

SIA "AA Projekts", SIA "Evolution Consulting"

LABĀKĀS PRAKSES IZPĒTE

Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas
vides izveide

Dokumenta autori:

Baiba Ebuliņa, Ivars Grīnbergs, Mārtiņš Šitcs, Larisa Naumova

2009.08.28.

Šo dokumentu Valsts reģionālās attīstības aģentūras uzdevumā ir sagatavojusi personu grupa DPG, kas sastāv no SIA „AA Projekts” sadarbībā ar SIA „Evolution Consulting” (turpmāk - konsultanti) projekta „Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības integrācijas vides izveide” ietvaros, kas norisinās darbības programmas „Infrastruktūra un pakalpojumi” papildinājuma 3.2.2.1.1. apakšaktivitātes „Informācijas sistēmu un elektronisko pakalpojumu attīstība” realizācijā”. Dokuments ir izmantojams saskaņā ar 2009. gada 28. maija līguma Nr. ŪMEPLS 2009/6/SP/25 pielikuma Nr.2 nosacījumiem.



Valsts reģionālās attīstības aģentūra
Elizabetes iela 19
Rīga, LV-1010



SIA "AA Projekts"
Dzirnavu iela 72-2
Rīga, LV-1050



SIA "Evolution Consulting"
Kokneses prospekts 4 k-1 -54
Rīga, LV-1014

SATURS

Saturs	3
1 Ievads	6
1.1 Dokumenta sagatavošanā izmantotās metodes un pieeja	6
1.2 Informācijas avoti	6
1.3 Saīsinājumi un definīcijas	7
1.tabula <i>Definīcijas un saīsinājumi</i>	7
2 Kopsavilkums	11
3 Ārvalstu pieredzes izpēte, izmantojot publiski pieejamos avotus	14
3.1 Apvienotā Karaliste	14
3.1.1 Dokumentu aprīte starp publiskās pārvaldes iestādēm	14
3.1.2 Iedzīvotāju portāls un iedzīvotāju oficiālā elektroniskā adrese	14
3.1.3 E-paraksta izmantošana	15
3.2 Austrija	16
3.2.1 Dokumentu aprīte starp publiskās pārvaldes iestādēm	16
3.2.2 Adaptētie dokumentu apmaiņas standarti un tehniskie risinājumi	17
3.2.3 Iedzīvotāju portāls un iedzīvotāju oficiālā elektroniskā adrese	17
3.2.4 E-paraksta izmantošana	17
3.3 Beļģija	18
3.3.1 Adaptētie dokumentu apmaiņas standarti un tehniskie risinājumi	18
3.3.2 Iedzīvotāju portāls un iedzīvotāju oficiālā elektroniskā adrese	18
3.3.3 E-paraksta izmantošana	19
3.4 Bulgārija	19
3.4.1 Iedzīvotāju portāls un iedzīvotāju oficiālā elektroniskā adrese	19
3.4.2 E-paraksta izmantošana	19
3.5 Dānija	20

3.5.1	Dokumentu aprite starp publiskās pārvaldes iestādēm	20
3.5.2	Adaptētie dokumentu apmaiņas standarti un tehniskie risinājumi	21
3.5.3	Iedzīvotāju portāls un iedzīvotāju oficiālā elektroniskā adrese.....	21
3.5.4	Uzņēmēju portāls.....	22
3.5.5	E-paraksta izmantošana	22
3.5.6	Kontakti un cita informācija	22
3.6	Igaunija	23
3.6.1	Dokumentu aprite starp publiskās pārvaldes iestādēm	23
3.6.2	Adaptētie dokumentu apmaiņas standarti un tehniskie risinājumi	23
3.6.3	Pieejamie integratori ar lokālajām dokumentu vadības sistēmām	23
3.6.4	Iedzīvotāju portāls un iedzīvotāju oficiālā elektroniskā adrese.....	24
3.6.5	E-paraksta izmantošana	24
3.6.6	Kontakti un cita informācija	24
3.7	Īrija.....	25
3.7.1	Dokumentu aprite starp publiskās pārvaldes iestādēm	25
3.7.2	Adresātu pārvaldība	25
3.7.3	Iedzīvotāju portāls un iedzīvotāju oficiālā elektroniskā adrese.....	25
3.7.4	E-paraksta izmantošana	26
3.8	Norvēģija	27
3.8.1	Adaptētie dokumentu apmaiņas standarti un tehniskie risinājumi	27
3.8.2	Iedzīvotāju portāls un iedzīvotāju oficiālā elektroniskā adrese.....	27
3.8.3	E-paraksta izmantošana	28
3.9	Polija.....	28
3.9.1	Dokumentu aprite ar ES institūcijām	28
3.9.2	Iedzīvotāju portāls un iedzīvotāju oficiālā elektroniskā adrese.....	29
3.9.3	E-paraksta izmantošana	29

3.10	Somija.....	30
3.10.1	Iedzīvotāju portāls un iedzīvotāju oficiālā elektroniskā adrese.....	30
3.10.2	E-paraksta izmantošana.....	30
3.11	Spānija.....	31
3.11.1	Iedzīvotāju portāls un iedzīvotāju oficiālā elektroniskā adrese.....	31
3.11.2	E-paraksta izmantošana.....	31
3.11.3	Kontakti un cita informācija.....	32
3.12	Vācija.....	32
3.12.1	Adaptētie dokumentu apmaiņas standarti un tehniskie risinājumi.....	32
3.12.2	Adresātu pārvaldība.....	32
3.12.3	Iedzīvotāju portāls un iedzīvotāju oficiālā elektroniskā adrese.....	33
3.12.4	E-paraksta izmantošana.....	33
3.12.5	Kontakti un cita informācija.....	33
4	Labākās prakses izpēte, vizītes.....	34
4.1	Dānija.....	34
4.1.1	Intervētie eksperti.....	34
4.1.2	Standartizācijas ietvars.....	35
4.1.3	Elektroniska dokumentu apmaiņa.....	36
4.1.4	Dokumentu apmaiņas vide ar iedzīvotājiem un uzņēmējiem.....	37
4.1.5	Elektroniska rēķinu apstrāde.....	40
4.2	Igaunija.....	41
4.2.1	Intervētie eksperti.....	41
4.2.2	Elektronisko dokumentu apmaiņas vide.....	41

1 IEVADS

1.1 DOKUMENTA SAGATAVOŠANĀ IZMANTOTĀS METODEDES UN PIEEJA

Izpētes ietvaros tika analizēti sekojoši jautājumi:

- a) informācija par savstarpēju elektronisku dokumentu apmaiņu starp valstu tiešās pārvaldes institūcijām un/ vai lokālajām pašvaldībām. Kāds ir šo projektu statuss un attīstības perspektīva;
- b) pieejama informācija par attiecīgajā valstī adaptētajiem dokumentu aprites standartiem;
- c) Kādā veidā tiek organizēta adresātu pārvaldība (piemēram, oficiālās iestādes e-pasta adreses, specifiskas programmatūras saskarņu adreses u.c.);
- d) Vai ir pieejama informācija par standarta dokumentu vadības sistēmu (*DMS – Document Management Systems*) integrāciju ar izveidotajiem dokumentu apmaiņas risinājumiem;
- e) Vai ir izveidoti līdzekļi iedzīvotāju komunikācijai ar valsts pārvaldes tiešajām institūcijām un pašvaldībām (iedzīvotāju portāls, kas saturētu vidi dokumentu apmaiņai starp iedzīvotājiem, tiešās pārvaldes valsts institūcijām un pašvaldībām, vai ir ieviesta oficiālā iedzīvotāju e-pasta adrese);
- f) Vai ir ieviesti līdzekļi dokumentu elektroniskai parakstīšanai, saņēmēju un sūtītāju identificēšanai un autentifikācijai;
- g) Kontakti un cita noderīga informācija turpmākai izpētei.

Pētījuma pirmā daļa tika veikta saskaņā ar sekojošu metodoloģiju. Sākotnējam apskatam tika izmantota ES portālā www.epractice.eu pieejamā informācija. Balstoties uz šo apskatu, tika izveidota padziļinātās izpētes kopa (11+1) un tad, izmantojot attiecīgo valstu portālus, iegūta detalizētā informācija un sagatavots šis ziņojums. Pētījuma otrajā daļā klātienē pētīto valstu izvēle notika, balstoties uz dokumenta pirmajā daļā veiktās izpētes rezultātiem.

Dokuments ir paredzēts tālākai izmantošanai projekta ietvaros, lai pamatotu projekta aktivitātes, kvantificētu sagaidāmos projekta rezultātus, novērtētu projekta ieviešanas alternatīvas un pieņemtu lēmumus konkrētu risinājumu izveidei, izstrādātu publiskās pārvaldes Dokumentu integrācijas vides (DIV) darbības koncepciju un informācijas sistēmas arhitektūru. Dokuments ir paredzēts lasīšanai visām projekta realizācijā iesaistītajām pusēm.

1.2 INFORMĀCIJAS AVOTI

Valsts	Avoti
Apvienotā Karaliste	http://www.direct.gov.uk/en/index.htm

	http://www.businesslink.gov.uk
	http://www.gateway.gov.uk
Austrija	http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/6568/default.aspx
	help.gv.at
Beļģija	www.belgium.be
Bulgārija	www.egov.bg
Dānija	www.virk.dk
	www.e-boks.dk
	www.borger.dk
	http://digitaliser.dk/group/11929/resources
Igaunija	https://www.eesti.ee/est/
Īrija	http://www.euser-eu.org
	http://www.citizensinformation.ie
	http://www.basis.ie/
Norvēģija	www.altinn.no
	www.norway.no
	https://minside.norge.no
Polija	http://epuap.gov.pl/wps/portal/epuap
Somija	www.suomi.fi
	www.yrityssuomi.fi
Spānija	www.060.es
Vācija	http://www.cio.bund.de/cln_093/DE/Standards/SAGA/saga_node.html
	https://www.xrepository.deutschland-online.de/xrepository/
	http://www.bund.de/
Vispārīgi	ES portāls www.epractice.eu
	http://lv.wikipedia.org

1.3 SAĪSINĀJUMI UN DEFINĪCIJAS

Dokumentā izmantotie iestāžu, sistēmu, tehnoloģiju un citu nosaukumu saīsinājumi un definīcijas ir doti 1. tabulā.

1.tabula *Definīcijas un saīsinājumi*

Termins vai saīsinājums	Apraksts
-------------------------	----------

BASIS	Īrijas vide uzņēmēju piekļuvei valsts informācijai un pakalpojumiem (<i>Business Access to State Information and Services</i>)
BIS	Biznesa informācijas sistēma (<i>Business Information System</i>)
CERES	Publisko sertifikācijas pakalpojumu sniedzējs Spānijā (<i>CERTificación Española</i>)
DEC	Igaunijas dokumentu apmaiņas centrs (<i>The document Exchange centre</i>)
DigiDoc	Igaunijas e-paraksta risinājums
DIV	Dokumentu integrācijas vide
Dokuments	jebkurā veidā un materiālā ierakstīta informācija, ko rada, saņem un uzglabā jebkura valsts pārvaldes institūcija, valsts un pašvaldību iestāde, uzņēmums, uzņēmēj sabiedrība un uzņēmēj sabiedrību apvienība, kā arī sabiedriskā un reliģiskā organizācija vai fiziskā persona.
DVDV	Vācijas centralizētais valsts pārvaldes pakalpojumu katalogs (<i>German Administration Services Directory</i>)
DVS	Dokumentu vadības sistēma
e-dokuments	jebkuri elektroniski radīti, uzglabāti, nosūtīti vai saņemti dati, kas nodrošina iespēju tos izmantot kādas darbības veikšanai, tiesību īstenošanai un aizsardzībai.
ELAK	Elektroniskā lietu sistēma (<i>Electronic File System</i>)
e-paraksts	elektroniski dati, kas pievienoti elektroniskajam dokumentam vai ir loģiski saistīti ar šo dokumentu, kas nodrošina elektroniskā dokumenta autentiskumu un apstiprina parakstītāja identitāti.
e-pārvalde	Mūsdienīga valsts pārvalde, kas balstīta uz mūsdienu tehnoloģiju iespējām un jauniem darbības modeļiem, nodrošinot sabiedrisko pakalpojumu kvalitātes un efektivitātes uzlabošanu, kā arī sabiedrības līdzdalības valsts pārvaldes procesos palielināšanu.
ePUAP	Polijas Publiskās pārvalde pakalpojumu elektroniskā platforma (<i>The Electronic Platform of Public Administration Services</i>)
ES	Eiropas Savienība
EWD-P	Eiropas dokumentu apmaiņas sistēma Polijā (<i>The European Document Exchange System – Poland</i>)
FedMAN	Tīkls, kas savieno Beļģijas 15 federālās administrācijas ministrijas ar valdības ēkām Briselē
FESD	Dānijas apvienoto elektronisko dokumentu vadības sistēmu (<i>Electronic Document Management System</i>)
FINEID	Somijas identifikācijas kartes
FSB	Federālo pakalpojumu kopne (<i>Federal Service Bus</i>)
Government Gateway	Centrālā Apvienotās Karalistes identifikācijas platforma

