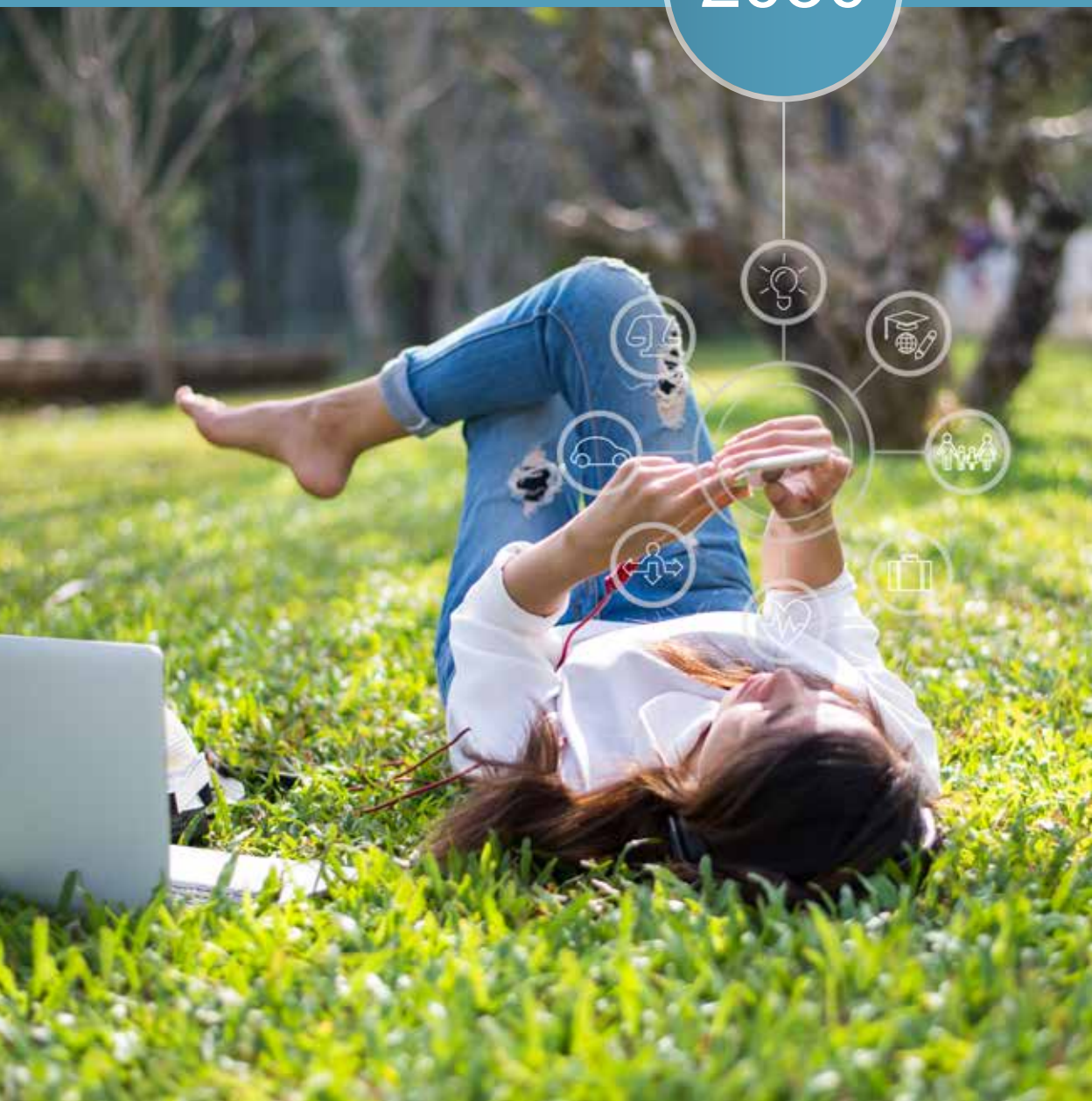


# Strategija digitalnih javnih storitev

2030





REPUBLIKA SLOVENIJA



# Strategija digitalnih javnih storitev

2030



**Naslov:** Strategija digitalnih javnih storitev 2030

**Izdajatelj:** Ministrstvo za javno upravo

**Priprava:** Medresorska delovna skupina za oblikovanje, spremljanje in vrednotenje Strategije digitalnih javnih storitev

**Oblikovanje in tisk:** Birografika BORI d.o.o.

**Financiranje:** Načrt za okrevanje in odpornost

**Naklada:** 200 izvodov

**Leto izdaje:** 2023

CIP - Kataložni zapis o publikaciji  
Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana

659.23:004:35.07(497.4)

STRATEGIJA digitalnih javnih storitev 2030 / [priprava Medresorska delovna skupina za oblikovanje, spremljanje in vrednotenje Strategije digitalnih javnih storitev]. - Ljubljana : Ministrstvo za javno upravo, 2023

ISBN 978-961-6651-22-6

COBISS.SI-ID 153073923

# Kazalo

1. Nagovor/Uvod .....	9
2. Pojemovnik .....	11
3. Vizija digitalnih javnih storitev do leta 2030 .....	13
4. Pregled obstoječega stanja na področju digitalnih storitev .....	15
5. Umestitev v strateški okvir in struktura strategije .....	19
6. Načela in vrednote, ki jim sledijo digitalne javne storitve .....	25
7. Opis strateških in specifičnih ciljev .....	27
<b>I. Strateški cilj: Zagotovljeno je učinkovito in varno okolje za opravljanje digitalnih storitev .....</b>	<b>27</b>
I. A Vse ključne javne storitve so dostopne digitalno .....	28
I. B Poenotenje dostopa do digitalnih storitev .....	29
I. C Vpogled v lastne osebne podatke in njihovo uporabo .....	29
I. D Komunikacija z uporabniki storitev je digitalna .....	30
I. E Uvajanje sestavljenih digitalnih storitev .....	31
<b>II. Strateški cilj: Vse digitalne storitve so soustvarjene z uporabniki in usmerjene v njihove potrebe .....</b>	<b>32</b>
II. A Digitalne storitve so soustvarjene z uporabniki .....	33
II. B Digitalne storitve so preproste za uporabo .....	34
II. C Sistematično spremljanje uspešnosti izvajanja digitalnih storitev .....	35
II. D Promocija digitalnih storitev, izobraževanje uporabnikov in uporabniška podpora .....	36
II. E Digitalne storitve so vključujoče za vse uporabnike .....	37
<b>III. Strateški cilj: Široka uporaba rešitev za digitalno identifikacijo .....</b>	<b>38</b>
III. A Uporabniško prijazne rešitve za digitalno identifikacijo .....	39
III. B Enotna storitev za identifikacijo uporabnikov in podpisovanje .....	40
III. C Zagotavljanje sodobnih in uporabniško prijaznih storitev zaupanja .....	41
<b>IV. Strateški cilj: Sodobna informacijska tehnologija ter upravljanje zaupanja vrednih podatkov .....</b>	<b>42</b>
IV. A Sodobna informacijska tehnologija .....	43
IV. B Vzpostavljeni so procesi upravljanja za zaupanja vredne podatke .....	45
IV. C Vzpostavitev nacionalne in čezmejne interoperabilnosti podatkov .....	46
IV. D Katalog podatkov in vpeljava standardov za obdelavo podatkov .....	47
IV. E Vzpostavitev podatkovnih prostorov .....	48

<b>V. Strateški cilj: Javna uprava je interoperabilna in digitalno opolnomočena</b> .....	<b>49</b>
V. A Digitalno opremljeni zaposleni v javnem sektorju .....	51
V. B Uporaba naprednih orodij in podatkov za učinkovito upravljanje in odločanje .....	52
V. C Interoperabilnost ter optimizacija in digitalizacija procesov .....	53
V. D Pravnoorganizacijski okvir, ki podpira uvajanje in uporabo digitalnih storitev .....	55
V. E Prilagoditve organizacije in upravljanja .....	56
<b>8. Kazalniki za spremljanje strategije</b> .....	<b>59</b>
<b>9. Akcijski načrt</b> .....	<b>61</b>
<b>10. Odgovornost za izvajanje strategije</b> .....	<b>63</b>



# Uvodna misel



Sanja Ajanović Hovnik



Emilija Stojmenova Duh

*Učinkovite digitalne javne storitve so izjemno pomemben del javnega servisa države in kot take pomemben temelj digitalne preobrazbe države.*

*V tem dokumentu so dodatno pojasnjeni njihovi pomen, okvir in jasne razvojne usmeritve. Naš glavni cilj je oblikovanje digitalnih javnih storitev, ki bodo prepoznane kot zaupanja vredne, preproste in prijazne za uporabo ter bodo prav zato v čim večji tudi spletno izvedene.*

*Človeka smo postavili v središče razvoja digitalnih javnih storitev s poudarkom na tesnem soustvarjanju in sodelovanju z uporabniki in drugimi deležniki. Hitro razvijajoče se digitalne tehnologije so lahko dobra opora, pomoč in orodje, želje in potrebe uporabnikov pa so tiste, ki jim bomo pri razvoju storitev v prvi vrsti sledili. Pri razvoju in vsakodnevnem ravnanju bomo dosledno upoštevali vidike nezahtevnosti, zaupanja, inovativnosti, ustreznega komuniciranja, dobre uporabniške izkušnje in večkanalne obravnave.*

*Podatke, s katerimi država že razpolaga, bomo uporabili kot izhodišče za oblikovanje proaktivnih storitev po meri uporabnika.*

*Javna uprava in z njo tudi javni sektor tako z digitalnimi javnimi storitvami postajata pomembna dejavnika in nosilca razvoja digitalne preobrazbe v državi. Država pri tem želi delovati partnersko ter s soustvarjanjem in sodelovanjem oblikovati*

*take digitalne javne storitve, kakršne naši uporabniki potrebujejo tako doma kot čezmejno.*

*Za večjo ozaveščenost, krepitev digitalnih kompetenc, povečanje uporabe digitalnih orodij in zmanjšanje digitalnega razkoraka bomo organizirali številne podporne dejavnosti na terenu, od različnih interesnih skupin do različnih kanalov obveščanja.*

*Za vsebine, ki smo jih opredelili v tem dokumentu, bomo oblikovali posamezne ukrepe in jih uresničevali na podlagi letnih akcijskih načrtov, v katerih bomo med drugim pregledno spremljali napredek.*

*Ne nazadnje, želimo si, da bi kot država in družba napredovali po poti razvoja – tako doma kot tudi v mednarodnem merilu.*

*Verjamemo, da so digitalne javne storitve pomemben dejavnik na poti digitalne preobrazbe, razvoja in napredka ter tako prispevajo tudi k blaginji vseh nas.*

Sanja Ajanović Hovnik, ministrica za javno upravo  
dr. Emilija Stojmenova Duh, ministrica za digitalno preobrazbo







# 1. Nagovor/Uvod

*Digitalizacija javnih storitev je eden od ključnih elementov digitalne preobrazbe Slovenije do leta 2030. Pred vami je Strategija digitalnih javnih storitev, s katero je jasno začrtana smer razvoja digitalnih javnih storitev, s postavitvijo ljudi in poslovnih subjektov v središče digitalne preobrazbe. Strategija opredeljuje okvir, ki bo omogočal razvoj preprostih storitev in spodbujal njihovo široko uporabo. Za to potrebujemo enotno digitalno identiteto, učinkovito uporabo sodobne informacijske tehnologije in infrastrukture ter digitalno opolnomočen javni sektor. Ambiciozno zastavljene cilje bomo dosegli s procesi soustvarjanja javnih storitev z vsemi deležniki, aktivnejšim povezovanjem storitev samoupravnih lokalnih skupnosti, promocijo digitalnih storitev in poudarjanjem prednosti njihove uporabe ter zagotavljanjem varnosti podatkov uporabnikov.*

Pospešen razvoj novih tehnologij čedalje bolj vpliva na današnji način življenja in poslovanja, s tem pa se spreminjajo tudi pričakovanja uporabnikov o digitalnih storitvah, ki jih mora zagotavljati država. Te storitve morajo biti uporabnikom prijazne, preproste in celovite, predvsem pa morajo biti organizirane okoli njihovih potreb ter podpirati dogodke v njihovih življenjih in potrebe poslovnih uporabnikov. Izpolnjevati morajo pričakovanja uporabnikov glede varnosti, zanesljivosti in dostopnosti.

V prihodnjih letih bo zato pri razvoju digitalnih javnih storitev še bolj poudarjeno sodelovanje z uporabniki storitev in drugimi deležniki, kar bo vodilo v bolj prilagojene in inovativne storitve, hkrati pa se bosta tako povečevala zaupanje uporabnikov in širila njihova uporaba. Ob snovanju novih digitalnih storitev bomo upoštevali, da država že ima veliko podatkov o uporabnikih, kar je izhodišče za premik k oblikovanju digitalnih storitev, ki upoštevajo okoliščine na strani uporabnika. Uporabnikom bomo zagotovili transparenten pregled njihovih digitalnih interakcij z javnimi institucijami ter omogočili vpogled v stanje njihovih podatkov in postopkov ter pregled njihovih obveznosti in pravic.

Hkrati digitalizacija ponuja možnosti za proaktivno delovanje države in lokalnih skupnosti prek proaktivnih storitev in interoperabilnosti javnih institucij ter uporabo podatkov in podatkovne analitike za odločanje. To bo ključnega pomena za poenostavitev in odpravo administrativnih ovir in bo pozitivno vplivalo na učinkovitost interakcij z javnimi institucijami ter tako poenostavilo življenja zasebnih in poslovnih uporabnikov. Uporabnikom bo zagotovljen enoten dostop do celovitih digitalnih storitev, ki bodo omejile potrebo po digitalnih stikih s številnimi javnimi institucijami.

Sodoben način bivanja, dela in poslovanja zahteva, da so javne storitve dostopne tudi čezmejno, znotraj enotnega digitalnega trga. Z digitalizacijo javnih storitev in ustrezno spremembo zakonodaje bomo zagotovili, da lokacija uporabnika ne bo vplivala na dostopnost storitev. Z mednarodnim sodelovanjem bomo skrbeli za prenos dobrih praks, večjo učinkovitost in skladnost naših rešitev.

Zapleteni in raznovrstni načini izkazovanja istovetnosti uporabnikov trenutno pomenijo veliko oviro za široko uporabo digitalnih javnih storitev. Uporabnikom bomo ponudili enotno digitalno identiteto za vse javne storitve (na državni in tudi lokalni ravni), kar bo poenostavilo njihovo uporabo, s tem pa storitve približalo širši populaciji in okrepilo zaupanje v digitalno poslovanje z javnim sektorjem. Pri tem si bomo prizadevali za čim boljše izkoriščanje potencialov sodobnih tehnologij za še bolj učinkovite storitve.

Pri oblikovanju digitalnih storitev bomo upoštevali omejitve določenih uporabnikov pri njihovem dostopanju ali morebitne težave pri njihovi uporabi. Z namenom preseganja takšnih omejitev bo zagotovljen večkanalni storitveni pristop. Poskrbeli bomo tudi za to, da bodo pri razvoju vseh digitalnih storitev upoštevani standardi, ki bodo invalidom omogočili dostop in uporabo storitev.

Da bi lahko dosegli takšno raven storitev, bo treba okrepiti vlogo koordinatorja uvedbe digitalnih storitev, ki bo skrbel za enakomeren in skladen razvoj digitalnih javnih storitev v različnih sektorjih države ter povezoval javne institucije pri razvoju in njihovem uveljavljanju. Pomembno je imeti enoten pristop ter eno določeno javno institucijo za koordinacijo uvedbe digitalnih storitev, ki bo vodila digitalno transformacijo javne uprave ter poskrbela za njihovo pravo stopnjo odgovornosti in prepoznavnosti. Koordiniran pristop bo posebej pomemben pri dodatnem povezovanju digitalnih storitev javne uprave in digitalnih storitev samoupravnih lokalnih skupnosti ter nosilcev javnih pooblastil, kar bo nujno za doseganje optimalne uporabniške izkušnje, prihrankov na strani javnega sektorja, večje usklajenosti glede stopnje razvitosti na celotnem območju države, enotnejšega izpolnjevanja zahtev zakonodaje na evropski in nacionalni ravni itd.

Strategija digitalnih javnih storitev 2030 bo imela tudi posreden učinek na zmanjšanje obremenitve okolja. Prizadevamo si, da bi javni sektor posredno in neposredno pripomogel k izboljšanju kakovosti življenja ter k zmanjšanju ogljičnega odtisa, ki ga povzročajo uporabniki storitev in tudi javni sektor sam. S tem, ko bodo ključne storitve opravljene digitalno, bomo dosegli občutno zmanjšanje poti uporabnikov do javnih institucij ter posledično zmanjšali ogljični odtis, ki jih te poti povzročajo. Poleg tega pa si prizadevamo, da bo tudi javni sektor zmanjšal okoljski odtis, kar bomo dosegli z bolj učinkovito rabo energije, tudi v IT-infrastrukturi, hrambi in obdelavi podatkov, ter z uvedbo konceptov krožnega gospodarstva pri nabavi, uporabi in odstranjevanju računalniške opreme.

Čeprav pričakujemo, da bo naša pot digitalne preobrazbe zapletena in zahtevna, smo popolnoma predani temu, da bo ta proces uspešen in bomo ustvarili digitalno, vključujoče in učinkovito okolje, v katerem bodo digitalne javne storitve osredotočene na uporabnika.

## 2. Pojemovnik

- **javne storitve** so storitve, ki jih javna uprava izvaja v javnem interesu za vse svoje uporabnike;
- **ključne javne storitve**<sup>1</sup> so določene po metodologiji EU eGovernment benchmarkinga kot storitve v okviru devetih življenjskih dogodkov;<sup>2</sup>
- **sestavljene storitve** so storitve, narejene po meri uporabnika na podlagi ključnih življenjskih dogodkov, npr. selitev, ustanovitev podjetja itd.;
- **proaktivne storitve** so javne storitve, kjer je postopek za zagotavljanje storitve začel po uradni dolžnosti in uporabniku poslan le predlog odločitve;
- **življenjski dogodek** je dogodek, ki ga podpira paket javnih storitev na določeno temo, ki so med seboj povezane z vidika državljana ali podjetnika in pri njih običajno sodeluje več javnih institucij;
- **digitalna javna storitev** je navadno uporabnikom dostopna prek spleta oziroma drugih sodobnih komunikacijskih kanalov in je zagotovljena trajno, celovito, preprosto, privzeto digitalno, zaupanja vredno in varno;
- **uporabnik digitalnih javnih storitev** je vsak, ki uporablja digitalne storitve države, npr. državljani, podjetja, občine, državna uprava, javna uprava itd.;
- **digitalna preobrazba** pomeni preoblikovanje njenega poslovanja s prevzemanjem digitalnih tehnologij z namenom izboljšanja poslovanja in doseganja kakovostnejših rezultatov;
- **digitalizacija** pomeni uporabo novih digitalnih tehnologij (npr. umetna inteligenca, internet stvari, velepodatki) v obstoječem načinu in notranjih procesih poslovanja;
- **digitalno poslovanje** pomeni zmožnost organizacije, da poveže digitalne tehnologije s svojimi digitalnimi procesi, digitalno kulturo in digitalnimi kompetencami v drugačen način poslovanja;
- **digitalne kompetence** se nanašajo na samozavestno in kritično rabo digitalne tehnologije za pridobivanje in izmenjavo informacij, komunikacijo in reševanje težav na vseh življenjskih področjih;

1 če bo Evropska komisija v nastajajočem programu politike Pot v digitalno desetletje kot ključno merilo za spremljanje napredka pri spletnih javnih storitvah določila drugačno metodologijo kot EU eGovernment Benchmarking, se bo temu ustrezno spremenila tudi definicija ključnih javnih storitev v okviru te strategije.

2 <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1>

- **pametna država** uporablja informacijsko in komunikacijsko tehnologijo za izboljšanje svojega delovanja;
- **digitalna identiteta** je sredstvo elektronske identifikacije, ki pomeni materialno in/ali nematerialno enoto, ki vsebuje identifikacijske podatke uporabnika in se uporablja za izkazovanje istovetnosti uporabnika in njegovo avtentikacijo pri spletnih storitvah;
- **SI-PASS** – storitev SI-PASS je enotna točka za preverjanje identitete različnih uporabnikov (državljanov, poslovnih subjektov, zaposlenih v javnem sektorju) ter elektronsko podpisovanje vlog in drugih dokumentov. SI-PASS se praviloma uporablja v okviru opravljanja posameznih elektronskih storitev (npr. eUprava);
- **smsPASS** – mobilna identiteta smsPASS je način prijave v SI-PASS, ki s pomočjo enkratnega gesla, poslanega s kratkim sporočilom SMS, omogoča elektronsko podpisovanje dokumentov in zanesljivo identifikacijo uporabnika pri uporabi elektronskih storitev;
- **interoperabilnost** je zmožnost opreme, sistemov, aplikacij ali izdelkov različnih proizvajalcev, da delujejo skupaj na usklajen način, brez vključevanja končnega uporabnika. Omogoča neomejeno skupno rabo ter podatke in vire med sistemi prek lokalnih omrežij (LAN) ali globalnih omrežij (WAN);
- **digitalna ločnica oziroma razkorak** je neenakost, ki jo povzroči nezmožnost dostopa do informacijskih tehnologij ali nezmožnost njihove uporabe;
- **evropska denarnica** – evropska denarnica za digitalno identiteto bo državljanom in poslovnim subjektom omogočila digitalno identifikacijo, shranjevanje in upravljanje podatkov o identiteti ter uradnih dokumentov v elektronski obliki. Upabniki bodo imeli popoln nadzor nad podatki, ki jih izmenjujejo, uporaba denarnice pa bo za uporabnike prostovoljna<sup>3</sup>;
- **uporabniška** izkušnja je način, kako uporabnik dojema in doživlja uporabo nekega izdelka, sistema in storitve.

