

**Mnenje Evropskega ekonomsko-socialnega odbora – Sporočilo Komisije Evropskemu parlamentu, Svetu, Evropskemu ekonomsko-socialnemu odboru in Odboru regij – Evropski akcijski načrt za e-upravo za obdobje 2016–2020 – Pospešitev digitalne preobrazbe uprave**

[COM(2016) 179 final]

(2016/C 487/16)

Poročevalec: **Raymond HENCKS**

Zaprosilo	Evropska komisija, 19. 4. 2016
Pravna podlaga	člen 304 Pogodbe o delovanju Evropske unije
Pristojna strokovna skupina	strokovna skupina za promet, energijo, infrastrukturo in informacijsko družbo
Datum sprejetja mnenja strokovne skupine	7. 9. 2016
Datum sprejetja mnenja na plenarnem zasedanju	22. 9. 2016
Plenarno zasedanje št.	519
Rezultat glasovanja (za/proti/vzdržani)	162/1/3

## 1. Sklepi in priporočila

1.1 Cilj Evropske unije, da se do leta 2020 vzpostavi e-uprava, ki bo zagotavljala uporabniku prijazne, vseobsežne, personalizirane in brezmejne digitalne storitve, se glede na sedanjo hitrost izvajanja povezanih zaporednih akcijskih načrtov v mnogih državah članicah ne zdi dosegljiv.

1.2 EESO podpira predloge za tretji evropski akcijski načrt (2016–2020), katerega cilj je pospešiti uresničevanje učinkovite, interoperabilne in splošno dostopne e-uprave.

1.3 Za delovanje e-uprave morajo biti izpolnjeni drugi pogoji, kot so dobro delujoče elektronsko omrežje in storitve, splošen in cenovno sprejemljiv dostop ter ustrezno digitalno usposabljanje uporabnikov vseh starosti na vseh ravneh. Tudi če e-uprava srednje- ali dolgoročno postane glavno sredstvo komuniciranja, je treba za državljane, ki to želijo, ohraniti klasične oblike komunikacije (poštne pošiljke, osebne stike, telefon) z javno upravo.

1.4 Kar zadeva pravice uporabnikov e-uprave, zlasti v zvezi z dostopom in nediskriminacijo, svobodo izražanja in obveščanja, varstvom zasebnosti in osebnih podatkov, izobraževanjem in splošnim znanjem, pridobljenim s šolsko izobrazbo in vseživljenjskim učenjem, pravnimi sredstvi itd., EESO predlaga Komisiji, naj na enem samem spletnem mestu zbere vse pravice uporabnikov e-uprave.

1.5 EESO odobrava sedem načel, na katerih temelji predlog Komisije, toda meni, da nekaterih ne bo mogoče izvesti, dokler se ne razrešijo pravne in organizacijske težave.

1.6 EESO v zvezi z načelom „samo enkrat“, po katerem državljanom in podjetjem istega podatka javni upravi ni treba predložiti večkrat, ugotavlja, da pravne in organizacijske težave še niso razrešene, zato poziva Komisijo, naj o tem izvede pilotni projekt. Predlaga tudi, naj se predvidi načelo „celovit pristop k upravi“, ki zajema sodelovanje različnih javnih organov zunaj okvira njihovih pristojnosti, da bi lahko na vprašanja uporabnikov v celoti odgovoril en organ.

1.7 Poleg tega EESO obžaluje, da med izbranimi načeli ni načela „brez podedovanega“, ki predvideva stalno posodabljanje sistemov informacijske tehnologije v javnih upravah, da bi bili vedno v skladu z razvojem tehnologije.

1.8 Vztraja, da mora načelo „odprtost in preglednost“ državljanom in podjetjem dajati izrecno pravico, da nadzorujejo pošiljanje teh podatkov drugim javnim upravam in da jih po potrebi izbrišejo (pravica biti pozabljen) v skladu z ustreznimi zakoni in postopki, ter zahteva pripravo predloga za oblikovanje varnega evropskega sistema za spletno arhiviranje in izmenjavo dokumentov.

1.9 Ker se mora veliko državljanov seznaniti z novim orodjem e-uprave, EESO meni, da bi jim morale države članice ter njihove regionalne in lokalne oblasti zagotoviti usposabljanje na področju digitalnih spretnosti in znanj; države članice in lokalne oblasti bi bilo tudi treba pozvati k uvedbi digitalne storitve s pomočjo ali podpore iz bližine, sofinanciranih z evropskimi sredstvi. Enako velja za uslužbenke javnih uprav v okviru nadaljevalnega izobraževanja.

