

УНИВЕРЗИТЕТ СИНГИДУМУ
БЕОГРАД
ДЕПАРТМАН ПОСЛЕДИПЛОМСКИХ СТУДИЈА

**АНАЛИЗА ЕФЕКТА ПРИМЕНЕ
СЕРВИСА ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ
У РЕПУБЛИЦИ СРПСКОЈ**

МАГИСТАРСКИ РАД

МЕНТОР

ПРОФ. ДР. МЛАДЕН ВЕИНОВИЋ

КАНДИДАТ

МИЉАНА РАДИЋ
БР. ИНДЕКСА II-3/2005

БЕОГРАД, 2010. година

Сажетак:

У овом магистарском раду дат је преглед неких од сервиса електронске управе који су у употреби у Републици Српској. Регистар новчаних казни и прекршајних евиденција је сервис из домена Г2Г који је показатељ успешне сарадње институција у размени информација не само на ентитетском него и на државном нивоу. Овај сервис је један од првих уведених, а у овом раду је представљен начин на који се он употребљава у раду Пореске управе Републике Српске. Сервис пореских пријава је један од најтраженијих од стране грађана и привреде, а једина пореска пријава коју је до сада могуће поднети електронски, је месечна пореска пријава пореза по одбитку (1002). У овом раду разматра се однос ручно и електронски поднених 1002 пријава у неколико градова у Републици Српској. Највише простора у раду посвећено је сервису извода из матичних књига и једном од предлога за његову реализацију.

Кључне речи: e-Government, Интернет, софистицираност, сервис.

Abstract

In this thesis provides an overview of some of the e-Government services that are in use in Republic of Srpska. Registry of Fine is one of the service from G2G domain which is an indicator of successful cooperation between institutions in the exchange of information not only on the entity but also at the state level. This service is one of the first introduced, and in this work is presented the way it is used in the work of the Tax Administration of the Republic of Srpska. Tax returns service is one of the most wanted by the citizens and economic, the only tax return that is now possible submit electronic, is month tax return for withholding tax. This work examines the relationship between manual and electronic submitted 1002 tax returns in several cities in the Republic of Srpska. Most spaces in this work dedicated to the birth/marriage/death certificate service and one of the proposals for its implementation.

Key words: e-Government, Internet, sophistication, service.

САДРЖАЈ

Садржај	3
1. Увод.....	8
2. E-government.....	9
2.1. Основни принципи стварања e-Government услуга.....	9
2.1.1. Доступност	9
2.1.2. Једноставност	10
2.1.3. Сигурност	10
2.1.4. Транспарентност	10
2.1.5. Заштита	10
2.1.6. Сарадња.....	11
2.1.7. Одрживост	11
2.1.8. Интероперабилност	11
2.1.9. Неутралност.....	11
2.1.10. Економски развој	11
2.2. Базични предуслови за увод олакшица e-Government-а (електронске владе).....	13
2.2.1. Социокултурни предуслови	13
2.2.2. Организаторски предуслови	14
2.2.3. Правни предуслови	14
2.2.4. Технички предуслови	14
2.3. Предности олакшица e-Government-а	14
2.4. Фактори успеха	15
2.4.1. Вођење	15
2.4.2. Оспособљавање запослених.....	17
2.4.3. Интеграција и промена процеса	19
2.4.4. Технологија за подршку	21
2.4.5. "Лисабонска стратегија".....	21
3. Стање на ISP тржишту у 2008. години	23
3.1. Број и структура ISP претплатника	27
3.2. Број ISP корисника	31
3.3. Анализа по градовима	32
4. Е-Управа	38
4.1. Појам електронске управе.....	40
4.2. Значај и циљеви развоја електронске управе	41
4.2.1. Модернизација јавне управе	41
4.2.2. Развој националне економије.....	42
4.3. Кључне области деловања	42
4.3.1. Планирање и организовање развоја е-управе.....	42
4.3.2. Стварање окружења за развој е-управе	44
4.3.3 Развој електронских јавних услуга	45
4.4. Сектори електронске управе.....	46
4.5. Стадијуми развоја електронске управе	48
4.6. Концепт - визија	51
5. Сервиси е-Управе.....	53
5.1. Процена софистицираности сервиса.....	54
5.2. Ниво софистицираности 20 сервиса у Босни и Херцеговини	56
5.3. Национални портал.....	56
5.4. Процена информатичке писмености у Републици Српској.....	57
6. Сервиси е-Управе у пракси.....	61

6.1. Регистар новчаних казни и прекршајних евиденција.....	62
6.2. Месечна пореска пријава за порез по одбитку.....	67
6.3. Изводи из матичних књига	77
Закључак.....	117
Скраћенице	120
Литература.....	121

Слике

Слика 1 - Модел садашњег рада администрације	49
Слика 2 - Модел прелазног решења рада администрације	50
Слика 3 - Модел "јединственог шалтера"	51
Слика 4 - Нивои софистицираности	55
Слика 5 - Почетни екран РОФ-а	64
Слика 6 - Екран број 8. РОФ-а	65
Слика 7 - Резултат претраге за конкретан ЈМБ	65
Слика 8 - Приказ казне за конкретан ЈМБ	66
Слика 9 - Приказ за случај када постоји више казни за исто лице	66
Слика 10 - Приказ за случај када постоји казна за правно лице	67
Слика 11 - Месечна пореска пријава за порез по одбитку (1002)(страна 1/8)	68
Слика 12 - Програм за пореске обвезнике	70
Слика 13 - Захтев за издавање извода из матичне књиге рођених / уверење из књиге држављана на званичном сајту општине Бијељина	78
Слика 14 - Захтев за издавање извода из матичне књиге венчаних на званичном сајту општине Бијељина	79
Слика 15 - Захтев за издавање извода из матичне књиге умрлих на званичном сајту општине Бијељина	79
Слика 16 - XAMPP control panel	81
Слика 17 - XAMPP welcome page	82
Слика 18 - Структура табеле <i>podaci</i> , базе података <i>mkrodjenih</i>	83
Слика 19 - Структура табеле <i>podaci</i> , базе података <i>mkvencanih</i>	83
Слика 20 - Структура табеле <i>podaci</i> , базе података <i>mkumrlih</i>	84
Слика 21 - Прозор <i>Databases</i> након креирања све три базе података	84
Слика 22 - Изглед стране <i>index.php</i> у Mozilla Firefox-у	86
Слика 23 - Изглед стране <i>izvodmkv.php</i> у Internet Explorer-у	89
Слика 24 - Изглед стране <i>izvodmkv2.php</i> у Internet Explorer-у	95
Слика 25 - База података <i>mkvencanih</i> након извршене скрипте <i>izvodmkv2.php</i>	95
Слика 26 - Изглед стране <i>izvodmku.php</i> у Internet Explorer-у	99
Слика 27 - Изглед стране <i>izvodmku2.php</i> у Internet Explorer-у	105
Слика 28 - База података <i>mkumrlih</i> након извршене скрипте <i>izvodmku2.php</i>	105
Слика 29 - Изглед стране <i>izvodmkr.php</i> у Internet Explorer-у	109
Слика 30 - Изглед стране <i>izvodmkr2.php</i> у Internet Explorer-у	115
Слика 31 - База података <i>mkrodjenih</i> након извршавања скрипте <i>izvodmkr2.php</i>	115
Слика 32 - База података <i>mkrodjenih</i> након евидентирања пет електронских захтева	116

Табеле

Табела 1- Број ISP дозвола	27
Табела 2 - Број претплатника по врстама Интернет приступа у 2008. години	28
Табела 3 - Интернет претплатници по врстама приступа за период 2004.-2008. година	29
Табела 4 - Процентуални однос dial-up и broadband Интернет прикључака	30
Табела 5 - Број корисника Интернета	31
Табела 6 - Број претплатника у 9 босанскохерцеговачких градова/региона	32
Табела 7 - Број Интернет претплатника за град Сарајево	34
Табела 8 - Број Интернет претплатника за регију Тузла	35
Табела 9 - Број Интернет претплатника за регију Бања Лука	36
Табела 10 - Максимални нивои софистицираности сервиса	55
Табела 11 - Старосна структура испитаника	58
Табела 12 - Поседовање рачунара	58
Табела 13 - Свакодневно коришћење рачунара	59
Табела 14 - Структура поднених 1002 пријава за општину Градишка у 2007. години	71
Табела 15 - Структура поднених 1002 пријава за општину Градишка у 2009. години	72
Табела 16 - Структура поднених 1002 пријава за општину Брод у 2007. години	72
Табела 17 - Структура поднених 1002 пријава за општину Брод у 2009. години	73
Табела 18 - Структура поднених 1002 пријава за општину Приједор у 2007. години	74
Табела 19 - Структура поднених 1002 пријава за општину Приједор у 2009. години	74
Табела 20 - Структура поднених 1002 пријава за општину Сребреница у 2007. години	75
Табела 21 - Структура поднених 1002 пријава за општину Сребреница у 2009. години	76

Дијаграми

Дијаграм 1- Број ISP дозвола	27
Дијаграм 2 - Број претплатника по врстама Интернет приступа у 2008. години	28
Дијаграм 3 - Broadband претплатници по врстама приступа за период 2004. - 2008. година	29
Дијаграм 4 - Процентуални однос dial-up и broadband Интернет прикључака	30
Дијаграм 5 - Број корисника Интернета	31
Дијаграм 6 - Број претплатника у 9 босанскохерцеговачких градова/региона	33
Дијаграм 7 - Удео xDSL-а, кабловског и бежичног приступа у укупном броју broadband претплатника за град Сарајево	34
Дијаграм 8 - Удео xDSL-а, кабловског и бежичног приступа у укупном броју broadband претплатника за регију Тузла	35
Дијаграм 9 - Удео xDSL-а, кабловског и бежичног приступа у укупном броју broadband претплатника за регију Бања Лука	36
Дијаграм 10 - Нивои софистицираности е-Управе по земљама	56
Дијаграм 11 - Старосна структура испитаника	58
Дијаграм 12 - Поседовање рачунара	59
Дијаграм 13 - Свакодневно коришћење рачунара	59
Дијаграм 14 - Структура поднешених 1002 пријава за општину Градишка у 2007. години	71
Дијаграм 15 - Структура поднешених 1002 пријава за општину Градишка у 2009. години	72
Дијаграм 16 - Структура поднешених 1002 пријава за општину Брод у 2007. години	73
Дијаграм 17 - Структура поднешених 1002 пријава за општину Брод у 2009. години	73
Дијаграм 18 - Структура поднешених 1002 пријава за општину Приједор у 2007. години	74
Дијаграм 19 - Структура поднешених 1002 пријава за општину Приједор у 2009. години	75
Дијаграм 20 - Структура поднешених 1002 пријава за општину Сребреница у 2007. години	76
Дијаграм 21 - Структура поднешених 1002 пријава за општину Сребреница у 2009. години	76

1. Увод

Полазећи од чињенице да коришћење нових информационих технологија представља начин да државна администрација трансформише односе са физичким и правним лицима као и са другим деловима јавне администрације, циљ овог истраживања је био да се покаже да се применом савремених информационих технологија у јавној управи, јавна управа може у целости прилагодити грађанима и привреди и на што једноставнији начин комуницирати са њима као и међусобно. Како је овај процес двосмеран, анализирано је стање тржишта информационо-комуникационих технологија, шта се грађанима заиста нуди и колико су они спремни на ове трансформације, у ствари колико су грађани уопште информатички писмени.

У току израде овог рада проучиће се услови неопходни за развој и примену е-Government-a. У раду ће бити приказани и резултати истраживања са терена. Рад ће садржати:

- теоријско разматрање на основу литературе из области е-Government-a,
- коришћење раније потојећих података из области телекомуникација,
- коришћење раније потојећих података из области информатичке писмености,
- разраду студије случаја према раније дефинисаном теоријском моделу,
- анализу и закључке на основу добијених резултата.

Такође, у овом магистарском раду, биће приказана два сервиса електронске управе, чије увођење је било разлог не само потражње јавности него и интерес за унапређењем ефикасности управе, смањењем њених трошкова, редуковањем персонала, убрзањем трансакција, и повећањем прихода. Оба та сервиса интензивно се користе у Пореској управи Републике Српске од 2006., односно 2007. године.

