

УНИВЕРЗИТЕТ СИНГИДУНУМ

Департман за последипломске студије

МАСТЕР РАД

**ЕЛЕКТРОНСКО ПОСЛОВАЊЕ У ЈЕДИНИЦАМА
ЛОКАЛНЕ САМУПРАВЕ**

Ментор:

Доц. др Тијана Радојевић

Кандидат:

Јелена Срејић

401711/2011

Београд, 2012.

САДРЖАЈ

УВОД.....	3
1.1. Предмет и полазишта истраживања.....	5
1.2. Значај и актуелност истраживања.....	5
1.3. Циљеви истраживања	6
1.4. Хипотезе истраживања.....	6
1.5. Методе истраживања	7
1.6. Структура рада	8
I ЕЛЕКТРОНСКО ПОСЛОВАЊЕ.....	9
2.1.Појам и настанак е-пословања.....	9
2.2. ТОЧАК Е-ПОСЛОВАЊА	11
2.3 ПРИМЕНА Е-ПОСЛОВАЊА	14
II Е –УПРАВА	16
3.1. Дефинисање е-управе	16
3.2 Концепт е-управе	18
3.3. Принципи е-управе	18
3.4. Начела е-управе.....	20
3.5. Циљне групе е-управе.....	21
3.6. Сервиси е-управе.....	23
III ЕЛЕКТРОНИЗАЦИЈА ДРЖАВНЕ УПРАВЕ	26
4.1. Правни оквир за увођење е-управе	27
4.2 Јединствени државни регистри.....	32

4.3 Платформа за размену електронских докумената	32
IV Е-УПРАВЕ У ЈЕДИНИЦАМА ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ.....	33
5.1. Потреба увођења е-управе у јединице локалне самоуправе.....	33
5.2. Имплементација е-сервиса	37
5.3. Елементи веб презентација	39
5.4. Интернет презентације и веб портали градова	42
5.5 Примена сервиса у јединицама локалне самоуправе	46
5.6 Е-сервис - Виртуелни матичар на примеру града Крагујевца.....	52
5.6. Централни регистар матичних књига	58
5.7. Реализација е-пословања у јединицама локалне самоуправе.....	59
V ЕЛЕКТРОНСКА УПРАВА И ЗЛОУПОТРЕБЕ И РИЗИЦИ	61
ЗАКЉУЧАК.....	63
ЛИТЕРАТУРА.....	65

УВОД

У савременом друштву поседовање релевантних и правовремених информација представља кључ успеха у свим аспектима људског деловања. У последњој деценији дошло је до експанзије Интернета и настојања да се користи широк спектар могућности које ова глобална мрежа пружа. Интеграција великог броја информационих система и мрежа довеле је до глобализације пословања преко глобалне рачунарске мреже.

Интезиван раст и развој економски и напредне привреде условио је развој иновација и технологија. Данашњи свет повећане глобализације тржишта условљава употребу модерне информационе технологије и иновације без којих се не може замислити савремено пословање. Историјски развој маркетинг концепта и технолошког развоја и иновација, указује на то да су највећа прекретница у развоју пословања биле осамдесете и деведесете године прошлог века. Последњу деценију прошлог века обележио је нагли развој информационих технологија, што је условило нови приступ у филозофији пословања. Услов за успешно пословање све више постаје примена нових стратегијских пословних функција које подразумевају оптималан микс знања из области маркетинга, технологија и иновација.

Интернет простор постаје темељ и основа организованог живота. Напредак интернета и интезивнија употреба информационих и комуникационих технологија ставиле су веома моћне алате на располагање грађанима, државним администрацијама и предузећима широм света. Са појавом Интернет технологија економија базирана на информационој технологији се трансформише на економију базирану на мрежној структури. Функционални односи између одређених учесника везују се за карактеристике и могућности конкретне мреже у општој веб типологији мрежне економије. Информационе технологије побољшавају јавне услуге чинећи их бржим, далеко доступнијим и ефикаснијим. Умрежавање предузећа и јавне администрације довели су до промена у њиховој унутрашњој организацији и ефикасности рада пословних система.

Појавом нових технологија, као што је Интернет јављају се и нови начини комуникације и промоције које предузећа све више користе. Наступом фирми на интернету обавља се комуникација са потрошачима и промоција производа.

Омогућена је једноставна и брза комуникација, преношење велике количине података на велике удаљености, ажурирање и објављивање докумената и њихова глобална доступност, дигитална испорука добара и услуга, стварање виртуалних организација итд. Појавио се нов облик пословања тзв. електронско пословање.

Пословање различитих субјеката, саобраћај, контакти са базама података најудаљенијих коресподената незамислив је без *електронског пословања*.

Електронско пословање са аспекта комуникације је електронска испорука информација, производа и услуга и електронско плаћање коришћењем рачунарских и других комуникационих мрежа.

Са пословног аспекта то је примена технологије у сврху аутоматизације пословних трансакција и пословања, док је са становишта услуга алат који омогућује смањење трошкова пословања уз истовремено повећање квалитета и брзине пружања услуга.

Електронско пословање је општи концепт који обухвата све облике пословних трансакција или размене информација које се изводе коришћењем информационе и комуникационе технологије и то:

- Између предузећа
- Између предузећа и купаца
- Између предузећа и јавне администрације

Електронско пословање смањује трошкове и побољшава рад администрације постављајући многе услуге доступним онлајн. Електронско пословање подстиче економски развој јер савремене технологије омогућавају развијање бољих односа са пословним организацијама, повећавају транспарентност, доступност и расположивост услуга, мењају начин руковођења, разговора и комуникације.

Снажан и брз развој електронског пословања убрзао је увођење и имплементацију електронске управе. Упливом електронског пословања у јавну управу долази до све већег броја трансакција које се обављају по узору на е-пословање, а то подразумева крупне промене у унутрашњој процедури рада администрације.

Електронска државна администрација може да пружи велики допринос убрзавању транзиције ка економији заснованој на знању, стимулисањем приступа и лакшим коришћењем основних услуга државне администрације. Већина управа у свету дистрибуира информације путем

веб страна, изграђује своје дигиталне базе података и пружа услуге онлајн путем.

Електронско пословање је точак замајац који је уз нарастајуће захтеве за оваквим обликом јавне управе, довео до тога да је немогуће замислити функционисање јавне управе без е-управе.

1.1. ПРЕДМЕТ И ПОЛАЗИШТА ИСТРАЖИВАЊА

Предмет овог рада је развијеност информационих технологија и примена електронског пословања и електронске управе у градовима и општинама наше земље.

Истраживања у овом раду имају оквир у анализи Интернет презентација и веб портала локалних самоуправа и упоређивању савременог начина пословања и примену нових технологија са традиционалним начином пословања.

Постоје различити теориски извори који обрађују ову област, од уопштених који електронско пословање дефинишу кроз електронску испоруку информација до посебних која истражују предност електронског пословања и његову примену у администрацији.

1.2. ЗНАЧАЈ И АКТУЕЛНОСТ ИСТРАЖИВАЊА

Електронско пословање и е-управа доприносе модернизацији и професионализацији државне управе и локалне самоуправе у Републици Србији.

У досадашњој организацији рада градских и општинских управа, грађани су били принуђени да се ради добијања свих информација везаних за решавање неког захтева обраћају већем броју служби, при чему су поред непотребног губитка времена добијали и непотпуне и контрадикторне информације. Последњих година велика пажња се посвећује информационим технологијама и развоју електронског пословања како би се створиле могућности да сви грађани који користе Интернет могу на једноставнији и бржи начин решити своје административне проблеме.

Значај овог истраживања је у сагледавању нужности и неопходности увођења и употреби електронског пословања у рад наших служби, што би потиснуло класичан начин рада државне и локалне администрације а обезбедило нов вид комуникације и пословања.

1.3. ЦИЉЕВИ ИСТРАЖИВАЊА

Научни циљ овог истраживања је научна дескрипција процеса примене е-управе у електронском пословању, поређење електронског пословања са тенденцијама које одликују класично пословање као и научни опис промене пословања у јединицама локаних самоуправа.

Друштвени циљ овог рада је удовољавање практичним потребама грађана, односно смањење административних баријера са којима се грађани и правна лица сусрећу и повећавање ефикасности рада како служби тако и чиновника који у њима раде.

1.4. ХИПОТЕЗЕ ИСТРАЖИВАЊА

Хипотетички оквир истраживања састоји се од следећих претпоставки:

- **Генерална хипотеза**

Поред традиционалног пословање које је засновано на коришћењу папирних докумената и општеприхваћеној комуникацији између учесника у процесу пословања неопходно је развити и нов облик пословања - електронско пословање.

- **Посебна хипотеза**

- ❖ Електронско пословање смањује трошкове пословања и побољшава рад администрације ,подстиче економски развој јер савремене технологије омогућавају развијање бољих односа са пословним организацијама, мењају начин руковођења и комуникацију.
- ❖ Е-управа омогућава онлајн размену информација посредством Интернета и остварује бољу комуникацију између служби и грађана.

- ❖ Е управа је примена алата и техника е-пословања како би се побољшао квалитет услуга и смањили трошкови за грађане и пословне организације

- **Појединачна хипотеза**

- ❖ За успешну примену електронског пословања потребна је добра организација информационо технолошког сектора, стручна обученост запослених у јавним управама и локалним самоуправама, подршка руководства и финансијска улагања.

1.5. МЕТОДЕ ИСТРАЖИВАЊА

Методолошки приступ истраживања који ће се примењивати у изради овог рада захтева примену:

- Аналитичке методе - метод анализе, метод дедукције
- Синтетичке методе - синтеза, генерализација и индукција
- Општенаучне методе - аналитичко-дедуктивна, компаративна метода, статистичка метода

У истраживању су примењене одређене методе и то метод теоријске анализе који обухвата проучавање литературе и друге изворе теорије и праксе.

Како се пошло од предмета истраживања па до конкретизације у појединим примерима, у раду се користи метод анализе. Анализирано је постојеће стање у области електронског пословања, степен развијености електронске управе и начини који би довели до побољшања у раду локалних самоуправа. У раду је коришћен компаративни метод како би се упоредило електронско пословање са класичним начином пословања и приказала предност примене модерних информационих и комуникационих технологија у савременом пословању.

Примена дедуктивног метода уочљива је из садржаја рада, где се полази од општег појма електронског пословања и његовог значаја у раду администрације, па до примера електронског пословања и е-управе у поједеним локалним самоуправама.

Применом синтезе као методе утврђени су чиниоци неопходни за примену електронског пословања и елементи које треба остварити како би се развило ефикасно електронско пословање.

Адекватна примена овог приступа омогућиће да се стекну знања о предмету истраживања, о чињеницама и потреби увођења електронске праксе, али и о ставовима и закључцима који су релевантни за испуњавање сврхе овог рада. Применом ових метода, могуће је валидно остварење научног и друштвеног циља истраживања.

Анализа ће бити остварена на два нивоа:

- на нивоу изворних података, на основу изворних докумената и
- на нивоу секундарне анализе других истраживања и адекватне литературе.

1.6. СТРУКТУРА РАДА

Полазећи од постављених хипотеза и циљева истраживања проистекла је и одговарајућа структура рада.

У уводном делу изнет је предмет и полазишта истраживања, указано је на њихов значај и актуелност, установљен је општи циљ, постављене су хипотезе, изнет су методе истраживања и описана је структура рада.

У првом делу рада „Електронско пословање“ објашњен је појам и настанак е-пословања, разлике између класичног и савременог пословања, облици и премена електронског пословања као и значај и могућности које тај облик пословања пружа у савременим условима живота.

У другом делу рада „Е – управа“ дефинисан је појам управе, објашњена начела и принципи, утврђен концеп е-управе и кроз четири групе које чине грађани, пословни сектор, запослени и јавна управа утврђени су односи, интеракције и деловање у међусобном пословању. Кроз сервисе е-управе за правна лица и грађане указано је на проблеме и активности које би требало предузети како би се побољшао рад у јавној администарцији.

Трећи део рада „Електронизација државне управе“ указује на постављање државе као сервиса грађана и државе кроз јефтинију и ефикаснију државну администрацију, објашњава који Закони постоје у правном систему наше земље и које тек треба донети како би електронска управа достига највиши ниво.

Четврти део рада „Е-управа у јединицама локалне самоуправе“ објашњава потребу увођења електронског пословања у рад градова и општина, анализирају се Интернет презентације и веб портали локалних самоуправа, сервиси који се највише користе у градовима и општинама, као и реализација е-пословања. Приказано је истраживање које је имало за циљ да утврди колика је примена сервиса - Виртуелни матичар на примеру града Крагујевца.

Пети део рада „Електронски ризици и злоупотребе“ говори о злоупотребама до којих може доћи у електронском пословању и које могу нарушити рад у јавном сектору.

На крају рада дата су закључна разматрања, у складу са претходно наведеним хипотезама.

I ЕЛЕКТРОНСКО ПОСЛОВАЊЕ

2.1. ПОЈАМ И НАСТАНАК Е-ПОСЛОВАЊА

Електронско пословање представља дигитално омогућене трансакције и процесе у оквиру једне организације уз помоћ и под контролом њеног информационог система. Захваљујући убрзаном развоју информационих и комуникационих технологија дошло је до убрзаног развоја електронског пословања.¹

Електронско пословање је општи концепт који обухвата све облике размене информација које се изводе коришћењем информационе и комуникационе технологије. Тумачење и разумевање овог појма се свакодневно мења, а начелно би требало да обухвати сложеност пословања на Интернету. Ово

¹ Раде Стакић „Електронско пословање“, Економски факултет, Београд, 2009

обухвата генерисање и одржавање прaviх купаца и пословних партнера у овом процесу. Појам интегрише дигиталну комуникацију, е-трговину, онлајн истраживања и примену сваке врсте пословања и активности путем мреже.

Електронско пословање се појавило почетком 80-их година прошлог века, али је убрзан развој доживело последњих година, пре свега захваљујући Интернету. Осамдесетих година развијена су два нова облика електронског пословања: електронска размене података (Electronic data interchange-EDI) и електронска пошта. Обе ове технологије допринеле су знатном смањењу количине папира у употреби и повећењу аутоматизације пословања. Електронска размена података омогућила је предузећима пријем и слање пословних докумената у стандардном електронском облику, и то путем сигурних приватних мрежа.

Током деведесетих година, појавом World Wide Web-a у оквиру Интернета, први пут је омогућен једноставан рад на мрежи и једноставно и јефтино објављивање и ширење информација. Омогућени су разноврсни облици коришћења електронског пословања. Коришћење мрежа и рачунара није више привилегија великих и богатих предузећа, већ се у трку на глобалном тржишту укључују и најмања предузећа.

