

## TEORIJA I PRAKSA SLOVENAČKE ELEKTRONSKE UPRAVE<sup>1</sup> THEORY AND PRACTICE OF SLOVENIAN E-GOVERNMENT

Uroš Pinterič

**REZIME:** Razvoj modernih informaciono-komunikacionih tehnologija podstiče države da reformišu svoje javne administracije u efikasnije i fleksibilnije organizacije koje građanima brzo i ljubazno mogu pružiti sve neophodne usluge. Slovenija nije izuzetak, te je usvojila potrebni pravni i strateški okvir koji omogućava razvoj administrativnih sistema koji se zovu e-uprava i/ili e-upravljanje. Institucije slovenačke javne administracije su prve koristile Internet i njegove aplikacije za komunikaciju unutar organizacija. U ovom radu biće predstavljeni i drugi elementi slovenačkog e-upravljanja. Nova teorija javnog menadžmenta sledi ideju efikasne komunikacije javne administracije sa građanima. U ovom radu predstavljena su neka empirijska istraživanja koja pokazuju da još uvek postoji raskorak između teorije i prakse u slučaju korišćenja e-maila u komunikaciji slovenačke javne administracije sa građanima. Naročito postoji veliki raskorak između teorije i prakse u slučaju slovenačke lokalne administracije. Situacija je mnogo bolja na centralnom nivou administracije, naročito u slučaju tzv. administrativnih jedinica, koje najčešće imaju kontakte sa slovenačkim građanima, i koje predstavljaju poseban nivo (stepen) slovenačke javne administracije. Uprkos pojavi sofisticiranih metoda e-upravljanja, još uvek postoji interesovanje za osnovni metod koji je koristio Vintar (Vintar i drugi, 2000) krajem prošlog veka.

**KLJUČNE REČI:** e-upravljanje, Slovenija, Internet, pravni okvir, Intranet, e-uprava, e-mail, opštine, administrativne jedinice, uprava, politički sistem, e-upravljanje, novi javni menadžment, javna administracija.

**ABSTRACT:** Development of modern information-communication technology is pressuring states to reform their public administrations in more effective and flexible organizations which are able to provide all necessary services to the citizens in shortest time possible and in most friendly manner. Slovenia is not an exception and it had adopted necessary legal and strategic framework that enables development of administrative systems called e-government and/or e-governance. Slovenian public administration institutions first used internet and its applications for inter-organizational communication. Other elements of Slovenian e-governance will be represented in following articles. New public management theory is following the idea of efficient communication of public administration with citizens. In this part we are introducing some empirical research that shows that there are still discrepancies between theory and praxis in case of using e-mails in Slovenian public administration communication to their citizens. Especially in case of Slovenian local administrations there is great gap between theory and praxis. Situation is much better at the central level of administration and especially in case of so called administrative units, which have most frequent contacts with Slovenian citizens and which are understood as special level of Slovenian public administration. Despite more sophisticated methods of e-governance emerged, we are still interested in basic method used already by Vintar (Vintar et al, 2000) at the end of previous century.

**KEY WORDS:** E-governance, Slovenia, Internet, Legal framework, Intranet, E-government, E-mail, Municipalities, Administrative units, Government, Political system, e-governance, new public management, Public administration.

### 1. UVOD

Globalni razvoj vrši veliki pritisak na administraciju većine razvijenih zemalja, pa čak i onih u razvoju, da prate opšte trendove u svim oblastima, kako na polju društva zasnovanog na znanju i menadžmentu ljudskih resursa, tako i u upotrebi informaciono-komunikacione tehnologije. U ovom aspektu ne postoji razlika između velikih zemalja, poput SAD ili Kanade, sa jedne strane i malih zemalja, kao što je Slovenija<sup>2</sup>, sa druge strane. E-upravljanje postaje sve popularniji termin u savremenom jeziku javne administracije. Kroz ovaj rad istražuju se osnovne karakteristike e-upravljanja u Sloveniji. U prvom delu rada predstavljeni su strateški i pravni okvir slovenačke e-uprave i neki osnovne elemente njenog prisustva u komunikaciji unutar uprave. Dalje, istraženi su i neki drugi važni aspekti kao što su e-komunikacija sa građanima, razvoj veb stranica i portala uprave, razvoj posebnih elektronskih formi ili aplikacija, kao što je aplikacija za elektronsko planiranje

grada ili elektronska forma utvrđivanja ličnog poreza. Svi ovi elementi nisu podjednako važni, ali neki od njih moraju da budu prisutni radi efikasnog rada političkog sistema, drugi imaju važnu ulogu pri promeni birokratskih karakteristika javne administracije, dok se neki mogu shvatiti kao nepotrebno trošenje budžetskog novca.

