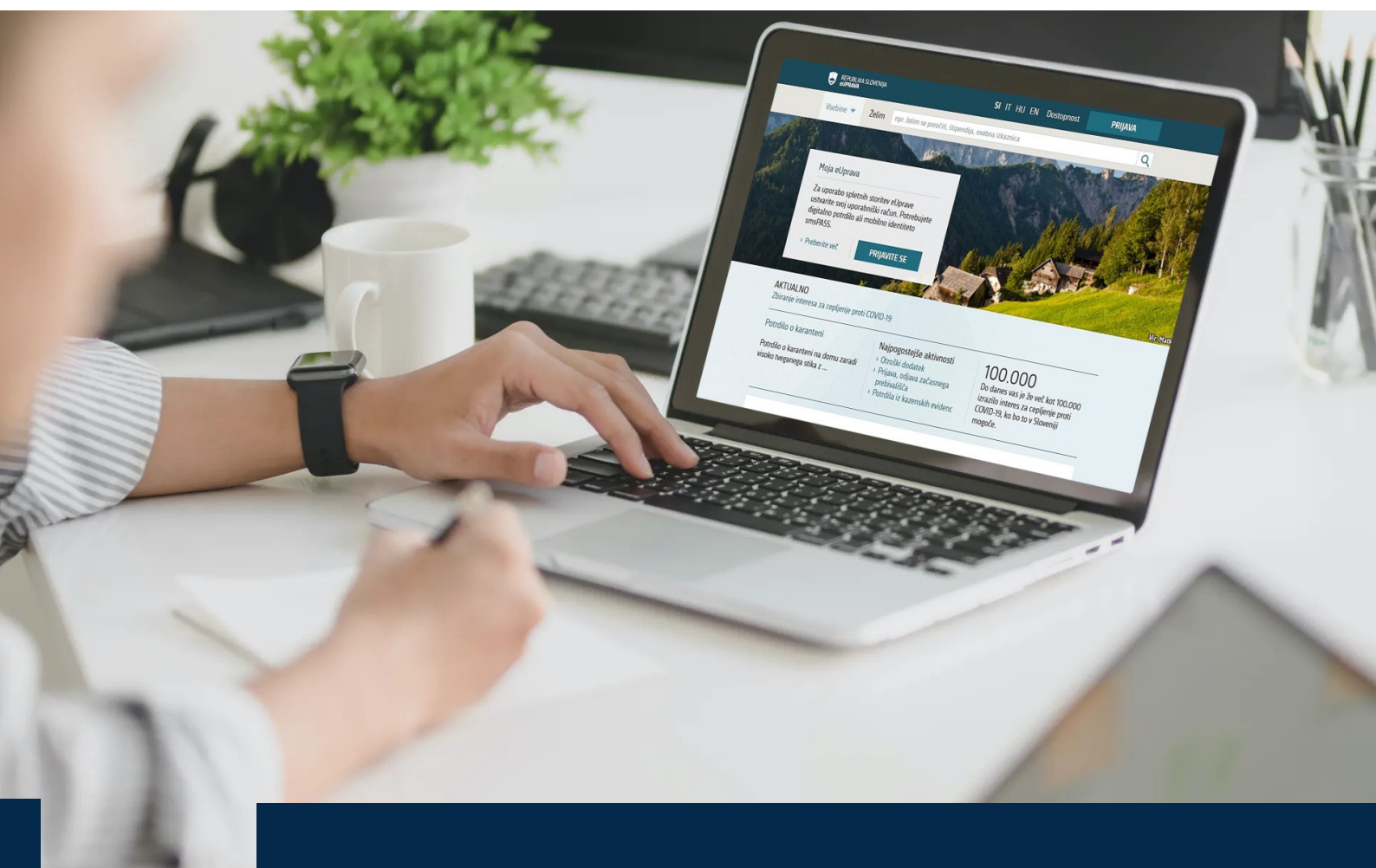




REPUBLIKA SLOVENIJA  
MINISTRSTVO ZA JAVNO UPRAVO

# 2022 Poročilo



EVROPSKA UNIJA  
EVROPSKI  
SOCIALNI SKLAD

euprava.gov.si

## 1. Vsebina

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 2.  | Glavni poudarki leta 2022 .....                            | 2  |
| 3.  | Nove verzije portala .....                                 | 2  |
| 4.  | Aktivnosti.....  | 4  |
| 4.1 | Nove aktivnosti (8): .....                                 | 4  |
| 4.2 | Spremenjene aktivnosti (41): .....                         | 4  |
| 4.2 | Ukinjene aktivnosti (13): .....                            | 6  |
| 5.  | Vloge.....   | 6  |
| 5.1 | Vloge v slovenskem jeziku .....                            | 7  |
| 5.2 | Vloge v italijanskem jeziku .....                          | 8  |
| 5.3 | Vloge v madžarskem jeziku .....                            | 8  |
| 5.4 | Spremembe .....  | 8  |
| 5.5 | Znakovni jezik .....                                       | 9  |
| 6.  | Vpogledi.....  | 9  |
| 7.  | Vsebine .....  | 9  |
| 8.  | Statistika .....   | 10 |
| 8.1 | Obiski strani portala eUprava (Matomo) .....               | 10 |
| 9.2 | Registrirani uporabniki .....                              | 13 |
| 9.3 | Oddane vloge.....  | 14 |
| 8.4 | Oglasna deska.....   | 15 |
| 8.5 | Prireditve in shodi .....                                  | 15 |
| 9.6 | Reševanje zahtevkov uporabnikov na 2. nivoju (Maximo)..... | 15 |
| 9.  | Zaledni sistemi in integracije .....                       | 17 |
| 9.1 | Podatkovni viri (33): .....                                | 17 |
| 9.2 | Skupni gradniki (20):.....                                 | 18 |
| 9.3 | Zaledni sistemi (7): .....                                 | 18 |
| 9.4 | Odjemni sistemi:.....                                      | 19 |
| 10. | Kritične točke.....  | 20 |
| 11. | Kazalniki.....   | 20 |
| 12. | Promocija.....   | 20 |