---

3 Predlog UREDBE EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA o spremembi Uredbe (EU) št. 910/2014 v zvezi z vzpostavitvijo okvira za evropsko digitalno identiteto, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52021PC0281>

# 3. Vizija digitalnih javnih storitev do leta 2030

*Digitalne javne storitve, osredotočene na državljane in poslovne subjekte, ki omogočajo integrirano, usklajeno, varno in učinkovito interakcijo državljanov in podjetij z javno upravo.*

Digitalna preobrazba pomeni več kot le izboljšanje informacijskih sistemov in delovnih procesov. Pomeni celostno spremembo organizacije ob vključevanju digitalnih tehnologij, pri čemer je njeno bistvo v preseganju ustaljenih načinov dela z namenom oblikovanja boljših politik in sprejemanja pravilnejših odločitev. Najpomembnejši del digitalne preobrazbe se izvaja predvsem na poslovno-organizacijski strani, tehnološka stran pa to podpira z novimi tehnologijami in digitalnimi orodji. V okviru pospešene digitalne preobrazbe slovenskega javnega sektorja je uporabnik postavljen v središče digitalnih javnih storitev. Javne storitve niso več zgolj dostopne na spletu – temveč so s pomočjo podatkovnih virov, sodobnih tehnologij (npr. AI<sup>4</sup>, Blockchain<sup>5</sup> idr.) in optimiziranih procesov naravnane predvsem za izpolnjevanje potreb uporabnika. Uporabniki aktivno sodelujejo pri soustvarjanju javnih storitev in dajejo prednost digitalnim komunikacijskim kanalom glede na druge možnosti. Digitalne javne storitve so v celoti dostopne vsem, vsi ljudje in poslovni subjekti pa uporabljajo najboljše digitalno okolje, ki ponuja učinkovite ter za uporabo preproste storitve in orodja z visokimi standardi glede varnosti in zasebnosti. Pri tem so upoštevana tudi pravila EU, načela in priporočila glede interoperabilnosti na vseh ravneh<sup>6</sup>.

Da bo vizija dosežena, so opredeljene **tri strateške prioritete**, ki predstavljajo digitalne cilje na najvišji ravni in so skladne tudi s strateškim kontekstom Evropske unije:

1. do leta 2030 bodo vse ključne<sup>7</sup> javne storitve zagotovljene na spletu in dostopne vsem uporabnikom,
2. vsaj 80 % ključnih javnih storitev, ki so dostopne digitalno, bo opravljenih digitalno in
3. vsaj 80 % uporabnikov javnih storitev bo uporabljalo digitalno identiteto.

4 Nacionalni program spodbujanja razvoja in uporabe umetne inteligence v Sloveniji do leta 2025 (NpUI), <https://nio.gov.si/nio/asset/nacionalni+program+spodbujanja+razvoja+in+uporabe+umetne+inteligence+rs+do+leta+2025+npui>

5 Evropska infrastruktura za storitve veriženja blokov EBSI, <https://www.gov.si/zbirke/projekti-in-programi/evropska-blockchain-infrastruktura-storitev/>

6 Evropski okvir interoperabilnosti, <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/european-interoperability-framework-detail>

7 [https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030\\_sl](https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_sl)

## KLJUČNE JAVNE STORITVE

Ključne javne storitve so opredeljene na podlagi evropskih digitalnih ciljev za leto 2030, program politike Pot v digitalno desetletje do leta 2030 (trenutno še v nastajanju), kjer je digitalizacija javnih storitev ena od štirih glavnih točk Digitalnega kompasa.

Kot navaja Evropska komisija v zadnjem rednem letnem poročilu EU eGovernment Benchmarking, je ravno ta predviden kot ključno merilo za spremljanje napredka pri spletnih javnih storitvah. V metodologiji EU eGovernment benchmarking so kot ključne storitve v okviru devetih življenjskih dogodkov opredeljene:



**Ustanovitev podjetja** (poslovni življenjski dogodek s področja gospodarstva, ki zajema storitve okoli orientacije, administrativnih zahtev, osnovne registracije, davčnih zadev, zavarovalniških zadev, zaposlitve prvega sodelavca in zahtev za okoljevarstvena dovoljenja itd.).



**Redno poslovanje podjetij** (poslovni življenjski dogodek s področja gospodarstva, ki zajema davke in finance podjetij, DDV in spremembe poslovanja itd.).



**Kariera** (življenjski dogodek državljana s področja zaposlovanja, ki zajema storitve v zvezi z ukrepi za brezposelne, napotki za dodatne ugodnosti in nadomestila, ohranjanjem veljavnih nadomestil, iskanjem nove zaposlitve in izpolnjevanje obrazcev ob zaposlitvi in upokojitvi itd.).



**Študij** (življenjski dogodek državljana s področja izobraževanja, ki zajema storitve v zvezi z orientacijo, vpisom in študijskim usmerjanjem itd.).



**Družina** (življenjski dogodek državljana s področja socialne zaščite, ki zajema storitve v zvezi z rojstvom, poroko in smrtjo).



**Selitev** (življenjski dogodek državljana s stanovanjskega področja, ki zajema storitve v zvezi z iskanjem, s prilagoditvami in selitvijo v novo stanovanje ter selitvijo v tujino in življenjem tam itd.).



**Spori majhne vrednosti** (življenjski dogodek državljana s področja pravosodja, ki zajema storitve v zvezi s pripravo in sprožitvijo spora, spremljanjem statusa itd.).



**Transport** (življenjski dogodek državljana s področja transporta, ki zajema storitve glede nakupa ter s tem povezanimi davki in potrdili, parkirnimi dovoljenji ter z javnim prevozom itd.).



**Zdravje** (življenjski dogodek državljana s področja zdravja, ki zajema osnovne zdravstvene storitve glede iskanja ustreznega izvajalca zdravstvenih storitev, EU zdravstvenega zavarovanja, naročanja na zdravstvene storitve, možnosti spletne komunikacije z zdravnikom (e-posvetovanja), e-receptov, dostopa do zdravstvenih podatkov - recepti, izvidi, cepljenje itd.).



## 4. Pregled obstoječega stanja na področju digitalnih storitev

Z vpadom pandemije covid-19 se pojavljajo možnosti za izkoriščanje priložnosti, ki jih omogoča digitalizacija na različnih političnih področjih, vladnih ravneh in tudi prek evropskih meja. Pandemija covid-19 je pospešila spremembe v digitalizaciji javnih storitev, vendar so se med njo javne institucije prilagajale na različne načine in le nekatere institucije so uspešno digitalizirale svoje storitve, druge namreč še vedno zagotavljajo storitve zgolj na fizičen način. V odgovoru na krizo covid-19 so evropske vlade, vključno s slovensko, dokazale, da imajo vse, kar je potrebno za učinkovito uvajanje digitalnih javnih storitev. S pravo motivacijo in zadostnimi viri je lahko digitalna preobrazba hitra in učinkovita. Tako je državi uspelo hitro digitalizirati storitve, ki so podpirale ukrepe za odzivanje na zdravstveno krizo.

Pa vendar ostajajo razkoraki med zagotavljanjem različnih javnih storitev na digitalen način med raznimi javnimi institucijami. Vrzeli so prav tako prisotne med digitalizacijo javnih storitev na centralni ravni in storitvami lokalnih ravni države. Trenutno vrzeli v storitvah med lokalno in nacionalno ravno povzročajo trenja: 85 % vseh storitev, ki jih ponujajo centralne vladne organizacije na ravni EU, je na voljo na spletu v primerjavi s samo 59 % lokalnih storitev. **Digitalizacija storitev ponuja priložnost za poenostavitev interakcij z javnimi institucijami na vseh ravneh**, iz navedenih podatkov pa izhaja, da bo še posebej pomembna podpora digitalizaciji javnih storitev na lokalni ravni. Nacionalni uporabniki imajo prednost pred čezmejnimi uporabniki, več povezljivosti in interoperabilnosti bi Evropejcem olajšalo gibanje po celotni stari celini. V EU je 81 % nacionalnih storitev na voljo digitalno, vendar čezmejni uporabniki lahko na spletu opravijo manj kot polovico (43 %) teh storitev.

Evropska komisija od leta 2014 spremlja digitalni napredek držav članic in objavlja letna poročila o indeksu digitalnega gospodarstva in družbe (**Digital Economy and Society Index - DESI**). Poročila vsako leto vsebujejo orise držav, ki državam članicam pomagajo opredeliti področja prednostnega ukrepanja, in tematska poglavja z analizo ključnih področij digitalne politike na ravni EU. Slovenija se je z DESI 2021 uvrstila na 13. mesto med državami EU v skupnem seštevku. DESI indeks je sestavljen iz štirih komponent; 1. človeški kapital, 2. povezljivost, 3. integracija digitalne tehnologije in 4. digitalne javne storitve.

V kategoriji digitalnih javnih storitev, ki jih naslavlja ta dokument, se je Slovenija uvrstila na 15. mesto med državami EU, kar dopušča veliko možnosti za izboljšave. V Sloveniji 77 % vseh uporabnikov interneta že uporablja digitalne javne storitve, kar je več od EU-povprečja s 64 %. V kategoriji vnaprej izpolnjenih obrazcev je Slovenija ravno tako nad povprečjem EU z oceno 67 %, medtem ko je povprečje EU 63/100. Pri digitalnih storitvah za državljane je Slovenija tik pod povprečjem, in sicer s 74 % proti

75 % povprečja EU. Ocena Slovenije pri digitalnih javnih storitvah za podjetja je z 78 % v primerjavi s 84 % za povprečjem EU v občutnem zaostanku. Država je uspešna v kazalniku odprtih podatkov in se uvršča na 10. mesto.

Pri oceni pomanjkljivosti v Sloveniji DESI 2021 navaja pomanjkanje skupnega nacionalnega elektronskega identifikatorja ter vzpostavitev sistema e-identitete. Trenutno se večina e-storitev za namene identifikacije ali elektronskega podpisovanja opira na kvalificirana digitalna potrdila, ki jih izdaja javni ali zasebni sektor. Njihova slabost je zapletenost uporabe in odvisnost od politike spletnih brskalnikov. Premiki na tem področju so se zgodili že leta 2021 z novo zakonodajo za elektronsko identifikacijo in storitev zaupanja ter uvedbo nacionalne elektronske osebne izkaznice.

**Za pospešitev uvajanja varnih, edinstvenih in uporabniku prijaznih rešitev sta nujni uvedba digitalne identitete in storitev zaupanja, ki bosta spodbudili uporabo digitalnih javnih storitev, povečali zaupanje v spletne transakcije ter omogočili mobilni in čezmejni dostop do javnih storitev.**

Interoperabilnost med javnimi sistemi IT (npr. davčni organ, zemljiški kataster, register podjetij itd.), ki so večinoma zasnovani kot zaprti sistemi in delujejo z drugačnimi dostopnimi kodami kot splošna platforma digitalnih javnih storitev, ni zadovoljiva in potrebuje izboljšavo njihove povezljivosti.

V skladu z zadnjim primerjalnim poročilom o e-upravi (e-Government Benchmark<sup>8</sup>) Slovenija dosega srednjo raven prodora s povprečno ravno digitalizacije v javnih storitvah. Je torej del scenarija razširljiva e-država, v katerem se je inovacijski proces učinkovito izvedel, vendar je zaželeno povečati število uporabnikov digitalnih storitev, da bi se izpolnil njen potencial.

**Primerjalna študija Digital Government Review of Slovenia,<sup>9</sup> ki jo je opravila Organizacija za gospodarsko sodelovanje in razvoj (OECD), je Sloveniji namenila vrsto predlogov za izboljšavo digitalnih javnih storitev, podanih v nadaljevanju.**

V kategoriji splošnih, kontekstualnih dejavnikov in institucionalnih modelov OECD svetuje izkoriščanje ugodnih okoliščin: graditi na obstoječih temeljih, zagotavljati stabilnost digitalne uprave, izkoriščati prednosti majhne države, nadaljevati z močno povezanostjo z EU. Okrepiti je treba vpliv organizacije, odgovorne za razvoj digitalnih javnih storitev: politična podpora, dodatni finančni in kadrovske viri, močnejši vzvodi upravljanja in močnejša koordinacijska vloga. Izboljšajo naj se koordinacijski mehanizmi: digitalna preobrazba naj se usmerja na vladni ravni, ponovno naj se vzpostavi delovanje sveta za razvoj informatike v državni upravi, po možnosti z dvonivojsko strukturo in aktivnim sodelovanjem zunanjih deležnikov. Skrbeti je treba za usklajenost in povezanost z drugimi ministrstvi in širšo družbo, zagovarjati enotno vizijo, poudarjati dobre prakse ter investirati v podatkovne temelje in inovativnost.

8 <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/a9c1ef4e-4370-11ec-89db-01aa75ed71a1/language-en>

9 <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/954b0e74-en/index.html?itemId=/content/publication/954b0e74-en>

V kategoriji političnih vzvodov za vodenje digitalne preobrazbe OECD priporoča dvig ravni prioritete za digitalno upravo: sprejeti je treba novo strategijo ob aktivnem sodelovanju celotnega ekosistema deležnikov, s konkretnimi prioriteta in akcijskim načrtom. Nova strategija mora biti široko sprejeta ter povezana in usklajena z drugimi politikami za modernizacijo javnega sektorja in trajnostni razvoj. Okrepijo naj se vzvodi upravljanja, kot so predvsem poslovni primeri (business cases), projektno vodenje, javno naročanje IT in potrjevanje investicij. Pri tem je nujno izkoriščati vpliv in vlogo Sveta za razvoj informatike ter poudarjati pomembnost uporabe skupnih gradnikov v javni upravi (npr. digitalne identitete in interoperabilnostnih standardov). Nadaljevati je treba z optimizacijo pravnih okvirov za čim boljše vodenje digitalne preobrazbe z opredelitvijo vloge chief-digital-officerja (imenovanje funkcionarja ali enote oziroma obstoječe institucije), izkoriščanje potencialov digitalnih tehnologij, skrbeti za usklajenost s civilno družbo, bolj poudarjati vidik digitalnih pravic, etike in zaupanja ter spodbujati in razvijati kulturo agilnosti in eksperimentiranja.

V kategoriji digitalnega talenta za transformacijo kulture javnega sektorja OECD priporoča razvoj digitalno spodbudnega okolja in manj hierarhičnih ravni, s podporo vodstva spodbujati kulturo učenja in fleksibilnih načinov dela, jasno sporočati prednosti digitalne transformacije, financirati pridobivanje in omogočati uporabo pridobljenih digitalnih veščin. Dvigniti je treba digitalno pismenost državljanov in jih spodbujati k uporabi digitalnih storitev, ob tem pa skrbeti, da so te storitve vsem dostopne. Pri zaposlenih naj se na vseh ravneh krepijo profesionalne digitalne spretnosti in učinkovitost vodenja ter skrb za zastopanost različnih strokovnih profilov v ekipah. Nujno je sistematično zaposlovati in ohranjati digitalne talente ter jim ponuditi spodbudno in prilagodljivo delovno okolje, ki jim bo omogočalo samostojnost ter osebno in strokovno rast, ter bolj financirati ekipe kot projekte in spodbujati rotacije ter inovativnost.

Pri razvoju digitalnih storitev OECD priporoča poudarjanje zavezanosti načelom sodobnega »service designa« (oblikovanja storitev) in jasne komunikacije, kako sodobne storitve lahko izboljšujejo življenje. Pri tem naj se zagotovijo centralno svetovanje, podpora in izobraževanje za institucije, kar naj podpira tudi nova strategija. Nove storitve naj se razvijajo z mislijo na uporabniško izkušnjo (user journeys), podpreti je treba večkanalnost dostopa do storitev ter storitve lokalne samouprave in tako preprečevati digitalne ločnice. Vzpostaviti je treba kulturo »service designa«, ki v središče postavlja uporabnika in njegove potrebe, s sodobnimi uporabniško centričnimi koncepti razviti nekaj vzorčnih medresorskih storitev, za promocijo novih načinov dela po celotni upravi, spodbujati in podpirati skupnosti uporabnikov. Priporočena je vzpostavitev koncepta »government-as-a-platform«, ki institucijam ne ponuja samo posameznih gradnikov, ampak celoten ekosistem virov in orodij za razvoj sodobnih storitev ter zagotavlja vzdržnost financiranja tega ekosistema. Hkrati je treba definirati standard za digitalne storitve s pričakovani glede funkcionalnosti in kakovosti ter zagotavljati čim večjo prilagodljivost in čim manjše breme »legacy« opreme.

Poleg tega OECD zagovarja javni sektor, ki uporablja podatke za odločanje ter zagotavljanje močnega vodenja z ustreznimi pristojnostmi in viri za učinkovito

upravljanje podatkov. Opredeli in dodeli naj se vloga »chief-data-officerja« (poseben funkcionar ali enota oziroma obstoječa institucija), formulira naj se strategija za podatke, ki bo celovito pokrila vse vrste in faze podatkov ter zagotovila primerna znanja in spretnosti v javni upravi ter izpopolnila pravne podlage za izmenjavo in uporabo podatkov za monitoring, napovedi in storitve. Tehnične in praktične podatkovne osnove naj se nadgradijo s celovitim strateškim pristopom. Nujno je treba okrepiti razumevanje podatkov kot kritičnega elementa za izgradnjo zaupanja, pri čemer je pomemben dejavnik, da se državljanom in podjetjem zagotavljata varnost in zasebnost ter omogoči boljši vpogled v vsebino in uporabo njihovih podatkov v javnih evidencah ter sistematično povečuje transparentnost podatkov in algoritmov.

Zavedamo se, da je pred nami veliko dela in dolga pot, ki jo bo Strategija digitalnih javnih storitev 2030 podpirala. **Strategija želi nasloviti ugotovljene vrzeli v sedanjem stanju digitalnih javnih storitev Slovenije in jih do leta 2030 pripeljati na zavidljivo raven v sam evropski vrh.**



## 5. Umestitev v strateški okvir in struktura strategije

Pri zastavljanju Strategije digitalnih javnih storitev 2030 smo upoštevali številne predhodne dokumente, ki se posredno in neposredno dotikajo digitalnih javnih storitev. Pri snovanju nove strategije smo upoštevali dokumente, ki so navedeni v nadaljevanju, ter ključna načela, ki jih ti dokumenti navajajo.

Krovni strateški razvojni dokument v Sloveniji, ki opredeljuje nadaljnji razvoj, je **Strategija razvoja Slovenije 2030**<sup>10</sup>, v kateri je med drugim poudarjena potreba po kakovostnejšem, bolj transparentnem in odgovornem javnem sektorju. To je mogoče doseči tudi s spremenjenimi načini dela z uporabo inovativnih metod, ki temeljijo na ustvarjalnem reševanju izzivov, s poudarkom na vpeljavi digitalnih rešitev. Kot strateška usmeritev je določeno oblikovanje prijaznih, dostopnih, preglednih in učinkovitih javnih storitev, in to na vključujoč način z ustreznimi deležniki ter s hkratnim izkoriščanjem možnosti digitalizacije.

V strategiji **Digitalna Slovenija 2020**<sup>11</sup> smo ugotovili, da lahko država z odpiranjem javnih podatkov vsem zainteresiranim omogoči razvoj novih inovativnih rešitev za boljše digitalne javne storitve. Zato smo pri postavljanju Strategije digitalnih javnih storitev 2030 uporabili načela, zastavljena že v predhodnem dokumentu, ki navaja potrebo po razvoju digitalne infrastrukture za odprte raziskovalne in javne podatke ter poudarja nujnost prizadevanja države za razvoj interoperabilnih, na odprtih standardih in podatkih temelječih rešitev (kjer je to primerno), da bi informacijsko-komunikacijskemu sektorju odprli možnosti delovanja na tujih trgih.

V **Strategiji razvoja javne uprave za obdobje od 2015 do 2020**<sup>12</sup> sta bila kot ključna dejavnika, ki prispevata k dvigu uporabe digitalnih javnih storitev, navedena bolj preprosto komuniciranje ter boljša obveščenost državljanov in poslovnih subjektov. Strategija je poudarila potrebo po konsolidaciji in posodobitvi vstopnih točk za državljane in gospodarstvo, zagotavljanju zanesljive spletne informacije in preprostih e-postopkih na enem mestu z upoštevanjem potreb uporabnikov (po načelu življenjskih dogodkov) in uvedbi sistematičnega merjenja zadovoljstva uporabnikov.

