

- Zakon o pravdnem postopku (ZPP)

Zakon o pravdnem postopku določa pravila postopka, po katerem sodišče obravnava in odloča v sporih iz osebnih in družinskih razmerij ter v sporih iz premoženjskih in drugih civilnopravnih razmerij fizičnih in pravnih oseb, razen če so kateri od navedenih sporov po posebnem zakonu v pristojnosti specializiranega sodišča ali drugega organa (1. člen ZPP-UPB3). 16. a člen tega zakona določa, da se po tem zakonu, kjer ta zakon določa pisno obliko, šteje, da je elektronska oblika enakovredna pisni, če so podatki v elektronski obliki

primerni za obdelavo na sodišču, dosegljivi in primerni za poznejšo uporabo, ter da se podatkom v elektronski obliki ne sme odreči dokazne vrednosti samo zato, ker so v elektronski obliki.

➤ Zakon o splošnem upravnem postopku (ZUP)

Po tem zakonu morajo postopati upravni in drugi državni organi, organi samoupravnih lokalnih skupnosti in nosilci javnih pooblastil, kadar v upravnih zadevah, neposredno uporabljajoč predpise, odločajo o pravicah, obveznostih ali pravnih koristih posameznikov, pravnih oseb in drugih strank (1. člen ZUP). Zakon o splošnem upravnem postopku v 63. členu določa, da se lahko vloga za občevanje organov in strank vloži v elektronski obliki, podpisana z varnim elektronskim podpisom s kvalificiranim potrdilom. Vloga v elektronski obliki se vloži tako, da se pošlje po elektronski poti informacijskemu sistemu organa ali enotnemu informacijskemu sistemu za sprejem vlog, vročanje in obveščanje. Informacijski sistem vložniku samodejno potrdi prejem vloge.

➤ Uredba eIDAS

Namen te uredbe je okrepiti zaupanje v elektronske transakcije na notranjem trgu, tako da se zagotovi skupni temelj za varne elektronske interakcije med državljani, podjetji in javnimi organi, s čimer bi se povečala učinkovitost javnih in zasebnih spletnih storitev, elektronskega poslovanja ter elektronskega trgovanja v Uniji (Uredba eIDAS, 2. točka preambule). Uredba eIDAS nadgrajuje in nadomešča Direktivo o e-podpisih iz leta 1999, katere določbe so v slovenskem pravnem redu uzakonili Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP), Zakon o elektronskem poslovanju na trgu (ZEPT) ter Zakon o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva ter arhivih (ZVDAGA).

4.2 RAZVOJ IN STANJE E-UPRAVE

4.2.1 RAZVOJ E-UPRAVE V SLOVENIJI

E-uprava v Sloveniji se je začela razvijati nekoliko kasneje kot v drugih državah članic Evropske unije. Točni datum, kdaj je nastala e-uprava, je težko določiti. Batagelj in drugi (2008, str. 13-14) menijo, da prvi začetki e-uprave v Sloveniji segajo v leto 2000, ko je bil sprejet Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP), ki predstavlja temelj za razvoj e-uprave v Sloveniji ter normativno podlago za področje delovanja e-uprave. Nekateri avtorji pa kot začetek e-uprave navajajo leto 2001. Kričej (2002, str. 47) je začetek e-uprave opredelil bolj natančno, in sicer meni, da je e-uprava nastala 5. marca 2001, ko je bil vzpostavljen enotni državni portal E-uprava. Tudi Čolnar (2008, str. 110) navaja, da se je projekt »e-uprava« formalno začel v začetku leta 2001, ko je nastal portal E-uprava.

V eGovernment in the Member States of the European Union (2005, str. 468) je kot začetek e-uprave navedeno leto 1993, ko je bil ustanovljen Center vlade za informatiko

kot organ, ki je pristojen za razvoj infrastrukture za informacijsko-komunikacijsko tehnologijo v javni upravi in za podporo vladni službi.

Razvoj e-uprave v Sloveniji po posameznih letih Batagelj in ostali (2008, str. 14-16) predstavljajo takole:

- Leta 2001 je Vlada Republike Slovenije sprejela Strategijo e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do 2004 (SEP-2004), v katerem so bili predstavljeni projekti, naloge, aktivnosti, ki naj bi pomagali javni upravi vstopiti v e-poslovanje ter povečati učinkovitost in uspešnost delovanja javne uprave. V istem času je Center Vlade RS za informatiko ustanovil posebno agencijo, ki je zadolžena za izdajo digitalnih potrdil za državljane in zaposlene v javni upravi, SIGEN-CA in SIGOV-CA. Istega leta je bil vzpostavljen državni portal E-uprava. Prva storitev portala je omogočala državljanom elektronsko pridobivati izpiske iz matičnih knjig.
- Leto 2002 je zaznamoval Akcijski načrt za izvajanje strategije SEP 2001-2004, ki ga je sprejela Vlada RS. Prvi projekt strategije e-uprave je bil projekt G2G (angl. government to government) iz leta 2002, ki je omogočil izmenjavo podatkov med centralnim registrom prebivalstva in Zavodom za pokojninsko in invalidsko zavarovanje. Za tem je sledil projekt e-Notar.
- Leta 2003 je bil prenovljen državni portal E-uprava, ki je bil izdelan v skladu s konceptom življenjskih dogodkov. Cilj prenovljenega portala je bil usmeritev k uporabnikom in zadovoljitvi njihovih potreb. Istega leta je začel delovati portal upravnih enot, ki je v enem portalu združil vse spletne strani vsake upravne enote na enem mestu. S tem je bil dosežen cilj poenotenja storitev, ki jih ponuja državna uprava.
- Z vidika normative podlage je bilo za delovanje e-uprave pomembno leto 2004, in sicer zato, ker je bil Zakon o splošnem upravnem postopku dopolnjen s postopki e-poslovanja, kar je predstavljalo dovoljenje za oddajo in sprejem elektronskih vlog državljanov, hranjenje elektronskega gradiva in izdajanje elektronskih odločb. V letu 2004 je e-uprava s sistemom elektronske upravne zadeve ponudila prvi generični sistem dostopa za sprejem e-vlog, e-podpis, usmerjanje e-vlog na upravno enoto in izvedbo e-plačil. Leta 2004 e-uprava beleži veliko uspehov na več področjih, in sicer statistični urad, AJPES, carina in drugi, ki so tekmovali med seboj, kdo bo dosegel več na področju e-poslovanja, kar je dosti vplivalo na povečanje učinkovitosti delovanja e-uprave.
- Leta 2005 je bila državljanu omogočena elektronska oddaja dohodninske napovedi preko portala e-Davki. Prav tako je bil istega leta realiziran projekt e-VEM (vse na enem mestu) – projekt za samostojne podjetnike posameznike. Organizacija združenih narodov je projekt e-VEM nagradila kot najboljši projekt na področju izboljšanja zagotavljanja storitev v javnem sektorju.
- Leta 2006 je bil državni portal E-uprava tretjič prenovljen. Sedaj je bil popolnoma usmerjen k državljanom in njihovih potrebam na podlagi življenjskih dogodkov. Realiziran je bil tudi projekt povezovanja uradnih evidenc. Istega leta je Vlada RS

sprejela Strategija e-uprave Republike Slovenije za obdobje 2006-2010 (SEP-2010). »Namen strategije je določitev okvira in ciljev za nadaljnje uresničevanje novih in že zastavljenih dejavnosti e-uprave s poudarkom na zadovoljstvu uporabnikov, racionalizaciji poslovanja uprave in sodobnih elektronskih storitvah, ki bodo omogočile večjo kakovost življenja in dale upravi prijaznejši obraz v stiku z uporabnikom (Ministrstvo za javno upravo, 2006, str. 2-3).

- V letu 2007 je Vlada RS sprejela Akcijski načrt e-uprave do leta 2010. V istem letu je bil objavljen portal za otroke in mladino. Portal e-VEM za samostojne podjetnike posameznike pa je bil nadgrajen ter spremenjen v portal za vse gospodarske družbe.
- Leta 2009 je pa bila sprejeta Strategija razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc (SREP). Vizija strategije je udejanjiti in pospešiti razvoj elektronskega poslovanja in elektronskih storitev na štirih strateških področjih. Prvo strateško področje poudarja uporabo informacijske in komunikacijske tehnologije in elektronskega poslovanja, drugo področje se posveča uporabnikom, tretje strateško področje poudarja razvoj kompleksnih rešitev, četrto pa spodbuja razvoj elektronskega poslovanja med državami članicami EU (Ministrstvo za javno upravo, 2009).
- Leta 2010 je Vlada sprejela Akcijski načrt elektronskega poslovanja javne uprave od 2010 do 2015 (AN SREP). »Namen akcijskega načrta je zagotavljati pogoje za pospešen razvoj e-poslovanja javne uprave, omogočiti sprotno odpravljanje ovir, ki nastajajo pri razvoju novih svetovno primerljivih kazalnikov ter po potrebi ustrezno ukrepanje, podati oceno napredka v primerjavi s sprejetimi cilji ter spodbuditi tiste institucije, ki pri razvoju e-storitve zaostajajo ali izvajajo aktivnosti manj intenzivno.« (Ministrstvo za javno upravo, 2010, str. 6).
- Leta 2012 je bil osnovan portal EUGO, ki pomaga tujim poslovnim subjektom iz držav članic EU, držav članic EEA in Švicarske konfederacije, ki želijo poslovati v Sloveniji. Ministrstvo za finance je januarja 2013 uvedlo elektronski način pošiljanja podatkov o stanju in spremembah zadolženosti občin s spletno aplikacijo e-Dolg – občine. Istega leta je bil osnovan portal NIO – Slovenski Interoperabilnostni Okvir, ki predstavlja krovni nabor politik, standardov in smernic, ki opisujejo način, za katerega so se organizacije javne uprave dogovorile, da ga bodo uporabljale za medsebojno poslovanje. Od 2. 12. 2013 je na portalu javnih naročil vzpostavljen napredni iskalnik, in sicer ločeno za naročila male vrednosti in ločeno za naročila srednje in velike vrednosti. Leta 2014 je bila opravljena združitev spletnih mest eVem in EUGO Slovenije.
- Trendom oblačnega računalništva je sledila tudi državna uprava in leta 2015 vzpostavila Državni računalniški oblak. Istega leta je bilo prenovljeno državno komunikacijsko omrežje (HKOM). Popolnoma je bil prenovljen tudi državni portal eUprava. Projekt prenove portala eUprava je vključeval tehnološko, grafično in vsebinsko prenovu, prenovu nekaterih zalednih sistemov, integracijo, izobraževanje uporabnikov, pomoč pri vzpostavitvi sistema in pomoč pri pripravi tekstov (Ministrstvo za javno upravo, 2016).