Како је сервис "Изводи из матичних књига" један од 20 основних сервиса, а имајући у виду његову важност за сваког грађанина и чињеницу да је он у употреби у само једној општини у Републици Српској, у раду је посебан акценат стављен на овај део тако што је дат један предлог за његову имплементацију. За програмирање је кориштен програмски језик PHP, а као база података је употребљен MySQL.

2. E-Government

E-Government је генерално скуп конкретних пројеката који прилагођавају управу тако да своје сервисе нуди грађанима уз помоћ најновијих технологија на што бољи и једноставнији начин - да се не чека у реду, да се може преко Интернета или неког другог техничког средства завршити део посла. У данашњем дигиталном свету коришћење нових информационих технологија представља начин да државна администрација трансформише односе са физичким и правним лицима, као и са другим деловима јавне администрације. Ова технологија као крајњи резултат има једноставнију административну услугу за грађане, побољшану интеракцију са бизнисом и индустријом, али и већи приступ јавним информацијама и ефикасније управљање. Са друге стране, унутар саме администрације се повећава квалитет рада кроз оптимизацију и аутоматизацију рада. E-Government поставља грађане у центар, отвара им могућности за приступ информацијама, употребу јавних услуга и утицање на политичке одлуке. Такође, дани лутања од шалтера до шалтера, разних канцеларија и институција су прошлост. Јединствени шалтери и Интернет портали заувек отклањају ове проблеме креирањем једног јединственог места приступа. Различите агенције могу помоћи државним институцијама да публикују portale који ће боље служити грађанству, побољшати рад запослених у јавном сектору, олакшати и уредити следеће односе:

- Government-to-Citizen (G2C), тј. Државна управа - Грађанство: омогућава побољшану услугу грађана. Портал омогућује приступ информацијама, штампање разних уверења и дозвола.
- Government-to-Employee (G2E), тј. Државна управа - Запослени: путем интранета омогућује размену информација и базу докумената неопходних за свакодневни рад.
- Government-to-Government (G2G), тј. односи између јавних предузећа: размена информација и докумената између различитих државних институција како би се повећала ефикасност рада.

Портал омогућује:

- Побољшање процеса рада;
- Брзи поврат инвестиције;
- Смањење непотребних позива телефоном и одлазака на шалтере;
- Елиминација ручних и дуплих захтева;
- Повећање ефикасности по нижој цени;

Државне институције на свим нивоима све више се окрећу пружању услуга преко Интернета грађанима, својим запосленим и пословним партнерима.

2.1. Основни принципи стварања e-Government услуга

2.1.1. Доступност

Републичка управа створена је како би била на услузи грађанима. Већ по дефиницији, грађани креирају владу како би остварили своја одређена права и потребе, што значи да би влада, са својим услугама требала бити изразито доступна грађанима као свакодневни сервис. Према томе, слично би се требале

понашати и е-Government услуге, које се морају креирати на начин да их је једноставно пронаћи, али и да се једноставно могу користити, омогућујући приступ свим грађанима без обзира на старосну структуру, знање или технологију којом се користи. У то је укључена и употребљивост – једноставност приступа те логички распореди корисничких компоненти на е-Government решењима.

2.1.2. Једноставност

Грађани очекују већу једноставност од употребе е-Government услуга, без потребе за одласком у седиште или испоставу органа републичке управе, без ограничења радног времена, без чекања у реду за употребу услуге, без слања у друге органе републичке управе. Е-Government услуга мора бити једноставна – употреба електронских форми које је једноставно попунити, брзо решавање тако предатих форми, те потпуна сигурност и интегритет података. Да би се остварила таква услуга, један од главних предуслова креирања е-Government услуга биће стварање нових и/или оптимизованих процеса, те њихова максимална аутоматизација, елиминишући у потпуности или делимично потребу за мануелним радом појединца.

2.1.3. Сигурност

Употреба е-Government услуга мора бити сигурна као и директна употреба услуге у седиштима или испоставама органа републичке управе, тако да грађани и пословни субјекти морају имати максималну поузданост у сигурност е-Government услуга. Сигурност услуга оствариће се технолошким мерама, идентификација и аутентификација путем посебних идентификатора лица и привредних субјеката (ПИН-ови) и/или употребом електронског потписа. Сигурно похрањивање и размена података мора се остварити и гарантовати употребом постојећих индустријских стандарда за сигуно похрањивање и пренос података.

2.1.4. Транспарентност

Да би остварили успешне е-Government услуге, потребна је укљученост свих заинтересованих фактора у развој наведених решења. Примарно, овде се тражи сарадња и транспарентност између приватног и јавног сектора. Транспарентност свих процеса основа је за сарадњу између свих укључених страна, али и касније основа за смањење корупције и осталих неприродних процеса које се појављују у нетранспарентним друштвима и решењима.

2.1.5. Заштита

Овде се примарно мисли на заштиту података. Грађани и пословни субјекти уобичајено имају високо мишљење о сигурности података које има, прикупља и користи државна управа. Употреба електронских е-Government решења омогућава да се то поверење у заштиту података примени и на системе е-Governmenta у домену електронске администрације. Употреба електронског потписа за аутентификацију корисника, те употреба система и решења за криптовање података морају гарантовати да се примењује високи стандард заштите података. Поред заштите података према трећим лицима, е-Government решења исто тако морају применити и заштиту података према интерним субјектима, остварујући да

подацима приступају само они који на то имају право, чак и ако се налазе унутар е-Government система.

2.1.6. Сарадња

Једноставно и исправно функционисање е-Government решења може се постићи само ако у томе учествују сви нивои администрације јавне управе. Потребно је омогућити употребу и дељење свих постојећих апликативних решења, те инфраструктурних могућности како би се остварио жељени организациони, финансијски и административни ефекат. Заједничка сарадња између органа јавне управе заснива се на једноставном принципу остварења отворености сучељавања између истих, те омогућавање основних функција и протока података без посебне наплате истих.

2.1.7. Одрживост

Модуларна е-Government структура, каква се углавном предлаже у стратегијама развоја, могућа је само уз континуирано управљање променама, које само по себи дозвољава континуирани развој услуга и могућности. Е-Government мора преовладати и побољшавати конкурентност те омогућавати даљи развој, те створити амбијент у којем је могуће значајно инвестирати. Овде је потребно остварити одређени ниво сарадње између приватног сектора у области информационо комуникационих технологија, те администрације како би се у потпуности подржао одрживи развој е-Government структуре.

2.1.8. Интероперабилност

Решења која користи е-Government структура морају се заснивати на међународно прихваћеним стандардима, како би се омогућило да системи могу једноставно међусобно комуницирати. Таква решења морају се заснивати на отвореним стандардима и отвореним интерфејсима.

2.1.9. Неутралност

Е-Government структура и њој припадајућа решења морају у потпуности пратити развој нових технологија, те као такви морају бити отворени према свим модерним и отвореним информационим и комуникационим технологијама. Ни једна технологија не може бити преферентна – употреба информационо комуникационих технологија мора се провести поштујући управо те смернице. Услуге везане за е-Government биће доступне грађанима 24 сата на дан и представљају замену за традиционалне услуге које се обављају на шалтерима, те би грађани и привредни субјекти могли слободно бирати између те две форме услуга, што укључује и потребу да се не направи било какво искључивање по питању ко и како може користити електронске услуге.

2.1.10. Економски развој

Традиционално, сврха владиних економских политика и пословних односа који произилазе из тих политика јесте јачање конкурентности њихових земаља или регија, овладавање поверењем инвеститора и пословног света, овладавање кључних

индустријских сектора и малих предузетника, омогућавање поштеног тржишног такмичења, те подстицај локалног запошљавања. Ти вишеструки економски и друштвени циљеви политике чине владу главном покретачком силом у свакој националној економији, те је данас један од главних изазова сваке владе омогућавање грађанима и пословном свету учествовање у глобалној економији заснованој на знању. Све се више модернизација владе бави економском реформом као и административном реформом.

Помоћу модернизације и реформе, владе стварају позитивнију пословну климу тако што поједностављују своје односе с пословним окружењем и смањују своја потраживања наспрам предузећа, те њихове редовне трошкове. Искуство показује да постоји директан позитивни ефекат на економију када предузећа могу испунити своје обавезе према држави једноставније и брже на једном месту. Мала предузећа, посебно, имају користи када лакше могу извршити оне основне активности као што су плаћање пореза и пословних накнада, добијање лиценци и дозвола, пролазак робе кроз царину, запошљавање и управљање запосленима, регистровање нових предузећа и патената, достављање статистичких извештаја, договарање посета владиним канцеларијама, приступање информацијама о законима и прописима, итд. Привлачење унутрашњих инвестиција главни је приоритет владама, па многе од њих користе моћ Интернета како би приближиле своје земље, регије или градове инвеститорима и локалном бирачком телу. Интегрисане информације о инвестицијама смештене су на Web страницама заједно с повезаним картама, таблицама, графиконима, сликама и текстом, тако да инвеститори могу визуелизовати све могућности које би иначе прошле непримећене. Технологија је такође важан алат планирања за владине службенике, који им омогућава тачније процене и брже одговоре на инвестиционе понуде.

Распрострањена имплементација апликација електронске набавке такође може послужити као кључни катализатор влади да поново пројектује и аутоматизује своје процесе аквизиције, смањи потребе за залихама, скрати процесе фактурисања, те промовише ужу сарадњу и бољи однос између владе и пословног окружења кроз цели ланац снабдевања. Објављивањем докумената конкурса на Web-у и електронским примањем понуда, многе установе побољшавају квалитет уговорних информација, скраћују процес набавке и повећавају транспарентност с аутоматском контролом и механизмима ревизије.

Јавно - приватни односи такође су снага у настојању за модернизацију владе, укључујући заједничка улагања где све трошкове пројеката не мора испунити крајњи корисник, већ се они субвенционирају из државних фондова. У многим случајевима, субвенције владе користе се како би се осигурале шире друштвене повластице које се не рефлектују у новчаном току пројеката, већ у економској обнови.

Економски раст зависи од олакшица које доноси дигитална револуција која се шири на све кључне секторе. Многа предузећа нису у стању прећи на електронско пословање због тога што нису повезани на Интернет. Стога, многи органи републичке управе пружају помоћ кључним секторима у преласку на *online* начин рада, у циљу развоја домаћих интелектуалних капацитета.

Неке су владе преузеле улогу посредника стварајући техничку платформу како би се подржала цела индустрија, било да је реч о пољопривреди, туризму или малом предузетништву. На пример, туристички портал владе може створити виртуелно туристичко тржиште представљајући туристичке услуге и производе како из јавног тако и из приватног сектора. То је од посебне важности за интеграцију малих и средњих предузетника који нису повезани с главним туристичким агенцијама. Та глобална промена увела је значајне промене у начину рада, што такође може утицати на место рада. У Европској Унији, слободно кретање грађана Европске Уније једно је од "четири слободе" које су основ њеног демократског легитимитета, а које иду заједно ка постизању високе стопе запослености и економског развоја. Међутим, још увек постоји изазов стварања истинског европског тржишта рада у ком слобода кретања није само уставно право, већ свакодневна реалност. Владе раде на омогућавању слободе кретања тако што укидају правне и административне препреке мобилности, успостављају сарадњу између националних система образовања и промовишу знање страних језика.

Републичке установе за запошљавање желе омогућити појединцима, предузећима и стручњацима тржишта рада приступ високо - квалитетним услугама и тачним информацијама о могућностима запошљавања и у другим секторима. Програми стварања радних места често укључују развој виртуелног тржишта радних места, тако што се повезују с хиљадама слободних места у разним локалним центрима за запошљавање, страницама предузећа, дневним листовима, те разменама приватних послова.

Технологија се такође користи у сврху опремања владе алатима и статистикама праћења како би се могле проценити информације клијента и осигурати контрола квалитета. До краја 2012. године, модерни биро за запошљавање требао би интегрисати и представити јавности много више могућности за запошљавање, и тако повећати своју улогу обавештавања, саветовања како послодаваца тако и потенцијално мобилних радника.