## 2. Glavni poudarki leta 2022

V letu 2022 je bilo na portalu eUprava poleg rednega vzdrževanja, priprave ter administracije aktivnosti in vlog, narejenih kar nekaj večjih posegov. Med temi so najpomembnejši:

- Celovita grafična in tehnološka prenova sistema za upravljanje vsebin CMS Magnolija;
- Uporabnikom je na voljo osebni vpogled v izobraževanje (za visoko in višješolsko izobraževanje so podatki dostopni od študijskega leta 2006/2007 dalje, za predšolsko vzgojo, osnovno in srednje šolstvo pa od 2011/2012 dalje);
- Prenova javnega vpogleda v osebne izkaznice;
- Prenova javnega vpogleda v vozniška dovoljenja;
- Javna objava katastrskega postopka;
- Širitev uporabe eVročanja (osebno elektronsko vročanje v varni predal na eUprava in navadni predal uporabnika);
- Možnost prijave v eUpravo z elektronsko osebno izkaznico;
- Razvoj ePooblaščenja (elektronsko pooblaščenje in oddaja vlog tudi kot pooblastitelj);
- Vključenost v troje volitve z vlogami za izražanje želje po drugem načinu glasovanja;
- Nove storitve/vloge;
- Vključitev novih občin.

## 3. Nove verzije portala

Razvoj novih funkcionalnosti in kompleksnejših storitev ter nadgrajevanje portala poteka po metodologiji Scrum, ki zagotavlja agilen pristop. To se je izkazalo kot zelo učinkovito. Zunanji izvajalec deluje po principu 14-dnevni sprintov, verzije pa so praviloma enkrat mesečno. Izvajalec jih v naš SVN odloži praviloma zadnji delovni dan v mesecu. Potem sledi nameščanje na TEST-no okolje, po uspešnem testiranju ekipe eUprava in po potrebi vsebinskih lastnikov novih storitev, pa še nameščanje na PROD-ukcijsko, kjer se praviloma naredijo še dodatni testi. Pri tem je storitev na voljo končnim uporabnikom.

### Januar – ver 3.2.6:

- dokončanje vlog za volitve;
- začetek javnega vpogleda v OI;
- varnostno prekrivanje e-naslovov;
- obrazec za poročanje statistike na Evropsko komisijo;

### Februar – ver 3.2.7:

- UI za šifrate za volitve;
- razvoj katastrskega postopka;
- razvoj javnega vpogleda v OI;
- implementacija RSS,
- implementacija Sitemap;

- implementacija statistike varnih predalov;

#### Marec - ver 3.2.8;

- razvoj javnega vpogleda v VD;
- ureditev Matomo segmentov;
- prenova klica IDVDOK zaradi nove OI;
- priprava odjemalca za geo-lokator;
- ureditev geo-lokatorja na institucijah RIJS, prireditvah in shodih in DIC;
- posodobitev servisa za osveževanje institucij iz AJ PES v RIJS;
- dodan datum plačila v nadzor vlog;

#### April – ver 3.2.9;

- sprememba obveščanja za VD;
- arhiviranje opravil v CMS;

#### Maj - ver 3.3.0;

- ureditev možnosti prijave z Rekono in HalcomOne;
- obveščanje camel modula;

#### Junij - ver 3.3.1;

- CMS prenova – 1.del;

#### Julij – ver 3.3.2;

- CMS nadaljevanje prenove;
- obveščanje o uspešno oddani vlogi brez prijave;
- analiza splošnih opomnikov in smsGateway;
- analiza sprememb na katastru GURS;

#### Avgust - ver 3.3.3;

- CMS nadaljevanje prenove;
- povezava z GeoHub;

#### September – ver 3.3.4;

- CMS nadaljevanje prenove;
- spremembe pri e-vročanju (navaden predal);
- prenova integracije splošnih opomnikov in integracija na smsGateway;
- razvoj integracije eUprave in ePooblaščenja;

#### Oktober – ver 3.3.5;

- prenova CMS – nadaljevanje;
- razvoj integracije eUprave in ePooblaščenja;

#### November – ver 3.3.6;

- prenova CMS – nadaljevanje;
- razvoj integracije eUprave in ePooblaščenja;
- tehnična prenova vpogleda v nepremičnine zaradi prenove GURS servisov;
- popravek subvencioniranih vozovnic;

December – ver 3.3.7:

- zaključek prenove CMS – nadaljevanje;
- zaključek integracije eUprave in ePooblaščenja.

## 4. Aktivnosti

Aktivnosti so v bistvu storitve, ki jih uporabniki opravljajo v odnosu do državnih, javnih in drugih institucij. Praviloma bi za aktivnosti morali skrbeti uredniki na institucijah, ki so lastniki teh storitev, vendar zaradi nenehnih menjav urednikov po institucijah to delo pade na ekipo eUprave.

Najpogosteje obiskane aktivnosti v letu 2022

Začetek leta je še vedno zaznamovala epidemija, zato sta bili ti dve aktivnosti najbolj obiskani.

- Pridobitev izjave o karanteni na domu (485.360 ogledov)
- Kvalificirano digitalno potrdilo (134.627 ogledov)
- Osebna izkaznica (86.287 ogledov)
- Pridobitev izjave in potrdila o karanteni na domu (80.428 ogledov)
- Prijava, odjava začasnega prebivališča (48.019 ogledov)
- Potni list (38.237 ogledov)

### 4.1 Nove aktivnosti (8):

- Priznanje statusa upravičenca do digitalnega bona '22 – šolajoči v tujini;
- Prijava diskriminacije zagovorniku načela enakosti;
- Pridobitev statusa nevladne organizacije v javnem interesu na področjih obrambe, vojnih veteranov, vojnih invalidov, žrtev vojnega nasilja in vojnih grobišč;
- Zahteva za izdajo mnenja o skladnosti s prostorskim izvedbenim aktom občine;
- Lokacijska informacija;
- Dovoljenja za prekop/prenos posmrtnih ostankov;
- Prijava nasilnih spolnih ravnanj;
- Določitev elektronskega naslova za vročanje.

