

Šesti kratki esej – Prednosti in pomanjkljivosti e-uprave

G. P.

Novinarstvo, 3. letnik, redni študij

Ljubljana, 27. maj 2013

Vsak državljan se kdaj sreča z opravki v javni upravi. In takrat se sooča z mnogo težavami, kot so lahko delovni čas, čakalna vrsta, nepopolni dokumenti, »pošiljanje« na druge organizacije, spet čakanje v vrsti ... Mnogo ljudi pravi, da je zanje stik z javno upravo kot nočna mora, saj upravo doživljajo kot »okostenel birokratski aparat, za katerega je značilno stanje v vrstah in ogromna izguba časa« (Pličanič 2002). Toda v današnjem času – času, ki je prepleten s tehnologijo, računalniki in internetom – te težave res niso več potrebne oziroma vsaj ne tako očitne. Danes, ko ima 61% gospodinjstev računalnik, 48% gospodinjstev dostop do interneta, 90% gospodinjstev telefonski priključek in 89% gospodinjstev vsaj en mobilni telefon (Statistični urad RS 2013), je možno mnogo stvari opraviti na modernejši, bolj tehnični način, in ne le po doslej tradicionalni poti s čakanjem v vrsti najprej v eni, in nato še v drugi organizaciji.

Že nekaj let smo v obdobju preobrazbe iz industrijske v informacijsko družbo, kar počasi tudi v upravi države prinaša spremembe. Iz sedanjega centraliziranega načina poslovanja – na enem mestu ob točno določenih urah – bo morala uprava države delovati kot »servis državljanov« (Pličanič, 2002). Takšen način poslovanja se tudi pri nas že uveljavlja na nekaterih področjih. Na primer v bančništvu, kjer je danes že možno opraviti mnogo poslov, kot so na primer plačevanje računov, prošnje za kredit, transakcija denarnih sredstev itd, kar prek interneta ali telefona. Na tak način banke zmanjšujejo čakalne vrste v svojih poslovalnicah, stranke pridobijo na času ter tudi prihranijo nekaj denarnih sredstev, uslužbenci pa se lahko bolj posvetijo kompleksnejšim storitvam. Torej je bil skrajni čas, da se je takšnega poslovanja lotila tudi javna uprava, saj bi bilo nesprejemljivo, če bi ravno državni organi podpirali klasičen način in s tem podpirali manjšo uporabo sodobnih poti. V svetu so trendi na področju uprave znani – gre za zagotavljanje profesionalnih storitev državljanom in pravnim osebam na elektronski način. S tem so storitve »okencev« strankam ponujene prek interneta na domu, uradne ure so 24 ur na dan, 7 dni v tednu, stranke pa imajo s takim načinom poslovanja tudi določene finančne ugodnosti (Črešnar Pergar 2002).

Izraz e-uprava se je začel uporabljati šele konec devetdesetih let prejšnjega stoletja. Gre za uvajanje uporabe sodobne tehnologije in elektronskega poslovanja v upravo. Znotraj uprave se e-poslovanje uporablja med upravnimi organi, navzven pa z občinami, podjetji in drugimi organizacijami. Vse to ima namen izboljšati upravne storitve, kar prinaša korist državljanom,

partnerjem in zaposlenim (Trkman 2006).

Minister za javno upravo pravi, da v e-upravi ne vidi zgolj elektronske podpore za obstoječe procese, ampak predvsem priložnost, da se obstoječi procesi, naloge in tudi načini razmišljanja spremenijo v smeri bolj učinkovitega dela v javni upravi in bolj prijaznega obraza do strank, državljanov in poslovnih subjektov (Strategija e-uprave RS za obdobje od leta 2006 do leta 2010). V izrazu e-uprava so zajete 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 (Strategija e-uprave RS za obdobje od leta 2006 do leta 2010).

Prednosti e-uprave lahko razdelimo na tiste za uporabnika in na tiste za upravo. Za uporabnika so to: dostop do storitve na različne načine, večja prilagojenost storitev, prihranek časa in daljši čas odprtosti (24/7) (Trkman 2006). Za upravo pa so prednosti naslednje: pregled poslovanja, boljše razporejanje virov, hitrejše storitve, višja kakovost storitve, manj napak in podvajanja, več časa za kompleksnejše zadeve in prihranki.

