



Mestna občina
Ljubljana

Mestna uprava

Služba za digitalizacijo

Streliška ulica 14, 1000 Ljubljana

t: 01 306 13 50

glavna.pisarna@ljubljana.si, www.ljubljana.si

Mestni svet

Mestni trg 1

1000 Ljubljana

Številka: 90000-5/2025-50

Datum: 10. 9. 2025

Zadeva: **Odgovori na vprašanja mestne svetnice ge. Ganimet Shala**

Zveza: Svetniško vprašanje 90000-5/2025-17 z dne 19. 6. 2025

Na podlagi prejetega dopisa z dne 19. 6. 2025 v nadaljevanju podajamo odgovore na pisna vprašanja, ki jih je v skladu s 97. členom Poslovnika Mestne občine Ljubljana postavila mestna svetnica ga. Ganimet Shala in se nanašajo na digitalizacijo mestnih storitev v okviru sprejete Strategije digitalnega razvoja Mestne občine Ljubljana za obdobje 2023–2027 (v nadaljevanju Strategija).

Spoštovani,

Strategija je zasnovana dinamično, kar pomeni, da se prilagaja možnostim izvedbe in izredno hitrim spremembam tehnologije. Digitalni razvoj vsebuje poleg razvojnih nalog tudi ogromno drugih aktivnosti, ki so potrebne za zagotovitev nemotenega delovanja obstoječih informacijskih sistemov in upravnih storitev ter okolja informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT) v Mestni upravi Mestne občine Ljubljana (v nadaljevanju: MU MOL). Med take aktivnosti spadajo strateško načrtovanje menjavanja, nadgrajevanja, dopolnjevanja ter posodabljanja strojne in programske opreme, tako z vidika zmogljivosti in funkcionalnosti kot z vidika kibernetске varnosti, stalna podpora uporabnikom pri uporabi IKT, različnih aplikacij in digitalnih orodij, izvedba integracij s podatkovnimi viri zalednih sistemov za potrebe digitalizacije obstoječih ali novih storitev itd.

Na vprašanje »Katere upravne storitve za gospodinjstva in posameznike so na podlagi Strategije digitalnega razvoja MOL že digitalizirane oziroma delujejo v digitalni obliki?« podajamo odgovor, da je ključni strateški cilj Strategije vzpostavitev Urbane digitalne platforme (v nadaljevanju: UDP), ki je še v fazi razvoja. Kljub temu pa je bilo od uveljavitve Strategije digitalno nadgrajenih več digitalnih postopkov in rešitev, kar je v skladu z v Strategiji zapisanim ukrepom 2.2, ki se nanaša na preoblikovanje oziroma digitalizacijo obstoječih rešitev, in sicer:

1. Nadgraditev upravnih storitev dostopnih na državnem portalu eUprava, kjer lahko občani elektronsko uredijo več vlog, kot so npr.:
 - izdaja lokacijske informacije,
 - izdaja odločbe o komunalnem prispevku,
 - prijava obratovalnega časa gostinskega/kmetijskega obrata,
 - sprememba lastništva ali uporabnika nepremičnine za namen NUSZ,
 - dovoljenje za začasno čezmerno obremenitev okolja s hrupom,
 - izdaja potrdila o predkupni pravici in

- dostop do informacij javnega značaja.
2. Nadgradnja posameznih digitaliziranih upravnih storitev MOL, kot sta npr.:
- vpis otrok v javne vrtce MOL – postopek je v celoti digitaliziran – in
 - elektronsko naročanje terminov pri določenih oddelkih občine.

Na vprašanje »Katere storitve so v procesu digitalizacije in kakšna je predvidena časovnica nadaljnjega razvoja oziroma nadgradenj v smeri digitalne vstopne točke za življenjske dogodke?« podajamo odgovor, da je projekt vzpostavitve UDP prvi korak v smeri enotne digitalne vstopne točke za življenjske dogodke, ki bo z rednimi posodobitvami postopoma širila nabor storitev. V prvi fazi, ki bo predvidoma zaključena do konca leta 2025, bo UDP omogočala storitve, ki so najbolj neposredno vezane na vsakdanje življenje gospodinjstev in posameznikov, in sicer:

- pridobitev parkirne dovolilnice za prebivalce MOL,
- zakup mestnega vrtička oziroma prijava v čakalno vrsto,
- naročilo na obvestila o odvozu odpadkov, motnjah v oskrbi s plinom, toploto in vodo, zaporah cest ter obvozih linij LPP – vse prilagojeno na območja, ki so za občana pomembna.