2.2. Базични предуслови за увод олакшица е-Government-а (електронске владе)

Да би комуникација између државних институција и грађана функционисала олакшано треба да се испуне доле наведени предуслови. Делимично испуњавање тих предуслова води до делимичног успостављања принципа е-Government-а (олакшавање процеса интеракције).

2.2.1. Социокултурни предуслови

Увод олакшица по систему е-Government-а чешће не успева због неприхватања код корисника. То значи да они којима су намењене олакшице не прихватају исте. Разлог за то је да се често ради о прилично младим и новим технологијама као на пример коришћење Интернета које доноси те олакшице. Приступне могућности тим новим комуникацијским технологијама су често неравноправно расподељене. Тако на пример старије особе са малим приходима и нижем степену образовања остају ван могућности учествовања у олакшицама које доноси е-Government јер немају приступ Интернету.

2.2.2. Организаторски предуслови

Успешан увод олакшица е-Government-а има као предуслов прилагођену организациону структуру и процесуирање поступака унутар администрације. То значи да се унутрашња процесуална организација администрације мора прилагодити олакшицама. Тако се показало да чврста унутрашња функционална подела администрације увођење олакшица е-Government-а отежава. Обрнуто процесуално оријентисана унутрашња организација администрације подржава увођење олакшица е-Government-а. То значи да се унутрашњи ресори морају прилагодити процесу. На пример: уместо да се носе штампане евиденције поступка из једног ресора у други могли би електронски да се доставе. Кад грађанин поднесе електронским путем пријаву кривичног дела, истражни судија електронским путем може да изда налог локалном СУП-у за хапшење.

2.2.3. Правни предуслови

За увод олакшица е-Government-а потребан је увод правних предуслова. Ту се пре свега мисли на формалности које су потребне при правном административном поступку (на пример уместо својеручног потписа – електронска идентификација шифром). За већину административних поступака је тренутно потребан својеручни потпис. Такви тешко промењиви службени прописи као и строга заштита личних података отежавају увод олакшица е-Government-а. Зато је потребно да се закони преиспитају о административним процесима и да се њихова интерпретација мало проширено врши, као на пример признавање електронске идентификације.

Једну улогу при реализацији олакшица е-Government-а има форма државе. У савезним, административно организованим државама настају чешће инкомпатибилна острвска решења на нивоима савезних јединица. Такође се догађа да се исти развоји вишеструко паралелно развијају на различитим административним нивоима. Свака од савезних јединица има своју властиту еволуцију олакшица по принципу е-Government-а. Централна организација има предност, јер је уз то лакше извршити маркетинг за њу.

2.2.4. Технички предуслови

Хетерогене информацијске и комуникацијске технологије отежавају увод олакшица е-Government-а и додатно проузрокују високе трошкове. Непостојање потребних технологија за увод олакшица по принципу е-Government-а има скривену опасност да се потенцијали могућих сервиса не препознају и да се технологије због непознавања или лоше процене њихових могућности не набављају. То значи да нема патентиране технологије за стварање олакшица под називом е-Government. Опасност је да се због тога потенцијали актуелних електронских и медијских технологија не искористе.

2.3. Предности олакшица е-Government-а

За грађане је највећа предност да стоје у бољем контакту са администрацијом и да могу лакше да ступе у контакт. На пример, за ЕУ са својих тренутних 490 милиона грађана у 27 земаља чланица то је од изузетног значаја. Технолошки напредак, пре свега преко Интернета оумгућава нове путеве комуникације и интеракције. За грађане је предност неограничена приступачност информацијама. Уз то могу даноноћно да ступе у контакт

са управним органима администрације. Тиме за грађане опадају дуги путеви до завршетка поступка. Не морају на пример да иду у општину, него то могу од куће на рачунару да реше. Истовремено се поступци администрације аутоматизују и поједностављују различити процеси поступака, тако да већи капацитети стоје на располагању. То значи да високи степен примене информатичких технологија убрзава процесе административних поступака, што доводи до ослобађања људских ресурса. Ти додатни капацитети стоје на располагању за посебне случајеве, где на пример процес није аутоматизован. То иде у корист грађана. Истовремено се повећава транспарентност огранака администрације, јер сваки корак у поступку постаје боље видљив за грађанина чиме се истовремено смањује могућност корупције. О сваком степену у једном просечном административном поступку грађанин је упућен и информисан. На пример, зна тачно на основу којих закона ће бити о његовој дозволи за градњу одлучивано. Зна тачно ко ће одлучивати и у ком административном процесу је његов захтев за грађевинску дозволу.

Лакши приступ административним информацијама одржава процес стварања воље грађана и грађани могу лакше учествовати у изражавању своје воље. То доводи до учвршћивања демократије. Грађани имају могућности да се информишу о свим законским прописима, имају могућности да погледају протоколе и записнике са седница државних органа. Имају могућности да се директно информишу о томе који је закон у припреми или ко хоће које амандмане или ко од одборника гласа како. То је на пример важно за све нове чланице ЕУ, где информације нису биле приступачне, као на пример у земљама бишег источног блока. Европска Унија има циљ да подржи социјално укључивање и интеграцију отворивши приступ информацијама и услугама које би омогућиле срастање Европе.

Исто се за економију показују предности олакшица е-Government-a. Ефективирање и убрзавање административних поступака доводи до уштеде времена и новца. Та уштеда ојачава не само предузећа него цели тржишни простор у борби против интернационалне конкуренције.

Осим предности за грађане и за економију олакшице е-Government-a за административне органе има једну велику предност: а то је смањење трошкова.

2.4. Фактори успеха

2.4.1. Вођење

Модернизација владе је главни изазов управљања променама. Она утиче на све, било да је реч о грађанима, пословном човеку или запосленом у јавном сектору. Промена је обиман подухват који захтева циљано државно финансирање, те сталну обуку и координацију запослених. Често се зна показати тачним да оно што је технички остварљиво није и организационо, политички или друштвено прихватљиво. Модернизација укључује планирање и стратегију, међусобну сарадњу институција, јавно-приватни однос, пројектни менаџмент, те имплементацију информационих технологија. С обзиром на дати задатак вишеструких димензија, искуство показује да се успешна имплементација програма модернизације чврсто ослања на јасно и предано руководство.

Снажно руководство с јасном сврхом одговорно је за успостављање политика, циљева и мисија модернизације, као и за инфраструктуру целе владе и имплементацију програма с прописаним планираним временом и резултатима. Руководиоци надгледају осигурање квалитета, усмеравају оријентацију клијената, те решавају многа питања произведена том радикалном променом. Јасне линије одговорности приказане су од самог почетка пројеката, где руководиоци служби имају активну улогу у праћењу и ревизији плана модернизације, где је сам врх руководства одговоран за резултате.

Доносиоци одлука у многим владама такође схватају велики значај модернизације коју узимају у обзир приликом израда законских регулатива и ажурирања истих. На пример, какав ће ефекат имати нови закон на корисничку услугу? Значи ли изгласавање закона и то да ће клијенти морати испунити још један образац, итд.? Руководство се налази како на политичкој тако и на административној страни једне владе: изабрани законодавци и министри, именовани руководиоци, те високо позиционирани државни службеници и руководиоци информатичких одељења. Снажна се порука шаље у цели јавни сектор и друштво када је вишем функционеру у кабинету једног министарства додељена одговорност за модернизацију владе. Високо позиционирани руководиоци могу придобити подршку у целој влади, те бити противтежа антагонистима – појединцима који, из било ког разлога, преферирају статус quo, те имају неко овлашћење или утицај који користе у сврху спречавања промена.

Све владе се такође ослањају на шире тржиште како би прибавиле стручност, услуге и решења, а сви они имају захтеве посебне за владу. Свака је влада различита једна од друге, тако да се циљеви модернизације разликују од правосуђа до правосуђа. Програми модернизације прилагођени су ситуацији сваке одређене владе и националне културе, те су високо позиционирани доносиоци одлука, ти, који морају изабрати праву организациону структуру и методе управљања у сврху промене.

Неке владе преферирају, на пример, чврсто контролисани централистички приступ где се све одлуке доносе на највишем или централном нивоу, док друге бирају децентрализован приступ где се одлуке доносе у нижим засебним институцијама или на самоуправном нивоу. Или може постојати нешто између, попут приступа средиште - периферија који покушава интегрисати централизоване и децентрализоване праксе. Постоје предности и мане у оба приступа, централизованог и децентрализованог. Централизација омогућава владама размену средстава и знања, избегавање дупликација, те постизање успешне економије, док децентрализација производи брже резултате и веће иновације, те лакше усклађује средства с локалним потребама.

Олакшавајући фактор у Републици Српској, за разлику од осталих територијалних целина у Босни и Херцеговини је уставноправна организација по којој је Влада Републике Српске врховни извршни орган, те је по принципу субординације надлежна за координацију локалних заједница.

Без обзира на приступ, владине институције се свуда припремају за изазове и промене које следе. Не постоји модернизација владе у изолацији: свако ново пројектовање процеса, имплементација информационих технологија и пројекат

управљања променама међусобно су повезани и представљају само средство до циља. Пројекат информационих технологија, на пример, кључан је за сваки пословни процес, те ће он променити облик организације и утицати на правна и организациона питања. Због тога, такав процес води виши службеник, а не технички стручњак.

У вези с напредном технологијом, виши менаџмент признаје моћ технологије умрежавања и Интернета, алата сарадње, управљања знањем и пословне интелигенције, управљања документацијом, управљања пословањем, сигурности мреже, те корисничких окружења.

2.4.2. Оспособљавање запослених

Владини службеници су одувек били носиоци поузданих државних услуга, те су они важан аспект модернизације владе. Када се подаци протоколишу или похране на наслеђене рачунарске системе, поприлично је једноставно утврдити ко је одговоран за коју информацију. Међутим, многе владе више не желе чувати папирне документе нити желе користити одвојене информационе системе због тога што им то смањује могућност стратешког кориштења информација.

Иако поједини службеник ретко обавља цели процес администрације, традиционална силов структура владе може створити праксу у којој неки државни службеници сматрају информацију као средство које требају заштитити и сачувати за себе, и не проследити га другим запосленима, институцијама или клијентима. Изазов свакој влади је, према томе, поштовање захтева за заштитом података и "обавезом заштите" док истовремено сакупља знање службеника и размењује га с другима, и тиме даје овлаштење целој влади – као и целом друштву – за кориштење тих "јавних" информација.

Традиционални модели пословања утицали су на непријатељски доживљај запослених у јавној управи. Често су те раднике третирали као зупчанике индустријског доба с понављајућим, једноставним послом без икаквих могућности за учењем и иновацијом који би поспешили њихов посао. Данас владе траже начин на који би поставиле нове моделе управљања информацијама и ефикасношћу како би подржале раширену, квалификовану и мобилну радну снагу јавне управе.

Све владе желе да службеници који су у стању радити у тимовима, буду отворени и имају развијене комуникационе вештине и да буду непрекидно повезани с информационим ресурсима. Модерне владе желе државну службу са снажним осећајем за интересе јавности, те са способношћу да доносе резултате. Било да је реч о развоју пратеће политике или осигуравању високо-квалитетних државних услуга, владе не желе да се данашњи државни службеници ослањају на пријашње начине рада.

Док је понекад културни отпор унутар државних служби препрека реформама, многе владе раде на томе да покажу својим запосленима главне елементе испоруке интегрисане услуге; како на нивоима предузећа тако и на личним нивоима, те да им истакну предност коју сарадња доноси у обављању њихових свакодневних задатака. Промена културе такође је омогућена отварањем државних

служби новим људима и новим идејама, што захтева ефикасно проналажење особља, образовање и руковођење.