Pomembnost digitalizacije javnih storitev odražajo aktualni evropski politični dokumenti. Vizijo, cilje in možnosti za uspešno digitalno preobrazbo Evrope do leta 2030 je Evropska komisija marca 2021 predstavila v dokumentu **Evropsko digitalno**

10 Strategija\_razvoja\_Slovenije\_2030.pdf (gov.si) <https://www.gov.si/zbirke/projekti-in-programi/izvajanje-strategije-razvoja-slovenije-2030/>

11 DIGITALNA SLOVENIJA 2020 – STRATEGIJA RAZVOJA INFORMACIJSKE DRUŽBE DO LETA 2020 (gov.si) <https://www.gov.si/assets/ministrstva/MDP/DID/Strategija-razvoja-informacijske-druzbe-2020.pdf>

12 Strategija-razvoja-javne-uprave-2015-2020.pdf (gov.si) <https://www.gov.si/teme/kakovost-in-inovativnost-v-javnem-sektorju/>

**desetletje:** digitalni cilji za leto 2030<sup>13</sup>, kjer je predlagan dogovor o sklopu digitalnih načel za hitro uvedbo pomembnih meddržavnih projektov in pripravo zakonodajnega predloga, ki določa trden okvir upravljanja, za spremljanje napredka – **Digitalni kompas**. Ta temelji na štirih glavnih točkah: digitalno usposobljeno prebivalstvo in visoko kvalificirani strokovnjaki na digitalnem področju; varne, učinkovite in trajnostne digitalne infrastrukture; digitalna preobrazba podjetij in digitalizacija javnih storitev. Kot cilje za leto 2030 na področju digitalizacije javnih storitev določa zagotavljanje vseh ključnih javnih storitev za državljane in podjetja na spletu, dostop do svoje zdravstvene dokumentacije za vse državljane Evropske unije ter uporabo digitalne identifikacije s strani vsaj 80 % državljanov Evropske unije. Septembra 2021 je Evropska komisija objavila predlog Sklepa Evropskega parlamenta in Sveta o vzpostavitvi političnega programa **Pot v digitalno desetletje do leta 2030**, katerega namen je doseganje, pospeševanje in oblikovanje uspešne digitalne preobrazbe EU gospodarstva in družbe.

Strategija digitalnih javnih storitev 2030 odraža vsebino **Deklaracije o digitalnih pravicah in načelih**<sup>14</sup> za digitalno desetletje, ki je referenčni okvir za državljane o njihovih digitalnih pravicah ter postavlja smernice za države članice EU in podjetja pri stikih z novimi tehnologijami. Z uresničevanjem strategije se udeležajo naslednje digitalne pravice in načela: postavljanje ljudi in njihovih pravic v središče digitalne preobrazbe; podpiranje solidarnosti in vključevanja; zagotavljanje svobodne izbire na spletu; spodbujanje udeležbe v digitalnem javnem prostoru; povečanje varnosti, zaščite in vloge posameznic in posameznikov ter spodbujanje trajnostnosti digitalne prihodnosti. Pomen vrednot je izpostavljen tudi v **Berlinski deklaraciji o digitalni družbi in digitalni vladi, 2020**<sup>15</sup>. Namen deklaracije je spodbujati pionirsko vlogo javne uprave pri digitalni preobrazbi, temelječe na različnih vrednotah, ob tem pa okrepiti digitalno demokracijo in participativnost ter pozornost posvečati tudi digitalni suverenosti EU. Poudarek vrednotam in etičnim načelom digitalne preobrazbe je izpostavljen tudi v Lizbonski deklaraciji – digitalna demokracija z namenom<sup>16</sup>.

Doseganje ambicioznih ciljev, ki jih postavlja evropski Digitalni kompas, bo Slovenija naslovila z novo krovno strategijo na področju digitalne preobrazbe – Digitalna Slovenija 2030, ki se trenutno pripravlja. Digitalna Slovenija 2030 je ena od treh ključnih področnih strategij (poleg **Raziskovalne in inovacijske strategije Slovenije**<sup>17</sup> ter **Slovenske industrijske strategije**<sup>18</sup>, s tem je povezana tudi **Strategija digitalne transformacije gospodarstva**<sup>19</sup>), ki določajo usmeritve za vzpostavitev inovacijske

13 Evropsko digitalno desetletje: digitalni cilji za leto 2030 | Evropska komisija (europa.eu) [https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030\\_sl](https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_sl)

14 Declaration on digital rights and principles (europa.eu) [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=OJ:JOC\\_2023\\_023\\_R\\_0001](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=OJ:JOC_2023_023_R_0001)

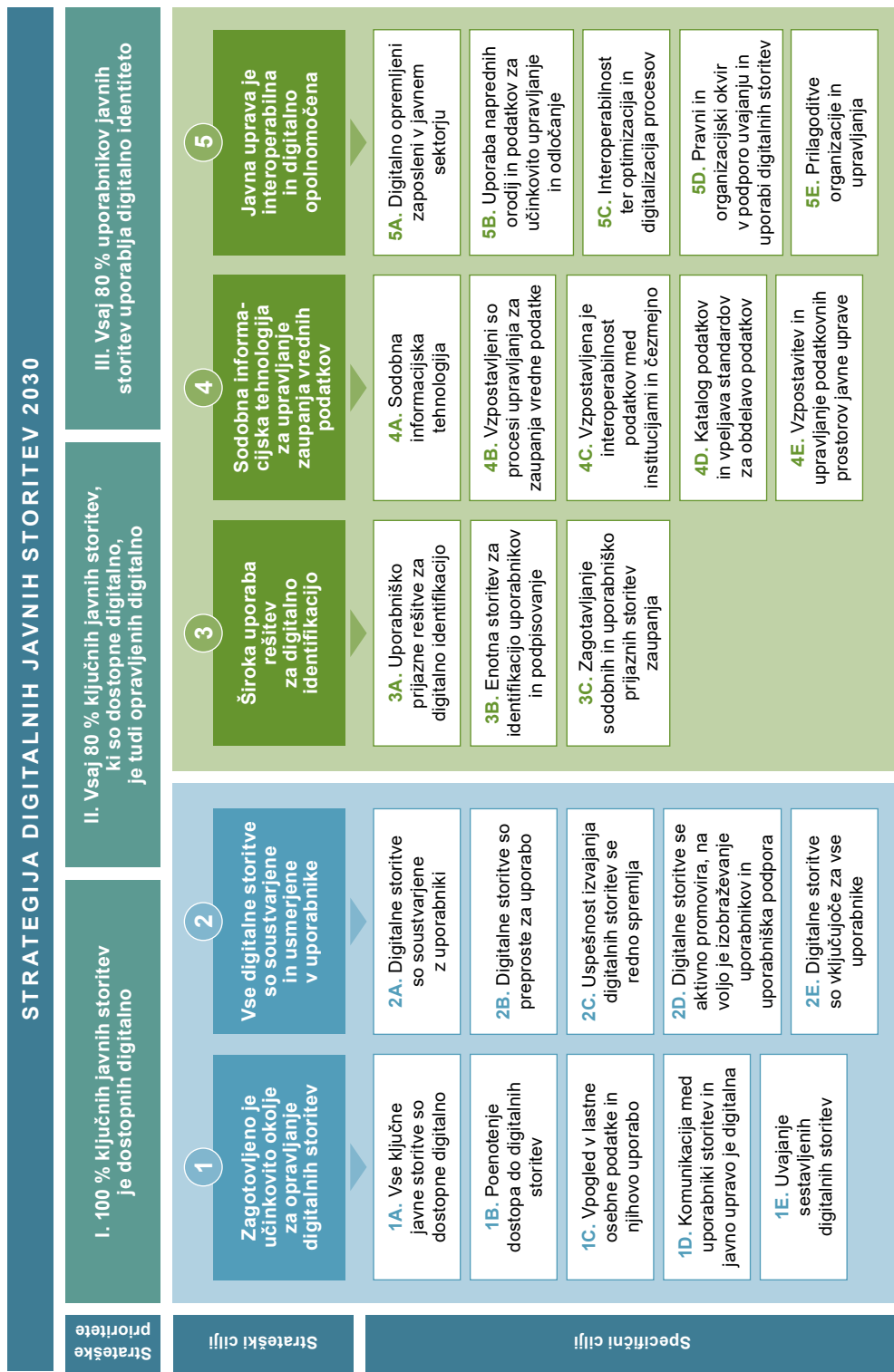
15 Berlin Declaration: Digital Society and Value-Based Digital Government | Advanced Technologies for Industry (europa.eu) <https://nio.gov.si/nio/asset/berlinska+deklaracija+o+digitalni+druzbi>

16 Digital democracy with a purpose; Lisbon declaration, lisbondeclaration.eu <https://www.lisbondeclaration.eu/>  
17 <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=RESO133>

18 <https://www.gzs.si/Portals/206/Slovenska%20industrijska%20strategija.pdf>

19 <https://www.gov.si/assets/ministrstva/MGTS/Dokumenti/DIPT/Strategija-digitalne-transformacije-gospodarstva>

Slika 1: Grafični prikaz strukture strategije



Cilji, osredotočeni na uporabnika

družbe znanja in ki jih kot platforma za osredotočeno vlaganje na prednostnih področjih povezuje Strategija pametne specializacije.

Ker je struktura strategije Digitalna Slovenija 2030 usklajena s prednostnimi področji evropskega Digitalnega kompasa, v Strategiji digitalnih javnih storitev 2030 celostno naslavljamo enega izmed njegovih štirih področij. Zaradi navedenega ta strategija ni namenjena zgolj storitvam, ki jih zagotavlja ožja državna uprava, ampak naslavlja tudi digitalizacijo javnih storitev samoupravnih lokalnih skupnosti in širšega javnega sektorja (vključno z digitalnimi javnimi storitvami na področju zdravstva, pravosodja itd.), kjer je to s stališča izboljšanja izkušnje uporabnikov smiselno in izvedljivo.

Strategija digitalnih javnih storitev 2030 je krovni dokument, ki naslavlja vse digitalne javne storitve v Republiki Sloveniji in je zgrajen okrog treh strateških prioritiet – (I) 100 % ključnih javnih storitev je dostopnih digitalno; (II) vsaj 80 % ključnih javnih storitev, ki so dostopne digitalno, je tudi opravljenih digitalno; in (III) vsaj 80 % uporabnikov javnih storitev uporablja digitalno identiteto.

Dokument je sestavljen kot piramida, ki kaskadno strateške prioritete prenaša v pet strateških ciljev, s pomočjo katerih bomo dosegli zastavljene prioritete. Na pet strateških ciljev se pripenja 23 skrbno zasnovanih specifičnih ciljev. Vsak izmed njih ima opredeljene konkretne korake v akcijskem načrtu. Ta se bo posodabljal vsaki dve leti, in sicer z namenom umeščanja aktualnih ukrepov ter pregleda stanja na podlagi že izvedenih ukrepov.

Strateški cilji so naslednji:

**Zagotovljeno je učinkovito in varno okolje za opravljanje digitalnih storitev** – cilj je usmerjen v izgradnjo okolja, v katerem sta mogoča razvoj in uvedba digitalnih javnih storitev. Naslavlja potrebo po digitalizaciji ključnih javnih storitev, poenotenju dostopa do digitalnih storitev, možnosti vpogleda uporabnikov v svoje podatke in njihovo uporabo skozi celoten presek evidenc, ne glede na organ upravljanja evidence, po komunikaciji z uporabniki v digitalni obliki in uvajanju sestavljenih digitalnih storitev.

**Vse digitalne storitve so soustvarjene in usmerjene v uporabnike** – ta cilj poudarja nujnost soustvarjanja digitalnih storitev z njihovimi uporabniki, enostavnost storitev za uporabnika, spremljanja uspešnosti izvajanja digitalnih storitev, sistematičnega merjenja zadovoljstva uporabnikov, promocije, izobraževanja uporabnikov in zagotavljanja pomoči uporabnikom ter nujnost vključevanja vseh v uporabo digitalnih storitev.

**Široka uporaba rešitev za digitalno identifikacijo** – enotna digitalna identifikacija uporabnikov pri uporabi storitev je temeljni pogoj za množično uporabo storitev. Kot cilj so zato opredeljene uporabniško prijazne rešitve za digitalno identifikacijo, čezmejna interoperabilnost, enotna storitev za identifikacijo uporabnikov in elektronsko podpisovanje ter zagotavljanje sodobnih in uporabniško prijaznih storitev zaupanja.

**Sodobna informacijska tehnologija za upravljanje zaupanja vrednih podatkov** – namen cilja je zagotovitev sodobne informacijske tehnologije in vzpostavitev pro-



cesov upravljanja za zaupanja vredne podatke, vzpostavitev interoperabilnosti podatkov med institucijami in čezmejno, nadgradnja kataloga podatkovnih zbirk in vpeljava standardov za obdelavo podatkov ter vzpostavitev podatkovnih prostorov.

### Obseg uporabe strategije

Strategija obsega vse digitalne javne storitve, ki jih uporabnikom zagotavljajo ponudniki s področja javne uprave (državna uprava, občinske uprave in nosilci javnih pooblastil) ter ponudniki iz širšega javnega sektorja.

Strategija je krovni dokument, ki usmerja ponudnike digitalnih javnih storitev, da skladno z njenimi vsebinami pripravijo ukrepe, vključene v akcijski načrt za izvajanje strategije, na državni, regionalni in lokalni ravni.

Vlada RS s tem dokumentom zavezuje vse ponudnike digitalnih javnih storitev, da izvedejo aktivnosti, ki spadajo na njihovo področje, na način in v rokih, kot je opredeljeno v tem dokumentu in pripadajočem akcijskem načrtu.

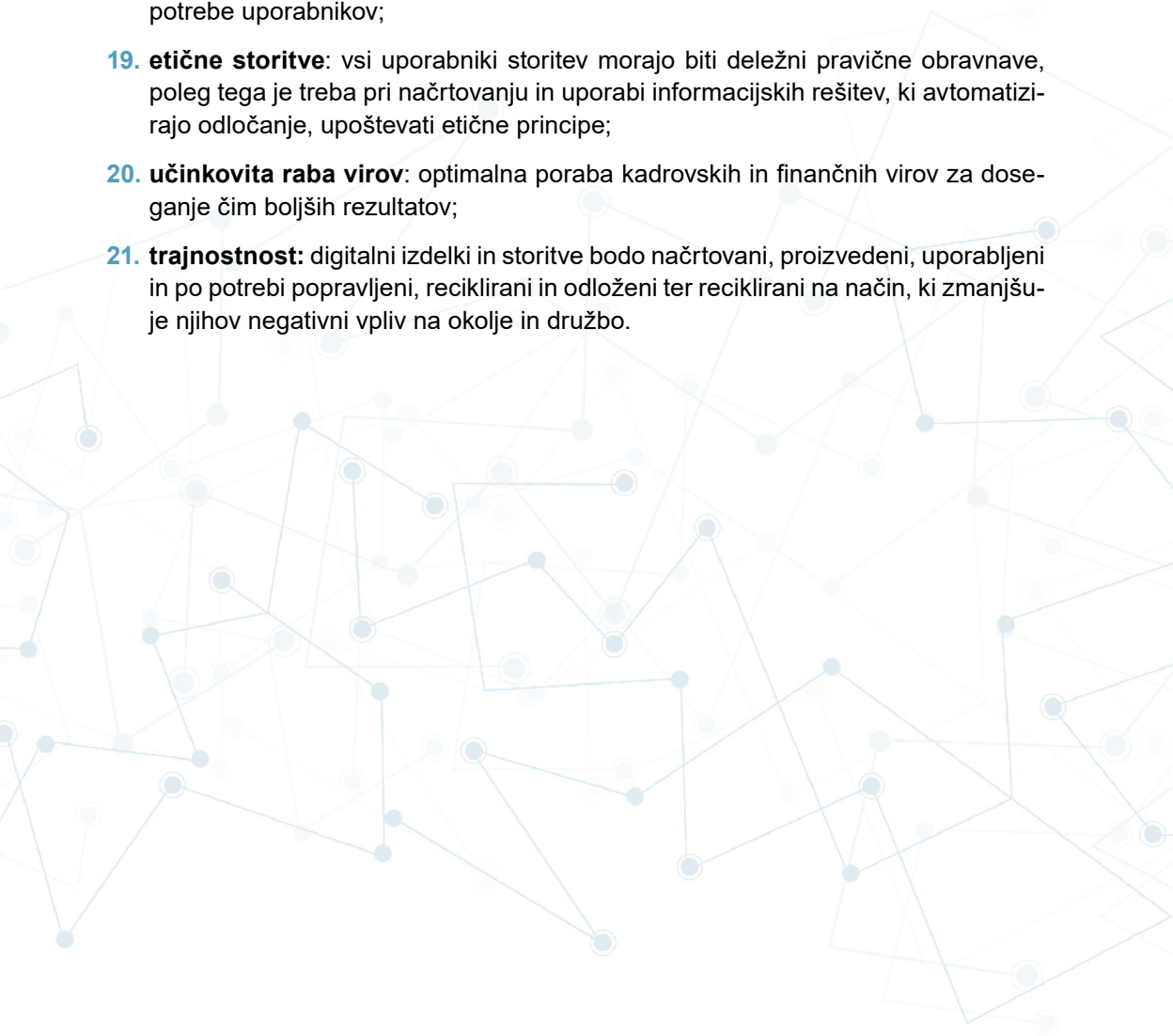
**Interoperabilna in digitalno opolnomočena država** – s ciljem so naslovljeni pogoji na strani države, ki morajo biti izpolnjeni za uspešno digitalizacijo javnih storitev – zaposleni v javnem sektorju morajo biti digitalno opremljeni, usposobljeni za uporabo inovativnih metod, zavedajoč se pomena kakovosti delovanja, uporaba naprednih orodij in metod ter podatkov omogoča učinkovito upravljanje in odločanje, poslovne procese je treba hkrati z njihovo digitalizacijo tudi optimizirati in jih vpeti v digitalno okolje, zakonodaja mora nastajati v digitalnem poslovnem okolju in tudi po vsebini podpirati uvajanje in uporabo digitalnih storitev na način, da ne ovira stalnega napredka na področju digitalnih rešitev in se ustrezno distancira od urejanja tehnološko-tehničnih vprašanj, ki niso normativni.



# 6. Načela in vrednote, ki jim sledijo digitalne javne storitve

Dokument Strategije digitalnih javnih storitev ima jasno določena načela in vrednote, ki jim sledijo digitalne javne storitve:

1. **osredotočenost na uporabnika:** storitve se razvijajo in izvajajo tako, da so čim bolj uporabniku prijazne in prilagojene njegovim potrebam;
2. **najprej digitalno:** storitve se zagotavljajo predvsem digitalno, šele nato na drug primeren način;
3. **načelo samo enkrat:** zagotavljanje, da državljanom in podjetjem istega podatka javni upravi ni treba predložiti večkrat;
4. **vklučenost in dostopnost:** digitalne javne storitve, ki so vključujoče in dostopne uporabnikom z različnimi potrebami;
5. **odprtost in preglednost:** javne institucije izmenjujejo informacije in podatke ter omogočajo državljanom in poslovnim subjektom dostop do svojih podatkov na odprt in pregleden način;
6. **čezmejnost:** digitalne javne storitve so na voljo čezmejno, s čimer se prepreči nadaljnja razdrobljenost in zagotovi mobilnost znotraj enotnega trga EU;
7. **interoperabilnost:** storitve so oblikovane tako, da so medsebojno povezljive in delujejo nemoteno po vsem enotnem trgu in prek različnih organizacij;
8. **verodostojnost in varnost:** zagotavljanje zanesljivih in verodostojnih podatkov ter uravnoteženega pristopa k obvladovanju informacijskih in drugih tveganj s čim manjšim obremenjevanjem uporabnikov; pomembni sta tako varnost osebnih podatkov kot tudi splošna informacijska varnost;
9. **soustvarjanje:** tesno sodelovanje države in občin z zainteresiranimi deležniki za oblikovanje novih ali izboljšanje obstoječih storitev;
10. **tehnološka nevtralnost:** nevtralnost pri izboru tehnologij s ciljem izmenljivosti, kompatibilnosti in zamenljivosti;
11. **večkanalnost – ni »napačnih vrat«:** storitve se uporabnikom omogočijo na enem mestu ne glede na izbiro kanala komunikacije;
12. **premik »od dokumentov k podatkom«:** usmerjenost k standardizaciji podatkov in semantični strukturiranosti dokumentov;
13. **ponovna uporaba podatkov, aplikacij (gradnikov) in storitev:** usmerjenost v izrabo že obstoječih virov za večjo učinkovitost;

- 
14. **celotna uprava – »vse na enem mestu«:** usmerjenost v večopravilnost v korist uporabnika z uporabo enotne točke dostopa;
  15. **omejitev namena obdelovanja (varstvo zasebnosti):** podatki se lahko obdelujejo izključno za dogovorjen namen;
  16. **minimizacija podatkov:** uporaba zgolj nujnih relevantnih osebnih podatkov za izvedbo storitev;
  17. **kakovost, strokovnost in profesionalnost:** zagotovitev opolnomočenih zaposlenih v javnem sektorju v celotnem procesu življenja javnih storitev (od oblikovanja do uporabe);
  18. **stalne in sprotne izboljšave:** razvoj storitve z uporabo agilnih, iterativnih in uporabnikom osredotočenih metod ter izvajanje nenehnega izboljševanja glede na potrebe uporabnikov;
  19. **etične storitve:** vsi uporabniki storitev morajo biti deležni pravične obravnave, poleg tega je treba pri načrtovanju in uporabi informacijskih rešitev, ki avtomatizirajo odločanje, upoštevati etične principe;
  20. **učinkovita raba virov:** optimalna poraba kadrovskih in finančnih virov za doseganje čim boljših rezultatov;
  21. **trajnostnost:** digitalni izdelki in storitve bodo načrtovani, proizvedeni, uporabljeni in po potrebi popravljani, reciklirani in odloženi ter reciklirani na način, ki zmanjšuje njihov negativni vpliv na okolje in družbo.

# 7. Opis strateških in specifičnih ciljev

## I. STRATEŠKI CILJ: Zagotovljeno je učinkovito in varno okolje za opravljanje digitalnih storitev

Digitalna preobrazba omogoča nove priložnosti za preprostejše in hitrejšje interakcije z javnimi institucijami, večjo učinkovitost delovanja javnih institucij ter priložnosti za nove oblike družbene vključenosti, nove procese oblikovanja javnega mnenja in odpravo administrativnih ovir. Strateški cilj je usmerjen v izgradnjo okolja, v katerem sta mogoča razvoj in uvedba digitalnih javnih storitev, ki uporabnikom poenostavljajo sodelovanje z javnim sektorjem oziroma javnimi institucijami.

