

**UNIVERZITET SINGIDUNUM
DEPARTMAN ZA POSLEDIPLOMSKE STUDIJE
STUDIJSKI PROGRAM
POSLOVNA EKONOMIJA**

**ELEKTRONSKA UPRAVA U REPUBLICI SRPSKOJ
- MASTER RAD -**

Mentor:
Doc. dr Gojko Grubor

Kandidat:
Andrej Prohaska
Broj indeksa: 402006/2011



Beograd, 2012.

IZVOD (SAŽETAK)

ELEKTRONSKA UPRAVA U REPUBLICI SRPSKOJ

(1) **Ovaj rad se bavi problematikom:** (i) teorijsko metodološkog okvira i uloge države kao promotera ePoslovanja, a pre svega u javnoj upravi, koji impliciraju da je Republika Srpska, prerasla postojeću birokratsku infrastrukturu u takvoj meri, da doprinos razvoju i obezbeđenje tehnološke i organizacione osnovu za prelaz u informaciono društvo, kao rešenje predpostavlja samo celovito uvođenje eUprave na svim nivoima vlasti; (ii) definisanja normativnog okvira i njegove harmonizacija sa standardima EU i regulatornog okruženja; (iii) teorije i prakse reforme javne uprave Republike Srpske, u cilju obezbeđenja da se u toku reforme javne uprave neposredno implementira i koncepcija eUprave, da bi se izbegla nezavidna pozicija, na začelju svetskih trendova u toj oblasti; (iv) perspektive razvoja eUprave u razvoju tehnološkog okvira i bezbednosti i povećanom korišćenju tehnologija koje pomažu u ePoslovanju, kao i razvoju javnih eServisa, koji će omogućiti lakše i efikasnije poslovanje, a pre svega 20 eServisa definisanih u EU Strategiji i2010.

Ključne reči: eUprava, eUpravljanje, eVlada, javna uprava

ABSTRACT (SUMMARY)

ELEKTRONIC GOVERNMENT IN THE REPUBLIC OF SRPSKA

(1) **This paper is dealing with:** (i) issues of theoretical and methodological frame and role of the state as promoter of eBusiness, primary in public administration, which implies that Republic of Srpska has outgrown existing biocratic infrastructure, to such an extend, that contribution to development and securing technological and organizational basis for the transition to informational society, as a solution, only assumes introduction of eGovernment to all levels of government; (ii) defining normative frame and harmonizing it with standards of EU; (iii) theoretical and practical side of reform of public administration of Republic of Srpska, which main goal is ensuring immediately implementation of concept of eGovernment during reform of public government, in order to avoid unenviable position, at the end of world trends in this area; (iv) the perspective of development of eGovernment in development of technological frame and security and increased use of technologies that helps in eBusiness, as in development of eServices, that will enable easier and more efficient business, primarily 20 eServices defined in EU Strategy i2010.

Key words: eAdministration, eGovernance, eGovernment, Public Administration

SADRŽAJ

UVOD	1
<i>Predmet rada</i>	<i>3</i>
<i>Ciljevi istraživanja</i>	<i>4</i>
<i>Hipotetički okvir</i>	<i>5</i>
<i>Metode istraživanja</i>	<i>6</i>
<i>Struktura rada</i>	<i>7</i>
1. METODOLOŠKO TEHNOLOŠKE OSNOVE ePOSLOVANJA	10
1.1. Elektronsko poslovanje	11
1.1.1. <i>Oblasti ePoslovanja</i>	13
1.1.2. <i>Oblici ePoslovanja</i>	16
1.1.3. <i>Principi Web poslovanja</i>	16
1.2. Elektronska trgovina	17
1.2.1. <i>Mobilna trgovina</i>	20
1.2.2. <i>Modeli eTrgovine (B2C, B2B, B2E, C2C)</i>	20
1.2.3. <i>Modeli unutrašnjeg ePoslovanja (B2B2C i C2B2C)</i>	21
1.3. Elektronsko tržište	21
1.3.1. <i>Elektronski marketing</i>	22
1.3.2. <i>Modeli eTržišta</i>	22
1.4. Elektronsko bankarstvo	23
1.4.1. <i>Internetsko bankarstvo</i>	24
1.4.2. <i>Elektronski novac</i>	25
1.5. Digitalni dokument i potpis	25
1.5.1. <i>Digitalni dokument</i>	25
1.5.2. <i>Digitalni potpis</i>	26
1.6. Elektronska uprava	26
1.6.1. <i>Elektronska vlada</i>	28
1.6.2. <i>Značaj, uloga i ciljevi uvođenja eUprave</i>	29
1.6.2.1. <i>Značaj eUprave</i>	30
1.6.2.2. <i>Elektronska demokratija</i>	30
1.6.2.3. <i>Elektronsko obrazovanje</i>	31
1.6.2.4. <i>Elektronska kultura</i>	32
1.6.2.5. <i>Elektronsko pravosuđe</i>	33
1.6.2.6. <i>Elektronsko zdravstvo</i>	33
1.6.3. <i>Studija stanja digitalne ekonomije (eSpremnost)</i>	34
1.7. Analitički i metodološki okvir eUprave	35
1.7.1. <i>Uloga eUprave</i>	37
1.7.2. <i>Merenje rezultata i efikasnosti eUprave</i>	39
1.8. Servisi eUprave	40
1.8.1. <i>Modeli implementacije</i>	40
1.8.1.1. <i>G2G (Government-to-Government)</i>	42
1.8.1.2. <i>G2B (Government-to-Business)</i>	42
1.8.1.3. <i>B2G (Business-to-Government)</i>	42
1.8.1.4. <i>G2C (Government-to-Citizen)</i>	42
1.8.1.5. <i>C2G (Citizen-to-Government)</i>	42
1.9. Tehnološke i razvojne osnove eUprave	43
1.9.1. <i>Infrastruktura eUprave</i>	43
1.9.2. <i>Međuooperativnost organizacionih celina</i>	45

1.9.3.	<i>Zajedničke i specijalizovane funkcije eUprave</i>	46
1.9.4.	<i>Bezbednost eUprave</i>	46
2.	ULOGA DRŽAVE U ePOSLOVANJU	47
2.1.	Država kao promoter ePoslovanja	49
2.1.1.	<i>Država promoter ili kočničar?</i>	49
2.1.2.	<i>Globalne razvojne strategije</i>	51
2.1.3.	<i>Institucionalna osposobljenost u Republici Srpskoj</i>	52
2.1.4.	<i>Država i samoodržive ICT</i>	54
2.2.	Normativni okvir ePoslovanja	55
2.2.1.	<i>Semantička međuoperativnost - elektronski dokumenti i podaci</i>	56
2.2.2.	<i>Legislativa EU i regulaciono okruženje</i>	58
2.2.3.	<i>Legislativa u BiH i Republici Srpskoj</i>	59
2.2.4.	<i>Odnos sajber (cyber) prostora i prava</i>	62
2.2.5.	<i>Glavne administrativne i pravne prepreke</i>	62
2.3.	Tehnološki okvir i bezbednost ePoslovanja	63
2.3.1.	<i>Informaciona infrastruktura javne uprave</i>	64
2.3.2.	<i>Ograničenje fizičkog pristupa i lozinke</i>	66
2.3.3.	<i>Mrežne barijere i mrežna bezbednost</i>	67
2.3.4.	<i>Tehnike šifrovanja - javni i tajni ključ</i>	68
2.3.5.	<i>Identifikacija i autorizacija - digitalni identitet, dokument i potpis</i>	70
2.3.6.	<i>Rezervne kopije i druge bezbedonosne mere</i>	71
3.	STATUS I PERSPEKTIVE eUPRAVE U REPUBLICI SRPSKOJ	72
3.1.	Odnos javne uprave i ePoslovanja	74
3.1.1.	<i>Ocena napretka reforme javne uprave</i>	75
3.1.2.	<i>eUprava i reforma javne uprave</i>	78
3.1.3.	<i>ePoslovanje javne uprave</i>	79
3.1.4.	<i>Tehnologija i eUprava – PKI infrastruktura</i>	82
3.2.	Problemi razvoja eUprave	83
3.2.1.	<i>Složenost sistema eUprave</i>	84
3.2.2.	<i>Nejednakost u pristupu Internetu – digitalna podela</i>	85
3.3.	Izazovi implementacije eUprave	89
3.3.1.	<i>Analiza razvoja eUprave</i>	90
3.3.1.1.	<i>GAP analiza dostupnosti servisa eUprave WBC (2004)</i>	90
3.3.1.2.	<i>GAP analiza sistematskog vrednovanja servisa eUprave WBC (2006)</i>	92
3.3.2.	<i>Modeli klasifikacije servisa eUprave</i>	93
3.3.2.1.	<i>Economist - klasifikacija interakcije Web prezentacija eUprave (2000)</i>	94
3.3.2.2.	<i>Gartner studija - model 4 faze eUprave (2000)</i>	95
3.3.2.3.	<i>UN/ASPA - model 5 stepeni razvoja eUprave (2001)</i>	97
3.3.2.4.	<i>Layne & Lee studija - model 4 stepena eUprave (2001)</i>	99
3.3.2.5.	<i>Studija Svetske banke – model 3 faze eUprave (2002)</i>	100
3.3.2.6.	<i>IBM studija – model 4 faze eUprave (2003)</i>	101
3.3.3.	<i>Lokalna samouprava i eUprava</i>	102
3.3.4.	<i>Perspektive implementacije eUprave</i>	103
3.4.	Razumevanje građana	105
3.4.1.	<i>Građani i eUprava</i>	105
3.4.2.	<i>eServisi – uslov za implementaciju eUprave</i>	107

4. STUDIJA SLUČAJA – OCENA STOPE NAPRETKA WEB PREZENTACIJE eUPRAVE U REPUBLICI SRPSKOJ.....	109
4.1. Uvodna razmatranja	110
4.2. Uporedni pregled razvoja eUprave u BiH i Republici Srpskoj	111
4.2.1. Online sofisticiranost eUprave BiH i Republike Srpske (2007-2012).....	111
4.2.1.1. Klasteri online sofisticiranosti eUprave BiH (2007)	111
4.2.1.2. Klasteri online sofisticiranosti eUprave Republike Srpske (2012).....	115
4.2.1.3. Benchmarking po klasterima online sofisticiranost eUprave BiH i Republike Srpske (2007-2012).....	118
4.2.2. Struktura Web prezentacija eUprave Republike Srpske (2011)	120
4.2.3. Servisi lokalne eUprave i participacija građana u BiH i Republici Srpskoj (2010)	123
4.2.4. Struktura Web prezentacija lokalne eUprave Republike Srpske (2011).....	130
4.3. Uporedna ocena eUprave Republike Srpske i Republike Srbije	133
4.3.1. Struktura javne uprave u BiH i Republici Srpskoj	137
4.3.2. Struktura javne uprave u Republici Srbiji.....	138
4.3.3. Ocena eUprave Republike Srpske (2012)	140
4.3.4. Ocena eUprave Republike Srbije (2012)	142
4.3.5. Ocena lokalne eUprave Republike Srpske (2012).....	144
4.3.6. Ocena lokalne eUprave u Republici Srbiji (2012)	146
4.3.7. Uporedna ocena i zaključna razmatranja.....	149
4.3.7.1. Uporedna ocena organa eUprave Republike Srpske i Republike Srbije (2012)	149
4.3.7.2. Uporedna ocena lokalne eUprave Republike Srpske i Republike Srbije (2012)	151
ZAKLJUČAK (REZIME).....	153
Analiza potvrđivanja hipotetičkog okvira	153
Opšte ocene i zaključna razmatranja.....	157
LITERATURA.....	160
PRILOZI	167
Prilog [I.] Mapa opština i gradova Republike Srpske (2010)	167
Prilog [II.] Online anketa organa Republike Srpske (2012)	168
Prilog [III.] Online anketa lokalne samouprave Republike Srpske (2012)	173
Prilog [IV.] Mapa opština i gradova Republike Srbije.....	175
Prilog [V.] Online anketa organa Republike Srbije (2012)	176
Prilog [VI.] Online anketa lokalne samouprave Republike Srbije (2012).....	182

DIJAGRAMI, GRAFIKONI I TABELE

(a) Spisak dijagrama:

Dijagram [1.1.] <i>Osnovne funkcije sistema upravljanja dokumentima EDMS</i>	11
Dijagram [1.2.] <i>Sadržaj ePoslovanja</i>	12
Dijagram [1.3.] <i>Mapa oblasti ePoslovanja</i>	13
Dijagram [1.4.] <i>Točak ePoslovanja</i>	15
Dijagram [1.5.] <i>Razlike između ePoslovanja i eTrgovine</i>	18
Dijagram [1.6.] <i>Discipline uključene u oblast eTrgovine</i>	19
Dijagram [1.7.] <i>Poslovni modeli eTržišta</i>	22
Dijagram [1.8.] <i>Modeli eBankarstva prema vremenu pojavljivanja</i>	23
Dijagram [1.9.] <i>Zaštita pristupa između lokalne (LAN) i širokopolasne mreže (WAN)</i>	28
Dijagram [1.10.] <i>Interakcije između glavnih grupa lokalne eUprave</i>	29
Dijagram [1.11.] <i>Glavni izazovi za razvoj kulturne baštine EU</i>	32
Dijagram [1.12.] <i>Razvojni okvir eUprave</i>	35
Dijagram [1.13.] <i>Aktivnosti za obezbeđenje pravnog i institucionalnog okvira eUprave</i>	36
Dijagram [1.14.] <i>Opšti oblik eUprave – model domena</i>	40
Dijagram [1.15.] <i>Model eKancelarije</i>	43
Dijagram [1.16.] <i>Razvojni model infrastrukture eUprave po nivoima</i>	44
Dijagram [1.17.] <i>Referentni model procesa identifikacije</i>	46
Dijagram [2.1.] <i>Matrica strategija države kao promotera razvoja ePoslovanja</i>	51
Dijagram [2.2.] <i>Globalna strategija u primeni ICT</i>	52
Dijagram [2.3.] <i>Funkcije države u razvoju ID</i>	53
Dijagram [2.4.] <i>Holistički pristup ekološkim ICT (Green ICT)</i>	55
Dijagram [2.5.] <i>Sistem međuoperativnosti javne uprave</i>	56
Dijagram [2.6.] <i>Trodimenzijski prikaz problematike ePoslovanja</i>	57
Dijagram [2.7.] <i>Administrativne i pravne prepreke razvoju ePoslovanja</i>	63
Dijagram [2.8.] <i>Bezbednosne tehnike zaštite računarskih sistema</i>	65
Dijagram [2.9.] <i>Sistem šifrovanja sa javnim ključem</i>	69
Dijagram [2.10.] <i>Šifrovanje i dešifrovanje (enkripcija i dekripcija)</i>	70
Dijagram [3.1.] <i>Opšti principi funkcionisanja eUprave</i>	72
Dijagram [3.2.] <i>Osnovni stubovi eUprave</i>	73
Dijagram [3.3.] <i>Uloga Vlade u razvoju eUprave</i>	74
Dijagram [3.4.] <i>Rezultati razvoja sistema javne uprave Republike Srpske</i>	75
Dijagram [3.5.] <i>Koncepcija eUprave – interaktivni eServisi</i>	78
Dijagram [3.6.] <i>Mehanizmi implementacije strateškog pristupa inicijative eUprave</i>	79
Dijagram [3.7.] <i>Jedinstvena recepcija zahteva</i>	80
Dijagram [3.8.] <i>Mesto i uloga javne uprave</i>	81
Dijagram [3.9.] <i>Slojevi (nivoi) eUprave</i>	82
Dijagram [3.10.] <i>Pretpostavke nacionalne PKI infrastrukture</i>	83
Dijagram [3.11.] <i>Uspešnost implementacije opšte politike međuoperativnosti eUprave</i>	84
Dijagram [3.12.] <i>Razvoj modela servisnog lanca</i>	85
Dijagram [3.13.] <i>Vrste digitalne podele</i>	86
Dijagram [3.14.] <i>Faktori korišćenja Interneta</i>	87
Dijagram [3.15.] <i>Aktivnosti na smanjenju digitalne podele</i>	88
Dijagram [3.16.] <i>Ciljevi EU na području razvoja ID (i2010)</i>	89

Dijagram [3.17.] <i>Nivoi elektronske administracije</i>	98
Dijagram [3.18.] <i>World Bank model - 3 faze razvoja eUprave (2002)</i>	100
Dijagram [3.19.] <i>Osnovni faktori servisa eUprave</i>	105
Dijagram [3.20.] <i>Model kartice državljana (Citizen Card)</i>	106

(b) Spisak grafikona:

Grafikon [1.1.] <i>Obim ePoslovanja u svetu (2010)</i>	16
Grafikon [1.2.] <i>Vrednost B2C eTrgovine - EUR per capita (2011)</i>	20
Grafikon [1.3.] <i>Nivo učešća aktivnosti online bankarstva (2010)</i>	24
Grafikon [1.4.] <i>Ocena stanja (eSpremnost) digitalnih ekonomija (2010)</i>	34
Grafikon [2.1.] <i>Broj bezbednih servera na milion stanovnika WBC (2011)</i>	48
Grafikon [2.2.] <i>Broj korisnika Interneta na 100 stanovnika WBC (2011)</i>	48
Grafikon [2.3.] <i>Indeks (ocena) ICT spremnosti razvijenih digitalnih ekonomija i WBC (2011)</i>	50
Grafikon [2.4.] <i>Indeks (ocena) prioriteta ICT u javnoj upravi razvijenih digitalnih ekonomija i WBC (2011)</i>	51
Grafikon [3.1.] <i>Stanje realizacije strategije reforme javne uprave Republike Srpske (2007)</i>	76
Grafikon [3.2.] <i>Stanje opremljenosti računarima u Republici Srpskoj (2009)</i>	76
Grafikon [3.3.] <i>Uporedna ocena slobode pristupa informacijama u BiH (2009) i eMail test u Republici Srpskoj (2012)</i>	77
Grafikon [3.4.] <i>Mapa puta eUprave BiH i Republike Srpske</i>	81
Grafikon [3.5.] <i>Broj korisnika Interneta po starosti i stepenu razvoja (2011)</i>	86
Grafikon [3.6.] <i>Online sofisticiranost osnovnih javnih usluga dostupnih na Internetu u Top 10 država EU i proseka za WBC (2004)</i>	91
Grafikon [3.7.] <i>Rezultati sistematskog vrednovanja eUprave WBC u odnosu na nivo proseka EU (2004-2006)</i>	92
Grafikon [3.8.] <i>Economist - klasifikacija interakcije Web prezentacija eUprave (2000)</i>	95
Grafikon [3.9.] <i>Gartner model 4 faze eUprave (2000)</i>	96
Grafikon [3.10.] <i>UN/ASPA model 5 stepeni eUprave (2001)</i>	98
Grafikon [3.11.] <i>Layne & Lee model 4 stepena razvoja eUprave (2001)</i>	100
Grafikon [3.12.] <i>IBM – Faze progresije tehnološke infrastrukture eUprave (2003)</i>	101
Grafikon [3.13.] <i>Dostupnost dokumenata lokalnih organa Republike Srpske za promociju eUprave</i>	103
Grafikon [4.1.] <i>Mapa online nivoa sofisticiranosti WBC i okolnih država EU (2007)</i>	111
Grafikon [4.2.] <i>Klaster servisa prihoda eUprave BiH (2007)</i>	112
Grafikon [4.3.] <i>Klaster servisa registracija eUprave BiH (2007)</i>	113
Grafikon [4.4.] <i>Klaster servisa povratka eUprave BiH (2007)</i>	114
Grafikon [4.5.] <i>Klaster servisa dozvola i licenci eUprave BiH (2007)</i>	114
Grafikon [4.6.] <i>Klaster servisa prihoda eUprave Republike Srpske (2012)</i>	115
Grafikon [4.7.] <i>Klaster servisa registracija eUprave Republike Srpske (2012)</i>	116
Grafikon [4.8.] <i>Klaster servisa povratka eUprave Republike Srpske (2012)</i>	117
Grafikon [4.9.] <i>Klaster servisa dozvola i licenci eUprave Republike Srpske (2012)</i>	118

Grafikon [4.10.] Uporedna ocena klastera online dostupnosti eUprave: Republika Srpska (2012), BiH (2007) i EU (2006)	118
Grafikon [4.11.] Uporedna ocena dostupnosti 12 eServisa za građane: Republika Srpska (2012), BiH (2007) i EU (2006)	119
Grafikon [4.12.] Uporedna ocena dostupnosti 8 eServisa za poslovni sektor: Republika Srpska (2012), BiH (2007) i EU (2006)	119
Grafikon [4.13.] Dostupnost Web prezentacija eUprave Republike Srpske (2011).....	121
Grafikon [4.14.] Ocena strukture Web prezentacija eUprave Republike Srpske (2011)	121
Grafikon [4.15.] Dostupnost eMail adresa eUprave Republike Srpske (2011)	122
Grafikon [4.16.] Dostupnost Web sajtova lokalne eUprave BiH (2010).....	124
Grafikon [4.17.] Ažuriranje Web sajtova lokalne eUprave BiH (2010).....	125
Grafikon [4.18.] Vrste sadržaja na Web sajtovima lokalne eUprave BiH (2010)	126
Grafikon [4.19.] Informaciono podržani servisi na Web sajtovima lokalne eUprave BiH (2010)	126
Grafikon [4.20.] Mobilizirajuće informacije na Web sajtovima lokalne eUprave BiH (2010)	127
Grafikon [4.21.] Funkcionalnost Web sajtova lokalne eUprave BiH (2010)	128
Grafikon [4.22.] Interaktivnost Web sajtova lokalne lokalne eUprave BiH (2010).....	129
Grafikon [4.23.] Dostupnost Web prezentacija lokalne eUprave Republike Srpske (2011)	131
Grafikon [4.24.] Ocena strukture Web prezentacija lokalne eUprave Republike Srpske (2011)	132
Grafikon [4.25.] Top 10 Web prezentacija lokalne eUprave Republike Srpske (2011)	133
Grafikon [4.26.] Mapa administrativne strukture BiH i Republike Srpske	137
Grafikon [4.27.] Mapa administrativne strukture Republike Srbije	139
Grafikon [4.28.] Dostupnost Web prezentacija eUprave Republike Srpske (2012).....	140
Grafikon [4.29.] Ocena sofisticiranosti Web sajtova organa eUprave Republike Srpske (2012)	140
Grafikon [4.30.] Prosečna stopa razvijenosti eUprave po vrstama organa Republike Srpske (2012)	141
Grafikon [4.31.] Dostupnost Web sajtova organa eUprave Republike Srbije (2012).....	142
Grafikon [4.32.] Ocena sofisticiranosti Web sajtova organa eUprave Republike Srbije (2012)	143
Grafikon [4.33.] Prosečna stopa razvijenosti eUprave po vrstama organa Republike Srbije (2012).....	143
Grafikon [4.34.] Dostupnost Web sajtova lokalne eUprave Republike Srpske (2012)	144
Grafikon [4.35.] Ocena sofisticiranosti Web sajtova lokalne eUprave Republike Srpske (2012)	145
Grafikon [4.36.] Stopa razvijenosti Top 14 lokalnih eUprava Republike Srpske (2012).....	145
Grafikon [4.37.] Prosečna stopa razvijenosti lokalne eUprave prema statističkim regijama Republike Srpske (2012).....	146
Grafikon [4.38.] Dostupnost Web sajtova lokalne eUprave Republike Srbije (2012)	146
Grafikon [4.39.] Ocena sofisticiranosti Web sajtova lokalne eUprave Republike Srbije (2012)	147
Grafikon [4.40.] Prosečna stopa razvijenosti lokalne eUprave prema statističkim upravnim okruzima Republike Srbije (2012).....	148
Grafikon [4.41.] Stopa razvijenosti Top 16 lokalnih eUprava Republike Srbije (2012).....	149

Grafikon [4.42.] Uporedna ocena dostupnosti Web prezentacija eUprave Republike Srpske i Republike Srbije (2012)	149
Grafikon [4.43.] Uporedna ocena sofisticiranosti Web sajtova organa eUprave Republike Srpske i Republike Srbije (2012).....	150
Grafikon [4.44.] Uporedna ocena prosečne stope razvijenosti eUprave po vrstama organa Republike Srpske i Republike Srbije (2012).....	151
Grafikon [4.45.] Uporedna ocena dostupnosti Web sajtova lokalne eUprave Republike Srpske i Republike Srbije (2012)	151
Grafikon [4.46.] Uporedna ocena sofisticiranosti Web sajtova lokalne eUprave Republike Srpske i Republike Srbije (2012).....	152

(c) Spisak tabela:

Tabela [1.1.] Elementarni (atomic) modeli eTrgovine.....	17
Tabela [1.2.] Matrica eTrgovine.....	19
Tabela [1.3.] Preduslovi za funkcionisanje eUprave	27
Tabela [1.4.] Osnovni modeli eDemokratije.....	31
Tabela [1.5.] Osnovne komponente eZdravstva.....	33
Tabela [1.6.] Servisi eUprave i javno-privatni učesnici u poslovanju eUprave	41
Tabela [2.1.] Indeks (rang) ICT spremnosti razvijenih digitalnih ekonomija i WBC (2011).....	50
Tabela [2.2.] Koordinacija razvoja ID.....	54
Tabela [2.3.] Savremeni informacioni sistemi (IS) u BiH i Republici Srpskoj	59
Tabela [2.4.] Sadržaj informacione infrastrukture	64
Tabela [2.5.] Metode identifikacije ovlašćenih lica	66
Tabela [2.6.] Osnovni elementi kriptografije	69
Tabela [3.1.] CapGemini model prevođenja 5 stepeni eUprave u procenite (2009).....	91
Tabela [4.1.] Grupisanje (klasterizacija) 20 osnovnih servisa eUprave	115
Tabela [4.2.] Uzroci eliminacije Web prezentacija eUprave Republike Srpske (2011)	122
Tabela [4.3.] Ocene faza sofisticiranosti Web sajtova eUprave.....	134
Tabela [4.4.] Upoređenje atributa Republike Srpske i Republike Srbije	135
Tabela [4.5.] Administrativna struktura BiH i Republike Srpske	137
Tabela [4.6.] Administrativna struktura Republike Srbije	138

UVOD

Univerzitet **Singidunum**



(1) Osnovu razvoja savremenog elektronskog poslovanja (*ePoslovanje*) prevashodno čini razvoj savremenih *informacionih i komunikacionih tehnologija (ICT)*, koje pokreću prelazak iz industrijske ekonomije prema informaciono zasnovanoj ekonomiji, a istovremeno se realizuje globalno tržište - odnosno multinacionalni sistem proizvodnje i informaciona ekonomija sa globalnim marketingom. Na taj način dolazi do sve većeg razvoja *ePoslovanja* i stvaranja jednog potpuno novog tržišta.

(2) U današnjem svetu povećane globalizacije tržišta i ekonomske regionalizacije, *ePoslovanje* ne može biti uspešno bez upotrebe modernih informacionih tehnologija. Umrežavanje preduzeća i javne administracije i razvoj *Interneta* doveli su do velikih promena u načinu i efikasnosti rada poslovnih sistema. Na razvoj *ePoslovanja* u budućnosti će pozitivno uticati razni procesi kao što su: (a) tehnološki razvoj; (b) globalizacija; (c) ekonomski razvoj; (d) odgovornost za društveno ekonomski razvoj.

(3) U današnje vreme svet biznisa posluje u okruženju visokog stepena nesigurnosti i nemogućnosti predviđanja. Dinamično i turbulentno okruženje, u kojem je ponuda veća od potražnje, dovodi do sve veće potrebe za efikasnijim upravljanjem. U *Republici Srpskoj* se sve više oseća trend globalizacije i snažniji vanjski uticaji, te pritisci nestabilne okoline, koji na taj način utiču na subjekte u privredi i na organe državne uprave. Konkurencija u današnje vreme je izrazito oštra i nemilosrdna te su poslovni subjekti prinuđeni koristiti sva svoja dobra i potencijale koje poseduju.

(4) Neki od autora tvrde da elektronska trgovina (*eTrgovina*) obuhvata cele sisteme *ICT* organizacija, koje podržavaju razmenu na tržištu, dok drugi tvrde da *ePoslovanje* obuhvata sve elektronske aktivnosti pa čak i *eTrgovinu* – *oba koncepta su podjednako prihvatljiva, ali je neophodno napraviti razliku između jednog i drugog pojma* (Milosavljević, M.; Veinović, M. & Grubor, G. (2009): [45]).

(5) Pored prikupljanja i obrade podataka opšti zadaci elektronske uprave (*eUprava*) su stvaranje i distribucija elemenata i informacija koji su neophodni za proces odlučivanja – tako da postoje više definicija pojma *eUprave*, iz raznih perspektiva i oblika sveobuhvatnosti (Backus, M. (2001): [2]); Dimitrijević, P. (2009): [12]; Gajić, Z. (2005): [20]; Gonnet, P. (2001): [22]; Mäenpää, O. (2004): [40]; Saarenpää, A. (2004): [62]; Tooy, I. (2002): [77])

(6) Međutim, pojam *eUprava* se odnosi na sve funkcije javnih institucija koje se odvijaju pomoću informacionih i *ICT*. Za osnovu tehnološkog razlikovanja između elektronske administracije (*neki je nazivaju i eVlada*) i *eUprave* (*neki također nazivaju eVlada, istina u širem smislu*) - stoji shvatanje prema kojem upotreba *ICT* ograne vlasti čini više orijentisanim prema korisnicima i efikasnosti.

(7) Interesatno je posmatrati razvoj *eUprave* u lokalnim, odnosno opštinskim nivoima vlasti *Republike Srpske*, zbog toga što se znatan deo interakcije između vlasti i građana obavlja na lokalnom nivou, makar se mali deo istraživanja tiču razvoja lokalne *eUprave* iako se na lokalnom nivou donose one odluke koje su od posebne važnosti za lokalno stanovništvo - zato što su njihovi efekti direktno povezani sa svakodnevnim životom građana. (Pina, V. & al. (2007): [57]; Trajković, V. (2011): [78]).

(8) Kada se zapitamo kakva situacija vlada u *Bosni i Hercegovini (BiH)* i *Republici Srpskoj* – kako uopšte po pitanju *ePoslovanja*, tako i *eUprave*, još uvek možemo reći da nije zadovoljavajuća - nije usaglašena politika tehnološkog razvoja na nivou države. Ne postoje adekvatni planovi razvoja *ICT*, niti uspostavljanja međusobne saradnje različitih nivoa vlasti u cilju postizanja većih efekata primene i eksploatacije novih tehnologija - gde najviše dolazi do izražaja: (a) neorganizovanost; (b) nepovezanost; (c) zanemarivanje vlastitog znanja, mogućnosti i potencijala. Još uvek *eUprava* nije dostigla nivo na kome može potpuno da zameni neposrednu ili pisanu interakciju javne uprave i građana - *eUprava* je svakako oblast kojoj se u *Republici Srpskoj* poklanja velika pažnja i za koju tek treba očekivati znatnu ekspanziju.

(9) Javni sektor mora da ima posebnu ulogu prilikom promovisanja *ePoslovanja* u svim sektorima privrede i na taj način mora da bude posrednik usvajanja prakse *ePoslovanja*. Ipak, država je u suštini najveći kočničar *ePoslovanja* u privredi, jer sve dok država ne promeni svoja shvatanja i ne prihvati *ePoslovanje*, poslovni sektor mora da uz *eRačune* vodi i uporedne račune tj. tzv „*papirne*” što je u današnje vreme nepotrebno, a i na taj način dolazi do većih troškova i nepotrebne birokratizacije. Što se tiče samog digitalnog potpisa, on u *Republici Srpskoj* još nije u celini ušao u primenu, jer se smatra da su *eCertifikati* neopravdano skupi. Projekat koji treba da obezbedi svakom građaninu *eLičnu* kartu, a samim tim i *eCertifikat*, i na taj način olakša uvođenje digitalnog potpisa i *ePoslovanja*, još je u pripremi.

(10) S obzirom da razvoj *ePoslovanja* u *Republici Srpskoj* obuhvata široki dijapazon pitanja, proces razvoja bi trebao da se odvija interaktivno i u više oblasti, a pre svega: (a) tehničkih; (b) pravnih; (c) privrednih; i (d) institucionalnih. Istovremeno u razvoju *ePoslovanja* trebaju ravnopravno i aktivno da sudeluju i privatni i javni sektor - po pravilu, privatni sektor vodi u (a) tehnološkom razvoju; i (b) praktičnoj primeni, a javna uprava u: (a) stvaranju odgovarajućeg ambijenta; (b) podsticanju i olakšavanju saradnje između inicijativa koje dolaze iz privatnog i javnog sektora; (c) pružanju podrške za uspostavljanje informacionog društva (*uključujući i pripremu opšte javnosti, malih i srednjih preduzeća i javnog sektora za mogućnosti koje nude nove informacione tehnologije*).

(11) Javna uprava mora da ima tehnološki okvir za bezbedan rad sa informacijama. Gubitak informacija, na bilo koji način, mora da se svede na minimum i moraju da se preduzmu sve mere neophodne zaštite. Pravno okruženje mora da izjednači vrednost koju imaju papirni i *eDokumenti*, omogućiti sigurno okruženje za *eTransakcije*, te da podaci koji daju građani budu u svakom trenutku zaštićeni.

(12) Poslovni subjekti troše veoma mnogo vremena u komunikaciji sa državom. Unapređenje navedenih usluga zavisi od limitiranih sredstava, a u vremenu recesije i krize ne možemo očekivati povećanje tih sredstava. Pred državu se nameće obaveza da u što kraćem roku pojednostavi i prema potrebi ujednači svoje poslovne procese, završi sa investiranjem u neophodnu infrastrukturu *ICT*, sa krajnjim ciljem implementacije prakse *ePoslovanja* u državnu upravu. Jedna od solucija bi bila i primena poslovne inteligencije u radnim procesima državne uprave.

(13) Savremenim *ICT* se omogućavaju bolje usluge i lakše upravljanje, poboljšava efikasnost i transparentnost samog poslovanja javne uprave. „*Zahtevi za uvođenjem novih tehnologija u poslovanju državnih organa vođeno je ekonomskim, političkim, tehničkim i kulturnim razlozima. Ključni zahtevi vlade su bezbednost aplikacija i zaštita*

privatnosti krajnjih korisnika, a sa druge strane, podjednako važni su i zadovoljenje potreba klijenata, uspostavljanje integrisanih usluga, unapređenje sveukupne odzivnosti javnog sektora i stvaranja boljeg poslovnog okruženja.“ (Njeguš, A. & Grubor, G. (2011): [53])

(14) U Republici Srpskoj su istraživanja i primena *eUprave* još uvek u početnoj fazi, a još uvek treba imati u vidu, da za razvoj *eUprave* treba mnogo više od povremenih informacija na Web sajtovima institucija i organa javne uprave. Razvoj *eUprave* je uslovljen primenom ICT, na koje ne treba gledati samo kao na servis operacija upravljanja, *te tehnologije moraju postati njihov sastavni partner (CapGemini (2009): [8]).*

(15) Implementacija servisa *eUprave*, je bitan preduslov za evropske integracije BiH i Republike Srpske, a istovremeno i kohezioni faktor za: (a) poboljšanje kanala informacija i usluga koje se isporučuju građanima i poslovnom sektoru; (b) povećanje sudelovanja javnosti; (c) transparentniju i efikasniju javnu upravu.

(16) U cilju boljeg razumevanja razvoja *eUprave* ovaj master rad ukazuje na neka aktuelna pitanja statusa i perspektive *eUprave* u Republici Srpskoj, metodom analize i ispitivanjem: (a) prakse; (b) percepcije; (c) nastupa; i (d) izazova sa kojima se suočavaju republičke institucije i organi u realizaciji *eUprave*.

(17) Studija slučaja u ovom master radu, ocenjuje stopu napretka vitalnih Web sajtova organa Republike Srpske i lokalnih organa vlasti koristeći **UN/ASPA model procene 5 faza interakcije, odnosno sofisticiranosti eUprave (UN/ASPA (2001): [79])**, u nameri da tako doprinese pitanju provođenja *eUprave* u Republici Srpskoj, imajući u vidu da je u 2012. god. je BiH, odnosno Republika Srpska, rangirana na 110. mestu digitalnih ekonomija (*eSpremnosti*) u svetu, a prema izveštajima Svetskog ekonomskog foruma (**WEF (2011): [91]**) na poslednjem mestu država regije zapadnog Balkana (*eng. Western Balkan Countries – WBC*) ili jugoistočne Evrope (*eng. South-East Europe – SEE*).

Predmet rada

(1) *Predmet istraživanja*, u okviru ovog master rada, je status i perspektive elektronske uprave (*eUprava*) u Republici Srpskoj. U okviru predmeta istraživanja, analizirane su i: (a) metodološko tehnološke osnove elektronskog poslovanja (*ePoslovanje*), sa posebnim osvrtom na *ePoslovanje* u javnoj upravi Republike Srpske; (b) uloga države u *ePoslovanju*, sa posebnim osvrtom na *ePoslovanje* u javnoj upravi Republike Srpske; (c) status i perspektive *eUprave* u Republici Srpskoj; (d) analiza razvoja *ePoslovanja* u užem i širem okruženju, prevashodno u javnoj upravi; (e) analiza prednosti i mana, kao i osnovnih specifičnih rizika, koji treba da doprinesu razvoju *eUprave* i da omoguće tehničku i pravnu bezbednost za učesnike u njegovim različitim oblicima; (f) procena stope napretka Web prezentacije *eUprave* u Republici Srpskoj (*studija slučaja – eng. Case Study*)

(2) Studija slučaja (*također poznato kao: eng. Case report*), koja je kao sastavni deo ovog master rada, istraživala stopu napretka Web prezentacije *eUprave* u Republici Srpskoj, definisana je kao intenzivna analiza pojedinačnih događaja naglašavajući razvojne činioce u odnosu na kontekst. Primenjen je princip kombinacije opisne studije slučaja sa uporednom ocenom stope napretka Web prezentacija Republike Srpske i

Republike Srbije, ali i delimičnog istraživanja uzročnosti, kako bi se pronašli osnovni principi međusobnih odnosa u stepenu razvijenosti *eUprave*.

(3) Pored opštih istraživanja metodološko tehnoloških osnova *ePoslovanja Republike Srpske*, tokom procesa istraživanja će se pokušati ponuditi odgovori i na sledeću grupu istraživačkih pitanja o: (a) teorijsko metodološkim preduslovima za razvoj *ePoslovanja*, a prevashodno u javnoj upravi; (b) aktuelnim politikama, strateškim pristupima i podsticajima za razvoj *eUprave*; (c) trendovima i perspektivama razvoja *eUprave* s obzirom na celokupan kontekst reforme javne uprave; (d) ključnim problemima, izazovima i ostvarenim pomacima u ovoj oblasti (e) meri u kojoj interni kapaciteti regionalni ili lokalni (*opština/gradova*) omogućavaju daljnji razvoj *eUprave*.

(4) Tokom procesa istraživanja uloge države u *ePoslovanju Republike Srpske* će se pokušati ponuditi odgovori i na sledeću grupu istraživačkih pitanja o: (a) ulozi i odgovornosti države u *ePoslovanju* u *Republici Srpskoj*; (b) uticaju legislative *EU* i regulatornog okruženja; (c) definisanosti normativnog okvira *ePoslovanja*; (d) stanju tehnološkog okvira i bezbednosti *ePoslovanja*; (e) odnosu države i sistema za poslovno odlučivanje; (f) odgovornosti države u rešavanju administrativnih prepreka za razvoj *ePoslovanja*; (g) problemima na koje nailazi proizvodni sektor prilikom uvođenja koncepcije *ePoslovanja*; (h) faktorima za uvođenje koncepcije *ePoslovanja* u organima državne uprave; (i) postojanju svesti i spremnosti o neophodnosti usvajanja i primeni koncepcije *ePoslovanja* u poslovnim sistemima uopšte, kao i u institucijama državne uprave, i shvatanja potrebe primene, radi usklađivanja sa međunarodnim trendovima.

(5) Takođe, tokom procesa istraživanja statusa i perspektiva *eUprave Republike Srpske* će se pokušati ponuditi odgovori i na sledeću grupu istraživačkih pitanja o: (a) odnosu javne uprave i *ePoslovanja* u *Republici Srpskoj*; (b) napretku reforme javne uprave; (c) *eUpravi* i reformi javne uprave; (d) *ePoslovanju* javne uprave; (e) tehnologiji i *eUpravi* – PKI infrastrukturi; (f) problemima razvoja *eUprave* u *Republici Srpskoj*; (g) složenosti sistema *eUprave*; (h) nejednakosti u pristupu *Internetu* – digitalnoj podeli; (i) izazovima implementacije *eUprave* u *Republici Srpskoj*; (j) razvoju *eUprave*; (k) modelima klasifikacije servisa *eUprave*; (l) lokalnoj samoupravi i *eUpravi*; (m) perspektivama implementacije *eUprave*; (n) razumevanju građana u *Republici Srpskoj*; (o) građanima i *eUpravi*; (p) *eServisima* – uslovu za implementaciju *eUprave*.

(6) Činjenica je da sve države u okruženju, a pre svega države uključene u inicijativu za *elektronsku Jugoistočnu Evropu (eSEE inicijativa)*, koja ima cilj da sledi evropske inicijative *eEvrope* i *eEvrope+* (*Albanija, BiH, Hrvatska, Srbija i Crna Gora, Makedonija i Moldavija*) žele da učestvuju u globalnoj ekonomiji, pored ostalog zasnovanoj na *ePoslovanju* i prelasku na „*ekonomiju znanja*” i tehnološkom okviru *ICT* i bezbednosti, pa zato tema, koju će autor prikazati u ovom master radu, svakako predstavlja aktuelni problem, koji uslovljava da je istraživanje u ovoj oblasti neophodno, i da će predstavljati doprinos daljem razvoju *eUprave Republike Srpske* u ovoj oblasti. Istraživanje bi trebalo doprineti ne samo razvoju *eUprave*, već i drugim naučnim disciplinama koje se direktno ili indirektno bave ovom materijom.

Ciljevi istraživanja

(1) Naslov ovog master rada, *eUprava u Republici Srpskoj* – implicira istraživanje: (a) statusa; (b) perspektive; (c) postojeće praksa; i (d) izazova

implementaciji *eUprave* u Republici Srpskoj, kako bi se moglo oceniti stanje i utvrditi odgovarajuće preporuke, za neposredni i glavni tok aktivnosti organa i institucija Republike Srpske u realizaciji isporuke korisnih *eServisa*.

(2) *Naučni cilj* istraživanja je naučna deskripcija svih teorijsko metodoloških procesa i odnosa *ePoslovanja*, prvenstveno u javnoj upravi Republike Srpske. Istraživanjem se pokušava ponuditi odgovor na ključna istraživačka pitanja: (a) U kojoj su meri stvoreni teorijsko metodološki preduslovi, uključujući i pravni, za razvoj *ePoslovanja* u javnoj upravi?; (b) Kakva je uloga i odgovornost države u *ePoslovanju*?; (c) Kakve su aktuelne politike, strateški pristupi i podsticaji za razvoj *eUprave*? (d) Koliki je uticaj legislative EU i regulatornog okruženja?; (e) Kako je definisan normativni okvir *ePoslovanja*?; (f) Kakvi su trendovi i perspektive razvoja *eUprave* s obzirom na celokupan kontekst reforme javne uprave?; (g) Kakvo je stanje tehnološkog okvira i bezbednosti *eUprave*?; (h) Koje su odgovornosti države u rešavanju administrativnih prepreka za razvoj *eUprave*?; (i) Koji su glavni faktori za uvođenje koncepcije *ePoslovanja* u organima državne uprave?; (j) Postoji li svest i spremnost o neophodnosti usvajanja i primeni koncepcije *ePoslovanja* u poslovnim sistemima uopšte, kao i u institucijama državne uprave i shvaćanja potrebe primene radi usklađivanja sa međunarodnim trendovima?; (k) Koji su ključni problemi, izazovi i ostvareni pomaci u ovoj oblasti?; (l) U kojoj meri interni kapaciteti regionalni ili lokalni (*opština/gradova*) omogućavaju daljnji razvoj *eUprave* i na lokalnom nivou?

(3) *Društveni cilj* ovog istraživanja je pružanje adekvatnih informacija i znanja onima koji žele proširiti svoje znanje u vezi sa *ePoslovanjem*, a i uloge države u vezi sa njim, prevashodno u javnoj upravi Republike Srpske. Krajnji cilj istraživanja je da se, na osnovu analize, stanje tehnološko metodoloških procesa *eUprave Republike Srpske* uporedi sa politikama i praksama u regiji i svetu, a prevashodno u EU, te utvrde jasne preporuke za dalje delovanje svih donosioca odluka koje se tiču perspektive i daljeg razvoja *eUprave*.

(4) *Naučni doprinos* će biti izražen kroz provođenje analize postojećeg stanja razvoja *ePoslovanja* u užem i širem okruženju, prevashodno u javnoj upravi Republike Srpske i potvrde polazne hipoteze da je uloga države u *ePoslovanju*, kao promotera koji treba da doprinese njegovom razvoju, jedan od ključnih preduslova za jačanje konkurentnosti poslovnih sistema u Republici Srpskoj i dostizanja poslovne izvrsnosti. Konačno, zbog još uvek malobrojne domaće naučne i stručne literature koja stoji na raspolaganju domaćim poslovnim sistemima, smatram da je opravdana namera obraditi temu „Elektronska uprava u Republici Srpskoj”.

Hipotetički okvir

(1) Nakon definisanja predmeta i cilja istraživanja utvrđena je hipoteza kao logičan i neophodan rezultat misaonih postupaka u projektu istraživanja statusa i perspektive *eUprave Republike Srpske*. Naravno, hipoteze nisu same sebi svrha, pa tako neki autori definišu da je značaj hipoteze: *da usmeri naše istraživanje pravilnosti između činjenica, koje mogu biti rešenje problema.*¹

¹ Više videti: **Cohen, M. R. & Nagel, E.** (1983): *Uvod u logiku i naučnu metodu (An Introduction to Logic and Scientific Method, 1934)*, IV izdanje, Zavod za udžbenike i nastavna sredstva, Beograd, str. 221; ISBN: 0872201449, 9780872201446.

(2) **Generalna hipoteza:** Generalna hipoteza u istraživanju je: teorijsko metodološki okvir i uloga države kao promotera *ePoslovanja*, a pre svega u javnoj upravi, koji impliciraju da je *Republika Srpska* prerasla postojeću birokratsku infrastrukturu u takvoj meri, da doprinos razvoju i obezbeđenju tehnološke i organizacione osnove za prelaz u informaciono društvo, kao rešenje predpostavlja samo celovito uvođenje *eUprave* na svim nivoima vlasti *Republike Srpske*.

(3) **Posebne hipoteze:** Posebnim hipotezama operacionalizovana je generalna hipoteza, u svemu kako sledi: (i) definisanje normativnog okvira i njegova harmonizacija sa standardima *EU* i regulatornog okruženja primarni su uslov za ubrzani razvoj *ePoslovanja*, a prevashodno uklanjanjem većeg dela prepreka koje su kočile isti, da bi se u *Republici Srpskoj* napravila osnova na kojoj će se razvijati *eUprava*; (ii) u teoriji i praksi reforme javne uprave *Republike Srpske*, nije u dovoljnoj meri prisutna i primarna filozofija *ePoslovanja*, pa je u toku reforme neophodno implementirati i koncepciju *eUprave*, da bi se izbegla nezavidna pozicija *Republike Srpske*, na začelju svetskih trendova u toj oblasti; (iii) perspektiva razvoja *eUprave* u *Republici Srpskoj* je u razvoju tehnološkog okvira i bezbednosti i povećanom korišćenju tehnologija koje pomažu u *ePoslovanju*, kao i razvoju javnih *eServisa* (kako komercijalnih, tako i nekomercijalnih), koji će omogućiti lakše i efikasnije poslovanje, a pre svega 20 *eServisa* definisanih u *Akcionom planu eEvropa 2005*.

Metode istraživanja

(1) Teorijsko metodološke osnove ili ukratko metodologija se odnosi na metode naučnog istraživanja „te je naučna disciplina u kojoj se kritički ispituju i eksplicitno izlažu različite opšte i posebne naučne metode“ (Vujević, M. (1990): [84]). Naučnom metodom se može nazvati i „svaki način naučnog istraživanja koje osigurava sigurno, sređeno, sistematsko i tačno saznanje“ (Zelenika, R. (1998): [86]).

(2) Svrha istraživanja je naučna deskripcija, odnosno deskriptivna analiza koja „opisuje predmet time što nabroja činioce, svojstva, itd. o kojima je stečeno saznanje u toku procesa naučnog rada; ona je reproduktivna, jer daje saznanje o već postojećem uspostavljanjem odgovarajuće evidencije“ (Miljević, M. (2007): [43]), svih teorijsko metodoloških procesa i odnosa elektronskog poslovanja, sa posebnim osvrtom na javnu upravu, pa su radi toga u istraživanju primenjena prevashodno metoda teorijske analize - koja obuhvata proučavanje literature i drugih izvora teorije i prakse iz oblasti *eUprave*, pre svega u *Republici Srpskoj*.

(3) Utvrđeni ciljevi i hipotetički okvir istraživanja u obradi teme, a u cilju potvrđivanja/odbacivanja hipoteza, kao i interdiscipliniranost predmeta, opredelili su autora na primenu više kombinovanih istraživačkih metoda, pre svega: (a) osnovnih analitičkih metoda – (i) metoda analize; (ii) metoda apstrakcije; (iii) metoda specijalizacije; i (iv) metoda dedukcije; (b) osnovnih sintetičkih metoda – (i) metoda sinteze; (ii) metoda generalizacije; i (iii) metoda indukcije.

(4) Primenjene su i opšte naučne metode – (a) hipotetičko-deduktivna „kao iskustvena metoda, čija je saznajna i naročiti naučno saznajna osnova ukupno društveno, organizaciono i naučno iskustvo“ (Miljević, M. (2007): [43]); i (b) uporednu (komparativnu) analizu sadržaja dokumenata i naučno utvrđenih pojava, kao uporednu metodu, čije su predmet istraživanja „identičnosti, sličnosti i razlike pojava i procesa“ (Miljević, M. (2007): [43]), a koja će se koristiti u postupku međusobnog

poređenja već poznatih teoretskih činjenica sa ciljem izvođenja uporedne analize i formiranja vlastitih stavova i zaključaka; kao i (c) statističkih metoda u funkciji metodološke obrade i iskazivanja podataka u vidu tabela i grafikona.

(5) U poslednjem delu master rada prikazan je i slučaj iz prakse, odnosno korišćenje metode slučaja (*eng. Case methods*) u proceni stope napretka Web prezentacije eUprave u Republici Srpskoj. Neki autori definišu metodu slučaja kao: „analizu: lica, događaja, odluka, rokova, projekata, politika, institucija, ili drugih sistema, koji su studirali holistički po jednoj ili više metoda slučaja“ (**Lamanna, C. & al.** (1996): [35]), dok se kao predmet istraživanja može definisati: *instanca klase fenomena, koji pruža analitički okvir - objekat unutar kojeg se provodi studija i koja slučaj osvetljava i objašnjava*².

(6) Pojedine faze istraživanja (*prikupljanja podataka*) su imale i neke specifične metode kao što su online anketiranje dostupnosti i sadržaja Web sajtova i proučavanje dostupne literature, dokumenata, studija, propisa i sl. Posebno su ocenjivani Web sajtovi organa i institucija Republike Srpske i Republike Srbije, a zbog specifičnosti, posebno lokalnih organa vlasti Republike Srpske i Republike Srbije. Istraživanje je sprovedeno u periodu avgust - novembar 2012. god., a sama online Web anketa zaključno sa danom 24.10.2012. god.

(7) Integrativan i sintetički pristup istraživanju uslovio je ravnomernu zastupljenost svih metodoloških postupaka, a u skladu sa potrebama istraživanja. Primenom navedenih metoda, u celini je obezbeđeno ostvarenje naučnog i društvenog cilja istraživanja.

Struktura rada

(1) Ovaj master rad se sastoji od 4 dela i to: (a) **1. deo** - Metodološko tehnološke osnove ePoslovanja; (b) **2. deo** - Uloga države u ePoslovanju; (c) **3. deo** - Status i perspektiva eUprave u Republici Srpskoj; i (d) **4. deo** - Studija slučaja - Procena stope napretka Web prezentacije eUprave u Republici Srpskoj.

(2) **1. deo - Metodološko tehnološke osnove ePoslovanja:** Sastoji se od 9 poglavlja, koji objašnjavaju: (a) **1. poglavlje** - Elektronsko poslovanje: oblasti i oblici ePoslovanja i principi WEB poslovanja; (b) **2. poglavlje** - Elektronska trgovina: mobilna trgovinu, modeli eTrgovine (B2C, B2B, B2E, C2C) i modeli unutrašnjeg ePoslovanja (B2B2C i C2B2C); (c) **3. poglavlje** - Elektronsko tržište: elektronski marketing i modeli eTržišta; (d) **4. poglavlje** - Elektronsko bankarstvo: internetsko bankarstvo i elektronski novac; (e) **5. poglavlje** - Digitalni dokument i potpis; (f) **6. poglavlje** - Elektronska uprava: elektronska vlada, značaj, uloga i ciljevi uvođenja eUprave i studija stanja digitalne ekonomije (eSpremnost); (g) **7. poglavlje** - Analitički i metodološki okvir eUprave: uloga i merenje rezultata i efikasnosti eUprave; (h) **8. poglavlje** - Servisi eUprave: modeli implementacije; (i) **9. poglavlje** - Tehnološke i razvojne osnove eUprave: infrastruktura, međuoperativnost organizacionih celina, zajedničke i specijalizovane funkcije i bezbednost eUprave.

(3) **2. deo - Uloga države u ePoslovanju:** Sastoji se od 3 poglavlja, koji objašnjavaju: (a) **1. poglavlje** - Država kao promoter ePoslovanja: država promoter ili

² Više videti: **Thomas, G.** (2011): *A typology for the case study in social science following a review of definition, discourse and structure*; - British Journal of Social Work 0: bcs118v1-bcs118; Qualitative Inquiry, 17(6), pp. 511-521; DOI: 10.1177/1077800411409884.

kočničar, globalne razvojne strategije, insitucionalna osposobljenost u Republici Srpskoj i država i samodržive ICT (Green ICT); (b) **2. poglavlje** - Normativni okvir ePoslovanja: semantička međuoperativnost - elektronski dokumenti i podaci, legislativa EU i regulatorno okruženje, legislativa u BiH i Republici Srpskoj, odnos sajber (cyber) prostora i prava i glavne administrativne i pravne prepreke; (c) **3. poglavlje** - Tehnološki okvir i bezbednost ePoslovanja: informaciona infrastruktura javne uprave, ograničenje fizičkog pristupa i lozinke, mrežne barijere i mrežna bezbednost, kriptografske tehnike - javni i tajni ključ, identifikacija i autorizacija - digitalni identitet, dokument i potpis i rezervne kopije i druge bezbedonosne mere.

(4) **3. deo - Status i perspektiva eUprave u Republici Srpskoj:** Sastoji se od 4 poglavlja, koji objašnjavaju: (a) **1. poglavlje** - Odnos javne uprave i ePoslovanja: ocena napretka reforme javne uprave, eUprava i reforma javne uprave, ePoslovanje javne uprave i tehnologija i eUprava – PKI infrastruktura; (b) **2. poglavlje** - Problemi razvoja eUprave: složenost sistema eUprave i nejednakost u pristupu Internetu – digitalna podela; (c) **3. poglavlje** - Izazovi implementacije eUprave: analiza razvoja i modeli klasifikacije servisa eUprave, lokalna samouprava i eUprava i perspektive implementacije eUprave; (d) **4. poglavlje** - Razumevanje građana: građani i eUprava i eServisi – uslov za implementaciju eUprave.

(5) **4. deo - Studija slučaja - Procena stope napretka Web prezentacije eUprave u Republici Srpskoj:** Sastoji se od 3 poglavlja, koji objašnjavaju: (a) **1. poglavlje** - Uvodna razmatranja; (b) **2. poglavlje** - Uporedni pregled razvoja eUprave u BiH i Republici Srpskoj: online sofisticiranost eUprave BiH i Republike Srpske (2007-2012), struktura Web prezentacija eUprave Republike Srpske (2011), servisi lokalne eUprave i participacija građana u BiH i Republici Srpskoj (2010-2011) i struktura Web prezentacija lokalne eUprave Republike Srpske (2011); (c) **3. poglavlje** - Uporedna ocena eUprave Republike Srpske i Republike Srbije: struktura javne uprave u BiH i Republici Srpskoj i u Republici Srbiji, ocena eUprave Republike Srpske i Republike Srbije (2012), ocena lokalne eUprave Republike Srpske i Republike Srbije (2012) i uporedna ocena i zaključna razmatranja.

(6) **Ciljevi i značaj Studije slučaja:** U prvom delu ove Studije (videti: Uporedna ocena i pregled razvoja eUprave u BiH i Republici Srpskoj – 4.2.), kao opšti cilj izvršeno je uporedno vrednovanje drugih modela istraživanja i istraživačkih metoda primenjenih za BiH. Ukratko su predstavljeni različiti modeli nekih do sada izvedenih relevantnih istraživanja: (a) *Analiza servisa eUprave u BiH i Republici Srpskoj (2007-2012)*³; (b) *Analiza strukture Web prezentacija eUprave Republike Srpske (2011)*⁴; (c)

³ Više videti: **WBN** (2008): *Roadmap for Inclusive eGovernment in the Western Balkans - Building e-services accessible to all*; Western Balkans Network for Inclusive eGovernment; Third International Conference e-Society.Mk; Metamorphosis, Foundation for sustainable ICT solutions, Skopje, Macedonia, pp. 6.; **Dostupno na sajtu:** <http://old.e-society.org.mk/portal/download/Roadmap-for-inclusive-eGovernment-in-the-Western-Balkans.pdf>; **Pregledano:** 25.10.2012. god. u 9,14 časova.

⁴ Više videti: **Radinković, M. & al.** (2011): *Pregled Web prezentacija republičkih institucija Republike Srpske - 2011-RSP-PPRE-PVPRIRS* (sl); Agencija za informaciono društvo Republike Srpske (AIDRS), Banja Luka; **Dostupno na sajtu:** http://www.aidrs.org/wp-content/files/PVPRIRS_v.1.2.pdf; **Pregledano:** 2.11.2012. god. u 9,14 časova.

*Analiza servisa lokalne samouprave u BiH i Republici Srpskoj (2010-2011)*⁵ i (d) *Analiza strukture Web prezentacija lokalne eUprave Republike Srpske (2011)*⁶.

(7) Budući da je u okviru istraživanja stope napretka Web prezentacije u Republici Srpskoj provedena i analiza većeg dela navedenih 20 osnovnih eServisa prema definiciji EU, bilo je moguće i jednako grupisanje (klasterizacija) javnih usluga, pa je autor u nedostatku relevantnih podataka za Republiku Srpsku, u okviru ove Studije u periodu avgust - novembar 2012. god., izvršio i *ad hoc*⁷ analizu online sofisticiranosti eUprave Republike Srpske (videti: *Analiza online sofisticiranosti eUprave BiH i Republike Srpske (2007-2012) – 4.2.2., odeljak II. Klasteri online sofisticiranosti Republike Srpske (2012)*)).

(8) Kako u vreme pisanja ove Studije nije bila dostupna bilo koja slična studija, koja ocenjuje stopu napretka (sofisticiranost) Web sajtova eUprave Republike Srpske u prethodnom periodu, u drugom delu ove Studije (videti: *Uporedna ocena eUprave Republike Srpske i Republike Srbije – 4.3.*), kao poseban cilj, izvršena je ocena stope napretka Web prezentacije eUprave u Republici Srpskoj, a zatim ponovljena ista ocena za Web prezentacije eUprave Republike Srbije, kako bi se otkrio nivo spremnosti Web sajtova vlasti Republike Srpske u odnosu na Web sajtove Republike Srbije.

(9) Osim što pomaže odrediti trenutni status Web sajtova vlasti Republike Srpske, ova Studija također može utvrditi koliko su Web sajtovi kao online servisi spremni za ulazak na transakcionu pozornicu savremenog informacionog društva

(10) U skladu sa prethodno navedenim, ovo istraživanje najpre daje okvir za razmatranje razvoja eUprave Republike Srpske u kontekstu širih trendova reforme javne uprave i razvoja dobre uprave uopšte, a kako bi se ukazalo na kompleksne izazove s kojima se javne uprave u svetu trenutno suočavaju. Nakon toga je definisan analitički okvir za procenu razvoja eUprave, kojim se uspostavljaju: (a) parametri; (b) kriteriji; i (c) fokus ukupnog istraživanja i analize.

(11) Centar istraživačke pažnje usmeren je na: (a) problematiku manjka strateškog pristupa razvoju eUprave; zatim (b) nepostojanje konzistentnih javnih politika na različitim administrativnim nivoima u BiH i Republike Srpske; te (c) neadekvatan i nepotpun zakonski okvir.

(12) Nakon prezentacije i analize rezultata istraživanja, izveštaj se završava zaključnim razmatranjem o bržem i kvalitetnijem uticaju i odgovornosti države u razvoju ePoslovanja i preporukama koje bi trebale pomoći bržem i kvalitetnijem razvoju eUprave. Ovo istraživanje pokazat će, makar u naznakama, da razvoj lokalne eUprave Republike Srpske i javne uprave uopšte, ide izuzetno sporo i da se suočava s nizom problema i prepreka.

⁵ Više videti: Ćurčić, F. & al. (2011): *Razvoj lokalne i eUprave u BiH*; Mediacentar, Sarajevo; ISBN: 978-9958-584-07-7; **Dostupno na sajtu:** http://www.media.ba/mcsonline/files/shared/Integralni_izvjestaj_lokalna_e-uprava_u_BiH_za_web_0.pdf; **Pregledano:** 22.9.2012. god. u 20,53 časova.

⁶ Više videti: Radinković, M; & al. (2011a): *Pregled Web prezentacija lokalne uprave Republike Srpske* - AIDRS PVPLU-RS-v_1_1; Agencija za informaciono društvo Republike Srpske (AIDRS), Banja Luka; **Dostupno na sajtu:** http://www.aidrs.org/wp-content/files/PVPLU-RS-v_1_1.pdf; **Pregledano:** 2.11.2012. god. u 10,10 časova.

⁷ *Ad hoc* (lat. izraz koji znači „zbog ovog” ili „zbog ove svrhe”) - Ovaj se izraz najviše koristi u pravu i diplomatiji. U opštem smislu „ad hoc” označava neko rešenje za neki specifični problem ili zadatak koji se ne generalizuje, te koji se ne sme primenjivati u druge svrhe. „Ad hoc” može takođe imati konotacije nekog provizornog rešenja, neadekvatnog planiranja ili improviziranih događaja. Ostale derivacije ovog latinskog izraza su „AdHoc”, „adhoc” te „ad-hoc”.

1. METODOLOŠKO TEHNOLOŠKE OSNOVE ePOSLOVANJA

Sadržaj:	Univerzitet Singidunum 
[1.1.] Elektronsko poslovanje; [1.1.1.] <i>Oblasti ePoslovanja</i>; [1.1.2.] <i>Oblici ePoslovanja</i>; [1.1.3.] <i>Principi WEB poslovanja</i>; [1.2.] Elektronska trgovina; [1.2.1.] <i>Mobilna trgovina</i>; [1.2.2.] <i>Modeli eTrgovine (B2C, B2B, B2E, C2C)</i>; [1.2.3.] <i>Modeli unutrašnjeg ePoslovanja (B2B2C i C2B2C)</i>; [1.3.] Elektronsko tržište; [1.3.1.] <i>Elektronski marketing</i>; [1.3.2.] <i>Modeli eTržišta</i>; [1.4.] Elektronsko bankarstvo; [1.4.1.] <i>Internetsko bankarstvo</i>; [1.4.2.] <i>Elektronski novac</i>; [1.5.] Digitalni dokument i potpis; [1.5.1.] <i>Digitalni dokument</i>; [1.5.2.] <i>Digitalni potpis</i>; [1.6.] Elektronska uprava; [1.6.1.] <i>Elektronska vlada</i>; [1.6.2.] <i>Značaj, uloga i ciljevi uvođenja eUprave</i>; [1.6.2.1.] <i>Značaj eUprave</i>; [1.6.2.2.] <i>Elektronska demokratija</i>; [1.6.2.3.] <i>Elektronsko obrazovanje</i>; [1.6.2.4.] <i>Elektronska kultura</i>; [1.6.2.5.] <i>Elektronsko pravosuđe</i>; [1.6.2.6.] <i>Elektronsko zdravstvo</i>; [1.6.3.] <i>Studija stanja digitalne ekonomije (eSpremnost)</i>; [1.7.] Analitički i metodološki okvir eUprave; [1.7.1.] <i>Uloga eUprave</i>; [1.7.2.] <i>Merenje rezultata i efikasnosti eUprave</i>; [1.8.] Servisi eUprave; [1.8.1.] <i>Modeli implementacije</i>; [1.8.1.1.] <i>G2G (Government-to-Government)</i>; [1.8.1.2.] <i>G2B (Government-to-Business)</i>; [1.8.1.3.] <i>B2G (Business-to-Government)</i>; [1.8.1.4.] <i>G2C (Government-to-Citizen)</i>; [1.8.1.5.] <i>C2G (Citizen-to-Government)</i>; [1.9.] Tehnološke i razvojne osnove eUprave; [1.9.1.] <i>Infrastruktura eUprave</i>; [1.9.2.] <i>Međuooperativnost organizacionih celina</i>; [1.9.3.] <i>Zajedničke i specijalizovane funkcije eUprave</i>; [1.9.4.] <i>Bezbednost eUprave</i>. „Koji ulogu igra ICT u postavljanju pravila? Ono što znamo je da živimo u doba vrlo dinamičnog razvoja tehnologije. Uz mnoge nove alate i mnogo novih mogućnosti. Društvo je to shvatilo i ima koristi iz ICT; javna uprava mora učiniti još više. Moje je mišljenje da svaka inicijativa pre ili kasnije postaje ICT projekt. Politika koju sada sledimo u ovom izveštaju je u kontekstu vrednovanja eUprave.“⁸	

(1) Postizanje poslovnih ciljeva u jednom preduzeću i zadovoljenje očekivanja (bilo zaposlenih, kupaca, potrošača, akcionara) se ostvaruje na osnovu integrisanog informacionog sistema (eng. *Information System*) IS⁹ i sistema upravljanja kvalitetom (eng. *Quality management system*) QMS¹⁰. To se obezbeđuje na osnovu savremenog informacionog sistema, korištenjem najsavremenijih informaciono komunikacionih tehnologija (eng. *Information and Communications Technology*) ICT¹¹.

(2) Pored toga, neophodno je primeniti i znanja iz menadžmenta uopšte, kao iz menadžmenta standarda iz oblasti kvaliteta. S druge strane, u samoj oblasti ICT sistema, stalno se unapređuju i definišu nove metode, tehnike i alati kako bi se zadovoljili zahtevi koji se odnose na efikasnost razvoja softvera, zahteve za sigurnost i bezbednost (Lovelock, Ch. & Wright, L. (2002): [39]; Chaston, I. (2001): [9]).

⁸ Izvor navoda: Schäuble, W. (2007): German Minister of Interior, Statement at eGovernment Conference April 2007, Berlin.

⁹ **Information System (IS)** - Informacioni sistem je integrisani skup komponenti za: (a) sakupljanje; (b) snimanje; (c) čuvanje; (d) obradu; i (e) prenos informacija. Da bi neko preduzeće doživelo uspeh, u moru drugih preduzeća i konkurencije, neophodna je velika fleksibilnost upravljanja i rukovođenja. Potrebno je uspostaviti tzv. plitku hijerarhiju, odnosno hijerarhiju sa malo nivoa, te se na taj način orijentisati ka zadovoljavanju zahteva kupaca odnosno korisnika. Preduzeća u koja imaju malo hijerarhijski nivoa brzo deluju na tržištu i na taj način lakše donose poslovne odluke. Takođe neophodno je zadovoljiti zahteve standarda sistema menadžmenta kvaliteta QMS.

¹⁰ **Quality management system (QMS)** – Sistem upravljanja kvalitetom (QMS) može se izraziti kroz: (a) organizacione strukture; (b) postupke; (c) procese; i (d) resurse - potrebne za provođenje upravljanja kvalitetom. Od svih sistema upravljanja kvalitetom režimi ISO 9000 i ISO 14000 serije se verovatno najčešće provode u svijetu.

¹¹ **Information and Communications Technology (ICT)** - Informaciono-komunikaciona tehnologija, obično skraćeno kao ICT, često se koristi kao sinonim za informacione tehnologije (IT).



Dijagram [1.1.] Osnovne funkcije sistema upravljanja dokumentima EDMS

(3) Postoje različite vrste softvera koji se koriste u svrhu uspostavljanja sistema upravljanja dokumentima (eng. *Electronic Document Management Systems - EDMS*¹²) - njihove razlike se ogledaju u korisničkom interfejsu, mogućnostima, programskim rešenjima i na kraju po samoj ceni softvera. Osnovne funkcije sistema upravljanja dokumentima EDMS prikazane su u prethodnom dijagramu (**Dijagram [1.1.]**).

1.1. ELEKTRONSKO POSLOVANJE

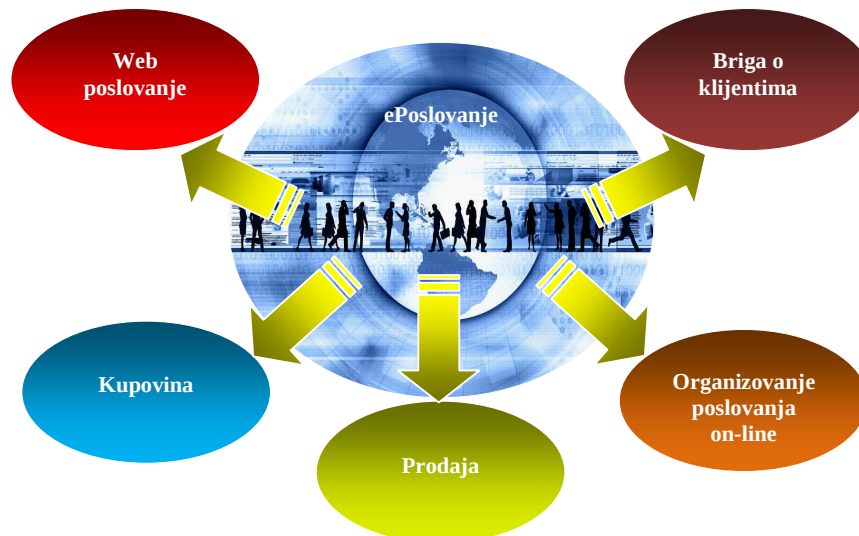
(1) Elektronsko poslovanje (eng. *Electronic Business - eBusiness*) kao pojam, prvi put je upotrebila 1996. god. američka firma IBM¹³, a predstavljao je transformaciju osnovnih poslovnih aktivnosti pomoću *Internet* tehnologija. Pre toga, upotreba *ePoslovanja* se vezivala samo za poslovanje u elektronskoj industriji. Web poslovanje podrazumeva aktivnosti koje preduzimaju pravna ili fizička lica zbog razmene dobara ili usluga, koristeći pritom računare i savremene *ICT* za prenos *Web* sadržaja. *Web poslovanje* je važna forma *ePoslovanja*. Kupovina, kao sastavni deo *ePoslovanja*, omogućuje kupcima na *eTržištu* naručivanje proizvoda putem *Interneta*. Prodaja je uži deo *ePoslovanja* - a primarno se sastoji od: (a) distribucije; (b) trgovine; (c) prodaje; (d)

¹² **Electronic Document Management Systems (EDMS)** - Sistem za upravljanje dokumentima (DMS) je računarski sistem (ili skup računarskih programa) koji se koristi za praćenje i arhiviranje elektronskih dokumenata i / ili slike papirnih dokumenata, odnosno zapisa.

¹³ **International Business Machines Corporation (IBM)** - Američka multinacionalna tehnološka i konzultantska korporacija sa sedištem u SAD - proizvodi i prodaje računalni hardver i softver, nudi i infrastrukture, hosting i konzultantske usluge u područjima u rasponu od mainframe računala do nanotehnologije.

marketinga; i (e) servisiranja proizvoda i usluga putem elektronskih sistema kao što je Internet.

(2) Briga o klijentima (poslovnim partnerima), kao sastavni deo *ePoslovanja* pretpostavlja: (a) merilo efikasnosti poslovanja i razlikovanja od konkurencije; (b) prilagođenje strategije, strukture i procedura poslovanja prema klijentu; (c) slušanje glasa klijenta u cilju povećanja efikasnosti vlastitog poslovanja; (d) povećanje zadovoljstva klijenta; i (e) povećanje lojalnosti klijenta. Organizovanje poslovanja u vlastitoj firmi *online* putem, podrazumeva aplikacije digitalne tehnologije na poslovne procese unutar firme – koji direktno ne generišu dohodak kompaniji. Sadržaj *ePoslovanja* prikazan je u sledećem dijagramu (Dijagram [1.2.]).



Dijagram [1.2.] Sadržaj *ePoslovanja*

(3) Neki od autora tvrde da *eTrgovina* obuhvata cele ICT sisteme organizacija, koje podržavaju razmenu na tržištu, dok drugi tvrde da *ePoslovanje* obuhvata sve elektronske aktivnosti pa čak i *eTrgovinu*. Oba koncepta su podjednako prihvatljiva, ali je neophodno napraviti razliku između jednog i drugog pojma. *ePoslovanje* su: „digitalno omogućene transakcije i procesi u okviru jedne organizacije uz pomoć i pod kontrolom njenog informacionog sistema. *ePoslovanje* ne obuhvata komercijalne transakcije izvan granica organizacije gde se vrši razmena vrednosti” (Milosavljević, M.; Veinović, M. & Grubor, G. (2009): [45]).

(4) U opštem smislu *ePoslovanje* se može definisati kao: „elektronska razmena standardizovanih poslovnih poruka u pravnom prometu između računarskih sistema subjekata elektronskog poslovanja, odnosno pravnih ili fizičkih lica koje ispunjava zakonom predviđene uslove za učešće u elektronskom pravnom prometu”¹⁴.

(5) Elektronsko poslovanje (*ePoslovanje*), elektronska trgovina (*eTrgovina*), elektronsko bankarstvo (*eBankarstvo*) - zajednički koriste Internet tehnologiju: (a) Intranet (eng. Intranet¹⁵); ili (b) Ekstranet (eng. Extranet¹⁶) mreže i servise. Na

¹⁴ Više videti: **Zakon o elektronskom poslovanju i elektronskom potpisu** (Službeni glasnik RS, br. 36/02); **Navodi:** *ePoslovanje* je u suštini razmena standardizovanih elektronskih poruka između fizičkih i pravnih lica u procesima: (a) pregovaranja; (b) ugovaranja; (c) prodaje; (d) kupovine; (e) plaćanja; (f) komunikacije sa organima uprave; kao i (g) svim drugim poslovnim transakcijama - unutar kompanije ili sa eksternim zainteresovanim stranama (eng. stakeholders), a za koje je zakonom definisan način korišćenja i dozvoljena njegova primena;

¹⁵ **Intranet** - Interni ICT sistem zasnovan na Internet klijent/server arhitekturi.

elektronske transakcije je posebno uticao razvoj *Interneta* i svetske mreže (eng. *World Wide Web*¹⁷), gde se pružaju neograničene mogućnosti izbora, pogodnostima pristupa i konkurencijom u cenovnom pogledu. Početkom 90-tih i komercijalizacijom *Interneta* i *Web*, *ePoslovanje* se definiše kao nov način poslovanja, gde se putem *Interneta* razmenjuju: (a) dobra; (b) usluge; i (c) informacije. *Nagli razvoj ePoslovanje dostiže početkom 21. veka razvojem Interneta i njegovom sve većom primenom, samim tim i raste broj korisnika* (Unković, M. & al. (2010): [81]; Stankić, R. (2012): [73]).

(6) Digitalna ekonomija (eng. *Digital Economy*) predstavlja korištenje informacionih tehnologija a pogotovo *Interneta* prilikom privređivanja, predstavljajući tako deo ekonomije koja se zasniva na korištenju: (a) *Interneta*; (b) *Intraneta*; (c) *Ekstraneta*; (d) softvera (eng. *software*); (e) mobilnih tehnologija i dr. „u kojoj digitalno umrežavanje i komunikacione infrastrukture pružaju globalnu platformu na kojoj ljudi i organizacije sarađuju, komuniciraju, pretražuju i dolaze do informacija i razmenjuju digitalne proizvode i usluge“ (Njeguš. A. (2010): [52]).

1.1.1. Oblasti ePoslovanja

(1) U zavisnosti od stepena korištenja elektronske tehnologije, *ePoslovanje* možemo podeliti na: (a) potpuno *ePoslovanje*¹⁸; (b) delimično *ePoslovanje*¹⁹. Takođe, *ePoslovanje* se sastoji iz dva dela: (a) strategije *ePoslovanja* i (b) primene *ePoslovanja* (operativni procesi). Neke od oblasti *ePoslovanja*, čiji je međusobni odnos prikazan u sledećem dijagramu (Dijagram [1.3.]), su: (a) *eFilozofija*; (b) *eTrgovina*; (c) *ePlaćanja*; (d) *eKomunikacije*; (e) *eMarketing*; (f) *eProizvodnja*; (g) *eTehnologija*; (h) *eDistribucija* i (i) *eZaštita*.



Dijagram [1.3.] Mapa oblasti ePoslovanja

¹⁶ **Extranet** (Ekstranet) - Prošireni Intranet, računarska mreža organizacije Internet tipa, koja omogućava pristup legalnih udaljenih korisnika; privatni inter-organizacioni informacioni sistem koji povezuje dve Intranet mreže.

¹⁷ **World Wide Web (WWW ili skraćeno kao W3, poznat i kao Web)** - Sistem međuzavisnih hipertekstualnih dokumenata dostupnihi putem Interneta.

¹⁸ **Napomena autora:** Potpuno ePoslovanje znači da se kompletan ekonomski ciklus od proizvodnje preko trgovine i distribucije mora obavljati potpuno uz primenu elektronskih tehnologija.

¹⁹ **Ibid.:** Delimično ePoslovanje podrazumeva elektronifikaciju pojedinih poslovnih procesa - ovaj vid ekonomskog poslovanja se češće sreće u praksi, i to zbog: (i) nedostatka finansijskih sredstava; (ii) niskog stepena razvijenosti pojedinih tehnologija; (iii) ali i radne intezivnosti nekih aktivnosti.

(2) **Elektronska filozofija** (eng. *Electronic Business Philosophy, Strategy & Policy - ePhilosophy*): ima za cilj da se ostvari odabrani nivo interaktivnosti sa klijentom, prema opšte poznatoj sintagmi: „misli globalno, deluj lokalno (eng. *Think globally, act locally*)”²⁰.

(3) **Elektronska trgovina** (eng. *Electronic Commerce - eCommerce*): je najvažnija oblast *ePoslovanja*, koja osim što predstavlja trgovinu elektronskim putem, sadrži i: (a) trgovanje robom i uslugama; (b) isporuku digitalnih sadržaja; (c) transfer novca; (d) trgovanje aukcijama; (e) novine; (f) trgovačke aukcije; (g) direktan marketing i (h) postprodajne usluge. U užem smislu *eTrgovina* predstavlja: (a) kupovinu; (b) prodaju; i (c) pružanje usluga putem elektronske mreže.

(4) **Elektronska plaćanja** (eng. *Electronic Payment - ePayment*): predstavljaju transfer novca primenom elektronske trgovine. Plaćanje možemo podeliti na transfer: (a) manjih količina novca; i (b) velikih količina novca. Prvi način se obavlja pomoću platnih kartica, dok pomoću privatnih mreža koje koriste velike institucije kao što su banke. Ovakve mreže se mogu koristiti i za neka međunarodna plaćanja - kao što je mreža društva za globalne međubankovne finansijske telekomunikacije (eng. *Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication - SWIFT*²¹), ili mreža za unutrašnji platni promet (eng. *Federal Reserve Wire Network - FEDWIRE*²²).

(5) **Elektronske komunikacije** (eng. *Electronic Communication - eCommunication*): podrazumevaju da se u *ePoslovanju*, tokom razmene podataka između poslovnih subjekata, primenjuje elektronska tehnologija. Najvažniji mediji usled kojih se vrši ova komunikacija su: (a) elektronska razmena podataka – (eng. *Electronic Data Interchange*) *EDI*²³; (b) *EAN* komunikacija – (eng. *EAN + Communication*) *EANCOM*²⁴; i (c) *Internet komunikacioni servisi* (Đorđević, B. & al. (2011): [16]; Milošević, M. (1995): [47]).

(6) **Točak ePoslovanja** (eng. *Electronic Business Wheel - eBusiness Wheel*²⁵): predstavlja sedam delova *ePoslovanja* koji okružuju klijenta i koji predstavlja polaznu osnovu svih savremenih poslovnih procesa - u svemu kako je prikazano u prethodnom dijagramu (Dijagram [1.4.]).

(7) **Elektronski marketing** (eng. *Electronic Marketing - eMarketing*): podrazumeva strateško odlučivanje o poslovnim procesima (eng. *eIntelligence*) na

²⁰ **Napomena autora:** Po nekim navodima izraz je skovao David Brower, osnivač Prijatelja Zemlje (eng. *Friends of the Earth - FOE*), kao slogan pri osnivanju FOE 1969. god. - međutim, i Kanadski „futurist” Frank Feather je tvrdio očitinstvo izraza, predsedavajući konferenciji pod nazivom „Misli globalno, delujući lokalno” 1979. god.

²¹ **Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT)** - Društvo za globalne međubankovne finansijske telekomunikacije SWIFT omogućuje razmenu poruka između banaka i drugih finansijskih institucija.

²² **Federal Reserve Wire Network (FEDWIRE)** – Mreža za unutrašnji platni promet, odnosno sistem prenosa sredstava u realnom vremenu, upravljana od strane Banke federalnih rezervi SAD.

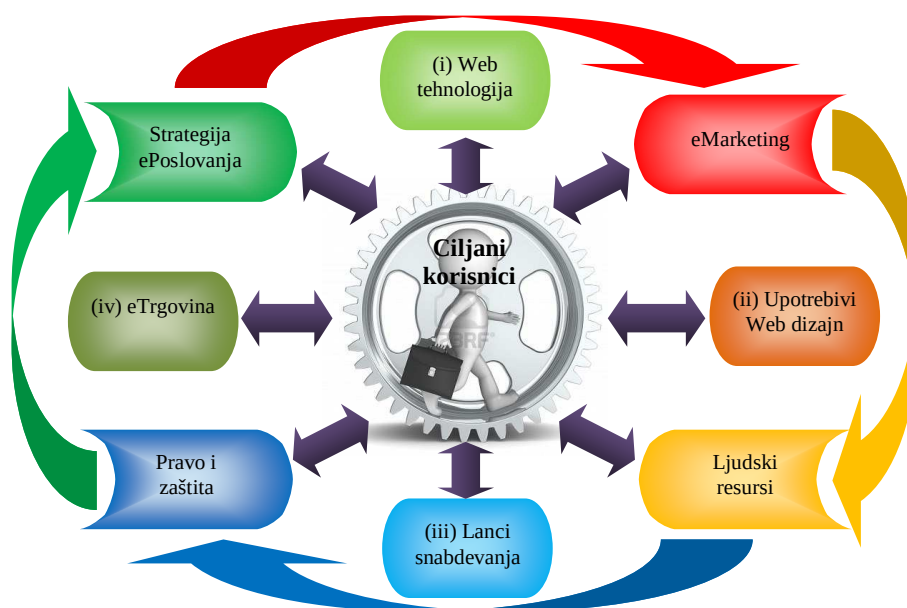
²³ **Electronic Data Interchange (EDI)** - Elektronska razmena podataka, odnosno razmena strukturiranih poslovnih podataka između računara zasebnih firmi, izvršena bez manuelne intervencije, elektronskim putem, posredstvom standardizovanih poruka koje zamenjuju tradicionalne papirne dokumente.

²⁴ **EAN + Communication (EANCOM)** - Podskup EDIFACT standarda, koji se koristi širom sveta u industriji robe široke potrošnje.

²⁵ **Točak elektronskog poslovanja (eBusiness Wheel)** - Sastoji se iz dva glavna dela: (a) strategije elektronskog poslovanja; i (b) primene elektronskog poslovanja (operativni procesi). Strategijama se definišu svi poslovni procesi koji imaju za krajnji cilj zadovoljstvo klijenta i profit firme - međutim, da bi se ostvario cilj *ePoslovanja*, potrebno je kreirati i voditi operativne procese koji u biti čine *ePoslovanje*. Teoriju točka predložio je Ira Reiss L. (1960) za grafički prikaz razvoja ljubavi – predstavljajući to kao točak sa paocima.

osnovu kreiranja baze kupaca u kojoj se nalazi: (a) sam profil kupca; (b) potrebe kupca; (c) podaci o osobolju firme i menadžmentu itd.

(8) **Elektronska proizvodnja** (eng. *Electronic Production - eProduction*): predstavlja stvaranje i izvršenje usluga putem elektronske tehnologije, koje obezbeđuju rad na daljinu: (a) daljinski rad (eng. *Telework*²⁶ - *Telecommuting*); (b) rad kod kuće (eng. *Work at Home*²⁷); (c) virtualni timovi (eng. *Virtual Teams*²⁸ - *Geographically Dispersed Team - GDT*); (d) postupci na Intranetu (eng. *Procedures at Intranet*²⁹); (e) Web ekspertska konferencija (eng. *Web Expert Conferencing*³⁰).



Dijagram [1.4.] Točak ePoslovanja³¹

(9) **Elektronska tehnologija** (eng. *Electronic Technology - eTechnology*): podrazumeva one tehnologije koje omogućavaju ostvarenje online poslovnih procesa - gde spadaju Web tehnologije (*asp, php, sql, java...*) i dizajn (*Web design*).

(10) **Elektronska distribucija** (eng. *Electronic Distribution - eDistribution*): obezbeđuje najniže troškove distribucije - naime, pošto elektronski proizvodi nemaju materijalni oblik, onda su oni i pogodni za elektronsku distribuciju.

²⁶ **Telework (Telecommuting)** - Daljinski rad – rad na daljinu u kojem zaposlenici uživaju fleksibilnost u mestu rada i radnom vremenu.

²⁷ **Work at Home** – Rad kod kuće, sa zajednicama, daljinski može ponuditi potpunije zapošljavanje (povećanjem zaposlenosti sposobnost proksimalnih ili sticajem okolnosti marginaliziranih skupina)

²⁸ **Virtual Teams (geographically dispersed team - GDT)** - Virtualni timovi (također poznato kao geografski raspršeni timovi) je grupa pojedinaca koji rade preko vremena, prostora i organizacijskih granica s linkovima ojačanim ICT mrežama.

²⁹ **Procedures at Intranet** - Preduzeća koriste široku paletu Intranet softverskih rješenja za razvoj politika i procedura - koje uključuju: (a) uređivanja u MS-Word; (b) objavljivanje u PDF; i (c) upravljanje datotekama u SharePoint.

³⁰ **Web Expert Conferencing** – Ekspertska Web konferencija je u formatu pitanja i odgovora od strane člana osoblja tokom prezentacije, po pravilu sledi (Live Q&A Sessions) pružanje sudionicima da postave pitanja direktno (uživo).

³¹ **Točak elektronskog poslovanja** - Izvor: *E-business Wheel* - Varagić, D. & Tošić, D. (2003): Točak elektronskog poslovanja, Ekonomist (Ekonomist Media Group EMG), Beograd; Dostupno na sajtu: http://www.pretraga.rs/ebusiness/osnove/strana.php?s=eb_wheel; Pregledano: 16.08.2012. god. u 22,23 časova.

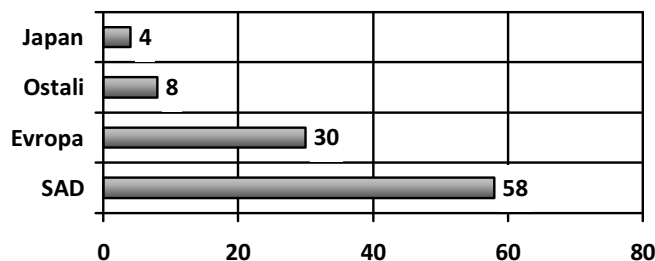
(11) **Elektronska zaštita** (eng. *Electronic Protection* – eProtection): uslovljena je postojanjem odgovarajućeg pravnog okvira - bez koga se ne može se obezbediti bezbedno poslovanje.

1.1.2. Oblici ePoslovanja

(1) Neki od osnovnih oblika ePoslovanja bi bili: (a) eTrgovina; (b) eBankarstvo; (c) eUprava. ePoslovanje ima sledeće prednosti: (a) smanjenje troškova poslovanja - papirni dokumenti; (b) smanjenje grešaka - pogotovo gde je tačnost informacija od značaja, (c) ušteda vremena - brz prenos informacija, (d) obim ljudskog rada koji je znatno smanjen (e) pristupačnost i razmenjivost informacija. Teorija ePoslovanja poznaje nekoliko osnovnih modela poslovanja, koji su definisani na osnovu strana koje učestvuju u poslovnom procesu i prirode njihovog poslovnog odnosa (Laundon, C. K. & Traver, C. G. (2006): [37]).

1.1.3. Principi Web poslovanja

(1) Sama Web prezentacija mora da zainteresuje posetioca da mu obezbedi korisne informacije po koje je ovaj došao, da mu pruži neku vrednu informaciju ili u krajnjem slučaju da mu obezbedi određeni vid zabave i na taj način zainteresuje posetioca. Svakodnevno dolazi do porasti ePoslovanja a sa tim i do isplativosti ulaganja u marketing aktivnosti na Internetu, što se može ilustrovati prikazanim obim ePoslovanja u SAD, Evropi, Japanu i ostatku Sveta za 2010. god. (videti: **Grafikon** [1.1.]).



Grafikon [1.1.] Obim ePoslovanja u svetu (2010)³²

(2) **Poverenja korisnika i potrošača:** Poverenja korisnika i potrošača kao pojam potiče iz *Common Law sistema*³³ i predstavlja fer poslovanje između samih korisnika i potrošača. Proces eTrgovine počiva na uzajamno poverenju između učesnika. U svakodnevnoj trgovini, postoje regulative koje to regulišu, međutim to se nije moglo primeniti za eTrgovinu, što je uslovalo pojavu pravne praznine, koju pokušavaju da popune organi i tela G8³⁴ i OECD³⁵.

³² **Obim ePoslovanja u svetu (2010)** - Izvor: Goldman Sachs (2011) - *Nothing But Net: 2011 Internet Investment Guide*, ed. Imran Khan, pp. 416.

³³ **Common Law** (Case Law – Precedent) - Zakon razvijen od strane sudaca kroz odluke sudova i sličnih tribunala, a ne preko zakonskih statuta ili statuta izvršne vlasti, također poznat kao sudska praksa ili presedan.

³⁴ **G8** (Group of Eight) - Grupa osam (G8) je forum za vlada osam najvećih svetskih ekonomija: Francuska, Nemačka, Italija, Japan, Velika Britanija, Sjedinjene Američke Države, Kanada i Rusija - EU je zastupljena unutar G8.

³⁵ **Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD)** - Organizacija za ekonomsku saradnju i razvoj (OECD, francuski: Organisation de coopération et de développement économiques, OCDE) – ekonomski forum država privrženih demokratiji i tržišnoj ekonomiji.

(3) Svemu treba dodati i probleme koje donose: (a) udaljene lokacije potrošača i prodavca; (b) ekstenzivnost i fluktuiranost eTržišta. Pored toga bilo je neophodno da se uvedu i neka nova pravila, kao što je pravilo *fer trgovine*, pa je npr. „OECD doneo Ministarsku deklaraciju o zaštiti potrošača u oblasti eTrgovine, a slično je učinjeno i u okviru EU - doneto je Uputstvo za zaštitu potrošača” (Drakulić, M. (2001): [14]).

(4) **Efekti online poslovanja:** Samo online prezentacija preduzeća na Internetu ne predstavlja zagaranтовani uspeh. U vremenima početaka Interneta mnoga preduzeća su se predstavljala samo iz razloga da mogu za sebe reći da prate savremene trendove, međutim danas, ako celi plan nije dobro osmišljen, prezentacija može da prođe potpuno ne zapaženo, a čak i da izazove štetu samom preduzeću, bilo direktnu ili indirektnu.

1.2. ELEKTRONSKA TRGOVINA

(1) Elektronska trgovina (*eng. Electronic Commerce ili eCommerce*) je prodaja ili kupovina usluga i dobara putem Interneta. Takođe možemo reći da ovaj termin predstavlja kontrolu ili upravljanje online transakcijama, a pod ovaj proces se ubrajaju i maloprodajne i veleprodajne transakcije.