Многе владе желе државну службу која боље представља колективитет којем служи, те постављају циљеве којима би се отклонио мањак владиних представника, жена, етничких мањина и лица с инвалидитетом. Такође, владе које желе да њихови запосленици прихвате цели владин приступ и мање се баве службеним препрекама омогућавају прелазе између институција, на пример, тако што постављају циљеве мобилности за своје више и ниже позициониране службенике. Владе такође покушавају побољшати своју конкурентност као послодавци избора, како би привукле младе високообразоване људе, а задржале више службенике од одласка у приватни сектор. Приступи се разликују зависно од култура и традиција различитих влада, међутим они често укључују више плате јавног сектора, диференциран систем плаћања, бонусе везане уз квалитет пословања или побољшање ефикасности, раније унапређење оних који покажу велики потенцијал, размену стручњака с приватним сектором, напредак у каријери и непрекидно учење, привремено и скраћено уговарање, те уопште боље управљање људским ресурсима.

И док се крчи пут модернијој радној снази, изворне вредности државних служби као што су ангажованост, поштење и људскост, морају се појачати и подржати једнако како и у прошлости тако и данас.

Владини руководиоци кажу да се њихови запосленици морају суочити с већим изазовима и бавити се ширим распоном предмета него њихове колеге у комерцијалном сектору, где се запосленици обично баве ужим фокусом и одговарају на питања предвидљиве природе.

Владе желе пословне процесе и структуре које су довољно флексибилне како би се омогућио приступ, у којем је запосленима на шалтерима омогућен **брз приступ** тачним и најновијим информацијама потребним за решавање захтева клијената.

Владе желе решења која аутоматизују и централизују размену знања, те достављају само битне делове информација запосленима из сваког могућег извора. Оне желе осигурати да права информација иде правој особи на правом месту у право време. Уместо да се комуникација дели тако да су глас, брзо слање порука, e-mail, факс, те други начини размене информација међусобно одвојени, оне стављају рачунаре у улогу информационих агената који раде за службеника тиме што му враћају контролу како над тренутном тако и над временски неусклађеном комуникацијом.

Аутоматизовани ток рада, управљање документима, терминали података, интранети и екстранети присутни су у многим институцијама како би олакшали ток комуникације. Они омогућавају организацијама да побољшају процесе по основу оријентисаности ка тимском раду. Без обзира шта се ради, уобичајене апликације су увек при руци. Подаци који су се пре знали сакрити испод хрпе папира сада се могу пронаћи и користити, а доносе се и ефикасаније одлуке и подузимају ефикасанији кораци тако што се користе технике проналажења одговарајућих података како би се извукли скривени обрасци у великим количинама података. Овлаштени службеници могу се лакше кретати између

различитих докумената и база података помоћу различитих позадинских система. Они на десктопу и мобилним уређајима имају приступ помоћу једног клика аналитичким и групним алатима, бази података и анализи података, те стандардизованом алату за календар, e-mail, те синхронизацију и управљање задацима, доступним са вишеструких уређаја.

Службеници на шалтерима морају знати користити алате за управљање случајевима, морају разумети било коју ситуацију, те важеће законе и регулативе, а затим морају знати решити случај и донети одлуке. То укључује истовремен приступ датотекама на "електронском столу", који омогућава униформисану обраду случајева, краће време одговора и мање тешких административних задатака. Технологија помаже у промени праксе у влади. Грађани ће чешће тражити информације ако им је омогућен лакши приступ истим. Чешће ће употребити и укључити искуство других, ако им је олакшан контакт с њима. Чешће ће следити исправне процедуре ако су оне тако посложене да их могу лако следити. Online комуникација такође пружа осећај хитности, понашајући се као катализатор за државне службенике који се тако могу директно суочити с питањима грађана, дати им одговоре, те их на тај начин третирати више као клијенте, а не као обавезу.

2.4.3. Интеграција и промена процеса

Све владине институције имају потребу за специјализованим процесима и апликацијама како би могле извршавати своје посебне обавезе. Међутим, у прошлости није било скоро никакве интеграције специфичних пословних система, било хоризонтално између различитих делова владе, или вертикално између позадинских и фронталних служби, те између подручја политике и испоруке услуга. Како би пружиле континуиране услуге и постигле већу ефикасност, владе данас желе повезати или разбити своје сувишне силос структуре. Модернизација владе углавном се бави реструктурирањем владиних институција како би она могла обављати операције и испоручити услуге на један доследнији и усклађенији начин.

Многе владе данас не размишљају више само о питањима унутрашње организације, већ гледају на проблеме са стајалишта општег тока информација. Оне тврде да ако би грађанин заиста требао бити у самом средишту њихове пажње, тада би унутрашње структуре и процеси требали бити мање важни од решавања потреба екстерног клијента.

Интегрисањем својих система и новим пројектовањем својих пословних процеса, све владе желе сакрити своју унутрашњу сложеност, те представити информације и услуге на начин који више одговара грађанима и пословним клијентима.

Уместо да стоје у реду у различитим владиним канцеларијама и испуњавају различите обрасце, људи све више приступају интегрисаним услугама на јединственом приступном месту као што је **Web портал**, позивни центар или "one-stop" место. Многе су владе сада успоставиле портале, првобитно покренуте како би се грађанима омогућило једноставније налажење дисперзивних информација. Они се сада развијају у интерактивне интегрисане канале испоруке услуга с услугама распоређеним према одређеним тематским подручјима или

животним догађајима као што су пресељење, венчање, рођење детета, откази, покретање предузећа, итд.

Један од владиних циљева за имплементацију портала јесте поједностављивање њених односа с клијентима. Информације се прикупљају само једном, што људима даје сигурност да се неће бавити контактима с многим различитим институцијама, те трошити своје време пружајући исте информације сваки пут када раде нешто што је везано за владу.

Владе прикупљају информације о грађанима од рођења до смрти, међутим, тек када организација може реаговати на основу тих података, она заиста може прећи са пружања масовно произведених државних услуга које би требале одговарати свима на "масовно прилагођене" услуге. То је претпоставка и за управљање односа с клијентима, који привлачи велики интерес за владу као потенцијални алат за интеграцију и реорганизацију услуга. Неколико организација почеле су користити ЦРМ (Customer Relationship Management) како би добиле бољу слику грађанских и пословних клијената тако што повезују информације о њиховим локацијама, ситуацијама, статусу, члановима породица, итд. То се знање тада користи како би се побољшало пројектовање портала заснованих на жељама и омогућило прилагођавање, или сегментација клијената – све присутнија пракса у приватном сектору која предузећима омогућава налажење "важних" клијената или усредоточење на њих. Иако наизглед у супротности с јавним сектором коме је најважније услужити све грађане једнако, сегментација омогућава влади да испоручи усклађене услуге према захтевима појединих грађанских група, као што су студенти, пацијенти, родитељи, пензионери, личности с инвалидитетом, борацка популација, пољопривредници, имигранти и емигранти. Људи који имају исте захтеве, од владе ће такође имати и сличне жеље везане уз своју сарадњу с владом, и то указује на логику повезивања њих и њихових жеља.

Нови начин размишљања сугерише да су можда владине службе и институције превише бирократизоване у својим начинима пословања, те да им је тешко разбити своје традиционалне структуре на начин који је потребан како би се могле пружити прилагођене услуге усмерене на клијента. Постоји ризик да разбијање организационих граница доведе до још више проблема него што их покушава решити, због тога што свака институција има своје управе, те правне темеље, праксу, вештине, пословне процесе, стратегије, и политике. С обзиром да је интегрисана услуга једнако ефикасна као и најнеефикаснија институција, мањи број влада сматра да би можда било боље не реметити силос структуру владе, већ уместо тога своје службе усмерити као "трговце на велико" државних услуга уз стварање нове јединице – владиног "трговца на мало" – која би била изнад целокупне структуре. Све владе желе да се на њихове институције гледа као на решење, а не на проблем, те већина институција жели сарадњу с другим институцијама будући да ће то допринети побољшању и ефикасности њихових унутрашњих административних операција.

Помоћу имплементације канала интегрисаних услуга, засебне институције постају део већег контекста који је у суштини модернизација владе. Добровољна сарадња и владине стратегије интероперабилности у целом јавном сектору бришу границе и охрабрују институције у вези усклађења њихових процедура у дужини "вредносног ланца" како би се постигла већа модернизација, те смањио број

дупликација и недоследности. Ово ново доба сарадње између институција такође побољшава програмску сарадњу, те убрзава анализу политичких питања, омогућавајући влади да на примерен начин одговори на захтеве клијента и нових догађаја.

2.4.4. Технологија за подршку

Када је управа почела примењивати информационе технологије у својим административним пословима, она је заправо желела аутоматизовати поступке који су се до тада обављали ручним путем. Свака организација је развила своје властите системе и апликације за своје поступке, које су довеле до присвајања структуре силоса. Она су често била компликована и повећавала су бирократију, јер су захтевала додатно особље за овладавање и употребу комплексног система. Свака канцеларија је отворила своје властито одељење за информационе технологије, с властитом политиком и стандардима. Информације су постале неприступачне, јер рачунарски системи нису могли омогућити холистички поглед на податке, знање и на изворе управе.

Владе не желе да њихови наслеђени системи продру у спољни свет и тиме нанесу штету преносу online јавних служби. Оне се боје да би грађани, предузећа и владини службеници могли бити присиљени да web страницама, уређајима и апликацијама управљају ручно, тиме што би се као корисници сваки пут наново морали пријавити рачунарском систему са другом лозинком и што би ретко били у могућности преносити податке с једне трансакције на другу. Они су забринуте и због разлога у случају да се владини рачунари не би могли конверговати и повезати, односно не би постојала тачка приступа, неспојива сервисна испорука, вишеструка испорука канала (преносног пута), нити би се могао користити трећи посредник. Другим речима, не би било e-Government-а ни модернизације.

Управе желе да се информационе технологије уједине и да повежу своју организациону структуру. С тим циљем, они прихватају пребацивање на дистрибутивно рачунарство, што унапређује Интернет на тај начин, а што управо значи да своје досадашње једносмерне трансакције замењују колаборативним, интерактивним окружењем. Оне уводе сарадњу платформи (концептуалног облика) за одређивање своје техничке политике и за промоцију отворених стандарда. Такви концептуални облици постављају неопходне предуслове за постизање склада и интегритета података у јавном сектору, са редоследом који често овлашћује све владине системе, као и приватни сектор и апликације треће странке, које се надовезују на владине системе и службе.

Основни циљ сваког појединачног стандарда је подстицање међусобне сарадње. У случају отворених техничких стандарда, циљ је постићи међусобну сарадњу производа и служби различитих хардвера и софтвера, изузетно јаку конкуренцију и иновацију међу продавачима, који желе да се њихово увођење разликује од других.

2.4.5. "Лисабонска стратегија"

Савет Европе је 2000. године, за своје чланице као и за земље кандидате за пуноправно чланство, усвојио документ под називом "Лисабонска стратегија", а који успоставља стратегију креирања друштва знања, те омогућује окружење за креирање информационог друштва.

Европска Унија дефинише информационо друштво кроз доступност и употребу информационо – комуникационих технологија од стране грађана, организација, влада и друштва уопште, те се концентрише на повећање доступности и употребе – боља повезаност кроз употребу технологије, један је од основних фактора напретка владе.

План еЕурога дефинише неколико кључних тачака:

- **Широкопојасни (broadband) приступ** – омогућавање брзог приступа свим заинтересованим странама, по повољним ценама путем технологија broadband приступа (DSL/ISDN/Cable) или путем broadband приступа путем бежичних технологија или сателитских веза;
- **Сигурност комуникације** – успостављање сигурне инфраструктуре која првенствено омогућава повећање поузданости и поверења грађана и организација употребом ових технологија, чиме се отварају нови сценарији у комуникацији владе и грађана, односно пословних субјеката и владе или пословних субјеката с другим субјектима;
- **Укључивање свих у информационо комуникационе могућности** – сви грађани и организације имају право на употребу технологија како би остварили своја права и обавезе и влада не сме допустити искључивање по било којој основи, односно без обзира на географске и социјалне разлике које постоје;
- **Остваривање електронске државне управе** – изградња нове електронске управе која ће у потпуности омогућити употребу технологија како би се оствариле нове услуге или модернизовале старе и то путем Интернет технологија које су омогућене кроз употребу широкопојасног приступа;
- **Остваривање електронског приступа знању, односно омогућавање доживотног учења** – прилагођавање постојећег система образовања и надоградња истог с новим технологијама и знањима које омогућују другачије сценарије учења и приступа знању, а које опет адресирају проблеме као што су незапосленост, доживотно учење, недовољна писменост становништва итд.;
- **Остваривање употребе нових технологија у здравству** – успостављање система електронских здравствених услуга које су отворене како према систему здравствених радника, тако и према крајњем кориснику – грађанину;
- **Остваривање употребе електронског пословања** – развој еПословања који укључује употребу Интернета односно доступних технологија, те промену пословних процеса који Интернет односно електронско пословање морају видети као нови, додатни канал продаје и пружања услуга.

