

UDC: 004.738.5:35

INFO M: str. 21-25

ZASTUPLJENOST E-SERVISA U JAVNIM UPRAVAMA SRBIJE REPRESENTATION OF E-SERVICES IN PUBLIC ADMINISTRATIONS OF SERBIA

Sead Mašović, Muzafer Saračević

REZIME: Zahvaljujući informaciono-komunikacionim tehnologijama koje omogućavaju potpunu automatizaciju administrativnih procedura i integraciju prostorno udaljenih organa, građani mogu da zadovolje svoje potrebe, podnoseći zahteve sa jednog mesta, bez obzira na broj različitih organa koji učestvuju u postupku obrade tih zahteva. Promena koju e-Uprava donosi građanima je veća dostupnost organa uprave kroz elektronske servise, a samim tim im je potrebno kraće vreme za prikupljanje potrebne dokumentacije. U radu su prikazani rezultati praktične primene i zastupljenost elektronskih servisa koji su se pokazali kao deo sistema dobre prakse.

KLJUČNE REČI: e-Uprava, IKT, e-servisi, Sofisticiranost servisa

ABSTRACT: Thanks to information and communication technologies which enable complete automation of the administrative procedures and the integration of regional distant bodies, citizens can satisfy their needs filing requirements from one place no matter how many different bodies participate in the processing of such requests. The change that e-Government brings to citizens is increased availability of the administrative authority through the electronic services and therefore they need short time to collect the necessary documentation. This paper presents the results of the practical application and representation of electronic services which have proved to be part of good practice.

KEY WORDS: e-Government, ICT, e-services, Sophistication of services

1. UVOD

Novi alati, nova pravila, nova ekonomija, sofisticiraniji korisnici – sve to zahteva sasvim novi pristup u radu javne uprave. Za bolju uslugu, za njeno preoblikovanje i nuđenje On-line, javna uprava se mora redizajnirati iz osnova. Prevažilaženje izazova transformacije organa uprave kao servisa građana, moguće je samo uz adekvatnu primenu informacionih i komunikacionih tehnologija (IKT) koje omogućavaju građanima elektronsku dostupnost najrazličitijih servisa na principu pune transparentnosti. Na taj način građani su u mogućnosti da javno iskažu svoj stav vezan za funkcionisanje državne uprave i obavljanje javnih poslova čime se uvećava uloga javnog sektora kao servisa orijentisanog prema građanima. Elektronska uprava (e-Uprava) predstavlja online razmenu informacija i pružanje usluga građanima, privredi i organima državne uprave, baziranu na sistemskom korišćenju informacionih i komunikacionih tehnologija. Građani mogu u svakom trenutku da dobiju informaciju o trenutnoj fazi u kojoj se nalaze njihovi zahtevi. Na taj način, e-Uprava obezbeđuje efikasnije, transparentnije i odgovornije javne službe koje su prilagođene potrebama građana i privrede. Sama uprava tako povećava prihode, smanjuje troškove i unapređuje poslovno okruženje.

2. E-UPRAVA

E-Uprava je Web bazirana tehnologija koju koristi javna uprava kao komunikacioni kanal koji je ponuđen posetiocima, građanima, poslovnim partnerima, lokalnoj samoupravi, vladnim i nevladinim institucijama i zaposlenima. Ako se poseduje odgovarajuća infrastruktura, ako građani imaju poverenje u informaciono-komunikacione tehnologije (veruju u privatnost i zaštitu svojih podataka), ako postoje definisani odnosi između zainteresovanih partnera (lokalne samouprave, vlade, privrede, građana) onda možemo sagraditi stabilnu građevinu e-Uprave [1].

Dobra praksa mnogih zemalja pokazuje da e-Uprava predstavlja jedini mogući okvir za pružanje kvalitetnijih javnih usluga, smanjenje vremena čekanja na usluge, podizanje produktivnosti i povećanja transparentnosti rada i odgovornosti [5].