Danes se obstoječe storitve javnega sektorja zelo razlikujejo glede na stopnjo njihove digitalizacije, veliko javnih storitev pa sploh še ni dostopnih prek digitalnih kanalov. Obstoječe so dostopne na različnih storitvenih portalih, z različnimi posebnostmi glede oblikovanja in funkcionalnosti. Uporabniki danes nimajo enotne točke, prek katere bi se lahko seznanili s podatki, ki jih o njih vodijo posamezni upravljavci podatkov. Storitve so pogosto organizirane in ponujene z vidika konkretne institucije, ki to storitev ali del storitve ponuja. Posledica tega je, da mora uporabnik v neki življenjski situaciji pogosto poiskati in uporabiti ločene storitve različnih ponudnikov, od katerih so morda samo nekatere digitalizirane. Takšno stanje je eden izmed vzrokov za majhen delež javnih storitev, ki so opravljene digitalno.

**Poskrbeli bomo, da bodo vse ključne javne storitve dostopne digitalno.** Poenotili bomo dostop do digitalnih storitev ter uvedli enotne standarde za digitalne storitve, tako da bodo vse digitalne storitve sledile skupni grafični podobi in uporabljale podobne funkcionalnosti, kar bo olajšalo uporabniško izkušnjo ne glede na uporabljeno elektronsko napravo.

V skladu z načelom transparentnosti in odprtosti bodo uporabnikom omogočeni vpogled in uporaba podatkov, ki jih o njih vodijo javne institucije, ter vpogled v revizijsko sled uporabe podatkov s strani javnih institucij ob brezkompromisnem varstvu podatkov in zasebnosti vseh uporabnikov.

Komunikacija med uporabniki storitev in javnimi institucijami bo najprej digitalna, le izjemoma (npr. če uporabnik ne bo mogel ali hotel uporabiti digitalnega kanala ali če digitalna storitev ne bo na voljo) bo potekala prek drugih kanalov, kar bo omogočilo hitrejšo in preprostejšo komunikacijo ter povečanje učinkovitosti. Digitalne storitve morajo biti optimizirane po končni meri uporabnikov, zato bomo uvedli tudi sestavljene digitalne storitve, ki bodo uporabnikom omogočile učinkovito opravljanje storitev ključnih življenjskih dogodkov ter tako zmanjšali breme uporabnikov pri iskanju in raziskovanju organiziranosti pristojnih institucij za izvedbe storitev.

## I. A ► Vse ključne javne storitve so dostopne digitalno

*Uporabniki si želijo preprosto komunikacijo z javnimi institucijami, zato si bomo prizadevali za pospešeno digitalizacijo vseh javnih storitev, s poudarkom na ključnih storitvah, ki temeljijo na evropskem Digitalnem kompasu. To pomeni, da bodo uporabniki takšne storitve lahko v celoti opravili digitalno, dostop do njih pa bo za izjemne primere še vedno omogočen tudi na druge načine.*

Uporabnikom želimo omogočiti preproste postopke ter učinkovito interakcijo z javnimi institucijami. Želimo omogočiti državo, ki lahko zagotavlja storitve brez potrebe po fizični prisotnosti, s čimer prenese stik z uporabniki v digitalno sfero. Premik v tej smeri je vedno bolj prisoten z občutnim povečanjem digitalnih vsebin in uporabo mobilnih telefonov, tablic in računalnikov v vsakdanjem življenju ter razvojem novih tehnologij, ki omogočajo nove načine vključevanja ranljivih družbenih skupin.

Pospešili bomo digitalizacijo vseh javnih storitev, obstoječe digitalne storitve bomo prilagajali novim enotnim standardom za digitalne storitve. Prioriteto bodo imele storitve, ki bodo v EU Digitalnem kompasu opredeljene kot ključne. Opredeljena bo tudi metodologija za prioritizacijo pri digitalizaciji storitev.

Dostop do teh storitev bo omogočen večkanalno, torej prek digitalnih platform, ki delujejo na računalnikih in različnih mobilnih napravah, ter drugih kanalov (fizično, po pošti), da zagotovimo dostopnost storitev za vse uporabnike. Pri tem bomo zasledovali načelo »najprej digitalno« in uporabnikom zagotovili vso potrebno podporo za uporabo digitalnih storitev.

Uporabnike bomo sistematično obveščali o obstoju digitalnih storitev, o novostih in izboljšavah ter spodbujali njihovo uporabo.

Za izvedbo tega specifičnega cilja bodo potrebne investicije in napor pri vseh vsebinsko pristojnih institucijah, ki morajo sodelovati pri izvedbi ključnih storitev, in pri skrbnikih portalov, na katerih bodo storitve objavljene, ter pri skrbnikih skupnih gradnikov in funkcionalnosti, ki bodo uporabljene za hiter in enoten razvoj storitev. Pomemben poudarek mora biti na sodelovanju med institucijami in skupni pripravi rešitev. Ne smemo dovoliti, da se rešitve oblikujejo v zaprtem sistemu posamezne institucije ali ravni (državne, lokalne), temveč mora biti pri načrtovanju razvoja vedno upoštevan vidik povezovanja in ciljne usmerjenosti k uporabniku, ne glede na institucijo ali raven izvajanja storitve. Pri storitvah, kjer je treba spremeniti predpise, bo treba uporabiti tudi zakonodajni postopek in po potrebi tudi mehanizem odpravljanja administrativnih ovir.

## I. B ► Poenotenje dostopa do digitalnih storitev

*Enoten dostop do digitalnih storitev je pomemben dejavnik, ki prispeva k enostavnosti uporabe storitev za uporabnike, zato bomo z namenom izboljšanja uporabniške izkušnje poenotili dostop do digitalnih storitev, ki jih ponujajo različne javne institucije. Namen cilja je tudi dvig prepoznavnosti digitalnih javnih storitev.*

Opredelili bomo enotni standard za digitalne storitve, ki bo standardiziral način podajanja informacij, skupne grafične elemente in skupne funkcionalnosti, tudi s spodbujanjem uporabe skupnih gradnikov in skupnih funkcionalnosti (enotna prijava, e-vročanje, e-pooblašanje ...). Skupne gradnike in skupne funkcionalnosti bomo prilagodili enotnemu standardu in omogočili »brezšivno« uporabo, tako da bo uporabnik digitalno storitev doživel kot enotno celoto in ne kot sestavljanke iz različnih delčkov.

Nov enotni standard digitalnih javnih storitev bo skupni temelj za spletne storitve in namenske mobilne aplikacije, pri njegovi pripravi bodo sodelovali upravljavci obstoječih storitvenih portalov. Standard bo omogočil enoten pristop k večkanalnemu zagotavljanju storitev – uporabnik lahko celotno storitev izvede digitalno, lahko pa izjemoma uporabi tudi fizični način.

Upoštevali bomo standarde in dobre prakse dostopnosti za osebe z različnimi oblikami oviranosti in druge ranljive skupine uporabnikov. Uvedli bomo novo krovno »blagovno znamko« za digitalne javne storitve, kar bo izboljšalo njihovo enotnost in prepoznavnost ter prispevalo k večji uporabi različnih digitalnih kanalov.

Za uresničitev tega specifičnega cilja bodo potrebne investicije na strani upravljavcev obstoječih portalov in skupnih gradnikov, ki se bodo morali prilagoditi novemu enotnemu standardu in novi krovni blagovni znamki. Potrebni bodo centralno spremljanje skladnosti ter svetovanje in pomoč institucijam pri prilagajanju.

## I. C ► Vpogled v lastne osebne podatke in njihovo uporabo

*Transparentnost upravljanja z osebnimi podatki uporabnikov je temelj zaupanja pri uporabi digitalnih javnih storitev. Zagotavljanje varovanja osebnih podatkov, vzpostavitev možnosti vpogleda v lastne osebne podatke, razpoložljivost informacij o deljenju teh podatkov ter o vzvodih za njihovo spreminjanje so ključni elementi za gradnjo takšnega zaupanja.*

Zahteve za vzpostavitev omenjenih funkcionalnosti vsebujeta Splošna uredba EU o varstvu in Zakon o varstvu osebnih podatkov. Z vidika enotne uporabniške izkušnje, preglednosti in racionalnosti je za te namene smiselno vzpostaviti skupno funkcionalnost, ki jo lahko uporabljajo vsi podatkovni upravljavci, in ne da jo razvija vsak upravljavec sam.

Vzpostavili bomo centralno točko za vpogled v lastne osebne podatke, prek katere se bodo uporabniki na enoten način seznanili z osebnimi podatki, ki jih o njih vodijo upravljavci podatkov, vključno z informacijami, komu so bili osebni podatki posredovani, kdaj, na kakšni podlagi in za kakšen namen. To bo izboljšalo transparentnost delovanja javnega sektorja in zaupanje končnih uporabnikov.

Za osnovo bomo uporabili tovrstno funkcionalnost, ki je uporabnikom na voljo že danes, znotraj portala eUprava, ki služi kot kanal za vpogled v podatke, ki jih o uporabnikih hrani posamezen upravljavec. Razširili bomo nabor priključenih upravljavcev ter standardizirali dostop tako, da bo uporabnikom zagotovljen čim lažji dostop, upravljavcem pa čim hitrejša izvedba vpogleda ob čim manjših stroških. Specifične javne storitve, ki so že razvile potrebam njihovih uporabnikov prilagojene dostope, bodo te uporabljale še naprej, pri čemer se bo nasledovala enovita uporabniška izkušnja.

Poleg vpogleda v stanje in uporabo podatkov bomo uporabniku jasno predstavili možnosti za vprašanja in morebitne popravke nepopolnih, netočnih ali neažurnih podatkih o njem ter uveljavljanje sodnega varstva v primeru kršenja njegovih pravic.

Za izvedbo tega specifičnega cilja bodo potrebne investicije v enotno centralno točko in investicije na strani upravljavcev podatkov. Upravljavci bodo zagotavljali tudi podporo uporabnikom za morebitne odgovore in pojasnila glede prikazane vsebine.

## I. D ► **Komunikacija z uporabniki storitev je digitalna**

***Digitalna komunikacija z uporabniki ni omejena samo na digitalno opravljanje storitev. Ker želimo uporabnikom zagotoviti možnost celovite digitalne komunikacije z državo, moramo digitalizirati tudi komunikacijo od države do uporabnikov (npr. e-vročanje), podporo uporabnikom ter sprejemanje povratnih informacij in predlogov od uporabnikov. Digitalni kanali ponujajo tudi nove možnosti za soustvarjanje politik in storitev.***

Poleg opravljanja digitalnih storitev je pri digitalizaciji komunikacij z uporabniki treba upoštevati tudi način zagotavljanja pomoči uporabnikom, njihovo sodelovanje pri razvoju politik in storitev (co-creation), kar se danes izvaja še precej omejeno in na nedigitalen način. Dober primer možnosti soustvarjanja politik sta npr. portala Stop birokraciji in Predlagam Vladi. Velike neizkoriščene možnosti so pri soustvarjanju storitev in pri digitalizaciji pomoči uporabnikom.

Digitalna bo tudi komunikacija javnih institucij do uporabnikov, npr. z uporabo funkcionalnosti e-vročanja in sms-obveščanja. Država je delno že vzpostavila sistem elektronskega vročanja med institucijami in končnim uporabnikom (državljanom in poslovnim subjektom), vendar bo treba storitev še izpopolniti in integrirati v vse postopke ter zagotoviti njeno široko uporabo, dostopno tudi drugim institucijam javnega sektorja, ki take storitve potrebujejo.



Za vse storitve bo uporabnikom na voljo pomoč v digitalni obliki, enotno za vse storitve. Na nekaterih spletnih mestih oziroma storitvenih portalih je takšna pomoč že na voljo v obliki kontaktnih obrazcev, prek katerih lahko uporabniki dobijo pomoč ter na različne načine podajo svoje povratne informacije, pripombe in predloge za izboljšanje posameznih storitev. Poleg telefonske pomoči klicnega centra bomo povečali izkoriščanje potencialov, ki jih ponujajo možnosti digitalnih vodičev, kot na primer »klepet v živo« (Live Chat) in »pogovorni robot« (Chat-Bot). Za storitve bodo praviloma na voljo tudi videoposnetki, ki bodo uporabnikom na preprost način pokazali, kako posamezno storitev opraviti.

Poleg zagotovitve možnosti digitalne komunikacije z uporabniki je pomembno tudi, da se digitalna komunikacija čim bolj uporablja v praksi, ne samo pri storitvah, ampak tudi pri drugi komunikaciji. Za pospeševanje uporabe in podpore digitalnih kanalov bomo redno pripravljali promocijske kampanje za spodbujanje uporabe digitalnih kanalov, izobraževanja, prilagojena uporabnikom, ter spremljanje učinkov in sprotno prilagajanje izobraževanj in promocijskih dejavnosti.

Za uresničitev tega specifičnega cilja bodo potrebne investicije v digitalizacijo konkretnih storitev pri vsebinsko pristojnih institucijah, v promocijo digitalnih kanalov med uporabniki, v izboljšanje in širitev uporabe skupnih gradnikov in funkcionalnosti (e-vročanje, sms-obveščanje ...) ter v okrepitev digitalne pomoči uporabnikom (klepet v živo in pogovorni roboti).

## I. E ► Uvajanje sestavljenih digitalnih storitev

***Dobra uporabniška izkušnja je ključna za široko uporabo digitalnih javnih storitev. Digitalne storitve bomo zasnovali na temelju življenjskih dogodkov, ki bodo celovito podpirali potrebe uporabnikov in v ozadju povezali procese pristojnih institucij, ki morajo pri tem sodelovati. Uporabnik ne sme čutiti organizacijske kompleksnosti v ozadju, od njega moramo zahtevati samo minimalno interakcijo.***

Idealna storitev je zasnovana in optimizirana z vidika uporabnika in ob dobri uporabniški izkušnji neopazno združuje pristojnosti različnih ponudnikov, ki se povezujejo v zaledju. Od uporabnika mora zahtevati minimalno klikanje in vnašanje podatkov. Pri razvoju in ponujanju takih storitev morajo aktivno sodelovati in se povezovati vsi deležniki, zagotovljeno pa mora biti tudi ustrezno skrbništvo, da se ves čas zagotavljajo ažurnost, skladnost in optimalnost z vidika uporabnika ter sodelovanje vseh vključenih institucij. Preprostost uporabe za končnega uporabnika je bolj pomembna kot preprostost izvedbe v ozadju; opravila v ozadju je možno podpreti in optimizirati z digitalnimi tehnologijami in avtomatizacijo, ob nujni transparentnosti.

Prioritetno bomo ustvarili celovite digitalne storitve po meri končnega uporabnika, povezane s ključnimi življenjskimi dogodki državljanov in poslovnih subjektov. Nove, sestavljene in optimizirane digitalne storitve bodo celovito pokrile vsaj najpomemb-

nejše življenjske dogodke državljanov od rojstva, vpisa v vrtec, osnovno in srednjo šolo ter univerzo do zaposlitve, poroke, družine, upokojitve, iskanja storitev dolgotrajne oskrbe in ne nazadnje smrti bližnjih. Podobno bodo življenjski dogodki oblikovani na različnih vsebinskih področjih in tudi pri storitvah za poslovne uporabnike.

Kjer bo možno, bomo storitve pripravili kot proaktivne – država bo po uradni dolžnosti sprožila neko storitev in uporabniku poslala le predlog odločitve. Primer takšne storitve je informativni izračun dohodnine, kjer uporabniku ni treba oddati vloge, ampak dobi predlog odločitve, ki jo lahko sprejme ali pa ji ugovarja. Gre predvsem za storitve, kjer uporabnikom po zakonu pripada neka pravica, pa morda zanjo niti ne vedo, kar lahko povzroča tudi neenakost in digitalne vrzeli med državljani.

Za sestavljene storitve se bo oblikovala enotna, dobra uporabniška izkušnja, ki bo neodvisna od državnega organa, zadolženega za izvajanje posamezne storitve znotraj določenega življenjskega dogodka. Pri vsaki takšni sestavljeni storitvi bo opredeljen »lastnik storitve«, ki bo odgovoren za njeno posodabljanje, skladnost in optimalnost.

Za izvedbo tega specifičnega cilja bodo potrebne investicije v digitalizacijo konkretnih storitev pri vsebinsko pristojnih institucijah, treba bo spodbujati in usmerjati sodelovanje med institucijami in promovirati primere dobra prakse ter v nekaterih primerih tudi prilagoditi predpise, tako da bo možno optimalno povezovanje procesov posameznih institucij in po možnosti tudi proaktivno izvajanje storitve.

## II. STRATEŠKI CILJ: Vse digitalne storitve so soustvarjene z uporabniki in usmerjene v njihove potrebe

Zavedamo se, da je pomen izvedbe digitalnih storitev poenostavljanje interakcij uporabnikov z javnimi institucijami, zato bomo v sklopu drugega strateškega cilja pri oblikovanju digitalnih storitev aktivno sodelovali z vsemi uporabniki oziroma zainteresiranimi udeleženci.

Trenutno pristopi soustvarjanja digitalnih storitev s končnimi uporabniki še niso dovolj enotni, koordinirani in sistematični, pogosto se uporabnike k sodelovanju povabi šele med testiranjem nove storitve, kar je občutno prepozno. Zato so številne digitalne storitve za mnoge uporabnike prezapletene, kar marsikoga odvrne od uporabe digitalnega kanala. Poleg tega uporabniki pogosto niso seznanjeni z obstojem digitalne storitve, prav tako ni skupnega pregleda in primerjave med številom opravljenih fizičnih in digitalnih storitev. Fizična pomoč podjetnikom je zagotovljena na točkah SPOT, za fizične uporabnike pa taka pomoč danes ni organizirana. Slabo so izkoriščene možnosti promocije digitalnih storitev na fizičnih storitvenih mestih (npr. upravne enote, centri za socialno delo ...).

**Želimo, da bodo digitalne storitve javne uprave čim bolj intuitivne in preproste za uporabo, oblikovane po najboljših načelih digitalnih storitev, s čim boljšo uporabniško izkušnjo.** Pri zasnovi vseh ključnih digitalnih storitev bomo zato sode-

lovali z uporabniki in storitve oblikovali prek razumevanja njihovih potreb in procesa uporabe, vpletenosti uporabnikov v dizajnersko razmišljanje ter uporabo metod, kot so intervjuji, fokusne skupine, maketne seje ipd. Tako bomo lahko razvili storitve, ki so intuitivne, moderne, brezšivne, preproste za uporabo in od uporabnika zahtevajo minimalno količino podatkov, saj jih pridobijo iz že obstoječih podatkovnih baz.

Uspešnost izvajanja digitalnih storitev bomo redno spremljali prek enotnega načina zbiranja in poročanja o relevantnih metrikah uporabe digitalnih storitev ter prek merjenja zadovoljstva uporabnikov z namenom njihovega izboljšanja in nenehnega posodabljanja.

**Digitalne storitve bomo aktivno promovirali, da bi zagotovili njihovo čim širšo uporabo.** Uporabnikom bomo zagotavljali izobraževanja in usposabljanja ter vso potrebno podporo s pomočjo digitalnih orodij, izobraževalnih institucij in nevladnih organizacij. Poleg tega načrtujemo uvedbo spodbud za uporabo digitalnih storitev, saj želimo zagotoviti čim bolj široko sprejetje in uporabo storitev ter bolj učinkovite javne institucije.

V skladu s Talinsko deklaracijo o e-upravi bomo pri zasnovi digitalnih storitev upoštevali standarde in priporočila ter dobre prakse glede zagotavljanja večje dostopnosti do digitalnih storitev. Poleg tega pa želimo, da imajo vsi uporabniki javnih storitev možnost uporabe digitalnih storitev, zato bomo sistematično odkrivali in premagovali digitalne ločnice, se aktivno povezovali s specifičnimi skupinami ranljivih posameznikov ter jim pomagali pri izboljševanju možnosti za njihovo vključenost.

Opolnomočenje vseh uporabnikov digitalnih storitev, da se odgovorno spoprijemajo z izzivi digitalnega sveta, hkrati pa tudi pomoč uporabnikom s posebnimi potrebami, da ostajajo v novem svetu digitalno enakovredni, je odraz digitalne kulture. Vzpostavljanje takšne kulture in njeno vzdrževanje pa sta odgovornost celotne družbe.

## II. A ► Digitalne storitve so soustvarjene z uporabniki

*Sodelovanje z uporabniki pri snovanju digitalnih javnih storitev je namenjeno približanju funkcionalnosti storitev potrebam uporabnikov.*

*Zato bomo nove digitalne storitve soustvarjali s končnimi uporabniki, ki so jim namenjene. Sistematično spodbujanje in spremljanje novih načinov dela in sodelovanja bosta pomagala, da se na vsebinsko pristojnih institucijah postopno vzpostavijo lokalni centri znanja, ki bodo koordinirali soustvarjanje na teh institucijah.*

Storitve bodo primarno ustvarjene za naslavljanje potreb uporabnikov (User centric) in ne za digitalizacijo obstoječih procesov uprave. Procesni se bodo preverili, optimizirali in šele nato digitalizirali. Temu bo po potrebi namenjena tudi sprememba zakonodaje. Razvoj digitalnih storitev se bo izvajal po sodobnih načelih, kot so: oblikovalsko mišljenje (Design thinking), zgodbe uporabnikov, zemljevid uporabniških poti, standardne persone, prototipiranje, makete (Mockups), iterativni razvojni princip. Lastniki

in izvajalci storitev bodo skupaj s končnimi uporabniki oblikovali novo storitev, ki bo narejena po meri končnih uporabnikov, pri tem pa ne bo nalagala dodatnih bremen ponudnikom storitev. Da bodo načini soustvarjanja učinkoviti, je treba razdelati vrste sodelovanja (poziv k zbiranju pripomb, aktivna udeležba ali najem ekspertize iz določene ciljne skupine ipd.) in temu ustrezno prilagoditi uporabo načel.

