

Milan SELAN

Vlada Republike Slovenije  
Generalni sekretariat

## Racionalizacija dela e-uprave – italijanske izkušnje

**Izveček:**

Na podlagi dolgoletnega udeleževanja na predavanjih in razstavah informacijskih rešitev na simpozijih za delavce organov javne uprave (Forum P.A.) v Rimu in na podlagi virov, dostopnih na internetu, je avtor prikazal razvoj in ključne usmeritve v Italiji na področju odnosa država-občan.

**Abstract:**

As a result of experiences gained over years by participating to lectures and exhibitions on information solutions on the symposiums for the public administration officials (Forum P.A.) in Rome, Italy and on the basis of the Internet sources, the author presents the development and the key guidelines in the area of the relations State-citizen in Italy.

**Ključne besede:**

e-uprava, e-podpis, samopodpisovanje, informacijski centri

**Keywords:**

e-administration, e-signature, self-certification, Information Centres

### UVOD

Forum P.A. (*Forum della Pubblica Amministrazione*) je vsakoletno srečanje delavcev italijanskih organov javne uprave in razstava ter prikaz informacijskih rešitev na področju javne uprave za preteklo leto, predstavitev načrtov in ključnih usmeritev za prihodnja leta – nekakšen slovenski INDO, le da je seveda precej obsežnejši. Foruma se letno udeleži skoraj 100.000 udeležencev, predvsem delavcev organov javne uprave (OJU), kakih sto podjetij za proizvodnjo informacijske tehnologije (IT) in več sto organov javne uprave na vseh ravneh (od krajevnega in občinskega nivoja, pa do pokrajin, regij in države preko svojih ministrstev) s prikazom praktičnih rešitev na posameznih področjih – od integralnega komunalnega informacijskega sistema do specialnih področij, npr. zdravstva, ki je vedno močno zastopan. To razstavo znanja spremlja še kakšnih petsto predavanj razvrščenih v različne panele.

Foruma se udeležujem že od leta 1996, seveda le kot zunanji opazovalec, zato je navedeno v članku le moj vidik in moje videnje razvoja e-uprave v Italiji, ne pa uradno stališče italijanske uprave. Glavne usmeritve sem črpal iz števila člankov na posameznih področjih ter na številu prikazanih oziroma načrtovanih informacijskih rešitev predstavljenih na razstavah.

Struktura italijanskih OJU je zelo kompleksna, saj je celotna država razdeljena v 20 regij, vsaka regija pa najprej na pokrajine (skupaj jih je kakih 80), občine (vseh je preko 8500) in krajevne urade. V organih je zaposlenih veliko število ljudi, ki se ukvarjajo z IT, tako da se njihovo število ne da niti približno primerjati z našimi na enakovrednih nivojih. Koliko je

vseh, je težko povedati, npr. v občini Ascoli Piceno, poznani po znamenitih olivah, z nekaj deset tisoč prebivalci (velika morda kot občina Kranj), vsaj deset.

## ELEKTRONSKI PODPIS

Italijanska vlada je že zelo zgodaj pripravila uredbo (*decreto*) o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu, parlament, točneje predsednik Italijanske republike, pa je uredbo DPR 517 10/11-1997 tudi potrdil<sup>24</sup>. Predpis je omogočil elektronsko poslovanje med različnimi subjekti – organi javne uprave, občani, podjetji, označenimi s kar zloglasnimi kraticami x2y(x,y – government, business,..) spodbudil pa je tudi številne OJU in proizvajalce IT za načrtovanje, razvoj in implementacijo e-poslovanja v OJU. Zaradi obširnega področja odnosov med samimi OJU in seveda med OJU in pravnimi (podjetji) ter potencialnimi pravnimi (občani, ki še iščejo in načrtujejo proizvodnjo dejavnost) osebami, ki pa so za OJU na vseh ravneh zelo pomembni, seveda predvsem z vidika pridobivanja finančnih sredstev za poslovanje in razvoj določene ravni OJU (npr. izgradnja informacijskega sistema poslovnih priložnostih (ISPP) - krajevnih potreb po določenih proizvodnih in storitvenih dejavnosti, možne lokacije (industrijske in obrtne cone), razpoložljive parcele, zahtevana dokumentacija, stroški, olajšave ter na koncu seveda še elektronske vloge – zaprosila za različna dovoljenja) in med OJU in fizičnimi osebami (občani, turisti), se članku podrobneje ukvarjam le s tem zadnjim razmerjem in še to zgolj z najenostavnejšimi, a vseeno prav pogostimi potrdili.

