

SODOBNA E-UPRAVA

Jani Golob
Ministrstvo za notranje zadeve, Služba za razvoj e-storitev
jani.golob@gov.si

Državni portal Republike Slovenije E-uprava (<http://e-uprava.gov.si>) je vstopna točka do informacij o državni in javni upravi. Prvi portal s storitvami za državljane in podjetja je bil javnosti dostopen leta 2001, od takrat pa je bilo narejenih kar nekaj posodobitev in množica nadgradenj, tako na vsebinskem področju kot tudi na orodjih ter možnostih uporabe. Zadnja taka večja sprememba je bila izvedena leta 2005, ko smo obiskovalcem ponudili novost, tj. množico življenjskih dogodkov, podprtih z elektronskimi vlogami.

Državni portal bomo prenovili, vsekakor pa obiskovalcem ponuditi moderen spletni pristop in celovite spletne aplikacije za poslovanje z državno in javno upravo. Eden od glavnih ciljev prenove E-UPRAVE 2 je, da, bo predstavljal sodobno vstopno točko med uporabniki in državo preko vseh sodobnih elektronskih naprav in da bodo storitve enostavne in narejene uporabniku prijaznejše.

1 E-UPRAVA SPLOŠNO

Namen sedanjega portala je poleg posredovanja informacij o upravi približati upravne storitve uporabnikom preko svetovnega spleta. Informacije o postopkih za prebivalce, pravne osebe, manjšine, tujce 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.

Na portalu so dostopni tudi moduli, ki omogočajo uporabnikom pregled določenih podatkov, pripravljene so posamezni vsebinski sklopi, pod-portali. Za celovito delovanje portala skrbijo njegovi zaledni sistemi, ki so povezani med seboj in namensko opravljajo različne funkcije.

Glavna lastnost portala je usmerjenost k ciljnim skupinam uporabnikov. Rešitev je narejena v obliki pod-portalov za državljane in pravne osebe ter pod-portalov, namenjenega informacijam s področja javne uprave. Vsaki skupini ciljnih uporabnikov je namenjen svoj sklop informacij in rešitev, s pomočjo katerih je omogočen dostop do podatkov in storitev, ki so za to ciljno skupino najbolj zanimive. Portal nudi sodelovanje uporabnikov prek anket, pogostih vprašanj in odgovorov, E-demokracije, moje E-uprave, itd.

Glavni vsebinski sklopi E-uprave so življenjski dogodki, znotraj njih pa storitve in (e)vloge. Opisi storitev so objavljeni na enoten način, po enotni metodologiji in sicer 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, s katerim se postopek lahko prične. Z izbiro vloge sistem uporabnika samodejno preusmeri na sistem za oddajo vloge, na portal elektronskih storitev javnega sektorja (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 na ustreznega naslovnika.

Strukturo in opise storitev javne uprave objavljajo na portalu E-uprava pristojni organi s pomočjo spletne aplikacije (vsebinski uredniki). Na portalu se ob posamezni storitvi iz zalednega sistema navede naziv organa, ki je to storitev pripravil za objavo na portalu. Organi so tudi pristojni za odgovore na vprašanja, ki jim jih preko portala neposredno zastavljajo uporabniki storitve.

Uporabnikom je na voljo tudi angleška, italijanska in madžarska različica portala E-uprava, ki je vsebinsko prilagojena ciljnim skupinam. Vsaka verzija portala E-uprava vsebuje več pod-portalov, aplikacij in modulov.

Na E-upravi je danes objavljenih več kot 800 storitev, na katere je vezanih prek 900 vlog, ki so na voljo v različnih opcijah (kot elektronske, v obliki datotek, samo na vpogled,..). V okviru življenjskih dogodkov so uporabniki zastavili organom prek 10.000 vprašanj, portal pa ima trenutno okoli 100.000 registriranih uporabnikov.

Sedaj se komunikacija odvija preko klasičnih komunikacijskih kanalov za pomoč uporabnikov (e-naslov, EKC-telefon). V kolikor uporabnik zazna nepravilnosti na postopek in se želite pritožiti oz. je doživel prijetno izkušnjo in želi izraziti pohvalo, je to sedaj omogočeno v okviru vsake storitve. Splošna pritožba sicer ne nadomesti uradne pritožbe, vseeno pa je to signal organu za nadaljnje boljše delo.

Ankete se nahajajo na vseh pod-portalih (prva stran, prebivalci, pravne osebe, javna uprava, e-demokracija), ocenjevanje vsebin pri vsaki objavljeni storitvi (ocene 1-5) ter pogosta vprašanja in odgovori. Vsako storitev, objavljeno na portalu E-uprava, lahko uporabniki tudi ocenijo (ocena v razponu 1-5 zvezdic), s čimer na posreden način ravno tako izrazijo svoje mnenje o posamezni storitvi.

2 PRENOVA PORTALA IN ZALEDNIH SISTEMOV - E-UPRAVA 2

Portal E-uprava 2 bo ciljno usmerjen k državljanu in velik poudarek bo na registriranem uporabniku. Vendar mora imeti uporabnik možnost, da poišče svoj življenjski dogodek oz. storitev brez prijave. Vsebine dostopne neregistriranim uporabnikom so zelo obsežne, zato mora biti velik poudarek na uporabniški izkušnji in kako uporabnika na čim enostavnejši način pripeljati do cilja. Pri tem mora uporabnik imeti na voljo več poti kako poiskati zeleno vsebino (npr. napredni iskalnik, navigacija prek drevesne strukture, bližnjic, domiselnega raziskovanja po portalu, itd.).

