

Milan Selan

Informatika za občana ob koncu drugega tisočletja

1. UVOD

Po treh desetletjih intenzivnejše uporabe računalniške tehnologije v slovenskih podjetjih ter v državnih organih in organizacijah in po skoraj dveh desetletjih, odkar so začeli tudi v zasebno, družinsko, okolje prodirati osebni računalniki, sprva Sinclairji in Commodorji, kasneje pa tudi pravi računalniki, lahko ugotovimo, da je računalniška pismenost povprečnega tolarskega državljana primerljiva s srednje ali manj razvitimi Euro državljani. Hiter razvoj, tako računalniške kot telekomunikacijske tehnologije (pri tem bom preskočil udarne pojme kot internet, intranet, še kakšno na novo odkrito omrežje, informacijsko družbo in še kaj, za kar se ponavadi porabi kar nekaj strani), je vzpostavil pogoje za neposredno povezovanje državljana ali občana z državo, državno administracijo, državnimi organizacijami ali občino. Državna administracija v svetu posveča prav temu odnosu veliko časa in denarja, saj na vseh ravneh, od občinskega, pokrajinskega do državnega ustanavlja različne službe (za stike z javnostjo, šalterske službe), po terenu pa postavlja različne informacijske kioske. Namen vsega tega je, po eni strani, zmanjšati stroške administriranja, po drugi strani pa povečati zadovoljstvo državljana z državo.

2. INFORMATIKA ZA OBČANA

Kaj pravzaprav je informatika za občana (IO). Definirajmo pojem IO s tisto stopnjo razvitosti informacijske tehnologije (dovolj zmogljivi računalniki, razvito in dovolj hitro komunikacijsko omrežje, ustrezni programi in končno tudi usposobljeni kadri s področja informatike) in ustrezne računalniške obdelave in predelave izvernih dokumentov in podatkov, ki občanu omogočajo:

- preiskovanje po bazah podatkov o osebnih in javnih dokumentih,
- vpogled v osebne in javnodostopne dokumente ter
- izpis različnih dokumentov

preko interneta ali kakšnega drugega javnega omrežja s svojega osebnega računalnika ali s pomočjo informacijskih kioskov.

Bistvo IO je seveda v tem, da pride občan do podatkov in informacij sam, brez kakršnekoli pomoči upravnih delavcev, bančnih uslužbencev ali delavcev ZPIZ-a. IO seveda ni možna brez ustrezno razvite IT, na javno omrežje priključenih računalnikov z velikimi zmogljivostmi hitro dostopnih nosilcev masovnega spomina (trdi diski) za baze podatkov in z možnostjo prenosa dokumentov v omrežje s počasnejših nosilcev masovnega spomina (optični diski, mikrofilmi). Lahko celo rečemo, da je razvitost IT (pred)pogoj za IO. Seveda pa ni IO brez ustrezne informacijske ponudbe oziroma informacijskih storitev, ki bi jih lahko ponudili razni organi in organizacije, ki zbirajo, obdelujejo in shranjujejo za občana zanimive podatke in informacije. Sam pojem IO bo boljše razumljiv po pregledu področij in vsebine, na katere se nanaša.

3. PODROČJA IN VSEBINA IO

Celotno IO lahko v grobem razdelimo v tri področja, ki jih opredeljuje predvsem vrsta informacij. Prvo področje, in za občana morda najpomembnejše, je področje osebnih podatkov, oziroma področje informacij, ki se nanašajo na osebne podatke. Marsikdo se morebiti še spomni, koliko časa je porabil, da je prišel do potrdila o državljanstvu, ki ga je potreboval za *Jazbinskovo* stanovanje. Z novo osebno izkaznico sicer ne potrebujemo več tega potrdila, ostaja pa še cela vrsta drugih potrdil, za katere izgubimo ure in ure pred okenčkom upravne enote. V drugo področje IO sodijo predvsem informacije, ki so vezane na občanovo okolje oziroma na geografski (geodetski?) informacijski sistem (GIS), na primer najrazličnejše turistične informacije. Tretje področje predstavljajo predvsem informacije, ki se nanašajo na delovanje upravnih organov, od najnižjega nivoja do najvišjega, državnega, na primer spremljanje porabe obeinskih sredstev.