Do tega trenutka je vlada že vložila določen trud, da bi zagotovila usposabljanja javne uprave o soustvarjanju storitev. Rezultati takšnih prizadevanj so bili omejeni, zato bomo iskali in spodbujali dobre prakse po institucijah, izpostavljali prvake digitalnih storitev (digital champions) ter podpirali interni prenos znanja in izkušenj znotraj institucij. Organizirali bomo posebna izobraževanja v zvezi s soustvarjanjem digitalnih storitev in omogočili koordinacijo med institucijami. Uporabo teh načel razvoja bomo sistematično spremljali in spodbujali. Pri izdelavi novih storitev pa bomo dosledno upoštevali vse standarde, ki bodo pripravljene za enotno in dobro uporabniško izkušnjo. Nov model upravljanja in koordinacije bo oblikovan z namenom zagotavljanja jasne odgovornosti vključenih institucij ter pravočasnih procesov soustvarjanja.

Za izvedbo tega specifičnega cilja bo potrebna odločna podpora vodstev institucij lastnikov in izvajalcev storitev, saj gre za spreminjanje poslovne kulture, kar bo zahtevalo tudi nova znanja, spremembe organiziranosti in prerazporeditve virov. Institucijam bodo zagotovljena usposabljanja in pomoč pri uporabi načel soustvarjanja, organizirati bo treba sistematično spodbujanje in spremljanje uvajanja procesov soustvarjanja v razvojnih procesih države. Zato bodo potrebna sredstva za vzpostavitev Stičišča za transformacijo načina dela in za reševanje družbenih izzivov. S tem povezane spremembe organiziranosti in upravljanja naslavlja tudi strateški cilj 5E.

## II. B ► Digitalne storitve so preproste za uporabo

*Uporabniki pričakujejo, da bodo poslovali z javno upravo digitalno, nemoteno, ob času, ko njim ustreza, zato jim je treba ponuditi boljše alternative klasičnim načinom interakcije z javno upravo. Digitalne storitve morajo biti preproste, intuitivne in pregledne.*

Preprostost uporabe digitalnih storitev določa več dejavnikov. Storitve mora biti pregledna, uporabnik jo lahko najde samostojno in mora mu biti jasno, kaj je treba narediti in kakšen bo učinek, interakcija je konsistentna (seamless) in minimalna (čim manj vnašanja in klikanja), uporabljajo se enotni standardi glede oblike in funkcionalnosti storitev, tako prek spletnega kot prek mobilnega vmesnika. Preprostost digitalnih storitev podpirajo tudi sodobne tehnologije in podatkovne integracije, kar posledično omogoča, da uporabnika ne sprašujemo za podatke, ki jih lahko sistem že sam pridobi (načelo »podatek praviloma samo enkrat«).

Če proces to omogoča, bodo storitve proaktivne, kar pomeni, da uporabniku morda ni treba narediti prvega koraka, morda mu niti ni treba zahtevati neke pravice, ampak mu jo država lahko že vnaprej ponudi. Za takšno raven storitev bo treba spremeniti potek številnih poslovnih procesov ter spremeniti nekatere predpise, zato se cilj tesno povezuje s specifičnimi cilji v Strateškem cilju 5 te strategije.

Posebno skrb bomo namenili ranljivim družbenim skupinam, npr. starejšim in invalidom, in aktivnemu sodelovanju z njimi, zato poskušamo sistematično zagotoviti čim bolj preprosto uporabo vsem družbenim skupinam, s čimer premagujemo digitalne ločnice. Uporabnikom je zagotovljena učinkovita pomoč, če se jim pri uporabi storitve karkoli zaplete.

Za izvedbo tega specifičnega cilja bo treba krepiti zavedanje institucij o potrebi po stalnem optimiziranju procesov ter stalnem preverjanju in prilagajanju potrebam vseh skupin uporabnikov in možnostim, ki jih ponujajo sodobne tehnologije. Institucijam bo treba pomagati z enotnimi standardi in svetovanjem ter s sistematično pomočjo pri odpravljanju administrativnih ovir in optimizaciji procesov ter pri uvajanju novih tehnologij in podatkovnih integracij.

## II. C ► Sistematično spremljanje uspešnosti izvajanja digitalnih storitev

***Redno spremljanje uporabe digitalnih storitev je ključno za načrtovanje njihovih izboljšav. Zagotovili bomo sistem za enoten način poročanja in zbiranja informacij o obsegu in deležu uporabe digitalnih storitev v primerjavi z drugimi kanali.***

Poleg spremljanja obsega digitalnega poslovanja v primerjavi z drugimi kanali bomo sistematično in enotno spremljali zadovoljstvo uporabnikov s posameznimi digitalnimi storitvami z namenom njihovega stalnega izboljševanja. Poleg enotne metodologije spremljanja izvajanja digitalnih storitev bomo vzpostavili centralni tehnični sistem za zbiranje, obdelavo in poročanje ter objavo zbranih podatkov.

Kot eno od osnov za tak sistem bo treba vzpostaviti tudi ažuren katalog vseh javnih storitev, ki bo za vsako storitev vseboval tudi možne kanale za njeno opravljanje. Katalog digitalnih javnih storitev bo tako vsebovan v omenjenem katalogu vseh javnih storitev. Centralni tehnični sistem bo med drugim omogočal spremljanje, katere storitve še niso digitalizirane ali katere digitalne storitve se premalo uporabljajo.

Za izvedbo tega specifičnega cilja bo treba na centralni ravni vzpostaviti enotno metodologijo in centralni tehnični sistem, vsi skrbniki storitev in storitvenih portalov pa bodo morali prilagoditi način zbiranja in poročanja podatkov o številu in deležu digitalnih storitev ter razviti in poenotiti način spremljanja zadovoljstva uporabnikov.

## II. D ► Promocija digitalnih storitev, izobraževanje uporabnikov in uporabniška podpora

*Digitalne javne storitve bomo približali uporabnikom, zato bomo okrepili promocijske aktivnosti in usposabljanja. Zato je namen tega cilja seznanitev uporabnikov z digitalnimi storitvami, ki so na voljo. Enako pomembno je, da bodo uporabniki storitve tudi znali uporabljati ter da bosta zagotovljena pomoč in podpora, kadar bodo pri uporabi storitve nastale težave.*

Zagotovili bomo organizirano in aktivno promocijo digitalnih javnih storitev prek različnih komunikacijskih kanalov in načinov, ki bodo najbolj učinkoviti za posamezne deležnike. Promocija bo usmerjena tako v seznanjanje z vrstami digitalnih javnih storitev kot tudi s posameznimi funkcionalnostmi, ki so se do zdaj izkazale kot zahtevnejše za uporabo (npr. uporaba digitalne identifikacije in storitev zaupanja).

Promocija poleg seznanjanja uporabnikov z obstojem digitalnih storitev pomeni tudi spodbujanje uporabe z zagotavljanjem določenih prednosti uporabnikom, če storitev opravijo digitalno. Takšne prednosti so lahko pogojene tudi z zakonodajnimi spremembami, zato se specifični cilj v tem delu povezuje s ciljem 5D – ustvarjanje zakonodaje v digitalnem okolju ter podpora zakonodaje za uvajanje in uporabo digitalnih storitev.

Z namenom prepoznavnosti digitalnih javnih storitev in s tem učinkovitejše promocije bo uvedena nova enotna blagovna znamka. Vzpostavili bomo kontinuirano usposabljanje uporabnikov za uporabo digitalnih storitev, pri tem bomo tesno sodelovali z različnimi organizacijami, ki takšno usposabljanje lahko ponudijo, kot so na primer izobraževalne institucije, knjižnice in nevladne organizacije.

Na voljo bodo tudi spletna izobraževanja, ki omogočajo usposabljanje na daljavo, kar je še posebej pomembno za vse, ki se fizičnih usposabljanj težko udeležijo (npr. invalidi).

Uporabnikom bomo zagotovili učinkovito pomoč in podporo prek klicnega centra in z uporabo digitalnih kanalov (klepet v živo, pogovorni roboti, pogosto zastavljena vprašanja, videonavodila ipd.).

Za izvedbo tega specifičnega cilja bo na centralni ravni treba organizirati promocijske aktivnosti in spodbujanje uporabe digitalnih kanalov ter dobro uporabniško podporo z maksimalnim izkoriščanjem digitalnih kanalov. Aktivno spodbujanje uporabe digitalnih storitev pa bo potrebno tudi na strani ponudnikov storitev, npr. na upravnih enotah, centrih za socialno delo ipd.

## II. E ► Digitalne storitve so vključujoče za vse uporabnike

*Država mora poskrbeti, da so digitalne storitve enako dostopne za vse uporabnike<sup>20</sup>, kar preprečuje nastanek digitalnih ločnic. Namen tega cilja je vzdrževati oziroma vzpostaviti mehanizme, s katerimi se bodo lahko vsi posamezniki vključili v moderen način poslovanja z državo.*

Zagotovljeno bo, da imajo vsi posamezniki možnost uporabe digitalnih storitev. Hkrati bomo sistematično odkrivali in premagovali digitalne ločnice. Za ta namen se bomo aktivno povezovali s specifičnimi skupinami ranljivih posameznikov in jim omogočili soustvarjanje digitalnih storitev ter jim pomagali pri izboljšanju možnosti za njihovo vključenost.

Pri razvoju digitalnih storitev bomo upoštevali standarde, priporočila in dobre prakse glede dostopnosti – spletišča in mobilne aplikacije morajo biti zaznavni, delujoči, razumljivi, robustni in s tem dostopni. Storitve bodo na voljo prek vseh naprav (namizje, prenosni računalnik, telefoni, tablice) in bodo delovale ne glede na vrsto operacijskega sistema. Z vidika dostopnosti bo treba posebej nasloviti uporabo sredstev digitalne identifikacije in storitev zaupanja. Pri tem bo ključna centralna rešitev e-pooblaščenja, ki bo omogočala na primer starejšim osebam, da pooblastijo druge, bolj večje osebe, da v njihovem imenu opravijo določeno e-storitev. Storitve bo na voljo v okviru centralne platforme SI-PASS. Njen namen pa bo sicer splošnejši, tudi za pooblaščenje med drugimi različnimi deležniki, ki ne spadajo v nobeno od deprivilegiranih skupin. Ukrepi za podporo e-pooblaščenju na ravni čezmejnega opravljanja storitev se pričakujejo na ravni EU, nacionalne rešitve pa bodo morale temu slediti.

Pri dostopu do digitalnih storitev je pomembno, da imajo uporabniki možnost priklopa na širokopasovni internet. Danes v državi še vedno obstajajo gospodinjstva, kjer ni na voljo ustrezne infrastrukture in tudi ni tržnega interesa za njeno gradnjo, t. i. bele lise, zaradi česar bo treba uporabnikom nujno zagotoviti možnost širokopasovne povezave na internet. To področje naslavlja Strategija Digitalna Slovenija 2030 v delu zagotavljanja poveztljivosti.<sup>21</sup> Tistim, ki tega dostopa ali lastnih naprav zaradi različnih razlogov vseeno nimajo, pa je treba zagotoviti možnost dostopa na javnih točkah, kot so knjižnice, upravne enote, občine, pošte, šole ipd.

Za izvedbo tega specifičnega cilja bodo potrebni stalni napor pri ponudnikih spletišč in mobilnih aplikacij, da zagotovijo in vzdržujejo skladnost z zahtevami in standardi glede dostopnosti. Treba bo organizirati tudi centralno pomoč in svetovanje organom, kako lahko na enoten in učinkovit način sledijo tem zahtevam. Pomembna bodo tudi

20 Zakon o dostopnosti spletišč in mobilnih aplikacij (Uradni list RS, št. 30/18, 95/21 – ZInFV-A in 189/21 – ZDU-1M) od leta 2018 zavezuje vse državne organe, lokalno samoupravo in druge zavezanke, da spletišča in mobilne aplikacije prilagodijo za vse uporabnike, zlasti za uporabnike z različnimi oblikami oviranosti. Upravljalci spletišč in mobilnih aplikacij na različne načine poskušajo zagotoviti skladnost z zahtevami glede dostopnosti, nekateri pridobijo poseben certifikat, ki izkazuje stopnjo skladnosti, vsi pa morajo glede na zakon objaviti izjavo o dostopnosti. <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO7718>

21 Povezava na Načrt širokopasovnih omrežij <https://www.gov.si teme/elektronske-komunikacije/#e176317>

vlaganja v sistematično odpravljanje belih in sivih lis pri dostopu do širokopasovnega interneta in zagotavljanje ustrezne pokritosti z javnimi točkami, kjer lahko do interneta in digitalnih javnih storitev dostopajo tudi ljudje, ki sicer sami nimajo ustrezne poveza-ve ali ustrezne naprave.

### III. STRATEŠKI CILJ: Široka uporaba rešitev za digitalno identifikacijo

V digitalnem svetu se kaže vse večja potreba po zanesljivem izkazovanju istovetnosti uporabnikov. V Sloveniji nimamo preprostih in v zadostni meri razširjenih rešitev. Največ se uporabljajo kvalificirana digitalna potrdila, ki jih uporabniki hranijo v shrambah brskalnikov in ki že od leta 2000 sicer ponujajo zadovoljivo varnost, ne pa zadostne uporabniške prijaznosti. V letu 2018 smo dobili prvo mobilno rešitev za izkazovanje istovetnosti in e-podpis smsPASS, ki je odpravila nekatere pomanjkljivosti digitalnih potrdil. Uvedli smo enotno storitev za spletno prijavo in e-podpis SI-PASS, ki je zdaj integrirana v več kot 50 različnih sistemov. Stopnja uporabe je relativno nizka, rešitve so še vedno prezahtevne za široko uporabo. Po uradnih podatkih je bilo leta 2017 21 % državljanov, ki so imeli kvalificirano digitalno potrdilo, menimo, da jih je danes okoli 45 %. Do zdaj tudi še ni bilo možnosti poenotenega dostopa do digitalnih storitev v zasebnem sektorju. Današnjih rešitev uporabniki za zdaj ne morejo uporabljati čezmejno na enotnem trgu EU.

**Potrebujemo enotno, uporabniku prijazno digitalno identiteto, ki ne glede na ponudnika storitve zagotavlja intuitivno, varno, priročno in sodobno identifikacijo uporabnika.** Kot eno od osnovnih uporabniku prijaznih rešitev za digitalno identifikacijo bomo omogočili varno vzpostavitev digitalne identitete brez predhodne fizične identifikacije na prijavnih službah s pomočjo biometričnega identifikacijskega dokumenta (nova osebna izkaznica ali potni list), kar bo dodatno omogočilo široko uporabo digitalne identitete in posledično tudi digitalnih storitev. Digitalna identiteta bo priznana v celotni EU. Omogočena bo uporaba e-osebnih izkaznic in mobilnih rešitev s čim širšo podporo uporabniških mobilnih naprav.

Pri razvoju in uporabi digitalne identitete bomo sledili novim tehnološkim trendom, da bomo lahko uporabnikom zagotovili varne in priročne rešitve za digitalno identiteto in storitve zaupanja, ki bodo v koraku s časom. Uporabo digitalnih identitet bomo poenotili, posodobili in omogočili enotno prijavo.



### III. A ► Uporabniško prijazne rešitve za digitalno identifikacijo

*Učinkovita in preprosta digitalna identifikacija je pogoj za poslovanje z državo v digitalnem svetu. Zato moramo uporabnikom zagotoviti sodobne, uporabniško prijazne in zanesljive rešitve za izkazovanje istovetnosti državljanov in poslovnih subjektov v elektronskem poslovanju.*

V Sloveniji smo v letu 2022 dobili elektronsko osebno izkaznico, ki predstavlja uveljavljeno tehnologijo sredstev elektronske identifikacije. Zagotovitev dobre izkušnje pri njeni uporabi v kombinaciji z različnimi, tudi mobilnimi napravami, bo nujna za široko uporabo nove osebne izkaznice pri opravljanju digitalnih javnih storitev. Po izvedenem postopku priglasitve elektronske osebne izkaznice za čezmejno uporabo v EU jo bodo državljani lahko kot sredstvo visoke ravni zanesljivosti uporabljali tudi za dostop do e-storitev javnega sektorja v celi EU.

Državljanom bomo v nadaljevanju zagotovili novo, sodobno mobilno sredstvo za e-identifikacijo in e-podpisovanje, ki ga bodo predvidoma lahko pridobili tudi brez fizične prisotnosti, predvidoma na podlagi preverjanja istovetnosti s pomočjo biometričnih podatkov na osebnih dokumentih. Rešitev bo posebno pozornost namenila varnosti, enostavnosti in uporabniški prijaznosti ter bo usklajena z zahtevami za evropsko denarnico za digitalno identiteto. Ta bo uporabnikom, tako fizičnim osebam kot tudi osebam, ki bodo izkazovale svojo istovetnost, v imenu poslovnega subjekta omogočala izkazovanje svoje istovetnosti in drugih lastnosti z različnimi dokazili, potrebnimi za opravljanje različnih storitev javne uprave in tudi v zasebnem sektorju. Uporabna bo doma in v EU. Uporabniki jo bodo lahko uporabljali za javne storitve in za določena področja v zasebnem sektorju, ki bodo predpisana z novo evropsko zakonodajo, ki ureja okvir evropske digitalne identitete<sup>22</sup>. Ta zakonodaja naj bi k zanašanju na ta sredstva zavezala tudi ponudnike velikih platform, s čimer naj bi dosegli univerzalnost uporabe.

Trenutno je najbolj perspektiven decentraliziran pristop k upravljanju identitet, ki temelji na veriženju blokov (Blockchain). Ta pristop naj bi omogočal večji nadzor uporabnikov nad njihovimi osebnimi podatki. Za širšo uporabnost in uveljavitev so potrebne skupne aktivnosti in sodelovanje z različnimi deležniki, predvsem raziskovalnimi institucijami, tehnološko naprednimi podjetji in tudi drugimi državami.

Ukrepi tega specifičnega cilja bodo imeli neposreden vpliv na uporabnike javnih in zasebnih storitev ter ponudnike teh storitev. Potrebno bo vključevanje v pilotne projekte za implementacijo evropske denarnice. Uvedba novih tehnologij bo zahtevala sodelovanje z raziskovalnimi institucijami in drugimi deležniki v Sloveniji in v EU.

---

22 Predlog UREDBE EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA o spremembi Uredbe (EU) št. 910/2014 v zvezi z vzpostavitvijo okvira za evropsko digitalno identiteto, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM%3A2021%3A281%3AFIN>

### III. B ► Enotna storitev za identifikacijo uporabnikov in podpisovanje

*Zagotovili bomo enotno prijavo uporabnikov v vse digitalne javne storitve. Storitve enotne točke za preverjanje identitete uporabnikov (SI-PASS) bomo nadalje razvijali z namenom izboljšanja uporabniške izkušnje in posodabljanja njene vpetosti v portale, prek katerih uporabniki dostopajo do digitalnih storitev. Namen cilja je širitve storitev SI-PASS v digitalne storitve, ki jih ponujajo ne le ponudniki storitev v javnem sektorju, temveč tudi poslovni ponudniki storitev. To bo pomembno prispevalo tudi k dvigu uporabe javnih storitev.*

Enotno točko za preverjanje identitete različnih uporabnikov, domačih in tujih državljanov EU, ter e-podpisovanje vlog in drugih dokumentov (SI-PASS) smo uvedli pred leti z namenom učinkovitejše uporabe digitalnih javnih storitev. Nadaljnji razvoj SI-PASS bo usmerjen tudi na podlagi sodelovalnih sodobnih načinov (co-creation), npr. prek izvedbe posvetovanj z obstoječimi in potencialnimi ponudniki e-storitev ter drugimi interesnimi združenji.

Izdelali bomo smernice za integracijo SI-PASS, ki bodo ponudnike storitev usmerjale pri vpeljavi SI-PASS za dostop do njihovih e-storitev z enotno uporabniško izkušnjo. Usmeritve so pomembne na strani samega uporabniškega vmesnika na portalih institucij (opisi, navodila, uporaba logotipa SI-PASS, izvedba preusmeritev ipd.) in na strani zalednih sistemov, za varno in zanesljivo uporabo SI-PASS.

Nova zakonodaja na področju digitalne identifikacije in storitev zaupanja<sup>23</sup> podpira uporabo SI-PASS tudi v zasebnem sektorju, kar bo pomembno prispevalo k dvigu uporabe e-storitev tudi v javnem sektorju. V primeru pogostejše uporabe državljanov storitev SI-PASS za dostop do storitev poslovnih ponudnikov bodo državljanji bolj veščji in bodo bolj uporabljali tudi digitalne javne storitve.

SI-PASS igra pomembno vlogo tudi pri izpolnjevanju zahtev delovanja enotnega digitalnega trga za uporabo digitalnih javnih storitev. SI-PASS podpira prijavo tujih državljanov iz EU, katerih sredstva digitalne identifikacije so priglašena za čezmejno uporabo skladno z zakonodajo eIDAS<sup>24</sup>. Obratno bo SI-PASS igral ključno vlogo pri dostopu slovenskih državljanov do tujih digitalnih storitev v EU, ko bosta slovenska elektronska osebna izkaznica in predvidoma mobilna identiteta smsPASS uradno priglašeni za čezmejno uporabo skladno z zakonodajo eIDAS.