Elementarni (atomic) modeli eTrgovine	Opis
Davaoc sadržaja	Lica ili kompanije, koji kao treća lica, klijentima stvaraju i daju sadržaj (informacije, proizvode ili usluge) u digitalnom obliku.
Direktni marketing	Direktni model je za korisnike bez dileme najjednostavniji od poslovnih modela - primarni odnos je neposredno između kupca i direktnog davaoca usluga (<i>eng. Direct-to-Consumer Provider</i>).
Davaoc celovite usluge	Nudi celoviti raspon proizvoda ili usluga u jednoj domeni) - primarno pokušavajući neposredno ili odgovarajućim zamenskim putem postići ne samo odnos sa kupcem, već i promociju i lakšu kupovinu proizvoda i usluga povezanih s partnerskim kompanijama.
Posrednik	Okuplja kupce i prodavače u koncentraciji informacije (pretraživači, aukcije, i sl.) - model tržišnog posrednika pruža usluge za svoju ciljnu populaciju ili „klijentelu”, male proizvođače (pojedinci, kompanije ili zadruge), kako bi im obezbedio pristup tržištima.
Podeljena infrastruktura	Okuplja više suparničkih kompanija da sarađuju deleći zajedničku ICT infrastrukturu.
Integrator vrednosne mreže	Koordinira vrednost neto (ili lanac vrednosti) aktivnosti koje prikupljanje, sinteze, i distribuira informacije. Vrednost neto integratora objedinjuje i distribuira informacije virtualnog lanca vrednosti u određenoj oblasti.
Virtualna zajednica	Stvara lojalnost online zajednice i olakšava zajednički interes obezbeđenja interakcije i pružanje usluga (<i>eng. N.B. & cross-& up-selling</i>).
Jedna tačka kontakta	Obezbeđuje kompanijama jednu tačku kontakta i konsolidaciju svih usluga koje pružaju velike, multi-poslovne organizacije – objedinjavanje usluge za velike organizacije (<i>eng. Consolidator of Services for large Organizations</i>).

Tabela [1.1.] Elementarni (atomic) modeli eTrgovine³⁶

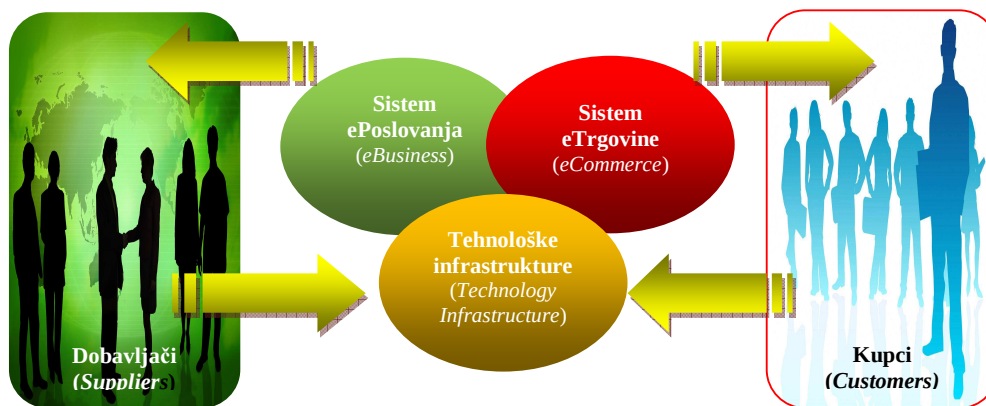
³⁶ Elementarni (atomic) modeli eTrgovine - Izvor: *Atomic eBusiness Models and Initiatives* Weil, P. & Vitale, M. (2001): *Place to Space: Migrating to Ebusiness Models*; Harvard Business Press (Harvard Business School Publishing Corporation), Boston MA, pp. 55-59; ISBN: 157-851-245-X, 978-15-7851-245-4.

(2) Istovremeno je *eTrgovina* kupovina i prodaja informacija, proizvoda i usluga putem računarske mreže i podrška za bilo koju vrstu poslovnih transakcija putem *digitalne infrastrukture*,³⁷ a najbliže se može definisati elementarnim ili tzv. „*atomskim modelom eTrgovine*” (Weil, P. & Vitale, M. (2001): [92]). Pregled 8 elementarnih (atomic) modela *eTrgovine* prikazan je u sledećoj tabeli (Tabela [1.1.]).

(3) Osnovni elementi koji definišu modele *eTrgovine* (McKay, J. & Marschall, P. (2004): [41]): (a) kupci (odnos sa kupcima i vrednosti koje preduzeće stvara); (b) proizvodi i usluga koje se nude; (c) poslovni proces kojim se isporučuju roba i usluge; (d) potrebni resursi (analiza njihove dostupnosti); (e) lanci nabavke (dobavljači i odnosi sa dobavljačima); (f) model stvaranja prihoda (troškova, izvora finansiranja, procena profitabilnosti).

(4) Sastavni deo *eTrgovine* je i stvaranje seta vrednosti za kupca (Zott, C. & Amit, E. (2009): [89]): (a) troškovna efikasnost pretraživanja i transakcija (brže donošenje odluka, informiranost, širi asortiman dostupnih proizvoda i usluga, ekonomija velikih brojeva); (b) nuđenje komplementarnih proizvoda (prodaja povezanih proizvoda i usluga), tzv. povezana paketna (eng. *bundle*) prodaja; (c) viši troškovi promene dobavljača (tzv. *lock-in komponenta* – kupci se više vežu uz pojedine dobavljače); (d) inovacije (u transakcijama, načinu povezivanja, novim tržištima i sl.).

(5) Aplikacije *ePoslovanja* prelaze u *eTrgovinu* (videti: Dijagram [1.5.]), kada se vrši razmena vrednosti, pa se može zaključiti da je *eTrgovina*: „razmena poslovnih informacija, održavanje poslovnih veza i vođenje poslovnih transakcija između različitih organizacija putem telekomunikacionih mreža i predstavlja nešto više od skupa Internet tehnologija.” (Milosavljević, M.; Veinović, M. & Grubor, G. (2009): [45]).



Dijagram [1.5.] Razlike između ePoslovanja i eTrgovine

(6) Najčešći poslovni modeli *eTrgovine* na Internetu su: (a) posredništvo; (b) *online* reklamiranje; (c) infoposrednici; (d) *eProdaja* (*eTrgovac*); (f) direktni proizvođač; (g) *online* interesna zajednica; (h) pretplata; (i) i korisnost (*profitabilnost*). Primarni modeli prihoda *eTrgovine* su: (a) reklamiranje; (b) pretplata; (c) nadoknada za transakciju; (d) prodaja; (e) i provizija preko partnera. Klasifikacija *eTrgovine* prema tipovima učesnika najčešće se prikazuje matricom *eTrgovine* (videti: Tabela [1.2.]).

³⁷ **Napomena autora:** Od opštih modela poslovanja *eTrgovine* najznačajniji B2C modeli poslovanja su: (a) portal; (b) *eProdaja* (*eBlagajnik*); (c) provajderi sadržaja; (d) transakcioni brokeri; (e) kreatori tržišta; (f) provajderi usluga; i (g) provajderi okupljanja interesnih grupa.

Opis	Business (B)	Consumer (C)	Government (G)
Poslovni sistemi (eng. Business)	B2B	B2C	B2G
Potrošači (eng. Consumer)	C2B	C2C	C2G
Javna uprava (eng. Government)	G2B	G2C	G2G

Tabela [1.2.] Matrica eTrgovine

(7) „U oblast eTrgovine uključene su brojne naučne discipline kao što su: ekonomija, informacioni sistemi, menadžment, računarstvo, sociologija, računovodstvo, finansije, menadžment tržišta i marketing” (Milosavljević, M.; Veinović, M. & Grubor, G. (2009): [45]). Discipline uključene u oblast eTrgovine su prikazane u sledećem dijagramu (**Dijagram [1.6.]**).



Dijagram [1.6.] Discipline uključene u oblast eTrgovine

(8) Primena eTrgovine se vezuje sa pojavom elektronskih transfer fondova - još davnih sedamdesetih godina, a zavisno od kriterijuma klasifikuje se na dva načina: (a) u odnosu na primenjenu tehnologiju; i (b) u odnosu na tipove učesnika na tržištu. „U odnosu na primenjenu tehnologiju, eTrgovina klasifikujemo na: direktnu trgovinu (eng. Peer-to-Peer³⁸ - P2P) i mobilnu trgovinu (eng. Mobile Commerce - mCommerce³⁹)” (Unković, M. & al. (2010): [81]).

(9) Osnova poslovanja sadrži tri komponente: (a) proizvod; (b) proces; (c) i učesnike, koji imaju fizičku i digitalnu dimenziju. eTrgovina je danas veoma rasprostranjena i stalno doživljava ekspanziju, te na taj način putem eTrgovine možemo: (a) platiti parking; (b) rezervisati hotelsku sobu; (c) kupiti knjigu ili nešto drugo itd.

³⁸ **Napomena autora:** Koristi se u C2C modelu eTrgovine - P2P softverske mreže su i dalje pod udarom zakona o zaštiti autorskih prava u većini država u svetu, koju omogućavaju programske aplikacije tipa Gnutella, Napster, Kazza, Tordnet i dr.

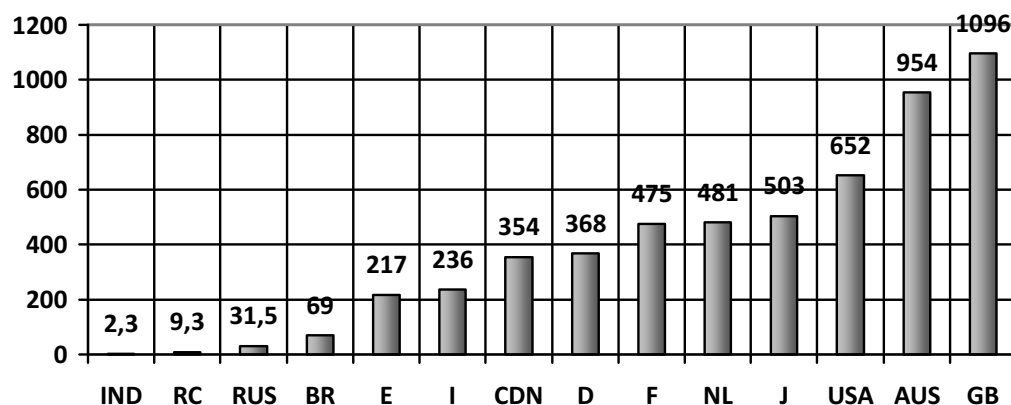
³⁹ **mCommerce** (Mobilna trgovina) - Omogućavaju je bežični mobilni uređaji, kao što su PDA, iPhone, iPod ili savremeni mobilni telefon, koji se mogu koristiti za pristup Internetu izvan klasične kancelarije.

1.2.1. Mobilna trgovina

(1) Prema opštoj definiciji mobilne trgovine (*mTrgovina*) - ona je novčana transakcija koja se izvrši putem mobilne telekomunikacione mreže. U skladu sa ovom definicijom, *mTrgovina* predstavlja podskup svih transakcija *eTrgovine*, kako u *B2C* (eng. *Business-to-Customer*), tako i u *B2B* (eng. *Business-to-Business*) segmentu. Pored toga, sa vremenom, se pojavljuju i servisi pomoću kojih možemo: (a) platiti parking; (b) kupiti ili rezervisati ulaznicu za neki događaj; kao i (c) pojava mobilnog marketinga i reklama putem telefona; te (d) servisi za pozicioniranje putem navigacionog sistema (eng. *Global Positioning System*) *GPS*⁴⁰. Postoje dovoljno neistražena područja *mTrgovine* koja nam pružaju neslućene mogućnosti.⁴¹

1.2.2. Modeli eTrgovine (B2C, B2B, B2E, C2C)

(1) Postoje četiri ključna faktora za kupovinu preko *Web*, a to su: (a) mogućnost izbora iz velikog obima ponude, (b) stalna mogućnost pristupa - bez obzira gde se nalazite i u koje vreme zahtevate neku kupovinu, (c) i na kraju različitost u cenama - gde usled velike ponude dolazi i do velike konkurencije.



Grafikon [1.2.] Vrednost B2C eTrgovine - EUR per capita (2011)⁴²

(2) **B2C** (eng. *Business-to-Consumer*): *B2C* model *eTrgovine* je onaj model gde su prodavci organizacije koji svoju robu putem *eTrgovine* tj. *eTržišta* prodaju pojedincima. Ovaj model se najviše odnosi na maloprodaju a prva najveća *eProdavnica* tog tipa je *Amazon.com*. Osnovana je 1994. god.⁴³ i znatno je uticala na razvoj

⁴⁰ **Global Positioning System (GPS)** - Prostorno lociran satelitski navigacioni sistem koji obezbeđuje određivanje mesta i vremena u svim meteorološkim uslovima, bilo gde na ili blizu Zemlji, gde je neometana veza sa 4 ili više GPS satelita.

⁴¹ **Napomena autora:** Smatra se da će u budućnosti mobilno poslovanje predstavljati još jednu revoluciju u oblasti poslovanja i samim tim proširiti svoje modele upotrebe mobilnog poslovanja.

⁴² **Vrednost B2C eTrgovine – EUR per capita (2011) - Izvor:** MRG B2C Global eCommerce Overview (2011), Update 01, June '11, in the Ofcom International Communications Market Report: *The value of B2C eCommerce spending per head in multiple markets 2007-2011*, December 2011; Office of Communications (Ofcom), London.

⁴³ **Amazon.com, Inc.** (NASDAQ: AMZN): Američka eKomericalna kompanija sa sedištem u Seattleu, gržava Washington. Jedna je od prvih velikih kompanije koja je pradavala razna dobra preko Interneta. Osnovana od strane Jeffa Bezosa 1994. god., a pokrenuta 1995. god., Amazon.com je počeo kao online knjižara, iako je ubrzo proširila ponudu, dodajući: (a) DVD-ove; (b) muzičke CD-ove; (c) softver; (d) video igre; (e) elektroniku itd.

celokupne *eTrgovine*. Vrednost modela *B2C eTrgovine* (*EUR per capito*) u 2011. god. u svetski važnim ekonomijama - prikazana je u prethodnom grafikonu (**Grafikon** [1.2.]). Kod nas i u okruženju je to još uvek u razvoju, a najvažnija *eProdavnica* u BiH je *www.pik.ba*, koja pored kupovine novih i polovnih stvari nudi i sistem aukcije prilikom kupovine.⁴⁴

(3) **B2B** (*eng. Business-to-Business*): *B2B model eTrgovine* je model, gde kompanija upravlja transakcijama unutar njenog sopstvenog vrednosnog lanca ili sa drugim kompanijama. U ovom modelu osnovni učesnici su organizacije. *Međutim sa eTransakcijama je ugrožena privatnost i povećani su zahtevi za bezbednost transakcija. B2B ostaje i dalje najvažniji oblik eTrgovine* (**Unković, M. & al.** (2010): [81]).

(4) **C2C** (*eng. Consumer-to-Consumer*): *C2C model eTrgovine* je model, gde jedni potrošači prodaju drugim potrošačima robu ili usluge *online* putem. Najpoznatiji primer je sajt *e-Bay.com* koji omogućuje reklamiranje ličnih usluga na internetu. Neki aukcijski sajtovi nude mogućnost *C2C* elektronske trgovine, omogućavajući korisnicima da ponude robu na *online* aukcijama. „Žive aukcije postoje već dugo, ali je njihova praktična primena bila ograničena skupoćom i teškoćom dovođenja potencijalnih kupaca na mesto kupovine u isto vreme“ (**Stankić, R. & Krsmanović, B.** (2007): [70]). Ovaj oblik transakcija - „podrazumeva učešće i treće strane u *online* trgovini“ (**Milosavljević, M.; Veinović, M. & Grubor, G.** (2009): [45]).

1.2.3. Modeli unutrašnjeg ePoslovanja (B2B2C i C2B2C)

(1) **B2B2C** (*eng. Intrabusiness – model: Business-to-Business-to-Consumer*): predstavlja model koji pored klasičnog modela *B2B* koristi i *B2C* model. Ovom kombinacijom se doprinosi uspehu *B2B* modela i zadovoljavanju potencijalne tražnje za *B2C* modelom.⁴⁵

(2) **C2B2C** (*eng. Intrabusiness – model: Consumer-to-Business-to-Consumer*): je onaj model koji koristi preduzeće kao posrednika između transakcija potrošača. Primer toga su *FreeLance* sajtovi - gde se klijentima, koji žele da urade određeni projekat, nude različiti saveti stručnjaka.

1.3. ELEKTRONSKO TRŽIŠTE

(1) Definicija elektronskog tržišta (*eng. Electronic Marketplace - eMarket*) nije jedinstvena, pa neki autori smatraju da je: „*eTržište elektronski sistem, koji podržava makar jednu od funkcija klasičnog tržišta*“⁴⁶ (**Stankić, R.** (2009): [72]). Za *eTržište* se često koriste i termini: (a) *tržišno mesto* (*eng. Electronic Marketplace*); i (b) *elektronski tržišni prostor* (*eng. Electronic Marketspace*).

⁴⁴ **Napomena autora:** Kupci ispred sebe imaju jedno veliko tržište na kojem mogu da pogledaju: (a) dostupnost određenog proizvoda; (b) pregledaju i uporede cene nekog proizvoda; (c) saznaju o karakteristikama proizvoda - sve to bez obilaženja mnogobrojnih prodavnica i prekomernog trošenja vremena.

⁴⁵ **Ibid.:** Ovaj način modela se najbolje može videti kod udruženih kompanija koje nude kompletno upravljanje odnosima sa kupcima (*eng. Customer Relationship Management CRM*) – na taj način, korištenjem ovog modela, preduzeće može da pruži kompletnu uslugu.

⁴⁶ **Funkcije klasičnog tržišta** - Funkcije klasičnog tržišta su: (a) identifikaciju partnera sa kojim će se trgovati; (b) pretraživanje proizvoda; (c) pregovaranje o ceni i uslovima prodaje; (d) obavljanje trgovačkih transakcija; (e) plaćanje; (f) isporuka; (g) pružanje podrške kupcu u održavanju i rešavanju problema sa proizvodom

1.3.1. Elektronski marketing

(1) Vremena modernizacije predstavljaju i nove šanse za različite vrste marketinga, pa tako i za elektronski marketing (*eng. Electronic Marketing - eMarketing ili On-line Marketing*) kako ga još nazivaju digitalni marketing. *eMarketing* predstavlja uvođenje informacionih tehnologija u klasični marketing, gde je pažnja usmerena na sinergiju, koja je postignuta kada je tradicionalni marketing preveden u eOkruženje (*redukovano vreme i ograničenje prostora kao faktori*) – istovremeno (a) olakšana personalizacija; (b) faza prilagođavanja korisnika; kao i (c) potstaknut dalji razvoj (Siegel, C. (2005): [67]).

1.3.2. Modeli eTržišta

(1) Tržište podržano tehnološkom infrastrukturom, pre svega *Interneta*, obezbeđuje razmenu dobara i usluga u raznim fazama realizacije poslovnih transakcija i uopšte poslovnih komunikacija, okupljajući na istom mestu: (a) kupce; (b) prodavače; (d) trgovce; (e) bankare; (f) konsultante itd.

(2) **Elektronsko tržište:** *eTržište* se koristi u elektronskom tržišnom prostoru, gde se može definisati „više poslovnih modela *eTržišta*” (Stankić, R. (2009): [72]): (a) elektronska prodavnica (*eProdavnica, eng. Electronic Shop - eShop*); (b) elektronski nabavni centar (*eNabavni centar, eng. Electronic Procurement - eProcurement*); (c) elektronski prodajni centar (*eProdajni centar, eng. Electronic Mall - eMall*); (d) elektronski sajam (*eSajam, eng. Electronic Bazar – eBazar*); (e) elektronska aukcija (*eAukcija, eng. Electronic Auction - eAuction*); (f) elektronsko posredovanje (*ePosredovanje, eng. Electronic Brokerage - eBrokerage*).

(3) **Elektronska prodavnica:** *eProdavnica* (ponekad se naziva i „virtuelna prodavnica”) je vrsta *eTrgovine* u B2B (*Business-to-Business*) ili B2C (*Business-to-Consumer*) obliku. *eNabavni centar*, obezbeđuje ponudu i kupovinu većih količina roba ili usluga.



Dijagram [1.7.] Poslovni modeli eTržišta⁴⁷

⁴⁷ **Poslovni modeli eTržišta - Izvor:** *Poslovni modeli eTržišta*, Stankić, R. (2009): *Elektronsko poslovanje*, 3. izdanje, Ekonomski fakultet Beograd, str. 40-41; ISBN 978-86-403-0988-2.

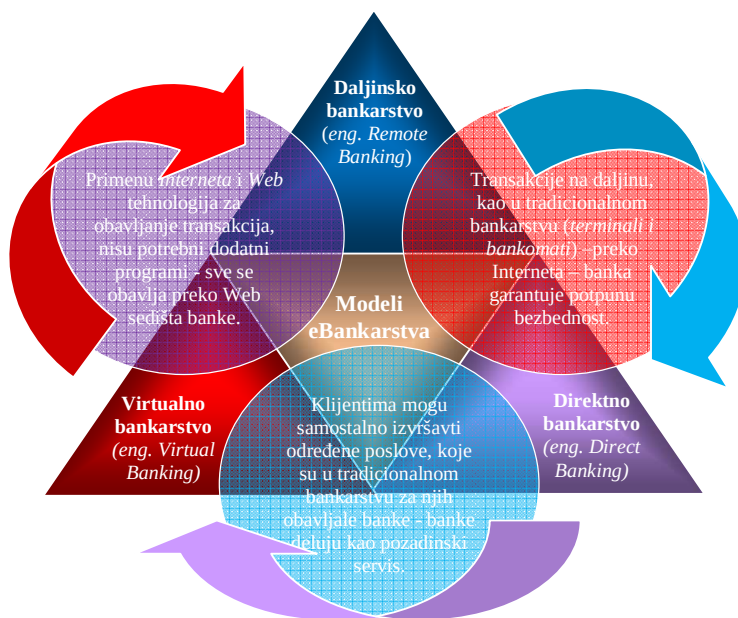
(4) **Elektronski prodajni centar:** *eProdajni centar* je kolekcija *eProdavnica*, koje omogućuju standardizaciju nekih transakcija (*npr. plaćanja*). - često su specijalizovani za određeni segment tržišta i nude posebne dodatne usluge.

(5) **Elektronski sajam:** *eSajam* obezbeđuje svojim kupcima da komuniciraju i trguju. *eAukcija* se zasniva na *ePonudi*, koja može koristiti multimedijalni prikaz i prezentaciju dobara, a često se proširuje i na: (a) ugovaranje; (b) plaćanje; i (c) isporuku roba.

(6) **Elektronsko posredovanje:** *ePosredovanje* je posredovanje između potrošača i dobavljača, gde potrošači postavljaju svoje zahteve, a posrednik traži ponude od dobavljača i bira najpovoljniju ponudu. Poslovni modeli *eTržišta* su prikazani u prethodnom dijagramu (**Dijagram [1.7.]**).

1.4. ELEKTRONSKO BANKARSTVO

(1) Poslovanje banaka zasnovano na primeni novih tehnologija naziva se zajedničkim imenom elektronsko bankarstvo (*eng. Electronic Banking – eBanking*). „Tradicionavno bankarstvo se prethodno transformisalo u daljinsko, ovo pak u direktno, da bi u najnovije vreme počelo poprimati oblik virtualnog bankarstva” (**Hamidović, H.** (2009): [25]), tako da razlikujemo modele prema vremenu pojavljivanja: (a) daljinsko bankarstvo; (b) direktno bankarstvo; i (c) virtualno bankarstvo (*videti: Dijagram [1.8.]*).



Dijagram [1.8.] Modeli eBankarstva prema vremenu pojavljivanja⁴⁸

(2) Osnovni oblici elektronskog bankarstva su: (a) *eBankarstvo (POS sistem)*; (b)

⁴⁸ **Modeli eBankarstva prema vremenu pojavljivanja - Izvor:** *Forms of electronic Banking*, Chovanová, A. (2006): *Banking sector - Forms of electronic Banking*, BIATEC, Volume XIV, National Bank of Slovakia (*Národná banka Slovenska - NBS*), Bratislava, pp. 22-25; **Navodi:** U poslednjih nekoliko godina, razvojem tehnologije i tehnike, za klijente su se znatno proširile opcije za komunikaciju sa bankama – pojavile su se novi servisi, kao bankoarsko poslovanje iz kuće, telefonsko bankarstvo, internet bankarstvo i druge.

bankomati; (c) bankarstvo od kuće; (d) *Internet (online)* bankarstvo; (e) mobilno bankarstvo. „Najčešće funkcije eBankarstva su: pristup i pregled stanja na računima korisnika, evidencija svih transakcija - praćenje prometa, preuzimanja izvoda, plaćanja, prenos novca sa računa na račun, izmena informacija, naručivanje čekova I oročavanje sredstava” (Živković, A. & al. (2010): [88]).

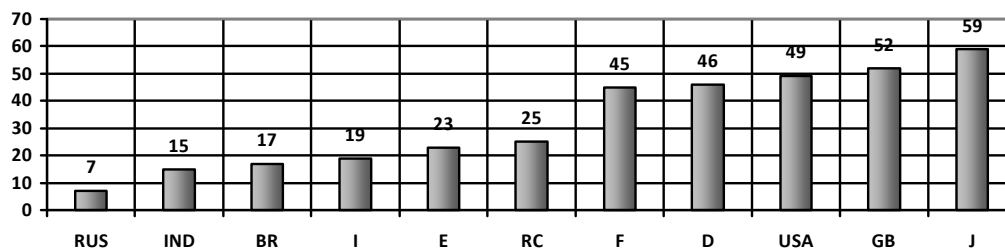
(3) Korištenjem POS sistema (eng. *Point of Sale – POS*)⁴⁹ - dolazi do čvršćeg povezivanja između korisnika i banke, a na taj način dolazi do lakšeg i efikasnijeg obavljanja bezgotovinskog plaćanja. Pomoću EFT/POS⁵⁰ sistema bezgotovinskog plaćanja elektronski registar kase je direktno povezan sa informatičkom mrežom u banci, a korisnicima tog sistema „omogućava se brža bezgotovinska naplata, smanjenje troškova platnog prometa, optimizacija obrtnih sredstava i dr.” (Gračanac, A. (2001): [23]).

(4) **Bankomati:** Bankomati su samouslužni šalteri koje koriste klijenti a pomoću njih se obavljaju rutinske bankarske operacije. „Univerzalni bankomati, koji obavljaju sve operacije primenom računara, sve su više u primeni” (Gračanac, A. (2001): [23]).

(5) **Bankarstvo kod kuće:** Bankarstvo od kuće (eng. *Home Banking*): je vrsta bankarstva gde korisnik putem računara i internet koncepcije, od kuće, obavlja kontakt sa bankom i neophodne transakcije. „Pojavom Interneta, ova tehnologija je doživela dinamičan razvoj i tako postala osnova Internet plaćanja” (Gračanac, A. (2001): [23]).

1.4.1. Internetsko bankarstvo

(1) **Internet bankarstvo:** Internet bankarstvo (eng. *Internet Banking – On-line Banking*): je vid online bankarstva gde klijenti bez odlaska u banku od svoje kuće ili sa nekog drugog mesta obavljaju neophodne transakcije. Nivo učešća online bankarstva (%) u 2010. god. u svetski važnim ekonomijama - prikazana je u sledećem grafikonu (Grafikon [1.3.]).



Grafikon [1.3.] Nivo učešća aktivnosti online bankarstva (2010)⁵¹

(2) **Mobilno bankarstvo:** Mobilno bankarstvo (eng. *Mobile Banking - mBanking*): predstavlja najnoviji vid bankarstva. Razvoj mobilnog bankarstva tek predhodi, a ono

⁴⁹ **Point of Sale (POS)** - Također ponekad naziva i mjesto kupovine (eng. *Point of Purchase - POP*) je mesto gde se izvode transakcije naplate..

⁵⁰ **Electronic funds transfer (ETF)** - Elektronski prenos sredstava je elektronska razmena ili prenos novca s jednog računa na drugi, bilo unutar jedne finansijske institucije ili na više institucija, preko računarskih sistema.

⁵¹ **Nivo učešća aktivnosti online Bankarstva (2010)** - Izvor: Ernst & Young (2010): *Monetizing digital media: creating value consumers will buy*; Global Media & Entertainment Center; EYGM Limited, London, EYG No EA0041.

predstavlja pristup bankarskim poslovima bežičnim putem. Mobilnim bankarstvom imamo mogućnost npr. periodičnog obaveštavanja ili slanje interaktivnih upita banci i izvršavanje transakcija.

1.4.2. Elektronski novac

(1) Pod pojmom *elektronskog novca* (eng. *Electronic Money – eMoney* ili *Digital Money*⁵²), odnosno elektronskog plaćanja, danas se podrazumeva razmena materijalnih sredstava putem telekomunikacionih infrastruktura, kakve su *Intranet* sistemi banaka ili *Internet*. „Ovakav novac u osnovi je virtualan - te kao takav ne poznaje geografske granice i može se praktično u trenutku prebaciti na velike udaljenosti” (Milosavljević, M. & Mišković, V. (2011): [46]).

(2) **Digitalni ekvivalent gotovini:** Elektronski novac je digitalni ekvivalent gotovini, deponovan na elektronskom uređaju ili daljinski na serveru (poslužitelju). Jedna od najčešćih vrsta *eNovca* je tzv „elektronski novčanik” (eng. *Electronic Purse*), gde klijenti za male uplate, koriste deponovane relativno male količine novca na njihove platne (kreditne) kartice (eng. *Payment - Credit Card*) ili druge pametne kartice (eng. *Token Smart Card*). Međutim, *eNovac* može biti deponovan radi upotrebe preko mobitela, ili za plaćanje računa na *Internetu*. U osnovi, postoje dve vrste *eNovca*: (a) *identifikovani*⁵³ i (b) *anonimni*⁵⁴ (*digitalni novac u užem smislu*). S obzirom da se podrazumeva velika brzina prenosa informacija u savremenim *ICT* - „to je najznačajniji problem bezbednost podataka koji se prenose digitalnim putem - jer i najmanja greška mogu u celini da uruše kompletnu transakciju” (Vuksanović, E. (2006): [85]).

(3) Nova *EU Direktiva o eNovcu* 2009/110/EC (eng. *eMoney Directive - EMD*) ima za cilj: (a) obezbediti da budu dizajnirane nove, inovativne i sigurne usluge *eNovca*; (b) osigurati pristup tržištu novim kompanijama; (c) podsticati stvarnu tržišnu utakmicu između svih učesnika na tržištu (što bi bi trebalo korist potrošača, preduzeća i uopšte evropske privrede). Direktiva se fokusira na modernizaciju *EU* pravila o *eNovcu*, posebno donosi *prudencijalni*⁵⁵ režim za institucije za *eNovac*, u saglasnosti sa zahtevima za institucije za platni promet definisanim u Direktivi za usluge platnog prometa 2007/64/EC (eng. *Payment Services Directive - PSD*).

1.5. DIGITALNI DOKUMENT I POTPIS

1.5.1. Digitalni dokument

(1) Za *ePoslovanje* uprave, odnosno za *eUpravu*, poseban značaj ima digitalni ili elektronski dokument (eng. *Digital Document* ili *Electronic Document – eDocument*), koji predstavljaju različite isprave i druga pismena sačinjena u elektronskom obliku.

⁵² **Digital Money** (*Digitalni (elektronski) novac*) - Elektronski novac koji se definiše kao specifična „monetarna informacija” - koja se putem digitalnih signala prenosi u „realnom vremenu” između učesnika u transakciji koji obavljaju plaćanje.

⁵³ **Identifikovani novac:** Identifikovan je onaj *eNovac* koji sadrži informaciju o identitetu osobe koja njime manipuliše i koji, slično kreditnim karticama, banci omogućuje da precizno prati cirkulaciju novčanih sredstava na tržištu.

⁵⁴ **Anonimni eNovac:** Anonimni *eNovac* posluje slično papirnom novcu - kada se takav novac jednom povuče sa računa, više ne postoji način da mu se uđe u trag, odnosno da se vodi evidencija o njegovoj transakciji, što je u prvom slučaju lako izvodljivo.

⁵⁵ **Prudencijalno** (eng. *prudential*) – razborito, mudro, promišljeno, obazrivo, oprezno.

Tako npr. Narodna Skupština Republike Srpske je usvojila *Zakon o elektronskom dokumentu Republike Srpske*⁵⁶ 2008. god., dok je u Srbiji usvojen tek 2009. god.⁵⁷

(2) Zakon određuje pojam *eDokumenta* koji je: „jednoobrazno povezan celovit skup podataka koji su elektronski oblikovani (izrađeni pomoću računara i drugih elektronskih uređaja), poslani, primljeni ili sačuvani na elektronskom, magnetnom, optičkom ili drugom mediju, i koji sadrži osobine kojima se utvrđuje autor, utvrđuje verodostojnost sadržaja, te dokazuje vreme kada je dokument sačinjen.“⁵⁸ Sadržaj *eDokumenta* uključuje sve oblike pisanog teksta, podatke, slike, crteže, karte, ton, muziku i govor.

1.5.2. Digitalni potpis

(1) Digitalni ili elektronski potpis⁵⁹ (eng. *Digital Signature* ili *Electronic Signature* - *eSignature*): su podaci koji se nalaze u elektronskom obliku i koji su povezani sa *eDokumentom*. Svrha elektronskog potpisa je identifikacija potpisnika.

(2) U Republici Srpskoj *Zakon o elektronskom poslovanju i elektronskom potpisu* donesen je još 2002 god., ali je ovaj zakon izmenjen 2008 god. donošenjem posebnog *Zakona o elektronskom potpisu Republike Srpske*⁶⁰, dok je u Srbiji ova oblast regulisana 2004. god.⁶¹ Ovim zakonom je uređena: „upotreba *ePotpisa* u pravnim poslovima i drugim pravnim radnjama, poslovanju, kao i prava, obaveze i odgovornosti u vezi sa *eSertifikatima*.“⁶² Zakon određuje pojam *ePotpisa* i kvalifikovanog *ePotpisa*⁶³.

1.6. ELEKTRONSKA UPRAVA

(1) Pored prikupljanja i obrade podataka opšti zadaci *eUprave* (eng. *Electronic Administration* – *eAdministration*) su stvaranje i distribucija elemenata i informacija koji su neophodni za proces odlučivanja. Jedna od najsveobuhvativnijih definicija *eUprave* je da je *eUprava*: „način organizovanja javnog menadžmenta u cilju povećanja efikasnosti, transparentnosti, lakoće pristupa i mogućnosti odgovora na zahteve

⁵⁶ **Zakon o elektronskom dokumentu Republike Srpske** (Službeni glasnik Republike Srpske, br. 110/08) – **Navodi:** Ovim zakonom uređuje se: „upotreba *eDokumenta* u poslovnim radnjama i delatnostima, te u postupcima koji se vode pred nadležnim organima u upravnom postupku u kojima se elektronska oprema i programi mogu primenjivati u izradi, prenosu, prijemu i čuvanju informacija u elektronskom obliku, pravna valjanost *eDokumenta*, te upotreba i promet *eDokumenta*.“

⁵⁷ **Napomena autora:** U Republici Srbiji taj zakon usvojen tek 2009. godine (Službeni glasnik RS, br. 51/09)

⁵⁸ Više videri: **Zakon o elektronskom dokumentu Republike Srpske** (Službeni glasnik Republike Srpske, br. 110/08, čl. 3).

⁵⁹ **Elektronski potpis** - skup podataka u elektronskom obliku, koji su pridruženi ili su logički povezani sa elektronskim dokumentom i koji služe za identifikaciju potpisnika.

⁶⁰ **Zakon o elektronskom poslovanju i elektronskom potpisu Republike Srpske** (Službeni glasnik Republike Srpske, br. 59/08); **Navodi:** Danom stupanja na snagu ovog zakona prestaju da važe odredbe Zakona o elektronskom poslovanju i elektronskom potpisu Republike Srpske (Službeni glasnik Republike Srpske, broj 36/02), koje se odnose na elektronski potpis (član 15. – član 56.).

⁶¹ **Zakon o elektronskom potpisu Republike Srbije** (Službeni glasnik Republike Srbije, br. 135/04.).

⁶² **Zakon o elektronskom poslovanju i elektronskom potpisu Republike Srpske** (Službeni glasnik Republike Srpske, br. 59/08, čl. 1);

⁶³ **Kvalifikovani ePotpis:** Izvor: **Ibid.**; **Navodi:** Kvalifikovani *ePotpis* je onaj *ePotpis* kojim se garantuje identitet potpisnika -mora da sadrži sledeće: (i) isključivo je povezan s potpisnikom; (ii) nedvosmisleno identifikuje potpisnika; (iii) nastaje korišćenjem sredstava kojima potpisnik može samostalno da upravlja; (iv) direktno je povezan s podacima na koje se odnosi; (v) formiran je sredstvima za formiranje kvalifikovanog *ePotpisa*; (vi) proverava se na osnovu kvalifikovanog *eSertifikata* potpisnika.

građana, intenzivnim i strateškim korišćenjem ICT u unutrašnjem menadžmentu javnog sektora (odnosi unutar i između pojedinih uprava), kao i u svakodnevnim odnosima sa građanima i drugim korisnicima javnih usluga” (Gonnet, P. (2001): [22]).

(2) Niz je preduslova što svaka eUprava treba da ispuni radi efikasnijeg rada, kako bi se mogli uspostaviti i funkcionisati eServisi. Preduslovi za efikasno funkcionisanje eUprave su definisani u sledećoj tabeli (Tabela [1.3.]).

Preduslovi za funkcionisanje eUprave	Opis
ICT infrastruktura	Odgovarajuća ICT infrastruktura eUprave trasira put prema ostvarenju inicijative dobre javne uprave, integrišući ljude, procese, informacije i tehnologije. ICT također igraju ključnu ulogu u ubrzavanju protoka informacija i znanja između države i građana i transformaciju načina komunikacije između vlade i građana.
Baze podataka	Državne baze podataka prikupljati lične podatke iz različitih razloga (masovni nadzor, Šengenski informacioni sistem u EU, socijalna sigurnost, statistika, itd.). EU je usvojila Direktivu o čuvanju podataka 2005/12/15/EC (eng. Data Retention Directive - DRD), koja zahteva snažan nadzor javnosti nad operaterima telekomunikacija, koji zadržavanjem raspoloživih metapodataka, u dužem periodu, stavljaju prikupljene podatke na raspolaganje raznim državnim organima.
Aplikacije za razmenu podataka	Ako su dva ili više sistem sposobni za komunikaciju i razmenu podataka, oni su izloženi sintaktičkoj interoperabilnosti - navedeni podaci formata, komunikacioni protokoli i sl. zasnovani na XML ili SQL standardima, kao alatima sintaktičke interoperabilnosti.
Pristupne tačke servisa eUprave	Pristupne tačke servisa eUprave (portali i platforme) klasificiraju se zavisno od prioriteta. U razvoju portala i platformi iz javnog ili privatnog sektora, sistem mora biti izveden tako da koristi sve sadržaje. Tačke jedinstvenog kontakta (eng. Points of Single Contact - PSC) su portali eUprave za preduzetnike koji deluju u sektoru usluga – naime, to je zakonska obaveza članica EU, prema Direktivi o uslugama na unutarnjem tržištu 2006/123/EC (eng. Services Directive).
Bezbednosni mehanizmi i sistemi	Mnogi vlade minjaju procedure servisa eUprave – ta transformacija se u većini slučajeva obavlja bez uključivanja korisnika usluga, što smanjuje poverenje u eUpravu. Bezbedonosni mehanizmi i sistemi često nisu pratili podjednako sve faze razvoja eUprave. Različiti nivoi klasifikacije servisa eUprave, koji zahtevaju različite vrste autentifikacije i metode odobrenja.

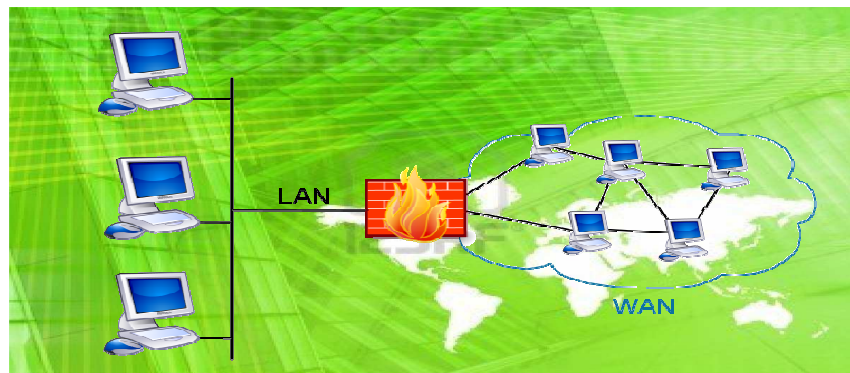
Tabela [1.3.] Preduslovi za funkcionisanje eUprave⁶⁴

(3) Gledano iz poslovne perspektive eUprava je: „uprava koja prepoznaje mogućnosti i uticaj ICT na upravljanje u uslovima digitalne ekonomije i koja ih maksimalno koristi da poboljša interne procese u cilju pružanja visokokvalitetnih usluga i uspostavljanja menadžmenta orijentisanog prema korisnicima” (Tooy, I. (2002): [77]).

(4) Iz perspektive korisnika, eUprava se može definisati kao: „primena alata i tehnika ePoslovanja na poslovanje javne uprave kako bi se poboljšao kvalitet usluga i smanjili troškovi za građane i poslovne organizacije” (Tooy, I. (2002): [77]). Prema definiciji UN: eUprava je kapacitet i volja javnog sektora da razvije upotrebu ICT u cilju unapređenja pružanja usluga građanima (UN/ASPA (2001): [79]).

⁶⁴ Preduslovi za funkcionisanje eUprave – Izvor: Preduslovi za razvoj eUprave - Radivojević, M. (2009): eUprava – Put do zadovoljnog korisnika, Moderna uprava, Agencija za državnu upravu Republike Srpske (ADURS), Banja Luka, str. 140-141; ISSN: 1840-2283.

(5) Istovremeno Svetska banka definiše da: *eUprava* ima za cilj da omogući lakšu, jeftiniju, transparentniju interakciju između; (a) vlade i građana - G2C; (b) vlade i kompanija - G2B; (c) samih vladinih agencija - G2G (**World Bank** (2002): [93]). EU zaključuje da: *eUprava* predstavlja upotrebu ICT, a naročito upotrebu Interneta kao instrumenata za postizanje bolje uprave (**UN/ASPA** (2001): [79]).



Dijagram [1.9.] Zaštita pristupa između lokalne (LAN) i širokopojasne mreže (WAN)⁶⁵

(6) **Kalibrisanje lokalnih mreža:** Među najvažnijim projektima u razvoju *eUprave* je obezbeđenje strukturnog kalibrisanja lokalnih mreža (eng. *Local Area Network* - LAN⁶⁶) u oranima javne uprave te povezivanje u virtuelnu privatnu mrežu VPN⁶⁷ i u širokopojasne mreže WAN⁶⁸ putem Interneta - uz sistem neophodne zaštite, kako je prikazano u prethodnom (**Dijagram** [1.9.]).

1.6.1. Elektronska vlada

(1) Elektronsku vladu (eng. *Electronic Government* – *eGovernment*) možemo definisati: kao upotrebu ICT radi unapređenja efikasnosti i kvaliteta javnih usluga prema građanima i poslovnim subjektima.

(2) Za razliku od *eVlade* pojam *eUprava* je šira koncepcija, koja uključuje: „celokupni reinženjering poslovnih procesa i reformu upravljanja u pravcu ne samo poboljšanja administrativnih funkcija - već i participacione komunikacije s građanima” (**Isanović, A.** (2010): [29]). Drugim rečima, *eUprava* obuhvata: celokupnu organizaciju javnog menadžmenta u cilju - povećanja efikasnosti, transparentnosti, pristupa informacijama, kao i učešća građana u donošenju odluka, a sve uz strateško korištenje ICT (**Dimitrijević, P.** (2009): [12]; **Gajić, Z.** (2005): [20]).

⁶⁵ **Zaštita pristupa između lokalne (LAN) i širokopojasne mreže (WAN); Izvor:** Virtual_Private_Network_overview.svg, Schéma d'un pare-feu entre un LAN et un WAN – Autor: **Harald Mühlböck** (2006); **Navodi:** Dozvoljava se umnožavanje, deljenje i/ili menjanje ovog dokumenta pod uslovima GNU licence za slobodnu dokumentaciju, verzija 1.2 ili bilo koje kasnije verzije koju je objavio Free Software Foundation.

⁶⁶ **LAN** (eng. *Local Area Network*) - Lokalna mreža (LAN) je mreža računara koja povezuje računare u ograničenom području kao što su kuće, škole, računarski laboratorij ili kancelarija. ARCNET, Token Ring i standardi drugih tehnologija su korišteni u prošlosti, ali Ethernet preko upletenih parica kabela, i Wi-Fi su dvije najčešće tehnologije koje se trenutno koriste za izgradnju LAN.

⁶⁷ **VPN** (eng. *Virtual Private Network*) – Virtualna privatna mreža je bezbedna mreža koja koristi prvenstveno javne telekomunikacione infrastrukture, kao što je Internet - kako bi se osigurao udaljenim kancelarijama ili korisnicima na putu pristup centralnoj mreži organizacije.

⁶⁸ **WAN** (eng. *Wide Area Network*) – WAN ili širokopojasna mreža, koji se obično prevodi kao globalna mreža, a označava mrežu podataka koja pokriva veća geografska područja: gradove, države ili kontinente. Obično se koristi za međusobno povezivanje udaljenih računara ili lokalnih mreža (LAN).

(3) Često dolazi do poistovećivanja pojma *eUprave* sa pojmom *eDržave*, odnosno pojmom *eVlade* (engl. *eGovernment*) i mogla bi da znači *eUpravu*, mada se neki put upotrebljavaju izrazi kao *digitalna uprava*, *online* ili *Internet uprava*. Sam pojam se odnosi na olakšavanje procesa komunikacije između i unutar državnih institucija (G2G) relacija. Takođe, *eUprava* olakšava i procese komunikacije i transakcije između građana i preduzeća (G2C, G2B, C2G, B2G).

(4) **Elektronska administracija:** *eAdministracija* (eng. *Electronic Administration* - *eAdministration*) je u stvari po definiciji *eUprava* u užem smislu, jer se radi prvenstveno o administrativnim postupcima i njihovom olakšavanju. Današnji digitalni svet ne podrazumeva granice, ni političke a ni ekonomske. Putem *Interneta* dolazi do slobodnog toka ideja, roba i usluga. Vlade pojedinih država imaju jasan cilj, a to je da državu pretvore u jedno veliko *informaciono društvo*. Glavni problemi su veliki operativni troškovi i slabi sistemi uspostavljanja javnih servisa.



Dijagram [1.10.] Interakcije između glavnih grupa lokalne eUprave⁶⁹

(6) Interesatno je posmatrati razvoj *eUprave* u lokalnim, odnosno opštinskim nivoima vlasti, zbog toga što se znatan deo interakcije između vlasti i građana obavlja na lokalnom nivou, koje su prikazane u prethodnom dijagramu (**Dijagram [1.10.]**). „Prema određenim procenama: čak do 80% interakcija odvija se na lokalnom nivou vlasti” (Trajković, V. (2011): [78]).

(7) Na lokalnom nivou se donose one odluke koje su od posebne važnosti za lokalno stanovništvo, zato što su njihovi efekti direktno povezani sa svakodnevnom životom građana, međutim, „paradoksalno, i pored velikog broja studija o *eVladi* i *eUpravi*, malo je istraživanja koja se tiču razvoja *eUprave* na subnacionalnim nivoima vlasti” (Pina, V. & al. (2007): [57]). *eGovernment* predstavlja upotrebu *ICT* zajedno sa organizacionim promenama i novim znanjima, što dovodi do: (a) poboljšanja javnih usluga; (b) povećanja saradnje javnosti u demokratiji; i (c) poboljšanja priprema javnih politika - transformacija bi se morala obezbediti na svim nivoima vlasti.

1.6.2. Značaj, uloga i ciljevi uvođenja eUprave

(1) **Od uprave do eUprave:** Neki od autora *eUpravu* stavljaju u kontekst paradigmi reforme javne uprave, pa smatraju da korištenje *ICT* predstavlja *post-NPM-*

⁶⁹ Interakcije između glavnih grupa lokalne eUprave; Izvor: Interactions between main groups in e-governance; Backus, M. (2001): *E-governance in Developing Countries*, The International Institute for Communication and Development (IICD), IICD Research Brief, br. 1.

ovsku⁷⁰ reformu koja će uticati na promenu sistema upravljanja i metoda interakcije sa građanima i sa drugim korisnicima usluga kroz: „kognitivne, organizacione, političke i kulturne promene i promene u ponašanju koje su povezane sa ICT sistemima” (Dunleavy, P. & al. (2005): [15]).

(2) U tom smislu, možemo reći da: *eUprava obuhvata celokupnu organizaciju javnog menadžmenta, u cilju povećanja efikasnosti, transparentnosti, pristupa informacijama, reaktivnosti na zahteve i potrebe građana, putem strateškog korištenja ICT* (Dimitrijević, P. (2009): [12]; Gajić, Z. (2005): [20]). U opštem smislu pojam *eUprava* se pritom odnosi na: „upotrebu elektronskih sredstava radi pojednostavljenja i unapređenja demokratskih, upravnih i poslovnih aspekata vlade” (Backus, M. (2001): [2]). Međutim, pojam *eUprava* (*eGovernance*) se odnosi na sve funkcije javnih institucija koje se odvijaju pomoću *ICT*. Za osnovu tehnološkog razlikovanja između *eAdministracije* (neki je nazivaju i *eVlada*) i *eUprave*, kao *eVlade* u širem smislu - stoji shvatanje prema kojem upotreba *ICT* ograde vlasti čini više orijentisanim prema korisnicima i efikasnosti, ali samim tim, ne dolazi nužno do unapređenja i samog kvaliteta administracije. Neki autori za označavanje tehnološki napredne administracije koriste i termin *eVlada* (*eGovernment*).

(3) Osnovni cilj *eAdministracije* je: „učiniti administrativne procese efikasnijim, kako za građane i poslovne subjekte - jednostavnosti apliciranja i efikasnošću procesuiranja predmeta, tako i za same službenike - putem automatizacije procesa prijema i obrade” (Mäenpää, O. (2004): [40]). Neki autori ipak smatraju da: „o istinskoj *eUpravi* možemo govoriti tek onda kada je većina usluga koje pruža vlada dostupna u elektronskoj formi” (Saarenpää, A. (2004): [62]).

1.6.2.1. Značaj *eUprave*

(1) Pod pojmom značaja *eUprave*, podrazumevaju se bitne promene u pogledu načina kvaliteta upravljanja od strane države primenom *ICT*.⁷¹ Sa druge strane *eUprava* znači da se posao prema pravnim i fizičkim licima obavlja elektronskim putem. U novijim mišljenjima upravna delatnost se sve manje sastoji iz pukog autoritativnog vršenja vlasti - tako da prema ovom shvatanju: „uprava sve više vrši usluge građanima i sve manje nameće svoju volju uz pretnju prinude” (Lilić, S. & al. (2007): [38]). Pružanjem *eUsluga* od strane organa javne uprave postižu se sledeći pozitivni efekti: (a) smanjeni su troškovi uprave; (b) povećava se tačnost i preciznost u radu uprave; (c) korisnici upravnih usluga štede vreme na ovaj način; (d) lakši pristup pouzdanim informacijama; (e) smanjena mogućnost korupcije; (f) mogućnost izgradnje dvosmernog interaktivnog partnerskog odnosa između vlasti i građana.

1.6.2.2. Elektronska demokratija

(1) Elektronska ili digitalna demokratija (eng. *Electronic Democracy* – *eDemocracy* ili *Digital Democracy*) se može definisati kao: „demokratija koja odražava

⁷⁰ Modernizacija lokalne uprave - Izvor: Dunleavy, P. & al. (2005): *New Public Management is Dead – Long Live Digital-Era-Governance*, Journal of Public Administration Research and Theory, god. 16, br.3; Online ISSN 1477-9803 - Print ISSN 1053-1858; DOI: 10.1093/jopart/mui057; Navodi: Na agendi modernizacije pojavila se i potreba lokalnih vlasti da pokažu da su proaktivne u implementaciji programa *eVlade* koji su orijentisani prema građanima.

⁷¹ Napomena autora: Tačnije pod pojmom *eUprave* možemo podrazumevati upotrebu moderne informatike u obavljanju poslova uprave. *eUprava* podrazumeva masovan prodor *ICT* u upravnu organizaciju - koja se ogleda u promenama u organizaciji uprave, radnim procesima, kao i u sredstvima koje koristi uprava.

informaciono doba, gde se kroz ICT, posebno Internet, građanima osigurava daleko veći i bolji pristup vladinim organizacijama i informacijama, i pruža mogućnost brze razmene informacija između velikog broja ljudi” (Petrović, D. & Ostojić, D. (2005): [56]) – promovišući civilni sektor društva.

(2) Digitalna demokratija podrazumeva korišćenje ICT kao sredstva za razvoj i jačanja demokratije, a pre svega, kao sredstvo koje obezbeđuje direktnije građanima u kreiranju politike. Objedinjujući mogućnosti novih komunikacionih okruženja i povećanja kvalitete uleća građana u javnoj upravi, razvoj eDemokratije će snažno uticati na revitalizaciju društva. Osnovni modeli eDemokratije su definisani u sledećoj tabeli (Tabela [1.4.]).

Osnovni modeli eDemokratije	Opis
eAdministracija	Elektronska administracija podrazumeva elektronsko vođenje poslova upravljanja državom.
Informacioni menadžment	Informacioni menadžment se odnosi na stvaranje efikasne komunikacije između građana i donosioca odluka.
Populistički model	Populistički model ili model „elektronske gradske službe” omogućava građanima da u elektronskom obliku publikuju svoje poglede o određenim pitanjima ⁷²
Model civilnog društva	Model civilnog društva odnosi se na transformiranje političke kulture uz pomoć komunikacione tehnologije, što bi trebalo uticati na kvalitet javnih debata i promenu u međuljudskim odnosima.
Model dogovorne demokratije	Model dogovorne demokratije gde se pod pojmom „dogovor” podrazumeva potpuno razmatranje različitih rezultata i alternativa za određena pitanja ⁷³ .
Kombinovani model	Model kombinovanja reprezentativne i direktne demokratije podrazumeva da građani postavljaju vrednosti i odlučuju koja pitanja traže rešavanje kroz proces predstavljanja i ekspertize, a koja pak građani rešavaju direktno.

Tabela [1.4.] Osnovni modeli eDemokratije

(3) Uspešnost eDemokratije zavisi, prevashodno, od poverenja građana u organe vlasti i tehnologiju eUprave, ocenjujući ih sa aspekta: bezbednosti i zaštite ličnih podataka (poverljivosti). Poverenje glasača otpornost i tajnost tehnologije glasanja, takođe je jedna od kritičnih tačaka uspešnosti razvoja eDemokratije.

1.6.2.3. Elektronsko obrazovanje

(1) Pomoću ICT otvaraju se novi načini pomoću koji se može doći do znanja. Poseban izazov predstavlja elektronsko obrazovanje ili obrazovanje na daljinu (eng. *Electronic Education – eEducation, Distance Education*), jer sa upotrebom ICT za namene obrazovanja takav način sticanja znanja postaje aktivniji.

(2) **eObrazovanje u Republici Srpskoj:** Implementacioni projekti navedeni u Strategiji razvoja eVlade Republike Srpske⁷⁴ uslovljavaju kreaciju bržeg i efikasnijeg

⁷² **Napomena autora:** Elektronska gradska služba predstavlja sredstvo interaktivnog i direktnog elektronskog dijaloga između javnih službenika i građana, kao i interaktivno sredstvo za glasanje

⁷³ **Ibid:** Model dogovorne demokratije omogućava uspostavljanje online foruma za rasprave između političara i građana

⁷⁴ Više videti: **Vlada RS** (2008): *Strategija razvoja elektronske vlade 2009-2012 - eGovernment Strategija*; Vlada Republike Srpske, Generalni sekretarijat, Sektor za informacione tehnologije i AIDRS (Agencija za informaciono društvo Republike Srpske), Banja Luka.

sistema obrazovanja, pogotovo u kontekstu upotrebe *eLearning sistema* (*sistema elektronskog učenja na daljinu*)⁷⁵. Strategija prepoznaje značaj obrazovanja i doživotnog učenja, posebno vezano uz upotrebu ICT, kao i da je sve građane je potrebno osposobiti za rad s tim tehnologijama, da bi se prevazišlo stanje digitalnog jaza u kome se nalazi BiH, a i Republika Srpska, te im omogućiti ravnopravan zajednički život i korišćenje naprednih usluga koje će se kreirati kroz inicijativu razvoja *eUprave*.

1.6.2.4. Elektronska kultura

(1) **Elektronska kultura:** U okviru razvoja elektronske kulture (*eng. Electronic Culture – eCulture*), postoje tendencije ka digitalizaciji arhivske, knjižnične i muzejske građe, te na taj način, da se potakne celokupan i ujednačen pristup digitalizaciji građe u kulturnim ustanovama.



Dijagram [1.11.] Glavni izazovi za razvoj kulturne baštine EU⁷⁶

(2) U okviru *DigiCULT*, programa EU koji prati i pomaže razvoj projekata na području digitalne kulture izrađena je studija pod nazivom: *The DigiCULT Report – Technological landscapes for tomorrow's cultural economy: Unlocking the value of cultural heritage*,⁷⁷ a u u kojoj su identifikovani glavni izazovi za razvoj sektora kulturne baštine u EU., a koji su prikazani u prethodnom dijagramu (**Dijagram [1.11.]**).

(3) **eKultura u Republici Srpskoj:** Portal za kulturu Ministarstva prosvete i kulture Republike Srpske je realizovan 2011., a ideja njegove izrade je bila uslovljena potrebn da se na jednom mestu uvežu sve vrste kulturnih sadržaja radi bržeg i jednostavnijeg pristupa informacijama. Portal je izrađen u saradnji sa MDGiF programom „Kultura za razvoj“⁷⁸ u BiH, koji realizuju UNDP, UNESCO i UNICEF.

⁷⁵ **Napomena autora:** Servisi eObrazovanja predstavljaju bilo koji oblik učenja, ili obrazovanja uz upotrebu informacionih tehnologija. Učenje na daljinu (*eng. distance learning*) se obavlja isključivo preko Interneta, a način isporuke edukativnog sadržaja može biti različit (određene Web lokacije, LMS, videokonferencije itd.).

⁷⁶ **Glavni izazovi za razvoj kulturne baštine EU; Izvor:** EC GIS (2002): *The DigiCult Report: - Technological landscapes for tomorrow cultural economy: Unlocking the value of cultural heritage*; European Commission Directorate - General Information Society; ISBN: 92-828-5189-3 pp. 13-15.

⁷⁷ Više videri: EC (2002): *The DigiCULT Report – Technological landscapes for tomorrow's cultural economy: Unlocking the value of cultural heritage*; Office for Official Publications of the European Communities, Luxemburg; **Dostupno na sajtu:** <http://www.digicult.info/downloads/html/6/6.html>; **Pregledano:** 12.11.2012. god. u 16,45 časova.

⁷⁸ **Napomena autora:** Program pod nazivom Kultura za razvoj je program koji su u periodu 2009*2012. god. implementirale tri organizacije UN u BiH (UNDP, UNICEF i UNESCO), u saradnji s Ministarstvom civilnih poslova BiH, Ministarstvom prosvete i kulture Republike Srpske, Federalnim ministarstvom kulture i sporta/športa, kao i s drugim institucijama nadležnim na polju obrazovanja i kulture u ovoj državi. Program je finansiran sredstvima Vlade Kraljevine Španije putem Fonda za postizanje milenijumskih razvojnih ciljeva (MDG-F) u sklopu tematskog okvira „Kultura i razvoj“, sa predviđenim sufinansiranjem od strane vlasti na nivou BiH.

1.6.2.5. Elektronsko pravosuđe

(1) Jedan od važnijih projekata elektronskog pravosuđa (*eng. Electronic Justice*) je uvođenje jedinstvenog informativnog sistema za upravljanje sudskim spisima (*engl. Integrated Case Management System - ICMS*⁷⁹). Cilj projekta je: (a) povećati efikasnost rada sudova; (b) racionalizovati; (c) automatizovati; i (d) ubrzati sudske postupke.

(2) **ePravosuđe u Republici Srpskoj:** Strategija razvoja eVlade Republike Srpske⁸⁰ čini preduslov za razvoj boljeg i efikasnijeg pravosuđa, kao jedan od osnovnih zahteva koji pred svoje članice, ali i članice kandidate postavlja EU. Iz projekta ePravosuđe slede dva osnovna projekta: (a) projekti vezani uz sudove na više nivoa (*podrška radu sudova*); (b) projekti vezani uz zemljišne knjige i katastar (*integracija zemljišnih i prostornih podataka*).

1.6.2.6. Elektronsko zdravstvo

(1) Elektronsko zdravstvo (*eng. Electronic Health*) je projekat u okviru eUprave, za poboljšanje zdravstvene zaštite i poboljšanje efikasnosti ponuđenih usluga. Na ovaj način se želi uticati na celokupni zdravstveni sektor. eZdravstvo je sistem u kojem savremena ICT rešenja svim učesnicima procesa omogućavaju kvalitetnije i brže obavljanje posla, a istovremeno i pacijentima kvalitetniju zdravstvenu zaštitu.

(2) **eZdravstvo u Republici Srpskoj:** Implementacioni projekti navedeni u Strategiji razvoja eVlade Republike Srpske⁸¹, predviđaju osim poboljšanja zdravstvenih usluga krajnjem korisniku, i potencijalno znatne uštede u sistemu primarne i sekundarne (*bolničke*) zdravstvene zaštite. Osnovne komponente eZdravstva su: (a) eKarton; (b) eČekaonica; i (c) eRecept, a detaljnije prikazane u prethodnoj tabeli (**Tabela [1.5.]**).

Komponente eZdravstva	Opis
eKarton	eKarton predstavlja elektronski zdravstveni karton sa zdravstvenim podacima pacijenta, online dostupnih specijalistima, ali i lekarima u hitnoj medicinskoj pomoći.
eČekaonica	eČekaonica obezbeđuje lekarima dostupnost informacije o slobodnim terminima za specijalističke i druge pretrage, te mogućnost naručivanja pacijenta. Istovremeno će i pacijenti moći online zakazivati posetu lekaru porodične medicine.
eRecept	eRecept je IS, koji obezbeđuje lekarima upisivanje podataka o receptu, koji će biti prosleđeni u centralni server Data centra i tamo ostati evidentirani do preuzimanja lieka u apoteci ili isteka roka važnosti. Sistem će pacijentima sa stalnom terapijom uštedeti nepotrebne dolaske u ordinaciju, a lekarima obezbediti više vremena za rad sa pacijentima.

Tabela [1.5.] Osnovne komponente eZdravstva

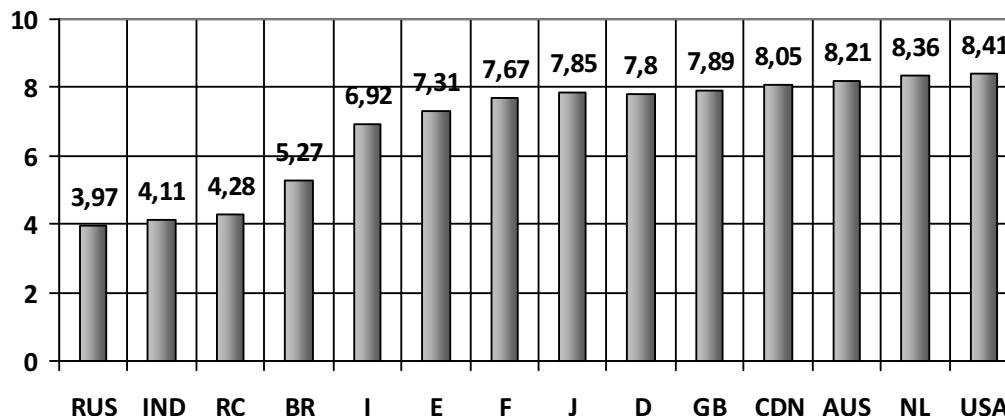
⁷⁹ **Integrated Case Management System – ICMS** Pravni uslovi upravljanja predmetima ili pitanje upravljanja odnosi se na podskup pravosudnog upravljanja - obuhvaća niz pristupa i tehnologija koje koriste pravosudne kancelarije i sudovi da bi povećali znanje i metodologije za upravljanje životnim ciklusom sudskih predmeta ili bitno povećanje efikasnosti.

⁸⁰ Više videti: **Vlada RS** (2008): *Strategija razvoja elektronske vlade 2009-2012 - eGovernment Strategija*; Vlada Republike Srpske, Generalni sekretarijat, Sektor za informacione tehnologije i AIDRS (Agencija za informaciono društvo Republike Srpske), Banja Luka.

⁸¹ Više videti: **Ibid.**

1.6.3. Studija stanja digitalne ekonomije (eSpremnost)

(1) Svetski ekonomski forum (*World Economic Forum – WEF*⁸²): u svojim redovnim godišnjim procenama stanja digitalne ekonomije (eSpremnosti) država u obzir uzima niz indikatora: (a) faktore okruženja - *infrastruktura, političko i regulatorno okruženje, tržišno okruženje*; (b) spremnost - *individualna, vladina i poslovna spremnost*; i (C) upotrebe ICT - *individualno, poslovno i vladino korišćenje ICT*. Ocena stanja svetskih digitalnih ekonomija (eSpremnost do10) u 2010. god. prikazana je u sledećem grafikonu (**Grafikon [1.4.]**).



Grafikon [1.4.] Ocena stanja (eSpremnost) digitalnih ekonomija (2010)⁸³

(2) Studija stanja digitalne ekonomije (eng. *Digital Economy Rankings Study – nekadašnja eSpremnost eng. eReadiness Study*⁸⁴) javne uprave, prema nekim autorima može biti zasnovana na: „pet grupa indikatora: korist⁸⁵, efikasnost, participacija, transparentnost (da li eVlada doprinosi transparentnosti)⁸⁶ i upravljanje promenama” (Schmidt, O. & al. (2002): [65]).

⁸² **World Economic Forum (WEF)** - Svetski gospodarski forum (WEF) je švajcarska neprofitna zadužbina, sa sedištem u Cologny u Ženevi. Ona se sama opisuje kao samostalna međunarodna organizacija predana poboljšanju stanja u svetu angažiranjem: političkih, akademskih i drugog društvenog vođstva u oblikovanju globalnih, regionalnih i industrijskih razvojnih planova. Forum je najbolje poznat po svom godišnjem sastanku-sesiji u Davosu.

⁸³ **Ocena stanja (eSpremnost do 10) digitalnih ekonomija (2010)** - Izvor: **The Economist – Economist Intelligence Unit** (2010): *Digital economy rankings 2010 - Beyond e-readiness*, A report from the Economist Intelligence Unit (Written in co-operation with The IBM Institute for Business Value); **Dostupno na sajtu:** http://www-935.ibm.com/services/us/gbs/bus/pdf/eiu_digital-economy-rankings-2010_final_web.pdf; **Pregledano:** 24.10.2012. god. u 16,43 časova.

⁸⁴ **eReadiness Study:** Izvršiti e-Readiness procenu, znači realizaciju sledećih aktivnosti: (a) proučiti međunarodne ICT indekse; (b) proceniti dostupnost podataka i institucionalne kapaciete; (c) razviti organizacioni okvir i obezbediti resurse; (d) proceniti tekuće projekte strateških ICT; (e) proučiti društvene aspekte razvoja ICT.

⁸⁵ **Kvalitet usluga javne uprave i korist za građane** - Izvor: **Bertelsmann Stiftung** (2002): *Balanced E-Government* - Elektronisches Regieren zwischen administrativer Effizienz und bürgernaher Demokratie; Bertelsmann Stiftung & Booz-Allen-Hamilton, Gütersloh; **Dostupno na sajtu:** http://www.bertelsmann-stiftung.de/cps/rde/xbr/SID-0D2F40BF-5B394E31/bst/xcms_bst_dms_18411_18412_2.pdf; **Pregledano:** 12.1.2012. god. u 17,04 časova.

⁸⁶ **Ocena transparentnosti** - Izvor: **Ibid.**; **Navodi:** Ocene transparentnosti su znatno niže od ocena za efikasnost i za korist, što pokazuje da se transparentnost još uvek posvećivala slaba pažnja - Velika Britanija se ipak navodi kao primer pozitivnih praksi, kako na nacionalnom nivou tako i na nivou lokalnih vlasti (npr.: obim informacija o izvršnim i zakonodavnim procesima – sastanci, konferencije itd., stepen u kojem se može pratiti proces, tj. informacije o aktuelnim procesima i aplikacijama).

1.7. ANALITIČKI I METODOLOŠKI OKVIR eUPRAVE

(1) Postoje različiti modeli razvoja eUprave, ali se u suštini zasnivaju na: (a) transparentnosti; (b) interaktivnosti; i (c) građanskoj participaciji⁸⁷. Neki autori razlikuju „četiri faze evolucije eUprave: birokratski model eVlade, model menadžmenta informacijama, model građanske participacije, te model eUprave, gde postoje višestruke transakcije - kroz umrežavanje između društvenih aktera u svim političkim i administrativnim aktivnostima” (Mäenpää, O. (2004): [40]).

(2) Smatra se da su „ključni faktori koji utiču na razvoj eUprave: ICT tehnologije, kulturološki, finansijski, pravni i (f) ljudski faktori” (Mäenpää, O. (2004): [40]). U skladu s tim, koriste se različiti pristupi i kriterijumi procene razvoja eUprave: „od kojih su neki fokusirani samo na karakteristike online prisustva organa vlasti, dok drugi podrazumevaju praćenje internih kapaciteta organa vlasti i efekata programa eUprave” (Mechling, J. (2002): [42]).

(3) Ostvarenje ključnih principa eUprave je izuzetno složen proces, koji uključuje metodološki okvir sa nizom aktivnosti, pre svega, neophodno je razviti javne eServeise, koji su uslovljeni: (a) racionalnosti; (b) usmerenosti na potrebe korisnika; (c) automatizacijom procesa; i (d) digitalnom dostupnošću. Treba razviti grupu usluga orijentisanih prema korisnicima. Razvojni okvir eUprave je prikazan u sledećem dijagramu (Dijagram [1.12.]).



Dijagram [1.12.] Razvojni okvir eUprave

(4) **Portal Vlade:** Pretpostavlja složeni Web sajt koji je snabdeven sa svim neophodnim informacijama o javnoj upravi, kao i vezama ka portalima: (a) republičkih

⁸⁷ **Faze eUprave** – Izvor: Janssen, M. & Veenstra, A. F. (2005), *Stages of Growth in e-Government: An Architectural Approach*, The Electronic Journal of e-Government, god. 3, br. 4.; **Navodi:** Možemo razlikovati pet faza razvoja eUprave: (a) razmena informacija, (b) dvosmerna komunikacija, (c) finansijske i uslužne transakcije, (d) vertikalna i horizontalna integracija i (e) politička participacija;

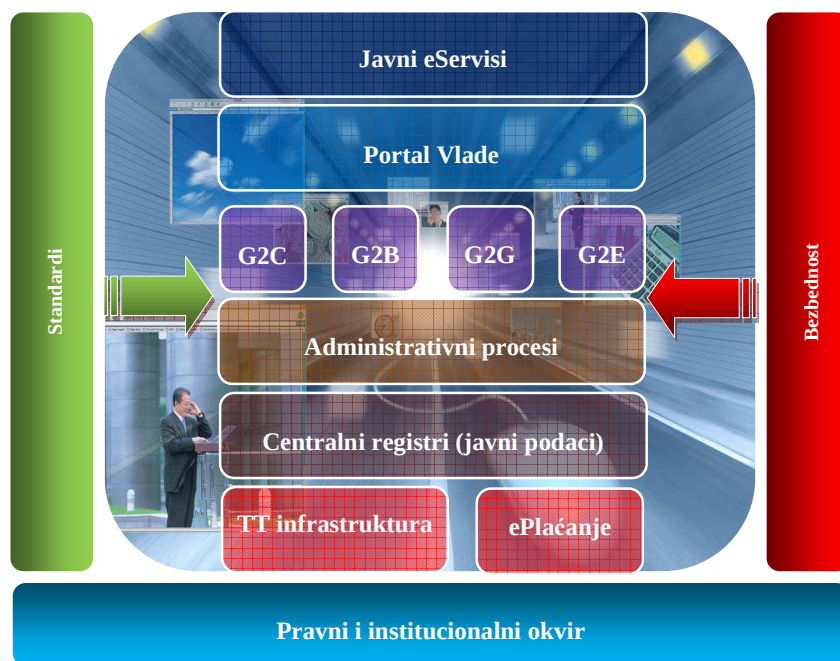
organa i organizacija javne uprave; (b) nižih nivoa vlasti; kao i (c) lokalnih organa uprave.

(5) **Servis G2C:** (*uprava – građani*) – jednostavan za nalaženje i upotrebu, dostupan u jednom koraku, kako bi se građanima olakšao pristup administrativnim servisima javne uprave. **Servis G2B** (*uprava – poslovni sektor*) – smanjuje administrativno opterećenje poslovnog sektora: (a) pojednostavljenjem administrativnih procedura; (b) eliminisanjem prikupljanja suvišnih podataka; i (c) boljom komunikacijom upotrebom odgovarajućih tehnologija *ePoslovanja*. **Servis G2G** (*uprava – uprava*) – obezbeđuje republičkim organima uprave i jedinicama lokalne samouprave da u međusobnoj interakciji učestvuju u pružanju *eServisa* građanima. **Servis G2E** (*uprava – zaposleni*) – obezbeđuje: (a) komunikaciju unutar uprave; (b) automatizaciju administrativnih procedura; i (c) pristup zajedničkim bazama podataka i centralnim registrima javne uprave, stvarajući osnovu za sve druge *eServise* javne uprave.

(6) **Telekomunikaciona infrastruktura:** Kao savremena i liberalizovana digitalna infrastruktura obezbeđuje građanima, poslovnom sektoru i organima uprave brz i jeftin pristup *eServisima* javne uprave i predstavlja komunikacionu osnovu *eUprave*.

(7) **ePlaćanje:** S obzirom da *eServisi* uslovljavaju i primenu metoda *ePlaćanja*, koje je neophodno definisati i unaprediti, a u prelaznom periodu zadržati i tradicionalni metod plaćanja, da bi se sprečila digitalna podela među građanima.

(6) **Bezbednost:** Aspekt bezbednosti ima bitnu ulogu u realizaciji *eUprave*, s obzirom da *eTransakcije* i zaštita informacija uslovljavaju usvajanje i primenu odgovarajućih standarda bezbednosti. Iako postoji više aspekata bezbednosti, ipak je veoma važno obezbediti međusobno poverenje svih korisnika, kako bi se podržala široka upotreba servisa, pre svega, upotrebom odgovarajućih rešenja za uspostavljanje *eIdentiteta* učesnika u *eTransakcijama*.



Dijagram [1.13.] Aktivnosti za obezbeđenje pravnog i institucionalnog okvira *eUprave*

(9) **Standardi:** Izuzetno bitan element u uspešnoj realizaciji *eUprave* su standardi, jer obezbeđuju neophodnu integraciju javnih usluga i informacija. Standardi takođe obezbeđuju: (a) integraciju različitih *ICT* rešenja primenjenih u različitim oblastima i nivoima *eUprave*; (b) koordinaciju razvoja strateških aktivnosti *eUprave*

(10) **Pravni i institucionalni okvir:** *eUprava* uslovljava poseban pravni i zakonski okvir, koji bi odgovarajuće regulisao oblast javnih *eServisa* i *ICT* primenjenih u realizaciji razvoja *eUprave*. Uspešan razvoj *eUprave* zahteva i efikasan institucionalni okvir, odnosno strukturu upravljanja, koja će: (a) planirati; (b) koordinirati; (c) izvršavati; (d) i vrednovati usvojena strateška opredelenja u razvoju *eUprave*. Aktivnosti neophodne za obezbeđenje metodološkog okvira *eUprave* prikazane su u prethodnom dijagramu (**Dijagram** [1.13.]).

1.7.1. Uloga *eUprave*

(1) **Veličina *eUprave* i odnos prema građanima:** Osnovna funkcija moderne javne uprave je da služi građanima. Neke države su radi postavljanja nekih novih zahteva, pred funkciju javnog upravljanja, pristupile dugotrajnim i složenim reformama, kako bi na taj način izvršili modernizaciju javne uprave (*npr. Velika Britanija*). Reforme se provode: „kako bi se državna uprava transformirala u javnu upravu s konačnim ciljem uspostavljanja uprave koja služi građanima,“ (**Štimac, N. (2002):** [76]).

(2) U *BiH* i *Republici Srpskoj* postoji *Strategija za reformu javne uprave*⁸⁸ i to za razdoblje od 2007-2014. - gde je u cilju približavanja *EU* pre svega neophodno povećati efikasnost i ekonomičnost državne uprave.⁸⁹ Očekivanja građana su da se osigura pružanje javnih usluga po meri poreznih obaveznika, što bi i trebalo da predstavlja suštinu funkcionisanja moderne javne uprave.

(3) **Okvir za efikasniju *eUpravu*:** Da bi se povećao stepen decentralizacije potrebno je ispuniti niz preduslova. Jedan od bitnijih je i jasna raspodela javnih funkcija i odgovornosti te izvora finansiranja. Postavlja se pitanje, u kojoj je meri moguće izvršiti transparentnu raspodelu javnih funkcija između opština odnosno između samih gradova, te na taj način povećati nadležnosti i sudelovanje u javnim prihodima i rashodima za obavljanje tih funkcija? Što se tiče *BiH* i *Republike Srpske*, proces decentralizacije traje već duže vreme. Sama decentralizacija ima određene prednosti i određene mane.

(4) **Upravljanje po nivoima *eUprave*:** Nije izvršena dovoljno jasna podjela nadležnosti u provođenju javnih funkcija između središnje države, opština, gradova i entiteta. Odgovornosti se često međusobno preklapaju, dok je većina raspoloživih sredstva za provođenje javnih funkcija i financiranja razvoja u rukama središnje države i entiteta. Iste nadležnosti su propisane za sve opštine, gradove, velike gradove i

⁸⁸ **PEIR** (*Strategija reforme javne uprave u BiH 2007-2014*) - Ova *Strategija reforme javne uprave (PAR)* ima za cilj reformiranje javne uprave u *BiH*, u cilju postizanja znatnog unapređenja uprave u *BiH* tokom naredne decenije. Reforma predstavlja preduslov za integraciju *BiH* u *Evropsku uniju (EU)*, koja upravne kapacitete, kao i sposobnost usvajanja i provođenja osnovnih propisa *EU (acquiscommunautaire)* smatra glavnim uslovom za članstvo u *EU*. *Strategija* je u skladu s ključnim strateškim dokumentima i obavezama *BiH*, poput *Evropskog partnerstva*, *Strategije za evropske integracije BiH*, te *Srednjoročne razvojne strategije*.

⁸⁹ **Napomena autora:** Što se tiče javne uprave u *Republici Srpskoj*, ona ima obeležja državne uprave koja je strogo centralizovana, birokratizovana i koja nije u svom delovanju dovoljno povezana sa građanima i preduzetnicima.

entitetska središta bez obzira na: (a) veličinu merenu brojem stanovnika; (b) stepeno razvijenosti; (c) fiskalni kapacitet; (d) geografski položaj i sl..

(5) **Uključivanje privatnog sektora:** Uključivanje privatnog sektora - usluge vanjskih partnera (eng. **Outsourcing**⁹⁰) je u praksi veoma slabo zastupljeno, mada postoji više oblika privatnog finansiranja javnih dobara i usluga.⁹¹ Usluge vanjskih partnera u javnoj upravi podrazumevaju prenošenje: „*internih poslovnih funkcija te s njima povezanih sredstava, eksternom ponuđaču ili pružatelju usluga, koji nudi određenu uslugu za određeno vremenski period, po ugovorenoj ceni*” (Heywood, J. B. (2001): [27]).

(6) Jedna od osnovnih prednosti privatnog sektora nad javnim jeste ta da privatni sektor može osigurati zadovoljanjavne društvenih, ekonomskih pa i razvojnih potreba bez potrebe da se dodatno optereti finansijski potencijal države.⁹² „*U javnoj upravi, na svim nivoima postoje delovi koji se mogu privatizirati i prepustiti tržišnom natjecanju - čime se smanjuju ukupni javni troškovi, a to se posebno odnosi na pomoćne i tehničke službe*” (Koprić, I. (2008): [33]).

(7) Usluge vanjskih partnera su jedno od rešenja koje se u praksi pokazuje bolje od plaćanja vlastitih službenika i nameštenika za obavljanje poslova kao što su: (a) obezbeđenje imovine; (b) poslovi čišćenja; i (c) održavanja; (d) prevoza; (e) dostave; (f) računovodstva i slično.

(8) Rezultati korišćenja usluga vanjskih partnera su: „*reduciranje troškova, povećanje efikasnosti, unapređenje produktivnosti, pristup najnovijim tehnologijama - oslobađanje organizacija od administrativnih poslova i veća usredotočenost na strateške aktivnosti*” (Koch, J. & al. (2004): [32]). U praksi se javlja više tipova angažovanja usluga vanjskih partnera: „*koji se prvenstveno razlikuju s obzirom na njihov zahvat u organizacijskoj strukturi*” (Borg, H. (2003): [4]).

(9) **Javno-privatno partnerstvo:** Država nije jedina koja finansira javna dobra i javne usluge. Tržišta postaju sve više liberalna i konkurentna, upravljanje delom javnih dobara se ne odvija više na nacionalnoj već na međunarodnoj osnovi. U područja u kojima je pre dominirala država, dolazi sve više do uključivanja privatnog kapitala, a državno finansiranje se zamenjuje modelom mešovitog finansiranja, odnosno *javno-privatnim partnerstvom* (eng. *Public - Private Partnerships*).

(10) **Podizanje kompetencija u javnom menadžmentu:** Podizanjem kompetencije i profesionalizma u javnoj upravi dolazi do izgradnje osnova za uspostavljanje jake i efikasne uprave koja kvalitetno pruža usluge građanima. Osnovni problem je nedostatak osnovnih znanja zaposlenika u javnoj upravi kao i težnje ka programima pomoću kojih mogu efikasno steći znanja koja će im koristiti na drugim radnim mestima.

(11) **Suzbijanje korupcionog ponašanja:** Pod integritetom javne uprave se podrazumeva predanost radu te odgovorno i pošteno ponašanje svakog zaposlenog pojedinca. Jedna od najvećih zamerki integritetu javne uprave je korupcija. Pored

⁹⁰ **Outsourcing** – Outsourcing (usluge vanjskih partnera) je ugovaranje određenih funkcija sa drugim preduzećem ili licem - gotovo svaka organizacija koristi na neki usluge vanjskih partnera.

⁹¹ **Napomena autora:** Najčešći, a i najjednostavniji oblik, je taj gde se ugovaraju korišćenje usluga vanjskih partnera - u kome javna uprava sklapa ugovor sa privatnim preduzetnikom ili neprofitnom organizacijom (javna uprava zadržava odgovornost nad planiranjem i finansiranjem).

⁹² **Ibid.:** U praksi postoje tri osnovna razloga neophodna za eksternalizaciju: (a) želja ka orijentaciji prema strateškim aktivnostima; (b) da se unaprede usluge; i (c) da se redukuju troškovi.

uobičajenog davanja i primanja mita u novcu ili vrednim poklonima ona obuhvata i sofisticirane oblike poput: (a) nepotizma; i (b) favorizma u zapošljavanju; (c) dobijanju javnih ugovora; (d) trgovine uslugama ili informacijama; (e) ucene; (f) pritisaka; i (g) drugih oblika nezakonitog lobiranja. Građani smatraju da je „nepotizam i davanje privilegija bliskim osobama“ prevladavajuća korupcijska praksa državnih rukovodilaca, državnih službenika i drugih zaposlenika javnog sektora.

(12) **Poticanje preduzetništva i ulaganja:** Što se tiče regulativnog opterećenja ono obuhvata čitav niz administrativnih i zakonskih prepreka sa kojim se suočava poslovni sektor. Smanjenjem regulacionog opterećenja dolazi do povećanja konkurentnosti, posebno srednjeg i malog preduzetništva.

(13) Pomoću metode *Regulatory Impact Assessment (RIA)*⁹³ ocenjuju se novi propisi, odnosno da li su ukupni pozitivni učinci veći u odnosu na negativne efekte novog propisa. Naravno takođe je neophodno nastaviti i sa analizom neusklađenih, nepotrebnih i manjkavih propisa i kvalitetnijom regulativom smanjivati opterećenost sudstva.

1.7.2. Merenje rezultata i efikasnosti eUprave

(1) **Merenje indikatora ID:** Pomoću indikatora informacionog društva - ID (*eng. Information Society IS*)⁹⁴: možemo da pratimo postavljene ciljeve. U strategiji razvoja ID neophodno je predvideti: (a) brži ekonomski razvoj; (b) ubrzane reforme; (c) izgradnju jeftinije, efikasnije, odgovornije i transparentnije javne uprave; (d) olakšanu komunikaciju građana i poslovne zajednice sa državom i okruženjem; (e) jednake šanse pojedincima za podizanje obrazovnog nivoa; (f) doživotno učenje; (g) učenje sa distance u kombinaciji sa mogućnostima *Interneta*; (h) kontinuirano ažuriranje edukacionih materijala; (i) mogućnost brzog pristupa *Internetu*; (j) sticanje veština; (k) lakše zapošljavanje; (l) smanjenje broja korisnika socijalnih primanja i njihovo punopravno uključivanje u društvo; (m) veću sigurnost građana i poštovanje ljudskih prava; (n) lakšu borbu protiv organizovanog kriminala i terorizma.

(2) Postoje razne metodologije za merenje stepena razvoja ID (*eng. benchmarking*)⁹⁵, a koje su razvijene: „poslednje decenije od strane vodećih institucija koje se bave strateškim pitanjima razvoja svetske zajednice, a koje su pokrenule više projekata i istraživanja vezanih za: (a) razne vrste merenja; (b) procene; (c) evaluacije; i (d) nadzor u oblasti ID” (Savić, N. & Marković, A. (2008): [64]).

⁹³ **Regulatory Impact Assessment (RIA - Regulatory Impact Analysis)** - Regulatorna analiza uticaja ili regulaciona procena uticaja (RIA) je dokument stvoren pre nego što je uvedena regulacija nove vlade.

⁹⁴ **Information Society IS** – Informaciono društvo ID je društvo u kojem je: (a) stvaranje; (b) distribucija; (c) širenje; (d) korišćenje; (e) integracija; i (f) manipulacija informacija važna ekonomska, politička i kulturna delatnost. - cilj ID je sticanje konkurentne prednosti na međunarodnom nivou, koju bi se koristila na kreativan i produktivan način.

⁹⁵ **Benchmark** - koren „benchmarking”, originalno znači nivelacionu spravu za određivanje referentnih veličina različitih tačaka zemljine površine - spoljni pogled na unutrašnje aktivnosti, funkcije ili operacije sa ciljem ostvarivanja kontinuiranog poboljšanja.

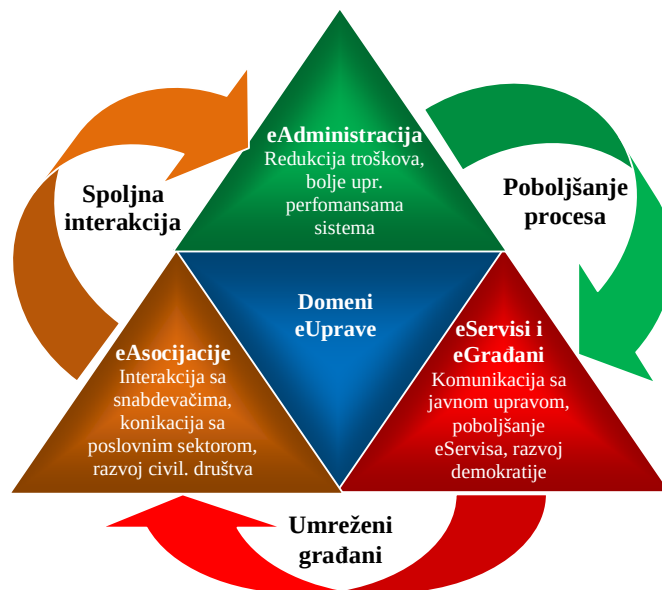
1.8. SERVISI eUPRAVE

(1) Razvoj *eUprave* je od značaja za sve učesnike, kako za građane tako i za privredne subjekte a i za samu upravu - dolazi do povećanja: (a) efikasnosti uprave; (b) kvaliteta usluga; (c) transparentnosti rada; a i (d) jačanja učešća građana u demokratskim procesima. U kontekstu savremenih tehnologija javna uprava svoju ulogu ostvaruje preko *elektronskih servisa* (eng. *Electronic Services*) prema građanima i privredi. Ovi servisi se realizuju na različitim nivoima uprave u zavisnosti od zakonskih rešenja koja su usvojena, odnosno od nivoa centralizacije i decentralizacije. Za realizaciju koncepcije *eServisa* potrebno je pokretanje aktivnosti i to u dva pravca: (a) povećanje informacione kulture građana; i (b) izgradnja *ICT* infrastrukture.⁹⁶ Mogućnosti *eServisa* između različitih aktera i *eUprave* detaljnije su objašnjeni u narednom poglavlju.

(3) **Portali i pristupne tačke eServisa:** Portali i pristupne tačke obezbeđuju jednostavan i pogodan pristup informacijama i servisima *eUprave*, za građane, poslovne subjekte, a i zaposlene u samoj upravi. Pristup putem portala treba biti omogućen: (a) sa radnih mesta; (b) kućnih računara; ili (d) putem informacionih kioska. Pored portala, željenim *eServisima* se treba obezbediti i pristup putem (a) telefona; (b) *GSM/WAP*; (c) *SMS*; (d) putem digitalne televizije; ili (e) direktnom komunikacijom sa administracijom *eUprave*.

1.8.1. Modeli implementacije

(1) Opšti oblik *eUprave* ili domen, odnosno oblasti delovanja su prevashodno: (a) *eAdministracija*; (b) *eServisi* i *eGrađani*; i (c) *eAsocijacije* (videti: **Dijagram** [1.14.]).



Dijagram [1.14.] Opšti oblik *eUprave* – model domena

⁹⁶ **Napomena autora:** Ova dva pravca su međusobno povezana ali je neophodno stvoriti uslove koji bi doveli povećanja broja pristupnih tačaka i povećanja broja korisnika Interneta. Paralelno je takođe neophodno raditi na obezbeđenju infrastrukture i betbedonosnih mehanizama. U javnoj upravi je neophodno izvršiti reinženjering rada uprave/procedura i tokova podataka.

(2) *eUprava* ne predstavlja samo sajt javne uprave na *Internetu*. Razni nazivi za inicijative javne uprave često uključuju termine kao što su elektronska vlada i elektronska demokratija (*eVlada*, *eDemokratija*). *eUprava* se odnosi na procese i strukture koje obuhvataju sve forme *eInterakcije* građana organima vlasti, odnosno predstavlja „formu *ePoslovanja vlade* i odnosi se na isporuku *eServisa* prema različitim ciljnim grupama u javnosti, te na poslovnu saradnju i transakcije koje vlada obavlja sa različitim organizacionalnim entitetima” (Petrović, D. & Ostojić, D. (2005): [56]).

Opis	Citizens (C)	Government (G)	Business (B)	NGOs (N)
Stanovništvo - građani (eng. Citizens)	C2C	C2G	C2B	C2N
Primarni sektor - vlada i javna uprava (eng. Government)	G2C	G2G	G2B	G2N
Sekundarni sektor - poslovni subjekti (eng. Business)	B2C	B2G	B2B	B2N
Tercijalni sektor - nevladine organizacije (eng. NGOs)	N2C	N2G	N2B	N2N

Tabela [1.6.] Servisi *eUprave* i javno-privatni učesnici u poslovanju *eUprave*⁹⁷

(3) Svi servisi *eUprave* usmereni su prevashodno na: (a) građane; (b) poslovni sektor; (c) organe javne uprave i (d) zaposlene u javnoj upravi, u cilju obezbeđenja efikasnije interakcije sa korisnicima. U prethodnoj tabeli (Tabela [1.6.]) su prikazani dvosmerni interaktivni odnosi koji postoje između društvenih subjekata. Servisi *eUprave* i javno-privatni učesnici u poslovanju *eUprave* (C: stanovništvo – građani; G: primarni sektor – javni sektor - vlada i javna uprava – administracija; B: sekundarni sektor – poslovni subjekti; N: tercijalni sektor - NGOs⁹⁸). U koncepciji *eUprave* se mogu razlikovati najvažnije ciljne grupe: (a) G - Government - Javna uprava; (b) E - Employee – Zaposleni; (c) B – Business - Poslovni sektor; (d) C - Citizen – Građani. Najčešće se interakcija između ovih grupa navodi u engleskim skraćenicama (G2C, G2B, G2G), koji su korišćeni u daljnjem tekstu zbog njihove ustaljenosti u stručnoj literaturi a i u upotrebi.

(4) Treba obezbediti mogućnost da se zahtevi i inicijative mogu podneti putem Interneta, Intraneta ili drugog odgovarajućeg ICT mehanizma, a da traženi servis se dobije na isti način. Naravno moguće je servis javne uprave isporučivati na jednom mestu, a *eTransakciju* kompletirati bez direktnog kontakta sa zaposlenim u javnoj upravi. Integracijom javne uprave i korisnika obezbedio bi se potpuni „servisni lanac”⁹⁹ čijim se upravljanjem ostvaruje jedna od bitnih karika strateškog razvoja *eUprave*.

⁹⁷ Servisi *eUprave* i javno-privatnih učesnika u poslovanju *eUprave*; Izvor: Paul, G. N.; Vassiliki, N. K. & Rajash, R. (2009): *Understanding E-Government in Europe: Issues and Challenge*, Taylor & Francis, New York, p. 246.