### 4.2 Spremenjene aktivnosti (41):

- Sklenitev zakonske ali partnerske zveze v Sloveniji;
- Materinski dopust;
- Očetovski dopust;
- Otroški dodatek;

- Izguba, kraja ali pogršitev osebne izkaznice;
- Osebna izkaznica;
- Vozniško dovoljenje;
- Kulturnovarstveno soglasje za raziskavo in odstranitev arheološke ostaline;
- Državna štipendija;
- Pridobitev Zoisove štipendije;
- Štipendije za Slovence v zamejstvu in po svetu;
- Štipendije za deficitarne poklice;
- Nadaljnje prejemanje Zoisove štipendije;
- Delo preko podjemne ali avtorske pogodbe;
- Prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje;
- Denarna socialna pomoč;
- Pravice vojnih veteranov;
- Dajatve pri pridobitvi rabljenega prevoznega sredstva iz države članice EU;
- Vračilo davka na motorna vozila za velike družine;
- Kandidatura za člana občinskega sveta;
- Kandidatura za župana občine;
- Kandidatura za predsednika Republike Slovenije;
- Drugi načini glasovanja;
- Pogodbeno opravljanje vojaške službe v rezervni sestavi Slovenske vojske;
- Pridobitev statusa nevladne organizacije v javnem interesu na področjih obrambe, vojnih veteranov, vojnih invalidov, žrtev vojnega nasilja in vojnih grobišč;
- Prijava kršitev Tržnemu inšpektoratu;
- Prijava premoženjskega stanja;
- Prijava na letovanje v počitniških enotah Ministrstva za javno upravo;
- Sprememba bonitete zemljišča;
- Gradbeno dovoljenje;
- Uporabno dovoljenje;
- Pridobitev mnenja pristojnega mnenjedajalca;
- Pridobitev projektnih in drugih pogojev;
- Prijava začetka gradnje;
- Legalizacija objekta;
- Vpogled v geodetske podatke;
- Pridobitev potrdila iz zbirk geodetskih podatkov;
- Nakup kmetijskega zemljišča, gozda ali kmetije;
- Prodaja kmetijskega zemljišča, gozda ali kmetije;
- Zakup kmetijskega zemljišča, gozda ali kmetije;
- Medsebojna menjava kmetijskih zemljišč.

Najpogostejši razlogi za spremembe na aktivnostih:

- spremembe zaradi spremembe zakonodaje;
- sprememba pravne podlage;
- spremembe zaradi večje jezikovne ustreznosti.

#### 4.2 Ukinjene aktivnosti (13):

- Prost dostop na slovenski trg dela državljanov držav članic EU, EGP in Švicarske konfederacije ter njihovih družinskih članov;
- Evidentiranje zemljišča pod stavbo v zemljiški kataster;
- Ureditev meje parcele;
- Prijava nove izmere parcel;
- Ugotavljanje urejenosti mej;
- Sprememba dejanske rabe zemljišča;
- Združitev ali delitev parcele;
- Izravnava dela meje parcele;
- Evidentiranje pogodbene komasacije;
- Predodločba;
- Listina s podatki o nepremičnini v postopku ugotavljanja vzajemnosti;
- Ureditev podatkov registra nepremičnin;
- Vpis stavbe v kataster stavb.

### NARODNOSTI

- V letu 2022 smo v jezike narodnih skupnosti (IT, HU) prevedli Mojo eUpravo.

## 5. Vloge

V letu 2022 je epidemija izzvenela, vendar je povečan obisk portala in s tem povečana oddaja vlog ostala. Število oddanih vlog je sicer manjše kot v letu 2012, ker ni bilo enkratnih vlog za različne solidarnostne dodatke. Bilo pa je to zelo aktivno »volilno« leto, zato smo imeli na eUpravi vloge za drugi način glasovanja na državno-zborskih in predsedniških volitvah, zbirali pa smo tudi 17 različnih podpor za razpis referendumov.

Poleg tega smo v letu 2022 intenzivno prenašali vloge v novo orodje JEP, ki omogoča večjo fleksibilnost pri izdelavi vlog, uporabnikom pa boljšo uporabniško izkušnjo. Vse vloge smo v novem orodju naredili na novo. V letu 2023 bomo s tem nadaljevali.

Najbolj aktualne vloge v letu 2022 so bile s področja epidemije, saj je epidemija še zaznamovala začetek leta:

- Izjava o karanteni na domu - brez uporabe e-identitete (349.181 ogledov)
- Izjava o karanteni na domu - z uporabo e-identitete (149.247 ogledov)
- Potrdila iz kazenskih evidenc (94.603 ogledov)
- Vloga za prijavo začasnega prebivališča (73.659 ogledov)
- Vloga za uveljavljanje pravic iz javnih sredstev (68.598 ogledov)
- Pridobitev osebne izkaznice (55.798 ogledov)



## 5.1 Vloge v slovenskem jeziku

43 novih vlog, narejenih z novim orodjem JEP:

- Vloga za pridobitev Zoisove štipendije;
- Vloga za pridobitev štipendije za deficitarne poklice;
- Vloga za vrednotenje izobraževanja;
- Anonimna prijava kršitve tržnemu inšpektoratu RS;
- Podpisana prijava kršitve tržnemu inšpektoratu RS;
- Vloga za novorojenca;
- Vloga za potrdilo o namenski rabi zemljišča;
- Vloga matere za uveljavitev pravic ob rojstvu otroka;
- Vloga očeta oz. druge osebe za uveljavitev pravic ob rojstvu otroka;
- Vloga za potrdilo o potomcih;
- Zahteva za dostop do informacij javnega značaja;
- Vloga za prijavo diskriminacije;
- Anonimna vloga za prijavo diskriminacije;
- Prijavnica za letovanje v zimski sezoni po tedenskih terminih;
- Prijavnica za letovanje v krajših terminih;
- Razpisna vloga za počitniško dejavnost;
- Prijava kršitve inšpektoratu za javni sektor;
- Anonimna prijava kršitve inšpektoratu za javni sektor;
- Vloga za digitalni bon za dijake in študente v tujini (IT, HU);
- Vloga za izdajo lokacijske informacije;
- Podpora referendumu (zakon o RTV);
- Podpora referendumu (zakon o Vladi);
- Podpora referendumu (zakon o dolgotrajni oskrbi);
- Podpora spremembi ustave (3a člen);
- Podpora spremembi ustave (90. člen);
- Vloga za referendum v občini Kamnik;
- Vloga za referendum v občini Domžale;
- Anonimna vloga za prijavo spolnega nasilja;
- Podpora predlogu zakona o OŠ 8. marec;
- Podpora predlogu zakona o prehrani 8. marec;
- Vloga za pridobitev oziroma zamenjavo službene izkaznice;
- Vloga za pomoč ob rojstvu otroka;
- Zahteva za izdajo mnenja pred izdajo gradbenega dovoljenja;
- Vloga za določitev elektronskega naslova za vročanje;
- Splošno sporočilo/dopolnitev vloge;
- Vloga za določitev ali spremembo naslova za vročanje;
- Vloga za izpis podatkov o osebah, prijavljenih na naslovu;
- Dovoljenja za prekop/prenos posmrtnih ostankov.



64 ukinjenih vlog;

- 17 takšnih vlog je povezanih s pobudami za referendum ali predlog zakona;
- Nekatere so bile preseljene v novo orodje.

## 5.2 Vloge v italijanskem jeziku

21 vlog;

- med njimi prevladujejo vloge, ki so objavljene določen čas (npr. vloga za zbiranje podpor za referendum, vloga za dig-ibon 2022).

## 5.3 Vloge v madžarskem jeziku

22 vlog;

- med njimi prevladujejo vloge, ki so objavljene določen čas (npr. vloga za zbiranje podpor za referendum, vloga za dig-ibon 2022).

## 5.4 Spremembe

Spremembe na vlogah so večinoma naslednje:

- sprememba zneskov,
- drugačen način prejema,
- zamenjava obrazca,
- sprememba navodil za oddajo vloge,
- sprememba prejemnika,
- preimenovanje vloge.

V letu 2021 je bilo precej aktivnosti na vlogah tudi zaradi spremembe prevzemnega sistema vlog na Upravnih enotah, ker se je izvajalo nadaljevanje zamenjave dokumentnega sistema SPIS z novim sistemom Krpan. Ob tem je bilo potrebno praviloma ob petkih preusmeriti preko 80 vlog na posamezne upravne enote. Tako se je v letu 2021 preusmeril prejem za 7 Upravnih enot, Inšpektorat RS za kulturo in medije, Ministrstvo za kulturo, Inšpektorat RS za kulturo in medije, Uprava za probacijo, Ministrstvo za pravosodje, Arhiv RS, Služba Vlade Republike Slovenije za digitalno preobrazbo – SDP.

## 5.5 Znakovni jezik

V okviru ekipe portala eUprava pri upravljalcu si zelo prizadevamo, da je portal dostopen res najširšemu krogu uporabnikov, zato še posebej skrbimo za dostopnost ljudem s posebnimi potrebami. Zato je portal v največji možni meri prilagojen zahtevam zakona ZDSMA in standardu WCAG 2.1 s tega področja. Poleg tega pa imamo na portalu veliko vsebin/aktivnosti prevedenih tudi v znakovni jezik, da so na voljo tudi gluhih uporabnikom.

V letu 2021 smo izvedli novo javno naročilo, v sklopu katerega je bilo v letu 2022 dodana 14 vsebina v znakovnem jeziku.

## 6. Vpogledi

1 nov vir:

- eZK – razvit je bil lastni osebni vpogled v Zemljiško knjigo, ki pa še ni predan v produkcijo zaradi potrebe po podpisu pogodbe o obdelavi osebnih podatkov.

2 dopolnitvi vpogledov v vir podatkov:

- VD (vozniško dovoljenje) – zaradi prenosa evidence voznških dovoljenj iz sistema eRISK na sistem IO modul in spremembe zakonodaje, je bil spremenjen tudi javni vpogled v voznška dovoljenja;
- OI (osebna izkaznica) – zaradi izdelave nove eOI (elektronske osebne izkaznice) in spremenjene zakonodaje, je bil spremenjen javni vpogled v podatke osebne izkaznice.

## 7. Vsebine

Na portalu eUprava so vsebine razdeljene v zaključene sklope – področja, ki se naprej delijo na pod-področja. Na teh pa so navedena aktivnosti, ki v bistvu predstavljajo storitev, ki ima lahko več različnih vlog. Števila se na posameznih jezikovnih delih portala med seboj razlikujejo. Tako je na portalu e Uprava:

| Jesik | Področje | Pod-področje | Aktivnost |
|-------|----------|--------------|-----------|
| SLO   | 12       | 68           | 368       |
| IT    | 12       | 57           | 163       |
| HU    | 12       | 57           | 152       |
| EN    | 11       | 29           | 70        |

Vloge so na eUpravi implementirane na več načinov, ki so odvisni od tega, kako je vlogo mogoče oddati:

- vloge s pripetimi obrazci (ki jih ni možno oddati na portalu eUprava; pripet je obrazec, ki si ga mora uporabnik naložiti na svoj računalnik, ga izpolniti, podpisati in poslati po pošti ali osebno vložiti pri ustrezni instituciji): **173**
- vloge s pripetimi obrazci za oddajo v tunelu (pripet je obrazec, ki si ga mora uporabnik naložiti na svoj računalnik, ga izpolniti, potem pa ga lahko odda v postopku oddaje vloge na portalu eUprava kot pripet izpolnjen obrazec; ob tem se obrazec digitalno podpiše): **71**
- vloge, ki na nulti strani vodijo na drug portal (to pomeni, da je na strani kjer bi se moral pričeti postopek oddaje vloge samo povezava na ustrezno stran kjer je vlogo dejansko možno oddati, ker ima institucija to implementirano pri sebi): **20**
- e-vloge / vloga za e-oddajo z ali brez uporabe e-identitete (vloge narejene v starem generatorju ali v JEP): **165**.