Za izvedbo tega specifičnega cilja bo potrebna prilagoditev na strani ponudnikov javnih storitev, ki bodo optimizirali integracijo SI-PASS z namenom boljše uporabniške izkušnje za končne uporabnike. Izdelan bo poslovni model za ponudnike zasebnih storitev. Zagotoviti bo treba tudi ustrezno podporo za izvajanje teh dejavnosti.

23 Zakon o elektronski identifikaciji in storitvah zaupanja (Uradni list RS, št. 121/21 in 189/21 – ZDU-1M) <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO7550>

24 Uredba (EU) št. 910/2014 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. julija 2014 o elektronski identifikaciji in storitvah zaupanja za elektronske transakcije na notranjem trgu in o razveljavitvi Direktive 1999/93/ES <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/ALL/?uri=CELEX:32014R0910>

### III.C ► Zagotavljanje sodobnih in uporabniško prijaznih storitev zaupanja

*Za celovito in učinkovito zagotavljanje zaupanja v elektronsko poslovanje bomo zagotovili uporabniško prijaznejše in zanesljivejše storitve zaupanja. Kot zagotovilo za njihovo kakovost in zanesljivost bodo vse storitve zagotovljene s statusom kvalificiranosti skladno z zahtevami zakonodaje eIDAS.*

Za podporo zanesljivemu elektronskemu poslovanju so uporabnikom, poleg elektronskega načina izkazovanja istovetnosti, že danes na voljo različne storitve zaupanja, ki jih lahko ponudniki storitev integrirajo v svoje e-storitve. V prihodnjih letih se bo povečala podpora novim storitvam zaupanja kot posledica tehnološkega napredka s podlago v novi zakonodaji EU, ki ureja področje storitev zaupanja.

Kvalificirana potrdila za e-podpis so na voljo že vrsto let, za potrebe e-storitev v javni upravi se lahko uporabljajo potrdila različnih izdajateljev. Izdajatelj na Ministrstvu za javno upravo bo izdajanje potrdil posodobil skladno s pričakovanji in potrebami uporabnikov ter ponudnikov storitev, na primer zagotavljanje kvalificiranega e-podpisa s potrdili SIGEN-CA za zaposlene pri poslovnih subjektih. Centralna storitev SI-PASS že zdaj omogoča izvedbo kvalificiranega e-podpisa za domače in tuje državljane EU, neodvisno od uporabnikovega okolja. Zagotovili bomo, da bodo tudi te rešitve uporabnikom in ponudnikom storitev ponujale podporo za različne primere uporabe, npr. paketno e-podpisovanje ipd., oziroma druge izboljšave, skladne s pričakovanji različnih deležnikov. SI-PASS bo svoje storitve nenehno posodabljal skladno s potrebami uporabnikov in izboljševal njihove uporabniške izkušnje.

Zaradi tehnološkega napredka in vse večjega prehoda na mobilne naprave bodo izvedeni ukrepi za možnost e-podpisa prek mobilnih naprav prek namenskih aplikacij. Ti bodo usklajeni tudi z zahtevami evropske denarnice za digitalno identiteto. Slovenija predvideva izvedbo e-podpisa na daljavo na podlagi kvalificirane storitve za upravljanje naprav za ustvarjanje elektronskega podpisa na daljavo, podobno kot jo že danes podpira SI-PASS.

Elektronski način vročanja bo postal prevladujoč način za zaključek upravnih in drugih storitev. Storitve e-vročanja bo preprosto dostopna in prijazna za uporabo za državljane, poslovne subjekte in institucije javnega sektorja. Državljeni bodo lahko uporabljali varne predale pri različnih ponudnikih, že danes pa imajo na voljo varni predal na portalu eUprava. Poslovnim subjektom bo na voljo tudi uporaba varnih e-predalov na portalu SPOT. Razvoj e-vročanja bo sledil tudi drugi zakonodaji na nacionalni ravni in ravni EU. Skladno z zakonodajo, ki naslavlja debirokratizacijo<sup>25</sup>, bodo vročitve lahko opravljene tudi na navadne elektronske predale, če bodo okoliščine to omogočale.

<sup>25</sup> <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO8346>

Vpeljali bomo tudi druge kvalificirane storitve zaupanja skladno s tehnološkim razvojem in zakonodajo. Predvidena je uvedba nove kvalificirane storitve zaupanja za zagotavljanje elektronskega potrjevanja atributov, ki bo za večjo zanesljivost različnih virov podatkov/dokazil ključna za podporo delovanju evropske denarnice za digitalno identiteto. Vzpostavitev novih kvalificiranih storitev se pričakuje tudi na drugih področjih, na primer na področju dolgoročne hrambe.

Uporaba storitev zaupanja je lahko za končne uporabnike relativno zahtevna, zato si je treba s pomočjo sodobnih metod nenehno prizadevati za njihov razvoj v smeri boljše uporabniške izkušnje, izpolnjevanja zahtev uporabnikov in zakonodaje, ob tem pa slediti tudi tehnološkemu razvoju.

Izvedba tega cilja zahteva investicije pri ponudnikih storitev zaupanja v tehnološkem in organizacijskem smislu. Za nove storitve zaupanja bo potrebna prilagoditev glede na zahteve, ki jih bo določila ustrezna zakonodaja. Ponudniki storitev pa bodo morali svoje storitve prilagoditi za uporabo novih storitev zaupanja.

#### **IV. STRATEŠKI CILJ: Sodobna informacijska tehnologija ter upravljanje zaupanja vrednih podatkov**

Kakovostna in zmogljiva informacijsko-komunikacijska infrastruktura je eden od temeljev digitalne preobrazbe, saj poleg digitalizacije javnih storitev omogoča tudi krepitev raziskovalno-razvojnih potencialov. Potrebe po večji hitrosti internetnih povezav se namreč povečujejo, saj se te uporabljajo istočasno, med različnimi uporabniki, z različnimi orodji. Hkrati se zaradi digitalne transformacije povečujejo potrebe po digitalnih arhivih in podatkovnih skladiščih, ki bodo omogočili shranjevanje, izmenjavo in vnovično uporabo podatkov za različne namene.

Država bo zagotavljala digitalne javne storitve, ki so v koraku s časom, varne, ustrezno zaščitene pred kibernetскими napadi in uporabljajo zaupanja vredne podatke, ki so skrbno hranjeni<sup>26</sup>, z vpeljavo sodobne informacijsko-komunikacijske infrastrukture z manjšim ogljičnim odtisom, ki bo zmogljivejša in učinkovitejša pri uporabi energije. Poleg tega bomo poskrbeli za napredno strežniško infrastrukturo in sisteme za masovno shranjevanje z vključenimi varnostnimi kopijami.

Vzpostavili bomo skupni okvir procesov, pravil, povezav in standardov za odgovorno upravljanje podatkov na podlagi evropske podatkovne strategije, za njihovo kakovostno, transparentno, varno in zakonito razpoložljivost, povezljivost. V sodelovanju z deležniki bomo vzpostavili interoperabilne podatkovne prostore javne uprave (tudi skladno s Splošno uredbo o varstvu podatkov (GDPR), Uredbo o upravljanju podatkov (DGA) in Direktivo o odprtih podatkih in ponovni uporabi informacij javnega sektorja (ODD) po vzoru direktive INSPIRE ter drugih aktov EU in mednarodnih usmeritev.

<sup>26</sup> Področje kibernetiske varnosti je urejeno z Zakonom o informacijski varnosti (Uradni list RS, št. 30/18 in 95/21) in Uredbi o informacijski varnosti v državni upravi (Uradni list RS, št. 29/18 in 131/20). <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO7707>

Vzpostavili bomo interoperabilnost podatkov med institucijami in čezmejno, zato da bomo zagotovili izvajanje načela »samo enkrat«. Tako bo število istih podatkov in vnosov, ki jih bo uporabnik opravil pri uporabi digitalnih storitev, minimalno oziroma enkratno. Vpeljali bomo vse potrebne standarde in smernice za boljšo izmenljivost podatkov, dopolnili in nadgradili katalog podatkov. Vzpostavili bomo usmeritve za odgovorno upravljanje podatkov ter izrabo in izmenjavo podatkov po vsebini in namenu. Vzpostavljeni bodo interoperabilni podatkovni prostori ter potrebne modularne podatkovne platforme za izboljšanje interoperabilne in standardizirane izmenjave podatkov.

Pomembno je dvigniti zavedanje lastnikov, skrbnikov in upravljavcev podatkov o pomenu vodenja zbirk podatkov in njihovi pravilnosti. Za ta namen je nujno dvigniti raven vsebinskega in tehničnega poznavanja zbirk, postopkov pridobivanja in izdelave podatkov ter mehanizme spremljanja sprememb in zagotavljanja ažurnosti pri zaposlenih – skrbnikih zbirk.

Poseben poudarek mora biti namenjen cilju, da so digitalne javne storitve ponovno uporabljive, cenovno učinkovite in da smernice njihove implementacije preprečujejo vezanost javnih institucij na določene ponudnike informacijskih rešitev. Dodatno bodo načrtovani ukrepi, ki bodo spodbujali uporabo odprtih standardov in odprtokodnih rešitev, kjerkoli bo to mogoče, skladno z evropsko strategijo odprtokodne programske opreme<sup>27</sup>.

## IV. A ► Sodobna informacijska tehnologija

***Kakovostna, zmogljiva in varna informacijsko-komunikacijska infrastruktura je temelj za uspešno izvedbo digitalne preobrazbe. Pri tem je nujno treba povečati odpornost infrastrukturnega okolja na obstoječa tveganja, zvišati stopnjo kibernetске varnosti ter izboljšati prilagodljivost tovrstnega okolja na nove izzive.***

Sodobna informacijska tehnologija je pogoj za učinkovito digitalno preobrazbo in že v svojem bistvu z virtualizacijo strežniških virov zagotavlja bolj učinkovito izrabo strežniških virov in posledično manjši ogljični odtis podatkovnih centrov kot merljive okoljske enote. Digitalna preobrazba je s tem usklajena s prednostnimi nalogami Evropske komisije, ki zagotavljajo trajnostno in vključujoče okrevanje za spodbujanje zelenega in digitalnega prehoda.

Zaposleni in drugi odjemalci digitalnih javnih storitev pričakujejo visoke pasovne širine, boljše storitve in manj težav v zvezi z zmogljivostjo infrastrukture ter morebitnimi izpadi. Nove tehnologije, kot sta npr. 5G in uporaba storitev v oblakih, raba različnih mobilnih naprav ter naraščajoče število novih digitalnih storitev, tudi čezmejnih, bodo omogočile višjo stopnjo digitalizacije na vseh področjih države. Evropska komisija je v začetku leta 2020 napovedala evropsko podatkovno strategijo. Vlaganje v podatke

27 [https://commission.europa.eu/about-european-commission/departments-and-executive-agencies/informatics/open-source-software-strategy\\_en](https://commission.europa.eu/about-european-commission/departments-and-executive-agencies/informatics/open-source-software-strategy_en)

in krepitev evropskih zmogljivosti ter infrastrukture za gostovanje, obdelavo in uporabo podatkov ter interoperabilnost, s ciljem, da bo nameščena zmogljiva, sodobna in varna infrastruktura v podporo medsektorski (in čezmejni) povezljivosti javnih storitev.

Informacijska infrastruktura se hitro razvija, uporabniki pričakujejo in zahtevajo nove digitalne storitve. Moderni tehnološki trendi veriženja blokov, umetne inteligence, kvantnega računalništva, pametnih hiš, mest in držav so že v uporabi ali pa bodo v naslednjih petih letih primerni za produkcijsko uporabo. Področje podatkovnih centrov se razvija v smeri konvergirane oblačne arhitekture in programsko definiranega delovanja, ki so v svetu arhitekture oblačnih podatkovnih centrov že potrjena praksa. Posebna pozornost bo namenjena nadaljnjemu razvoju centralnega komunikacijskega omrežja državne uprave (HKOM), ki vključenim državnim organom zagotavlja varen prenos podatkov in varen dostop do interneta. Posebno pozornost bomo namenili tudi hitremu prenosu podatkov, ki je poleg varnosti eden izmed odločilnih dejavnikov za uporabo digitalnih storitev.

V okviru vzpostavitve informacijske infrastrukture nove generacije bomo vzpostavili nov podatkovni center, ki bo zgrajen v skladu z modernimi koncepti oblačne infrastrukture. Načrtovana posodobitev državne infrastrukture bo dvignila raven zagotavljanja storitev tako zaposlenim v javnem sektorju kot uporabnikom storitev. Optimizirali bomo operacije IT, s pomočjo poslovnoinformacijske arhitekture bomo zagotavljali strokovno pomoč organom pri snovanju novih aplikacij in optimizaciji poslovnih procesov s fokusom na odlično izkušnjo uporabnikov.

Čedalje hitrejši razvoj oblačnih storitev zahteva pripravo smernic uporabe storitev poslovnih oblačnih ponudnikov za potrebe javnih institucij. Gre tako za uporabo orodij, ki jih javne institucije uporabljajo za svoje poslovanje, kot za storitve, ki so povezane z zagotavljanjem digitalnih javnih storitev uporabnikom. Smernice bodo sledile evropskim in nacionalnim okvirom predvsem na področju varovanja osebnih podatkov in tudi širše.

Ob tem je izredno pomembno, da ima državna informacijska infrastruktura zagotovljeno ustrezno visoko raven kibernetске varnosti. Reorganizirali bomo uporabniško pomoč organom, združili in uvedli avtonomen nadzorni sestav za oddaljen nadzor okoljskih, energetskih in varnostnih parametrov v sistemskih prostorih, poenotili organizacijske kulture, nadgradili sodobne geografske informacijske sisteme za prostorsko vizualizacijo, ponujali podporo spletnim storitvam in dali večji poudarek uporabnikom v organih.

## IV. B ► Vzpostavljeni so procesi upravljanja za zaupanja vredne podatke

*Sistemska ureditev področja upravljanja podatkov bo pripomogla k varni, pregledni in odgovorni souporabi podatkov za uporabniku prijazne in proaktivne javne storitve. Poslovanje javne uprave je izrazito odvisno od zanesljivih, povezljivih in kakovostnih podatkov, ki morajo biti varni, razpoložljivi in hitro dostopni. Cilj je, da so kakovostni, zanesljivi in dostopni podatki na voljo za neprekinjeno poslovanje. Podatki bodo na voljo tistim, ki imajo zakonito pravico njihovega vpogleda in uporabe za javne storitve (odločanje, upravljanje, napovedovanje ipd.), ter za souporabo v podatkovni ekonomiji.*

Slovenija je tradicionalno registrska država ter ima bogate in dolgoletne izkušnje<sup>28</sup> z upravljanjem podatkov v javni upravi. Nadalje je Evropska komisija prepoznala pomen upravljanja podatkov in sprejela evropsko podatkovno strategijo, kjer je poudarjeno področje tudi steber A – Okvir za medsektorski dostop in izmenjavo podatkov, s ciljem, da bo izboljšana medsektorska (in čezmejna) izmenjava podatkov.

Sistemska ureditev področja upravljanja podatkov v javnem sektorju bo pripomogla k razmahu digitalizacije, naprednih tehnologij in umetne inteligence, podprla interoperabilnostne zahteve, nadaljnjo uporabo in deljenje podatkov. Celovito upravljanje podatkov v skrbi države za javne storitve bo podprlo njihovo uporabo z opredeljitvijo ter uporabo poenotениh standardov in formatov. Tako bomo dosegli večjo učinkovitost, transparentnost in dosledno varovali zasebnost (ko in kadar je primerno oziroma potrebno).

Vzpostavili bomo okvir za celovito upravljanje in uporabo podatkov za javne storitve ter udeležili enotno politiko in usmeritve za odgovorno upravljanje podatkov, organizacijske in zakonske podlage za določitev nalog, pristojnosti, odgovornosti in preglednosti delovanja javnega sektorja ter pravic in varnosti uporabnikov. Vzpostavili bomo kakovost procesov upravljanja in uporabe podatkov, varnost, zaščito in dostopnosti podatkov (zbiranje, obdelava, uničenje, izmenjava, hramba itd.). Udeležili bomo sistem preverjanja kakovosti, verificiranja in pravilnosti podatkov za večjo izmenljivost in zanesljive storitve ter vpeljali sistemske usmeritve za etično in odgovorno rabo in izmenjavo podatkov po vsebini in namenu (odprti podatki, osebni podatki, pravno varovani podatki, registri in referenčni podatki), opredelitev vlog in odgovornosti upravljalcev in uporabnikov podatkov (lastnik (data subject), upravljavec, obdelovalec, uporabnik)). Podprli bomo razvoj kompetenc in veščin za upravljanje in souporabo podatkov v javni upravi, izobraževalnem procesu in za uporabnike ter spodbujali

<sup>28</sup> Področje upravljanja in varovanja osebnih podatkov je danes sistemsko urejeno prek uporabe Splošne uredbe EU o varstvu podatkov (GDPR) ter Zakona o varstvu osebnih podatkov (Uradni list RS, št. 94/07 – uradno prečiščeno besedilo in 177/20). Slovenija prav tako dosega uspehe v mednarodnem merilu na področju odprtih podatkov, kar je sistemsko urejeno z Zakonom o dostopu do informacij javnega značaja ((Uradni list RS, št. 51/06 – uradno prečiščeno besedilo, 117/06 – ZdavP-2, 23/14, 50/14, 19/15 – odl. US, 102/15 in 7/18)) <https://pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO3906>

ozaveščanje in usposabljanje za upravljanje in souporabo podatkov v javni upravi, izobraževalnem procesu in za uporabnike.

Za izvedbo tega specifičnega cilja bodo potrebne investicije in napor pri vseh vsebinsko pristojnih institucijah, ki upravljajo podatke, da bodo vpeljali ustrezne postopke pri svojih aktivnostih. Kjer je treba spremeniti predpise, bo treba uporabiti tudi zakonodajni postopek in po potrebi tudi mehanizem odpravljanja administrativnih ovir. Potrebno bo tudi ozaveščanje in usposabljanje zaposlenih za nove vloge in aktivnosti.

#### IV. C ► Vzpostavitev nacionalne in čezmejne interoperabilnosti podatkov

*Interoperabilnost, izmenljivost in souporaba podatkov v skrbi javnega sektorja bo pripomogla k učinkovitejši izvedbi uporabniku prijaznih storitev glede na predvidljive življenjske dogodke in potrebe, tudi čezmejno. Cilj je, da javne institucije pri izvedbi interoperabilnih javnih storitev čim pogosteje uporabijo podatke, ki jih že imajo v svojih registrih in evidencah, brez dodatnih bremen za uporabnika.*

Danes interoperabilnost podatkov v javnem sektorju še ni razvita na dovolj visoki ravni, obstajajo nekatere posamezne sektorske rešitve, ni pa udejanjen enotni interoperabilni način izmenjave podatkov medorganizacijsko (in čezmejno). Zato je izmenjava podatkov manj učinkovita, večkrat zahteva dodatne nadgradnje in finančna sredstva. Evropska komisija je v začetku leta 2020 napovedala evropsko podatkovno strategijo, kjer je izpostavljeno področje tudi steber B. Vlaganje v podatke in krepitev evropskih zmogljivosti ter infrastrukture za gostovanje, obdelavo in uporabo podatkov ter interoperabilnost, s ciljem, da bosta izboljšana interoperabilnost in kakovost podatkov tako medsektorsko (in čezmejno) kot pri izrabi in izmenjavi podatkov. Navedene ugotovitve kažejo, da je treba področje upravljanja in uporabe podatkov celoviteje urediti s ciljem večje interoperabilnosti, izmenljivosti in učinkovitosti pri izrabi podatkov ter boljše in hitrejše izvedbe storitev interno in za zunanje uporabnike.

Podatki bodo usklajeno urejeni na enem mestu, vsak podatek bo javnim institucijam posredovan samo enkrat, uporabnikom bodo na voljo predizpolnjeni obrazci, tudi za čezmejno izmenjavo.

Spodbujali bomo učinkovito vnovično uporabo in izmenljivost podatkov v javnem sektorju (vključno s pravno varovanimi) na zakonit način (skladno z uredbo EU o upravljanju podatkov in predlogom uredbe EU o interoperabilni Evropi). Tako bomo dosegli večjo učinkovitost, dostopnost in enostavnost ter podprli proaktivno izvedbo storitev, ki jih javni sektor lahko samodejno izvede na podlagi katalogov storitev, podatkov in življenjskih dogodkov v korist uporabnika, tudi čezmejno.

Oblikovali bomo usmeritve za interoperabilnostni okvir na podlagi mednarodnih EIF (European interoperability framework) načel in priporočil za zakonito podatkovno souporabo in interoperabilne ter standardizirane javne storitve. To bo vključevalo smer-



nice in priporočila za enotno uporabo interoperabilnosti podatkov (zakonsko, organizacijsko, semantično in tehnično). Treba bo razviti in promovirati skupne definicije in specifikacije na semantični ravni, vzpostaviti katalog servisov med posameznimi podatkovnimi viri ter vzpostaviti standarde servisov za izmenjavo podatkov. Treba bo tudi vzpostaviti kriterije in pogoje za izmenjavo in izrabo podatkov ter zagotoviti ustrezne mehanizme preverjanja pravilnosti podatkov med povezanimi zbirkami za preprečevanje napak in neusklajenosti med vsebinsko sorodnimi podatki.