3.1. Osebne informacije

Naštevati vseh možnosti, ki sodijo v to področje, niti ni smiselno, naj pa jih omenim le toliko, da bo pojem IO razumljivejši. O raznolikosti ponudbe informacijskih storitev bo razmišljala državna uprava, saj bo hitro našla način, kako te storitve (dodatno) zaračunati. V Italijanski republiki je tako potrebno na vsak tako izpisan dokument oziroma potrdilo, poleg običajno zahtevanih kolkov upravne takse, nalepiti še dodatni kolek za upravno storitev.

a) Osebni podatki, ki jih vodijo upravni organi (UO)

V vsakodnevem življenju se pri najrazličnejših priložnostih zahtevajo različna potrdila, o zakonskem stanu, o stalnem prebivališču, o državljanstvu, o služenju vojaškega roka, rojstni list, podaljšanju vozniškega dovoljenja (!), itd. Ker potrdila ne smejo biti starejša od določenega števila mesecev, jih moramo nenehno zaprositi pri ustreznem upravnem organu, ki pa je običajno daleč od kraja stalnega bivališča ali od kraja naše službe (Murphy ne počiva nikoli). Veliko podatkov, predvsem tistih, ki jih v upravnih enotah vodijo oddelki za notranje zadeve, je že sedaj dosegljivih v realnem času, vendar so le-ti v t. i. zaprti mreži upravnih organov.

Če želimo, po eni strani, prihraniti delo državni administraciji, po drugi strani pa občanu prihraniti nepotrebne poti do upravne enote, naj si občan sam izpisuje ustrezna potrdila. Za doseg tega cilja pa je treba izponiti določene pogoje, na primer:

- upravni organi morajo ustrezno dopolniti bazo osebnih podatkov in dokumentov, tako da bodo neposredno in v realnem času dosegljivi za vse vrste potrdil. Spremeniti in dopolniti bo potrebno tudi marsikatero potrdilo ali obrazec (npr.: potrdilo o podaljšanju veljavnosti vozniškega dovoljenja - če se za občana ne zahteva dodatnih potrdil (npr. zaradi starosti, zdravniško potrdilo), se potrdilo izpiše (potrdilo naj bi občan le vložil v vozniško dovoljenje), sicer pa se občanu izpiše seznam zahtevanih dodatnih dokumentov, ki jih mora predložiti na ustreznem upravnem organu);
- upravni organi morajo za preiskovanje informacij in izpis potrdil postaviti po *terenu* v javno omrežje povezane informacijske kioske;
- dopolniti je potrebno tudi zakonodajo, ki bo tako dovoljevala takšne izpise in jim obenem dajala tudi ustrezno pravno veljavo.

V Italjanski republiki, tu mi je trenutno stanje na tem področju bolje poznano, so že pred leti sprejeli ustrezen zakon, ki omogoča izpisovanje potrdil, ki se nanašajo na najrazličnejša osebna stanja. V to jih je silila predvsem preobremenjenost državne uprave in izredno dolga čakalna doba za pridobitev potrdila. Informacijske kioske postavljajo na najrazličnejših krajih, v občinah, na železniških in avtobusnih postajah, v bankah in na drugih prometnih točkah¹. Priznam pa, da jih *in vivo* še nisem videl. Poskrbljeno je tudi tako za varnost uporabe osebnih podatkov - uporabnik se mora računalniku najprej predstaviti z novo osebno izkaznico z magnetnim zapisom (gre predvsem za uporabo chip kartic), kot za istovetnost dokumentov - v informacijskih kioskih, *infocamerah*, so posebni, že podpisani obrazci za potrdila. Obrazec je veljaven, ko obean nanj nalepi ustrezno število upravnih kolkov. Zaračunava se tudi sama storitev, saj je na obrazec potrebno nalepiti nekaj kolkov več, kot bi jih bilo potrebno nalepiti v njihovi upravni enoti.

Zaradi počasnosti vpeljevanja te zakonske možnosti (teorija je tu daleč pred prakso), so italijanski oblastniki storili še korak naprej, sprejeli so zakon, ki omogoča, da občan izpolni določene podatke na posebnem obrazcu in le s svojim podpisom jamči za njihovo pristnost. Nadzorna služba izpolnjene podatke občasno kontrolira s podatki, shranjenimi v računalniku, morebitne ugotovljene zlorabe pa naj bi močno znižale stanje na računu lažnjivega Kljukca.