⁹⁸ Non-Governmental Organization (NGO) - Nевladina organizacija (NVO) je pravno osnovana organizacija koju stvaraju fizička ili pravna lica i koja deluje nezavisno od bilo koje vlade. Pojam potiče iz Ujedinjenih naroda (UN), a obično se primenjuje u odnosu na organizacije koje ne čine deo vlasti i ne bave se konvencionalni neprofitnim poslovima.

⁹⁹ Videti više: Voudouris, C. & al. (2008): *Service Chain Management*; Technology Innovation for the Service Business; Springer International Publishing AG, Cham, ZG; ISBN: 978-35-4075-503-6.

1.8.1.1. G2G (Government-to-Government)

(1) **G2G** servis se zasniva na konceptu *Intraneta*. On omogućava unapređenje saradnje organa raznih nivoa državne uprave i stvaranje punog partnerstva između njih u pružanju servisa građanima i drugim subjektima. Realizacija ovog odnosa predstavlja ključni faktor *eUprave*.

(2) **G2E**: Servis kojeg koriste zaposleni u javnoj upravi zasnovan na konceptu *Intraneta*. Osnovne komponente su oglasna tabla (*eng. chat rom*) i učenje - servisi koji su interni (*unutrašnji*) servisi javne uprave i koji, primenom novih *ICT* smanjuju troškove funkcionisanja, a povećavaju: (a) efikasnost; (b) pouzdanost; (c) sigurnost; i (d) kvalitet rada ukupne administracije.

1.8.1.2. G2B (Government-to-Business)

(1) **G2B** je servis za komunikaciju javne uprave sa poslovnim subjektima koji se zasniva na *Internetu* i *Ekstranetu*. Ovim servisima se olakšava rad poslovnim subjektima, dajući im verifikovane podatke, te na taj način stvaraju komunikacione i druge osnove za ostvarivanje *ePoslovanja* između njih. Inicijative vlada prema poslovnim sektorima privlače najviše pažnje, prvenstveno zbog toga što dolazi do želje poslovnog sektora za poboljšanjem brzine obavljanja usluga i mogućeg smanjenja troškova.

1.8.1.3. B2G (Business-to-Government)

(1) **B2G** je servis za komunikaciju poslovnih subjekata sa javnom upravom zasnovan na konceptu *Interneta* i *Ekstraneta*. Na taj način dolazi do komunikacije javne uprave sa poslovnim partnerima, državne institucije se povezuju i udružuju a sve u cilju razmene potrebnih informacija.

1.8.1.4. G2C (Government-to-Citizen)

(1) **G2C** je servis za komunikaciju javne uprave sa građanima zasnovan na konceptu *Interneta*. Osnovne komponente od kojih se sastoji ovaj servis su: (a) posetioci; (b) informacije; (c) *online* servisi; (d) digitalna demokratija. Pomoću ovih servisa se omogućuju transakcije kao što su: (a) podnošenje zahteva; (b) plaćanje poreza, (c) obnove dozvola -njihovo obavljanje je jednostavno i vrši se u što kraćem roku.¹⁰⁰

1.8.1.5. C2G (Citizen-to-Government)

(1) **C2G** je servis za komunikaciju građana sa javnom upravom zasnovan na konceptu *Interneta*. U svojoj naprednoj varijanti modeli C2G i G2C prelaze u koncept *G-CRM* (*javna uprava orijentisana prema građanima*).

¹⁰⁰ **Napomena autora:** G2C inicijative putem info kioska ili putem Internet prezentacija čine informacije dostupnijima. G2C inicijative utiču i na samu vladu i na promenu procesa u organizaciji. Neki stručnjaci smatraju da je neophodno kreiranje takozvanih *one-stop shops* - jedinstvenih mesta sa kojih građani mogu da obavljaju svoje usluge, a naročito one usluge koje zahtevaju saradnju nekoliko agencija, a za koje im neće biti potrebno kontaktiranje svake agencije pojedinačno.

1.9. TEHNOLOŠKE I RAZVOJNE OSNOVE eUPRAVE

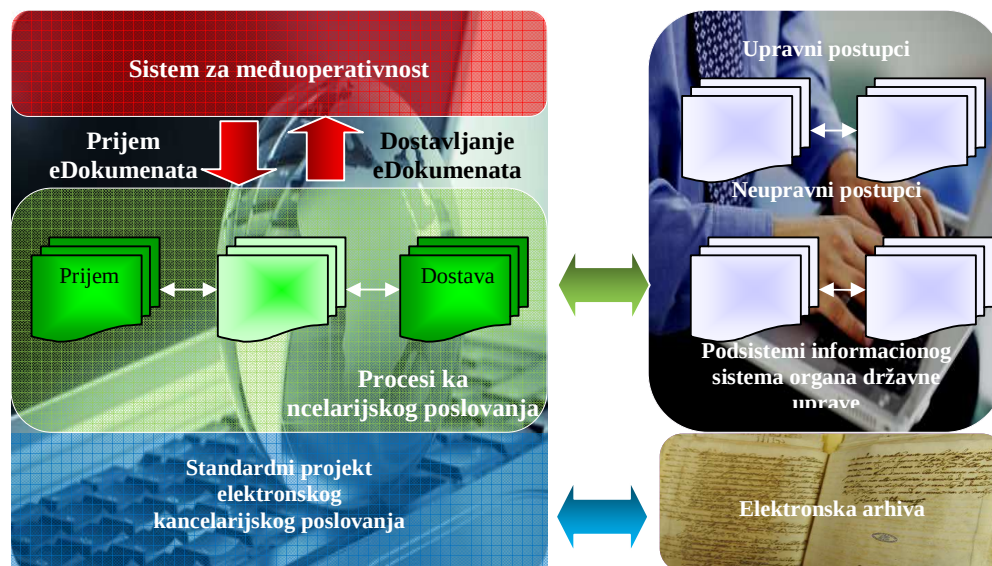
(1) Tehnologije predstavljaju bitan preduslov za realizaciju efikasnih aktivnosti i operacija *eUprave*. Nema idealne tehnologije, odnosno tehnologije koja daje najbolje rezultate u svakoj organizaciji i u svakoj poslovnoj situaciji. Tehnologije *eUprave* treba da se koriste za brže i efikasnije: (a) prikupljanje; (b) skladištenje; (c) obrađivanje; i (d) korišćenje podataka.

(2) Uopšte o kategorizaciji tehnologija *ePoslovanja*, postoje brojna mišljenja. Prema jednom stanovištu: „postoje dve kategorije tehnologija za *ePoslovanje*: tehnologije *eTrgovine* i tehnologije *saradničkog ePoslovanja*” (Milutinović, V. & Patricelli, F. (2003): [48]).

(3) Pravci delovanja i razvoja savremene *eUprave* i društva u celini trebaju da obuhvate: (a) organizacione; (b) razvojne; kao i aspekte (c) standardizacije i (d) obezbeđenja kvaliteta. U organizacionom smislu treba biti napravljena posebna služba - *Informacioni centar*, koja je zadužena za tehnologiju, razvoj, standardizaciju i kvalitet.

1.9.1. Infrastruktura eUprave

(1) Razvoj *eVlade* je jedan od najvažnijih procesa reforme javne uprave širom sveta. Postoje različite strategije za provođenje *eVlade*, a sve su usmerene na postizanje efikasnosti i delotvornosti. Međutim, uočeno je: „da se mnoge zemlje suočavaju sa sporijim razvojem, nego onim koji mogli predvideti“ (CapGemini (2006): [7]) i znatnijim jazom: „između potražnje i stvarne upotrebe elektronskih državnih službi“ (SIBIS (2003): [66]).



Dijagram [1.15.] Model eKancelarije¹⁰¹

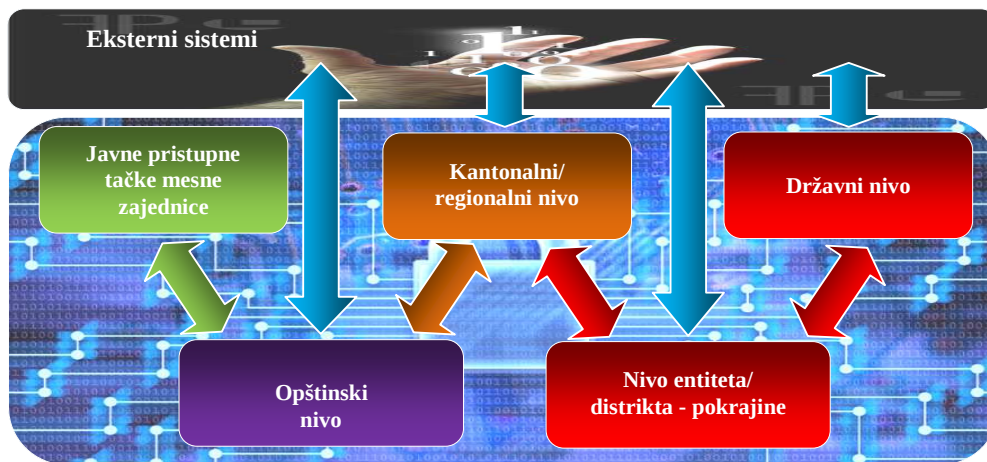
¹⁰¹ Model eKancelarije; Izvor: SPEUP Sistem (2010): Standardni projekat elektronskog kancelarijskog poslovanja u odnosu na druge sisteme; Standardni projekat elektronskog kancelarijskog poslovanja SPEUP, ver. 1.0; Središnji državni ured za eHrvatsku (uz suglasnost Ministarstva uprave); str.8/95

(2) **Elektronska kancelarija** (eng. *Electronic Office - eOffice*): Osnovni pravac aktivnosti u ostvarenju *eKancelarije* je uspostavljanje čvrstog i pouzdanog mehanizma: (a) izrade; (b) razmene; i (c) čuvanja *eDokumenata* u radu organa uprave, kao i (d) uspostavljanje jedinstvenog obrasca upravljanja *eDokumentima* u svim organima uprave, koji se treba zasnivati na: (a) jedinstvenom modelu; (b) sadržavati propisanu funkcionalnost; i (c) razmenjivati podatke na propisani način.

(3) Model *eKancelarije* je prikazan u sledećem dijagramu (**Dijagram** [1.15.]) Na ovaj način dolazi do preduslova za elektronsku dostavu svih oblika dokumenata korisnicima, bez obzira na zahtev ili bez njihovog zahteva - kada su organi uprave dužni obavestiti građane, odnosno poslovne subjekte o novonastalim obavezama.

(4) **Telekomunikaciona infrastruktura**: Za uspešnu realizaciju elektronskih inicijativa izuzetno je važno poboljšanje i jačanje demokratskih procesa putem upotrebe *ICT*. *ICT* kao najprodavanija generička tehnologija današnjice omogućava prenos i upotrebu svih vrsta informacija, i na taj način predstavlja osnovu ekonomije i društva.

(5) Radi adekvatnog protoka informacija i podataka neophodno je izgraditi i odgovarajuću telekomunikacionu infrastrukturu. Naglasak se stavlja na *ICT*, gde građani putem *Interneta* dobijaju potrebne informacije. *ICT* infrastrukturu *eUprave* u *BiH* činila bi infrastruktura na pet nivoa, prikazano u sledećem dijagramu (**Dijagram** [1.16.]), kako sledi: (a) javne pristupne tačke¹⁰²; (b) opštinski nivoi; (c) kantonalni / regionalni nivoi; (d) nivo entiteta i Distrikta Brčko; (e) državni nivo.



Dijagram [1.16.] Razvojni model infrastrukture *eUprave* po nivoima

(6) Također, se pokazalo da se: „moderna tehnologija uglavnom koristi samo za automatizaciju i optimizaciju postojećih načina poslovanja (npr. elektronsko podnošenje zahteva za izdavanje izvoda iz registra ili podnošenje emisije poreskih prijave) i novom tehnološkom okruženju prenosi sve svoje slabosti“ (Kunstelj, M. (2004): [34]).

(7) **Lokalne mreže – LAN**: u organizacionim jedinicama uprave u *BiH* i Republici Srpskoj slabo su zastupljene, ili ih uopšte nema. Takođe ima i nekih pozitivnih primera

¹⁰² **Napomena autora**: Javne pristupne tačke u formi informacionih centara, postavljenih na nivou mesnih zajednica, preko kojih bi građani imali pristup informacijama i servisima *eUprave*.

poput CIPS¹⁰³ projekta, ali da bi se stvorila podloga za razvoj programskih aplikacija i eServisa potrebno je da se na nivou cele BiH izgradi i osigura ICT struktura u javnom sektoru.

(8) **Internet** (eng. *INTERNational NETwork*): je najveća i najpoznatija globalna računarska mreža koja je namenjena razmeni podataka. Jedna od najčešće korišćenih definicija Interneta glasi: „Internet je veza više individualnih računara uz primenu protokola TCP/IP, kao i više individualnih mreža u jedinstvenu logičku mrežu u kojoj svi dele istu šemu adresiranja” (Stankić, R. (2008): [71]). Internet mreža ima svoje servise - „servis je skup funkcija upakovan kao jedinstveni entitet i postavljen negde na Internetu da služi drugim programima” (Radenković, B. (2003): [58]). Servise Interneta možemo grupisati u: „javne servise, osnovne servise, servise za pretraživanje, sigurnosne servise i sistemske servise, i o njima će biti nešto više reči u nastavku teksta,” (Stankić, R. (2008): [71]).

(9) **Javni servisi**: Najčešće se nalaze na važnijim serverima kako bi se svim korisnicima omogućio jednostavan pristup podacima. Web je jedan od novijih servisa, kojim se pristupa putem aplikacionog protokola za distribuirane i saradničke hipermedijske informacione sisteme (eng. *Hiper Text Transfer Protocol - HTTP*¹⁰⁴), gde se na taj način obezbeđuje multimedijalni sadržaj. Naime, korisnik preko Interneta upućuje: „zahtev za datotekom na Web koju određuje njena adresa, odnosno URL¹⁰⁵ (eng. *Universal Resource Locator*) - potom korisnikov računar uspostavlja vezu s računarom na kome se nalazi tražena datoteka, nakon čega se preko Interneta učitava na korisnikov računar” (Novaković, J. & al. (2005): [51]). Mogućnosti statičkog Weba očigledno nisu bile naročito velike: „HTML stranice jesu nosilac informacija, ali onih koje se ne menjaju zavisno od konteksta - te informacije su uvek iste” (Panian, Ž. (2000): [55]).

1.9.2. Međuooperativnost organizacionih celina

(1) Međuooperativnost (eng. *interoperability*) u sistemima i organima državne uprave je nužna radi usmeravanja i reinženjeringa radnih procesa, a istovremeno je i preduslov koji se mora ispuniti u cilju uspešne komunikacije korisnika u sistemu eUprave. Takođe je neophodno obezbediti nesmetan tok informacija i standardizovani način komunikacije eUprave i eksternih, pre svega poslovnih sistema.

(2) **Međuooperativnost registara**: Međuooperativnost registara je ključ optimizovane javne uprave, počevši od jednostavne automatizacije do transformacije celog sistema i izgradnje modernih korisničkih usluga. Originalni registri se primarno bave već postojećim procesima, a u velikoj meri su virtualno struktuirani. Takvo stanje dovodi do sprečavanja realizacije korisničkih usmerenih rešenja i ostvarenja maksimalnih poslovnih i finansijskih učinaka.

¹⁰³ **Citizen Identification Protection System (CIPS)** – Sistem zaštite identifikacije građana – Agencija IDDEEA je legalni sucesor Direkcije CIPS (Zakon o Agenciji za identifikaciju, dokumentaciju, registraciju i promenu podataka, Sl. glasnik BiH, br. 56/08).

¹⁰⁴ **Hypertext Transfer Protocol (HTTP)** - je aplikacioni protokol za distribuirane i saradničke hipermedijske informacione sisteme. HTTP je osnova za World Wide Web. Standardi razvoj HTTP je koordiniran od strane radne grupe Internet Engineering (IETF) i World Wide Web Consortium (W3C).

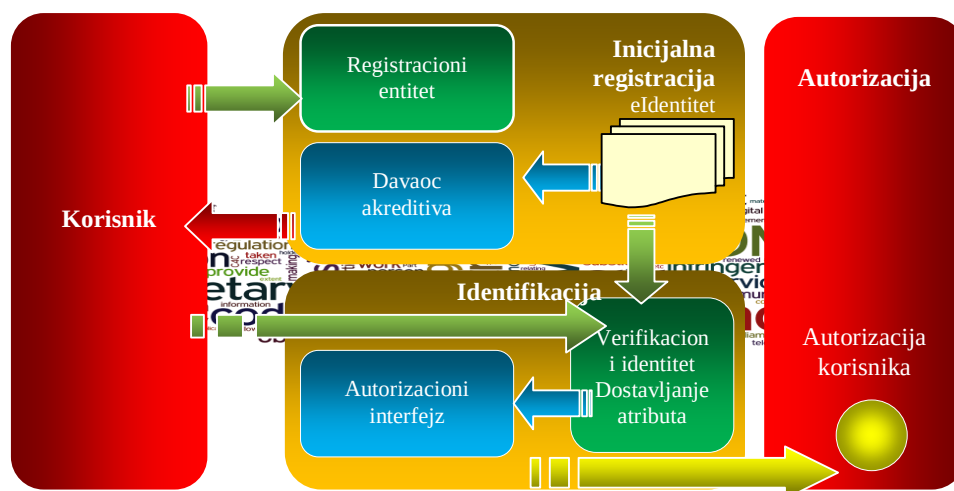
¹⁰⁵ **Universal Resource Locator URL** - U računarstvu, univerzalni lokator izvora URL je specifičan niz znakova koji predstavlja referencu Internet resursa. URL je tehnički vrsta Uniform Resource Identifier (URI), ali u mnogim tehničkim dokumentima i verbalnim raspravama URL se često koristi kao sinonim za URI.

1.9.3. Zajedničke i specijalizovane funkcije eUprave

(1) Primeri zajedničkih funkcija *eUprave* su : (a) finansijski poslovi; (b) vođenje kadrovskih evidencija; (c) procedure nabavki; (d) statistički sistemi; (e) rad sa dokumentacijom i arhivskom građom; (f) postupak i tok rešavanja predmeta, itd. Nivo primene *ICT* se znatno podiže automatizacijom zajedničkih funkcija uprave, međutim, kada postoji više rešenja dolazi i do problema kompatibilnosti. Neophodna je koordinacija i saradnja između organizacionih jedinica koje su zadužene za rešavanje istog problema - ali na taj način da se autonomnost ostavi nižim nivoima uprave, ako je to moguće, a u protivnom je rezultat višestruka šteta za sve: „mnogo razvojnog potencijala se troši na kreiranje u suštini istih i često trivijalnih aplikacija, uz sveukupno znatnu cenu” (Isanović, A. (2010): [29]).

1.9.4. Bezbednost eUprave

(1) Neophodno je preduzeti sve mere zaštite informacionih sistema *eUprave*, kako bi se zaštitili podaci i minimizirala mogućnost gubljenja istih. Pri tome centralno mesto ima uspostavljanje *integrisanog sistema identifikacije i autorizacije*, u svemu prema referentnom modelu procesa identifikacije (videti: **Dijagram [1.17.]**).



Dijagram [1.17.] Referentni model procesa identifikacije¹⁰⁶

(2) Neophodno je izvršiti: (a) procenu rizika sa jedne strane; i (b) samog sistema sa druge strane. Pored toga, neophodno je raditi na razvoju i implementaciji jedinstvenog sistema identifikacije i autorizacije za aplikacije u *eUpravi*, i to za: (a) *transakcijski usmerenu identifikaciju*; (b) *upravljanje mrežnom infrastrukturuom*; (c) *rješavanje problema digitalnog potpisa i tajnosti komunikacije između subjekata korišćenjem eMail*¹⁰⁷. Sistem *eIdentiteta* omogućuje građanima uspešno, sigurno i vremenski povoljno korišćenje javnih usluga elektronskim putem uz primenu *Interneta*, kao i ostale usluge uz primenu fiksnih i mobilnih telekomunikacijskih sistema.

¹⁰⁶ **Referentni model procesa identifikacije; Izvor: NIAAS Sistem (2010): Konceptija korisćenja NIAAS sistema na sigurnosnom nivou 1; Predlog koncepcije integrisanog centralnog sistema autentifikacije i autorizacije, ver. 1.1; Središnji državni ured za eHrvatsku (uz suglasnost Ministarstva uprave); str.140.**

¹⁰⁷ **Digitalni potpisa i tajnosti komunikacije između subjekata korišćenjem eMail - Preporučuje se kreacija PKI zasnovana na PGP enkripciji (eng. Pretty Good Privacy), gde je svaki subjekat zadužen za kreaciju sopstvenog para ključeva (nakon što subjekat deponuje svoj javni ključ na javni server, on ima opciju da taj ključ sertifikuje kroz utvrđeni proces).**

2. ULOGA DRŽAVE U ePOSLOVANJU

Sadržaj:	Univerzitet Singidunum 
[2.1.] Država kao promoter ePoslovanja; [2.1.1.] <i>Država promoter ili kočničar?</i> ; [2.1.2.] <i>Globalne razvojne strategije</i> ; [2.1.3.] <i>Insitucionalna osposobljenost u Republici Srpskoj</i> ; [2.1.4.] <i>Država i samodržive ICT</i> ; [2.2.] Normativni okvir ePoslovanja; [2.2.1.] <i>Semantička međuoperativnost - elektronski dokumenti i podaci</i> ; [2.2.2.] <i>Legislativa EU i regulaciono okruženje</i> ; [2.2.3.] <i>Legislativa u BiH i Republici Srpskoj</i> ; [2.2.4.] <i>Odnos sajber (cyber) prostora i prava</i> ; [2.2.5.] <i>Glavne administrativne i pravne prepreke</i> ; [2.3.] Tehnološki okvir i bezbednost ePoslovanja; [2.3.1.] <i>Informaciona infrastruktura javne uprave</i> ; [2.3.2.] <i>Ograničenje fizičkog pristupa i lozinke</i> ; [2.3.3.] <i>Mrežne barijere i mrežna bezbednost</i> ; [2.3.4.] <i>Kriptografske tehnike - javni i tajni ključ</i> ; [2.3.5.] <i>Identifikacija i autorizacija - digitalni identitet, dokument i potpis</i> ; [2.3.6.] <i>Rezervne kopije i druge bezbedonosne mere</i> .	
„Suočeni smo sa novim obrascem, gde se pojačana očekivanja korisnika trebaju biti zadovoljiti ograničenim javnim sredstvima. Kratkoročni ekonomska kriza prouzrokovala je dugoročnu fiskalnu i javnu budžetsku krizu - što će dovesti do dekade štednje ... Ovo je poziv na transformacione promene, a u prilog tome je ključno pitanje: kakvu ulogu može odigrati eUprava? " ¹⁰⁸	

(1) **Elektronsko poslovanje** (eng. *Electronic Business - eBusiness*) i drugi oblici elektronskih transakcija „koriste zajednički segment Internet tehnologija - intranet i ektranet mreže i servise, koji su odlučujući faktor za iskorak organizacije iz okvira ePoslovanja u granicama same organizacije na otvoreno i neograničeno eTržište preko Interneta umreženih korisnika u celom svetu.” (Milosavljević, M.; Veinović, M. & Grubor, G. (2009): [45]). Naglim razvojem ePoslovanja i sve većom primenom Interneta sve veći broj korisnika koristi mogućnosti koje pruža ePoslovanje (Stankić R., (2012): [32]); (Unković, M. & al. (2010): [81]).

(2) **Digitalna ekonomija** (eng. *Digital Economy - DE*) je „savremeni način privređivanja u kome se izrazito koriste informacione tehnologije, a posebno Internet.” (Njeguš. A. (2010): [52]). Internet je bitna infrastruktura za ePoslovanje, koje se može smatrati uvodom u digitalnu ekonomiju (Milosavljević, M.; Veinović, M. & Grubor, G. (2009): [45]).

(3) **Informaciono društvo** (eng. *Information Society - ID*) je ono društvo u kojem se proizvodnja, distribucija, difuzija i upotreba informacija predstavljaju važnu ekonomsku, političku i kulturnu aktivnost. Samo nastajanje ID je preduslov za integraciju ekonomije u EU. Strategija razvoja ID u BiH¹⁰⁹ uključuje: „politiku razvoja: pravne infrastrukture, eUprave, eObrazovanja, ICT infrastrukture i ICT industrije” (SM BiH (2004): [68]).

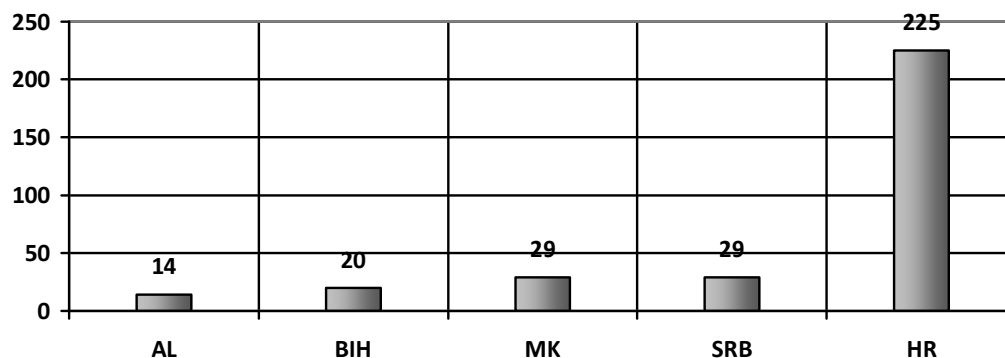
(4) Prema predlogu Zakona o Agenciji za razvoj ID BiH¹¹⁰ trebao je da se uspostavi koordinator za uvođenje ID u BiH. Enitetske vlade i vlade Brčko Distrikta BiH (BDBiH) moraju da slede smernice akcionog plana eEvrope koji je deo operativnog

¹⁰⁸ Izvor navoda: CapGemini (2009): *Smarter, Faster, Better eGovernment: 8th Benchmark Measurement*, November 2009; Prepared by: CapGemini, Rand Europe, IDC, Sogeti and DTI, for: European Commission, Directorate General for Information Society and Media.

¹⁰⁹ Više videti: SM BiH (2004): *Strategija razvoja informacionog društva u BiH 2004-2010*, Finalna verzija, 5.0, str. 13., UNDP BiH, Sarajevo.

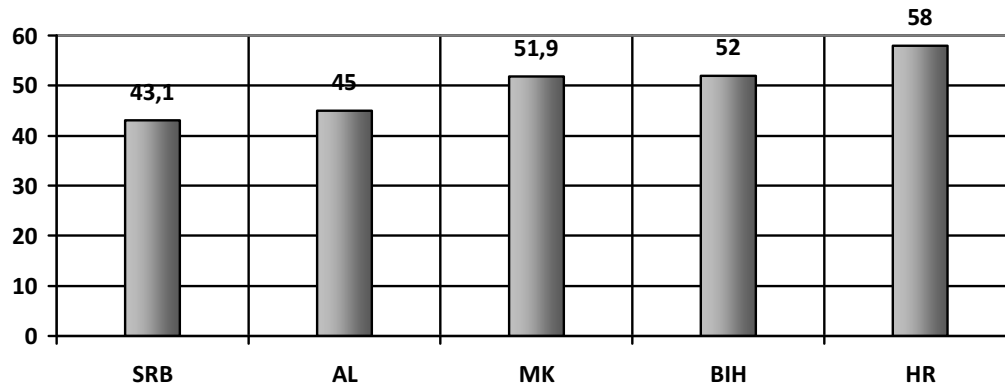
¹¹⁰ Napomena autora: Zakon o Agenciji za razvoj ID BiH (ZARID) u predlogu još od 2008. god., ali osporen od strane Republike Srpske, iz razloga nepostojanja saglasnosti o prenosu nadležnosti sa entiteta na BiH.

plana *Lisabonske strategije*¹¹¹. Što se tiče *Republike Srpske*, tu je već uspostavljena agencija (*AIDRS*) i u *BDBiH* dok u Federaciji *BiH* (*FBiH*) još ne postoji.



Grafikon [2.1.] Broj bezbednih servera na milion stanovnika WBC¹¹² (2011)¹¹³

(5) Mnoge su ekonomske prednosti koje pružaju *ICT* u segmentima poslovanja, a veliki broj pravnih subjekata je to već prepoznao. Poslovanje je olakšano: (a) u pogledu komunikacije sa klijentima i dobavljačima; (b) obrade podataka; i (c) marketingu. U *BiH* broj sigurnih servera na milion stanovnika je 20, dok susedna Srbija ima 29 i Hrvatska 225 u 2011. god., što pokazuje nevoljan razvoj infrastrukture u ovoj oblasti (**World Bank** (2012): [94]), a što je prikazano u prethodnom grafikonu (**Grafikon [2.1.]**).



Grafikon [2.2.] Broj korisnika Interneta na 100 stanovnika WBC (2011)¹¹⁴

¹¹¹ **Lisabonska strategija** (eng. *Lisbon Strategy*) - također poznata kao *Lisabonska agenda* ili *Lisabonski proces*, bio je akcijski plan razvoja usvojen 2000. god., za ekonomiju EU između 2000. i 2010. Cilj *Lisabonske strategije* je bio da do 2010. god. uvede u EU „najkonkurentniju i najdinamičniju ekonomiju u svetu, zasnovanu na znanju, sposobnosti održivog rasta ekonomskog rasta sa više i boljih radnih mesta i većom socijalnom kohezijom“. Strategija je bila usvojena od strane Evropskog saveta u Lisabonu 2000. god., međutim, do 2010. god., većina postavljenih ciljeva nije realizovana.

¹¹² **Zapadni Balkan** (eng. *West Balkan Country - WBC*) – U užem smislu saradnje u približavanju EU obuhvata sledeće države Zapadnog Balkana: Albanija (AL), Bosna i Hercegovina (BIH), Kosovo*, Crna Gora (MNE), Hrvatska (HR), Makedonija (MK) i Srbija (SRB).

¹¹³ **Broj bezbednih servera na milion stanovnika WBC (2011)** - Izvor: *Secure Internet servers per milion people 2011.* - **World Bank** (2012): *World Development Indicators 2012 (The information society)*, International Bank for Reconstruction and Development, pp. 328-330, Washington, D.C.

(6) Kako u proizvodnom, tako i sektoru usluga, ICT je u BiH bila razvijena i pre rata. Nakon stagnacije za vreme rata ponovo doživljava svoj procvat i predstavlja jedan od najbrže rastućih sektora, pa tako procena broja stanovnika u BiH koji koriste Internet prema podacima Međunarodne telekomunikacione unije za 2011. god. iznosi 52,00% i pokazuje trend rasta (**World Bank** (2012): [94]), što je prikazano u prethodnom grafikonu (**Grafikon** [2.2.]).

2.1. DRŽAVA KAO PROMOTER ePOSLOVANJA

(1) Javni sektor mora da ima posebnu ulogu u promociji *ePoslovanja*, kao i da bude posrednik u usvajanju prakse *ePoslovanja*, pre svega: (a) korištenjem i primenom ugovora o javnim nabavkama zasnovanim na elektronskim rešenjima, (b) elektronskim prenosom podataka u finansijskom sistemu javnog sektora, koje ima katalizacioni efekat u primeni *ePoslovanja*.

2.1.1. Država promoter ili kočničar?

(1) Razvoj *ePoslovanja* je do sada nailazio na podršku viših nivoa vlasti, ali kada treba da dođe do realizacije, onda po pravilu sve pada u vodu. Radi približavanja BiH i Republike Srpske prema EU treba težiti da se ta praksa promeni. S obzirom da postoje mnoge obaveze Republike Srpske u okviru projekta „Digitalna Evropa”, treba se nadati promeni gledišta, i što se tiče javne uprave, i što se tiče društva u celini. Prema podacima iz izveštaja o provođenju *eSEE Agende+* (*Electronic South Eastern Europe - eSEE*), BiH se nalazi i na začelju korištenja Interneta u administraciji u odnosu na celu regiju jugoistočne Evrope.

(2) Što se tiče državne uprave neophodno je istaknuti nedostatak ICT kadrova. Mala sredstva se ulažu u edukaciju državnih službenika, reklamiranje i promovisanje usluga koje pruža ICT, tako je npr. prema podacima za 2004. god.: „u institucijama BiH u službama koje se nominalno bave primenom ICT, odnosno u sektoru informatike ili ekvivalentnim službama, samo je oko 4,8% profesionalnih informatičkih kadrova, a ukupno oko 45% svih zaposlenih zna se uopšte koristiti računarom” (**SM BiH** (2004): [68])¹¹⁵.

(3) **Konkurentnost BiH i Republike Srpske u oblasti ICT:** BiH je ostala prikovana za evropsko dno po konkurentnosti u oblasti ICT: „u globalnom izveštaju o informacionim tehnologijama za 2010/2011. god. nalazi na 110. mjestu među 138 rangiranih država sveta, što je identična pozicija kao i u prošlom izveštaju” (**WEF** (2011): [91]), što je prikazano u sledećoj tabeli indeksa ICT spremnosti (*rang*) u 2010-2011. god. (**Tabela** [2.1.]). Istraživanje je obuhvatilo tri komponente: (a) ambijent; (b) stanje digitalne ekonomije (*eSpremnost*); i (c) korištenje informacionih i komunikacijskih tehnologija (*u ličnoj, poslovnoj i vladinoj upotrebi*).

¹¹⁴ **Broj korisnika Interneta na 100 stanovnika WBC (2011).** – Izvor: *Internet users per 100 people 2011 - World Bank* (2012): *World Development Indicators 2012 (The information society)*, International Bank for Reconstruction and Development, pp. 328-330, Washington, D.C.

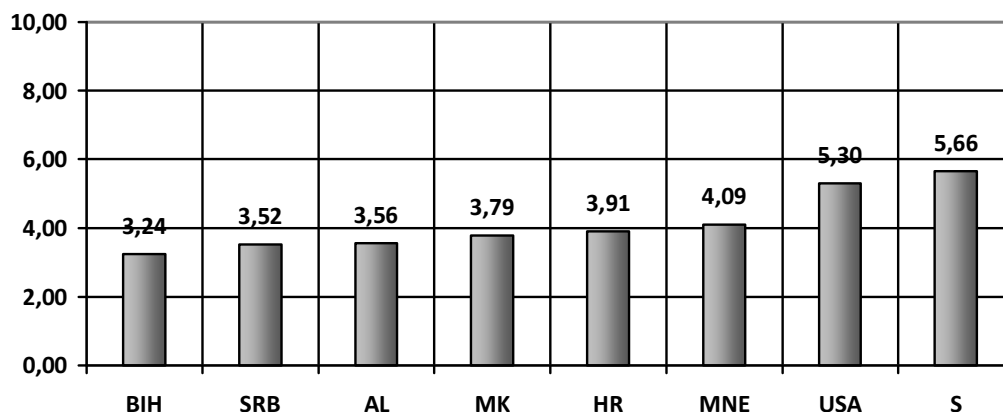
¹¹⁵ Više videti: **V.12. Sektorski prioriteti – Informaciono komunikacione tehnologije** (2004) - Ovaj dokument je nastao na osnovu studija i istraživanja Razvojnog programa UNDP u BiH, projekata ICT Foruma, Izveštaja „eReadiness Assessment”, dokumenata OHR-a, te komentara na sektorsku studiju o ICT rađenih za PRSP.

Država/ekonomija	Poredak	Poredak u grupi dohodka*	
Švedska (S)	1	HI	1
SAD (USA)	5	HI	5
Slovenija (SLO)	34	HI	33
Crna Gora (MNE)	44	UM	4
Hrvatska (HR)	54	HI	42
Makedonija (MK)	72	UM	17
Albanija (AL)	87	UM	23
Srbija (SRB)	93	UM	26
Bosna i Hercegovina (BIH)	110	UM	30

*Grupa dohodka: *HI* = visok; *UM* = gornji sa srednjim; *LM* = donji sa srednjim; *LO* = niski - poredak država je iz Svetske banke (stanje u septembru 2010. god)

Tabela [2.1.] Indeks (rang) ICT spremnosti razvijenih digitalnih ekonomija i WBC (2011)¹¹⁶

(4) Švedska (S) je najbolje rangirana država na 1. mestu, dok su SAD (USA) na 20. mestu. Sve države regiona daleko su konkurentnije u ICT sektoru od BiH, što je prikazano u sledećem grafikonu indeksa ICT spremnosti (ocena) u 2010-2011. god. (**Grafikon [2.3.]**). Stručnjaci konstatuju da ovakva pozicija BiH nije toliko iznenađujuća, s obzirom da je razvoj naprednih informacionih tehnologija na začelju svih interesa vlasti.

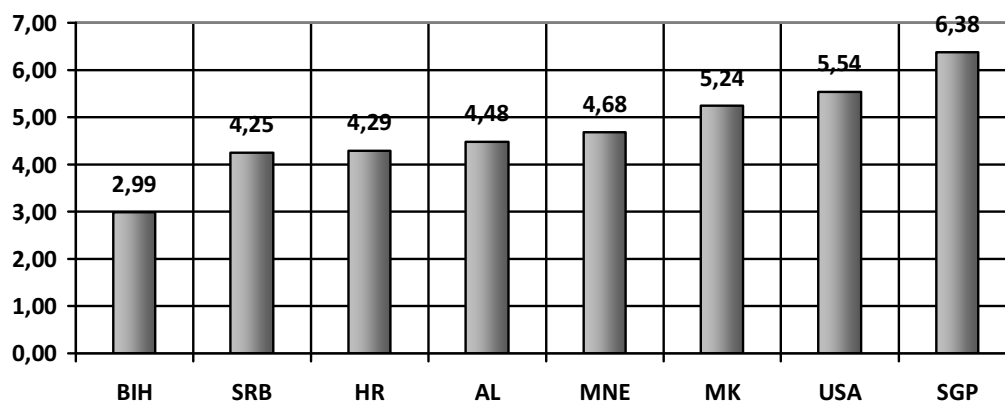


Grafikon [2.3.] Indeks (ocena) ICT spremnosti razvijenih digitalnih ekonomija i WBC (2011)¹¹⁷

¹¹⁶ **Indeks (rang) ICT spremnosti razvijenih digitalnih ekonomija i WBC (2011)** – *The Networked Readiness Index (Rank) 2010–2011*; Izvor: WEF (2011): *The Global Information Technology Report 2010–2011*, World Economic Forum (WEF), Transformations 2.0, 10th Anniverasary Edition, INSEAD – The Business School of World, Ed. Dutta, S. & Mia, Geneva; ISBN: 929-504-495-9, 978-92-9504-495-1.

¹¹⁷ **Indeks (ocena) ICT spremnosti razvijenih digitalnih ekonomija i WBC (2011)** – *The Networked Readiness Index (Score) 2010–2011*; Izvor: Ibid.

(5) **ICT kao prioritet države:** Regulatorna agencija za komunikacije BiH (RAK) je u zadnjih nekoliko godina donela niz pravila kojima se reguliše pružanje govornih i internet usluga, internet konekcija, pristupa lokalnoj petlji. *BiH se u globalnom izveštaju Svetskog ekonomskog foruma o informacionim tehnologijama za 2010/2011. godinu nalazi najlošije ocenjena u segmentu spremnosti vlasti da rade na razvoju ICT-a, gde smo rangirani na samo planetarno začelje, tj. na 136. mesto. (WEF (2011): [91])* Analizom ICT prioriteta BiH se nalazi na 136. mestu od 138. država (videti: **Grafikon** [2.4.]).



Grafikon [2.4.] Indeks (ocena) prioriteta ICT u javnoj upravi razvijenih digitalnih ekonomija i WBC (2011)¹¹⁸

2.1.2. Globalne razvojne strategije

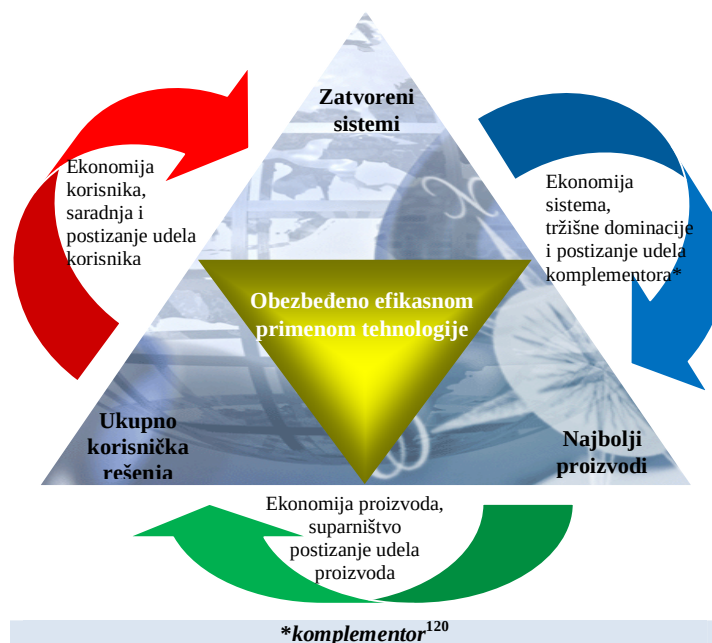
(1) Međunarodna konkurencija se nalazi pod uticajem dve konkurentne strategije: (a) primata domaćoj ekonomskoj sigurnosti i preraspodeli nacionalnog dohotka; i (b) usmerenosti na rast, produktivnosti i spoljnu konkurentnost.



Dijagram [2.1.] Matrica strategija države kao promotera razvoja ePoslovanja

¹¹⁸ Indeks (ocena) prioriteta ICT u javnoj upravi razvijenih digitalnih ekonomija i WBC (2011) – Government prioritization of ICT Index (Score) 2010–2011; Izvor: WEF (2011): *The Global Information Technology Report 2010-2011*, World Economic Forum (WEF) Transformations 2.0, 10th Anniversary Edition, INSEAD – The Business School of World, Ed. Dutta, S. & Mia, Geneva; ISBN: 929-504-495-9, 978-92-9504-495-1.

(2) U matrici¹¹⁹ strategija države - promotera razvoja ePoslovanja, prikazane u sledećem dijagramu (**Dijagram [2.1.]**), porede se glavni konkurentski prioriteti, s tim što je na "x" osi funkcija preraspodele, a na "y" osi država kao promoter razvoja.



Dijagram [2.2.] Globalna strategija u primeni ICT

(3) Što se tiče menadžera, tu se kreiraju strategije koje teže niskim troškovima, diferencijaciji i fokusiranju, prema tzv. „delta modelu“, koji se sastoji od tri elementa koja predstavljaju tri tipa strategija; (a) najbolji proizvod; (b) rešenja za kupce; i (c) povezanosti, a što je prikazano u sledećem dijagramu globalne strategija u primeni ICT (**Dijagram [2.2.]**).

(4) Izazovi menadžmenta su ogromni i prilično ih je jednostavno identifikovati - velike poteškoće sa kojima se suočavamo ne leže u odlučivanju šta su trebali biti ciljevi, već u definisanju kako ih postići. „Problemi u ovom području su, pre svega, problemi realizacije, odnosno: kako se mogu ostvariti ciljevi koji su često savršeno jasni, ali ih je naizgled nemoguće postići.“ (Sunshine, R.B. (1990): [74])

2.1.3. Institucionalna osposobljenost u Republici Srpskoj

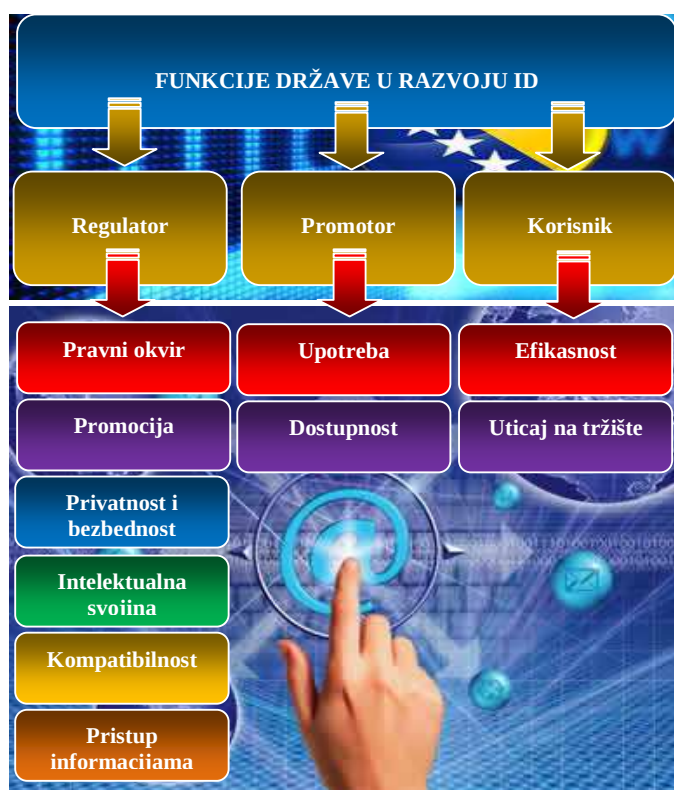
(1) U ePoslovanju je najteže uspostaviti institucionalnu osposobljenost. Što se tiče pravne sigurnosti, tu je neophodna osposobljenost pravosudnih organa koja nije manje

¹¹⁹ **Napomena autora:** Jedan od najprimenjivanih modela za definisanje strategija budućeg rasta je Ansoffljeva matrica (Ansoff's matrix), koja je prvi put predstavljena u Harvard Business Review 1957. godine, a 1965. god. i u knjizi Corporate Strategy, autora ove knjige i strategije Igora Ansova, ruskog naučnika koji je u emigrirao u SAD, gde je završio mašinstvo, matematiku i menadžment i do kraja života se bavio naučnoistraživačkim radom - zahvaljujući kome je postao poznat kao „otac strateškog menadžmenta“.

¹²⁰ **komplementar** (lat. complementarius) - Više videti: Vujaklija, M. (1980): Leksikon stranih reči i izraza, III dopunjeno izdanje, Prosveta, Beograd; **Navodi:** trg. zamenik, zastupnik, administrator trgovačke kuće; v. pod komanditno društvo - trg. ortačko preduzeće pod zajedničkom firmom savostrojkim jemstvom ortaka: jedni jemče celokupnom imovinom (komplementari, tj. unutarnji članovi), a drugi ulogom u novcu, robu ili radu (komanditisti, tj. spoljni članovi); u vođenju poslova učestvuju samo komplementari, a komanditisti imaju nadzor.

važna od osposobljenosti organa državne uprave prilikom prihvatanja *eDokumenata* i *ePoslovanja* sa privednim subjektima (tzv *G2B* – eng. *Government to Business*).

(2) **Funkcije države:** Vlade širom sveta moraju da uspostave sledeće tri osnovne nadležnosti za *ID* i to: (a) država kao regulator – odgovorna je za postavljanje nacionalnih pravila za korišćenje *ICT*, (b) država kao pomagač – država može da stimuliše i promoviše korišćenje i dostupnost *ICT*-a svojim građanima; (c) država kao veliki korisnik *ICT* – kao element koji teži maksimalnoj upotrebi i korišćenju *ICT* (videti: **Dijagram** [2.3.]).



Dijagram [2.3.] *Funkcije države u razvoju ID*

(3) **Koordinacija razvoja *ICT* u organima javne uprave Republike Srpske:** U Republici Srpskoj donedavno nije postojala institucija koja bi se primjenom i razvojem *ICT* u organima javne uprave bavila na strateški i sistematski način, dok u državama *EU* razvoj *ID* ide preko organa koji su dužni za određene oblasti, u svemu kako je prikazano u sledećoj tabeli (**Tabela** [2.2.]).

(4) Težnja ka promociji i unapređenju *ID* bi trebalo omogućiti Republici Srpskoj da počne sa razvojem i da se potpuno integriše u globalnu ekonomiju. Državna uprava takođe treba da koristi *ICT* u međusobnoj komunikaciji, pre svega, radi bolje efikasnosti i transparentnosti u komunikaciji sa građanima i privredom. *Baza podataka o ICT projektima*¹²¹ u javnoj upravi Republike Srpske predstavlja važan sastavni deo, koji vodi razvoju budućih integrisanih sredstava upravljanja.

¹²¹ Više videti: **eGovernment Strategija Republike Srpske** (2008) - *Strategija razvoja elektronske Vlade* (2009-2012), Verzija 0.9; Agencija za informatičko društvo Republike Srpske (AIDRS), Banja Luka.

Koordinacija razvoja ID	Opis
Politika (strategija)	<i>U drugim zemljama za politiku, odnosno strategiju u ovoj oblasti odgovorna su nadležna ministarstva, odnosno drugi organi. U pojedinim zemljama ovi poslovi su ili u nadležnosti organa i tela na nivou kabineta premijera (Mađarska, Austrija), ili u nadležnosti državnog organa na nivou ministarstva. U Republici Srpskoj za politiku, odnosno strategiju odgovorni su: AIDRS, Ministarstvo nauke i kulture i Ministarstvo za upravu i lokalnu samoupravu.</i>
Koordinacija	<i>Poslove koordinacije u mnogim zemljama obavljaju ministarstva, odnosno drugi organi koji su zaduženi za celokupan razvoj i uvođenje eUprave (Slovenija, Estonija, Grčka, Slovačka). Za poslove koordinacije u Republici Srpskoj od 2007. god. osnovana je Agencija za informaciono društvo Republike Srpske (AIDRS). Osnivanjem AIDRS Republika Srpska dobila je instituciju zaduženu za praćenje razvoja ID te promociju upotrebe ICT. Nadzor nad radom AIDRS obavlja Ministarstvo nauke i tehnologije.</i>
Implementacija i podrška	<i>Preovlađuje praksa da ministarstva koja su nadležna za razvoj ID i eUprave, istovremeno su nadležna za implementaciju i podršku funkcionisanja sistema eUprave. U Republici Srpskoj za implementaciju i podršku funkcionisanja sistema eUprave nadležni su: AIDRS, Ministarstvo nauke i kulture i Ministarstvo za upravu i lokalnu samoupravu.</i>
Revizija (ocenivanje)	<i>Reviziju poslovanja državnih organa, uključujući i IKT organe vrši Court of Audit, organ parlamenta (Austrija, Grčka, Slovenija) odnosno State Audit Office (Mađarska), Supreme Audit Office (Slovačka). U Republici Srpskoj reviziju poslovanja državnih organa obavlja Glavna služba za reviziju javnog sektora, koja obavlja reviziju javnih računa Vlade, ministarstava, jedinica lokalne samouprave, kao i širok spektar drugih javnih institucija i organizacija.</i>
Ostalo	<i>Mnoge zemlje pored organa, odnosno tela nadležnih za razvoj i uvođenje eUprave imaju i druge organe, tela i institucije nadležne za pojedine specifične segmente. Najveći broj zemalja ima posebnu, nezavisnu instituciju za zaštitu podataka i informacija u sistemu elektronske uprave (Austrija, Grčka, Mađarska, Slovačka koja ima Ured za zaštitu ličnih podataka i Nacionalno telo za bezbednost, odgovorno za zaštitu infrastrukture elektronskog potpisa).</i>

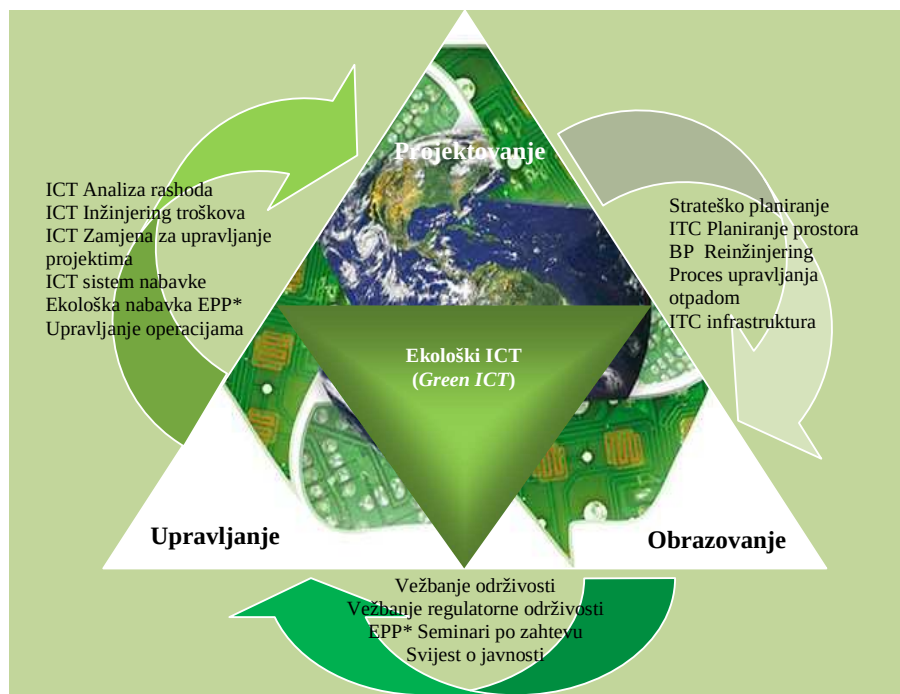
Tabela [2.2.] Koordinacija razvoja ID

2.1.4. Država i samoodržive ICT

(1) **Zeleno računarstvo** (eng. *Green ICT*, odnosno *samoodržive ICT*): odnosi se na ekološki održivo računarstvo ili *ICT*. Oblast samoodrživih *ICT*, može se definisati kao: „prakse delotvornog i efikasnog istraživanja i projektiranja, proizvodnje, korišćenja i odlaganje računara i povezanih podsistema - uz minimalan ili nikakav uticaj na okolinu" (Murugesan, S. & Gangadharan, G.R. (2012): [49]), što je šematski prikazano na sledećem dijagramu o holističkom pristupu ekološkim *ICT* - *Green ICT* (Dijagram [1.4.]).

(2) **Propisi i industrije inicijative:** (eng. *Regulations and Industry Initiatives* – *RII*) Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj (*OECD*) objavila je pregled stanja inicijativa više od 90 vlada, a u vezi o samoodrživih *ICT*, zaštite okoline i klimatskih promena. U izveštaju se zaključuje da inicijative imaju tendenciju da se koncentrišu na veću samoodrživost *ICT*, ali ne na stvarna rešenja globalnog zatopljenja i degradaciji

okoline. U principu, samo 20% inicijativa imaju merljive ciljeve¹²², a sa državnim programima nastoje uključiti ciljeve češće nego poslovna udruženja.



*EPP - Engineering and Public Policy

Dijagram [2.4.] Holistički pristup ekološkim ICT (Green ICT)¹²³

2.2. NORMATIVNI OKVIR ePOSLOVANJA

(1) Prilikom analize normativnog okvira *ePoslovanja*, pre svega, treba imati u vidu: (a) *Izveštaje Evropske komisije*¹²⁴; (b) specifikacije poslovnih zahteva usvojene u okviru CEN/ISSS (*Information Society Standardisation System of the European Standardization Committee*); kao i (c) inicijative CEN (*European Committee for Standardization*) radionica o *ePoslovanju*.¹²⁵

(2) Jedan od aktuelnih aspekata normativnog okvira, se svakako odnosi na tzv. *pametne kartice (token)*, koje su važan faktor *ePoslovanja*. U vezi sa tim i sledeća

¹²² Više videti: OECD (2009): *Towards Green ICT strategies: Assessing Policies and Programmes on ICTs and the Environment*, Summary: OECD Working Party on the Information Economy; Dostupno na sajtu: <http://www.oecd.org/dataoecd/47/12/42825130.pdf>; Pregledano: 29.06.2012. god. U 20,21 sati.

¹²³ Holistički pristup ekološkim ICT – Holistic approach to green IT – Izvor: Murugesan, S. & Gangadharan, G.R. (2012): *Harnessing Green IT: Principles and Practices - Adopting a holistic approach to greening IT is our responsibility toward creating a more sustaining environment*, (IEEE IT Professional, January–February 2008, pp. 24-33), John Wiley & Sons, New York; ISBN: 111-997-00-5-9, 978-11-1997-005-7.

¹²⁴ Više videti: Izveštaj Evropske komisije: European Commission, Directorate-General for Enterprise and Industry (2006): *Benchmarking of existing national legal e-business practices, from the point of view of enterprises (e-signatures, e-invoicing and e-contracts)- Draft Final Report*, Rambøll Management, København

¹²⁵ Više videti: CWA (2010): CWA 15666 BRS - Cross industry e-Tendering process; CWA 15667 BRS - Cross industry catalogue process; CWA 15668 BRS - Cross industry invoicing process; CWA 15669 BRS - Cross industry ordering process (Part 1: Global ordering process model definition; Part 2: Order transaction; Part 3: Order change transaction; Part 4: Order response transaction); CWA 15670 BRS – Cross industry remittance advice process; CWA 15671 BRS - Cross industry scheduling process; CWA 15575 - The list of invoice content details identified in the directive 2001/115/EC expressed as UN/CEFACT Core Components

zamena ličnih dokumenata u BiH i Republici Srpskoj (biometrijske lične karte), se ne sme opet završi samo kao trošak, kako za građane tako i za državnu upravu, a da stvarno korisnog efekta po pitanju unapređenja *ePoslovanja* ne bude. Naime, određena iskustva su već stečena u okruženju, npr. uvođenjem i korišćenjem kartica studentske subvencionirane prehrane u Hrvatskoj, tzv. *Iksica*¹²⁶, zatim *eIndeksa*¹²⁷, ali i iskustva drugih kao npr. u zdravstvu (Kalpić, D. (1999): [30]), koja svakako mogu pomoći u oblikovanju predloga rešenja ovog faktora *ePoslovanja*.

2.2.1. Semantička međuoperativnost - elektronski dokumenti i podaci

(1) **eDokumenti i podaci:** Elektronski dokumenti kao sadržaj *ePoslovanja*, pored zamene postojećih papirnatih dokumenata omogućuju njihovu daljnju automatsku obradu.

(2) **e-Katalog:** Elektronički katalozi su dokumenti koji prikazuju proizvode i cene dobavljača koji predstavljaju deo ponude. Kao takav sadržaj je pogodan za daljnu *eDostavu* naručiocu ili da jednostavno putem *Interneta* bude dostupan svima.

(3) **eNarudžbenica i eRačun:** Elektronska narudžbenica prva je u nizu *eDokumenata* prilikom nabavke, a prethodi joj upotreba *eKataloga*. Standardi za korišćenje *eNarudžbenice* i *eRačuna* (*eFakture*) su logički povezani tako da se veliki deo podataka sa *eNarudžbenice* nalazi i na *eRačunu*.



Dijagram [2.5.] Sistem međuoperativnosti javne uprave

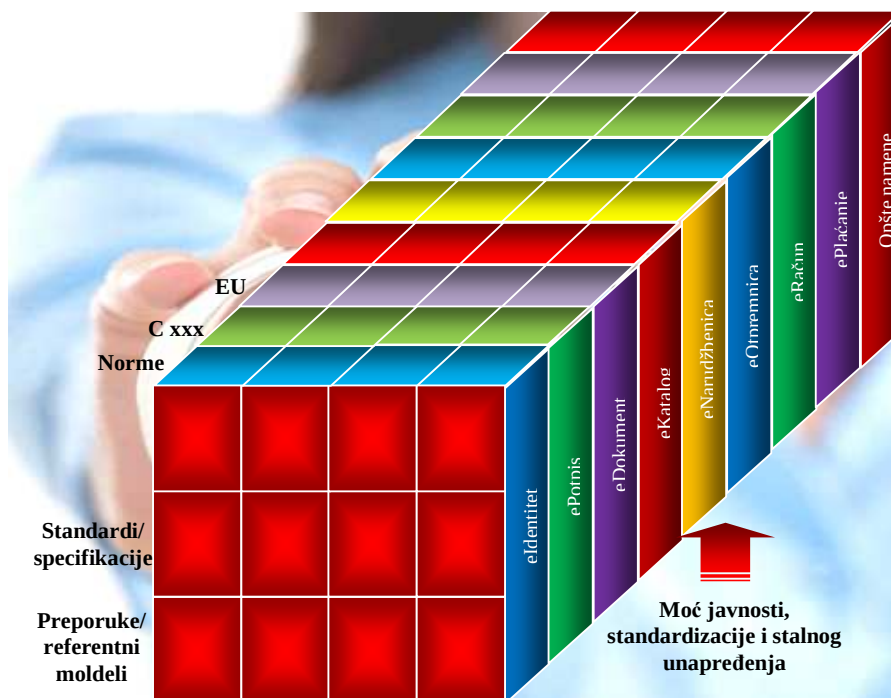
¹²⁶ Više videti: Mornar, V. & al. (2002): *Credit Card System for Subsidized Nourishment of University Students*, In Khosrow-Pour, M., ed.: *Annals of Cases on Information Technology* 2002/4, Idea Group Publishing, Hershey, PA, USA, pp. 468-486 (CC, INSPEC); ISBN 1-930708-40-8.

¹²⁷ Više videti: Kalpić, D. & al. (2005): *An insight into efforts to establish computerization and e-services for public health in Croatia* // *Proceedings of the 2005 Networking and Electronic Commerce Research Conference (NAEC2005)* / Gavish, Bezalel (ur.). Dallas : Southern Methodist University, Dallas, USA, pp. 75-91.

(4) **ePlaćanje:** Korišćenjem *eRačuna* omogućena je automatska primena elektronskih naloga za plaćanje roba ili usluga. Bilo koji vid *ePlaćanja* je pogodan za praćenje toka novca i to putem ovlašćenih organizacija, te se na taj način svakako doprinosi smanjenju tzv. *sive ekonomije*.

(5) **Međuoperativnost (interoperabilnost) javne uprave:** Može definisati kao sposobnost informacionih sistema da razmenjuju podatke i omogućavaju deljenje informacija i znanja. Nesmetan tok informacija kroz javnu upravu je osnovni preduslov ka realiziranju kvalitetnih servisa javne uprave, koji su opet usmereni ka zadovoljavanju potreba građana i poslovnih sistema. Radi toga neophodno je definisati jedinstveni informacioni sistem pomoću definisanih tehničkih specifikacija.

(6) Pored toga, potrebno je obezbediti uniforman način komunikacije između aplikacija *eUprave* i eksternih, pre svega poslovnih sistema (videti: **Dijagram** [2.5.]). Kada se definiše tehnički okvir za razmenu podataka, dobijamo efikasnu mogućnost razmene podataka između bilo koje aplikacije, bez nekog posebnog prilagođavanja same aplikacije.



Dijagram [2.6.] Trodimenzionalni prikaz problematike *ePoslovanja*¹²⁸

(7) **Prostor normatizacije - globalni okvir ePoslovanja:** U prethodnom dijagramu (**Dijagram** [2.6.]) je trodimenzionalni prikaz u kojem je sažeta problematika *ePoslovanja*. Osnovni cilj je uspostavljanje interoperabilnosti uz postojanje: (a) pravne; (b) procesne; (c) semantičke; i (d) tehnološke komponente. Regulišu se normama koje su već usvojene, a koje kasnije mogu preći u neprikosnovene norme, i to u delu koji je najmanje izvestan, pa zbog toga i najviše podvrgnut izmenama. Treću dimenziju predstavljaju pojedini delovi *ePoslovanja*.

¹²⁸ **Trodimenzijski prikaz problematike ePoslovanja** - Izvor: Voditelj projekta: **Klapić, D.** (2009): *Studija normizacije u ePoslovanju* (2009), Isporučka 1 - Verzija 2.4, Sveučilište u Zagrebu, Fakultet elektrotehnike i računarstva, Zagreb str. 29

(8) **Reinžinjerang poslovnih procesa:** Koreni pojma reinžinjerang poslovnih procesa (eng. Business Process Re-engineering- BPR¹²⁹) su iz ranih 90-ih godina prošlog veka (**Davenport, T. H. & Short, J. E.** (2011): [11]; **Kerr, J.M.** (2006): [31]), pre svega, u okviru privatnog sektora. Autori koncepcije definisali su BPR kao „sveobuhvatne radikalne reforme i inovacije poslovnih procesa, kako bi se postigao znatan napredak u ključnim pokazateljima i performansama, kao što su: (a) smanjenje troškova; (b) povećanje kvalitete proizvoda; i (c) usluga“. (**Hammer, M. & Champy, J.** (2003): [26])

2.2.2. Legislativa EU i regulaciono okruženje

(1) Pravni okvir države se mora zasnivati na globalnim inicijativama iz samog razloga zato što je i ID globalno. U daljnjem tekstu su navedene najbitnije uredbe, direktive i drugi pravni akti EU koji se tiču područja ePotpisa, ePoslovanja i eVlade.

(2) **Direktiva 1999/93/EC** o okviru Zajednice za ePotpise (eng. Electronic Signatures Directive): Ova Direktiva uspostavlja pravni okvir za ePotpise i servise certifikacije na nivou Evrope (cilj je olakšati upotrebu ePotpisa i pomoći da postanu pravno priznati u okviru država članica).

(3) **Odluka 2003/511/EC** o objavljivanju referentnih brojeva opšte priznatih standarda za proizvode ePotpisa u skladu sa Direktivom 1999/93/EC Evropskog parlamenta i Saveta: Ova Odluka se poziva na tri opšte prihvaćena standarda za proizvode za ePotpise koji pretpostavljaju poštovanje kvalifikovanog ePotpisa.

(4) **Odluka 2000/709/EC** o minimalnim kriterijumima koje države članice moraju uzeti u obzir kada određuju organe u skladu sa članom 3.(4) Direktive 1999/93/EC Evropskog parlamenta i Saveta o okviru Zajednice za ePotpise: Ova Odluka određuje kriterije koje države članice moraju uzeti u obzir kada određuju državni organi za procenu usklađenosti uređaja za kreiranje sigurnih potpisa.

(5) **Direktiva 2000/31/EC** o određenim pravnim aspektima servisa ID, naročito ePoslovanja, na unutrašnjem tržištu, tzv. „Direktiva o ePoslovanju“ (eng. Electronic Commerce Directive): Ova Direktiva uspostavlja okvir za ePoslovanje na unutrašnjem tržištu, odnosno pravnu sigurnost za preduzeća i klijente (usaglašena pravila za uslove transparentnosti i informacije pružaoca online servisa, komercijalnu komunikaciju, eUgovore, te ograničenja odgovornosti pružaoca posredničkih servisa).

(6) **Direktiva 2006/112/EC** o zajedničkom sistemu poreza na dodatnu vrednost, tzv. „Direktiva o PDV“ (eng. VAT Directive): U skladu sa ovom Direktivom možemo odrediti tri osnovna područja elektronskog fakturisanja: sadržaj računa (članovi 226. do 231. i član 238.), elektronsko fakturisanje (članovi 232. do 236.) i arhiviranje računa (članovi 244. do 249.).¹³⁰

¹²⁹ **BPR** (Business Process Re-engineering) – BPR se odnosi na analizu i dizajn radnih procesa i procesa unutar organizacije. Prema (**Davenport, T. H. & Short, J. E.** (2011): [17]) BPR je „skup logički povezanih zadataka koji se obavljaju kako bi se postigao definisani poslovni rezultat.“.

¹³⁰ **Napomena autora:** Prva norma EU u području elektronskog fakturisanja PDV bila su pravila fakturiranja iz Šeste direktive iz 1977. god. (77/388/EC). Kao reakcija na zabrinutost preduzeća o veoma različitim pravilima u nekim državama članicama i kao reakcija na tehnološke razvoje, EC je usvojila izmenu u obliku Direktive EZ o fakturiranju (2001/115/EC). Pravila o fakturiranju PDV su sada sadržana u Direktivi o PDV (2006/112/EC).

2.2.3. Legislativa u BiH i Republici Srpskoj

(1) U BiH i Republici Srpskoj postepeno dolazi do sve većeg razumevanja o neophodnosti i koristi koju daje *ePoslovanje*. Počev od sve veće ekonomičnosti, pa do lakše komunikacije sa domaćim i inostranim partnerima, te do komercijalne prednosti na tržištu, samo su neke od mogućnosti koje imamo sa *ePoslovanjem*. Prateći globalne trendove, u BiH i Republici Srpskoj je uvedeno nekoliko velikih savremenih IS (videti: **Tabela [2.3.]**).

Savremeni IS u BiH i RS	Opis
Sistem za poboljšanje efikasnosti IDDEA	Postoji potreba za poboljšanje efikasnosti Agencije za identifikacijske isprave, evidenciju i razmenu podataka BiH (IDDEEA) ¹³¹ IDDEEA je integriranih sigurnosni sistem u skladu s EU standardima instalacije sa čvorištima mreže komunikacija u regionalnim centrima..
Sistem trezorskog poslovanja (eng. Budget Management Information System - BMIS)	Svrha projekta je dizajn i implementaciju modernih BMIS sistema, na osnovu centralizovanih baza podataka, koji će biti smešteni u ministarstvima financija, na način da se sve budžetske institucije približavaju pripremi budžeta kroz online baza podataka, provodi se stanje-of-art sigurnosni sistem i backup.
Sistem poreske uprave	Informacioni sistem treba da podrži funkcionisanje sistema javnih prihoda tako da obuhvati oblike javnih prihoda kao što su: (a) porezi; (b) takse; (c) naknade; (d) doprinosi; i (e) drugi javni prihodi.
Sudski registar poslovnih subjekata	Informacioni sistem registra poslovnih subjekata, kao javna knjiga, ima vrlo važnu ulogu u svim tržišnim privredama jer omogućava licima koja imaju pravni interes da se upoznaju sa svim bitnim činjenicama važnim za pravni promet. Registracija poslovnih subjekata u Republici Srpskoj je regulisana Zakonom o upisu u sudski registar Republike Srpske ¹³² i Zakonom o registraciji poslovnih subjekata BiH ¹³³ , kao okvirnim zakonom.
Sistem Centralne banke BiH i kliring/obračun (eng. Clearing House)	Novi informacioni sistem efikasno kombinuje i integriše poslovne funkcije CBBiH, obezbeđuje kvalitetniju i efikasniju komunikaciju s okruženjem, brže procesiranje poslovnih transakcija, protok informacija, što je u funkciji ostvarenja poslovnih ciljeva CBBiH.
Carinski informacioni podsistem Asycuda	Carinski informacioni podsistem, Asycud, predstavlja glavnu podršku carinskim poslovnim procesima u Upravi za indirektno oporezivanje BiH (UIOBiH). Carinski poslovni procesi od ovog podsistema zahtevaju distribuciju na kompletnu teritoriju BiH. Carinski podsistem, Asycuda, potpuno je operativan u unutrašnjim carinskim ispostavama i na graničnim prelazima. Ovaj kompleksni podsistem sastoji se od korisničkih i konfiguracionih modula. Dupli unosi carinskih i tranzitnih prijava potpuno su nestali. Carinski službenici se sada mogu više koncentrirati na detaljne fizičke preglede visokorizičnih roba.

Tabela [2.3.] Savremeni informacioni sistemi (IS) u BiH i Republici Srpskoj

¹³¹ Agencija za identifikacijske isprave, evidenciju i razmenu podataka BiH (IDDEEA) je osnovana Zakonom o IDDEEA u maju 2008. god. (Službeni glasnik BiH, br. 56/08). IDDEEA je nadležna za donošenje standarda iz oblasti identifikacionih isprava, administraciju i održavanje servera na kojima se nalaze podaci iz centralnih evidencija, hostiranje aplikacija i održavanje mreže za prenos podataka između institucija sa svih nivoa vlasti i personalizacija (štampanje) ličnih dokumenata.

¹³² Zakon o upisu u sudski registar Republike Srpske (Službeni glasnik Republike Srpske, br. 24/98 i 37/01).

¹³³ Zakon o registraciji poslovnih subjekata BiH (Službeni glasnik BiH, br. 42/04).

(2) U poslovnim krugovima EU i SAD važi mišljenje da se *ePoslovanjem* zadobija znatna komparativna prednost na tržištu. Iz tog razloga je neophodno da se i u našoj državi pristupi efikasnijoj primeni propisa o *ePoslovanju* i *ePotpisu*. Svoj puni efekat ICT dobijaju samo doslednom primenom uređenih zakona i propisa. Treba uspostaviti jasnu politiku usvajanja normi i standarda iz oblasti ICT. Osnovni prioritet *BiH i Republike Srpske* je dusklađivanje pravnih okvira za zakonima EU. Što se tiče javne uprave, zakonodavna regulativa treba promovisati sledeća načela: (a) depolitizaciju; (b) transparentnost; (c) profesionalizaciju; i (d) efikasnost.

(3) **Pravna infrastruktura ID:** Postojeći ustavno-pravni i politički okviri trebaju da se maksimalno koriste u razvoju pravne infrastrukture *BiH i Republike Srpske*. Treba na odgovarajući način primeniti postojeća direktna ovlašćenja države u pojedinim sektorima, bez toga da se teži prema prenošenju ovlašćenja entiteta i *BDBiH*, u ovome domenu, na državu *BiH* (*jer u Republici Srpskoj o tome, izričito nema saglasnosti*).

(4) Takođe je neophodno izvršiti i harmonizaciju propisa, svaki put, kada je to najbrži način i najefikasniji put razvoju ID. *BiH* mora da prihvati činjenicu da bez jedinstvenog ekonomskog i pravnog prostora države nema ni jedinstvenog ID. Profiliranje obuhvatnog i odgovarajućeg adekvatnog pravnog okvira, prevashodno je zadatak države, Saveta ministara i parlamenta *BiH*.

(5) Sama regulativa baze podataka podrazumeva zaštitu privatnosti, službenih i poslovnih tajni, međutim moramo biti svesni granica do kojih se ta privatnost mora poštovati „*Pošto dobra materijalno-pravna rešenja bez adekvatnih procesnih rešenja ne znače mnogo, iako su proceduralni aspekti zaštite u fokusu politike - provest će se sistematsko istraživanje utecaja informatizacije na celokupan pravni sistem: od upravnog, preko krivičnog do međunarodnog privatnog prava*” (SM *BiH* (2004a): [69]).

(6) Savet ministara *BiH* je u saradnji sa *Razvojnim programom UN BiH (UNDP BiH)* 2004. god. usvojio *Strategiju*¹³⁴, *Politiku*¹³⁵, i *Akcioni plan*¹³⁶ razvoja ID u *BiH* za period 2004-2010. god., a pored ostalog usvojen i deo neophodnih propisa u oblasti *ePoslovanja*. Takođe oblast *ePotpisa* je koliko-toliko uređena, gde su usvojene odluke koje uređuju tu oblast, i to u pogledu pružanja usluga, overavanja, te na taj način osigurani potrebni pravni aspekti za implementaciju digitalnog potpisa.

(7) Kao članica *Inicijative za elektronsku jugoistočnu Evropu*¹³⁷ *BiH* je potpisala *eSEE Agendu za razvoj informacionog društva*, 2002. god. u Beogradu. U njoj se navodi da države potpisnice izrade i usvoje politiku i strategiju informacionog društva kroz prioritetnu oblast - *Jedinstveni SEE informacioni prostor*, a definiše se

¹³⁴ Više videti: SM *BiH* (2004): *Strategija razvoja ID u BiH 2004-2010*, Finalna verzija, 5.0, str. 13., UNDP BiH, Sarajevo

¹³⁵ Više videti: SM *BiH* (2004a): *Politika razvoja ID u BiH 2004-2010*, UNDP BiH, Sarajevo, str. 17

¹³⁶ Više videti: SM *BiH* (2004b): *Akcioni plan razvoja ID u BiH 2004-2010*, Finalna verzija 5.0 - *Prema informacionom društvu u BiH* (dokument je usvojen na 69. sednici SM *BiH*, 6.11.2004. god.), UNDP BiH, Sarajevo

¹³⁷ *Inicijativa za jugoistočnu Evropu* (eng. *Electronic South Eastern Europe - eSEE*) *Inicijativa za jugoistočnu Evropu* (eng. *Electronic South Eastern Europe - eSEE*) Cilj elektronske jugoistočne Evrope (*eSEE*) je inicijativa kako bi se bolje integrisale države jugoistočne Evrope u globalnoj ekonomiji, osnovanoj na znanju, kao i da regionalno potstiče razvoj informacionog društva. *ESEE* inicijativa pruža uravnoteženu politiku i okvira saradnje i pruža jedan od najboljih primera regionalne saradnje u praksi Pakta o stabilnosti. Akcije koje poduzimaju *eSEE* su komplementarne sa naporima za izradu SEE bliže EU- akcijskih planova za razvoj informacionog društva izražena u trenutnoj i2010.

način uspostavljanja javne infrastrukture za sigurno poslovanje zasnovano na kvalifikovanom ePotpisu.

(8) **Republika Srpska:** Vlada Republike Srpske je 2007. god., na osnovu odredbi Zakona o Vladi Republike Srpske¹³⁸ i Zakona o sistemu javnih službi¹³⁹ donela odluku o osnivanju Javne ustanove AIDRS. (9) U skladu sa Strategijom eVlade 2009. - 2012. godine Vlada Republike Srpske je usvojila sledeće zakone i podzakonske akte: (a) Zakon o elektronskom potpisu RS¹⁴⁰; (b) Uredba o nosiocu poslova elektronske certifikacije u republičkim organima uprave¹⁴¹; (c) Pravilnik o evidenciji davaoca usluga certificiranja elektronskog potpisa certificiranih organa¹⁴²; (d) Pravilnik o sadržaju i načinu vođenja registra certifikacionih organa za izdavanje kvalificiranih elektronskih certifikata¹⁴³; (e) Pravilnik o merama zaštite elektronskog potpisa, i kvalificiranog elektronskog potpisa, najnižem iznosu obaveznog osiguranja i primjeni organizacionih i tehničkih mera zaštite certifikata¹⁴⁴; (f) Pravilnik o tehničkim pravilima za osiguranje povezanosti evidencija¹⁴⁵; (g) Zakon o elektronskom dokumentu RS¹⁴⁶; (h) Zakon o elektronskom poslovanju RS¹⁴⁷.

(9) **Usklađenost zakona sa osnovnim zahtevima EU:** Zakon o ePotpisu BiH u velikoj meri preuzima postignuća i režim ePotpisa, na način sličan onome iz dokumenta EU, kao npr.: (a) pristup tržištu; (b) pravni učinci ePotpisa; (c) odgovornost; (d) međunarodni aspekti; i (e) zaštita podataka. Generalno gledajući, svi spomenuti zakoni su uglavnom usklađeni sa Direktivom 1999/93/EC Evropskog parlamenta i Saveta, o pravnom okviru EU po pitanju ePotpisa, i Direktivom 2000/31/EC Evropskog parlamenta i Saveta iz 2000. god., po pitanju pravnih aspekata usluga informacionog društva, konkretno ePoslovanja, na unutrašnjem tržištu („Direktiva o ePoslovanju“). Zato možemo zaključiti da sa ovim imamo pouzdane odgovore na pitanja vezana za: (a) integritet; (b) autentičnost; i (c) nemogućnost poricanja elektronskog oblika i potpisa.

¹³⁸ **Zakon o Vladi Republike Srpske** (Službeni glasnik RS, br. 3/97, 3/98 i 29/00) – Stupanjem na snagu ovog zakona, prestaju da važe **Zakon o Vladi Republike Srpske** (Službeni glasnik Republike Srpske, br. 3/97, 3/98 i 29/00) i **Uredba o sekretarijatu Vlade Republike Srpske** (Službeni glasnik Republike Srpske, br. 64/02, 70/03 i 8/08).

¹³⁹ **Zakon o sistemu javnih službi** (Službeni glasnik Republike Srpske, br. 68/07) - Stupanjem na snagu ovog zakona prestao je da važi **Zakon o javnim službama** (Službeni glasnik Republike Srpske, br. 17/92, 11/93 i 21/96).

¹⁴⁰ **Zakon o elektronskom potpisu RS** (Službeni glasnik Republike Srpske, br. 59/08)

¹⁴¹ **Uredba o nosiocu poslova elektronske certifikacije u republičkim organima uprave** (Službeni glasnik Republike Srpske, br. 114/08, 73/09)

¹⁴² **Pravilnik o evidenciji davaoca usluga certificiranja elektronskog potpisa certificiranih organa** (Službeni glasnik Republike Srpske, br. 88/09)

¹⁴³ **Pravilnik o sadržaju i načinu vođenja registra certifikacionih organa za izdavanje kvalificiranih elektronskih certifikata** (Službeni glasnik Republike Srpske, br. 88/09)

¹⁴⁴ **Pravilnik o merama zaštite elektronskog potpisa, i kvalificiranog elektronskog potpisa, najnižem iznosu obaveznog osiguranja i primeni organizacionih i tehničkih mjera zaštite certifikata** (Službeni glasnik Republike Srpske, br. 88/09);

¹⁴⁵ **Pravilnik o tehničkim pravilima za osiguranje povezanosti evidencija** (Službeni glasnik Republike Srpske, br. 88/09).

¹⁴⁶ **Zakon o elektronskom dokumentu RS** (Službeni glasnik Republike Srpske, br. 110/08); **Navodi:** Ovim zakonom su uređena prava fizičkih i pravnih lica na upotrebu elektronskog dokumenta u svim poslovnim radnjama i delatnostima te u postupcima koji se vode pred organima republičke prave u kojima se elektronska oprema i programi mogu primenjivati u izradi, prenosu, pohranjivanju i čuvanju informacija u elektronskom obliku (takođe uređuje pravnu važnost te upotrebu i promet elektronskih dokumenata).

¹⁴⁷ **Zakon o elektronskom poslovanju RS** (Službeni glasnik Republike Srpske, br. 59/09); Ovaj zakon definiše pružanje usluga i pravila u vezi sa sklapanjem ugovora u elektronskom obliku.

2.2.4. Odnos sajber (cyber) prostora i prava

(1) Težnja je svake države da ograniči *sajber prostor*¹⁴⁸ (eng. *cyber*) samo na svoje granice, a to je jednostavno nemoguće. Globalna tehnologija je, kao takva, istovremeno nigde i svuda - iako formalno, poznate granice ne postoje, situacija u sajber prostoru je drugačija, a jedan od najvećih teorijskih izazova sajber prava je da: (a) prepozna; (b) artikuliše; i (c) opiše obim i ulogu tih granica i prostora.

(2) *Internet* je ipak danas jedan od najregulisanijih oblasti društvenog delovanja. U *EU* postoji niz direktiva, predloga i preporuka koje pokušavaju da regulišu *ePoslovanje*. Težnja *EU* je da u toj oblasti nametne zakonsku kontrolu, procenjujući da će svaka država težiti ka implementiranju različitih delova *EU* zakonske regulative u svoje lokalne zakone. Neki od njih su *Direktiva o ePotpisu* (eng. *Directive on a Community framework for electronic signatures - 99/93/EC*), *Direktiva o prodaji na daljinu i ugovaranju na daljinu* (eng. *Distance Selling Directive 97/7/EC*), *Direktiva o zaštiti podataka* (eng. *Data Protection Directive 95/46/EC*), *Direktiva o eTrgovini* (eng. *Directive on electronic commerce 00/31/EC*), *Direktiva o autorskom pravu* (eng. *Directive on Copyright 91/250/EC*) itd.

(3) Iako postoji ovoliki broj *EU Direktiva*, mnoge *on-line* organizacije još uvek nisu donele planove o poslovanju koji je u skladu sa tim *Direktivama*. Ipak, postoji međunarodni zakon koji uređuje slučajeve nesporazuma i rešava konflikte - kada se više zakona primenjuje simultano i proizvode kontradiktorne efekte. Kada su međunarodni ugovori u pitanju to su *UNCITRAL* (*United Nations Commission on International Trade Law*) i *CISG* (*United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods*).

2.2.5. Glavne administrativne i pravne prepreke

(1) Glavne prepreke razvoju *ePoslovanja* su: (a) pravna nesigurnost; (b) nedostatak standarda; (c) nedostatak međuoperativnosti; (d) nedostatak poverenja; (e) ograničena zaštita malih i srednjih preduzeća (*MSP*); i (f) tumačenja po državi porekla, a prikazane u sledećem dijagramu (**Dijagram** [2.7.]).

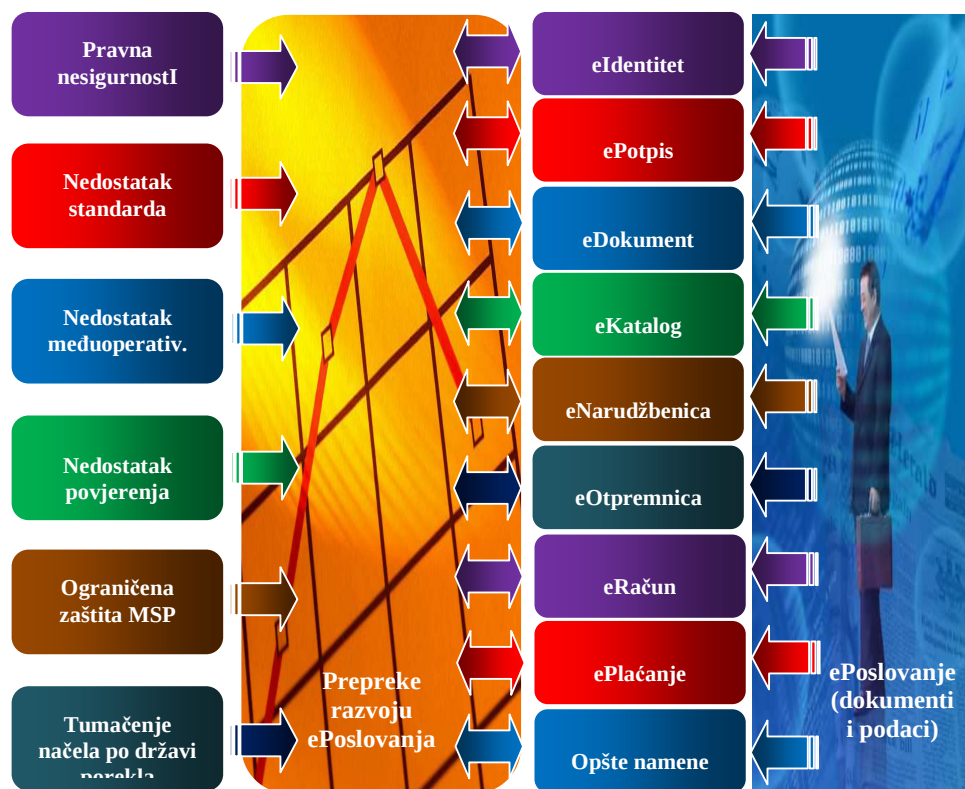
(2) **Pravna nesigurnost:** Više od polovine država članica *EU* pokazuju da postoji pravna neizvesnost u pogledu obavezujućeg efekta i priznavanja *eDokumenata* u nacionalnim trgovačkim odnosima zbog nedostatka sudske prakse. Kao što je poznato, „*ePotpis je dozvoljen kao dokaz u sudskom postupku u svih 25 država članica*“. (*EC* (2006): [18])

(3) **Nedostatak međunarodnih standarda i međuoperativnost:** Više od polovine država u svojim izveštajima ukazuju na razne prepreke vaninstitucionalne razmene *ePotpisa*; *eUgovora*, i *eRačuna*. „*Osam zemalja u izveštajima pokazuju da postoji nedostatak međunarodnih standarda za ePotpis*“ (*EC* (2006): [18]).

(4) **Nedostatak poverenja:** Uopšte, o nedostatku poverenja u *eTransakcije* je izvestilo devet država. „*Kao primer, nedostatka poverenja, navodi se kao glavna*

¹⁴⁸ Više videti: A. Karatzogianni (2009): *Cyber Conflict and Global Politics*, Routledge, Abington; ISBN: 113-404-582-4, 978-11-3404-582-2; Navodi: *Sajber-prostor, je skup različitih društvenih i kulturnih odnosa koji nastaju onog trenutka kada ljudi počinju da koriste kompjutere i da o njima razmišljaju, kao i kada kompjuteri počnu da funkcionišu kao svojevrsna tehnološka „proteza“ humanih aktivnosti, kako se o tome često govori u okviru tzv. teorije kiborga (cyborg theory).*

prepreka za ePoslovanje u Finskoj. Također, nekoliko drugih zemalja izveštava o nedostatku volje korisnika, što se tiče plaćanja putem Interneta“ (EC (2006): [18]).



Dijagram [2.7.] Administrativne i pravne prepreke razvoju ePoslovanja

(5) **Ograničena zaštita malih i srednjih poduzeća (MSP):** Za razliku od potrošača koji su prilično zaštićeni prilikom eTransakcija zaštita malih i srednjih preduzeća je na veoma niskom nivou. „Ova pojava je prisutna u čak 12 zemalja EU“ (EC (2006): [18]).

(6) **Tumačenje načela o državi porekla:** Tumačenje načela o državi porekla nailazi na nekoliko problema. Razgraničenje između regulacije koja se nalazi u načelu države porekla, i propisa izvan tog opsega, smatra se nedovoljno jasnim i prepoznatljivim. „Nedostatak preciznog razumevanja opsega područja koordinacije je definisano u članu 2. (h) i 3 (1) i (2) eCommerce Direktive čini se da stvara nesigurnost korisnika koji ulaze u ePoslovanje“ (EC (2006): [18]).

2.3. TEHNOLOŠKI OKVIR I BEZBEDNOST ePOSLOVANJA

(1) Javna uprava mora da ima tehnološki okvir za bezbedan rad sa informacijama. Gubitak informacija, na bilo koji način, mora da se svede na minimum i moraju da se preduzmu sve mere neophodne zaštite. Menjanje ili brisanje nekih informacija takođe mora biti kontrolisano, pa je radi toga neophodno obezbediti rešenja i definisati mere bezbednosti, a javni sektor u tome igra ključnu ulogu. Pravni okvir mora da izjednači vrednost koju imaju papirni i eDokumenti, omogućiti sigurno okruženje za eTransakcije da podaci koji daju građani budu u svakom trenutku zaštićeni.

2.3.1. Informaciona infrastruktura javne uprave

(1) Za obezbeđenje protoka podataka i informacija, neophodno je izgraditi i odgovarajuću *ICT* infrastrukturu. Srednje razvijene i razvijene zemlje već poseduju takvu infrastrukturu i vrlo intenzivno je koriste. Glavni naglasak je na tome da građani putem *ICT* dobijaju potrebne informacije. Proces opšte globalizacije se ogleda u fiksnoj mreži, razvojem zajedničkih prorotokola i primenom različitih medija prenosa. Tako npr. fiksna telekomunikaciona mreža u BiH ima tri velika telekom operatera (*Telekom BH*, *Telekom RS* i *HT Telekom*), koji su povezani optičkim putem, a samim tim se dobija i prenosivost ogromnih kapaciteta. Sadržaj informacione infrastrukture je prikazan u sledećoj tabeli (**Tabela [2.4.]**).

Sadržaj informacione infrastrukture	Opis
Hardver	<i>Hardver ili računarski hardver (eng. hardware; computer hardware) je materijalno tehnička komponenta IS, odnosno fizičke jedinice računarskog sistema namenjene obradi i prenosu podataka. Hardver se mnogo ređe menja nego softver, dok mogućnosti računara u najvišoj meri zavise od hardvera i njegove kvalitete.</i>
Softver	<i>Računarski softver ili softver (eng. software) je nematerijalna komponenta IS u vidu računarskog programa koji su ugrađeni u hardver, tačnije rečeno softver – obezbeđuje: (a) pristup; (b) obradu; (c) organizaciju; i (d) uvid u informacije. Softver se može podeliti na dve šire klase: (a) sistemski ili operativni softver i softverske aplikacije.</i>
Mreže i komunikacioni elementi	<i>Računarske mreže omogućavaju međusobnu komunikaciju računara pomoću neke stalne ili privremene veze. Postoji više vrsta mreža, a svaka definiše mrežne protokole koji su skup pravila za prikaz, signaliranje, proveravanje, podataka koji su potrebni za slanje informacije preko neke mreže.</i>
Baze podataka	<i>Baza podataka je organizovana zbirka podataka, koji obuhvataju: (a) podatke; (b) informacije; i (c) znanja u smislu informacionih resursa. Termin je nastao unutar računarske industrije, a njegovo se značenje proširilo popularnom upotrebom toliko da Evropska direktiva za baze podataka¹⁴⁹ (koja za baze podataka donosi prava za intelektualno vlasništvo) uključuje i neelektronske baze podataka unutar svoje definicije.</i>
Informacioni menadžment	<i>Informacioni menadžment obuhvata: (a) organizacione procedure; (b) metode; i (c) načine, kojima se usklađuje i koordinira rad svih komponenti IS, u cilju obezbeđenja njihove skladnosti i funkcionalnosti.</i>

Tabela [2.4.] Sadržaj informacione infrastrukture

(2) **Inventura ICT resursa:** Širom sveta pa i Republici Srpskoj, jedan od najvažnijih procesa reforme javne uprave jeste razvoj *eVlade*. Vlada Republike Srpske je usvojila i teži primeni *eGovernment Strategije*¹⁵⁰, kojom se obezbeđuje efikasnost i delotvornost vlasti, a građani i poslovni subjekti dobijaju kvalitetnije usluge.

(3) Međutim, nakon nekoliko godina je utvrđeno da se *mnoge države suočavaju sa sporijim razvojem nego što su ga predvideli (CapGemini (2004): [5])*, kao i znatan raskorak između potreba i stvarne upotrebe elektronske javne uprave (*SIBIS (2003): [66]*). Također se pokazuje da se „moderna tehnologija uglavnom koristi samo za

¹⁴⁹ Više videti: **Evropska direktiva za baze podataka** (Database Directive 96/9/EC - on the Legal Protection of Databases)

¹⁵⁰ Više videti: **eGovernment Strategija Republike Srpske** (2008) - *Strategija razvoja elektronske Vlade (2009-2012), Verzija 0.9*; Agencija za informatičko društvo Republike Srpske (AIDRS), Banja Luka.

automatizaciju i optimizaciju postojećih načina poslovanja - npr. elektronsko podnošenje zahteva za izdavanje izvoda iz registra ili emisija poreskih prijava i podnesaka, a novom tehnološkom okruženju prenosi sve svoje slabosti“ (Kunstelj, M. (2004): [34]).