Rana vsake sodobne družbe, še posebej značilno pa je to prav za Italijansko republiko, je (pre)številna in neučinkovita administracija, nepregledno poslovanje ter nezadovoljstvo pravnih in fizičnih subjektov do delovanja uprave. Tudi Evropska unija se tem problemom ni izognila, zato še prav posebej spodbuja rešitve za e-poslovanje v vseh svojih članicah. Seveda e-poslovanje ni samo sebi namen, pač naj bi predvsem povečalo učinkovitost poslovanja »e-uprave« - znižalo stroške, skrajšalo postopke pri pridobivanju različnih potrdil, povečalo zadovoljstvo občanov. Seveda je učinkovitost uprave na nižjih ravneh prav tako pomembna, za vsako raven posebej, saj prav učinkovitost pripomore k hitrejšemu razvoju kraja, občine, pokrajine ali regije.

Na enem od predavanj o učinkovitosti OJU lani na Forumu je bil navržen podatek, da občani letno preždiijo pred različnimi birokratskimi okenci več kot deset dni!

## E-POTRDILA

Zakon o elektronskem podpisu je omogočil hiter razvoj e-poslovanja OJU v Italiji. V začetku so bili, kljub agenciji za informatizacijo javne uprave AIPA (*Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione*) precej samostojni poizkusi na različnih ravneh OJU, še zlasti so pri e-rešitvah prednačile severne regije, predvsem Lombardija, pa severna mesta, kot Bologna in Milano.

---

<sup>24</sup> V izvorniku »Regolamento recante criteri e modalità per la formazione, l'archiviazione e la trasmissione di documenti con strumenti informatici e telematici«, izdan na podlagi zakona št. 59 s 15. marca 1997;

Rešitve ob koncu drugega tisočletja (1998-2000), na splošno smo tedaj govorili o t.i. informatiki za občana<sup>25</sup>, so omogočale, da občani sami, preko informacijskih kioskov ali od doma, s pomočjo interneta, izpisujejo celo vrsto potrdil. OJU so kioske postavljali na najbolj različna mesta, predvsem tam, kjer je občani *drenjajo* ves dan – na železniške in avtobusne postaje, pred banke in pošte ter seveda pred (in v) samimi krajevnimi in občinskimi uradi.

Za delo z e-upravo so nastajale različne pametne kartice za predstavitev občana za uporabo informacijskih storitev. Občan je vstavil kartico v *infocamero* in se z geslom prijavil v informacijski sistem krajevnega OJU. Na meniju je izbral potrdilo, ki ga je želel imeti, vtipkal še morebitne dodatne zahtevane podatke (razlog in komu je potrdilo namenjeno) in potrdilo prejel takoj iz informacijskega kioska. Za pravno veljavnost je občan moral kupiti in na izpis nalepiti še ustrezno število upravnih kolkov, ločeno za potrdilo in za informacijsko storitev. Prejemnik takega potrdila je lahko avtentičnost potrdila preverjal preko posebnih informacijskih centrov. Ali so bile take informacije zaračunljive (166, naša 090) ali ne (167-zelena številka, naša 080)), mi ni poznano, je pa za nas vsekakor vredno razmisleka.

Ustrezni kioski<sup>26</sup> so bili postavljeni tudi v sprejemnih pisarnah, občan pa si je izpisek izdelal sam ali pa to zahteval od uradnika. Vsekakor se bi (ali pa se je) lahko taka pomoč občanom, ki to ne zmorejo sami, zaračunavala, izjeme bi bile določene kategorije ljudi – ostareli, slabovidni, z mišičnimi obolenji ....

Neglede na prejšnje, je v Italiji mogoče, za določena potrdila, pooblastiti tudi pooblaščenice agencije za zbiranje potrdil (npr. agencija uredi vse potrebno za poroko, za odprtje podjetja...).