Pod terminom e-Uprava se podrazumeva intenzivna i široka primena savremenih informaciono-komunikacionih tehnologija u javnoj upravi koja bi omogućila građanima, lokalnim upravama, poslovnim subjektima, vladinim i nevladinim organizacijama i drugim institucijama permanentan pristup servisima javne uprave, a zaposlenima jednostavno i efikasno obavljanje poslova uz smanjene troškove. E-Uprava približava administraciju građanima i poslovnim subjektima putem korišćenja Interneta. Građanima se pruža mogućnost pristupa informacijama koje mogu da doprinesu unapređenju njihovog civilnog, profesionalnog i privatnog života; mogu da podnose molbe, mogu da jednostavnije rešavaju svoje potrebe i obaveze, npr. dobijanje dokumenata, dozvola, prijava poreza [8]. U radovima [6,11] se razmatra o razvoju sistema javnih servisa eUprave kao i o sistemima za upravljanje elektronskim sadržajima sa osvrtom na njihovu primenu u eUpravi. Primena ovih servisa zahteva ispunjavanje nekih kriterijuma. U radu [7] su date specifikacije informacionih zahteva javnih servisa sistema.

2.1 Modeli implementacije e-uprave

Implementacija koncepta e-Uprave nije jednostavna i zahteva rešavanje niza složenih pitanja i problema. E-Uprava zapravo predstavlja formu elektronskog poslovanja vlade i odnosi se na isporuku elektronskih servisa prema različitim ciljnim grupama u javnosti, te na poslovnu saradnju i transakcije koje vlada obavlja sa različitim organizacionim jedinicama, kao što su druge vladine službe, agencije ili partneri. E-Uprava se odnosi na procese i strukture koje obuhvataju sve forme elektronske interakcije građana (birača) sa izabranim

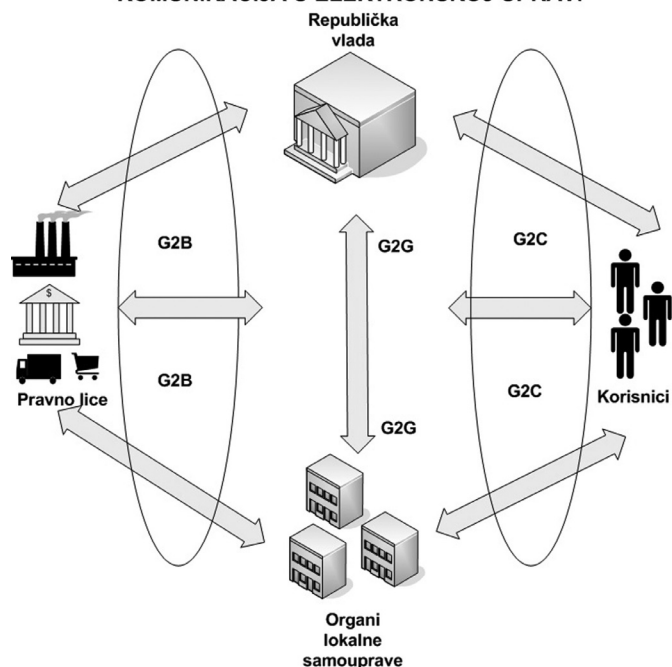
vlastima, bilo lokalnim, bilo državnim. U konceptu e-Uprave mogu se izdvojiti tri najvažnije ciljne grupe: vlada, odnosno, sama uprava, građani i poslovni sektor.