3. Стање на Internet Service Provider тржишту у 2008. години

У смерницама и стратешким текстовима које објављују ЕУ и OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development) наводи се да је развој широкопојасног преноса детерминантни фактор за развој информационог друштва. Читав операциони програм за информационо друштво карактерише различитост радњи за развој широкопојасних комуникација у областима попут образовања, државне администрације, здравља и пословања, са нагласком на регионе и удаљене области.

Широкопојасни приступ је значајно променио приступ Интернету као и коришћење његовог садржаја. Размена информација великим брзинама обезбеђује убрзани развој интерактивних и мултимедијалних сервиса, којима корисник приступа независно од своје локације.

Вероватно да о значају broadband приступа Интернету ни не треба посебно причати – то је нешто што се у развијеном свету једноставно подразумева као саставни део не само модерног пословања, већ и свакодневног живота.

Један од значајних корисника и покретача развоја и коришћења широкопојасних комуникација јесте јавни сектор, у првом реду јавна управа. Стварање услуга и њихова понуда и доступност, резиденцијалним корисницима и предузећима један је од најзначајних фактора пораста корисника широкопојасног приступа.

ЕУ придаје велику важност развоју информационог друштва, са циљем укључивања привредних субјеката, јавне управе и грађана у њега. Због тога ЕУ подстиче понуду и тражњу у области информационих и комуникационих технологија ради остваривања економског раста и запослености, у складу са лисабонском стратегијом. ЕУ је на путу да кроз програме "eEurope 2002" и "eEurope 2005" до 2010. године постане најконкурентније друштво знања на свету. Програмима је предвиђено да свака од чланица ЕУ донесе националну стратегију развоја широкопојасних комуникација. Циљ доношења ових програма јесте убрзавање развоја широкопојасних мрежа, уз истовремено подстицање њиховог коришћења, посебно путем нових Интернет услуга за домаћинства, мала и средња предузећа.

Почетком 2005. године Европска комисија прихватила је Иницијативу i2010 која треба да подстакне развој и запошљавање у областима информационог друштва и медија. Иницијатива i2010 заснива се на три основна принципа:

- заједнички информациони простор – развој широкопојасних мрежа за приступ Интернету широм Европе и подстицање стварања нових мултимедијалних садржаја на мрежи,
- иновативност и истраживања – у европске научно-истраживачке програме као приоритетна подручја укључене су технологије за развој информационог друштва и
- распрострањеност – односи се на смањење дигиталног јаза повећањем доступности и могућности коришћења технологија и услуга информационог друштва у свим регијама ЕУ и свим слојевима становништва као и мањинским заједницама.

Шведска и Холандија имају најквалитетније широкопојасне конекције у Европи, што је резултат све већих улагања у технологију оптичких влакана и кабловске мреже, у комбинацији с разноликошћу конкуренције и снажном визијом и политиком владе. Више од половине од укупно 42-е државе које су обухваћене разним анализама и истраживањима има широкопојасни приступ који осигурава конзистентни квалитет најучесталијих web апликација данас, али неке од водећих држава попут Велике Британије, Шпаније и Италије у просеку се налазе испод тог прага. Јапан, који је рано увидео важност улагања у широкопојасни приступ Интернету као извор конкурентске предности, далеко је испред осталих држава по квалитету широкопојасног приступа и једина је држава која је у овом тренутку спремна за испоруку потребног степена квалитета за web апликације следеће генерације у наредних 3 до 5 година.

Инвестициона улагања у Сједињеним Америчким Државама у развој широкопојасне инфраструктуре и проширивање скупа услуга које ова мрежа за приступ може да пружи, током десет година обезбедиле су раст бруто друштвеног производа за 500 милијарди долара. Бруто друштвени производ, као преглед укупног промета роба и услуга једне земље, указао је да улагање у развој савремених мрежа за приступ и њихова комерцијализација, односно, развој нових сервиса и њихова експлоатација, обезбеђују значајно повећање прилива средстава у буџет те земље.

Истраживања Светске банке из 2009. године показала су да повећање учешћа широкопојасних прикључака од 10%, производи повећање бруто друштвеног производа за 1,3%. Међутим, да би се условио овакав развој тржишта потребно је обезбедити конкуренцију у сваком сегменту тржишта телекомуникација, односно спровести либерализацију тржишта. Имајући у виду глобалну економску кризу, владе САД-а, Аустралије и Европске уније формирају и посебне фондове које намењују развоју широкопојасне инфраструктуре у склопу мера за превазилажење њених ефеката.

Широкопојасне телекомуникације представљају основу за пружање сервиса који доприносе развоју друштва, олакшавају комуникацију и повећавају доступност државне администрације са грађанима (e-Government-a), утичу на процес учења (e-learning), пружају брже и квалитетније услуге из области медицине (e-health) и омогућавају трговину и плаћање са удаљених места. Широкопојасни приступ је постао значајна карика у развоју руралних и удаљених области, као и у развоју индустријских зона и повезивању привредних региона једне земље. Примена нових приступних технологија побољшава квалитет живота и то поједностављењем комуникације, лакшим и бржим приступом информацијама, приступом новим видовима забаве и унапређивањем културног живота.

Основни узроци проблема широкопојасног приступа у БиХ су ти што је мрежа за приступ непотпуно изграђена, како са становишта географске покривености, тако и са становишта понуде услуга. На многобројним локацијама не постоји приступ инфраструктури у власништву више од једног оператора. Обезбеђивање квалитетније инфраструктуре, експлоатација њених пуних капацитета и развој савремених сервиса захтевају конкурентније тржиште, односно, либерализацију тржишта адекватном регулативом.

Покретачи развоја широкопојасних телекомуникација јесу:

1. Квалитет сервиса. – Корисници имају потребу за практичним искуствима у коришћењу широкопојасног приступа и његових погодности. Искуство оних који га користе значајно је за његову популаризацију. Због тога даваоци услуга имају велику одговорност за квалитет сервиса које пружају;
2. Разноврсност садржаја и сервиса. – Потребно је понудити корисницима што већи број дистрибутивних и интерактивних сервиса;
3. Конкуренција. – Створити услове за надметање инвеститора у изградњи и развоју широкопојасне инфраструктуре, као и понуди садржаја и услуга. Такво окружење доприноси порасту броја корисника, а доводи и до тржишне регулације у области цена;
4. Образовање – Потребно је осмислити и организовати образовање чланова заједнице, подстицати њихово интересовање за нове технологије и упознавање са њима. Постојеће кориснике *dial-up* приступа упознати са предностима широкопојасног приступа;
5. Конвергенција технологија – Развој нових технологија води ка заједничкој платформи која ће омогућити доступност свих сервиса;
6. Јавна доступност – Повећати број сервиса и приступних тачака. Настојати да се широкопојасни приступ омогући корисницима у свим јавним институцијама и на јавним местима;
7. Покривеност – Потребно је изградити такву инфраструктуру која ће омогућити широкопојасни приступ свим домаћинствима и привредним субјектима.

Најчешћа ограничења су у количини података која се могу пренети у одређеном временском периоду (нпр. недељно, месечно). Тренутно стање не задовољава однос између економских и техничких аспеката и захтева корисника.

Садашња ограничења развоју широкопојасних телекомуникација јесу:

1. Постојећа приступна телекомуникациона мрежа – С једне стране, непотпуна изграђеност, а с друге стране, чињеница да је та мрежа углавном у потпуном власништву једног оператора, провајдера (монопол једног оператора, провајдера). Технологија којом је изграђена та мрежа застарела је чак и у оним деловима који се тренутно пројектују и граде;
2. Недостатак широкопојасних садржаја – У овом моменту не постоји довољно садржаја и сервиса на језицима који су у службеној употреби у БиХ. Углавном су то садржаји на енглеском језику. Садржаја за домаћинства нема довољно. Од великог значаја је стварање садржаја како из јавног, тако и из приватног сектора. Садржаји треба да буду окренути кориснику;
3. Почетна улагања корисника – Корисник треба да издвоји средства за терминалну опрему (РС рачунар, телевизор, мобилни телефон). Финансијска снага једног броја домаћINSTAVA није задовољавајућа;
4. Недовољно знање – Непознавање рада на рачунару и могућности које пружа рад на Интернету за образовање и проналажење додатних или нових извора зараде;
5. Недовољно флексибилна структура цена и услуга – Преовлађује још увек принцип заснован на брзини преноса. Ово поље треба да доживи значајно унапређење и понуди кориснику економски и садржајно прихватљиво решење;

6. Безбедност и поверење – И поред релативно недовољног познавања широкопојасних комуникација или уопште рада на Интернету код нас, има велики значај;
7. Неразвијена и неадекватна регулатива у овој области.

Према прелиминарним резултатима истраживања, Република Српска и БиХ значајно заостају према просеку земаља Европске Уније у броју корисника Интернета, те посебно у броју корисника broadband Интернет приступа. Више је узрока такве ситуације: смањена куповна моћ становништва, која не дозвољава веће инвестиције грађанства у приступ основној dial-up и broadband мрежи, високе цене приступа које постоје на тржишту, немогућност испоруке сервиса приступа на свим локацијама, те недостатак услуга за крајње кориснике који би повукао исте у увођење већег броја приступних рачунара/уређаја с којима се остварује приступ до јавних садржаја.

У априлу месецу 2009. године регулаторна агенција за комуникације (РАК) је објавила извештај о спроведеној анализи тржишта корисника дозвола за пружање Интернет услуга у БиХ. У извештају је приказано стање на тржишту понуђача услуга Интернет приступа у 2008. години, као и степен примене информационо-комуникационих технологија у БиХ. РАК је јединствено регулаторно тело надлежно за регулисање поља телекомуникација и емитовања, те уређења радио-фреквентног спектра у Босни и Херцеговини. Извештај садржи податке о укупном броју Интернет претплатника на целом подручју БиХ, броју претплатника у већим босанскохерцеговачким градовима, процену броја корисника Интернета, као и процену степена кориштености Интернет услуга. Извештај, такође, пружа увид у врсте и карактеристике услуга приступа Интернету које су у понуди, као и ценама Интернет пакета на босанскохерцеговачком тржишту.