Kljub ustrezni pravni podlagi in dobrim rešitvam<sup>27</sup> se ti projekti niso dobro prijeli, vsaj ne na državnih ravni. Problemov je bilo več, ključni pa so bili po moji presoji:

- Neustreznost in pomanjkanje računalniško podprtih baz podatkov - vsekakor jih ni na državnem nivoju (leta 1999 so na Forumu predstavili projekt enotne evidence prebivalstva na računalniku<sup>28</sup> – evidentirali pa bi le ime, priimek, datum rojstva, davčno številko in zadnjo občino stalnega prebivališča, ki naj bi jo v celoti vzpostavili do konca leta 2003!);
- Pomanjkljivo znanje - računalniško znanje ni bilo na takšnem nivoju, kot se je predvidevalo;
- Informacijska tehnologija, kljub internetu, še ni bila dobro razvita in
- Neenotnost digitalnih potrdil - preveč je bilo različnih osebnih potrdil (od pametne kartice do kartice z magnetnim zapisom alla EuroCard, pa tja do optične kartice).

V Sloveniji lahko ugotovljamo, da imamo enotno zbranih kar precej podatkov o občanu (prav zagotovo vsaj na državnem nivoju kar nekajkrat več), tako da bi si že sedaj lahko občani sami izpisovali določena potrdila (državljanstvo, stalno bivališče, družinski člani, vojaški rok (?)). Žal je koncept, vsaj tisti, ki so ga lani predstavili v okviru DOK\_SIS drugačen. Delavec s

<sup>25</sup> Milan Selan: Informatika za občana ob koncu drugega tisočletja, Posvetovanje DOK\_SIS '99, str. II-20-26, Portorož, 19. do 21. maj 1999;

<sup>26</sup> morda najzanimivejši so bili kioski, ki so omogočali ne samo iskanje, izdelavo in izpis potrdil, ampak tudi plačevanje tako z različnimi bančnimi karticami kot z gotovino (papir, kovanci);

<sup>27</sup> Ena od takih je bila tudi WinCity podjetja Formula PA.;

<sup>28</sup> V Sloveniji je bila taka baza, le da mnogo bolj popolna, vzpostavljena že ob koncu 80-tih let, RSP – Register Stalnega Prebivalstva oziroma CRP – Centralni Register Prebivalstva, projekt pa je začel že v letih 1981-82).

pomočjo posebnega osebne digitalnega potrdila SIGEN-CA, s katerim se predstavi informacijskemu sistemu OJU, lahko po elektronski poti le zahteva določeno potrdilo, v upravi, ki pa še zdaleč ni e-uprava, pa referenti zadevo rešujejo na klasičen, se pravi ročni način. O e-upravi bomo govorili šele tedaj, ko bo občan po elektronski poti komuniciral z e-upravo, se pravi z računalnikom in ne z referentom, saj le tako poenostavimo, pocenimo in pospešimo izdajanje potrdil. Kaj občanu pomaga e-pošta in on-line zahtevek, če pa potem na potrdilo čaka nekaj tednov. Vem, nekdo bo rekel, da matične knjige še niso računalniško obdelane (koliko desetletij že govorimo o tem?), da se ZVOP ne strinja, da zaščita še ni ustrezna (denar pa lahko dvigujemo na precej bolj enostaven način) in naštel še in še drugih vzrokov ....

### SAMOPOTRJEVANJE

Kako razrešiti dolge vrste čakajočih na različna potrdila, ko jih s samo informatizacijo ustreznih postopkov niso uspeli razrešiti, se je pokazala v že stari zakonski podlagi – samopotrjevanju, ki so jo ponovno uredili spomladi lanskega leta. Zakon, oziroma uredba o *autocertificazione* (pravila oziroma predpisi so bili zbrani v t.i. *Testo Unico* in je stopil v veljavo 7/3-2001) dovoljuje, da občani sami izdajo in podpišejo kar 26 različnih potrdil, od potrdila o kraju in datumu rojstva, državljanstvu in o stalnem prebivališču do zakonskega stanu, družinskih članov (število, datum in kraj rojstva, starši otrok), podatkov o lastništvu nepremičnin, o smrti družinskih članov itd.

Občan dobi obrazce na OJU, preko interneta ali pa ga izdela sam, obvezno pa je poleg naziva obrazca in podatkov, ki se izpolnjujejo, tudi opozorilo o morebitni kršitvi zakonskih predpisov z dajanjem lažnih podatkov. Občan izpolni obrazec, nanj nalepi ustrezno število kolkov in ga vpričo osebe, ki je obrazec zahtevala, podpiše. Podpis in svojo avtentičnost *podkrepi* tako, da pokaže svojo osebno izkaznico ob podpisovanju obrazca.