Naša prizadevanja gredo v smer, da bi bilo večino vlog možno oddati elektronsko.

## 8. Statistika

### 8.1 Obiski strani portala eUprava (Matomo)

Povprečje dnevnih obiskov od prenove v novembru 2015:

2016: 6.000 obiskov / dan

2017: 7.500 obiskov / dan

2018: 7.000 obiskov / dan

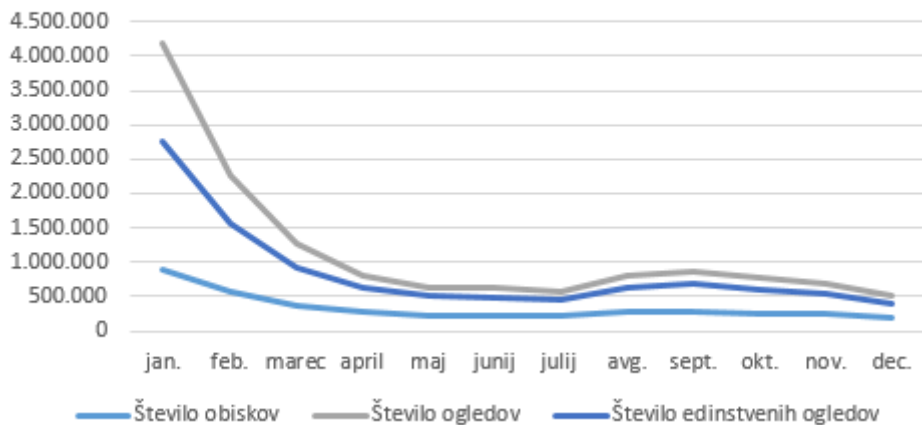
2019: 9.500 obiskov / dan

2020: 14.900 obiskov / dan

2021: 19.000 obiskov / dan

2022: 11.072 obiskov / dan

## Število obiskov in ogledov portala eUprava v letu 2022



### Število obiskov in ogledov strani portala eUprava v letu 2022

|       | Število obiskov | Število ogledov | Število edinstvenih ogledov |
|-------|-----------------|-----------------|-----------------------------|
| jan.  | 895.964         | 4.177.360       | 2.754.415                   |
| feb.  | 561.542         | 2.261.848       | 1.568.583                   |
| marec | 366.538         | 1.272.787       | 928.680                     |
| april | 269.087         | 807.324         | 633.844                     |
| maj   | 230.243         | 625.807         | 499.003                     |
| junij | 233.460         | 626.335         | 495.610                     |
| julij | 218.624         | 579.259         | 456.894                     |
| avg.  | 280.127         | 802.795         | 627.716                     |
| sept. | 282.356         | 863.050         | 678.684                     |
| okt.  | 260.904         | 780.414         | 606.773                     |
| nov.  | 251.279         | 700.610         | 554.055                     |
| dec.  | 191.254         | 523.025         | 409.120                     |



#### Število obiskov in ogledov strani portala eUprava po letih 2015 - 2022

|      | Število obiskov | Število ogledov | Število edinstvenih ogledov |
|------|-----------------|-----------------|-----------------------------|
| 2015 | 185.982         | 1.102.935       | 658.303                     |
| 2016 | 2.177.805       | 7.681.891       | 5.067.580                   |
| 2017 | 2.756.168       | 9.149.703       | 6.201.191                   |
| 2018 | 2.582.027       | 9.649.666       | 6.415.951                   |
| 2019 | 3.486.723       | 12.730.647      | 8.989.328                   |
| 2020 | 5.451.323       | 20.210.633      | 13.354.651                  |
| 2021 | 6.961.767       | 27.358.887      | 18.262.608                  |
| 2022 | 4.041.378       | 14.020.614      | 10.213.377                  |

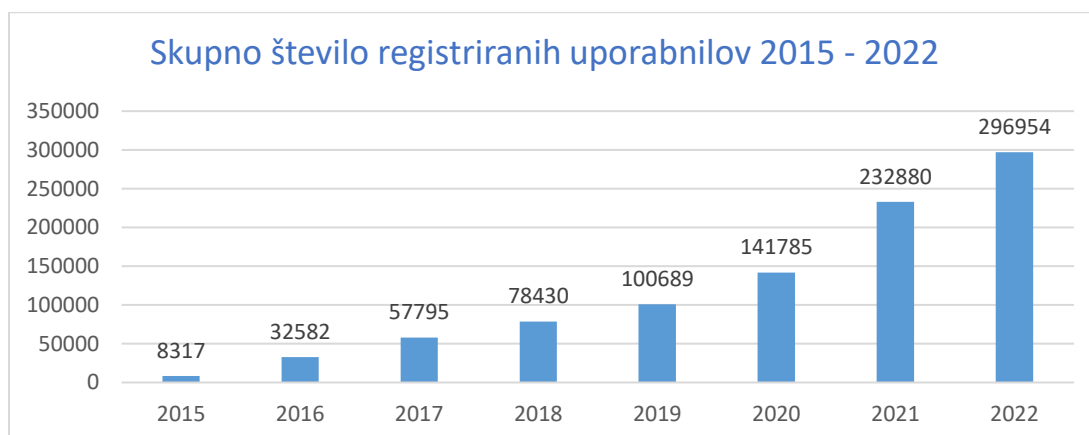
Zelo obiskane strani v letu 2022 so bile tudi:

- Prosti termini za izpit: 296.628 obiskov;
- Javni vpogled v motorna vozila: 98.098 obiskov;
- Vpisnik morskih čolnov: 16.139 obiskov;
- Odtujeni osebni dokumenti: 7.312 obiskov.