(4) **Participacija građana:** Podrazumeva da je svim korisnicima pod istim uslovima omogućen pristup ICT servisima. To se može postići postojanjem konkurentnog tržišta telekomunikacija i njegovom liberalizacijom, gde će se razviti jaka mrežna infrastruktura, a pristup će biti moguć po povoljnim uslovima. Potrebno je osigurati pristup potrebnim informacijama i ne opteretiti građane sa nepotrebnim aktivnostima. U literaturi se navodi da *razvoj eVlade treba posmatrati kroz to da proces reforme zavisi i od razvoja tehnologije, a samo sveobuhvatna reforma procesa također može doprineti poslovnom uspehu* (Millard, J. (2002): [44]; Satyanarayana, J. (2004): [63]).

(5) **Bezbednost – smanjenje rizika:** Računarska bezbednost je jedna od važnih elemenata i za same administratore sistema a i za korisnike računara. Bezbednost se odnosi na zaštitu sistema od: (a) neželjenog pristupa; (b) oštećenja; (c) modifikacije; ili (d) uništavanja.

(6) „Računari imaju dve unutrašnje karakteristike koje ih ostavljaju otvorenim za napade ili greške u radu: računar radi tačno ono za šta je programiran, uključujući otkrivanje poverljivih informacija - svaki sistem koji može da se programira, može i da se reprogramira, svaki računar može da uradi samo ono za šta je programiran - on ne može da zaštiti samog sebe od otkazivanja ili namernih napada osim ako su takvi događaji posebno pretpostavljeni, obrađeni i odbijeni odgovarajućim programiranjem“ (Milosavljević, M.; Veinović, M. & Grubor, G. (2009): [45]). Koriste se različite tehnike zaštite, od jednostavne fizičke blokade, do šifrovanja (videti: **Dijagram** [2.8.]).



Dijagram [2.8.] Bezbednosne tehnike zaštite računarskih sistema

(7) Bezbednost informacionih sistema može se definisati kao niz mera i postupaka koji se preduzimaju kako bi se obezbedila funkcionalnost informacionog sistema u pretpostavljenim uslovima.¹⁵¹ Procena rizika (eng. Risk Assessment) je deo procesa upravljanje rizikom (eng. Risk Management) i sastoji se od dva potprocesa, a to su analiza rizika i vrednovanje rizika¹⁵². Važno je napomenuti da „procena rizika mora

¹⁵¹ Više videti: Ćurko, K. (2008): *Sigurnost informacijskih sustava* – Smjer: Organizacija i menagement, Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet, Zagreb.

¹⁵² Više videti: ISO/IEC 27002 - *Information technology - Security techniques - Code of practice for information security management*. ISO/IEC 27002:2005; **Dostupno na sajtu:** <http://www.iso27001security.com/html/27002.html>; **Pregledano:** 03.07.2012.god. u 18,32 sati.

biti jednoznačan, objektivna, pouzdan i repetabilan proces” (Šegudović, H. (2006): [75]).

(8) **Mere zaštite podataka:** Mere zaštite podataka koje se primenjuju u institucijama BiH i organima Republike Srpske takođe imaju znatan uticaj na povećanje eBezbednosti u celom društvu. Korištenjem i primena ICT zahteva stalno i sistematsko sagledavanje: (a) mogućnosti pristupa administracije kritičnim resursima; (b) kvaliteta servisa; i (c) zaštitnih mehanizama. U obzir se takođe mora uzeti i Zakon o zaštiti ličnih podataka BiH¹⁵³, ionemogućiti neautorizovano korištenje ličnih podataka koji su predmet zakonske zaštite.

(9) Projekti na osnovu kojih su realizovani informacioni sistemi u Republici Srpskoj rađeni su po internim metodologijama i za internu upotrebu. Pored toga, mali deo podataka se razmenjuje pomoću različitih medija, uz prethodno dogovoreno usaglašavanje određenih karakteristika (*izgled sloga, format zapisa i slično*). To stvara velika ograničenja u pogledu ažurnosti podataka, tačnosti i potpunosti, te racionalnosti rada. Takođe, postoje i velike nejasnoće u razmeni podataka (*između organa, ali i entiteta i institucija države*). Savremeni informacioni sistemi se zasnivaju na pouzdanom prenosu podataka, zasnovanom na ISO (ISO –International Organization of Standardization) standardima.

2.3.2. Ograničenje fizičkog pristupa i lozinke

(1) **Ograničenje fizičkog pristupa:** Ograničenje fizičkog pristupa (*obezbeđenje da samo ovlašćena lica imaju pristup računarskoj opremi*) je jedna od sigurnosnih mera. Postoje različite metode kako da se identifikuju ovlašćena lica i kako da se samo njima omogući pristup, koji su prikazani u sledećoj tabeli (Tabela [2.5.]).

Metode identifikacije ovlašćenih lica	Opis
Dokumenti ili uređaji	Posedovanje dokumenta ili uređaja. (a) ključ; (b) identifikaciona kartica sa fotografijom; ili (c) smart kartica koja sadrži digitalno šifrovanu identifikaciju u ugrađenom čipu.
Poznavanje i pamćenje	Poznavanje i pamćenje: (a) lozinka; (b) identifikacioni broj; (c) kombinacija; ili (d) deo lične istorije.
Postupak	Postupak ili način vršenja neke radnje: (a) potpis; ili (b) brzina kucanja.
Biometrija	Biometrijski podaci: (a) glas; (b) otisak prsta; (c) skeniranje mrežnice; (d) skeniranje karakteristika lica; ili (e) druga merenja pojedinih telesnih karakteristika.

Tabela [2.5.] Metode identifikacije ovlašćenih lica

(2) **Kartično poslovanje:** Kartično poslovanje je sve više zastupljeno. Zbog svoje praktičnosti koriste se kako u Internet kupovini tako i u trgovinama, a njihovo korištenje je omogućeno u svim delovima sveta. Korištenje kartica zahteva postojanje određene zaštitne infrastrukture.

¹⁵³ Zakon o zaštiti ličnih podataka (Službeni glasnik BiH, br. 49/06)

(3) **Lozinke** (eng. *Passwords*) – Lozinka je tajni podatak koji služi sa pristup određenim resursima ili informacijama. Lozinku imaju samo ovlaštena lica - lica koja trebaju da pristupe određenim podacima, gde u zavisnosti da li su uneli ispravnu lozinku dobijaju pristup. Programi za probijanje lozinke (engl. *Password Crackers*) se koriste za probijanje tj za saznavanje lozinke. Pored toga, još jedna metoda je *hibridni napad* (engl. *Hybrid Attack*), koji nadograđuje metodu napada rečnika dodavanjem brojčanih vrednosti ili simbola na reči iz riječnika te na taj način pokušava da pogodi lozinku. Zato se uvek preporučuje da pored reči koje možemo lako zapamtiti, u lozinci koristimo i brojeve, te na taj način našu lozinku učinimo sigurnijom. Najmoćnija metoda probijanja lozinke zove se *probijanje grubom silom* (engl. *Brute Force*).

2.3.3. Mrežne barijere i mrežna bezbednost

(1) **Filtriranje paketa na nivou računara:** Postiže se pomoću tzv. *zaštitnog zida* (eng. *firewall*) na samom računaru, te se na taj način povećava ukupan nivo bezbednosti. Primer takvog filtriranja je: (a) putem *mac adrese* (filtriranje paketa na osnovu *TCP omotnice paketa*); ili (b) putem *IP adrese* (filtriranje paketa na osnovu *IP tablica*), čime se, npr. omogućava zaustavljanje svih paketa pristiglih izvan lokalne domene.

(2) **Mrežne barijere:** Često se dešava da se presetnu poruke ili podaci koji se prenose putem računarske mreže, na primer, lozinke su od male koristi za sakrivanje *eMail* poruka. Štite korisnika od pristupa porukama na samom računaru, ali se *eMail*-ovi prenose standardizovanim *TCP/IP* protokolima preko računarske mreže.

(3) **Alati za proveru integriteta datoteka:** Za razliku od prethodnih mera zaštite alati za proveru integriteta datoteka (engl. *File Integrity Checker - FIC*) orjentisani su prema korisnicima (engl. *Host based Tool*). Alat *FIC* računa i čuva tzv. otisak (engl. *checksum*) za svaki sačuvani podatak, te stvara bazu podataka. Na taj način administrator sistema može da vidi sve promene i da uoči one neautorizirane, nad datotekama i podacima. Ako *FIC* pronade neautoriziranu promenu podataka, postoji mogućnost sigurnosnog incidenta - *te se slučaj treba istražiti prema procedurama i politici dojavljivaja i reakcije na incidente, ukoliko postoji*¹⁵⁴.

(4) **Antivirusni programi i skeneri:** Svi sistemi i računari koji imaju pristup *Internetu* ili koriste neke prenosne medije, imaju opasnost da se zaraze nekom vrstom virusa. Virusi mogu dovesti do toga da primamo *pop-up* poruke, ili da budu toliko destruktivni da obrišu sve podatke na računaru. Kada se radi o malicioznim programima uvek postoji i rizik otkrivanja ili uništavanja osetljivih ili poverljivih podataka odnosno informacija. Postoje dve vrste antivirusnih programa: (a) oni koji se instaliraju na mrežnu infrastrukturu; i (b) oni koji se instaliraju na svaki pojedini računar.

(5) **Izolacija puteva i VPN:** Izolacija puteva je metoda zaštite kod koje se različiti tipovi podataka raspoređuju na različite kanale: (a) korištenjem prespajanja; (b) virtualnih kanala; (c) šifrantskih (*enkripcijskih*) tehnika; i (d) različitih fizičkih vodova.

(6) **Odvajanje fizičkih vodova:** Odvajanje fizičkih vodova je metoda koja se ređe koristi, jer se smatra da odvojeni fizički vodovi ne daju istu meru zaštite kao enkripcija.

¹⁵⁴ Više videti: **Guideline on Network Security Testing**, NIST Special Publication 800-42, October 2003; **Dostupno na sajtu:** http://www.nist.gov/manuscript-publication-search.cfm?pub_id=151286; **Pregledano:** 03.07.2012. god. u 19,09 sati.

(7) **Ethernet odvajanje:** Ethernet odvajanje je način na koji se promet i neki delovi mreže odvajaju od određenog korisnika, tj korisniku je zabranjen pristup tim delovima mreže.

(8) **Odvajanje pomoću VLAN i MPLS zastavica:** Ovom metodom stvaraju se odvojeni krugovi, kojima se odvajaju podaci na istom fizičkom vodu. Administrator takvog sistema u principu radi mreže unutar mreža.

(9) **Odvajanje pomoću enkripcije na transportnom sloju:** Ovom metodom postiže se dvostruki efekat: (a) odvajaju se različiti tipovi podataka; (b) ali se ujedno i podaci zaštićuju šifrovanjem. Metoda je slična šifrovanju sednica SSH ili SSL protokolom, sa tom razlikom da se ovde enkripcija ne radi na aplikacijskom sloju nego na transportnom.

(10) **Virtualna privatna mreža VPN:** Virtualna privatna mreža (eng. *Virtual Private Network*) je metoda zaštite koja osigurava odvojeni tunel kroz deo mreže, a u većini implementacija se bazira na enkripciji u transportnom sloju.

(11) **Zaštita zone:** Pored prethodno navedenih zaštita, u praksi se primenjuje i zaštita na nivou celokupne mreže kreiranjem zaštićene zone. Metode za zaštitu zone su sledeće: (a) filtriranje na ruteru (eng. *Router Filtering*); (b) NAT (eng. *Network Address Translation*) u kombinaciji s filtriranjem na ruteru; (c) filtriranje na računaru; (d) filtriranje specijalizovanim topološkim *firewall-om* te; (e) filtriranje specijaliziranim logičkim *firewall-om*.

(12) **Mrežna kontrola i zaštita pristupa (NAP/NAC bezbedonosno rešenje):** Mrežna kontrola pristupa NAC (eng. *Network Admission Control - NAC*) i Mrežna zaštita pristupa NAP (eng. *Network Access Protection - NAP*) su dva nezavisno razvijena sistema za povećanje sigurnosti lokalnih korporativnih mreža. NAC sistem je razvijen od strane kompanije CISCO, dok je NAP razvila kompanija Microsoft.

(13) **Provera ranjivosti:** Provera ranjivosti (engl. *Vulnerability Scanning*) koristi automatizovane alate poput *eEye Retina*, *Nessus* i *QualysGuard* koji predstavljaju relativno jeftina rešenja za pronalaženje ranjivosti. Osnovni nedostatak je što to nije u potpunosti pouzdano, pa se na taj nači se ne mogu utvrditi svi problemi.

2.3.4. Tehnike šifrovanja - javni i tajni ključ

(1) Kriptografija je nauka koja proučava metode i tehnike obezbeđenja tajnosti informacija. Osnovni elementi kriptografije prikazani su u sledećoj tabeli (Tabela [2.6.]).

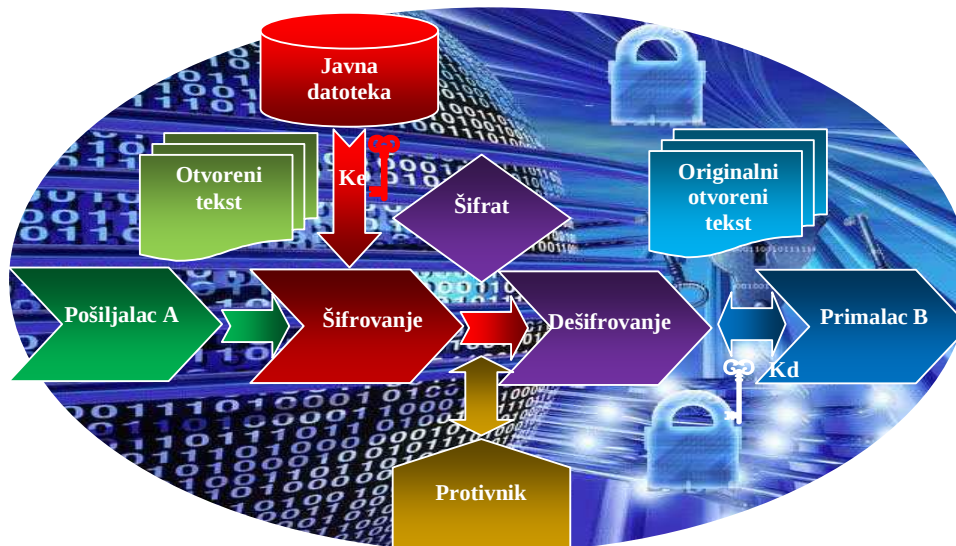
(2) **Šifrovanje tajnim ključem:** Šifrovanje tajnim ključem (*simetrično šifrovanje*) je sistem šifrovanja gde su identični ključ za šifrovanje i ključ za dešifrovanje. Pošiljalac i primalac imaju dakle isti tajni ključ, te ako pošiljalac želi da pošalje primaocu poruku, on će je onda šifrovati tačno izabranim ključem. Primalac poruku koju primi može dešifrovati ako ima kopiju tog ključa. Jedini problem je obezbeđenja tajnosti, kada se primalac i pošiljalac nalaze na fizičkim udaljenim lokacijama. U tim slučajevima se mora obezbediti sigurnosni kanal kako bi se izvršila distribucija tajnog ključa. Svako ko bi došao u posed ključa mogao bi da neprimetno modifikuje i menja poruke koje se međusobno razmenjuju između primaoca i pošiljaoca.

Osnovni elementi kriptografije	Opis
Šifrovanje	Postupak transformacije originalnih podataka (otvoren tekst) u šifrovani oblik za onoga kome taj tekst nije namenjen
Dešifrovanje	Postupak vraćanja šifrata u originalne (otvorene) podatke.
Algoritam	Matematička transformacija – automat konačnih stanja, kojim se vrši šifrovanje/dešifrovanje.
Ključ	Definiše početne vrednosti algoritma kojim se vrši šifrovanje.

Tabela [2.6.] Osnovni elementi kriptografije

(3) **Ideja javnog ključa:** Prethodno navedeni sistem je simetričan, odnosno funkcioniše na osnovu tajnog ključa koji se razmenjuje između primaoca i pošiljaoca. Za sigurnost ovakvog kriptosistema nužna je tajnost ključa. Godine 1976. *Whitfield Diffie i Martin Hellman* su ponudili jedno moguće rešenje problema razmene ključeva, zasnovano na činjenici da je u nekim grupama potenciranje puno jednostavnije od logaritmiranja.

(4) Naime, rešenje problema je u vidu šifrovanja putem javnog ključa (*engl. PKI – Public Key Infrastructure*). Imamo par komplementarnih ključeva, kojim se obavlja enkripcija i dekripcija te na ovaj način imamo *asimetričnu kriptografiju*. Jedan ključ nosi naziv „javni“ a drugi nosi naziv „tajni“. Javni ključ se slobodno distribuira dok se tajni ključ čuva. U komunikaciji svaki učesnik koristi dva ključa. Iako različiti ključevi su povezani matematičkim transformacijama (*videti: Dijagram [2.9.]*).



Dijagram [2.9.] Sistem šifrovanja sa javnim ključem

(5) **Šifrovanje (enkripcija) sednica bezbednim aplikacionim protokolima:** Šifrovanje sednica bezbednim aplikacionim protokolima je jedan od najboljih načina zaštite. Prvenstveno se misli na tri protokola: (a) SSL¹⁵⁵ (*eng. Secure Socket Layer*) za

¹⁵⁵ **Protokol SSL** (*eng. Secure Sockets Layer - SSL*, kao prethodnik protokola Transport Layer Security - TLS), su kriptografski protokoli koji osiguravaju bezbednost komunikacije preko Interneta.

Web aplikacije; (b) te SSH¹⁵⁶ (eng. Secure Shell - SSH); i (c) Kerberos¹⁵⁷ za ostale vrste aplikacija. Korištenjem jednog od navedenih protokola ostvaruje se veliki stepen računarske bezbednosti.

(6) **Šifrovanje i dešifrovanje (enkripcija i dekripcija):** Šifrovanje i dešifrovanje se koristi asimetričnim ključevima. Jedan ključ iz para se koristi za kriptovanje poruke, a drugi se isključivo može upotrebiti za dekriptovanje. Uobičajeno je, međutim, da se kriptovanje obavlja javnim ključem, a dekriptovanje tajnim ključem. Proces kriptacije i dekriptacije je prikazan u sledećem dijagramu (**Dijagram [2.10.]**).



Dijagram [2.10.] Šifrovanje i dešifrovanje (enkripcija i dekripcija)¹⁵⁸

(7) Asimetrični algoritmi su iskorišteni pri definisanju digitalnog potpisa. Uloga digitalnog potpisa je višestruka: (a) identifikuje pošiljalca; (b) čuva integritet poruke; (d) osigurava neporecivost. Digitalni potpis se prilaže originalnoj poruci, a samo potpisnik tj. vlasnik digitalnog ključa, može kreirati digitalni potpis.

2.3.5. Identifikacija i autorizacija - digitalni identitet, dokument i potpis

(1) **Metode zaštite dokumenata (digitalni potpis):** Digitalnim potpisom (eng. Digital Signature - DS) se utvrđuje autentičnost eDokumenata. Verodostojnost (eng. Authentication) potpisanih dokumenata proverava se upotrebom kriptografskih metoda i to putem asimetričnog kriptografskog postupka, na koji način se proverava digitalni potpis.

(2) Primena ePotpisa uključuje načelno dva postupka, jedan primenjen od potpisnika (pošiljaoca) i drugi primenjen od primaoca: (a) izrada ePotpisa¹⁵⁹; (b) provera ePotpisa¹⁶⁰. Iz navedenog proističe neophodnost pravnog okvira, kao i postojanje odgovarajuće infrastrukture koja se brine oko javnih ključeva i njihovih potvrda (certifikata) – što se sve provodi infrastrukturom javnih ključeva (eng. Public Key Infrastructure, PKI).

¹⁵⁶ **Protokol SSH** (eng. Secure Shell - SSH) je mrežni protokol za bezbedan prenos podataka, udaljene ovojnice usluga ili izvršenja naredbe i drugih sigurnosnih mrežnih usluga između dva umrežena računara koja se povezuje putem sigurnog kanala preko nesigurne mreže.

¹⁵⁷ **Kerberos protokol** - Mrežni protokol za proveru autentičnosti, koji radi na osnovu tzv. „ulaznica“ (eng. tickets) dopuštajući da čvorovi komuniciraju preko nebezbedne mreže dokazujući svoj identitet jedni drugima na bezbedan način.

¹⁵⁸ **Šifrovanje i dešifrovanje (enkripcija i dekripcija)** – Izvor: Enkripcija i dekripcija - CROZ (2012); Tehnologija: Kriptografija javnog ključa PKI, FYI by CROZ; Dostupno na sajtu: http://www.croz.net/index.php/ser/technologies/kriptografija_javnog_kljuc; Pregledano: 01.07.2012. god. U 8,46 sati.

¹⁵⁹ **Napomena autora:** Kod izrade ePotpisa koristi se tzv. hash algoritam za dobijanje jedinstvenog uzorka - sažetka, vezanog uz dokument koji se potpisuje, a koji se potpisuje – kriptuje privatnim ključem pošiljaoca.

¹⁶⁰ **Ibid:** Kod provere ePotpisa koristi se postupak provere - verifikacije ePotpisa primenom originalnog dokumenta i javnog ključa pošiljaoca koji je potvrđen kroz certifikat koji izdaje davaocj usluga certificiranja, čime se garantuje da je potpis zaista nastao upotrebom privatnog ključa pošiljaoca i originalnog dokumenta.

(3) **Kvalifikovani elektronski potpis** –. Elektronski potpis ima isto pravno dejstvo kao i svojeručni potpis i pečat. Zakonom je uređena upotreba *ePotpisa* u pravnim uslovima i drugim pravnim radnjama, poslovanju, kao i prava, obaveze i odgovornosti u vezi sa *eSertifikatima*, izuzev ako to zakonom nije drugačije određeno.

(4) **Autentifikacija i autorizacija (sistem eIdentiteta – eID)**: U svakom trenutku prilikom razmene elektronskih poruka korisnik mora biti u mogućnosti da utvrdi identitet drugog korisnika. Radi toga se nameće i uvođenje novih obrazaca i postupka potvrđivanja identiteta svih lica koje učestvuju u razmeni.

(5) Istovremeno, servisi *eUprave* pružaju se licima za koje se identitet ne može više utvrđivati na postojeće način, te je neophodno uspostaviti elektronske sisteme *eAutentifikacije* i *eAutorizacije*, ne samo korisnika usluga već i državnih službenika koji deluju u sistemu *eUprave*. Sistemom *eIdentiteta*, odnosno verifikacijom korisnika, obezbeđuje se uspešna upotreba i dalji razvoj *eServisa* (*direktnom interaktivnom online komunikacijom putem Interneta, kao i kroz ostale servise u sistemu elektronskih komunikacija primenom fiksnih i mobilnih telekomunikacijskih sistema*).

(6) U cilju ispunjenja navedenih zahteva, koriste se mehanizmi za bezbednost i međuoperativnost, kao i međunarodne norme i specifikacije u sledećim oblastima: (a) *eTrgovina*, *eBankarstvo* i poslovanje karticama; (b) *ePotpis*; (c) *eIdentitet*; (d) međuoperativni i bezbedni Web servisi (*eng. Web Services Security - WSS*). Tako npr. u svom izveštaju iz 2011. god. *Trustwave SpiderLabs* navodi da: *od 220 istraga pokrenutih širom sveta u 2010. god., a na osnovu sumnje da je izvršen neovlašćeni upad u informacioni sistem, u 85% slučajeva napad je potvrđen (pretežan cilj su bili podaci vezani za poslovanje platnim karticama), a u 90% tih slučajeva zabeležena je krađa osetljivih podataka.*¹⁶¹

2.3.6. Rezervne kopije i druge bezbedonosne mere

(1) Čak i najmoderniji i najjači bezbednosni sistemi ne mogu garantovati apsolutnu zaštitu podataka, Strujni udari ili nestanak električne energije mogu trajno oštetiti podatke pa i obrisati, pa se koristi *izvor neprekidnog napajanja* (*eng. Uninterruptible Power Supply - UPS*). Takođe postoji i zaštita od strujnog udara, koja može na neki način da zaštiti elektronsku opremu i da začuva *hardware*. Ipak je najbolje rešenje, da se napravi rezervna kopija podataka (*eng. backup*).

(2) Mnogi sistemi na kraju radnog vremena obezbeđuju „*backap*“ celokupnog softvera, a za maksimalnu bezbednost kopije poverljivih podataka je potrebno čuvati na više različitih mesta. Tehnologija za smeštanje pod imenom *RAID* (*redundatna grupa nezavisnih diskova - eng. Redundant Array of independent Disks*) omogućava da višestruki hard diskovi rade kao jedna logička jedinica. *RAID* sistemi mogu, pored ostalog, automatski da prave duplikat podataka na višestrukim diskovima.

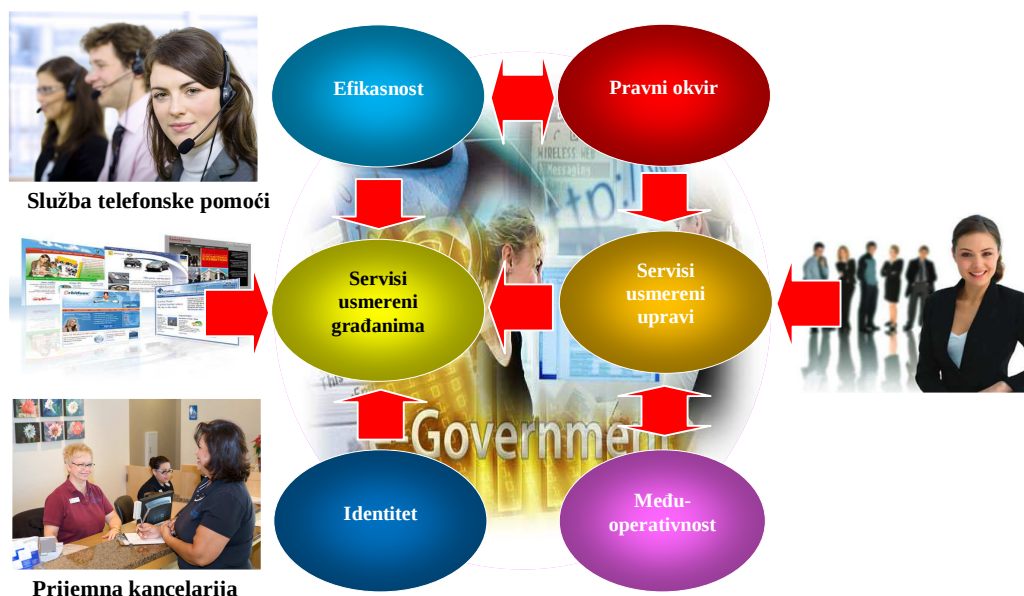
¹⁶¹ Više videti: **Trustwave** (2011): *Global Security Report 2011*; Trustwave SpiderLabs; **Dostupno na sajtu:** http://immersionltd.com/Immersion/documents/Trustwave_WP_Global_Security_Report_2011.pdf; **Pregledano:** 12.9.2012. god. u 23,56 časova; **Navodi:** SpiderLabs je jedna od retkih ekipa ovlašćenih globalno za obavljanje istrage poslovanja platnim karticama najpoznatijih svetskih brendova (npr., American Express, Discover Financial Services, JCB International, MasterCardWorldwide i Visa Inc.)

3. STATUS I PERSPEKTIVE eUPRAVE U REPUBLICI SRPSKOJ

Sadržaj:	Univerzitet Singidunum
[3.1.] Odnos javne uprave i ePoslovanja; [3.1.1.] Ocena napretka reforme javne uprave; [3.1.2.] eUprava i reforma javne uprave; [3.1.3.] ePoslovanje javne uprave; [3.1.4.] Tehnologija i eUprava – PKI infrastruktura; [3.2.] Problemi razvoja eUprave; [3.2.1.] Složenost sistema eUprave; [3.2.2.] Nejednakost u pristupu Internetu – digitalna podela; [3.3.] Izazovi implementacije eUprave; [3.3.1.] Analiza razvoja eUprave; [3.3.1.1.] GAP analiza dostupnosti servisa eUprave WBC (2004); [3.3.1.2.] GAP analiza sistematskog vrednovanja servisa eUprave WBC (2006); [3.3.2.] Modeli klasifikacije servisa eUprave; [3.3.2.1.] Economist – klasifikacija interakcije Web prezentacija eUprave (2000); [3.3.2.2.] Gartner studija – model 4 faze eUprave (2000); [3.3.2.3.] UN/ASPA – model 5 stepeni razvoja eUprave (2001); [3.3.2.4.] Layne & Lee studija – model 4 stepena eUprave (2001); [3.3.2.5.] Studija Svetske banke – model 3 faze eUprave (2002); [3.3.2.6.] IBM studija – model 4 faze eUprave (2003); [3.3.3.] Lokalna samouprava i eUprava; [3.3.4.] Perspektive implementacije eUprave; [3.4.] Razumevanje građana; [3.4.1.] Građani i eUprava; [3.4.2.] eServisi – uslov za implementaciju eUprave.	

„Svakako, eUprava je važna komponenta u analizi javne uprave. Njena uloga u pružanju na brz i efikasan način servisa građanima, koji možda nisu imali direktnu vezu sa institucijama vlasti u proteklom periodu, zrela je za izučavanje. Osim toga, programi državne eUprave znatno su evoluirali od svog osnivanja još u ranim 1990-im, te sada prevladavaju gotovo u svim oblastima javnog sektora. Te promene su paralelno menjale i tehnološko okruženje, kao i pomerale stavove po pitanju odnosa između javne uprave, građana i poslovnog sektora.“¹⁶²

(1) Brze privredne promene mnogih država, uz informacionu revoluciju, očigledni su faktori koji utiču na poslovanje javne uprave, a uporedo sa razvojem u privatnom sektoru, primena ePoslovanja u javnoj upravi je izazvala i promene opštih principa funkcionisanja, koje opravdavaju upotrebu pojma eUprava (videti: **Dijagram** [3.1.]).



Dijagram [3.1.] Opšti principi funkcionisanja eUprave

¹⁶² Izvor navoda: Seifert W. J. S. & McLoughlin, J. G. (2007) : State E-Government Strategies: Identifying Best Practices and Applications; CRS Report for Congress.

(2) S obzirom da su reforme javne uprave i *eUprave* međusobno povezane i uslovljene, sledi zaključak da su: „*obrasci organizacionih promena, koje su tako često povezani sa periodom informatizacije, u izvanrednoj saglasnosti sa obrascima reforme javne uprave*“ (Bellamy, C. & Taylor, J. A. (1998): [3]).

(3) Značaj *eUprave* jedno od najčešćih pitanja, pogotovo u Republici Srpskoj, gde su istraživanja i primena *eUprave* još uvek u početnoj fazi. Razvoj *eUprave* je uslovljen primenom *ICT*, na koje ne treba gledati samo kao na servis operacija upravljanja, *te tehnologije moraju postati njihov sastavni partner* (CapGemini (2009): [8]). Neophodno je razumeti „*da je u pojmu eUprava u odnosu na prefiks „e“ (elektronska) mnogo veći naglasak na pojmu uprava*“ (OECD (2003): [54]).

(4) Uspešnost primene *ICT* u razvoju *eUprave*, nije ograničena samo kao alat za postizanje boljeg upravljanja, već je određena definicijom pet stubova *eUprave* (videti: **Dijagram** [3.2.]), a o upravi u Republici Srpskoj. može se procenjivati po navedenim kriterijumima uspešnosti.

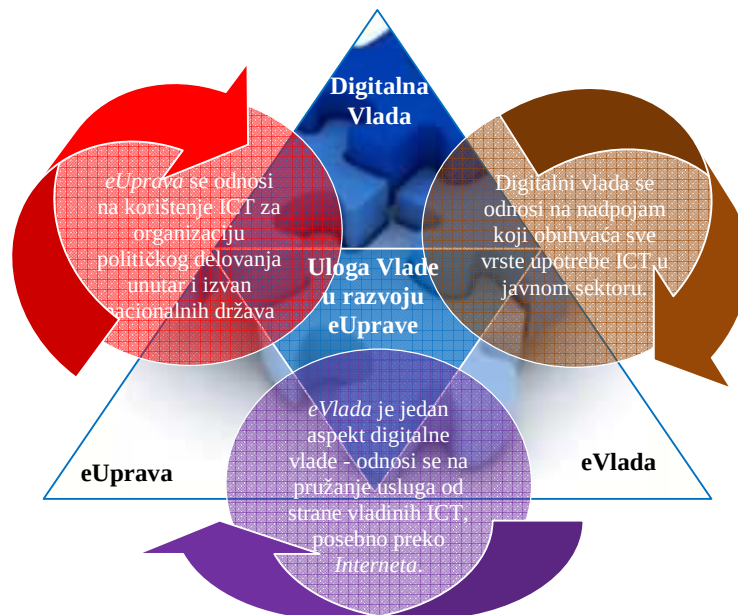


Dijagram [3.2.] Osnovni stubovi *eUprave*

(5) Razumevanje metoda koji obezbeđuju efikasnu primenu *ICT*, svakako je jedan od najvećih globalnih izazova za celokupno društvo, a u cilju podizanja spremnosti i sposobnosti vlada da: (a) upravljaju; (b) služe građanima; i (c) unaprede uslove života i razvoja, odnosno prema definiciji Svetskog samita o ID (eng. World Summit on the Information Society - WSIS): „*Naš izazov je upregnuti potencijal ICT za promociju razvojnih ciljeva Milenijumske deklaracije UN*¹⁶³“ (WSIS (2005): [95]).

¹⁶³ Više videti: UN (2000): *United Nations Millenimu Declaration*; **Dostupno na sajtu:** <http://www.mos.gov.rs/sites/default/files/down/milenijumskadeklaracija.pdf>; **Pregledano:** 9.11.2012. god. u 8,25 časova; **Navodi:** Razvoji ciljevi su: (a) iskorenjivanje ekstremnog siromaštva i gladi; (b) ostvarenje univerzalnog osnovnog obrazovanja; (c) promociju ravnopravnosti polova i jačanje uloge žena; (d) smanjenje smrtnosti dece; (e) poboljšanje zdravlja majki;

(6) U cilju prikazivanja upotrebe ICT u organizaciji javnog sektora, u širokoj su primeni pojmovi: (a) „eUprava“; (b) „eVlada“; i (c) „digitalna vlada“. S obzirom da javna uprava: (a) pruža servise; (b) upravlja; i (c) služi javnosti, ovi se pojmovi koriste i naizmenično. Za potrebe ovog master rada, razlika navedenih pojmova uloge vlade u razvoju eUprave, definisana je na način prikazan u sledećem dijagramu (**Dijagram [3.3.]**).



Dijagram [3.3.] Uloga Vlade u razvoju eUprave¹⁶⁴

(7) Ostali pojmovi, čija se značenja takođe često preklapaju, su: (a) eDemokratija (eng. eDemocracy); (b) online demokratija (eng. Online democracy); (c) cyberdemokratija (eng. Cyber democracy); (d) virtualna demokratija (eng. Virtual democracy); (e) online upravljanje (eng. Online governance); (f) teledemokratija (eng. Teledemocracy); (g) eUčešće (eng. eParticipation); i (h) eRasprava (eng. eCreased).

3.1. ODNOS JAVNE UPRAVE i ePOSLOVANJA

(1) Implementacija servisa eUprave, je kao pokretačka snaga, važan preduslov za evropske integracije BiH i Republike Srpske, a jednako važan kao vezivno sredstvo za: (a) poboljšanje kanala informacija i usluga koji se isporučuju građanima i poslovnom sektoru; (b) povećanje sudelovanja javnosti; (c) transparentniju i efikasniju javnu upravu.

(f) za borbu protiv HIV/AIDS-a, malarije i drugih bolesti; (g) osigurati održivost okoline; te (h) razvoj globalnih partnerstava za razvoj za postizanje mirnijeg i prosperitetnijeg sveta

¹⁶⁴ **Uloga Vlade u razvoju eUprave;** Izvor: (a) ITU (2008): *Electronic Government for Developing Countries - ICT Applications and Cybersecurity Division (CYB), Policies and Strategies Department, International Telecommunication Union (ITU) Telecommunication Development Sector*; Genewa, Switzerland; **Dostupno na sajtu:** http://www.itu.int/ITU-D/cyb/app/docs/e-gov_for_dev_countries-report.pdf; **Pregledano:** 9.11.2012. god. u 9,10 časova; (b) **Garson, G. D.** (2006): *Public Information Technology and E-governance: Managing the Virtual State*; Sudbury, MA, Jones & Bartlett Learning; ISBN: 076-373-468-3, 978-07-6373-468-8.

(2) Ovaj master rad namerava da ukaže na neka aktuelna pitanja statusa i perspektive *eUprave* u *Republici Srpskoj*, metodom analize i ispitivanjem: (a) prakse; (b) percepcije; (c) nastupa; i (d) izazova sa kojima se suočavaju republičke institucije i organi u realizaciji *eUprave*. Rezultat istraživanja bi trebalo da bude bolje razumevanje: (a) potencijala; (b) rizika; i (c) pretpostavki vezanih za razvoj *eUprave* u *Republici Srpskoj*.

3.1.1. Ocena napretka reforme javne uprave

(1) U *Republici Srpskoj* su pojedini organi javne uprave razvili odvojene informacione sisteme i infrastrukture unutar vlastitih različitih vertikalnih i horizontalnih funkcija.¹⁶⁵ Svako računarsko okruženje poseduje svoj: (a) upravljački korisnički interfejs; (b) hardver; (c) mrežne zahteve; (d) razvojno okruženje; i (e) baze podataka. Rezultati monolitnog i izolovanog pristupa razvoju sistema javne uprave *Republike Srpske* su prikazani u sledećem dijagramu (**Dijagram** [3.4.]).



Dijagram [3.4.] Rezultati razvoja sistema javne uprave *Republike Srpske*¹⁶⁷

(2) *Strategija reforme javne uprave BiH*¹⁶⁸, uključujući i prvi akcioni plan usvojena je 2006. god., a sledeće godine: (a) potpisana je *Zajednička platforma o principima i implementaciji prvog akcionog plana Strategije reforme javne uprave*; i (b) uspostavljen *Fond za reformu javne uprave*. Realizacija *Strategije* je predviđena u tri faze u periodu od 2006-2014. god., a do kraja 2010. god. je trebalo da se obezbedi odgovarajuće jačanje upravnih kapaciteta u saglasnosti sa standardima *EU*, odnosno: (a)

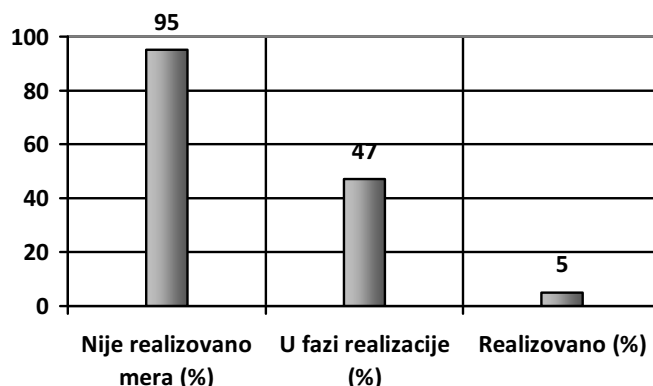
¹⁶⁵ **Napomena autora:** Čak i unutar pojedinih odeljenja javne uprave, moguće je da postoje brojni različiti računarski sistemi, od kojih je svaki bio posebno specifikiran i nabavljen, na osnovu zahteva za zadovoljavanje različitih operativnih ciljeva i vremenskih ograničenja.

¹⁶⁶ **redundantan** (eng. *redundant*) - Više videti: **Vujaklija, M.** (1980): *Leksikon stranih reči i izraza, III dopunjeno izdanje*, Prosveta, Beograd; **Navodi:** *nebitan, suvišan, izlišan, prekomeran, koji se može zanemariti*.

¹⁶⁷ **Rezultati razvoja sistema javne uprave Republike Srpske;** Izvor: **Vlada RS** (2008): *Strategija razvoja elektronske vlade 2009-2012 - eGovernment Strategija*; Vlada Republike Srpske, Generalni sekretarijat, Sektor za informacione tehnologije i AIDRS (Agencija za informaciono društvo Republike Srpske), Banja Luka, str. 1.

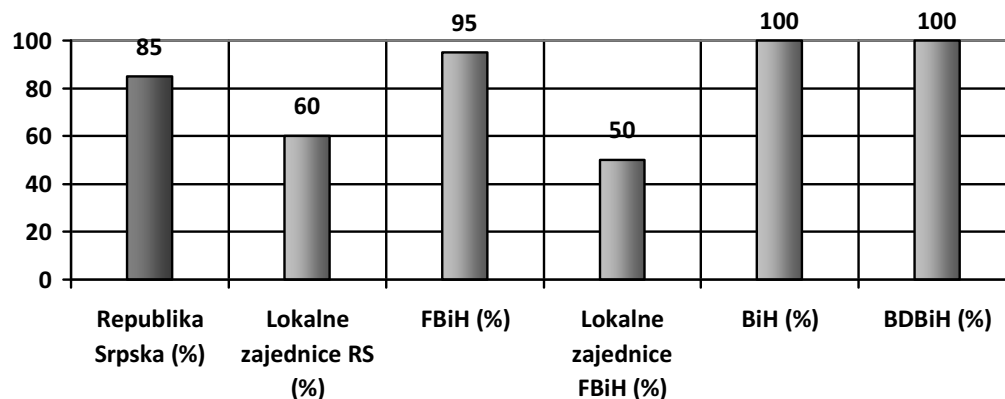
¹⁶⁸ Više videti: **SMBiH** (2006): *PEIR - Strategija reforme javne uprave u BiH 2007-2014*; **Dostupno na sajtu:** http://www.ecdl.ba/Strategija_reforme_javne_uprave.pdf; **Pregledano:** 7.11.2012. god. u 20,10 časova.

profesionalnija; (b) efikasnija; (c) odgovornija; (d) transparentnija; i (e) jeftinija javna uprava u BiH i Republici Srpskoj.



Grafikon [3.1.] Stanje realizacije Strategije reforme javne uprave Republike Srpske (2007)¹⁶⁹

(3) Ocena napretka reforme javne uprave Republike Srpske izvršena je na osnovu podataka o realizaciji aktivnosti i mera iz prve faze prvog akcionog plana *Strategije*, a rezultati analize pokazuju da je do kraja 2007. god. realizovano: (a) u celini samo 5% mera iz prve faze prvog akcionog plana *Strategije*; (b) u predviđenom roku iz prvog akcionog plana nije realizovano 95% mera iz prve faze *Strategije*; (c) započeta realizacija 47% mera i da se ona uglavnom nalazi u svojoj ranoj fazi (videti: **Grafikon [3.1.]**).



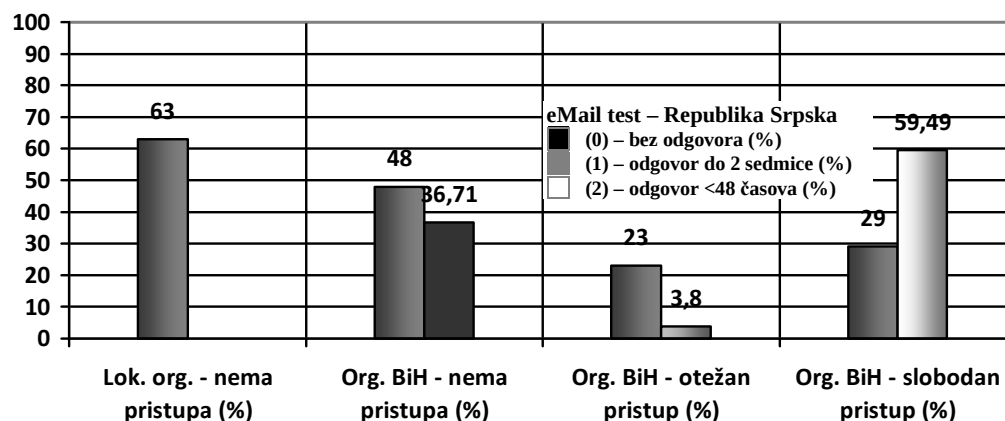
Grafikon [3.2.] Stanje opremljenosti računarima u Republici Srpskoj (2009)¹⁷⁰

¹⁶⁹ Stanje realizacije Strategije reforme javne uprave BiH i Republici Srpskoj (2007): Izvor: (a) **Roljić, L.** (2007) *The Status and Perspectives of eGovernment in B&H*, Acta Economica, god. 5, br. 6, Ekonomski fakultet Banja Luka, pp. 167-192; ISSN: 2232-738X; **Dostupno na sajtu:** http://www.actaeconomica.efbl.org/arhiva/acta_economica_6.pdf; **Pregledano:** 14.10.2012. u 12,05 časova; (b) **Roljić, L. & Mameledžija, A.** (2010): *Elektronsko poslovanje javnog sektora u BiH*; Fakultet poslovne informatike – Zbornik radova - Naučno-stručni časopis za teoriju i praksu iz poslovne informatike i ICT, Sveučilište/Univerzitet „Vitez” Travnik, str. 62; ISSN 1986-5694; **Dostupno na sajtu:** <http://unvi.edu.ba/Files/zbornici/FPI.pdf>; **Pregledano:** 14.10.2012. god. u 14,10 časova.

¹⁷⁰ Stanje opremljenosti računarima u BiH (2009): Izvor: **Roljić, L. & Mameledžija, A.** (2010): *Elektronsko poslovanje javnog sektora u BiH*; Fakultet poslovne informatike – Zbornik radova - Naučno-stručni časopis za teoriju

(4) **Opremljenost računarima:** U odnosu na stanje u oblasti ICT, interesantna je analiza opremljenosti organa javne uprave računarima, pa tako neka istraživanja (videti: **Grafikon [3.2.]**), pokazuju da: „u državnoj upravi BiH i upravi BDBiH na svakog zaposlenog postoji jedan računar, dok je u javnoj upravi Republike Srpske opremljenost računarima 85%, a u FBiH 95%, u odnosu na broj zaposlenih, u lokalnoj samoupravi Republike Srpske opremljenost je 60% u odnosu na broj zaposlenih, dok je najlošije stanje opremljenosti računarima u kantonalnoj i lokalnoj samoupravi FBiH, gde jedan računar dolazi na 2 zaposlena” (Roljić, L. & Mameledžija, A.(2010): [61]).

(5) Bez skoro ikakvog vidljivog rezultata ostao je izuzetno ambiciozan poduhvat uspostavljanja *eUprave*, na principima koje je definisala *Strategija razvoja ID u BiH*¹⁷¹ iz 2004. god.¹⁷² Za sada u Republici Srpskoj, uostalom kao i u BiH, još uvek većina organa javne uprave obezbeđuje vrlo ograničene *eInformacije* o svom radu, a samo neznatan broj organa obezbeđuje mogućnost elektronskog preuzimanja (*download*). Rezultati istraživanja o slobodi pristupa informacijama (videti: **Grafikon [3.3.]**), kojima raspolažu organi javne uprave iz 2009. god., provedenog na osnovu korišćenja prava slobode pristupa informacijama, a u okviru traženja podataka od 137 organa javne uprave u BiH i Republici Srpskoj, pokazuju da u organima javne uprave: „u 29% organa postoji slobodan pristup informacijama, kod 23% organa otežan je pristup informacijama, kod 48% organa nije moguć pristup informacijama, a najteže je stanje kod organa lokalne samouprave, gde pristup informacijama nije bio moguć kod 63% organa” (Roljić, L. & Mameledžija, A.(2010): [61]).



Grafikon [3.3.] Uporedna ocena slobode pristupa informacijama u BiH (2009)¹⁷³ i eMail test u Republici Srpskoj (2012)

i praksu iz poslovne informatike i ICT, Sveučilište/Univerzitet „Vitez” Travnik, str. 62; ISSN 1986-5694; **Dostupno na sajtu:** <http://unvi.edu.ba/Files/zbornici/FPI.pdf>; **Pregledano:** 14.10.2012. god. u 14,10 časova.

¹⁷¹ Više videti: **SMBiH & UNDP (2004): Strategija razvoja ID u BiH; Dostupno na sajtu:** <http://www.undp.ba/upload/publications/Strategija%20razvoja%20ID%20u%20BiH.pdf>; **Pregledano:** 7.11.2012. god. u 19,05 časova.

¹⁷² **Napomena autora:** Trebalo je više od tri godine da se donese prvi zakon iz paketa potrebne regulative za elektronsko poslovanje, što je svakako jedan od najozbiljnijih razloga za nemogućnost uvođenja *eUprave* u praksu, kao što su: (a) dobijanje ličnih dokumenata; (b) promena prebivališta; (c) registracija vozila; (d) prijava poreza; (e) carinjenje roba; (f) dobijanje podataka iz katastra nekretnina; (g) registracija firme i slično.

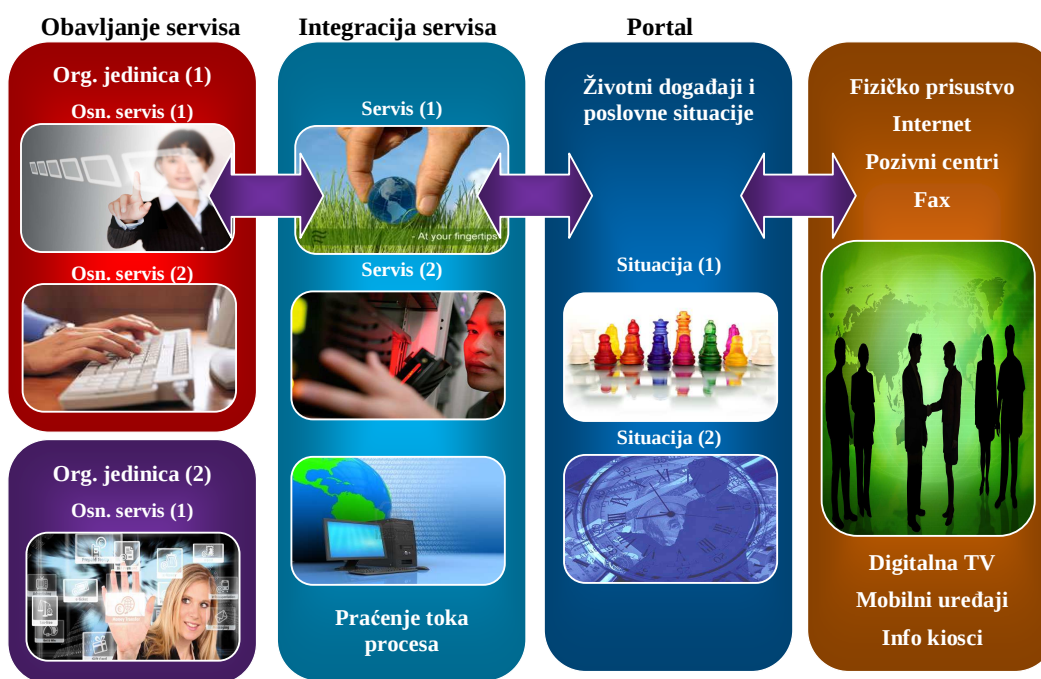
¹⁷³ **Sloboda pristupa informacijama u Republici Srpskoj (2009):** Izvor: Roljić, L. & Mameledžija, A.(2010): *Elektronsko poslovanje javnog sektora u BiH*; Fakultet poslovne informatike – Zbornik radova - Naučno-stručni časopis za teoriju i praksu iz poslovne informatike i ICT, Sveučilište/Univerzitet „Vitez” Travnik, str. 62; ISSN

(6) Naravno, ovo istraživanje o slobodi pristupa informacijama, je skoro u potpunosti saglasno sa analizom prezentiranom u tekstu koji sledi (*videti: Struktura Web prezentacija eUprave Republike Srpske (2011) – 4.2.2.*), gde je utvrđeno da od ukupno posmatranih 79 kontakt *eMail* adresa na zvaničnim sajtovima javne uprave Republike Srpske, dostupnost *eMail* adrese (*Test eMail-a*): (a) 59,49% je odgovorilo u roku od 48 časova; (b) 3,80% *eMail* adrese od ukupnog broja su odgovorile u roku od 2 sedmice; a (c) čak 36,71% kontakt *eMail* adresa nisu uopšte odgovorile

3.1.2. eUprava i reforma javne uprave

(1) Izvan svake je sumnje, zaključak, da je *eUprava* samo najnoviji nastavak reforme javne uprave, s obzirom na posledice koje *eUprava* ostavlja, kako na javnu upravu, tako i teorije o njoj, pa sledi da javni servisi nisu samo kompjuterizovane funkcije, nego da oni moraju i informisati. U Republici Srpskoj, se treba razrešiti dilema o mogućnosti da se *eUprava*: (a) ugradi u započete reforme javne uprave; ili (b) postane još jedan novi model javne uprave.

(2) Konačni cilj *eUprave* u Republici Srpskoj, definisan je strateškom koncepcijom uvođenja interaktivnih elektronskih usluga, prilagođenih potrebama građana i privrede, a koje su integrisane na svim nivoima javnog sektora (*videti: Dijagram [3.5.]*).

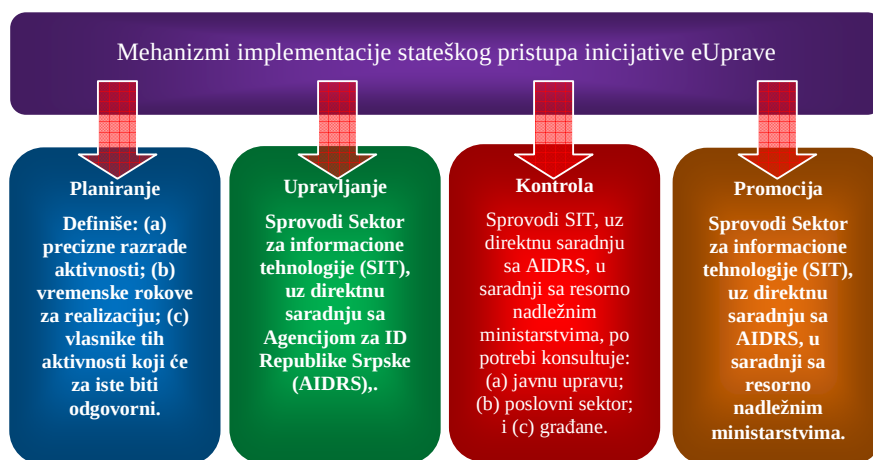


Dijagram [3.5.] Koncepcija eUprave – interaktivni eServisi¹⁷⁴

1986-5694; Dostupno na sajtu: <http://unvi.edu.ba/Files/zbornici/FPI.pdf>; Pregledano: 14.10.2012. god. u 14,10 časova

¹⁷⁴ Koncepcija eUprave – interaktivni eServisi; Izvor: Roljić, L. & Mameledžija, A.(2010): *Elektronsko poslovanje javnog sektora u BiH*; Fakultet poslovne informatike – Zbornik radova - Naučno-stručni časopis za teoriju i praksu iz poslovne informatike i ICT, Sveučilište/Univerzitet „Vitez“ Travnik, str. 62; ISSN 1986-5694; Dostupno na sajtu: <http://unvi.edu.ba/Files/zbornici/FPI.pdf>; Pregledano: 14.10.2012. god. u 14,10 časova

(3) U literaturi neki autori izričito tvrde, da *eUprava* može biti nova faza javne uprave, pa navode da: *eUprava podrazumeva nove smione i sveobuhvatne pristupe modernizacije uprave izvan menadžeralizma i nekoliko teorija posuđenih iz ekonomije - štaviše, to je neposredno delovanje na proizvodne procese u kojima se generišu administrativni servisi, a ne samo na bolje načine upravljanja tim procesima.*¹⁷⁵ Kako bi svi subjekti procesa mogli jednostavnije funkcionisati, strateški pristup inicijativi *eUprave* u Republici Srpskoj, pre svega, pretpostavlja mehanizme obezbeđenja pristupa: (a) informacijama; (b) znanju; (c) procesima; i (d) servisima.



Dijagram [3.6.] *Mehanizmi implementacije strateškog pristupa inicijative eUprave*¹⁷⁶

(4) U Cilju pripreme polazne osnove za predstojeće operative i projektne faze, koje vode prema realizaciji rešenja *eUprave*, strateški pristup treba da definiše: (a) obavezne aktivnosti; (b) inicijative; (c) neophodne faze; i (d) dokumente, a kako bi se pristup i ostvario, neophodno je planirati uspostavljanje odgovarajućih mehanizama sprovođenja *Strategije* (videti: **Dijagram [3.6.]**).

3.1.3. *ePoslovanje javne uprave*

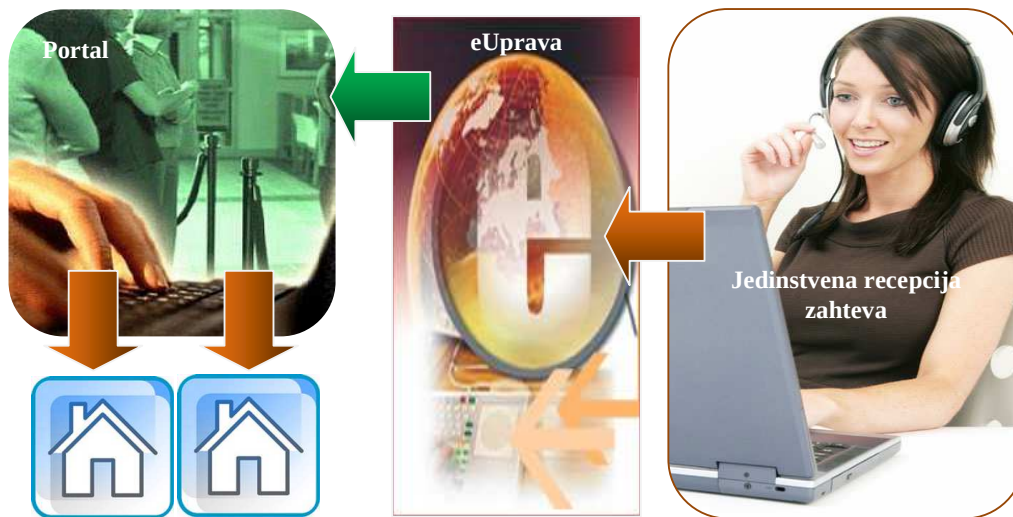
(1) Elektronsko poslovanje javne uprave u Republici Srpskoj, odnosno *eUprava*, može se posmatrati kao „oblik izvođenja poslovnih procesa u organima javne uprave i lokalne samouprave, koji je zasnovan na savremenim ICT i usmeren korisnicima, a sve u cilju obezbeđenja veće: (a) dostupnosti; (b) transparentnosti; (c) kvaliteta servisa; i (d) unutrašnje efikasnosti” (**Vlada RS** (2008): [82]).

(2) Obezbeđenjem realizacije bitnih tema za funkcionisanja javne u prave i lokalne samouprave u Republici Srpskoj, postavlja se i pitanje učešća nevladinog sektora i javnosti uopšte. Bitni efekti sinergije svih elemenata poslovanja, mogu se realizovati

¹⁷⁵ Više videti: **Lenk, K. & Traummüller, R.** (2001): Chapter 5. Broadening the Concept Electronic Gouvernement – Peins, J. E. J. (ed.) *Designing E-government: On the Crossroads of Technological Innovation and Institutional Change* - Volume 12 of Law and Electronic Commerce Series, pp.71; The Hague: Kluwer Law International; ISBN: 904-111-621-4, 978-90-4111-621-5.

¹⁷⁶ **Mehanizmi implementacije strateškog pristupa inicijativi eUprave**; Izvor: **Vlada RS** (2008): *Strategija razvoja elektronske vlade 2009-2012 - eGovernment Strategija*; Vlada Republike Srpske, Generalni sekretarijat, Sektor za informacione tehnologije i AIDRS (Agencija za informaciono društvo Republike Srpske), Banja Luka; **Dostupno na sajtu:** <http://www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Documents/Strategija%20razvoja%20eVlade%20RS%20%282009-2012%29.pdf>; **Pregledano:** 8.11.2012. god. u 19,00 časova.

samo kada se *eUprava* u celini uvede u sve segmente javne uprave, što podrazumeva i primenu tzv. *jedinstvene recepcije zahteva* (videti: **Dijagram [3.7.]**).



Dijagram [3.7.] Jedinstvena recepcija zahteva

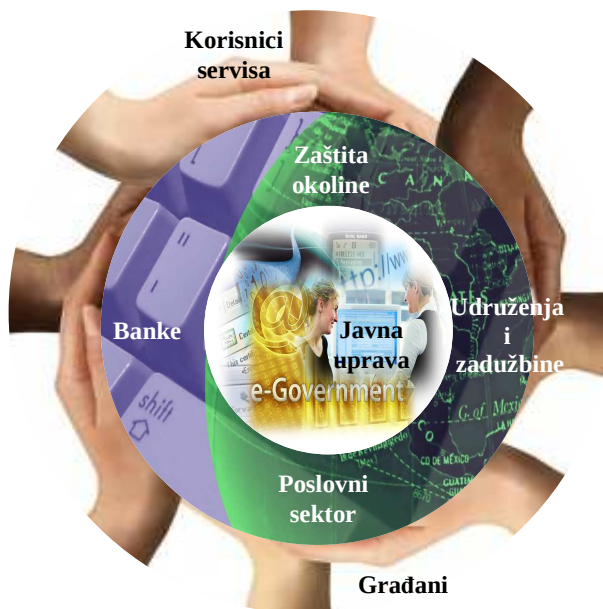
(3) **Nastanak i konceptijske osnove eUprave:** Izraz elektronska uprava prvi put je upotrebljen 1993. god. u SAD, u časopisu *National Performance Review (NPR)*¹⁷⁷, a do danas, na osnovu dominantnih osnovnih karakteristika (*informatika, personalni računar i Web*), mogu se definisati tri osnovne faze razvoja *eUprave*: (a) faza informaciono zasnovane *eUprave* (u SAD 1947-1984); (b) faza *eUprave* zasnovane na personalnim računarima (1984-1995); i (c) sadašnja faza *eUprave* zasnovane na *Web* aplikacijama.

(4) Početna faza *eUprave* karakteristična je uglavnom po trenutnim prihvatanjem, tako da je postala jedinstveni fenomen u upravljanju širom sveta, a koji je izazvao nastanak novih pojmova koji su zamaglili scenu javne uprave čineći pojmove i odnose *eUprave* i *eVlade* sa ostalim pojmovima: (a) nejasnim; (b) neodređenim; i (c) često konfuznim.¹⁷⁸ S obzirom na neophodnost razumevanja konceptijskih osnova u bilo kojoj disciplini, a pre svega, u izuzetno dinamičnoj *eUpravi*, očigledno je da definisanje konceptijskih osnova i strateški pristup razvoju *eUprave* u Republici Srpskoj, „obezbeđuje neophodna objašnjenja koja će pomoći u: (a) otklanjanju dvosmislenosti u terminologiji; (b) definisati oblast primene i sadržaj različitih pojmova; (c)

¹⁷⁷ Više videti: **Kamensky, J.** (2001): *A Brief History of Vice President Al Gore's National Partnership for Reinventing Government During the Administration of President Bill Clinton 1993-2000*; **Dostupno na sajtu:** <http://govinfo.library.unt.edu/npr/whoweare/historyofnpr.html>; **Pregledano:** 8.11.2012. god. u 9,14 časova.

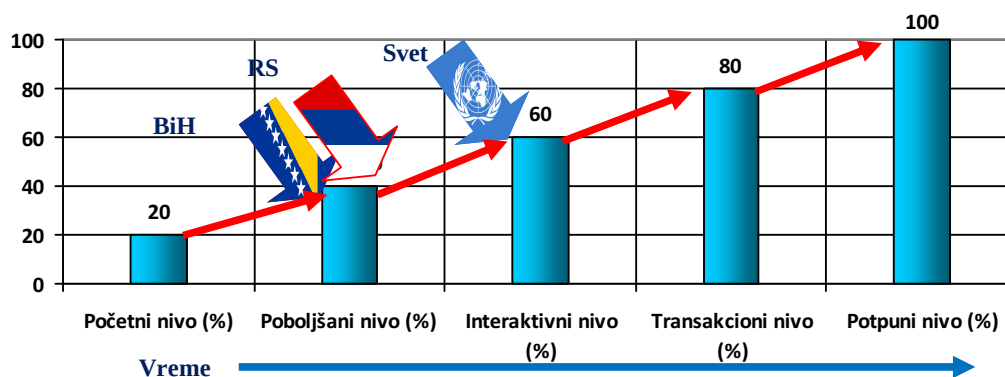
¹⁷⁸ Više videti: **West, D. M.** (2004): *eGovernment and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes*; *Public Administration Review* - PAR 64(1), pp. 15-27; DOI: 10.1111/j.1540-6210.2004.00343.x; **Dostupno na sajtu:** <http://www.insidepolitics.org/WestEgovtPAR.pdf>; **Pregledano:** 20.10.2012. god. u 23,45 časova; **Navodi:** Mnogi autori definišu razvoj *eUprave* kroz četiri kvalitativno i kvantitativno različite faze: (a) fazu oglasnog prostora (eng. *Billboard stage*) u kojoj se *Web* sajtovi upravnih organizacija doživljavaju kao statički mehanizmi za prikaz informacija čiji su građani pasivni promatrači, a dvosmerna interakcija je gotovo nepostojeća; (b) fazu delimičnog pružanja usluga (eng. *Partial-service-delivery stage*) u kojoj građani mogu dobiti deo usluga putem Interneta, ali u ograničenom opsegu i sporadično; (c) fazu portala (eng. *Portal stage*) koja podrazumeva one-stop shop portal s integrisanim kojeg odlikuje lako korišćenje, zaštita privatnosti i bezbednost podataka; (d) fazu interaktivne demokratije (eng. *Interactive democracy stage*) koju odlikuje pružanjem usluga i brojnim merama usmerenim na jačanje odgovornosti; *Web* sajtovi se koriste za sistemsku političku transformaciju. Posetioци mogu personalizirati *Web* sajtove, dobiti odgovor, davati primedbe i iskoristiti mnoge sofisticirane mehanizme namenjene promociji demokratske odgovornosti.

standardizaciji njihovog korišćenja u vanjskoj i unutrašnjoj komunikaciji eUprave” (Vlada RS (2008): [82]). Definisanjem mesta i uloge eUprave pomažemo dinamičnijem razvoju te discipline javne uprave, kao i ePoslovanja u opštem smislu. (videti: **Dijagram [3.8.]**).



Dijagram [3.8.] Mesto i uloga javne uprave

(5) U Republici Srpskoj su definisani osnovni principi uspešne realizacije servisa eUprave, tzv. „mapa puta“¹⁷⁹ - uslovljena mehanizmima sprovođenja strateškog pristupa inicijativi eUprave, a to su pre svega: (a) dostupnost; (b) jednostavnost; (c) bezbednost; (d) transparentnost; (e) zaštita; (f) saradnja; (g) održivost; (h) interoperabilnost; (i) neutralnost.



Grafikon [3.4.] Mapa puta eUprave BiH i Republike Srpske¹⁸⁰

¹⁷⁹ Više videti: **Vlada RS** (2008): *Strategija razvoja elektronske vlade 2009-2012 - eGovernment Strategija*; Vlada Republike Srpske, Generalni sekretarijat, Sektor za informacione tehnologije i AIDRS (*Agencija za informaciono društvo Republike Srpske*), Banja Luka; **Dostupno na sajtu:** <http://www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Documents/Strategija%20razvoja%20e%20Vlade%20RS%20%282009-2012%29.pdf>; **Pregledano:** 8.11.2012. god. u 19,00 časova.

¹⁸⁰ **Mapa puta eUprave Republike Srpske** - Izvor: **Roljic, L.** (2007) *The Status and Perspectives of eGovernment in B&H*, Acta Economica, god. 5, br. 6, Ekonomski fakultet Banja Luka, pp. 167-192; ISSN: 2232-738X; **Dostupno na sajtu:** http://www.actaeconomica.efbl.org/arhiva/acta_economica_6.pdf; **Pregledano:** 14.10.2012. u 12,05 časova;

(6) Iz analiza koje slede, kao i istraživanja autora (videti: *Procena stope napretka Web prezentacije eUprave u Republici Srpskoj – 4.*), BiH i Republika Srpska zauzimaju nezavidnu poziciju u realizaciji definisane mape puta digitalne javne uprave. Kao što je navedeno u 2012. god. je BiH, odnosno Republika Srpska, rangirana na 110. mestu digitalnih ekonomija (*eSpremnosti*) u svetu, a prema izveštajima *Svetskog ekonomskog foruma* (WEF (2011): [91]). Još uvek nezavidna pozicija BiH i Republike Srpske u ostvarenju tako definisane mape puta je prikazana u prethodnom grafikonu (**Grafikon [3.4.]**)

3.1.4. Tehnologija i eUprava – PKI infrastruktura

(1) **Širokopojasna mrežna infrastruktura:** Kada je u pitanju nacionalna širokopojasna (eng. *Broadband*) mrežna infrastruktura, prema svim preliminarnim rezultatima istraživanja, Republika Srpska znatno zaostaje prema proseku država EU u broju korisnika Interneta te posebno u broju korisnika širokopojasnog Internet pristupa. Moguće je više je uzroka takve situacije, ali svakako su najvažniji: (a) manja kupovna moć stanovništva; (b) visoke tržišne cene pristupa Internetu; (c) nedostupnost pristupa usluga na svim lokacijama; (d) nedostatak usluga za krajnje korisnike, koji bi podsticao na uvođenje većeg broja pristupnih računara (kojima se ostvaruje pristup do javnih sadržaja).

(2) Nacionalna širokopojasna mreža, „jedan je od osnovnih elemenata izgradnje ID, kao jedne od osnovnih zadataka Strategije razvoja elektronske vlade“ (Vlada RS (2008): [82]), a pre svega, u smislu: (a) povećanja broja korisnika i ponuđača javnog pristupa; te (b) stvaranja većeg broja servisa i drugih informacionih usluga, koji povećavaju potražnju za javnom širokopojasnom mrežom. Pri tome, uspeh realizacije eUprave, zavisi od toga koliko je pažnja usmerena na na tri međusobno povezana sloja (nivoa): (a) dizajn rešenja za eUpravu; (b) aplikacijsku strukturu; i (c) informacionu strukturu eUprave (videti: **Dijagram [3.9.]**).



Dijagram [3.9.] Slojevi (nivoi) eUprave

(3) **Bezbedna nacionalna mrežna infrastruktura:** Za efikasan rad organa javne uprave *Republike Srpske*, kreirana je bezbedna ICT mreža organa republičke uprave, koja će: (a) povećati nivo sigurnosti; (b) povećati transparentnost upotrebe mrežne infrastrukture; i (c) smanjiti cenu koštanja preko javnih pružaoca usluga. U cilju realizacija navedene mrežne platforme, pokrenuti je i projekat izgradnje bezbedne nacionalne mrežne infrastrukture, pre svega, zasnovane na postojećim mrežama i elementima povezanosti, uz dogradnju novih niva upravljačke i bezbedonosne logike. Tako definisanom i izvedenom mrežom upravljaće *Ministarstvo unutrašnjih poslova Republike Srpske*, naravno uz pomoć *AIDRS*.

(4) **Nacionalna PKI Infrastruktura:** Nezavisno da li je reč o poslovnim procesima unutar organa republičke uprave, lokalne samouprave ili transakcijama u kojima učestvuju vanjski korisnici. *eServisi* počivaju na korištenju *ePotpisa* (videti: *Digitalni potpis – 1.5.2.*), kao mehanizma za obezbeđenje: (a) autentičnosti; (b) integriteta; i (c) neporecivosti podataka u obavljenim poslovnim transakcijama. Za uspostavljanje nacionalne PKI infrastrukture potrebno je usvojiti: (a) celovitu legislativu koja pravno izjednačava elektronski potpis sa svojeručnim; i (b) elektronski ugrađenu vremensku oznaku saglasnu sa npr. poštanskim pečatom ili zapisom u službenom zapisniku (videti: **Dijagram** [3.10.]).



Dijagram [3.10.] *Pretpostavke nacionalne PKI infrastrukture*¹⁸¹

3.2. PROBLEMI RAZVOJA eUPRAVE

(1) Istraživanja razvojnog procesa *eUprave*, u više detalja otkrivaju postojanje više nivoa (*faza*) funkcionalnosti preko različitih servisa *eUprave*, pa tako brojne studije i izveštaji klasifikuju servise *eUprave* na osnovu nivoa tehnološkog razvoja *Web* aplikacija i njihovih funkcija (videti: *Modeli klasifikacije servisa eUprave – 3.3.2.*). Naravno, treba imati u vidu da postoji opšti konsenzus da se: (a) ciljevi; (b) raspoloživi resursi; i (c) sposobnosti vlada znatno razlikuju, pa zato: *postoje mnoge različite vrste*

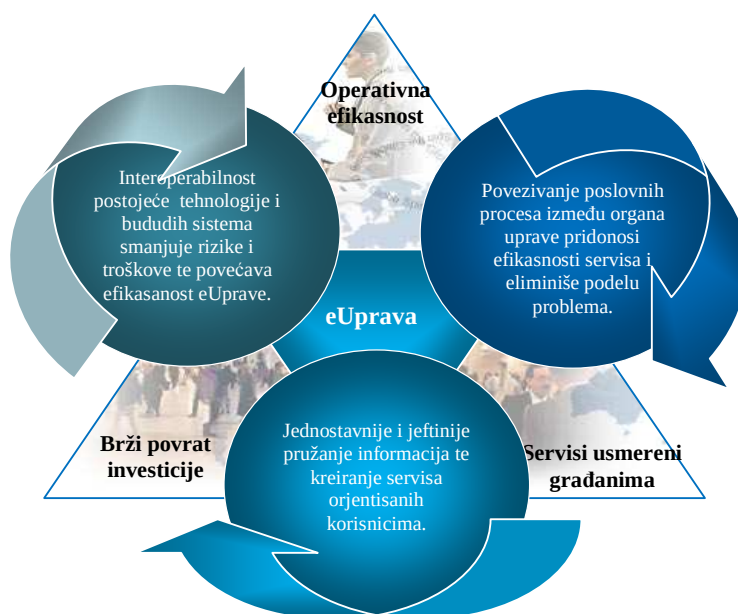
¹⁸¹ **Pretpostavke nacionalne PKI infrastrukture** – Izvor: **Toorani, M. & Beheshti, A. A.** (2008): *LPKI - A Lightweight Public Key Infrastructure for the Mobile Environments*, Proceedings of the 11th IEEE International Conference on Communication Systems (IEEE ICCS'08), pp.162-166, Guangzhou, China; DOI 10.1109/ICCS.2008.4737164; **Dostupno na sajtu:** <http://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/1002/1002.3299.pdf>; **Pregledano:** 8.11.2012. god. u 22,40 časova; **Navodi:** *Infrastruktura javnog ključa (public-key infrastructure - PKI) je skup: (a) hardvera; (b) softvera; (c) ljudi; (d) politike; i (f) procedura (potrebnih za stvaranje, upravljanje, distribuciju, korištenje, arhiviranje i opozivanje digitalnih certifikata).*

servisa eUprave dostupnih državama u razvoju, koje mogu da razviju u celosti, preko sve sofisticiranijeg nivoa vlastite tehnološke zrelosti i razvoja¹⁸².

3.2.1. Složenost sistema eUprave

(1) **Opšta politika međuoperativnosti:** Dosadašnja primena različitih metodologija i tehnoloških procesa u aplikacionim postupcima, predstavljaju znatan problem u ostvarivanju strateških principa eUprave Republike Srpske. Definisan je i delimično ostvaren slobodan protok informacija kroz različite nivoe poslovnih sistema u složenom poslovnom procesu, unutar ili između organa javne uprave Republike Srpske.

(2) Neophodna je nadgradnja postojećih heterogenih tehnologija i nepovezanih procesa, kao okosnica daljeg razvoja eUprave u smeru neophodnog usklađivanja ICT sa predstojećim transformacijama u javnoj upravi (videti: **Dijagram** [3.11.]).



Dijagram [3.11.] Uspešnost implementacije opšte politike međuoperativnosti eUprave¹⁸³

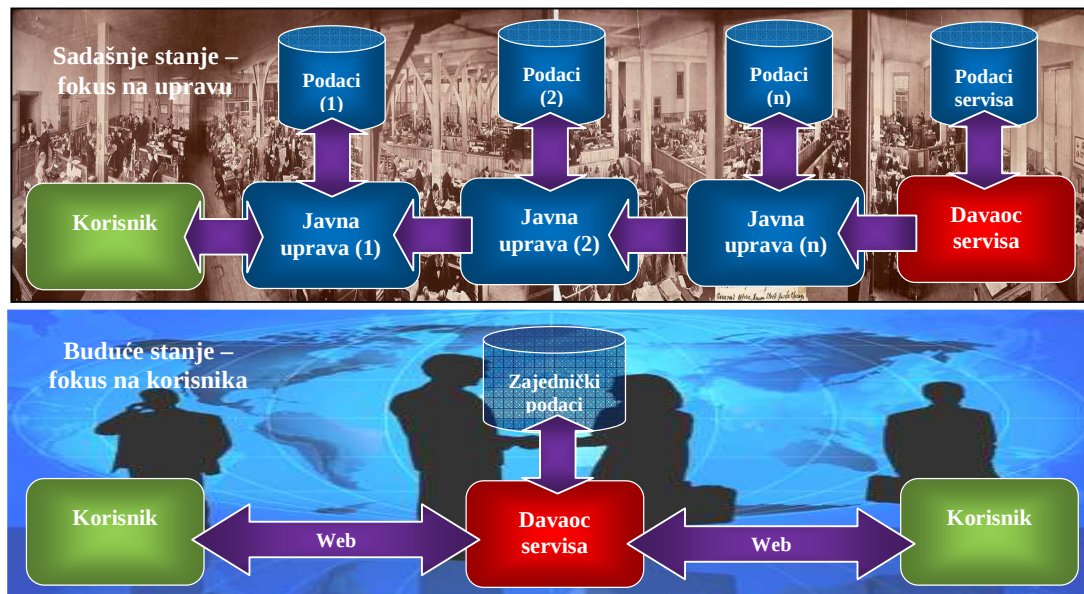
(3) Celovita integracija različitih javnih uprava i korisnika u Republici Srpskoj, osnovni je cilj koji se može obezbediti upravljanjem servisnim lancem. Kao što je prikazano na sledećem dijagramu (**Dijagram** [3.12.]), razvoj modela eUprave, može se posmatrati kroz razvoj modela servisnog lanca: (a) u kome je javna uprava u fokusu; do (b) modela u kome je korisnik u fokusu.

(4) Na osnovu prethodne analize primene otvorenih ili ustaljenih standarda u sistemima organa republičke uprave, neophodno je izvršiti izbor odgovarajućih standarda prilagođenih budućim rešenjima eUprave, i to pre svega: (a) primena

¹⁸² Više videti: **Layne, K., & Lee, J.** (2001): *Developing fully functional E-government: A four stage model*; Government Information Quarterly, 18, 122 -136.

¹⁸³ **Uspešnost implementacije opšte politike međuoperativnosti eUprave** - Izvor: **Brown, D.** (2005): *Electronic government and public administration*; International Review of Administrative Sciences (IRAS) 71(2), Brussels, Belgium, pp. 241-254; ISSN 030-8253, 1461-7226 **Dostupno na sajtu:** http://wiki.dbast.com/images/9/91/Electronic_government_and_public_administration.pdf; **Pregledano:** 10.11.2012. god. u 11,32 časova.

aktuelnih i očekivanih *EU* standarda u *Republici Srpskoj*; (b) pristup integraciji nasleđenih (*eng. legacy*) softverskih sistema prethodne generacije; (c) standardi za meta podatke; (d) legislativa - uključujući metode: (i) sigurnog pohranjivanja i razmene podataka; (ii) autentifikacije; (iii) autorizacije; (iv) evidencije pristupa podacima; (v) zaštite od neovlašćenog pristupa, itd.



Dijagram [3.12.] Razvoj modela servisnog lanca

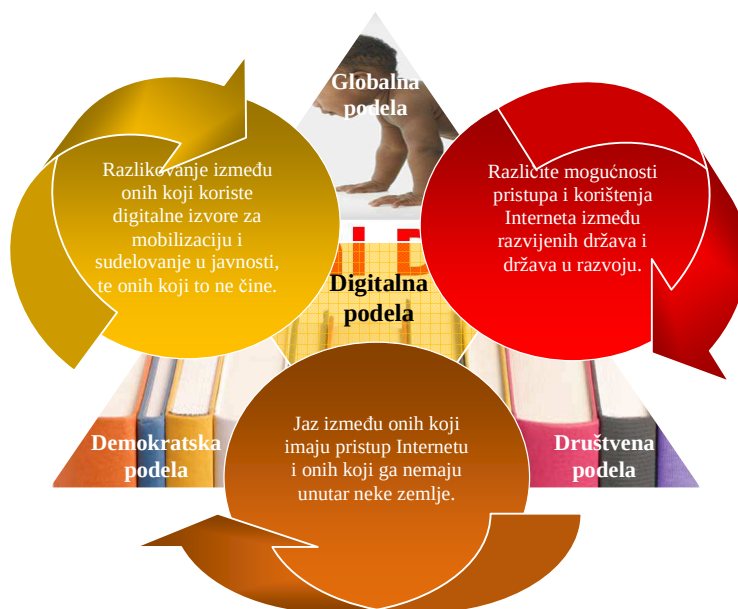
3.2.2. Nejednakost u pristupu Internetu – digitalna podela

(1) Digitalna podela je koncepcija koja označava podelu (*jaz*), nastao između onih koji koriste prednosti novih *ICT* i onih koji to ne čine, kako na opštem globalnom nivou, tako i u okviru pojedine države¹⁸⁴. U literaturi postoje: *tri vrste digitalne podele*: (a) *globalna*; (b) *društvena*; i (c) *demokratska* (Norris, P. (2001): [50]).

(2) Uticaj digitalne tehnologije na globalno tržište i svakodnevni život je izuzetno veliki, također, velike su i razlike između postindustrijskih i država u razvoju (*globalna podela*), kakva je uostalom i *Republika Srpska*. Razumevanje budućnosti u pogledu nastale digitalne podele, između razvijenog i nerazvijenog sveta, može se naslućivati iz razmišljanja o vrstama digitalne podele (*videti: Dijagram [3.13.]*).

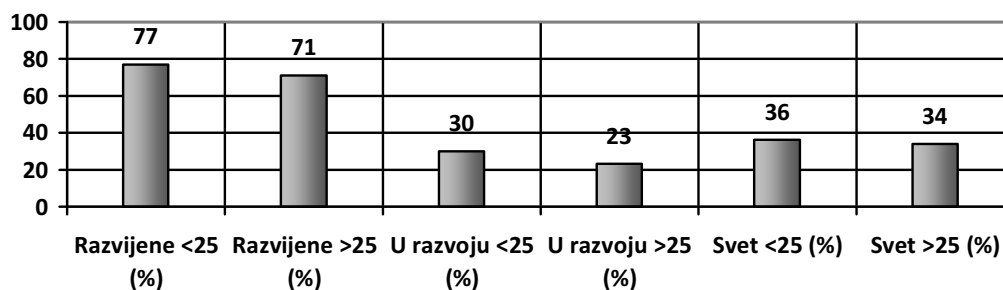
(3) Razlika između aspekata digitalne podele, uslovljena je različitim mogućnostima: (a) *pristupa Internetu, kao funkcija socijalnog i ekonomskog razvoja i tehnološke infrastrukture*; i (b) *korišćenja Interneta, kao funkcija obrazovnog statusa i lične motivacije* (Attewell, P. (2001): [1]). U ovome master radu, pod pojmom digitalne podele, prevashodno će se podrazumevati podela nastala usled različitih mogućnosti pristupa Internetu.

¹⁸⁴ Više videti: (a) Norris, P. (2001): *Digital Divide. Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide* - Communication, Society and Politics Series; Cambridge: Cambridge University Press; ISBN: 052-100-223-0, 978-05-2100-223-3; (b) Wilson, K. R. & Al. (2005) *Social Stratification and the Digital Divide* - ed. Garson, G. D.: *Handbook of Public Information Systems*; Boca Raton, London, New York, Singapore: Taylor & Francis; Social Science Computer Review, Vol. 21 No. 2, Summer 2003 133-143 DOI: 10.1177/0894439303251554; **Dostupno na sajtu:** http://www.oit.sfasu.edu/disted/digitaldivide_2003.pdf; **Pregledano:** 8.11.2012. god. u 23,08 časova; (c) Rose, R. (2005): *A Global Diffusion Model of e-Governance* - Volume 398 of *Studies in public policy*, Journal of Public Policy 25:1, 5-27; Centre for the Study of Public Policy, University of Strathclyde.



Dijagram [3.13.] Vrste digitalne podele¹⁸⁵

(4) **Indikatori digitalne podele.** Međunarodna telekomunikaciona unija (International Telecommunication Union - ITU)¹⁸⁶, izradila je 2003. god. indeks digitalnog pristupa (eng. *Digital Divide Indicators*) na kojem je zasnovana globalna skala ICT. Indeks uključuje 8 varijabli iz 5 područja: (a) dostupnost infrastrukture; (b) mogućnost pristupa; (c) stepen obrazovanja; (d) kvalitet ICT servisa; i (e) korištenje Interneta. Skala deli države u 4 grupe pristupa: (a) visokog; (b) višeg; (c) srednjeg; i (d) niskog. Prema tom indeksu BiH i Republika Srpska sa indeksom 4,31 zauzimaju 63. mesto, sa skoro jednakim indeksom kao Ukrajina (4,34) na 62. mestu, ali nešto višim od Brazila (4,22) na 64. mestu. (videti: **Grafikon** [3.5.]).



Grafikon [3.5.] Broj korisnika Interneta po starosti i stepenu razvoja (2011)¹⁸⁷

¹⁸⁵ **Vrste digitalne podele;** Izvor: Norris, P. (2001): *Digital Divide. Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide* - Communication, Society and Politics Series; Cambridge: Cambridge University Press; ISBN: 052-100-223-0, 978-05-2100-223-3.

¹⁸⁶ **Međunarodna telekomunikaciona unija** (International Telecommunication Union - ITU) - prethodno Međunarodna telegrafska unija, sa sedištem u Ženevi, je specijalizovana agencija UN, koja je odgovorna za ICT, a pre svega: (a) koordinše zajedničku globalnu upotrebu radiofrekventnog spektra; (b) promoviše međunarodnu suradnju dodeljujući orbite satelita; (c) radi na poboljšanju telekomunikacione infrastrukture u državama u razvoju (smanjenje digitalne podele); i (d) uspostavlja svetske standarde.

¹⁸⁷ **Broj korisnika Interneta po starosti i stepenu razvoja (2011)** - Izvor: *Internet users by age and by development level, 2011* - ITU World Telecommunication/ICT Indicators database 2012; The database is part of the World

(5) **Faktori digitalne podele:** Umesto statičkog modela i podele, na one koji imaju i koji nemaju pristup *Internetu* i *ICT*, neki autori predlažu tzv. *model digitalne difuzije*¹⁸⁸, definisan *faktorom digitalne podele* (eng. *Digital Divide Factors*). Model digitalne difuzije se prevashodno odnosi na globalnu podelu, jer smatra da su globalna i društvena podela potpuno različiti pojmovi uslovljeni različitim faktorima, a u tom smislu i potencijalni domet *eUprave*. U navedenom modelu, ističe se, pored ostalog, da su faktori koji utiču na dostupnost i stepen korišćenja *Interneta*: (a) kolektivni nacionalni; i (b) lokalni kapital - koji obezbeđuju *ICT* servise; kao i (c) neformalni socijalni i ljudski potencijall - koji stvaraju potražnju za *eUpravom* (videti: **Dijagram** [3.14.]).



Dijagram [3.14.] Faktori korišćenja Interneta¹⁸⁹

(6) Sa aspekta *eUprave*, glavne determinante digitalne podele su prepreke koje nastaju na strani ponude i nuspojava usled postojećih nacionalnih problema, pa su razlike u kapacitetu država za realizaciju standardnih servisa *eUprave*, pre svega, posledica stanja savremenih resursa i otvorenosti države. Savremeni resursi su definisani sa 5 osnovnih indikatora: (a) BNP per capita; (b) stepen urbanizacije; (c) broj personalnih računara; (d) broj telefonskih linija (na 1.000 stanovnika); te (e) stepen percepcije korupcije (prema *Transparency International*)¹⁹⁰.

(7) **Aktivnosti na smanjenju digitalne podele:** Sve češće su kao predmet razmatranja i aktivnosti na smanjenju digitalne podele, pitanja: (a) socijalne nejednakosti; (b) podsticanja digitalne pismenosti; (c) suzbijanja potencijalne informacione isključenosti i diskriminacije (eng. *apartheid*); te (d) definisanja politike *eUključenosti* i *ePrava*.

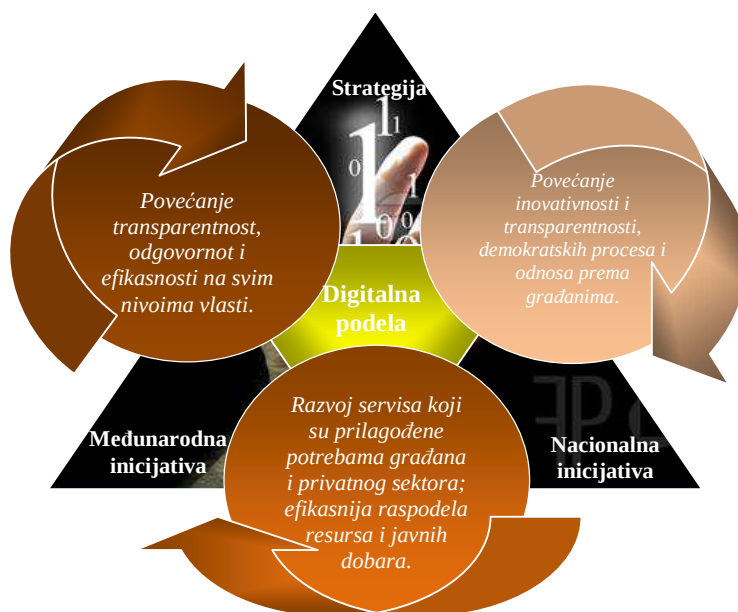
Telecommunication/ ICT Indicators (WTI) family of products, along with the Yearbook of Statistics and the World Telecommunication/ICT Development Report (WTDR).

¹⁸⁸ Više videti: **Rose, R.** (2005): *A Global Diffusion Model of e-Governance* – Vol. 398 of Studies in public policy, Journal of Public Policy 25(1); Centre for the Study of Public Policy, University of Strathclyde, pp.5-27; DOI: 10.1017/S0143814X05000267.

¹⁸⁹ **Faktori korišćenja Interneta;** Izvor: **Rose, R.** (2005): *A Global Diffusion Model of e-Governance* – Vol. 398 of Studies in public policy, Journal of Public Policy 25(1); Centre for the Study of Public Policy, University of Strathclyde, pp.5-27; DOI: 10.1017/S0143814X05000267.

¹⁹⁰ **Transparency International (TI)** - Međunarodna nevladina organizacija sa sedištem u Berlinu, a koja se bavi suzbijanjem i istraživanjem korupcije. TI je 1993. god. osnovao Peter Eugen, bivši direktor Svetske banke za istočnu Afriku. TI ima više od 90 nacionalnih podružnica, a osnovni koncept TI je promocija transparentnosti kao glavni pristup protiv korupcije.

(8) U tom smislu, i *Republika Srpska* bi, imajući u vidu potrebe građana, trebala preduzeti odgovarajuće akcije za: (a) podsticanje neophodnih investicija u *ICT* infrastrukturu i razvoj novih servisa; (b) razvoj odgovarajućih javnih politika i strategije za ostvarenje univerzalnog pristupa; (c) poboljšanje umreženost javnih ustanova; (d) razvoja i jačanja: (i) nacionalne; (ii) regionalne; i (iii) internacionalne širokopojasne mreže. S obzirom na javnu upravu, od organa *Republike Srpske* se očekuje da: (a) primene usvojene strategije javne uprave; (b) razviju nacionalnu inicijativu; (c) po potpomognu međunarodne inicijative (videti: **Dijagram** [3.15.]



Dijagram [3.15.] Aktivnosti na smanjenju digitalne podele¹⁹¹

(9) *Lisabonska strategija* iz 2000. god. je, kao što je prethodno navedeno (videti: *Uloga države u ePoslovanju – 2.*) postavila za cilj da u sledećoj dekadi stvori *EU* kao: (a) najkompetitivniju i najdinamičniju ekonomiju sveta zasnovanu na znanju; (b) sposobnu za održivi ekonomski rast; (c) sa više radnih mesta i boljim radnim mestima; te (d) većom društvenom kohezijom. Kao važna sredstva za ostvarenje postavljenih ciljeva, definisani su: (a) upotreba *ICT*; i (b) jačanje *eUprave*, u proceni da će veća upotreba novih tehnologija imati pozitivan uticaj na produktivnost i kompetitivnost, te na društvo kao celinu.