Čeprav Italijanska republika zaradi slovesa, ki se jo drži (mafija, comorra, cosa nostra in druge organizirane kriminalne združbe, korupcija v javnem sektorju) ne daje ravno prevelikega zaupanja v poštenost občane, pa je, predvsem zaradi velikih birokratskih problemov, izbrala princip »samopostrežne trgovine«. Ve se, da se v takih trgovinah marsikaj izmakne očem blagajničarke ali varnostne službe, so pa učinki takega poslovanja še vedno večji od povzročene neodkrite škode. Kradljivca, ki ga dobijo pri kraji je pač treba le kaznovati strožje – za zgled.

Ne vem kako je področje nadzora nad samopotrjenimi obrazci v Italiji urejeno v praksi, vendar menim, da bi vsekakor bilo treba:

- v začetnem obdobju od oseb (pravnih ali fizičnih), uporabnikov raznih potrdil (uporabnikov) zahtevati, da dvojnike le teh pošiljajo v kontrolo OJU;
- da ob ugotovljenih nepravilnostih OJU ukrepa - občana, ki je dal lažne podatke ustrezno (strogo) kaznuje;
- po določenem obdobju uveljavljanja samopotrjevanja, se potrdila kontrolirajo le na posebno zahtevo (in proti plačilu) uporabnika;
- ob vzpostavitvi ustreznih računalniških baz podatkov zagotoviti uporabnikom samim, pod določenimi pogoji seveda, preverjati določene podatke na potrdilih (npr. tako kot že v vseh večjih italijanskih trgovinah zahtevajo, da pri plačevanju s plačilno kartico

sami vpišemo kodo, enako lahko s pametno osebno izkaznico, vpisanim geslom, vrsto potrdila in s pooblastili uporabnika potrdila, uporabniku dovolimo, da sam dostopi do skrbno izbranega števila podatkov občana – vse to mora biti seveda urejeno tudi s pravnega vidika, predvsem z vidika Zakona o varstvu osebnih podatkov (ZVOP));

Že postavljeni informacijski kioski, ki so po uvedbi samopotrjevanja ostali nekako »brez dela«, so sedaj namenjeni predvsem vnašanju zahtev občanov za kompleksnejše zadeve (potrdila) in t.i. on-line transakcijam oziroma storitvam - davčna napoved, plačevanje prispevkov (skladi, zavarovanja) in kazni, plačevanju različnih storitev (šolskih izdatkov, mesečne vozne karte itd) ter za prikaz krajevnih turističnih in drugih informacij (plan mesta, najbližji hoteli, zdravniki, kinodvorane s programi, gledališča, prireditve ....

Pri nas OJU letno izdajo kar 800.000 najrazličnejših potrdil, zato se povprašajmo, ali morajo uporabniki res zahtevati, da so vsa potrdila izdana na OJU, ali bi lahko izdajo določenih potrdil zaupali (in verjeli) občanom? Uporabimo geslo: Če krade eden, še ni treba zapreti samopostrežne trgovine! S priključitvijo ZPIZ na CRP (Centralni register prebivalstva) oziroma na RSP (Register stalnega prebivalstva) bo res odpadlo letno kar 200.000 potrdil, kako pa je z drugimi velikimi porabniki? – eno potrdilo, ena ura (delo uradnika + čas, ki ga izgubi občan), 800.000 potrdil, 800.000 ur ali 100.000 delovnih dni ali 400 delovnih let). Čeprav nekaterih potrdil ne bi potrebovali več (marsikje še vedno zahtevajo potrdilo o državljanstvu, čeprav ga z novo izkaznico (bojda) ne potrebujemo več), vsaj na OJU, ali pa določenih podatkov, že vpisanih v CRP oziroma RSP, vas bodo npr. ob prijavi odtujitve ali zamolčanja najdbe mobilnega telefona na policiji povprašali poleg EMŠO (za Policijo zadosten podatek) ali imena, priimka in datuma rojstva (nadomestilo za EMŠO), še o kraju rojstva, o poklicu in o zaposlitvi, o stalnem bivališču in še kakšno neumnost več (ne bodo pa vprašali npr. kam te obvestijo, telefonsko ali po e-pošti, o morebitni najdbi!).