- Vlada RS je 29. aprila 2015 na seji sprejela Strategijo razvoja javne uprave 2015–2020. Strategija razvoja javne uprave 2015–2020 (SJU 2020) je enovit krovni strateški dokument Vlade RS, ki predstavlja usmeritve razvoja v naslednjih šestih letih. Po sprejetju strateškega dokumenta je bil 30. julija že sprejet tudi prvi dvoletni akcijski načrt, ki vsebuje konkretne dejavnosti in projekte za doseganje zastavljenih strateških horizontalnih ciljev (Ministrstvo za javno upravo, 2015).
- Leta 2016 je bilo ponovno obnovljeno in posodobljeno jedro omrežja HKOM. Zastavljena je bila pot nadaljnjega razvoja omrežja in infrastrukturnih storitev za potrebe državne uprave. V okviru državnega računalniškega oblaka je bila vzpostavljena namenska računalniška infrastruktura za neposredne proračunske uporabnike, ki bo nudila računske, shranjevalne, razvojne, poslovne in druge zmogljivosti v obliki storitev. Dne 10. 3. 2016 je Vlada RS sprejela strategijo DIGITALNA SLOVENIJA 2020 – Strategija razvoja informacijske družbe do leta 2020 (Enotna zbirka ukrepov, 2017).

4.2.2 STANJE E-UPRAVE DANES

Po letu 2001, ko je bil vzpostavljen prvi portal z elektronskimi storitvami E-uprava, razvoj e-uprave je bil pospešen na vseh področjih. Slovenska e-uprava je prejela nekaj pomembnih nagrad v EU in na svetovni ravni. Danes je uporabnikom na voljo razmeroma široka ponudba kakovostnih elektronskih storitev, dostopnih na enotnem državnem portalu E-uprava in tudi na portalih institucij (npr. e-Davki, e-Vem, ESS, EVS), vendar pa njihova uporaba žal ne dosega pričakovanega obsega. Potenciali, ki jih ponuja elektronski način poslovanja in komuniciranja, niso dovolj izkoriščeni v smislu povečevanja učinkovitosti poslovanja in boljšega približevanja in prilagajanja končnih uporabnikov. Različne primerjalne analize kažejo, da Slovenija pri izkoriščanju potenciala digitalizacije vse bolj zaostaja za vodilnimi državami EU (Ministrstvo za javno upravo, 2015, str. 128-129).

Razlogi za takšno stanje so različni (Ministrstvo za javno upravo, 2015, str. 129-130):

- razpršena, neenotna in necelovita pokritost storitev v tipičnih življenjskih situacijah (storitve so razpršene po različnih portalih, nepovezano delovanje in situacije, nekatere faze niso digitalizirane),
- zapletenost uporabe elektronskih storitev in digitalnih poti za končne uporabnike (neintuitivni uporabniški vmesniki, zapletena uporaba digitalnih potrdil in elektronskih podpisov, neprilagojenost mobilnim napravam, neučinkovita pomoč uporabnikom),
- neučinkovita organiziranost in neusklajenost IKT v javni upravi (slab celovit pregled nad naložbami, projekti in viri, povezanimi z IKT, ter njihovo slabo upravljanje, nepovezano delovanje posameznih resorjev, podvajanje razvoja in nepovezanost rešitev, slaba usklajenost z dejanskimi potrebami uporabnikov),
- slabo izkoriščanje potenciala koncepta skupnih horizontalnih gradnikov in funkcionalnosti (tehnične in organizacijske težave),

- nezadostna stopnja digitalizacije notranjih poslovnih procesov v javni upravi in premajhna pozornost digitalnim kompetencam v javni upravi,
- nezadostno izkoriščanje potencialov sodobnih digitalnih konceptov v javni upravi: računalništvo v oblaku, mobilne tehnologije, odprti podatki in podatkovna analitika, družbena omrežja itd.,
- ne celovito in neuravnoteženo obvladovanje področja digitalne varnosti in tveganj glede zasebnosti,
- nizka pokritost širokopasovnih komunikacijskih poti do končnih uporabnikov (enostaven in učinkovit dostop do interneta visokih hitrosti za končne uporabnike), slabo splošno poznavanje e-storitev in slabša usposobljenost uporabnikov za njihovo uporabo (ozaveščenost o obstoju digitalnega komuniciranja in o možnostih zanj, splošna stopnja digitalne pismenosti v družbi, digitalna ločnica, nizka splošna stopnja zaupanja v državo).

4.2.3 STRATEGIJE E-UPRAVE DANES IN V PRIHODNOSTI

Na podlagi prejšnje točke lahko ugotovimo, da razvoj e-uprave – bolj ali manj – temelji na sprejetih strategijah. Vlada RS je za področje e-uprave leta 2009 sprejela strateški dokument Strategija razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc (SREP) s pripadajočim Akcijskim načrtom elektronskega poslovanja javne uprave (AN SREP) do leta 2015, ki je sicer kakovosten dokument, vendar je že nekoliko zastarel in ga je treba prilagoditi aktualnemu nacionalnemu in mednarodnemu kontekstu ter hkrati zagotoviti uresničevanje v praksi (Ministrstvo za javno upravo, 2015).

Strateška dokumenta, ki trenutno veljata na področju elektronske uprave in se nanašata tudi na prihodnost, sta:

- Strategija razvoja javne uprave 2015-2020,
- Digitalna Slovenija 2020 – Strategija razvoja informacijske družbe do leta 2020.

Strategija razvoja javne uprave 2015-2020

Strategija razvoja javne uprave 2015-2020 (SJU 2020) je enovit krovni strateški dokument Vlade RS, ki predstavlja usmeritve razvoja v obdobju od leta 2015 do leta 2020 (Ministrstvo za javno upravo, 2015, str. 12). Po sprejetju strateškega dokumenta je bil pripravljen ter leta 2016 sprejet Dvoletni akcijski načrt izvedbe strategije razvoja javne uprave 2015-2020 za leti 2016-2017.

Strategija je kot temeljni razvojni strateški dokument v slovenski javni upravi pripravljena v povezavi z vsebinami, zaobseženimi v Partnerskem sporazumu med Slovenijo in Evropsko komisijo za obdobje od 2014 do 2020 in Operativnem programu za izvajanje evropske kohezijske politike v obdobju od 2014 do 2020, Slovenski industrijski politiki, strategija Evropa 2020 in drugih strateških podlagah na državni in mednarodni ravni.

Temeljni cilji strategije so usmerjeni v kakovost in učinkovitost, transparentnost in odgovornost javne uprave. Strateški cilji, ki so opredeljeni v strategiji in se nanašajo na različna področja delovanja javne uprave, so (Ministrstvo za javno upravo, 2015, str. 45):

- odzivno, uspešno in učinkovito delovanje javne uprave, ki je usmerjena k uporabniku,
- učinkovita uporaba kadrovskih, finančnih, prostorskih, okoljskih in energetskih virov,
- odgovorno, odprto in transparentno delovanje javne uprave,
- ničelna toleranca do korupcije ter krepitev integritete,
- profesionalizacija in razvoj strokovne usposobljenosti ter inovativnosti zaposlenih,
- sistem prožnega ravnanja z zaposlenimi z mehanizmi odgovornosti in nadgradnjo sistema plač z motivacijskimi mehanizmi,
- posodobitev upravnega procesnega prava in sistema inšpekcijskega nadzora,
- izboljšanje sistemov kakovosti, programskega načrtovanja, pregleda poslovanja, merljivih ciljev in procesnih kazalnikov,
- izboljšanje zakonodaje, zmanjšanje zakonodajnih bremen, presoja učinkov v vključevanje ključnih deležnikov,
- učinkovita informatika, dvig uporabe e-storitev in interoperabilnost informacijskih rešitev.

Zadnji strateški cilj v strategiji – učinkovita informatika, dvig uporabe e-storitev in interoperabilnost informacijskih rešitev je cilj, ki se nanaša na področje e-uprave. Ta cilj bomo vsebinsko podrobneje razčlenili s kratko predstavitvijo ciljnega stanja ter ukrepov za doseganje ciljnega stanja z navedbo ustreznih kazalnikov.

a) Ciljno stanje

Glede na to, da se danes tehnologija hitro spreminja in napreduje, elektronsko komuniciranje pa je postalo samoumevno, uporabniki javnih storitev oziroma državljani in podjetja pričakujejo, da bodo tudi ponudniki storitev javne uprave maksimalno izkoriščali vse možnosti, ki jih ponujajo sodobne tehnologije, ter se tako uporabnikom približali in jim ponudili uporabne in stroškovno učinkovite storitve (Ministrstvo za javno upravo, 2015, str. 130).

Digitalizacija poslovnih procesov lahko pomembno izboljša prilagodljivost in preglednost poslovnih procesov v javni upravi. S povečevanjem uporabe poslovanja po elektronski poti se hkrati znižujejo stroški za končne uporabnike in za ponudnike javnih storitev (Ministrstvo za notranje zadeve, 2014).

Ker so finančni, kadrovske in tehnični viri vse bolj omejeni, je treba poiskati vse razpoložljive možnosti za izboljšanje učinkovitosti njihove izrabe pri doseganju splošnih ciljev javne uprave (Ministrstvo za javno upravo, 2015, str. 131):

1. izboljšanje kakovosti življenja državljanov (tudi z izboljšanjem komuniciranja in usklajenosti z javno upravo ob pomoči digitalnih poti),

2. povečanje konkurenčnosti gospodarstva (tudi z boljšimi pogoji digitalnega poslovanja),
3. digitalizacija in optimizacija notranjega poslovanja za prožno, racionalno, učinkovito, pregledno in odprto javno upravo.

Učinkovite javne uprave si danes težko predstavljamo brez učinkovite državne informatike. Pri tem je potrebno izkoristiti tudi nove možnosti in potencialne, ki nam jih ponujajo sodobni tehnološki in organizacijski pristopi, med katerimi ima velik potencial novi državni računalniški oblak. Izboljšanje stanja na področju IKT v državni upravi bo imelo veliko pozitivnih učinkov tudi pri doseganju drugih strateških ciljev javne uprave in pri razvoju celotne informacijske družbe.

b) Ukrepi za doseganje ciljnega stanja

S strategijo razvoja javne uprave 2015-2020 so predvideni različni ukrepi na tehnični in organizacijski ravni v smeri večje digitalizacije procesov in komuniciranja v javni upravi, ki jih lahko razdelimo v dve glavni skupini: prvi so usmerjeni navzven k uporabnikom (boljše in dostopnejše storitve), drugi pa so bolj notranje narave (večja učinkovitost delovanja in izrabe virov) (Ministrstvo za javno upravo, 2015, str. 132).