GSI	Apvienotās Karalistes Valdības drošais internets (Government Secure Intranet)
GVPN	Īrijas pārvaldes virtuālais privātais tīkls (<i>Irish Government's Virtual Private Network</i>).
IAMS	Īrijas starpiestāžu ziņojumu serviss (<i>Inter-Agency Messaging Service</i>)
IS	Informācijas sistēma.
Konsultanti	SIA „AA Projekts” un SIA „Evolution Consulting”
Laika zīmogs	elektroniski parakstīts apstiprinājums tam, ka elektroniskais dokuments ir noteiktā datumā un laikā iezīmēts pie sertifikācijas pakalpojumu sniedzēja.
Metadati	informācija, kas apraksta kādu citu datu kopu.
MinID	Norvēģijas risinājums elektronisko valsts pārvaldes pakalpojumu piekļuvei (<i>Common log-in system for online public services</i>)
MPD	Multifunkcionāls personas dokuments (<i>Multifunctional Personal Document</i>)
MultiPKI	Spānijas elektroniskā paraksta un identifikācijas validēšanas platforma (<i>@firma – MultiPKI Validation Platform for eID and eSignature Services</i>)
NIP	Polijas nodokļu maksātāja identifikators (<i>Tax Identification Number</i>)
NITA	Dānijas nacionālā IT un telekomunikāciju aģentūra (National IT & Telecom Agency)
OCES	Dānijas uz programmatūru balstīts elektroniskais paraksts (Public Certificate for Electronic Services),
Pakalpojums	Publiskais pakalpojums, arī publiskas pārvaldes pakalpojums
Pasūtītājs	Valsts reģionālās attīstības aģentūra (VRAA)
PESEL	Polijas iedzīvotāja vispārīgs identifikācijas numurs elektroniskās sistēmās (<i>General Electronic System for Citizens Evidence</i>)
PKI	Public Key Infrastructure (PKI) ir infrastruktūras, programmatūras, cilvēku, noteikumu un procedūru kopums, kas nodrošina elektronisko sertifikātu radīšanu, pārvaldību, uzglabāšanu un izplatīšanu
PPSN	Publiskā sektora pakalpojumu personisko numuru (Personal Public Service Number)
PRC	Somijas iedzīvotāju reģistru (Population Register Centre)
PSB	Īrijas publisko pakalpojumu aģenta (The Public Services Broker)
SAGA	Vācijas „Standarti un arhitektūras e-pārvaldības lietojumprogrammām” (Standards and Architectures for eGovernment Applications)
SOA	uz servisiem orientētu arhitektūra
UCN	vienotais iedzīvotāja numurs (<i>Uniform Citizen Number</i>)

UES	universālais elektroniskais paraksts (<i>universal electronic signature</i>)
UME	(Universal Messaging Engine) ir starpprogrammatūras platforma, kas nodrošina drošu datu apmaiņu.
VRAA	Valsts reģionālās attīstības aģentūra
XML	Paplašināmā iezīmēšanas valoda jeb XML (eXtensible Markup Language) ir Globālā Tīmekļa Konsorcijs (World Wide Web Consortium) rekomendācija speciālas nozīmes <u>iezīmēšanas valodu</u> veidošanai. Tā ir vienkāršota <u>SGML</u> apakškopa, spējīga aprakstīt visdažādākā veida datus. Tās galvenā nozīme ir strukturēta teksta un informācijas koplietošanas atvieglošana <u>Internetā</u> . Valodas, kas veidotas uz XML pamata, pašas tiek aprakstītas formālā veidā, kas ļauj programmām modificēt un pārbaudīt dokumentus nemaz nezinot pašu valodu, kurā tie rakstīti.
X-Road	Igaunijas nacionālās bāzes modernizācijas programma ar mērķi mainīt nacionālas datubāzes par publisku, uz sabiedrību vērstu pakalpojumu resursu, kas veicinās aģentūras, juridiskas un fiziskas personas meklēt informāciju no nacionālajām datubāzēm caur internetu.

2 KOPSAVILKUMS

Dokumenta sagatavošanai tika pētīta un analizēta publiski interneta vidē pieejama informācija par 11 Eiropas Savienības dalībvalstīm (Apvienoto Karalisti, Austriju, Beļģiju, Bulgāriju, Dāniju, Igauniju, Īriju, Poliju, Somiju, Spāniju, Vāciju) un Norvēģiju, kā arī tika veiktas vizītes uz divām no valstīm – Igauniju un Dāniju.

Valstu izvēle tika balstīta uz valstu sasniegumiem un pieredzi e-pārvaldes un dokumentu apmaiņas vides ieviešanas jomā. Dokumenta izstrādes gaitā tika pētīti sekojoši jautājumi: savstarpēja elektronisku dokumentu apmaiņa starp valstu tiešās pārvaldes institūcijām un vietējām pašvaldībām, šo projektu statuss un attīstības perspektīva, attiecīgajā valstī adaptētie dokumentu aprites standarti, adresātu pārvaldības organizācija, dokumentu vadības sistēmas un integrācija ar izveidotajiem dokumentu apmaiņas risinājumiem, iedzīvotāju komunikācija ar valsts pārvaldes institūcijām un pašvaldībām, dokumentu elektroniskās parakstīšanas līdzekļi, saņēmēju un sūtītāju identificēšanai un autentifikācijai.

Lielākajā daļā valstu dokumentu apmaiņas standarti tiek veidoti kā rekomendācijas un vadlīnijas, bet abu valstu, kuras tika pētītas klātienē, eksperti interviju laikā apgalvoja, ka ieviešanas efektivitāte būtu augstāka, ja standartiem būtu normatīvā akta spēks un to lietošana būtu obligāta. Ņemot vērā, kā standartizācija ir būtiska dažādu informācijas sistēmu integrācijas vides sastāvdaļa, šis ir būtisks elektroniskas dokumentu apmaiņas vides ieviešanas un uzturēšanas virzītājspēks.

Viens no nozīmīgākajiem elektroniskās dokumentu apmaiņas vides ieviešanas elementiem ir elektroniskais paraksts. Valstīs, kur tas veiksmīgi darbojas, kā piemēram Dānija, liela nozīme ir tam, ka tas ir jālieto kā vienīgais dokumentu parakstīšanas un identifikācijas līdzeklis saziņā ar valsts pārvaldes un pašvaldību institūcijām, un iedzīvotājiem tas tiek piešķirts bez maksas.

Dažās valstīs kā elektroniskā paraksta nesējs tiek izmantotas identifikācijas kartes. Par vienu no veiksmīgākajiem identifikācijas karšu ieviešanas piemēriem pasaulē neatkarīgi eksperti uzskata Spānijas risinājumu, jo tā satur gan biometriskās identifikācijas datus, gan elektronisko parakstu. Kartes derīguma termiņš ir 10 gadi, tā ir aprīkota ar ST19WL34 mikroshēmu un 32KB atmiņu, kurā tiek glabāti 3 sertifikāti: komponentes sertifikāts (izmanto, lai izveidotu drošu komunikāciju kanālu starp karti un iekārtām, kuras neatbalsta noteiktus standartus), autentifikācijas sertifikāts un elektroniskā paraksta sertifikāts. Kartei ir divi validācijas soļi (jeb līmeņi) – vispirms lietotāja autentifikācija (pēc kuras lietotājs ir droši autentificēts), bet pēc tam, ja nepieciešams lietot elektronisko parakstu, katrai elektroniskā paraksta lietošanas reizei atsevišķa autorizācija.

Viens no veiksmīgākajiem saziņas starp valsti, iedzīvotājiem un uzņēmējiem risinājums ir izveidots Dānijā. Viena no obligātām prasībām ir centralizēta piekļuve, jeb vienas pieturas aģentūras princips iedzīvotāju un uzņēmēju saziņai ar valsts pārvaldes institūcijām. Tam tiek izmantoti divi portāli – viens iedzīvotājiem www.borger.dk un otrs uzņēmējiem

www.virk.dk. Šajos portālos ir izveidota vide katram lietotājam informācijas uzglabāšanai ar drošu piekļuvi, izmantojot elektronisko parakstu. Piemēram iedzīvotājiem šajā vidē tiek uzglabāta visa komunikācija un datu apmaiņa, kāda bijusi ar valsts pārvaldes institūcijām.

Saskaņā ar projekta ieviešanas izmaksu un ieguvumu novērtējumu, projekta ieviešanas rezultātā tiks samazinātas dokumentu nosūtīšanas izmaksas, ietaupot uz pasta pakalpojumu izmaksām, tiks samazinātas izmaksas, efektīvāk izmantojot darba laiku, tiks uzlabots iedzīvotājiem un uzņēmējiem sniegto pakalpojumu kvalitātes līmenis. Saskaņā ar biznesa pamatojuma aprēķina kalkulāciju, projekta atmaksāšanās plānota 2 gados, tiks ietaupītas izmaksas pastmarkām un papīram - pasta pakalpojumu izmaksas uz vienu vēstuli ir vidēji 0,65 eiro. Kā arī tiks ietaupītas izmaksas, samazinot publiskās pārvaldes iestāžu dīkstāves atcelto apmeklējumu dēļ. Vislielākais potenciāls šajā ziņā ir veselības aprūpes sektoram, veselības aprūpes nozarē viens atcelts apmeklējums vidēji valstij izmaksā 220 eiro. Plānotās investīcijas projekta ieviešanā ir aptuveni 5 miljoni eiro. Pēc sistēmas ieviešanas valsts pārvaldes institūcijas maksās uz transakcijām bāzētu maksu, kā arī finansēs integrācijas izmaksas ar savām esošajām sistēmām.

Dānija ir ievērojama arī ar to, ka Dānijas valdība pieņem un apstrādā visus rēķinus tikai elektroniskā veidā. Obligātā elektronisko rēķinu aprites ieviešanā Dānijas valsts pārvaldes institūcijām ik gadu ļauj ietaupīt 120 - 150 miljonus Eiro. Šī prakse ir noteikta kā obligāta ar likumu un ir jāievēro ikvienam uzņēmējam. Projekta ieviešanas rezultātā 100% visu rēķinu apstrāde tiek nodrošināta elektroniskā veidā. Dānijas valsts pārvaldes institūcijas gadā saņem aptuveni 15 miljonus rēķinu.

Kopumā klātienē un publiski pieejamo avotu izpētes laikā Konsultanti ir nonākuši pie secinājuma, ka ideāla dokumentu apmaiņas vide nav ieviesta nevienā no pētītajām valstīm, bet attīstības tendences šajās valstīs ir līdzīgas. Galvenie komponenti, kas veido elektronisku dokumentu apmaiņas vidi ir: standartizācijas ietvars, likumdošana, dokumentu apmaiņas vides tehniskais risinājums, elektroniskā paraksta un tā nesēja risinājums, prasmes, kompetences un interneta pieejamība.

Standartizācijas vides izveides jomā, kā arī likumdošanas, kas visvairāk atbalsta elektronisku dokumentu apriti, jomā par vadošo valsti ir uzskatāma Dānija. Dānijā ir izstrādāti un/vai adaptēti visaptveroši standarti dažādos aspektos, tādos kā dokumentu un datu apmaiņa starp valsts pārvaldes institūcijām, elektroniskais paraksts, elektronisko pierakstu pārvaldība, IT drošība u.c.. Minētie standarti ir ne tikai pieņemti, bet arī ir nostiprināti to lietošana likumdošanā. Likumdošanā paredzēts, ka visām no jauna izstādāmajām sistēmām ir jāatbilst pieņemtajiem standartiem. Tāpat, modernizējot kādu no esošajām sistēmām, ir maksimāli jāņem vērā pieņemtie standarti. Dānijas likumdošana arī nosaka, ka atsevišķiem dokumentu veidiem saziņā ar valsts pārvaldi ir izmantojami tikai elektroniskie dokumenti, piemēram, rēķini.

Dokumentu apmaiņas integrācijas vides tehnoloģiskā risinājuma jomā nosaukt vienu izteiktu līderi ir grūti, bet tendence visās valstīs ir līdzīga – praktiski visās valstīs ir viens līdz divi portāli saziņai ar valsts pārvaldi, kā arī viens vai vairāki integrācijas risinājumi. Portāls parasti ir paredzēts divām mērķa grupām – iedzīvotājiem un uzņēmējiem, dažās valstīs katrai grupai ir izveidots savs portāls, bet citās – apvienots vienā portālā. Integrācijas risinājumu skaits un veids ir atkarīgs no tā vai risinājums ir centralizēts/decentralizēts, kā arī, vai risinājums attiecināms uz šauru specifisku jomu (piemēram, statistikas atskaišu vai nodokļu deklarāciju elektroniska iesniegšana) vai plašāku un universālāku pielietojumu (piemēram, dažāda veida dokumentu apmaiņa starp valsts pārvaldes institūcijām). Kā labi piemēri dokumentu apmaiņas integrācijas vides tehnoloģiskā risinājuma jomā ir minamas Dānija, Austrija un Igaunija.

E-paraksta un identifikācijas jomā vadošā valsts ir Spanija. Spānijas iedzīvotāju identifikācijas karšu, kuras ietver arī elektroniskā paraksta radīšanas un autentifikācijas līdzekļus, ieviešana ir atzīta par vienu no veiksmīgākajiem piemēriem pasaulē. Spānijas piemērs ir veiksmīgs ne tikai no tehniskā risinājuma viedokļa, bet arī no risinājuma izplatības viedokļa – identifikācijas kartes ir izsniegtas vairāk kā 9 milj. iedzīvotāju, kas ir aptuveni 20% no visiem valsts iedzīvotājiem un ik mēnesi tiek veiktas aptuveni 1 milj. sertifikātu derīguma pārbaudes transakcijas.

3 ĀRVALSTU PIEREDZES IZPĒTE, IZMANTOJOT PUBLISKI PIEEJAMOS AVOTUS

Lai sagatavotu šo dokumentu, tika analizēta situācija 11 Eiropas Savienības valstīs un Norvēģijā dokumentu aprites jomā, izmantojot publiski pieejamus informācijas avotus. Šajā dokumenta sadaļā ir apraksts par savstarpēju elektronisku dokumentu apmaiņu starp valstu tiešās pārvaldes institūcijām un lokālajām pašvaldībām, par šo projektu statusu un attīstības perspektīvām. Kā arī informācija par attiecīgajā valstī adaptētajiem dokumentu aprites standartiem un veidu, kādā tiek organizēta adresātu pārvaldība, līdzekļi dokumentu elektroniskai parakstīšanai, saņēmēju un sūtītāju identificēšanai un autentifikācijai.

3.1 APVIENOTĀ KARALISTE

3.1.1 DOKUMENTU APRITE STARP PUBLISKĀS PĀRVALDES IESTĀDĒM

1998.gada aprīlī sāka izmantot Valdības drošo internetu (GSI - Government Secure Intranet), primāro tīkla infrastruktūru, kas savieno valsts iestādes, nodrošinot drošu piekļuvi Internetam, ieskaitot drošu piekļuvi tīklam, datņu pārraidi, meklēšanas iespējas, mājas lapu publicēšanu un mehānismu elektronisko e-pastu apmaiņai GSI izmantojot Internet. 2004.gada februārī ir izveidota GSI atjaunotā un uzlabotā versija.