### 1. STRATEŠKI I PRAVNI OKVIR

U procesu reformi slovenačke javne administracije i u traženju novog pristupa javnog menadžmenta, prihvaćene su razne strategije i postavljeni pravni okviri. Najočiglednije promene su napravljene u oblasti davanja javnih informacija, zaštite privatnosti, itd. Ovi zakoni su osnovni preduslov razvoja e-uprave i pristupa e-upravljanja. U ovom kontekstu posmatramo e-upravu kroz modernu informacionu tehnologiju, naročito Internet za postizanje bolje i jednostavnije admin-

<sup>1</sup> Na srpski jezik prevela i priredila Zorica Bogdanović

<sup>2</sup> Slovenija ima 2 miliona stanovnika koji žive na 20.256 km<sup>2</sup>

istracije (OECD 2003,11). Za Olivera i Sanadersa (2004, VII-VIII) e-uprava je elektronski podržan javni servis, dok e-upravljanje podrazumeva potpuno korišćenje potencijala informaciono-komunikacionih tehnologija u organizaciji i procesima javne administracije. U tom smislu e-upravljanje je sofisticiranija e-uprava.

U procesu reformi slovenačke javne administracije od birokratske do moderne administracije, sledeći novi javni menadžment i pristupe e-upravljanja, može se videti logičan razvoj svih pravnih i strateških dela. U razvoju slovenačkog zakonodavstva koje se odnosi na e-upravljanje vidimo tri osnovna stepena.

U prvom periodu, pre 2001., usvojen je neophodni pravni okvir, koji obuhvata zakon o zaštiti privatnosti, zakon o pristupu javnim informacijama i sistemske zakone o javnoj administraciji koji omogućavaju upravi da slovenačku javnu administraciju učini moderndom i fleksibilnom. U drugom periodu, između 2001. i 2004, stvorene su dve važne strategije. One postavljaju osnovni okvir za razvoj e-uprave i kasnije aspekata e-upravljanja slovenačke javne administracije. Poslednji period nije jasno razdvojen od drugog, ali ćemo se složiti da je glavni deo posla urađen posle 2004. U ovom poslednjem periodu usvojeni su dodatni zakoni i amandmani i prihvaćene su neke direktive Vlade da bi primena strategije e-upravljanja u Sloveniji postala stvarnost.

Potrebno je naglasiti najvažnije elemente strategija i zakonodavstva koji omogućavaju sistematsku promenu slovenačke javne administracije od birokratske do moderne e-uprave. Možda ove promene nisu samo administrativne već menjaju moderno društvo u informatičko.

Slovenija je 2001. i 2004. usvojila dve važne strategije za e-upravu/e-upravljanje. Slovenija 2001. usvaja „Strategiju za e-performase u javnoj administraciji Republike Slovenije u periodu 2001-2004“ (Strategija 1) gde je uglavnom postavljen tehnički okvir za e-upravu. Slovenačka uprava 2004. usvaja „Strategiju rada i razvoja slovenačke javne administracije na svetskoj mreži“, koja je važnija za određivanje sadržaja koncepta slovenačkog e-upravljanja. Prva strategija (Strategija 1 2001, 6-7) obezbeđuje jednostavan, brz, kvalitetan i jeftin javni servis koji koristi informacionu tehnologiju, pruža usluge i informacije građanima tako da oni ne moraju da poznaju organizacionu strukturu i postupke raznih javnih administrativnih institucija, brzo odgovara na zahteve građana, itd. Ovde treba naglasiti poslednje dve navedene prednosti, koje su takođe važne za ovaj rad. Većina gore pomenutih ciljeva treba da se dostigne putem raznih veb stranica i portala e-uprave.

Ipak, važnije su odredbe druge strategije, prihvaćene 2004. koje detaljnije definišu razvoj slovenačke javne administracije na svetskoj mreži<sup>3</sup>. Na ovaj način, strategija iz 2004. obezbeđuje da će do 2006. sve informacije o javnoj administraciji, njenim uslugama i svi drugi oblici interakcije između građana i javne administracije biti omogućeni, dostupni i široko korišćeni preko Interneta (Strategija 2 2004, III). Ovo

treba obezbediti tako da se sistematski razvije imidž Interneta i rad svih institucija javne administracije, kao i da se ojača efikasnost i demokratski karakter slovenačke javne administracije, sledeći principe jednostavnosti (Strategija 2 2004, V).

