

# Vključitev institucij javnega sektorja v e-upravo – e-občan

## e-uprava

Portal e-uprava je plod trdega dela in odličnega sodelovanja velike skupine ljudi, med katerimi je seveda zelo pomembno poudariti tako vsebinske strokovnjake kot tudi strokovnjake s področja tehnologije, ki so sposobni prevajati znanje in koncepte vsebinskih strokovnjakov v znanja in koncepte na področju tehnologije. Portal služi tudi kot izhodiščna točka na vse ostale podportale javne uprave. Uporabnikom je na voljo tudi angleška, italijanska in madžarska različica portala e-uprava. Glavni vsebinski sklopi e-uprave pa so življenjski dogodki in prek njih povezani storitve. Informacije o postopkih za prebivalce so zbrane v sklopih, imenovanih »storitve javne uprave« oz. življenjski dogodki. Storitve so razdeljene po področjih tako, da spremljajo vse pomembnejše dogodke v življenju posameznika od rojstva preko šolanja in zaposlitve do upokojitve. Opisi storitev so oblikovani tako, da uporabnika

na razumljiv in pregleden način vodijo skozi postopek, ki ga želi opraviti pri določenem organu javne uprave. Po opisu postopka, ki podaja osnovne informacije o tem, kje in kako se storitev opravi, je uporabniku na voljo tudi vloga oziroma obrazec za opisano storitev. Z izbiro vloge sistem uporabnika samodejno preusmeri na sistem za oddajo vloge na portal elektronskih storitev javne uprave (e-SJU oz. e-storitve). Preko portala e-storitve lahko uporabnik vlogo izpolni ali natisne, elektronsko plača takso, kjer je ta potrebna, in vlogo, če posamezna storitev to dopušča, elektronsko odda ustreznemu naslovniku.

## Življenjski dogodki

Vsak od nas se znajde v takšnem ali drugačnem življenjskem dogodku, za katerega je potrebno urediti »tisti neprijetni« del birokratskih postopkov oziroma vzpostaviti stik z javno upravo ali z neko institucijo javne uprave, ki

smo jih kot državljani dolžni izvajati. V tej luči smo vsi enaki, najsi smo mladi ali stari, vse nas pošiljajo v isto vrsto, kjer ne delamo nič drugega, kot čakamo in čakamo ..., da pridemo na vrsto in nato izvemo, da je potrebno urediti še 101 zadevo. V interesu državne uprave je, da nam olajša postopke in nam omogoči čim lažje urejanje takšnih postopkov.

Portal je sestavljen iz več delov, pri čemer je najbolj pomemben vsebinski del. Vsebine na portalu so razdeljene v storitve za državljane in za pravne osebe. V vsakem od vsebinskih delov lahko državljani pridobijo informacije o storitvah, ki jih institucije javne uprave ponujajo. Vsaka izmed storitev je smiselno uvrščena v življenjski dogodek, ki je na prvem nivoju opisan s situacijami, tako da lahko državljan glede na življenjsko situacijo hitro in enostavno najde želene informacije.

Življenjski dogodki na portalu e-uprava

The screenshot shows the homepage of the Slovenian e-government portal. The main navigation bar includes 'Uprava' and 'Podportali za državljane'. A central section titled 'Storitve javne uprave za državljane' lists various services. A prominent white box highlights the 'Družina in otroci' (Family and Children) section, which includes information about legal unions, birth certificates, and parental rights. The sidebar on the left contains a menu with categories like 'Področja javne uprave' and 'Storitve za državljane'. The bottom of the page features logos for various government agencies like the Police and the Judiciary.

The screenshot shows the homepage of the Slovenian e-government portal (e-SJU). The header includes the logo 'e-STORITVE' and 'ELEKTRONSKE STORITVE JAVNE UPRAVE'. The navigation bar has tabs for 'Iskanje vlog', 'Seznam vlog po nazivu', and 'Seznam vlog po prejemnikih'. The main content area is titled 'Pozdravljeni na portalu elektronskih storitev javne uprave!' and contains several sections: 'AKTUALNE VLOGE' with links to e-submission of traffic permits and electronic forms for self-administration; 'NAJBOLJ OBISKANE VLOGE' listing popular services like vehicle registration and electronic signatures; and 'OPOZORILO!' regarding browser compatibility. A 'NOVICE' sidebar on the right contains news about the transition to the SETCOE ProkSign system and the introduction of electronic forms for personal identification cards and vehicle registration.