Pakalpojums balstās uz virtuālo privāto tīklu (*Virtual Private Network*) un ir piemērots, lai pārraidītu skaņas un video datus, ieskaitot platjoslas tehnoloģijas, kā arī nodrošina atsevišķus virtuālos privātos tīklus atsevišķām lietotāju grupām. Jaunā tīkla versijas tika paplašināta arī uz vietējās varas institūcijām. Tīkls savieno vairāk kā 350 000 lietotājus valsts un vietējās varas institūcijās. Jaunā GSI versija ir veidota kā centrālā infrastruktūra e-Pārvaldei.

3.1.2 IEDZĪVOTĀJU PORTĀLS UN IEDZĪVOTĀJU OFICIĀLĀ ELEKTRONISKĀ ADRESE

Apvienotās Karalistes iedzīvotāju portāls Directgov (<http://www.direct.gov.uk/en/index.htm>) uzsāka darbu 2004.gada martā. Portāls nodrošina iedzīvotāju vienotu piekļuves punktu tiešsaistes publiskajiem pakalpojumiem. Līdzīgi kā portāla priekštecis Direct.gov.uk, portāls nav organizēts pēc „dzīves situācijām”, bet balstoties uz svarīgākajām publisko pakalpojumu sfērām (piemēram, veselība, izglītības, nodarbinātība utt.), kā arī uz pakalpojumu mērķauditoriju (vecāki, invalīds, jauns cilvēks utt.). Portāls satur pietiekoši daudz

informācijas, lai samazinātu nepieciešamību lietotājam meklēt papildus informāciju citās mājas lapās.

Papildus internetam, Directgov pakalpojumi ir pieejami arī izmantojot digitālo televīziju un mobilos telefonus. Digitālās televīzijas kanālus izmanto vairāk kā miljons Apvienotās Karalistes mājsaimniecību. Arī mobilie telefoni ir svarīgs komunikācijas kanāls starp iedzīvotājiem un valdību.

2007.gadā Directgov portālam bija 100 miljonu apmeklētāju, t.i., ap 8 miljonu apmeklētāju mēnesī.

Atsevišķs biznesa portāls Business Link (<http://www.businesslink.gov.uk>) uzsāka darbu 2003.gada novembrī, nodrošinot informāciju un piekļuvi pakalpojumiem. Portāls satur informāciju un pakalpojumus par uzņēmējdarbības uzsākšanu, darbināšanu un attīstību. Pakalpojumu nodrošināšanai un konsultāciju sniegšanai par pakalpojumiem savā starpā sadarbojas liels skaits valsts iestāžu un vietējās varas institūcijas.

Portālu apmeklēja 800 000 unikālu lietotāju mēnesī (salīdzinājumam, portāla priekšteča apmeklējumu skaits – 100 000).

Notiek darbs pie pakalpojumu transformācijas starp Directgov un Business Link. Tiek plānots, ka nākotnē būs viens portāls, kas apvienos pakalpojumus gan iedzīvotājiem, gan biznesam.

Pēc Internetā pieejamajiem datiem informācija par oficiālo iedzīvotāju elektronisko adresi nav pieejama.

3.1.3 E-PARAKSTA IZMANTOŠANA

Centrālā Apvienotās Karalistes identifikācijas platforma ir Government Gateway (<http://www.gateway.gov.uk>), kas uzsāka darbu 2001.gada februārī. Government Gateway ir centrāls lietotāju reģistrācijas un autentifikācijas rīks, kas nodrošina e-Pārvaldes autentifikāciju un drošas transakcijas. Lietotājiem ir nepieciešams reģistrēties, lai izmantotu valsts tiešsaistes pakalpojumus. Government Gateway atvērtie standarti nodrošina komunikāciju starp Gateway un dažādām sistēmām, kā arī savā starpā.

Atkarībā no pakalpojuma, lietotāja identifikācija var tikt balstīta uz digitālo sertifikātu, akreditētu sertifikācijas iestādi vai lietotāja identifikatoru (User ID, ko nodrošina Government Gateway) un paroli (lietotāja izvēlēta).

Reģistrēto lietotāju skaits sasniedz 14 miljonus. Ir veiktas vairāk kā 30 miljonu transakcijas. Ir pieejami 150 tiešsaistes pakalpojumi. 1,12 miljonu maksājumu transakcijas ar kopējo vērtību €123 miljoni).

Nacionālā identifikācijas shēma (*National Identity Scheme*, <http://www.ips.gov.uk/identity/scheme-what.asp>) nodrošina infrastruktūru identitāšu pārvaldībai, kas tiks izmantots nacionālās ID kartes pamatā. Tiek plānots, ka karte apvienots gan kartes turētāja personas datus, gan biometrijas datus.

3.2 AUSTRIJA

3.2.1 DOKUMENTU APRITE STARP PUBLISKĀS PĀRVALDES IESTĀDĒM

3.2.1.1 ELEKTRONISKĀ LIETU SISTĒMA (*ELAK – ELECTRONIC FILE SYSTEM*).

ELAK tika veidota ar nolūku visās Austrijas ministrijās aizstāt papīra lietvedību un arhivēšanu. Projekts iesākās 2001.gadā un tika pabeigts 2005.gada janvārī. ELAK lieto aptuveni 8500 lietotāji. Līdzīgas sistēmas ir ieviestas arī provinču pārvaldēs ar kopējo lietotāju sakaitu ap 40000.

3.2.1.2 ELEKTRONISKAIS PIEGĀDES SERVISS (*ELECTRONIC DELIVERY SERVICE*)

2008.gadā darbu uzsāka pirmais privātais piegādes serviss, kurš atbilst likumdošanas un elektroniskās piegādes servisa tehniskajām prasībām. Līdz tam, šādu servisu nodrošināja Austrijas valdība (*Zustelldienst*).

Pakalpojums nodrošina valsts pārvaldes iestādēm un iedzīvotājiem apmainīties ziņojumiem ar garantiju, ka ziņojums tiek faktiski nosūtīts un saņemts. Pakalpojums nodrošina lietotāju ar oficiālu apstiprinājumu par ziņojuma saņemšanu, kā arī, reģistrētiem ziņojumiem, kas nosūtīti caur šo servisu, ir juridisks spēks.

Lai lietotu pakalpojumu, lietotājam ir nepieciešams elektroniskais paraksts (pakalpojums ir saderīgs ar ledzīvotāja karti).

Oficiālais elektroniskais piegādes pakalpojums ir paredzēts, lai pakāpeniski aizstātu visus papīra paziņojumus, kas tiek sūtīti no valsts iestādēm, iedzīvotājiem un uzņēmumiem. Pakalpojums paredz arī iespēju veikt automātisku drukāšanu un ziņojumu piegādi papīra veidā, tādējādi radot valsts pārvaldes iestādēm vienotu saskarni ziņojumu sūtīšanai, bet iedzīvotājiem un uzņēmumiem – izvēles iespēju.

3.2.1.3 ELEKTRONISKAIS PASTS PUBLISKAJĀ PĀRVALDĒ

Elektroniskais pasts ir nozīmīgs komunikācijas līdzeklis publiskajā pārvaldē. Lai nodrošinātu elektroniskā pasta vienveidīgu lietošanu valsts publiskajā pārvaldē, ir izstrādātas e-pasta lietošanas vadlīnijas un politika, kas regulē tehniskos un organizatoriskos aspektus elektroniskajā datu apmaiņā.

3.2.1.4 LAIKA ZĪMOGA PAKALPOJUMS

Federālais metroloģijas un mērniecības birojs (*Bundesamt für Eich- und Vermessungswesen*) 2004.gadā ieviesa laika zīmoga pakalpojumu, kurš nodrošina laika zīmoga pakalpojums saskaņā ar RFC 3161 protokolu.

3.2.2 ADAPTĒTIE DOKUMENTU APMAIŅAS STANDARTI UN TEHNISKIE RISINĀJUMI

Portal Group (sk. zemāk) ir realizēts *Portal Group* protokols, kas ļauj būtiski vienkāršot lietotāju pārvaldību elektroniskās pārvaldes koplietotajos risinājumos, piedāvājot lietotājiem ‘*single-sign-on*’ iespēju. Federālās pārvaldes portālu operatoriem ir pienākums realizēt *Portal Group* vienošanos (*PVV – Portal Group Agreement*), tādējādi veidojot uzticības tīklu. Saskaņā ar elektroniskās pārvaldes stratēģiju, visām jaunajām lietojumprogrammām ir jābūt tīkla lietojumprogrammām (*Web Applications*), kurās realizēts *Portal Group* protokols, kas balstīts uz HTTP vai SOAP.

3.2.3 IEDZĪVOTĀJU PORTĀLS UN IEDZĪVOTĀJU OFICIĀLĀ ELEKTRONISKĀ ADRESE

Austrijā ir pieejami divi portāli – HELP (help.gv.at) un *Portal Group*.

Portālā HELP ir atsevišķas sadaļas iedzīvotājiem un uzņēmumiem. Portāls kalpo kā vienots ieejas punkts detalizētai informācijai par publiskajiem pakalpojumiem un administratīvajiem procesiem, kas organizēt pēc dažādām (aptuveni 200) dzīves situācijām. Kopš portāla izveides 1997.gadā, tad ir ticis nepārtraukti attīstīts un šobrīd ir viens no vadošajiem elektroniskās pārvaldes portāliem Eiropā. Bez informācijas sniegšanas, portāls arī dod iespēju lejupielādēt oficiālās administratīvās formas, kā arī izpildīt ar vien pieaugošu skaitu procedūras tiešsaistē.

Portal Group ir administratīvo portālu apkopjošs portāls, kā arī infrastruktūra pamata autentifikācijai un autorizācijai, kuru izmanto valsts pārvaldes darbinieki, lai piekļūtu ierobežotiem tiešsaistes resursiem.

Pēc Internetā pieejamajiem datiem informācija par oficiālo iedzīvotāju elektronisko adresi nav pieejama.

3.2.4 E-PARAKSTA IZMANTOŠANA

Austrijas elektroniskās pārvaldes stratēģijas būtiska sastāvdaļa ir iedzīvotāja karte (*Bürgerkarte*), kura nodrošina iedzīvotāja identifikāciju balstoties uz elektronisko parakstu

un sertifikātu. Austrijas e-ID pamatā ir ideja, ka tai nav jābūt viena noteikta veida iedzīvotāja kartei, bet der jebkura karte, kas nodrošina iespēju veikt drošu elektronisku parakstīšanu un uzglabāt personīgos datus, piemēram, mobilo tālrunu SIM kartes, atsevišķu organizāciju identifikācijas kartes, un pat banku maksājumu kartes.

Saskaņā ar nozīmīgām izmaiņām elektroniskās pārvaldes likumdošanā, sākot ar 2008.gadu kartes, kuras izsniedz sociālās apdrošināšanas institūcijas, satur kvalificētu elektronisko parakstu, kuru var lietot rakstiskā paraksta vietā (ar tādu pašu juridisku spēku).

3.3 BEĻĢIJA

3.3.1 ADAPTĒTIE DOKUMENTU APMAIŅAS STANDARTI UN TEHNISKIE RISINĀJUMI

Autentiskas informācijas apmaiņa FedMAN tīklā (tīkls, kas savieno 15 federālās administrācijas ministrijas ar valdības ēkām Briselē) notiek strukturētā veidā, ko nodrošina Universālais ziņapmaiņas rīks (*UME – Universal Messaging Engine*). UME ir starpprogrammatūras platforma, kas nodrošina drošu datu apmaiņu. Kopš UME izveides 2001.gadā, tā ik nedēļu transportē pāri par 100.000 strukturētus ziņojumus starp dažādām valsts pārvaldes institūcijām. UME ir balstīts uz XML un HTTP.

Šobrīd UME tiek pakāpeniski aizvietots ar Federālo pakalpojumu kopni (*FSB – Federal Service Bus*), kas ir vairāk balstīta uz servisiem orientētu arhitektūru (*SOA*).

3.3.2 IEDZĪVOTĀJU PORTĀLS UN IEDZĪVOTĀJU OFICIĀLĀ ELEKTRONISKĀ ADRESE

Beļģijas federālais portāls www.belgium.be sniedz iedzīvotājiem, uzņēmumiem un valsts ierēdņiem vienkopus apkopotu informāciju par visiem publiskās pārvaldes pakalpojumiem. Portālā ir pieejama atsevišķa sadaļa, kurā apkopoti visi pieejamie elektroniskie pakalpojumi. Lai piekļūtu elektroniskajiem pakalpojumiem, ir nepieciešama lietotāju autentifikācija. Atkarībā no pakalpojuma veida, ir iespējams izmantot vai nu elektroniskās identitātes kartes, vai speciāli izveidotu lietotāja kontu, ar kuru iegūt nepieciešamo piekļuvi.

Tāpat, ir pieejami trīs reģionālie portāli – flāmu, valonu un Briseles, kā arī divi kopienu portāli – franciski runājošo un vāciski runājošo kopienu.

3.3.3 E-PARAKSTA IZMANTOŠANA

Beļģija ir viens no pionieriem elektroniskās identitātes karšu izplatīšanā lielā apjomā. Elektronisko identitāšu karšu projekts tika uzsākts 2000.gadā, 2003.gadā tika izdotas pirmās aptuveni 70.000 kartes, bet 2009.gadā ir plānos pilnībā pāriet uz elektroniskajām identitātes kartēm – katram Beļģijas iedzīvotājam būs jābūt eID kartei.

Elektroniskās identitātes kartē ir iekļauti divi sertifikāti – autentifikācijai un elektroniskajam parakstam. Sertifikātos ir iekļauts personas identifikācijas numurs.