V Sloveniji smo žal, in to kljub temu, da so jo na Ministrstvu za notranje zadeve pripravljali celo desetletje, zamudili zgodovinsko priložnost, da uvedemo osebne iskaznice za začetek tretjega tisočletja. Verjetno pa bodo ustrezni organi pomankljivosti kmalu in brez velikega hrupa, neopazno, popravili in na novo osebno izkaznico (verjetno ji bomo tedaj rekli "super nova OI") dodali še magnetni zapis.

a) Bančne informacije

K IO lahko prištevamo tudi celo vrsto informacijskih storitev, ki jih banka že nudi ali pa jih bo v kratkem ponudila občanu. Najpomembnejše informacijske storitve sodijo vsekakor pregled stanja in prometa na tekočem računu za daljše obdobje (bančni izpiski) ter plačevanje računov s pomočjo interneta. Slovenske banke o tem razmišljajo že nekaj časa, kar se vidi tudi po številnih prispevkih na seminarjih DOK_SIS-a². Banke so trenutno verjetno edine, pri katerih lahko govorimo o zametkih IO.

b) Informacije ZPIZ-a

Kdo od nas si ne želi preveriti svojih podatkov o delovni in pokojninski dobi ter o (revalorizirani) pokojninski osnovi, ki jo vodijo na ZPIZ-u, da ne bo pri odhodu v pokoj neljubo presenečen, ko bo moral namesto zaslužnega uživanja sadov minulega dela prieti zbirati dokazila o preteklih osebnih dohodkih. Poleg teh podatkov pa lahko ZPIZ občanu v okviru IO ponudi tudi možnost, da občan sam preračunava in izračunava svojo bodočo pokojnino po različnih kriterijih, ki jih ali naj bi jih nudil novi pokojninski zakon.

č) Podatki o lastništvu nepremičnin

V IO sodi tudi izpis različnih potrdil iz zemljiške knjige, ki jih potrebujemo pri prodaji nepremičnine, pri gradnji ali pri prenovi. Tudi potrdila o lastništvu, tako kot vse prej naštete dokumente, lahko občan izpiše le z informacijskega kioska, ne pa iz svojega računalnika. Le v informacijskem kiosku bodo lahko shranjene tiskovine, natisnjene na posebnem papirju in podpisane in s katerimi lahko upravni organi zagotovijo verodostojnost izpisanih dokumentov.

c) Dohodnina

Vrsta upravnih informacijskih storitev v okviru IO bi se ob ustreznem zakonu lahko plačevala enkrat letno, hkrati s plačilom ali vračilom neplačane oziroma preplačane dohodnine. Seveda pa občana poleg tega gotovo zanima, kaj vse se zbira na njegovi davčni številki, vpogled pa bi marsikomu olajšal tudi izpolnjevanje davčne napovedi. Ker tu ne gre za izpis uradnih dokumentov, bi občan do teh informacij lahko prišel tudi z ustrežno na internet povezanim domačim osebnim računalnikom.

Seveda je še precej področij, ki se nanašajo na občanove osebne podatke, od dodatnega pokojninskega zavarovanja do osebnih podatkov v arhivih³ (pa naj gre za iskanje svojih korenin ali za dokumente ki so jih občani potrebovali pri denacionalizaciji) in zavarovanja nepremičnin, vendar to prepuščam iznajdljivosti ponudnikov informacijskih storitev.

Pri izgradnji tega dela IO bi morali sodelovati tako upravni organi na vseh nivojih (predvsem oddelki za notranje zadeve in davčni uradi) kot banke, ZPIZ, zavarovalnice, geodetske službe in še kdo.

3.2. Informacije vezane na okolje oziroma GIS

V začetku devetdesetih let je bilo govoriti o geografskih informacijskih sistemih hit. Če danes vsi govorimo o informacijski družbi, internetu, globalizaciji itd, je pred leti vsakdo svoj govor začel z GIS-om. Vendar pa, kaj je od tega ostalo, oziroma, kaj občanu razen okrnjenih turističnih informacij GIS ponudi? To seveda ni naš problem, nas zanimajo le informacije, ki so (bolje: bodo) v okviru IO vezane na GIS. Občan bo do informacij v okviru GIS-a prihajal predvsem s pomočjo informacijskih kioskov, informacije pa so vezane na samo fizično postavitve kioska.