1. Ukrepi, usmerjeni navzven k uporabnikom (olajšanje komuniciranja, večja uporaba) (Ministrstvo za javno upravo, 2015, str. 132):
 - poenotenje in posodobitev vstopnih točk za državljane in gospodarstvo, združevanje portalov (zanesljive informacije in enostavni e-postopki na enem mestu, preprečevanje podvajanja in izboljšanje preglednosti obveščanja uporabnikov, upoštevanje potreb uporabnikov, koncept življenjskih dogodkov, sistematično merjenje zadovoljstva uporabnikov,
 - vzpostavitev Enotnega kontaktnega centra državne uprave,
 - večja ponudba celoviteje pokritih življenjskih dogodkov (širitev koncepta »vse na enem mestu«, enotna točka za dostop, digitalizacija celotnega procesa od začetka do konca, urejeno skrbništvo in medresorsko sodelovanje, usklajenost z dejanskimi potrebami uporabnikov in dejavna vključenost končnih uporabnikov v vse faze razvoja in izvajanja (tudi uporabnikov s posebnimi potrebami); po potrebi tudi optimizacija predpisov),
 - enostavnejša uporaba elektronskih storitev in digitalnih poti za končne uporabnike (intuitivni, standardizirani in uporabniško prijazni uporabniški vmesniki, enostavna in varna uporaba digitalnih identitet in elektronskega podpisa, podpora različnim mobilnim napravam, učinkovita pomoč uporabnikom in kontaktni center),
 - izboljšanje tehničnih mehanizmov za objavljane uporabnih in posodobljenih odprtih podatkov javnega sektorja (prilagoditve v izvornih evidencah za večjo zanesljivost, sprotnost in avtomatizacijo objav, vsebinsko izboljšanje semantične povezanosti podatkov – core vocabularies, lokacijske informacije, umestitev v svetovno omrežje odprtih podatkov – Linked Open Data),

- spodbujanje izboljševanja pokritosti širokopasovnih komunikacijskih poti (doseganje ciljev iz Digitalne agende za Evropo in ciljev nacionalne področne strategije),
 - obveščanje uporabnikov o elektronskih storitvah in prednosti digitalnega komuniciranja, sodelovanje pri pospeševanju razvoja informacijske družbe, stalno izobraževanje in promocija.
2. Ukrepi notranje narave (večja učinkovitost delovanja in izrabe virov) (Ministrstvo za javno upravo, 2015, str. 133):
- večja stopnja centralizacije upravljanja IKT v javni upravi in učinkovitejše usklajevanje (centralno upravljanje projektov, naložb in virov, povezanih z IKT, optimizacija organiziranosti in razporeditve virov, usklajevanje na strateški projektni in uradniški ravni, prioritizacija poenotenja razvoja, osrednja odgovornost za horizontalne funkcije in interoperabilnost, bolj povezan razvoj, uporaba enotnih metodoloških pristopov projektnega vodenja in poslovne analitike, spodbujanje večje usklajenosti s potrebami različnih deležnikov znotraj in zunaj javne uprave, izmenjava dobrih praks na državni ravni in mednarodni ravni);
 - večanje stopnje digitalizacije notranjih poslovnih procesov v javni upravi in spodbujanje razvoja digitalnih kompetenc v javni upravi (optimizacija procesov, učinkovita elektronska izmenjava podatkov, aplikacij in drugih virov, podpora digitalnemu delovnemu okolju in mobilnemu načinu dela);
 - boljše izkoriščanje potencialov sodobnih digitalnih konceptov v javni upravi: računalništvo v oblaku, mobilne tehnologije, odprti podatki in podatkovna analitika, množični podatki, družbena omrežja itd.;
 - spodbujanje gradnje in uporabe skupnih horizontalnih gradnikov in funkcionalnosti ter vpeljava mednarodnih standardov (prilagodljivost, zanesljivost, varnost, dolgoročnost).

Digitalna Slovenija

Trenutno najbolj aktualen dokument na področju digitalizacije in uporabe IKT v vseh segmentih družbe je Digitalna Slovenija 2020 – Strategija razvoja informacijske družbe do leta 2020 (DSI 20).

DSI 20 je krovna strategija, ki določa ključne strateške razvojne usmeritve in strategije povezuje v enovit strateški razvojni okvir. Strategija DSI 20 je zaveza za hitrejši razvoj digitalne družbe in izrabo priložnosti, ki jih omogočajo IKT in internet za splošne gospodarske in družbene koristi. Skupaj s strategijami iz njenega okvira predvideva ukrepe za odpravo največjih razvojnih vrzeli na področju digitalne družbe: hitrejši razvoj digitalnega podjetništva, večja konkurenčnost IKT-industrije, splošna digitalizacija, razvoj digitalne infrastrukture, gradnja širokopasovne infrastrukture, izboljšanje kibernetске varnosti in razvoj vključujoče informacijske družbe (Ministrstvo za javno upravo, 2016, str. 6).

Cilji strategije za uresničevanje razvojne vizije so (Ministrstvo za javno upravo, 2016, str. 12):

- dvig splošnega zavedanja o pomenu IKT in interneta za razvoj družbe,
- vzdržno, sistematično in osredotočeno vlaganje v razvoj digitalne družbe,
- splošna digitalizacija po načelu privzeto digitalno (digital by default),
- konkurenčno digitalno podjetništvo in digitalizirana industrija za digitalno rast,
- intenzivna in inovativna uporaba IKT in interneta v vseh segmentih družbe,
- dostop visoke hitrosti do odprtega interneta za vse,
- vključujoča digitalna družba,
- varen kibernetski prostor,
- zaupanje v kibernetski prostor in varovanje človekovih pravic,
- Slovenija – referenčno okolje za uvajanje inovativnih pristopov pri uporabi digitalnih tehnologij.

Glede na dosedanje pomanjkljivosti pri spodbujanju razvoja informacijske družbe Slovenija sprejema zavezo, da bo v prihodnje tem nalogam in pri zagotavljanju razvojnih virov v državni upravi posvetila vso potrebno pozornost. Pravočasna in kakovostna izvedba ukrepov iz Digitalne Slovenije 2020 je nujna za enakopravno vključevanje slovenskih deležnikov v novo digitalno Evropo. Slovenija bo s pospešenim razvojem digitalne družbe izkoristila razvojne priložnosti IKT in interneta ter postala napredna digitalna družba (Ministrstvo za javno upravo, 2016, str. 6).

5 KOMUNIKACIJSKI KANALI E-UPRAVE IN ODZIVNOST

Hitri razvoj informacijsko komunikacijskih tehnologij ter interneta je tudi v medsebojnem komuniciranju povzročil številne spremembe. Danes se med klasičnimi načini komuniciranja, kot so pismo, telefon, pošta, vse bolj uveljavlja elektronski način komuniciranja, ki je postal primarni komunikacijski kanal v zasebnem komuniciranju, zasebnem sektorju in v javnem sektorju.

Čeprav je več načinov e-komuniciranja, bomo v diplomski nalogi pozornost usmerili k elektronski pošti (v nadaljevanju tudi »e-pošta«) in družbenemu omrežju Facebook, ki sta elektronska kanala komuniciranja javne uprave.

5.1 E-POŠTA

Elektronska pošta je že pred leti postala prevladujoč način pisne komunikacije. Če smo še pred leti vse uradne zadeve urejali po klasični priporočeni pošti, imamo sedaj možnosti te zadeve urediti tudi preko elektronske pošte, saj je to hitrejša, enostavnejša in cenejša alternativa.

Kragelj in Ušaj (2000, str. 142) e-pošto opredeljujeta kot način izmenjave elektronskega sporočila med dvema računalnikoma, ki sta lahko kjerkoli – v istem prostoru ali pa na različnih celinah. Danes lahko elektronska sporočila pošiljamo preko računalnika, tabličnega računalnika, pametnega telefona, televizije idr.

Tudi e-pošta ima svoje prednosti in slabosti. Kavčič (1998, str. 327) kot prednosti elektronske pošte navaja:

- hitrost sporočanja: E-poštno sporočilo lahko pošljemo komurkoli, ki ima e-poštni naslov. Sporočilo bo prispelo v e-poštni predal naslovnika v nekaj sekundah, ne glede na to, kje prejemnik je: ali je blizu, ali pa je na drugem koncu sveta;
- enostavnost sporočanja: Pošiljatelju in naslovnikom je lahko e-pošta na voljo kjerkoli so (v službi, doma, na poti itd.) in na (skoraj) katerikoli elektronski napravi (osebnem računalniku, prenosniku, tabličnem računalniku, pametnem telefonu, televiziji...). Isto sporočilo lahko pošljemo različnim naslovnikom hkrati. Poleg besedila z e-poštnim sporočilom lahko pošiljamo tudi datoteke (dokumente, video posnetke, glasbo, slike itd.);
- enostavno shranjevanje sporočil: Imamo arhiv prejetih in poslanih sporočil, v katerem lahko vedno znova najdemo sporočilo, ki nas zanima. Brisanje sporočil je večstopenjsko, tako da je možnost brisanja po pomoti relativno majhna;
- cena: Elektronska pošta je brezplačna; potrebna je le internetna povezava.

Komuniciranje preko e-pošte ima seveda tudi pomanjkljivosti. Ena izmed njih je neosebna komunikacija, ki lahko privede v napačno razumevanje vsebine sporočila. Druga težava je t. i. nezaželeno pošto (spam). To je pošta, ki je ne želimo in se nanjo nismo naročili (npr. reklame). Tretja težava so potencialno nevarne pripombe, ki lahko vsebujejo škodljivo

programsko opremo (npr. viruse). Pri odpiranju pošte neznanih pošiljateljev in neznanih vsebin velja biti zelo previden (OSV, 2017).

Komuniciranje preko elektronske pošte med javno upravo in državljanom prinaša veliko prednosti za javno upravo in za državljana. Republika Slovenija ima celovit sistem bolj ali manj zavezujočih dokumentov, ki javno upravo obvezujejo in ji omogočajo uporabo različnih informacijsko-komunikacijskih tehnologij. Med njimi je tudi uporaba elektronske pošte kot komunikacijskega kanala. Med tovrstne dokumente nedvomno sodijo strategije elektronskega poslovanja slovenske javne uprave, zakonodaja s področja varovanja osebnih podatkov in elektronskega poslovanja ter uredba o upravnem poslovanju. Komuniciranje med državljanom in javno upravo preko elektronske pošte ne predstavlja le sredstva za zagotavljanje informacij državljanom, temveč tudi pokazatelj potencialnih mest, kjer se državljan kot uporabnik storitev lažje vključi v izboljševanje upravnih procesov z lastnimi predlogi in mnenji (Pinterič, 2008).

5.2 FACEBOOK

Družbena oz. socialna omrežja so virtualne skupnosti, kjer lahko uporabniki ustvarjajo osebni profil, ustvarjajo nove skupine ter se v njih povezujejo in komunicirajo javno ali zasebno s prijatelji in znanci. Družbena omrežja omogočajo tudi izmenjavo informacij, vsebin, slik, fotografij, komentiranje v realnem času med uporabniki na različnih lokacij po svetu (Lah, 2016).