У периоду обухваћеном истраживањем, закључно са 31.12.2008. године у Босни и Херцеговини је укупно деловало 66 пружалаца Интернет услуга. Од тог броја, 62 пружаоца Интернет услуга су учествовала у анкети. У 2008. години у Босни и Херцеговини је било укупно **336.163 Интернет претплатника**, док се процењује да је у истој години било **1.307.585 Интернет корисника**, односно да је стопа кориштености Интернета у Босни и Херцеговини за 2008. годину износила **34%**. Када је у питању приступ Интернету, статистика показује да је у 2008. години и даље значајно присутан dial-up приступ (путем аналогног модема и ISDN) који чини 43,9% укупног броја Интернет претплатника, док су на другом месту претплатници xDSL Интернет приступа који чине 31% укупног броја Интернет претплатника. [13]

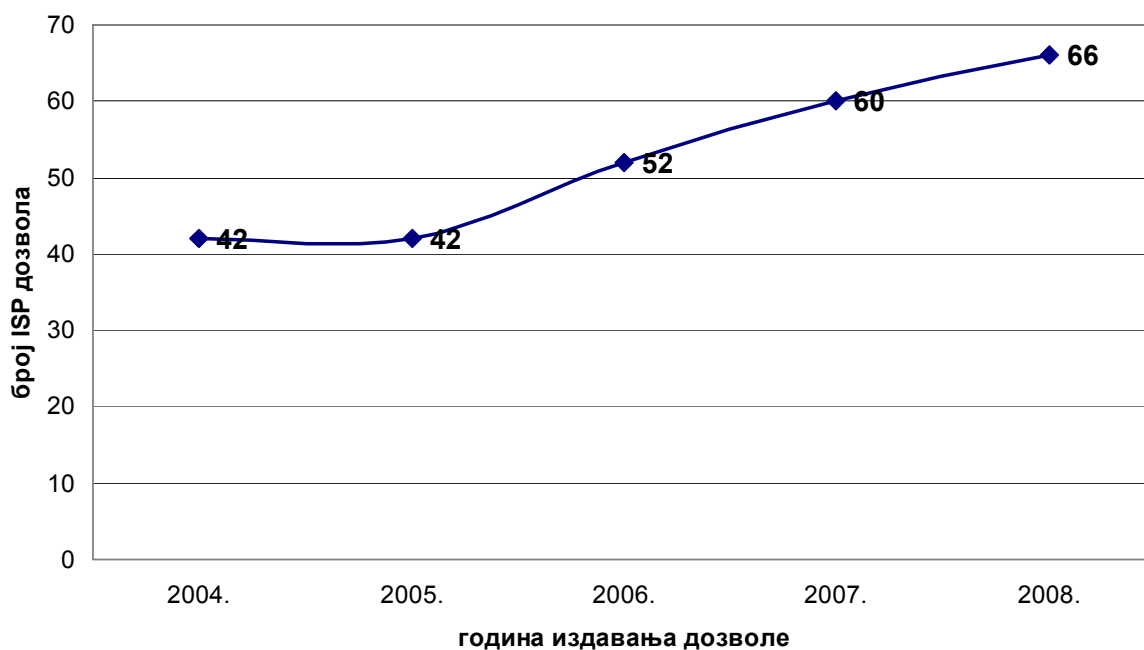
Ова анализа јасно показује да је кориштење Интернета у Босни и Херцеговини у сталном порасту, са посебним акцентом на употребу широкопојасних услуга. Сви очекујемо да ће даља либерализација тржишта телекомуникација и увођење нових технологија омогућити присуство квалитетних услуга и тиме наставити позитивна кретања у примени Интернета у Босни и Херцеговини. Понуда бржег и јефтинијег приступа Интернету је предуслов развоја информационог друштва, а самим тим и напретка економије и друштва у целини.

3.1. Број и структура ISP претплатника

Крајем 2008. године, у Босни и Херцеговини је деловало 66 пружалаца Интернет услуга, чиме је настављен тренд повећања њиховог броја. Током 2008. године издато је десет (10) нових лиценци, док су четири (4) постојеће повучене. Разлози за повлачење су спајања (један случај), док су преостале три дозволе повучене на захтев њихових носилаца (неекономично пословање).[13]

Година	2004.	2005.	2006.	2007.	2008.
Број ISP дозвола	42	42	52	60	66

Табела 1. - Број ISP дозвола

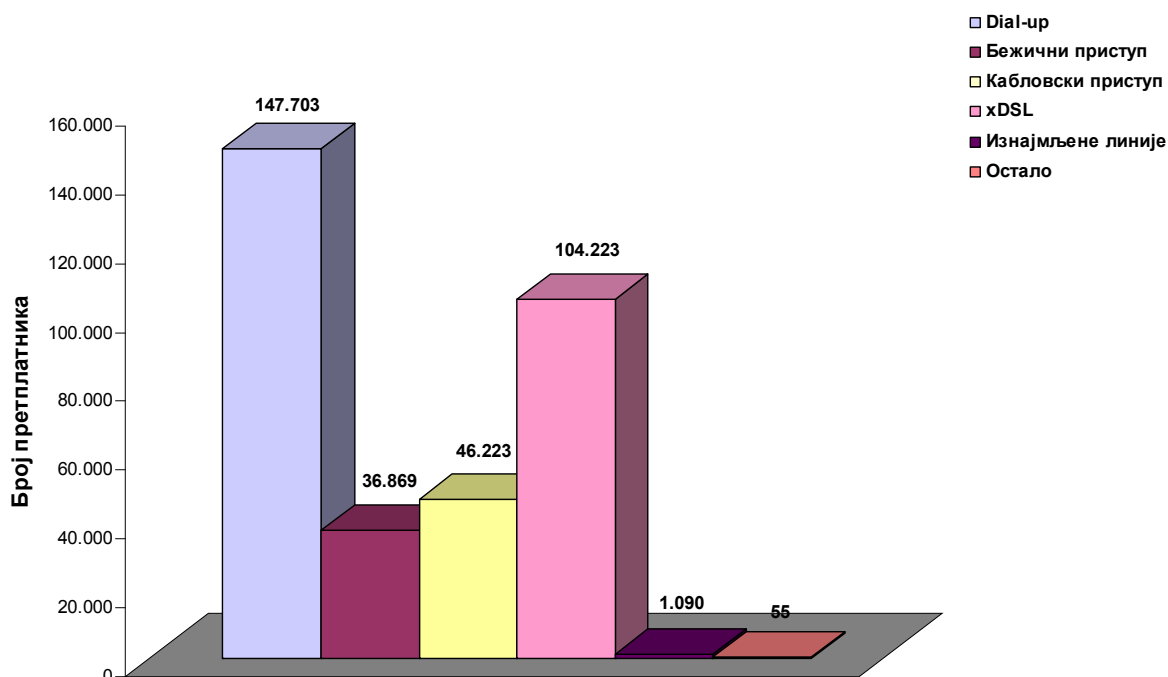


Дијаграм 1. - Број ISP дозвола

У следећој табели приказан је број претплатника према врстама приступа Интернету у 2008. години:

Врста Интернет приступа	Број претплатника у 2008. години
Dial-up	147.703
Бежични приступ	36.869
Кабловски приступ	46.223
xDSL	104.223
Изнајмљене линије	1.090
Остало	55
Укупан број Интернет претплатника	336.163

Табела 2. - Број претплатника по врстама Интернет приступа у 2008. години



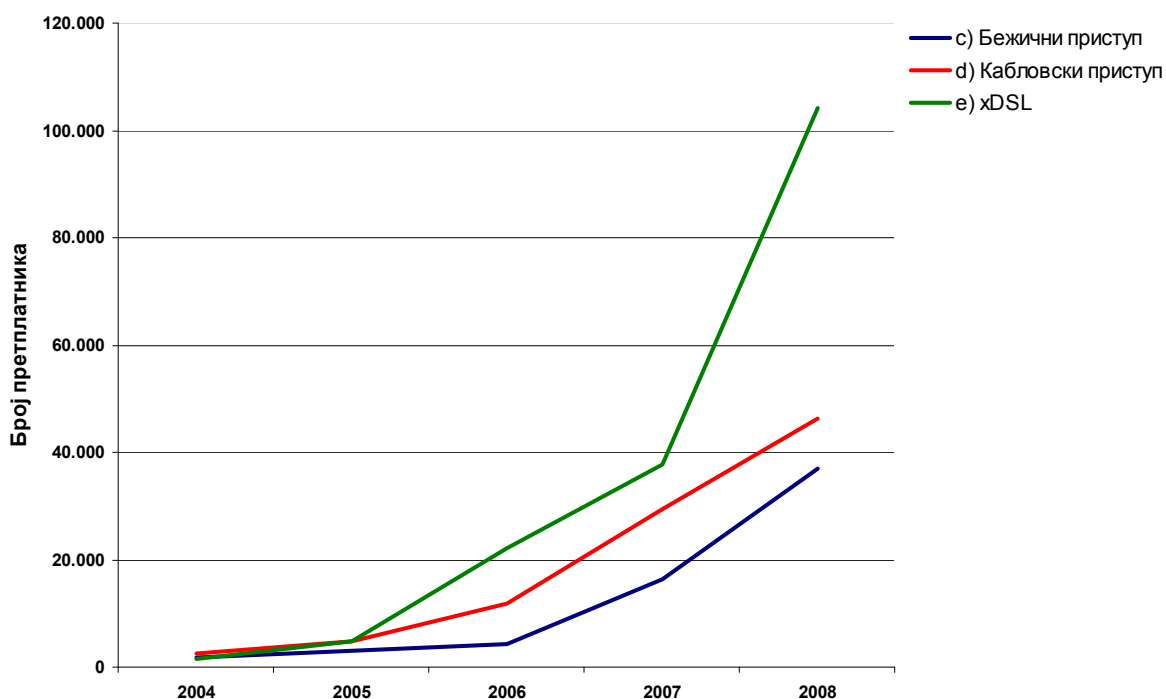
Дијаграм 2. - Број претплатника по врстама Интернет приступа у 2008. години

Графика показује да је у 2008. години и даље значајно присутан dial-up приступ (путем аналогног модема и ISDN) који чини 43,9% укупног броја Интернет претплатника, док су на другом месту претплатници xDSL Интернет приступа који чине 31% укупног броја Интернет претплатника.

Следећа табела даје преглед броја претплатника према врстама Интернет приступа за период 2004. – 2008. година: [13]

ПРИСТУП ИНТЕРНЕТУ		Број претплатника (укупно)				
		2004.	2005.	2006.	2007.	2008.
Dial-up	а) Dial-up	162.300 (96.07%)	162.789 (92.24%)	197.909 (83.27%)	189.059 (69.06%)	147.703 (43.94%)
	б) ISDN					
Broadband	ц) Бежични приступ	1.641	3.046	4.330	16.448	36.869
	д) Кабловски приступ	2.394	4.751	11.863	29.412	46.223
	е) xDSL	1.497	4.845	22.170	37.635	104.223
	ф) Изнајмљене линије	1.101	1.054	1.241	1.140	1.090
	г) Остало	4	6	147	58	55
	Укупно broadband	6.637 (3.93%)	13.702 (7.76%)	39.751 (16.73%)	84.693 (30.94%)	188.460 (56.07%)
Укупан број претплатника		168.937	176.491	237.660	273.752	336.136

Табела 3. - Интернет претплатници по врстама приступа за период 2004. - 2008. година



Дијаграм 3. - Broadband претплатници по врстама приступа за период 2004. - 2008. година

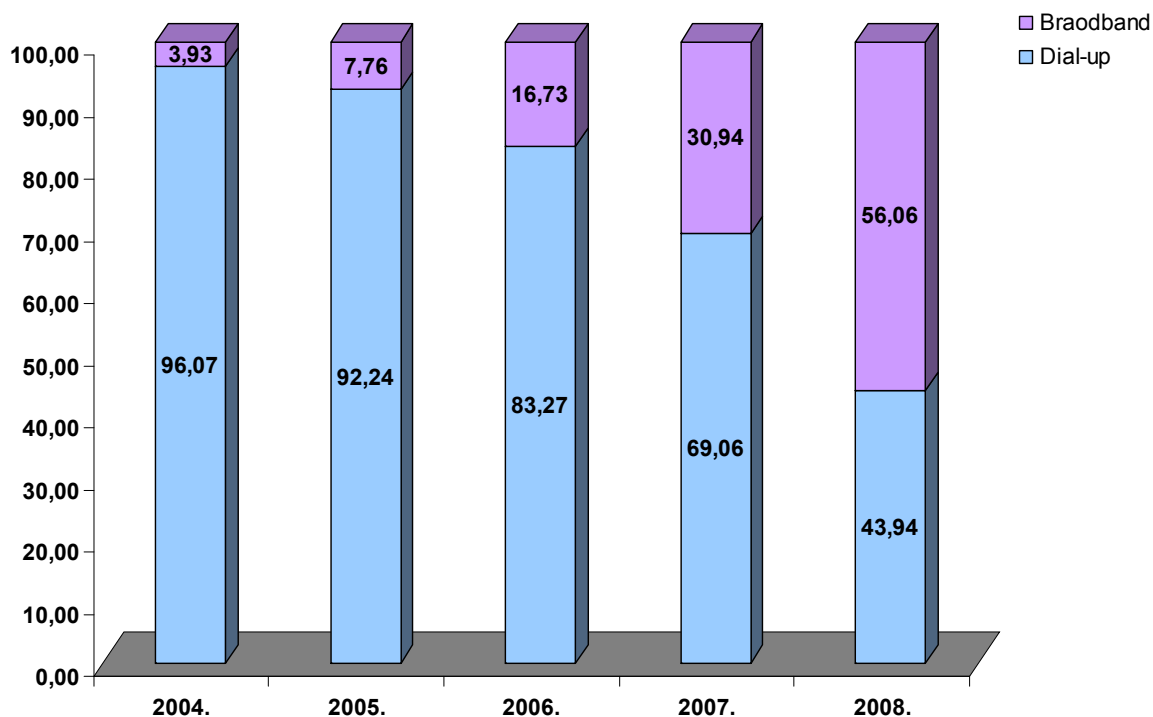
Евидентно је да је у 2008. години забележен значајан укупан пораст претплатника у широкопојасном приступу у односу на претходне године (у односу на 2007. годину,

број претплатника широкопојасног приступа се удвостручио), тако да је број широкопојасних претплатника достигао 56% од укупног броја Интернет претплатника. За 2008. годину је карактеристичан велики пораст xDSL претплатника чији се број претплатника у односу на претходну годину увећао за готово три пута. Разлог томе јесте свакако нижа цена, разноврснија и боља понуда xDSL пакета као и боља покривеност.