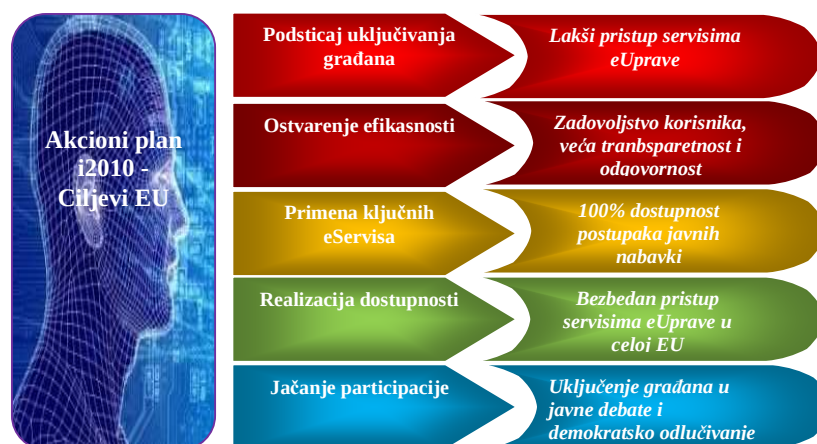
(10) Na nivou *EU*, od posebne je važnosti za razvoj *ID* i premošćivanje digitalne podele nekoliko dokumenata. U prvoj fazi donesen je *Akcioni plan eEurope 2002*¹⁹², sa tri glavna cilja: (a) jefitniji, brži i sigurniji *Internet*, (b) ulaganje u ljudske resurse i razvijanje njihovih veština; i (c) stimulisanje korišćenja *Interneta*. U drugoj fazi *Akcioni*

¹⁹¹ **Aktivnosti na smanjenju digitalne podele**; Izvor: *WSIS* (2005): *World Summit on the Information Society: Tunis Agenda for the Information Society*; United Nations/ITU; (Document: *WSIS-05/TUNIS/DOC/6(Rev.1)-E*); **Dostupno na sajtu**: <http://www.itu.int/wsisis/docs2/tunis/off/6rev1.html>; **Pregledano**: 14.10.2012. god. u 18,25 časova.

¹⁹² Više videti: *EC* (2002): *Action plan eEurope 2002: An information society for all*; Commision of the European Communities, Brussels; **Dostupno na sajtu**: http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/documents/archiv_eEurope2002/actionplan_en.pdf; **Pregledano**: 10.11.2012. god. u 15,31 časova.

plan *eEurope 2005*¹⁹³ predvideo je da se do 2005. god. u *EU* obezbede: (a) moderni javni *eServisi*: (i) *eUprava*; (ii) *eUčenje*; i (iii) *eZdravstvo*; (b) dinamično okruženje za *ePoslovanje*; (c) dostupnost širokopojasnog *Interneta* po konkurentnim cenama; (d) bezbedna *ICT* infrastruktura. U cilju obezbeđenja: (a) jednakog pristupa i dostupnosti *ICT* servisima - uz prihvatljive troškove; (b) da građani imaju neophodne veštine kako bi mogli efikasno i u celosti koristiti *ICT* - rešavanje pitanja digitalne pismenosti, *EU* je u dokumentu pod nazivom *Izazovi za evropsko ID nakon 2005*¹⁹⁴ istakla potrebu povećanja transparentnosti i otvorenosti u odnosima između vlasti i građana, te posebno naznačila potrebu donošenja javnih politika *eUključenosti*.

(11) Još jedna od važnijih inicijativa *EU* je, svakako i ona pod nazivom *i2010 - Evropsko ID za rast i zapošljavanje*, i *Akcioni plan i2010*,¹⁹⁵ koje ističu sledeće ciljeve *EU* na području razvoja *ID*: (a) uključivanje građana u korišćenje servisa *eUprave*; (b) efikasnost *eUprave*; (c) primena ključnih *eServisa* za građane i preduzeća; (d) realizacija dostupnosti u celoj *EU*; (e) jačanje participacije i demokratskog odlučivanja građana (**Dijagram [3.16.]**).



Dijagram [3.16.] Ciljevi EU na području razvoja ID (i2010)¹⁹⁶

3.3. IZAZOVI IMPLEMENTACIJE eUPRAVE

(1) U cilju savladavanja svih predstojećih izazova implementacije *eUprave*, i organi javne uprave i lokalne samouprave *Republike Srpske*, moraju se opremiti i osposobiti znanjem, koje obezbeđuje sposobnosti odgovora na ove izazove, a u isto

¹⁹³ Više videti: EC (2005): *Action plan eEurope 2005: An information society for all*; Commission of the European Communities, Brussels; **Dostupno na sajtu:** http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/news_library/documents/eeurope2005/eeurope2005_en.pdf; **Pregledano:** 10.11.2012. god. u 15,45 časova.

¹⁹⁴ Više videti: EC (2004): *Challenges for the European Information Society beyond 2005*; Commission of the European Communities, Brussels; **Dostupno na sajtu:** http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/communications/new_chall_en_adopted.pdf; **Pregledano:** 10.11.2012. god. u 15,56 časova.

¹⁹⁵ Više videti: EC (2005b): *i2010 eGovernment Action Plan: Accelerating eGovernment in Europe for the Benefit of All*; Commission of the European Communities, Brussels; **Dostupno na sajtu:** <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0173:FIN:EN:PDF>; **Pregledano:** 10.11.2012. god. u 16,14 časova.

¹⁹⁶ **Ciljevi EU na području razvoja ID (i2010); Izvor:** EC (2005a): *i2010 – A European Informations Society for Growth and Employment*; Commission of the European Communities, Brussels; **Distupno na sajtu:** http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/communications/com_229_i2010_310505_fv_en.pdf; **Pregledano:** 10.11.2012. god. u 16,04 časova.

vreme, postići celovit koncenzus o tekućim pitanjima u: (a) političkom; (b) privrednom; i (c) društvenom okruženju, a koji sada nedostaje, pre svega na nivou države BiH.

3.3.1. Analiza razvoja eUprave

3.3.1.1. GAP analiza dostupnosti servisa eUprave WBC (2004)

(1) U **GAP analizi**¹⁹⁷ trenutne situacije eUprave u državama Zapadnog Balkana (Western Balkan Countries - WBC) u periodu 2004-2006. god., autori ove analize su koristili merila eUprave prema odgovarajućoj analizi strategije nacionalnog ID i izvoda iz studija o provođenju eUprave.¹⁹⁸ Postojeća EU merila su definisana u saglasnosti sa **CapGemini** - modelom prevođenja 5 stepeni eUprave u procenite (**CapGemini** (2009): [8]) za mjerenje online sofisticiranost osnovnih javnih online servisa¹⁹⁹ i njihove dostupnosti.

Faza	Vrednost (%)	Opis
0	Interval 0 do 19%	Web sajt nije javno dostupan ili ne ispunjavaju uslove za bilo kriterijum faza 1-4.
1	Interval 20 do 39%	Na Web sajtu dostupne informacije potrebne za pokretanje postupaka za pružanje servisa.
2	Interval 40 do 59%	Interakcija: na Web sajtu je moguće preuzeti ili ispisati obrazac za pokretanje postupka za pružanje servisa.
3	Interval 60 do 79%	Dvosmerna interakcija: Na Web sajtu eObrasci za pokretanje postupka za pružanje servisa.
4	Interval 80 do 99%	Transakcija: Potpuna eRealizacija postupka od strane servisne službe (uključujući odluke, obavesti, dostavu i plaćanje ako je potrebno)
5	100% - potpuni elektronski postupak	Proaktivno, automatizirano pružanje servisa.

Tabela [3.1.] CapGemini model prevođenja 5 stepeni eUprave u procenite (2009)²⁰⁰

(2) U suštini, faze (stepeni) za merenje nivoa online sofisticiranosti servisa, prevedene su u procenite, u zavisnosti o tome koji je maksimalni nivo postignut. U ovom slučaju rezultat ocene servisa je zasnovan na analizi Web sajtova više isporučilaca servisa, ili kombinacija jedinstvenih i više isporučilaca servisa, gde se obračunava

¹⁹⁷ **GAP analiza** – Analiza raskoraka između očekivanja i sadašnjih mogućnosti i kapaciteta, a koristi se u organizacionom razvoju sa namerom definisanja adekvatnog ili zahtevanog stanja ili potreba organizacije.

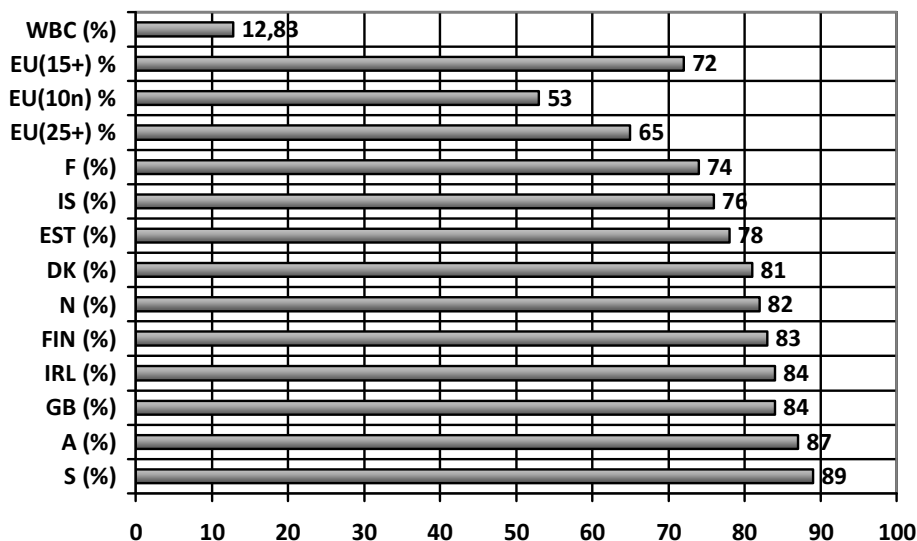
¹⁹⁸ Više videti: (a) **Capgemini** (2005): *Online Availability Public Services: How is Europe Progressing - Web based Survey on Electronic Public Services (Results October 2004)*; Brussels, February 2005; **Dostupno na sajtu:** http://www.univie.ac.at/frisch/isegov/aushaengUniWien/Final%20presentation%20results%205th%20M_v3.pdf; **Pregledano:** 29.10.2012. god. u 15,06 časova; (b) **Gusev, M. & Armenski, G.** (2006): *Gap Analysis of eGovernment in Western Balkans (March 2006)*; University Sts Cyril and Methodius, PMF Informatics, This study was supported by Metamorphosis – Foundation for Information Society, Skopje; **Dostupno na sajtu:** http://wbc-inco.net/attach/1409_GapAnalysisofGovernmentinWesternBalkansMarch2006.pdf; **Pregledano:** 23.9.2012. god. u 17,36 časova.

¹⁹⁹ Više videti: **EC** (2002): *eEurope 2005 - An information society for all; An Action Plan to be presented in view of the Sevilla European Council 21/22 June 2002*; **Dostupno na sajtu:** http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/news_library/documents/eeurope2005/eeurope2005_en.pdf; **Pregledano:** 23.9.2012. god. u 19,54 časova.

²⁰⁰ **CapGemini model prevođenja 5 stepeni eUprave u procenite (2009)** - Izvor: **CapGemini** (2009): *Smarter, Faster, Better e-Government - 8th Benchmark Measure*; European Commission, Directorate General Information Society and Media, Unit C.4 Economic and Statistical Analysis, pp. 162-163; **Dostupno na sajtu:** http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2009.pdf; **Pregledano:** 16.10.2012. god. u 19,38 časova.

procenat kao agregat prosečne ocene *Web* sajtova, smešten u granicama raspona skale od 0 do 100% (videti: **Tabela** [3.1.]).

(3) Korišćenjem ovih merila, autori *GAP analize* su ocenili četiri države WBC (Srbija, Makedonija, Crna Gora i BiH), upoređujući njihov napredak u oblasti osnovnih javnih *eServisa* sa zemljama EU. Autori su također analizirali odgovarajuću nacionalnu *ID* strategiju, one delove koji pokrivaju pojmove vezane za realizaciju *eUprave*.



Grafikon [3.6.] *Online sofisticiranost osnovnih javnih usluga dostupnih na Internetu u Top 10 država EU i prosek za WBC²⁰¹ (2004)²⁰²*

(4) Analiziran je i nivo realizacije akcionih planova razvoja *eUprave*, a također, je predstavljeno i nekoliko pitanja vezanih za *Pakt o stabilnosti eSEE inicijative*.²⁰³ „Analizirajući trenutnu situaciju autori *GAP analize* su identifikovali bitne probleme i dali smernice za bolju realizaciju osnovnih javnih *eServisa*“ (Gusev, M. & Armenski, G. (2006): [24]).

(5) Ova analiza je realizovana na osnovu *Web* ankete dostupnosti servisa *eUprave* država WBC (**CapGemini** (2005): [6]). Ocenjivana su dva merila: (a) procenat *online* sofisticiranosti osnovnih javnih usluga dostupnih na *Internetu*, (b) procenat *online*

²⁰¹ **Napomena autora:** (a) EU(15+) znači punopravni članovi EU; (b) EU(10n) znači 10 novih država članica u EU; (c) EU(25+) znači ukupni prosek obiju kategorija; (d) WBC prosek odnosi se na prosečne vrednosti za 4 države WBC: BiH, Crna Gora, Makedonija i Srbija.

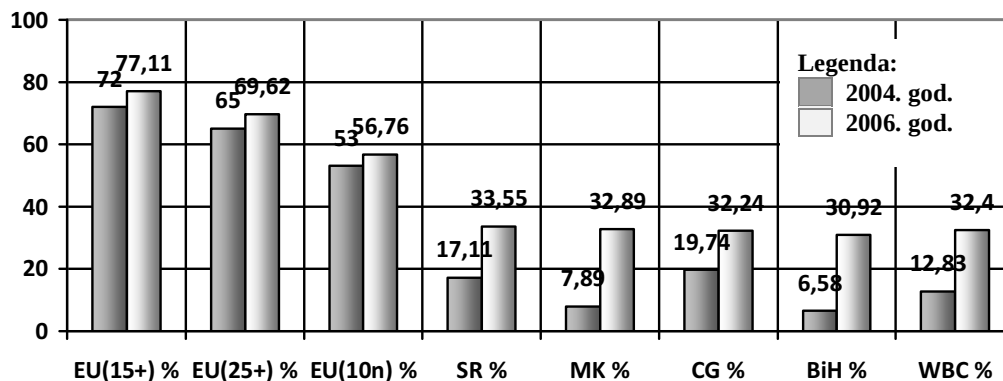
²⁰² **Online sofisticiranost osnovnih javnih usluga dostupnih na Internetu u EU i prosek za WBC (2004)** – Izvor: Gusev, M. & Armenski, G. (2006): Gap Analysis of eGovernment in Western Balkans (March 2006); University Sts Cyril and Methodius, PMF Informatics, This study was supported by Metamorphosis – Foundation for Information Society, Skopje; **Dostupno na sajtu:** http://wbc-inco.net/attach/1409_GapAnalysisofeGovernmentinWesternBalkansMarch2006.pdf; **Pregledano:** 23.9.2012. god. u 17,36 časova..

²⁰³ Više videti: **eSEE Stability Pact** – (a) **eSEE Working Group** (2002): eSEEEurope Agenda for the Development of the Information Society a cooperative effort to implement the Information Society in South Eastern Europe; **Dostupno na sajtu:** <http://www.stabilitypact.org/e-see/eSEE%20Agenda%20for%20the%20Development%20of%20Information%20Society.pdf>; **Pregledano:** 31.10.2012. god. u 8,39 časova; (b) **eSEE Working Group** (2005): eSEEEurope Agenda+ for the Development of the Information Society in SEE (3007-2012); **Dostupno na sajtu:** <http://www.stabilitypact.org/e-see/eSEE%20Agenda%20Plus%20signed.pdf>; **Pregledano:** 31.10.2012. god. u 23,40 časova.

dostupnosti javnih uprava. Procena tih merila omogućila definisanje upoređenja između država WBC i drugih država mereno u novembru 2004. god. (videti: **Grafikon [3.6.]**).

3.3.1.2. GAP analiza sistematskog vrednovanja servisa eUprave WBC (2006)

(1) Sledeće istraživanje je izvedeno u martu 2006. god., ali od druge grupe autora (**Gusev, M. & Armenski, G. (2006):[24]**)²⁰⁴ Usled nedostatka tačnijih podataka za prosečne vrednosti EU(15+), EU(25+) i EU(10n) uporebljena je prosečna stopa rasta utvrđena u periodu 2002-2004. god.



Grafikon [3.7.] Rezultati sistematskog vrednovanja eUprave WBC u odnosu na nivo proseka EU (2004-2006)²⁰⁵

(2) Prosečna vrednost rasta je bila: (a) 14% u 2002. god. ; (b) 7% u 2003. god.; (c) 6% u 2004. god., a predviđeni (procenjeni) rast vrednosti za 2005. god. je 5% i 2%, za još prvih šest meseci do marta 2006. god.(videti: **Grafikon [3.7.]**).

(3) **Sofisticiranost online javnih servisa:** Prema prethodno navedenom službenom istraživanju EU objavljenom u vezi online sofisticiranosti osnovnih javnih servisa dostupnih na Internetu (prethodno istraživanje provedeno od strane Capgemini, 2004. god.) i proučavanju WBC, koje su izveli autori ove GAP analize identifikovali su stanje online sofisticiranosti javnih servisa WBC u 2006. god.

(4) Prosečna vrednost od 12,83% za sofisticiranost online WBC u novembru 2004. god. je veoma niska u poređenju sa EU - u odnosu na: (a) nove članice EU (10n) 53%; (b) EU (25+) 65%; ili (c) EU (15+) 72%. Iako ova situacija pokazuje vrlo lošu realizaciju, ali ipak situacija se poboljšava, pa tako npr. za mart 2006. god. pokazuje znatnu tendenciju poboljšanja u WBC sa prosečnom vrijednosti od 32,40%, ali i situacija u EU je također poboljšana, te se i dalje proširuje podela između WBC i EU.

²⁰⁴ **Napomena autora:** Izvor: **Gusev, M. & Armenski, G. (2006):** Gap Analysis of eGovernment in Western Balkans (March 2006); University Sts Cyril and Methodius, PMF Informatics, This study was supported by Metamorphosis – Foundation for Information Society , Skopje; **Dostupno na sajtu:** http://wbc-inco.net/attach/1409_GapAnalysisofGovernmentinWesternBalkansMarch2006.pdf; **Pregledano:** 23.9.2012. god. u 17,36 časova; **Navodi:** Autori analize su izvršili merenja, pre svega, na osnovu postojećih izvora: (a) istraživanja dokumenata Meramorphosis Foundation, dostupnih online u delu „istraživanje“ na njihovom Web sajtu (www.meramorphosis.org.mk); (b) kroz koautorsko učešće u One Stop Shop-back office eGov projektu, a putem direktne analizu eServisa portala eUprave Makedonije (www.uslugi.gov.mk). Glavni izvor podataka za BiH, Crnu Goru i Srbiju bili su dokumenti eSEE dokumenti, a koje su dopunjene: (a) informacijama na osnovu neobjavljenog istraživanja prof dr. Ivana Milintijevića sa Fakulteta elektrotehnike, Sveučilišta u Nišu (www.elfak.ni.ac.yu); (b) pristup Otvorenoj školi iz Beograda (www.bos.org.yu); i (c) pristup WUS BiH iz Sarajeva (www.sus.ba).

²⁰⁵ **Rezultati sistematskog vrednovanja eUprave WBC u odnosu na nivo proseka EU (2004-2006)** – Izvor: **Ibid.**

(5) Prema poslednjim merenjima WBC (studija *eUprave*, mart 2006. god.), situacija EU (15+) za *online* sofisticiranost osnovnih javnih *eServisa* u oktobru 2001. god., još uvek je bila bolja od WBC iz marta 2006. god. Pod pretpostavkom da se stopa rasta ostvarena u EU, WBC bi dostigle nivo EU (10n) od 53% iz novembra 2004. god., tek u sledeće tri godine, odnosno do 2009. god., što bi još uvek bilo daleko od zahteva inicijative razvoja *eUprave* i2010, naravno uključujući i potpuno operativnih 20 *benchmarking* servisa EU.

(6) **Dostupnost online javnih servisa:** Prema prethodno navedenom službenom istraživanju EU objavljenom u vezi procenta javnih službi koje su u celini dostupne *online* (istraživanje provedeno od strane Capgemini, 2004. god.) i proučavanju WBC, koje su izveli autori ove GAP analize, identifikovani su i stanje *online* dostupnosti javnih servisa WBC u 2006. god. (videti: **Tabela** [4.12.]).

(7) Situacija dostupnosti *online* servisa WBC u novembru 2004. god. je 0% u poređenju sa drugim državama EU, u odnosu na: (a) nove članice EU (10n) 29%; (b) EU (15+) 46%; ili (c) EU (25+) 40%. U martu 2006. god. ova vrednost je još uvijek 0%. Na osnovu trenutnog nivoa realizacije strategija ID i postojećeg stanja razvoja WBC, autori predviđaju da će vrijednost od 0% za potpunu dostupnost *online* javnih servisa u WBC ostati i u sledeće tri godine, odnosno do 2009. god.

(8) Što se tiče celovite dostupnosti 20 *benchmarking* usluga EU u državama WBC, sa vrednostima od 0% u 2004 i 2006. god. autori predviđaju da će ostati 0% i do 2009. god., zbog sledećih razloga: (a) nedostatak neophodnog celovitog zakonskog okvira (za PKI, *eTrgovinu*; *ePoslovanje* i *eUpravu*); (b) nedostatak PKI infrastrukture; (c) nesprovođenje upotrebe *eLične karte* (kartice državljanina - *Citizen Card*); (d) nedostatak međuoperativne platforme *eUprave*; (e) nedostatak međuoperativnih centralnih registara (*uključeni svi registri*); (f) nizak opšti nivo svesti u vezi *eServisa*, *eUključenosti* i *eDemokratije*.

(9) Autori GAP analize zaključuju da je u državama WBC neophodno koordinisano delovanje za povećanje stope rasta *online* sofisticiranosti osnovnih javnih servisa dostupnih na Internetu, kao i *online* dostupnosti, koje bi obezbedilo povećanje sofisticiranosti i dostupnosti, te dostizanje standarda EU u određenom vremenskom okviru.

3.3.2. Modeli klasifikacije servisa eUprave

(1) Uvođenje *eUprave* se ne može postaviti samo kao pitanje uvođenja personalnih računara državnim službenicima ili automatizacije starih metoda i prakse, jer samo po sebi ne obezbeđuje veću efikasnost javne uprave, a pogotovo ne promoviše učešće građana. Pojedine vlade imaju različite strategije za izgradnju *eUprave*, pa je tako Republika Srpska usvojila sveobuhvatne dugoročne planove, dok su se neke druge vlade opredelile za fokus na identifikaciju samo nekoliko ključnih područja, međutim, u svakom slučaju države identifikirane kao najuspešnije su počele sa manjim projektima u fazama izgradnje strukture *eUprave*.

(2) Kako bi se pomoglo kreatorima politike u osmišljavanju vlastitih planova i inicijativa, može se izvršiti podela procesa *eUprave* u različite faze, nezavisne jedna od druge, tako da nije neophodno završiti jednu fazu da bi se započela sledeća, ali svakako konceptualno se mogu ponuditi različiti načini za razmišljanje o ciljevima *eUprave*.

(3) U daljem tekstu su ukratko predstavljeni različiti modeli uključujući: (a) *Economist* - klasifikacija interakcije Web prezentacija *eUprave* (2000)²⁰⁶; (b) *Gartner studija* – model 4 faze *eUprave* (2000)²⁰⁷; (c) *UN/ASPA* - model 5 stepeni razvoja *eUprave* (2001)²⁰⁸; (d) *Layne & Lee studija* - model 4 stepena *eUprave* (2001)²⁰⁹; (e) *Studija Svetske banke* – model 3 faze *eUprave* (2002)²¹⁰; (f) *IBM studija* – model 4 faze *eUprave* (2003)²¹¹; i (g) *CapGemini* - model prevođenja 5 stepeni *eUprave* u procenite (2009)²¹².

3.3.2.1. *Economist* - klasifikacija interakcije Web prezentacija *eUprave* (2000)

(1) Kao što je prethodno navedeno postoje različite metode načini klasifikacije stepena interakcije *eUprave*. U razvoju *ePoslovanja*, najranije faze su, po pravilu, one koje su uslovljene isključivo podacima, a kasnije slede faze dvosmerne interakcije, gde su moguće različite vrste interakcije između vlade i krajnjih korisnika, pre svega sa: (a) građanima; (b) poslovnom zajednicom; (c) civilnim društvom; i (d) drugim vladinim agencijama.

(2) U modelu klasifikacije interakcije Web prezentacija *eUprave* kako navodi u studiji „*A Survey of Government and the Internet, Digital Democracy*“ *The Economist* (**Economist** (2000): [19]) složena su 4 skupa stepeni interakcije zavisnih o dozvoljenom nivou interakcije, pre svega Web sajtova, kako sledi: (a) informacija (*eng. Information*)²¹³; (b) interakcija (*eng. Interaction*)²¹⁴; (c) obrada (*eng. Processing*)²¹⁵; (d)

²⁰⁶ Više videti: **Economist** (2000): *A Survey of Government and the Internet, Digital Democracy*; The Economist, 24 June 2000, pp. 31.; **Dostupno na sajtu:** <http://www.economist.com/node/80746>; **Pregledano:** 27.10.2012. god. u 17,23 časova.

²⁰⁷ Više videti: **Gartner Group Report** (2000): Sood, *The Four Phases of E-Government in the Public Sector Market*; Resource ID:308459 in Pavlichev and Garson, pp. 173; **Dostupno na sajtu:** <http://www.gartner.com/id=317292>; **Pregledano:** 24.9.2012. god. u 22,35 časova.

²⁰⁸ Više videti: **UN/ASPA** (2001): *Benchmarking E- government: A Global Perspective - Assessing the Progress of the UN Member States*. United Nations Division for Public Economics and Public Administration; **Dostupno na sajtu:** <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021547.pdf>; **Pregledano:** 23.9.2012. god. u 13,41 časova.

²⁰⁹ Više videti: **Layne, K., & Lee, J.** (2001): *Developing fully functional E-government: A four stage model*; Government Information Quarterly, 18, 122 -136.

²¹⁰ Više videti: **WB-CDT** (2002): *E-Government Handbook*; World bank - Center for Democracy and Technology; **Dostupno na sajtu:** https://www.cdt.org/pr_statement/cdt-publishes-e-government-handbook-developing-countries; **Pregledano:** 20.9.2012. god. u 22,20 časova.

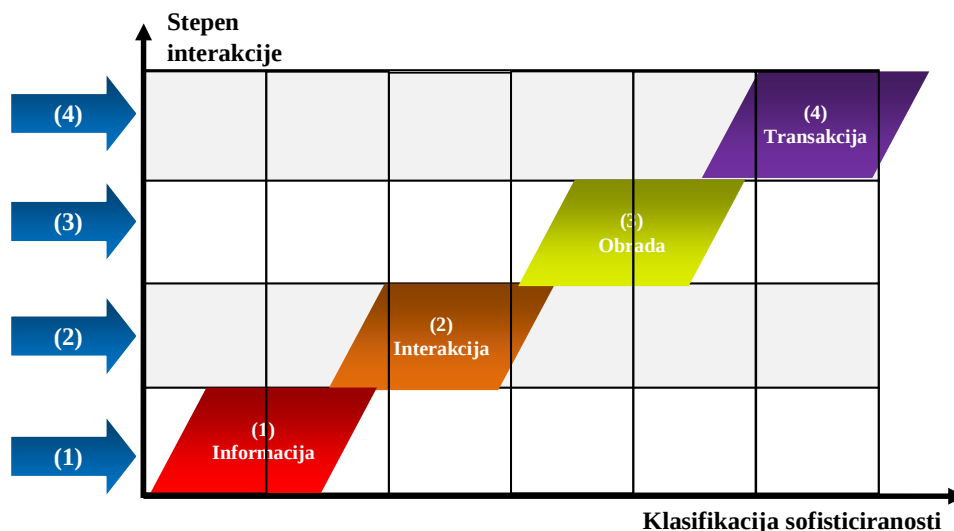
²¹¹ Više videti: **IBM** (2003): *Component business models*; IBM Business Consulting Services; **Dostupno na sajtu:** <http://www-935.ibm.com/services/us/imc/pdf/g510-6163-component-business-models.pdf>; pp. 12; **Pregledano:** 29.10.2012. god. u 13,51 časova.

²¹² Više videti: **CapGemini** (2009): *Smarter, Faster, Better e-Government - 8th Benchmark Measure*; European Commission, Directorate General Information Society and Media, Unit C.4 Economic and Statistical Analysis, pp. 162-163; **Dodstupno na sajtu:** http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2009.pdf; **Pregledano:** 16.10.2012. god. u 19,38 časova

²¹³ **Informacija** (*eng. Information*) – Izvor: **Economist** (2000): *A Survey of Government and the Internet, Digital Democracy*; The Economist, 24 June 2000, pp. 31.; **Dostupno na sajtu:** <http://www.economist.com/node/80746>; **Pregledano:** 27.10.2012. god. u 17,23 časova; **Navodi:** Prva faza, koja je u načelu daleko iza nas, s obzirom da je većina vlada napredovala do 2002. god., uključujući vladine agencije koje koriste Web radi objavljivanja informacija o sebi u korist vanjskih korisnika. Web sajtovi daju informacije na pasivan način, po pravilu, izloživši svrhu javne organizacije i kako je kontaktirati. Ovi podaci ne uključuju stvarno pružanje servisa. Web sajtovi se nalaze po različitim organima javne uprave, a ne i funkcijama i imaju ograničeni kapacitet promene. To je najčešći oblik Web sajta.

²¹⁴ **Interakcija** (*eng. Interaction*) – Izvor: **Ibid**; **Navodi:** Web sajtovi postaju alati za dvosmernu komunikaciju, omogućujući da građani pruže nove informacije građanima o sebi (npr. promena adrese), uključujući korišćenje eMails, kao instrumenta komunikacije. Tako više nije potrebno nazvati telefonom ili napisati pismo da bi se kontaktirali organi vlasti. Sadržaji datoteka prezentiraju informacije o više pitanja, funkcijama i uslugama koje se mogu preuzeti, obrasci se mogu preuzeti (download) i popuniti offline, a predati na uobičajeni način. Međutim, povratne informacije su ograničene.

transakcija (eng. *Transaction*)²¹⁶, kao što je prikazano u prethodnom grafikonu (Grafikon [3.8.]).



Grafikon [3.8.] *Economist - klasifikacija interakcije Web prezentacija eUprave (2000)*²¹⁷

(3) U mnogim državama su Web sajtovi *eUprave* još uvek na relativno niskom nivou interakcije, da bi u šire mogle obezbediti transakcije ili pružanje servisa portalima. Međutim, prvi ili drugi stepen Web sajta su ipak važni, jer daju informacije građanima u mnogo većoj meri, nego što je uobičajeno u prethodnom birokratskom sistemu javne uprave. Mnogo više promena unosi se tek realizacijom trećeg i četvrtog stepena interakcije.

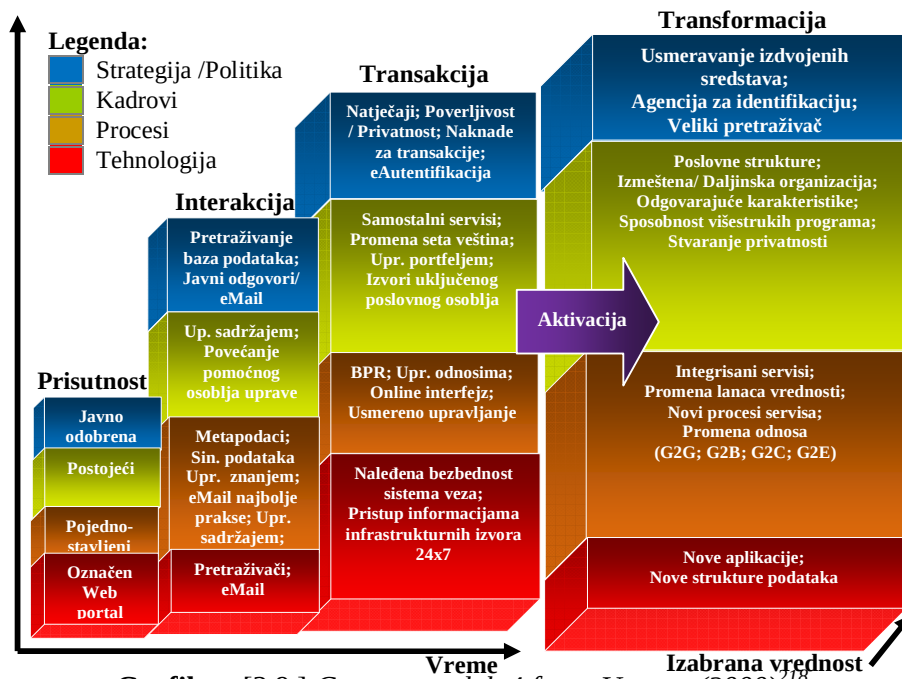
3.3.2.2. Gartner studija - model 4 faze eUprave (2000)

(1) Evolucija programa *eUprave* može se definisati na više načina, tako da se programi mogu razvijati i brzo promeniti, ponekad i preskačući određenu razvojnu fazu. Nasuprot tome, programi mogu ostati u određenoj fazi duži period zbog finansijskih ograničenja ili političkog pritiska da se održi *status quo*. U studiji pod nazivom „*Gartner four phases of eGovernment Model*“ (Gartner Group (2000): [21]) identifikuju se 4 faze razvoja *eUprave* za procenu nivoa *ICT*, a koji koristi javna uprava u cilju *online* prenosa informacija.

²¹⁵ **Obrada** (eng. *Processing*) - Izvor: **Economist** (2000): *A Survey of Government and the Internet, Digital Democracy*; The Economist, 24 June 2000, pp. 31.; **Dostupno na sajtu:** <http://www.economist.com/node/80746>; **Pregledano:** 27.10.2012. god. u 17,23 časova; **Navodi:** *Odvija se formalno merljiva razmena vrednosti, kao što su plaćanje licenci, čak i podnošenja poreske prijave. Ovaj nivo zadataka omogućava, slanje uslužnih servisa zasnovanih na Web-u, iako oni i dalje zahtijevaju offline kanale za završetak postupka.*

²¹⁶ **Transakcija** (eng. *Transaction*) - Izvor: **Ibid.**; **Navodi:** *A Survey of Government and the Internet, Digital Democracy*; The Economist, 24 June 2000, pp. 31; **Navodi:** *Mesto gde je obezbeđen portal sa uključenim širokim rasponom servisa organa uprave. Portal znači mnogo više od jednostavnog Web sajta.. Portal omogućuje da se zasnovano na potrebama građana, integrišu servisi javne uprave i obezbedi pristup prema njima, zamjenjujući tradicionalnu strukturu organa ili agencija.*

²¹⁷ **Economist - klasifikacija interakcije Web prezentacija eUprave (2000)** – Izvor: **Ibid.**



Grafikon [3.9.] Gartner model 4 faze eUprave (2000)²¹⁸

(2) U Gartner studiji eUprave klasifikuju se faze napretka eUprave, kako sledi: (a) prisutnost (eng. *Presence*)²¹⁹; (b) interakcija i komunikacija (eng. *Interaction & Communication*)²²⁰; (c) transakcija (eng. *Transaction*)²²¹; (d) transformacija (eng. *Transformation*)²²², kao što je prikazano u sledećem grafikonu (Grafikon [3.9.]). Ovaj model može poslužiti kao referenca za definisanje pozicije razvojnog projekta u odnosu na ukupnu razvojnu strategiju eUprave.

(3) Gartner studija i izveštaj UN/ASP: (a) identifikuju ključne razvojne faze programa eUprave; (b) opisuju nivo tehnološkog napretka; (c) informacione i

²¹⁸ **Gartner model 4 faze eUprave (2000. god.)** – Izvor: **Gartner Research** (2003). Traditional ROI Measures Will Fail in Government; ID Number: AV-20-3454; **Dostupno na sajtu:** http://www.gartner.com/resources/116100/116131/traditional_roi.pdf; **Pregledano:** 20.9.2012. god. u 21,57 časova.

²¹⁹ **Prisutnost** (eng. *Presence*) – Izvor: **Gartner Group** (2000): Sood, *The Four Phases of E-Government in the Public Sector Market*; Resource ID:308459 in Pavlichev and Garson, pp. 173; **Navodi:** Informacije o pristupu i načinu isporuke eServisa; dokumenti o pristupu i preuzimanju; servis online mapiranja – GIS aplikacije. Ova faza je klasificirana jednostavnim informacijama pasivne prirode, koje pruža Web sajt, ponekad opisan kao „brošuru roba” (eng. brochure ware), što ukazuje na isti nivo funkcija kao papirna brošura.

²²⁰ **Interakcija i komunikacija** (eng. *Interaction & Communication*) – Izvor: **Ibid;** **Navodi:** Komunikacija sa državnim službenicima; multimedija-streaming i reprodukcija; interaktivne rasprave. eMail forme i multimedijalne prezentacije, kako bi građani mogli postavljati zahteve za isporuku servisa eUprave. Interakcioni stepen nudi jednostavne interakcije između vlade i građana (G2C), vlade i poslovne zajednice (G2B), ili između vladinih agencija (G2G). Web sajtovi u fazi interakcije imaju eMail kontakt i interaktivne oblike koji obezbeđuju informacioni odgovori.

²²¹ **Transakcija** (eng. *Transaction*) – Izvor: **Ibid;** **Navodi:** Online baze podataka; online forme; aplikacije eTrgovine. Transakcije eTrgovine, poput kupovine i obnove licence, kupovine državnih podataka ili dokumenata. Transakciona faza omogućuje transakcije, kao što su online plaćanje za obnovu registracije, plaćanje poreza ili naknada, ili podnošenje ponuda za ugovore o javnim nabavkama.

²²² **Transformacija** (eng. *Transformation*) – Izvor: **Ibid;** **Navodi:** Online mapiranje – GIS aplikacije; eDovole – bežične aplikacije. Najviši stepen, u celini usko usklađen sa koncepcijom upravljanja, uključuje ponovno osmišljavanje (eng. *Reinvention*) zamišljenih funkcija i organizacije javne uprave. Pametne kartice (eng. *Smart Card*) dozvoljavaju unos zahteva za online zahteve; GIS aplikacije, upravljanje dokumentima; 3D modeliranje predloženih projekata; bežične aplikacije.

konunikacione sposobnosti; (d) te vrste usluga koje se nude u svakoj fazi. Oba izvještaja imaju u vidu da uz brojne ekonomske i političke razloge, da postoji izvestan broj država u završnoj fazi realizacije *eUprave* (*transakciona i potpuna ili povezana faza*). Suprostavljajući i upoređujući različite programe na nacionalnom nivou, ovi modeli mogu pomoći istraživačima i autorima politike razvoja *eUprave* u razumevanju sledećih koraka razvoja. Istovremeno, *Gartner Group* navodi stopu neuspeha projekata *eUprave* u 2000. god. na oko 60%, dok se procenjuje da je samo 28% svih *ICT* projekata u SAD, u javnom i u poslovnom sektoru, bilo uspešno, a čak je 23% otkazano.²²³

3.3.2.3. UN/ASPAs - model 5 stepeni razvoja eUprave (2001)

(1) Jedan od najviše korišćenih modela konceptualizacije *eUprave* dolazi 2001. god. iz UN, koje ocenjuju da je neophodno identifikovati sposobnosti servisa *eUprave* u svakoj fazi razvoja. UN/ASPAs studija „*Benchmarking E-government: A Global Perspective, Assessing the Progress of the UN Member States*“ (UN/ASPAs (2001): [79]), identifikuje pet faza za kvantifikaciju napretka *eUprave*.

(2) U studiji UN/ASPAs predloženi model obezbeđuje ocenu nivoa sofisticiranosti Web sajta i opisuje vrste dostupnih informacija, a faze napretka *eUprave* definišu se prevashodno na osnovu sadržaja i dostupnosti kroz službene Web sajtove, kako sledi: (a) početna – informativna (*eng. Information*)²²⁴; (b) poboljšana – jednosmerna interakcija (*eng. Enhanced*)²²⁵; (c) interaktivna – dvosmerna interakcija (*eng. Interaction*)²²⁶; (d) transakciona (*eng. Transaction*)²²⁷; (e) potpuna ili povezana - peronalizovana (*eng. Complete or connected*)²²⁸, što je prikazano u sledećem grafikonu (Grafikon [3.10.]).

²²³ Više videti: UN (2003): *United Nations Global e-Government Survey 2003*; UN Department of Economic and Social Affairs (UNDESA) and the Civic Resource Group (CRG); Dostupno na sajtu: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan016066.pdf>; Pregledano: 23.10.2012. god. u 22,45 časova.

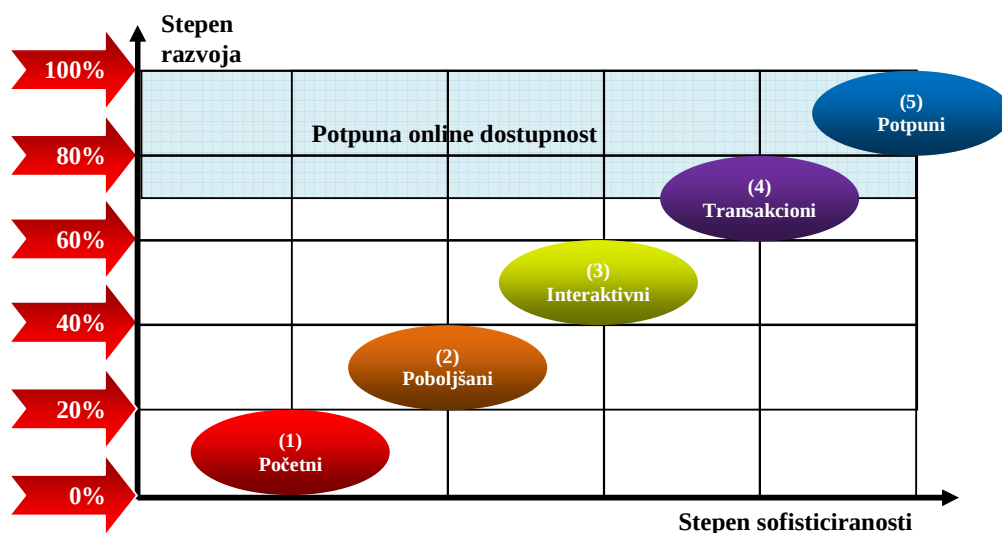
²²⁴ **Početna – informativna** (*eng. Information*) – Izvor: UN/ASPAs (2001): *Benchmarking E- government: A Global Perspective - Assessing the Progress of the UN Member States*. United Nations Division for Public Economics and Public Administration; **Navodi:** Ograničene i statične informacije. Faza I – E-uprava u nastajanju: Online prisustvo uprave uglavnom se sastoji od zvaničnog Web sajta, na kojoj je većina informacija statična, i ne postoje linkovi na druge relevantne vladine institucije i agencije. Vrlo je malo interakcije sa građanima.

²²⁵ **Poboljšana – jednosmerna interakcija** (*eng. Enhanced*) - Izvor: **Ibid;** **Navodi:** Redovno ažurirane informacije i jednosmerna interakcija. Faza II – Unapređena eUprava nudi više informacija o javnim politikama i samoj upravi. Postoje linkovi na arhivirane informacije koje su lako dostupne građanima, poput dokumenata, formulara, izveštaja, zakona, biltena itd. Broj Web sajtova povećan; informacije na Web sajtovima se često ažuriraju; moguće preuzimanje informacija koje uključuje biltene, publikacije, novo zakonodavstvo, mogućnosti pretrage i eMail.

²²⁶ **Interaktivna – dvosmerna interakcija** (*eng. Interaction*) - Izvor: **Ibid;** **Navodi:** Moguće preuzimanje podataka i dvosmerna interakcija. Faza III – Interaktivna eUprava: Uprava nudi online formulare koji se mogu popunjavati direktno na Web-u, i to za različite usluge koje nudi uprava. Korisnici mogu preuzeti obrasce, eMail organa, komunicirati putem Web-a i napraviti pretragu podataka i postavljati zahteve. Moguća je interakcija sa mnogim servisima eUprave; moguće je objavljivanje poruka, eMail, preuzimanje podataka i dokumenata.

²²⁷ **Transakciona** (*eng. Transaction*) - Izvor: **Ibid;** **Navodi:** Moguća transakcija podataka i plaćanje usluga. Faza IV – Transakciona eUprava: Uprava se počinje transformirati uvodeći dvosmernu interakciju između građana i vlasti. Ovo uključuje mogućnosti online plaćanja određenih dažbina, aplikacije za lične dokumente, izdavanja matičnih listova i mogućnost da građani dobiju ove usluge 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici. Online su dostupne: putne isprave (pasoši), vize, potvrde o rođenju (rodni list – izvod iz matične knjige rođenih) ili smrti (smrtnica – izvod iz matične knjige umrlih), plaćanje licenci, dozvola, taksi, računa i poreza; dostupne bezbednosne mere i više sofisticirane funkcije, uključujući digitalni potpis, šifrovanje i lozinke.

²²⁸ **Potpuna ili povezana – peronalizovana** (*eng. Complete or connected*) - Izvor: **Ibid.;** **Navodi:** Potpuna integracija svih servisa bez organizacionih i administrativnih ograničenja. Faza V – Povezana eUprava: Uprava se transformiše u povezani entitet koji odgovara na potrebe građana razvojem integrisanog administrativnog sistema koji podržava online servise.



Grafikon [3.10.] UN/ASP model 5 stepeni eUprave (2001)²²⁹

(3) **Proces implementacije** Ovaj proces se odvija u fazama u kojima različite usluge postaju postepeno dostupne. Izbor servisa koji se žele ponuditi građanima elektronskim putem zavisi od: (a) potražnje javnosti za određenim servisima; i (b) smanjenja internih troškova.



Dijagram [3.17.] Nivoi elektronske administracije

(4) **Početna faza**, je karakterističana po formatu *Internet* prezentacije javne uprave, koji je sličan brošuri. Nulta i prva faza zajedno predstavljaju *Intranet* sistem za komunikaciju i razmenu dokumenata unutar organa javne uprave. Dovršetakom tih faza, obezbeđuje se efikasnije pružanje usluga klijentima na postojećim šalterima. Sav

²²⁹ UN/ASP model – 5 stepeni razvoja eUprave (2001. god.) – Izvor: UN/ASP (2001): *Benchmarking E-government: A Global Perspective - Assessing the Progress of the UN Member States*. United Nations Division for Public Economics and Public Administration;

posao po jednom predmetu bilo bi moguće realizovati na jednom šalteru.²³⁰ Nivoi elektronske administracije su prikazani u prethodnom dijagramu (**Dijagram [3.17.]**).

(5) *Druga faza*, podrazumeva da su procesi više objašnjeni i transparentniji, a interakcija između javne uprave i javnosti (*G2C i G2B*) stimulisana kroz različite aplikacije. Ova faza takođe uključuje i limitirani aspekt *online* komunikacije sa upravom (*npr. elektronsko podnošenje zahteva*). Sve informacije su dostupne 24 sata dnevno, dok bi se na šalteru mogle dobiti samo tokom radnog vremena.

(6) *Treća faza*, tehnološki je najzahtevnija, a podrazumeva zakonske i druge preduslove za implementaciju. Povećava se kompleksnost tehnologije, koja obezbeđuje potpuni *online*, informaciono podržani proces pružanja celovitih usluga (*npr. poreske prijave, dobijanje građevinske dozvole, produženje dozvola, predavanje različitih zahteva, ili elektronsko glasanje*).

(7) *Četvrta faza*, podrazumeva da se *eUprava* počinje transformisati uvodeći dvosmjernu interakciju između građana i vlasti. Ovo uključuje: (a) mogućnosti *online* plaćanja određenih dažbina; (b) aplikacije za lične dokumente; (c) izdavanja matičnih listova; i (d) mogućnost da građani dobiju ove usluge 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici.

(8) *Peta faza*, podrazumeva integraciju svih informacionih sistema, kada javnost (*G2C, G2B*) može dobiti sve usluge na jednom mestu (*virtuelnom šalteru*). U ovoj fazi smanjenje troškova, povećanje efikasnosti, i zadovoljstvo korisnika dostižu najviši nivo. Jedinstveni šalter (*eng. single window*) nije moguće ostvariti bez primene *ICT*.

3.3.2.4. Layne & Lee studija - model 4 stepena eUprave (2001)

(1) Da bi javni administratori razmišljali o *eUpravi* i njenoj organizaciji, u studiji „*Developing fully functional E-government: A four stage model*” (**Layne, K., & Lee, J.** (2001): [36]), predlažen je model četiri faze razvoja *eUprave*. Model tzv. „faza rasta“ (*eng. Increase stage*) je namenjen za fazni razvoj potpuno funkcionalne *eUprave*, i to: (a) *katalogizacija* (*eng. Cataloging*)²³¹; (b) *transakcija* (*eng. Transaction*)²³²; (c) *vertikalna integracija* (*eng. Vertical integration*)²³³; (d) *horizontalna integracija* (*eng. Horizontal integration*)²³⁴, što je prikazano u sledećem grafikonu (**Grafikon [3.11.]**).

²³⁰ Više videti: Izvor: **Rose, R.** (2005): *A Global Diffusion Model of e-Governance* – Vol. 398 of *Studies in public policy*, Journal of Public Policy 25(1); Centre for the Study of Public Policy, University of Strathclyde, pp.5-27; DOI: 10.1017/S0143814X05000267; **Navodi:** UN DPEPA takođe ističe postojanje četiri faze korišćenja Interneta za pružanje informacija i usluga građanima od strane vlasti: (a) minimalni nivo – daju se osnovne informacije, Web sajtovi su ponekad zastareli; (b) poboljšani nivo – veći broj informacija, odgovori na važna pitanja (FAQ), stranice se redovito noveliraju; (c) nivo interakcije – građanin kao aktivni korisnik, mogućnost „skidanja“ dokumenata, komunikacije eMailom; (d) nivo transakcije – mogućnost izražavanja mišljenja i odlučivanja, obaveštavanje o poduzetim akcijama, slanje obrazaca, itd.

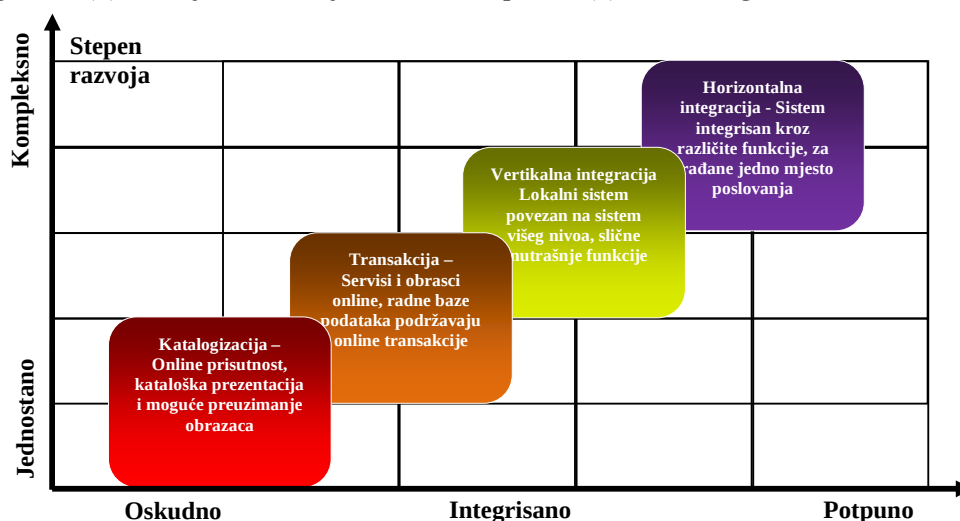
²³¹ **Katalogizacija** (*eng. Cataloging*) – Izvor: **Layne, K., & Lee, J.** (2001): *Developing fully functional E-government: A four stage model*; Government Information Quarterly, 18, pp. 122 -136; **Navodi:** Online prisutnost, kataloška prezentacija i moguće preuzimanje obrazaca. U fazi katalogizacije, početni napor vlade usmereni su na uspostavljanje online prisutnosti.

²³² **Transakcija** (*eng. Transaction*) – Izvor: **Ibid;** **Navodi:** Servisi i obrasci online, radne baze podataka podržavaju online transakcije. U transakcionoj fazi, inicijative *eUprave* će se usmeriti na povezivanju internih sistema javne uprave za online softver i obezbeđenje građanima komunikacije i obavljanja servisa elektronskim putem.

²³³ **Vertikalna integracija** (*eng. Vertical integration*) – Izvor: **Ibid.**; **Navodi:** Lokalni sistem povezan na sistem višeg nivoa, slične unutrašnje funkcije. Odnosi na lokalne i državne organe povezane za različite funkcije ili servise javne uprave.

²³⁴ **Horizontalna integracija** (*eng. Horizontal integration*) – Izvor: **Ibid.**; **Navodi:** Sistem integrisan kroz različite funkcije, za građane i jedno mesto poslovanja. Horizontalna integracija je definisana kao integraciji na različitim funkcijama i servisima.

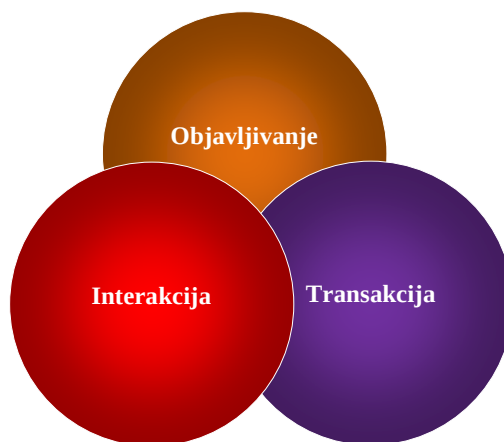
(3) U tom smislu svaka faza rasta *eUprave* obezbeđuje direktan ili indirektan uticaj na sve domene vlasti i javne uprave, a pre svega: (a) ekonomske i socijalne programe; (b) razvoj demokratije i vladavinu prava; (c) odnos sa građanima.



Grafikon [3.11.] Layne & Lee model 4 stepena razvoja eUprave (2001)²³⁵

3.3.2.5. Studija Svetske banke – model 3 faze eUprave (2002)

(1) Kako bi pomogli kreatore politike u osmišljavanju vlastitih planove i inicijativa, Centar za demokratiju i tehnologiju *Svetske banke* u studiji „*E-Government Handbook*“ (**World Bank** (2002): [93]), predlaže izvođenje procesa *eUprave* u tri faze.



Dijagram [3.18.] World Bank model - 3 faze razvoja eUprave (2002)²³⁶

(2) Te faze nisu zavisne jedne o drugima, niti treba jedna faza da bude završena pre nego druga može početi, ali konceptijski su nude tri načina za razmišljanje o

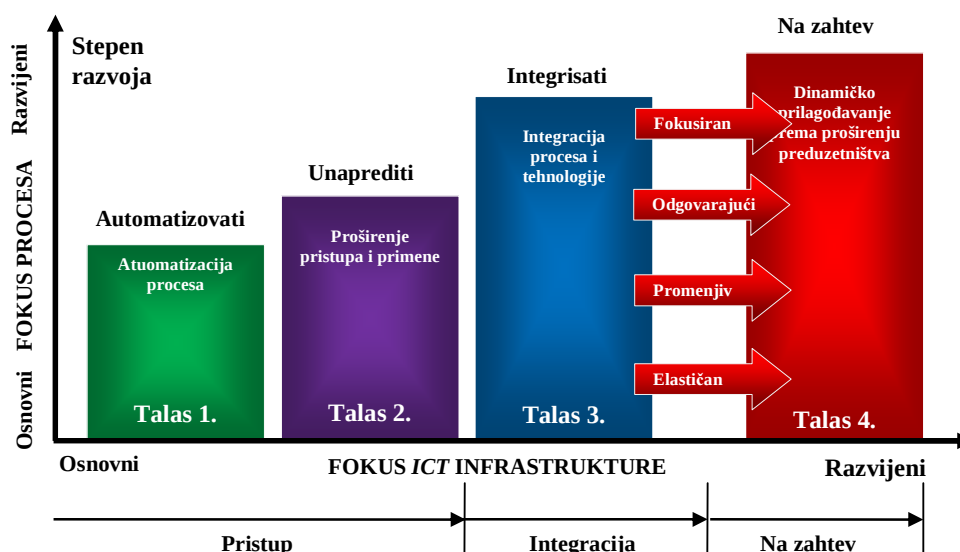
²³⁵ **Layne & Lee model 4 stepena razvoja eUprave (2001)** – Izvor: Layne, K., & Lee, J. (2001): *Developing fully functional E-government: A four stage model*; Government Information Quarterly, 18, pp. 122 -136.

²³⁶ **World Bank model - 3 faze razvoja eUprave (2002)** – Izvor: **World Bank** (2002): *E-Government Handbook*; Center for Democracy and Technology; Dostupno na sajtu: https://www.cdt.org/pr_statement/cdt-publishes-e-government-handbook-developing-countries; Pregledano: 20.9.2012. god. u 22,20 časova.

ciljevima *eUprave*, i to: (a) objavljivanje (eng. *Publish*)²³⁷; (b) interakcija (eng. *Interaction*)²³⁸; (c) transakcija (eng. *Trasnaction*)²³⁹, kao što je prikazano u prethodnom dijagramu (**Dijagram** [3.18.]).

3.3.2.6. IBM studija – model 4 faze *eUprave* (2003)

(1) Organi javne uprave će morati razviti sposobnost da na zahtev, obezbede fleksibilnu transformaciju potrebama građana usmerene organizacije javne uprave. „Na zahtev okoline će se stvarati: otvorena i skalabilna infrastruktura, nove tehnologije, i odgovarajuća i usmerena implementacija emitovanih procesa“ (**IBM** (2003): [28]).



Grafikon [3.12.] IBM – Faze progresije tehnološke infrastrukture *eUprave* (2003)²⁴⁰

(2) Ukupna evolucija *eUprave*, prema studiji „*Component business models*“ (**IBM** (2003): [28]), može promatrati u sastavu četiri osnovne faze ili talasa promene (videti: **Grafikon** [3.12.]). Ovi talasi povlače promene na: (a) unapređenje pristupa (eng. *Access*) - talasi 1. i 2.; (b) integraciju (eng. *Integration*) – talas 3.; (c) do na zahtev (eng. *On demand*), – talas 4. (dinamična i vrlo osetljiva faza).

²³⁷ **Objavljivanje** (eng. *Publish*) – Izvor: **World Bank** (2002): *E-Government Handbook*; Center for Democracy and Technology; **Dostupno na sajtu:** https://www.cdt.org/pr_statement/cdt-publishes-e-government-handbook-developing-countries; **Pregledano:** 20.9.2012. god. u 22,20 časova; **Navodi:** Objavljivanjem Web sajta nastoji se, što je više moguće, javnosti pružiti informacije o vladi i informacije sastavio vlade. Na taj način, objavljeni Web sajtovi stranice služe kao vodeći okvir *eUprave*..

²³⁸ **Interakcija** (eng. *Interaction*) – Izvor: **Ibid;** **Navodi:** Interaktivna *eUprava* uključuje dvosmernu komunikaciju, počevši sa osnovnim funkcijama poput eMail kontakt informacije za vladine organe ili povratnim oblicima koji omogućuju da krajnji korisnici dostave komentare na predloge politika ili zakona.

²³⁹ **Transakcija** (eng. *Trasnaction*) – Izvor: **Ibid.**; **Navodi:** Dozvoljava da građani dobijaju online servise javne uprave ili obavljaju druge poslove sa javnom upravom. Transakcioni Web sajt nudi direktnu vezu sa organima javne uprave, a dostupni su u bilo koji vreme. Web sajtovi koji obezbeđuju obavljanje procesa koji zahtevaju pomoć ili odobrenje javne uprave mogu povećati produktivnost u i javnog i privatnog sektora., jer su procesi jednostavniji, brže i jeftiniji.

²⁴⁰ **IBM – Faze progresije tehnološke infrastrukture *eUprave* (2003);** Izvor: **IBM** (2003): *Component business models*; IBM Business Consulting Services; **Dostupno na sajtu:** <http://www-935.ibm.com/services/us/imc/pdf/g510-6163-component-business-models.pdf>; pp. 12; **Pregledano:** 29.10.2012. god. u 13,51 časova.

(3) Svaki talas karakteriše zajednički skup dostignuća i ciljeva, predvođenih sličnim problemima i izazovima procesa: (a) automatizovati (*eng. – Automate*)²⁴¹; (b) unaprediti (*eng. Enhance*)²⁴²; (c) integrisati (*eng. Integrate*)²⁴³; (d) na zahtev (*eng. On demand*)²⁴⁴.

3.3.3. Lokalna samouprava i eUprava

(1) Da bi realizovala stvarna i funkcionalna decentralizacija, u saglasnosti sa *Evropskom poveljom o lokalnoj samoupravi*²⁴⁵, mnogi autori iz oblasti lokalne samouprave ističu da *Republici Srpskoj*, kao i celoj *BiH*, predstoji još niz važnih reformskih procesa. Jačanje finansijskog planiranja i obezbeđenja servisa *eUprave* na lokalnom nivou, kao i u opštem smislu potreba za modernizacijom lokalne samouprave, samo su neka od važnijih pitanja na koja ukazuju *dosadašnja istraživanja*²⁴⁶. Neki autori ukazuju da modernizacija lokalne samouprave podrazumeva: „jačanje ljudskih i administrativnih kapaciteta *eUprave*, jačanje kapaciteta za strateško planiranje, uvođenje principa: efikasnosti, efektivnosti i korisničke orijentacije, jačanje mehanizama učešća građana, informatičku opremljenost i programsku podršku” (**Draganić & al.** (2006): [13]).

(2) Istraživanje razlika među opštinama u *Republici Srpskoj*, ukazuje na to da su: „razlike među opštinama *Republike Srpske* ogromne²⁴⁷, kao i razlike koje se mogu uočiti među opštinama u *FBiH*. Opštine se razlikuju po: veličini teritorije, broju stanovnika, razvijenosti, broju zaposlenih, broju velikih i unosnih preduzeća, broju učenika, studenata i visokoobrazovanih građana” (**Zlokapa, Z.** (2007): [87]). Istovremeno, neki principi kvalitetne javne uprave, kao što su: „korisnička orijentacija, efikasnost, kvaliteta i *eUprava*, nisu ni promovisani normativnim aktima kojima se reguliše lokalna samouprava u *Republici Srpskoj*” (**Draganić & al.** (2006): [13]).

(3) Iz razumljivih razloga, pre svega zbog nepostojanja ustavnog osnova u *BiH*: postoji zanemarivanje opšinskog nivoa uprave u strateškim dokumentima za razvoj *ID* i *eUprave BiH*, a istovremeno i aktuelna normativna rešenja za lokalnu upravu i samoupravu ne uzimaju u obzir intenzivan razvoj *ICT* i koncepciju *eUprave* kao ključni razvojni trend. Međutim, *Republika Srpska* je 2009. god. usvojila opsežnu

²⁴¹ **Automatizovati** (*eng. – Automate*) - Izvor: **IBM** (2003): *Component business models*; IBM Business Consulting Services; **Dostupno na sajtu:** <http://www-935.ibm.com/services/us/imc/pdf/g510-6163-component-business-models.pdf>; pp. 12; **Pregledano:** 29.10.2012. god. u 13,51 časova; **Navodi:** Inicijalni fokus na građane i Web prisutnost je relativno jednostavan.

²⁴² **Unaprediti** (*eng. Enhance*) – Izvor: **Ibid.**; **Navodi:** Javna uprava ne mora napraviti mnoge promene u postojećim aplikacijama ili politike da bi dospela na talas 2.

²⁴³ **Integrisati** (*eng. Integrate*) - Izvor: **Ibid.**; **Navodi:** Napredak prema talasu 3. je teži jer zahteva ozbiljno planiranje u transformaciji i integraciji poslovnih procesa.

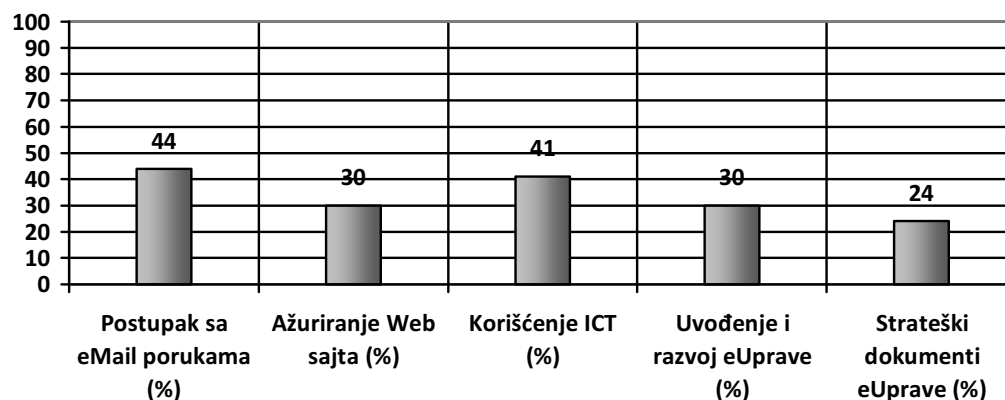
²⁴⁴ **Na zahtev** (*eng. On demand*) - Izvor: **Ibid.**; **Navodi:** Napredak na talas 4., koji je transformacija modela na na zahtev, uključuje tri staze: (a) poslovni model transformacije; (b) infrastrukturu transformacije; i (c) transformaciju kulture.

²⁴⁵ Više videti: **EC** (1985): *European Charter of Local Self-Government*; European Council, Strasbourg, 15.X.1985; **Dostupno na sajtu:** <http://conventions.coe.int/Treaty/en/Treaties/Html/122.htm>; **Pregledano:** 11.11.2012. god. u 19,00 časova.

²⁴⁶ Više videti: **World Bank** (2010): *Svetska banka: Pобољšavamo živote ljudi u BiH*; Ured Svetske banke u BiH, Sarajevo; **Navodi:** Istraživanje pružanja servisa na lokalnom nivou pokazalo je da je stepen dostupnosti usluga loš i da je ukupni nivo zadovoljstva korisnika nizak, da lokalnim zajednicama nedostaju resursi potrebni da prošire fiskalni prostor, kako bi imale mogućnost proširiti dostupnost osnovnih servisa *eUprave*, te da pružiocima usluga generalno nedostaje motivacija za unapređenje rada.

²⁴⁷ **Napomena autora:** Ni entitetski ustavi, ni zakoni koji regulišu oblast lokalne samouprave u oba entiteta *BiH*, nisu uzeli u obzir velike razlike, te se u oba entiteta sve opštine tretiraju isto, odnosno imaju iste nadležnosti.

Strategiju razvoja lokalne samouprave Republike Srpske za period 2009–2015. god., koja predviđa jačanje eUprave i prihvatanje koncepcije „kancelarije bez papira”, odnosno da se: „lokalna samouprava nametne kao istinski korisnički servis za svoje građane, istovremeno povećavajući brzinu pružanja servisa uz smanjenje troškova” (Vlada RS (2010): [83]).



Grafikon [3.13.] Dostupnost dokumenata lokalnih organa Republike Srpske za promociju eUprave²⁴⁸

(4) Pitanja koja se odnose na razvoj lokalne eUprave, osim zakonskog okvira, mogu biti regulisana i različitim dokumentima: (a) u formi odluka; (b) pravilnika; (c) ili strateških dokumenata donesenih na nivou lokalne samouprave, a kojima se uspostavljaju procedure razvoja eUprave. U prethodnom grafikonu su prikazani rezultati dostupnosti dokumenata lokalnih organa, dobijeni primarnim istraživanjem eUprave, a zahvaljujući anketi distribuiranoj u opštine (videti: **Grafikon [3.13.]**).

(5) Rezultati istraživanja pokazuju da je i u Republici Srpskoj, reda praksa da organi lokalne samouprave donose specifične odluke vezane za razvoj eUprave, kao i pravilnike o određenim aspektima implementacije eUprave, pa ovakvi podaci upućuju na zaključak da su potencijali za podsticanje eUprave kroz donošenje različitih opštinskih dokumenata znatno zanemareni.

3.3.4. Perspektive implementacije eUprave

(1) Trajno je usmerenje eUprave sadržano u promenama: (a) više trenutnih procesa u jedan optimizovan; (b) fokusa orijentacije sa agencija na građane; (c) pristupa stvaranju novih vrednosti za korisnike javne uprave. Možda će više od bilo kojeg drugog faktora, uloga i prisutnost sposobog menadžmenta, pridoneti uspešnosti projekata projekata eUprave, a tu je: *ključna uloga rukovodstva - lidera eVlade koje ima*

²⁴⁸ Dostupnost dokumenata lokalnih organa Republike Srpske za promociju eUprave; Izvor: Ćurčić, F. & al. (2011): *Razvoj lokalne i eUprave u BiH*; Komunikacija i zajednica, Mediacentar, Sarajevo; ISBN: 978-9958-584-07-7; Dostupno na sajtu: http://www.media.ba/mcsonline/files/shared/Integralni_izvjestaj_lokalna_e-uprava_u_BiH_-_za_web_0.pdf; Pregledano: 22.9.2012. god. u 20,53 časova.

viziju i snagu ličnosti da (a) inspirišu; (b) nagovore; i (c) vode transformaciju radne prakse²⁴⁹.

(2) Vođenje projekata razvoja *eUprave* u Republici Srpskoj, trebaju preuzimati oni, koji mogu definisati jasnu viziju o uticaju *ICT* na postizanje poslovnih ciljeva organa, ili institucija javne uprave. U stvari, iz rezultata nekih istraživanja, vidljivo je da lica koja vode projekte *eUprave* u organima vlasti ili lokalnoj samoupravi, ne retko imaju mnogo problema u njihovoj realizaciji zbog nedostatka motivacije i uključenosti državnih službenika u procese istraživanja i razvoj, ili *nesporazuma i nedostatka podrške od strane javnih rukovodioca*²⁵⁰.

(3) **FAST *eUprava*:** Postizanjem potpune ili povezane – personalizovane faze *eUprave Republike Srpske*, kao opšti proces, sledi niz postepenih usavršavanja postupaka i pretvaranja *eUprave* u: (a) prilagođeniju (eng. *Flatter*); (b) bržu (eng. *Agile*); (c) savremeniju (eng. *Streamlined*); i (d) tehnološki uključenu (eng. *Tech-enabled*) organizacionu strukturu.

(4) Neki autori, u istraživanju ove pojave, za naziv strukture procesa koriste akronim *FAST*²⁵¹ *eUprava*, koja ima za cilj: (a) razvijati inovativne javne servise; (b) efikasnije zadovoljavati potrebe građana; (c) brinuti o deficitarnim prirodnim resursima; i (d) stvarati novu javne vrednost. *FAST ne znači samo brže servise* (eng. *fast =brzo*), iako se vremenski okvir za mnoge odluke može znatno skratiti uz pomoć: (a) saradničke platforme; (b) alata; i (c) analitike, a istovremeno, ne znači ni ignorisanje jezgra vrednosti javne uprave: (a) zasluga; (b) pravednosti; (c) proveru; i (d) ravnoteže odgovornosti i nadležnost²⁵².

(5) **Otvorena javna uprava i otvoreni podaci:** Otvorena vlada i otvoreni podaci, u svetskim razmerama, predstavljaju proces u nastajanju, iako će se i dalje nacionalne ideje o *eUpravi* razlikovati, s obzirom na njihovu definiciju i realizaciju tih ideja.²⁵³ Ključ je, svakako, u korišćenje najboljih iskustava drugih, kao i akumulacija vlastitih iskustava. Daljim razvojem *eUprave* će i u Republici Srpskoj, kao sastavni deo opšteg procesa razvoja *eUprave*, doći će do: (a) neophodne transformacije i otvaranja vlasti; (b) jačanja građanskih inicijativa; kao i (c) obnove opšteg sporazuma (konvencije) između građana i vlasti. Osažiće se prava građana na informisanje, a istovremeno i transparentnost i odgovornost javne uprave.

²⁴⁹ Više videti: **Heeks, R.** (2006): *Implementing and Managing e-Government - An International Text*; SAGE Publications Ltd., London; ISBN: 076-196-792-3, 978-07-6196-792-7; **Dostupno na sajtu:** http://www.amazon.com/Implementing-Managing-eGovernment-International-Text/dp/0761967923#reader_0761967923; **Pregledano:** 11.11.2012. god. u 15,47 časova.

²⁵⁰ Više videti: **Holmes, D.** (2007): *eGov eBusiness Strategies for Government*; Nicholas Brealey, London; ISBN: 185-788-279-2, 978-18-5788-279-7; **Dostupno na sajtu:** http://www.amazon.com/Egov-E-Business-Strategies-Douglas-Holmes/dp/1857882792/ref=sr_1_1?s=books&ie=UTF8&qid=1352645263&sr=11&keywords=eGov+eBusiness+Strategies+for+Government#reader_1857882792; **Pregledano:** 11.11.2012. god. u 16,45 časova.

²⁵¹ **FAST** – akronim od *Flatter* (F), *Agile* (A), *Streamlined* (S), *Tech-enabled* (T); Izvor: **WEF** (2011): *The Future of Government: Lessons Learned from around the World*; Global Agenda Council on the Future of Government, Davos; **Dostupno na sajtu:** <http://www.scribd.com/doc/57291809/The-Future-of-Government-Lessons-Learned-from-around-the-World#download>; **Pregledano:** 11.11.2012. god. u 10,02 časova.

²⁵² Više videti: **WEF** (2011): *The Future of Government: Lessons Learned from around the World*; Global Agenda Council on the Future of Government, Davos; **Dostupno na sajtu:** <http://www.scribd.com/doc/57291809/The-Future-of-Government-Lessons-Learned-from-around-the-World#download>; **Pregledano:** 11.11.2012. god. u 10,02 časova.

²⁵³ Više videti: **Heeks, R.** (2006): *Implementing and Managing e-Government - An International Text*; SAGE Publications Ltd., London; ISBN: 076-196-792-3, 978-07-6196-792-7.

3.4. RAZUMEVANJE GRAĐANA

(1) U ovom poglavlju master rada, razmatrano je pitanje koristi (*eng. benefit*) koje servisi *eUprave* donose građanima i koje uslovljavaju da ih građani žele koristiti. Osim razumevanja o tome, kako što bolje integrisati razne tehnologije za snabdevanje servisa *eUprave*, organi javne uprave se istovremeno suočavaju i sa izazovom da se zadovolji potražnja za servisima *eUprave*.

(2) Veoma je važno u okviru servisa *eUprave*, identifikovati osnovne faktore (*videti: Dijagram [3.19.]*), a na osnovu njih: (a) tipično ponašanje građana online; (b) strukturu građana koja *online* koristi javne servise; (c) vrste prepreka prema građanima, od početka *online* korišćenje javnih servisa; (d) činioci koji podstiču korisnike na zadovoljstvo prema *eUpravi*; (e) broj lica koji će ponovo posjetiti *online* servise; (f) podsticaj korisnika prema drugim licima da koriste *Web* sajtove.



Dijagram [3.19.] Osnovni faktori servisa *eUprave*²⁵⁴

(3) U istraživanjima nekih autora se navodi kako različiti faktori utiču, da li će ili ne pojedinac građanin koristiti servise *eUprave*, pa tako uspešna *eUprava* zavisi o dva faktora: *spremnost građana da usvoje i koriste online uslugu i sposobnosti vlade da realizuje eUpravu, koja odgovara potrebama građana i Web posetioca*²⁵⁵.

3.4.1. Građani i *eUprava*

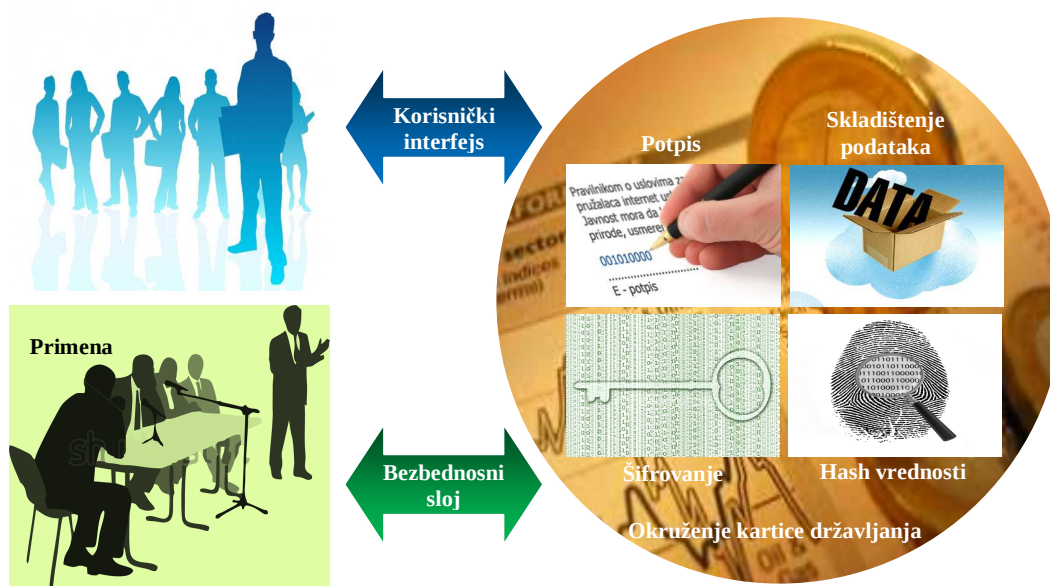
(1) Implementacijom novih medija, građani ostvaruju sve više koristi od *eTehnologija* korišćenjem: (a) globalnih informacija; (b) *ePoslovanja*; i (c) brzih reakcija *Interneta*. Građani zato zahtevaju i od javne uprave: (a) veću efikasnost; (b) transparentnost; i (c) bolje servise. Prihvatanje servisa *eUprave* je uslovljeno: (a) jednostavnosti korišćenja; (b) dostupnošću; i (c) homogenim izgledom i efektom aplikacije.

²⁵⁴ Osnovni faktori servisa *eUprave*; Izvor: Prattipati, S. N. (2003): *Adoption of e-governance: Differences between countries in the use of online government services*; Journal of American Academy of Business, Cambridge 3(1/2): 386-391;

²⁵⁵ Više videti: Prattipati, S. N. (2003): *Adoption of e-governance: Differences between countries in the use of online government services*; Journal of American Academy of Business, Cambridge 3(1/2): 386-391; **Navodi:** Ova studija pokušava utvrditi činioce koji utiču na korišćenje servisa *eUprave*, analizirajući razlike između država sa različitim stepenima korišćenja online servisa koje nudi vlada. Rezultati identifikuju četiri faktora koja su znatno povezane sa korišćenjem online javnih servisa Koncentracijom tih faktora vlade mogu doprineti da se više građana koristiti online servisima javne uprave.

(2) **Kartica državljana:** Kartica državljana (eng. *Citizen Card*) uključujući i *ePotpis*, u svom pristupu uključuje visok stepen bezbednosti i zaštite podataka. Prve kartice građana izdate su 2003. god. od strane *Austrijskog računarskog društva*²⁵⁶, a kartica građana (njem. *Bürgerkarte*) je kao osnovna komponenta austrijske strategije *eUprave*, obezbedila građanima celovit pristup svim elektronskim javnim službama, kao i elektronsko rešenje svih rutinskih procedura.

(3) Konceptcija kombinuje jednostavnost korišćenja sa maksimalnom efikasnošću i bezbednosti (videti: **Dijagram** [3.20.]), a istovremeno obezbeđuje *elektronski identitet (eID) građana i upravljanje tokom celog životnog ciklusa nizom online transakcija, kako u javnom, tako i u privatnom sektoru.*²⁵⁷



Dijagram [3.20.] Model kartice državljana (*Citizen Card*)²⁵⁸

(4) **Nacionalna identifikaciona karta u EU:** Nacionalni identifikaciona karta (IC) je biometrijski dokument, koji se izdaje građanima 24 država članica EU (uključujući i Gibraltarsku, Lihtenštajnsku i Švajcarsku). Građani ne koriste IC samo kao identifikacioni dokument u državi kojoj pripadaju, već i kao putne isprave za ostvarivanje prava na slobodu kretanja u EU i Evropskog ekonomskog prostora (Island, Lihtenštajnska i Norveška) i Švajcarskoj.

(5) Biometrijske identifikacione karte, također poznate kao *eLične karte* ili *digitalne lične karte*, su kombinacija papirnog i elektronskog dokumenta, koji sadrži biometrijske podatke koji se mogu koristiti za proveru autentičnosti identiteta lica.

²⁵⁶ **Austrijsko računarsko društvo** (njem. Österreichische Computer Gesellschaft - OCG) - Neprofitna organizacija za promociju informacionih tehnologija u vidu njihovog uticaja na pojedince i društvo. OCG je osnovano 1975. god. sa sedištem u Beču.

²⁵⁷ Više videti: **Leitold, H. & Al.** (2002): *Security Architecture of the Austrian Citizen Card Concept*; **Dostupno na sajtu:** http://www.google.ba/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB4QFjAA&url=http%3A%2F%2Fciteseerx.ist.psu.edu%2Fviewdoc%2Fdownload%3Fdoi%3D10.1.1.92.1815%26rep%3Drep1%26type%3Dpdf&ei=E1-fUIO_BsvEsgaMwoDABg&usg=AFQjCNEF75DEheo3_FpoiUxWAef62KT9vg; **Pregledano:** 11.11.2012. god. u 9,17 časova.

²⁵⁸ **Model kartice državljana;** Izvor: **The Austrian Citizen Card - The Citizen Card model;** **Dostupno na sajtu:** <http://www.buergerkarte.at/konzept/securitylayer/spezifikation/aktuell/introduction/Introduction.en.html;> **Pregledano:** 13.9.2012. god. u 20,11 časova.

Koristi se tehnologiju beskontaktno smart kartice, uključujući i mikroprocesorski čip i antenu (za napajanje čipa i komunikaciju), a čip se ugrađuje na prednju stranu dokumenta.

(6) **Biometrijska lična karta u BiH:** Agencija za identifikaciona dokumenta, evidencije i razmenu podataka BiH (IDDEEA) je započela procedure u vezi sa pripremama za izdavanje novih biometrijskih ličnih karata. Nova lična karta sadržavaće elektronski čip, u koji će se unositi svi podaci koji su vidljivi i na ličnoj karti, kao i biometrijski podaci podnosioca, a biće omogućeno i pohranjivanje elektronskog potpisa.

(7) Od važeće lične karte, nova će se razlikovati i po tome što će se podaci u obrazac lične karte unositi latiničnim i ćirilničnim pismom, a građanima je ostavljena mogućnost da traže navođenje entitetskog državljanstva i krvne grupe. Usvajanje izmena i dopuna *Zakona o ličnoj karti državljana BiH*²⁵⁹ u *Parlamentarnoj skupštini BiH* završeno je predviđeno je da izdavanje novih ličnih karata počne 1. januara 2013. god. (po poslednjim najavama od 1. marta 2013. god.) i da se vrši sukcesivno, po isteku važećih.

3.4.2. eServisi – uslov za implementaciju eUprave

(1) U cilju obezbeđenja mogućnosti građanima, da se informišu o nadležnostima i procedurama, ili podnesu zahtev i dobiju pojedine potvrde, uverenja i druge dokumenate, eServisi omogućuju da korisnici preko svog računara i Interneta mogu, koriste Internet portal javne uprave. Zahtevi se mogu poslati sa bilo kog računara: (a) od kuće; (b) sa posla; ili (c) preko tzv. „infokioska“ na javnom mestu.

(2) U savremenom svetu, vodeći je trend razvoj i primena eServisa, za koje je neophodno ispuniti određene preduslove, kao što su: (a) politička volja da se uvode eServisi; (b) eIdentitet korisnika i pružaoca servisa (kvalifikovani eSertifikat); (c) računar; (d) čitač kartice za sertifikat; (e) priključak na Internet; (f) Web portal eUprave; (g) baze podataka iz kojih se uzimaju podaci za eServise (h) programirane procedure za ostvarivanje eServisa. Sve potrebne preduslove nije lako obezbediti, pa zato razvoj eServisa u nekim sredinama, kao što je i Republika Srpska, znatno kasni za trendovima u svetu.

(3) Evropska komisija je u *Akcionom planu eEutopa 2005* (EC (2002a): [17]), a u okviru projekta za razvoj eUprave planirala da uvede 20 osnovnih eServisa, i to: (a) 12 za građane; i (b) 8 za poslovni sektor.

(4) **12 osnovnih eServisa za građane:** Za građane su predviđeni eServisi u sledećim poslovima: (a) poreske prijave (eng. *Income taxes: declaration, notification of assessment*); (b) traženje posla (eng. *Job search services by labor offices*); (c) socijalno osiguranje (eng. *Social security contributions*; (i) *Unemployment benefits*, (ii) *Family allowances*, (iii) *Medical costs - reimbursement or direct settlement*, (iv) *Student grants*); (d) lični dokumenti (eng. *Personal documents*: (i) *passport*, (ii) *driver's license*); (e) registracija automobila (eng. *Car registration - new, used and imported cars*); (f) građevinska dozvola (eng. *Application for building permission*); (g) prijava policiji (eng. *Declaration to the police - e.g. in case of theft*); (h) pristup biblioteci (eng. *Public libraries - availability of catalogues, search tools*); (i) matične knjige (eng.

²⁵⁹ Zakon o ličnoj karti državljana BiH (Službeni glasnik BiH, br. 32/01, 16/02, 32/07, 53/07, 56/08 i 18/12).

Certificates, request and delivery: (i) birth, (ii) marriage); (j) konkurisanje za školovanje (eng. Enrolment in higher education/university); (k) promena adrese (eng. Announcement of moving - change of address); i (l) zakazivanje lekarskog pregleda (eng. Health related services - e.g. interactive advice on the availability of services in different hospitals; appointments for hospitals).

(5) **8 osnovnih eServisa za poslovni sektor:** Za privredne delatnosti predviđeno je uvođenje sledećih eServisa: (a) doprinosi za zaposlene (*eng. Social contribution for employees*); (b) porez na dobit preduzeća (*eng. Corporation tax: declaration, notification*); (c) porez na dodatu vrednost – PDV (*eng. VAT: declaration, notification*); (d) registracija preduzeća (*eng. Registration of a new company*); (e) statističko izveštavanje (*eng. Submission of data to statistical offices*); (f) carinska deklaracija (*eng. Customs declarations*); (g) ekološke dozvole (*eng. Environment-related permits - incl. reporting*); i (h) javne nabavke (*eng. Public procurement*).

(6) **Sofisticiranost servisa:** Mera kvaliteta javnih servisa dostupnih posredstvom Interneta, građanima ili poslovnom sektoru, definisana je sofisticiranosti tih servisa, gde je osnovna skala sofisticiranosti, definisana kao osnovna mera kvaliteta. Skala sofisticiranosti ilustruje različite nivoe sofisticiranosti javnih servisa, počevši od osnovnog na kome se nude samo informacije, do maksimalnog nivoa koji označava potpunu elektronsku obradu podataka i proaktivnu isporuku servisa korisnicima.

(7) Skala svojstvena svakom servisu, *definiše se na osnovu generalne skale*²⁶⁰, sa različitim brojem nivoa i eksplicitnim kriterijumima za svaki od nivoa. Ocena sofisticiranosti za servis dobija se kao odnos između trenutno dodeljenog i maksimalnog nivoa na skali sofisticiranosti. *Izražava kao procentualna vrednost za svaki servis, dok se na nacionalnom nivou posmatra prosečna vrednost za dvadeset servisa.*²⁶¹

(8) Servisi koji su u nadležnosti lokalne samouprave su informacije o: (a) izdavanju izvoda iz matičnih knjiga građana; (b) javnim nabavkama koje vodi lokalna zajednica; (c) građevinskim dozvolama (*uključujući informacije o: prijavi; izdavanju; i praćenju izdavanja*); (d) urbanističkim planovima; (e) procedurama za izdavanje lokalnih komunalnih saglasnosti; (f) dozvolama u vezi sa životnom sredinom; (g) podnošenju poreske prijave; (h) komunalnim taksama; (i) naknadama socijalne zaštite.

²⁶⁰ Više videti: EC (2003): *eEurope 2005: Benchmarking Indicators*, Communication from the Commission to the Council and the European Parliament, November 2003; **Navodi:** Nivo informatizacije javne uprave definiše se najčešće prema parametrima određenim **Bangemannovim izveštajem** prema kojem se skala izrađuje prema sledećem načinu bodovanja: (a) „0“ - nema informacije (informacija o servisu nije dostupna na Internetu); (b) „1“ - informacija (na Internetu je dostupna samo informacija o servisu, npr. opis postupka, pravilnici i sl.); (c) „2“ - jednosmerna interakcija (dostupnost formulara u elektronskom obliku za arhiviranje na računaru, prazne formulare moguće je i odštampati na printeru); (d) „3“ - dvosmerna komunikacija (interaktivno ispunjavanje formulara i prijava uz autentifikaciju; ispunjavanjem formulara pokreće se pojedini servis); (e) „4“ - transakcija (celoviti servis je dostupan na Internetu, popunjavanje formulara, autentifikacija, plaćanje i isporuka potvrda, narudžbe ili drugi oblici potpune usluge servisa putem Interneta).

²⁶¹ Više videti: **Saračević, M. & al.** (2010): *Elektronski servisi u javnoj upravi kao uslov za uspostavljanje eUprave*; XIV Konferencija : eGovernment – Informacioni sistem državnih organa Republike Srbije (IS-DoS 2010); **Dostupno na sajtu:** http://www.academia.edu/934418/Elektronski_servisi_u_javnoj_upravi_kao_uslov_za_uspostavljanje_e-Uprave; **Pregledano:** 12.09.201d. u 21,56 časova.

4. STUDIJA SLUČAJA – OCENA STOPE NAPRETKA WEB PREZENTACIJE eUPRAVE U REPUBLICI SRPSKOJ

Sadržaj:	Univerzitet Singidunum 
[4.1.] Uvodna razmatranja; [4.2.] Uporedni pregled razvoja eUprave u BiH i Republici Srpskoj; [4.2.1.] Online sofisticiranost eUprave BiH i Republike Srpske (2007-2012); [4.2.1.1.] Klasteri online sofisticiranost eUprave BiH (2007); [4.2.1.2.] Klasteri online sofisticiranost eUprave Republike Srpske (2012); [4.2.1.2.] Benchmarking po klasterima online sofisticiranost eUprave BiH i Republike Srpske (2007-2012); [4.2.2.] Struktura Web prezentacija eUprave Republike Srpske (2011); [4.2.3.] Servisi lokalne eUprave i participacija građana u BiH i Republici Srpskoj (2010-2011); [4.2.4.] Struktura Web prezentacija lokalne eUprave Republike Srpske (2011); [4.3.] Uporedna ocena eUprave Republike Srpske i Republike Srbije; [4.3.1.] Struktura javne uprave u BiH i Republici Srpskoj; [4.3.2.] Struktura javne uprave u Republici Srbiji; [4.3.3.] Ocena eUprave Republike Srpske (2012); [4.3.4.] Ocena eUprave Republike Srbije (2012); [4.3.5.] Ocena lokalne eUprave Republike Srpske (2012); [4.3.6.] Ocena lokalne eUprave Republike Srbije (2012); [4.3.7.] Uporedna ocena i zaključna razmatranja; [4.3.7.1.] Uporedna ocena organa eUprave Republike Srpske i Republike Srbije (2012); [4.3.7.2.] Uporedna ocena lokalne eUprave Republike Srpske i Republike Srbije (2012).	
„Informacione tehnologije i ePoslovanje postaju neraskidivo isprepleteni. Nije moguće govoriti smisleno o jednom bez priče o drugom.” ²⁶²	

(1) Ova studija slučaja analizira stopu napretka Web prezentacije eUprave, u nameri da tako doprinese pitanju provođenja eUprave u Republici Srpskoj. Studija ocenjuje stopu napretka vitalnih Web sajtova organa Republike Srpske i lokalnih organa vlasti koristeći **UN/ASPA model procene 5 faza interakcije, odnosno sofisticiranosti eUprave (UN/ASPA (2001): [79]).**

(2) U 2012. god. je BiH, odnosno Republika Srpska, kao što je prethodno navedeno, rangirana na 110. mestu digitalnih ekonomija (eSpremnosti) u svetu, a prema izveštajima Svetskog ekonomskog foruma (**WEF (2011): [91]**) na poslednjem mestu država regije zapadnog Balkana (eng. *Western Balkan Countries – WBC: Albanija, BiH, Crna Gora, Hrvatska, Makedonija, i Srbija*) ili jugoistočne Evrope (eng. *South-East Europe - SEE: Albanija, BiH, Bugarska, Crna Gora, Hrvatska, Mađarska, Makedonija, Moldavija, Rumunija, Slovenija, Srbija i Turska*). Konkretno BiH, odnosno Republika Srpska, je rangirana na 135. mestu po pitanju online ICT korisnika i efikasnosti eUprave sa indeksom 2,80 (Srbija na 99 mestu sa indeksom 3,79), odnosno na 88. mestu po pitanju online servisa eUprave sa indeksom 0,28 (Srbija na 103 mestu - indeks 0,22). Susedna država Srbija, je rangirana na 99. mestu po pitanju online ICT korisnika i efikasnosti eUprave sa indeksom 3,79, odnosno na 103. mestu po pitanju online servisa eUprave sa indeksom 0,22.