3.4 BULGĀRIJA

3.4.1 IEDZĪVOTĀJU PORTĀLS UN IEDZĪVOTĀJU OFICIĀLĀ ELEKTRONISKĀ ADRESE

Bulgārijas e-pārvaldes portāls (www.egov.bg) tika izveidots 2007.gada beigās ar mērķi kalpot kā viena pieturas apkalpošanas punkts. Tajā pieejams centrālās valsts pārvaldes sniegto pakalpojumu katalogs. Primāri portālā iedzīvotājiem un uzņēmējiem ir pieejama tiešsaistes informācija par publiskās pārvaldes pakalpojumiem, ar iespēju lejupielādēt atsevišķas formas. Ir atsevišķi pakalpojumi, kurus iespējams lietot, izmantojot elektroniskā paraksta čipkartes, kuru izsniedz valsts uzņēmums „*Informatsionno Obsluzhvane*”.

3.4.2 E-PARAKSTA IZMANTOŠANA

Vispārējs iedzīvotāju un juridisku personu pārstāvju autentifikācijas instruments saziņā ar valsts pārvaldes institūcijām ir universālais elektroniskais paraksts (*UES – universal electronic signature*), kurš ir ar kvalificētu sertifikātu un kuru izsniedz reģistrēts sertifikācijas pakalpojumu sniedzējs. UES ir vienīgais elektroniskā paraksta veids, kuram ar likumu noteikts līdzvērtīgs statuss rakstiskam parakstam, tādēļ valsts un pašvaldību institūcijām ir pienākums pieņemt elektroniskos dokumentus, kas parakstīti ar UES.

Personu identifikācijai tiek izmantots vienotais iedzīvotāja numurs (*UCN – Uniform Citizen Number*), kurš ir katram Bulgārijas iedzīvotājam piešķirts unikāls 10 ciparu numurs un kurš ir iekļauts UES sertifikātā. Čipkartes ar UES izsniedz valsts uzņēmums „*Informatsionno Obsluzhvane*”.

3.5 DĀNIJA

3.5.1 DOKUMENTU APRITE STARP PUBLISKĀS PĀRVALDES IESTĀDĒM

3.5.1.1 ATVĒRTA INFRASTRUKTŪRA E-BIZNESAM

2007. gadā Dānijas Nacionālā IT un Telekomunikāciju aģentūra (NITA – National IT & Telecom Agency) uzsāka nacionālo atvērto e-biznesa standartizācijas ietvaru „NemHandel” (tulkojumā „vieglie darījumi”), kas balstīts uz jaunu nacionālo uz servisu orientēto infrastruktūru. Šis standartizācijas ietvars izmanto jaunākos un modernākos standartus B2G un B2B transakciju izpildei, izmantojot Internetu. Ietvars atbalsta uzticamu, drošu un asinhronu biznesa ziņojumu (piemēram, rēķinu) apmaiņu.

Jāņem vērā, ka Dānijā kopš 2005.gada piegādātājiem valsts sektorā ar Likumu ir noteikts pienākums sūtīt rēķinus (B2G) elektroniskā veidā – tas ir ietekmējis aptuveni 70% Dānijas uzņēmumus, kas piegādā preces valsts pārvaldes institūcijām.

Šīs iniciatīvas ietvaros, NITA izstrādāja pamata *NemHandel* atvērtā koda lietojumprogrammu, kas nodrošina e-biznesa dokumentu apmaiņu. Šīs atvērtā koda risinājums ir brīvi pieejams publiskā sektora institūcijām, privātuzņēmējiem un IT piegādātājiem, kuri var to iekļaut savos komerciālajos produktos. Vairāki programmatūras piegādātāji šo risinājumu ir integrējuši savos produktos, tādējādi ļaujot eksistējošiem IT risinājumiem pievienoties un izmantot atvērto e-biznesa infrastruktūru.

3.5.1.2 DOKUMENTU APMAIŅAS UN UZGLABĀŠANAS RISINĀJUMS E-BOKS

Dokumentu apmaiņas un uzglabāšanas vide www.e-boks.dk izveidota 2001.gadā ar mērķi aizvietot „papīra aploksnes” – tādus dokumentus, ka kontu izrakstus, apdrošināšanas polises, oficiālos dokumentus no publiskās pārvaldes u.tml. – ar elektroniskajiem dokumentiem, kas nosūtīti uz tiek glabāti drošā elektroniskā pastkastē. Uzņēmumi un publiskās pārvaldes institūcijas maksā reģistrācijas maksu par sistēmas lietošanu, kā arī atsevišķu maksu par katru dokumentu, ko tās sūta, tomēr kopējās izmaksas ir lētākas, nekā sūtīt dokumentus papīra formātā. Iedzīvotājiem pakalpojums ir pieejams par brīvu. Kopš servisa palaišanas, tas ir kļuvis ārkārtīgi populārs – to lieto 260 no 271 Dānijas pašvaldībām un aptuveni 10% valsts iedzīvotāji. Iedzīvotāja konts ir saistīts ar personas identifikācijas numuru, tādēļ serviss ir pakļauts ļoti striktām personas datu aizsardzības prasībām.

3.5.1.3 APVIENOTĀ ELEKTRONISKO DOKUMENTU VADĪBAS SISTĒMA

2004.gada sākumā Dānijas varas iestādes (centrālā valdība, reģioni un pašvaldības) uzsāka projektu par valsts mēroga elektronisko dokumentu pārvaldības sistēmu, ko sauca par Apvienoto elektronisko dokumentu vadības sistēmu (FESD – Electronic Document

Management System), kuras mērķis bija gūt labumus no kvalitātes un produktivitātes pieauguma, veicinot valsts iestādēs ieviest pilnībā elektronizētas procedūras.

3.5.2 ADAPTĒTIE DOKUMENTU APMAIŅAS STANDARTI UN TEHNISKIE RISINĀJUMI

Kopš 2008.gada janvāra visām publiskās pārvaldes institūcijām ir jālieto noteikti atvērtie standarti visiem jaunajiem publiskajiem IT risinājumiem. Tas nozīmē, ka visām publiskās pārvaldes institūcijām ir jānodrošina, ka visi to nākotnes IT risinājumi ir balstīti uz vai atbalsta noteiktus obligātos atvērtos standartus. Obligāto atvērtu standartu kopas ir:

- standarti datu apmaiņai starp valsts iestādēm (OIOXML);
- standarti elektronisko failu un dokumentu apstrādei (FESD);
- standarti elektroniskajiem iepirkumiem valsts sektorā (OIOUBL);
- standarti elektroniskajiem parakstiem (OCES);
- standarti valsts mājas lapām un pieejamībai;
- standarti IT drošībai (DS484 - tikai valsts sektorā);
- standarti dokumentu apmaiņai (ODF / OOXML).

3.5.3 IEDZĪVOTĀJU PORTĀLS UN IEDZĪVOTĀJU OFICIĀLĀ ELEKTRONISKĀ ADRESE

Oficiālais e-pārvaldes portāls iedzīvotājiem ir www.borger.dk, kurš sākotnēji tika iedarbināts 2007.gada janvārī, bet tā atjaunota versija – 2008.gada oktobrī. Šis portāls ir vienotais interna piekļuves punkts publiskā sektora informācijai un e-pakalpojumiem, neatkarīgi no publiskās pārvaldes institūcijas izcelsmes (valsts, pašvaldība).

Mērķis ir, ka līdz 2012. gadam visas publiskā sektora institūcijas integrēs šajā portālā visu savu elektronisko informāciju un pakalpojumus, kas paredzēti iedzīvotājiem. Pēc Internetā pieejamajiem datiem informācija par oficiālo iedzīvotāju elektronisko adresi nav pieejama.

Portālā ir realizēta „single sign-on” tehnoloģija, kas ļauj piekļūt informācijai un izmantot pakalpojumus no dažādām aģentūrām, neveicot atkārtotu autentifikāciju.

3.5.4 UZŅĒMĒJU PORTĀLS

Biznesa lietotājiem ir līdzīgs portāls - www.virk.dk, kurš biznesa lietotājiem nodrošina vienotu piekļuves kanālu e-pakalpojumiem. Portālā ir pieejamas vairāk kā 200 elektroniskās formas, dažas no kurām var aizpildīt un parakstīt elektroniski (ar OCES elektronisko parakstu, sk. „E-paraksta izmantošana”). Mērķis ir, ka 2010.gadā 75% uzņēmēji valsts pārvaldei atskaites iesniegs elektroniski.

3.5.5 E-PARAKSTA IZMANTOŠANA

Dānijas valdība 2003. gadā uzsāka programmu, kuras ietvaros tika bez maksas izsniegti elektroniskie paraksti visiem iedzīvotājiem, ar mērķi veicināt e-pārvaldes pakalpojumu attīstību. Elektroniskais paraksts ir uz programmatūru balstīts elektroniskais paraksts (OCES – Public Certificate for Electronic Services), kas nodrošina pietiekamu drošību vairumam publiskajā un privātajā sektorā veikto transakciju. Dānijā netiek piedāvāti kvalificēti e-paraksti (drošs elektroniskais paraksts, balstīts uz kvalificētu sertifikātu), jo pēc tādiem līdz šim nav radusies vajadzība. OCES privātais elektroniskais paraksts ir pieejams tikai personām, kuras ir iekļautas Dānijas iedzīvotāju reģistrā (CPR), bet darbinieka un/vai uzņēmuma OCES sertifikāts – tikai uzņēmumiem, kuri iekļaut Dānijas uzņēmumu reģistrā.

Uz doto brīdi nav informācijas par plāniem ieviest karšu bāzētu elektronisko identitāti.

3.5.6 KONTAKTI UN CITA INFORMĀCIJA

Ministry of Science Technology and innovation

National IT and Telecom Agency

Holsteinsgade 63, 2100 København Ø Tel: +45 3545 0000 Email: itst@itst.dk

Palle Aagaard, Phone: +45 33379267 paa@itst.dk

3.6 IGAUNIJA

3.6.1 DOKUMENTU APRITE STARP PUBLISKĀS PĀRVALDES IESTĀDĒM

3.6.1.1 ESOŠĀ SITUĀCIJA

Dokumentu apmaiņas centra (*DEC – The document Exchange centre*) projekts tika uzsākts 2004. gadā, sadarbojoties Valsts kancelejai un Igaunijas informātikas centram. 2009. gada maijā DEC bija pieslēgušās aptuveni 300 dažādas publiskās pārvaldes iestādes, vairums no tām – vietējās pašvaldības.

3.6.1.2 PLĀNOTS

2009. gada laikā visām ministrijām ir jānodrošina tehnoloģiskā gatavība pieslēgties DEC.

Ilgtermiņā ir plānots nodrošināt pilna cikla dokumentu apriti, ieskaitot ilgtermiņa uzglabāšanu, dokumentu arhivēšanu un DEC izmantošanu bez lokāla dokumentu reģistra (lietotājs strādās DEC WEB portālā).

3.6.2 ADAPTĒTIE DOKUMENTU APMAIŅAS STANDARTI UN TEHNISKIE RISINĀJUMI

Datu apmaiņa ir balstīta uz XML shēmām. Tiek izmantoti X-Road (Igaunijas nacionālās bāzes modernizācijas programma ar mērķi mainīt nacionālas datubāzes par publisku, uz sabiedrību vērstu pakalpojumu resursu, kas veicinās aģentūras, juridiskas un fiziskas personas meklēt informāciju no nacionālajām datubāzēm caur internetu) tehniskie standarti un DigiDoc (Igaunijas e-paraksta) risinājuma standarti. Standartā tiek nodalīti dokumenta metadati no dokumenta teksta (*body*). Dokumenta (vai vairāku dokumentu) teksts tiek ievietots DigiDoc aploksnē. Paša dokumenta saturs netiek standartizēts (piemēram, var izmantot Microsoft Word, Open Office vai jebkuru citu formātu). Metadatiem ir definēta shēma „Letter” un „Invoice”. Tiek plānots ieviest arī shēmu „Normatīvais akts”.

Risinājums var tikt integrēts ar „parasto” (SMTP) e-pastu. Esošie standarti nav normatīvi saistoši.

Dokumentu var adresēt jebkuram X-Road piegādes galapunktam.

3.6.3 PIEEJAMIE INTEGRATORI AR LOKĀLAJĀM DOKUMENTU VADĪBAS SISTĒMĀM

- Amphora (developer: Interinx)
- GoPro (IBM Eesti)

- Government Portal (Estonian Informatics Centre)
- Livelink (Microlink Eesti)
- Postipoiss (Microlink Eesti)
- SharePoint DHS (Hanashi IFC)
- Webdesktop (Webware)

3.6.4 IEDZĪVOTĀJU PORTĀLS UN IEDZĪVOTĀJU OFICIĀLĀ ELEKTRONISKĀ ADRESE

Iedzīvotājiem ir pieejams oficiālais Igaunijas valsts portāls - <https://www.eesti.ee/est/>

Katram Igaunijas ID kartes lietotājam tiek piešķirta oficiālā elektroniskā adrese, kas tiek veidota no personas koda, piemēram 47302200234@eesti.ee. Eesti.ee serveris var veikt e-pasta pāradresāciju uz jebkuru citu pasta adresi.

3.6.5 E-PARAKSTA IZMANTOŠANA

Tiek izmantots DigiDoc risinājums. Dokumenti tiek elektroniski parakstīti ar SSCD-PP standartam atbilstošu viedkarti, kas vienlaikus kalpo arī kā ID karte. ID kartes derīguma termiņš ir 10 gadi, bet sertifikāta derīgums – 3 gadi.