Glavna razlika u odnosu na prethodnu strategiju je i naglašavanje orijentacije prema građanima, gde je informatizacija procesa bila glavna tema. Još jedan važan element druge strategije naglašava da bi svi u javnoj administraciji trebalo da znaju da koriste računar i druge informaciono-komunikacione tehnologije, uključujući Internet i e-mail (Strategija 2 2004, 78).

Međutim, istakli smo da obe strategije obezbeđuju više tehnički pristup problemu razvoja e-upravljanja u Sloveniji i više ili manje se zaboravljaju problemi sa ljudskim resursima. U tom smislu nalazimo zanimljivo Kanterovo (2001, 59) mišljenje o strategijama e-uprave, gde on kaže da su one kao „stavljane karmina na lice buldoga“, što znači da nije dovoljno samo postaviti veb strane i usvojiti strategije bez kompletne reforme radnih procesa koji treba da se urade. Kalbertson (2004, 59) dokazuje da nasilna primena novih modela e-upravljanja na stare strukture ne može doneti ništa više od nove elektronske perspektive.

Strategije donošenja novog pravnog okvira kao i priprema terena za e-upravljanje, sastoji se od Zakona o administrativnim procedurama, Zakona o zaštiti privatnosti, Zakona o pristupu javnim informacijama, i nekih drugih zakona i direktiva. Zakon o administrativnim procedurama je prvi koji je priznao elektronsku komunikaciju u slovenačkoj javnoj administraciji kao jednu od važećih oblika administrativne komunikacije. Odgovor na takvu komunikaciju bi trebalo obezbediti u roku od 30 dana od primanja e-maila. Posle pomenutih mera Slovenija je usvojila gore navedeni sistematičniji paket zakona, koji omogućava davanje informacija putem Interneta u okviru visokih standarda zaštite privatnosti u komunikaciji između građana i javne administracije kao i između institucija javne administracije kada imaju posla sa ličnim podacima<sup>4</sup>. Poslednji obavezujući zakon važan za razvoj e-upravljanja je direktiva Vlade o administrativnom menadžmentu (UL 20/2005) prihvaćena na osnovu zakona o administrativnim procedurama i zakona o javnoj administraciji koji vrlo jasno definišu kako javna administracija treba da komunicira sa slovenačkim građanima putem Interneta i Internet aplikacija. Ova direktiva je poslednji obavezujući dokument koji će sigurno frustrirati slovenačke državne službenike ako građani budu saznali koliko stvarno imaju prava u Internet komunikaciji sa slovenačkom javnom administracijom. Jedna od najvažnijih mera ove direktive je da institucije javne administracije moraju da odgovore na e-mail građana u roku od 15 dana.

#### **Informaciono-komunikaciona tehnologija i komunikacija unutar uprave u Sloveniji**

Državne organizacije prikupljaju i organizuju veliki broj raznih podataka. Ali pristup određenoj vrsti informacije je (bio) često ograničen zbog fizičke lokacije baze podataka. Nove informacione tehnologije dale su ovlašćenja Vladinim

<sup>3</sup> Prva strategija iz 2001. je tehnička priprema za drugu strategiju, usvojenu 2004.

<sup>4</sup> Građani su morali lično da dostave razne lične podatke, ali nakon usvajanja zakona o zaštiti privatnosti, institucije javne administracije mogu i moraju da obezbede potrebne podatke, pod uslovom da je zahtevane podatke prikupila bilo koja druga institucija javne administracije radi pružanja usluga građanima (kao što je izdavanje pasoša).

organizacijama da kombinuju sve ove baze podataka i da pristupe svim potrebnim podacima sa bilo kog računara koji je povezan na dodatno osigurani „Intranet“, gde korisničko ime i šifra određuju mogućnost pristupa određenoj vrsti informacija u ovoj zajedničkoj bazi podataka. Svi zaposleni nemaju pristup svim vrstama podataka zbog zaštite privatnosti.