(3) Iako su to još uvijek skromne vrednosti u odnosu na očekivanja Vlade Republike Srpske i njenu viziju provođenja eUprave za 2010. god., kao i rezultate postignute u susednim državama WBC, važno je uočiti da je javna uprava Republike Srpske nastojala da zadovolji javnost u vezi eUprave i njenog provođenja. Vlada je shvatila važnost pokretanja službenog Web sajta i usmerila fokus svoga rada prema glavnih portalima za isporuku svojih online servisa za sve različite kategorije eUprave (uključujući G2C, G2B i G2G). Međutim, određeni organi javne uprave Republike

²⁶² **Izvor navoda: Gates, W. H. III (2008) – („Bill” Gates III) američki poslovni magnat i filantrop. Gates je bivši izvršni direktor i sadašnji predsednik Microsofta, najveće svetske kompanije za softver personalnih računara (Paul Allen – saosnivač).**

Srpske nisu posvetiti dužnu pažnju ovom vitalnom pitanju. To dokazuje i činjenica da neke od njihovih Web sajtova nisu u potpunosti razvijeni ili još ne postoje, što jasno sprečava određeni organ u isporuci odgovarajućih eServisa.

4.1. UVODNA RAZMATRANJA

(1) Iako je u literaturi prisutan snažan akcent usmeren na koncepciju eUprave, još uvek postoji nedostatak istraživanja, pre svega u BiH i posebno u Republici Srpskoj, koji ocenjuje stopu napretka Web prezentacije eUprave, kako bi pokazala poziciju ovih Web sajtova u smislu njihove spremnosti za isporuku eServisa. Posebno su ocenjivani Web sajtovi organa i institucija Republike Srpske i Republike Srbije, a zbog specifičnosti, posebno lokalnih organa vlasti Republike Srpske i Republike Srbije. Istraživanje je sprovedeno u periodu avgust - novembar 2012. god., a sama online Web anketa zaključno sa danom 24.10.2012. god.

(2) U toku istraživanja se nastojalo, da se u kontekstu uporednog vrednovanja, izaberu isti ili slični Web sajtovi Republike Srpske i Republike Srbije. Pored opštih principa UN/ASPA modela (videti: Modeli klasifikacije servisa eUprave – 3.3.2.), imali su se u vidu i opšti kriterijumi strukture Web prezentacije, kao što su: (a) navigacija²⁶³; (b) kontakt²⁶⁴; (c) reference i korisni linkovi²⁶⁵; (d) grafičko okruženje²⁶⁶; (e) ažurnost sadržaja²⁶⁷; (f) organizaciona struktura²⁶⁸; (g) informacije²⁶⁹; (h) funkcionalnost²⁷⁰; (i) dovršenost²⁷¹; (j) pristupačnost²⁷²; (k) dizajn²⁷³; (l) veličina²⁷⁴; (m) komunikacija²⁷⁵; (n) tehnologija²⁷⁶; (o) obrasci²⁷⁷.

(3) Prilikom ocenjivanja korišćeni su popisi (procena elemenata) koji pomažu u određivanju odgovarajuće stope napretka svakog odabranog Web sajta, a koji su priloženi kao dodatak ovoj Studiji²⁷⁸.

²⁶³ **Navigacija:** (a) Mapa sajta – ovaj link treba da postoji na svakom sajtu; (b) Postojanje putokaza (eng. Bread crumbs) – pri vrhu svake strane osim naslovne; (c) Link na početnu stranu na svakoj stranici.

²⁶⁴ **Kontakt:** (a) Link „kontakt“ na naslovnoj stranici, ili kontakt/info na dnu naslovne strane; (b) Kontakt podaci trebaju da sadrže: (i) adresa; (ii) eMail; (iii) telefon ili telefax (ako postoji); (iv) radno vreme.

²⁶⁵ **Reference i korisni linkovi:** (a) Linkovi ka prezentacijama važnijih institucija; (b) Linkovi moraju minimalno da sadrže sledeće: (i) Vlada Republike Srpske (www.vladars.net); (ii) Predsednik Republike Srpske (www.predsjednicks.net); (iii) Narodna skupština Republike Srpske (www.narodnaskupstinars.net).

²⁶⁶ **Grafičko okruženje:** (a) Prepoznatljiv logo ili amblem institucije.

²⁶⁷ **Ažurnost sadržaja:** (a) Opšti utisak; (b) Informacije ne bi trebale biti starije od 2-3 meseca.

²⁶⁸ **Organizaciona struktura:** (a) Organizaciona struktura institucije – šema; (b) Struktura može biti prikazana i u menijima.

²⁶⁹ **Informacije:** (a) Servisi institucije (npr. Izvodi iz matičnih knjiga, građevinske dozvole i sl.); (b) Aktivnosti institucije; (c) Usmerenost stvarnim potrebama krajnjih korisnika (građana; poslovne zajednice; civilnog društva; i drugih vladinih agencija).

²⁷⁰ **Funkcionalnost:** (a) Pretraživanje podataka (funkcija: search); (b) Postojanje oba pisma (ćirilica i latinica); (c) Postojanje drugih jezika (npr. jezici u službenoj upotrebi, engleski i sl.).

²⁷¹ **Dovršenost:** (a) Prazne strane; (b) Strane u „izradi“ (eng. under construction); (c) Linkovi koji ne rade.

²⁷² **Pristupačnost:** (a) Promena veličine teksta (za slabovidna lica); (b) Tekstualni opisi slika (ALT info).

²⁷³ **Dizajn:** (a) Multimedijalni sadržaji na naslovnoj strani (npr. Flash animacije, Slide show, Video clips i sl.); (b) Optimalizovane slike (rezolucija, veličina, proporcionalnost); (c) Iskorišćenost prostora (velike prazne površine).

²⁷⁴ **Veličina:** (a) Naslovna strana ispod 1MB (poželjno 500KB).

²⁷⁵ **Komunikacija:** (a) Komunikacija sa organima uprave; (b) Komentari i povratne informacije; (c) Ankete.

²⁷⁶ **Tehnologija:** (a) Kompatibilnost sa aktuelnim verzijama Web pretraživača (Internet Explorer, Firefox i sl.).

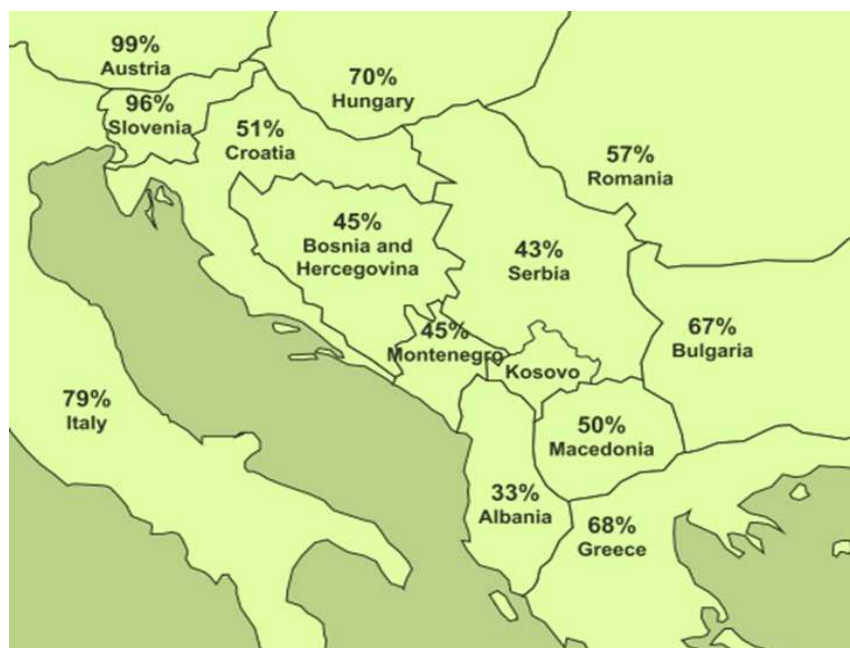
²⁷⁷ **Obrazci:** (a) Dostupnost obrazaca (funkcija: download); (b) Mogućnost popunjavanja.

²⁷⁸ Više videti: Prilog (II) Online anketa organa Republike Srpske (2012); Prilog (III) Online anketa lokalne samouprave Republike Srpske (2012); Prilog (V) Online anketa organa Republike Srbije (2012); Prilog (VI) Online anketa lokalne samouprave Republike Srbije (2012).

4.2. UPOREDNI PREGLED RAZVOJA eUPRAVE U BiH I REPUBLICI SRPSKOJ

4.2.1. Online sofisticiranost eUprave BiH i Republike Srpske (2007-2012)

(1) Nivoi online sofisticiranosti servisa eUprave u svim državama WBC, gde su do sada istraživanja izvršena, međusobno su uporedivi, npr.: „Albanija 33%, Srbija 43%, Crna Gora 45%, BiH 45%, Makedonija 50%, Hrvatska 51%, a većina od njih, zaostajući 5-7 godina iza nivoa EU, treba se razvijati pod sličnim okolnostima i suočiti sa skoro sličnim preprekama“ (WBN (2008): [90]), a što je prikazano na mapi online nivoa sofisticiranosti država WBC i okolnih država EU (2007) u sledećem grafikonu (Grafikon [4.1.]



Grafikon [4.1.] Mapa online nivoa sofisticiranosti WBC i okolnih država EU (2007)²⁷⁹

(2) Potencijal benefit iz međusobne saradnje, koja je usmerena u sredstva za realizaciju eServisa (npr. ePorezi građana) je znatan, iako građani očekuju veću: (a) efikasnost; (b) transparentnost; (c) odgovornost; i (d) participaciju u upravljanju.

4.2.1.1. Klasteri online sofisticiranosti eUprave BiH (2007)

(1) Istraživanje je izvedeno 2007. god. metodom reprezentativnog uzorka po klasaterima online sofisticiranosti (WBN (2008): [90]), kojim su utvrđene približne vrednosti, zavisne od stvarne reprezentativnosti odabranog uzorka.²⁸⁰ Iako je u

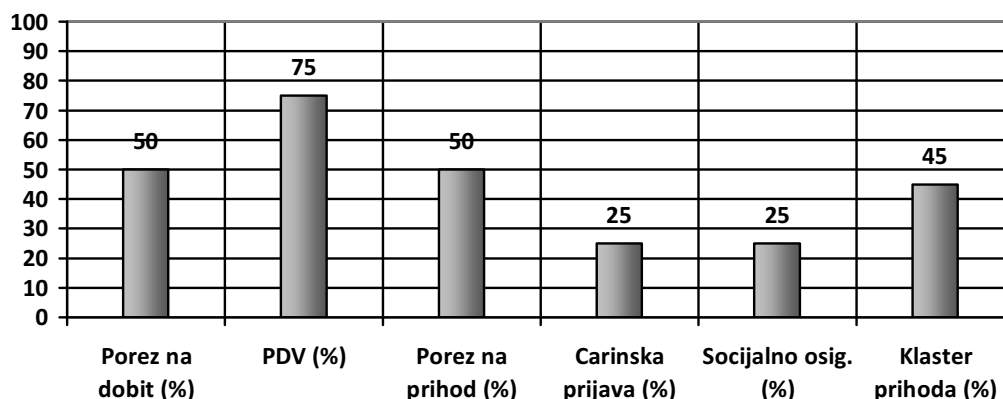
²⁷⁹ Mapa online nivoa sofisticiranosti WBC i okolnih država EU (2007) - Izvor: Data on the EU-members by Capgemini (2007): The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services (7th Measurement, September 2007); European Commission Directorate General for Information Society and Media; U Vreme istraživanja podaci za Kosmet nisu bili dostupni; Dostupno na sajtu: http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2007.pdf; Pregledano: 25.10.2012. god. u 12,26 časova.

²⁸⁰ Više videti: Bužo, S. (2007): Inclusive e-government: Benchmark e-Government Services B&H; Third International Conference e-Society.Mk; Metamorphosis, Foundation for sustainable ICT solutions, Skopje, Macedonia; Dostupno na sajtu: <http://www.slideshare.net/Metamorphosis/inclusive-egovernment-benchmark-egovernment-services-by-mr-sanjin-buzo-one-world-see-bosnia-and-herzegovina>; Pregledano: 25.10.2012. god. u 22,50 časova.

dokumentu o istraživanju navedeno da se odnosi na *BiH*, ipak bi se moglo pre smatrati da se odnosi na *FBiH*, jer su svi odabrani reprezentanti iz *FBiH*, a niti jedan iz *Republike Srpske*.

(2) Prilikom prvog merenja sofisticiranosti javnih servisa u *EU* uvedena su četiri klastera usluga: (a) *klaster generacije prihoda*; (b) *klaster registracija*; (c) *klaster dozvola i licenci*; i (d) *klaster povrata*. Već samo analizom skupa klastera generacije prihoda, koji je obuhvatio servise za poslovni sektor vidljivo da je prosečni nivo država *EU* vrlo visok, ali u *BiH* je tek nešto oko 45%. Poboljšanje sofisticiranost tih usluga svakako će omogućiti bolje okruženje za poslovanje u *BiH*. Istovremeno u skupu klastera dozvola i licenci rezultat pokazuje da je u *BiH* vrlo nizak nivo sofisticiranost za online usluge vezane za dobijanje neke dozvole ili licence, pa bi i ove servisi trebali biti znatnije poboljšani.

(3) **Klaster prihoda:** Prosečan nivo dostupnosti u *BiH* je 45%, dok je najniži nivo dostupnosti u domenu carinskih prijava i socijalnog osiguranja 25%, a najviši u domenu poreza na dodatnu vrednost - PDV 75% (videti: **Grafikon** [4.2.]).

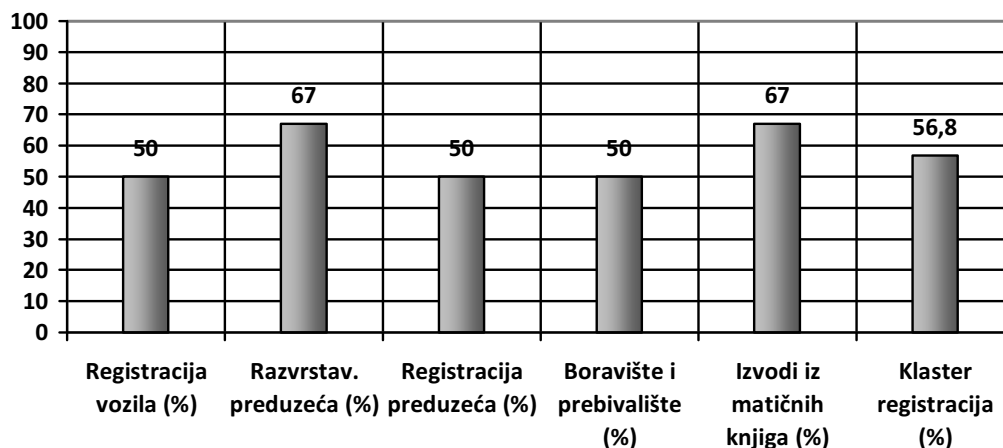


Grafikon [4.2.] *Klaster servisa prihoda eUprave BiH (2007)*²⁸¹

(4) Analizirani servis provajderi (*isporučioци usluge*) u klasteru prihoda bili su: (a) prijava poreza na dobit (*eng. Corporate tax*) - Poreska uprava *FBiH* (*dostupno na sajtu: www.pufbih.ba*), a tip servis provajdera je entitetski nivo institucije; (b) prijava poreza na dodatnu vrednost PDV (*eng. VAT*) - Uprava za indirektno oporezivanje *BiH* (*dostupno na sajtu: www.uino.gov.ba*), a tip servis provajdera je državni nivo institucije, (c) prijava poreza na prihod (*eng. Income taxes*) - Poreska uprava *FBiH* (*dostupno na sajtu: www.pufbih.ba*), a tip servis provajdera je entitetski nivo institucije; (d) carinska prijava (*eng. Customs declaration*) - Državna granična služba (*dostupno na sajtu: www.dgs.gov.ba*), a tip servis provajdera je državni nivo institucije; (e) socijalno osiguranje zaposlenih (*eng. Social contributions*) – Federalni zavod *PIO/MIO FBiH* (*dostupno na sajtu: www.fzmiopio.ba*), a tip servis provajdera je entitetski nivo institucije.

²⁸¹ **Klaster servisa prihoda eUprave BiH (2007)** - Izvor: **WBN** (2008): *Roadmap for Inclusive eGovernment in the Western Balkans - Building e-services accessible to all*; Western Balkans Network for Inclusive eGovernment; Third International Conference e-Society.Mk; Metamorphosis, Foundation for sustainable ICT solutions, Skopje, Macedonia, pp. 6.; **Dostupno na sajtu:** <http://old.e-society.org.mk/portal/download/Roadmap-for-inclusive-eGovernment-in-the-Western-Balkans.pdf>; **Pregledano:** 25.10.2012. god. u 9,14 časova;

(5) **Klaster registracija:** Prosečan nivo dostupnosti u BiH je 56,8%. Dok je najniži nivo dostupnosti u domenu registracije vozila, registracije poslovnih subjekata i prijave boravišta i prebivališta 50%, a najviši u domenu razvrstavanja poslovnih subjekata 67% (videti: **Grafikon** [4.3.]).



Grafikon [4.3.] Klaster servisa registracija eUprave BiH (2007)²⁸²

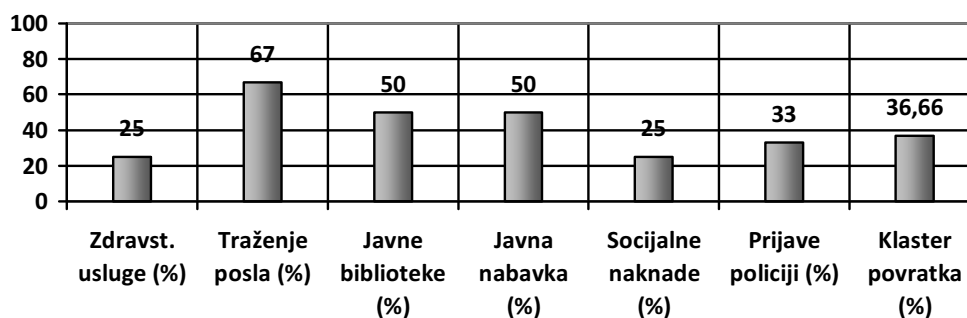
(6) Analizirani servis provajderi u klasteru registracija bili su: (a) registracija vozila (eng. *Car registration*) – Ministarstvo unutrašnjih poslova Kantona Sarajevo (dostupno na sajtu: www.mupks.ba), a tip servis provajdera je kantonalni (regionalni) nivo institucije; (b) razvrstavanje poslovnih subjekata (eng. *Submission of data to stat. offices*) – Federalni zavod za statistiku FBiH (dostupno na sajtu: www.fzs.ba), a tip servis provajdera je entitetski nivo institucije; (c) registracija poslovnog subjekta (eng. *Registration of a new company*) – Opštinski sud Sarajevo (dostupno na sajtu: www.oss.ba), a tip servis provajdera je opštinski (lokalni) nivo institucije; (d) boravište i prebivalište (eng. *Announcement of moving*) – Ministarstvo unutrašnjih poslova Kantona Sarajevo/direkcija za implementaciju CIPS Projekta (dostupno na sajtu: www.mupks.ba; www.cips.gov.ba), a tip servis provajdera je kantonalni (regionalni) nivo institucije; (e) izvodi iz matičnih knjiga (eng. *Certificates*) – Opština Centar Sarajevo (dostupno na sajtu: www.centar.ba), a tip servis provajdera je opštinski (lokalni) nivo institucije.

(7) **Klaster povratka:** Prosečan nivo dostupnosti u BiH je 36,66%, dok je najniži nivo dostupnosti svakako u domenu socijalnih naknada i zdravstvene zaštite 25%, a najviši u domenu traženja posla 67% (videti: **Grafikon** [4.4.]).

(8) Analizirani servis provajderi u klasteru povratka bili su: (a) zdravstvene usluge (eng. *Health related services*) – Zavod za javno zdravstvo Kantona Sarajevo (dostupno na sajtu: www.zzzjks.ba; www.zzzjzfbih.ba), a tip servis provajdera je kantonalni (regionalni) nivo institucije; (b) traženje posla (eng. *Job search*) – Zavod za zapošljavanje Kantona Sarajevo (dostupno na sajtu: www.juszzks.com.ba;

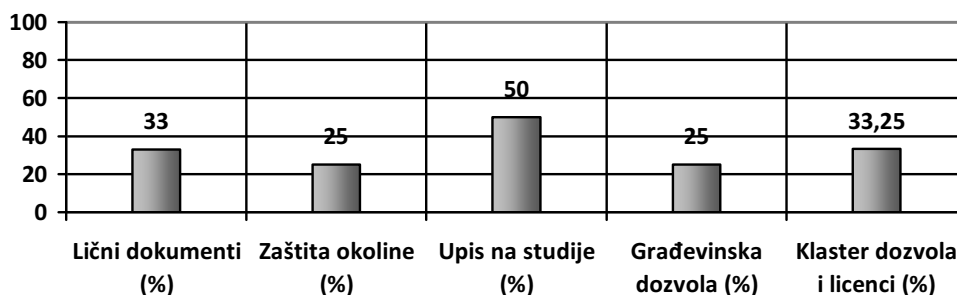
²⁸² **Klaster servisa registracija eUprave BiH (2007)** - Izvor: WBN (2008): *Roadmap for Inclusive eGovernment in the Western Balkans - Building e-services accessible to all*; Western Balkans Network for Inclusive eGovernment; Third International Conference e-Society.Mk; Metamorphosis, Foundation for sustainable ICT solutions, Skopje, Macedonia, pp. 6.; Dostupno na sajtu: <http://old.e-society.org.mk/portal/download/Roadmap-for-inclusive-eGovernment-in-the-Western-Balkans.pdf>; Pregledano: 25.10.2012. god. u 9,14 časova;

www.fzzz.ba), a tip servis provajdera je kantonalni (regionalni) nivo institucije; (c) javne biblioteke (eng. Public libraries) – Nacionalna i univerzitetska biblioteka BiH (dostupno na sajtu: www.nub.ba), a tip servis provajdera je entitetski nivo institucije; (d) javna nabavka (eng. Public procurement) – Agencija za javne nabavke BiH (dostupno na sajtu: www.javne.nabavke.ba), a tip servis provajdera je državni nivo institucije; (e) socijalne naknade (eng. Social security benefits) – Ministarstvo rada i socijalne politike FBiH (dostupno na sajtu: www.fbihvlada.gov.ba), a tip servis provajdera je entitetski nivo institucije; (f) prijave policiji (eng. Declaration to the police) – Ministarstvo unutrašnjih poslova Kantona Sarajevo (dostupno na sajtu: www.mupks.ba), a tip servis provajdera je kantonalni (regionalni) nivo institucije.



Grafikon [4.4.] Klaster servisa povratka eUprave BiH (2007)²⁸³

(9) **Klaster dozvola i licenci:** Prosečan nivo dostupnosti u BiH je 33,25%, dok je najniži nivo dostupnosti u domenu zaštite okoline i građevinskih dozvola 25%, a najviši u domenu upisa na studije 50% (videti: **Grafikon [4.5.]**).



Grafikon [4.5.] Klaster servisa dozvola i licenci eUprave BiH (2007)²⁸⁴

(10) Analizirani servis provajderi u klasteru dozvola i licenci bili su: (a) lični dokumenti (eng. Personal documents) – Ministarstvo unutrašnjih poslova Kantona Sarajevo/direkcija za implementaciju CIPS Projekta (dostupno na sajtu: www.mupks.ba; www.cips.gov.ba), a tip servis provajdera je kantonalni (regionalni)

²⁸³ **Klaster servisa povratka eUprave BiH (2007)** - Izvor: WBN (2008): Roadmap for Inclusive eGovernment in the Western Balkans - Building e-services accessible to all; Western Balkans Network for Inclusive eGovernment; Third International Conference e-Society.Mk; Metamorphosis, Foundation for sustainable ICT solutions, Skopje, Macedonia, pp. 6.; Dostupno na sajtu: <http://old.e-society.org.mk/portal/download/Roadmap-for-inclusive-eGovernment-in-the-Western-Balkans.pdf>; Pregledano: 25.10.2012. god. u 9,14 časova.

²⁸⁴ **Klaster servisa dozvola i licenci eUprave BiH (2007)** - Izvor: Ibid.

nivo institucije; (b) zaštita okoline (*eng. Environment-related permits*) – Ministarstvo prostornog uređenja i zaštite okoline Kantona Sarajevo (dostupno na sajtu: www.ks.gov.ba), a tip servis provajdera je kantonalni (*regionalni*) nivo institucije; (c) upis na studije (*eng. Enrolment in higher education*) – Univerzitet u Sarajevu (dostupno na sajtu: www.unsa.ba), a tip servis provajdera je kantonalni (*regionalni*) nivo institucije; (d) građevinska dozvola (*eng. Building permissions*) - Ministarstvo prostornog uređenja i zaštite okoline Kantona Sarajevo (dostupno na sajtu: www.ks.gov.ba), a tip servis provajdera je kantonalni (*regionalni*) nivo institucije.

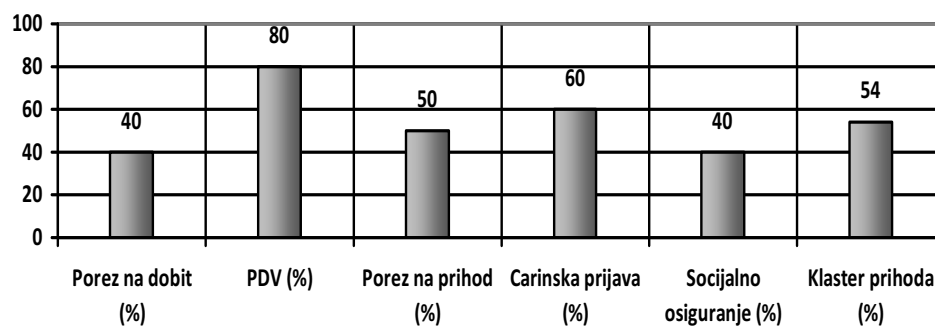
4.2.1.2. Klasteri online sofisticiranosti eUprave Republike Srpske (2012)

(1) Budući da je u okviru istraživanja stope napretka Web prezentacije u Republici Srpskoj provedena i analiza većeg dela navedenih 20 osnovnih eServisa prema definiciji EU, jednako je bilo moguće izvršiti i grupisanje javnih usluga (videti: **Tabela** [4.1.]).

Grupa (klaster)	Opis
Prihodi	Servisi u kojima se finansijska sredstva kreću od građana i poslovnih subjekata prema organima javne uprave (uglavnom porezi i socijalne naknade).
Registracije	Servisi povezani sa evidencijom i arhiviranjem obaveznih podataka građana ili poslovnih subjekata, npr. registracija vozila
Povratak	Javni servisi građanima i poslovnim subjektima, koji slede iz plaćanja poreza i socijalnih naknada.
Dozvole i licence	Dokumenti koje izdaju organi javne uprave, a odnose se na građevinske dozvole, dozvole osnivanja poslovnog subjekta, upisa na studij, izdavanje ličnih dokumenata.

Tabela [4.1.] Grupisanje (klasterizacija) 20 osnovnih servisa eUprave

(2) **Klaster prihoda:** Klaster prihoda obuhvaća servise: (a) prijavljivanja poreza (porez na dobit, porez na dodatnu vrednost, porez na dohodak); (b) carinske prijave; te (c) socijalnog osiguranja zaposlenika. Posebno treba istaknuti da deo ovih servisa pripada odgovornosti institucija BiH i to: (a) porez na dodatnu vrednost – PDV; (b) te carinske deklaracije. Prosečan nivo dostupnosti u Republici Srpskoj je 54%, dok je najniži nivo dostupnosti u domenu poreskih prijava i socijalnog osiguranja 40%, a najviši u domenu poreza na dodatnu vrednost - PDV 80% (videti: **Grafikon** [4.6.]).

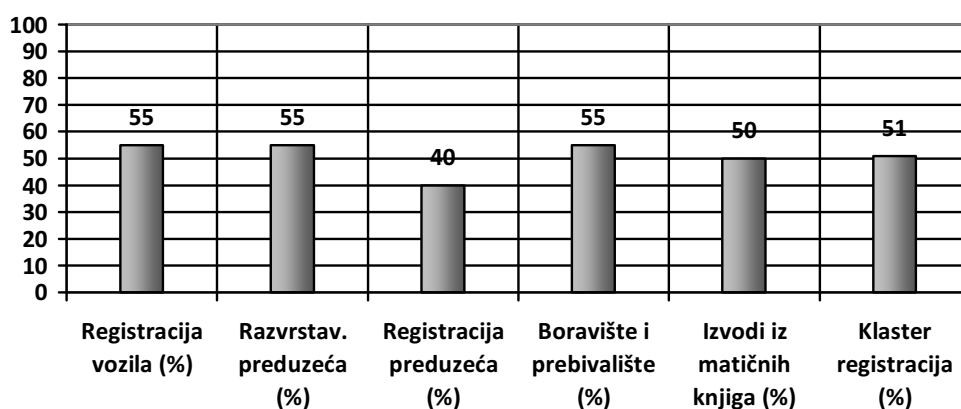


Grafikon [4.6.] Klaster servisa prihoda eUprave Republike Srpske (2012)²⁸⁵

²⁸⁵ **Klaster servisa prihoda eUprave Republike Srpske (2012)** - Izvor: Prilog (II) Online anketa organa Republike Srpske (2012).

(3) Analizirani servis provajderi u *klasteru prihoda* bili su: prijava poreza na dobit - *Poreska uprava Republike Srpske* (dostupno na sajtu: www.poreskaupravors.org), a tip servis provajdera je entitetski nivo institucije; (b) prijava poreza na dodatnu vrednost (PDV) - *Uprava za indirektno oporezivanje BiH* (dostupno na sajtu: www.uino.gov.ba), a tip servis provajdera je državni nivo institucije; (c) prijava poreza na prihod - *Poreska uprava Republike Srpske* (dostupno na sajtu: www.poreskaupravors.org), a tip servis provajdera je entitetski nivo institucije; (d) carinska prijava - *Državna granična služba* (dostupno na sajtu: www.dgs.gov.ba), a tip servis provajdera je državni nivo institucije; (e) socijalno osiguranje zaposlenih – *Fond PIO Republike Srpske* (dostupno na sajtu: www.fondpiors.org), a tip servis provajdera je entitetski nivo institucije.

(4) **Klaster registracija:** Klaster registracija obuhvaća servise: (a) registracije vozila, (b) prijave podataka *Republičkom zavodu za statistiku*; (c) registraciju novog preduzeća; (d) prijavljivanja promene boravišta i prebivališta; i (e) izdavanja izvoda iz matičnih knjiga. U *Republici Srpskoj*, servis izdavanja izvoda iz *eMatičnih knjiga* tek je stavljen u funkciju, ali naravno još uvek ne i preko *Interneta*. Prosečan nivo dostupnosti za klaster registracija u *Republici Srpskoj* je 51%, dok je najniži nivo dostupnosti u domenu registracije poslovnih subjekata 40%, a najviši u domenu registracije vozila, razvrstavanja poslovnih subjekata i prijave boravišta i prebivališta 55% (videti: **Grafikon** [4.7.]).



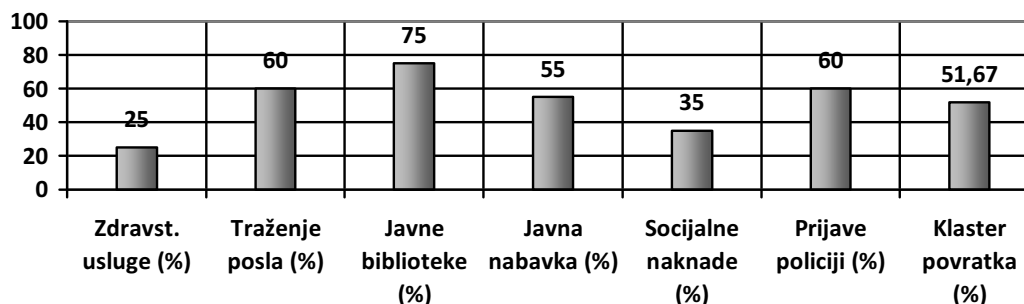
Grafikon [4.7.] *Klaster servisa registracija eUprave Republike Srpske (2012)*²⁸⁶

(5) Analizirani servis provajderi u *klasteru registracija* bili su: (a) registracija vozila – *Ministarstvo unutrašnjih poslova Republike Srpske* (dostupno na sajtu: www.mup.vladars.net), a tip servis provajdera je entitetski nivo institucije; (b) razvrstavanje poslovnih subjekata – *Zavod za statistiku Republike Srpske* (dostupno na sajtu: www.rzs.rs.ba), a tip servis provajdera je entitetski nivo institucije; (c) registracija poslovnog subjekta - *Okružni privredni sud Banja Luka* (dostupno na sajtu: okprivsud-banjaluka.pravosudje.ba), a tip servis provajdera je regionalni nivo institucije; (d) boravište i prebivalište – *Ministarstvo unutrašnjih poslova Republike Srpske* (dostupno na sajtu: www.mup.vladars.net; www.cips.gov.ba), a tip servis provajdera je entitetski

²⁸⁶ **Klaster servisa registracija eUprave Republike Srpske (2012)** - Izvor: Prilog (II) Online anketa organa Republike Srpske (2012); Prilog (III) Online anketa lokalnih organa Republike Srpske (2012).

nivo institucije; (e) izvodi iz matičnih knjiga – *Grad Banja Luka* (dostupno na sajtu: www.banjaluka.rs.ba), a tip servis provajdera je gradski (lokalni) nivo institucije.

(6) **Klaster povratka:** Klaster povratka obuhvaća servise: (a) *Republičkog zavoda za zapošljavanje*; (b) socijalne naknade; (c) prijave krivičnih dela policiji; (d) javne biblioteke; i (e) zdravstvene usluge. Prosečan nivo dostupnosti za klaster povratka u Republici Srpskoj je 51,67%, dok je najniži nivo dostupnosti u domenu socijalnih zdravstvene zaštite 25%, a najviši u domenu traženja posla 75% (videti: **Grafikon** [4.8.]).



Grafikon [4.8.] Klaster servisa povratka eUprave Republike Srpske (2012)²⁸⁷

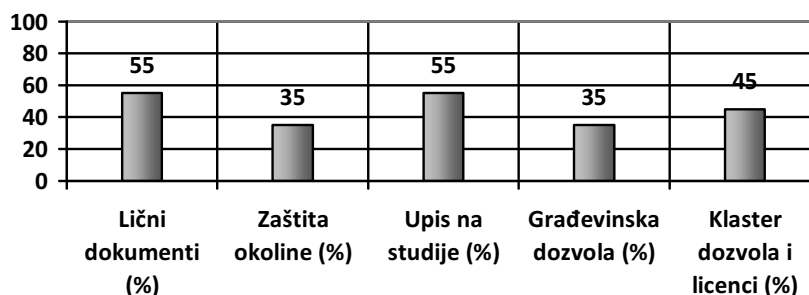
(7) Analizirani servis provajderi u klasteru povratka bili su: (a) zdravstvene usluge – *Fond zdravstvenog osiguranja Republike Srpske* (dostupno na sajtu: www.zdravstvo-srpske.org), a tip servis provajdera je entitetski nivo institucije; (b) traženje posla – *Zavod za zapošljavanje Republike Srpske* (dostupno na sajtu: www.zzrs.org), a tip servis provajdera je entitetski nivo institucije; (c) javne biblioteke – *Narodna i univerzitetska biblioteka Republike Srpske* (dostupno na sajtu: www.nub.rs), a tip servis provajdera je entitetski nivo institucije; (d) javna nabavka – *Agencija za javne nabavke BiH* (dostupno na sajtu: www.javne-nabavke.ba), a tip servis provajdera je državni nivo institucije; (e) socijalne naknade – *Ministarstvo rada i boračko invalidske zaštite i Ministarstvo nauke i tehnologije Republike Srpske* (dostupno na sajtu: www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Vlada/Ministarstva/mpb; www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Vlada/Ministarstva/mnk), a tip servis provajdera je entitetski nivo institucije; (f) prijave policiji – *Ministarstvo unutrašnjih poslova Republike Srpske* (dostupno na sajtu: www.mup.vladars.net), a tip servis provajdera je entitetski nivo institucije.

(8) **Klaster dozvola i licenci:** U Republici Srpskoj, servis izdavanja izvoda iz *eZemljišnih knjiga* tek je stavljen u funkciju, ali naravno još uvek ne u celosti i preko Interneta. Prosečan nivo dostupnosti za klaster dozvola u Republici Srpskoj je 45%, dok je najniži nivo dostupnosti u domenu zaštite okoline i građevinskih dozvola 35%, a najviši u domenu ličnih dokumenata i upisa na studije 55% (videti: **Grafikon** [4.9.]).

(9) Analizirani servis provajderi u klasteru dokumenata i licenci bili su: (a) lični dokumenti – *Ministarstvo unutrašnjih poslova Republike Srpske* (dostupno na sajtu: www.mup.vladars.net; www.cips.gov.ba), a tip servis provajdera je entitetski nivo institucije; (b) zaštita okoline – *Ministarstvo za prostorno uređenje, građevinarstvo i ekologiju Republike Srpske* (dostupno na sajtu: www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Vlada/Ministarstva/mgr), a tip servis provajdera je entitetski nivo institucije; (c)

²⁸⁷ **Klaster servisa povratka eUprave Republike Srpske (2012)** - Izvor: Prilog (II) Online anketa organa Republike Srpske (2012).

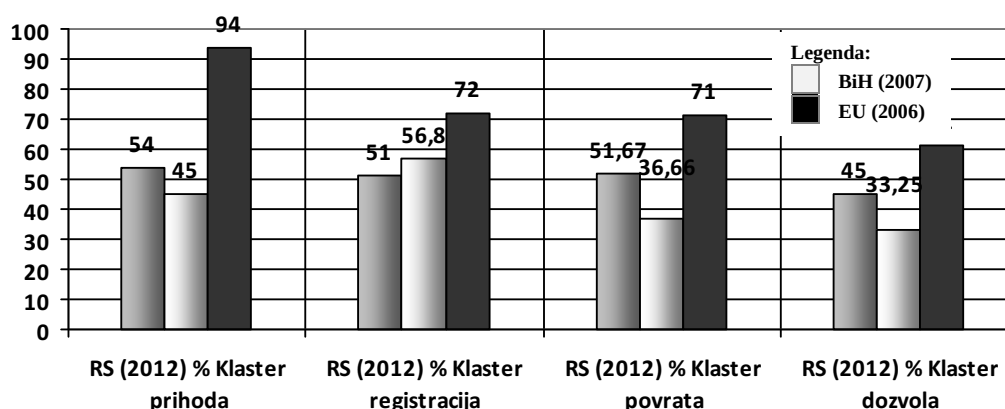
upis na studije – Univerzitet u Banja Luci (dostupno na sajtu: www.unibl.org), a tip servis provajdera je regionalni nivo institucije; (d) građevinska dozvola - Ministarstvo za prostorno uređenje, građevinarstvo i ekologiju Republike Srpske (dostupno na sajtu: www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Vlada/Ministarstva/mgr), a tip servis provajdera je entitetski nivo institucije.



Grafikon [4.9.] Klaster servisa dozvola i licenci eUprave Republike Srpske (2012)²⁸⁸

4.2.1.3. Benchmarking po klasterima online sofisticiranost eUprave BiH i Republike Srpske (2007-2012)

(1) U istom periodu istraživanja (2007), prosečna dostupnost klastera javnih servisa na Internetu u EU (2006) je znatno viša nego u Republici Srpskoj. Kod klastera dozvola razlika je nešto manja, a razlog tome je relativno visok postotak dostupnosti servisa ličnih dokumenata i upisa na studije u Republici Srpskoj (videti: **Grafikon [4.10.]**).

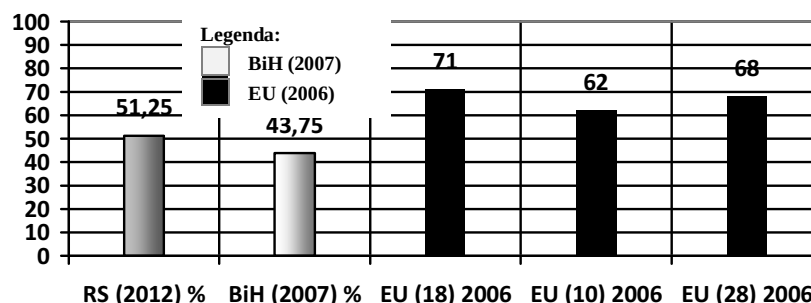


Grafikon [4.10.] Uporedna ocena klastera online dostupnosti eUprave: Republika Srpska (2012), BiH (2007) i EU (2006)²⁸⁹

²⁸⁸ Klaster servisa dozvola i licenci eUprave Republike Srpske (2012) - Izvor: Ibid.

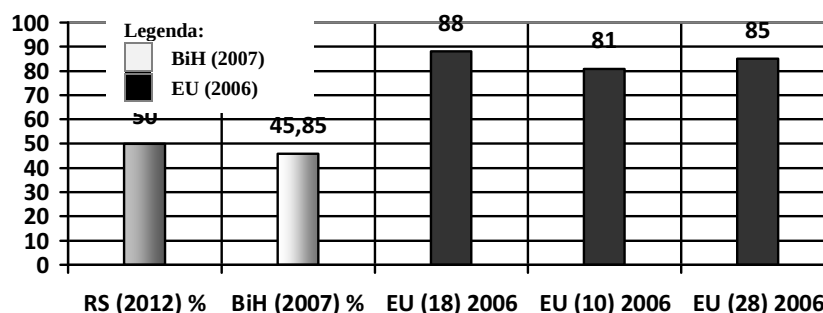
²⁸⁹ Uporedna ocena klastera online sofisticiranosti eUprave: Republika Srpska (2012), BiH (2007) i EU (2006) - Izvor: (a) Prilog (II) Online anketa organa Republike Srpske (2012); (b) WBN (2008): Roadmap for Inclusive eGovernment in the Western Balkans - Building e-services accessible to all; Western Balkans Network for Inclusive eGovernment; Third International Conference e-Society.Mk; Metamorphosis, Foundation for sustainable ICT solutions, Skopje, Macedonia, pp. 6.; Dostupno na sajtu: <http://old.e-society.org.mk/portal/download/Roadmap-for-inclusive-eGovernment-in-the-Western-Balkans.pdf>; Pregledano: 25.10.2012. god. u 9,14 časova.

(2) **Online dostupnost eServisa za usluge građanima:** Sledeći grafikon prikazuje online sofisticiranost za usluge građana u Republici Srpskoj u uporedbi sa prosekom EU (videti: **Grafikon [4.11.]**). Republika Srpska još uvek daleko od proseka EU, ali npr. samo celovita primena Zakona o elektronskom potpisu²⁹⁰ mogla bi u kratkom periodu i bez većih tehnoloških promena, znatno poboljšati ovaj rezultat.



Grafikon [4.11.] Uporedna ocena dostupnosti 12 eServisa za građane: Republika Srpska (2012), BiH (2007) i EU (2006)²⁹¹

(3) **Online dostupnost eServisa za poslovne usluge:** Ukupno online sofisticiranost za poslovne usluge u Republici Srpskoj, BiH i EU je u prethodno prikazanom grafikonu (**Grafikon [4.12.]**). Jasno je da su sve države EU dale naglasak ovim uslugama, a Republika Srpska, iako uspešnija od BiH, još uvek mora znatno da napreduje, da bi u dogledno vreme dostigla standarde EU.



Grafikon [4.12.] Uporedna ocena dostupnosti 8 eServisa za poslovni sektor: Republika Srpska (2012), BiH (2007) i EU (2006)²⁹²

²⁹⁰ Zakon o elektronskom potpisu Republike Srpske (Službeni glasnik Republike Srpske, br. 59/08)

²⁹¹ Uporedna ocena dostupnosti 12 eServisa za građane: Republika Srpska (2012), BiH (2007) i EU (2006) - Izvor: (a) Prilog (II) Online anketa organa Republike Srpske (2012); (b) WBN (2008): Roadmap for Inclusive eGovernment in the Western Balkans - Building e-services accessible to all; Western Balkans Network for Inclusive eGovernment; Third International Conference e-Society.Mk; Metamorphosis, Foundation for sustainable ICT solutions, Skopje, Macedonia, pp. 6.; Dostupno na sajtu: <http://old.e-society.org.mk/portal/download/Roadmap-for-inclusive-eGovernment-in-the-Western-Balkans.pdf>; Pregledano: 25.10.2012. god. u 9,14 časova.

²⁹² Uporedna ocena dostupnosti 8 eServisa za poslovni sektor: Republika Srpska (2012), BiH (2007) i EU (2006) - Izvor: (a) Prilog (II) Online anketa organa Republike Srpske (2012); (b) WBN (2008): Roadmap for Inclusive eGovernment in the Western Balkans - Building e-services accessible to all; Western Balkans Network for Inclusive eGovernment; Third International Conference e-Society.Mk; Metamorphosis, Foundation for sustainable ICT solutions, Skopje, Macedonia, pp. 6.; Dostupno na sajtu: <http://old.e-society.org.mk/portal/download/Roadmap-for-inclusive-eGovernment-in-the-Western-Balkans.pdf>; Pregledano: 25.10.2012. god. u 9,14 časova.

4.2.2. Struktura Web prezentacija eUprave Republike Srpske (2011)

(1) Kao što je slučaj na nivou lokalne uprave, isto tako i Web prezentacije republičkih institucija i organa Republike Srpske su u dosadašnjem periodu realizovane bez sistematskog pristupa ili bilo kakvih smernica u pogledu njihove strukture (*sadržaja i tehničke realizacije*). I ovde se u mnogim slučajevima „radi samo o početnim koracima, zasnovanim na volonterskom angažmanu, pri čemu u pojedinim slučajevima angažovani resursi i nisu bili dorasli samom zahtevu zadatka“ (Radinković, M. & al. (2011): [59]).

(2) U cilju prevazilaženja opisanog stanja, AIDRS, kao organ Vlade Republike Srpske zadužen za: (a) razvoj; (b) praćenje; i (d) promociju ID u Republici Srpskoj, inicirala je aktivnosti na pripremi prvog sveobuhvatnog pregleda i ocene Web prezentacija institucija i organa Republike Srpske, kao i „Preporuka za razvoj Web prezentacija organa javne uprave Republike Srpske“²⁹³ Ova analiza je imala za cilj sagledavanje trenutnog stanja razvoja Web prezentacija eUprave Republike Srpske, kao i sistematsko praćenje i usmeravanje aktivnosti vezanih za dalji razvoj Web prezentacija republičkih institucija i organa uprave.

(3) **Metodologija:** Ovaj pregled je realizovan „na osnovu dve interaktivne faze prikupljanja i analize Web sajtova republičkih institucija i organa uprave u periodu trajanja analize, podrazumevajući da prvi rezultati neophodno ne oslikavaju trenutno stanje tih prezentacija“ (Radinković, M. & al. (2011): [59]).

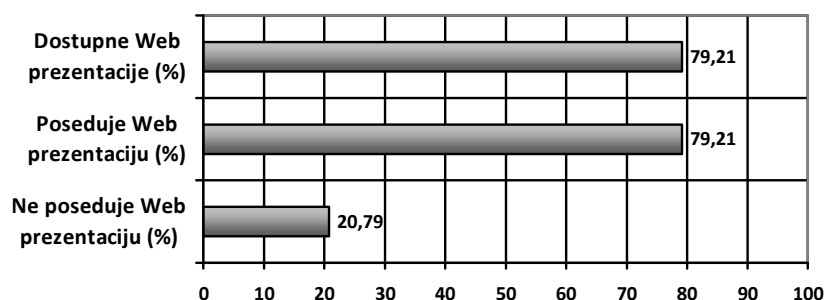
(4) U prvoj fazi (maj – jun 2011.) utvrđena je inicijalna lista i pregled realizacije i sadržaja pojedinih Web sajtova, a na osnovu polazne metodologije koja je uključivala: (a) identifikaciju relevantnih Web sajtova; (b) sagledavanje osnovnih karakteristika realizacije i sadržaja.

(5) U drugoj fazi (jul 2011.) dobijeni rezultati su kvantifikovani i kategorizovani u skladu sa ostvarenim rezultatima, a inicijalni rezultati su prethodno podvrgnuti detaljnijoj analizi, na osnovu revidirane metodologije i kriterijuma koja sadrži: (a) unapređenu klasifikaciju; (b) definisanje parametara ocenjivanja i kriterijuma prolaznost; (c) uvođenje eMail testa. Prilikom analize podataka u obzir je uzeta i činjenica da u tom trenutku nisu postojale preporuke za razvoj Web prezentacija institucija Republike Srpske. Preporuke su razvijane uporedo sa sagledavanjem stanja prezentacija institucija Republike Srpske, pa je i pristup pri definisanju kriterijuma i ocenjivanju za potrebe ove analize bio ublažen u svetlu takvog stanja.

(6) **Obim pregleda:** Pregled je pokrio službene Web sajtove 80 od ukupno 101 institucija i organa uprave Republike Srpske, što znači da ne poseduje Web prezentaciju 21 ili 20,79%, poseduje 80 ili 79,21%, a dostupne su bile svih 80 Web prezentacija ili 79,21% (videti: **Grafikon** [4.13.]).

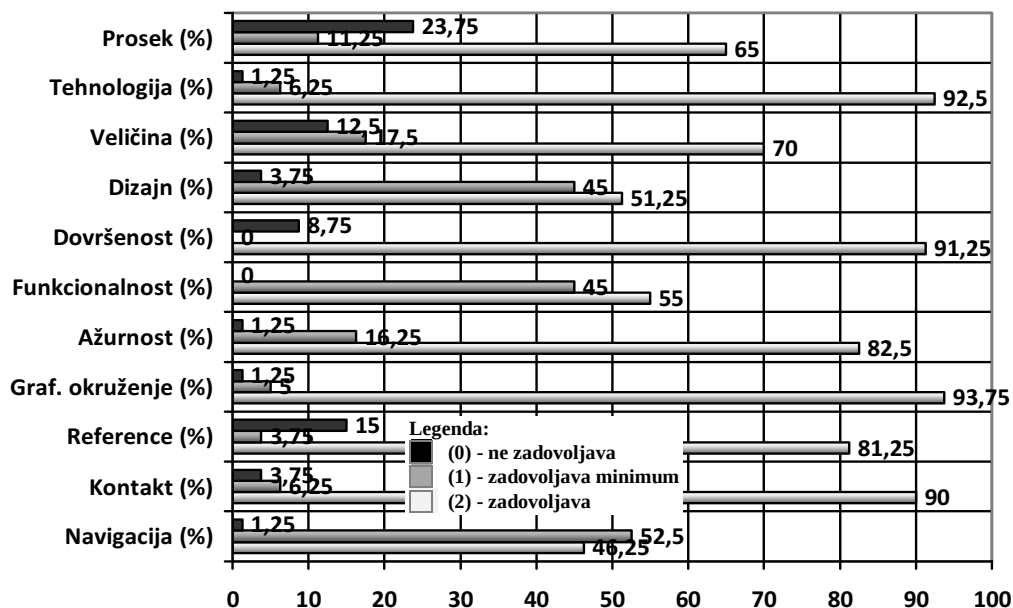
(7) Od 101 obrađenih Web sajtova: (a) u 15 slučajeva Web adresa nije u funkciji; (b) 1 prezentacija je bila u izradi; (c) 5 prezentacija nefunkcionalne (*sajt zaražen virusom, poseta nije bila bezbedna*). To znači da je u toku pregleda analizirano ukupno 80 Web prezentacija.

²⁹³ Više videti: Radinković, M. & al. (2011b): *Preporuke za razvoj Web prezentacija organa javne uprave Republike Srpske*; Agencija za informaciono društvo Republike Srpske (AIDRS), Banja Luka; **Dostupno na sajtu:** <http://www.aidrs.org/wp-content/files/PPIOVP-I-RS-v.1.2111.pdf>; **Pregledano:** 2.11.2012. god. u 13,45 časova.



Grafikon [4.13.] Dostupnost Web prezentacija eUprave Republike Srpske (2011)²⁹⁴

(8) **Kriterijumi i analiza rezultata:** Sve prezentacije su ocenjivane na osnovu 10 opštih kriterijuma²⁹⁵, od kojih su 5 kriterijuma (*kontakt, ažurnost, dovršenost, dizajn i veličina*) imali eliminacioni karakter. Analizirani Web sajtovi su morali zadovoljiti minimalne kriterijume po ovim eliminacionim kriterijumima, kako bi njihova ukupna ocena bila zadovoljavajuća.



Grafikon [4.14.] Ocena strukture Web prezentacija eUprave Republike Srpske (2011)²⁹⁶

(9) Od analiziranih 80 Web sajtova: (a) najveći broj nije zadovoljio postavljene u domenu kriterijuma *veličine* (1. strane) i to 10 Web sajtova ili 12,5%; (b) najveći broj koji su zadovoljili minimum zahteva je bio u u domenu kriterijuma *navigacije* i to 42

²⁹⁴ **Dostupnost Web prezentacija eUprave Republike Srpske (2011)** – Izvor: Radinković, M. & al. (2011): *Pregled Web prezentacija republičkih institucija Republike Srpske - 2011-RSPP-PRE-PVPRIRS* (sl); Agencija za informaciono društvo Republike Srpske (AIDRS), Banja Luka; **Dostupno na sajtu:** http://www.aidrs.org/wp-content/files/PVPRIRS_v.1.2.pdf; **Pregledano:** 2.11.2012. god. u 9,14 časova.

²⁹⁵ Više videti: **Ibid.**; **Navodi:** Opšti kriterijumi analize Web prezentacija su: (i) navigacija; (ii) kontakt; (iii) reference i korisni linkovi; (iv) grafičko okruženje; (v) ažurnost sadržaja; (vi) funkcionalnost; (vii) dovršenost; (viii) dizajn; (ix) veličina; (x) tehnologija –

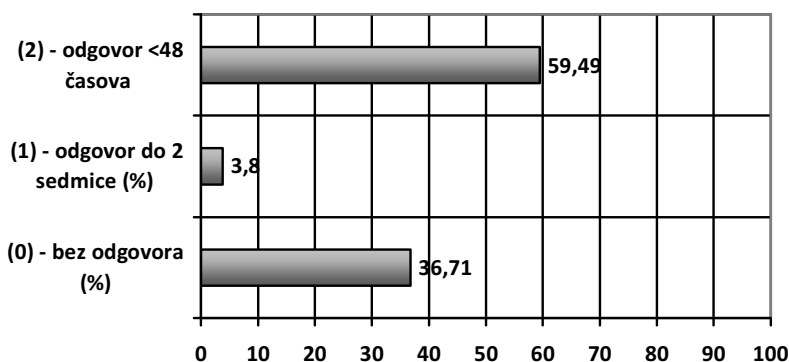
²⁹⁶ **Ocena strukture Web prezentacija eUprave Republike Srpske (2011)** – Izvor: **Ibid.**

Web sajta ili 52,5%; i konačno (c) najveći broj koji je zadovoljio postavljene zahteve je u domenu kriterijuma *grafičkog oktuženja* i to 75 Web sajt ili 93,75%, slično kao i u domenu kriterijuma *tehnologija* i to 74 Web sajtova ili 92,5% (videti: **Grafikon** [4.14.]).

Kriterijum eliminacije	Web sajtovi
Veličina (1. strane)	10
Dovršenost	7
Dizajn	3
Kontakt	3
Ažurnost	1

Tabela [4.2.] Uzroci eliminacije Web prezentacija eUprave Republike Srpske (2011)²⁹⁷

(10) Samo su 52 ili 65% Web prezentacija ocenjene pozitivnim ocenama po svim kriterijumima. Od 80 analiziranih Web prezentacija, 19 ili 23,75% nije zadovoljilo neki (ili više) eliminacionih kriterijuma, a 9 ili 11,25% prezentacija je zadovoljilo po pitanju svih eliminacionih kriterijuma (videti: **Tabela** [4.2.]).²⁹⁸



Grafikon [4.15.] Dostupnost eMail adresa eUprave Republike Srpske (2011)²⁹⁹

(11) **Dostupnost eMail adrese:** od ukupno posmatranih 79 kontakt eMail adresa na zvaničnim sajtovima javne uprave Republike Srpske, dostupnost eMail adrese (*Test eMail-a*), 47 ili 59,49% je odgovorilo u roku od 48 časova, 3 ili 3,80% eMail adrese od ukupnog broja su odgovorile u roku od 2 sedmice, a 29 ili 36,71% kontakt eMail adresa nisu uopšte odgovorile (videti: **Grafikon** [4.15.]).

(12) **Zaključci i opšte ocene:** „Postignuti stepen razvoja Web prezentacija republičkih institucija i organa javne uprave može se u kontekstu nesistematičnog razvoja oceniti i kao zadovoljavajući“ (Radinković, M. & al. (2011): [59]), međutim nema mesta stvarnom zadovoljstvu s obzirom na ostvareni prosek postignutih rezultata

²⁹⁷ Uzroci eliminacije Web prezentacija lokalne eUprave Republike Srpske (2011) – Izvor: Radinković, M. & al. (2011): Pregled Web prezentacija republičkih institucija Republike Srpske - 2011-RSP-PPRE-PVPRIRS (sl); Agencija za informaciono društvo Republike Srpske (AIDRS), Banja Luka; Dostupno na sajtu: http://www.aidrs.org/wp-content/files/PVPRIRS_v.1.2.pdf; Pregledano: 2.11.2012. god. u 9,14 časova.

²⁹⁸ Napomena autora: Iz priložene tabele se vidi da su razlozi za eliminaciju Web prezentacija često takvi da ih je moguće jednostavno otkloniti, čime bi iste ispunjavale minimum postavljenih kriterijuma.

²⁹⁹ Dostupnost eMail adresa eUprave Republike Srpske (2011) – Izvor: Radinković, M. & al. (2011): Pregled Web prezentacija republičkih institucija Republike Srpske - 2011-RSP-PPRE-PVPRIRS (sl); Agencija za informaciono društvo Republike Srpske (AIDRS), Banja Luka; Dostupno na sajtu: http://www.aidrs.org/wp-content/files/PVPRIRS_v.1.2.pdf; Pregledano: 2.11.2012. god. u 9,14 časova.

u pogledu: (a) realizacije; (b) ponuđenih servisa; i (c) sadržaja. Pogotovo je zabrinjavajuće što 19 ili 23,75% (skoro 1/4) Web sajtova institucija i organa republičke uprave ne zadovoljavaju neki (ili više) eliminacionih kriterijuma.

(13) Sprovedena analiza ukazuje na znatne razlike u postignutom stepenu razvoja Web prezentacija između pojedinih institucija i organa republičke javne uprave, što oslikava: (a) razlike u pogledu; (b) dodeljene resurse; (c) stepen razumevanja rukovodećih struktura.

4.2.3. Servisi lokalne eUprave i participacija građana u BiH i Republici Srpskoj (2010)

(1) U današnje vreme, državni i lokalni organi vlasti i agencije imaju na raspolaganju veliki izbor Web tehnologija na kojima mogu zasnovati svoja rešenja razvoja sistema eUprave.³⁰⁰ O značaju analize Web sajtova javne uprave u globalnim studijama eUprave govori i činjenica da su neki od modela merenja razvoja prevashodno zasnovani na oceni online dostupnosti. U izveštaju UN pod nazivom „UN e-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance” (UN (2008): [80]) je definisano pet nivoa razvijenosti online dostupnosti eUprave (videti: Modeli klasifikacije servisa eUprave – 3.3.2.)

(2) Ovaj tzv. UN/ASPA model konceptualizacije eUprave, koji dolazi u stvari još iz 2001. god.³⁰¹, dobro je opšte polazište za procenu razvoja aktivnosti lokalne eUprave u BiH. I u slučaju lokalne eUprave, još uvijek postoji nedostatak istraživanja, pre svega u BiH i posebno u Republici Srpskoj, koji ocenjuje stopu napretka Web prezentacije eUprave, kako bi se pokazala pozicija ovih Web sajtova u smislu njihove spremnosti za isporuku eServisa. Međutim, kada je u pitanju lokalna eUprava, dostupna istraživanja su skoro isključivo iz sadašnjeg vremena (2010-2011), pa su svakako relevantna za ocenu stanja.

(3) **Metodologija:** Prilikom istraživanja lokalne eUprave i participacije u BiH „posebna pažnja je usmerena na to koliko su Web sajtovi efikasan kanal za političko informiranje i učešće građana“ (Isanović, A. (2010): [29]). U tom pogledu, Web sajtovi imaju sledeće funkcije unapređenja procesa: (a) informisanja građana; (b) konzultacija i participacije građana u donošenju odluka na lokalnom nivou; (c) interaktivnih i personaliziranih servisa. Ističe se takođe, da bi u obezbeđenju primarnih funkcija Web sajtova lokalne eUprave, neophodno da imaju određeni stepen razvoja sledeći osnovni aspekti: (a) sadržaj; (b) funkcionalnost; (c) interaktivnost.

(4) U istraživanju koje je predmet ove analize autori navode: „I mi smo se fokusirali na ova tri aspekta Web prisustva lokalne eUprave. Analizirani su Web sajtovi

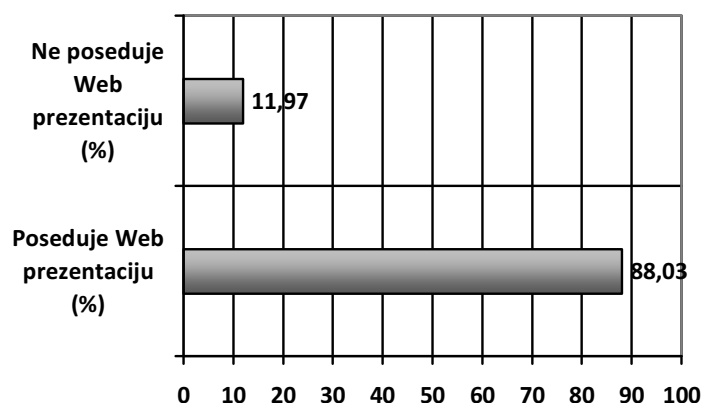
³⁰⁰ **Napomena autora:** Različite mogućnosti za potsticanje informisanosti građana, za razvoj konzultacionih praksi i učešća građana u donošenju odluka od javnog značaja, kakvi su: (a) Web sajtovi (za informiranje i interakciju sa građanima); (b) mikrosajtovi (manji slobodnostojeći Web sajtovi, izdvojeni od glavnog sajta, korisni za određenu funkciju ili projekat uprave); (c) YouTube (www.youtube.com, sajt za razmjenu i komentisanje video sadržaja); (d) SMS (eng. ShortMessage Service); (e) društveni mediji za umrežavanje (npr. Facebook, Tweeter itd.), blogovi i online forumi za informiranje i interakciju s građanima, konsultacije i mobilizaciju građana za određene angažmane; (e) korisnički generisani sadržaji (npr. stranica FixMyStreet: www.fixmystreet.com, gde korisnici objavljuju, pregledaju i komentarišu informacije o različitim lokalnim problemima), itd.

³⁰¹ Više videti: UN/ASPA (2001): *Benchmarking E- government: A Global Perspective - Assessing the Progress of the UN Member States*. United Nations Division for Public Economics and Public Administration; **Dostupno na sajtu:** <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021547.pdf>; **Pregledano:** 23.9.2012. god. u 13,41 časova.

opština i gradova kako bi se utvrdilo na koji način ovi organi vlasti koriste Web za komunikaciju sa građanima i poslovnim sektorom.“(Ćurčić, F. & al. (2011): [10])

(5) Analizirani su metodom anketiranja: (a) stepen informativnosti Web sajtova; (b) online pružanja servisa; kao i (c) usluga, interaktivnosti sadržaja. „Prilikom istraživanja primenjen je donekle prilagođeni analitički okvir naveden u prethodnoj analizi nivoa do kojeg Web sajtovi lokalnih zajednica BiH podstiču učešće građana u procesima odlučivanja na nivou lokalne samouprave“ (Isanović, A. (2010): [29]). Također, ranije studije ukazuju na problem nepostojanja planiranja i koordinacije u razvoju opštinskih Web sajtova, što je rezultiralo korišćenjem: (a) različitih domena; (b) različitim vizuelnim identitetima; i (c) sadržajem Web prezentacija; te (d) raznolikošću zvaničnih eMail adresa.

(6) **Obim analize:** Analizom Web sajtova obuhvaćene su 122 opštine i dva grada s područja cele BiH, od ukupno 142 opštine. „Ostale opštine u trenutku pristupanja sajtovim uopšte nisu imale zvanične Web adrese ili njihovi Web sajtovi nisu bili aktivni, tj. 17 opština³⁰² u BiH u trenutku vršenja analize nije imalo funkcionalni Web sajt“ (Ćurčić, F. & al. (2011): [10]), što je ilustrovano na sledećem grafikonu (Grafikon [4.16.]). Analiza je rađena u periodu decembar 2010 – januar 2011. god.



Grafikon [4.16.] Dostupnost Web sajtova lokalne eUprave BiH (2010)³⁰³

(7) Ranije urađene i autorima analize dostupne analize Web prezentacija različitih organa i institucija vlasti pokazuju da potencijali novih Web tehnologija u znatnoj meri još uvek nisu iskorišćeni u BiH. Moguće je da taj broj varira, te da su neki od Web sajtova privremeno bili van funkcije imajući u vidu činjenicu da, prema drugim podacima, u 2010. godini 16 opština, tj. njih 11%, nije uopšte imalo Web sajt³⁰⁴.

³⁰² Više videti: Jusić, M. (2011): *Procena budžetske transparentnosti u opštinama u BiH – Izveštaj br. 1/2011; Analitika* – Centar za društvena istraživanja, Sarajevo, str. 48; Dostupno na sajtu: <http://analitika.ba/files/Analitika%20-%20Lokalna%20budzetska%20transparentnost.pdf>; Pregledano 2.11.2012. god. u 8,36 časova.

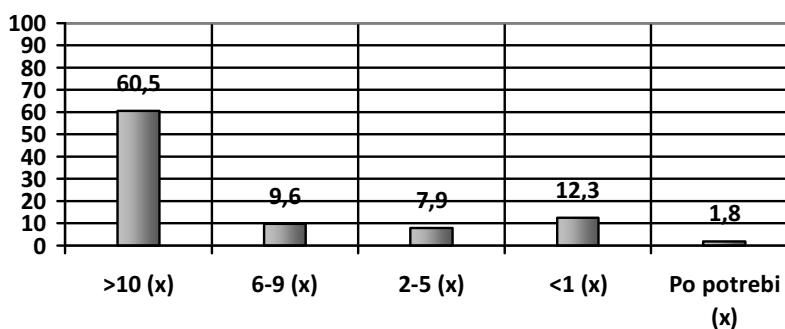
³⁰³ **Dostupnost Web sajtova lokalne eUprave BiH (2010-2011)** – Izvor: Ćurčić, F. & al. (2011): *Razvoj lokalne i eUprave u BiH; Komunikacija i zajednica, Mediacentar, Sarajevo; ISBN: 978-9958-584-07-7; Dostupno na sajtu:* http://www.media.ba/mcsonline/files/shared/Integralni_izvjestaj_lokalna_e-uprava_u_BiH_-_za_web_0.pdf;

Pregledano: 22.9.2012. god. u 20,53 časova.

³⁰⁴ Više videti: (a) Osmančević, E. (2009): *Demokracija i komunikacija*, Friedrich-Ebert-Stiftung; Sarajevo; ISBN: 978-9958-9036-3-2; **Dostupno na sajtu:** http://www.fes.ba/publikacije/2009-10-Demokracija_i_komunikacija.pdf; **Pregledano:** 22.9.2012. god. u 20,22 časova; (b) Isanović, A. (2010): „*Novi mediji, lokalna uprava i participatorne komunikacije u BiH*“, u: Jusić, T. (ur.), *Komunikacija i zajednica, Mediacentar, Sarajevo; ISBN: 978-9958-584-03-9, str. 254-255; Dostupno na sajtu:* http://www.media.ba/mcsonline/files/shared/Participatorne_komunikacije_Final_za_web.pdf; **Pregledano:** 22.9.2012. god. u 20,27 časova;

Nasuprot toga, istraživanjem autora ovog rada utvrđeno je da samo u Republici Srpskoj u periodu istraživanja (avgust-novembar 2012. god.) 13 opština ili 20,63% nije uopšte imalo svoj Web sajt (videti: *Ocena lokalne eUprave Republike Srpske (2012)*- 4.3.5).

(8) **Ažuriranje sadržaja:** Kada je riječ o ažuriranju Web sajta: (a) većina lokalnih organa sadržaje ažurira više puta mesečno (60,5% – deset i više puta; 9,6% – šest do devet puta mesečno i 7,9% – dva do pet puta mjesečno; $n=114$); ili (b) jednom mesečno (5,3%); (c) dok manji procenat izveštava da se ažuriranje vrši neredovno ili manje od jednom mesečno (12,3%), odnosno, po potrebi (1,8%), što je prikazano na prethodnom grafikonu (**Grafikon [4.17.]**).



Grafikon [4.17.] Ažuriranje Web sajtova lokalne eUprave BiH (2010)³⁰⁵

(9) Prema prikupljenim podacima u većini lokalnih zajednica za procese objavljivanja sadržaja na Web sajtovima, u vreme izrade analize, nisu bili definisane procedure ažuriranja Web sajtova, tako da: (a) u samo 26,3% postoje odgovarajući normativi; (b) dok u 69,3% ne postoje zvanično definisane procedure³⁰⁶.

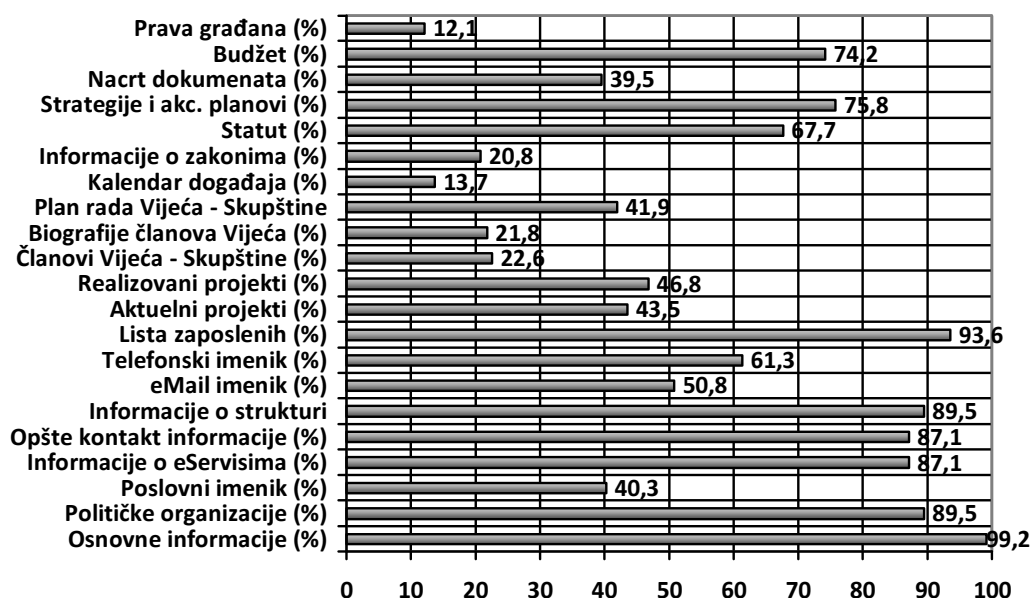
(10) **Vrste sadržaja:** Analizom Web sajtova intuitivnom metodom, uz korišćenje direktnih linkova, a kasnije i pretraživača sa ključnim rečima utvrđeno je prisustvo određenih vrsta sadržaja na Web sajtovima lokalnih organa vlasti (videti: **Grafikon [4.18.]**).

(11) Rezultati analize upućuju na zaključak da postoje određene pozitivne prakse u Web prezentacijama, ali da su prakse neujednačene i neredovne. „Posebno je velik procenat lokalnih zajednica koje objavljuju statične informacije, koje ne zahtevaju česte promene, poput informacija o: (a) lokalnoj zajednici; opštinskim/gradskim organima vlasti; (c) osnovne informacije o zaposlenima; i (d) imena članova opštinskog veća/skupštine opštine“ (**Ćurčić, F. & al. (2011): [10]**).

³⁰⁵ **Ažuriranje Web sajtova lokalne eUprave BiH (2010-2011)** – Izvor: **Ćurčić, F. & al. (2011): Razvoj lokalne i eUprave u BiH**; Komunikacija i zajednica, Mediacentar, Sarajevo; ISBN: 978-9958-584-07-7; **Dostupno na sajtu:** http://www.media.ba/mcsonline/files/shared/Integralni_izvestaj_lokalna_e-uprava_u_BiH_-_za_web_0.pdf;

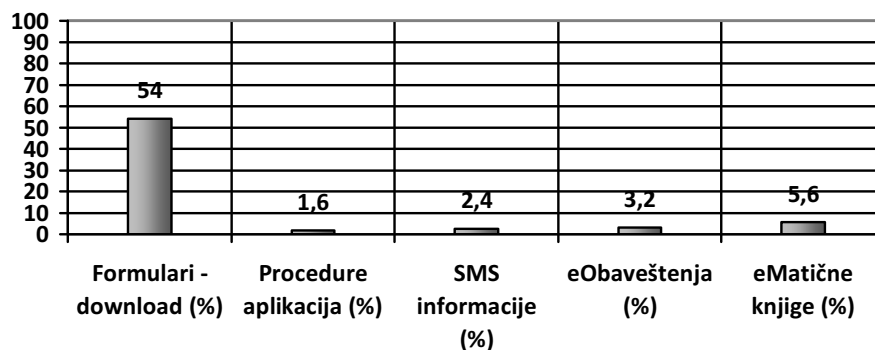
Pregledano: 22.9.2012. god. u 20,53 časova;

³⁰⁶ **Napomena autora:** Izvor: **Ibid.**; **Navodi:** Preostali procenti (4,4%) obuhvataju odgovor „ne znam” i slučajeve gde nije dat nikakav odgovor.



Grafikon [4.18.] Vrste sadržaja na Web sajtovima lokalne eUprave BiH (2010)³⁰⁷

(12) Također, na preko 67% Web sajtova dostupni su relevantni dokumenti poput: (a) strategija i akcionih planova; (b) opštinskih odluka; (c) statuta opštine/grada, ali treba istaći da je uvid u celi tok implementacije akcionih planova i projekata vrlo sporadičan, s obzirom na nesistematičnost u načinu prezentacije.



Grafikon [4.19.] Informaciono podržani servisi na Web sajtovima lokalne eUprave BiH (2010)³⁰⁸

(13) **Informaciono podržani servisi:** Rezultati sugerišu da su servisi lokalnih administracija retko podržani ili promovisani putem Web sajtova, pa tako npr.: (a) mogućnost online provere upisa u matične knjige i druge evidencije postoji na samo

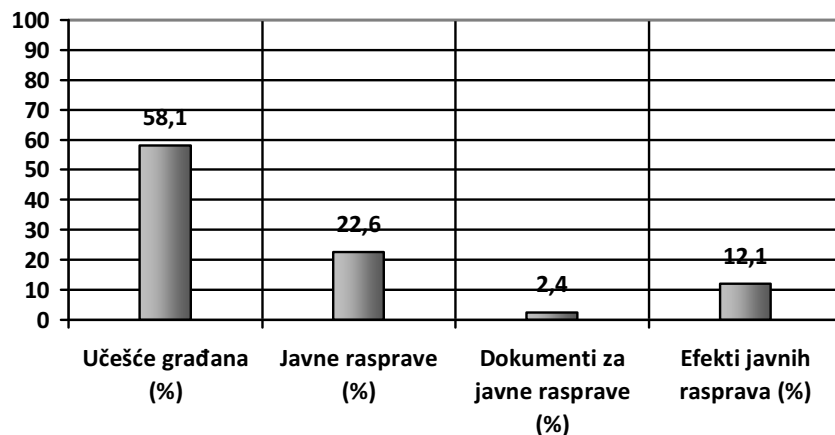
³⁰⁷ Vrste sadržaja na Web sajtovima lokalne eUprave BiH (2010-2011) – Izvor: Ćurčić, F. & al. (2011): *Razvoj lokalne i eUprave u BiH*; Komunikacija i zajednica, Mediacentar, Sarajevo; ISBN: 978-9958-584-07-7; Dostupno na sajtu: http://www.media.ba/mcsonline/files/shared/Integralni_izvjestaj_lokalna_e-uprava_u_BiH_-_za_web_0.pdf; Pregledano: 22.9.2012. god. u 20,53 časova.

³⁰⁸ Informaciono podržani servisi na Web sajtovima lokalne eUprave BiH (2010-2011) – Izvor: Ibid.

5,6% analiziranih Web sajtova; a (b) *online* procedure apliciranja za dokumente omogućene su na samo 1,6% analiziranih Web sajtova (videti: **Grafikon** [4.19.]).

(14) Također, retke su mogućnosti korištenja *ICT* za jednostavno obaveštavanje građana o statusu predmeta u bilo kojoj fazi njihovog procesa u lokalnim službama uprave, a tu mogućnost nudi samo: (a) 2,4% Web sajtova putem *SMS*; (b) 3,2% Web sajtova putem *eMail*. Kada je reč o *online* statičkim formularima, koji se mogu skinuti, popuniti, štampati i fizički doneti u odgovarajuću službu, oni su mnogo češće dostupni na Web sajtovima, pa je tako 54% Web sajtova nude mogućnost preuzimanja obrazaca

(15) **Mobilizirajuće informacije:** Istražena je i mera u kojoj Web sajtovi sadrže *mobilizirajuće informacije*, odnosno informacije koje potstiču participaciju građana u političkim procesima na lokalnom nivou, kao što su informacije o: (a) načinima učešća građana; (b) budućim bitnim političkim događajima; (c) javnim raspravama; (d) inicijativama građana (videti: **Grafikon** [4.20.]).



Grafikon [4.20.] *Mobilizirajuće informacije na Web sajtovima lokalne eUprave BiH (2010)*³⁰⁹

(16) Rezultati pokazuju da čak 41.9% Web sajtova lokalnih organa vlasti u momentu analize nije uključivalo bilo kakve informacije o učešću građana (Ćurčić, F. & al. (2011): [10]). Međutim, u istraživanjima drugih autora iz 2010. god. se navode i suprotni rezultati, pa se tako pretraživanjem pojma „javna rasprava“ na Web sajtovima lokalnih zajednica pokazalo da je čak 90 ili 72% opština informacije objavilo na službenim Web sajtovima,³¹⁰ što daje nešto bolju sliku u odnosu na rezultate analiziranog istraživanja.

(17) Dobijeni rezultati su u skladu sa zaključcima druge analize Web sajtova lokalnih zajednica prema kojoj se „sadržaj opštinskih Web sajtova prevashodno odnosi

³⁰⁹ **Mobilizirajuće informacije na Web sajtovima lokalne eUprave BiH (2010-2011)** – Izvor: Ćurčić, F. & al. (2011): *Razvoj lokalne i eUprave u BiH*; Mediacentar, Sarajevo; ISBN: 978-9958-584-07-7; **Dostupno na sajtu:** http://www.media.ba/mcsonline/files/shared/Integralni_izvjestaj_lokalna_e-uprava_u_BiH_-_za_web_0.pdf;

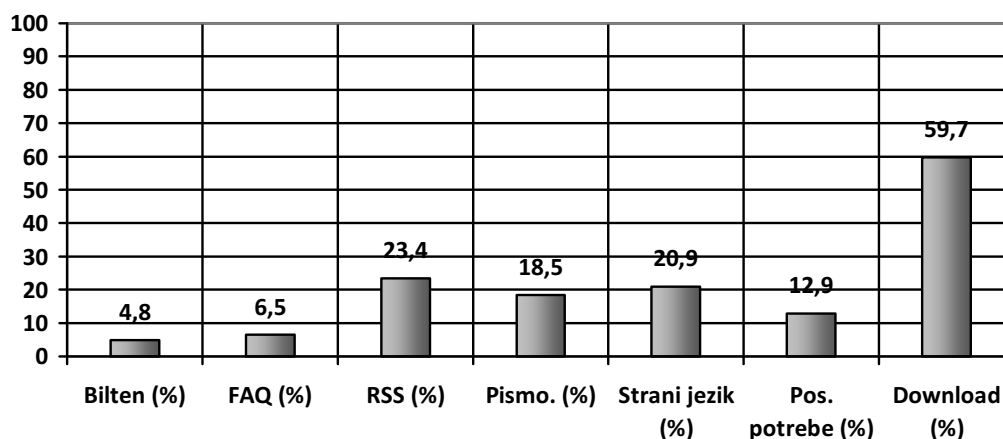
Pregledano: 22.9.2012. god. u 20,53 časova.

³¹⁰ Više videti: Mišić–Mihajlović, S. & Jusić, M. (2010): *Komunikacija kao preduslov za participaciju na lokalnom nivou: slučaj BiH*, u: Jusić, T. (ur.), *Komunikacija i zajednica*, Mediacentar, Sarajevo; ISBN: 978-9958-584-03-9; **Dostupno na sajtu:** http://www.media.ba/mcsonline/files/shared/Participatorne_komunikacije_Final_za_web.pdf;

Pregledano: 22.9.2012. god. u 20,27 časova.

na opšte informacije o opštini i opštinskoj upravi, dok su informacije o: servisima, službama, političarima, zaposlenima u opštini, tekućim političkim pitanjima i planovima, uz izuzetak nekoliko naprednih opština, retko prezentovane i u pravilu nisu detaljne“ (Isanović, A. (2010): [29]).

(18) **Analiza funkcionalnosti:** „Analiza funkcionalnosti Web sajtova lokalnih zajednica dala je još i lošije rezultate nego analiza njihovog sadržaja, naime, poražavajuće je da samo 4,8% lokalnih organa vlasti daje mogućnost prijavljivanja na bilten“ (Ćurčić, F. & al. (2011): [10]), odnosno elektronske novine (eng. newsletter) koje se korisnicima dostavljaju putem eMail, a mogućnost prijavljivanja na RSS dovode (RSS feedove) ima 23,4%, odnosno manje od četvrtine analiziranih opština (videti: **Grafikon [4.21.]**).



Grafikon [4.21.] Funkcionalnost Web sajtova lokalne eUprave BiH (2010)³¹¹

(19) Kao što je ranije navedeno, u drugom istraživanju iz 2010. god. se pokazalo da „ne postoji standardna praksa u odabiru jezika i pisma korišćenih na Web sajtovima lokalnih organa vlasti“ (Isanović, A. (2010): [29]). Međutim, potvrđuje se da se, pre svega ili isključivo u FBiH retko koriste oba zvanična pisma, pa tako ukupno u BiH samo 18,5% opština ima Web sajtove i na latinici i na ćirilici – dakle pre svega u Republici Srpskoj. Korišćenje drugih jezika naroda u BiH (srpski, hrvatski i bosanski), pored jezika lokalno dominantnog naroda, nije uopšte praksa. Naročito česta praksa nije ni upotreba stranih jezika (20,9% Web sajtova)³¹², pri čemu je najviše u upotrebi engleski jezik (16,9%), a u manjoj mjeri i drugi jezici (samo njemački na jednom Web sajtu, više jezika na 3,2% Web sajtova)³¹³).

(20) Što se tiče funkcionalnosti Web sajtova za lica sa posebnim potrebama (slabovidna lica), samo 12,9% Web sajtova nudi i mogućnosti poput audioprezentacija

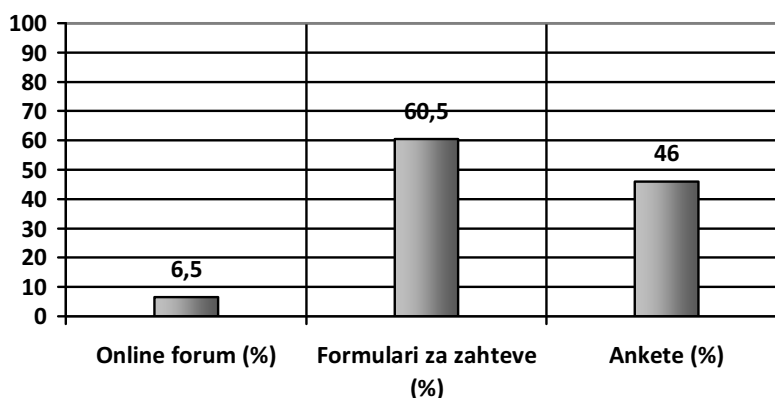
³¹¹ **Funkcionalnost Web sajtova lokalne eUprave BiH (2010-2011)** – Izvor: Ćurčić, F. & al. (2011): *Razvoj lokalne i eUprave u BiH*; Mediacentar, Sarajevo; ISBN: 978-9958-584-07-7; **Dostupno na sajtu:** http://www.media.ba/mcsonline/files/shared/Integralni_izvjestaj_lokalna_e-uprava_u_BiH_-_za_web_0.pdf; **Preledano:** 22.9.2012. god. u 20,53 časova.

³¹² **Napomena autora:** Obim sadržaja koji je dat na stranom jeziku uglavnom manji i ređe se ažurira, te u nekim slučajevima zapravo postoji samo dugme za drugu jezičku opciju, koja ustvari nije u funkciji, ili je prevedena samo navigacija.

³¹³ **Ibid:** Videti, npr., Web sajt opštine Prnjavor u Republici Srpskoj, gde su sadržaji dostupni na engleskom, a navigacija je prevedena na ostale jezike: češki, poljski, ukrajinski, italijanski.

ili povećanja slova. Postojanje ovakve opcije važno je za osiguranje jednakog pristupa informacijama i političkim procesima za sve građane.

(21) **Međuoperativnost:** S obzirom na ponudu interaktivnih mogućnosti, izvršena je i procena svih analiziranih Web sajtova. Kao što je prikazano u sledećem grafikonu (**Grafikon [4.22.]**), rezultati pokazuju da su mogućnosti konzultacije i interakcije sa građanima po pravilu zanemarene, pa su tako *online* forumi još uvek izuzetno retka praksa i zastupljeni u samo 6,5% Web sajtova, a *online* ankete koristi 46% lokalnih vlasti. Slični nalazi objavljuju i kod drugih autora, koji navode da „*alati za online debate postoje samo na nekolicini Web sajtova*“ (Isanović, A. (2010): [29]).



Grafikon [4.22.] Interaktivnost Web sajtova lokalne lokalne eUprave BiH (2010)³¹⁴

(22) **Zaključci i opšte ocene:** Ovakvi rezultati analize sadržaja Web sajtova lokalne uprave u BiH pokazuju da po pitanju eServisa građani i dalje nisu u fokusu pažnje organa lokalne uprave. Nedovoljno se radi na tome da se građanima omogući brža, lakša i jeftinija isporuka servisa Web sajtova, a istovremeno se nedovoljno pažnje posvećuje potsticanju učešća građana u procesima odlučivanja i unapređenju transparentnosti rada lokalne samouprave.

(23) Istraživanja ključnih informacija: (a) o radu uprave; (b) pravima građana; i (c) načinu ostvarenja tih prava organi lokalne uprave, pokazuju izuzetno nizak nivo osećaja odgovornosti prema građanima.³¹⁵ Čak i kada postoje spomenute mogućnosti interakcije sa građanima, rezultati analize sugerišu da su teme debata ili pitanja u anketama, retko vezani za aktuelne procese donošenja odluka. Web sajtovi opština u BiH najčešće: (a) nisu prilagođeni potrebama različitih grupa građana; (b) ne vode računa o jednakoј upotrebi latiničnog i ćirilicnog pisma; (c) ne nude adekvatni sadržaje na stranim jezicima; i (d) uopšte nisu jednostavni za korištenje. Konačno, može se

³¹⁴ **Interaktivnost Web sajtova lokalne uprave u BiH (2010-2011)** – Izvor: Ćurčić, F. & al. (2011): *Razvoj lokalne i eUprave u BiH*; Mediacentar, Sarajevo; ISBN: 978-9958-584-07-7; **Dostupno na sajtu:** http://www.media.ba/mcsonline/files/shared/Integralni_izvjestaj_lokalna_e-uprava_u_BiH_-_za_web_0.pdf; **Pregledano:** 22.9.2012. god. u 20,53 časova.

³¹⁵ Videti više: Mišić--Mihajlović, S. & Jusić, M. (2010): *Komunikacija kao preduvjet za participaciju na lokalnom nivou: slučaj Bosne i Hercegovine*, u: Jusić, T. (ur.), *Komunikacija i zajednica*, Mediacentar, Sarajevo; ISBN: 978-9958-584-03-9; **Dostupno na sajtu:** http://www.media.ba/mcsonline/files/shared/Participatorne_komunikacije_Final_za_web.pdf; **Pregledano:** 22.9.2012. god. u 20,27 časova; **Navodi:** Treba naglasiti da ne postoje precizne zakonske obaveze kojima se definiše o čemu lokalna uprava uopšte treba informisati građane.

zaključiti da su osnovni potencijali *Web* sajtova lokalne uprave relativno iskorišćeni za informisanje ciljnih grupa, ali ne i potencijali za unapređenje *online* servisa i povećanje participacije građana. U tom smislu, na spomenutoj petostepenoj skali razvoja „*Web* prisustva, opštine u BiH u proseku spadaju u drugu kategoriju razvijenosti, a to je unapređena eUprava“(UN (2008): [80]).

(24) Istraživanja autora ovog master rada iz 2012. god. (videti: *Ocena lokalne eUprave Republike Srpske (2012) – 4.3.5.*) potvrđuju takvu ocenu, bar u Republici Srpskoj, gde se 68,25% opština može smestiti u drugu kategoriju razvijenosti, dok 20,63% nema nikakav oblik *Web* prisutnosti ili se nije moglo kategorizovati, po bilo kojem kriterijumu.

4.2.4. Struktura Web prezentacija lokalne eUprave Republike Srpske (2011)

(1) *Web* prezentacije organa lokalne eUprave su u dosadašnjem periodu realizovane bez sistematskog pristupa ili bilo kakvih smernica u pogledu njihove strukture (sadržaja i tehničke realizacije). „U mnogim slučajevima te prezentacije predstavljaju samo početne korake, zasnovane na volonterskom angažmanu, pri čemu u pojedinom slučajevima angažovani resursi i nisu bili dorasli samom zahtevu zadatka“(Radinković, M. & al. (2011a): [60]).

(2) U cilju prevazilaženja opisanog stanja, AIDRS, kao organ Vlade Republike Srpske zadužen za: (a) razvoj; (b) praćenje; i (d) promociju ID u Republici Srpskoj, inicirala je aktivnosti na pripremi prvog sveobuhvatnog pregleda i ocene *Web* prezentacija lokalnih organa eUprave Republike Srpske, kao i „Preporuka za razvoj *Web* prezentacija organa javne uprave Republike Srpske“³¹⁶ Ova analiza je imala za cilj sagledavanje trenutnog stanja razvoja *Web* prezentacija lokalne eUprave Republike Srpske, kao i sistematsko praćenje i usmeravanje aktivnosti vezanih za dalji razvoj *Web* prezentacija lokalne uprave.

(3) **Metodologija:** Ovaj pregled je realizovan „na osnovu tri interaktivne faze prikupljanja i analize *Web* sajtova organa lokalne uprave u periodu trajanja analize, podrazumevajući da prvi rezultati neophodno ne oslikavaju trenutno stanje tih prezentacija“(Radinković, M. & al. (2011a): [60]). Prilikom analize podataka u obzir je uzeta i činjenica da u tom trenutku nisu postojale preporuke za razvoj *Web* prezentacija institucija Republike Srpske. Preporuke su razvijane uporedo sa sagledavanjem stanja prezentacija institucija Republike Srpske, što je uslovilo i da je pristup pri definisanju kriterijuma i ocenjivanju za potrebe ove analize bio ublažen u svetlu takvog stanja.

(4) U *prvoj fazi* (novembar 2010. – januar 2011.) utvrđena je inicijalna lista i pregled realizacije i sadržaja pojedinih *Web* sajtova, a na osnovu polazne metodologije koja je uključivala: (a) identifikaciju relevantnih *Web* sajtova; (b) sagledavanje osnovnih karakteristika realizacije i sadržaja.

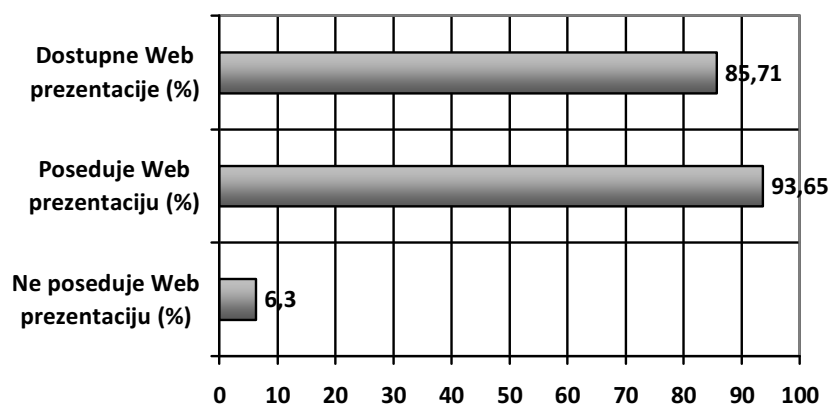
(5) U *drugoј fazi* (mart 2011.) dobijeni rezultati su kvantifikovani i kategorizovani u skladu sa ostvarenim rezultatima, a inicijalni rezultati su prethodno podvrgnuti detaljnijoj analizi, na osnovu revidirane metodologije i kriterijuma koja sadrži: (a)

³¹⁶ Više videti: Radinković, M. & al. (2011b): *Preporuke za razvoj Web prezentacija organa javne uprave Republike Srpske*; Agencija za informaciono društvo Republike Srpske (AIDRS), Banja Luka; **Dostupno na sajtu:** <http://www.aidrs.org/wp-content/files/PPIOVP-I-RS-v.1.211.pdf>; **Pregledano:** 2.11.2012. god. u 13,45 časova.

unapređenu klasifikaciju; (b) definisanje parametara ocenjivanja i kriterijuma prolaznosti.