Veliko informacij sodi v sklop t. i. turističnih informacij, ki so namenjene prvenstveno turistom (končno je turist tudi občan v drugem kraju), vendar je mnogo informacij vezanih na GIS namenjenih tudi občanom v *domaćem* kraju. K turističnim in splošnim informacijam v okviru IO sodijo informacije o najbližjih hotelih (ustrezno opisani, s cenami, kakovostjo in z razpoložljivostjo sob (da nam ni treba tekati od enega do drugega hotela)) in zasebnih turističnih sobah, zdravniških in zobozdravniških ordinacijah, restavracijah in gostiščih (po specialitetah), trgovinah (po vrstah), gledališčih in kinodvoranah (glede na zvrst in program), o pivnicah in vinotekah, o krajevnih dogodkih ipd. Vse informacije so vezane na GIS in prikazane na krajevnem zemljevidu z opisano najbližjo potjo od kioska do zelenega cilja. V majhnem kraju seveda velik del teh informacij odpade, vseeno pa izvemo, da v kraju, na primer, nimajo zobozdravnika in da je najbližja ordinacija šele v 10 km oddaljeni vasi.

Informacije naj bi bile brezplačne in zanje naj ne bi bila predvidena predstavitev občana računalniku (login). Seveda bi lahko v okviru IO občan rezerviral karte za gledališko predstavo ali sobo v hotelu. V tem primeru pa bi moral potrditi rezervacijo z ustrežno bančno oziroma kreditno kartico.

Pri izgradnji tega dela IO bodo sodelovali vsi, ki bodo od tega sistema imeli (ne)posredno korist, saj se bo z boljšo obveščenostjo občanov in turistov, povečal promet (nočitve, večji obisk kulturnih prireditev, nakupi v trgovinah, ki so v *sistemu* itd) ponudnikov informacij.

3.3. Informacije vezane na delovanje upravnih organov

Občan, seveda velja pojem tudi na občanko, ima pravico biti seznanjen s trošenjem svojega, *davkoplačevalskega*, denarja. Občanu ne more biti vseeno, kako se v občini, ki ji je po novem ostalo le malo oblasti in še manj denarja, ukvarjati pa se mora tako s cestami, ki jih nihče noče vzdrževati, s pluzenjem in z odvažanjem snega kot s kulturo in godbo na pihala, ta denar troši. V okviru IO naj bi občan imel dnevno dostop do informacij o načrtovanih investicijah na vseh nivojih, od krajevne skupnosti in občine do (bodoče) regije in države, o rokih in izvajalcih, o potrošenih sredstvih in o zamudah pri izvedbi, o prekoračitvah porabljenih sredstev ipd. Odpadlo bi tudi tiskanje dragega in nepotrebnega občinskega glasila, saj bi lahko tem informacijam dodali še vse tisto, kar se znajde v takem časopisu, od občinskih odlokov in obvestil do opisov krajevnih veselice in proslav.

Za izgradnjo tega dela IO bi morali biti zadolženi vsi nivoji oblasti.

4. TAJNOST OSEBNIH PODATKOV

V IO je treba, predvsem pri uporabi osebnih podatkov, dati velik poudarek zasebnosti podatkov. Če upostevamo, da naj bi bila na strani ponudnika informacijskih storitev že sedaj zagotovljena tajnost osebnih podatkov, je tako v IO potrebno zagotoviti le še pooblaščen dostop s strani uporabnika informacijskih storitev. Ne glede na to ali bo občan za pridobivanje osebnih informacij uporabljal domači računalnik ali informacijski kiosk, se bo moral informacijskemu sistemu predhodno ustrezno predstaviti. Ko gre za poizvedovanje po osebnih informacijah preko informacijskih kioskov je stvar preprosta. Občan se bo sistemu predstavil z ustrezno kartico z magnetnim zapisom in z odtipkanjem posebne kodo, enako kot to že sedaj stori pri dvigovanju denarja iz bančnega avtomata. Z zdajšnjo (novo) osebno izkaznico, se občan sistemu IO ne more ustrezno predstaviti. Upravni organi bodo morali osebno izkaznico ustrezno dopolniti, sicer bo moral občan za predstavitev uporabljati kakšen drug primeren dokument - novo zdravstveno izkaznico (ki naj bi imela vgrajen magnetni zapis) ali davčno kartico, ki jo npr. uporabljajo v Italijanski republiki. Za bančne storitve bo občan seveda še naprej uporabljal sedanjo bančno kartico.

Enako varno, kot je v avtomatih shranjen denar, pa bodo morali biti v informacijskem kiosku shranjeni tudi podpisani obrazci za izpis različnih potrdil.