1.10 EESO močno obžaluje, da akcijski načrt ne obravnava nobenih socialnih posledic e-uprave niti njenih učinkov na zaposlovanje tako v zvezi z izgubo delovnih mest kot s številnimi prostimi delovnimi mesti zaradi pomanjkanja kandidatov z ustreznimi digitalnimi poklicnimi kvalifikacijami. Pri prerazporejanju delovnih mest, ki se sprostijo zaradi digitalizacije javne uprave, bi bilo treba uslužbenke, katerih delovna mesta se ukinejo, razporediti na opravljanje digitalnih storitev s pomočjo, ali jim dodeliti druge primerne delovne naloge.

## 2. Uvod

2.1 Evropski akcijski načrt za e-upravo za obdobje 2011–2015 (uporaba IKT za spodbujanje pametne, trajnostne in inovativne uprave) <sup>(1)</sup> se je iztekel decembra 2015.

2.2 Toda e-uprava ostaja eden pomembnih projektov digitalne agende in ena glavnih pobud na ravni Evropske unije in držav članic, ki so potrebne za dokončanje enotnega digitalnega trga.

2.3 Veliko pobud, ki so bile predvidene v iztečenem akcijskem načrtu, v številnih državah članicah še ni bilo ustrezno izvedenih, zato jih je treba podaljšati v okviru novega akcijskega načrta za e-upravo za obdobje 2016–2020.

2.4 Javne uprave bodo torej morale izboljšati zasnovo svojih spletnih storitev, da bodo te bolj usmerjene v potrebe uporabnikov, s čimer se bo zagotovilo uspešno in učinkovito čezmejno delovanje storitev e-uprave.

## 3. Vsebina sporočila Komisije

3.1 Novi akcijski načrt, ki je osredotočen na pospešitev digitalne preobrazbe, naj bi spodbudil usklajevanje virov in prizadevanj za posodobitev javnega sektorja na področju e-uprave.

3.2 Vključuje 20 ukrepov, vendar seznam ni izčrpen, saj bi se lahko med razvojem hitro spreminjajočega se okolja po potrebi dopolnil z drugimi ukrepi, ki jih lahko predlaga Komisija ali zainteresirane strani.

3.3 Pobude, uvedene v okviru tega novega akcijskega načrta, bi morale upoštevati naslednja temeljna načela:

— **Privzeto digitalno:** javna uprava bi morala storitve zagotavljati v prvi vrsti digitalno, šele nato prek drugih kanalov (ki pa bi bili še vedno odprti za tiste, ki do digitalnih ne želijo ali ne morejo dostopati). Poleg tega bi bilo treba javne storitve izvajati prek enotne kontaktne točke ali sistema vse na enem mestu in prek različnih kanalov.

— **Načelo „samo enkrat“:** v skladu s tem načelom državljanom in podjetjem istega podatka javni upravi ni treba predložiti večkrat.

---

<sup>(1)</sup> COM(2010) 743 final in COM(2010) 744 final.

- Vključevalnost in dostopnost: javne uprave bi morale oblikovati digitalne javne storitve, ki so privzeto vključujoče in zadovoljujejo različne potrebe, kot so npr. potrebe starejših in invalidov.
- Odprtost in preglednost: javne uprave bi si morale izmenjavati informacije in podatke ter državljanom in podjetjem omogočiti dostop do njihovih podatkov ter nadzor in popravljanje njihovih podatkov, uporabnikom bi morale omogočiti spremljanje upravnih postopkov, ki jih zadevajo, odprto in dejavno bi morale sodelovati z zainteresiranimi stranmi (na primer podjetji, raziskovalci in nepridobitnimi organizacijami) pri oblikovanju in zagotavljanju storitev.
- Privzeta čezmejnost: javne uprave bi morale zagotoviti, da so ustrezne digitalne javne storitve na razpolago čezmejno in preprečiti nadaljnjo razdrobljenost, s čimer bi se olajšala mobilnost na notnem trgu.
- Privzeta interoperabilnost: javne storitve bi morale biti oblikovane tako, da lahko delujejo nemoteno po vsem notnem trgu in preko ozkih organizacijskih okvirov; pri tem se morajo opreti na prost pretok podatkov in digitalnih storitev v Evropski uniji.
- Verodostojnost in varnost: z vključitvijo navedenih elementov v fazi oblikovanja bi morale vse pobude preseči le golo skladnost s pravnimi okvirom o varstvu osebnih podatkov in zasebnosti ter varnosti IT.

#### 4. Splošne ugotovitve

4.1 EESO podpira prizadevanja Komisije, katerih cilj je pospešiti razvoj in uporabo storitev e-uprave. Že s prvim akcijskim načrtom za e-upravo iz leta 2006 so se države članice zavezale, da bodo spodbujale uspešne, učinkovite, interoperabilne in splošno dostopne storitve e-uprave, vključno s čezmejnimi spletnimi storitvami. Te zaveze so bile potrjene v strategiji za notni digitalni trg do leta 2020.