Facebook je družbeno omrežje, ki ljudem pomaga pri njihovi komunikaciji s prijatelji, družino in sodelavci na bolj enostaven in učinkovit način, skozi osnovne aplikacije - fotografije, zapiske, skupine, dogodke in komentarje – in dodatne aplikacije ostalih ponudnikov, ki si jih lahko naloži vsak posameznik. Ponuja več različnih načinov komunikacije: pošiljanje zasebnih sporočil, klepet, komuniciranje preko zidu, nastavljanje poljubnega statusa na svojem profilu idr. (Grubačević, 2017).

Družbeno omrežje Facebook je z več kot 2,5 milijarde aktivnih uporabnikov, kar predstavlja približno 20 % svetovnega prebivalstva, danes najbolj priljubljeno omrežje na svetu (Cosenza, 2016). V Sloveniji ima svoj Facebook profil več kot 830.000 oseb v starosti od 15 do 75 let, od teh ga dnevno uporablja 70 %, kar je skoraj 600.000 oseb (Valicon, 2016).

Družbenega omrežja Facebook danes ne uporabljajo le posamezniki oz. fizične osebe, temveč tudi številne organizacije, ki ga uporabljajo kot orodje za lažje in enostavnejše komuniciranje s strankami, ter kot orodje za promocijo. V zadnjih letih ga vse več uporabljajo tudi organizacije javnih uprav.

Uporaba Facebooka in ostala družbena omrežja v javni upravi prinaša nekaj prednosti – omogoča zagotavljanje javnih informacij, zagotavljanje korporativnih informacij, promocijo javnih storitev in izboljšanje komunikacije z državljanom ter povečanje participacije državljanov. Za učinkovito uporabo družbenih omrežij morajo države izoblikovati ustrezno strategijo uporabe teh omrežij. Pomembna je tudi določitev namena, smernic, potencialov

uporabe in morebitnih tveganj (Mickoleit, 2014, str. 2-3). Raziskava OECD-ja kaže, da je imelo 12 od 25 držav OECD leta 2013 določena pričakovanja od uporabe družbenih omrežij. Glavni namen uporabe družbenih omrežij je bil izboljšanje komunikacij z državljani (Mickoleit, 2014, str. 13).

V Sloveniji žal še ne obstaja strategija za uporabo družbenih omrežij v javni upravi. Boljše izkoriščanje potencialov družbenih omrežij pa je eden izmed ciljev Strategije javne uprave 2015-2020.

5.3 METODE MERJENJA ODZIVNOSTI

Mnogi avtorji vidijo odzivnost e-uprave kot element interakcije med elektronsko upravo in državljani, ki vpliva na razvoj različnih politik uprave in e-demokracije. Informacijska tehnologija sama po sebi omogoča boljšo interakcijo in predstavlja zanimiv potencial pri razvoju politik in povečanja odzivnosti javne uprave (Dečman, 2004).

Raziskave, ki merijo odzivnost javne uprave, so redke in jih je težko najti. Iz različnih virov in literature lahko opazimo tendenco k razvoju in vzpostavitvi takih in podobnih načinov merjenja, ki izvirajo iz različnih zahtev strategij in načrtov razvoja e-uprave v državah sveta. Medtem ko strategije nekaterih držav zgolj omenjajo potrebo po izboljšanju odzivnosti s pomočjo uporabe informacijskih tehnologij, se pri drugih že kažejo predlogi o merjenju odzivnosti na tem področju (Dečman, 2004).

Dečman (2004) v svojem poročilu kot primer navaja Kanado, ki v svojem dokumentu »Defining and measuring success in the Canadian system of electronic services for public sector« določa, da je za modela Government online potrebno vzpostaviti evaluacijski okvir, ki vključuje specifičen sistem merjenja. Merjenje mora biti osredotočeno na nivo strank in doseganje ciljev v okviru šestih, k strankam orientiranih področij, kot so odzivnost, enostavnost uporabe, interaktivnost, varnost, zasebnost in prikladnost. V okviru odzivnosti se nameravajo osredotočiti na storitve in rezultate na nivoju oddelkov.

Kot drugi primer Dečman (2004) navaja raziskave Centra za javno upravo na univerzi Brown v ZDA, kjer v svoje metode vključujejo tudi merjenje odzivnosti javne uprave na elektronsko pošto. Ciljna skupina so bili Oddelki za zdravje (angl. Department of Health) v ZDA. E-poštno sporočilo je vsebovalo enostavno vprašanje izmišljenega občana. Analizirali so odgovore in merili hitrost prejetih odgovorov. Odzivnost e-uprave je na primeru elektronske pošte leta 2006 merila tudi Univerza v Otagu v Avstraliji in Novi Zelandiji. Raziskovali so, ali se e-uprava odziva na vprašanja državljanov, ter merili, kako hitro se ta odziva (Gauld, Gray & McComb, 2008).

Podobno raziskavo na področju odzivnosti javne uprave že od leta 2000 opravljajo tudi na Fakulteti za upravo v Ljubljani. S preskusom odzivnosti ugotavljajo hitrost in vsebino odziva na realno vprašanje izmišljenega občana, poslano po e-pošti (Leben & Kunstelj, 2004).

6 RAZISKAVA NA PODROČJU ODZIVNOSTI SLOVENSKE JAVNE UPRAVE PREKO E-POŠTE IN FACEBOOKA

Raziskava je namenjena preverjanju odzivnosti izbranih organizacij slovenske javne uprave v okviru elektronskega poslovanja, in sicer preko elektronske pošte in Facebooka, kot elektronskih komunikacijskih kanalov.

6.1 METODOLOGIJA

V raziskavi smo merili hitrost odzivanja izbranih organizacij slovenske javne uprave na realno vprašanje izmišljenega občana, poslanega po e-pošti in po Facebook osebnih sporočilih. Ugotavljali smo tudi, ali se organizacije odzivajo v okviru roka 15 dni za odgovor na dopise občanov, prejetih v elektronski obliki, ki ga določa Uredba o upravnem poslovanju v 18. členu. Rezultate smo predstavili, analizirali in primerjali z rezultati predhodnih raziskav.

V raziskavi so vključene naslednje organizacije slovenske javne uprave:

- občine,
- upravne enote,
- ministrstva,
- zdravstveni domovi in
- centri za socialno delo

Zgoraj navedenim organizacijam smo poslali sporočila preko e-pošte. Splošni elektronski naslovi organizacij so bili zbrani s pomočjo svetovnega spleta. Vsebina sporočila je bila realno vprašanje, primerno glede na tip organizacije.

Vprašanja so bila naslednja:

- občina: Ali lahko naročim potrdilo o namenski rabi zemljišča kar po e-pošti?;
- upravna enota: Kolikšna je taksa ob prijavi za sklenitev zakonske zveze?;
- ministrstvo: Ali lahko kot skupina državljanov ministrstvu preko e-pošte posredujemo svoje mnenje glede predlogov zakonov, ki se pripravljajo na ministrstvu?;
- zdravstveni dom: Ali se lahko pri izbrani zdravnici v vašem zdravstvenem domu naročim na pregled po e-pošti?;
- center za socialno delo: Sin bo šel septembra v vrtec. Ali vlogo za znižano plačilo vrtca oddamo, ko bo vpisan v vrtec, ali oddamo vlogo že sedaj, ko še ni v vrtcu?.

Tabela 1: Število sporočil, poslanih po e-pošti v izbrane organizacije javne uprave

Tip organizacije	Število sporočil, poslanih po e-pošti
Občine	212
Upravne enote	58
Ministrstva	14
Zdravstveni domovi	67
Centri za socialno delo	62

Vir: lasten

Zasebna Facebook sporočila smo nameravali pošiljati občinam in upravnim enotam, vendar smo pri procesu iskanja profilov oz. strani ugotovili, da na Facebook-u obstajajo le 3 profili oz. strani upravnih enot, od katerih je samo ena upravna enota imela možnost pošiljanja zasebnih sporočil. Zato se nam je zdelo, da ni smiselno testirati odzivnosti upravnih enot preko Facebooka. Vsaki občini, ki je imela svojo stran oz. profil na Facebook-u, smo poslali zasebno sporočilo s primernim vprašanjem.

Vprašanje je bilo »Ali se kot občan lahko udeležim seje Vašega občinskega sveta?

Na odgovore na poslana sporočila smo čakali 15 dni, saj je zakonski rok za odgovor na dopise državljanov 15 dni. Po poteku tega roka smo preverjali, katere organizacije so odgovorile na ta sporočila, in evidentirali čas prejema odgovorov. Nato smo rezultate primerjali z rezultati podobnih raziskav iz prejšnjih let.

6.2 PREDSTAVITEV IN ANALIZA REZULTATOV

Rezultati so razdeljeni v dve skupini: analiza rezultatov na primeru e-pošte in analiza rezultatov na primeru Facebooka. V okviru vsake skupine so rezultati vsakega tipa organizacije predstavljeni posamezno.

6.2.1 ANALIZA REZULTATOV NA PRIMERU E-POŠTE

Občine

Občina je temeljna oblika lokalne samouprave. Občino sestavlja območje enega ali več naselij, povezanih s skupnimi interesi prebivalcev. V okviru zakonodaje samostojno ureja svoje zadeve in izvaja določene zakonske predpise na področjih, ki so ji dodeljena. Občine so pristojne za upravljanje z občinskim premoženjem, omogočanje gospodarskega razvoja, ustvarjanje možnosti za gradnjo stanovanj ter skrb za povečanje najemnega socialnega sklada stanovanj, načrtovanje prostorskega razvoja ipd. (Ministrstvo za pravosodje, 2013).

V Sloveniji je 212 občin. Toliko je bilo tudi poslanih elektronskih sporočil po e-pošti. Tabela spodaj prikazuje število občin, ki so odgovorile v roku 15 dni.

Tabela 2: Število občin, ki so odgovorile po e-pošti

Dnevi	Št. odgovorov	Kumulativa	%
1	161	161	76
2	12	173	82
3	4	177	83
4	0	177	83
5	5	182	86
6	0	182	86
7	0	182	86
8	0	182	86
9 – 15	1	183	86
>=15 comp.	0	183	86

Vir: lasten

Rezultati kažejo, da je od 212 občin, na katere smo poslali sporočilo preko e-pošte, odgovorilo 183 občin oz. 86 %. Rezultat ni zadovoljiv, saj zakon določa, da morajo organi javne uprave odgovoriti na vse dopise državljanov najkasneje v roku 15 dni. Prvega dne smo prejeli največ odgovorov, in sicer 161, drugega pa 12. V naslednjih dnevih smo prejeli še ostalih 10 odgovorov. Po poteku roka 15 dni ni bilo prejetih odgovorov. Glede na to, da smo prvega dneva prejeli 161 odgovorov, kar predstavlja 88 % vseh prejetih odgovorov, lahko rečemo, da se občine odzivajo precej hitro.