Интернет је данас један од најрегулисанијих области друштвеног деловања. У ЕУ постоји најмање 15 директива, предлога и препорука које покушавају да регулишу електронско пословање. Европска Унија је настојала да у тој области наметне законску контролу и постоји нада да ће свака земља инкорпорирати различите делове европске законске регулативе у своје локалне законе.

У нашој земљи је присутна и све више се развија свест о неопходности и великој користи од примене електронског пословања. Тај нови модел пословања обезбеђује економичност пословања, лакше комуницирање са домаћим и иностраним партнерима и и комерцијалне предности на тржишту. У пословним круговима Европске Уније и САД је све више присутно схватање да се електронским пословањем задобија значајна предност на тржишту.

Развој пословне употребе Интернета распламсава се широм планете, границе технолошких ограничења се увелико померају сваког дана. Огроман број иновација настаје и налази примену у широком спектру електронског пословања. Интернет се показао као моћно средство које може да послужи фирмама како у развијању нових програма и ефективнијем опслуживању потрошача тако и ефикаснијем остваривању сопствених економских циљева. Коришћење могућности Интернета је прихватање специфичности које доноси он-лајн приступ за разлику од тзв. „off-line“ или традиционалног приступа.

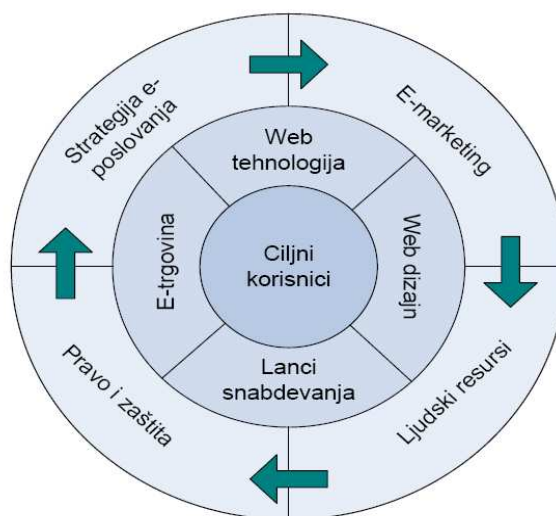
Појам електронског пословања тзв. e-Business први је дефинисао IBM, и то као делатност која омогућава изградњу и примену пословног модела у коме су промене катализатор раста, а организациона структура се мења зависно од послова. Модел одликују динамички, компјутеризовани односи са партнерима, електронска временска реаговања, виртуелне структуре и висок ниво аутоматизације, што све доприноси оптимизовању пословних процеса и стицању предности над конкуренцијом.

Електронско пословање често захтева нови организациони дизајн и управљање процесима. Овакве промене у организацији се углавном обезбеђују променом пословног процеса, јер само на тај начин се остварују претпоставке и погодности за примену информационих технологија, које значајно могу да унапреде перформансе организације. Спремност организације за промене, нове улоге запослених, разумевање Интернет технологије и начин на који се повезује пословном стратегијом су претпоставке дизајнирања ефикасног пословног модела. У литератури су присутни различити приступи у класификацији пословних модела засновани на информационим технологијама. Сваки тип (врста) електронског пословања може да обухвати у својој реализацији неколико пословних модела, а свака организација дизајнира модел у складу са својим специфичним потребама, водећи рачуна да буде довољно прилагодљив променама у пословном окружењу.

2.2. ТОЧАК Е-ПОСЛОВАЊА

Познавање употребе електронског пословања треба да подразумева управо познавање пословних процеса електронског пословања. У циљу лакшег и бољег разумевања електронског пословања направљен је концептуални модел "eBusiness Wheel" - точак електронског пословања (Слика 1), који описује најбитније процесе е-пословања. Он се састоји од осам делова који окружују клијента као полазну основу свих савремених пословних процеса.

Слика 1: eBusiness Wheel" - точак електронског пословања



Извор: преузето са сајта www.lugram.net/e-poslovanje

Основни циљ свих савремених пословних концепција јесте задовољење потреба клијената и формирање таквог пословног окружења у организацији да сви пословни процеси буду у функцији клијентових потреба, а да се као резултат квалитетних односа с клијентима појави профит. Точак електронског пословања се састоји из два главна дела:

- стратегије електронског пословања
- и примене електронског пословања (оперативни процеси).

Стратегијама електронског пословања дефинишу се сви пословни процеси који имају за крајњи циљ задовољство клијената и профит фирме. Међутим, да би се остварио циљ електронског пословања потребно је креирати и водити оперативне процесе који у бити чине електронско пословање. У стратешки део електронског пословања спадају е-филозофија, стратегија и политика, е-маркетинг, односи са јавношћу и информационо – комуникациона инфраструктура. Електронско пословање се одвија у дистрибуираном окружењу Интернета, где је циљ остварити одабрани, најчешће високи ниво интерактивности с клијентом. Е-маркетинг је стратешко одлучивање о пословним процесима у циљу задовољења потреба корисника и фирме а заснива се на креирању база знања о профилу и потребама купаца, особља фирме, менаџмента и осталих циљних елемената у пословном окружењу фирме.

У оперативни део електронског пословања спадају е-производња, е-технологија, е-дистрибуција, е-заштита и право. Е-производња се одвија у дистрибуираном окружењу, које обезбеђује рад на даљину. Интернет такође омогућује управљање квалитетом производа који су креирани на основу потреба корисника у реалном времену. Е-технологија постоји да би се остварио систем ефикасног и исплативог електронског пословања. Фирма мора да поседује одређену информациону и комуникациону инфраструктуру, да има описане пословне процесе на нивоу управљања базама података и да стратешки и оперативно користи податке из информационог система за управљање на различитим хијерархијским нивоима одлучивања. Е-технологије су оне које омогућују остварење онлајн пословних процеса, од нивоа веб софтверске технологије (asp, php, sql, java...), дизајна и њихове употребљивости на нивоу потреба корисника. Оне обухватају и процесе размене између заинтересованих страна у пословном процесу у зависности од типа е-пословања (B2C, B2B, B2E, B2G, C2G...). Е-дистрибуција служи да би се успешно завршио процес размене добара између заинтересованих страна у процесу онлајн пословања, односно

обезбедили прилагођени модели ланаца дистрибуције физичких и нематеријалних добара и услуга. Да би комплетан процес онлајн пословања био уређен и у складу са потребама заинтересованих страна, мора постојати правни оквир који осигурава безбедно пословање са максимално смањеним ризицима, а то је е-заштита.

Електронско пословање заснива се на примени Интернета, Интранета и апликација за групни рад. Основна покретачка снага која усмерава велике и мале компаније према електронском пословању јесу уштеда и раст. Уштеда је резултат смањења цене појединачне трансакције, а раст је резултат повећања броја пословних трансакција.²

Предности електронског пословања произилазе из комбинације економских и технолошких разлога. Међу економским разлозима су:

- смањење трошкова пословања
- смањење грешака код електронских трансакција
- јефтино глобално публикување трансакција
- могућност замене скупих канцеларија

Технолошки разлози за прихватање електронског пословања везани су за могућност дигитализације различитих медија, као што су текст, слике, звук и видео. Материјали у дигиталном облику могу се обрађивати, претраживати, чувати, копирати и преносити ефикасно у великим количинама. Пренос се може обављати комбинацијом различитих преносних медија као што су рачунарске, кабловске и бежичне мреже.

2.3 ПРИМЕНА Е-ПОСЛОВАЊА

Електронско пословање (electronic business) представља размену стандардизованих електронских порука у обављању разних послова у

² Раде Стакић, “Електронско пословање”, Економски факултет, Београд, 2007, стр.15

компанијама, банкама, управи, активностима грађана у свим другим пословним трансакцијама.

Електронско пословање подразумева обављање пословних процеса уз примену електронске технологије. Ова врста технологије омогућава слање великог броја информација на велике даљине у кратком временском периоду. То омогућава компанијама које у свом пословању користе електронску технологију да остваре значајне уштеде у трошковима пословања, ефикасније обаве своје задатке и буду конкурентније на тржишту.

Електронско пословање има широко подручје утицаја и примене и основни облици су:

- е-трговина која представља пословну комуникацију и пренос добара и услуга
- е-банкарство које представља пословање на релацији банка – клијент
- Е-Управа која представља електронско пословање у управи или администрацији (државе, предузећа, компаније)

II Е –УПРАВА

3.1. ДЕФИНИСАЊЕ Е-УПРАВЕ

На питање „Шта је е-управа?“ постоји више објашњења у зависности од тога ко даје одговор. Пословни човек би рекао да је то брза електронска регистрација предузећа, уређен електронски вођен катастар. Грађани би рекли да је то доступност разним информацијама, резултати уписа на школе и факултета, провера стања и плаћање рачуна, плаћање онлајн. За службеника неког предузећа то би значило испорука електронских сервиса према различитим циљним групама, пословна сарадња и разни видови трансакција са другим службама, агенцијама, партнерима итд.

Електронска управа је примена информационо-комуникационих технологија којом се постиже ефикаснији и ефективнији рад органа управе и ималаца јавних функција, како би се постигао економски раст и смањење терета администрације.³

Е-управа означава начин организовања јавног менаџмента у циљу повећања ефикасности, лакоћи приступа и могућности одговора на захтеве грађана коришћењем информационих технологија, као и у свакодневним односима са грађанима и другим корисницима јавних услуга.

³ Стратегија развоја инфор.друштва у РС,Сл.гласник бр.87 од 09.10.2006.год.

Електронска управа је управа која препознаје могућности и утицај информационо-комуникационих технологија на управљање у условима дигиталне економије и која их максимално користи да побољша интерне процесе у циљу пружања висококвалитетних услуга.

Један од начина да се дефинише е управа је њено дефинисање као процеса трансформације јавног сектора, његових унутрашњих и спољних односа уз помоћ нових информационих технологија како би се унапредила одговорност Владе, повећала ефикасност, смањили трошкови, обезбедило учешће грађана у контроли и унапређењу рада управе.⁴

Светска банка дефинише е управу као употребу информационе технологије (као што су компјутерске мреже, интернет, мобилне компјутерске мреже) од стране владиних агенција у циљу промене односа са грађанима, компанијама и другим деловима владе. Те технологије служе за постизање бољих услуга према грађанима, унапређењу интеракција са бизнис компанијама и индустријом, боље доступности информација грађанима.

Уједињене нације дефинишу е-управу као капацитет и вољу јавног сектора да развије употребу информационо комуникационих технологија у циљу унапређења пружања услуга грађанима, док се у оквирима Европске уније е-управа дефинише као „употреба информационо комуникационих технологија, а нарочито употреба интернета као инструмента за постизање боље управе“. У Европској унији се сматра да е-управа треба да буде више заснована на знању, окренута корисницима, дистрибуирана и умрежена, а да у својој суштини представља модернизацију и реформу јавне управе и стварање информационог друштва.⁵

Модернизација државне управе представља корениту промену традиционалног начина на који се обављају административни процеси у оквиру државе. Та промена значи да грађани не морају више да буду физички присутни и да иду од једног до другог органа и да губе време и новац прикупљајући потребна документа да би поднели неки захтев. Аутоматизацијом административних процедура и повезивањем органа грађани би задовољили своје потребе подносећи захтеве са једног места без обзира на број различитих органа који учествују у поступку обраде захтева. Грађани би могли у сваком тренутку да добију информације о тренутној фази у којој се налази њихов захтев.

⁴ Драган Прља, „Е-управе у Европској унији и у Србији“ Ревивија за Европско право, бр.1(2006), стр.58

⁵ Драган Прља, „Е-управе у Европској унији и у Србији“ Ревивија за Европско право, бр.1(2006), стр.60

3.2 КОНЦЕПТ Е-УПРАВЕ

Електронска управа може се схватити као концепција или реалност која се састоји од употребе информационих и комуникационих технологија у својим активностима од стране јавне и политичке управе, са чиме се јавна управа трансформише у службу за задовољавање потреба грађана.⁶

Концепт е-управе предвиђа интерактивне електронске услуге прилагођене потребама грађана и привреде, које су интегрисане на свим нивоима јавног сектора. На тај начин е управа обезбеђује ефикасније, транспарентније, и одговорније јавне службе које су у прилагођене потребама грађана и привреде.

У окружењу економије знања концепт електронске управе, окреће се питањима ефикасности и ефектности, као и питањима демократије. Истичу се три основна фактора е управе и то:⁷ а) отворена управа и транспарентност активности државних органа, б) on-line услуге које омогућавају грађанима употребу интернета ради плаћања пореза, приступ регистрима, подношење захтева и вођење поступака, избор представника, изражавање мишљења као и учешће у поступцима доношења одлука и ц) повезивање државних органа.

3.3. ПРИНЦИПИ Е-УПРАВЕ

Експанзија електронских управа у многим земљама започела је због великих уштеда, елиминације папирних канцеларија и многих предности које информациона и комуникациона технологија пружа. Развој различитих модела е-управе у локалном окружењу наметнули су примену неколико принципа и то:⁸

- 1) *центрираност грађанина* што значи да је управа као сервис у служби грађана и да је грађанин у центру управе,
- 2) *поједностављених процедура* јер што су процедуре рада управе једноставније то су њене активности ефикасније и она је уместо окренутости себи виће окренута циљевима,

⁶ Искра Акимовска-Малетић, „Е-управа и реформа јавне управе“, Правни живот: часопис за правну теорију и праксу, бр.10(2008), стр.920

⁷ Стеван Лилић, Е –управа и Европа знања, Архив за правне и друштвене науке, бр.3/4(2006) стр.1505

⁸ Мирјана С Дракулић, Ратимир Н. Дракулић, „Електронска управа и злоупотребе“, Правни живот: часопис за правну теорију и праксу, бр.9 (2003) стр.988

- 3) *базираности на знањима* -модерна управа мора бити базирана на знањима и професионализму
- 4) *орјентисаности ка резултатима* - све инвестиције, реорганизације и многи други процеси орјентисани су ка резултатима услуга које треба да пружају органи управе и јавне службе,
- 5) *фокусираности ка новом јавном менаџменту* - уместо хијерархијски орјентисане бирократије,
- 6) *применљивости информационо - комуникационих технологија* – ове технологије мењају парадигме управе и захтевају њену реорганизацију,
- 7) *транспарентности* јер претпоставља отвореност и прозрачност рада свих нивоа управе, поготову локалне која је и најближа грађанима и привреди,
- 8) *тржишне орјентисаности* – претпоставља промоцију економичности, профитабилности, и брзине услуга које се пружају
- 9) *политичке очишћености* – је један од највише пропагираних и најтеже реализованих принципа,
- 10) *финансијске усмерености* - пружањем услуга доступних и расположивих свима уз ефикасност система „пуњење буџета“ базираног на поштењу свих субјеката,
- 11) *сигурности* - претпоставља предузимање низа различитих мера за обезбеђење свих управних процеса,
- 12) *пријатељске окренутости* јер уместо метода силе и присиле доминантна треба да буде изградња система поверења и сарадње на свим нивоима управе и управе са корисницима. Ови принципи посебно су значајни у локалној електронској управи која треба да буде окренута према „потрошачима“.