4.2 Omeniti pa je treba, da se kljub doseženemu napredku, kot izhaja iz ocen akcijskega načrta za obdobje 2011–2015, in znatnim finančnim sredstvom EU, ki so bila dana na voljo, a so jih države članice slabo izkoristile, uporabniki v posameznih državah članicah še vedno soočajo z zelo različnimi stopnjami razdrobljenosti na področju posodobitve javnih uprav ter z nezadostno ponudbo čezmejnih spletnih storitev. EESO se sprašuje, zakaj sredstva EU, ki so na razpolago, ostajajo v veliki meri neizkoriščena, in poziva Komisijo, naj pripravi analizo o tem, odpravi morebitne ovire in spodbudi države članice k učinkoviti in uspešni uporabi teh sredstev zlasti za e-upravo.

4.3 E-uprava je eden od ključnih elementov strategije za notni digitalni trg. Pogoji za izvajanje e-uprave pa so tudi drugi ključni digitalni elementi, ki v tem sporočilu niso obravnavani. Tako je jasno, da morajo biti državljanom vseh starosti in podjetjem na voljo najsodobnejša digitalna omrežja in storitve; do njih morajo imeti splošen in cenovno ugoden dostop ne glede na geografski ali finančni položaj, po potrebi pa morajo imeti tudi možnost dobiti pomoč in se usposabljeni, da bi pridobili znanje in spretnosti, ki jih potrebujejo, da bi lahko učinkovito in odgovorno uporabljali digitalne aplikacije.

4.4 Še en ključni element so pravice uporabnikov e-uprave, ki izhajajo predvsem iz temeljnih človekovih pravic in svoboščin, ki veljajo za uporabnike interneta, zlasti v zvezi z dostopom in nediskriminacijo, svobodo izražanja in obveščanja, varstvom zasebnosti in osebnih podatkov, izobraževanjem in splošnim znanjem, pridobljenim s šolsko izobrazbo in vseživljenjskim učenjem, pravnimi sredstvi itd., ter posebne pravice, ki so neposredno povezane z e-upravo. Glede na različne vire pravic, ki jih imajo uporabniki e-uprave, EESO Komisiji predlaga, naj na enem samem spletnem mestu zbere vse pravice uporabnikov e-uprave.

4.5 Ker uporabniki pogosto težko najdejo potrebne informacije in pomoč v elektronski obliki, Komisija predlaga, da se tako na ravni Unije kot na nacionalni ravni vzpostavi enotno okence ali digitalni portal. Takšni notni portali že delujejo v večini držav članic ter pri večini regionalnih in lokalnih oblasti. EESO močno podpira ustanovitev takšne točke za dostopanje do osrednje državne javne uprave ter regionalnih ali občinskih uprav, da bi uporabnike preusmerili neposredno na organe, ki so pristojni za obravnavo njihovih zahtev ali želja.

4.6 Akcijski načrt za obdobje 2016–2020 temelji na sedmih načelih, ki so bila večinoma vključena že v pretekle akcijske načrte. Čeprav EESO na splošno odobrava ta načela, se sprašuje, kako jih izvajati, dokler se ne razrešijo vse pravne (upravljanje z osebnimi podatki in zaščita zasebnosti v okviru odprte uprave) in tehnološke (omogočitvene in industrijske tehnologije, prenos storitev v digitalne kanale) težave, ki so povezane z njimi.

4.7 Poudarek novega akcijskega načrta je na interoperabilnosti in ponovni uporabi podatkov, ki jih imajo javne uprave, saj javna uprava danes zbira veliko podatkov le za en namen ali pa za omejene namene. V okviru načela „samo enkrat“ uporabnikom ob ponovnem stiku z javno upravo ne bo treba znova navesti veljavnih podatkov, saj si jih bodo lahko uprave med seboj izmenjevale, pri čemer pa bodo seveda morale spoštovati pravico do varstva osebnih podatkov in zasebnosti. V skladu s tem načelom bi bilo treba povezati poslovne registre v vsej Uniji, različni nacionalni in čezmejni sistemi bi morali sodelovati med seboj, upravam pa ne bi bilo treba večkrat znova zahtevati informacij, ki jih že imajo. Četudi se pri e-upravi še naprej uporablja uredba o varstvu podatkov, EESO meni, da je treba skrbeti za ravnotežje med nadzorom pravne države ter varnostjo in svobodo državljanov.

4.8 Komisija želi z novim pristopom slediti hitro spreminjajočemu se okolju. Toda EESO ugotavlja, da med sedmimi izbranimi načeli ni načela „brez podedovanega“, ki predvideva stalno posodabljanje informacijskih sistemov in tehnologije v javnih upravah, da bi bili vedno v skladu z razvojem tehnologije, saj naj bi ga Komisija pred morebitnim izvajanjem najprej prekusila.