3.6.6 KONTAKTI UN CITA INFORMĀCIJA

<http://www.ria.ee/28567>

Epp Joab (epp.joab@ria.ee) - Director of Estonian Informatics Centre

Kalle Arula (kalle.arula@ria.ee) - Deputy director of Estonian Informatics Centre

Tarmo Hanga (tarmo.hanga@ria.ee) - Head of Department, Department of Infrastructure

Anneli Touart (anneli.touart@ria.ee) - Head of Department, Department of Management

Dmitri Friesen (dmitri.friesen@ria.ee) - Head of Department, Department of Development

Hillar Aarelaid (hillar.aarelaid@cert.ee) - CEO of CERT Estonia, Department for Handling Information Security Incidents

Jaak Liivik (jaak.liivik@ria.ee) - Head of Department , Department of Structural Funds

Katrin Pärpmäe (katrin.pargmae@ria.ee, +372 663 0233, +37256623823) - Communication manager, Press contact

3.7 ĪRIJA

3.7.1 DOKUMENTU APRITE STARP PUBLISKĀS PĀRVALDES IESTĀDĒM

Lai uzlabotu esošo komunikācijas infrastruktūru starp valsts iestādēm, ir izveidots Īrijas pārvaldes virtuālais privātais tīkls (*GVPN - Irish Government's Virtual Private Network*). GVPN nodrošina vienotu platformu valsts iestādēm, ar kuras starpniecību var droši piekļūt Internetam, sūtīt e-pastus utt.

3.7.2 ADRESĀTU PĀRVALDĪBA

Ir izveidots uzticams centralizēts ziņojumu serviss – starpiestāžu ziņojumu serviss (*IAMS - Inter-Agency Messaging Service*), kas nodrošina ar klientu saistītās informācijas apmaiņu starp iestādēm (izmantojot GVPN), atbalstot publisko pakalpojumu nogādi un e-Pārvaldes procesus.

3.7.3 IEDZĪVOTĀJU PORTĀLS UN IEDZĪVOTĀJU OFICIĀLĀ ELEKTRONISKĀ ADRESE

Iedzīvotāju informācijas mājas lapa (<http://www.citizensinformation.ie>) darbojas kopš 2001.gada aprīļa. Īru nacionālā aģentūra, kas darbojas Sabiedrības un ģimenes lietu departamenta pakļautībā, ir atbildīga par informācijas un konsultāciju sniegšanu sabiedrībai par pakalpojumiem. Mājas lapā ir pieejamas vadlīnijas par dažāda spektra jautājumiem, iekļaujot darbinieku tiesības, nekustamā īpašuma pirkšanu, ceļošanu un izglītību.

Jautājumi ir sadalīti 14 kategorijās, kas atspoguļo „dzīves situācijas”, nodrošinot iedzīvotājiem ātru piekļuvi nepieciešamai informācijai. Mājas lapā ir pieejami pakalpojumi no dažādiem pakalpojumu sniedzējiem, pieejama dokumentācija un lejupielādējamas formas.

2005. gadā mājas lapu bija apmeklējuši 2,5 miljonu lietotāju (vairāk kā 200 000 lietotāju mēnesī), apmeklējot vairāk kā 14 miljonu lapu. 2007.gadā mājas lapa ieguva Pasaules izcilības balvu e-Pārvaldes kategorijā.

Uzņēmēju piekļuve valsts informācijai un pakalpojumiem tiek nodrošināta, izmantojot (*BASIS - Business Access to State Information and Services*), <http://www.basis.ie/>. BASIS ir uzņēmējdarbības, tirdzniecības un nodarbinātības departamenta (*Department of Enterprise, Trade and Employment*) projekts, kura sākotnējais mērķis bija uzlabot informācijas un

pakalpojumu apriti starp iestādēm un uzņēmumiem. Informācija mājas lapā ir strukturēta pēc biznesa „dzīves situācijām”, piemēram, uzņēmuma reģistrēšana, nodokļu apmaks utt.

Pēc Internetā pieejamajiem datiem informācija par oficiālo iedzīvotāju elektronisko adresi nav pieejama.

3.7.4 E-PARAKSTA IZMANTOŠANA

Publisko pakalpojumu aģenta (PSB - The Public Services Broker) uzdevums ir sekmēt e-Pārvaldi starp klientiem un valsts iestādēm. Tas nodrošina piekļuvi publiskajiem pakalpojumiem, papildinot tradicionālā pakalpojumu piegādes kanālus (klātie, telefons).

PSB nodrošina identifikācijas/autentifikācijas servisu, izmantojot Publisko pakalpojumu identitātes sistēmu (*Public Service Identity System*) un infrastruktūru, ko izstrādāja Sabiedrības un ģimeņu lietu departaments (Department of Social and Family Affairs). Individuāla lietotāja identifikācija notiek ar lietotāja vārdu, adresi, pirmslaulības uzvārdu, kā arī Publisko pakalpojumu personisko numuru (PPSN - Personal Public Service Number). Tādējādi PPSN tiek bieži izmantots kā identifikācijas numurs. Visiem Īru bērniem pēc dzimšanas tiek piešķirts PPSN.

Lai arī identifikācijas/autentifikācijas metodes ir pārbaudītas un ir pietiekamas drošiem tiešsaistes pakalpojumiem, daudzas iestādes izvēlas pielietot sarežģītākus identifikācijas līmeņus (klātie intervijas, pat biometriju).

Pasu biroja departaments ārvalstnieku jautājumos (*the Passport Office in the Department of Foreign Affairs*) 2006.gada oktobrī ir uzsācis jaunas elektroniskās pases (*Electronic Passports*) izstrādi – ePassport, kas tiek izmantots kā drošs elektroniskais čips (mikroshēma), kas var glabāt šifrētu digitālo informāciju. Čips satur personas informāciju par tā izmantotāju, t.sk., digitālo fotogrāfiju. Čipu tehnoloģija nodrošina vieglu informācijas nolasīšanu ar speciāliem čipu lasītājiem. Čipā ir iekļauta arī elektroniskā paraksta tehnoloģija, lai pārbaudītu čipā saturētās informācijas pareizību.

2004.gada jūnijā Īru valdība izveidoja ekspertu grupu, lai ieviestu standarta ietvaru publisko pakalpojumu kartei (*Public Service Cards*) un Publisko pakalpojumu personiskā (PPS - *Personal Public Service*) numura izmantošanai. Paredzēts, ka karte būs noderīga elektroniskai identifikācijai un autentifikācijai. Karte pildīs vairāku karšu funkcijas, kā, piemēram, medicīnas karte, publisko pakalpojumu karte utt.

3.8 NORVĒGIJA

3.8.1 ADAPTĒTIE DOKUMENTU APMAIŅAS STANDARTI UN TEHNISKIE RISINĀJUMI

2007.gada beigās Norvēģijas valdība pieņēma lēmumu, ka sākot ar 2009.gada 1.janvāri visai informācijai, kas publicēta valsts pārvaldītajos portālos, ir jābūt pieejamai atvēru dokumentu formātos. Lēmums noteica, ka HTML ir primārais formāts publicējot informāciju internetā; PDF (PDF 1.4 vai jaunāks, vai PDF/A ISO 19005-1) ir obligāts, ja ir nepieciešams saglabāt dokumenta oriģinālo izskatu; ODF (ISO/IEC 26300) ir obligāti jālieto, ja tiek publicēts dokuments, kurā lietotājam ir jāvar izdarīt izmaiņas pēc dokumenta lejupielādes.

Portāls uzņēmumiem Altinn (www.altinn.no) ir būvēts uz MS Windows platformas (Windows Server System, BizTalk Server) un nodrošina komunikāciju starp gan starp valdības aģentūru sistēmām, gan uzņēmumu trešās puses sistēmām. Integrācijai tiek izmantoti XML bāzēti tīkla servisi (*Web services*), kas ļauj trešās puses programmatūras piegādātājiem piedāvāt ar Altinn integrētus un uz XML bāzētus risinājumus.

Norvēģijas Nacionālais arhīvu serviss (*The National Archival Services of Norway*) ir nodrošinājis vienotus digitālās arhivēšanas standartus un specifikācijas, kuras izmanto vairums publiskā sektora institūcijas valstī. Tomēr jāatzīmē, ka saderība starp lielajām publiskajām datubāzēm joprojām ir samērā ierobežota.

3.8.2 IEDZĪVOTĀJU PORTĀLS UN IEDZĪVOTĀJU OFICIĀLĀ ELEKTRONISKĀ ADRESE

Vārteja uz Norvēģijas publiskajiem pakalpojumiem ir pieejama adresē www.norway.no.

Iedzīvotājiem ir pieejams MinID (Common log-in system for online public services, <https://minside.norge.no>) – elektroniskā identitāte, kas ļauj pieslēgties tiešsaistes publiskajiem pakalpojumiem no Norvēģijas publiskā sektora. Izmantojot MinID, iespējams piekļūt tādiem pakalpojumiem, kā nodokļu norēķiniem un atvieglojumiem, pieteikšanās studijām un studiju kredītiem, adreses maiņas paziņošana u.c. Lai izmantotu MinID, ir nepieciešams personas identifikācijas numurs un PIN kodu karte, kuru izsniedz Norvēģijas Nodokļu administrācija.

Izmantojot MinID, iespējams piekļūta tiešsaistes servisam MyPage (<http://www.norway.no/minside>) – vienas pieturas tiešsaistes servisa centrs, kas ļauj lietot tiešsaistes publiskos pakalpojumus, iesniegt publisko pakalpojumu formas un datus, piekļūt personīgajai informācijai, kas atrodama publiskajos reģistros. 2007.gada maijā, tikai pēc 4 mēnešu darbības, MyPage piedāvāja vairāk kā 200 pakalpojumus no vairāk kā 40 publiskās

pārvaldes institūcijām un apkalpoja vairāk kā 200.000 reģistrētus iedzīvotājus (5% no kopējā iedzīvotāju skaita).

Uzņēmumiem ir pieejams portāls Altinn (www.altinn.no), kas nodrošina vienotu atskaišu iesniegšanas servisu kanālu uz valsts aģentūrām. Portālā pieejamas vairāk kā 120 formas no 20 valdības aģentūrām, tostarp nodokļu administrācijas (*Tax Directorate*) un statistikas pārvaldes (*Statistics Norway*).

3.8.3 E-PARAKSTA IZMANTOŠANA

Privātpersonas no Nacionālā reģistra var iegūt sev 11 ciparu identifikācijas numuru, izmantojot vietējo nodokļu administrāciju (*Local Tax Assessment Office*). Pēc vienotās PKI specifikācijas publicēšanas 2005.gadā, vairāki uzņēmumi sāka piedāvāt elektroniskā paraksta risinājumus – galvenokārt bankas, kā arī uzņēmums Telenor (risinājums „*Telenor Mobile Smartpay*”, kas izmanto mobilo tālruņu tehnoloģijas.

2008.gada aprīlī, valdība paziņoja par plāniem ieviest publisko infrastruktūru – vienoto eID sadarbības centru, kurā varētu verificēt dažādās elektroniskās identitātes, kas tiek lietotas valstī. Par infrastruktūras izveidi atbildīgā ir Publiskās pārvaldes un eValdības aģentūra (*Agency for Public Management and eGovernment*).

3.9 POLIJA

3.9.1 DOKUMENTU APRITE AR ES INSTITŪCIJĀM

Eiropas dokumentu apmaiņas sistēma – Polija (EWD-P – The European Document Exchange System – Poland)

Eiropas dokumentu apmaiņas sistēma EWD-P ir elektroniskā sistēma sniedz atbalstu Polijas oficiālā viedokļa izstrādē attiecībā uz ES likumdošanas aktu, stratēģiju, programmu u.tml. projektu dokumentiem. EWD-P tika izstrādāts un ieviests kā centrālais repozitorijs, kas satur elektroniskos pierakstus saistībā ar Polijas valdības pozīcijām attiecībā uz viesu oficiālo Padomes dokumentāciju, kas tiek adresēta Polijai.

EWD-P ietilpst darbplūsmas, kas nepieciešama oficiālā viedokļa izstrādei, automatizācija, piekļuve repozitorijam, dokumentu meklēšana.

3.9.2 IEDZĪVOTĀJU PORTĀLS UN IEDZĪVOTĀJU OFICIĀLĀ ELEKTRONISKĀ ADRESE

Kopš aptuveni 2007.gada izstrādē ir Publiskās pārvalde pakalpojumu elektroniskā platforma (*ePUAP – The Electronic Platform of Public Administration Services*), kura ir plānota kā integrators starp visiem publiskajiem reģistriem, kā arī platforma, kas atbalsta noteiktus interaktīvos pakalpojumus iedzīvotājiem un uzņēmumiem, lietotāju identifikāciju un autentifikāciju, kā arī elektroniskos maksājumus.

3.9.3 E-PARAKSTA IZMANTOŠANA

Privātpersonām ir iespēja saņemt gan kvalificētu, gan nekvalificētu komerciālu sertifikācijas pakalpojumu sniedzēju izsniegtus identifikatorus (sertifikātus) gan uz čipkartes (kvalificēta sertifikāta gadījumā), gan citiem datu nesējiem (nekvalificēta sertifikāta gadījumā).

Elektroniskās pārvaldes sistēmās un risinājumos visbiežāk tiek izmantoti kvalificētie sertifikāti, turpretī nekvalificētie sertifikāti biežāk tiek izmantoti serveru autentifikācijai, ziņojuma autentiskuma nodrošināšanai, darbstaciju un citas aparatūras autentifikācijai u.tml.

Polijas iedzīvotāji obligātā kārtā tiek nodrošināti ar diviem identifikācijas numuriem: iedzīvotāja vispārīgs identifikācijas numurs elektroniskās sistēmās (*PESEL – General Electronic System for Citizens Evidence*) un nodokļu maksātāja identifikators (*NIP – Tax Identification Number*). PESEL numuri tiek glabāti PESEL reģistros, bet ir bijuši incidenti, kad viens un tas pats PESEL numurs piešķirts dažādām personām.

Attiecībā uz elektroniskā paraksta lietošanu e-pārvaldes risinājumos, abiem numuriem ir identiska nozīme, jo tos plānots ietvert kā unikālus identifikators nākotnes elektroniskajā identifikācijas (eID) kartē (bet ne komerciālo sertifikācijas pakalpojumu sniedzēju sertifikātos).

Pēdējo gadu laikā notiek izpēte par Multifunkcionāla personas dokumenta (*MPD – Multifunctional Personal Document*) izstrādi (multifunkcionāla čipkarte, kas aizstātu parastās plastikāta kartes un kas būtu gatava lietošanai PKI infrastruktūrā, personas biometrisku datu glabāšanai u.tml.).