### Portal e-SJU

Informacija je v tem času še kako pomembna, saj se na podlagi informacij lahko odločamo, kako bomo v dani situaciji reagirali.

## Elektronske storitve javne uprave

Podportal e-SJU (Elektronske storitve javne uprave) je namenjen komunikaciji med državljanji in institucijami državne uprave, saj lahko državljanji na podportalu izpolnjujejo in oddajajo vloge ter pridobivajo informacijo o storitvah.

Na tem mestu je možno oddajati vloge, ki jih je bilo pred nastankom tega portala možno oddajati samo osebno pri referentih javne uprave v obliki papirnih obrazcev. Neizpolnjene vloge je mogoče preko portala prenesti na svoj računalnik, jih izpolniti ter prav tako preko portala oddati ustrezni ustanovi. Če je storitev plačljiva, se plačevanje prav tako lahko izvede elektronsko preko portala.

## Zaledne aplikacije

Spodaj so našteje zaledne aplikacije, ki so na voljo organom, ki se vključijo v elektronske procese e-uprave:

### ADMINISTRACIJA ŽIVLJENJSKIH DOGODKOV

Administracija življenjskih dogodkov oziroma ŽD admin je orodje, sestavljeno iz več delov. V nadaljevanju je opisano, kaj vse lahko urejamo preko aplikacije.

### Urejanje uporabnikov

V aplikaciji lahko določamo nove urednike, spreminjamo osebne podatke ter določamo vloge, za katere ima uporabnik pravice. Glavni urednik lahko uporabniku določi naslednje pravice:

- urednik življenjskih dogodkov,
- urednik vsebine,
- urednik podpisnikov,
- podpisnik,
- urednik uporabnikov spletnega odložišča,
- uporabnik spletnega odložišča,
- urednik oglasne deske.

### OGLASNA DESKA

Oglasna deska je namenjena objavam na državnem portalu e-uprava, ki jih pravno določata Zakon o splošnem upravnem postopku in Uredba o upravnem poslovanju. Oglasna deska je na voljo samo prijavljenim uporabnikom – urednikom oglasne deske, ki jih določi glavni urednik oz. MJU.

### RIJS (register institucij javnega sektorja)

Vsak organ, ki je vključen v sistem storitev e-uprave, mora biti vpisan v RIJS (Register institucij javnega sektorja). V RIJS-u se hranijo osnovni podatki, hkrati pa se organ uvrsti v hierarhično drevo organov, kot se prikazuje v aplikaciji Življenjski dogodki. Register črpa podatke iz PRS-ja (Poslovni register Slovenije). Na vpogled so osnovni podatki organa, v katerih deluje organ, skupine, v katerih je, kateri so možni načini prejemanja vlog, kateri so registrirani načini plačevanja ter kateri je nadrejeni in kateri so podrejeni organi.

### E-podpis in e-vročanje

Elektronski podpis je enakovreden lastnoročnemu podpisu v elektronskem poslovanju in je namenjen preverjanju pristnosti podatkov ter identifikaciji podpisnika. Aplikacija e-podpis omogoča organom, da se s kvalificiranim digitalnim potrdilom (izdanim v Sloveniji) prijavijo v sistem, kamor pošljejo posamezne dokumente in jih elektronsko podpišejo, kot to zahtevajo predpisani standardi, ki so v uporabi. Podpisani dokument lahko uporabijo za lastne namene ali pa ga neposredno elektronsko vročijo. Dokument je oblikovan tako, da se ga da neposredno uporabiti tudi v drugih aplikacijah znotraj storitev e-uprave, recimo za naknadno e-vročanje.

### E-plačila

Sistem e-plačil omogoča uporabnikom plačevanje taks, dajatev, stroškov postopka preko spleta. Sistem je varen in tesno povezan s portalom e-storitve javne uprave (ESJU). Omogoča plačevanje prek ponudnikov:

- bančnih kartic,
- mobilnega plačevanja ali
- spletnega bančništva.

## Vključitev institucij javnega sektorja v e-upravo – e-občan

V nadaljevanju so opisane vse aktivnosti, ki jih mora izvesti organ, ki želi vstopiti v svet elektronskega poslovanja z občani in pri tem izkoristiti obstoječo infrastrukturo in rešitve Ministrstva za javno upravo.

Z uporabo informacijskih rešitev:

- Življenjski dogodki (ŽD) in
- e-storitve javne uprave (e-SJU)

je organom javne uprave in ostalim izvajalcem javnih funkcij na izredno enostaven in racionalen način omogočena pot v svet elektronskega poslovanja z občani. Na ta način organom javne uprave in izvajalcem javnih funkcij ostane samo še priprava vsebine in sprejem vlog.