E-uprava 2 mora biti osredotočena na uporabnika (1:1), kateremu nudi dostopne storitve, popolne informacije in preprosta orodja za zanesljivo in pregledno sodelovanje z namenom

povečanja njegovega zadovoljstva in obenem optimizacije delovanja same uprave ter dostopne tudi prek različnih mobilnih naprav in po različnih poteh.

Pregledno sodelovanje temelji na dvosmerni komunikaciji uprave z uporabniki. Kakovostna komunikacija vključuje podajanje pravih informacij (glej popolnost informacij), posredovanje pravočasnih in učinkovitih informacij (procesni vidik povpraševanj in naročil uporabnika, obveščanje uporabnika ob izbranih dogodkih, spremembah statusov povpraševanj in naročil, proaktivno obveščanje uporabnika s strani uprave o pomembnih novostih in spremembah, ki lahko vplivajo nanj ipd.), možnost sodelovanja in soustvarjanja upravnih procesov (E-demokracija idr.) ter druga vsakodnevna komunikacija med ponudnikom in naročnikom (vključujoč pohvale, pripombe, pritožbe, predloge).

Pričakovane koristi E-uprave 2 za uporabnika:

- učinkovitejše sodelovanje z upravo in s tem prihranek časa in denarja;
- ukrepanje na podlagi pravočasnega obveščanja za večjo skladnost in razumevanje;
- osredotočenost na vsebino ob manjšem vložku v izbiro, razumevanje in izvajanje storitev;
- pregledne možnosti in spodbude za dejansko soustvarjanje upravnih procesov, storitev

Pričakovane koristi E-uprave 2 za upravo:

- bolj zadovoljni uporabniki;
- optimizacija stroškov delovanja uprave zaradi boljše izrabe cenejših poti sodelovanja;
- povečanje obsega soustvarjanja s strani uporabnikov izboljšuje kakovost procesov in storitev;
- lažja komunikacija z uporabniki

Glavni cilj je vzpostaviti portal, ki bo državljanom na pregleden način nudil vse potrebne informacije in orodja za urejanje upravnih in drugih postopkov v organih javne uprave v Sloveniji. Ostali cilji so:

- na enem mestu združiti celotno vsebino državljanov do javne uprave;
- povečati zadovoljstvo uporabnikov;
- dinamično osredotočiti vsebine na konkretnega uporabnika (1:1);
- celoten koncept mora biti usmerjen na državljana in zajeti celoten cikel od rojstva do smrti;
- omogočiti deljenje vsebin in poglobiti možnosti soustvarjanja in sodelovanja uporabnikov;
- povečati število registriranih uporabnikov E-uprave;
- povečanje razmerja med elektronsko opravljenimi (na e-upravi) in fizično opravljenimi postopki;
- povečati število oddanih naročil prek E-uprave;
- zmanjševanje zastavljenimi vprašanji (glede storitev);
- omogočiti racionalno rabo E-uprave na različnih napravah (računalnik, tablica, mobilni telefon ...);

- vzpostaviti procesno osnovo za večkanalno predstavitev (vključujoč naročanje) in izvajanje upravnih storitev (vključujoč dinamične povratne informacije o statusih posamičnih naročil);
- procesi morajo biti povezani in aktualizirani glede na uporabnika oziroma aktualnost,
- omogočiti dostop do vsebin glede na avtentikacijo uporabnika (anonimno, kvalificirano digitalno potrdilo);
- vzpostaviti analitično osnovo za spremljanje uporabe, prilagojeno komuniciranje in pomoč uporabnikom glede na kontekst uporabe v realnem času.
- portal mora ponuditi celovito podporo in ponudbo med informacijami in storitvami,
- ločitev predstavitevne dela od storitvenega (storitve in aplikacije).

3 NAMESTO ZAKLJUČKA

Prenova portala e-Uprava 2 poteka fazno in postopno. Ne bo t.i. »velikega poka« ampak se bodo izdelki spreminjali in dopolnjevali s pomočjo uporabnikov ter priporočil stroke, ves čas projekta (do konca leta 2015). K sodelovanju smo povabili strokovnjake, ki nam bodo pomagali pripraviti sodobne in enostavne rešitve tako iz vsebinskega kot tudi jezikovnega vidika.

V kratkem času (4 mesece) bomo imeli na voljo (produkcija) popolnoma nov sodobno oblikovan (izdelek oblikovalskega studia) predstavitveni portal z vsemi informacijami za uporabnika. Preko njega bo možno oddati 10 najbolj uporabnih vlog na elektronski način in izdelan vodič za uporabno storitev. V »ozadju« pa se bo sistem arhitekturno prenovil v celoti in postavil na najsodobnejših priporočilih in standardih SOA arhitekture. Tako bomo dobili tudi CMS sistem, s katerim bomo kreirali in obvladovali vsebine (potrjevanje pred objavo) na pregleden in enostaven način. Na t.i. »starem« portalu eUprava pa bodo delujoče vse ostale storitve, ki jih bomo postopoma prenovili in prenesli v nov portal.

V nadaljevanju (ves čas projekta) se bodo spreminjale obstoječe vsebine in se postopoma dodajale nove ali prenovljene storitve in podporni moduli, ki bodo državljanom omogočali poslovanje z državo na enostaven in pregleden način. Ko bo storitve prenesena v novo okolje ga v »starem« okolju ne bo več.

Naš cilje je, da bo državljan dostopal in opravljal storitve bolje, hitreje in ceneje.