Elektroniskā paraksta lietošana nav plaši izplatīta, dēļ tā dārgajām izmaksām (sākot no EUR 60).

3.10 SOMIJA

3.10.1 IEDZĪVOTĀJU PORTĀLS UN IEDZĪVOTĀJU OFICIĀLĀ ELEKTRONISKĀ ADRESE

Iedzīvotājiem ir pieejams portāls www.suomi.fi, kurā apkopota un atbilstoši dažādām dzīves situācijām sagrupēta informācija par publiskās pārvaldes pakalpojumiem. Portālā pieejama gan informācija, gan lejupielādējamās formas, gan tiešsaistes formas. Portālā ir atsevišķas sadaļas dažādām sociālajām grupām, piemēram, uzņēmējiem, jauniešiem un vecākiem ļaudīm. Somijā ir arī uzņēmējiem orientēts portāls www.yrityssuomi.fi, kurā ir saiknes uz lejupielādējamām formām un elektroniskajiem pakalpojumiem iepriekšminētajā portālā, kā arī saiknes uz likumiem un noteikumiem *Finlex* – oficiālo likumu datu bāzi.

Uzņēmumiem ir pieejama arī Biznesa informācijas sistēma (*BIS – Business Information System*), kuru kopīgi uztur Somijas nodokļu administrācija un patentu un uzņēmumu reģistrs. Sistēmā pieejami servisi, kas uzņēmumiem ļauj iesniegt informāciju ar vienu dokumentu vienlaikus vairākām institūcijām. Starp pieejamajām sistēmām ir tirdzniecības reģistrs, uzņēmumu reģistrs, PVN maksātāju reģistrs, darba ņēmēju reģistrs, nodokļu administrācijas klientu reģistrs u.c.

3.10.2 E-PARAKSTA IZMANTOŠANA

Somijas valdība ir nozīmējusi Somijas iedzīvotāju reģistru (*PRC – Population Register Centre*) par uzticamu sertifikācijas pakalpojumu sniedzēju. PRC izveido elektronisko identitāti vienlaikus ar personas identifikācijas koda piešķiršanu, bet elektroniskā identitāte tiek aktivizēta, kad persona saņem sertifikāta karti. Sertifikātā ir iekļauts personas vārds, uzvārds un klienta elektroniskais identifikators. Sertifikātu ir iespējams iekļaut identifikācijas kartēs (*FINEID*), *Visa Electron* bankas maksājumu kartēs, ko izsniedz *OP Bank Group*, kā arī mobilo tālruņu SIM kartēs.

Somijā ir pieejami arī organizācijas sertifikāti, kas nodrošina iespēju verificēt personas pārstāvniecību saistībā ar konkrēto organizāciju. Somijas valsts pārvaldes darbiniekiem arī tiek izsniegtas speciālas identifikācijas kartes ar fotoattēlu un kvalificētu sertifikātu.

3.11 SPĀNIJA

3.11.1 IEDZĪVOTĀJU PORTĀLS UN IEDZĪVOTĀJU OFICIĀLĀ ELEKTRONISKĀ ADRESE

Kopš 2006.gada Spānijā ir portāls 060.es (www.060.es), kurš aizvieto tā priekštecī „administración.es”. Portālā ir divas galvenā sadaļas – iedzīvotājiem un uzņēmējiem. Portāls sniedz gan informāciju, gan nodrošina iespēju veikt daudzas no visbiežāk lietotajām procedūrām tiešsaistē.

Portāls nodrošina unificētu piekļuvi Spānijas publiskā sektora pakalpojumiem, neatkarīgi no tā, kāda līmeņa administrācija pakalpojumu nodrošina. Uz 2009.gada martu, portālā bija pieejami vairāk kā 1200 nacionālā, reģionālā un vietējo pašvaldību līmeņa pakalpojumi.

3.11.2 E-PARAKSTA IZMANTOŠANA

Spānijas valdība ir izveidojusi Publisko sertifikācijas pakalpojumu sniedzēju (*CERES – CERTificación Española*), kurš izdod elektroniskos sertifikātus, kuri ir lietojami elektroniskajās transakcijās ar publisko pārvaldi.

2006.gadā valdība ir laidusi apgrozībā elektroniskās identitātes kartes, kuras satur gan biometriskās identifikācijas datus, gan elektronisko parakstu. Kartes derīguma termiņš ir 10 gadi, tā ir aprīkota ar ST19WL34 mikroshēmu un 32KB atmiņu, kurā tiek glabāti 3 sertifikāti: komponentes sertifikāts (izmanto, lai izveidotu drošu komunikāciju kanālu starp karti un iekārtām, kuras neatbalsta noteiktus standartus), autentifikācijas sertifikāts un elektroniskā paraksta sertifikāts. Kartei ir divi validācijas soļi (jeb līmeņi) – vispirms lietotāja autentifikācija (pēc kuras lietotājs ir droši autentificēts), bet pēc tam, ja nepieciešams lietot elektronisko parakstu, katrai elektroniskā paraksta lietošanas reizei atsevišķa autorizācija. Neatkarīgi eksperti šo karti raksturojuši kā vienu no labākajām sistēmām pasaulē.

2007.gadā izsniegto karšu skaits bija 420.000, bet 2009.gada martā – 9 milj. (~20% iedzīvotāju).

Ar mērķi attīstīt elektronisko pārvaldi un veicināt eID karšu lietošanu, valdība izveidoja MultiPKI validēšanas platformu (*@firma – MultiPKI Validation Platform for eID and eSignature Services*). Šī platforma bez maksas nodrošina sertifikātu, kurus izsnieguši Spānijā akreditēti sertifikācijas pakalpojumu sniedzēji, stāvokļa un derīguma pārbaudes elektroniskās pārvaldes risinājumiem (pakalpojumiem). Uz 2008.gada jūliju, platforma veica vidēji 900.000 sertifikātu pārbaudes mēnesī.

3.11.3 KONTAKTI UN CITA INFORMĀCIJA

Miguel A. Amutio Gomez (miguel.amutio@map.es), Head of Planning Area and Exploitation, Ministry of Public Administration

3.12 VĀCIJA

3.12.1 ADAPTĒTIE DOKUMENTU APMAIŅAS STANDARTI UN TEHNISKIE RISINĀJUMI

Vācijā standartizācijas ietvaru veido elektronisko dokumentu aprītei veido dokuments „Standarti un arhitektūras e-pārvaldības lietojumprogrammām” (SAGA – Standards and Architectures for eGovernment Applications), kurš kalpo kā vadlīnijas e-pārvaldības risinājumu izstrādē. Šis dokuments apraksta standartus, procedūras un metodes, kā arī rekomendācijas, kuras jāņem vērā veidojot e-pārvaldības pakalpojumus, ko piedāvā valsts un pašvaldību institūcijas. Viens no SAGA mērķiem ir nodrošināt lietojumprogrammu, kuras izmanto dažādas institūcijas, sadarbību, tādējādi izpildot vienu no svarīgiem priekšnosacījumiem modernas un pakalpojumu orientētas pārvaldes izveidē. SAGA projekta grupa nepārtraukti veic dokumenta uzlabošanu, iekļaujot tajā jaunākos sasniegumus un pieredzi. Pašreizējā pieejamajā versijā ir 4.0 (http://www.cio.bund.de/cln_093/DE/Standards/SAGA/saga_node.html).

2009.gada sākumā ir iedarbināta arī tiešsaistes bibliotēka ([XRepository, https://www.xrepository.deutschland-online.de/xrepository/](https://www.xrepository.deutschland-online.de/xrepository/)) datu apmaiņas formātiem, kas balstīti uz XML. Šī ir centrālā vieta, kur tiek publicēta plaša spektra informācija, kas saistīti ar e-pārvaldes projektiem, tostarp datu modeļi, XML shēmas un attiecīgā dokumentācija.

3.12.2 ADRESĀTU PĀRVALDĪBA

Vācija, kā e-valdības infrastruktūras sastāvdaļa, ir izveidots centralizēts valsts pārvaldes pakalpojumu katalogs (DVDV - German Administration Services Directory), kurā ir reģistrēta specifiska informācija WSDL datņu veidā (t.sk. servisu adresācija), kas nepieciešama, lai varētu izmantot sabiedriskos tiešsaistes pakalpojumus. Pieprasījumus DVDV var veikt tikai lietojumprogrammas (programmatūra) un katalogs nav paredzēts lietotājiem-cilvēkiem.

3.12.3 IEDZĪVOTĀJU PORTĀLS UN IEDZĪVOTĀJU OFICIĀLĀ ELEKTRONISKĀ ADRESE

Vācijas oficiālais elektroniskās pārvaldības pakalpojumu portāls ir Bund.de (<http://www.bund.de/>). Šajā portālā iedzīvotājiem un biznesa lietotājiem tiek nodrošināta piekļuve tiešsaistes pakalpojumiem, kurus nodrošina Federatīvās iestādes (Federal Authorities), Federālā pārvalde (Federal Administration), kā arī vācu Federālās zemes un pašvaldības. (German States and Municipalities).

Viens no servisiem, ko portāls nodrošina, ir piekļuve tiešsaistes formu centram, kas ļauj lietotājiem atrast administratīvās veidlapas, iepriekš nezinot, kura struktūra ir atbildīga par to apstrādi.

3.12.4 E-PARAKSTA IZMANTOŠANA

Elektroniskā paraksta funkcionalitāte, kā papildus iespēja, būs pieejama elektroniskās identitātes kartēm, kuras plānots sākotnēji testēt 2009.gadā un ieviest 2010.gadā.

Bez tradicionālajām funkcijām (foto ID, identifikācijas dokuments, ceļošanas dokuments) jaunā karte, izmantojot mikroshēmu, sniegs arī identifikācijas un autentifikācijas funkcionalitāti, kas izmantojama gan e-pārvaldības, gan e-uzņēmējdarbības darījumos. Turklāt, izmantojot personas PIN numuru, kartes īpašnieks varēs kontrolēt, kādiem datiem, kādā apmērā un kas varēs piekļūt kartes īpašnieka personas datiem tiešsaistes darījuma laikā.

3.12.5 KONTAKTI UN CITA INFORMĀCIJA

Deutschland-Online projekts "Standardization"

Alexander Salomon (Alexander.Salomon@bmi.bund.de, +49 (0) 1888 681 - 4239)

Dr. Jens Dietrich (Jens.Dietrich@bmi.bund.de, +49 (0) 1888 681 – 2737)

4 LABĀKĀS PRAKSES IZPĒTE, VIZĪTES

Saskaņā ar personu grupas „DPG” iesniegto piedāvājumu, klātienes izpēte tika veikta divās ārvalstīs – Dānijā un Igaunijā.

Tika pētīta informācija par savstarpēju elektronisku dokumentu apmaiņu starp valstu tiešās pārvaldes institūcijām un vietējām pašvaldībām, šo projektu statuss un attīstības perspektīva, attiecīgajā valstī adaptētie dokumentu aprites standarti, adresātu pārvaldības organizācija, dokumentu vadības sistēmas un integrācija ar izveidotajiem dokumentu apmaiņas risinājumiem, iedzīvotāju komunikācija ar valsts pārvaldes institūcijām un pašvaldībām, dokumentu elektroniskās parakstīšanas līdzekļi, saņēmēju un sūtītāju identificēšanai un autentifikācijai.

Dānija tika izvēlēta kā valsts, kurā pēc veikt padziļinātu klātienes izpēti, jo informācijas izpētes laikā no publiski pieejamiem avotiem tika konstatēts, ka Dānijā ir izveidots viens no veiksmīgākajiem iedzīvotāju portāla risinājumiem, kā arī ir izveidota vide savstarpējai valsts pārvaldes informācijas apmaiņai un iedzīvotāju un uzņēmēja komunikācijai ar valsts pārvaldes un pašvaldību institūcijām. Īpaši sasniegumi Dānijai ir e-pakalpojumu sniegšanas jomā iedzīvotājiem un uzņēmējiem, sevišķi pašvaldībās. Kā arī Dānijā ir pilnībā ieviesta elektronisku rēķinu saņemšana un apstrāde valsts sektorā.

Igaunija tika izvēlēta kā valsts, jo tai ir līdzīga vide un attīstība kā Latvijā, tajā pašā laikā tai ir ievērojami sasniegumi elektroniskās pārvaldes ieviešanas jomā. Interneta izplatības ziņā Igaunija ir kļuvusi par vienu no tehnoloģiski attīstītākajām valstīm Eiropā. Saskaņā ar publiski pieejamo informāciju, šis sasniegums sevišķi izpaužas e-pārvaldes jomā – ikvienam valsts iedzīvotājam ir pieejams plašs spektrs pakalpojumu.