Podatki o obiskanosti portala kažejo, da se je obiskanost in s tem tudi prepoznavnost portala eUprava v času epidemije zelo povečala, po epidemiji pa je obiskanost padla, vendar v primerjavi z leti pred epidemijo narasla.. Delno je to posledica nujnosti e-poslovanja v času epidemije, delno pa je to rezultat številnih novih storitev na portalu eUprava, večje promocije in osveščanja uporabnikov.

## 9.2 Registrirani uporabniki

296.954 registriranih uporabnikov na dan 31.12.2022.



Prirastek števila registriranih uporabnikov na leto se je po epidemičnem letu 2021 malo umiril, vendar je še vedno večji kot v preteklih letih.

### 9.3 Oddane vloge

Tudi na število oddanih vlog še vedno vplivala epidemija in posledično vloge za pridobitev enkratnih solidarnostnih dodatkov za otroke in študente, pa tudi Potrdilo o karanteni v prvi polovici leta ter Izjava o karanteni na domu v drugi polovici leta. Vsekakor pa je zaradi splošnega večjega e-poslovanja tudi oddanih ostalih vlog več kot v preteklosti.





## 8.4 Oglasna deska

Oglasna deska je namenjena javnim objavam po ZUP in drugih področnih zakonih, največkrat v primeru, ko vročitev naslovniku ni mogoča ali jo je potrebno opraviti skupini ljudi.

Pomemben del objav na oglasni deski predstavljajo objave prodaje kmetijskih zemljišč, ki je posledično zelo obiskan del eUprave.

Nekatere institucije iz svojih sistemov avtomatsko objavljajo na oglasni deski, pri nekaterih pa se morajo posamezniki registrirati v Varnostni shemi in potem dobijo dostop do uporabniškega vmesnika za vnos na oglasno desko. Ob koncu leta 2022 je bilo v Varnostni shemi za področje oglasne deske registriranih:

- število registriranih uporabnikov: 1.289;
- število registriranih sistemov: 62.

Skupno število objav na oglasni deski v letu 2022 je bilo 83.869.

## 8.5 Prireditve in shodi

Pomemben del portala so tudi objave prireditev in shodov. Organizatorji morajo prireditve oziroma shod prijaviti na Policiji, v posebnih primerih pa tudi na Upravni enoti. Policija za obdelavo uporablja svoj namenski informacijski sistem, iz katerega posreduje podatke na portal eUprava, Upravne enote pa uporabljajo dokumentna sistema SPIS in Krpan iz katerih se podatki prav tako posredujejo na portal eUprava. V preteklem letu je bilo tako objavljenih:

- javnih prireditev: 12.559,
- shodov: 3853.

Stran z objavami je dobro obiskana s strani končnih uporabnikov.

## 9.6 Reševanje zahtevkov uporabnikov na 2. nivoju (Maximo)

Po epidemiji se je e-poslovanje ohranilo na precej visokem nivoju, kar kažejo različne statistike. Posledično je tudi veliko interakcije s končnimi uporabniki/državljeni.

Večino vprašanj in problemov rešijo referenti na 1.nivoju klicnega centra, veliko kompleksnejših vprašanj pa rešimo upravljavci portala na drugem nivoju ali lastniki posameznih storitev (organ, ki je za storitev pristojen).

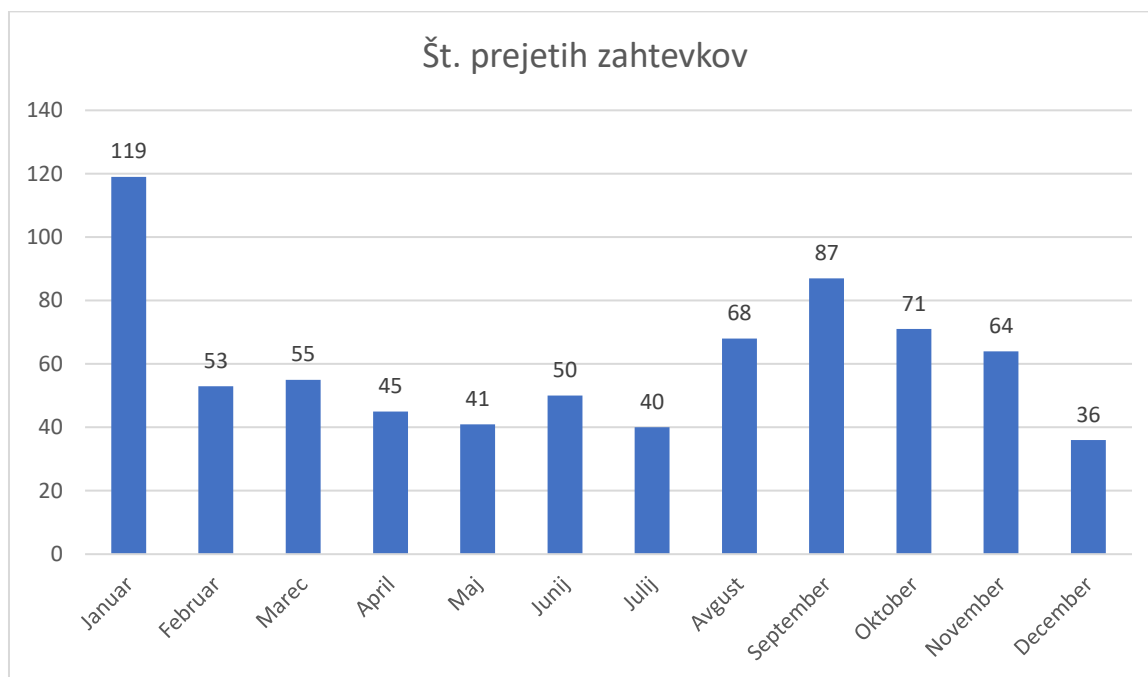
Seveda dobimo od uporabnikov med pripombami in problemi, tudi pohvale in predloge.

Med pohvalami je največ pohval za vpogled v podatke (kazenske točke v prometu), prejem potrdil iz CKE (Centralna kazenska evidenca) v Mojo eUpravo, enostavnost oddaje vlog, osebni in javni vpogledi.