Korišćenje intraneta i dodatno osiguranih veza omogućuje upravi da drži svoje sednice čak i ako svi članovi nisu fizički prisutni u zgradi uprave. Sednice su jedan od najzastupljenijih oblika komunikacije putem moderne informacione tehnologije u Sloveniji. Može se pokazati da ni jedan drugi oblik moderne komunikacije (Internet) ne radi tako lako i efikasno sa slovenačkim političkim sistemom ili unutar njega. Drugi važan element su već pomenute zajedničke baze podataka koje omogućavaju da svi računari koji su povezani sa njima imaju najbrži pristup svim potrebnim informacijama. Najrazvijenija i najpoznatija je pravna baza podataka, gde korisnici mogu brzo da pronađu sve usvojene pravne akte ili one u postupku usvajanja. Ovo čini zakonodavni proces transparentnijim, a ima i pozitivne ekološke efekte, zato što broj štampanih zvaničnih glasnik može da bude smanjen na hiljade. Za državne službenike ova baza podataka znači bržu pretragu odgovarajućih propisa koja se može izvršiti bez znanja svih zvaničnih glasnik napamet. Korišćenje ovakvih intranet sistema i zajedničkih baza podataka omogućava slovenačkoj upravi i javnoj administraciji pristup svim potrebnim podacima koji mogu da ubrzaju procese upravljanja i određivanja politike. Međutim, postoji i ljudski faktor koji može, a verovatno i jeste, poguban za ovu haj-tek brzinu državne službe. Prema nezvaničnim podacima, državni službenici u Sloveniji često koriste e-mail kao oblik komunikacije sa građanima, ali je naglašena razlika prema starosnoj dobi službenika. Mnogi stariji službenici ne koriste informacione tehnologije više nego što je potrebno i većina njih nije spremna za dodatno učenje novih oblika komunikacije. Prema tome, najveća prepreka za apsolutno efikasnu upotrebu informaciono-komunikacione tehnologije je administrativna kultura, a ne nedostatak odgovarajuće tehnologije.

#### **E-komunikacija u slovenačkoj javnoj administraciji – kritički osvrt**

Osnovni metod koji je korišćen u ovom istraživanju e-komunikacije slovenačke javne administracije sa građanima je bio slanje e-mailova sa bitnim pitanjima na opšte e-mail adrese (ne pojedincima) najvažnijih institucija administracije ili uprave. Vremenski rok je određen, prema procedurama po zakonu o javnoj administraciji, na 30 dana od dana slanja e-maila. Potrebno je naglasiti da je ubrzo posle ovog istraživanja slovenačka uprava usvojila zakon o procedurama javnih organa vlasti, gde je vremenski period za odgovor na e-mailove građana određen na 15 dana, i da je potrebno odgovoriti e-mailom (UL 20/2005).

Cilj ovog istraživanja je da se urvrdi da li sve važne jedinice političke i javne administracije, koje su pod pritiskom komunikacije<sup>5</sup>, odgovaraju efikasno i jednostavno. Tokom istraživanja poslata je e-mail poruka na 113 adresa.

E-mailovi se poslali na adrese 58 slovenačkih administrativnih jedinica, svih 14 ministara, predsednika Vlade, Vlade Republike Slovenija, predsednika Republike Slovenije, Narodne skupštine, Nacionalnog veća, Ombudsmana, svih 11 gradskih opština i 24 opštine (dve opštine iz svakog od 12 statističkih regiona u Sloveniji)<sup>6</sup>.

Ovakvom šemom pokrivena su sve glavne političko-administrativne jedinice na nacionalnom nivou, njihov sistem raspodele zadataka u administrativnim jedinicama i dodatnu šemu lokalne vlasti koja pokriva sve opštine sa posebnim (gradskim) statusom i 13% običnih opština (18% slovenačkih opština zajedno je bilo u uzorku opština).

Istraživanje metodološki prati deo Krageljovog (2003: 136-152) modela procene veb strana slovenačke uprave. Jedan od njegovih glavnih kriterijuma je bio i odgovor koji se meri vremenom potrebnim da mu državni službenik odgovori putem e-maila. Isti metod je takođe primenjen u slučaju slovenačkih opština (videti Pinterič, 2004: 155-166).

### **3. REZULTATI ANALIZE**

#### **Administrativne jedinice**

Administrativne jedinice su deo slovenačke javne administracije kojima se građani najčešće obraćaju po svakom osnovu, zato što im obezbeđuju najviše dokumenata (pasoše, vozačke dozvole, itd). Prema tome, slovenačka uprava je posvetila dosta pažnje da bi informatizovala sve procedure koje vrše administrativne jedinice kao i IT podršku građanima. Tokom istraživanja poslata su e-mail poruke na adrese 58 administrativnih jedinica osim jedne koja je imala pogrešnu e-mail adresu objavljenu na zvaničnom portalu te jedinice. E-mail je dakle uspešno poslat na adrese 98,3% slovenačkih administrativnih jedinica. Ipak, 10 odgovora nije bio potpisan od strane konkretne administrativne jedinice pa je dodatna provera bila neophodna.