Е-управу треба реализовати поштујући следеће:

- ПРИСТУП СВИМА. Јавни сервиси морају бити доступни свим грађанима, а главни предуслов је брз и јефтин приступ Интернету. Садржаји који су од јавног значаја морају свима бити доступни под једнаким условима у електронском облику, а посебно треба обезбедити приступ особама са инвалидитетом и угроженим групама.

- **СПРЕЧАВАЊЕ ДИГИТАЛНЕ ПОДЕЛЕ И ЗАШТИТА ЛЉУДСКИХ ПРАВА.** Информационо друштво треба да поштује општа људска права и спречи дискриминацију грађана по основу социјалних разлика у погледу прихода, знања, старости, религије.
- **БЕЗБЕДНОСТ И ЗАШТИТА ПРИВАТНОСТИ.** Јавни сервиси морају бити безбедни и морају штитити приватност својих грађана.
- **ОТВОРЕН СИСТЕМ.** Е-управа ће се примењивати у сагласности са принципима отвореног система заснованог на отвореним и функционалним ИКТ решењима различитих произвођача. Сервиси е-управе требало би да користе отворене формате.
- **КОХЕРЕНТНОСТ И ФУНКЦИОНАЛНА ЈЕДИНСТВЕНОСТ.** Е-управа представља сложен али интегрисан информациони систем који функционише као један кохерентан систем, где се јединственост и заједничко функционисање различитих хетерогених делова постиже кроз стандардизацију и координиран развој.
- **АУТОНОМИЈА У РАЗВОЈУ.** Сваки државни орган или јавна организација може аутономно да се развија и управља својим подсистемом према претходно развијеним стандардима е-управе и националном плану развоја.

3.4. НАЧЕЛА Е-УПРАВЕ

Електронско пословање мора се придржавати и руководити и одређеним начелима а најважнија су:⁹

- Начело коришћења расположивих података по службеној дужности који подразумева да се од корисника јавних услуга не захтева доказ о чињеницама које произилазе из података којима располажу органи власти.
- Начело доступности јавних информација и електронских услуга подразумева да јавна информација мора бити доступна свима у електронској форми без накнаде, а електронске услуге морају се пружати на начин који је обезбеђује једноставан, разумљив и слободан приступ за све кориснике.

⁹ Стратегија развоја инфор.друштва у РС, Сл.гласник РС, бр.87 од 09.10.2006 год.

Увођењем електронског облика пружања услуга не треба укидати класичне облике пружања услуга, јер и са применом технологија неоподна је посредна комуникација службеник-странка.

Задатак е-управи не може бити само прикупљање и обрада података, већ ставарње и дистрибуција неопходних информација и елемената који се користе у процесу одлучивања. Према томе, е-управа треба да омогући:

- тачно прикупљање свих релевантних информација на месту њиховог настанка
- адекватно чување свих прикупљених информација до тренутка њихове употребе
- ажурну обраду и ажурно извештавање
- доношење оптималних одлука базираних на тачности података и коришћење података по унапред одреженим правилима приступа.

3.5. ЦИЉНЕ ГРУПЕ Е-УПРАВЕ

Електронска управа представља онлајн размену информација и пружање услуга базираних на системском коришћењу ИТ технологија, а нарочито Интернета као инструмента за постизање добре управе. Добра управа представља лакшу и јефтинију интеракцију јер у комуникационом процесу учествују грађани, јавне управе, службеници. У степену њихове повезаности и организације информација зависи успех пословања јер добра управа данас функционише преко умрежених правних база односно аутоматизоване администрације.

Постоје четири групе које користе услуге е-управе, а то су:

G-GOVERNMENT - ЈАВНА УПРАВА

E-EMPLOYEE - ЗАПОСЛЕНИ

B-BUSINESS - ПОСЛОВНИ СЕКТОР

C-CITIZEN - ГРАЂАНИ

У стручној литератури и у употреби интеракција између ових група наводи се у енглеским скраћеницама G2C, G2B, G2G.

- G2G (government to government) омогућава унапређење сарадње органа разних нивоа државне управе, и стварање пуног партнерства између њих у пружању сервиса грађанима и другим субјектима. Државни органи морају ојачати и унапредити своје интерне системе и процедуре пре него што омогуће било какву интеракцију са корисницима. G2G укључује дељење података електронским путем између запослених на националном и локалном нивоу.

- G2B (government to business) представља комуникацију јавне управе са пословним партнерима и заснован је на концепту Интернета и Екстранета. Основне компоненте су снабдевање, информације и сервиси. Сервиси олакшавају рад пословним субјектима, нудећи им верификоване податке те стварају комуникационе и друге основе за остваривање електронског пословања. Иницијативе јавне управе према пословном сектору привлаче највише пажње због жеље и притиска пословног сектора за побољшањем брзине обављања услуга и могућег смањења трошкова.

- G2E сервис којег користе запослени у јавној управи заснован је на концепту Интранета. Основне компоненте су chat room, огласна табла, унутрашњи сервиси који применом нових технологија смањују трошкове функционисања, а повећавају ефикасност, поузданост, сигурност и квалитет рада укупне администрације.

- G2C сервис за комуникацију јавне управе са грађанима заснован на концепту Интернета. Основне компоненте су посетиоци, информације, онлајн сервиси. Овим сервисима омогућавају се трансакције као што су подношење захтева, дозвола, плаћање пореза, а обављају се једноставније у краћем временском року. Овај сервис обезбеђује директне услуге лаког и брзог приступа подацима и информацијама, омогућије да сваки појединац оствари своја права и достојанствено испуни све обавезе. У класичној управи да би реализовао права појединац је морао да чека у редовима, сусреће се са нељубазним службеницима, и лута по шалтерима за обавештења до којих није могао често благовремено да дође, а кад је требало да реализује неке од својих обавеза то је представљало стрес са којим се морао унапред помирити јер је основни постулат био „службеник је увек у праву“. Промена таквог става не умањује обавезе него их само чини подношљивим.

- G2G иницијативе утичу на промену пословних процеса у организацији а крајњи циљ је креирање тзв. on-stop shops јединствених места са којих грађани могу обављати разне сложене услуге које укључују сарадњу више органа, а за које им неће бити потребно да контактирају сваки орган

појединачно. Потенцијални раст G2G иницијатива односи се на повећану интеракцију грађана међу њима самима и на повећано учешће грађана у власти.

- B2G сервис за комуникацију пословних субјеката са јавном управом заснован на повезивању и удруживању државних институција у предузећа са циљем размене потребних информација.

У новој расподели биће могуће да се појаве и нови односи, односно да се управа окрене ка новим субјектима као што су стране управе и стране владе.

- G2FG (Government to Foreign Governments) - Управа ка страним управама, све више се одвија електронским путем, често и директним контактима у размени информација о правима, стратегијама, конкретним питањима, као и при администрирању у реализацији одређених послова и активности.

G2IO (Government to International Organizations) Управа ка међународним организацијама постаје нова димензија функционисања електронске управе. Много међународних организација прилагодило се захтевима информационе инфраструктуре информационо - комуникационим технологијама, њиховој примени и изазовима и тако олакшало сопствено функционисање.

Међутим, примена нових принципа и изградња нових односа носи са собом одређене заблуде и ризике. Најчешће заблуде су те да ће е-управа реформисати управу, зауставити корупцију и криминал, повећати демократизацију, повећати економску моћ државе, променити пасивну улогу грађана и осталих актера у активну.¹⁰

Овакве заблуде стварају погрешну слику о значају е-управе и доприносе незадовољству које настаје након њеног увођења. То се може избећи уколико се њена улога сведе на реалну меру и стави у контекст системских и свеобухватних реформи свих сегмената друштва.

3.6. СЕРВИСИ Е-УПРАВЕ

Електронска управа подељена је на три дела:

¹⁰ М.Давинић, И.Тодороски "Електронска управа у Републици Србији", Правни живот: часопис за правну теорију и праксу, бр.10 (2011) стр.325

- Грађани
- Правна лица
- Државна управа

Доступност јавних услуга он лајн посматра се кроз реализацију четири фазе доступности:¹¹

1. Доступност информација – информације неопходне да би се започела процедура,
2. Интеракција у једном правцу – преко веб страна могу се преузети формулари,
3. Интеракција у оба правца – преко веб старнице подношење попуњених формулара
4. Потпуни електронски поступак- преко веб стране потпуно пружање услуге укључујући одлучивање и достављање одлуке.

Међу електронским јавним услугама посебно треба издвојити 20 приоритетних у складу са Стратегијом развоја информационог друштва у Републици Србији. За 12 од тих услуга корисници су правна лица, а за осам су корисници грађани.

Сервиси који се пружају грађанима и правним лицима могу се приказати следећом табелом:

бр.	Правна лица	Грађани
1	Плаћање пореза, регистрација, плаћање и анализа	Тражење запослења
2	Животна средина и грађевинске дозволе	Накнаде социјалне заштите: за незапослене, дечији додатак...
3	Електронски катастари власничке књиге	Лична документа: лична карта, пасош, возачка дозвола
4	Регистрација предузећа	Регистрација возила

¹¹ Драган Прља, “Е-управе у Европској унији и Србији“, Ревизија за европско право, VIII 2006, Центар за ЕУ право, Крагујевац, стр.60

5	Регистрација прихода	Јавне библиотеке:
6	Регистар хипотека правних лица	Изводи из матичних књига
7	Пдв	Уписи на високо образовање
8	Јавне набавке	Пријава боравка
9	Царинске декларације	
10	Здравствено осигурање и пензија	
11	Подношење статистичких података	
12	Јединствени „прозор“ за завођење свих информација везаних за трговинске трансакције	

Јавни електронски сервис је скуп послова које грађани или привредни субјекти могу обавати са службама јавне управе уз посредовање електронских средстава за комуникацију.¹²

Да би електронска управа функционисала, односно, пружала потпуне и комплетне електронске сервисе грађанима и пословним системима потребно је да база података буде у електронском облику, да постоје апликације за обраду, приступ, и размену података, да се обезбеде приступне тачке за извршење сервиса (разне врсте терминала који су доступни на јавним местима, мобилни уређаји). Међутим, важно је обезбедити систем сигурности који се огледа у приступу сервиса путем одговарајућих сигурносних механизма као што су смарт картице, пин и пук кодови.

Како би се реализовао концепт е-сервиса потребно је покренути активности у два правца: повећати информациону културу грађана и изградити информационе инфраструктуре. Ове две активности су повезане једна с другом али је у основи потребно створити услове који би довели до повећања броја корисника интернета преко повећања броја приступних тачака и броја клијената на глобалној мрежи али и осигурати механизме који омогућују приступ е -сервисима .

¹² М.Давинић, И.Тодороски “Електронска управа у Републици Србији“, Правни живот: часопис за правну теорију и праксу , бр.10 (2011) стр.332

III ЕЛЕКТРОНИЗАЦИЈА ДРЖАВНЕ УПРАВЕ

Електронска држава је битна да би обезбедили:

- постављање државе као сервиса грађана и државе,
- јефтинију и ефикаснију државну администрацију,
- транспарентност у раду државе.

Електронска државана администрација може пружити велики допринос у процесу транзиције за економију засновану на знању. Прелазак на електронско пословање подразумева крупне промене унутрашњих процедура рада администрације које могу бити веома компликоване за спровођење. Влада Републике Србије препознаје важност и сређивање савршенијег приступа, ширење и коришћење информација јавног сектора и пружање грађанима и предузећима приступ јавним подацима али и промовисање онлајн контаката између грађана и администрације.¹³

Кључни елементи Електронске државе су:

- правни оквир,
- јединствени државни регистри,
- платформа за размену електронских докумената између државних органа и грађана.

¹³Бранислав М. Марковић “Информациони системи и функционисање е-владе и е- управе“, Зборник радова, Учитељски факултет, Универзитет у Крагујевцу, бр.4 (2003), стр.60

4.1. ПРАВНИ ОКВИР ЗА УВОЂЕЊЕ Е-УПРАВЕ

Код реализације е-управе јако је важна правна регулатива. Е-сервиси које треба имплементирати према грађанима, правним лицима или које се користе у интерном раду служби морају бити у складу са постојећим законима и уредбама.

Постоји правни оквир за функционисање Е-државе: Закон о електронском потпису, Закон о електронском документу, временски жиг, сертификациона тела за издавање квалификованог електронског потписа и временског жига. Овај правни оквир треба употпунити са Законом о архивској грађи. Ово је један од најважнијих закона за Е-државу јер треба да изједначи у правном смислу оригинални документ који је настао у папирној форми и његову дигиталну копију. Та копија наравно мора бити потписана квалификованим дигиталним потписом (једнозначно одређује ко је креирао копију документа) и оверена временским жигом који дефинише када је копија настала.

Европска комисија је 01.05.2005 год. усвојила петогодишњу стратегију „Европско информационо друштво 2010“¹⁴ да би оснажила раст и отворила радна места у области информационог друштва и индустрије медија. Европска комисија је усвојила Акциони план за е-управу који утврђује пет приоритетних области:

- *учешће свих грађана*, јер е-управа има смисла једино уколико сви могу да је користе и Комисија треба да сарађује са земљама чланицама да би се осигурало да сви грађани без обзира на пол, старост, националност, приходе или посебне потребе имају приступ до широког дијапазона технологија као што су дигитална телевизија, компјутери и мобилни телефони
- *повећана ефикасност*, због тога што се јавне службе тичу свих грађана у Европској унији, свих компанија и огромне администрације,
- *имплементирање електронских јавних набавки*,
- *сигуран приступ службама у Европској унији*, када грађани путују и при томе хоће да имају једноставан приступ службама.

¹⁴ (i2010), A European Information Society for growth and employment, Communication from the Commission to the Council, the European parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the regions, COM (2005)229 final, Brussels, 01.06.2005.

Јачање партиципације и демократско одлучивање, имајући у обзир изјашњавање 65 % од оних који су учествовали у јавној консултацији Комисије о е-управи, које указују на то да е-демократија може да помогне да се смањи европски демократски дефицит.

Влада РС је прихватила **i2010** иницијативу као општи оквир за развој Информационог друштва кроз потписивање eSEE Agenda + за развој информационог друштва у Југоисточној Европи. Садржај „Esee AGENDA+“ обухвата јединствени информациони простор, иновације и инвестирање на пољима ИКТ истраживања и образовања, инклузивно информационо друштво, скуп основних сервиса Е-управе, централни систем и портал Е-управе.