Upravne Enote

Upravne enote so teritorialni organi uprave s svojim delovnim področjem, pristojnostmi, funkcijami, vodenjem in teritorijem. Njihovo delovno področje je enako delovnemu področju ministrstev, katerih naloge se teritorialno izvajajo preko upravnih enot (44. člen ZDU). Upravne enote opravljajo številne upravne storitve, največ na področju notranjih zadev, kot so osebni dokumenti, voziška dovoljenja, registracija prebivališča in vozil ipd. Poleg tega opravljajo še nekatere druge upravne naloge in vodijo uradne evidence. Upravnih enot je skupno 58. Elektronska sporočila smo poslali vsem upravnim enotam, torej skupno 58. Spodnja tabela prikazuje število upravnih enot, ki so odgovorile na e-pošto.

Tabela 3: Število upravnih enot, ki so odgovorile po e-pošti

Dnevi	Št. odgovorov	Kumulativa	%
1	39	39	67
2	8	47	81
3	3	50	86
4	4	54	93
5	1	55	95
6	1	56	97
7	0	56	97
8	0	56	97
9 – 15	0	56	97
>=15 comp.	0	56	97

Vir: lasten

Rezultati kažejo, da je od 58 upravnih enot, na katere smo poslali sporočilo z vprašanjem preko e-pošte, odgovorilo 56 upravnih enot, kar je 97 % vseh enot. Čeprav bi odzivnost morala biti stodontna, lahko rečemo, da je rezultat zadovoljiv. Prvega dneva smo prejeli največ odgovorov in sicer 39, drugega dne pa 8. V naslednjih 4 dneh oz. do šestega dne smo prejeli še zadnjih 9 odgovorov. Po poteku 15-dnevnega roka ni bilo odgovorov. Glede na to, da smo prvega dneva prejeli 39 odgovorov, kar predstavlja 70 % vseh odgovorov, ki smo jih prejeli, do šestega dne pa je odgovorilo 97 % upravnih enot, lahko rečemo, da je odzivnost upravnih enot hitra.

Ministrstva

Ministrstva so sestavni del Vlade RS. Vodijo jih ministri. Republika Slovenija ima v letošnjem letu (2017) 14 ministrstev. Toliko je bilo tudi poslanih sporočil preko e-pošte. Rezultati so prikazani spodaj v tabeli.

Tabela 4: Število ministrstev, ki so odgovorila po e-pošti

Dnevi	Št. odgovorov	Kumulativa	%
1	4	4	29
2	2	6	43
3	1	7	50
4	1	8	57
5	1	9	64
6	1	10	71
7	0	10	71
8	0	10	71
9 – 15	3	13	93
>=15 comp.	0	13	93

Vir: lasten

Rezultati kažejo, da je na naše vprašanje preko e-pošte odgovorilo 13 ministrstev oz. 93 %. Glede na to, da eno ministrstvo ni odgovorilo, lahko rečemo, da rezultat ni zadovoljiv, saj organ na najvišji ravni ne upošteva pravnih določb, s katerimi se je v resnici strinjal. Čeprav se ministrstva držijo določenega roka 15 dni, lahko na podlagi rezultatov ugotovimo, da za odgovor potrebujejo nekaj časa.

Centri za socialno delo

Centri za socialno delo so institucije, kjer se stroka socialnega dela v največji meri izkazuje kot avtonomna stroka z jasnimi teoretičnimi in praktičnimi izhodišči. Dejavnosti, ki jih opravlja center za socialno delo, kažejo na izjemen preplet socialno varstvenih storitev in javnih pooblastil v vsakdanjem delu centra (Center za socialno delo – Šiška, 2017).

V Sloveniji je 62 centrov za socialno delo. Vsakemu centru smo poslali tudi e-poštno sporočilo. Rezultati odgovorov so prikazani v tabeli spodaj.

Tabela 5: Število Centrov za socialno delo, ki so odgovorili po e-pošti

Dnevi	Št. odgovorov	Kumulativa	%
1	45	45	73
2	10	55	89
3	1	56	90
4	2	58	94
5	0	58	94
6	1	59	95
7	1	60	97
8	0	60	97
9 – 15	0	60	97
>=15 comp.	0	60	97

Vir: lasten

Rezultati iz tabele kažejo, da je na e-poštno sporočilo odgovorilo 60 centrov od skupno 62, kar predstavlja 97 %. Stoodstotna odzivnost ni bila dosežena, ampak lahko rečemo, da je rezultat zadovoljiv. Prvega dne smo prejeli 45 odgovorov, kar je 75 % vseh prejetih odgovorov, drugi dan pa smo jih prejeli 10. V naslednjih 5 dneh smo prejeli še ostalih 5 odgovorov. Na podlagi tega lahko potrdimo, da se centri držijo določenega roka za odgovor in lahko rečemo, da se odzivajo kar hitro.

Zdravstveni domovi

Zdravstveni dom je medicinski javni zavod primarnega zdravstvenega nivoja za vse prebivalce lokalne skupnosti, ki imajo v njem izbrane osebne zdravnike zase in za svoje otroke. Zdravstveni dom ohranja funkcijsko enotnost (integriranost, celovitost) preventivnih in kurativnih zdravstvenih dejavnosti (Zdravstveni dom Šmarje pri Jelšah, 2017).

V Sloveniji imamo 67 zdravstvenih domov. Vsakemu domu smo poslali e-poštno sporočilo.

Tabela 6: Število Zdravstvenih domov, ki so odgovorili po e-pošti

Dnevi	Št. odgovorov	Kumulativa	%
1	42	42	63
2	4	46	69
3	2	48	72
4	1	49	73
5	0	49	73
6	1	50	75
7	0	50	75
8	0	50	75
9 - 15	0	50	75
>=15 comp.	0	50	75

Vir: lasten

Iz tabele je razvidno, da se je na poslana e-poštna sporočila odzvalo 75 % zdravstvenih domov oz. 50 od obstoječih 67. 17 domov ni odgovorilo na sporočilo, kar predstavlja $\frac{1}{4}$ vseh domov. Na podlagi tega sklepamo, da odzivnost ni zadovoljiva. Glede na čas prejetih odgovorov lahko rečemo, da so tisti domovi, ki so se odzvali, odgovorili kar hitro, saj se jih je 84 % odzvalo takoj naslednji dan, v naslednjih 5 dneh pa smo prejeli še ostale odgovore.

6.2.2 REZULTATI NA PRIMERU FACEBOOKA

Občine

Na družbenem omrežju Facebook ima svojo stran oz. profil 73 občin. Kako so se odzvali na zasebna sporočila, ki smo jih poslali, kaže spodnja tabela.

Tabela 7: Število občin, ki so odgovorile preko Facebooka

Dnevi	Št. odgovorov	Kumulativa	%
1	2	2	3
2	5	7	10
3	1	8	11
4	1	9	12
5	0	9	12
6	0	9	12
7	1	10	14
8	0	10	14
9 – 15	0	10	14
>=15 comp.	0	10	14

Vir: lasten

Iz tabele vidimo, da je na naše vprašanje odgovorilo le 10 občin od 73-tih, ki imajo Facebook stran oz. 14 %, kar je zelo majhen odstotek. Rezultat odzivnosti občin preko Facebooka ni zadovoljiv.

6.3 DISKUSIJA IN RAZMISLEK O REZULTATIH

V okviru raziskave smo izbranim organizacijam javne uprave preko e-pošte poslali skupno 413 sporočil. Na sporočilo je odgovorilo skupno 362 organizacij oz. 88 %. Najbolje med vsemi organizacijami so se izkazali uprave enote in centri za socialno delo s kar 97 %, sledijo jim ministrstva (93 %) in občine (86 %). Najslabša je bila odzivnost pri zdravstvenih domovih: odgovorilo je $\frac{3}{4}$ oz. 75 % domov. Stoodstotna odzivnost ni bila dosežena niti pri eni organizaciji. Čeprav je 88 % organizacij odgovorilo v roku 15 dni, ki ga določata Zakon o splošnem upravnem postopku in Uredba o upravnem poslovanju, lahko v splošnem rečemo da rezultat ni zadovoljiv, saj zakon določa, da so organizacije javne uprave dolžne odgovoriti na vse dopise državljanov, tudi če so posredovani po elektronski poti. Elektronska sporočila morajo biti enako obravnavana kot primeri telefonskih klicev in vlog v fizični obliki. Eden izmed ciljev strategije za razvoj javne uprave 2015-2020 je uporabnikom zagotoviti odzivno javno upravo, servis, ki bo ažurno odgovoril in se opredelil do vseh vprašanj, pobud in predlogov vseh uporabnikov (Ministrstvo za javno upravo, 2015). Eden od načinov za izboljšanje stanja bi lahko bil, da Vlada v naslednjem dvoletnem akcijskem načrtu za izvedbo strategije določi bolj jasne in natančne načine in ukrepe za doseganje tega cilja. Organizacije je potrebno ozavestiti o pomembnosti zakonov, ki jih ne upoštevajo, ter na splošno o pomembnosti uporabe e-pošte v upravnem poslovanju.

Kar se hitrosti odzivanja tiče, je večina organizacij odgovorila na vprašanje v prvih dveh dneh. Lahko rečemo, da so rezultati zadovoljivi in da se organizacije odzivajo kar hitro.

V okviru Facebooka samo 73 od 212 občin uporablja Facebook. Kar se pa upravnih enot tiče, le 3 upravne enote uporabljajo Facebook. Med njimi je samo 1 imela opcijo pošiljanja zasebnega sporočila. Iz tega lahko ugotovimo, da večina izbranih organizacij javne uprave ne izkorišča potenciala Facebooka.

Od 73 občin, ki uporabljajo Facebook, je samo 10 občin odgovorilo na zastavljeno vprašanje, kar kaže, da je odzivnost občin zelo slaba. Ker je predvsem stopnja uporabe Facebooka s strani upravnih organizacij zelo majhna, menimo, da bi bilo najprej potrebno oblikovati posebno strategijo za uporabo družbenih omrežij v javni upravi. Po mnenju Mickoleit-a (2014, str. 65-66) je najbolj pomembno, da organizacije natančno opredelijo cilje in pričakovanja, ki jih imajo od uporabe družbenih omrežij. Morajo preveriti, ali imajo na voljo ustrezne človeške vire, ki so potrebni za upravljanje z družbenimi omrežji, ali pa jih morajo še pridobiti. Med zaposlenimi je treba določiti tudi naloge in dolžnosti v zvezi z upravljanjem z družbenimi omrežji. Za dolgotrajno učinkovito uporabo družbenih omrežij morajo organizacije tudi določiti, kako bodo izobrazile svoje zaposlene o družbenih omrežjih.