Поред пораста претплатника xDSL Интернета, у 2008. години се значајно повећао и број претплатника кабловског Интернет приступа (36,4% у односу на претходну годину), а евидентан је пораст и претплатника бежичног (wireless) Интернета, што се у коначници одражава на укупан раст коришћења широкопојасног Интернета у БиХ. Ако направимо поређење удела dial-up и Broadband приступа Интернету добијамо следеће:

	2004.	2005.	2006.	2007.	2008.
Dial-up	96.07%	92.24%	83.27%	69.06%	43.94%
Braodband	3.93%	7.76%	16.73%	30.94%	56.06%

Табела 4. - Процентуални однос dial-up и broadband Интернет прикључака



Дијаграм 4. - Процентуални однос dial-up и broadband Интернет прикључака

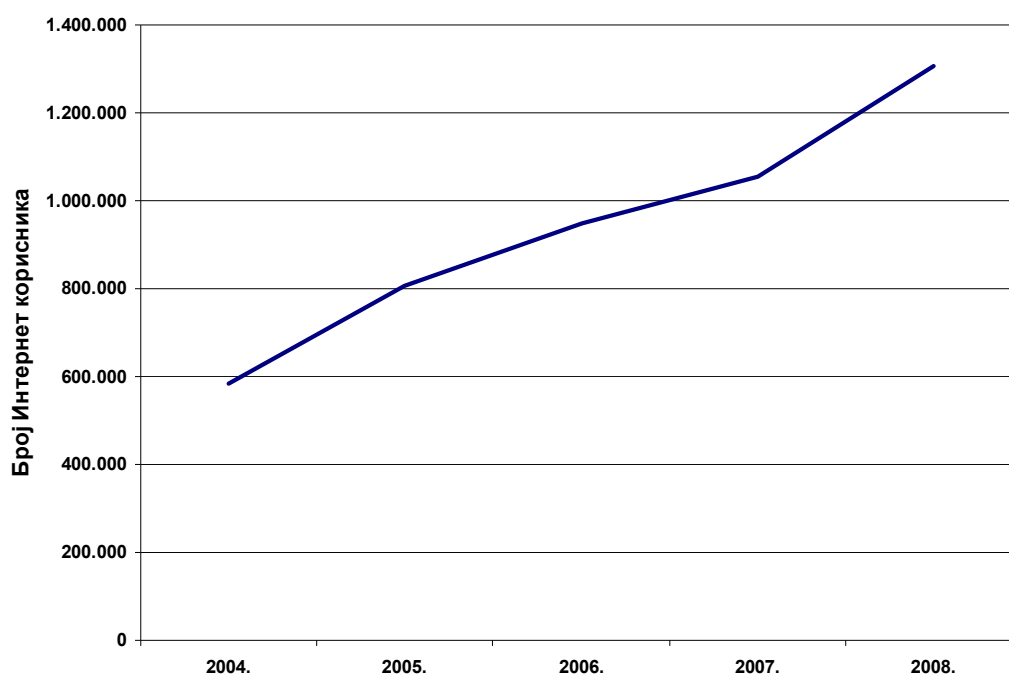
3.2. Број ISP корисника

Полазећи од дефиниције Међународне уније за телекомуникације (ITU) према којој је Интернет корисник свака особа од 16-74 године која користи Интернет током године, Агенција процењује да је у Босни и Херцеговини у 2008. години било **1.307.585 Интернет корисника**. Табела 5. даје приказ кретања броја Интернет корисника у периоду 2004. - 2008. година. [13]

Година	Број корисника Интернета
2004.	585.000
2005.	805.185
2006.	950.000
2007.	1.055.000
2008.	1.307.585

Табела 5. - Број корисника Интернета

Пораст кориштености Интернета у БиХ током година илустрован је следећим дијаграмом:



Дијаграм 5. - Број корисника Интернета

3.3. Анализа по градовима

Имајући у виду чињеницу да становници како урбаних тако и руралних средина имају потребу за коришћењем различитих сервиса јавне управе доступних преко Интернета, приступило се анализи доступности ISP услуга како у већим тако и у мањим срединама.

Анализа је показала да је приступ Интернету могуће остварити у готово свим градовима у Босни и Херцеговини, без обзира на њихову величину. Разлика се уочава у броју понуђача Интернет услуга, који су углавном сконцентрисани у већим градовима, док је у мањим местима конкуренција пружалаца Интернета у просеку сведена на два понуђача услуга. Такође, сви пружаоци Интернет услуга немају у понуди исту врсту Интернет приступа, али карактеристично је за већину провајдера да поред dial-up приступа, нуде и барем један од облика широкопојасног повезивања на Интернет. Пружаоци Интернет услуга који делују у мањим градовима, из разлога једноставније изградње инфраструктуре, у понуди широкопојасних услуга најчешће имају фиксни бежични приступ (wireless), што је и узроковало значајан пораст wireless претплатника у 2008. години. И у већим и мањим босанскохерцеговачким градовима приметан је тренд опадања укупног броја dial-up претплатника, док је истовремено евидентиран пораст броја претплатника широкопојасног приступа Интернету. Када је реч о широкопојасном приступу Интернету, истраживање је показало да је највећи број претплатника ове врсте Интернет приступа сконцентрисан у већим урбаним срединама [13]. Наиме, у великим, густо насељеним центрима, као што је Сарајево делује више ISP компанија, а такође је и већа концентрација оператера за кабловску дистрибуцију РТВ програма што резултира конкурентнијом понудом у врсти и квалитету услуга приступа Интернету.

Град/Регија	Број ISP-а	Број dial-up претплатника	Број broadband претплатника	Укупан број претплатника
Сарајево	18	14.458 (21.57%)	52.555 (78.43%)	67.013
Бања Лука	13	34.437 (62.33%)	20.811 (37.67%)	55.248
Тузла	21	13.564 (38.55%)	21.624 (61.45%)	35.188
Зеница	12	6.307 (32.30%)	13.223 (67.70%)	19.530
Бијељина	9	5.103 (41.17%)	7.291 (58.83%)	12.394
Мостар	11	8.059 (32.95%)	16.399 (67.05%)	24.458
Зворник	6	2.809 (56.80%)	2.136 (43.20%)	4.945
Требиње	6	4.563 (69.47%)	2.005 (30.53%)	6.568
Фоча	5	2.422 (56.52%)	1.863 (43.48%)	4.285

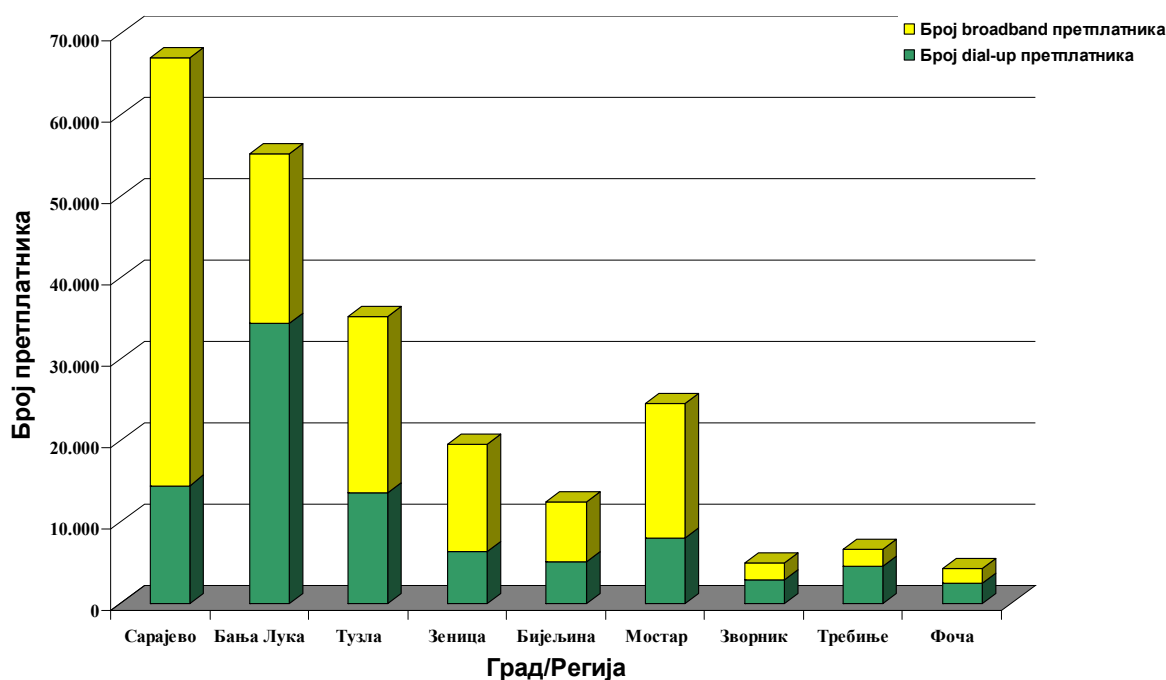
Табела 6. - Број претплатника у 9 босанскохерцеговачких градова/региона

У табели испред је дат број корисника dial-up и broadband Интерента у неколико градова/регија у БиХ, као и проценат учешћа те две категорије у укупном броју Интернет претплатника.

Добијени резултати заступљености по градовима/регијама у Босни и Херцеговини показују да не постоји равномеран развој по регијама. Разлог овакве расподеле треба тражити свакако у економској развијености сарајевске регије као и броју и потребама становника те регије.

Просек приступа Интернету путем dial-up прикључка у ЕУ27 износи 13% у 2006. год, што је мање за 3% у односу на 2005. годину. Садашњи проценат броја домаћинстава која користе dial-up приступ Интернету је далеко од нивоа ЕУ27.

Графички приказ удела неког од два наведена типа приступа Интернету, можемо видети на следећем дијаграму:



Дијаграм 6. - Број претплатника у 9 босанскохерцеговачких градова/региона

Као и што се могло претпоставити, значајна одступања у корист broadband претплатника видљива су у граду Сарајево где је током 2008. године у односу на 2007. дошло је до пораста броја претплатника на услуге у широкопојасном приступу за 41%.