Иницијатива i2010 је свеобухватна стратегија за модернизацију и постављање свих инструмената политике ЕУ како би охрабрили развој дигиталне привреде, законских инструмената, истраживања и партнерстава са привредом. Основ политике Европске уније у области Е-управе представља Акциони план¹⁵ који је 2006 год. прихватила Европска комисија.

Стратегијом развоја информационог друштва у Републици Србији коју је усвојила Влада Србије 2006.год. ¹⁶предвиђено је да РС треба да посвети пажњу информационим и комуникационим технологијама јер оне имају свеопшти утицај на националне привреде и глобалну конкурентност. Законска регулатива у Србији заснива се на регулативи која постоји у ЕУ и земљама Југоисточне Европе.

Министарство за телекомуникације и информатичко друштво дало је нови предлог Стратегије развоја е-управе у РС за период од 2009. до 2013.год¹⁷ који се занима на опредељењима Владе за развој информационог друштва и реформу државне управе. Влада је у јулу 2010 год. усвојила нову Стратегију развоја информационог друштва до 2020 год.¹⁸ У Стратегији је наглашено да се развојем е управе омогућава своим грађанима и привредним субјектима да послове пред органима власти завршавају једноставније, брже и једноставније што ће довести до задовољства корисника јавних услуга, смањења терета јавне администрације и повећења ефикасности јавне управе. Нова Стратегија полази и од стања регулативе у овој области

¹⁵ i2010 eGovernment Action Plan: Accelerating eGovernment in Europe for the Benefit of All, COM(2006) 173 final, Brussels, 25.04.2006.

¹⁶ Стратегија развоја инфор.друштва у РС,Сл.гласник РС,бр.87 од 09.10.2006 год.

¹⁷ Стратегија развоја е-управе у РС у периоду од 2009.до 2013.год., Службени гласник РС,БР.83/09 и 5/10

¹⁸ Стратегија развоја инфор.друштва до 2020.год.,Службени гласник РС,бр.51/10

и постигнутих резултата у имплементацији законских решења. Посебан значај у томе има имплементација Закона о електронском потпису¹⁹ чиме је омогућена употреба квалификованог електронског потписа за потписивање електронских докумената као услова за њихову пуноважност и доказану снагу у правним пословима, управним, судским и другим поступцима.

Електронски потпис је технологија која омогућава аутентичност, заштиту интегритета и непорецивост података и докумената у електронском пословању. Технологија може да одговара својеручном потпису у класичном пословању, при чему се штити интегритет потписаних документа. Основна карактеристика електронског потписа је да електронска информација може бити потписана употребом тајног криптографског кључа. Тај кључ може бити верификован једино придруженим јавним кључем аутора. Идеја аутентификације садржана је у потврди идентитета поседовањем тајног кључа. Прималац електронске информације може проверити идентитет аутора дескриптовањем информације уз помоћ јавног кључа претпостављеног аутора. Ако дескрипција није била успешна прималац неће потврдити поруку. Овај процес аутентификације заснован је на јавном кључу који је доступан свим партнерима који учествују у комуникацији и на односу поверења између идентитета корисника и јавног кључа. Процедура идентификације заснована је на претпоставци да јавни кључ припада ономе који је потписао. Међутим, постоји ризик да неко креира паралелни кључ и да га постави у јавни директоријум неког другог. Из тог разлога неопходно је да постоји сигурност да јавни кључ заиста припада прокламованом идентитету, а ту сигурност обезбеђује сертификационо тело. Сертификационо тело издаје дигитални сертификат и доказује идентитете корисника и гарантује да јавни кључ заиста припада прокламованом кориснику.

По закону о електронском потпису разликују се електронски и квалификовани електронски потпис. Квалификовани електронски потпис је потпис којим се поуздано гарантује идентитет потписника, интегритет потписаног електронског документа и онемогућава накнадно порицање потписа.²⁰ Употреба квалификованог електронског потписа електронског документа, основ је за њихову пуноважност и доказну снагу у правним пословима, управним, судским и другим поступцима. Квалификовани електронски потпис има исто правно дејство и доказну снагу као својеручни потпис и печат.

¹⁹ Закон о електронском потпису (службени гласник бр.135/04), децембра 2008 год

²⁰ Правилник о техничко-технолошким поступцима за формирање сертификованог електронског потписа, Сл.Гласник РС бр.26/2008 и 13/2010

Бројне управе, јавна предузећа већ показују спремност за коришћење електронског потписа а градови и општине морају да им помогну у томе. Квалификовани електронски потпис је замена за својеручни потпис, а његовом применом грађанима ће бити омогућено обављање администрације од куће путем Интернета, а самим тим и мање чекање у редовима.

Употреба електронских потписа као и развој електронске управе и електронског пословања елеминисаће непотребну папирологију и убрзати размену докумената. Посебно се има у виду основно законско решење према коме се документ који је изворно настао у електронском облику, сматра оргиналом, а које представља један од кључних услова за реформу постојећих процедура рада и увођења електронских јавних сервиса за грађане и привреду. Употреба и размена електронских докумената у појединим областима као што су царина, књиговодствени послови, банкарско пословање постаје реалност на којој се заснива ова Стратегија.

Закон о електронском документу донет је 8. јула 2009. год.²¹ и он одређује услове и начин поступања са електронским документом у управном промету, судским, и другим поступцима, као и права и обавезе и одговорности привредних дрштава и других правних лица, предузетника и физичких лица, државних органа и органа јединица локалних самоуправа и свих других установа и организација којима је поверено вршење послова државне управе и јавних овлашћења у вези са електронским документом. Прописи о електронском документу регулишу услове за формирање и чување докумената у електронском облику, одређују појам оргинала електронског документа и могућност претварања документа из папирног облика у електронски и обрнуто. Електронски документ који је изворно настао у електронском облику сматра се оргиналом и електронски документ који је настао дигитализацијом изворног документа чија форма није електронска, сматра се копијом изворног документа. Дигитализована копија документа у папирном облику има исту правну снагу као и изворни документ, а електронски документ је потом потписан квалификованим електронским потписом од старне овлашћеног лица.

²¹ Закон о електронском документу, Сл.гласник РС број 51/2009

Законом о електронском документу уводи се појам и употреба временског жига као поступка за поуздано означавање да су електронски подаци постојали пре означеног тренутка.

Правна документа која су неопходна за неометан развој информационог друштва постоје, али их треба припремити и прилагодити за реализацију Е-управе.

Закон о слободном приступу информацијама донет је 2004 год.²² и њиме се уређује право на приступ информацијама од јавног значаја којима располажу органи јавне власти, ради остварења заштите интереса јавности и остварења слободног демократског поретка и отвореног друштва.

Закон о заштити података о личности донет је 23.октобра 2008²³ и овим законом се уређују услови за прикупљање и обраду података о личности, права лица и заштита права лица чији се подаци прикупљају и обрађују, ограничења заштите података о личности, поступак пред надлежним органом за заштиту података о личности, обезбеђење података, евиденција, изношење података из Републике Србије .

Поред већ донетих законских прописа у области е-управе Србија се налази тек не почетку стварања е-управе и неопходно је донети низ нових законских текстова и то Закон о електронској управи, Закон о електронском приступу грађана јавним сервисима, Закон о коришћењу информација насталих у јавном сектору итд.

Законодавство о телекомуникацијама мора допринети активном укључењу надлежних органа у стварању отвореног и конкурентног тржишта за телекомуникације, инвестицијама у овој области, приватизацији државних монопола и развијању приступачне инфраструктуре електронских комуникационих мрежа.

Најсложенији задатак у процесу придруживања ЕУ јесте хармонизација нашег правног система са законодавством ЕУ. Важно је обезбедити не само хармонизацију домаћег законодавства, већ и установити систем који би осигурао делотворну примену тих прописа.

Уз правну регулативу, стабилну институционалну и технолошку инфраструктуру, повећањем финансијских и људских ресурса, истицањем лидерства и стратешког размишљања отвориће се пут ка све већем увођењу и развоју Е-управе. Доношење нових закона у наредном периоду и њихова

²² Закон о слободном приступу информацијама, Сл.гласник РС бр.135/2004

²³ Закон о заштити података о личности, Сл.гласник РС бр.97/2008

адекватна имплементација у битној мери поправила би квалитет живота грађана Србије и створио би се много повољнији амбијент неопходан компанијама.

4.2 ЈЕДИНСТВЕНИ ДРЖАВНИ РЕГИСТРИ

Без уређених јединствених регистара нема основа за функционисање било какве државе, па ни електронске. Наша држава припада групи земаља која ову област није потпуно уредила. Последњих година направљен је напредак у формирању јединственог регистра:

- јединствени регистар пореских обвезника, као основ за пореску реформу,
- јединствени бирачки списак
- јединствени регистар земљишних књига – катастар непокретности
- јединствени регистар матичних књига (рођених и умрлих), као основ централног регистра грађана

4.3 ПЛАТФОРМА ЗА РАЗМЕНУ ЕЛЕКТРОНСКИХ ДОКУМЕНАТА

Србија тренутно нема платформу за размену електронских докумената па самим тим нема ни ширу примену електронског сервиса. Платформа треба да обезбеди јединствену идентификацију корисника система, сигуран пренос докумената од једног до другог чиниоца без могућности промене садржаја или увида у исти, обавештавања да је клијент примио – прочитао документ.

Интернет услуге јавне администрације постоје на локалном нивоу – у великом броју градова и општина које су то саме увеле. У Србији је стање шаренолико јер поједине јединице локалне самоуправе користе ток-центре, неке комуницирају са грађанима преко Интернета, али има и општина које су у великом технолошком заостатку и то су углавном мале и сиромашне општине које врло мало улажу у изградњу и унапређење информационо комуникационих технологија. У оваквим општинама грађани губе

много времена за добијање услуга. Свако одељење функционише независно и ретко постоји размена информација између служби. Подаци се воде и претражују на старомодан начин, без електронске обраде података.

IV Е-УПРАВЕ У ЈЕДИНИЦАМА ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ

5.1. ПОТРЕБА УВОЂЕЊА Е-УПРАВЕ У ЈЕДИНИЦЕ ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ

За обављање административног, техничког или било каквог другог посла потребно је поседовати велики број информација. Често се догађа да се до правих информација не може лако доћи, недоступне су а често и нетачне.

У пракси је често виђен пример да грађани за обављање неког посла треба да проведу више сати трагајући за службама којима треба да се обрате, јер често се дешава да не постоје јасна упутстава за решавање проблема. На шалтерима грађани често на једноставна питања добијају опречне одговоре, а нису ретки ни примери да се одговори уопште и не добијају. У пословим са управом скоро да је неизбежан долазак на шалтер за подношење или преузимање неког документа, уверења итд. Нашу администрацију карактерише огромна папирологија и неповезаност органа и служби међу собом. У локалној администрацији пракса показује да влада потпуни несклад у протоку информација међу управама, па чак и међу одељењима једне управе. То доводи до огромног незадовољства код грађана и често се градске, општинске управе, одељења могу чути негативни коментари, што ствара негативну слику о локалној администрацији и службеницима који у њој раде.

Градске, општинске службе морају бити доступне грађанима јер и оне постоје због њих а свој рад морају интезивирати и учинити га бржим и ефикаснијим. Морају се превазићи ригидни системи рада, неопходно је изаћи из затвореног система, прећи са комуникације странка – службеник и на комуникацију у којој ће учествовати више служби, органа и управа. Решавање проблема мора бити брзо а брзина се може постићи интезивнијом применом ИК технологија. Незамисливо је да у овом веку користимо

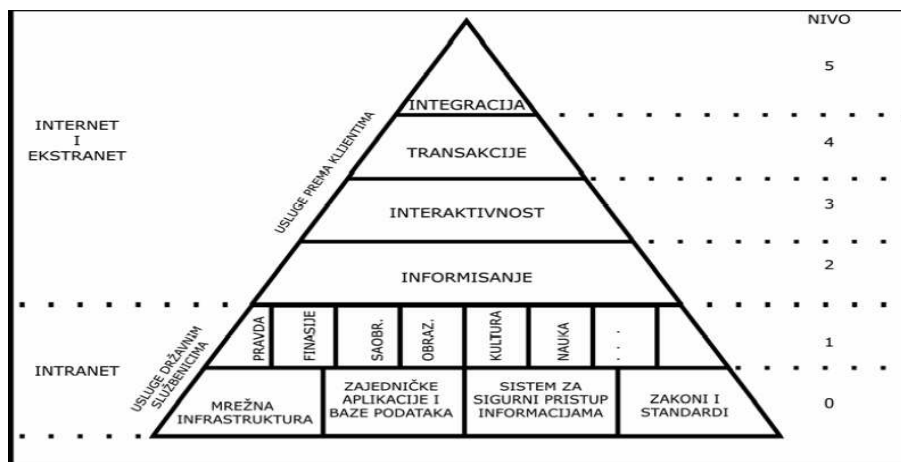
моделе рада који би требало да су превазиђени или сведени на најмању меру.

Модел у електронизацији рада државне управе у сегменту пружања услуга грађанима и клијентима који се показао до сада као успешан и у развијеним земљама а и у земљама у транзицији је модел „јединственог шалтера“. Функционисање јединственог шалтера најбоље се може описати „случајем изгубљене ташне“.²⁴ Клијент је у својој ташни имао сва своја документа личну карту, возачку дозволу, саобраћајну дозволу, изводе, радну књижицу. Клијента не занимају ни републички ни општински органи који су задужени за поново вађење докумената, већ га само интересује да у што краћем року извади све документе, он жели да једном посетом било ком шалтеру у било ком органу државне управе поново добије документа.

Да би се оствариле овакве и сличне идеје потребно је да се паралелно са електронизацијом рада државне администрације врши и њена организациона и структурална трансформација.

Електронизација рада државне управе је обиман, комплексан али и дефинисан задатак. Како Анђелић објашњава он се састоји од шест основних нивоа²⁵ који су приказани на слици.

Слика 2. Нивои електронизације рада администрације



Извор: www.netcentar.org/files/e/uprava

²⁴ Анђелић Бранислав, “Е-управа, електронска државна администрација, Агенција за унапређење државне управе. Мраз дата, 2002

²⁵ Анђелић Бранислав, “Е-управа, електронска државна администрација, Агенција за унапређење државне управе. Мраз дата, 2002

На нултом нивоу налазе се **заједничке основе информационог система државних органа**: физичка комуникациона инфраструктура, основне базе података (грађана, привредних субјеката и географских јединица); програми који су од заједничког интереса (писарница, управљање ресурсима и кадровима, речник података); такозвани „средњи слој“, односно програм који повезује основне базе података које су у различитом формату и раде на различитим хардверским платформама; систем сигурног приступа информацијама који укључује не само физичко обезбеђење приступа, већ и додељивање права и утврђивање прецедура за приступ информацијама; утврђивање стандарда за технолошку основу, приступ и размену података; и утврђивање законског оквира у коме је све ово могуће. Законодавни односи, поред регулативе која се посебно односи на државну администрацију, такође укључују доношење нових, или измену и допуну постојећих закона који омогућавају и подстичу употребу информационих и комуникационих технологија.