Ukupni rezultati pokazuju dosta zadovoljavajuću sliku, zato što je više od tri četvrtine administrativnih jedinica odgovorilo na e-mail (e-mail građana). Međutim, takav rezultat je bio očekivan, prema ulozi koju administrativne jedinice imaju u svom odnosu prema građanima.

Takođe, vreme odgovora je u većini slučajeva bilo zadovoljavajuće. Odgovore je istog dana poslalo 47,7% administrativnih jedinica. U roku od dva dana odgovore je poslalo 79,5% administrativnih jedinica, u roku od pet dana (jedna nedelja) odgovorilo je 97,7% administrativnih jedinica (44). Samo u jednom slučaju odgovor je primljen nakon 46 dana.

#### **Centralni nacionalni nivo političkih i administrativnih institucija**

Vrh slovenačke javne administracije (14 ministarstava<sup>7</sup>) i druge glavne administrativno-političke institucije su prema istraživanju dali mnogo lošije rezultate u slanju odgovora na e-mailove sa pitanjima vezanim za rad svake institucije. U

<sup>5</sup> Uključujući institucije koje su najčešće u kontaktu sa građanima (administrativne jedinice) ili one sa posebnom ulogom i otvorene široj javnosti (narodna skupština).

<sup>6</sup> Zajednički e-mail je poslat na adrese 35 od 193 slovenačkih opština.

<sup>7</sup> Mora se naglasiti da je empirijsko istraživanje sprovedeno pre reorganizacije uprave posle slovenačkih parlamentarnih izbora u oktobru 2004.

vremenskom okviru od 30 dana dobijni su odgovori od samo 50% administrativno-političkih institucija (sve objavljene e-mail adrese su bile tačne) i 53,8% od 13 ministarstava (jedno ministarstvo je objavilo pogrešnu e-mail adresu).

Isto kao i u slučaju administrativnih jedinica, dobili smo većinu odgovora u roku od pet dana, a sve odgovore smo dobili u periodu od 15 dana. Oko 70% odgovora je dobijeno u prva dva dana. Moramo još da naglasimo dva slučaja dobre prakse u elektronskoj komunikaciji sa građanima koji nam pokazuju visok nivo političke kulture u kabinetu predsednika uprave i u slučaju ombudsmana. U prvom slučaju, osoba se, odgovarajući na postavljeno pitanje, izvinila zbog prilično kasnog odgovora (11 dana) i objasnila nam razloge kašnjenja. U slučaju ombudsmana, dobili smo potpuni odgovor sa detaljnim informacijama o mogućnostima daljeg delovanja.

**Opštine i njihova (ne)sposobnost elektronske komunikacije**

Poslednja trećina našeg istraživanja je izvedena na uzorku slovenačkih opština. U ovom slučaju e-mail je bio poslat na adrese svih 11 gradskih opština (one imaju posebni status, dodatne obaveze i dodatne uslove da bi postale gradske opštine), i 24 opštine širom Slovenije uzimajući u obzir simetričnu geografsku pokrivenost. Ovaj ključ je bio kombinovan sa ispravkom da u istraživanje moraju biti uključene po dve opštine (osim gradskih) iz svake od 12 slovenačkih regiona. To je zajedno činilo uzorak od 35 od ukupno 193 slovenačke opštine.

Prema očekivanjima, opštine su dokazale da su najslabija karika u korišćenju informaciono-komunikacione tehnologije u slovenačkoj javnoj administraciji.

Dve od 35 opština (5,7%) nisu objavile svoju e-mail adresu na Internetu. Sedam od 35 opština (20%) je objavilo pogrešnu e-mail adresu (jedna je od njih je gradska opština). Prema tome, ispravan e-mail je bilo moguće poslati na adrese 26 (74,3%) opština u izabranom uzorku.

Od 26 očekivanih odgovora u vremenskom okviru primljeno je samo 8 (30,8%). 75% od tih 8 odgovora je stiglo za manje od pet dana. Prema početnom uzorku primljeno je samo 22,9% odgovora.