4.1 DĀNIJA

4.1.1 INTERVĒTIE EKSPERTI

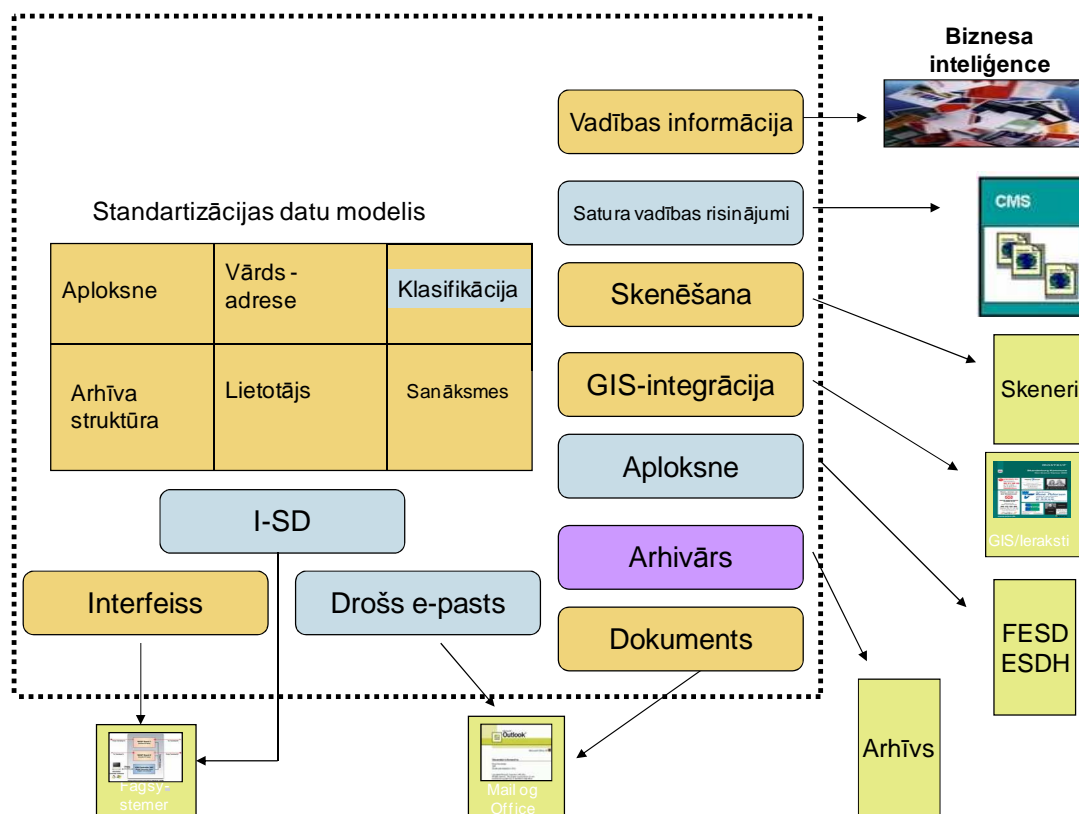
Per Schultz Eeeg	NITA, Nacionālā IT un telekomunikāciju aģentūra
Rita Lutzhoft	NITA, Nacionālā IT un telekomunikāciju aģentūra
Andres Find	Finanšu ministrija, Valdības darbības nodrošināšanas aģentūra
Palle Aagaard	NITA, Nacionālā IT un telekomunikāciju aģentūra
Michael Hald	Pašvaldību savienība
Olle Ellerbaek	NITA, Nacionālā IT un telekomunikāciju aģentūra

4.1.2 STANDARTIZĀCIJAS IETVARŠ

Ar standartizācijas jautājumiem Dānijā nodarbojas Nacionālā IT un telekomunikāciju aģentūra (NITA), kas gadā sagatavo aptuveni 10 dažādus standartus, bet to lietošana nav obligāta un tie nav noteikti ar Likumu. NITA eksperti atzīst, ka standartu „vēlamais” statuss apgrūtina to ieviešanu praksē. Dānijai ir sagatavoti standarti savstarpējai elektronisko dokumentu apmaiņai, tie ir pieejami dāņu valodā. Veidojot standartus, Dānijas eksperti ņem vērā Eiropas Savienības vadlīnijas, Norvēģijas standartizācijas praksi un savas valsts īpašās vajadzības. Standartu ieviešana tiek nodrošināta, popularizējot tos un sadarbojoties ar valsts pārvaldes un pašvaldību institūcijām, skaidrojot ieguvumus no to ieviešanas un rekomendējot tos lietot.

Vienotu publiskās pārvaldes dokumentu apmaiņas un elektronisko ierakstu standartu izstrāde Dānijā tika uzsākta 2004. gadā. 2003. gadā tika nolemts uzsākt standartizēt datus (ierakstus), lai nodrošinātu sistēmu sadarbību. Esošā situācija bija līdzīga kā patreiz Latvijā – dažādas dokumentu vadības un citas sistēmas bija ieviestas dažādās publiskās pārvaldes institūcijās, kas nozīmēja nespēju apmainīties ar datiem elektroniski, bet bija biznesa nepieciešamība pēc šo sistēmu integrācijas, lai nodrošinātu operatīvu datu apmaiņu, sūtīt metadatus un savienot dokumentus un ierakstus starp dažādām sistēmām.

Standartizēšanas ietvara izstrāde tika organizēta, saņemot priekšlikumus no 3 dažādiem dokumentu vadības sistēmu izstrādātājiem, apkopojot tos, sagatavotos standartus apspriežot ar valdības institūciju, pašvaldību un reģionu pārstāvjiem, kā arī veicot publisko apspriešanu pirms to izsludināšanas.



Attēls 4.1.2.1 Dānijas standartizācijas ietvars

Standarti ir izstrādāti, gan sistēmām, gan ierakstiem un dokumentiem, aploksnēm un savstarpējai datu apmaiņai. Tie nav vēl pilnībā ieviesti, jo to ieviešana prasa laiku, netiek veikta centralizēta ieviešanas uzraudzība un ietekmes novērtēšana, darba grupa, kas veidoja standartus, strādāja pārāk noslēgti, bija nepieciešams iesaistīt plašāku ieinteresēto pušu loku. Standartus, ieskaitot XML shēmas dāņu valodā var atrast: <http://digitaliser.dk/group/11929/resources>.

4.1.3 ELEKTRONISKA DOKUMENTU APMAIŅA

Dānijā ir ietekmīgas un turīgas pašvaldības, kurām ir liela nozīme elektronisku dokumentu aprites projektu realizācijā, sevišķi saziņā ar iedzīvotājiem. Arī finansiālajā ziņā Dānijas pašvaldības ir neatkarīgākas, salīdzinot ar vairumu Eiropas valstu pašvaldībām. 65% no visa publiskā sektora patēriņa ir pašvaldībās. Tām ir tiesības noteikt nodokļus iedzīvotājiem, par vietējo nodokļu apmēru lemj pašvaldības dome. Administratīvi teritoriālā reforma Dānijā ilga no 2002. – 2007.gadam. Reorganizācijas rezultātā Dānijas pašvaldību skaits tika samazināts līdz 98 pašvaldībām.

Pašvaldības ir tuvākā publiskās pārvaldes saskarne ar iedzīvotājiem. Dānijā pašvaldību pakalpojumu elektronizācijā ir sasniegts milzīgs progress – pilnīgi visas pašvaldības var nodrošināt elektronisku pakalpojumu sniegšanu iedzīvotājiem.

Dānijā no 2003. gada publiskās pārvaldes iestādēm bija atļauts sūtīt dokumentus elektroniski citām valsts pārvaldes un pašvaldību institūcijām. Visām pašvaldībām ir noteikts, ka jābūt vienai oficiālais e-pasta adresei. Ir vienošanās, ka kā dokumenta standarts tiek lietots PDF formāts. Pašvaldībā sava darbība jāorganizē tā, lai varētu saņemt elektronisko pastu.

No 2005. gada Dānijas pašvaldības varēja apmainīties elektroniskā veidā arī ar paaugstinātas drošības un konfidencialu informāciju arī iedzīvotāji var sūtīt aizsargātu informāciju uz valsts pārvaldes un pašvaldību institūcijām. Tas tika panākts, uzdodot valsts pārvaldes un pašvaldību iestādēm ieviest drošus e-pasta vēstuļu saņemšanas mehānismus un droši IT vidi, kas atbilst rekomendācijām.

Tālākajā elektroniskas dokumentu apmaiņas ieviešanā ir mērķis veidot centralizētus interfeisus, piemēram visi portālā risinājumu tiek integrēti www.borger.dk un visiem portāla risinājumiem ir jāizmanto vienots e-paraksta risinājums. Tā rezultātā Dānijas iedzīvotāju saziņas portāls ar valsts pārvaldes institūcijām www.borger.dk tiek atzīts par vienu no labākajiem pasaulē. Šajā pašā portālā ir izveidota dokumentu uzglabāšanas vide iedzīvotājiem un uzņēmējiem, kura sīkāk ir aprakstīta dokumenta nākamajā nodaļā. Dānijas valdības mērķis ir nodrošināt, ka elektroniski sazināties ar valsts pārvaldes institūcijām ir vienkāršāk kā papīra un citos tradicionālos veidos.

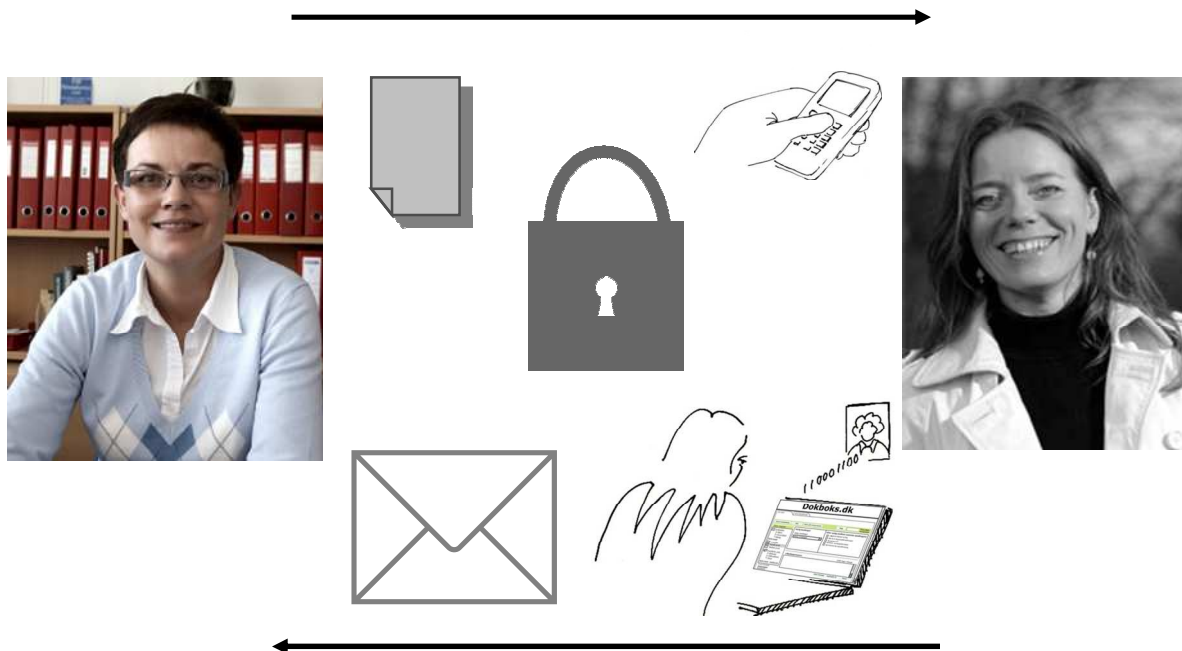
4.1.4 DOKUMENTU APMAIŅAS VIDE AR IEDZĪVOTĀJIEM UN UZŅĒMĒJIEM

Elektroniska savstarpēja dokumentu apmaiņa un elektroniska dokumentu apmaiņa ar iedzīvotājiem un uzņēmējiem ir izvirzīta kā Dānijas valdības prioritāte, tās ieviešanu nodrošina Dānijas Finanšu ministrijas pakļautībā izveidota aģentūras, kas ir atbildīga par valdības darbības nodrošināšanu. Aģentūra nodrošina Dānijas e-pārvaldes stratēģijas 2007. līdz 2010. gadam, kura ir saskaņota valdības institūcijām, reģioniem un pašvaldībām, ieviešanu. Valdības uzstādījums ir, ka būtisku projektu ieviešana, kas saistīta ar elektroniskas informācijas apmaiņu starp valsts pārvaldes un pašvaldību institūcijām un uzņēmējiem ir jāpabeidz vēlākais 2012. gadā.

Būtisks elektroniskas dokumentu apmaiņas ieviešanas stimuls ir tas, ka iedzīvotājiem tas ir pieejams bez maksas.

Realizācijas mērķi ir dot iespēju iedzīvotājiem un uzņēmējiem saņemt un nosūtīt dokumentus drošā veidā, nodrošināt iedzīvotājus un uzņēmējus ar viegli un ērti pieejamu informāciju par to attiecībām un saziņu ar valsts pārvaldes institūcijām, nodrošināt iedzīvotājiem un uzņēmējiem SMS atgādinājumus par darbībām, kas saistītas ar valsts pārvaldes institūcijām. Projekta realizācijas rezultātā visiem iedzīvotājiem un uzņēmējiem ir iespēja saņemt e-BOX vietu drošā centralizētā elektroniskā vidē savu dokumentu uzglabāšanai, kā arī pieteikties SMS pakalpojumu saņemšanai atgādinājumu nodrošināšanai.

Digitālā dokumentu glabātuve/ SMS



Attēls 4.1.3.1 Risinājums elektroniskai datu apmaiņai ar iedzīvotājiem

Projekta ieviešana tika uzsākta 2007. gadā, kad tika veikta esošās situācijas un iesaistīto pušu vajadzību izpēte, sagatavots izmaksu un ieguvumu novērtējums un specifikācijas. 2009. gadā tika pabeigts publiskais iepirkums, projekta ieviešanas tika pabeigta 2009. gada maijā. Uz doto brīdi prototipi ir notestēti, uzsākta ieviešana sadarbībā ar pirmajām publiskās pārvaldes iestādēm un tehniskās integrācijas pirmie apraksti ir sagatavoti.

Iedzīvotāju gatavība elektroniskai saziņai ir samērā augsta, jo gandrīz katrā mājā ir dators, lielākajai iedzīvotāju daļai ir piekļuve internetam, bet tomēr daži iedzīvotāji ir gatavāki elektroniskai saziņai kā citi. Dažādi publisko pakalpojumu elektroniskās piekļuves risinājumi līdz šim ir bijuši gan veiksmīgi, gan ne tik veiksmīgi, un to lietošana ir veidojusi iedzīvotāju un uzņēmēju pieredzi un attieksmi pret šiem risinājumiem. Valsts pārvaldes iestāžu un to darbinieku gatavība nodrošināt elektronisku dokumentu apmaiņu ir atšķirīga, ir vēl darāms darbs valsts pārvaldes procesu modernizācijā.