4.9 Komisija pravi, da želi okrepiti vključevanje državljanov v oblikovanje digitalnih javnih storitev, zato v okviru načela „odprtost in preglednost“ poziva javne uprave, naj pri oblikovanju in zagotavljanju storitev sodelujejo z državljani, podjetji, predstavniki socialnih partnerjev in potrošniki, raziskovalci in nepridobitnimi organizacijami.

4.10 Državljeni bodo lahko Komisiji in državam članicam podajali svoje predloge ter nanje naslavljali svoje posebne zahteve neposredno prek „platforme za sodelovanje“, ki bo povezala državljane in oblasti ter omogočila prepoznavanje podobnih težav v različnih državah, primerov dobre prakse in rešitev uprav glede izvajanja. EESO močno podpira takšno pobudo, ki bo vsakomur omogočila, da obvešča državne, regionalne ali lokalne oblasti o težavah, s katerimi se srečuje v svojem okolju.

4.11 Načelo „odprtost in preglednost“ predvideva, da si javne uprave izmenjujejo informacije in podatke ter državljanom in podjetjem omogočajo dostop do njihovih podatkov ter nadzora in popravljanja teh podatkov. EESO poudarja, da morajo imeti državljani in podjetja glede svojih osebnih podatkov izrecno pravico nadzorovati pošiljanje teh podatkov drugim javnim upravam in po potrebi zahtevati, da se jih zbríše (pravica biti pozabljen) v skladu z ustreznimi zakoni in postopki.

4.12 EESO meni, da bi morala Komisija v zvezi s tem predložiti predlog za oblikovanje varnega evropskega sistema za spletno arhiviranje in izmenjavo dokumentov, da bi se izognili novim nezdružljivostim.

4.13 V akcijskem načrtu ni omenjeno načelo „celovitega pristopa k upravi“, ki predvideva sodelovanje med različnimi javnimi organi zunaj okvira njihovih pristojnosti, da bi lahko na vprašanja uporabnikov v celoti odgovoril en organ.

4.14 EESO poziva Komisijo, naj pospeši uvedbo točk „vse na enem mestu“ za področja e-pravosodja, pomorskega prometa in drugih vrst prevoza. Cilja prihodnje strategije bi, v skladu z možnostmi, morala biti združitev obstoječih evropskih portalov (npr. [eJustice](#), [Solvit](#), [Tvoja Evropa](#) itd.) v enotnem portalu in zlasti razširitev na nacionalne portale, da bi se olajšale vse vrste upravnih postopkov.

4.15 Čeprav EESO odobrava zamisel, da se morajo države članice ter njihove regionalne in lokalne oblasti pri razvijanju svojih spletnih storitev v prihodnosti usmeriti v te portale, poudarja, da se morajo ti še naprej dopolnjevati s fizičnimi sprejemnimi točkami in tradicionalnimi načini komuniciranja (pošiljanje po pošti, okenca za osebno komuniciranje, telefon).

4.16 Organizacija združenih narodov za ugotavljanje, katere države imajo najrazvitejšo e-upravo, uporablja kazalnik razvoja, ki temelji na treh merilih: spletne storitve za državljane, telekomunikacijska infrastruktura in človeški kapital. Akcijski načrt pa ne obravnava nobenih socialnih posledic e-uprave niti njenih učinkov na zaposlovanje tako v zvezi z izgubo delovnih mest kot s številnimi prostimi delovnimi mesti zaradi pomanjkanja kandidatov z ustreznimi digitalnimi poklicnimi kvalifikacijami.

4.17 Čeprav bodo spletne storitve ponujene kot glavni način komuniciranja, se je treba še naprej boriti proti digitalnemu razkoraku.

4.18 Med ponudbo storitev e-uprave in uporabo in sprejemanjem teh storitev med uporabniki je velik razkorak. Pogosto je razlog za zadržanost uporabnikov do uporabe elektronskih storitev pomanjkanje digitalnih spretnosti. Veliko državljanov se mora seznaniti z novim instrumentom e-uprave in „digitalnimi storitvami s pomočjo“ ali podporo iz bližine. Enako velja za uslužbence javnih uprav v okviru nadaljevalnega izobraževanja.

4.19 EESO meni, da bi bilo treba države članice in njihove regionalne in lokalne oblasti pozvati k oblikovanju tovrstne službe za digitalno pomoč uporabnikom, ki bo sofinancirana z evropskimi sredstvi. Pri prerazporejanju delovnih mest, ki se sprostijo zaradi digitalizacije javne uprave, bi bilo treba uslužbence, katerih delovna mesta se ukinejo, razporediti na opravljanje digitalnih storitev s pomočjo, ali jim dodeliti druge primerne delovne naloge.

V Bruslju, 22. septembra 2016

*Predsednik*  
*Evropskega ekonomsko-socialnega odbora*  
Georges DASSIS

---