На нивоу 1 се налазе **информациони системи државних органа**, односно она решења која могу самостално да функционишу у оквиру једног министарства или другог државног органа. Ови системи се могу развијати и независно. Ови системи би укључивали, на пример, систем за обраду судских предмета у Министарству правде, систем државног трезора у Министарству финансија, информациони систем Апотекарске установе, општински систем издавања грађевинских дозвола, итд.

Нулти и први ниво заједно представљају **државни интранет**, систем за комуникацију и размену докумената унутар државне администрације. На нултом и првом нивоу могуће је обезбедити ефикасно пружање услуга клијентима на постојећим шалтерима. Захваљујући могућности комуникације између различитих органа електронским путем, клијент би био поштеђен шетања од установе до установе и прибављања претходних потврда и мишљења. Сав посао по једном предмету било би могуће завршити на једном шалтеру.

Ниво 2 се састоји од **пружања информација** специфичних за сваки подсистем и поступак који се обавља на нивоу 1. Овде се ради о интернет презентацијама појединих органа и организација где би се клијенти информисали о њиховом раду и различитим управним процедурама. Клијенти би се унапред информисали о поступку, преузели формуларе и обавест или о месту и радном времену државног органа и организације са којом желе да обаве неки поступак.

Ниво 3 уводи **двосмерну комуникацију** између државне администрације и клијената. Клијент поред тога што добија информације о раду органа, у могућности је да сам пружи информацију. Овом интерактивношћу смањује се потреба одласка на шалтер. Разни поднесци, молбе и захтеви могу се послати електронским путем, а на исти начин може добити и одговор или решење.

Са стране информационих и комуникационих технологија нивои 2 и 3 се истовремено остварују, јер су технолошки захтеви за њих идентични. Квалитативна разлика је прво, у измени закона како би примање захтева и издавање решења електронским путем имало исту правну важност као и када се поступак обавља у папирној форми; и друго, у нивоу обучености државних службеника за употребу информационих и комуникационих технологија. На нивоу 2 довољан је мали број високо обучених кадрова који ће информације припремати у електронском облику и постављати на Интернет презентације, док је на нивоу 3 потребно да сваки државни службеник директно комуницира са клијентом електронским путем.

Ниво 4 представља коначно остварење прелазног решења. На овом нивоу клијент је способан да **самостално обави управни поступак** са одређеним органом или организацијом без интервенције државног службеника. Прелазак са нивоа 3 на ниво 4 једнако је комплексан, скуп и дуготрајан као целокупан претходни развој од нивоа нула до нивоа 3.

И за најједноставнији управни поступак, на пример, промену адресе становања, потребно је да се остваре сви законски и технолошки предуслови. Потребно је обезбедити могућност да сваки грађанин може бити лако идентификован од стране система, а потом је важно омогућити и безбедну електронску комуникацију између клијента и система, без обзира да ли је клијент на неком јавном електронском киоску или у канцеларији или код куће на свом личном рачунару. Уколико се за управни поступак плаћа надокнада, потребно је имати установљен и разрађен банкарски систем за безготовинско електронско плаћање.

Ниво 5 **јединствени шалтер** је коначни циљ и завршни степен у развоју е-управе. У технолошком погледу нема разлике између нивоа 4 и нивоа 5, односно да ли ће се доћи до нивоа 5 зависи од законске и организационе реформе државне администрације. У моделу пословања државне администрације који се заснива на јединственом шалтеру, шалтер је „физички шалтер у објекту“, телефонски позивни центар, самостојећи електронски киоск, Интернет, и он не припада организацији, ни одређеној вертикалној надлежности већ се на једном месту обављају сви послови које

клијенти мога да имају са било којим органом или организацијом унутар државне администрације.

До сада је ситуација била такава да уколико грађанин жели да промени адресу становања и да замени своју личну карту, морао је проћи одређени пут. Радник МУП-а могао је брзо пронаћи грађанина у бази података, али није га могао ослободити тога да стоју у реду на другим шалтерима како би добио извод из књиге рођених и држављанство .

5.2. ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА Е-СЕРВИСА

За успешну имплементацију е-управе неопходно је реализовати²⁶:

- Електронски регистар грађана
- Електронски регистар привредних субјеката
- Посреднички софтвер за истовремени приступ различитим базама података
- Речник података информационог система
- Систем за административно пословање
- Електронски катастар непокретности
- Електронски регистар просторних јединица
- Електронски систем за пружање социјалне заштите
- Електронски систем за пружање инвалидско-борачке заштите
- Електронски систем за бригу о деци и породици
- Статистички информациони систем
- Електронски регистар матичних књига рођених, венчаних и умрлих
- Електронски бирачки списак
- Информациони систем правосудних органа
- Електронски систем државног трезора
- Централни регистар сертификационих тела за издавање електронског потписа
- Централни систем за кадровско пословање
- Општински системи пословања (различити системи у већем броју општина)
- Електронски регистар невладиних организација
- Заједничка мрежна инфраструктура републичких органа

²⁶ Драган Прља, "Е-управе у Европској унији и Србији", Ревивија за европско право, VIII 2006, Центар за ЕУ право, Крагујевац, стр.63

- Систем заштите заједничке мреже републичких органа
- Интернет приступ за државне органе
- Развој јединственог изгледа и система навигације интернет презентација државних органа

Након успешне имплементације свих сегмената е-управе ситуација би требало да буде занатно другачија. Грађанин ће и даље долазити на шалтер МУП-а али сада му осим старе личне карте ништа више неће бити потребно. Службеник ће преко информационог система добити извод из матичне књиге рођених, извод из књиге држављана и податке из базе података грађана. На лицу места ће се дигиталним апаратом снимити портрет грађанина и његов потпис а и отисак прста ће се такође дигитализовати и додати у базу података. При наредном доласку у МУП ради продужетка или вађења неког другог документа, база података ће садржати све елементе који су потребни, тако да ће се задржавање клијента бити још краће.

Остваривањем оваковог решења повећаће се задовољство грађана радом државне администрације, а самим тим доћи ће и до повећане ефикасности рада државне администрације.

Е-управа мора бити практична, транспарентна и интерактивна са грађанима. Она мора бити у функцији убрзања економског развоја и равномерни партнер економији. Електронска управа је орјентисана према корисницима са циљем да брже и потпуније задовољи потребе грађана. Она мора бити транспарентна тако што ће својим корисницима дати комплетан преглед јавне управе и омогућити активности које ће се контролисати и усавршавати.²⁷ Јавна управа не сме бити више црна кутија и грађани морају сагледавати унутрашњи ток административних процедура и створити веће поверење између грађана и локалне администрације.

Последњих година у јединицама локалне самоуправе знатно је постигнуто у развоју и примени ИК али још увек недовољно да би тај напредак био уочљиви и да би олакшао администрацију. Проблема има пуно, а начини и путеви решавања биће тема разматрања овог рада.

Када електронска управа постане реалност и када престанемо да будемо фокусирани на базичне баријере, тек ће се тада отворити бројне могућности

²⁷ Искра Акимовска-Малетић, "Е-управа и реформа јавне управе", Правни живот: часопис за правну теорију и праксу, бр.10 (2008) стр.922

примене технологије, како за нове или унапређене сервисе тако и за ефикаснију организацију управе.

5.3. ЕЛЕМЕНТИ ВЕБ ПРЕЗЕНТАЦИЈА

Увођењем електронског пословања у градске и општинске управе знатно би утицало на ефикаснији рад служби, рационалност у потрошњи средстава што доводи до смањења трошкова и уштеде времена. Е-управа није само алтернативни начин остваривања сервиса јавне администрације, она мора бити ефикаснија и јефтинија и временом мора потиснути класичан начин шалтерског пружања сервиса. Укидањем административних баријера олакшавају се свакодневни поступци грађана пред органима локалне самоуправе.

Републички завод за информатику и Интернет је припремио упутства за развој и одржавање веб сајтова јединица локалне самоуправе. Многе општине и градови су следили препоруке, и могу се приметити различите презентације јер се тежило да буде што више решења и да свака локална јединица осмисли нешто што ће је разликовати, нешто по чему ће бити препознатљива. Кључни елементи Интернет презентације требало би да буду код свих градова исти, а они се огледају у следећем:

- Веб презентација јединица локалне самоуправе треба да има препознатљив визуелни идентитет. Мора се водити рачуна о дизајну насловне стране који подразумева коришћење боја и то највише три боје које доминирају на грбу Града или општине. Неопходно је проналажење доброг графичког решења и за званична бележја као што су грб, лого и адресни подаци локалне самоуправе.

- Садржај веб презентација мора бити јасан, информативан, ажуран и у складу са приоритетима и надлежностима органа. Органи локалне самоуправе власници су садржаја који су креирали њихови

службеници и одговорни су за садржај својих веб презентација. Садржај мора бити у функцији циљева Интернет презентације а огледа се у пружању информација и сервиса широј јавности, унапређењу комуникације са грађанима, привредним субјектима и другим органима државне управе, али и стварању позитивне слике о локалној самоуправи.

Садржај би требало да се састоји од логичких целина и да одговара на захтеве и да пружа информације о организационој структури и надлежностима органа и служби са територије јединице локалне самоуправе. Потребно је дати информације о Статуту, стратешким плановима и плановима развоја, буџету и завршном рачуну, али и следеће информације:

- ✓ -информације о издавању извода из матичних књига грађана,
- ✓ -информације о јавним набавкама који води јединица локалне самоуправе,
- ✓ -информације о пријави, издавању и праћењу издавања грађевинских дозвола,
- ✓ -информације о урбанистичким плановима,
- ✓ -информације о процедури издавања локалних комуналних сагласности,
- ✓ -информације о дозволама у вези са животном средином,
- ✓ -информације о подношењу пореских пријава,
- ✓ -информације о таксама и накнадама које администрирају јединице локалне самоуправе,
- ✓ -информације о накнадама социјалне заштите.

Након сваке информације неопходно је да постоје формулари и обрасци који могу да се преузимају, али се препоручује и да се поставе две верзије докумената, једне које ће се штампати и ручно попуњавати, а друге да буду попуњене и да служе као пример са додатним објашњењем.

Потребно је омогућити двосмерну комуникацију са органима локалне самоуправе како би корисници могли да поставе питања и изложе своје мишљење било путем форума, онлајн упућивања питања или онлајн анкета.

Грађанима и правним лицима потребно је олакшати приступ базама података од јавног значаја за које су надлежни органи локалне самоуправе и

сви садржаји морају бити у функцији циљева Интернет презентације а који се огледају у пружању сервиса и информација широј јавности, унапређењу комуникације са грађанима, привредним субјектима и другим органима државне управе али и стварању позитивне слике о локалној самоуправи.

Посебну пажњу треба посветити језику којим се пише како би садржај веб презентације био приступачан, јасан и разумљив свима, укључујући и особе са поремећајима у опажању и разумевању текста.

Код Интернет презентација градова и општина мора се водити рачуна и о навигацији, јер би она требало да буде што више поједностављена како би грађани могли лакше да се сналазе приликом претраге.

Навигација подразумева меније који приказују изабране главне категорије, подкатегорије, линкове и садржаје. Менији морају бити оптимизовани за различите претраживаче и брзо читавање. У циљу што бржег и једноставнијег приступа свим деловима презентације, неопходно је направити пречице ка разним деловима сајта односно страницама.

Веб презентација органа локалне самоуправе мора бити лако доступна корисницима како би они на брз и једноставан начин дошли до информација које су им потребне. Република Србија има регистрован домен gov.rs који могу да користе органи локалне самоуправе, а постоји препорука да домен Града или Општине буде nazivopstine.gov.rs.

Сваки орган локалне самоуправе мора имати бар једну адресу електронске поште за генерално обраћање локалној самоуправи у формату kontakt@nazivopstine.gov.rs

Интернет презентација градова и општина требало би да садржи што више образаца који могу да се штампају у попуњавају електронски, при чему формат докумената мора бити читљив и прилагођен употреби. Постављена документа могуће је користити на неколико начина:

- штампати образац који је постављен у doc.docx, pdf., ручно га попунити и у папирној верзији предати га на шалтер.
- преузети образац download-овати, сачувати га у одговарајућем формату, попунити га и послати га преко портала.
- отворити образац и директно га попуњавати у форми прилагођеној за електронско попуњавање и подношење образаца.

Главни циљ интернет презентације локалане самоуправе је да сваком грађанину у сваком тренутку пружи одговарајуће информације о проблемима који су везани за локалну администрацију, као и начине и путеве решавања тих проблема. Основна намена презентације је приступ информацијама од значаја за решавање захтева грађана и стварање могућности свим грађанима који користе Интернет да већину својих послова, за које су раније морали доћи лично у зграду локалне самоуправе, завршавају од куће.

5.4. ИНТЕРНЕТ ПРЕЗЕНТАЦИЈЕ И ВЕБ ПОРТАЛИ ГРАДОВА

У јединицама локалне самоуправе евидентно постоји проблем у администрацији, односно недостатак у брзини и ефикасности при решавању захтева које подносе грађани. Многе јединице локалне самоуправе имају статичке Интернет презентације које не могу да задовоље захтеве општинских служби и грађана, а само мали број и веб портале који могу да се ажурирају и и администрирају.

Захваљујући великим променама у области информационих технологија омогућена је реализација динамичких веб апликација које могу да понуде подршку у раду различитих служби на нивоу општине. Нова интернет презентација треба да убрза добијање информација и услуга од града преко интерактивних сервиса. Имплементирани е-сервиси омогућили су да грађани већину захтева у потпуности могу да поднесу путем Интернета, а последица примене је ефикаснији и транспарентнији рад службеника.

У јуну 2010.године почео је са радом Портал е-Управа Републике Србије²⁸ који представља јединствену тачку приступа већем броју електронских јавних услуга. Сваки корисник који приступи Порталу требало би да пронађе услугу која му је потребна, пријави се на систем уз помоћ електронског сертификата, попуни електронски формулар, електронски га потпише, плати све неопходне таксе и преда га надлежном органу на решавање.

²⁸ www.euprava.gov.rs

На тај начин би био замењен долазак на шалтер и чекање у редовима и омогућено људима да послове са државом обављају на једноставнији начин. Међутим, извршавање појединих електронских услуга доступно је само корисницима пријављеним путем електронског сертификата, у зависности од потребног степена аутентификације који захтева орган државне управе који пружа услугу.