Za izvedbo tega specifičnega cilja bodo potrebni investicije in naporji za vzpostavitev smernic in priporočil za enotno uporabo interoperabilnosti podatkov ter za njihovo vpeljavo v prakso pri vseh deležnikih (tudi čezmejno). Prav tako bo treba dvigovati zavest in podpirati izmenjavo dobrih praks o pomenu podatkovne interoperabilnosti med deležniki.

#### IV. D ► Katalog podatkov in vpeljavo standardov za obdelavo podatkov

***Za boljšo izmenljivost podatkov bomo oblikovali kataloge podatkov in vpeljali podatkovne standarde skupaj s smernicami za njihovo uporabo na podlagi mednarodnih načel in priporočil.***

Danes je standardizacija podatkov v državi vpeljana predvsem na področjih odprtih in prostorskih podatkov, kjer so podatki že standardizirano povezani in interoperabilni na podlagi mednarodnih standardov (npr. DCAT, ISO). Na drugih področjih izmenjave podatkov obstajajo posamezne rešitve, niso pa udeleženi enotni standardiziran način opisovanja, katalogi podatkov in s tem povezane izvedbene dejavnosti. Zaradi nizke stopnje standardizacije je izmenjava podatkov med javnimi institucijami (in čezmejno) otežena, večkrat zahteva dodatne nadgradnje in finančna sredstva. Zakonodaja sicer organom že predpisuje obvezno vodenje in objavo metapodatkov o teh zbirkah.<sup>29</sup> To ureja za odprte podatke, medtem ko za druge informacije javnega značaja predpisuje le objavo metapodatkov o katalogih teh podatkovnih zbirk (kot informacij javnega značaja). Treba je še ustrezno urediti pravila standardizacije podatkovnih zbirk po vzoru INSPIRE zakonodaje<sup>30</sup>.

Prav tako je treba dopolniti in nadgraditi področje upravljanja referenčnih podatkov in metapodatkov. Njihova opredelitev in poznavanje bosta pripomogla k uporabi poenotnih standardov in formatov.

Tudi na področju registrov, kjer je vsak posamezni temeljni register urejen z zakonom, ni skupnega krovnega zakona, enotnih usmeritev in praks.

Za izboljšanje izmenljivosti ter izrabe podatkov bomo zagotovili razvoj na področju katalogov podatkov in vpeljavo podatkovnih standardov. Zato bomo dopolnili in

29 2. odstavek 10.b člena ZDIJZ. Seznam metapodatkov je določila Vlada RS v Uredbi o posredovanju in ponovni uporabi IJZ (pristojnost STIPS MJU): <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=URED6941>

30 <https://nio.gov.si/nio/asset/slovenski+metapodatkovni+profil>

nadgradili usmeritve za oblikovanje katalogov podatkov in vpeljali standarde na podlagi mednarodnih načel in priporočil. Vpeljali bomo mednarodne podatkovne standarde za boljšo izmenljivost podatkov ter oblikovali smernice za uporabo pri glavnih komponentah semantične interoperabilnosti, denimo centralni besednjak, skupni in širše uporabni področni besednjaki in podatkovni modeli, formati za izmenljivost, aplikacijski vmesniki za uporabo besednjakov, standardi v okviru enotnega evropskega portala (Single Digital Gateway). Nadgradili in digitalno bomo povezali nacionalne kataloge podatkov, kot so objavljeni na nacionalnem portalu odprtih podatkov – portal OPSI, podatkovni zemljevid, katalog šifrantov, repozitorij področnih jedrnih modelov za večkratno uporabo, ter izdelali smernice in priporočila na področju uporabe podatkovnih standardov. S tem bomo omogočili samodejno povezovanje in souporabo podatkov za hitrejšo poslovanje.

Za izvedbo tega specifičnega cilja bodo potrebne investicije in napor za oblikovanje nacionalnih katalogov podatkov in standardov ter ustreznih smernic za uporabo v tesnem sodelovanju z domenskimi uporabniki v javni upravi. Potrebno bo tudi ozaveščanje in usposabljanje deležnikov o pomenu in načinu uporabe.

#### IV. E ► Vzpostavitev podatkovnih prostorov

***Za nadaljnji razvoj izmenjave podatkov in podatkovne ekonomije bomo vzpostavili interoperabilne podatkovne prostore, ki bodo podpirali kakovostnejše odločanje z uporabo naprednih tehnologij (umetna inteligenca, poslovna analitika, internet stvari itd.) za izboljšanje digitalnih javnih storitev. Podatki bodo na voljo in izmenjani na zaupanja vreden in varen način.***

Danes so različne vrste podatkov v javnem sektorju organizirane v različnih oblikah, strukturah ter glede na namen shranjene na različnih mestih. Posledica je, da potencialni uporabniki porabijo veliko energije, volje in časa, da do njih pridejo in se dogovorijo za njihovo možno uporabo. Nekateri podatki nimajo niti jasno določenega skrbnika, veliko je tudi nejasnosti pri iskanju in uporabi referenčnih podatkov (npr. šifranti). Nadalje je Evropska komisija prepoznala pomen upravljanja podatkov in v začetku leta 2020 napovedala evropsko podatkovno strategijo. V okviru strategije so oblikovani štiri stebri, med njimi na tem mestu posebej izpostavljamo steber D – Skupni evropski podatkovni prostori v strateških sektorjih in področjih javnega interesa. Skupni cilj je, da bodo nacionalni podatkovni prostori oblikovali skupni evropski podatkovni prostor – pravi enotni trg za podatke.

Vzpostavljena bo pametna interoperabilna modularna podatkovna platforma, ki bo integrirala upravljanje podatkov iz organizacijskega, tehničnega in semantičnega pogleda za izboljšanje interoperabilne in standardizirane izmenjave podatkov (tudi čezmejno). Tako bomo sistematično povezali že obstoječ sistem za prevzemanje izmenjavo podatkov Pladenj<sup>31</sup>, s katerim na urejen način dosegamo nadzorovan in

31 <https://nio.gov.si/nio/asset/interoperabilnostna+komponenta+pladenj-368>

avtomatiziran prenos podatkov, potrebnih za izvedbo storitev, z drugimi manjkajočimi komponentami, ki jih bomo razvili v okviru podatkovnih prostorov in so potrebne za uspešno čezmejno izmenjavo podatkov.

Skupni podatkovni prostori (na nacionalni in evropski ravni) bodo združili ustrezne podatkovne infrastrukture in okvire upravljanja, da bi olajšali združevanje in izmenjavo podatkov (tudi čezmejno). Tako bodo odpravljene obstoječe pravne in tehnične ovire za izmenjavo podatkov (medorganizacijsko in medsektorsko) v podporo inovacij, ki temeljijo na podatkih.

Podatkovni prostori bodo okrepili razvoj novih izdelkov in storitev, ki temeljijo na podatkih, in ustvarili temeljno tkivo medsebojno povezanega in konkurenčnega podatkovnega gospodarstva. Bodo pa tudi naš prispevek k evropskim podatkovnim prostorom (še posebej v okviru podatkovnega prostora za javno upravo). Vzpostavljeni bodo podatkovni prostori za obdelavo odprtih, osebnih in drugih pravno varovanih podatkov, razvojnega in demonstracijskega okolja s tržnico rešitev, vključno z masovnimi podatki.

Z vzpostavitvijo podatkovnih prostorov bomo uvedli orodja in storitve za izmenjavo podatkov za združevanje, obdelavo in izmenjavo podatkov s strani odprtega števila organizacij ter združene energetske učinkovite ter zaupanja vredne zmogljivosti in povezane storitve. Prav tako bodo vpeljali strukture upravljanja podatkov, ki so združljive z ustrežno zakonodajo ter na pregleden in pošten način določajo pravice v zvezi z dostopom do podatkov in njihovo obdelavo. Tako bomo izboljšali razpoložljivost, kakovost in interoperabilnost podatkov – tako na posameznih področjih kot med sektorji (in čezmejno).

Za izvedbo tega specifičnega cilja bodo potrebne investicije in napor pri vseh institucijah, da bodo aktivno sodelovale pri vzpostavitvi podatkovnih prostorov iz njihove vsebinske pristojnosti skupaj z določitvijo vlog in pristojnosti pri procesih upravljanja njihovih vsebin. Potrebno bo tudi ozaveščanje in usposabljanje deležnikov za uporabo novih orodij in uporabo podatkovnih prostorov.

## **V. STRATEŠKI CILJ: Javna uprava je interoperabilna in digitalno opolnomočena**

Za učinkovito izvedbo digitalne preobrazbe, vključno z digitalizacijo javnih storitev, morajo biti izpolnjeni nekateri pogoji na strani države, ki omogočajo takšno preobrazbo. Poleg trdne podpore vodstva mora biti zagotovljena dolgoročna stabilnost virov, potrebnih za digitalizacijo oz. digitalno preobrazbo (finance, kadri ...) na vseh ravneh javne uprave, ker digitalna preobrazba ne predstavlja enkratnega projekta, temveč strateško usmeritev na področju digitalizacije.

Zaposlene v javnem sektorju bomo usposobili, da bodo imeli vse potrebne veščine za spodbujanje prizadevanj za digitalno preobrazbo. Sposobni bodo prepoznavati

priložnosti za izboljšavo obstoječih načinov dela in ustvarjati boljše storitve z uporabo obstoječih in nastajajočih digitalnih tehnologij. Osnova za prihajajoče izzive v digitalnem svetu je zaposleni v javnem sektorju, ki ima na voljo vsa potrebna orodja za sodobne in digitalne načine dela, zlasti pa znanja, motivacijo in poslanstvo, da sooblikuje digitalne rešitve in s tem bistveno prispeva k nenehnemu izboljševanju delovnega okolja in rezultatov dela. Vpeljali bomo številne izobraževalne programe in usposabljanja za zaposlene ter poskrbeli, da bomo postali zaželeni delodajalec tudi za kader z informacijsko-komunikacijskega področja.

Številne javne institucije imajo danes težave pri pridobivanju novih kadrov in pri ohranjanju obstoječih sodelavcev z znanji s področja informacijske tehnologije. Razpoložljivi podatki kažejo, da se bodo potrebe po strokovnjakih s področja IKT še povečevale. To pomeni, da bo ob nespremenjenih pogojih zaposlovanja in plačnega sistema v svoje vrste čedalje težje privabiti oziroma ohraniti strokovnjake s področja IKT. Zato je strateški cilj usmerjen tudi v izboljšanje konkurenčnosti države pri privabljanju in ohranjanju informacijsko-komunikacijskih strokovnjakov v svojih vrstah.

Sodobna tehnologija in uvedba novih storitev nam bosta omogočila uporabo naprednih orodij in podatkov za učinkovito upravljanje in odločanje z upoštevanjem etičnih vidikov uporabe naprednih podatkovnih in algoritmičnih tehnologij. Uporaba takšnih orodij je vzvod za oblikovanje bolj odzivnih politik in sprejemanje boljših odločitev.

Celovita digitalna preobrazba vključuje tudi prenovu poslovnih procesov, ki jih je z uporabo modernih tehnologij mogoče zasnovati drugače, bolj učinkovito. Takšna preobrazba je učinkovitejša, če je pobuda za digitalizacijo procesa na strani njegovega skrbnika, kar pomeni tudi, da morajo institucije prevzemati pobudo za digitalizacijo javnih storitev, ki jih zagotavljajo uporabnikom. Za uspešno digitalno preobrazbo države bomo optimizirali in digitalizirali procese ter zagotovili njihovo interoperabilnost (skladno s predlogom uredbe EU o interoperabilni Evropi). S tem bomo oblikovali krajše in preprostejše postopke, omogočili boljšo uporabniško izkušnjo in večje zadovoljstvo uporabnikov ter bolj učinkovito delovanje države.

Za spremembe obstoječega stanja bo ponekod potrebna posodobitev zakonodaje (in procesov dela), ki ne bo samo spodbujala uporabe digitalnih javnih storitev, temveč bo omogočala nadaljnjo digitalizacijo javnih storitev na način, da ne bo ovirala prilagajanja napredku na področju informacijske tehnologije in bo urejala zgolj tisto, kar je z vidika normativnosti nujno potrebno.

Digitalna preobrazba javnih storitev bo kot vsaka preobrazba zahtevala tudi prilagoditve organizacije in upravljanja, kar vključuje prizadevanje vodstva za spremembe, vzpostavitev novega načina oblikovanja digitalnih storitev ter vpeljavo novih, digitalnih načinov dela.

## V. A ► Digitalno opremljeni zaposleni v javnem sektorju

*Zaposleni v javnem sektorju so ključni za uspešno uvajanje digitalnih javnih storitev. Zato bomo zagotovili dvig ravni njihovih digitalnih znanj in spretnosti, jih ustrezno opremlili ter poskrbeli za delovno okolje, ki bo prilagojeno hitremu razvoju sodobnih tehnologij. Poleg tega je namen cilja tudi izboljšati konkurenčnost države pri pogojih za delo informacijsko-komunikacijskih strokovnjakov ter jih navdušiti za delo v javnih institucijah.*

Hiter razvoj na področju sodobnih tehnologij in digitalizacije močno vpliva na sposobnosti ter spretnosti, ki jih potrebujejo zaposleni v javnem sektorju za uspešno obvladovanje novih izzivov, zato so nujna nova digitalna znanja in veščine, ki so skladne z navedeno spremenjeno vlogo. Ostati moramo učeča se organizacija, to je organizacija, ki se lahko uči iz preteklosti in predvideva prihodnost. Spodbujati je treba uporabo prepoznanih sistemov vodenja kakovosti (npr. Skupni ocenjevalni okvir CAF), s katerimi organizacije postajajo bolj agilne, prilagodljive, odgovorne in odporne. Ob tem pa je treba zagotavljati samozavestno in kritično rabo digitalne tehnologije za pridobivanje in izmenjavo informacij, komunikacijo in reševanje težav na vseh področjih. Prek Stičišča za transformacijo načina dela in za reševanje družbenih izzivov bo treba sistematično spodbujati inovativnost ter razvijati kulturo agilnosti in eksperimentiranja.

Krepitev digitalnih znanj in spretnosti zaposlenih vpliva na boljše vključevanje v digitalno družbo, učinkovitejše odločanje, reševanje težav ter boljšo kakovost opravljanja (javnih) nalog. Začeli bomo s celovito oceno znanja in veščin zaposlenih v javni upravi o digitalnih orodjih in pristopih ter rezultate uporabili za izdelavo spletnih digitalnih izobraževalnih programov, ki bodo pomagali premagati identificirane vrzeli. Pri krepitvi digitalnih spretnosti in znanj zaposlenih v javnem sektorju bomo sledili Okviru OECD za digitalne talente in veščine v javnem sektorju, kar vključuje: usposabljanje za dvig temeljnih digitalnih veščin 21. stoletja, usposabljanje sodelavcev s specialnimi znanji s področja informacijskih tehnologij, poseben poudarek bo namenjen dvigu digitalnih veščin vodilnih kadrov ter zagotavljanje posebnih izobraževanj za zaposlene v javnem sektorju o uporabi sistemov digitalnih storitev.

Zato je treba nadaljevati usposabljanje zaposlenih za kreativno, varno in objektivno uporabo sodobnih tehnologij, s čimer se sklenuje sodelovanje med uporabniki digitalnih storitev in javno upravo, ki prispeva h globljemu zavedanju pomena ustvarjanja digitalne kulture.

Za doseg tega cilja bomo vzpostavili nov način upravljanja s kadrovskimi viri, ki bo skrbel za celotni življenjski cikel kariernega napredovanja zaposlenih v javnem sektorju, s čimer bomo načrtovali in dvignili usposobljenost zaposlenih na raven, ki bo zadostila potrebam sodobnega javnega sektorja in nove digitalne realnosti. Pridobljene digitalne kompetence bodo ključnega pomena v novem digitalnem svetu, ki je že vpeljal nove načine komuniciranja, izobraževanja, poslovanja, sestankovanja in izvajanja mnogoterih aktivnosti zaposlenih znotraj javnega sektorja in navzven, v odnosu do uporabnikov storitev.

Za izpolnjevanje novih digitalnih zahtev in v podporo digitalno opolnomočenih sodelavcev bomo modernizirali informacijsko-komunikacijsko infrastrukturo z vsemi povezanimi aplikacijami ter celotnim sistemom podpore uporabnikom digitalnih javnih storitev. Novo digitalno obdobje zahteva tudi prilagoditev opreme zaposlenih v javnem sektorju z namenom povečanja njihove povezljivosti in zmanjševanja povezanosti s klasičnim delovnim mestom v pisarni. Spodbujali bomo uporabo mobilnih naprav, kar bo podpiralo nove usmeritve glede oddaljenega dela. Tako bodo delovna mesta bolj privlačna za privabljanje in ohranjanje novih generacij in talentov, pri čemer bo posebej pomembno ohranjanje pravega ravnovesja med poklicnim in zasebnim življenjem.

Država mora biti sposobna konkurirati z gospodarstvom na danes izredno zahtevnem trgu digitalnih talentov. Zato bo posebna pozornost namenjena krepitvi zmožnosti privabljanja in ohranjanja vrhunskih informacijsko-komunikacijskih strokovnjakov v javnem sektorju. Kadrovska funkcija mora zdaj, bolj kot kadarkoli, skrbeti za sistematičen razvoj vseživljenjskega učenja in razvoj digitalnih kompetenc pri vodjih in zaposlenih.

## V. B ► Uporaba naprednih orodij in podatkov za učinkovito upravljanje in odločanje

***Spodbujali bomo uvajanje in uporabo naprednih orodij, ki bodo pripomogla k učinkovitim, varnim in preglednim digitalnim javnim storitvam. Velika količina dostopnih podatkov mora skupaj z uporabo sodobnih informacijskih orodij voditi do oblikovanja bolj odzivnih politik in sprejemanja boljših odločitev na različnih področjih.***

Intenzivna digitalizacija vpliva na količino podatkov, s katerimi javne institucije danes razpolagajo in z njimi upravljajo – ta količina eksponentno narašča, poleg tega je vedno bolj raznolika ter se z nadaljnjim razvojem novih trendov dodatno povečuje. Pomembno je, da lahko le primerno hranjenje, obdelava ter vizualizacija podatkov prinesejo njihovo pravo dodano vrednost. Javne institucije morajo izkoristiti vse možnosti upravljanja velepodatkov za namene natančnejše prilagoditve sistemov, ki jih upravljajo, podporo odločanju, razvoju in za boljše investiranje v infrastrukturo.

Da bomo pripravljeni na tovrstne nove izzive in da bomo lahko izkoristili dane razvojne priložnosti, moramo zagotoviti zadostne kapacitete in prilagodljivost podatkovnih centrov, podatkovno podprto infrastrukturo, napredne tehnologije, npr. poslovna inteligenca, umetna inteligenca in druga algoritmična orodja, povezljivost ter druge storitve na informacijsko-komunikacijskem področju v podporo poslovanju države na vseh ravneh. Poleg tega je treba vzpostaviti sistem za enoten način poročanja in zbiranja informacij o obsegu in deležu uporabe digitalnih storitev, ki bo podprt s poslovno inteligenco in analitičnimi orodji ter bo omogočal vsem javnim institucijam, da sprotno spremljajo in analizirajo podatke ter da rezultate uporabljajo za pregledno in informirano odločanje in potrebne izboljšave pri zagotavljanju digitalnih javnih storitev.

Sistem bo torej omogočal stalno in odzivno prilagodljivost javnih institucij in njihovih procesov odločanja, temelječih na podatkih.

Želimo podpreti poslovanje in odločanje na temelju podatkov z uporabo podatkovnih orodij kot npr. poslovno-inteligenčni sistem Skrinja<sup>32</sup>, ki združuje podatkovno skladišče in analitična orodja z nadzornimi ploščami za različne tipe uporabnikov (denimo odločevalci, napredni analitiki, manj zahtevni uporabniki). Želimo povečati število uporabnikov teh orodij iz različnih organov ter število vključenih različnih vsebin, denimo finance, kadri, stvarno premoženje, kmetijstvo, okolje, socialni podatki in podobno. Hkrati želimo spodbuditi uporabo naprednih orodij z umetno inteligenco, npr. Semantični analizator<sup>33</sup>, ki obdeluje velike količine besedilnih dokumentov in podatkovnih baz. Pri tem želimo povečati število uporabnikov in število vključenih vsebinskih področij v slovenskem jeziku, denimo zakonodaja, javna naročila, strateška gradiva, politike, različne pobude uporabnikov iz različnih državnih portalov. Nadgrajeni bodo korpusi besedil v podporo javno dostopnemu digitaliziranemu besedišču slovenskega jezika (pravni red in javno naročanje) za potrebe algoritmičnih (tudi semantičnih) obdelav z umetno inteligenco. Cilj je, da bolje izkoristimo vrednost in potencial že zbranih podatkov za namene boljšega upravljanja, odločanja in izvedbe javnih storitev za uporabnike na transparenten, nadzorovan in varen način.

Za doseg cilja bosta potrebna uvedba novih orodij in podatkovnih sistemov ter izboljšanje obstoječih za zagotovitev varnega shranjevanja in dostopnosti podatkov ter visoke zaščite podatkov pri prenosu po omrežjih. Tako bo potrebno ustrezno okolje za razvoj velikih podatkov in analitike podatkov (npr. poslovna inteligenca, semantični analizator, digitalna administrativna statistika). To bo dolgoročno vodilo do boljšega odločanja, pri čemer bodo ključni zanesljivost, enostavnost, dostopnost, hitrost, jasnost in preglednost podatkov, ki ju mora podpreti zaupanje odločevalcev.