## E-OSEBNA IZKAZNICA

Najrazličnejše e-rešitve so pokazale, da se s staro osebno izkaznico pač ne da poslovati elektronsko. OJU so se lotili temeljite prenove in lani predstavili vsedrjavni projekt nove pametne osebne izkaznice. Seveda pri tem niso izumili tople vode, vzeli in dopolnili so eno od najprimernejših rešitev. Osebni izkaznici v velikosti bančne kartice z vpisanimi osnovnimi podatki (ime priimek, datum in kraj rojstva, davčna številka) so za elektronski zapis osnovnih podatkov in *inkorporiran* digitalni osebni podpis dodali še čip. V letu 2001 so začeli pilotsko uvajati v nekaj 100 občinah, v letih 2002-2004 pa naj bo novo osebno izkaznico uvedli v vseh 8.500 občinah. Nekateri občine so v Italiji tako majhne, da si ne morejo privoščiti niti osebnega računalnika, zato ob uvajanju tega projekta »najrevnejše« občine tudi opremljajo z ustrežno informacijsko tehnologijo.

Nova osebna izkaznica (*Carta d'Identità Elettronica*) bo združila stari osebno izkaznico in davčno kartico, nekateri pa se močno prizadevajo še, da bi nova elektronska osebna izkaznica nadomestila tudi obstoječo kartico zdravstvenega zavarovanja. Seveda za elektronsko podpisovanje »službenih« dokumentov še vedno ostaja spletno digitalno potrdilo, nekakšen italijanski SIGOV-CA.

Pri nas smo pred leti imeli lepo priložnost, da staro (še jugoslovansko/slovensko) osebno izkaznico zamenjamo z novo, pametno osebno kartico. Na to sem opozoril že (ali pa šele) leta

1999<sup>29</sup>. Generalni sekretar Vlade RS je t.i. projekt *inkorporiranja* digitalnega podpisa na OI predstavil na letošnjem Infotelu, v ta namen pa je že ustanovljena tudi posebna projektna skupina. Menim, da je bila uvedba in uvajanje osebnega digitalnega potrdila SIGEN-CA popolna nepotrebna tudi v tem vmesnem trenutku, ko še ni pravih e-rešitev in da bo šele popravljena osebna izkaznica pomagala, da bo projekt e-uprave boljše zaživel. Seveda še vedno vztrajam pri ugotovitvi, da smo pri nas sam koncept izdajanja potrdil zastavili napačno (ponovno: izhajam iz predstavitve e-uprave na lanskem DOK-SIS).

## KONTAKTNI OZIROMA INFORMACIJSKI CENTRI

Kontaktne centre so nekakšna nadgradnja bolj poznanim klicnim oziroma call centrom, velik poudarek pa jim je bil na Forumu dan prav v lanskem letu. IC integrirajo različne možne kanale komuniciranja – ustno, pisno, telefon, telefaks, internet in e-pošta. Številne velike organizacije (Telecom, zavarovalnice, pokojninski zavodi) so predstavile rešitve, katerih bistvo je sledeče:

- na enem mestu se zbirajo vse informacije, ne glede na komunikacijski kanal
- informacije, ki jih organ/organizacija daje, so razdeljene na tri ravni:
  - na najnižjem nivoju so t.i. meniji (npr. če poizveduješ po telefonu te posnet glas vodi po menijih – če želiš informacije s področja gradbenih dovoljenj pritisni 1, če želiš davčne informacije pritisni 2, itd). Informacije na prvem nivoju so lahko večstopenjske. Ko se prebijemo skozi vse menije, nam posneti glas "prebere" željeno informacijo;
  - na drugem nivoju so splošne informacije, ki nam jih lahko nudijo uradniki;
  - na tretjem nivoju so informacije, za katere se že zahtevajo specialisti za posamezna področja.

Pri telefaksu možnosti izbire menijev ni, je pa ta možnost seveda elegantno rešljiva v medmrežju, ki omogoča, da na koncu, ko izčrpamo vse možne odgovore na Internetu, še vedno pošljemo vprašanje uradniku-specialistu po e-pošti.

Bistvo IC je v tem, da najbolj pogosta in enostavna vprašanja rešujejo računalniki, ki so nezmotljivi in vedno enako dobre volje, in ne uradniki. Uradniki se vključujejo le v primerih, ko scenarij še ni predviden ali posnet (splošne informacije) in pri dajanju zahtevnih informacij (uradniki-specialisti za posamezna področja). IC je lahko en za celo državo, dela pa lahko končno tudi po načelu 24 x 7 x 365.