Е–управа на веб порталима градова као што су Ниш, Крушевац, Нови Сад, Зрењанин, Суботица, Инђија омогућава грађанима и правним лицима велики број интерактивних сервиса. Унапређује комуникацију Градске управе са грађанима и предузећима и презентује могућности града потенцијалним инвеститорима. Јавни сервиси за грађане који се пружају су преузимање електронских образаца, наручивање извода из матичних књига и књиге држављана, праћење стања грађевинских предмета итд. Многи од ових сервиса постојали су на статичкој презентацији града, али последњих година квалитет услуга знатно је подигнут на виши ниво.

Локалне самоуправе увеле су веб портале који су активни и доступни. У већини градова и општина Интернет портал даје могућност подношења захтева, проверу стања предмета, информације о општинским службама, као и многе друге актуелности. Комуникација се огледа у виду самог интернет портала као и путем електронске поште и смс-а.

Право приступа информацијама од значаја објављених преко веб портала е–управа градова имају сви становници, али постоје и ограничења. Ограничења се односе на грађане који желе да прате статус предмета путем Интернета јер за коришћење сервиса неопходно је поседовати ЛИБ. Од администратора система неопходно је затражити ЛИБ (лични идентификациони број) на основу којег ће моћи да онлајн приступе систему и имају увид у статус својих предмета. ЛИБ је потребан уколико грађани желе да поднесу своје пореске пријаве или да провере дуговања на појединим локалним приходима. За многе функције веб портала као што је преглед бирачког списка, преглед докумената није потребно поседовати ЛИБ.

У појединим градовима као што је нпр. Инђија уведен је Систем 48 који представља јединствен информациони систем којим се у року од 48 сати решавају проблеми грађана из домена комуналних предузећа и помоћу којег се има увид и контрола у рад свих јавних предузећа.

Проблеми грађана из домена комуналних предузећа (паркирање, псигулације, водоснабдевање, дивље депоније, градско зеленило,...) пријављују се преко веб форме на порталу града, позивом телефонском оператеру, говорном аутомату или слањем смс-а. Систем 48 прима захтеве и прослеђује надлежним институцијама. По решавању захтева корисник добија одговор. Информације о поднетим захтевима и њиховом статусу доступне су у сваком тренутку преко веб портала града.

Овим системом створила се повољнија подлога за евидентирање проблема, омогућено је утврђивање надлежних служби за решавање проблема. Како је уведена контрола и како су грађани могли да прате решавање проблема све службе су морале да решавају захтеве у што краћем року.

Систем 48 је омогућио да се захтеви, приговори, жалбе подносе у електронској форми тако да је решен проблем шетње од шалтера до шалтер. Прекинуто је старо наслеђе да се проблеми прослеђују, већ се одмах решавају а то позитивно утиче на расположење грађана.

Од пријаве проблема до његовог решавања пролази се кроз следеће кораке:

- Проблем се најпре пријави и евидентира. Пријава се може извршити телефоном, електронском поштом или попуњавањем веб формулара.
- Администратор односно службеник географски лоцира проблем преко ГИС-а (географско информациони систем) и дефинише надлежну установу, службу или орган који је компетентан у решавању проблема. У року од 48 сати одговарајућа служба даје одговор о начину и року решавања.
- Службеници Градских управа једанпут недељно разматрају и анализирају питања и дефинишу смернице за уочене проблеме.

Овај систем рада јединице локалне самоуправе поред тога што грађанима смањује утрошак времена, он доприноси ефикаснијем пословању Градске управе, њених служби и јавних предузећа и тиме индиректно доприноси афирмацији самог града. Користи од оваквог начина рада имају и грађани и локална самоуправа и јавна предузећа. Грађани ефикасније решавају захтеве, брже добијају повратну информацију о поднетом проблему, елиминише се њихова потреба за доласком у зграду општине, а и новац грађана троши се рационалније. Локална управа лакше контролише своје управе и јавна предузећа, и успоставља бољу координацију чиме се постиже могућност краткорочног и дугорочног планирања и лакше

управљање буџетом. Јавна предузеће а остварују бољи, савременији и функционалнији однос са грађанима, лакше сагледавају проблеме грађана.

Као последица непостојања јединствене базе података различитих софтвера који се користе у општинским службама и немогућности интеграције информација јавила се потреба формирања интегрисане базе .

На веб порталу града поједине локалне самоуправе (Ужице, Ниш, Суботица) увеле су ГИС-географско-информациони систем као е-сервис, који представља јединствени информациони систем који омогућава приказивање инфраструктуре, парцела и еколошких тачака, публиковање планске документације и анализу података помоћу специјализованих ГИС алата. ГИС обезбеђује бољи увид у планску документацију преко интерфејса, тако што омогућава грађанима да имају бољи увид у документацију за градњу и да буду боље информисани о правилима градње.

Корисници овог система су интерни и екстерни корисници.

Интерни корисници раде унутар општине и њима је омогућено да податке са којима они располажу могу да повежу са базом ГИС-а и на тај начин врше анализу својих података. Ови корисници раде у Интранет окружењу и могу видети све информације а ажурирати само податке из свог домена. Интерни корисници могу добити обрачуне за градско грађевинско земљиште јер је врло лако на основу параметара као што је удаљеност парцеле од школе, Дома Здравља итд. израчунати висину накнаде за коришћење грађевинског земљишта.

Екстерни корисници су правна лица, инвеститори и грађани који имају приступ Интернету. Они приступају преко веб портала објављеним информацијамаи њима је доступна планска документација .

Поред ГИС-а на веб порталима градова као е-сервис налази се и ТИС (Територијално информациони систем) који подразумева формирање потребних база о територији града за бржи и лакши рад локалне самоуправе и предузећа у комуникацији са грађанима, привредом и инвеститорима. Такав информациони систем омогућава претраге територија, парцела, улица, инфраструктуре, значајних објеката, могућности градње, доградње.

На веб порталу града Ниша налази се и е-сервис Изградња који грађанима и правним лицима пружа информације о објектима за које је град издао грађевинске дозволе. Овај е-сервис омогућава преглед изграђених,

планираних објеката и објеката у изградњи. Обезбеђене су информације о објектима, лоцирање тих објеката на ГИС-у, упоређивање понуде инвеститора и дозвола које је инвеститор добио. На овај начин обезбеђена је већа контрола и сузбијање корупције у области планирања и изградње, а то је допринело и повећање прихода у градском буџету.

Виртални матичар је е-сервис који се налази на свим порталима градова. Преко њега могу се наручити изводи и уверења из матичних књига. Садржи све обрасце који се попуњавају директно и све жиро рачуне на које треба уплатити одређене таксе ште представља огромну уштеду времена. Посебан значај је у томе што је сада омогућено и лицима која су расељена и избеглим лицима да у врло кратком року добију потребну документацију поштом.

5.5 ПРИМЕНА СЕРВИСА У ЈЕДИНИЦАМА ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ

У нашој земљи извршен је Пројекат Министарства за телекомуникације и информационо друштво. Процена ИКТ инфраструктуре градова и општина Србији који је имао за циљ јасно дефинисање потреба локалне самоуправе. Резултати који су добијени у том исраживању би требало да дају смернице за даље унапређење сервиса е-управе, што би довело до приближавања грађана и привреде локалној самоуправи, повећања ефикасности рада локалне самоуправе и већу транспарентност у раду локалне самоуправе.

У оквиру овог пројекта је у сарадњи са Сталном конференцијом градова и општина (СКГО) извршено анкетирање градова и општина. Анкета је извршена коришћењем веб портала који су попунили службеници локалних самоуправа надлежни за ИТ. Анкета је спроведена од 30.12.2008 до 31.01.2009. год. Упитник је садржао три групе питања.

Стање сервиса е-управе:

- 1) Стање инфраструктуре
- 2) Људски ресурси
- 3) Социоекономска анализа

Оцена нивоа софистицираности сервиса извршена је према препорукама Европске комисије. Критеријуми коришћени за одређивање нивоа софистицираности су следећи:

Ниво 0 - који подразумева да надлежни орган или институција овлашћена за пружање услуга нема јавно доступан веб сајт или он не задовољава ниједан од критеријума који су одређени нивоима од 1 до 4.

Ниво 1 - онлајн информације што подразумева постојање неопходних информација које су доступне на веб сајту

Ниво 2 - једносмерна интеракција информација и download образаца што подразумева јавно доступан веб сајт за пружање услуга који омогућава добијање папирних формулара за покретање неког поступка (издавање пасоша, личне карте итд.) при чему се пријава врши у не-електронској форми односно класичним путем се попуњавају формулари и достављају надлежним органима

Ниво 3 - двосмерна интеракција - онлајн подношење образаца и аутентикација што омогућава електронско подношење захтева путем званичног електронског формулара којим започиње процедура добијања неког документа.

Ниво 4 - трансакција потпуна обрада предмета, одлука, решења уз онлајн плаћање услуга који подразумева комплетну онлајн обраду захтева и додатне папирне процедуре нису потребне.

Ниво 5-персонализација која подразумева проактивно достављање сервиса корисницима ,односно померање иницијативе за коришћење сервиса са корисника на пружаоце сервиса.

Лисабонском стратегијом 2000.год. дефинисани су основни стратешки правци развоја еУправе у Европи. Из стратегије су настали Акциони планови који се континуирано иновирају. У еЕвропе 2002 Акционом плану стратешки индикатор за е-Управу је био „проценат основних јавних сервиса који су приступачни онлине“. У Акционом плану еЕвропе овај индикатор је

редефинисан у „број основних јавних сервиса који су у потпуности приступачни онлине“ значи да се налазе на нивоу 4.

Истраживање је показало је да су Сервиси е-управе који су у надлежности локалне самоуправе на ниском нивоу. Поједине општине имају развијене неке од сервиса изнад нивоа 2, док велики број општина нема сервисе чак ни на нивоу 1. До овог закључка се дошло на основу следећих података 50% општина поставља нове садржаје на своје веб презентације једном месечно и ређе, 80% општина нема нема јасно објављену процедуру за добијање грађевинских дозвола и локалних комуналних сагласности, а 9% општина нема веб презентације.

Дошло се до закључка да само мали број општина између 15% и 20% имају ниво сервиса приближно нивоу 2. Остале општине имају сервисе на нивоу 1 или 0. Мања група општина од око 15% нема никакве сервисе.

Истраживање је укључивало следећа питања како би се установио степен развијености е-сервиса општина и градова.

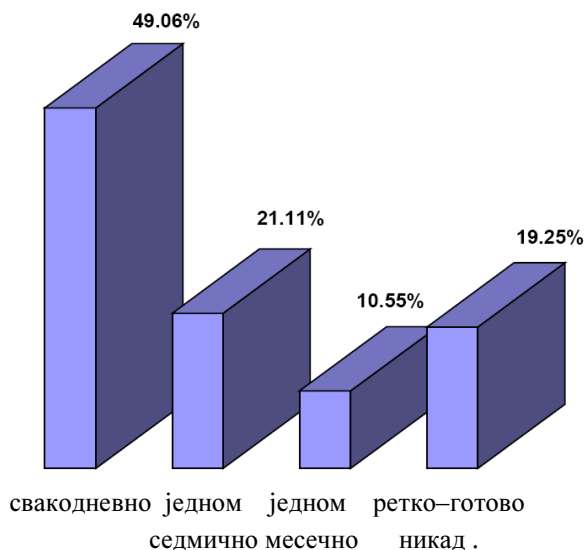
Да ли Ваша општина или град имају веб презентације?

- Да је одговорило 90,74%
- Не је одговорило 9.259%

Колико често постављате нове садржаје на Вашу веб презентацију?

- Свакодневно 49.06%
- Једном седмично 21.11%
- Једном месечно 10.55%
- Ретко-готово никад 19.25%

Графикон 1., преузет: Анализа стања ИКТ инфраструктуре, Републички завод за информатику и Интернет, Београд 2009, стр.9

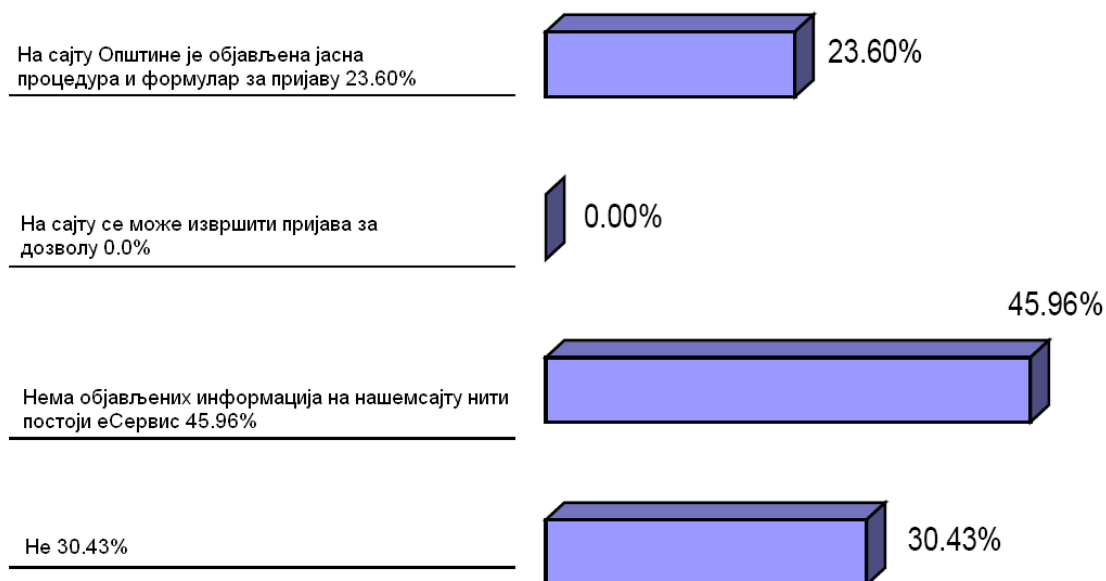


Да ли у вашој општини постоји сервис електронске писарнице?