Najčešće se interakcija između ovih grupa navodi u engleskim skraćenicama (G2C, G2B, G2G), kojih ćemo se i mi držati zbog njihove ustaljenosti u stručnoj literaturi, ali i u upotrebi [9]:

- G2C, koja označava odnos između vlade (eng. Government) i građana (eng. Citizen)
- G2B, koja označava odnos između vlade (eng. Government) i poslovnog sektora (eng. Business)
- G2G, koja označava odnos između vlade (eng. Government) i drugih struktura vlade (eng. Government)

Veze između ovih grupa podrazumijevaju dvosmernu interakciju, tako da obuhvataju i komunikaciju građani – vlada (C2G) i poslovni sektor - vlada (B2G).

KOMUNIKACIJA U ELEKTRONSKOJ UPRAVI



Slika 1. – Komunikacija u elektronskoj upravi

3. E-SERVISI

Elektronski servisi omogućuju da korisnici preko svog računara i Interneta mogu, koristeći Internet portal javne uprave, da se informišu o nadležnostima i proceduri, podnesu zahtev i dobiju pojedine potvrde, uverenja i druge dokumente. Zahtevi se mogu poslati sa bilo kog računara - od kuće, sa posla ili preko „infokioska“ na javnom mestu. Razvoj i primene elektronskih servisa su vodeći trend u savremenom svetu. Za razvoj i korišćenje elektronskih servisa potrebno je ispuniti određene preuslove kao što su: politička volja da se uvode elektronski servisi, elektronska identifikacija korisnika i pružaoca servisa, računar, čitač kartice za sertifikat, priključak na Internet, portal e-uprave, baze podataka iz kojih se uzimaju podaci za elektronske servise i programirane elektronske procedure za ostvarivanje elektronskih servisa. Sve potrebne

preduslove nije lako obezbediti i zato razvoj elektronskih servisa u nekim sredinama, kao što je i naša, kasni za trendovima u svetu. Evropska komisija je u Akcionom planu eEVROPA (elektronska Evropa) i u okviru projekta razvoj e-Uprave [10] planirala da uvede 20 osnovnih elektronskih servisa i to 12 za građane i 8 za poslovni sektor. U radovima [3,4] se govori o elektronskim servisima u javnoj upravi kao o uslovima za uspostavljanje elektronske uprave.

Za građane su predviđeni elektronski servisi u sledećim poslovima [2]:

- Matične knjige,
- Lični dokumenti,
- Poreske prijave,
- Traženje posla,
- Socijalno osiguranje,
- Registracija automobila,
- Građevinska dozvola,
- Prijava policiji,
- Pristup biblioteci,
- Promena adrese,
- Konkurisanje za školovanje i
- Zakazivanje lekarskog pregleda

Za privredne delatnosti predviđeno je uvođenje sledećih elektronskih servisa:

- Porez na dobit preduzeća,
- Porez na dodatu vrednost,
- Doprinosi za zaposlene,
- Registracija preduzeća,
- Statističko izveštavanje,
- Carinska deklaracija,
- Javne nabavke

3.1 Sofisticiranost servisa

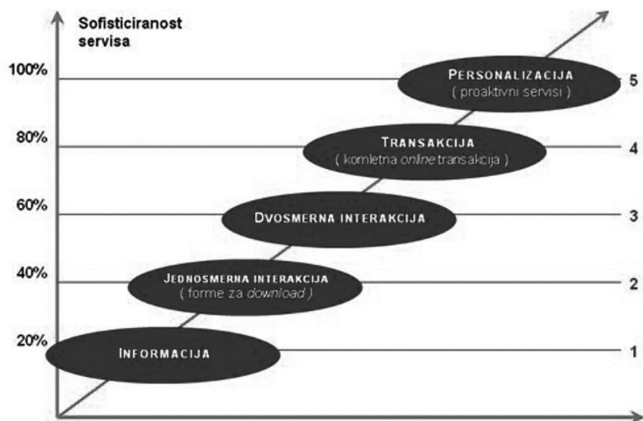
Sofisticiranost javnih servisa definiše meru kvaliteta usluga dostupnih građanima ili pravnim licima posredstvom Interneta. Kao osnovno merilo kvalitet definisana je generalna lestvica sofisticiranosti, koja ilustruje različite nivoe sofisticiranosti javnih servisa, počevši od bazičnog na kome se nude samo informacije do maksimalnog nivoa koji označava potpunu elektronsku obradu podataka i proaktivno dostavljanje servisa korisnicima. Na osnovu generalne lestvice za svaki servis definiše se njemu svojstvena lestvica (sa različitim brojem nivoa i eksplicitnim kriterijumima za svaki od nivoa).