Raziskava OECD-a iz leta 2013 kaže, da je 7 od 25 držav OECD, ki so sodelovale pri raziskavi, imelo izoblikovano strategijo za uporabo družbenih medijev. Te države so bile: Avstralija, Avstrija, Belgija, Čile, Kolumbija, Južna Koreja in Nizozemska. Zelo dobro poznane strategije uporabe družbenih omrežij so še v ZDA in Veliki Britaniji. Glavni namen uporabe družbenih omrežij je bil izboljšanje komunikacije z državljani (Mickoleit, 2014, str. 12). Kar se tiče uporabe Facebooka na lokalni ravni, pa v raziskavi OECD navajajo, da je imelo v ZDA 90 % okrožij in občin ustvarjen profil že od leta 2011. V Veliki Britaniji je imelo leta 2012 80 % občinskih svetov ustvarjeno Facebook stran (Mickoleit, 2014, str. 16-17). Raziskava iz leta 2013 je pokazala, da ima 40 % občin v Veliki Britaniji za urejanje družbenih medijev nekoga zaposlenega za polni delovni čas ali pa vsaj nekajkrat tedensko (BDO v: Mickoleit, 2014, str. 58). Tukaj je pomembna usposobljenost zaposlenega. Osem od 25 držav OECD ima izoblikovane strategije oz. načrte za usposabljanje javnih uslužbencev na tem področju (Mickoleit, 2014, str. 58).

6.4 PRIMERJAVA REZULTATOV Z REZULTATI IZ PODOBNIH RAZISKAV IZ PREDHODNIH LET

Najbolj podobna raziskava ki se ukvarja z merjenjem odzivnosti javne uprave, je raziskava Fakultete za upravo v Ljubljani. Na fakulteti že od leta 2000 s preskusom odzivnosti ugotavljajo hitrost in vsebino odziva na realno vprašanje izmišljenega občana, poslanega po e-pošti (Leben & Kunstelj, 2004).

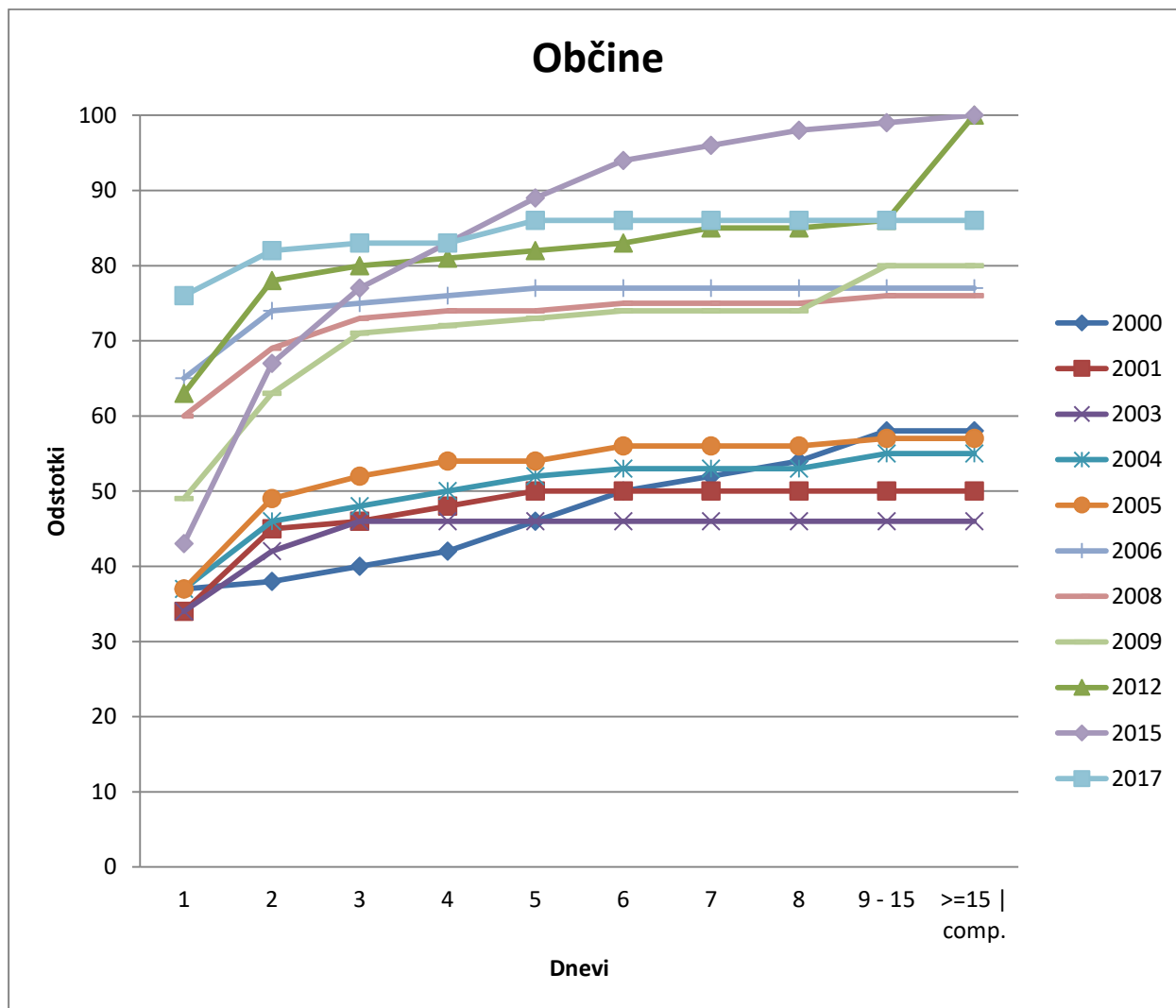
Odzivnost merijo v naslednje organizacije javne uprave:

- občine,
- ministrstva,
- uprave enote in
- državni zbor.

Ker v naši raziskavi nismo zaobsegli državnega zbora, bomo primerjali le rezultate občin, ministrstev in upravnih enot.

Občine

Grafikon 1: Odzivnost občin preko e-pošte

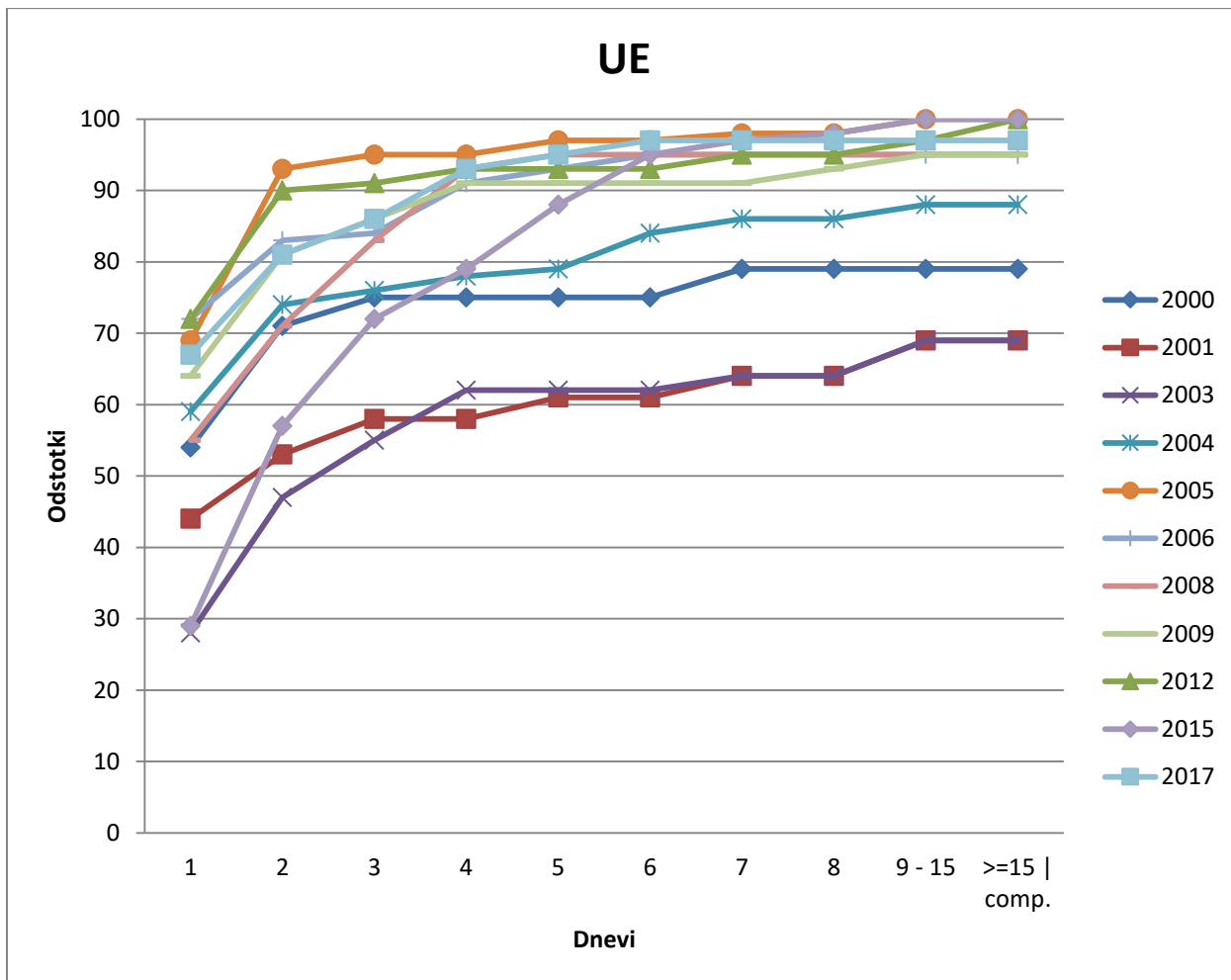


Vir: lasten

Iz grafikona ugotovimo, da se je v letošnjem letu 2017 v prvih treh dneh odzvalo največ občin, in sicer 83 %, torej se je hitrost odzivanja občin v primerjavi s prejšnjimi leti izboljšala, a stoo odstotna odzivnost ni bila dosežena. Stoodstotna odzivnost je bila dosežena leta 2012 ter leta 2015. Najmanj občin se je odzvalo leta 2003.