## ZAKLJUČEK

V Italiji se za odpravljanje administrativnih ovir in racionalizacijo poslovanja državne uprave močno trudijo, žal jih ovirajo parcialne rešitve in pomanjkljive baze podatkov na državnem nivoju, vendar imajo zelo dobro pravno podlago za racionalno e-poslovanje. V lanskem letu

<sup>29</sup> Cit: »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 izkaznice za začetek novega tisočletja. Verjetno pa bodo ustrezni organi pomanjkljivosti kmalu in brez velikega pompa, neopazno, popravili in na novo osebno izkaznico (verjetno ji bomo tedaj rekli »super nova OI«) dodali še magnetni zapis (Milan Selan: Informatika za občana ..., str. II-22).

so intenzivno zakoračili v vsedrjavni projekt informatiziranja postopkov v OJU in predvsem večje preglednosti delovanja 3500 državnih in 12.000 krajevnih OJU. Gre predvsem za izvajanje dekreta DPR 445/2000 – *Protocollo informatico e trasparenza amministrativa*, ki ima za končni cilj predvsem preglednost poslovanja s pomočjo uvajanja workflowa v celotni proces in digitalizacijo vsega papirnatega gradiva. Z vzpostavljanjem različnih evidenc, protokoliranimi postopki, workflowom, digitaliziranim vseh neelektronskih dokumentov, itd. želijo v Italiji doseči, da občan vstopa v svet OJU le preko enega samega vstopnega okna oziroma predala (*sportello unico*) in ponovno uporabo že zbranih podatkov (*riuso*), namesto da podatke ponovno zahtevajo od občana. Občana tudi ne zanima, če v procesu reševanja njegove zadeve sodelujejo različna ministrstva – vsa ministrstva morajo biti zatorej dobro povezana med seboj, zadeva pa med njimi potuje bodisi povsem avtomatsko, polavtomatsko ali celo ročno, ampak le rezultat.

Ključna dela celotnega projekta sta še elektronski podpis (oziroma certificiranje e-pošte med OJU – to so v praksi začeli uvajati ravno te dni) in elektronska pošta. Ob ugotovitvi, da ob že ugotovljenih in še ne najbolj rešenih problemih arhiviranja e-podpisanih dokumentov, Carlo Betini, direktor AIPA priporoča, da se za pošiljanje dokumentov do nadaljnjega uporabljajo t.i. odprti, oziroma neodvisni formati (XML, PDF, RTF). Z uporabo teh standardov se bo slej ko prej morala sprijazniti tudi naši OJU.

Kako pa stojijo zadeve pri nas – se res dovolj trudimo ali le prikazujemo e-podprte, a vseeno zamotane rešitve (SIGEN-CA, zahteve po e-pošti namesto on-line izpisovanje potrdil)? Sem mnenja, da imamo ustrezno zakonodajo, vsaj kar se tiče e-poslovanja, manjka pa nam več zaupanja v občana oziroma v državljana, imamo tudi precej enotnih baz podatkov (še preveč bodo rekli nekateri), nekaj pa jih sicer že kakšno desetletje ali dve izgrajujemo (matične knjige, zemljiška knjiga), vendarle – jih znamo uporabljati racionalno?

**Summary:**

The Law on electronic signature has enabled a rapid development of the e-administration in Italy. Notwithstanding the existence of the AIPA (Informatization Agency for the Public Administration) there were quite some autonomous experiments on various OJU levels being made; the ones worth being mentioned are, in the first place those carried on in the Northern regions, like Lombardia or cities as Bologna and Milan. The results of these experiments rendered possible for the citizen to fill out various kinds of forms by using the services of special information stands or simply Internet. A variety of smart identification cards for digital self-certification began to be experimented. Taking into account the consideration that a common citizen is not that computer-educated as the Authority imagined, as well as the fact that there were not enough computerized data bases available, these cards enabled the citizen to guarantee with its signature for data on over 26 certificates (self-certification); paralleled to this process, they began to set up a net of information centres for integrating of the questions by telephone, made by fax and through the internet. In the year 2001 the identification card project started. It is aimed to integrate, besides the basic personal data, the electronic signature, data for the Tax Administration and, possibly, the data for social security.