### Aktivnosti, potrebne za vključitev organov

Pridobitev pooblastila in ureditev uporabniških pravic za organ in odgovorne osebe:

- umestitev organa v Register institucij javnega sektorja (RIJS),
- vključitev v sistem elektronskih plačil,
- vključitev v sistem elektronskega podpisovanja,

- vključitev v sistem elektronskega vročanja,
- priprava vsebine elektronske vloge,
- izdelava in vključitev e-vloge na portal e-SJU,
- priprava vsebine življenjskih dogodkov,
- umestitev in vnos vsebine življenjskih dogodkov na portal e-uprava,
- integracija elektronskih postopkov z zalednimi sistemi.
- Vse omenjene aktivnosti lahko organi javne uprave in izvajalci javnih funkcij opravijo sami v sodelovanju z Ministrstvom za javno upravo. Glede na to, da celoten postopek vključitve, zagona in vzdrževanja elektronskega poslovanja z občani predstavlja precej velik izziv, smo v podjetju SRC, d. o. o., pripravili posamezne sklope storitev, ki vam lahko delno ali v celoti zagotovijo elektronsko poslovanje z občani. Zgoraj naštetih aktivnosti, ki so potrebne za vključitev organov, podjetje SRC, d. o. o., ponuja v paketu e-občan.

### e-občan

je naziv za paket storitev, katerih glavni namen je zmanjšati prepad med prebivalci in institucijami javne uprave. Prednosti sistema e-občan:

- večja hitrost distribucije dokumentov,
- visoka učinkovitost pri obravnavi dokumentov,
- zmanjšana količina papirja v obtoku,
- boljši nadzor nad dokumenti,
- časovni nadzor nad dogodki,
- lažja sledljivost,
- ažurne informacije za državljanke,
- znotraj ŽD ustrezne vloge in e-storitve,
- zagotovljeno varno poslovanje (digitalni certifikat, kjer je potrebno),
- uporabnik lahko opravi postopek od začetka do konca preko spleta,
- možnost plačila storitve/e-plačila.

Glavne prednosti za organizacije:

- manjši stroški poslovanja,
- manjša poraba človeških virov,
- večja produktivnost,
- večja povezanost med sodelavci in drugimi organizacijami ter institucijami,
- hitrejši pretok informacij,
- lažje planiranje resursov s pomočjo statističnih analiz,
- manjši obseg dela, vse informacije so na enem mestu,
- objava vsebine lastnih storitev na najbolj obiskanem spletnem portalu e-uprava,

- brezplačna promocija organa, zavoda, ustanove, institucije ...,
- vsa infrastruktura zagotovljena (organ potrebuje zgolj spletni brskalnik).

Poznavanje tehnologije in izkušnje na področju razvoja in implementacije vseh vrst informacijskih rešitev na področju dela javne uprave nam omogočajo, da Vam ponudimo vrsto storitev, s pomočjo katerih boste lahko hitro in učinkovito vzpostavili elektronsko poslovanje z vašimi občani oz. uporabniki storitev javne uprave. Podjetje SRC, d. o. o., kot največji sistemski integrator v Sloveniji poskrbi za učinkovito uporabo informacijske tehnologije kot orodja, naročnik storitev pa za kakovostno vsebino.

Miha Železnik

### Izobraževanje

Se želite naučiti praktičnega dela z novimi informacijskimi rešitvami? Na delavnica bomo poskrbeli, da boste lahko Vi ali Vaša organizacija resnično izkoristili prednosti, ki jih ponuja infrastruktura e-uprave. Delavnice so zasnovane tako, da boste pri delu lahko uporabljali osebni računalnik, naši strokovnjaki pa vam bodo vedno na voljo za pomoč in podporo. Delavnice organiziramo za zaključene skupine z največ 10 udeleženci, možna pa je tudi udeležba na redno razpisanih delavnicah, ki jih izvajamo v Izobraževalnem centru SRC, d. o. o., v Ljubljani, v učilnicah SRC, d. o. o., v Novi Gorici, Kopru ali v Mariboru. Izobraževanje se lahko izvaja tudi na lokaciji stranke, vendar je v tem primeru potrebno doplačilo za najem strojne opreme (če je stranka nima), prevoz opreme z lokacije SRC, d. o. o., na lokacijo stranke in nazaj, vključno z vso potrebno namestitvijo.