Nekoliko večji problem predstavlja morda predstavitev sistemu IO pri uporabi domačega računalnika, povezanega na internet. Bančniki razmišljajo o posebnem digitaliziranem podpisu, enako pa bi lahko razmišljali upravni organi. Ob izdaji osebne izkaznice bi se občan lahko podpisal še na poseben obrazec, podpis bi skenirali, kodirali in shranili v sistem, dvojni digitaliziranega podpisa pa bi občan dobil na disketi, ki bi jo vstavil v računalnik ob vsakokratni uporabi osebnih informacij. Seveda pa bodo o zaščiti podatkov razmišljali predvsem skrbniki podatkov o občanih.

5. VERODOSTOJNOST IZPISANIH DOKUMENTOV

Problem verodostojnosti dokumentov se pojavlja le v zvezi z izpisom različnih potrdil, vezanih na osebne podatke. Izpis uradnih in pravnoveljavnih dokumentov bi zato omogočili le ob uporabi informacijskih kioskov, le tu lahko namreč varno shranimo poseben pretiskan in od uradne osebe podpisan papir. S posebnim zakonom ali z uredbo bi moral upravni organ

predpisati kje, kdaj, kako in kolikokrat lahko posamezen občan izpisuje določene dokumente. Informacijski kioski morajo omogočiti ustrezno predstavitev občana, omogočati pa morajo tudi, da občan dodatno vpisuje določene podatke (npr.: razlog). V splošnem bi vse zahteve moral zadovoljiti že navaden zaslon na dotik (touch screen), takemu zaslonu pa bi se morali prilagoditi tudi programi vseh ponudnikov informacijskih storitev.

6. ZARAČUNAVANJE INFORMACIJSKIH STORITEV

Vseskozi sem govoril o informacijskih storitvah in ne o uslugah. Kdo in koliko bo zaračunaval svojo informacijsko ponudbo bo odvisno predvsem od posameznega ponudnika, le da bi morala zaračunavanje ponudb upravnih organov in način plačevanja urejati še posebna uredba. Turistične in splošne krajevne informacije bi morale biti brezplačne, prav tako pa tudi informacije o poslovanju upravnih organov na vseh ravneh.

7. ZAKLJUČEK

Omejena dolžina članka mi onemogoča podrobneje opisati vse možnosti, ki naj bi jih nudila IO. Moj namen je bil, vzpodbuditi predvsem upravne organe, da končno, po desetletjih vlaganja v svojo informacijsko infrastrukturo, začnejo razmišljati tudi v tej smeri. Edino prednost, ki jo sedaj občan uživa od silne informatizacije, jo pri poenostavljenem postopku pri tehničnem pregledu vozila, saj so pooblaščenec izvajalci tehničnih pregledov vezani na podatke Ministrstva za notranje zadeve. Upam, da bo na seminarju DOK_SIS v jubilejnem letu 2000 vsaj nekaj člankov na temo IO. Zanimivo bi bilo slišati, kako razmišljajo o tej problematiki predstavnike oblasti in zvedeti za njihove načrte, probleme, s katerimi se srečujejo že pri samem prenosu podatkov na računalnik (na primer, kako je kaj z zemljiško knjigo, so podatki še vedno lepo shranjeni v velikih črnih knjigah?) ter za zakonske in druge omejitve. Morda se mi bo nekdo celo nasmehnil, češ da sem utopist ali pa se bo vprašal, čemu sploh rabim te podatke. Kot svoboden občan imam seveda pravico do svojega mnenja in reči moram, da se mi zdijo vsaj naštetje možnosti uporabne in koristne. Problemi, ki jih bodo bodoči ponudniki imeli pri vzpostavljanju informacijske ponudbe pa mene, seveda kot občana, ne zanimajo.

8. OPOMBE IN UPORABLJENA LITERATURA

¹v Italiji sta vodilni podjetji za programe in svetovanje z tega področja Formula Spa, s svojim programom WinCity in Italdata Spa, s različnimi programi in informacijskimi kioski. Kako pa so daleč posamezne pokrajine, regije in mesta, pa si lahko ogledamo na italijanskih strežnikih. Nekaj zanimivejših: www.ctonline.it (Citta' di Cataia), www.comune.prato.it (Comune di Prato), www.comune.perugia.it (Comune di Perugia), www.comune.siena.it (Comune di Siena), www.provincia.bologna.it (Provincia di Bologna), www.regione.liguria.it (Regione di Liguria) ali po izboru Italijanov najpopularnejša www.comune.venezia.it (Comune di Venezia). Verjetno boste kmalu ugotovili, da so kljub velikim sredstvom, ki jih vlagajo v razvoj informatike in dobro pripravljenih izhodišč, še precej daleč od informatike za občana. Podrobneje pa si njihove načrte lahko pogledate v zborniku FORUM P.A. '98, 9. mostra convegno dei servizi ai cittadini ed alle imprese, Roma, 5-8. Maggio 1998;