Za svaki servis nivo sofisticiranosti određuje se u odnosu na maksimalni mogući novo na sledeći način:

- **Nivo 1** - Informacija: online informacije
- **Nivo 2** - Jednosmerna interakcija: informacije i download obrazaca
- **Nivo 3** - Dvosmerna interakcija: online podnošenje obrazaca, autentifikacija
- **Nivo 4** - Transakcija: potpuna obrada predmeta, uz online plaćanje usluge
- **Nivo 5** - Personalizacija: My portal

Tabela 1 – 20 osnovnih servisa e-Uprave i maksimalni nivoi sofisticiranosti

SERVISI ZA GRAĐANE		SERVISI ZA PRAVNA LICA	
Naziv servisa	Max. nivo	Naziv servisa	Max. nivo
Traženje zaposlenja	4	Plaćanje poreza: registracija, plaćanje i analiza	4
Naknade socialne zaštite: za nezaposlene, dečiji dodatak, naknade za socijalnu zaštitu, studentski krediti i stipendije	4	Životna sredina i građevinske dozvole	5
Lična dokumenta: lična karta, pasoš ili vozačka dozvola	5	Elektronski katastar i vlasničke knjige	4
Registracija vozila: novih, polovnih ili uvezenih	4	Zdravstveno osiguranje i penzija: plaćanje i pregledi	4
Javne biblioteke: pregledanje kataloga i naručivanje	5	Registracija preduzeća	4
Izvodi iz matičnih knjiga: rođenih, umrlih i venčanih	4	Registracija prihoda kompanije	4
Upisi na visoko obrazovanje	4	PDV	4
Prijava boravka u slučaju promene adrese	4	Carinske deklaracije	4
		Jedinstveni "prozor" za jednokratno zavođenje svih informacija vezanih za spoljno-trgovinske transakcije	4
		Javne nabavke	4
		Registar hipoteka pravnih lica	5
		Podnošenje statističkih podataka državnom statističkom sistemu (uključujući usklađivanje sa EUROSTAT zahtevima)	5



Slika 2. – Nivoi sofisticiranosti servisa

Izvor: Stanje razvoja eUprave u Republici Srbiji za 2009. godinu, Republički zavod za informatiku i Internet, januar-februar 2010.

Postoji i nivo 0 koji se dodeljuje ukoliko ne postoje internet stranice institucija koje pružaju servis ili se postojeće stranice ne mogu klasifikovati pod nekim od ostalih nivoa. Ocena sofisticiranosti za servis dobija se kao odnos između trenutno dodeljenog i maksimalnog nivoa na skali sofisticiranost [12]. Izražava kao procentualna vrednost za svaki servis, dok se na nacionalnom nivou posmatra prosečna vrednost za dvadeset servisa.

3.2 Servisi za građane

Olakšan pristup bazama od javnog značaja za koje je nadležna lokalna samouprava je ocenjivan količinom dostupnih informacija i tipom interakcije građana sa bazom podataka. U tom cilju definisana je skala sa četiri nivoa, gde svaki nivo predstavlja jedan stepen kvaliteta usluga.

- **Nivo 1** – postoje informacije o tome kako građani mogu dobiti neku uslugu u gradskoj/opštinskoj službi, direktnim odlaskom u gradsku upravu ili opštinu, ili preko Web sajta grada/opštine.