- Да 52.72%
- Не 47.20%

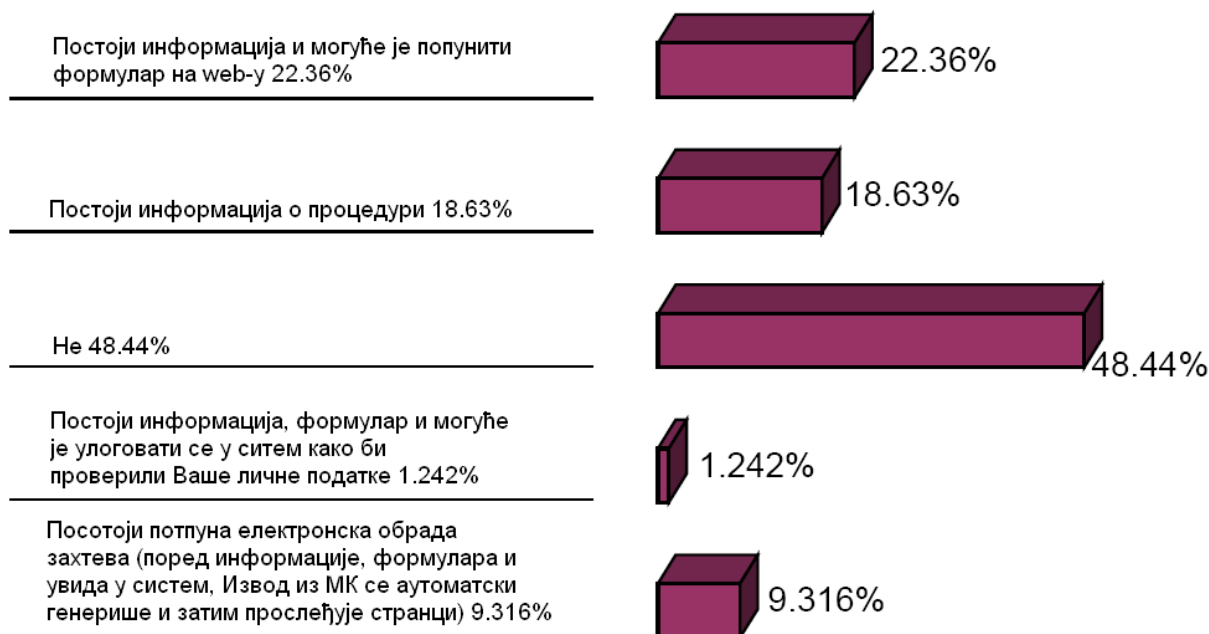
На који начин се врши пријава, издавање и праћење издавања грађевинских дозвола?

Графикон 2., преузет: Анализа стања ИКТ инфраструктуре, Републички завод за информатику и Интернет, Београд 2009, стр.10



Да ли постоји савремени електронски систем за издавање извода из матичних књига?

Графикон 3., преузет: Анализа стања ИКТ инфраструктуре, Републички завод за информатику и Интернет, Београд 2009, стр.8



Анализом овог истраживања утврђено је да само у појединим општинама (око 20%) изведена су квалитетна решења е-сервиса.

Овај упитник имао је за циљ и увођење нове праксе комуникације без папира и у том смислу пројекат је успео обзиром да су сви градови и општине извршили попуњавање упитника на вебу.

Последњих година интензивирале су се активности на пољу увођења информационих технологија али је имплементација свих нивоа електронских услуга према грађаним и правним лицима још увек ниска. Појам „електронска управа“ означава један од главних инструмената за повећање ефикасности и поузданости рада јавне управе. Повезивање свих градских служби у јединствену мрежу представља основу за ефикаснији и ефективнији рад администрације. Грађани и правна лица не смеју бити оптерећени теретима администрације и потребно је олакшати путеве и начине решавања административних проблема.

Истраживање Републичког завода за статистику Србије указује на доступне електронске сервисе јавне управе у 2011.год²⁹ и утврђује да је у 2011.год више од 680 000 лица користило сервисе, а да је међу интернет популацијом само 17,3% испитаника користило сервисе уместо да оставрује личне контакте или да посећује јавне установе. Од тог броја, 78,1% испитаника је користило интернет за добијање информација са веб сајта јавних институција, 46,5% за преузимање званичних формулара и 30,3% за слање попуњених образаца.

Упоредивањем сајтова јединица локалних самоуправа може се видети да је број јавних сервиса који су приступачни онлине на веома ниском нивоу. Са циљем да се скрати пут до докумената као и редови испред шалтера и побољша комуникација са локалним органима, обезбеђена је могућност информисања о потребним документима и начини како да се најбрже дође до њих. Идеја Е-управе је да се омогући грађанима да на једном месту сазнају како изгледа процедура за прибављање докумената. Многи градови и општине као што су Ниш, Крагујевац, Крушевац, Инђија имају своје Интернет презентације али је потребно радити на развијању е-сервиса и омогућити двосмерну комуникацију, јер се и даље на веб сајтовима нуде само информације о раду органа града или општине и обавештења. На сајтовима је приказан регистар административних поступака где се добијају информације неопходне за подношење и решавање захтева, висини такси и накнада, времену које је потребно надлежној управи да реши захтев, и начину преузимања образаца. Доступне су и сервисне информације, Акти града, јавни позиви и конкурси, увид у бирачки списак, као и у географско информациони систем.

У градовима као нпр. Ниш, Ужице, Инђија омогућено је да се путем е-сервиса провере стања на финансијским картицама у локалној пореској администрацији, и у Јавним предузећима, што је довело до помака у електронском пословању јер је дошло до повезивања рада више служби. Уз корисничко име и лозинку на веб адреси грађани могу имати увид у своје комуналне рачуне, али и у захтеве и жалбе које су упутили call-центру.

²⁹ Републички завод за статистику“Употреба инфор.комуникационих технологија у РС, 2011

Сервис чија је примена достигла највиши ниво у свим јединицама локалне самоуправе је сервис виртуелни матичар.

Виртуални матичар је е-сервис који се налази на свим порталима градова. Преко њега могу се наручити изводи и уверења из матичних књига. Садржи све обрасце који се попуњавају директно и све жиро рачуне на које треба уплатити одређене таксе ште представља огромну уштеду времена. У појединим градовима неопходно је попунити директно захтеве за издавање докумената, а доказе о уплати одређених такси послати поштом, факсом Градској управи. У појединим локалним самоуправама процес издавања докумената је потпуно аутоматизован, довољно је да се директно попуни захтев а плаћање се врши поузећем. Велики значај сервиса је у томе што је сада омогућено и лицима која су расељена и избеглим лицима да у врло кратком року добију потребну документацију поштом.

5.6 Е-СЕРВИС - ВИРТУЕЛНИ МАТИЧАР НА ПРИМЕРУ ГРАДА КРАГУЈЕВЦА

Странице Виртуелног матичара предвиђене су да омогуће грађанима који су уписани у матичне књиге које се воде на подручју града Крагујевца, да путем Интернета наруче и на кућну адресу добију наручене изводе или уверења из матичне службе града Крагујевца.

Матичне књиге су основне службене евиденције о о личном стању грађана³⁰. О личном стању грађана воде се матична књига рођених, матична књига венчаних и матична књига умрлих. Све три књиге воде се по два примерка. Први примерак – изворник матичне књиге је књига тврдог повеза. Други примерак матичних књига води се применом електронских средстава за обраду и складиштење података. Послови вођења матичних књига поверавају се општинама, односно градовима, а послове извршава општинска, односно Градска управа.

Са портала може се директно попунити и проследити образац захтева за издавање извода или уверења из матичних књига и књига држављана.

³⁰ Закон о матичним књигама, Сл. гласник РС бр. 20/2009

Матичне књиге се воде за матично подручје Града Крагујевца али и за матично подручје Пећ, Исток и Клина јер по чл. 6 став 3 Закона о матичним књигама послови вођења матичних књига за подручје Аутономне покрајне Косово поверавају се Граду Крагујевцу за општине Пећ, Исток и Клина. Обрасци захтева су:

Захтев за издавање извода из матичне књиге рођених

Град Крагујевац

Градска управа за месну самоуправу и општу управу

Одељење за лични статус грађана

Име:
Презиме:
Девојачко презиме:
Датум рођења:
ЈМБГ:
Општина и место рођења:

Родитељи

Име: Отац: Мајка:
Презиме: Отац: Мајка:

Подносилац захтева

Име:
Презиме:
ЈМБГ:
Е-пошта:
Број личне карте:
Улица и број:
(молимо Вас да унесете све податке из
адресе, као нпр. број улаза и сл.)
Место:
Поштански број:
Телефон:
Напомена:
Сврха издавања:

На домаћем обрасцу ☒

На интернационалном обрасцу ☐

Републичку административну таксу и трошкове доставе наплаћује пошта приликом уручења поштомке.

[Пошаљи](#)

Захтев за издавање извода из матичне књиге умрлих

Град Крагујевац

Градска управа за месну самоуправу и општу управу

Одељење за лични статус грађана

Име:
Презиме:
Девојачко презиме:
Датум рођења:
Датум смрти:
Место и општина рођења:
Место и општина смрти:
ЈМБГ:

Подносилац захтева

Име:
Презиме:
ЈМБГ:
Е-пошта:
Број личне карте:
Улица и број:
(молимо Вас да унесете све податке из
адресе, као нпр. број улаза и сл.)
Место:
Поштански број:
Телефон:
Напомена:
Сврха издавања:

На домаћем обрасцу ☒

На интернационалном обрасцу ☐

Републичку административну таксу и трошкове доставе наплаћује пошта приликом уручења пошиљке.

Преузето са <http://www.kragujevac.net/> - преузето дана 15.10.2012

Након попуњавања захтева и притиском на „пошаљи“ скраћен је пут добијања докумената.

Наручене исправе шаљу се на кућну адресу искључиво на подручју Републике Србије и исте се плаћају поузећем пошти приликом њиховог пријема.

Сервис виртуални матичар у граду Крагујевцу један је од најпосећенијих сервиса јер поред тога што грађани могу добити информације за добијање извода, могу и наручити документа електронским путем.

Градска управа за месну самоуправу и општу управу на основу поднетих захтева и издатих извода из матичних књига саставља извештаје о свом раду сваке године. На основу службене евиденције и на основу заведених и пописаних аката у деловодницима дошло се до следећих података:

У 2009.год. укупан број издатих извода из матичних књига за матично подручје града Крагујевца износио је 49799. Од тог броја 35325 докумената је издато на основу писмено поднетих захтева на шалтеру Градске управе, док је 14747 извода издато на основу захтева који су поднети преко е сервиса-Виртуелни матичар. Од укупног броја издатих докумената 29,60% издато је електронским путем.

За матична подручја Пећ, Исток и Клину укупан број издатих докумената био је 18318, од тог броја 16375 издато је шалтеру Градске управе, док је 1943 издато електронским путем. Од укупног броја издатих докумената, преко сервиса Виртуални матичар издато је 10,60% .

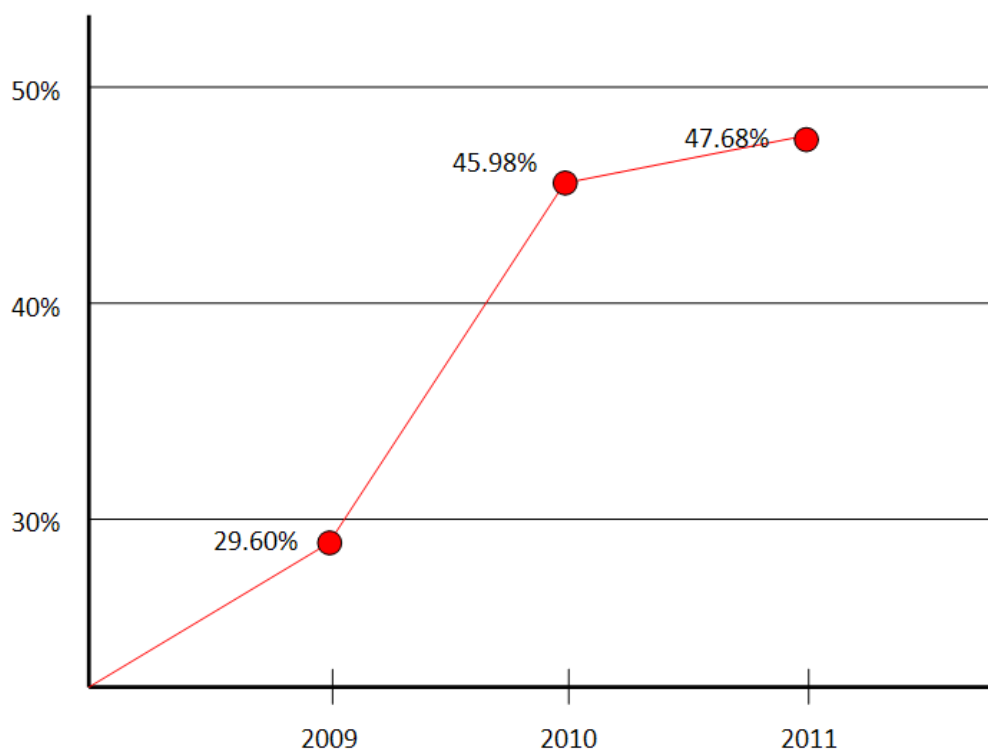
У 2010.год. укупан број издатих докуманата за Град Крагујевац износио је 69295, а у 2011. години 60325. У 2010.год електронски је поднето 31867 захтева, што је 45,98% од укупног броја, док је у 2011. год. електронски поднето 28765 што представља 47,68 % од укупног броја поднетих захтева и издатих докумената.

За матична подручја Пећ, Исток и Клину број поднетих захтева у 2010. години износио је 40630 и од тог броја електронски је издато 12655 односно 31,14% од укупног броја, док је у 2011. год. број издатих докумената 28893 а од тог броја преко сервиса издато је 10643 односно 36,89% од укупног броја.