Saskaņā ar lietotāju vajadzību izpēti, iedzīvotāji vēlas:

- Vienkāršu, lietotājam draudzīgu risinājumu, kas dod iespēju pārskatīt komunikāciju ar valsts pārvaldes institūcijām,
- Drošu vidi informācijas saņemšanai un uzglabāšanai,
- Iespēju sazināties drošā veidā ar valsts pārvaldes institūcijām,
- Elastīgu risinājumu – iespēju uzglabāt dokumentus un izvēlēties, ko saņemt,

- Vienu vietu, kur reģistrēt savas vēlmes (profilu) un mobilā telefona numuru saziņai ar valsts pārvaldes institūcijām
- Vienu piekļuves punktu un centralizētu identifikāciju piekļuvei dažādu valsts pārvaldes institūciju informācijai

Saskaņā ar ieinteresēto pušu vajadzību izpēti, valsts pārvaldes institūcijas sagaida:

- Vienkāršu un ērtu integrāciju starp sistēmām,
- Vienkāršu pāreju un jaunu integrētu risinājumu, ko jau lieto citas institūcijas, iedzīvotāji un uzņēmēji,
- Lietotājam draudzīgu risinājumu ar minimālu papildus darbu
- Vispārēju abpusējas komunikācijas platformu ar iedzīvotājiem un uzņēmējiem, un arī ar citām valsts pārvaldes institūcijām
- Nodrošinātu elektronisko dokumentu juridisko statusu tādu pašu kā papīra dokumentam
- Dažādām komunikāciju stratēģijām valsts sektorā jāpastāv līdzās un jāatbalsta digitālās pašapkalpošanās stratēģija.

Piekļuve risinājumam ir nodrošināta, izmantojot elektronisko parakstu, risinājums ir integrēts ar elektroniskā paraksta sistēmu, risinājums ir atrodams iedzīvotāju un uzņēmēju ierastās vidēs saziņai ar valsts pārvaldes institūcijām, iedzīvotāju portālā www.borger.dk un uzņēmēju portālā www.virk.dk.

Saskaņā ar projekta ieviešanas izmaksu un ieguvumu novērtējumu, projekta ieviešanas rezultātā tiks samazinātas dokumentu nosūtīšanas izmaksas, ietaupot uz pasta pakalpojumu izmaksām, tiks samazinātas izmaksas, efektīvāk izmantojot darba laiku, tiks uzlabots iedzīvotājiem un uzņēmējiem sniegto pakalpojumu kvalitātes līmenis. Saskaņā ar biznesa pamatojuma aprēķina kalkulāciju, projekta atmaksāšanās plānota 2 gados, tiks ietaupītas izmaksas pastmarkām un papīram - pasta pakalpojumu izmaksas uz vienu vēstuli ir vidēji 0,65 eiro. Kā arī tiks ietaupītas izmaksas, samazinot publiskās pārvaldes iestāžu dīkstāves atcelto apmeklējumu dēļ. Vislielākais potenciāls šajā ziņā ir veselības aprūpes sektoram, veselības aprūpes nozarē viens atcelts apmeklējums vidēji izmaksā valstij 220 eiro. Plānotās investīcijas projekta ieviešanā ir aptuveni 5 miljoni eiro. Pēc sistēmas ieviešanas valsts pārvaldes institūcijas maksās uz transakcijām bāzētu maksu, kā arī finansēs integrācijas izmaksas ar savām esošajām sistēmām.

Projekta ieviešanas gaitā dāņu kolēģi saskārās ar vairākiem izaicinājumiem un grūtībām. Tāpēc ka risinājums ir ieviešams brīvprātīgi, tā ieviešana ir apgrūtināta, jo ir jāveic milzīgs pārliecināšanas darbs. Risinājuma lietošanas noteikšana kā obligāta palīdzētu realizēt visu tā

potenciālu. Izaicinājums ir nodrošināt, ka elektroniskajiem dokumentiem ir tāda pati uzticamība un juridiskais statuss kā papīra dokumentiem. Dažādām valsts pārvaldes institūcijām ir atšķirīgas vajadzības. Zināms, bet pārvarams izaicinājums ir risinājuma lietotāju apmācība un pieradināšana pie risinājuma.

4.1.5 ELEKTRONISKA RĒĶINU APSTRĀDE

Obligātā elektronisko rēķinu aprites ieviešanā Dānijas valsts pārvaldes institūcijām ik gadu ļauj ietaupīt 120 - 150 miljonus Euro. Šī prakse ir noteikta kā obligāta ar likumu un ir jāievēro ikvienam uzņēmējam. Tas nozīmē, ka valsts pārvaldes institūcijas pieņem rēķinus no piegādātājiem tikai elektroniskā veidā, rēķini tiek pārveidoti tādā formātā, lai tie uzreiz valsts pārvaldes grāmatvedības sistēma var tos nolasīt un tie var tikt uzreiz ievietoti grāmatvedības sistēmā. Šis rēķina formāts ir OIOXML elektroniskais rēķins, tas ir balstīts uz starptautiskajiem standartiem. Uzņēmēji var nosūtīt rēķinus dažādos veidos, atkarībā no to informatizācijas līmeņa. Rēķins var tikt sūtīts no piegādātāja grāmatvedības sistēmas, izmantojot sistēmu integrācijas vidi, tas var tikt sūtīts no elektronisko rēķinu portāla vai papīra rēķins var tikt sūtīts speciāli izveidotiem skenēšanas centriem.

Nesen sistēma ir uzlabota un patreiz notiek darbs pie elektroniskā iepirkuma funkcionalitātes nodrošināšanas ieviešanas.

Projekta ieviešanas rezultātā 100% visu rēķinu apstrāde tiek nodrošināta elektroniskā veidā. Dānijas valsts pārvaldes institūcijas gadā saņem aptuveni 15 miljonus rēķinu. Tas ir stimulējis Dānijas valsts pārvaldes institūcijas modernizēt un uzlabot to iekšējos darbības procesus. Kā jau minēts iepriekš, risinājums ļauj gadā ietaupīt 120 līdz 150 miljonus Euro, kā arī būtiski ietaupījumi tiek iegūti iekšējo procesu uzlabošanas rezultātā. Projekta ieviešanas rezultātā 300 000 piegādātāju, Dānijas uzņēmēju apgūst ikdienā lieto jauna veida dokumenta apmaiņu ar valsts pārvaldes institūcijām, tādā veidā rodot stimulu modernizēt arī citus savus darbības procesus un palielināt informācijas tehnoloģiju lomu savas darbības nodrošināšanā.

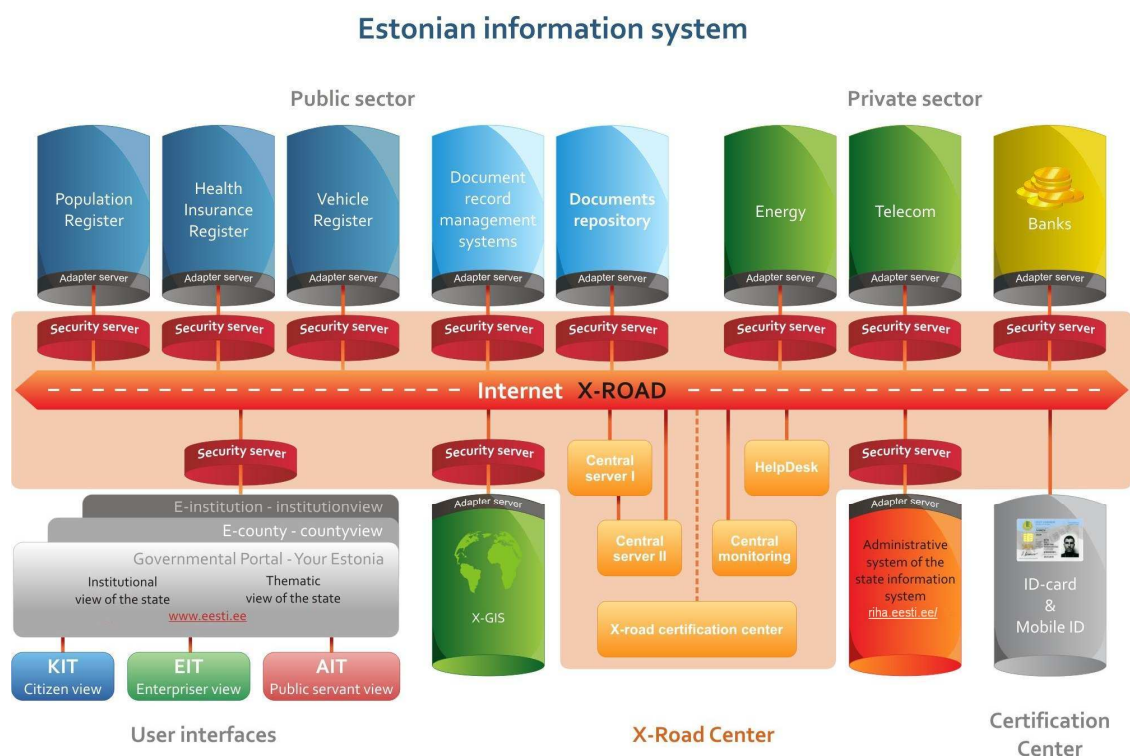
4.2 IGAUNIJA

4.2.1 INTERVĒTIE EKSPERTI

Hannes Linno	Igaunijas Informātikas centrs
Mihkel Tikk	Igaunijas Informātikas centrs
Liivi Karpištšenko	Igaunijas valsts kanceleja

4.2.2 ELEKTRONISKO DOKUMENTU APMAIŅAS VIDE

Igaunijā ir izveidota neatkarīga un droša elektronisku dokumentu apmaiņas vide starp valsts pārvaldes iestādēm. Nākotnē šai videi plānots pieslēgt arī pašvaldības. Risinājuma centrālā daļa ir salīdzinoši neliela, centralizēti tiek uzturēta lietotāju un dokumentu identifikācija un drošības risinājums.



Attēls 4.2.2.1 Igaunijas dokumentu apmaiņas vides shēma.

Arī uzņēmēji var piekļūt šai videi, reģistrējoties. Piekļuve notiek caur internetu, trafiks tiek kriptēts. Sistēma atrodas arī valsts informāciju sistēmu pārvaldības rīks. Ar tā palīdzību ir viegli atrast, kādus pakalpojumus sniedz valsts pārvaldes iestādes un kura institūcija ir atbildīga par konkrētā pakalpojuma sniegšanu.

Nozīmīgi risinājuma elementi ir sertifikācijas centrs un portāls, kas nodrošina saziņu ar iedzīvotājiem un uzņēmējiem. Risinājumā ietilpst arī Palīdzības dienests pakalpojumu sniedzējiem. Palīdzības dienests gala lietotājiem ir nodots ārpakalpojumu sniedzējam. Arī sertifikācijas pakalpojumi ir nodoti ārpakalpojumu sniedzējam. Kā risinājuma mugurkauls funkcionē X-road, kas nodrošina 70 miljonu transakciju gadā. Risinājumam ir pieslēgtas 120 sistēmas (datu bāzes). Caur šo risinājumu var piekļūt 1300 valsts pakalpojumiem. Integrācija starp datu bāzēm notiek tiešā veidā, informējot drošības serveri. Nav centralizēta ziņojumu servera, centralizēti tiek pārvaldīta tikai drošība un identifikācija. Laika zīmogu uzliek serveris, bet tas nav juridiskais laika zīmogs. Tas kalpo kā pierādījums, ka dokuments konkrētajā laikā atradās konkrētajā serverī.

Portālu dienā apmeklē vidēji 8000 lietotāji. Netipiskās dienās, kā piemēram nodokļu deklarāciju iesniegšanas dienā to apmeklē līdz pat 70000 lietotāju dienā.

Igaunijā elektroniskā paraksta nesējs ir identifikācijas karte. Uz šo brīdi 270 kartes ir tikušas lietotas elektroniski, 160 ar e-parakstu. Kopā identifikācijas kartēm ir 1 miljons lietotāju. Identifikācijas kartes tika izmantotas arī elektroniskai balsošanai Eiropas parlamenta vēlēšanās.

Uzņēmēji saziņā ar valsts pārvaldi galvenokārt izmanto elektroniskos rēķinus. Lai pilnvērtīgi nodrošinātu elektronisko rēķinu apstrādi, dokumentu pārvaldības risinājumu gada laikā plānots integrēt ar finanšu pārvaldības risinājumu.

Integrācijas videi ir izveidoti 8 interfeisi, gala lietotāji var izmantot bezmaksas licences. Igaunū kolēģi uzsvēra standartu izstrādes un komunikācijas nepieciešamību veiksmīgai risinājuma ieviešanai. Igaunijā tika izmantots MOREQ1 standarts, pašreiz notiek pāreja uz MOREQ2. E-dokumentu apmaiņa starp valsts institūcijām Igaunijā ir noteikta ar likumu. Arhīva risinājums elektronisko dokumentu uzglabāšanai pašreiz ir pilota projekta stadijā.

Igaunijā ir 268 pašvaldības, 65% no tām ir pieslēgumi dokumentu apmaiņas videi.

Igaunijas dokumentu integrācijas vidē ir definēti sekojoši dokumentu tipi:

- Vēstule
- Rēķins
- Likumdošanas dokumenti
- ES dokumenti

Vēstulēm ir izveidots nacionālais standarts. Dokumenti tiek pārsūtīti XML formā, lai atvieglotu dokumentu apstrādi un varētu lietot dokumenta datus. Tiks izstrādātas vadlīnijas

XML dokumentu veidošanai, kas balstīsies uz pilnu dokumentu dzīvesciklu. Tuvākajā laikā plānots strādāt pie līgumiem, protokoliem un publikācijām.

Tās iestādes, kuras lieto dokumentu pārvaldības risinājumu, kurām ir izstrādāti universālie klienti ir motivētas pieslēgties (jo tiek centralizēti attīstīta vide), tās, kurām nav universālā klienta atbalstītas dokumentu vadības sistēmas nav motivētas, jo pašiem jāveic izstrāde.

Galvenais ieteikums – jādomā par gala lietotāju un tā prasībām un ieguvumiem, lietošanas ērtumu. Kā arī svarīgs veiksmes faktors ir starpinstitūciju sadarbība.