- **Nivo 2** – na Web sajtu grada/opštine se pored informacija nalaze i obrasci koji su preduslov da građani dobiju neku uslugu od grada/opštine (standardizovani obrasci koji moraju biti popunjeni). Ove obrasce je korisnik u mogućnosti da preuzme sa Interneta i da ih popuni kod kuće, čime se smanjuje vreme boravka u uslužnom opštinskom centru ili u upravi grada, ili na Web sajtu grada/opštine postoji broj Call centra preko koga građani mogu poručiti obrazac za popunu, koji će im stići faksom istog trenutka, ili poštom u roku od nekoliko dana.
- **Nivo 3** – na Web sajtu grada/opštine je implementiran interaktivan servis za dobijanje neke usluge; preko predefinisanih internet formulara građani unose potrebne podatke radi podnošenja zahteva; ukoliko postoji, plaćanje za uslugu se vrši naknadno prilikom uručenja dokumenta od strane poštanskog službenika.
- **Nivo 4** – na Web sajtu grada/opštine je implementiran interaktivan servis za dobijanje neke usluge; preko predefinisanih internet formulara građani unose potrebne podatke radi podnošenja zahteva; ukoliko postoji, plaćanje za uslugu se vrši istog trenutka preko online sistema grada/opštine ili na neki drugi način (npr. preko SMS-a). Korisnik ovog interaktivnog servisa biva obavешten preko Interneta (elektronskom poštom), telefonom ili SMS-om o rezultatu.

Servisi koji su u nadležnosti lokalne samouprave¹:

- Informacije o izdavanju izvoda iz matičnih knjiga građana,
- Informacije o javnim nabavkama koje vodi opština,
- Informacije o prijavi, izdavanju i praćenju izdavanja građevinskih dozvola,
- Informacije o urbanističkim planovima,

¹ Preporuke za izradu web prezentacija Lokalne samouprave 2009, Republički zavod za informatiku i Internet

- Informacije o proceduri za izdavanje lokalnih komunalnih saglasnosti,
- Informacije o dozvolama u vezi sa životnom sredinom,
- Informacije o podnošenju poreske prijave,
- Informacije o komunalnim taksama,
- Informacije o naknadama socijalne zaštite.

4. PRAKTIČNA PRIMENA ELEKTRONSKIH SERVISA

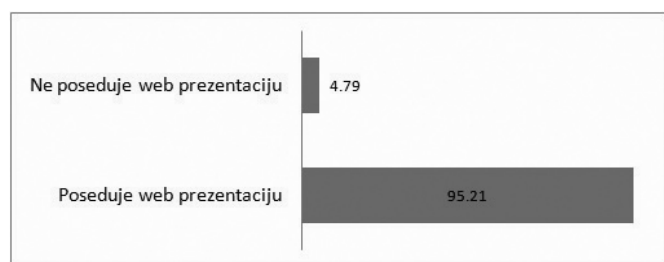
Prema Zakonu o teritorijalnoj organizaciji Republike Srbije (Sl. Glasnik 129-07, 29.12.2007.) sprovedeno je istraživanje na teritoriji Srbije, bez Kosova i Metohije. U prilogu se nalazi spisak svih gradova/opština sa nazivom domena koji su predmet ovog istraživanja.

Cilj istraživanja je da se prikaže trenutno stanje zastupljenosti e-servisa javnih uprava posredstvom zvaničnih web prezentacija. Za dokazivanje predstavljenih rezultata urađena je kompletna analiza zastupljenosti javnih uprava R.Srbije na internetu. Procedura istraživanja se sastoji od sledećih koraka:

- utvrđivanje broja gradova i opština na osnovu Zakona o teritorijalnoj organizaciji Republike Srbije,
- analiza zastupljenosti istih na Internetu na osnovu rezervisanih internet domena,
- iskazivanje dobijenih rezultata kroz grafikone.