Upravne Enote

Grafikon 2: Odzivnost upravnih enot preko e-pošte

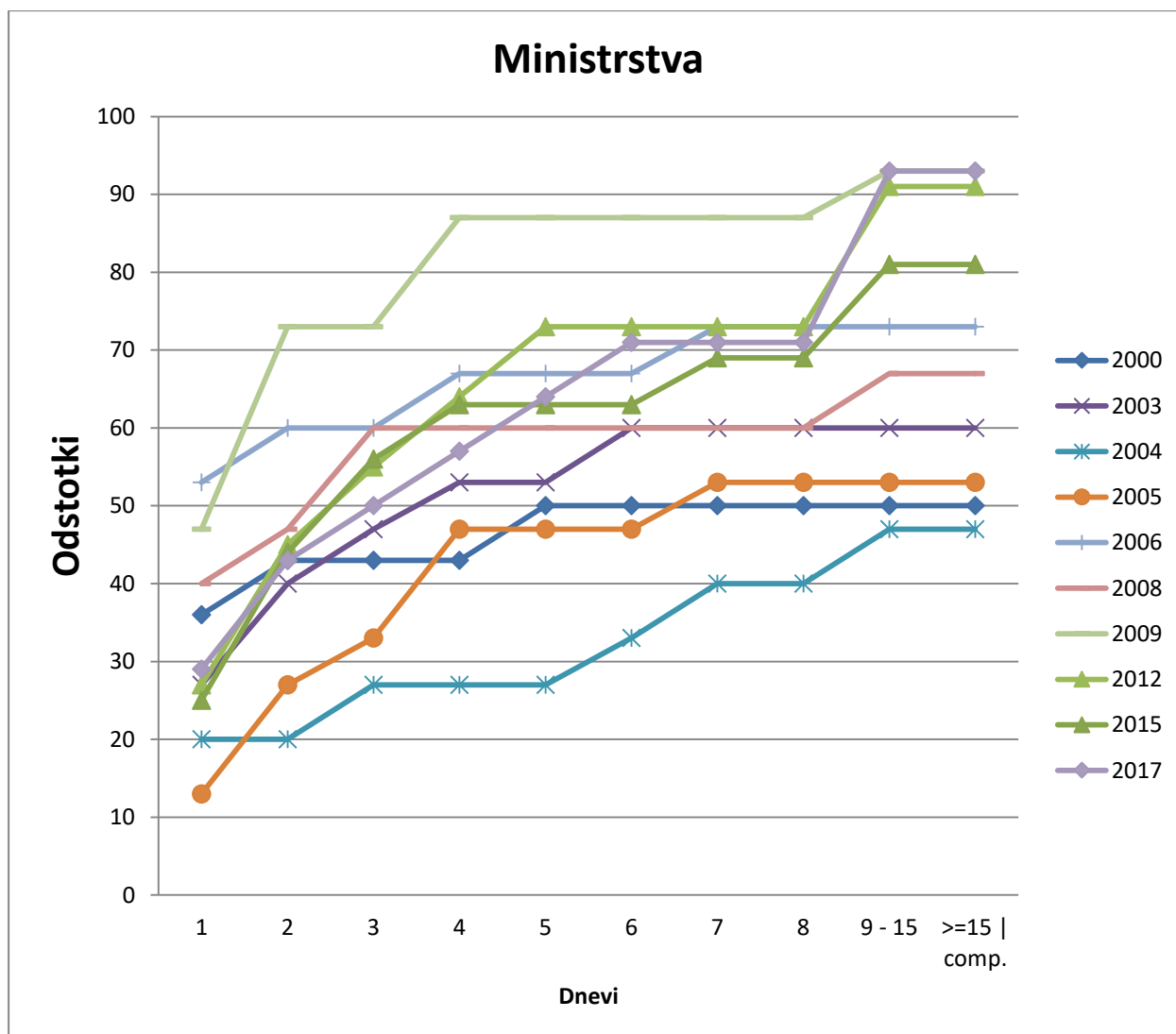


Vir: lasten

Iz grafikona je razvidno, da se je letos v prvih treh dneh odzvalo 86 % upravnih enot. Če primerjamo z letom 2015, se je rezultat izboljšal za 6 odstotnih točk. V primerjavi z letom 2012 pa je rezultat slabši, saj se je leta 2012 odzvalo 91 % upravnih enot. Stoodstotna odzivnost je bila dosežena leta 2015, 2012 ter leta 2005. V primerjavi z letoma 2015 in 2012 je bil rezultat odzivnosti upravnih enot manjši za 3 odstotne točke (97 %). Najmanjšo odzivnost upravnih enot zasledimo leta 2001 ter 2003.

Ministrstva

Grafikon 3: Odzivnost ministrstev preko e-pošte



Vir: lasten

Najbolj hitro so se ministrstva odzvala leta 2009 (73 %). Letos v prvih treh dneh se je odzvalo le 50 % ministrstev, kar je slabše kot leta 2015 (55 %) in 2012 (56 %). Najvišji odstotek odzivnosti – 93 % opazimo v letošnjem letu 2017 ter leta 2009. V primerjavi z letom 2015 ter 2012 se je rezultat izboljšal, in sicer za 12 odstotnih točk, kar je enako kot v letu 2015, medtem ko se je rezultat v letu 2012 izboljšal za dve odstotni točki. Odzivnost je bila najmanjša v letu 2004.

Skupni rezultati:

Grafikon 4: Odzivnost izbranih organizacij javne uprave preko e-pošte



Vir: lasten

V zgornjem grafikonu lahko opazimo, da krivulja narašča vse do leta 2015, kar pomeni, da bili so rezultati odzivnosti vsako leto večji kot v prejšnjih letih. Leta 2015 je bila dosežena največja odzivnost, in sicer 99 %. Leta 2017 beležimo padec, saj se je odzivnost zmanjšala za 11 odstotnih točk, kar ni zadovoljivo. Najmanjšo odzivnost opazimo v letu 2000, ko se je odzvalo le 36 % javnih upravnih organizacij.

7 PREVERITEV HIPOTEZ

Uredba o upravnem poslovanju, ki dopolnjuje Zakon o splošnem upravnem postopku, v 18. členu določa, da mora organ odgovoriti na vse dopise v fizični in elektronski obliki najkasneje v roku 15 dni po prejemu le-tega. V naši raziskavi smo izbranim organizacijam javne uprave (občine, upravne enote, ministrstva, centri za socialno delo in zdravstveni domovi) poslali skupno 413 sporočil preko e-pošte ter naknadno vsem občinam (73), ki imajo ustvarjeno stran oz. profil na Facebook-u. Vsebina sporočila je bila realno vprašanje, primerno glede na tip organizacije. Preko e-pošte je odgovorilo skupno 362 organizacij oz. 88 %, preko Facebooka pa smo prejeli le 14 odgovorov oz. 19 %. Rezultati raziskave niso zadovoljivi, saj bi odzivnost morala biti stodontna.

Na osnovi teh ugotovitev lahko potrdimo prvo hipotezo, da se vse izbrane organizacije ne odzivajo v okviru z uredbo opredeljenega roka 15 dni za odgovor na dopise občanov, prejetih v elektronski obliki.

Rezultate raziskave smo primerjali z raziskavo Fakultete za upravo, ki je edina podobna raziskava, ki se ukvarja z merjenjem odzivnosti javne uprave. Z rezultati Fakultete za upravo iz predhodnih let smo primerjali rezultate občin, upravnih enot in ministrstev. Ugotovili smo, da so letošnji rezultati odzivnosti večji kot v predhodnih letih do leta 2000, razen v letu 2015, ko je bila odzivnost 99-odstotna.

Na osnovi teh ugotovitev lahko potrdimo tudi drugo hipotezo, da je odzivnost slovenske e-uprave večja kot v prejšnjih letih.

8 ZAKLJUČEK

Hitri razvoj tehnologije je prinesel veliko sprememb na več področjih. Spremenil se je način življenja in delovanja družbe, način delovanja organizacij in tudi delovanje javne uprave.

Razvoj uvajanja informacijske tehnologije v upravo je šel skozi tri razvojna obdobja: obdobje avtomatizacije, obdobje informatizacije in obdobje e-uprave. Prvi začetki razvoja e-uprave v Sloveniji segajo v leto 2000. Dandanes se e-uprava še vedno razvija. V interesu razvoja e-uprave je Vlada RS sprejela nekoliko strategij, in sicer: Strategijo e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do 2004, Strategijo e-uprave Republike Slovenije za obdobje 2006-2010 in Strategijo razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc s pripadajočimi akcijskimi načrti. Danes je uporabnikom na voljo razmeroma široka ponudba kakovostnih elektronskih storitev, vendar potenciali, ki jih ponuja elektronski način poslovanja in komuniciranja, niso dovolj izkoriščeni. Tudi različne primerjalne analize kažejo, da Slovenija pri izkoriščanju potenciala digitalizacije vse bolj zaostaja za vodilnimi državami EU. Strateška dokumenta, ki trenutno veljata na področju elektronske uprave in se nanašata tudi na prihodnost, sta: Strategija razvoja javne uprave 2015-2020 in Strategija razvoja informacijske družbe do leta 2020. Eden izmed ciljev Strategije razvoja javne uprave 2015-2020 je zagotoviti odzivno, uspešno in učinkovito delovanje javne uprave, ki je usmerjena k uporabniku.

V naši raziskavi smo preverjali odzivnost slovenske javne uprave na sporočila poslana preko e-pošte in Facebooka kot elektronskih komunikacijskih kanalov. Sporočila preko e-pošte smo poslali 413 organizacijam javne uprave (občine, ministrstva, upravne enote, centri za socialno delo, zdravstveni domovi). Zasebna Facebook sporočila smo poslali vsem občinam (73), ki so imele svojo Facebook stran ali profil. Vsebina sporočila je bila realno vprašanje, primerno glede na tip organizacije. Na vprašanje preko e-pošte je odgovorilo skupno 362 organizacij oz. 88 %, preko Facebooka pa je odgovorilo le 14 občin oz. 19 %. Rezultati odzivnosti niso zadovoljivi, saj bi morala biti odzivnost stoddostna. Kar se tiče hitrosti, lahko rečemo, da se organizacije odzivajo kar hitro, saj je večina organizacij odgovorila v prvih dveh dneh. V primerjavi z rezultati raziskave Fakultete za upravo v Ljubljani, ki je edina podobna raziskava, ki se ukvarja z odzivnosti slovenske javne uprave, ugotavljamo, da so v primerjavi z letom 2015 rezultati slabši oz. je odzivnost v letu 2017 manjša za 11 odstotnih točk. V primerjavi z rezultati raziskave pred letom 2015 pa je odzivnost v letu 2017 večja.

Na podlagi zgornjih ugotovitev smo obe hipotezi potrdili, in sicer da se izbrane organizacije ne odzivajo v okviru zakonsko opredeljenega roka 15 dni za odgovor na dopise občanov, prejetih v elektronski obliki, in da je odzivnost slovenske e-uprave večja kot v prejšnjih letih.

Eden od načinov za izboljšanje stanja bi lahko bil, da Vlada v naslednjem dvoletnem akcijskem načrtu za izvedbo strategije določi bolj jasne in natančne načine in ukrepe za doseganje tega cilja. Organizacije bi morale ozavestiti zaposlene o pomembnosti zakonov,

ki jih ne upoštevajo, ter na splošno o pomembnosti uporabe e-pošte v upravnem poslovanju.