²Mitja Trampuž je že leta 1994 pisal o elektronskem baneništvu (DOK_SIS '94 - Multimedija in sistemi za upravljanje z dokumenti, Posvetovanje v Portorožu, Ljubljana: Slovensko društvo Informatika, 1994, str. 157–166), redno pa je o bančnih storitvah pisal tudi na naslednjih seminarjih;

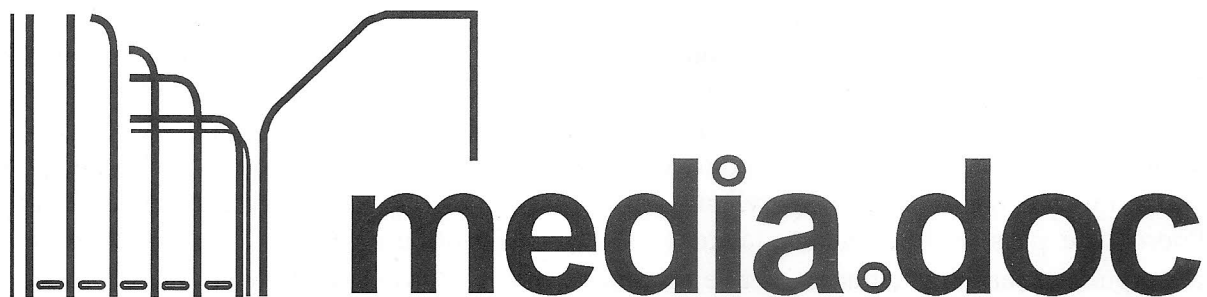
³Selan, Milan: Arhivi in informatika za občana, Sodobni arhivi XXI, Posvetovanje v Radencih '99, Maribor: Pokrajinski arhiv Maribor, 1999, str. 181–198;

Povzetek

Sodobna informacijska tehnologija omogoča občanu približati informacije tudi na dom. O informatiki za občana (IO) govorimo v primeru, ko lahko občan sam preiskuje baze podatkov s pomočjo interneta, kakšnega drugega javnega omrežja ali s pomočjo informacijskih kioskov, informacije in dokumente pa sam tudi izpiše. IO sem razvrstil v tri področja: v področje, ki se nanaša na občanove osebne podatke, na področje, ki se nanaša na občanovo okolje in na področje, ki se nanaša na delovanje upravnih in krajevnih oblasti. Najpomembnejše je prvo področje; to naj bi občanu omogočilo, da si sam izpiše celo vrsto potrdil, za katere sedaj izgublja nepotreben čas pri okenčku upravne enote. Drugo področje je morda najmanj pomembno, bo pa gotovo najpogostejše v uporabi, saj sestavljajo osnovni del turistične informacije. Tretje področje omogoča občanu učinkovit nadzor nad porabo *skupnega* denarja. Pri razvoju IO je potrebno posvetiti veliko pozornosti tudi zaščiti osebnih podatkov, problemu zagotavljanja avtentičnosti in pravne veljavnosti okumentov in ne nazadnje, tudi zaračunavanju informacijskih storitev.

Summary

The contemporary information technology gives to the citizen the possibility of obtaining the information directly at home. We can speak about the informatics at the service of the citizen (IC), when the citizen can, on his own, search through the data bases and read the documents in question on the screen through Internet, any other public net or through the information cameras and when the citizen can write out the documents by himself. I have sorted out the IC in three groups of data: citizen's personal data, data regarding his environment and data about the functioning of the Administration and the local bodies. The first area is the most important one; the service should give the user the possibility to write out, by himself, a number of certificates that now can only be obtained after long rows of waiting in the public offices. The second area may appear the least important one, though the information is much requested: tourist information. The third area is the one that gives the user the possibility of an efficient control over the public expenditure. Particular attention in this field should be dedicated to the personal data protection, to the question of authenticity and legal validity of the documents and, last but not least, to the charging of the information services.



Društvo informatikov, dokumentalistov in mikrofilmarnj