Takva situacija je pokazatelj velikog problema u pružanju jednostavnih usluga putem e-maila od strane slovenačkih opština. Gradske opštine su pokazale bolje rezultate. Dobili smo odgovor od 4 od 11 (36,4%) gradskih opština, dok je rezultat među običnim opštinama bio mnogo gori. Odgovorilo je samo 4 od 24 (16,7%) opština na uzorku običnih opština. Prema tome može se tvrditi da, u odnosu na administrativne jedinice, opštine ne ispunjavaju osnovne standarde kvaliteta i jednostavne komunikacije sa klijentima putem e-maila i drugih sličnih principa nove teorije javnog menadžmenta.

Kompletnu sliku ovog istraživanja predstavljaju dodatne perspektive obezbeđivanja kvaliteta u odnosu između slovenačkih građana i slovenačke javne administracije. Prema rezultatima analize može se tvrditi da su slovenačke opštine najslabija karika u korišćenju elektronske komunikacije (naročito

Odgovor		Tip organizacije				
		Administrativna jedinica	Opština	Ministarstvo	Druge institucije	Ukupno
Ne	Broj	13	18	6	3	40
	%tipa organizacije unutar odgovora	32,5%	<b>45%</b>	15%	7,5%	100%
	% odgovora unutar tipa organizacije	22,4%	51,4%	42,9%	50%	35,4%
Da	Broj	44	8	7	3	62
	%tipa organizacije unutar odgovora	<b>71%</b>	12,9%	11,3%	4,8%	100%
	% odgovora unutar tipa organizacije	75,9%	22,9%	50%	50%	54,9%
Bez e-adrese	Broj		2			2
	%tipa organizacije unutar odgovora		100%			100%
	% odgovora unutar tipa organizacije		5,7%			
Pogrešna e-adresa	Broj	1	7	1		9
	%tipa organizacije unutar odgovora	11,1%	<b>77,8%</b>	11,1%		100%
	% odgovora unutar tipa organizacije	1,7%	20%	7,1%		8%
Ukupno	Broj	58	35	14	6	113
	%tipa organizacije unutar odgovora	51,3%	31%	12,4%	5,3%	100%
	% odgovora unutar tipa organizacije	100%	100%	100%	100%	100%

Tabela 1. – Pregled e-komunikacije između građana i slovenačke javne administracije (Izvor: Istraživanje autora)

e-maila), koje imaju najveći broj objavljenih pogrešnih e-adresa. Sa druge strane administrativne jedinice obezbeđuju relativno zadovoljavajući nivo kvaliteta u komunikaciji sa građanima-klijentima.

#### **Razlike između teorije i prakse u e-komunikaciji u slovenačkoj javnoj administraciji**

Kao što se može videti iz prikazane analize, situacija u e-komunikaciji slovenačke javne administracije nije fascinantna. Razoge za je delimično moguće potražiti u tranziciji uprave, ali to nije pravi razlog za prosek od 59,4% odgovora. Većina e-mailova su poslani na adrese koje ne bi trebalo da budu pod uticajem dnevne politike.

Upućeni na strategiju slovenačke uprave u vezi sa e-upravom za period 2001-2004, koja građanima pruža bolji pristup informacijama putem informacione tehnologije, možemo da tvrdimo da je na kraju 2004. strategija bila samo delimično primenjena, naročito u delu davanja odgovora javne administracije putem e-maila.

Bolji rezultati mogu se pokazati samo u slučaju administrativnih jedinica koje u kontekstu jednostavne administracije pružaju dodatni kvalitet davanjem potrebnih informacija u očekivanoj (elektronskoj) formi. Svi drugi segmenti slovenačke javne administracije, koji nisu prvi primaoci pitanja građana, primenjuju ovaj aspekt kvaliteta brzog i lakog davanja informacija u mnogo manjem obimu.

Uprkos tome što izgleda da je tip organizacije važan faktor ne postoje važna statistička povezanost između tipa organizacije i kvaliteta komunikacije mereno odgovorima putem e-maila. Možemo da pretpostavimo da su rezultati u određenom obimu povezani sa kulturom organizacije, ne samo sa određenim tipom organizacije veći sa pojedinim organizacijama. To znači da je najvažnija svest zaposlenih o ulozi informaciono-komunikacione tehnologije u informatičkom društvu. Ipak, moguće je uočiti da su generalno slovenačke administrativne jedinice u stanju da postignu 20% bolje rezultate u elektronskoj komunikaciji od centralnih političko-administrativnih institucija i skoro 50% bolje rezultate od slovenačkih opština.