(6) U *trećoj fazi* (april, maj 2011.) realizovane su dodatne aktivnosti radi sagledavanja postojećeg stanja u pogledu dostupnosti sadržaja (*rangiranja u pogledu i provere rezultata druge faze, te ustanovljenja finalnog izbora obavezujućih kriterijuma*), a na osnovu finalne revizije metodologije, koja pored dodatnih i usaglašenih parametara, sadrži i: (a) rezultate pretrage za pojam: ime_opštine/grada primenom Google search; (b) rezultate pretrage za pojam: opština_ime_opštine/grada primenom Google search.

(7) **Obim pregleda:** Pregled je pokrio službene Web sajtove 59 od ukupno 63 organa lokalne uprave i samouprave *Republike Srpske*, što znači da ne poseduje Web prezentaciju 4 ili 6,3%, poseduje 59 ili 93,65%, a dostupne su bile 54 Web prezentacije ili 85,71% (videti: **Grafikon** [4.23.]). Od 59 obrađenih Web sajtova: (a) u 2 slučaja Web adresa nije u funkciji; (b) 1 prezentacija je bila u izradi; (c) 1 prezentacija nefunkcionalna (*sajt zaražen virusom, posećivanje nije bilo bezbedno*); (d) 1 prezentacija nije ispunila ni minimum uslova za procenu. To znači da je u toku pregleda analizirano ukupno 54 Web prezentacije.



Grafikon [4.23.] *Dostupnost Web prezentacija lokalne eUprave Republike Srpske (2011)*³¹⁷

(8) **Kriterijumi i analiza rezultata:** Sve prezentacije su ocenjivane na osnovu 15 opštih kriterijuma³¹⁸, od kojih su 6 kriterijuma (*kontakt, ažurnost, informacije, dostupnost, dizajn i veličina*) imali eliminacioni karakter. Analizirani Web sajtovi su morali zadovoljiti minimalne kriterijume po ovim eliminacionim kriterijumima, kako bi njihova ukupna ocena bila zadovoljavajuća. Kako je prethodno navedeno, primenjeni

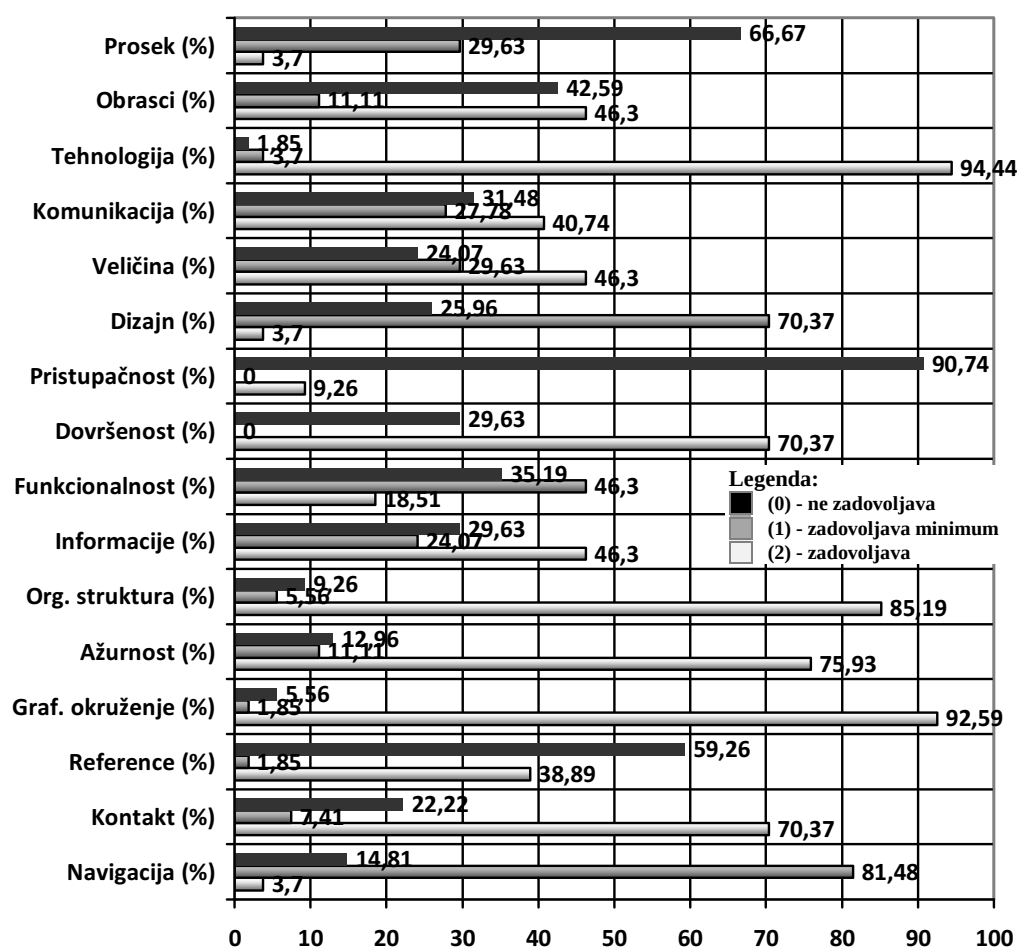
³¹⁷ **Dostupnost Web prezentacija lokalne eUprave Republike Srpske (2011)** – Izvor: Radinković, M. & al. (2011a): *Pregled Web prezentacija lokalne uprave Republike Srpske* - AIDRS PVPLU-RS-v_1_1; Agencija za informaciono društvo Republike Srpske (AIDRS), Banja Luka; **Dostupno na sajtu:** http://www.aidrs.org/wp-content/files/PVPLU-RS-v_1_1.pdf; **Pregledano:** 2.11.2012. god. u 10,10 časova.

³¹⁸ **Opšti kriterijumi analize Web prezentacija:** (i) navigacija; (ii) kontakt; (iii) reference i korisni linkovi; (iv) grafičko okruženje; (v) ažurnost sadržaja; (vi) organizaciona struktura; (vii) informacije; (viii) funkcionalnost; (ix) dovršenost; (x) pristupačnost; (xi) dizajn; (xii) veličina; (xiii) komunikacija; (xiv) tehnologija; (xv) obrasci – Izvor: Radinković, M. & al. (2011a): *Pregled Web prezentacija lokalne uprave Republike Srpske* - AIDRS PVPLU-RS-v_1_1; Agencija za informaciono društvo Republike Srpske (AIDRS), Banja Luka; **Dostupno na sajtu:** http://www.aidrs.org/wp-content/files/PVPLU-RS-v_1_1.pdf; **Pregledano:** 2.11.2012. god. u 10,10 časova.

kriterijumi su bili relativno blagi i u pravilu su, pri ocenjivanju nekog aspekta realizacije, posmatrani iz ugla koji je išao u korist autora Web prezentacije.

(9) Od analiziranih 54 Web sajta: (a) najveći broj nije zadovoljio postavljene u domenu kriterijuma *pristupačnost* i to 49 Web sajtova ili 90,74%; (b) najveći broj koji su zadovoljili minimum zahteva je bio u u domenu kriterijuma *navigacije* i to 44 Web sajta ili 81,48%; i konačno (c) najveći broj koji je zadovoljio postavljene zahteve je u domenu kriterijuma *tehnologije* i to 51 Web sajt ili 94,44%, slično kao i u domenu kriterijuma *grafičko okruženje* i to 50 Web sajtova ili 92,59% (videti: **Grafikon** [4.24.]).

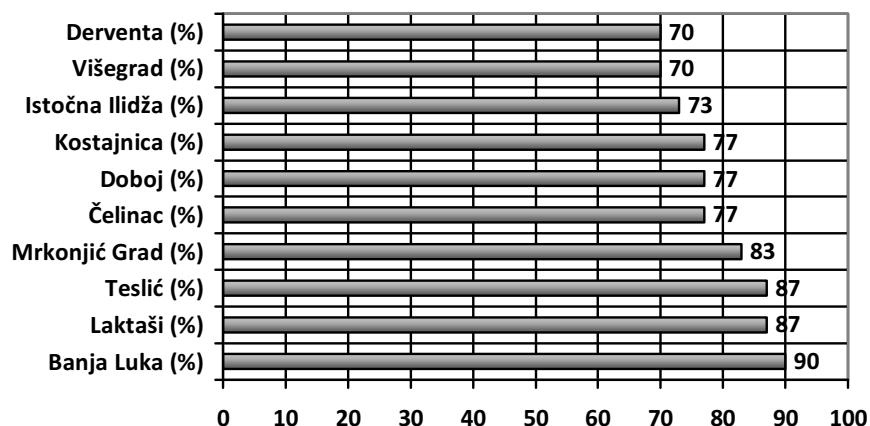
(10) Samo su 2 ili 3,7% Web prezentacija ocenjene pozitivnim ocenama po svim kriterijumima. Od 54 analizirane Web prezentacije, 36 ili 66,67% nije zadovoljilo neki (ili više) eliminacionih kriterijuma, a 18 ili 29,63% prezentacija je zadovoljilo po pitanju svih eliminacionih kriterijuma.



Grafikon [4.24.] Ocena strukture Web prezentacija lokalne eUprave Republike Srpske (2011)³¹⁹

³¹⁹ **Ocena strukture Web prezentacija lokalne eUprave Republike Srpske (2011)** – Izvor: Radinković, M. & al. (2011a): *Pregled Web prezentacija lokalne uprave Republike Srpske* - AIDRS PVPLU-RS-v_1_1; Agencija za informaciono društvo Republike Srpske (AIDRS), Banja Luka; **Dostupno na sajtu:** http://www.aidrs.org/wp-content/files/PVPLU-RS-v_1_1.pdf; **Pregledano:** 2.11.2012. god. u 10,10 časova.

(11) **Zaključci i opšte ocene:** „Postignuti stepen razvoja Web prezentacija organa lokalne uprave može se u kontekstu nesistematičnog razvoja oceniti i kao zadovoljavajući“ (Radinković, M & al.. (2011a): [57]), međutim nema mesta stvarnom zadovoljstvu s obzirom na ostvareni prosek postignutih rezultata u pogledu: (a) realizacije; (b) ponuđenih servisa; i (c) sadržaja. Pogotovo je zabrinjavajuće što čak 19 ili 66,67% Web sajtova lokalnih organa uprave ne zadovoljavaju neki (ili više) eliminacionih kriterijuma.



Grafikon [4.25.] Top 10 Web prezentacija lokalne eUprave Republike Srpske (2011)³²⁰

(12) Sprovedena analiza ukazuje na znatne razlike u postignutom stepenu razvoja Web prezentacija između pojedinih organa lokalne javne uprave, a samim time i dostupnost i dostignuti stepen približavanja korisnicima servisa – građanima, što oslikava: (a) razlike u postignutom stepenu razvoja lokalne zajednice; (b) dodeljene resurse; (c) stepen razumevanja rukovodećih struktura. U analizi su posebno istaknuti Top 10 najuspešnijih Web sajtova (videti: **Grafikon** [4.25.]).

4.3. UPOREDNA OCENA eUPRAVE REPUBLIKE SRPSKE I REPUBLIKE SRBIJE

(1) **Metodologija istraživanja:** Za potrebe ovog master rada u cilju definisanja uporedne ocene eUprave Republike Srpske i Republike Srbije u periodu avgust - novembar 2012. god., a sama online Web anketa zaključno sa danom 24.10.2012. god., izvršena je online analiza Web sajtova lokalnih i republičkih organa eUprave. Prilikom analize i ocenivanja Web sajtova primenjen je UN/ASPA model (videti: *Modeli klasifikacije servisa eUprave* – 3.3.2.).

(2) Za svaki Web sajt definisani su različite ocene faza sofisticiranosti od 0 do 5, odnosno stepen od 0 do 100%. Te faze su definisane kao ključne razvojne faze programa eUprave, opisujući nivo: (a) tehnološkog napretka; (b) informacione i

³²⁰ **Top 10 Web prezentacija lokalne eUprave Republike Srpske (2011)** – Izvor: Radinković, M. & al. (2011a): *Pregled Web prezentacija lokalne uprave Republike Srpske* - AIDRS PVPLU-RS-v_1_1; Agencija za informaciono društvo Republike Srpske (AIDRS), Banja Luka; **Dostupno na sajtu:** http://www.aidrs.org/wp-content/files/PVPLU-RS-v_1_1.pdf; **Pregledano:** 2.11.2012. god. u 10,10 časova.

komunikacione sposobnosti; te (c) vrste usluga koje se nude u svakoj fazi,³²¹ a značenje im je definisano u sledećoj tabeli (**Tabela** [4.3.]). Ovaj pregled je realizovan na osnovu dvije interaktivne faze prikupljanja i analize Web sajtova organa eUprave u periodu trajanja analize.

(3) U *prvoj (pripremnoj) fazi*, koja je realizovana u periodu avgust - septembar 2012. god., utvrđena je inicijalna lista i pregled realizacije i sadržaja pojedinih Web sajtova, a na osnovu polazne metodologije koja je uključivala: (a) identifikaciju relevantnih Web sajtova; (b) sagledavanje osnovnih karakteristika realizacije i sadržaja.

(4) U *drugoj (završnoj) fazi*, koja je realizovana u toku oktoba 2012. god., dobijeni rezultati su kvantifikovani i kategorizovani u skladu sa ostvarenim rezultatima, pri čemu su prethodno bili podvrgnuti detaljnijoj analizi, na osnovu revidirane metodologije i kriterijuma koja sadrži: (a) unapređenu klasifikaciju; (b) definisanje parametara ocenjivanja.

Ocena nivoa	Stepen (%)	Stepen eUprave	Opis
0	0	Nema informacije	Informacija o usluzi nije dostupna na mreži ili isporučilac servisa nema Web sajt.
1	>0-20	Početni (informativni)	Ograničene i statične informacije. Na mreži je dostupna samo informacija o servisu (npr. opis postupka).
2	>20-40	Poboljšani (jednosmerna interakcija)	Redovno ažurirane informacije -jednosmerna interakcija. Dostupnost formulara u elektronskom obliku za arhiviranje na računaru (download). Prazne formulare moguće je i štampati na printeru.
3	>40-60	Interaktivni (dvosmerna interakcija)	Moguće preuzimanje podataka i dvosmerna interakcija. Interaktivno ispunjavanje formulara i prijava uz autentifikaciju (popunjavanje formulara na Internetu). Ispunjavanjem formulara pokreće se pojedini servis.
4	>60-80	Transakcioni	Moguća transakcija podataka i plaćanje usluga. Cela usluga je dostupna na mreži, popunjavanje formulara, autentifikacija, plaćanje i isporuka potvrda, narudžbe ili drugi oblici potpune usluge putem mreže.
5	>80-100	Potpuni ili povezani (personalizovani)	Potpuna integracija svih servisa bez organizacionih i administrativnih ograničenja.

Tabela [4.3.] Ocene faza sofisticiranosti Web sajtova eUprave

(5) **Obračun i validacija rezultata:** Za obračun konačnog rezultata javnih servisa, Web sajtovi su pre validacije referentnih rezultata, bili podeljeni u dvije grupe: (a) davaoci servisa organizovani na najvišem republičkom (*državnom*) nivou; (b) davaoci servisa organizovani na regionalnom i lokalnom nivou. Zadržano je pravilo bodovanja, da se obračunava jedinstvena ocena odgovarajućeg javnog servisa, bez obzira na broj nacionalnih davaoca servisa, a u slučaju jednog Web sajta jedinstvenog nacionalnog davaoca servisa ili odgovarajućeg nivoa na višem nivou vlasti, rezultat ovog sajta postaje konačni rezultat službe (npr. porez, jedno mesto Ministarstvo finansija).

³²¹ Videti više: **UN/ASPA** (2001): *Benchmarking E- government: A Global Perspective - Assessing the Progress of the UN Member States*; United Nations Division for Public Economics and Public Administration; **Dostupno na sajtu:** <http://unpan1.un.org/intrados/groups/public/documents/un/unpan021547.pdf>; **Pregledano:** 23.9.2012. god. u 13,41 časova.

Atribut	Republika Srpska	Republika Srbija
Kultura	Prisutnost triju religija je imala ogroman uticaj na kulturni identitet, koji počiva na mešavini istočnih i zapadnih kulturnih obrazaca.	Kulturni identitet počiva na mešavini istočnih i zapadnih kulturnih obrazaca.
Uprava i država	Jedan od dva entiteta unutar BiH, drugi je FBiH.	Republika sa 2 autonomne pokrajine (Vojvodina i Kosmet)
Stanovništvo	Većinsko stanovništvo čine Srbi.	Većinsko stanovništvo čine Srbi.
Religija	Najveći broj stanovništva je pravoslavne vere - slede muslimani i rimokatolici.	Najveći broj stanovništva je pravoslavne vere - slede muslimani, rimokatolici i protestanti.
Jezik	Službeni jezik je srpski, a pismo ćirilica – ravnopravni jezici su: bosanski i hrvatski, a pismo latinica.	Službeni jezik je srpski, a pismo ćirilica - uporedo sa ćirilicom koristi se i latinica. ³²²
Geografski položaj	Na Balkanu – na severu i zapadu graniči sa Hrvatskom, na istoku sa Srbijom i Crnom Gorom, te na jugu sa FBiH i delom sa Hrvatskom.	Na Balkanu – na severu graniči sa Mađarskom, na zapadu Hrvatskom, Republikom Srpskom i Crnom Gorom, na istoku sa Rumunijom i Bugarskom te na jugu Makedonijom.
Ekonomija	Stopa nezaposlenosti preko 40% . U poljoprivredi radi oko 23,78%, industriji 37,71%, i u uslužnim delatnostima 25,67%. Stopa inflacije je oko 1,8%..	Stopa nezaposlenosti preko 25,5% . U poljoprivredi radi oko 30%, industriji 46% i u uslužnim delatnostima 24%. Stopa inflacije je oko 12,6%.
eUprava – WEF 2011 (ocena eSpremnosti)	3,24	3,52
eUprava – WEF 2011 (rang eSpremnosti od 138 država)	110	93
eUprava – WBC (rang od 6)	6	5
Stanovništvo (miliona)	1,85	7*
Površina (hiljada km2)	25	88*
Naseljenost (stan./km2)	74	83*
Bruto nacionalni dohodak – Atlas metoda (\$ milijardi)	5,9	41,0*
Bruto nacionalni dohodak – (rang)	105	78*
Bruto nacionalni dohodak per capita – Atlas metoda (\$/stan.)	4.770	5.630*
Bruto nacionalni dohodak per capita (rang)	112	106*

Tabela [4.4.] Upoređenje atributa Republike Srpske i Republike Srbije³²³

*Podaci za Republiku Srbiju bez Kosmeta, prema **World Bank** (2012)

³²² **Napomena autora:** U Vojvodini su, uz srpski, službeni jezici i: (i) mađarski; (ii) slovački; (iii) hrvatski; (iv) rumunski; i (v) rusinski. Na Kosmetu, uz albanski, službeni jezik i srpski.

³²³ **Upoređenje atributa Republike Srpske i Republike Srbije** – Izvor: **World Bank** (2012): *World Development Indicators 2012 (The information society)*, International Bank for Reconstruction and Development, pp. 328-330, Washington, D.C.

(6) U slučaju različitih *Web* sajtova pružaoca servisa organizovanih na nacionalnom nivou ili organizovanih na drugim nivoima, uzima se u obzir ocenu *Web* sajta najviše rangiranog davaoca servisa, ako su ti sajtovi dostupni za svakog podnosioca zahteva u državi. U slučaju različitih davaoca servisa na nižem nivou, rezultat servisa višeg nivoa se sabira sa minimalnim rezultatom sajta svakog davaoca servisa, a prosečna ocena više davaoca servisa postaje konačni rezultat ovog servisa, a u slučaju različitih davaoca servisa, bez mesta u višem nivou, uzima se u obzir prosečna ocena tih servisa kao konačni rezultat.

(7) Neki od javnih službi su klasificirane kao „*nebitno*“, prevashodno zbog pravnog konteksta i upravne organizacije te određene države, npr. (a) kada se servisi pružaju putem posrednika; ili kada oni koji zahtevaju određene servise (*npr. certifikate*) imaju neposredan pristup relevantnoj bazi podataka. Takvi servisi nisu uključeni u obračun bodova, a rezultat se obračunava kao prosečna ocena relevantnog sub-servisa. Prilikom ocenjivanja u obzir su uzeti i pripadajući atributi za *Republiku Srpsku* i *Republiku Srbiju* (videti: **Tabela [4.4.]**).

(8) **Obim istraživanja:** Istraživanje je u oblasti republičkih organa *eUprave* obuhvatilo 6 najviših republičkih organa, 16 ministarstava, 6 samostalnih i nezavisnih organa, 14 agencija, 10 zavoda, 4 direkcije, 14 fondova, 7 uprava, 14 ostalih organa i 7 javnih portala, odnosno ukupno 98 subjekata republičkih organa u *Republici Srpskoj*, a 6 najviših republičkih organa, 22 ministarstva, 21 samostalnih i nezavisnih organa, 19 agencija, 14 zavoda, 7 direkcija, 6 fondova, 14 uprava, 14 ostalih organa i 5 javnih portala, odnosno ukupno 128 subjekata republičkih organa u *Srbiji*.

(9) Istraživanje je u oblasti lokalne *eUprave* obuhvatilo 58 opština i 5 gradova, odnosno ukupno 63 subjekta lokalne samouprave u *Republici Srpskoj*, a grad Beograd sa 18 gradskih opština i 24 okruga, sa ukupno 23 grada, 16 gradskih optina i 121 opštinom, odnosno ukupno 203 subjekta lokalne samouprave u *Srbiji*.

(10) **Identifikacija Web sajtova:** Pri identifikaciji Web sajtova autor je sproveo sveobuhvatno istraživanje po identifikovanim isporučiocima servisa *eUprave*, te garantuje da su u analizi obuhvaćene sve postojeći Web sajtovi tih isporučioca servisa pronađenih na Internetu do poslednjeg dana istraživanja, odnosno 24.10.2012. god.

(11) **Definisanje statističkih metoda uzorkovanja:** U ovoj fazi istraživanja definisana je statistička metoda istraživanja i uzorkovanja. Izabrana je regionalna stratifikacija, a u obradu je uzet ukupni broj identifikovanih *Web* sajtova. Alat za ocenjivanje preračunava ocenu pojedinačnih elemenata na *Web* sajtu u odnosu na najvišu ocenu pojedinog nivoa sofisticiranosti. Ako je npr. za određeni *Web* sajt utvrđen najviši stepen sofisticiranosti od 46%, onda je nivo sofisticiranosti 3, odnosno *Web* sajt ima ocenu 3.

(12) **Web analiza i bodovanje:** Identifikovani *Web* sajtovi sa ocenama pojedine faze sofisticiranosti su dokumentovani u relacijskim bazama podataka u prilogu (videti: *Prilog I- Mapa opština i gradova Republike Srpske; Prilog II - Online anketa organa Republike Srpske (2012); Prilog III - Online anketa lokalne samouprave Republike Srpske (2012); Prilog IV - Mapa opština i gradova Republike Srbije; Prilog V – Online anketa organa Republike Srbije (2012); i Prilog VI - Online anketa lokalne samouprave Republike Srbije (2012)*). U poslednjoj fazi istraživanja izrađena je interpretacija rezultata, analiza rezultata za 2012. god. te sam izveštaj.

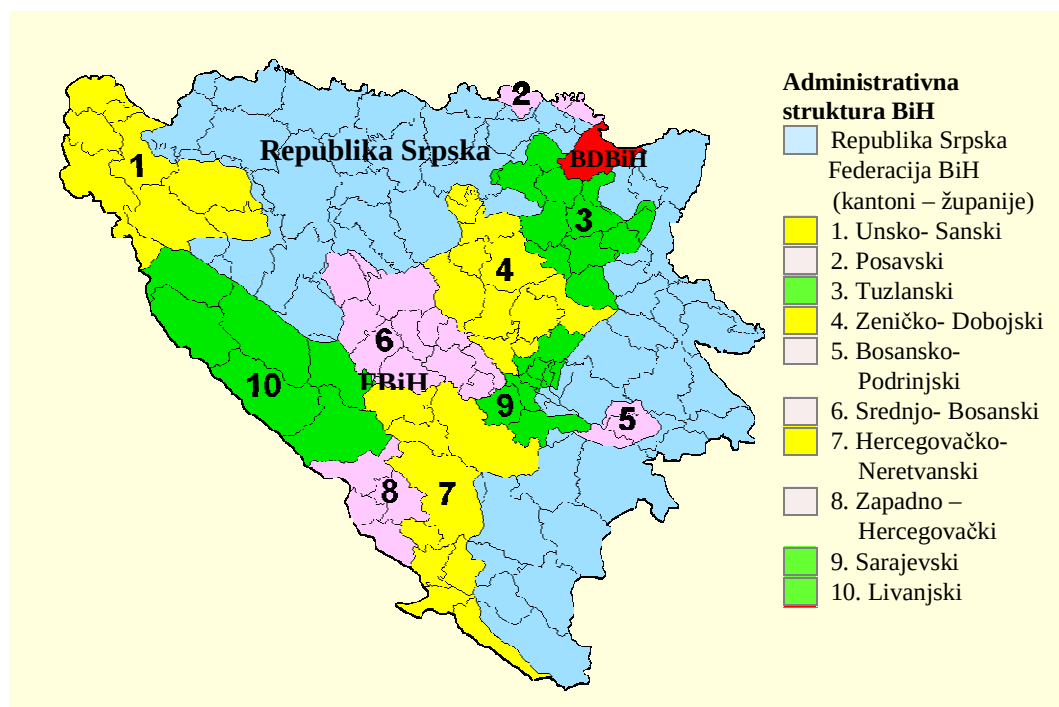
4.3.1. Struktura javne uprave u BiH i Republici Srpskoj

(1) Javna uprava u *BiH* obuhvata državnu, entitetsku, kantonalnu (*županijsku*), lokalnu samoupravu i upravu *BDBiH*. Institucije javne uprave su ministarstva, lokalne administrativne službe i druge upravne institucije i agencije koje obavljaju upravne i stručne poslove. Državna uprava *BiH* obuhvata 9 ministarstava i druge upravne institucije i agencije.

(2) Entitetska uprava *BiH* obuhvata 16 ministarstava i više drugih upravnih institucija *Republike Srpske* i 16 ministarstava i druge upravne institucije *FBiH*. Kantonalna uprava *FBiH* obuhvata ministarstva i druge upravne institucije u 10 kantona (*županija*). Uprava *BDBiH* obuhvata više odjeljenja i drugih upravnih institucija. Lokalna samouprava obuhvata administrativne službe u opštinama i gradovima. *BiH* ima 142 opštine, od čega je u *FBiH* 79, a u *Republici Srpskoj* 63 (videti: **Tabela** [4.5.]).

Administrativna struktura BiH	BiH	FBiH	RS	BDBiH	Ukupno
Država	1				1
Entitet		1	1		2
Kanton (županija)		10			10
Distrikt				1	1
Opština		79	63		142
UKUPNO BiH	1	90	64	1	156

Tabela [4.5.] Administrativna struktura BiH i Republike Srpske



Grafikon [4.26.] Mapa administrativne strukture BiH i Republike Srpske³²⁴

³²⁴ Mapa administrativne strukture BiH – Izvor: Federacija BiH; Dostupno na sajtu: <http://radio-feral.ba/wp-content/uploads/2012/04/Federacija-Bosne-i-Hercegovine.jpg>; Pregledano: 9.11.2012. god. u 13,47 časova.

(3) U *Republici Srpskoj* na republičkom nivou je, za potrebe ovog istraživanja, identifikovano: (a) 6 najviših republičkih organa; (b) 16 ministarstava; (c) 6 samostalnih i nezavisnih organa; (d) 14 agencija; (e) 10 zavoda; (f) 4 direkcije; (g) 14 fondova; (h) 7 uprava; i (i) 14 ostalih organa. Na lokalnom nivou je identifikovano: (a) 5 gradova; i (b) 58 opština (videti: **Grafikon** [4.26.]).

(4) *BiH* je država sa decentralizovanom administrativnom strukturom. Država ima centralnu vlast, ali istovremeno ograničena i specifična ovlašćenja, dok su *Republika Srpska*, *FBiH* i *BDBiH* politički, administrativno i fiskalno autonomni. Državne nadležnosti uključuju; (a) monetarnu politiku, koju trenutno vodi *Valutni odbor BiH* (eng. *Currency Board*); (b) vanjsku politiku; (c) vanjskotrgovinsku politiku; (d) carinu; (e) regulatorne nadležnosti vezane za (i) međunarodne i međuentitetske krivične zakone; (ii) telekomunikacije; (iii) transportni sistem; (iv) saobraćajnu kontrolu; (v) imigraciju; (vi) izbeglice; i (vii) politiku azila.

(5) *Republika Srpska* ima vlastiti ustav i vrši sve funkcije koje *Ustavom BiH* nisu isključivo dodeljenje državi. Međutim, pošto je *Ustav BiH* jednom opštom odredbom (*generalna klauzula nadležnosti* – eng. *General jurisdiction clause*), sva ovlašćenja koja izričito nisu poverena državi prepustio nadležnosti entiteta, to podrazumeva da je u toj grupi u celini i lokalna samouprava.

4.3.2. Struktura javne uprave u Republici Srbiji

(1) Javna uprava u *Republici Srbiji* obuhvaća državnu, pokrajinsku, regionalnu (*administrativni upravni okruzi*) i lokalnu samoupravu. Institucije javne uprave su ministarstva, lokalne administrativne službe i druge upravne institucije i agencije koje obavljaju upravne i stručne poslove.

(2) Državna uprava *Republike Srbije* obuhvata 24 ministarstava i druge upravne institucije i agencije. Pokrajinska uprava u *Vojvodini* obuhvata 11 sekretarijata i više drugih upravnih institucija.³²⁵ Lokalna uprava obuhvata administrativne službe u upravnim okruzima, opštinama i gradovima. *Republika Srbija* ima 29 upravnih okruga, 24 grada i 193 opštine (videti: **Tabela** [4.6.]).

Administrativna struktura Srbije	Srbija	Beograd	Središnja Srbija	AP Vojvodina	AP Kosmet	Ukupno
Država	1					1
Pokrajina				1	1	2
Okrug			17	7	5	29
Grad		1	16	6	1	24
Opština		17	109	44	23	193
UKUPNO Srbija	1	18	142	58	30	249

Tabela [4.6.] Administrativna struktura Republike Srbije

(3) U *Republici Srbiji* na republičkom nivou je, za potrebe ovog istraživanja, identifikovano: (a) 6 najviših republičkih organa; (b) 22 ministarstva; (c) 21 samostalnih

³²⁵ **Napomena autora:** Ograni autonomne pokrajine su: (a) skupština autonomne pokrajine; (b) izvršno veće; i (c) organi uprave. Organi autonomne pokrajine obavljaju poslove iz nadležnosti pokrajine kao i poslove koje Republika zakonom poveri pokrajini. Organi uprave obavljaju upravne poslove iz nadležnosti pokrajine, kao i one poslove koje im Republika poveri zakonom. Oni se organizuju za pojedine oblasti, odnosno vrste poslova.

i nezavisnih organa; (d) 19 agencija; (e) 14 zavoda; (f) 7 direkcija; (g) 6 fondova; (h) 14 uprava; i (i) 14 ostalih organa. Na lokalnom nivou je identifikovano: (a) grad Beograd sa 18 gradskih opština; (b) 24 upravna okruga³²⁶; (c) 23 grada; (d) 16 gradskih opština; i (e) 121 opština. (videti: **Grafikon** [4.27.]).



Grafikon [4.27.] Mapa administrativne strukture Republike Srbije³²⁷

(4) *Autonoma pokrajina (AP)* kao oblik teritorijalne autonomije, u skladu sa zakonom, uređuje pitanja od pokrajinskog značaja u oblasti: (a) prostornog planiranja i razvoja; (b) poljoprivrede, vodoprivrede, šumarstva, lova, ribolova, turizma, ugostiteljstva, banja i lečilišta, zaštite životne sredine, industrije i zanatstva, drumskog, rečnog i železničkog saobraćaja i uređivanja puteva, priređivanja sajмова i drugih

³²⁶ **Ibid:** S obzirom da upravni okruzi Republike Srbije nisu oblik lokalne samouprave, imajući u vidu teritorijalnu organizaciju u statističkom smislu, ocenjeno je od strane autora da ne mogu biti uključeni u analizu lokalne samouprave – Videti više: Prilog (V) Online anketa organa Republike Srbije (2012).

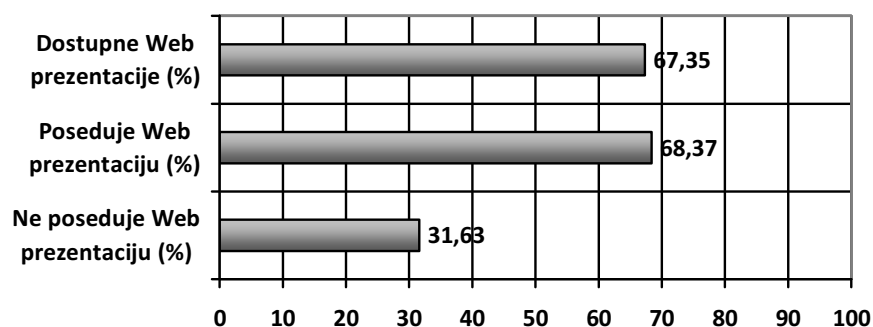
³²⁷ **Mapa administrativne strukture Republike Srbije** – Izvor: Statistički regioni Republike Srbije; **Dostupno na sajtu:** http://sr.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%94%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BA%D0%B0:Statisti%C4%8Dki_regioni_Republike_Srbije.svg&page=1; **Pregledano:** 9.11.2012. god. u 13,38 časova.

privrednih manifestacija; (c) prosvete, sporta, kulture, zdravstvene i socijalne zaštite i javnog informisanja na pokrajinskom nivou.

(5) *Upravni okruzi* nisu oblik lokalne samouprave niti deo teritorijalne organizacije *Republike Srbije*, već način obavljanja državne uprave. Prema *Zakonu o državnoj upravi*³²⁸ je određeno da se upravni okrug obrazuje radi vršenja poslova državne uprave izvan sedišta organa državne uprave.

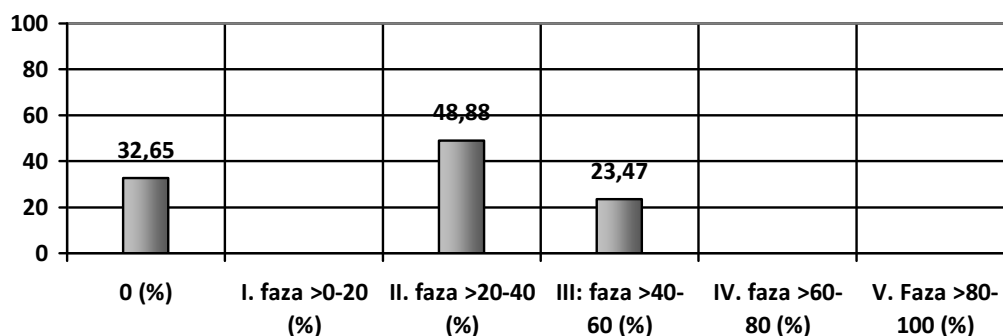
4.3.3. Ocena eUprave Republike Srpske (2012)

(1) **Obim pregleda:** Pregled je pokrio službene *Web* sajtove 67 od ukupno 98 institucija i organa uprave *Republike Srpske*, što znači da ne poseduje *Web* prezentaciju 31 ili 31,63%, poseduje 67 ili 68,37%, a dostupne su bile 66 *Web* prezentacija ili 67,35% (videti: **Grafikon** [4.28.]).



Grafikon [4.28.] Dostupnost Web prezentacija eUprave Republike Srpske (2012)³²⁹

(2) Od 67 obrađenih *Web* sajtova u 1 slučaju *Web* adresa nije u funkciji. To znači da je u toku pregleda analizirano ukupno 66 *Web* prezentacija, koje su pokazale bilo kakve rezultate u vidu postojanja *Web* sajta, odnosno Internet domena. Nakon definisanja broja slučajeva gde elementarno prisustvo u vidu *Web* sajta, ako postoji, drugi korak ovog dela istraživanja predstavlja ispitivanje samog sadržaja.



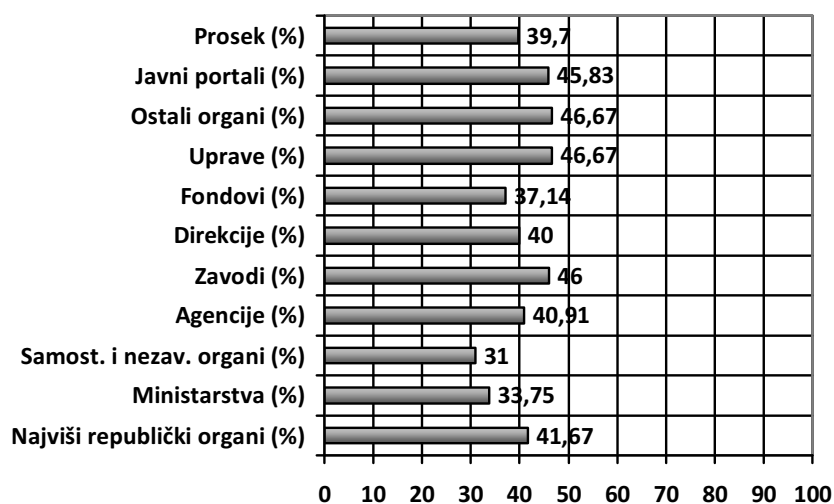
Grafikon [4.29.] Ocena sofisticiranosti Web sajtova organa eUprave Republike Srpske (2012)³³⁰

³²⁸ *Zakon o državnoj upravi Republike Srbije* (Službeni glasnik RS, br. 79/05).

³²⁹ Dostupnost Web prezentacija eUprave Republike Srpske (2012) – Izvor: Prilog (II) Online anketa organa Republike Srpske (2012).

³³⁰ Ocena sofisticiranosti Web sajtova organa eUprave Republike Srpske (2012) – Izvor: Ibid.

(3) U skladu sa UN/ASPA metodologijom (videti: *Modeli klasifikacije servisa eUprave* – 3.3.2.), nakon izvršene online ankete u periodu septembar-oktobar 2012. god., izvršena je ocena sofisticiranosti, gde su 32 Web sajta ili 32,65% razvrstano bez klasifikacije (0%), a 66 analiziranih Web sajtova je zavisno od dostignutog stepena sofisticiranosti (%) razvrstano u 5 faza: (a) početna (I. faza >0 do 20%) niti jedan Web sajt ili 0%; (b) poboljšana (II. faza >20 do 40%) 43 Web sajta ili 48,88%; (c) interaktivna (III. faza >40 do 60%) 23 Web sajta ili 23,47%; (d) transakciona (IV. faza >60 do 80%) niti jedan Web sajt ili 0%; (e) potpuna (V. faza >80 do 100%) niti jedan Web sajt ili 0%. U sledećem grafikonu je predstavljen nivo sofisticiranosti Web sajtova koji su bili predmet ovog istraživanja (videti: **Grafikon** [4.29.]).



Grafikon [4.30.] Prosečna stopa razvijenosti eUprave po vrstama organa Republike Srpske (2012)³³¹

(4) Ocena po pojedinim grupama institucija i organa Republike Srpske pokazuje da je najviši procenat sofisticiranosti od 46,67% zabeležen u domenu organa Republičkih uprava i Ostalih organa i organizacija, a najniži od 31% u domenu Samostalnih i nezavisnih institucija i organa. (videti: **Grafikon** [4.30.]).

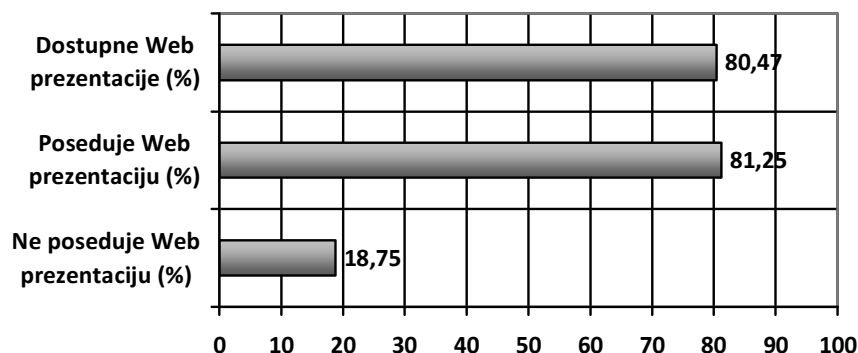
(5) **Zaključna razmatranja:** Ako se po pitanju stope razvijenosti analiziraju pojedinačno institucije i organi Republike Srpske, onda je najviši procenat sofisticiranosti od 55% zabeležen u domenu: (a) Najviših Republičkih organa (Vrhovni sud Republike Srpske); (b) Ministarstava Vlade Republike Srpske; kao i organa (c) Republičkih agencija (Agencija za ID Republike Srpske - AIDRS); (d) Republičkih zavoda (Zavod za statistiku Republike Srpske); i (e) Ostalih organa i organizacija (Centralni registar hartija od vrednosti), a najniži od samo 25% u domenu: (a) Samostalnih i nezavisnih institucija i organa (Glavna služba za reviziju javnog sektora Republike Srpske i Republička izborna komisija); i (b) Republičkih fondova (Javni fond dečije zaštite Republike Srpske), dok je prosečan nivo sofisticiranosti 39,7% .

³³¹ Prosečna stopa razvijenosti eUprave po vrstama organa Republike Srpske (2012) – Izvor: Prilog (II) Online anketa organa Republike Srpske (2012).

(6) Kako u svetu, tako i u *Republici Srpskoj*, razvijenost institucija i organa *eUprave* donose znatne korisne efekte, a pre svega: (a) raste zadovoljstvo građana i drugih korisnika radom republičke javne uprave; i (b) zbog jednostavnijih procedura u komunikaciji sa javnom upravom, popravljaju se imidž države kod potencijalnih investitora³³². Sadašnja razvijenost institucija i organa *eUprave* u *Republici Srpskoj* sa prosečnom stopom razvijenosti od 39,7% nije zadovoljavajuća, i neophodne su efikasnije mere za dinamični i koordinisani razvoj *eUprave*.

4.3.4. Ocena eUprave Republike Srbije (2012)

(1) **Obim pregleda:** Pregled je pokrio službene Web sajtove 104 od ukupno 128 institucija i organa uprave *Republike Srbije*, što znači da ne poseduje Web prezentaciju 24 ili 18,75%, poseduje 104 ili 81,25%, a dostupne su bile 103 Web prezentacija ili 80,47% (videti: **Grafikon** [4.31.]).



Grafikon [4.31.] Dostupnost Web sajtova organa *eUprave Republike Srbije* (2012)³³³

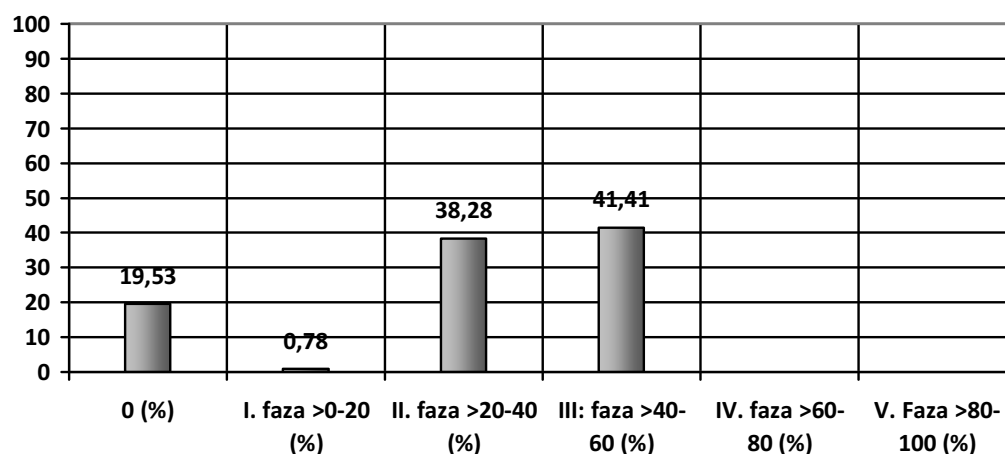
(2) Od 104 obrađena Web sajta u 1 slučaju Web adresa nije u funkciji. To znači da je u toku pregleda analizirano ukupno 103 Web prezentacija, koje su pokazale bilo kakve rezultate u vidu postojanja Web sajta, odnosno Internet domena. Nakon definisanja broja slučajeva gde elementarno prisustvo u vidu Web sajta, odnosno Internet domena postoji, drugi korak ovog dela istraživanja predstavlja ispitivanje samog sadržaja.

(3) U skladu sa UN/ASPA metodologijom (videti: *Modeli klasifikacije servisa eUprave* – 3.3.2.), nakon izvršene online ankete u periodu septembar-oktobar 2012. god., gde je 25 Web sajtova ili 19,53% razvrstano bez klasifikacije (0%), a 103 analiziranih Web sajtova je zavisno od dostignutog stepena sofisticiranosti (%) razvrstano u 5 faza: (a) početna (I. faza >0 do 20%) 1 Web sajt ili 0,78%; (b) poboljšana (II. faza >20 do 40%) 49 Web sajtova ili 32,28%; (c) interaktivna (III. faza >40 do 60%) 53 Web sajta ili 41,41%; (d) transakciona (IV. faza >60 do 80%) niti jedan Web sajt ili 0%; (e) potpuna (V. faza >80 do 100%) niti jedan Web sajt ili 0%. U sledećem

³³² **Napomena autora:** Povećava se efikasnost rada i smanjuju se pojedini troškovi i broj zaposlenih u javnoj upravi - obavlja se reinženjering radnih procedura kako bi se prilagodile primenama računara i postale racionalnije. Korisni efekti najcelovitije se postižu u sredinama gde ih političari i menadžeri prihvate kao svoj cilj.

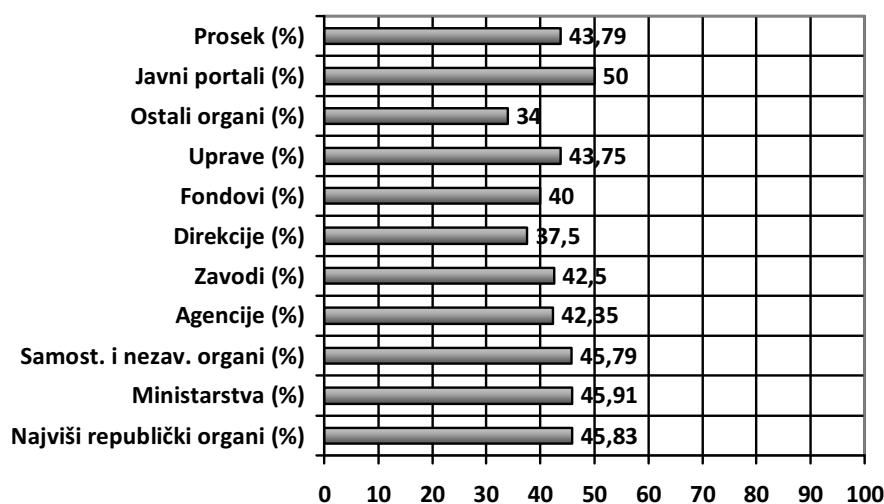
³³³ Dostupnost Web sajtova organa *eUprave Republike Srbije* (2012) – Izvor: Prilog (V) Online anketa organa *Republike Srbije* (2012).

grafikonu je predstavljen nivo sofisticiranosti Web sajtova koji su bili predmet ovog istraživanja (videti: **Grafikon** [4.32.]).



Grafikon [4.32.] Ocena sofisticiranosti Web sajtova organa eUprave Republike Srbije (2012)³³⁴

(4) Ocena po pojedinim grupama institucija i organa Republike Srbije pokazuje da je najviši procenat sofisticiranosti od 50% zabeležen u domenu organa Javnih portala Republike Srbije, a najniži od 34% u domenu Ostali republički organi i organizacije (videti: **Grafikon** [4.33.]).



Grafikon [4.33.] Prosečna stopa razvijenosti eUprave po vrstama organa Republike Srbije (2012)³³⁵

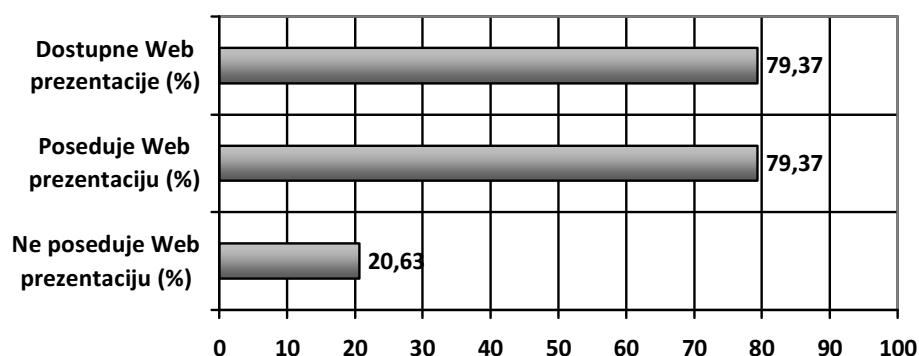
³³⁴ Ocena sofisticiranosti Web sajtova organa eUprave Republike Srbije (2012) – Izvor: Prilog (V) Online anketa organa Republike Srbije (2012).

³³⁵ Prosečna stopa razvijenosti eUprave po vrstama organa Republike Srbije (2012) – Izvor: Ibid.

(5) **Zaključna razmatranja** Ako se po pitanju stope razvijenosti analiziraju pojedinačno institucije i organi *Republike Srbije*, onda je najviši procenat sofisticiranosti od 70% zabeležen u domenu *Javnih portala Republike Srbije (Portal eUprava Republike Srbije)*, a najniži od samo 20% u domenu *Samostalnih i nezavisnih institucija i organa (Nacionalni savet za visoko obrazovanje Republike Srbije)*, dok je prosečan nivo sofisticiranosti od relativno zadovoljavajućih 43,79%.

4.3.5. Ocena lokalne eUprave Republike Srpske (2012)

(1) Prema *Zakonu o teritorijalnoj organizaciji Republike Srpske*³³⁶ u istraživanje ovog rada je ušlo 63 *Web* sajta gradova i opština na teritoriji *Republike Srpske*.³³⁷ Pregled je pokrio službene *Web* sajtove 50 od ukupno 63 organa lokalne samouprave *Republike Srpske*, što znači da ne poseduje *Web* prezentaciju 13 ili 20,63%, poseduje 50 ili 79,37%, a dostupne su bile svih 50 *Web* prezentacija ili 79,37% (videti: **Grafikon** [4.34.]).



Grafikon [4.34.] Dostupnost *Web* sajtova lokalne eUprave Republike Srpske (2012)³³⁸

(2) Od 50 obrađenih *Web* sajtova niti u jednom slučaju *Web* adresa nije u funkciji. To znači da je u toku pregleda analizirano ukupno 50 *Web* prezentacija, koje su pokazale bilo kakve rezultate u vidu postojanja *Web* sajta, odnosno Internet domena. Nakon definisanja broja slučajeva gde elementarno prisustvo u vidu *Web* sajta, odnosno Internet domena postoji, drugi korak ovog dela istraživanja predstavlja ispitivanje samog sadržaja.

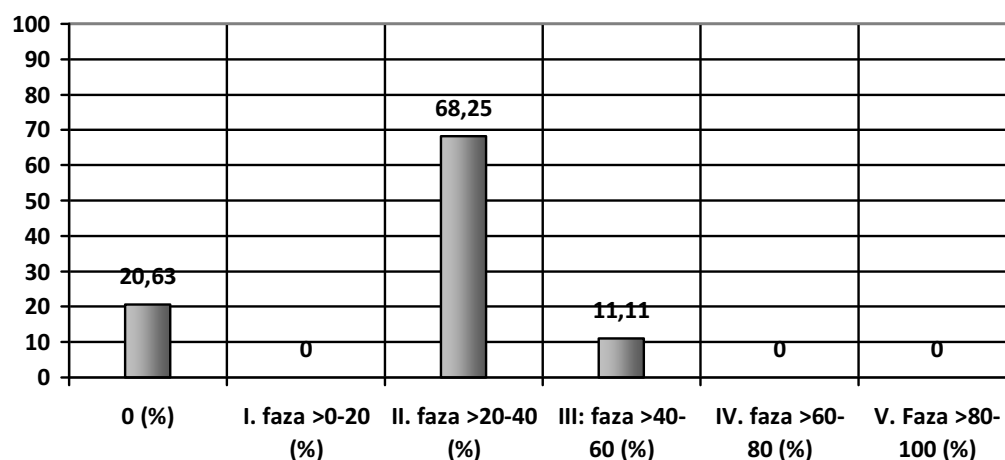
(3) U skladu sa *UN/ASPA* metodologijom (videti: *Modeli klasifikacije servisa eUprave* – 3.3.2.), nakon izvršene online ankete u periodu septembar-oktobar 2012. god., gde je 13 *Web* sajtova ili 20,63% razvrstano bez klasifikacije (0%), a 50 *Web* sajtova je zavisno od dostignutog stepena sofisticiranosti (%) razvrstano u 5 faza: (a) početna (I. faza: >0 do 20%) niti jedan *Web* sajt ili 0%; (b) poboljšana (II. faza: >20 do 40%) 43 *Web* sajta ili 68,25%; (c) interaktivna (III. faza: >40 do 60%) samo 7 *Web* sajtova ili 11,11%; (d) transakciona (IV. faza: >60 do 80%) niti jedan *Web* sajt ili 0%; (e) potpuna (V. faza: >80 do 100%) niti jedan *Web* sajt ili 0%. U sledećem grafikonu je

³³⁶ *Zakon o teritorijalnoj organizaciji Republike Srpske* (*Službeni glasnik Republike Srpske*, br. 69/09 i 70/12).

³³⁷ Više videti: Prilog (I) *Mapa opština i gradova Republike Srpske*.

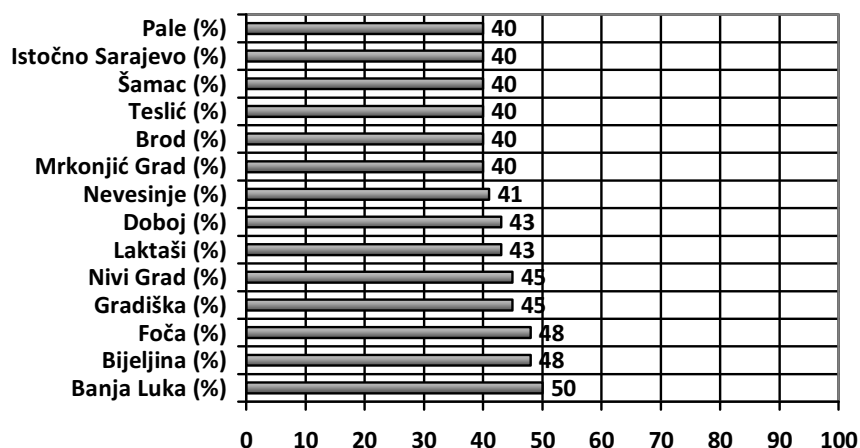
³³⁸ **Dostupnost Web sajtova lokalne eUprave Republike Srpske (2012)** – Izvor: Prilog (III) *Online anketa lokalne samouprave Republike Srpske (2012)*.

predstavljen nivo sofisticiranosti Web sajtova koji su bili predmet ovog istraživanja (videti: **Grafikon** [4.35.]).



Grafikon [4.35.] Ocena sofisticiranosti Web sajtova lokalne eUprave Republike Srpske (2012)³³⁹

(4) Ocena po pojedinim lokalnim zajednicama Republike Srpske pokazuje da je najviši procenat sofisticiranosti od 50% zabeležen u domenu grada Banja Luka, a najniži od 23% u domenu opštine Petrovac. Na osnovu navedenog u prethodnom grafikonu je prikazana stopa razvijenosti Top 14 opština/gradova Republike Srpske. (videti: **Grafikon** [4.36.]).



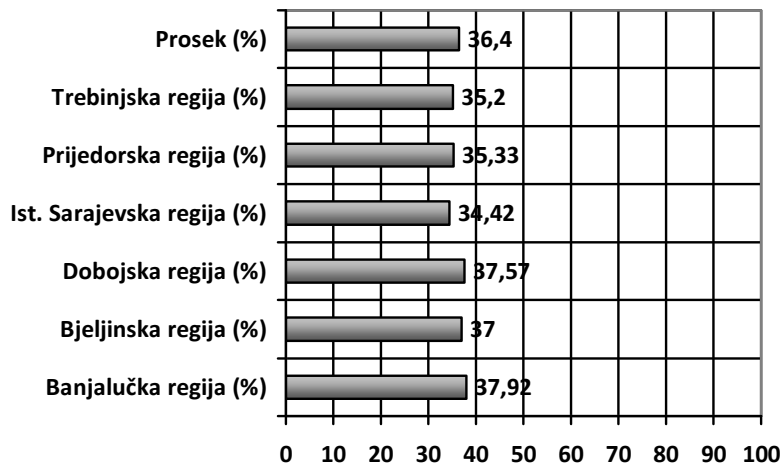
Grafikon [4.36.] Stopa razvijenosti Top 14 lokalnih eUprava Republike Srpske (2012)³⁴⁰

(5) **Zaključna razmatranja:** Prema statističkim regijama prosečan nivo sofisticiranosti je dosta ujednačen i iznosi od 34,42% u Istočnosarajevskoj regiji do

³³⁹ Ocena sofisticiranosti Web sajtova lokalne eUprave Republike Srpske (2012) – Izvor: Prilog (III) Online anketa lokalne samouprave Republike Srpske (2012).

³⁴⁰ Stopa razvijenosti Top 14 lokalnih eUprava Republike Srpske (2012) – Izvor: Ibid.

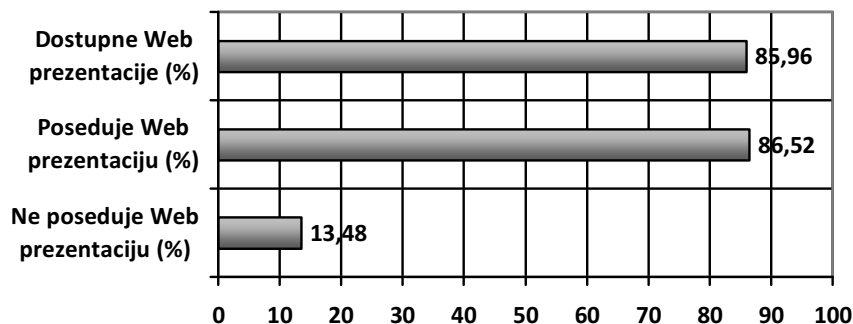
37,92% u *Banjalučkoj regiji*, dok je prosečan nivo sofisticiranosti 36,4% (videti: **Grafikon** [4.37.]). Sadašnja razvijenost lokalne *eUprave* u *Republici Srpskoj* sa prosečnom stopom razvijenosti od 36,4% nije zadovoljavajući i neophodne su efikasnije mere za dinamični i koordinisani razvoj *eUprave*.



Grafikon [4.37.] Prosečna stopa razvijenosti lokalne *eUprave* prema statističkim regijama Republike Srpske (2012)³⁴¹

4.3.6. Ocena lokalne *eUprave* u Republici Srbiji (2012)

(1) Prema *Zakonu o teritorijalnoj organizaciji Republike Srbije*³⁴² u istraživanje ovog rada je ušlo 178 *Web* sajtova gradova i opština na teritoriji *Republike Srbije*.³⁴³ Pregled je pokrio službene *Web* sajtove 154 od ukupno 178 organa lokalne samouprave *Republike Srbije*, što znači da ne poseduje *Web* prezentaciju 24 ili 13,48%, poseduje 154 ili 86,52%, a dostupne su bile 153 ili 85,96% (videti: **Grafikon** [4.38.]).



Grafikon [4.38.] Dostupnost *Web* sajtova lokalne *eUprave* Republike Srbije (2012)³⁴⁴

³⁴¹ Prosečna stopa razvijenosti lokalne *eUprave* prema statističkim regijama Republike Srpske (2012) – Izvor: Prilog (III) *Online anketa lokalne samouprave Republike Srpske (2012)*.

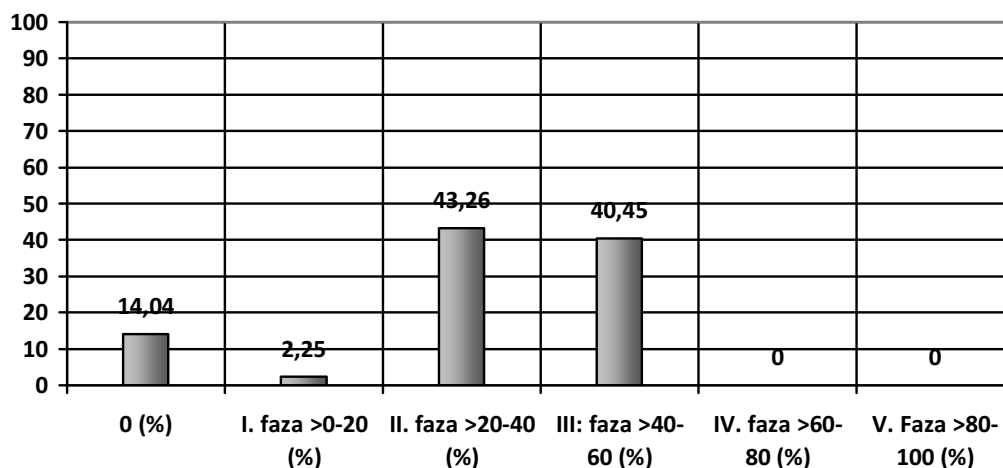
³⁴² *Zakon o teritorijalnoj organizaciji Republike Srbije* (Službeni glasnik RS, br. 129/07)

³⁴³ Videti više: Prilog (IV) *Mapa opština i gradova Republike Srbije*.

³⁴⁴ Dostupnost *Web* sajtova lokalne *eUprave* Republike Srbije (2012) – Izvor: Prilog (VI) *Online Web anketa lokalne samouprave Republike Srbije (2012)*.

(2) Od 154 obrađena Web sajta u 1 slučaju Web adresa nije u funkciji. To znači da je u toku pregleda analizirano ukupno 153 Web prezentacija, koje su pokazale bilo kakve rezultate u vidu postojanja Web sajta, odnosno Internet domena. Nakon definisanja broja slučajeva gde elementarno prisustvo u vidu Web sajta, odnosno Internet domena postoji, drugi korak ovog dela istraživanja predstavlja ispitivanje samog sadržaja.

(3) U skladu sa UN/ASPA metodologijom (videti: *Modeli klasifikacije servisa eUprave* – 3.3.2.), nakon izvršene online ankete u periodu septembar-oktobar 2012. god., gde je 25 Web sajtova ili 14,04% razvrstano bez klasifikacije (0%), a 153 analiziranih Web sajtova je zavisno od dostignutog stepena sofisticiranosti (%) razvrstano u 5 faza: (a) početna (I. faza >0 do 20%) 4 Web sajta ili 2,25%; (b) poboljšana (II. faza >20 do 40%) 7 Web sajtova ili 43,26%; (c) interaktivna (III. faza >40 do 60%) 72 Web sajta ili 40,45%; (d) transakciona (IV. faza >60 do 80%) niti jedan Web sajt ili 0%; (e) potpuna (V. faza >80 do 100%) niti jedan Web sajt ili 0%. U sledećem grafikonu je predstavljen nivo sofisticiranosti Web sajtova koji su bili predmet ovog istraživanja (videti: **Grafikon** [4.39.]).

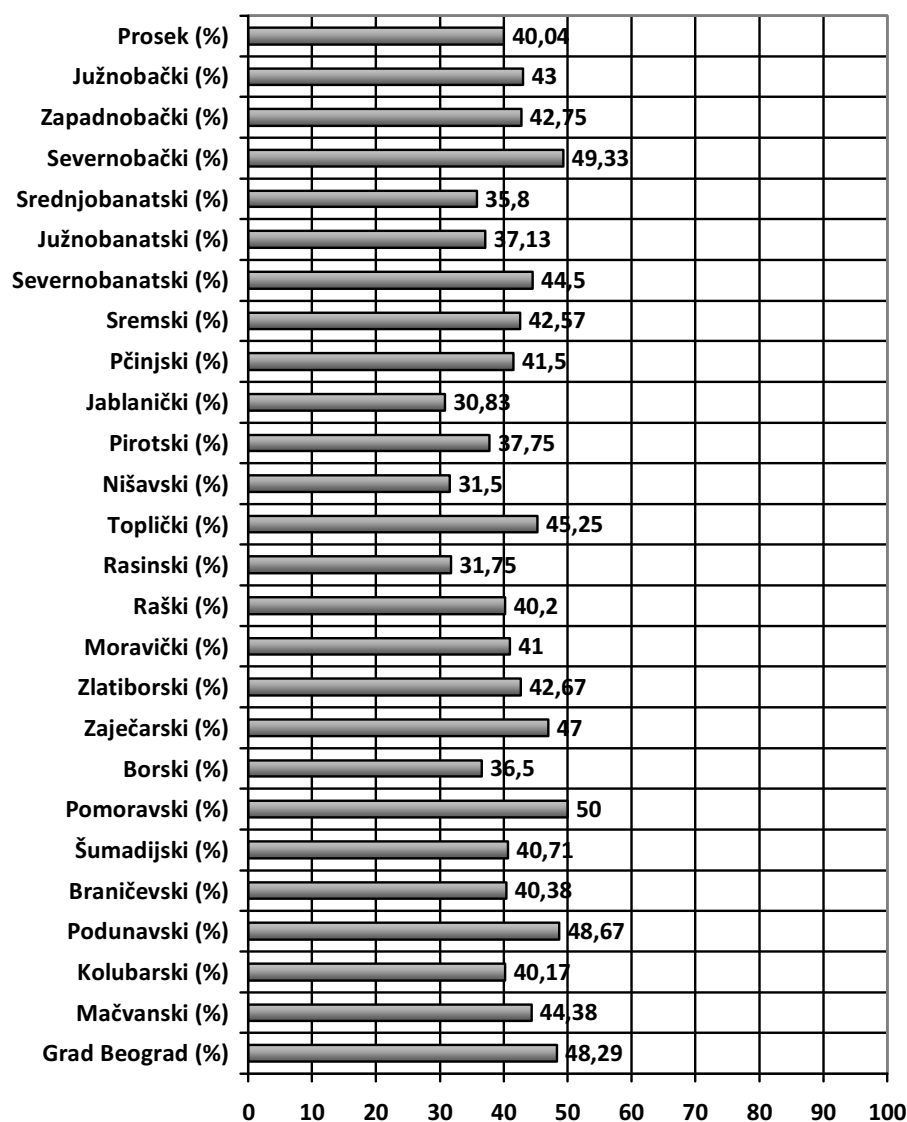


Grafikon [4.39.] Ocena sofisticiranosti Web sajtova lokalne eUprave Republike Srbije (2012)³⁴⁵

(4) Ocena po pojedinim lokalnim zajednicama Republike Srbije pokazuje da je najviši procenat sofisticiranosti od 60% zabeležen u domenu gradske opštine Novi Beograd, a najniži od samo 10% u domenu opštine Lebane.

(5) **Zaključna razmatranja:** Prema upravnim okruzima prosečan nivo sofisticiranosti nije ujednačen, kao što je bio slučaj u Republici Srpskoj, i iznosi od 30,83% u Jablaničkom upravnom okrugu u Centralnoj Srbiji do 49,33% u Severnobačkom upravnom okrugu u AP Vojvodini dok je prosečan nivo sofisticiranosti 40,04% (videti: **Grafikon** [4.40.]).

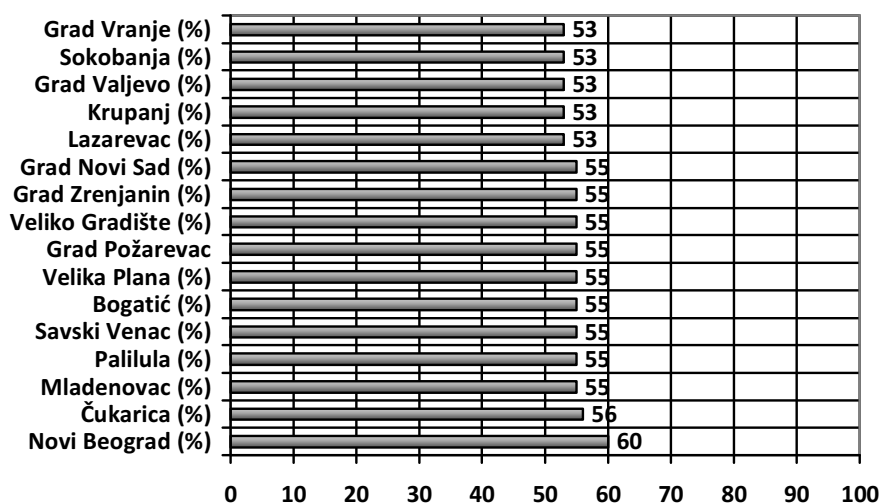
³⁴⁵ **Ocena sofisticiranosti Web sajtova lokalne eUprave Republike Srbije (2012)** – Izvor: Prilog (VI) Online Web anketa lokalne samouprave Republike Srbije (2012).



Grafikon [4.40.] Prosečna stopa razvijenosti lokalne eUprave prema statističkim upravnim okruzima Republike Srbije (2012)³⁴⁶

(6) Sadašnja razvijenost lokalne eUprave u Republici Srbiji sa prosečnom stopom razvijenosti od 40,04% je relativno zadovoljavajuća. Na osnovu navedenog u prethodnom grafikonu je prikazana stopa razvijenosti Top 16 opština/gradova Republike Srbije. (videti: **Grafikon [4.41.]**).

³⁴⁶ Prosečna stopa razvijenosti lokalne eUprave prema statističkim upravnim okruzima Republike Srbije (2012) – Izvor: Prilog (VI) Online anketa lokalne samouprave Republike Srbije (2012).

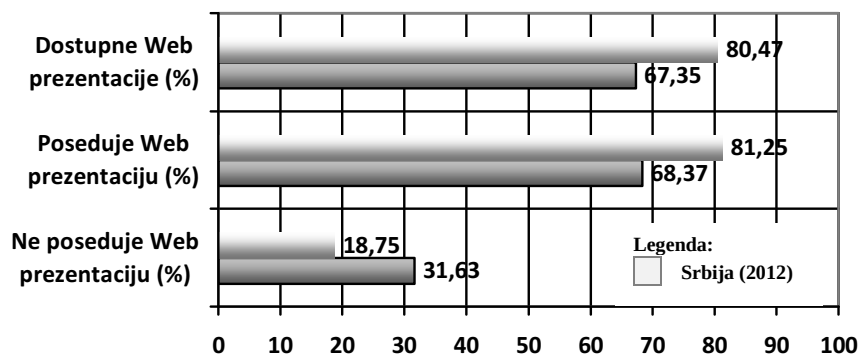


Grafikon [4.41.] Stopa razvijenosti Top 16 lokalnih eUprava Republike Srbije (2012)³⁴⁷

4.3.7. Uporedna ocena i zaključna razmatranja

4.3.7.1. Uporedna ocena organa eUprave Republike Srpske i Republike Srbije (2012)

(1) Iz prethodnih analiza sledi da od pregledanih službenih Web sajtova institucija i organa uprave, ne poseduje Web prezentaciju u Republici Srpskoj 31,63% i u Republici Srbiji 18,75%, poseduje 68,37% u Republici Srpskoj i 81,25% u Republici Srbiji a dostupne su bile 67,35% Web prezentacija u Republici Srpskoj i 80,47% u Republici Srbiji. Očigledno je da je rezultat dostupnosti Web prezentacija eUprave Republike Srpske znatno nepovoljniji nego od postignutog rezultata u Republici Srbiji. (videti: **Grafikon [4.42.]**).

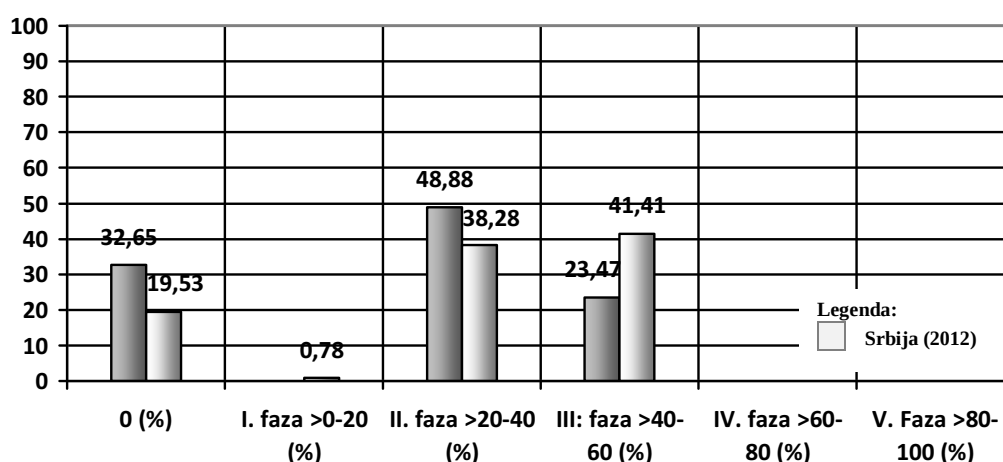


Grafikon [4.42.] Uporedna ocena dostupnosti Web prezentacija eUprave Republike Srpske i Republike Srbije (2012)³⁴⁸

³⁴⁷ Stopa razvijenosti Top 16 lokalnih eUprava Republike Srbije (2012) – Izvor: Prilog (VI) Online anketa lokalne samouprave Republike Srbije (2012).

(2) Od pregledanih službenih Web sajtova institucija i organa uprave razvrstano je bez klasifikacije (0%) 32,65% u Republici Srpskoj i 19,53% u Republici Srbiji, što pokazuje vrlo nepovoljno stanje u Republici Srpskoj, gde je praktično 1/3 službenih Web sajtova institucija i organa uprave ili ne postoji ili je nedostupna.

(3) Preostali Web sajtovi zavisno od dostignutog stepena sofisticiranosti (%) razvrstani su u 5 faza, tako da sledi: (a) početna (I. faza >0 do 20%) 0% u Republici Srpskoj i 0,78% u Republici Srbiji; (b) poboljšana (II. faza >20 do 40%) 48,88%; u Republici Srpskoj i 38,28% u Republici Srbiji; (c) interaktivna (III. faza >40 do 60%) 23,47% u Republici Srpskoj i 41,41% u Republici Srbiji; (d) transakciona (IV. faza >60 do 80%) 0% u Republici Srpskoj i Republici Srbiji; (e) potpuna (V. faza >80 do 100%) 0% u Republici Srpskoj i Republici Srbiji. U sledećem grafikonu je predstavljen nivo sofisticiranosti Web sajtova koji su bili predmet ovog istraživanja (**Grafikon [4.43.]**).



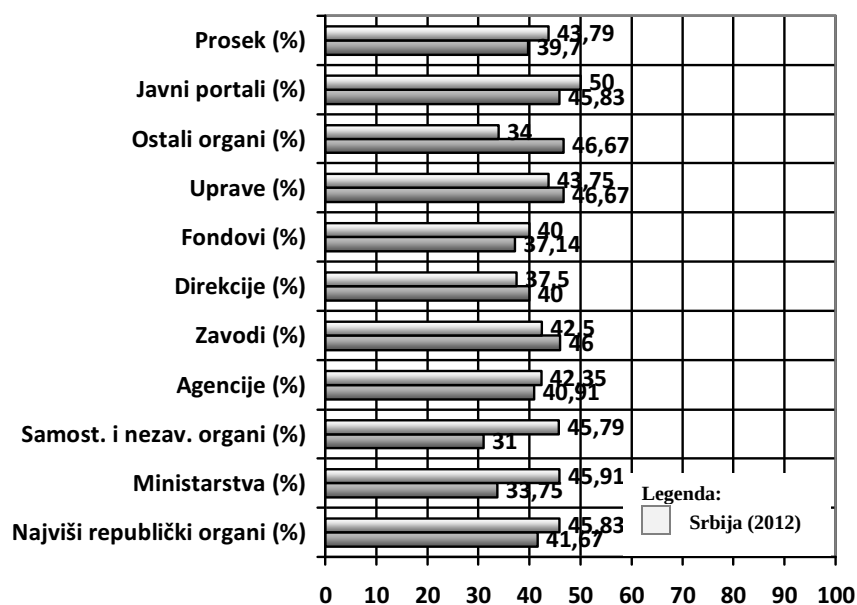
Grafikon [4.43.] Uporedna ocena sofisticiranosti Web sajtova organa eUprave Republike Srpske i Republike Srbije (2012)³⁴⁹

(4) Ocena po pojedinim grupama institucija i organa pokazuje da je najviši procenat sofisticiranosti od 46,67% zabeležen u domenu organa Republičkih uprava i Ostalih organa i organizacija Republike Srpske i 50% u domenu organa Javnih portala Republike Srbije, a najniži od 31% u domenu Samostalnih i nezavisnih institucija i organa Republike Srpske i 34% u domenu Ostali republički organi i organizacije Republike Srbije.

(5) Uporedna ocena pokazuje da je najveća razlika sofisticiranosti u korist institucija i organa Republike Srpske od 12,67% zabeležena u domenu Ostali republički organi i organizacije, a u korist institucija i organa Republike Srbije od 12,16% u domenu Republička ministarstva, dok je najmanja razlika u korist institucija i organa Republike Srpske od 2,92% zabeležena u domenu Republičke uprave, a u korist institucija i organa Republike Srbije od 2,44% u domenu Republičke agencije (videti: **Grafikon [4.44.]**).

³⁴⁸ Uporedna ocena dostupnosti Web prezentacija eUprave Republike Srpske i Republike Srbije (2012) – Izvor: Prilog (II) Online anketa organa Republike Srpske (2012); Prilog (V) Online anketa organa Republike Srbije (2012).

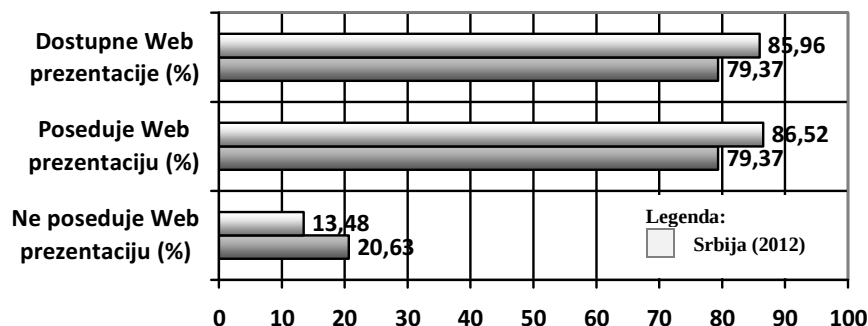
³⁴⁹ Uporedna ocena sofisticiranosti Web sajtova organa eUprave Republike Srpske i Republike Srbije (2012) – Izvor: Prilog (II) Online anketa organa Republike Srpske (2012); Prilog (V) Online anketa organa Republike Srbije (2012).



Grafikon [4.44.] Uporedna ocena prosečne stope razvijenosti eUprave po vrstama organa Republike Srpske i Republike Srbije (2012)³⁵⁰

4.3.7.2. Uporedna ocena lokalne eUprave Republike Srpske i Republike Srbije (2012)

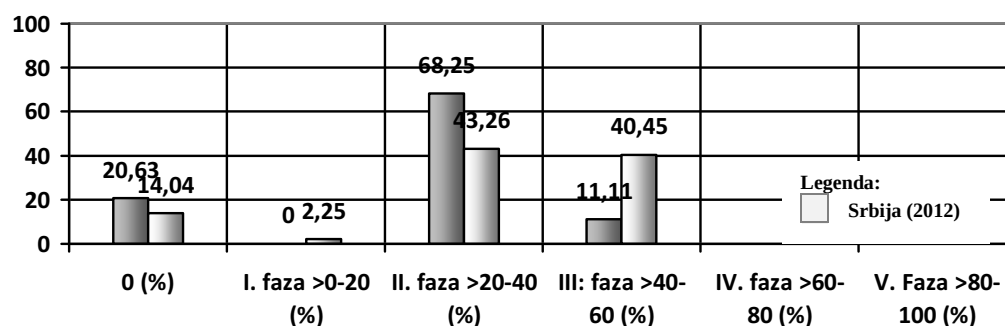
(1) Iz prethodnih analiza sledi da od pregledanih službenih Web sajtova lokalnih organa uprave, ne poseduje Web prezentaciju u Republici Srpskoj 20,63% i u Republici Srbiji 13,48%, poseduje 79,37% u Republici Srpskoj i 86,52% u Republici Srbiji a dostupne su bile 79,37% Web prezentacija u Republici Srpskoj i 85,96% u Republici Srbiji. Očigledno je da je i rezultat dostupnosti Web prezentacija lokalne eUprave Republike Srpske znatno nepovoljniji od postignutog rezultata u Republici Srbiji.



Grafikon [4.45.] Uporedna ocena dostupnosti Web sajtova lokalne eUprave Republike Srpske i Republike Srbije (2012)³⁵¹

³⁵⁰ Uporedna ocena prosečne stope razvijenosti eUprave po vrstama organa Republike Srpske i Republike Srbije (2012) – Izvor: Prilog (II) Online anketa organa Republike Srpske (2012); Prilog (V) Online anketa organa Republike Srbije (2012).

(2) Kao što je prethodno bilo navedeno, nakon definisanja broja slučajeva gde elementarno prisustvo u vidu *Web* sajta, odnosno *Internet* domena postoji, drugi korak istraživanja predstavljalo je ispitivanje samog sadržaja. Od pregledanih službenih *Web* sajtova lokalnih organa uprave razvrstano je bez klasifikacije (0%) 20,63% u *Republici Srpskoj* i samo 14,04% u *Republici Srbiji*, što pokazuje i dalje nepovoljno stanje u *Republici Srpskoj*, gde je praktično 1/5 službenih *Web* sajtova lokalnih organa uprave ili ne postoji ili je nedostupna (videti: **Grafikon** [4.45.]).



Grafikon [4.46.] *Uporedna ocena sofisticiranosti Web sajtova lokalne eUprave Republike Srpske i Republike Srbije (2012)*³⁵²

(3) Preostali *Web* sajtovi zavisno od dostignutog stepena sofisticiranosti (%) razvrstani su u 5 faza, tako da sledi: (a) početna (I. faza >0 do 20%) 0% u *Republici Srpskoj* i 2,25% u *Republici Srbiji*; (b) poboljšana (II. faza >20 do 40%) 68,25%; u *Republici Srpskoj* i 43,26% u *Republici Srbiji*; (c) interaktivna (III. faza >40 do 60%) samo 11,11% u *Republici Srpskoj* i čak 40,45% u *Republici Srbiji*; (d) transakciona (IV. faza >60 do 80%) 0% u *Republici Srpskoj* i *Republici Srbiji*; (e) potpuna (V. faza >80 do 100%) 0% u *Republici Srpskoj* i *Republici Srbiji*. (videti: **Grafikon** [4.46.]).

(4) Ocena po pojedinim lokalnim zajednicama *Republike Srpske* pokazuje da je najviši procenat sofisticiranosti od 50% zabeležen u domenu grada *Banja Luka* u *Republici Srpskoj* i čak 60% u domenu gradske opštine *Novi Beograd* u *Republici Srbiji*, a najniži od 23% u domenu opštine *Petrovac* u *Republici Srpskoj* i samo 10% u domenu opštine *Lebane* u *Republici Srbiji*.

(5) Prema statističkim regijama (upravnim okruzima) prosečan nivo sofisticiranosti je relativno ujednačen i iznosi od 34,42% u *Istočnosarajevskoj regiji* u *Republici Srpskoj* i 30,83% u *Jablaničkom upravnom okrugu* u *Centralnoj Srbiji*, do 37,92% u *Banjalučkoj regiji* i 49,33% u *Severnobačkom upravnom okrugu* u *AP Vojvodini*, dok je prosečan nivo sofisticiranosti 36,4% u *Republici Srpskoj* i 40,04% u *Republici Srbiji*.

³⁵¹ **Uporedna ocena dostupnosti Web sajtova lokalne eUprave Republike Srpske i Republike Srbije (2012)** – Izvor: Prilog (III) *Online anketa lokalne samouprave Republike Srpske (2012)*; Prilog (VI) *Online anketa lokalne samouprave Republike Srbije (2012)*.

³⁵² **Uporedna ocena sofisticiranosti Web sajtova lokalne eUprave Republike Srpske i Republike Srbije (2012)** – Izvor: *Ibid.*

ZAKLJUČAK (REZIME)

Univerzitet **Singidunum**



Analiza potvrđivanja hipotetičkog okvira

(1) Istraživanje obavljeno u okviru ovog master rada je u celini potvrdilo i dokazalo postavljenu generalnu hipotezu, kao i posebne hipoteze.

Generalna hipoteza:

(1) *Teorijsko metodološki okvir i uloga države kao promotera ePoslovanja, a pre svega u javnoj upravi, koji impliciraju da je Republika Srpska prerasla postojeću birokratsku infrastrukturu u takvoj meri, da doprinos razvoju i obezbeđenju tehnološke i organizacione osnove za prelaz u informaciono društvo, kao rešenje predpostavlja samo celovito uvođenje eUprave na svim nivoima vlasti Republike Srpske.*

(2) Svakako je pitanje značaja eUprave jedno od najčešćih pitanja, pogotovo u Republici Srpskoj, gde su istraživanja i primena eUprave još uvek u početnoj fazi. Međutim, treba imati u vidu, da za razvoj eUprave treba mnogo više od povremenih informacija na Web sajtovima institucija i organa javne uprave, a pre svega, razvoj eUprave je uslovljen primenom ICT, na koje ne treba gledati samo kao na servis operacija upravljanja, već kao njihov sastavni partner.

(3) Razumevanje metoda i postupaka, koji obezbeđuju efikasnu primenu ICT, svakako je jedan od najvećih globalnih izazova za celokupno društvo, a u cilju podizanja spremnosti i sposobnosti Vlade Republike Srpske da: (a) upravlja; (b) služi građanima; i (c) konačno unapredi uslove života i razvoja za svoje stanovništvo, pri čemu je implementacija servisa eUprave, kao pokretačka snaga, važan preduslov za evropske integracije BiH i Republike Srpske, a jednako važan kao koheziono sredstvo za: (a) poboljšanje kanala informacija i servisa koji se isporučuju građanima i poslovnom sektoru; (b) povećanje sudelovanja javnosti; (c) transparentniju i efikasniju javnu upravu.

(4) Posebna je uloga javnog sektora Republike Srpske u promociji ePoslovanja, kao i da bude posrednik u usvajanju prakse ePoslovanja, pre svega: (a) korištenjem i primenom ugovora o javnim nabavkama zasnovanim na elektronskim rešenjima, (b) elektronskim prenosom podataka u finansijskom sistemu javnog sektora, koje ima katalizacioni efekat u primeni ePoslovanja. I do sada je razvoj ePoslovanja nailazio na podršku, pre svega, viših nivoa vlasti, ali u fazi realizacije je po pravilu ta podrška izostala, pa svakako u cilju približavanja BiH i Republike Srpske prema EU treba težiti da se ta praksa promeni. S obzirom da postoje mnoge obaveze Republike Srpske u okviru projekta Digitalna Evropa, treba se nadati promeni gledišta, i što se tiče javne uprave, i što se tiče društva u celini. Prema podacima iz izveštaja o provođenju eSEE Agende+ (Electronic South Eastern Europe - eSEE), BiH se nalazi i na začelju korištenja Interneta u administraciji u odnosu na celu regiju jugoistočne Evrope.

(5) Još uvek su skromne postignute vrednosti u odnosu na očekivanja Vlade Republike Srpske i njenu viziju provođenja eUprave za 2010. god., međutim, važno je uočiti da je javna uprava Republike Srpske nastojala da zadovolji javnost u vezi eUprave i njenog provođenja. Vlada usmerila fokus svoga rada prema glavnih portalima

za isporuku svojih *online* servisa za sve različite kategorije *eUprave*, ali istovremeno, određeni organi javne uprave *Republike Srpske* nisu posvetiti dužnu pažnju ovom vitalnom pitanju što po dokazuje i činjenica da neke od njihovih *Web* sajtova nisu u potpunosti razvijeni ili još ne postoje.

(6) Poteškoće u procesu uvođenja *eUprave* i obezbeđenja *eUključenosti* građana u procese odlučivanja, na nivou lokalne samouprave *Republike Srpske*, uslovljene su sa više faktora: (a) *Republika Srpska*, kao što je već navedeno, još uvek znatno zaostaje u razvoju i trendovima u oblasti *eUprave* uopšte, a posebno u razvoju lokalne samouprave i *eUprave*; (b) zanemarivanje razvoja lokalne *eUprave* u odgovarajućim strateškim dokumenatima; (c) nesistematičnost i slaba osposobljenost organa lokalne samouprave, koja nekada graniči i sa voluntarizmom; (d) nedostatak komunikacije i koordinacije između raznih nivoa vlasti; (e) ograničenost ljudskih i materijalnih resursa; (f) birokratizacija procesa uvođenja *eUprave*, nedostatak transparentnosti i odgovornosti; (g) fokus usmeren na samu lokalnu samoupravu, umesto na građane.

(7) U strateškom pristupu reformi javne uprave *Republike Srpske*, podrazumevaju se suštinske transformacije i potpuno novi vrednosni standardi: (a) korisnička orijentacija vs. birokratija, gde korisnička orijentacija određuje lokalnu samoupravu kao servis građana; (b) transparentnost vs. diskrecija, gde transparentnost i otvorenost podrazumevaju dostupnost vanjskoj kontroli i superviziji; (c) vladavina prava vs. korupcija, gde vladavina prava podrazumeva: (i) nepristranost; (ii) neutralnost i uopštenost primene zakona; (iii) proceduralnu pravičnost; (iv) pravovremenost i poštivanje pravne nadležnosti; (v) proporcionalnost administrativnog postupka; i (vi) profesionalizam, kao osnovne pretpostavke sprečavanja koruptivnih ponašanja; i (e) efikasnost vs. neracionalnost, gde efikasnost podrazumeva zadovoljstvo građana.

(8) Presudna je uloga *eUprave* u izgradnji *ID* u *Republici Srpskoj*, jer se podrazumeva da *eUprava* povezujući sve aktere u društvu, predstavlja prelomnu tačku pristupa *Republike Srpske* u *ID*, a pre svega motivišući građane na korišćenje i primenu *ICT* u mnogim aspektima rada i života. Ako razumemo *eUpravu* kao pojavni oblik transformacije primene *ICT*, onda se i javna uprava mora transformisati. Pretpostavka je transformacije iz tradicionalnog birokratskog i hijerarhijskog modela u savremeni dinamični model upravljanja, koji zahteva: (a) transformaciju unutrašnjih i vanjskih procesa; (b) međuoperativnost aplikacija; (c) bezbedno okruženje; (d) dostupnost *Interneta*; (e) uključivanje građana u *ID*. Tako pozicionirana *eUprava* definitivno postaje jedinstveni portal *ID*, a povezujući različite aktere na istoj sceni (*javni i privatni sektor*) i različite resurse, postaje promotorom, pokretačem i realizatorom *ID*.

Posebna hipoteza (I):

(1) *Definisanje normativnog okvira i njegova harmonizacija sa standardima EU i regulatornog okruženja primarni su uslov za ubrzani razvoj ePoslovanja, a prevashodno uklanjanjem većeg dela prepreka koje su kočile isti, da bi se u Republici Srpskoj napravila osnova na kojoj će se razvijati eUprava.*

(2) Zakoni o *ePoslovanju* i *ePotpisu*, njihova izrada, donošenje i implementacija u postojećim pravnim okvirima otvaraju važne probleme, pre svega, treba uzeti u obzir prisutne procese približavanja i integracije *BiH* i *Republike Srpske* u *EU*, te obavezu harmonizacije sa *EU* zakonskim sistemom.

(3) Težnja ka promociji i unapređenju informacionog društva ima za cilj da

Republika Srpska krene dalje u procesu razvoja *eUprave* i da se na taj način potpuno integriše u globalnu ekonomiju. Tri osnovne nadležnosti koje vlade širom sveta moraju da uspostave za informaciono društvo su: (a) *država kao regulator*; (b) *država kao pomagač*; (c) *država kao veliki korisnik ICT*. Puni efekat *ePoslovanja* možemo jedino postići uređenim zakonima i propisima i prihvatanjem međunarodnih standarda i normi iz područja *eUprave*.

(4) Što se tiče *BiH*, usluge građanima javna uprava pruža u 146 opština, 10 kantona, 2 entiteta, *DBBiH* i na nivou države *BiH*. Uočeni su sledeći problemi na svim nivoima vlasti: (a) 13 skupština donosi zakone; (b) administracija ne radi po evropskim standardima; (c) principi i praksa rada na nivou jedne opštine ili kantona su različiti, ponekad protivrečni; (d) loša preglednost rada i poslovanja; (e) tendencije objedinjavanja i povezivanja baza podataka su slabo izražene - *izuzetak su neki projekti na nivou BiH, npr. CIPS, DGS, Carina i drugi*; (f) nedostaje elektronsko komuniciranje po svim nivoima vlasti; (g) zbog nedostatka usvojenih hardverskih i softverskih standarda, koriste se različiti operativni sistemi, aplikacije i baze podataka; (h) ne postoji globalni plan informatizacije državne administracije; (i) postojeći sistemi deluju izdvojeno, nepovezano tako da ne mogu osigurati građanima potrebne informacije; (j) minimalno korišćenje savremenih načina komuniciranja; (k) na Web-stranicama uprave građani nemaju na raspolaganju mnogo usluga; (l) suštinski, koncept *eUprave* nije u funkciji.