Dobimo seveda tudi pritožbe, ki se večinoma nanaša na: počasno reševanje vlog s strani organov; ne-prejemanje odgovorov na elektronski način, ne poznajo kontaktne osebe, ki

njihovo vlogo rešuje, želeli bi vedeti v kolikem času bo rešeno, zapleten je postopek z uporabo e-identitete, da pridejo sploh do vloge.

Med predlogi za izboljšavo je največ takšnih, kjer predlagajo več možnosti prejema različnih odločitev organov v Mojo eUpravo (tudi odločitev sodišč), možnost vpogleda v podatke svojih otrok, oddajo vlog brez digitalnega potrdila, možnost oddaje vloge za drugo osebo, ...



Statistični prikaz prejetih novih zahtevkov po mesecih za leto 2022:

| Mesec     | Št. zahtevkov |
|-----------|---------------|
| Januar    | 119           |
| Februar   | 53            |
| Marec     | 55            |
| April     | 45            |
| Maj       | 41            |
| Junij     | 50            |
| Julij     | 40            |
| Avgust    | 68            |
| September | 87            |
| Oktober   | 71            |
| November  | 64            |
| December  | 36            |

Število zahtevkov je iz meseca v mesec in iz dneva v dan precej različno in je odraz stanja v družbi, ter splošne ravni e-poslovanja.

Število vprašanj, ki prispejo na drugi nivo podpore, je odvisno tudi od usposobljenosti svetovalcev na prvem nivoju. Ta je sicer vedno boljša, opažamo pa, da so vprašanja uporabnikov, ki jih prejemo v reševanje, tudi precej bolj kompleksna in zahtevajo več časa za reševanje.

## 9. Zaledni sistemi in integracije

eUprava za svoje delovanje potrebuje integracije s številnimi zalednimi sistemi, skupnimi gradniki za izmenjavo podatkov in storitve zaupanja, odjemnimi sistemi ter podatkovnimi viri.

### 9.1 Podatkovni viri (33):

- CRP (Centralni register prebivalstva);
- IDVDOK (Register dokumentov – dostopamo preko sistema ERISK);
- RPE (Register prostorskih enot);
- REN (Register nepremičnin);
- MRVL (Matični register vozil in listin);
- dMRVL, (distribucijska zbirka MRVL);
- eDajatev (register dajatev za informativni izračun cestnine);
- DIC (evidenca izpitnih rokov izpitnih centrov za izpit za avto);
- RAZ (Register avtomobilskih zavarovanj);
- ePRS (Poslovni register Slovenije);
- eSODD (Register osebnega dopolnilnega dela);
- RPS (Register predpisov – PisRS);
- IPP / eDemokracija (Sistem priprave predpisov za objavo);
- URSP-IO Register plovil;
- URSP- IO Listine;
- FioWSBase (prekrški Policije);
- REGP (evidenca prireditev in shodov pri Policiji);
- Maximo (odzivi uporabnikov iz kontaktnih obrazcev eUprave);
- Geocoding API, Maps API; (Google zemljevidi – ukinjeno ob prehodu na povezavi na GIS sistem za geografske podatke);
- eVŠ (Evidenca visokega šolstva);
- CEUVIZ (Evidenca osnovnega, sred njega in višjega šolstva);
- IJPP (postajališča, najbližja postajališča, občine);
- GURS (Katastrske občine);
- Subpre (Evidenca subvencioniranih vozovnic za dijake in študente);
- EKT (Evidenca kazenskih točk v prometu);
- GIS (Geo sistem za grafične prikaze);
- Corruptio (Evidenca poročil KPK);
- CKE (Centralna kazenska evidenca);
- OKS (Evidenca registriranih športnikov);
- OI (IO-OI – Evidenca osebnih izkaznic);
- VD (IO-RV – Register voznikov, oziroma voznških dovoljenj);
- ZPIS – Evidenca zaposlenosti (kontrola zaposlenosti);
- eZK (Zemljiška knjiga – samo na TEST okolju);
- GURS katastrski postopki.

Večino povezav do virov podatkov je realiziranih preko skupnega gradnika Pladenj, nekaj pa jih je še direktnih poizvedb na vir. Skozi leta se povezave spreminjajo, ukinjajo in dodajajo.

### 9.2 Skupni gradniki (20):

- SI-PASS (SI-CAS, smsPASS, SI-CES, SI-CEV, SI-CEP);
- Podpisna komponenta ProXSign;
- SPIS Integrator;
- Varnostna shema;
- Pladenj;
- IO modul;
- e-plaćila UJP;
- cenik upravnih taks;
- Maximo – podpora končnim uporabnikom ;
- Matomo – analitično odprtokodno orodje;
- Adlib – strežnik za pretvorbo dokumentov v PDF-a obliko za podpis;
- Video strežnik;
- eOveritve:
- JEP - Jedro elektronskih postopkov za gradnjo obrazcev;
- OPSI – portal odprtih podatkov – pošljamo statistko oddanih vlog;
- SDG Api – statistika SDG vlog – pošljamo na EK;

### 9.3 Zaledni sistemi (7):

- CMS Magnolija za urejanje vsebine;
- Generator vlog (stari generator);
- Sistem za objavo prireditev in shodov (integriran s sistemom za vodenje prireditev in shodov na Policiji in SPISom, kjer se vodijo upravni postopki prijav prireditev in shodov na UE);
- Sistem za objavo na oglasni deski (nekateri sistemi institucij so povezani na ta sistem za avtomatsko objavo, nekateri uredniki se prijavijo v ta sistem in objavljajo ročno);
- Iskalnik;
- Šifrant institucij (interni šifrant, ki je povezan z AJPES-PRS, da v vsakem trenutku vsebuje ažurne informacije o institucijah); šifrant napaja celotno eUpravo in eDemokracijo;
- ZP-RZ; centralni modul za komunikacijo me IPP sistemi in eDemokracijo za objavo predpisov v pripravi in sprejem ter distribucijo pripomb na predpise;