Za uzorak je uzet tačan broj gradova i opština koji iznosi 167. Rezultati istraživanja ukazuju da u 159 slučajeva postoji elementarni oblik prisustva na Internetu, dok u 8 slučajeva internet domen uopšte ne postoji, a samim tim ni funkcionalni web sajt. Tokom ove faze istraživanja korišćeno je više metoda za utvrđivanje postojanja internet domena. Prvenstveno su korišćene postojeće informacije na internetu dostupne za pretragu koje sugerišu bilo kakvu mogućnost postojanja internet domena.

Procentualno oko 4,79% od ukupno 167 ispitanih opština i gradova uopšte ne postoji na Internetu u bilo kom obliku. Drugim rečima, 95,21% slučajeva je pokazalo bilo kakve rezultate u vidu postojanja internet domena što je ilustrovano na sledećem grafikonu.



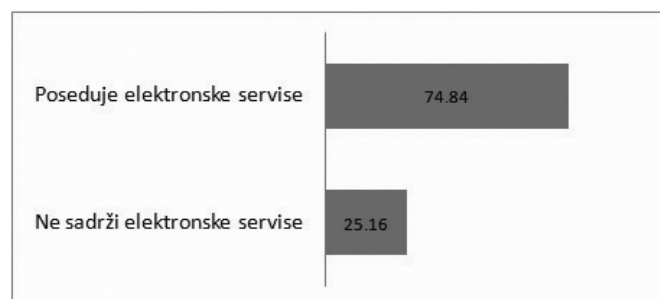
Grafikon 1. – Procenat dostupnosti web prezentacije

Najčešći uzroci nepostojanja sadržaja na sajtu:

- nepostojanje zakupljenog hosting paketa,
- istek hosting paketa,
- nepostojanje sajta.

Nakon utvrđenog broja slučajeva gde elementarno prisustvo u vidu postojećeg internet domena postoji, drugi korak ovog dela istraživanja predstavlja ispitivanje samog sadržaja.

Od 159 slučajeva u kojima se pokazalo da internet domen postoji, u njih 40 na stranicama sajta nije sadržalo servise koji su predmet ovog istraživanja.



Grafikon 2. – Procenat sajtova sa sadržajem (od ukupno 159)

4.1 Primeri dobre prakse elektronskih servisa

U ovom delu rada prikazani su rezultati praktične primene i zastupljenost elektronskih servisa koji su se pokazali kao deo sistema dobre prakse.

Elektronski servise dobre prakse:

1. Virtuelni matičar
2. Pitajte gradonačelnika
3. Birački spisak
4. GIS (Geografski Informacioni Sistem)

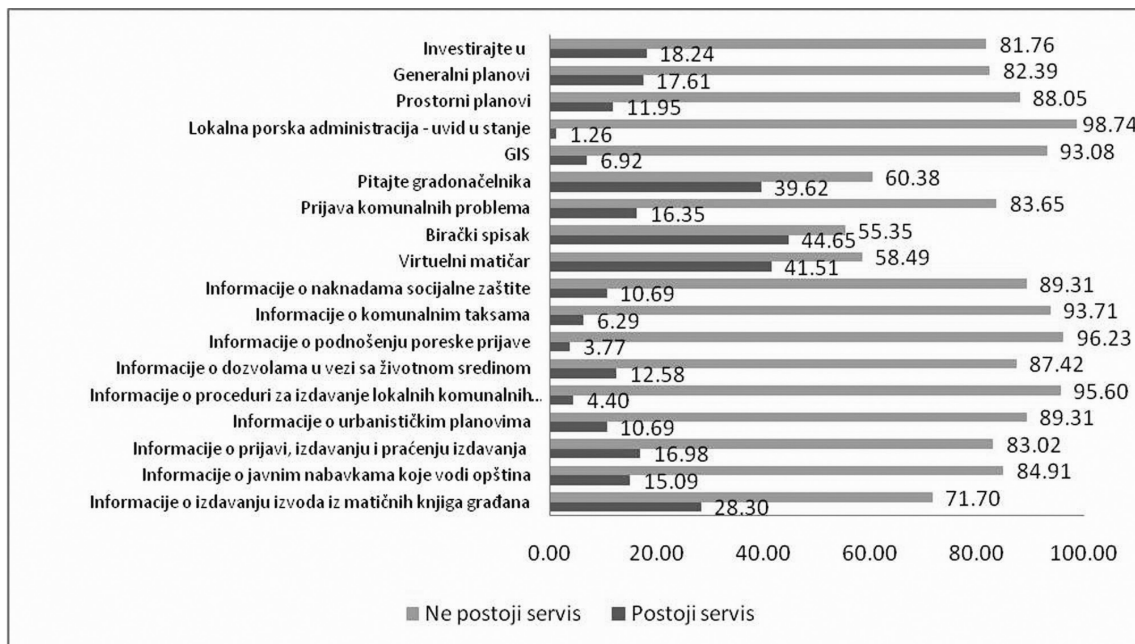
Virtuelni matičar je servis na nivou 3 sofisticiranosti elektronskih servisa (naručivanje izvoda i uverenja iz matičnih knjiga omogućeno je putem Interneta, popunjavanjem online formulara), od mogućih 5. Zastupljenost servisa u praktičnoj primeni iznosi da u 42% slučajeva postoji servis.

Primer dobre prakse „**Pitajte gradonačelnika**“ postoji mogućnost postavljanja pitanja gradskoj ili opštinskoj upravi a da pri tome odgovori gradske uprave budu javno dostupni na sajtu grada. Njegova zastupljenost na gradskim/opštinskim zvaničnim prezentacijama iznosi 40%

Birački spisak je elektronski servis koji omogućava krajnjem korisniku/građaninu da putem zvanične web prezentacije grada/opštine može da ima uvid da li je upisan u birački spisak i u kojoj izbornoj jedinici pripada. Zastupljenost servisa u praktičnoj primeni iznosi da u 45% slučajeva postoji servis.

GIS (Geografski Informacioni Sistem) gradova i opština. Na mapi sistema se nalazi ortofoto snimak grada u boji, vektorske trase u nekoliko slojeva. Obezbeđena je pretraga po nazivu ulice i kućnom broju, što omogućava lak pregled određenih lokacija. Kao što je ilustrovano na grafikonu zastupljenost GIS-a je na jako niskom nivou što iznosi 7%. Na sledećem grafikonu je predstavljeno zastupljenost elektronskih servisa koji su predmet ovog istraživanja.

Krajnji cilj našeg istraživanja je da se prikaže trenutno stanje e-servisa javnih uprava Srbije kako bi ukazali na činjenice o njihovoj primeni. Zaključci pokazuju veoma mali procenat zastupljenosti e-servisa javne uprave. Sadašnji broj i nivo e-servisa u Srbiji nije zadovoljavajući i neopdoan je dinamičniji i koordinovani razvoj istih u okviru Strategije razvoja e-Uprave.



Grafikon 3. – Zastupljenost elektronskih servisa (od ukupno 159)

Za poboljšanje postojećeg stanja, neophodni su rad, ulaganja i sistemske promene na tri paralelna nivoa: izgradnja komunikacione infrastrukture, servisi za građane, privredu i upravu i edukacija stanovništva. Potrebno je kreiranje jedinstvene baze korisnika javnih usluga, što će predstavljati osnovu za uvođenje jedinstvenog sistema e-Uprave za pružanje usluga građanima.