(5) Vlasti u *Republi Srpskoj* i dalje nisu u dovoljnoj meri svesne važnosti informatizacije društva, koja obezbeđuje: (a) preciznost; (b) efikasnost; (c) skraćivanje procedura za pokretanje biznisa; (d) pokretanje celokupne ekonomije. Razlog radi kojeg je veća konkurentnost i razvijenost država regiona je samo u tome što se one pridržavaju usvojenih strategija razvoja *ICT* sektora. Međutim, ako bi se u okviru *BiH* analizirali samo rezultati *Republike Srpske*, zauzeli bi nešto bolju poziciju, jer jer su u proteklih godina napravljeni znatni pomaci od usvajanja strategije *eVlade* - do investicija u uspostavljanje *eMatičnih* i *eZemljišnih knjiga*, kojih u *FBiH* nema ni na pomolu.

(6) U ovom master radu, autor je višestruko naglasio složenost i težinu pitanja prelaska na celovito *ePoslovanje*, ukazujući na neophodnost dubokih reformi, kako javne uprave *Republike Srpske*, tako i načina rada i razmišljanja na svim nivoima vlasti. Naravno, osim uključivanja svih zainteresovanih strana (*građana, poslovne zajednice i organa i institucija javne uprave*), neophodna je i korenita promena unutrašnjih procedura rada organa republičke uprave i lokalne samouprave. Kreativni je izazov, da se još uvek birokratizovana struktura javne uprave, prilagodi i uvede inovativan način rada usmeren prema građanima i poslovnom sektoru. Strateška je odluka *Republike Srpske* sadržana u razvoju sistema *eUprave*, kao presudnog faktora, koji obezbeđuje njen izlazak iz digitalnog jaza i pristup razvijenim digitalnim ekonomijama 21. veka, a pre svega u *EU*.

(7) U *Republici Srpskoj* treba poštovati sledeće elemenetarne principe koji omogućavaju ostvarenje potencijalne sinergije između razvoja *ID* i održivog razvoja: (a) inovacije u pogledu organizacije, načina rada i međusobne koordinacije relevantnih institucija (*u cilju držanja koraka sa sve bržim i znatnijim promenama*); (b) javna uprava, poslovna i akademska zajednica, kao i nevladine organizacije trebaju delovati u potpunoj koordinaciji i dati punu podršku relevantnim aktivnostima; (c) uspešno povezivanje *ICT* i održivog razvoja (*prihvatanje dužih, a ne kraćih rokova kao osnove za bilo kakvo delovanje na političkom ili poslovnom planu*).

(8) Evropske integracije i postajanje delom integrisane *Evrope*, kompleksni su zadaci za *Republiku Srpsku*, a u pravcu dostizanja demokratskog i razvijenog društva. Ovaj proces, ako se sagledaju sve poteškoće koje su do sada prisutne, odvija se u okvirima dramatičnih promena na globalnom nivou. Većina država teži da svoje ekonomije prilagodi sve zahtevnijim trendovima tržišta, te u tom cilju preduzima niz napora i koordinisanih akcija. Te inicijative se uklapaju u globalne i regionalne inicijative i ciljeve.

Posebna hipoteza (II):

(1) *U teoriji i praksi reforme javne uprave Republike Srpske, nije u dovoljnoj meri prisutna i primarna filozofija ePoslovanja, pa je u toku reforme neophodno implementirati i koncepciju eUprave, da bi se izbegla nezavidna pozicija Republike Srpske, na začelju svetskih trendova u toj oblasti.*

(2) Iako je u literaturi prisutan snažan akcent usmeren na koncepciju *eUprave*, još uvek postoji nedostatak istraživanja, pre svega u *BiH* i posebno u *Republici Srpskoj*, koji ocenjuje stopu napretka *Web* prezentacije *eUprave*, kako bi pokazala poziciju ovih *Web* sajtova u smislu njihove spremnosti za isporuku *eServisa*. To motivira istraživače da tu oblast, kroz analizu stope napretka *Web* prezentacije *eUprave*, dodatno istražuju sa ciljem: (a) definisanja koristi koje se mogu očekivati od implementacije *eUprave*; (b) isticanja glavnih prepreka u razvoju *eUprave*. Vrlo važno istraživanje u poslednjih nekoliko godina, je svakako istraživanje razvoja *eUprave*, kako u *Republici Srpskoj*, tako i posebno za razvoj svih država *WBC*. Ako se uspešnije realizju programi *eUprave*, doneće neposredne koristi kroz: (a) bolju efikasnost, (b) odgovornost; i (c) dostupnost javnih servisa.

(3) U posebnom delu istraživanja, primenom metode studije slučaja, autor je predstavio trenutno stanje i izvršio upoređenja stope napretka *eUprave* u *BiH*, *Republici Srpskoj* i *Republici Srbiji*, a koje iz različitih aspekata pokriva period od pet godina (2007-2012). U vezi uvođenja *eUprave* identifikovani su krizni faktori usmereni na stanje razvoja, kako na državnom, tako i lokalnom nivou. Međutim, i pored opšte nezadovoljavajuće ocene, jasno je da su neki organi *Republike Srpske* ipak ostvarili napredak u razvoju *Web* prezentacije, čime su poboljšali realizaciju aplikacija *eServisa*. U oba slučaja analize, i republičkih i lokalnih organa uprave *Republike Srpske*, vidljivo je da *Web* sajtovi još uvek trebaju pružiti više sveobuhvatnih *online* servisa, koji mogu adekvatno poslužiti građane i druge korisnike. Unapređenje *eServisa* za registraciju vozila putem *Interneta* ili mogućnost kontinuiranih obrazovnih programa putem *Web* sajta, primeri su potrebnih servisa.

Posebna hipoteza (III):

(1) *Perspektiva razvoja eUprave u Republici Srpskoj je u razvoju tehnološkog okvira i bezbednosti i povećanom korišćenju tehnologija koje pomažu u ePoslovanju, kao i razvoju javnih eServisa (kako komercijalnih, tako i nekomercijalnih), koji će omogućiti lakše i efikasnije poslovanje, a pre svega 20 eServisa definisanih u Akcionom planu eEvropa 2005.*

(2) Za dalje jačanje koncepcije *eUprave* u društvu, kod većine republičkih i lokalnih organa uprave nedostaje niz neophodnih *eServisa*, pa *Vlada Republike Srpske* i lokalni organi uprave, trebaju obratiti celovitu pažnju na sporost sadašnjeg razvoja

svojih Web sajtova, kao i preduzeti mere da se otklone nedostaci, odmah gde je to primenjivo. Ovo je posebno važno jer većina analiziranih Web sajtova *eUprave Republike Srpske*, u ovoj Studiji, ocenjena je između faze II (*poboljšanog*) i III (*interaktivnog*) modela prisustva *eUprave*, a većina je servisa lošije ocenjena nego kod *Republike Srbije*, koja je ostvarila bolje rezultate u tom pogledu. Neophodno je pažnju svih organa vlasti usmeriti na: (a) zakonodavni okvir; (b) upotrebu ICT; (c) sistematizaciju i obrazovanje IT perconala; (d) podršku rukovodstva; (e) odgovarajuće finansiranje. Uz pravilno korišćenje ICT, *Republika Srpska* ima priliku napraviti znatan napredak u relativno kratkom vremenskom periodu i zauzeti svoje mesto među efikasnim *eUpravama*, usmerenim prema potrebama svojih građana.

(3) Konačni cilj svih aktivnosti vezanih za uvođenje i primenu celovite koncepcije *eUprave* je da ona postane esencijalna potreba držstva i mera standarda razvijenosti Republike Srpske, a nemerljiv će biti uticaj razvoja *eUprave* na opšti razvoj društva, a pre svega u smislu: (a) ICT obrazovanosti građana; (b) smanjenju troškova javne administracije; (c) jačanja poverenja i zadovoljstva građana javnom upravom. Uticajem na ekonomski razvoj, obezbediće se razvoj novih projekata, a podizanje poverjenja građana u javnu upravu je jedan od aspekata uključivanja građana u proces donošenja odluka i omogućavanje kontrole njihove realizacije, a kao posledica eliminacija koruptivnog ponašanja zbog javnosti rada. Problemi javne uprave će se, pre svega, sagledavati iz perspektive građana, a njeno efektivnije rešavanje svakodnevnih problema pojedinca i svojom organizacijom učini život jednostavnijim.

Opšte ocene i zaključna razmatranja

(1) Tokom procesa istraživanja su ponuđeni odgovori na ključna istraživačka pitanja o: (a) meri u kojoj su stvoreni teorijsko metodološki preduslovi, uključujući i pravni, za razvoj *ePoslovanja* u javnoj upravi; (b) ulozi i odgovornost države u *ePoslovanju*; (c) aktuelnim politikama, strateški pristupima i podsticajima za razvoj *eUprave*? (d) uticaj legislative EU i regulatornog okruženja; (e) definisanju normativni okvir *ePoslovanja*; (f) trendovima i perspektivama razvoja *eUprave* s obzirom na celokupan kontekst reforme javne uprave; (g) stanju tehnološkog okvira i bezbednosti *eUprave*; (h) odgovornostima države u rešavanju administrativnih prepreka za razvoj *eUprave*; (i) glavnim faktorima za uvođenje koncepcije *ePoslovanja* u organima državne uprave; (j) postojanju svesti i spremnosti o neophodnosti usvajanja i primeni koncepcije *ePoslovanja* u poslovnim sistemima uopšte, kao i u institucijama državne uprave i shvaćanja potrebe primene radi usklađivanja sa međunarodnim trendovima; (k) ključnim problemima, izazovima i ostvarenim pomaci u ovoj oblasti; (l) meri u kojoj interni kapaciteti regionalni ili lokalni (*opština/gradova*) omogućavaju daljnji razvoj *eUprave* i na lokalnom nivou.

(2) Iako su to još uvijek skromne vrednosti u odnosu na očekivanja *Vlade Republike Srpske* i njenu viziju provođenja *eUprave* za 2010. god., kao i rezultate postignute u susednim državama WBC, važno je uočiti da je javna uprava *Republike Srpske* nastojala da zadovolji javnost u vezi *eUprave* i njenog provođenja. Vlada je shvatila važnost pokretanja službenog Web sajta i usmerila fokus svoga rada prema glavnih portalima za isporuku svojih online servisa za sve različite kategorije *eUprave* (uključujući G2C, G2B i G2G). Međutim, određeni organi javne uprave *Republike Srpske* nisu posvetiti dužnu pažnju ovom vitalnom pitanju. To dokazuje i činjenica da

neke od njihovih *Web* sajtova nisu u potpunosti razvijeni ili još ne postoje, što jasno sprečava određeni organ u isporuci odgovarajućih *eServisa*.

(3) Najveći stepen kompleksnosti, svakako pripada pitanju implementacije koncepcije *eUprave*, a njegova realizacija zahteva, pre svega, konsenzus svih zainteresovanih strana i relevantnih nivoa uprave, a svakako najveće prepreke efikasnom uvođenju *eUprave* u Republici Srpskoj, mogu se identifikovati kao: (a) slaba institucionalna, pravna i tehnološka infrastruktura; (b) nedostatak finansijskih i ljudskih resursa (*nedostatak stručnog ICT kadra*); (c) otpor birokratizovanih struktura prema promenama.

(4) Za potrebe ovog master rada u cilju definisanja uporedne ocene *eUprave Republike Srpske* i *Republike Srbije* u periodu avgust - novembar 2012. god., izvršena je *online* analiza *Web* sajtova lokalnih i republičkih organa *eUprave*. Prilikom analize i ocenivanja *Web* sajtova primenjen je *UN/ASPA* model.

(5) Od pregledanih službenih *Web* sajtova institucija i organa uprave razvrstano je bez klasifikacije (0%) 32,65% u *Republici Srpskoj* i 19,53% u *Republici Srbiji*, što pokazuje vrlo nepovoljno stanje u *Republici Srpskoj*, gde je praktično 1/3 službenih *Web* sajtova institucija i organa uprave ili ne postoji ili je nedostupna. Preostali *Web* sajtovi organa *Republike Srpske* i *Republike Srbije*, zavisno od dostignutog stepena sofisticiranosti razvrstani su u 5 faza, kojom prilikom je utvrđeno da su rezultati grupisani pretežno u dvije faze i to: (b) u poboljšanoj 48,88%; u *Republici Srpskoj* i 32,28% u *Republici Srbiji*; i (b) interaktivnoj 23,47% u *Republici Srpskoj* i 41,41% u *Republici Srbiji*.

(6) Kako u svetu, tako i u *Republici Srpskoj*, razvijenost institucija i organa *eUprave* donose znatne korisne efekte, a pre svega: (a) raste zadovoljstvo građana i drugih korisnika radom republičke javne uprave; i (b) zbog jednostavnijih procedura u komunikaciji sa javnom upravom, popravlja se imidž države kod potencijalnih investitora³⁵³. Sadašnja razvijenost institucija i organa *eUprave* u *Republici Srpskoj* sa prosečnom stopom razvijenosti od 39,7% nije zadovoljavajuća, i neophodne su efikasnije mere za dinamični i koordinisani razvoj *eUprave*.

(7) Od pregledanih službenih *Web* sajtova lokalnih organa uprave razvrstano je bez klasifikacije (0%) 20,63% u *Republici Srpskoj* i samo 14,04% u *Republici Srbiji*, što pokazuje i dalje nepovoljno stanje u *Republici Srpskoj*, gde je praktično 1/5 službenih *Web* sajtova lokalnih organa uprave ili ne postoji ili je nedostupna. Preostali *Web* sajtovi zavisno od dostignutog stepena sofisticiranosti razvrstani su u 5 faza, kojom prilikom je utvrđeno da su rezultati, kao i kod republičkih organa, grupisani pretežno u dvije faze i to: (a) poboljšanoj 68,25%; u *Republici Srpskoj* i 43,26% u *Republici Srbiji*; (c) interaktivnoj samo 11,11% u *Republici Srpskoj* i čak 40,45% u *Republici Srbiji*.

(8) Prema statističkim regijama prosečan nivo sofisticiranosti lokalne *eUprave* je dosta ujednačen i iznosi od 34,42% u *Istočnosarajevskoj regiji* do 37,92% u *Banjalučkoj regiji*, dok je prosečan nivo sofisticiranosti 36,4%. Sadašnja razvijenost lokalne *eUprave* u *Republici Srpskoj* sa prosečnom stopom razvijenosti od 36,4% nije

³⁵³ **Napomena autora:** Povećava se efikasnost rada i smanjuju se pojedini troškovi i broj zaposlenih u javnoj upravi. Obavlja se reinženjering radnih procedura kako bi se prilagodile primenama računara i postale racionalnije. Korisni efekti najpotpunije se ostvaruju u sredinama gde ih političari i menadžeri prihvate kao svoj cilj.

zadovoljavajući i neophodne su efikasnije mere za dinamični i koordinisani razvoj *eUprave*.

(9) Rezultati uporedne ocene *Web* sajtova *Republike Srpske* i *Republike Srbije*, dosta se dobro slažu sa sličnim istraživanjem autora, a koje se odnosilo na procenu klastera online sofisticiranosti *Web* sajtova *Republike Srpske*. Naime, budući da je u okviru istraživanja stope napretka *Web* prezentacije u *Republici Srpskoj* provedena i analiza većeg dela navedenih 20 osnovnih *eServisa* prema definiciji *EU*, bilo je moguće je i jednako grupisanje (*klasterizacija*) javnih usluga. Prosečna ponderisana vrednost dostupnosti klastera javnih servisa na *Internetu* u *EU (2006)* je sa 74,80%, još uvek znatno viša nego u *Republici Srpskoj (2012)* gde je iznosila 50,75%, dok je ova opet nešto viša od *BiH (2007)* 44,59%.

(10) Kada je u pitanju online dostupnost *eServisa* za usluge građanima, *Republika Srpska (2012)* je sa 51,25% još uvek daleko od proseka *EU(2006)* od 68%, ali npr. samo celovita primena *Zakona o elektronskom potpisu* mogla bi u kratkom periodu i bez većih tehnoloških promena, znatno poboljšati ovaj rezultat. Kada je u pitanju online dostupnost *eServisa* za poslovne usluge, jasno je da su sve države *EU* dale naglasak ovim uslugama, a *Republika Srpska (2012)* je sa 50%, iako uspešnija od *BiH (2007)* 45,85%, još uvek mora znatno da napreduje, da bi u dogledno vreme dostigla standarde *EU(2006)* od zavidnih 85%.

(11) Ako imamo u vidu da je dostupnost klastera javnih servisa *EU(2004)* sa 65% dostigla prosečnu vrednost za *EU(2006)* od 74,80%, sledi da je ostvaren prosečan linearni godišnji prirast po stopi od 4,9%. Dakle, u idealnim uslovima optimističnog scenarija, primenom ovako procenjene stope, *Republika Srpska* bi sa sadašnjih 50,75% dostigla vrednosti *EU(2006)* od 74,80% tek za nekih cca 5 godina, odnosno do 2017. god., naravno pod uslovom da *EU* dalje stagnira, što je malo verovatno.

(12) Istovremeno, ako se ima u vidu da je *Republika Srpska* u periodu od 2007. god. (*ukupno BiH 44,59%*) do 2012. god. dostigla 50,75%, te tako ostvarila prosečan prirast po stopi od samo 1,03%, onda prema potpuno pesimističnom (*možda i realnijem*) scenariju sledi da bi *Republika Srpska* dostigla navedenu vrednost od 74,80%, tek za nekih cca 24 godine, odnosno do 2036. god.. Ovakav mogući scenario, može samo značiti jedan ozbiljan alarm i upozorenje o nezadovoljavajućem stanju razvoja *eUprave* u *Republici Srpskoj*, te poziv organima vlasti na svim nivoima da ulože maksimalne napore u sprečavanju daljeg produbljenja digitalne podele u odnosu na države *EU* i svet uopšte.

LITERATURA

- [1] **Attewell, P.** (2001): *The first and second digital divides*; Sociology of Education 74(3); Graduate Center, City University New York, pp. 252-259; DOI: 10.2307/2673277; **Dostupno na sajtu:** <http://www.jstor.org/discover/10.2307/2673277?uid=3737568&uid=2129&uid=2&uid=70&uid=4&sid=21101409224167>; **Pregledano:** 8.11.2012. god. u 23,20 časova;
- [2] **Backus, M.** (2001): *E-governance in Developing Countries*, The International Institute for Communication and Development (IICD), IICD Research Brief, No. 1.;
- [3] **Bellamy, C. & Taylor, J. A.** (1998): *Governing in the Information Age*; Open University Press, Buckingham (Digitized 2008), pp. 37; ISBN: 033-519-451-6, 978-03-3519-451-3;
- [4] **Borg, H.** (2003): *Outsourcing of Human Resources*, The Pause Scholarship Foundation, Personnel Management Abroad by University Studies and Experience; pp. 5-7.;
- [5] **CapGemini** (2004): *Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing?* (Web-based Survey on Electronic Public Services: Report of the Fourth Measurement, October 2003). European Commission DG Information Society;
- [6] **CapGemini** (2005): *Online Availability Public Services: How ist Europe Progressing - Web based Survey on Electronic Public Services (Results October 2004)*; Brussels, February 2005; **Dostupno na sajtu:** http://www.univie.ac.at/frisch/isegov/aushaengUniWien/Final%20presentation%20results%205th%20M_v3.pdf; **Pregledano:** 29.10.2012. god. u 15,06 časova;
- [7] **CapGemini** (2006): *Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing? (Web-based Survey on Electronic Public Services: Report of the 6th Measurement, June 2006)*, ed. **Wauters, G.**, European Commission DG Information Society, CapGemini Belgium, Diegem;
- [8] **CapGemini** (2009): *Smarter, Faster, Better e-Government - 8th Benchmark Measure*; European Commission, Directorate General Information Society and Media, Unit C.4 Economic and Statistical Analysis, pp. 162-163; **Dostupno na sajtu:** http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2009.pdf; **Pregledano:** 16.10.2012. god. u 19,38 časova;
- [9] **Chaston, I.** (2001): *E-Marketing Strategy*, McGraw-Hill Publishing Company, Berkshire; ISBN: 007-709-753-X; 978-00-7709-753-0;
- [10] **Ćurčić, F. & al.** (2011): *Razvoj lokalne i eUprave u BiH*; Komunikacija i zajednica, Mediacentar, Sarajevo; ISBN: 978-9958-584-07-7; **Dostupno na sajtu:** http://www.media.ba/mcsonline/files/shared/Integralni_izvjestaj_lokalna_e-uprava_u_BiH_-_za_web_0.pdf; **Pregledano:** 22.9.2012. god. u 20,53 časova;
- [11] **Davenport, T. H. & Short, J. E.** (2011): *The New Industrial Engineering: Information Technology and Business Process Redesign*, (Sloan Management Review, 1999), reprint - BiblioBazaar, Charleston, SC, pp. 11-27; ISBN: 117-947-911-4, 978-11-7947-911-8;
- [12] **Dimitrijević, P.** (2009): *Elektronska uprava i informaciono društvo*, Moderna uprava br. 2., Banja Luka, str. 124; ISSN 1840-2283;

- [13] **Draganić & al.** (2006): *Strategija razvoja lokalne samouprave u BiH*; Razvojna agencija EDA Banja Luka, Banja Luka, str. 10-11; **Dostupno na sajtu:** <http://www.edabl.org/Uploads/admin/Strategija%20razvoja%20lokalne%20samouprave%20u%20BiH.pdf>; **Pregledano:** 11.11.2012. god. u 19,23 časova;
- [14] **Drakulić, M.** (2001): *Osnovi Poslovnog prava*, Fakultet organizacionih nauka, Beograd; ISBN: 868-023-906-2, 978-86-8023-906-4;
- [15] **Dunleavy, P. & al.** (2005): *New Public Management is Dead – Long Live Digital-Era-Governance*, Journal of Public Administration Research and Theory, Vol. 16, No. 3, pp. 467–494; Online ISSN 1477-9803 - Print ISSN 1053-1858; DOI: 10.1093/jopart/mui057;
- [16] **Dorđević, B. & al.** (2011): *Internet marketing i savremeno poslovanje*, Tehnički fakultet „Mihajlo Pupin”, Zrenjanin; **ISBN:** 978-86-7672-144-3;
- [17] **EC** (2002a): *eEurope 2005 - An information society for all*; An Action Plan to be presented in view of the Sevilla European Council 21/22 June 2002; **Dostupno na sajtu:** http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/news_library/documents/eeurope2005/eeurope2005_en.pdf; **Pregledano:** 23.9.2012. god. u 19,54 časova;
- [18] **EC** (2006): *Benchmarking of existing national legal e-business practices, from the point of view of enterprises (e-signature, e-invoicing and e-contracts), Draft Final Report*; European Commission (EC) Directorate-General for Enterprise and Industry, Rambøll Management, København, pp. 106-108;
- [19] **Economist** (2000): *A Survey of Government and the Internet, Digital Democracy*; The Economist, 24 June 2000, p. 31.; **Dostupno na sajtu:** <http://www.economist.com/node/80746>; **Pregledano:** 27.10.2012. god. u 17,23 časova;
- [20] **Gajić, Z.** (2005): *Preporuke za razvoj e-uprave 2005/2006*, Exit, Information Technology Business Support Centre, Banja Luka;
- [21] **Gartner Group** (2000): *Sood, The Four Phases of E-Government in the Public Sector Market*; Gartner Group Report; Resource ID:308459 in Pavlichev and Garson, pp. 173; **Dostupno na sajtu:** <http://www.gartner.com/id=317292>; **Pregledano:** 24.9.2012. god. u 22,35 časova;
- [22] **Gonnet, P.** (2001): *The Future of Informatics as Scientific Discipline*, UPGRADE The European Online Magazine for the IT Profesional, Vol II, No.4;
- [23] **Gračanac, A.** (2001): *Globalno bankarstvo*, Fakultet za uslužni biznis FABUS Sremska Kamenica, Novi Sad; ISBN: 868-452-929-4, 978-86-8452-929-1;
- [24] **Gusev, M. & Armenski, G.** (2006): *Gap Analysis of eGovernment in Western Balkans* (March 2006); University Sts Cyril and Methodius, PMF Informatics, This study was supported by Metamorphosis – Foundation for Information Society, Skopje; **Dostupno na sajtu:** http://wbc-inco.net/attach/1409_GapAnalysisofGovernmentinWesternBalkansMarch2006.pdf; **Pregledano:** 23.9.2012. god. u 17,36 časova;
- [25] **Hamidović, H.** (2009): *Digitalni potpisi: Priručnik za brzi početak*, Info Press d.o.o., Zagreb, str. 5; ISBN: 978-053-95760-2-6;
- [26] **Hammer, M. & Champy, J.** (2003): *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*, HarperBusiness Essentials Series & Collins Business Essentials, HarperBusiness Essentials, New York; ISBN: 006-055-953-5, 978-00-6055-953-3;

- [27] **Heywood, J. B.** (2001): *The outsourcing dilemma – The search for competitiveness*, Financial Times Prentice Hall, London: Pearson Education; ISBN: 0273-656171, 9780-273656173;
- [28] **IBM** (2003): *Component business models*; IBM Business Consulting Services; **Dostupno na sajtu:** <http://www-935.ibm.com/services/us/imc/pdf/g510-6163-component-business-models.pdf>; pp. 12; **Pregledano:** 29.10.2012. god. u 13,51 časova;
- [29] **Isanović, A.** (2010): „Novi mediji, lokalna uprava i participatorne komunikacije u BiH”, u: Jusić, T. (ur.), *Komunikacija i zajednica*, Mediacentar, Sarajevo; ISBN: 978-9958-584-03-9, str. 254-255.; **Dostupno na sajtu:** http://www.media.ba/mcsonline/files/shared/Participatorne_komunikacije_Final_za_web.pdf; **Pregledano:** 22.9.2012. god. u 20,27 časova;
- [30] **Kalpić, D.** (1999): *Vrednovanje unaprjeđenja rada Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje (HZZO) temeljem informatizacije*, Evalvacijsko izvješće, Med-Ekon, Zagreb;
- [31] **Kerr, J.M.** (2006): *The Best Practices Enterprise: A Guide to Achieving Sustainable World-Class Performance*, J Ross Publishing Series, J. Ross, Publishing, pp.123.; ISBN: 193-215-960-6, 978-19-3215-960-8;
- [32] **Koch, J. & al.** (2004): *Human Resources (HR) Outsourcing in Government Organizations: Emerging Trends, Early Lessons*, Issue 7 of Conference Board report E-0007-04-RR, The Conference Board, New York, pp. 6-8;
- [33] **Koprić, I.** (2008): *Mjere za modernizaciju uprave u Republici Hrvatskoj*, Hrvatska javna uprava (časopis za teoriju i praksu javne uprave), god. 8, br. 3, Zagreb, str. 551-565; (objavljeno i u: **Koprić, I. & al.** (2009) *Modernizacija općeg upravnog postupka i javne uprave u Hrvatskoj*, Institut za javnu upravu, Zagreb; ISBN: 9537-083047, 9789-537083045);
- [34] **Kunstelj, M.** (2004): *Prenova procesov – predpogoj za uspešno uvedbo eUprave*. 16. Dnevi slovenske uprave, Portorož 23.-25. sep. 2004. Fakulteta za upravo, Ljubljana;
- [35] **Lamanna, C. & al.** (1996): *Case Studies Guide - Result of a joint effort of the Writing@CSU project and the Colorado State University Writing Center*; Colorado State University, Fort Collins, USA; **Dostupno na sajtu:** <http://writing.colostate.edu/guides/pdfs/guide60.pdf>; **Pregledano:** 12.9.2012. god. u 23,45 časova;.
- [36] **Layne, K., & Lee, J.** (2001): *Developing fully functional E-government: A four stage model*; Government Information Quarterly, 18, pp. 122 -136;
- [37] **Laundon, C. K. & Traver, C. G.** (2006): *E- Commerce: Business, Technology, Society*, 4nd ed., Prentice Hall; New Jersey; ISBN: 013-173-516-0, 978-01-3173-516-3;
- [38] **Lilić, S. & al.** (2007): *Upravno pravo*; 3. izdanje (usklađeno sa Ustavom Srbije i upravnim zakonodavstvom u Srbiji i u Crnoj Gori), Savremena Administracija, Beograd, 2007, str. 30; ISBN 978-86-387-0775-7;
- [39] **Lovelock, Ch. & Wright, L.** (2002): *Principles of Service Marketing and Management*, 2nd ed., Prentice Hall (Pennsylvania State University), New Jersey; ISBN: 013-040-467-5, 978-01-3040-467-1;
- [40] **Mäenpää, O.** (2004): *E-Governance: Effects on civil society, transparency and democracy*, E-governance: Challenges and Opportunities for Democracy, Administration and Law Conference, International Institute of Administrative Sciences

(IIAS-IISA Administration & Service 1930-2005, Seoul, pp. 57-70; ISBN 978-1-58603-542-6;

[41] **McKay, J. & Marschall, P.** (2004): *Strategic Management of eBusiness*, John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, NJ, pp. 5; ISBN: 047-080-292-8, 978-04-7080-292-2;

[42] **Mechling, J.** (2002): *Building a Methodology for Measuring the Value of E-Services*, Booz–Allen–Hamilton, Final Report for the Social Security Administration; Washington D.C., pp. 1-52;

[43] **Miljević, M.** (2007): *Metodologija naučnog rada (skripta)*; Filozofski fakultet, Univerzitet u Istočnom Sarajevu, Pale;

[44] **Millard, J.** (2002): *e-Government Strategies: Best Practice Reports from the European Front Line*. Proceedings of the First International Conference on Electronic Government – EGOV 2002 (Traunmüller, R., Lenk, K., ur.), Aix-en-Provence, France, 2.-6. sep. 2002, str. 298-306. Springer-Verlag, Berlin Heidelberg;

[45] **Milosavljević, M.; Veinović, M. & Grubor, G.** (2009): *Informatika*, Univerzitet Singidunum, Beograd; ISBN: 978-86-7912-192-9;

[46] **Milosavljević, M. & Mišković, V.** (2011): *Elektronska trgovina*, Univerzitet Singidunum, Beograd; ISBN: 978-86-7912-338-1;

[47] **Milošević, M.** (1995): *EDI – mesto i uloga*, Računari 113 (časopis), Beograd;

[48] **Milutinović, V. & Patricelli, F.** (2003): *Mastering E-business Infrastructure*, Vol. 24 of Multimedia Systems and Applications Series, Kluwer Academic Publishers, Norwell, Massachusetts; ISBN: 140-207-413-1, 978-14-0207-413-4;

[49] **Murugesan, S. & Gangadharan, G.R.** (2012): *Harnessing Green IT: Principles and Practices - Adopting a holistic approach to greening IT is our responsibility toward creating a more sustaining environment*, (IEEE IT Professional, January–February 2008, pp 24-33), John Wiley & Sons, New York; ISBN: 111-997-00-5-9, 978-11-1997-005-7;

[50] **Norris, P.** (2001): *Digital Divide. Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide* - Communication, Society and Politics Series; Cambridge: Cambridge University Press; ISBN: 052-100-223-0, 978-05-2100-223-3;

[51] **Novaković, J. & al.** (2005): *Poslovna informatika*, Megatrend univerzitet primenjenih nauka, Beograd; ISBN: 867-747-191-X, 978-86-7747-191-0;

[52] **Njeguš, A.** (2010): *Informacioni sistemi u turističkom poslovanju*, Univerzitet Singidunum, Beograd, str. 61.; ISBN: 978-86-7912-290-2;

[53] **Njeguš, A. & Grubor, G.** (2011): *Poslovanje elektronske uprave u cloud computing okruženju*; VIII. Naučni skup sa međunarodnim učešćem Sinergija 2011, str. 87-91; Univerzitet Sinergija, Bijeljina; ISB 978-999-5-26-21-4;

[54] **OECD** (2003): *eGovernment Studies: eGovernment Imperative*; OECD Publication Services, Paris, pp. 1,1; ISBN: 978-926-410-117-3, 978-92-6410-119-7;

[55] **Panian, Ž.** (2000): *Poslovna informatika za ekonomiste: koncepti, metode i tehnologija*, Protecon d.o.o., Zagreb; ISBN: 953-672-212-7, 978-95-3672-212-9;

[56] **Petrović, D. & Ostojić, D.** (2005): *Preporuke za razvoj eUprave 2005/2006*, Exit, Information Technology Business Support Centre, Banja Luka, str. 15-43;

[57] **Pina, V. & al.** (2007): *Are ICTs improving transparency and accountability in the EU regional and local government? An empirical study*, Public Administration,

Vol. 85, No. 2, pp. 449–472. ISSN: 1467-9299; DOI: 10.1111/j.1467-9299.2007.00654.x;

[58] **Radenković, B.** (2003): *Elektronsko poslovanje stanje i perspektive*, ppt Prezentacija, Fakultet organizacionih nauka, Beograd;

[59] **Radinković, M. & al.** (2011): *Pregled Web prezentacija republičkih institucija Republike Srpske* - 2011-RSP-PPRE-PVPRIRS (sl); Agencija za informaciono društvo Republike Srpske (AIDRS), Banja Luka; **Dostupno na sajtu:** http://www.aidrs.org/wp-content/files/PVPRIRS_v.1.2.pdf; **Pregledano:** 2.11.2012. god. u 9,14 časova;

[60] **Radinković, M. & al.** (2011a): *Pregled Web prezentacija lokalne uprave Republike Srpske* - AIDRS PVPLU-RS-v_1_1; Agencija za informaciono društvo Republike Srpske (AIDRS), Banja Luka; **Dostupno na sajtu:** http://www.aidrs.org/wp-content/files/PVPLU-RS-v_1_1.pdf; **Pregledano:** 2.11.2012. god. u 10,10 časova;

[61] **Roljić, L. & Mameledžija, A.** (2010): *Elektronsko poslovanje javnog sektora u BiH*; Fakultet poslovne informatike – Zbornik radova - Naučno-stručni časopis za teoriju i praksu iz poslovne informatike i informaciono-komunikacionih tehnologija, Sveučilište/Univerzitet „Vitez” Travnik, str. 62; ISSN 1986-5694; **Dostupno na sajtu:** <http://unvi.edu.ba/Files/zbornici/FPI.pdf>; **Pregledano:** 14.10.2012. god. u 14,10 časova;

[62] **Saarenpää, A.** (2004): *E-government and Good Government: An Impossible Equation in the new Network Society?* Scandinavian Studies in Law Vol. 47, pp. 245-273 (IT Law, September 2004); ed. **Wahlgren, P.** (Stockholms universitet - Juridiska fakulteten) Stockholm Institute for Scandinavian Law (2005-2010);

[63] **Satyanarayana, J.** (2004): *E-government: The Science of the Possible*, PHI Learning Pvt. Ltd., New Delhi, pp. 58; ISBN: 812-032-608-3, 978-81-2032-608-8;

[64] **Savić, N. & Marković, A.** (2008): *Merenje informacionog društva (Measuring Information Society)*, Zbornik radova YU Info 2008, XIV Konferencija, Kopaonik, Društvo za informacione sisteme i računarske mreže, Beograd, ISBN: 978-86-85525-03-2;

[65] **Schmidt, O. & al.** (2002): *E-Government – Connecting Efficient Administration and Responsive Democracy (Balanced E-Government)*; A study by the Bertelsmann Foundation In cooperation with: Booz–Allen–Hamilton, Bertelsmann Stiftung, Gütersloh;

[66] **SIBIS** (2003): *Statistical Indicators Benchmarking the Information Society Pocket Book 2002/03: Measuring the Information Society in the EU, the EU Accession Countries, Switzerland and the US*, IST-26276-SIBIS Project and European Communities, ed. **Chrissafis, T.**, Empirica GmbH, Bonn;

[67] **Siegel, C.** (2005): *Internet marketing; Foundations and Applications*, 2nd ed. Houghton Mifflin Company, Boston; ISBN: 061-851-999-8, 978-06-1851-999-6;

[68] **SM BiH** (2004): *Strategija razvoja informacionog društva u BiH 2004-2010*, Finalna verzija, 5.0, str. 13., UNDP BiH, Sarajevo;

[69] **SM BiH** (2004a): *Politika razvoja informacionog društva u BiH 2004-2010*, UNDP BiH, Sarajevo, str. 17;

[70] **Stankić, R. & Krsmanović, B.** (2007): *Elektronsko poslovanje*, Fakultet spoljne trgovine, Bijeljina, str. 32.; ISBN: 86-7747-181-2;

[71] **Stankić, R.** (2008): *Poslovna informatika*, 8. izdanje, CID Centar za izdavačku delatnost, Ekonomski fakultet, Beograd; ISBN: 864-030-887-X, 978-86-4030-887-8;

- [72] **Stankić, R.** (2009): *Elektronsko poslovanje*, 3. izdanje, Ekonomski fakultet Beograd, str. 40-41; ISBN 978-86-403-0988-2;
- [73] **Stankić, R.** (2012): *Poslovna informatika*, 10. izdanje, Ekonomski fakultet Beograd; ISBN: 978-86-403-1209-7;
- [74] **Sunshine, R.B.** (1990): *Negotiating for International Development: A Practitioner's Handbook*, International Development Law Institute, Martinus Nijhoff Publishers, Leiden, pp. 37-47; ISBN: 079-230-636-8, 978-07-9230-636-8;
- [75] **Šegudović, H.** (2006): *Prednosti i nedostaci metoda za kvalitativnu analizu rizika*; referat u sklopu savjetovanja Sigurnost informacijskih sustava (ISS) na Mipro 2006 skupu, str. 6; . Infigo – Information Security, Zagreb; INFOGO-MD-2006-06-01;
- [76] **Štimac, N.** (2002): *Europski principi javne uprave: od vladanja do služenja građanima (knjiga 2. - Biblioteka Izazovi vremena)*, Udruga ugao za demokratsko društvo, Zagreb; ISBN: 9537-00600X, 9789-537006006;
- [77] **Tooy, I.** (2002): *Electronic Government: Cross-sectoral Development of Information Tehnology in Central Government Administration*, Boston;
- [78] **Trajkovic, V.** (2011): *ICT for Local Governments: Standards, principles and Best Practices*, u: Zajaz, K., Glogorov, Z., Krabina, B. (ur.), NALAS, Strasbourg. pp. 13; ISBN 978-9989-2928-5-9;
- [79] **UN/ASPA** (2001): *Benchmarking E- government: A Global Perspective - Assessing the Progress of the UN Member States*. United Nations Division for Public Economics and Public Administration; **Dostupno na sajtu:** <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021547.pdf>; **Pregledano:** 23.9.2012. god. u 13,41 časova;
- [80] **UN** (2008): *United Nations e-Government Survey 2008: From E-Government to Connected Governance*, Department of Economic and Social Affairs, Division for Public Administration and Development Management, New York; **Dostupno na sajtu:** <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan028607.pdf>; **Pregledano:** 1.11.2012. god. u 18,19 časova;
- [81] **Unković, M. & al.** (2010): *Savremeno berzansko i elektronsko poslovanje*, Univerzitet Singidunum, Beograd; ISBN: 978-87-7912-307-7;
- [82] **Vlada RS** (2008): *Strategija razvoja elektronske vlade 2009-2012 - eGovernment Strategija*; Vlada Republike Srpske, Generalni sekretarijat, Sektor za informacione tehnologije i AIDRS (Agencija za informaciono društvo Republike Srpske), Banja Luka;
- [83] **Vlada RS** (2010): *Strategija razvoja lokalne samouprave Republike Srpske za period 2009–2015. god.*; **Dostupno na sajtu:** <http://www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Vlada/Ministarstva/muls/Documents/strategija%20razvoja%20lokalne%20samouprave%20u%20republici%20srpskoj%20za%20period%202009-2015.pdf>; **Pregledano:** 11.11.2012. god., u 20,32 časova;
- [84] **Vujević, M.** (1990): *Uvođenje u znanstveni rad na području društvenih znanosti*, IV. izmenjeno i dopunjeno izdanje, Informator, Zagreb; ISBN: 863-010-259-4, 978-86-3010-259-2;
- [85] **Vuksanović, E.** (2006): *Elektronsko bankarstvo*, Fakultet za bankarstvo, osiguranje i finansije, Institut ekonomskih nauka, Beograd; ISBN: 868-031-567-2, 978-86-8031-567-6;
- [86] **Zelenika, R.** (1998): *Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela*, III. izmenjeno i dopunjeno izdanje; Ekonomski fakultet Sveučilišta u Rijeci, Rijeka; ISBN: 953-611-810-23;

[87] **Zlokapa, Z.** (2007): Kocka do kocke – dobro je dobro graditi: modeli organizacije lokalne samouprave; Neće se samo izgraditi; Razvojna agencija EDA Banja Luka, Banja Luka, str. 179–206; **Dostupno na sajtu:** <http://www.edabl.org/Uploads/admin/kocka.pdf>; **Pregledano:** 11.11.2012. god. u 20,05 časova;

[88] **Živković, A. & al.** (2010): *Bankarsko poslovanje i platni promet*, 10. izdanje, CID Centar za izdavačku delatnost, Ekonomski fakultet, Beograd, str. 103; ISBN: 864-030-986-8, 978-86-4030-986-8;

[89] **Zott, C. & Amit, E.** (2009): *The Business Model as the Engine of Network-Based Strategies*, Pearson Technology Group; ISBN: 013-702-475-4, 978-01-3702-475-9;

[90] **WBN** (2008): *Roadmap for Inclusive eGovernment in the Western Balkans - Building e-services accessible to all*; Western Balkans Network for Inclusive eGovernment; Third International Conference e-Society.Mk; Metamorphosis, Foundation for sustainable ICT solutions, Skopje, Macedonia, pp. 6.; **Dostupno na sajtu:** <http://old.e-society.org.mk/portal/download/Roadmap-for-inclusive-eGovernment-in-the-Western-Balkans.pdf>; **Pregledano:** 25.10.2012. god. u 9,14 časova;

[91] **WEF** (2011): *The Global Information Technology Report 2010-2011*, World Economic Forum (WEF), Transformations 2.0, 10th Anniverasary Edition, INSEAD – The Business School of World, Ed. Dutta, S. & Mia, Geneva; ISBN: 929-504-495-9, 978-92-9504-495-1;

[92] **Weil, P. & Vitale, M.** (2001): *Place to Space: Migrating to Ebusiness Models*; Harvard Business Press (Harvard Business School Publishing Corporation), Boston MA, pp. 21; ISBN: 157-851-245-X, 978-15-7851-245-4;

[93] **World Bank** (2002): *E-Government Handbook*; Center for Democracy and Technology; **Dostupno na sajtu:** https://www.cdt.org/pr_statement/cdt-publishes-e-government-handbook-developing-countries; **Pregledano:** 20.9.2012. god. u 22,20 časova;

[94] **World Bank** (2012): *World Development Indicators 2012 (The information society)*, International Bank for Reconstruction and Development, pp. 328-330, Washington, D.C.;

[95] **WSIS** (2005): *World Summit on the Information Society: Tunis Agenda for the Information Society*; United Nations/ITU; (Document: WSIS-05/TUNIS/DOC/6(Rev.1)-E); **Dostupno na sajtu:** <http://www.itu.int/wsis/docs2/tunis/off/6rev1.html>; **Pregledano:** 14.10.2012. god. u 18,25 časova.

PRILOZI

Univerzitet **Singidunum**



Prilog [I.] Mapa opština i gradova Republike Srpske (2010)³⁵⁴



³⁵⁴ Mapa opština i gradova Republike Srpske (2010); Izvor: Florence, K. (2010): *Conflict displacement and labor market outcomes in post-war Bosnia and Herzegovina* - Journal of Development Economics; Volume 93, Issue 2,; Columbia University, US; The World Bank, Washington DC; Dostupno na sajtu: <http://ars.els-cdn.com/content/image/1-s2.0-S0304387809001060-gr1.jpg>; Pregledano: 12.11.2012. god. u 11,43 časova.

Prilog [II.] Online anketa organa Republike Srpske (2012)

Prilog III.] Online anketa organa Republike Srpske - UN/ASPA model ocene Web sajtova eUprave -								List: 1/5
Br.	Naziv republičkog organa ili agencije	(1) %	(2) %	(3) %	(4) %	(5) %	Σ (%)	URL
Najviši republički organi								
1	Narodna Skupština	20	20	5	0	0	45	http://www.narodnaskupstinars.net/
2	Predsednik Republike	20	15	0	0	0	35	http://www.predsjednikrs.net/
3	Vlada Republike Srpske	20	15	0	0	0	35	http://www.vladars.net/
4	Ustavni sud	15	15	0	0	0	30	http://www.ustavnisud.org/
5	Vrhovni sud	20	20	15	0	0	55	http://www.vsud-rs.pravosudje.ba/
6	Javno tužilaštvo	20	20	10	0	0	50	http://rt-rs.pravosudje.ba/
Ministarstva								
7	Ministarstvo unutr. poslova	20	20	15	0	0	55	http://www.mup.vladars.net/
8	Ministarstvo finansija	20	10	0	0	0	30	http://www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Vlada/Ministarstva/mf/
9	Ministarstvo pravde	20	10	0	0	0	30	http://www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Vlada/Ministarstva/mpr/
10	Ministarstvo uprave i lokalne samouprave	20	15	0	0	0	35	http://www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Vlada/Ministarstva/muls/
11	Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede	20	15	0	0	0	35	http://www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Vlada/Ministarstva/mps/
12	Ministarstvo za ekonomske odnose i regionalnu saradnju	20	15	0	0	0	35	http://www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Vlada/Ministarstva/meoi/
13	Ministarstvo industrije, energetike i rudarstva	20	10	0	0	0	30	http://www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Vlada/Ministarstva/mper/
14	Ministarstvo saobraćaja i veza	20	10	0	0	0	30	http://www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Vlada/Ministarstva/msv/
15	Ministarstvo trgovine i turizma	20	15	0	0	0	35	http://www.mtt.vladars.net
16	Ministarstvo rada i boračko-invalidske zaštite	20	15	0	0	0	35	http://www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Vlada/Ministarstva/mpb/
17	Ministarstvo nauke i tehnologije	20	15	0	0	0	35	http://www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Vlada/Ministarstva/mnk/
18	Ministarstvo za prostorno uređenje, građevinarstvo i ekologiju	20	15	0	0	0	35	http://www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Vlada/Ministarstva/mgr/
19	Ministarstvo prosvete i kulture	20	10	0	0	0	30	http://www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Vlada/Ministarstva/mpk/

Prilog [II.] Online anketa organa Republike Srpske - UN/ASPA model ocene Web sajtova eUprave -								List: 2/5
Br.	Naziv republičkog organa ili agencije	(1) %	(2) %	(3) %	(4) %	(5) %	Σ (%)	URL
20	Ministarstvo porodice, omladine i sporta	20	10	0	0	0	30	http://www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Vlada/Ministarstva/mpos/
21	Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite	20	10	0	0	0	30	http://www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Vlada/Ministarstva/mzsz/
22	Ministarstvo za izbeglice i raseljena lica	20	10	0	0	0	30	http://www.mirlrs.org
Samostalni i nezav. organi								
23	Ombudsman za decu	20	10	0	0	0	30	http://www.djeca.rs.ba/
24	Bankarski ombudsman	0	0	0	0	0	0	
25	Glavna služba za reviziju	15	10	0	0	0	25	http://www.gsr-rs.org
26	Republička izborna komisija	15	10	0	0	0	25	http://rikrs.org/
27	Registar postupaka i odob. i inspekcijske kontrole	20	15	5	0	0	40	http://www.regodobrenja.net
28	Javno pravobranilaštvo	20	15	0	0	0	35	http://www.pravobranilastvors.net
Agencije								
29	Agencija za osiguranje	20	15	0	0	0	35	http://www.azors.rs.ba/azors/index.html
30	Agencija za vode sliva Save	20	20	0	0	0	40	http://www.voders.org/
31	Agencija za vode sliva Trebišnjice	20	20	0	0	0	40	http://www.vodeherc.org/
32	Agencija za bankarstvo	20	10	0	0	0	30	http://www.abrs.ba/
33	Agencija za akredit. visokošk. ustanova	20	20	0	0	0	40	http://www.heears.com/
34	Novinska agencija SRNA	20	20	0	0	0	40	http://www.srna.rs/
35	Agencija za državnu upravu ADU	20	20	5	0	0	45	http://adu.vladars.net/
36	Agencija za akredit. zdravst. zaštite ASKVA	20	20	10	0	0	50	https://askva.org/
37	Agencija za šume	20	15	0	0	0	35	http://www.azsrs.net/?lng=lat
38	Agencija za razvoj MSP - RARS	20	20	0	0	0	40	http://www.rars-msp.org/
39	Agencija za inform. društvo AIDRS	20	20	15	0	0	55	http://www.aidrs.org/
40	Agencija za agrarna plaćanja	0	0	0	0	0	0	
41	Agencija za stručne usluge u poljoprivredi	0	0	0	0	0	0	

Prilog [II.] Online anketa organa Republike Srpske - UN/ASPA model ocene Web sajtova eUprave -								List: 3/5
Br.	Naziv republičkog organa ili agencije	(1) %	(2) %	(3) %	(4) %	(5) %	Σ (%)	URL
42	Agencija za uzgoj i selekciju u stočarstvu	0	0	0	0	0	0	
	Zavodi							
43	Zavod za statistiku	20	20	15	0	0	55	http://www.rzs.rs.ba
44	Pedagoški zavod	0	0	0	0	0	0	http://www.rpz-rs.org/
45	Zavod za standardiz. i metrologiju	20	15	0	0	0	35	http://www.rzsm.org/
46	Zavod za prostorno planiranje	0	0	0	0	0	0	
47	Urbanistički zavod	0	0	0	0	0	0	
48	Zavod za zaštitu kulturno-istorijskog i prirod. nasleđa	20	20	0	0	0	40	http://nasljedje.org/
49	Hidrometeorološki zavod	20	20	10	0	0	50	http://www.rhmzrs.com/
50	Zavod za građevinarstvo	0	0	0	0	0	0	
51	Zavod za geološka istraživanja - Geozavod	0	0	0	0	0	0	
52	Zavod za obrazovanje odraslih	20	20	10	0	0	50	http://www.mpoo.org/
	Direkcije							
53	Direkcija za robne rezerve	20	20	0	0	0	40	http://robnerezervers.com/
54	Direkcija za promet NVO	0	0	0	0	0	0	
55	Direkcija za civilnu vazдушnu plovību	0	0	0	0	0	0	
56	Direkcija za obnovu i izgradnju	0	0	0	0	0	0	
	Fondovi							
57	Garantni fond	20	20	10	0	0	50	http://www.garantnifondrs.org/
58	Fond stanovanja	0	0	0	0	0	0	
59	Fond PIO	20	15	5	0	0	40	http://www.fondpiors.org/
60	Penzijfski rezervni fond	20	15	0	0	0	35	http://www.pref.rs.ba/
61	Fond zdravstvenog osiguranja	20	15	0	0	0	35	http://www.zdravstvo-srpske.org/
62	Javni fond dečije zaštite	15	10	0	0	0	25	http://www.jfdz.org/
63	Fond za zaštitu životne sredine i energ. efikasnost	0	0	0	0	0	0	

Prilog [II.] Online anketa organa Republike Srpske - UN/ASPA model ocene Web sajtova eUprave -								List: 4/5
Br.	Naziv republičkog organa ili agencije	(1) %	(2) %	(3) %	(4) %	(5) %	Σ (%)	URL
64	Ivesticiono razvojna banka IRBRS	20	15	5	0	0	40	http://www.irbrs.net
65	Zaštitni fond	20	15	0	0	0	35	http://zfrs.org/
66	Akcijski fond	0	0	0	0	0	0	
67	Fond za razvoj i zapošljavanje	0	0	0	0	0	0	
68	Fond za razvoj Istočnog dela Republike Srpske	0	0	0	0	0	0	
69	Fond za restituciju	0	0	0	0	0	0	
70	Fond za upravljanje nekretninama i potraživ.	0	0	0	0	0	0	
	Uprave							
71	Uprava za geodetske i imov. prav. poslove	20	20	10	0	0	50	http://www.rgurs.org/
72	Poreska uprava RS	20	20	0	0	0	40	http://www.poreskaupravs.org/
73	Uprava za igre na sreću	0	0	0	0	0	0	
74	Uprava civilne zaštite	0	0	0	0	0	0	
75	Inspektorat RS	20	20	10	0	0	50	http://www.inspektorat.vladars.net
76	Devizni inspektorat	0	0	0	0	0	0	
77	Veterinarska služba RS	0	0	0	0	0	0	
	Ostali organi i organizacije							
78	Centar za istraživanje ratnih zločina	0	0	0	0	0	0	
79	Centar za besplatnu pravnu pomoć	0	0	0	0	0	0	
80	Centar za edukaciju sudija i tužilaca u RS	20	20	5	0	0	45	http://www.rs.cest.gov.ba/
81	Gender centar Vlade RS	20	15	0	0	0	35	http://www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Vlada/centri/gendercentarrs/
82	Centralni registar hartija od vrednosti	20	20	15	0	0	55	http://www.crhovrs.org/
83	Komisija za hartije od vrednost	20	20	5	0	0	45	http://www.secrs.gov.ba/
84	Regulatorna komisija za energetiku	0	0	0	0	0	0	
85	Komisija za koncesije	0	0	0	0	0	0	
86	Komisija za utvrđivanje sukoba interesa	0	0	0	0	0	0	
87	Sekretarijat za vere	0	0	0	0	0	0	
88	Sekretarijat za zakonodavstvo	0	0	0	0	0	0	
89	Službeni glasnik	20	20	10	0	0	50	http://www.slglasnik.org
90	eSlužbeni glasnik	0	0	0	0	0	0	

Prilog [II.] Online anketa organa Republike Srpske - UN/ASPA model ocene Web sajtova eUprave -								List: 5/5
Br.	Naziv republičkog organa ili agencije	(1) %	(2) %	(3) %	(4) %	(5) %	Σ (%)	URL
91	Arhiv Republike Srpske	20	20	10	0	0	50	http://www.arhivrs.org/
	Javni portali							
92	Portal eUprava Republike Srpske	20	20	0	0	0	40	http://www.esrpska.com/
93	Elektronska zemljišna knjiga	20	20	0	0	0	40	http://www.ezkrs.net/
94	Centralna evidencija hipoteka CEH - građani	0	0	0	0	0	0	
95	Portal eKultura Republike Srpske	20	20	10	0	0	50	http://www.ekulturars.com/
96	Digitalna mapa Republike Srpske	20	20	10	0	0	50	http://mapa.vladars.net/mapguide/eMapaRS/
97	Republic of Srpska - Investment Promotion	20	20	5	0	0	45	http://www.investsrpska.net/
98	Elektronski dnevnik	20	20	10	0	0	50	http://www.ednevnik.org/

Prilog [III.] Online anketa lokalne samouprave Republike Srpske (2012)

Prilog [III.] Online anketa lokalne samouprave Republike Srpske - UN/ASPA model ocene Web sajtova eUprave -								List: 1/2
Br.	Naziv grada ili opštine	(1) %	(2) %	(3) %	(4) %	(5) %	Σ (%)	URL
Banjalučka regija								
1	Grad Banja Luka	20	20	10	0	0	50	http://www.banjaluka.rs.ba/
2	Gradiška	20	20	5	0	0	45	http://www.opstina-gradiska.com/
3	Istočni Drvar	0	0	0	0	0	0	
4	Jezero	0	0	0	0	0	0	
5	Kneževo	20	15	0	0	0	35	http://www.knezevo.org/
6	Kotor Varoš	20	18	0	0	0	38	http://www.opstinakotorvaros.com/
7	Kupres (RS)	0	0	0	0	0	0	
8	Laktaši	20	15	8	0	0	43	http://www.laktasi.net/
9	Mrkonjić Grad	20	15	5	0	0	40	http://www.mrkonjic-grad.rs.ba/
10	Petrovac	15	8	0	0	0	23	http://www.drinic.rs.ba/
11	Prnjavor	20	18	0	0	0	38	http://www.opstinaprnjavor.net/
12	Ribnik	18	18	0	0	0	36	http://www.opstinaribnik.org/
13	Srbac	20	15	0	0	0	35	http://www.srbac-rs.com/
14	Čelinac	19	19	0	0	0	38	http://www.opstina-celinac.com/
15	Šipovo	19	15	0	0	0	34	http://www.sipovo.net/
Bijeljinska regija								
16	Grad Bijeljina	20	20	8	0	0	48	http://www.sobijeljina.org/
17	Bratunac	15	15	3	0	0	33	http://opstinabratunac.com/
18	Vlasenica	18	18	3	0	0	39	http://www.opstina-vlasenica.org/
19	Donji Žabar	18	18	0	0	0	36	http://www.opstinadonjizabar.com/
20	Zvornik	17	18	3	0	0	38	http://www.opstina-zvornik.org/
21	Lopare	18	15	0	0	0	33	http://www.opstinalopare.com/
22	Milići	15	18	0	0	0	33	http://www.opstinamilici.org/
23	Osmaci	18	18	3	0	0	39	http://www.osmaci.org/
24	Pelagićevo	15	18	0	0	0	33	http://www.opstinapelagicevo.org/
25	Srebrenica	19	18	0	0	0	37	http://www.srebrenica.gov.ba
26	Ugljevik	19	19	0	0	0	38	http://www.opstinaugljevnik.net/
27	Šekovići	0	0	0	0	0	0	
Dobojska regija								
28	Grad Doboj	18	20	5	0	0	43	http://www.opstina-doboj.ba/
29	Brod	20	15	5	0	0	40	http://www.opstina-brod.net/
30	Vukosavlje	0	0	0	0	0	0	
31	Derventa	20	15	0	0	0	35	http://www.derventa.ba/
32	Modriča	15	15	0	0	0	30	http://www.modrica.ba/
33	Petrovo	20	15	0	0	0	35	http://www.petrovo.ba/cir/
34	Teslić	20	15	5	0	0	40	http://www.teslic.rs.ba/
35	Šamac	20	15	5	0	0	40	http://www.opstinasamac.org/

Prilog [II.] Online anketa lokalne samouprave Republike Srpske - UN/ASPA model ocene Web sajtova eUprave -								List: 2/2
Br.	Naziv grada ili opštine	(1) %	(2) %	(3) %	(4) %	(5) %	Σ (%)	URL
Istočnosarajevska regija								
36	Grad Istočno Sarajevo	20	15	5	0	0	40	http://www.gradistocnosarajevo.net/
37	<i>*Istočna Ilidža</i>	18	15	0	0	0	33	http://www.istocnailidza.net/
38	<i>*Istočni Stari Grad</i>	15	15	0	0	0	30	http://www.opstinaisg.net/
39	<i>*Istočno Novo Sarajevo</i>	0	0	0	0	0	0	
40	<i>*Pale</i>	20	15	5	0	0	40	http://www.pale.rs.ba/
41	<i>*Sokolac</i>	15	15	0	0	0	30	http://www.opstinasokolac.net/
42	<i>*Trnovo</i>	18	15	0	0	0	33	http://www.trnovo-rs.com/
43	Višegrad	18	15	0	0	0	33	http://www.opstinavisegrad.com/
44	Kalinovik	18	15	0	0	0	33	http://kalinovik.info/
45	Ustiprača - Novo Goražde	10	15	0	0	0	25	http://www.novogorazde.rs.ba/
46	Rogatica	15	20	0	0	0	35	http://www.rogatica.rs/
47	Rudo	0	0	0	0	0	0	
48	Foča	20	20	8	0	0	48	http://www.opstinafoca.rs.ba/
49	Han Pijesak	15	18	0	0	0	33	http://www.hanpijesak.net/
50	Čajniče	0	0	0	0	0	0	
Prijedorska regija								
51	Grad Prijedor	18	18	0	0	0	36	http://www.opstinaprijedor.org/
52	Kozarska Dubica	10	15	0	0	0	25	http://www.kozarskadubica.org/
53	Kostajnica	0	0	0	0	0	0	
54	Krupa na Uni	0	0	0	0	0	0	
55	Novi Grad	20	20	5	0	0	45	http://www.opstina-novigrad.com/
56	Oštra Luka	0	0	0	0	0	0	
Trebinjska regija								
57	Grad Trebinje	15	15	0	0	0	30	http://www.trebinje.rs.ba/
58	Berkovići	18	15	0	0	0	33	http://www.opstinaberkovici.com/
59	Bileća	0	0	0	0	0	0	
60	Gacko	18	18	0	0	0	36	http://www.gacko-rs.info/
61	Istočni Mostar	0	0	0	0	0	0	
62	Ljubinje	18	18	0	0	0	36	http://www.opstinaljubinje.org/
63	Nevesinje	18	18	5	0	0	41	http://www.opstinanevesinje.rs.ba

Prilog [IV.] Mapa opština i gradova Republike Srbije³⁵⁵



³⁵⁵ Mapa opština i gradova Republike Srbije (2008): Izvor: *Districts of Serbia with UNMIK districts on Kosovo*; Dostupno na sajtu: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Srbija_okruzi_de_jure_Feb08.png; Pregledano: 12.11.2012. god. u 12,05 časova.

Prilog [V.] Online anketa organa Republike Srbije (2012)

Prilog [V.] Online anketa organa Republike Srbije - UN/ASPA model ocene Web sajtova eUprave -								List: 1/6
Br.	Naziv republičkog organa ili agencije	(1) %	(2) %	(3) %	(4) %	(5) %	Σ (%)	URL
Najviši republički organi								
1	Narodna skupština	20	20	20	0	0	60	http://www.parlament.gov.rs/
2	Predsednik Republike	20	20	10	0	0	50	http://www.predsednik.rs/
3	Vlada Republike Srbije	20	20	10	0	0	50	http://www.srbija.gov.rs/
4	Ustavni sud	20	20	5	0	0	45	http://www.ustavni.sud.rs/
5	Vrhovni kasacioni sud	15	15	0	0	0	30	http://www.vk.sud.rs/
6	Javno tužilaštvo	15	20	5	0	0	40	http://www.rjt.gov.rs/
Ministarstva								
7	Ministarstvo spoljnih poslova	20	20	0	0	0	40	http://www.mfa.gov.rs/
8	Ministarstvo odbrane	20	20	0	0	0	40	http://www.mod.gov.rs/
9	Ministarstvo unutr. poslova	20	20	20	5	0	65	http://www.mup.gov.rs/
10	Ministarstvo finansija i privrede	20	20	15	0	0	55	http://www.mfin.gov.rs/
11	Ministarstvo pravde	20	20	0	0	0	40	http://www.mpravde.gov.rs/
12	Ministarstvo za regionalnog razvoja i lokalne samouprave	20	20	0	0	0	40	http://www.drzavnauprava.gov.rs/
13	Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede	20	20	0	0	0	40	http://www.minpolj.gov.rs/
14	Ministarstvo ekonomije i regionalnog razvoja	20	20	10	0	0	50	http://www.merr.gov.rs/
15	Ministarstvo prirod. resursa, rudarstva i prostor. planiranja	20	20	10	0	0	50	http://www.ekoplan.gov.rs/
16	Ministarstvo saobraćaja	15	20	0	0	0	35	http://www.mi.gov.rs/
17	Ministarstvo za telekom. i ID	20	20	0	0	0	40	http://www.mtid.gov.rs/
18	Ministarstvo spoljne, unutrašnje trg. i telekomun.	20	20	0	0	0	40	http://www.mpt.gov.rs/
19	Ministarstvo rada, zapošljav. i socijalne politike	20	20	10	0	0	50	http://www.minrzs.gov.rs/
20	Ministarstvo prosvete, nauke i tehnološkog razvoja	20	20	15	0	0	55	http://www.nauka.gov.rs/
21	Ministarstvo životne sredine i prostornog planiranja	15	20	0	0	0	35	http://www.ekoplan.gov.rs/

Prilog [V.] Online anketa organa Republike Srbije - UN/ASPA model ocene Web sajtova eUprave -								List: 2/6
Br.	Naziv republičkog organa ili agencije	(1) %	(2) %	(3) %	(4) %	(5) %	Σ (%)	URL
22	Ministarstvo prosvete, nauke i tehnološkog razvoja	20	20	10	0	0	50	http://www.mp.gov.rs/
23	Ministarstvo oml. i sporta	20	20	10	0	0	50	http://www.mos.gov.rs/
24	Ministarstvo kulture	20	20	10	0	0	50	http://www.kultura.gov.rs/
25	Ministarstvo zdravlja	20	20	10	0	0	50	http://www.zdravlje.gov.rs/
26	Ministarstvo za KiM	20	20	10	0	0	50	http://www.kim.gov.rs/
27	Ministarstvo za Nacionalni investicioni plan	20	20	15	0	0	55	http://www.mnip.gov.rs/
28	Ministarstvo za ljudska i manjinska prava	15	15	0	0	0	30	http://www.ljudskaprava.gov.rs/
—	Samostalni i nezav. organi							
29	Zaštitnik građana	20	20	15	0	0	55	http://www.ombudsman.rs/
30	Državna revizor. institucija	20	20	5	0	0	45	http://www.dri.rs/
31	Republička izborna komisija	10	20	0	0	0	30	http://www.rik.parlament.gov.rs/
32	Agencija za borbu protiv korupcije	15	20	5	0	0	40	http://www.korupcija.gov.rs/
33	Poverenik za informacije od javnog značaja	20	20	15	0	0	55	http://www.poverenik.rs/
34	Poverenik za zaštitu ravnopr.	20	20	0	0	0	40	http://www.ravnopravnost.gov.rs/
35	Visoki savet sudstva	20	20	10	0	0	50	http://www.vss.sud.rs/
36	Državno veće tužilaca	15	20	0	0	0	35	http://www.dvt.jt.rs/
37	Visoki službenički savet	20	20	0	0	0	40	http://suk.gov.rs/sr_latin/visoki_sluzbenicki_savet/
38	Komisija za zaštitu konkuren.	20	20	15	0	0	55	http://www.kzk.org.rs/
39	Komisija za ispit. odgov. za kršenje ljudskih prava	0	0	0	0	0	0	
40	Komisija za sprovođenje programa zaštite	0	0	0	0	0	0	
41	Komisija za hartije od vredn.	20	20	15	0	0	55	http://www.sec.gov.rs/
42	Komisija za zaštitu prava u postupcima javnih nabavi	20	20	15	0	0	55	http://www.kjn.gov.rs/
43	Socijalno-ekonomski savet	15	15	5	0	0	35	http://www.socijalnoekonomski.savet.rs/

Prilog [VI.] Online anketa organa Republike Srbije - UN/ASPA model ocene Web sajtova eUprave -								List: 3/6
Br.	Naziv republičkog organa ili agencije	(1) %	(2) %	(3) %	(4) %	(5) %	Σ (%)	URL
44	Narodna banka Srbije	20	20	20	0	0	60	http://www.nbs.rs/
45	Nacionalni savet za visoko obrazovanje	10	10	0	0	0	20	http://nsvo.etf.rs/
46	Agencija za telekomunikacije	20	20	15	0	0	55	http://www.ratel.rs/
47	Radiodifuzna agencija	20	20	20	0	0	60	http://www.rra.org.rs/
48	Javno pravobranilaštvo	15	15	0	0	0	30	http://www.rjp.gov.rs/
49	Kancelarija za saradnju sa dijasp. i Srbima u regionu	20	20	15	0	0	55	http://www.mzd.gov.rs/
	Agencije							
50	Agencija za strana ulaganja i promociju izvoza SIEPA	20	20	20	0	0	60	http://www.siepa.gov.rs/
51	Bezbednosno informativna agencija BIA	20	15	0	0	0	35	http://www.bia.gov.rs/
52	Vojnobezbednosna agencija	0	0	0	0	0	0	
53	Vojnoobaveštajna agencija	0	0	0	0	0	0	
54	Agencija za mirno rešavanje radnih sporova	20	15	0	0	0	35	http://www.ramrrs.gov.rs/
55	Agencija za energetiku	20	20	0	0	0	40	http://www.aers.org.rs/
56	Agencija za privatizaciju,	20	20	10	0	0	50	http://www.priv.rs/
57	Agencija za privred. registre	20	15	5	0	0	40	http://www.apr.gov.rs/
58	Agencija za licenciranje stečajnih upravnika	20	20	10	0	0	50	http://www.alsu.gov.rs/
59	Agencija za lekove i medicinska sredstva	20	20	15	0	0	55	http://www.alims.gov.rs/
60	Agencija za poštanske usluge	20	20	0	0	0	40	http://www.rapus.rs/
61	Agencija za osiguranje depozita	20	15	0	0	0	35	http://www.aod.rs/
62	Agencija za prostorno planiranje	20	20	0	0	0	40	http://www.rapp.gov.rs/
63	Agencija za razvoj MSP	20	20	15	0	0	55	http://www.sme.gov.rs/
64	Agencija za osiguranje i finansiranje izvoza	20	20	10	0	0	50	http://www.aofi.rs/

Prilog [VI.] Online Web anketa organa Republike Srbije - UN/ASPA model ocene Web sajtova eUprave -								List: 4/6
Br.	Naziv republičkog organa ili agencije	(1) %	(2) %	(3) %	(4) %	(5) %	Σ (%)	URL
65	Agencija za kontrolu letenja	15	10	0	0	0	25	http://www.smtsa.rs/
66	Antidoping agencija	20	15	0	0	0	35	http://www.adas.org.rs/
67	Nacionalna agencija za regionalni razvoj	20	20	0	0	0	40	http://narr.gov.rs/
68	Agencija za bezbednost saobraćaja	20	15	0	0	0	35	http://www.abs.gov.rs/
	Zavodi							
69	Zavod za zdravst. osiguranje	20	20	20	0	0	60	http://www.rzzo.gov.rs/
70	Zavod za informat. i internet	20	20	20	0	0	60	http://www.rzii.gov.rs/
71	Zavod za razvoj	0	0	0	0	0	0	http://www.razvoj.gov.rs/
72	Zavod za statistiku	20	20	15	0	0	55	http://www.stat.gov.rs/
73	Hidrometeorološki zavod	20	20	10	0	0	50	http://www.hidmet.gov.rs/
74	Geodetski zavod	20	20	20	0	0	60	http://www.rgz.gov.rs/
75	Seizmološki zavod	20	15	0	0	0	35	http://www.seismo.gov.rs/
76	Zavod za intelektual. svojinu	20	20	10	0	0	50	http://www.zis.gov.rs/
77	Geomagnetski zavod	15	10	0	0	0	25	http://www.geomag.gov.rs/
78	Zavod za zašt. spom. kulture	15	15	0	0	0	30	http://www.heritage.gov.rs/
79	Zavod za sport	20	20	10	0	0	50	http://www.rzsport.gov.rs/
80	Zavod za unapređenje obrazovanja i vaspitanja	15	20	15	0	0	50	http://www.zuov.gov.rs/
81	Zavod za vrednov. kvaliteta obrazovanja i vaspitanja	15	15	10	0	0	40	http://www.ceo.edu.rs/
82	Zavod za zaštitu prirode	20	10	0	0	0	30	http://www.natureprotection.org.rs/
	Direkcije							
83	Direkcija za imovinu	15	15	5	0	0	35	http://www.direkcijazaimovinu.rs/
84	Direkcija za vode	0	0	0	0	0	0	
85	Direkcija za robne rezerve	0	0	0	0	0	0	
86	Direkcija za mere i dragocene metale	20	20	10	0	0	50	http://www.dmdm.rs/
87	Direkcija za restituciju	20	15	0	0	0	35	http://www.restitucija.gov.rs/
88	Grđevinska direkcija	15	10	5	0	0	30	http://www.gds.rs/
89	Direkcija za upravljanje oduzetom imovinom	0	0	0	0	0	0	

Prilog [VI.] Online Web anketa organa Republike Srbije - UN/ASPA model ocene Web sajtova eUprave -								List: 5/6
Br.	Naziv republičkog organa ili agencije	(1) %	(2) %	(3) %	(4) %	(5) %	Σ (%)	URL
Fondovi								
90	Fond za penzijsko i invalidsko osiguranje	20	15	10	0	0	45	http://www.pio.rs/
91	Fond za razvoj	15	20	0	0	0	35	http://www.fondzarazvoj.gov.rs/
92	Fond za socijalno osiguranje vojnih osiguranika	15	20	5	0	0	40	http://www.fsovo.mod.gov.rs/
93	Akcionarski fond	0	0	0	0	0	0	
94	Fond za mlade talente	0	0	0	0	0	0	
95	Fond solidarnosti	0	0	0	0	0	0	
Uprave								
96	Uprava za javne nabavke	20	20	20	0	0	60	http://www.ujn.gov.rs/
97	Uprava za zajedničke poslove	20	20	10	0	0	50	http://www.uzzpro.gov.rs/
98	Poreska uprava	20	20	10	0	0	50	http://www.poreskauprava.gov.rs/
99	Uprava carina	20	20	0	0	0	40	http://www.upravacarina.rs/
100	Uprava za trezor	20	20	10	0	0	50	http://www.trezor.gov.rs/
101	Uprava za javni dug	0	0	0	0	0	0	
102	Uprava za duvan	0	0	0	0	0	0	
103	Uprava za spr. pranja novca	20	20	0	0	0	40	http://www.apml.org.rs/
104	Uprava za slobodne zone	20	10	5	0	0	35	http://www.usz.gov.rs/
105	Uprava za izvršenje krivičnih sankcija	15	10	0	0	0	25	http://www.uizs.mpravde.gov.rs/
106	Uprava za veterinu	0	0	0	0	0	0	
107	Uprava za zaštitu bilja	0	0	0	0	0	0	
108	Uprava za šume	0	0	0	0	0	0	
109	Uprava za bezbednost i zdravlje na radu	0	0	0	0	0	0	
Ostali organi i organizacije								
110	Sekretarijat za zakonodavstvo	0	0	0	0	0	0	
111	Komesarijat za izbeglice	20	15	0	0	0	35	http://www.kirs.gov.rs/
112	Centar za razminiranje	0	0	0	0	0	0	
113	Nacionalna služba za zapošljavanje	15	15	0	0	0	30	http://www.nsz.gov.rs/
114	Inspektorat odbrane	0	0	0	0	0	0	
115	Generalni inspektorat za poljopr., šumarstvo i vodopr.	0	0	0	0	0	0	

Prilog [VI.] Online Web anketa organa Republike Srbije - UN/ASPA model ocene Web sajtova eUprave -								List: 6/6
Br.	Naziv republičkog organa ili agencije	(1) %	(2) %	(3) %	(4) %	(5) %	Σ (%)	URL
116	Inspektorat za rad	0	0	0	0	0	0	
117	Uprava za rodnu ravnopravnost	0	0	0	0	0	0	
118	Pravosudni centar za obuku i stručno usavršavanje	0	0	0	0	0	0	
119	Pravosudna akademija	0	0	0	0	0	0	http://www.pcsrbija.org.rs/
117	Uprava za rodnu ravnopravnost	0	0	0	0	0	0	
118	Pravosudni centar za obuku i stručno usavršavanje	0	0	0	0	0	0	
119	Pravosudna akademija	0	0	0	0	0	0	http://www.pcsrbija.org.rs/
120	Centar za posredovanje - medijaciju	15	15	0	0	0	30	http://www.medijacija.rs/
121	Službeni glasnik	15	15	10	0	0	40	http://www.slglasnik.com/
122	Arhiv Srbije	15	15	5	0	0	35	http://www.archives.org.rs/
	Javni portali							
123	Portal eUprava Srbije	20	20	20	10	0	70	http://www.euprava.gov.rs/
124	Elektronska zemljišna knjiga	0	0	0	0	0	0	
125	Centralna evidencija hipoteka CEH - građani	20	20	20	0	0	60	http://www.euprava.gov.rs/eusluge/opis_usluge?generatedServiceId=276
126	Portal eKultura Srbije	15	15	5	0	0	35	http://www.e-kultura.net/
127	Vojvodina – Investment Promotion VIP	20	20	10	0	0	50	http://www.vip.org.rs/
128	eSlužbeni glasnik	10	15	10	0	0	35	http://www.e-glasnik.rs/

Prilog [VI.] Online anketa lokalne samouprave Republike Srbije (2012)

Prilog [VI.] Online anketa lokalne samouprave Republike Srbije - UN/ASPA model ocene Web sajtova eUprave -								List: 1/6
Br.	Naziv grada ili opštine	(1) %	(2) %	(3) %	(4) %	(5) %	Σ (%)	URL
1	Grad Beograd*	20	20	10	0	0	50	http://www.beograd.rs/
2	<i>*Barajevo</i>	20	20	5	0	0	45	http://www.barajevo.org.rs/
3	<i>*Voždovac</i>	18	18	5	0	0	41	http://www.vozdovac.org.rs/
4	<i>*Vračar</i>	18	18	0	0	0	36	http://www.vracar.org.rs/
5	<i>*Grocka</i>	18	18	5	0	0	41	http://www.grocka.rs/
6	<i>*Zvezdara</i>	20	18	5	0	0	43	http://www.zvezdara.org.rs/
7	<i>*Zemun</i>	20	20	0	0	0	40	http://www.zemun.rs/cms/
8	<i>*Lazarevac</i>	20	18	10	5	0	53	http://www.lazarevac.rs/
9	<i>*Mladenovac</i>	20	20	10	5	0	55	http://www.mladenovac.rs/
10	<i>*Novi Beograd</i>	20	20	15	5	0	60	http://www.novibeograd.org.rs/
11	<i>*Obrenovac</i>	20	20	10	5	0	55	http://www.obrenovac.rs/
12	<i>*Palilula</i>	20	20	10	5	0	55	http://www.palilula.org.rs/
13	<i>*Rakovica</i>	0	0	0	0	0	0	
14	<i>*Savski Venac</i>	20	20	10	5	0	55	http://www.savskivenac.org.rs/
15	<i>*Sopot</i>	20	20	0	0	0	40	http://www.sopot.org.rs/
16	<i>*Stari Grad</i>	20	20	5	0	0	45	http://www.starigrad.org.rs/
17	<i>*Surčin</i>	18	18	10	5	0	51	http://www.surcin.net/
18	<i>*Čukarica</i>	18	18	15	5	0	56	http://www.cukarica.rs/
	Mačvanski okrug							
19	Grad Šabac	20	20	0	0	0	40	http://www.sabac.org/
20	Grad Loznica	20	20	5	0	0	45	http://www.loznica.rs/
21	Bogatić	20	20	10	5	0	55	http://www.bogatic.rs/
22	Vladimirci	18	18	10	3	0	49	http://www.vladimirci.org.rs/
23	Koceljeva	15	15	5	0	0	35	http://www.koceljeva.gov.rs/
24	Mali Zvornik	20	18	5	0	0	43	http://www.malizvornik.rs/
25	Krupanj	20	18	10	5	0	53	http://www.krupanj.org.rs/
26	Ljubovija	15	15	0	0	0	30	http://www.ljubovija.rs/
	Kolubarski okrug							
27	Grad Valjevo	18	20	10	5	0	53	http://www.valjevo.org.rs/
28	Osečina	18	18	0	0	0	36	http://www.osecina.com/
29	Ub	18	18	0	0	0	36	http://www.opstinaub.org.rs/
30	Lajkovac	18	20	0	0	0	38	http://www.lajkovac.org.rs/
31	Mionica	20	18	0	0	0	38	http://www.mionica.rs/
32	Ljig	15	20	0	0	0	35	http://www.ljig.rs/
	Podunavski okrug							
33	Grad Smederevo	20	20	10	0	0	50	http://www.smederevo.rs/
34	Smederevska Palanka	18	18	5	0	0	41	http://www.smederevskapalanka.rs/
35	Velika Plana	20	20	10	5	0	55	http://www.velikaplana.rs/

Prilog [VI.] Online anketa lokalne samouprave Republike Srbije - UN/ASPA model ocene Web sajtova eUprave -								List: 2/6
Br.	Naziv grada ili opštine	(1) %	(2) %	(3) %	(4) %	(5) %	Σ (%)	URL
Braničevski okrug								
36	Grad Požarevac*	20	20	10	5	0	55	http://www.pozarevac.rs/
37	<i>*Požarevac</i>	0	0	0	0	0	0	
38	<i>*Kostolac</i>	0	0	0	0	0	0	
39	Veliko Gradište	20	20	10	5	0	55	http://www.velikogradiste.org.rs/
40	Golubac	20	18	10	0	0	48	http://www.golubac.org.rs/
41	Malo Crniće	15	15	0	0	0	30	http://opstinamalocrnice.org/
42	Žabari	15	15	5	0	0	35	http://www.zabari.org.rs/
43	Petrovac na Mlavi	15	15	5	0	0	35	http://www.petrovacnamlavi.rs/
44	Kučevo	15	15	5	0	0	35	http://www.kucevo.rs/
45	Žagubica	10	15	0	0	0	25	http://www.zagubica.org.rs/
Šumadijski okrug								
46	Grad Kragujevac*	20	15	10	5	0	50	http://www.kragujevac.rs/
47	<i>*Aerodrom</i>	0	0	0	0	0	0	
48	<i>*Pivara</i>	0	0	0	0	0	0	
49	<i>*Stanovo</i>	0	0	0	0	0	0	
50	<i>*Stari grad</i>	0	0	0	0	0	0	
51	<i>*Stragari</i>	0	0	0	0	0	0	
52	Arandelovac	15	15	10	10	0	50	http://www.arandjelovac.rs/
53	Topola	15	10	5	0	0	30	http://www.topola.com/
54	Rača	20	10	5	0	0	35	http://www.raca.rs/
55	Batočina	15	15	5	5	0	40	http://www.sobatocina.org.rs/
56	Knić	15	15	5	0	0	35	http://www.knic.rs/
57	Lapovo	20	15	5	0	0	40	http://www.lapovo.org/
Pomoravski okrug								
58	Grad Jagodina	20	20	10	5	0	50	http://www.jagodina.org.rs/
59	Ćuprija	18	18	5	5	0	0	http://www.cuprija.rs/
60	Paraćin	18	18	5	0	0	0	http://www.paracin.rs/
61	Svilajnac	15	20	5	5	0	0	http://www.svilajnac.rs/
62	Despotovac	15	20	10	5	0	0	http://www.despotovac.rs/
63	Rekovac	0	0	0	0	0	0	
Borski okrug								
64	Bor	18	15	10	5	0	48	http://www.opstinabor.rs/
65	Kladovo	15	10	0	0	0	25	http://www.kladovo.org.rs/
66	Majdanpek	15	10	5	0	0	30	http://www.majdanpek.rs/
67	Negotin	15	15	5	5	0	40	http://www.negotin.rs/

Prilog [VI.] Online anketa lokalne samouprave Republike Srbije - UN/ASPA model ocene Web sajtova eUprave -								List: 3/6
Br.	Naziv grada ili opštine	(1) %	(2) %	(3) %	(4) %	(5) %	Σ (%)	URL
	Zaječarski okrug							
68	Grad Zaječar	20	15	5	0	0	40	http://www.zajecar.info/
69	Boljevac	0	0	0	0	0	0	http://www.boljevac.org.rs/
70	Knjaževac	17	15	10	5	0	47	http://www.knjazevac.rs/
71	Sokobanja	20	18	10	5	0	53	http://www.opstinasokobanja.com/
	Zlatiborski okrug							
72	Grad Užice	20	15	10	5	0	50	http://www.graduzice.org/
73	Bajina Bašta	15	15	5	5	0	40	http://www.bajinabasta.rs/
74	Kosjerić	15	15	10	5	0	45	http://www.kosjeric.rs/
75	Požega	15	15	0	0	0	30	http://www.pozega.org.rs/
76	Čajetina	20	15	10	5	0	50	http://www.cajetina.org.rs/
77	Arilje	15	20	10	5	0	50	http://www.arilje.org.rs/
78	Priboj	15	15	5	0	0	35	http://www.priboj.rs/
79	Nova Varoš	15	15	5	0	0	35	http://www.novavaros.rs/
80	Prijepolje	20	15	10	0	0	45	http://www.prijepolje.rs/
81	Sjenica	0	0	0	0	0	0	http://www.sjenica.rs/
	Moravički okrug							
82	Grad Čačak	15	15	10	0	0	40	http://www.cacak.org.rs/
83	Gornji Milanovac	10	15	10	5	0	40	http://www.gornjimilanovac.org.rs/
84	Lučani	0	0	0	0	0	0	http://www.solucani.org.rs/
85	Ivanjica	0	0	0	0	0	0	http://www.ivanjica.rs/
	Raški okrug							
86	Grad Kraljevo	20	20	8	0	0	48	http://www.kraljevo.org/
87	Grad Novi Pazar	10	15	5	5	0	35	http://www.novipazar.org.rs/
88	Tutin	10	15	0	0	0	25	http://www.tutin.rs/
89	Raška	20	15	10	5	0	50	http://www.raska.org.rs/
90	Vrnjačka Banja	15	15	10	0	0	40	http://www.opstinavrnjackabanja.com/
	Rasinski okrug							
91	Grad Kruševac	20	15	10	5	0	50	http://www.krusevac.rs/
92	Varvarin	0	0	0	0	0	0	http://www.varvarin.org.rs/
93	Trstenik	15	15	0	0	0	30	http://www.trstenik.rs/
94	Ćićevac	0	0	0	0	0	0	http://www.cicevac.rs/
95	Aleksandrovac	10	10	0	0	0	20	http://www.aleksandrovac.co.rs/
96	Brus	10	15	0	0	0	25	http://www.brus.rs/
	Toplički okrug							
97	Prokuplje	20	15	10	5	0	50	http://www.prokuplje.org.rs/
98	Blace	15	15	10	5	0	45	http://www.blace.org.rs/
99	Kuršumlija	15	10	10	5	0	40	http://www.kursumlija.org/
100	Žitorađa	20	10	10	5	0	45	http://www.zitoradja.org/

Prilog [VI.] Online anketa lokalne samouprave Republike Srbije - UN/ASPA model ocene Web sajtova eUprave -								List: 4/6
Br.	Naziv grada ili opštine	(1) %	(2) %	(3) %	(4) %	(5) %	Σ (%)	URL
Nišavski okrug								
101	Grad Niš*	20	17	10	5	0	52	http://www.nis.org.rs/
102	<i>*Medijana</i>	0	0	0	0	0	0	http://www.medijana.rs/
103	<i>*Palilula</i>	15	10	5	0	0	30	http://www.palilula.eu/
104	<i>*Crveni Krst</i>	0	0	0	0	0	0	
105	<i>*Pantelej</i>	15	10	5	0	0	30	http://www.pantelej.org.rs/
106	<i>*Niška Banja</i>	20	10	0	0	0	30	http://www.goniskabanja.org.rs/
107	Aleksinac	15	15	10	0	0	40	http://www.aleksinac.org/
108	Svrljig	15	10	0	0	0	25	http://www.svrljig.rs/
109	Merošina	15	10	0	0	0	25	http://www.merosina.org.rs/
110	Ražanj	15	10	5	0	0	30	http://www.razanj.org/
111	Doljevac	10	10	5	0	0	25	http://doljevac.opstinesrbije.com/
112	Gadžin Han	10	10	0	0	0	20	http://www.gadzinhan.rs/
Pirotski okrug								
113	Pirot	20	10	0	0	0	30	http://www.pirot.org.rs/
114	Bela Palanka	20	10	5	0	0	35	http://www.belapalanka.org.rs/
115	Babušnica	18	15	10	5	0	48	http://www.babusnica.rs/
116	Dimitrovgrad	20	10	5	0	0	35	http://www.dimitrovgrad.rs/
Jablanički okrug								
117	Grad Leskovac	18	20	10	5	0	48	http://www.gradleskovac.org/
118	Bojnik	10	10	0	0	0	20	http://www.bojnik.rs/
119	Lebane	5	5	0	0	0	10	http://www.lebane.org.rs/
120	Medveđa	20	10	10	5	0	45	http://www.medvedja.org.rs/
121	Vlasotince	15	10	5	5	0	35	http://www.vlasotince.org.rs/
122	Crna Trava	15	10	0	0	0	25	http://www.opstinacrnatrava.org.rs/
Pčinjski okrug								
123	Grad Vranje*	20	18	10	5	0	53	http://www.vranje.org.rs/
124	<i>*Vranje</i>	0	0	0	0	0	0	
125	<i>*Vranjska Banja</i>	0	0	0	0	0	0	
126	Vladičin Han	20	15	5	5	0	45	http://www.vladicinhan.org.rs/
127	Surdulica	20	15	10	5	0	50	http://www.surdulica.org/
128	Bosilegrad	15	10	5	0	0	30	http://www.bosilegrad.rs/
129	Trgoviste	10	10	5	3	0	28	http://www.trgoviste.rs/
130	Bujanovac	20	10	5	5	0	40	http://www.bujanovac.rs/
131	Preševo	0	0	0	0	0	0	

Prilog [VI.] Online anketa lokalne samouprave Republike Srbije - UN/ASPA model ocene Web sajtova eUprave -								List: 5/6
Br.	Naziv grada ili opštine	(1) %	(2) %	(3) %	(4) %	(5) %	Σ (%)	URL
	AP Vojvodina							
	Sremski okrug							
132	Grad Sremska Mitrovica	20	15	5	5	0	45	http://www.sremskamitrovica.org.rs/
133	Šid	18	15	5	5	0	43	http://www.sid.rs/
134	Indija	15	15	5	5	0	40	http://www.indija.rs/
135	Irig	15	10	5	0	0	30	http://www.irig.rs/
136	Ruma	18	15	10	0	0	43	http://www.ruma.rs/
137	Stara Pazova	20	15	10	5	0	50	http://www.starapazova.eu/
138	Pećinci	20	10	10	5	0	45	http://www.pecinci.org.rs/
	Severnobanatski okrug							
139	Kanjiža	15	10	5	5	0	35	http://www.kanjiza.co.rs/
140	Senta	20	15	10	5	0	50	http://www.zenta-senta.co.rs/
141	Ada	20	15	10	5	0	50	http://www.ada.org.rs/
142	Čoka	20	15	10	0	0	45	http://www.coka.co.rs/
143	Novi Kneževac	15	15	10	0	0	40	http://www.noviknezevac.org.rs/
144	Kikinda	15	15	10	5	0	45	http://www.kikinda.org.rs/
	Južnobanatski okrug							
145	Grad Pančevo	15	10	5	5	0	35	http://www.pancevo.rs/
146	Plandište	15	10	5	0	0	30	http://plandiste-opstina.rs/
147	Opovo	15	10	10	0	0	35	http://www.opovo.org.rs/
148	Kovačica	20	15	10	5	0	50	http://www.kovacica.rs/
149	Alibunar	20	15	5	0	0	40	http://www.alibunar.org.rs/
150	Vršac	20	10	5	5	0	40	http://www.vrsac.org.rs/
151	Bela Crkva	15	10	0	0	0	25	http://www.belacrkva.rs/
152	Kovin	15	15	5	0	0	35	http://www.kovin.org.rs/
	Srednjobanatski okrug							
153	Grad Zrenjanin	20	20	10	5	0	55	http://www.zrenjanin.rs/
154	Novi Bečej	20	10	5	0	0	35	http://www.novibecej.rs/
155	Nova Crnja	15	10	0	0	0	25	http://www.sonovacrnja.org.rs/
156	Žitište	15	10	5	5	0	35	http://www.zitiste.org
157	Sečanj	15	10	0	0	0	25	http://www.secanj.rs/
	Severnobački okrug							
158	Grad Subotica	20	20	10	5	0	55	http://www.subotica.rs/
159	Bačka Topola	20	15	5	5	0	45	http://www.btopola.org.rs/
160	Mali Idoš	20	15	5	5	0	45	http://www.maliidos.com/

Prilog [VI.] Online anketa lokalne samouprave Republike Srbije - UN/ASPA model ocene Web sajtova eUprave -								List: 6/6
Br.	Naziv grada ili opštine	(1) %	(2) %	(3) %	(4) %	(5) %	Σ (%)	URL
Zapadnobački okrug								
161	Grad Sombor	20	15	10	5	0	50	http://www.sombor.rs
162	Apatin	20	15	5	5	0	45	http://www.soapatin.org/
163	Odžaci	20	15	10	0	0	45	http://www.odzaci.rs
164	Kula	15	10	5	0	0	30	http://www.kula.rs/
Južnobački okrug								
165	Grad Novi Sad	20	20	10	5	0	55	http://www.novisad.rs/
166	*Novi Sad	0	0	0	0	0	0	
167	*Petrovaradin	0	0	0	0	0	0	
168	Bač	20	15	5	5	0	45	http://www.bac.rs/
169	Bačka Palanka	20	15	10	5	0	50	http://www.backapalanka.org.rs/
170	Bački Petrovac	15	10	5	5	0	35	http://www.backipetrovac.rs/
171	Beočin	15	15	5	0	0	35	http://www.beocin.rs/
172	Bečej	15	10	10	0	0	35	http://www.becej.co.rs/
173	Vrbas	20	15	10	5	0	50	http://www.vrbas.net/
174	Žabalj	15	10	5	5	0	35	http://www.zabalj.rs/
175	Sremski Karlovci	20	15	5	5	0	45	http://www.sremski-karlovci.org.rs/
176	Srbobran	20	15	10	5	0	50	http://www.srbobran.rs/
177	Titel	20	10	5	5	0	40	http://www.opstinatitel.rs/
178	Temerin	15	10	5	5	0	35	http://www.temerin.rs/