## **V. C ► Interoperabilnost ter optimizacija in digitalizacija procesov**

***Digitalna preobrazba pomeni prenavo poslovnih procesov ob vključevanju digitalnih tehnoloških rešitev. Ponudniki javnih storitev bomo morali racionalizirati in optimizirati procese in postopke ter jih na novo opredeliti na način, ki vključuje uporabo digitalnih tehnologij. Tako bomo uporabnikom zagotovili bolj kakovostne storitve in izkušnje.***

Procese, ki narekujejo način zagotavljanja neke storitve, je treba nenehno posodabljati in optimizirati, tako da lahko čim bolj izkoriščajo potenciale digitalnih tehnologij. Še posebej je pomembno, da se obstoječi proces najprej poslovno optimizira in šele nato tehnološko digitalizira, saj se s tem bolje izkorišča potenciale digitalnih tehnologij. Za digitalno preobrazbo javnega sektorja je prenova poslovnih procesov ključnega pomena. V ta namen bo treba popisati trenutno stanje vseh storitev, ki jih

32 <https://nio.gov.si/nio/asset/poslovna+inteligenca+skrinja>

33 <https://nio.gov.si/nio/asset/semanticni+analizator+besedil>

država zagotavlja uporabnikom, ugotoviti njihovo trenutno stanje (npr. ali so na voljo v digitalni obliki ali ne oziroma določiti stopnjo njihove digitaliziranosti), določiti, ali je nek proces sploh še potreben, ter opredeliti prostor za optimizacijo in načrtovati poti digitalizacije.

Osredotočenost na optimizacijo in digitalizacijo procesov, razvoj novih informacijskih sistemov in novih pametnih programskih orodij morajo voditi k vzpostavitvi interoperabilnosti digitalnih procesov in digitalnih javnih storitev na zakonski, organizacijski, semantični in tehnični ravni, s čimer bomo sledili evropskemu okviru interoperabilnosti za uskladitev aktivnosti, povezanih z digitalizacijo pri zagotavljanju javnih storitev. To bo dolgoročno prispevalo k bolj agilnemu poslovanju javne uprave in odpravi administrativnih ovir za vse uporabnike digitalnih storitev.

Za doseg interoperabilnosti v državi je treba oblikovati enotni interoperabilnostni okvir (na podlagi okvira EIF<sup>34</sup>) kot krovni nabor politik, storitev, standardov in smernic, ki opisujejo način, kako organi medsebojno digitalno poslujejo. Zato je treba vpeljati procese za opredelitev lastništva oziroma skrbništva, definicij, razvoja, vzdrževanja, spremljanja in napredovanja standardov, protokolov, smernic in tehnologij, ki sestavljajo vse ravni interoperabilnosti za učinkovitejše in cenejše delovanje. Interoperabilnost obsega štiri temeljne ravni: pravno, organizacijsko, tehnično in semantično, ki tvorijo enovito celoto.

Pri prioritizaciji je predvsem treba upoštevati želje in potrebe uporabnikov, pa tudi tehnično izvedljivost in ekonomsko upravičenost, procese pa je treba optimizirati celovito, tako z vidika uporabnikov storitev kot z vidika izvajalcev storitev.

Posebno pozornost je treba nameniti področjem javnih storitev, ki so nepogrešljive za življenjske situacije uporabnikov in delovanje poslovnih subjektov, čeprav so te z vidika vsebine, postopkov, števila akterjev in njihovih korelacij zelo kompleksne in težje obvladljive. Tak primer je nujna vzpostavitev interoperabilnostnega okvira za prostorske podatke z razširitvijo nabora digitalnih storitev.

Za doseg tega cilja bo ključno zavedanje javnih institucij, da so same odgovorne za digitalizacijo javnih storitev. Digitalizacijo javnih storitev mora voditi želja po optimizaciji poslovnih procesov, s tem pa morajo vsebinski nosilci poslovnih procesov prevzemati večjo vlogo ter skrbeti za generiranje sprememb in nadaljevanje procesa digitalne preobrazbe.

---

34 Evropski okvir interoperabilnosti, <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/european-interoperability-framework-detail>



## V. D ► Pravnoorganizacijski okvir, ki podpira uvajanje in uporabo digitalnih storitev

*Za učinkovito digitalno preobrazbo, s katero se spreminja delovanje celotne družbe in države, je ključnega pomena prehod na digitalno poslovanje, ki ga uokvirja digitalni pravnoorganizacijski okvir. Možnosti, ki jih prinaša digitalizacija, morajo biti upoštevane že pri postavitvi pravnega okvira, ne samo pri njegovem izvajanju. Namen cilja je oblikovanje pravnoorganizacijskih rešitev, s katerimi bomo spodbujali uporabo digitalnih javnih storitev.*

Optimizacija in digitalizacija procesov se morata odraziti v procesu ustvarjanja normodajnih rešitev, ki bo poleg ocenjevanja učinkov na digitalni prehod tudi omogočal, da normodajne rešitve puščajo prostor neprekinjenemu napredku informacijske tehnologije. Tako se lahko še dodatno spodbuja razvoj digitalnih storitev in hkrati nujno postavljajo okviru za primerno digitalno delovanje.

Vzpostaviti je treba enotno digitalno platformo za pripravo predpisov in drugih splošnih aktov, ki jo bodo uporabljali predvsem organi državne uprave, vendar bo kot primer dobre prakse na voljo tudi drugim normodajalcem (npr. nosilcem javnih pooblastil, lokalnim skupnostim). Platforma mora biti zasnovana tako, da se lahko ves čas razvijajo oziroma nadgrajujejo, uvajajo in uporabljajo sodobne tehnologije (npr. AI, Blockchain ...) ter se tesno povezujejo z drugimi sistemi. Sestavni del te platforme bo tudi enotni (globalni) standard za pripravo vseh vrst predpisov in drugih splošnih aktov v digitalni obliki ne glede na področje urejanja. Ta bo omogočal visoko interoperabilnost med vsemi deležniki v procesu priprave in sprejemanja predpisov, saj bodo pošiljanje, izmenjava, ponovna uporaba, obdelava in objava dokumentov oziroma njihovih podatkov temeljili na istem standardu. Globalni standard bo omogočal tudi oblikovanje specializiranih standardov, ki bodo upoštevali specifične predpisov in drugih splošnih aktov na določenem področju. Eden od pomembnejših je specializiran standard za pripravo prostorskih aktov (ePA), na podlagi katerega bo mogoče izpeljati digitalizacijo javnih storitev med nosilci urejanja prostora ter med njimi in uporabniki prostorskih podatkov. Prav tako bomo vzpostavili podatkovne prostore za javno upravo s korpusi besedil v podporo javno dostopnemu digitaliziranemu besedišču slovenskega jezika (pravni red in javno naročanje) za algoritmične (tudi semantične) obdelave.

V digitaliziran proces priprave in sprejemanja predpisov je treba uvesti obvezno ocenjevanje učinkov na področju informacijske tehnologije in digitalnega prehoda, po uveljavitvi zakonodaje pa nato spremljati in ovrednotiti vpliv uvedenih sprememb na digitalno preobrazbo.

Pripravljalce predpisov je treba opolnomočiti za iskanje takih normodajnih rešitev, ki bodo podpirale uvajanje in uporabo digitalnih storitev, vendar na način, da bosta zagotavljanje in opravljanje javnih storitev zmožna slediti digitalnemu napredku brez vsakokratnih (praviloma zapoznelih) sprememb zakonodaje. Zato je treba zaposlene v javni upravi v tej smeri primerno in permanentno usposabljati.

Hkrati s krepitvijo pripravljenosti in usposobljenosti pripravljavcev predpisov za razumevanje potreb nenehno razvijajočega se digitalnega okolja ter z oblikovanjem preprostejšega in digitaliziranega okolja za vodenje normodajnega procesa je treba posebno pozornost nameniti tudi doslednemu in pravočasnemu angažiranju uporabnikov pri soustvarjanju predlogov zakonodajnih sprememb. Treba bo okrepiti že uveljavljen sistem javnega posvetovanja in odpravljanja administrativnih ovir, pri čemer bi morali pozorno prisluhniti in upoštevati predvsem predloge uporabnikov digitalnih storitev.

Postopno bo treba začeti izgrajevati zakonodajni okvir, ki bo odprt za inovativne rešitve in bo spodbujal akterje k preizkušanju novih tehnologij ali storitev v resničnem okolju (npr. spodbujanje eksperimentiranja prek regulativnih peskovnikov).

Izvajanje digitalnih storitev postaja čezmejna dejavnost, ki presega nacionalne zakonodajne okvire, kar posledično zahteva učinkovito in interoperabilno mednarodno sodelovanje pri pripravi skupne digitalne zakonodaje in nujno obravnavo ter zaščito pred kibernetскими napadi in grožnjami. Pomembna sta aktivno sodelovanje pri nastajanju skupne evropske zakonodaje ter njeno dosledno upoštevanje in izvajanje (primer npr. uredba o osebnih podatkih GDPR, uredba eIDAS, nastajajoči predpisi na področju podatkov itd.).

## V. E ► Prilagoditve organizacije in upravljanja

**Učinkovito uvajanje digitalnih javnih storitev zahteva stabilno in močno politično podporo, jasno razmejene odgovornosti za spremembe poslovnih procesov ter dobro usklajevanje vseh zainteresiranih strani. Centralni državni organ bo spremljal izvajanje ukrepov te strategije, ki bodo osnova za oblikovanje sodobnih digitalnih javnih storitev, ki bodo prioriteta vlade.**

Najboljša praksa za ustvarjanje naprednega digitalno preoblikovanega javnega sektorja je oblikovanje osrednjega organa s podeljeno odgovornostjo, močjo in prepoznavnostjo za vodenje digitalne preobrazbe. Kot med drugim omenja OECD v svojem poročilu *Digital Government Review of Slovenia (2021)*, je treba okrepiti vodenje in stabilnost digitalne uprave ter izboljšati vzvode upravljanja in koordinacijske mehanizme. Okrepiti je treba vpliv organizacije, odgovorne za razvoj digitalnega javnega sektorja, ter s tem namenom zagotoviti politično podporo, zadostne finančne in kadrovske vire, močnejše vzvode upravljanja in močnejšo koordinacijsko vlogo med javnimi institucijami.

Prvi korak za uresničitev tega cilja je torej vzpostavitev ključne institucije, ki bo v prihodnjih letih vodila procese digitalnega preoblikovanja javnega sektorja (opredelitev vloge chief-digital-officerja, imenovanje funkcionarja ali enote oziroma obstoječe institucije). Ta institucija bo morala od predsednika vlade dobiti jasen mandat za opredelitev naslednjih korakov digitalizacije, izvajanje strategije, usklajevanje prizadevanj vseh institucij ter vzpostavitev potrebnih koordinacijskih procesov. Ta institucija se bo

morala nato odločiti, kako uskladiti prizadevanja z drugimi ustreznimi institucijami za proces digitalne preobrazbe, kot je Svet za razvoj informatike, ki bo ključnega pomena za ustvarjanje učinkovite in interoperabilne infrastrukture.

Ker pri zagotavljanju ključnih storitev sodelujejo številne institucije, bodo morale vse aktivno sodelovati pri usklajevanju in izvajanju ciljev te strategije in drugih strateških dokumentov s področja digitalne preobrazbe. Predvsem bodo morali sodelovati institucije, ki so odgovorne za razvojne projekte, in skrbniki različnih informacijskih sistemov, prek katerih zagotavljajo digitalne storitve končnim uporabnikom. Odgovornost za digitalno preobrazbo posameznih vsebinskih področij nosijo nosilci vsebin teh področij, s centralnim vodenjem, koordinacijo in skupnimi službami ter sodelovanjem vseh omenjenih deležnikov.

Za oblikovanje digitalnega javnega sektorja je pomembno uporabiti napredne kadrovske prakse, ki bodo vključevale ustrezno načrtovanje nasledstva in razvoj nabora nadarjenih človeških virov, ki jih bomo vodili skozi program razvoja in učenja digitalizacije. Poleg tega bo novo okolje moralo vključevati postavitev avtomatiziranega in digitalno opremljenega delovnega okolja, ki bi zaposlenim omogočalo hitrejše in učinkovitejše opravljanje nalog ter posledično znižanje stroškov in povečanje zadovoljstva uporabnikov ter zaposlenih; vzpostavitev sodobne digitalne komunikacije prek družbenih omrežij za hiter in takojšen odziv javne uprave. Prav tako je pomembno sistematično spodbujati inovativnost, eksperimentiranje, uporabo sodobnih tehnologij in sodelovanje s startupi (GovTech), in sicer tako za čim boljši izkoristek potenciala sodobne tehnologije v javni upravi kot za spodbujanje digitalne preobrazbe v družbi. Ob upoštevanju specifikave posameznega javnega naročila je inovativne rešitve možno pridobiti tudi z alternativnimi vrstami javnih naročil<sup>35</sup> (npr. konkurenčni dialog, partnerstvo za inovacije, inovativno javno naročanje<sup>36</sup>).

Za uresničitev tega cilja bo potreben jasen mandat institucije, odgovorne za koordinacijo digitalne preobrazbe ter vlaganje v izpopolnjevanje delovne sile in ustvarjanje sodobnega delovnega okolja.

35 Smernice za javno naročanje informacijskih rešitev, <https://nio.gov.si/nio/asset/smernice+za+javno+narocanje+informacijskih+resitev>

36 Smernice za inovativno javno naročanje [https://gradiva.vlada.si/mandat22/VLADNAGRADIVA.NSF/18a6b9887c33a0bdc12570e50034eb54/86e216169923a06ec1258909003d17ff/\\$FILE/SmerlJN.docx](https://gradiva.vlada.si/mandat22/VLADNAGRADIVA.NSF/18a6b9887c33a0bdc12570e50034eb54/86e216169923a06ec1258909003d17ff/$FILE/SmerlJN.docx)



## 8. Kazalniki za spremljanje strategije

Za spremljanje napredka strategije smo opredelili tudi ključne kazalnike uspešnosti, po katerih lahko redno spremljamo napredek strategije skozi celotno časovno obdobje njene veljavnosti. Strategija digitalnih javnih storitev je dokument, ki se v osnovi navezuje na »Pot v digitalno desetletje« ter smernice, ki jih podaja Digitalni kompas 2030. Strategija bo ravno tako kot Digitalni kompas veljala dalj časa, do leta 2030. Z vodilom, da bi bila strategija čim bolj konkretna kljub daljšemu obdobju, za katero bo veljala, smo ključne kazalnike uspešnosti določili na dveh ravneh. Tako smo že strateške prioritete, ki izhajajo iz Digitalnega kompasa 2030, opredelili kot ključne kazalnike uspeha. Poleg tega pa so v strategiji določeni tudi ključni kazalniki uspešnosti na ravni strateških ciljev, ki so usmerjeni v uporabnike, da se lahko njihov napredek sprotno in redno spremlja v omenjenem obdobju.

**Za pomoč pri spremljanju napredka Strategije digitalnih javnih storitev na ravni strateških ciljev je bil izbran indeks DESI (Indeks digitalnega gospodarstva in družbe). Evropska komisija spremlja digitalni napredek držav članic prek poročil Indeksa digitalnega gospodarstva in družbe od leta 2014.** DESI vsako leto vključuje pregled držav članic po definiranih prednostnih področjih, ki podpirajo države članice pri določanju prednostnih področij za ukrepanje, ter tematska poglavja, ki ponujajo analizo in primerjavo ključnih digitalnih področij med državami članicami, ki so bistvenega pomena za podpiranje odločitev in smeri razvoja.

Indeks DESI je sestavljen iz štirih delov; 1. človeški kapital, 2. povezljivost, 3. integracija digitalnih tehnologij ter 4. digitalne javne storitve. Četrti del indeksa DESI, ki se nanaša na digitalne javne storitve, je pomemben za Strategijo digitalnih javnih storitev, saj s privzetimi petimi kazalniki pokriva prvi in drugi strateški cilj Strategije digitalnih javnih storitev. Strateška cilja: 1. Vladne institucije bodo zagotovile opravljanje vseh ključnih storitev v digitalni obliki in 2. Vse digitalne storitve so soustvarjene in usmerjene v uporabnike. To sta primarna cilja te strategije in opredeljujeta, kakšne bodo digitalne javne storitve do leta 2030. Preostali trije cilji strategije od skupno petih so podporni cilji, ki omogočajo javni upravi, da razvije potrebne digitalne storitve prek 3. Vpeljave sodobne in mednarodno priznane e-Identitete, 4. Varno shranjenih podatkov, dostopnim vsem vladnim institucijam, ter 5. Digitalno opolnomočene javne uprave.

Kazalniki, ki jih indeks DESI uporablja v 4. poglavju o digitalnih javnih storitvah in so povezani z EU eGovernment benchmarkingom ter z naborom ključnih javnih storitev (poglavje 3), so:

- Uporabniki javnih storitev
- Predizpolnjeni obrazci

- Digitalne javne storitve za prebivalstvo
- Digitalne javne storitve za podjetja
- Odprti podatki

## Indeks digitalnega gospodarstva in družbe 2022 - Slovenija

	Slovenija			EU
	DESI 2020	DESI 2021	DESI 2022	DESI 2022
<b>4a1 Uporabniki digitalnih javnih storitev</b> % uporabnikov interneta	<b>63%</b> 2019	<b>77%</b> 2020	<b>77%</b> 2021	<b>65%</b> 2021
<b>4a2 Predizpolnjeni obrazci</b> Rezultat (od 0 do 100)	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>68</b> 2021	<b>64</b> 2021
<b>4a3 Digitalne javne storitve za prebivalstvo</b> Rezultat (od 0 do 100)	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>69</b> 2021	<b>75</b> 2021
<b>4a4 Digitalne javne storitve za podjetja</b> Rezultat (od 0 do 100)	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>84</b> 2021	<b>82</b> 2021
<b>4a5 Odprti podatki</b> % najvišjega možnega rezultata	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>92%</b> 2021	<b>81%</b> 2021

Slika 2: Trenutno stanje Slovenije na indeksu DESI - Digitalne javne storitve

Strateški cilji 3-5 tako nimajo neposrednega kazalnika uspešnosti, saj so to širši cilji digitalne transformacije javne uprave, ki ni vezana zgolj na digitalne javne storitve, temveč na trend digitalne transformacije in se njihov napredek odraža tudi v ciljih, ki so usmerjeni v uporabnika. Če povemo drugače, napredek v ciljih 1 in 2 ni mogoč brez napredka pri ciljih 3, 4 in 5, saj so ti trije cilji prvi pogoj za učinkovite digitalne javne storitve.

Poleg tega je uporaba kazalnikov uspešnosti indeksa DESI pragmatičen izbor tudi z vidika izbora metodologije izračuna kazalnikov, saj je ta preverjena in skladna z zahtevami EU, splošno priznana znotraj držav članic, omogoča sprotno, letno analizo in primerjavo napredka vseh držav članic ter je že po zasnovi skladna z Digitalnim desetletjem ter Digitalnim kompasom 2030. Poleg tega pa z izborom omenjenih kazalnikov metodologije izračuna in pristopa k zbiranju lahko dodatno razbremenimo javno upravo z vidika rednega zbiranja podatkov za kazalnike uspešnosti, izračuna kazalnikov in poročanja uspešnosti kazalnikov. To je smiselno, saj je pred celotno javno upravo velik izziv vsesplošne digitalne transformacije, ki se ne nanaša zgolj na digitalne javne storitve in bo v tem desetletju krojila velik del dejavnosti ter zahteve za resurse.

**Napredek ukrepov Strategije digitalnih javnih storitev bo spremljan bolj podrobno po akcijskem načrtu, kjer so zbrani ključni ukrepi za 24 mesecev vseh resorjev in bodo omogočili doseganje ciljev strategije.**

## 9. Akcijski načrt

Za uresničitev strategije bo pripravljen akcijski načrt s konkretnimi ukrepi, ki bodo najbolj prispevali k digitalizaciji javnih storitev v Sloveniji do leta 2030. Ne gre za podvajanje resorno specifičnih strategij, ampak za povzetek tistih ukrepov, ki bodo imeli v prihodnjih 2–3 letih največji vpliv na digitalno preobrazbo javnega sektorja in družbe ter širši ekosistem s tem povezanih deležnikov. Vsi vsebovani ukrepi bodo imeli določene nosilce, roke in finančne vire za izvedbo. Glede na relativno dolgo obdobje, za katero je pripravljena strategija, bo redno (vsaki dve leti ali pogosteje) pripravljena njegova posodobitev. Na njeni podlagi in v njenem okviru bodo vključeni novi ukrepi, ki jih med pripravo strategije še ni mogoče predvideti oziroma trenutno za njihovo implementacijo še ni predvidenih finančnih in drugih sredstev. Poročanje o stanju implementacije posameznih ukrepov je predvideno enkrat letno ter bo združeno s poročanjem o izvajanju evropskega političnega programa »Pot v digitalno desetletje« do leta 2030.





## 10. Odgovornost za izvajanje strategije

Za spremljanje in koordinacijo izvajanja strategije ter pripadajočega akcijskega načrta je odgovoren organ, pristojen za upravljanje z informacijsko-komunikacijskimi sistemi javne uprave in zagotavljanje elektronskih storitev javne uprave. Za operativno izvajanje aktivnosti, povezanih z izvajanjem strategije, bo ustanovljena posebna delovna skupina, ki bo koordinirala tudi aktivnosti, povezane z akcijskim načrtom.









REPUBLIKA SLOVENIJA



Financira  
Evropska unija  
NextGenerationEU