5. ZAKLJUČAK

Koncept e-Uprave predviđa interaktivne elektronske usluge prilagođene potrebama građana i privrede, koje su integrisane na svim nivoima javnog sektora. Izgradnjom sistema e-Uprave obezbeđuje se efikasniji rad i racionalnost u potrošnji sredstava što dovodi do smanjenja troškova i uštede vremena. Sa aspekta tehničkih karakteristika postoje prednosti u pogledu uredenosti dokumentacije, pristupu informacijama, preglednosti poslovanja, kao i pružanju usluga u svakom trenutku. Sa druge strane, građani mogu da zadovolje svoje potrebe podnoseći svoje zahteve sa jednog mesta (internet portal e-Uprave), bez obzira na broj različitih organa koji učestvuju u postupku obrade zahteva. Na taj način, e-Uprava obezbeđuje efikasnije, transparentnije i odgovornije javne službe koje su prilagođene samoj upravi i krajnjim korisnicima.

Dobijeni rezultati našeg istraživanja, sa presekom stanja pojedinačnih e-servisa, mogu poslužiti za dalja istraživanja u vidu postupka godišnjeg merenja inkorporacije e-servisa u zvanične internet prezentacije javnih uprava. Samo tako dobijeno realno stanje zastupljenosti e-servisa u javnim upravama Srbije daje osnovu za njihovu dalju nadogradnju.

REFERENCE

[1] Analiza stanja IKT infrastrukture u opštinama i gradovima Srbije, mart 2009, Ministarstvo za telekomunikacije i informaciono društvo, Republički zavod za informatiku i Internet
 [2] Kujačić, M., Radović, N. (2008), *Servisi eUprave u Srbiji* 2007

[3] Mašović S., Saračević M., Kamberović H., Lončarević Z. (2010), *Elektronski servisi u javnoj upravi kao uslov za uspostavljanje e-Uprave*, XIV Konferencija : E-Government – Informacioni sistem državnih organa Republike Srbije (IS-DoS 2010).
 [4] Mašović S., Saračević M., Kamberović H., Mededović E. (2011), *Application ICT in Public Administration as a Condition of Establishing E-Government*, 5th International quality conference, Faculty for mechanical engineering, Center for Quality, Mechanical Engineering Faculty, Kragujevac, Serbia, Volume 1, pp. 387-392
 [5] *Najbolje IKT prakse gradova i opština u Srbiji* (2009)
 [6] Obradović, Đ., Zarić, M. (2006), *Razvoj sistema javnih servisa eUprave*, Info M, vol. 5, br. 20, str. 42-50
 [7] Obradović, Đ., i dr. (2006) *Specifikacija informacionih zahteva javnih servisa sistema za Vojvodinu*. Novi Sad: Fakultet tehničkih nauka, Projekat, <http://apv-nauka.ns.ac.yu>
 [8] *Preporuke za izradu web prezentacije organa državne uprave*, septembar 2008, Republički zavod za informatiku i Internet
 [9] *Stanje razvoja eUprave u Republici Srbiji za 2009. godinu*, Republički zavod za informatiku i Internet, januar-februar 2010.
 [10] *Strategija razvoja elektronske uprave u Republici Srbiji za period od 2009. do 2013. godine* (2009)
 [11] Vidaković, M., Sladić, G., Komazec, S. (2006), *Sistemi za upravljanje elektronskim sadržajima i njihova primena u eUpravi*, Info M, vol. 5, br. 20, str. 36-41
 [12] Yanli, L., Wenhai, G., Lina, Y., (2010) , An Empirical Research on Comprehensive Assessment of Government Websites, International Conference on E-Business and E-Government - ICEE , pp. 3656-3659.



Msc. Sead Mašović, Gradska uprava, Novi Pazar, Srbija
 Oblasti interesovanja: Objektno-orijentisano programiranje, E-Government, E-poslovanje, Računarska grafika



Msc. Muzafer Saračević
 Departman za prirodno-tehničke nauke, Univerzitet u Novom Pazaru, Srbija
 Kontakt: muzafers@gmail.com
 Oblasti interesovanja: Objektno-orijentisano programiranje, Softversko inženjerstvo, Elektronsko učenje, Računarska grafika