Kar pa se Facebooka tiče, smo ugotovili da organizacije javne uprave še vedno ne izkoriščajo njegovega potenciala. Ker je predvsem stopnja uporabe Facebooka s strani upravnih organizacij zelo majhna, menimo, da bi bilo najprej potrebno oblikovati posebno strategijo za uporabo družbenih omrežij v javni upravi in določiti jasne cilje in namen strategije. Pomembna je tudi določitev smernic, potencialov uporabe in morebitnih tveganj.

Državljanom zagotoviti odzivno javno upravo ter izboljšati izkoriščanje potencialov sodobnih digitalnih konceptov v javni upravi, kot so družbena omrežja, sta cilja, ki sta zajeta v Strategiji javne uprave 2015-2020. Upamo, da bo uprava v naslednjih 3 letih ukrepala bolj intenzivno in da bo te cilje do leta 2020 tudi uresničila.

LITERATURA IN VIRI

LITERATURA

1. Bansos, E. Torres, L. Roza, S. Frores, F. (2010). *Local e-Government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities*. Amsterdam: Elsevier.
2. Batagelj, T. Gabrijel, T. Gregorc, H. Kričej, D. Rep, R. Šel, D. Zatler, R. Mizori-Zupan, T. Zupančič, M. (2008). *E-uprava: zaveznitvo z uporabniki*. Ljubljana: Pasadena.
3. Čolnar, M. (2008). *Prenova poslovanja, nastajanje e-uprave in trenutno stanje v Republiki Sloveniji*. Ljubljana: Fakulteta za upravo.
4. Dečman, M. (2004). *Responsiveness of E-government and the Case of Slovenia*. Ljubljana: Faculty of Administration.
5. Gauld, R. Gray, A. & McComb, S. (2008). *How responsive is E-Government? Evidence from Australia and New Zealand*. Dunedin: University of Otago.
6. Groznik, A. Lindič, J. (2007). *Elektronsko poslovanje*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
7. Groznik, A. Trkman, P. Lindič, J. (2009). *Elektronsko poslovanje*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
8. Grubačević, F.I. (15.8.2017). *Komunikacija z uporabo družbenega omrežja*. Pridobljeno iz <http://porocevalec.ibs.si/sl/component/content/article/44-letnik-2-t-1/145-mag-iris-fink-grubaevi-komunikacija-z-uporabo-drubenega-omreja>
9. Kavanaugh, L.A. in ostali. (2012). *Social media use by government: From the routine to the critical*. Amsterdam: Elsevier.
10. Kavčič, B. (1998). *Poslovno komuniciranje*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta
11. Kričej, D. (2002). *E-uprava na dlani*. Ljubljana: Pasadena.
12. Lah, S. (14.7.2017). *Družbeni mediji – zabava ali orodje?* Maribor: Institut informacijskih znanosti. Pridobljeno iz http://home.izum.si/cobiss/OZ/2010_3/Html/clanek_02.html
13. Leben, A. Kunstelj, M. (2004). *Trendi razvoja e-uprave*. Ljubljana: Fakulteta za upravo.
14. Mickoleit, A. (2014). *Social media use by governments*. Paris: OECD.
15. Pinterič, U. (2008). *Elektronsko upravo komuniciranje v Sloveniji: odnos do državljanov*. Maribor: Inštitut za lokalno samoupravo in javna naročila.
16. Pinterič, U. Svete, U. (2007). *Elektronsko upravljanje in poslovanje v službi uporabnika*. Ljubljana, Fakulteta za družbene vede.
17. Silič, M. Colnar, M. Krisper, M. Goerkoe, J. (2001). *E-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do 2004*. Ljubljana: Center Vlade RS za informatiko.
18. Vintar, M. (2011). *Informacijski sistemi v upravi*. Ljubljana: Fakulteta za upravo.
19. Vintar, M. Grad, J. (2004). *E-uprava: Izbrane razvojne perspektive*. Ljubljana: Fakulteta za upravo.

VIRI

1. (2002) Zakon o državni upravi (ZDU-1). Ur. list RS št. 113/05, 89/07, 126/07, 48/09, 8/10, 8/12, 21/12, 47/13, 12/14, 90/14 in 51/16).
2. (2004) Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP). Ur. list RS št. 98/04.
3. (2004) Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1). Ur. list RS št. 86/04, 94/07.
4. (2003) Zakon o dostopu do informacij javnega značaja (ZDIJZ). Ur. list RS št. 24/03, 51/06, 117/06, 23/14, 50/14, 19/15, 102/15.
5. (1999) Zakon o pravnem postopku (ZPP) Ur. list RS, št. 26/99, 12/03, 36/04, 69/05, 73/07, 45/08, 111/08, 57/09, 12/10, 50/10, 107/10, 75/12, 40/13, 92/13, 10/14, 48/15, 6/17, 10/17.
6. (1999) Zakon o splošnem upravnem postopku (ZUP). Ur. list RS št. 80/99, 70/00, 52/02, 22/05, 24/06, 105/06, 126/07, 65/08, 8/10, 82/13.
7. (2014) Uredba o elektronski identifikaciji in storitvah zaupanja za elektronske transakcije na notranjem trgu (EIDAS). Št. 910/2014 Evropskega parlamenta in Sveta.
8. (2005) Uredba o upravnem poslovanju. Uradni list, št. 20/2005.
9. Center Vlade RS za informatiko. (2001). *Strategija e-poslovanja v javni upravi Republike Slovenije za obdobje 2001 do 2004*. Ljubljana: Center Vlade RS za informatiko. Pridobljeno 6. 7. 2017 iz http://www.vlada.si/fileadmin/dokumenti/si/projekti/projekti_do_2009/strategija_e-poslovanja.pdf
10. Center za socialno delo – Šiška. (9. 7. 2017). *Dejavnosti centra*. Pridobljeno iz <http://www.csd-lj-siska.si/dejavnosti/dejavnosti.asp>
11. Enotna zbirka ukrepov. (2017). *Realizirani ukrepi*. Pridobljeno 13. 9. 2017 iz <http://www.enotnazbirkaukrepov.gov.si/realizacija-ukrepov>
12. Ministrstvo za javno upravo. (2006). *Strategija e-uprave Republike Slovenije za obdobje 2006 do 2010*. Ljubljana: Ministrstvo za javno upravo. Pridobljeno 6. 7. 2017 iz <http://uploadi.www.ris.org/editor/1144650475estrategija2.pdf>
13. Ministrstvo za javno upravo. (2007). *Akcijski e-uprave do leta 2010*. Ljubljana: Ministrstvo za javno upravo. Pridobljeno 6. 7. 2017 iz http://www.vlada.si/fileadmin/dokumenti/cns/doc/0702041809022_akcijski_nacrt_do_2010.pdf
14. Ministrstvo za javno upravo. (2009). *Strategija razvoja elektronskega poslovanja ter izmenjave podatkov iz uradnih evidenc (SREP)*. Ljubljana: Ministrstvo za javno upravo. Pridobljeno 6. 7. 2017 iz http://www.mju.gov.si/fileadmin/mju.gov.si/pageuploads/JAVNA_UPRAVA/DI/SREP.pdf
15. Ministrstvo za javno upravo. (2010). *Akcijski načrt elektronskega poslovanja javne uprave od 2010 do 2015 (AN SREP)*. Ljubljana: Ministrstvo za javno upravo. Pridobljeno 6. 7. 2017 iz http://www.mju.gov.si/fileadmin/mju.gov.si/pageuploads/JAVNA_UPRAVA/DI/AN_SREP_do_2015.pdf

16. Ministrstvo za javno upravo. (2015). *Strategija razvoja javne uprave 2015–2020*. Ljubljana: Ministrstvo za javno upravo. Pridobljeno 6. 7. 2017 iz http://www.mju.gov.si/fileadmin/mju.gov.si/pageuploads/JAVNA_UPRAVA/Kakovo_st/Strategija_razvoja_JU_2015-2020/Strategija_razvoja_SLO_final_web.pdf
17. Ministrstvo za javno upravo. (2016). *Strategija razvoja informacijske družbe do leta 2020*. Ljubljana: Ministrstvo za javno upravo. Pridobljeno 6. 7. 2017 iz http://www.mju.gov.si/fileadmin/mju.gov.si/pageuploads/DID/Informacijska_druzba/pdf/DSi_Strategija_ID_2020_20150306.pdf
18. Ministrstvo za notranje zadeve. (2014). *Stroški interakcij med državljani in uslužbenci javne uprave*. Ljubljana: Ministrstvo za notranje zadeve. Pridobljeno 6. 7. 2017 iz <http://nio.gov.si/nio/asset/stroski+interakcij+med+drzavljan+in+usluzbenci+javn+e+uprave>
19. Ministrstvo za pravosodje. (2013). *Lokalna samouprava*. Ljubljana: Ministrstvo za pravosodje. Pridobljeno 8. 7. 2017 iz www.mp.gov.si/fileadmin/.../UA_Lokalna_samouprava_1.2.2013_Lavtar.ppt
20. Zdravstveni dom Šmarje pri jelšah. (8.7.2017). *Definicija*. Pridobljeno iz www.zd-smarje.si/definicija/php
21. European commission. (6. 7. 2017). *Digital Single Market*. Pridobljeno iz <https://ec.europa.eu/digital-single-market/>
22. European Commission (2017). *eGovernment*. Pridobljeno 5. 7. 2017 iz <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/policies/egovernment>
23. European commission. (3. 3. 2017). *Digital Economy and Society Index (DESI) 2017*. Pridobljeno 8. 7. 2017 iz <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/digital-economy-and-society-index-desi-2017>
24. OECD. (2014). *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies*. Pridobljeno 7. 7. 2017 iz <http://www.oecd.org/gov/digital-government/recommendation-on-digital-government-strategies.htm>
25. OSV. (8. 7. 2017). *Elektronska pošta*. Pridobljeno iz <http://www.portalosv.si/komunikacija/elektronske-komunikacije/elektronska-posta/>
26. IDABC. (2005). *eGovernment in the Member States of the European Union*. Pridobljeno 4. 7. 2017 iz https://www.cisco.com/c/dam/global/de_de/assets/pdfs/publicsector/eGovernment_in_the_member_states_07_05.pdf
27. Valicon. (2016). *Raziskava MEDIA+: Uporaba družbenih omrežij v Sloveniji v številkah*. Pridobljeno 15. 7. 2017 iz [http://www.valicon.net/files/Sporocilo%20za%20javnost%202016-06-23%20\(1\).pdf](http://www.valicon.net/files/Sporocilo%20za%20javnost%202016-06-23%20(1).pdf)