Slabosti oziroma nevarnosti e-uprave pa so lahko razne omejitve v zvezi s socialnimi vprašanji (potreba po osebem stiku), kulturnimi vprašanji (jezikovne ovire), ekonomskimi vprašanji (dostop do tehnologije), vprašanji povezanimi z učenjem (spreminjanje navad, nepoznavanje), vprašanji povezanimi s fizično in telesno nezmožnostjo (slepota, slabovidnost).

V Strategiji e-uprave RS za obdobje od leta 2006 do leta 2010 je zapisana naslednja vizija: »Državljanom in poslovnim subjektom v vseh življenjskih dogodkih zagotoviti prijazne, enostavne, dostopne in varne elektronske upravne storitve, aplikacije edemokracije in informacije, ki bodo preko interneta na voljo kadarkoli in kjerkoli.« Za e-poslovanje z javno upravo je v veliki večini potrebno imeti spletno kvalificirano digitalno potrdilo, zato so tudi na Centru Vlade RS za informatiko (CVI) vzpostavili agencijo za izdajanje in upravljanje s kvalificiranimi digitalnimi potrdili. Digitalna kvalificirana potrdila izdajajo za to registrirani overovitelji, ki opravljajo storitev izdaje in upravljanja kvalificiranih digitalnih potrdil za varno elektronsko podpisovanje. Po 15. členu zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP) ima elektronski podpis pravno veljavo, če je overjen s tako imenovanim kvalificiranim digitalnim potrdilom. S tem je elektronski podpis pridobil enako veljavo, kot jo ima lastnoročni. Zagotavlja nedvoumno identiteto imetnika digitalnega potrdila, neutajljivost lastništva podpisanih e-podatkov in njihovo celovitost. To pomeni, da podatkov ni mogoče spremeniti ali drugače popraviti brez vednosti podpisnika. Z digitalnim potrdilom uporabnik namreč šifrira podatke in dokument digitalno podpiše.

Literatura in viri

- Črešnar Pergar, Nevenka. 2002. *E-uprava – vpliv novih orodij na delo uprave in njeno mesto priustvarjanju bolj kvalitetne, učinkovite in državljani prijazne uprave. Pravnosistemskividiki informacijske družbe*. Portorož: Inštitut za javno upravo in Ministrstvo za informacijsko družbo.
- Ministrstvo za javno upravo. 2006. *Strategija e-uprave RS za obdobje od leta 2006 do leta 2010*. Dostopno prek:

http://www.inepa.si/e-participacija.si/files/dopolnila_sep2010_center_za_e-demokracijo.pdf (22. maj 2013).

- Pličanič, Senko. 2002. *Vizija e-uprave v Sloveniji. Pravnosistemski vidiki informacijske družbe*. Portorož: Inštitut za javno upravo in Ministrstvo za informacijsko družbo.
- *Statistični urad Republike Slovenije*. Dostopno prek: <http://www.stat.si/> (22. maj 2013).
- Trkman, Peter. 2006. *E-uprava*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
- *Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP-UPB1)*. Ur. l. RS 98/2004. Dostopno prek:

[\(http://www.uradni-list.si/1/content?](http://www.uradni-list.si/1/content?id=51150&part=&highlight=zakon+o+elektronskem+poslovanju+in+elektronskem+podpisu#!/Zakon-o-elektronskem-poslovanju-in-elektronskem-podpisu-(uradno-precisceno-besedilo)-(ZEPEP-UPB1))

[id=51150&part=&highlight=zakon+o+elektronskem+poslovanju+in+elektronskem+podpisu#!/Zakon-o-elektronskem-poslovanju-in-elektronskem-podpisu-\(uradno-precisceno-besedilo\)-\(ZEPEP-UPB1\)](http://www.uradni-list.si/1/content?id=51150&part=&highlight=zakon+o+elektronskem+poslovanju+in+elektronskem+podpisu#!/Zakon-o-elektronskem-poslovanju-in-elektronskem-podpisu-(uradno-precisceno-besedilo)-(ZEPEP-UPB1)) (22. maj 2013).