Poleg navedenih storitev bo v okviru UDP vzpostavljen tudi portal odprtih podatkov Mestne občine Ljubljana, ki bo omogočal dostop do številnih podatkovnih nizov. Čeprav to ni upravna storitev v ožjem smislu, pa predstavlja pomemben korak k preglednosti, ponovni uporabi podatkov in razvoju novih digitalnih rešitev za občane. Ob tem bo UDP omogočala tudi vpogled v podatke v realnem času, kot so prihodi avtobusov LPP, razpoložljivost koles v sistemu BicikeLJ, zasedenost parkirišč v garažnih hišah MOL, razpoložljivost polnilnic za električna vozila, podatki o prometu, kakovosti zraka in druge informacije, pomembne za vsakdanje življenje.

Na vprašanje »Kako MOL pri razvoju digitalnih rešitev zagotavlja, da so te uporabnikom prijazne in da ne povečujejo digitalne izključenosti?« podajamo odgovor, da na MOL posebno pozornost posvečamo uporabniški izkušnji. Zavedamo se, da imajo občani različne digitalne kompetence, zato digitalne storitve načrtujemo tako, da so pregledne in za uporabo preproste, ob tem pa izvajamo dodatne preglede s strani zunanjih strokovnjakov za uporabniško izkušnjo in dostopnost. Aktivno vključujemo javnost že v fazi načrtovanja, izvajamo testiranja z dejanskimi uporabniki – občani, po vzpostavitvi pa bomo sistematično zbirali in upoštevali njihove povratne informacije za nadaljnje izboljšave. Poleg tega pri razvoju dosledno upošteujemo veljavno zakonodajo in druge akte, denimo Zakon o dostopnosti spletišč in mobilnih aplikacij (ZDSMA), Zakon o spodbujanju digitalne vključenosti (ZSDV) in Zakon o dostopnosti do proizvodov in storitev za invalide (ZDPSI), Strategijo digitalnih javnih storitev 2030, mednarodne standarde WCAG (Web Content Accessibility Guidelines), načela Sveta Evrope itd. Na tak način zagotavljamo, da so rešitve razumljive in prijazne za uporabo čim širšemu krogu občanov ter dostopne tudi ranljivim skupinam uporabnikov. Hkrati z digitalizacijo storitev ohranjamo tudi večkanalni dostop – vse postopke je mogoče urediti tudi po klasični (fizični) poti, kar zagotavlja, da so storitve resnično dostopne vsem.

Na predloge »Predlagam, da MOL pri nadaljnjem razvoju digitalnih storitev sistematično vključuje načela razvoja po meri uporabnika, zlasti tiste, ki se z digitalnimi rešitvami težje znajdejo. Le tako bodo digitalne rešitve res orodje za boljšo kakovost življenja vseh občanov in občanov.« podajamo pojasnilo, da na MOL načelo razvoja »po meri uporabnika«, ki poudarja, da digitalne storitve in produkti ne smejo temeljiti zgolj na tehnoloških možnostih, temveč morajo izhajati iz dejanskih potreb uporabnikov, že upoštevamo. V digitalne storitve sistematično vključujemo javnost, izvajamo testiranja z občani, rešitve preverjamo tudi z zunanjimi strokovnjaki ter ohranjamo večkanalni dostop, da so storitve dostopne vsem – tudi tistim, ki se z digitalnimi rešitvami težje znajdejo. Poleg tega načrtujemo vzpostavitev mreže t. i. info točk, kjer bodo občanom na voljo zaposleni MOL, ki bodo lahko neposredno pomagali pri uporabi digitalnih storitev. Pomoč bo vzpostavljena tudi prek telefonskega centra.

Ob tem ponovno poudarjamo, da bodo imeli občani tudi v prihodnje možnost urejati svoje zadeve na klasičen način – osebno v času uradnih ur, z oddajo obrazcev in s pomočjo zaposlenih pri urejanju vlog. Na ta način zagotavljamo, da so storitve dostopne vsem, ne glede na njihovo digitalno pismenost ali tehnične zmožnosti.

Celosten pristop k digitalizaciji storitev zajema tudi prenovo in podporo zalednih postopkov občinske uprave, s ciljem administrativne razbremenitve zaposlenih. To omogoča, da se v krajšem času obravnava večje število zadev, hkrati pa občanom, ki uporabljajo digitalne storitve, zagotavlja hitrejšo in preprostejšo urejanje zadev na daljavo.

Nenazadnje smo veliko o projektih in večjih aktivnostih, ki jih izvaja Služba za digitalizacijo, in se po vsebini prav tako navezujejo na Strategijo, podali že v odgovoru mestni svetnici, gospe Mojci Sojar, 10. junija 2025.

Lep pozdrav,

Pripravili:

dr. Arian Debeljak

mag. Darko Srovin

Helena Belovič Tomec

Mojca Plantan

dr. Arian Debeljak
sekretar – vodja službe

2A Srovin