Na osnovu ovih rezultata može se tvrditi da je napravljen određen napredak u pružanju kvalitetnih javnih usluga u oblasti kvalitetnog informisanja građana u Sloveniji. Ipak, da bi se popravila situacija potrebni su sistematičniji naponi. Ovo je naročito neophodno u slučaju slovenačkih opština, koje obično imaju potrebne ljudske i tehničke resurse, ali moraju dodatno biti edukovane u „elektronskoj pismenosti“, kao i u shvatanju da uloga javne administracije mora da se promeni od samodovoljne organizacije do javnog servisa koji omogućava bavljenje drugim stvarima osim birokratijom. U tom smislu „Strategija rada i razvoja slovenačke uprave na svetskoj mreži“ za godine 2004-2006 tvrdi da bi jedan od glavnih kvaliteta obnovljenih javnih servisa trebalo da bude sistem gde građanin ne mora da poznaje sistem javne administracije.

#### **4. ZAVRŠNE NAPOMENE**

Kao što je pokazano u ovom radu, Slovenija je dobro razvila strateški i pravni okvir koji može da omogući dobru osnovu za razvoj pristupa e-uprave i/ili e-upravljanja u slovenačkoj javnoj administraciji. Najvažnija karakteristika ovog pravnog okvira su mere zaštite i neometanja protoka informacija između građana i javne administracije u oba smera. Ovo bi trebalo da bude obezbeđeno u najkraćem mogućem roku i na jednostavan način. Podjednako je važna ideja o javnoj administraciji gde je sve na jednom mestu, o nebirokratskim procedurama koje omogućavaju građanima da zaborave na složenost javne administracije i koje omogućavaju efikasnu komunikaciju unutar organizacije koja podržava javne servise. Građanin može da očekuje da dobije odgovor na svoj problem bez obzira da li će se direktno obratiti pravnoj ustanovi ili ne. Zbog efikasnijeg protoka komunikacije u konceptu e-upravljanja (u Sloveniji ili bilo kojoj drugoj zemlji) javna administracije će postati fleksibilnija i usmerena ka svojim korisnicima.

U daljem radu koristiće se informacije o pravnim osnovama iz ovog članka kao osnovu za analizu praktične situacije u slovenačkom modelu e-upravljanja. Prema tome pokušaćemo da uporedimo određene aspekte teorije (pravni okvir) sa situacijom u praksi.

Prema prikazanom istraživanju slovenačka uprava je uspešla da primeni neke osnovne tehnologije i alate informatičke komunikacije u svakodnevnom radu slovenačke javne administracije sa svojim građanima. Ipak, postoje očigledne razlike između različitih nivoa administracije. Sa druge strane slovenačke opštine još imaju mnogo poteškoća u davanju informacija putem informacione tehnologije (e-mail).

Navedena teza o nedovoljnoj upotrebi informacione tehnologije od strane slovenačke javne administracije može da bude prihvaćena zbog male upotrebe informacione tehnologije u komunikaciji sa građanima u slučaju opština kao i centralnih političko-administrativnih institucija. Uprkos činjenici da postoji razmak od više od pola decenije između Vintara (Vintar i dr. 2000) i rezultata prikazanog istraživanja elektronske komunikacije između slovenačke javne administracije i građana, još uvek smo daleko od jednostavnog pristupa i sve je više uočljivo da pravni i tehnički okviri nisu dovoljni za promenu prakse. Sve je očiglednije da je kultura administracije još uvek važan faktor koji je odgovoran za primenu novog javnog menadžmenta i pristupa e-uprave u Sloveniji.

U sledećoj fazi treba posvetiti više pažnje popravljanju situacije, naročito u slučaju komunikacije slovenačkih opština sa građanima putem elektronske tehnologije (e-mail). Sa druge strane potrebno je da postoji stalni nadzor situacije koji bi pokazao mnogo pouzdanije podatke od onih koji su prikupili državni službenici upitnicima.