## 9.4 Odjemni sistemi:

Institucije, ki iz portala eUprava prevzemajo vloge, uporabljajo različne dokumentne in druge sistem za obdelavo prevzetih vlog. Sistemi, ki vloge prevzemajo, so (15):

- SPIS 1.45
- SPIS 4
- INSPIS
- IS-CSD
- eDavki
- CKE
- Policija
- SubPre
- eDajalec
- Corruptio
- Krpan
- ODOS
- Glavna pisarna
- Government Connect
- V-Bit

Lastniki storitev na eUpravi so institucije javnega sektorja. V tem trenutku je njihova sestava sledeča:

- ministrstva (MDDSZ, MZI, MIZŠ, MJU, MKGP, MK, MNZ, MO, MOP, MP, MZ, MZZ, SDP);
- organi v sestavi (MZI-DRSI, MF-FURS, MNZ-INZ, MNZ-Policija, MZI-URSP, MOP-GURS);
- Inšpektorati;
- zavodi (ZZZS, Slovenia-Transplant, ZPIZ, Javni štipendijski, razvojni, invalidski in preživninski sklad RS);
- samostojni državni organi (KPK, DVK, IP, Zagovornik načela enakosti);
- Občine (na podlagi svoje zakonodaje ali zakonodaje resornih ministrstev; za poenotenje 10 vlog skrbi delovna skupina na nivoju vseh reprezentativnih združenj občin).

Vendar pa vloge, ki so vezane na posamezne storitve, ne prevzemajo in obdelujejo vedno institucije, ki so lastnice storitve, ampak v veliki meri tudi tako imenovani izvajalci storitev:

- 58 Upravnih enot;
- 16 Centrov za socialno delo;
- 14 ministrstev;
- organi v sestavi;
- inšpektorati in inšpekcijske službe;

- razni samostojni državni organi (DVK, KPK, AKOS, Državna revizijska komisija, Javna agencija za knjigo, Slovenia Transplant, Javni štipendijski, razvojni, invalidski in preživninski sklad RS, Računsko sodišče, NIJZ, CSDji (centri in ente), občine, ...);

## 10. Kritične točke

1. Nezainteresiranost lastnikov in izvajalcev storitev za ažuriranje vsebin in storitev ter dodajanje novih;
2. Tesna povezanost in odvisnost od gradnikov za posredovanje podatkov, virov podatkov in drugih povezanih sistemov;
3. Kompleksna pridobitev e-identitete;
4. Premajhno poznavanje portala v širši javnosti;
5. Kadrovska podhranjenost na projektu zaradi nujnosti zagotavljanja operativnega delovanja portala in priprave novih storitev ter nadgradnje sistema.

## 11. Kazalniki

Kazalniki aktivnosti eUprava3 znotraj operacije Uprava 2020 do leta 2022 se nanašajo na število podatkovnih virov iz katerih portal pridobiva podatke (osebne in javne). Planiran je bil priklop cca 2 vira na leto, vendar smo zaradi intenzivnosti dodajanja novih osebnih in javnih vpogledov ter vlog, implementirali vsako leto več podatkovnih virov. Tako je plan že presežen, saj eUprava pridobiva podatke trenutno iz 33-ih virov.

Začetna vrednost 6: CRP, IDVDOK, RPE, MRVL/dMRVL, RAZ, eDajatve;

Leto 2016 – planirano 10; dodatno: REN, RPS, PRS, IPP;

Leto 2017 – planirano 12; dodatno: DIC, FioWSBase (Prekrški Policije), URSP Plovila, SubPre, eVŠ, CEUVIZ, REGP (prireditve in shodi Policije);

Leto 2018 – planirano 14; dodatno: eSODD, Geocoding API, Maps API;

Leto 2019 – planirano 16; dodatno: EKT, GIS, GURS - katastrske občine, IJPP postajališča;

Leto 2020 – planirano 18; dodatno: URSP listine, OKS, Maximo, Corruptio;

Leto 2021 – planirano 20; dodatno: ZPIZ, eZK;

Leto 2022 – planirano 22; dodatno: IO osebne izkaznice; IO vozniška dovoljenja; GURS katastrski postopki;

Poleg tega je eUprava povezana tudi s 15 odjemni sistemi ter drugimi centralnimi gradniki in horizontalnimi aplikacijami.

## 12. Promocija

Da bi bila uporabljenost portala še večja, je potrebno poskrbeti tudi za promocijo. Na žalost je tega zavedanja in posledično vloženih aktivnosti premalo, kar je posledica premajhne ekipe in splošnega stanja promocij storitev države.

V ekipi smo kljub vsemu v letu 2022 naredili nekaj korakov v smer večje prepoznavnosti portala med končnimi uporabniki. Opravili smo naslednje aktivnosti:

- Aktivno sodelovanje s prispevkom na konferenci DSI;
- eUpravo smo predstavili na stojnici na sejmu MOS;
- eUpravo smo predstavili na stojnici na sejmu F3ŽO;
- Izvedba vabljenega predavanja na Fakulteti za upravo;
- Izvedba vabljenega predavanja na Pravni fakulteti;
- Izvedba več delavnic za udeležence usposabljanj Simbioze;
- Izvedba dveh delavnic za udeležence usposabljanj Housing;
- Predstavitev za predstavnike narodnostnih manjšin;
- Vzpostavili smo redno sodelovanje s prispevki na temo eUprave z revijo RIKOSS (poljudno-znanstvena revija s področja ljudi z okvarami vida);
- Pripravili smo nov promocijski/predstavitveni animirani film o eUpravi;
- Izvedli smo izobraževanje za urednike za uporabo CMS Magnolia: GURS, Ministrstvo za izobraževanje (ENIC/NARIC), Ministrstvo za javno upravo (Sektor za računalniško dejavnost)
- Za nekatere nove storitve/vloge so za promocijo poskrbeli organi, ki so lastnik storitve (npr. digi-bon, vloge s področja rojstva, e-vročanje, ...).

Pripravili:

Ekipa eUprava:

mag. Tatjana Mizori Zupan

mag. Alenka Koporc

mag. Dolores Turković

Ana Gosnar