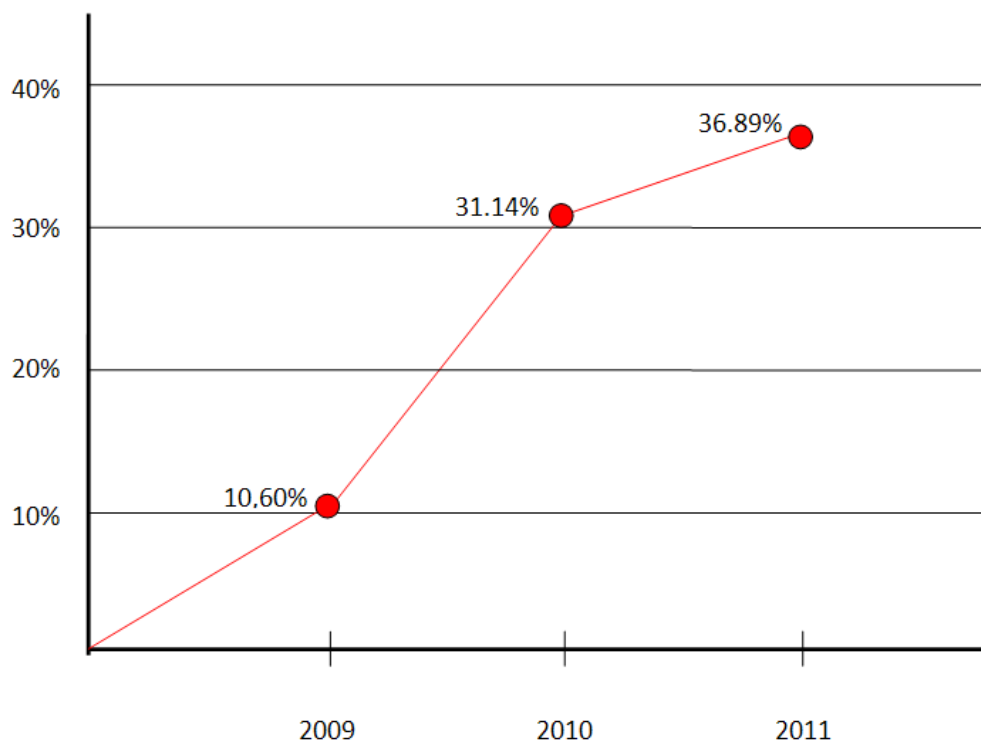
Табела 1: Број захтева који су поднети електронски и лично

	Крагујевац		Пећ, Исток, Клина	
	електронски	лично	електронски	лично
2009	14.747	35.325	1.943	16.375
2010	31.867	37.428	12.655	27.975
2011	28.765	31.587	10.643	18.250

Графикон 4.: Захтеви поднети преко е-сервиса виртуални матичар
матично подручје град Крагујевац



Графикон 5.: Захтеви поднети преко е-сервиса виртуални матичар матично подручје Пећ, Исток, Клина



Упоредивањем извештаја по годинама може се видети да је у 2009.год. електронско подношење захтева и добијање докумената било на ниском нивоу. Развојем информационих технологија, али и повећањем свести грађана за коришћењем Интернета, као и истицање Виртуелног матичара на сајту града може се видети повећање корисника електронских услуга у 2010.год. Тенденција раста настављена је током 2011.год, иако је мањи број докуманата издат, јер број уздатих докумената не мора пратити раст из године у годину, потребе за вађењем извода су различите. Приметно је да се број електронских затева повећава из године у годину, а нарочито је приметно повећање корисника који су расељењи са територије Косова и Метохије. Може се приметити да је за општину Пећ, Исток и Клину у 2009–ој години 10.60% извода издато електронски док је у 2010–ој год тај број достигао 31,14.%. До сада су расељена лица морала да долазе у место где су измештене матичне књиге из њихових матичних подручја или да ангажују пријатеље, родбину да подносе захтеве и узимају докумена, а сада је довољно да знају само место где су књиге измештене и да на Сајту града

коме су поверени послови са територије Косова и Метохије пронађу сервис Виртени матичар, попуне захтев и чекају да изводи стигну на кућну адресу.

5.6. ЦЕНТРАЛНИ РЕГИСТАР МАТИЧНИХ КЊИГА

Најзначајнији пројекат у развоју е-управе је Централни регистар матичних књига. Пројекат је веома амбициозан, и представља прекретницу у развоју е управе. У овом пројекту учествовало је Министарство за људска и мањинска права, државну управу и локалну самоуправу и Пошта Србије. Централни регистар матичних књига подразумева комплетно уношење свих података из старих матичних књига у јединствену електронску базу података. Пројекат би требало да буде завршен до краја 2014.године. У врло кратком периоду омогућено је грађанима Србије да добију изводе из матичних књига у било којој општини или матичном подручју, што значи да сад не мора да се иде по извод из матичне књиге рођених у место где је лице рођено, већ се извод може извадити у било којој градској или општинској управи у Србији. Поступак издавања докумената је врло једноставан. Сертификовани матичари имају приступ централној бази података и издају тражена документа. Од 9.05.2011.год. омогућено је да се из централног система издају изводи из матичних књига у свим градовима и општинама Србије. У централном систему се налазе подаци из већине градова и општина које су предале на чување други примерак матичних књига али како то није једноставна процедура јер подразумева детаљну проверу података, постоје градови који још нису доставили податке. Пошта Србије је за потребе реченог Министарства обезбедила све информатичке, техничке и инфраструктурне предуслове за успостављање централног система за електронску обраду, складиштење података и чување другог примерка матичних књига. Многе општине нису кадровски и технички спремне да користе нову услугу тако да је Пошта Србије помогла тим општинама тако што је поклонола програме за приступ централном регистру.

Када Пројекат буде у потпуности реализован, сви грађани ће моћи у било којем граду или општини да електронским путем наруче изводе из матичних књига и држављанства. Тако ће административни послови бити обављени без папира, а уштеда за државу ће бити огромна, али и за грађане јер садашњи изводи имају холограме, па је самим тим њихово трајање неограничено и неће морати сваки пут да се изнова ваде, па самим тим се неће ни плаћати административна такса за њихово вађење.

Пројекат еУправе у којем учествује Пошта Србије је *Електронска размена података о грађанима и успостављање електронске евиденције о држављанима Републике Србије* који су покренули Министарство унутрашњих послова и Министарство људских и мањинских права. У складу са постављеним циљевима пројекта, очекује се да ће заживети размена података о грађанима између министарстава, тако да ће на пример грађанима бити довољно да се појаве на шалтеру МУП-а приликом вађења биометријских пасоша, док ће се изводи из матичних књиге рођених и уверења о држављанству повлачити у електронској форми.

5.7. РЕАЛИЗАЦИЈА Е-ПОСЛОВАЊА У ЈЕДИНИЦАМА ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ

Потреба за постојањем Веб портала е-управа постоји у свим градовима и општинама. За реализацију е-управе потребно је поред добре воље, подршка руководства града али и одговарајућа финансијска средства. За примену е-пословања потребно је постојање хардверске инфраструктуре и одговарајућег софтвера.

Софтверска решења морају бити у складу са Законом о управном поступку, Уредбом о канцеларијском пословању органа државне управе, Законом о електронском потпису, и свим другим законским и подзаконским актима који регулишу употребу софтвера.

За рад система потребно је омогућити одговарајућу мрежну опрему за рад информационог система у мрежном окружењу, омогућити сталну Интернет конекцију због приступа корисника, и обезбедити одговарајуће сервере на којима ће се извршавати информациони систем и веб портал е-управа.

Опрема и софтвер треба да одговарају захтевима локалне управе и величини информационих система. Код избора опреме и софтвера потребно је знати број радних места, број рачунара у мрежи и тип мреже, жељени ниво заштите система.

Потребно је извршити обуку запослених и припремити их за промену начина рада како би се умањио отпор према информационом систему јер је едуковани кадар неопходан за израду и одржавање али и за коришћење е–управе.

Остваривање пројекта е-управе је заједнички посао свих реформских тимова који морају бити организационо уједињени кроз централно стратешко тело на највишем нивоу. Увођење електронске управе не би требало третирати као компјутеризацију постојећих служби или као телекомуникационе услуге. Електронизацију рада државне администарције треба схватити као део целокупне реформе, а не као техничко–технолошки подухват.

V ЕЛЕКТРОНСКА УПРАВА И ЗЛОУПОТРЕБЕ И РИЗИЦИ

Технологија е-управе има потенцијале да преобликује везе између становништва и његове управе на свим нивоима. Електронска управа не повезује само становништво међусобно на електронском тржишту, већ омогућава приступ јавно доступном резервоару идеја, дебата, иницијатива, иновација, мишљења и резултата.

Неовлашћени приступи, вируси, обарање владиних и управних сајтова, бомбардовање комуникација и електронске поште све су то опасности које прете јавном сектору. Презентације и сајтови органа управе били су омиљена мета разних нападача и то од аматера до професионалаца. Њихова заинтересованост била је усмерена на бројне осетљиве податке који су се директно или индиректно могли наћи у базама података или у оквиру презентација којима су се показивале врсте услуга које се пружају грађанима, привреди, другим органима, као и осталим корисницима.

Сматрало се да ће увођењем е-управе смањити корупција јер су се деперсонализовале многе процедуре то се односи на издавање разних уверења, решења и других појединачних управних аката. Иако се време за њихово издавање смањило ипак је корупција опстала, али се и модернизовала и настала тзв. е-корупција.

Е-корупција је модалитет корупције који проширује појам корупције на сваку злоупотребу државне службе или јавних овлашћења коришћењем информационо-комуникационих технологија.

Нове форме везане за е-корупцију су ³¹: злоупотребе електронске поште и веба, откривање поверљивих података и докумената, неовлашћено коришћење јавних база података, преваре при е-набавкама, манипулација пасвордима, манипулација при електронским трансакцијама, манипулација са софтверском заштитом информационих и компјутерских система и мрежа, преваре при конкурентском учешћу на е-тендерима .

Последице су најчешће везане за једну или више могућих претњи сигурности е-управе или компјутерској мрежи, односно мрежама које је подржавају. Најчешће су у облику ³²: упада као што је „хакинг“, крађа

³¹ Дракулић “Електронска управа и злоупотреба“, Правни живот, бр.9/2003 стр. 989

³² Исто стр.994

шпијунажа, одбијање услуга; пресретање (неауторизовано копирање података); неауторизованог мењања у целини и деловима система е-управе као што је модификација података; манипулација са лажним објектима система како би се створила лепша слика о неком феномену мреже или базе података почињу да се пуне лажним подацима; неконтролисаног давања или губљења података (обично настаје као последица грешака или намерног и организованог отицања података; уништавања система, података или комуникација; дехармонизације презентација органа управе (промене података, ометање функционисања презентације, уношење лажних садржаја; кршење права појединаца (права на приватност).

ЗАКЉУЧАК

У условима савременог живота и ери информационих технологија поред класичног начина пословања неопходно је увести и нове облике пословања и комуникације. Државне и локалне администрације морају напустити ригидне системе рада и окренути се новим облицима рада и технологијама.

У појединим општинама и градовима улажу се напори у циљу развоја информационих система и услужног центра за кориснике који би без лутања по службама могли да на једном месту добију потребне информације. Неопходно је омогућити грађанима и правним лицима да велики број административних одговора добију преко Интернета.

Последњих година интензивирале су се активности на пољу увођења информационих технологија али је имплементација свих нивоа електронских услуга према грађанима и правним лицима још увек ниска.

Многи градови и општине имају своје Интернет презентације али је потребно радити на развијању е-сервисе и омогућити двосмерну комуникацију, јер велики број градова на веб сајтовима нуди само информације, обавештења или преузимање образаца.

Опште је мишљење да је јавна управа скупа, неефикасна, недовољно стручна, непотребно компликована, бирократизована и на ниском технолошком нивоу. Самим тим више је усмерена на процес него на резултате рада, па не одговара савременим стандардима и тенденцијама.

Циљ који ће се остварити реформом и увођењем е-управе је успостављање стабилне, демократски оријентисане управе, која ће бити у служби корисника и тржишне економије .

Појам „електронска управа“ означава један од главних инструмената за повећање ефикасности и поузданости рада јавне управе .

Повезивање свих градских служби у јединствену мрежу представља основу за ефикаснији и ефективнији рад администрације. Грађани и правна лица не

смеју бити оптерећени теретима администрације и потребно је олакшати путеве и начине решавања административних проблема.

За успешну примену електронског пословања у јединицама локалне самоуправе потребна је организације ИКТ сектора, стручна обученост запослених и спремност руководиоца да унесу промене и нове облике пословања. Да би се остварила комуникација потребна је и информатичка писменост грађана, али и воља да се створи окружење које ће мотивисати грађане да користе нове облике пословања.

ЛИТЕРАТУРА

- 1) Арсовски З., Ранковић В., Колин З. “Електронско пословање“, Економски факултет у Крагујевцу, 2011.
- 2) Анђелић Б., ”Е-управа: електронска државна администрација у Републици Србији, Агенција за унапређење државне управе, Мраз дата, Београд, 2002.
- 3) Влашковић В. “Електронско пословање у јавној управи, ФОН, Београд, 2005.
- 4) Вуксановић Е., “Електронски системи плаћања“, Економски факултет у Крагујевцу, 2009.
- 5) Гајић М., Петровић Д., “Студија о еСпремности”, 2005, Exit business Support centre
- 6) Котлер Ф., Келер К. “Маркетинг менаџмент“ Дата статус, Београд, 2006.
- 7) Кујачић М., Тасић М., Ђук Д., Шолаја М., Бранисављевић И, “Приручник за ИКТ у јединицама локалне самоуправе, Републички завод за Интернет и информатику, Београд, 2009.
- 8) Кујачић М., Радовић Н., ” Сервиси е-управе у Србији”, РЗЗИ, 2007
- 9) Стакић Р., Електронско пословање”, Економски факултет у Београду, 2009.

ЧАСОПИСИ:

- 1) Акимовска-Малетић И. “Е-управа и реформа јавне управе“, Правни живот: часопис за правну теорију и праксу, 2010.
- 2) Деспотовић Д. “Е-goverment: принципи за имплементацију“ Директор: часопис за теорију, праксу и информисање о организовању и руковођењу, бр.11/12 (2004)

- 3) Давинић М.,Тодорски И.,“Електронска управа у Републици Србији“, Правни живот:часопис за правну теорију и праксу, бр.10 (2011)
- 4) Дракулић М., Дракулић Р., “Електронска управа и злоупотреба“, Правни живот: часопис за правну теорију и праксу,бр.9 (2003)
- 5) Јеринић Ј. “Е-пут до електронске управеса освртом на земље Западног Балкана“, Локална самоуправа, Прописи и пракса, правни билтен, бр.5/6 (2006)
- 6) Лилић С. “Е-упрва и Европска знања“, Архив за правне и друштвене науке, 2006
- 7) Марковић М.Бранислав, “Информациони системи у функционисању е-владе и е-управе “, Зборник рада, Учитељски факултет.Универзитет у Крагујевцу , 2003.
- 8) Прља Д.,“Е-управа у Европској унији и у Србији“, Ревивија за европско право: периодични часопис Удружења за право Европске уније, 2006.
- 9) ИКТ билтен, јул 2012

Неауторизовани извори:

Стратегија развоја информационог друштва у РС, “Сл.гласник РС“ 87/2006

Службени лист града Крагујевца бр.14/2011

Закон о електронском потпису, Сл.гласник РС бр.135/2004

Закон о електронском документу, Сл.гласник РС бр.51/2009

Закон о матичним књигама, Сл.гласник РС бр.109/2009, 4/2010-испр. 10/2010

Закон о заштити података о личности, Сл.гласник РС 97/2008

Анализа стања икт инфраструктуре, Републички завод за информатику и Интернет, Београд, 2009

Смернице за израду веб презентација органа државне управе, Републички завод за информатику и Интернет, Београд, 2010

Електронски извори:

www.zis.beograd.gov.rs

www.lugram.net

www.digitalnaagenda.gov.rs

www.euprava.gov.rs

www.drzavnauprava.gov.rs

www.ni.rs

www.indjija.net

www.graduzice.org

www.gradkragujevac.rs

www.comparativelaw.info

www.netcentar.org/files/e-uprava

www.scribd.com