#### **LITERATURA**

- [1] Center vlade za informatiko. 2001. *Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004*. Ljubljana: Center vlade za informatiko. (Strategy 1)

- [2] Culbertson, Stuart. 2004. *Building E-government: Organisational and Cultural Change in Public Administrations*. In E. Lynn Oliver and Larry Sanders, eds., *E-Government Reconsidered: Renewal of Governance for the Knowledge Age*. Regina: Saskatchewan Institute of Public Policy (59-75).
- [3] *Governmental directive on administrative management*. UL 20/2005. (Official gazette of Republic of Slovenia)
- [4] Kanter, Rosabeth Moss. 2001. *Evolve! Succeeding in the Digital Culture of Tomorrow*. Boston: Harvard Business School Press.
- [5] Kovač, Polona (1999): Tradicionalno in novo upravljanje javnega sektorja - primer upravnih enot. (Traditional and modern management of public sector – case of administrative units) Ljubljana: Javna uprava. št.1. pp. 29-48.
- [6] Kragelj, Boris (2003): Ovrednotenje spletnih predstavitev vlade Republike Slovenije. (Evaluation of Slovenian government web pages) Časopis za kritiko znanosti. Let.: XXX, št.: 221. (pp. 136-152).
- [7] Needham, Catherine (2004): The citizen as consumer: e-government in the United Kingdom and United States. V Rachel K. Gibson, Andrea Römmel and Stephen J. Ward (ed.): *Electronic Democracy: Mobilization, organization and participation via new ICTs*. London, New York: Routledge. (pp. 43-69).
- [8] OECD. 2003. *The e-Government Imperative*. Paris: OECD.
- [9] Oliver, E. Lynn and Sanders, Larry. 2004. *Introduction*. In E. Lynn Oliver and Larry Sanders, eds.: *E-Government Reconsidered: Renewal of Governance for the Knowledge Age*. Regina: Saskatchewan Institute of Public Policy (vii-xiv).
- [10] Pinterič, Uroš (2004): Uvajanje e-občinske uprave v praksi. (Introducing e-municipalities in practice) V Pinterič Uroš (ur.): *Administrativna usposobljenost slovenskih občinskih uprav*. (Administrative capability of Slovenian municipality administration). Ljubljana: FDV. (pp. 155-166).
- [11] UL RS 20/2005: Uredba o upravnem poslovanju (Regulation on administrative procedure) Ljubljana: Uradni list Republike Slovenije.
- [12] Vintar, Mirko et al (2000): Javni sektor in internet: analiza stanja v Sloveniji. (Public sector and Internet: Analysis of situation in Slovenia) *Uporab. inform.*, Vol.: VIII No.:III (pp. 146-158).
- [13] Virant, Gregor (2003): Usmerjenost k uporabniku kot načelo delovanja javne uprave. (Orientation toward user as principle of public administration acting) *Uprava*. Vol.: I. No.: 2. (pp. 67-82).
- [14] Vlada Republike Slovenije. 2004. *Strategija delovanja in razvoja državne uprave Republike Slovenije na svetovnem spletu*. Ljubljana: Vlada Republike Slovenije. (Strategy 2)
- [15] *Zakon o upravnem postopku*. Ljubljana: Uradni list Republike Slovenije. (Act on administrative procedures.)



dr. Uroš Pinterič, asistent na Fakultetu društvenih nauka Univerzitetu u Ljubljani.

Istraživačka interesovanja: e-upravljanje, javna administracija i komparativna politika.



Zorica Bogdanović, Fakultet organizacionih nauka, Beograd

Pripremila rad na srpskom  
Oblasti interesovanja: elektronsko poslovanje, poslovna inteligencija, internet tehnologije

## info m

### UPUTSTVO ZA PRIPREMU RADA

Tekst pripremiti kao Word dokument, A4, u kodnom rasporedu 1250 latinica ili 1251 ćirilica, na srpskom jeziku, bez slika.

Naslov, apstrakt i ključne reči dati na srpskom i engleskom jeziku.

Autor(i) treba da obavezno prilože svoju fotografiju, navede instituciju u kojoj radi i oblast kojom se bavi.

Jedino formatiranje teksta je normal, **bold**, *italic*, **bolditalic**, velika i mala slova.

Mesta gde treba ubaciti slike naglasiti u tekstu (Slika 1...)

Proveriti da li su poslate sve slike!

Slike pripremiti odvojeno, VAN teksta, imenovati ih kao u tekstu, u sledećim formatima: vektorske slike - cdr.

(ako ima teksta u okviru slika pretvoriti u krive), ai, fh, eps (šeme i grafikoni), rasterske slike: tif, psd, jpg

u rezoluciji 300 dpi 1:1 (fotografije, ekranski prikazi i sl.)

Molimo vas da obratite pažnju na veličinu i izgled slika (prema koncepciji časopisa)