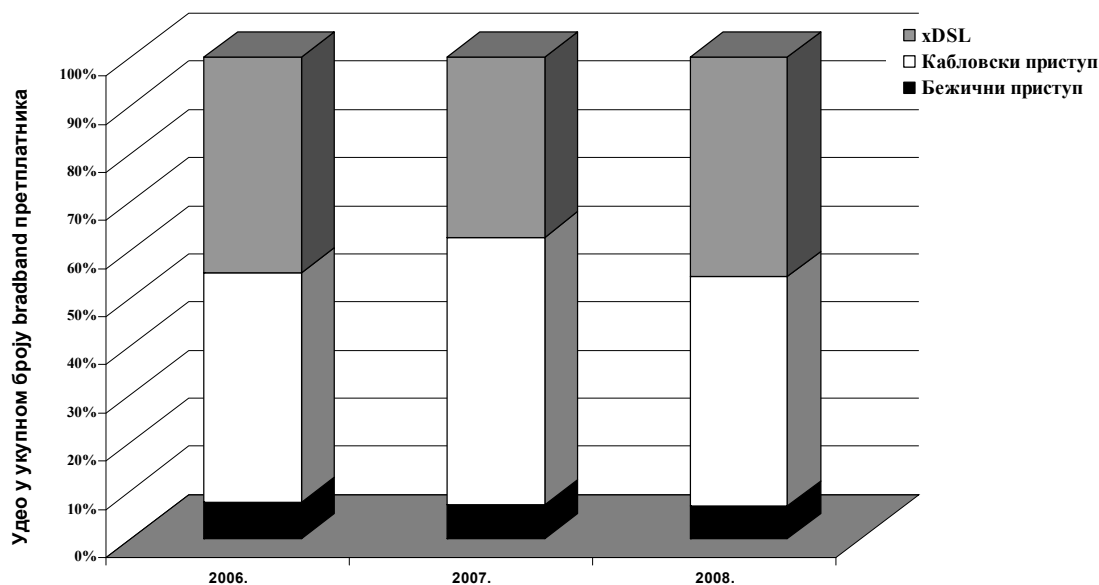
Највећи број broadband претплатника користи кабловски Интернет приступ (47,1% од укупног броја широкопојасних претплатника), док је нешто мањи број претплатника xDSL Интернет приступа (45%). Број xDSL претплатника у односу на претходну годину готово се удвостручио, а истовремено се број dial-up претплатника смањио за око 47% [13].

ПРИСТУП ИНТЕРНЕТУ		Број претплатника (укупно)				
		2004.	2005.	2006.	2007.	2008.
Dial-up (Dial-up и ISDN)		37.768	30.812	42.574	27.240	14.458
Broadband	Бежични приступ	685	1.045	1.357	2.108	3.494
	Кабловски приступ	1.064	3.346	8.614	16.965	24.766
	xDSL	942	2.498	8.084	11.382	23.700
	Изнајмљене линије	568	486	620	536	540
	Остало	85	2	129	57	55
	Укупно broadband	2.656	7.377	18.804	31.048	52.555
Укупан број претплатника		40.424	176.491	61.378	58.288	67.013

Табела 7. - Број Интернет претплатника за град Сарајево

Овој анализи у прилог иде констатација да је на територији града Сарајева већа концентрација оператора за кабловску дистрибуцију РТВ програма.

Графички приказ удела појединих типова broadband приступа у укупном броју broadband претплатника на територији града Сарајева, у периоду 2006.-2008. дат је на следећем дијаграму:



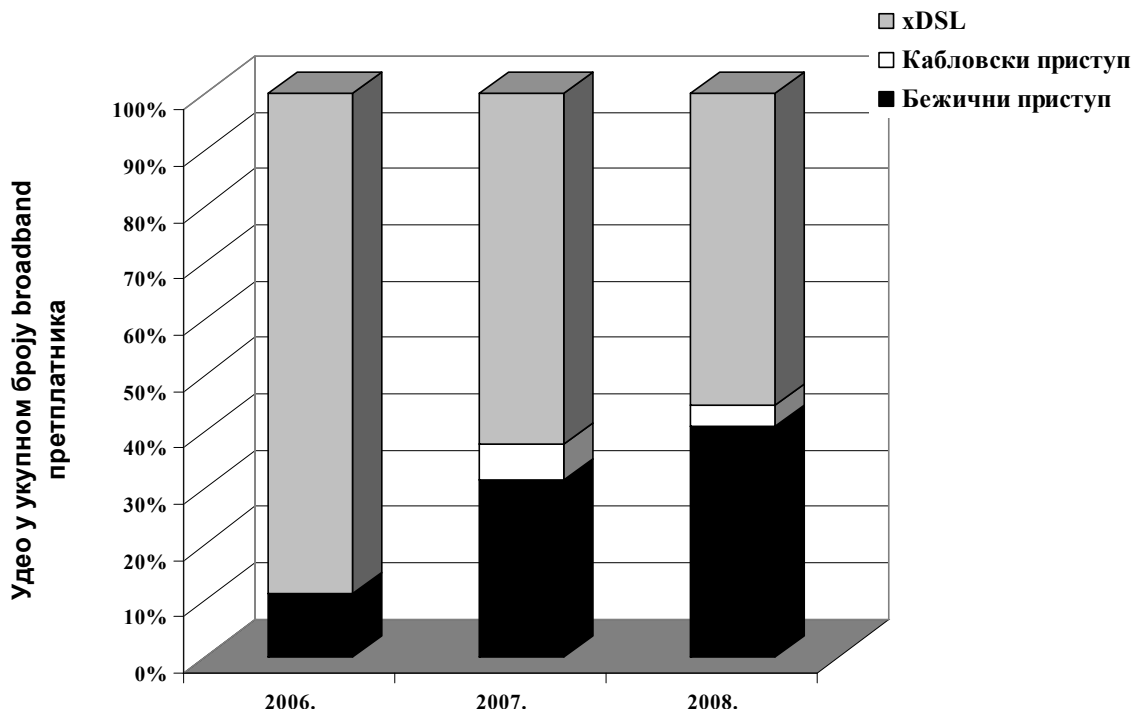
Дијаграм 7. - Удео xDSL-а, кабловског и бежичног приступа у укупном броју broadband претплатника за град Сарајево

Сасвим другачији однос у укупном броју dial-up, broadband и осталих Интернет претплатника може се приметити на територији општине Тузла. Стање Интернет приступа у последњих 5 година на овој регији, дато је у следећој табели: [13]

ПРИСТУП ИНТЕРНЕТУ		Број претплатника (укупно)				
		2004.	2005.	2006.	2007.	2008.
Dial-up (Dial-up и ISDN)		16.457	15.406	24.292	19.005	13.564
Broadband	Бежични приступ	160	190	345	2.134	8.791
	Кабловски приступ	80	120	0	434	807
	xDSL	172	372	2.743	4.238	11.915
	Изнајмљене линије	141	129	184	147	110
	Остало	0	0	0	0	1
	Укупно broadband	553	811	3.273	6.953	21.624
Укупан број претплатника		17.010	16.217	27.565	25.958	35.188

Табела 8. - Број Интернет претплатника за регију Тузла

Графички приказ удела појединих типова broadband приступа у укупном броју broadband претплатника на територији регије Тузла, у периоду 2006.-2008. дат је на следећем дијаграму:



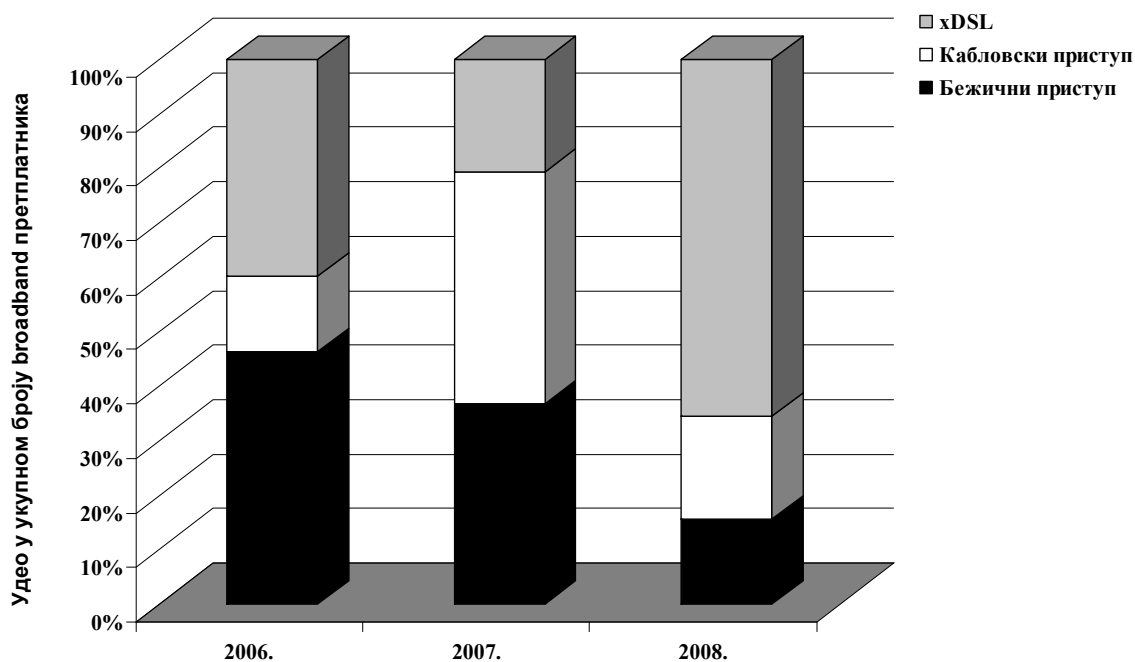
Дијаграм 8. - Удео xDSL-а, кабловског и бежичног приступа у укупном броју broadband претплатника за регију Тузла

У следећем примеру размотрићемо ситуацију на територији регије Бања Лука где је у последњих годину дана забележен осетан раст у броју xDSL приступа. Стање Интернет приступа у последњих 5 година на овој регији, дато је у следећој табели: [13]

ПРИСТУП ИНТЕРНЕТУ		Број претплатника (укупно)				
		2004.	2005.	2006.	2007.	2008.
Dial-up (Dial-up и ISDN)		41.224	40.741	45.227	52.938	34.437
Broadband	Бежични приступ	386	745	1.554	3.237	3.217
	Кабловски приступ	0	85	460	3.741	3.912
	xDSL	0	112	1.334	1.810	13.570
	Изнајмљене линије	75	123	159	140	112
	Остало	3	3.801	0	400	0
	Укупно broadband	464	4.866	3.507	9.328	20.811
Укупан број претплатника		41.688	45.607	48.734	62.266	55.248

Табела 9. - Број Интернет претплатника за регију Бања Лука

Графички приказ удела појединих типова broadband приступа у укупном броју broadband претплатника на територији регије Бања Лука, у периоду 2006.-2008. дат је на следећем дијаграму:



Дијаграм 9. - Удео xDSL-а, кабловског и безжичног приступа у укупном броју broadband претплатника за регију Бања Лука

Драстично повећање xDSL приступа Интернету у односу на претходну годину, у поређењу са осталим видовима broadband приступа, као и скоро подједнако смањење dial-up претплатника у посматраном периоду, могло би се образложити различитим акцијама Телекома Српске током 2008. године као што је бесплатан ADSL Интернет првог месеца коришћења уз једнократну прикључну таксту од 1KM за све нове кориснике и 20KM за сваки наредни месец коришћења.

Телеком Српске је један од три национална телеком оператора у Босни и Херцеговини који је добио награду за највећи износ инвестиција у Босни и Херцеговини за 2008. годину. У годишњем извештају Телекома Српске за пословну 2008. годину наводи се да су укупна инвестициона улагања у Интернет у току 2008. године остварена у износу од 10,65 милиона KM, што је осам пута више у односу на 2007. годину, када су инвестициона улагања остварена на нивоу од 1,32 милиона KM. Проширењем постојећих капацитета на свим подручјима Републике Српске, омогућен је приступ широкопојасном Интернету великом броју потенцијалних корисника, по нижим ценама и већим брзинама. Увођењем пет нових ADSL пакета без ограничења протока постигнути су изузетно добри резултати и привучен велики број корисника брзог Интернета. [13]

Једино овакве и њима сличне стратегије могу допринети повећању броја корисника широкопојасног Интернета, као и побољшати слику стања Босне и Херцеговине на целокупном Интернет тржишту.

4. Е-Управа

Реформа и модернизација јавне управе заснована на широкој употреби информационо-комуникационе технологије (ИКТ) представља један од кључних елемената свеукупне транзиције неке земље у модерно информационо друштво. Увођење савремених информационих система повећава квалитет услуга и побољшава ефикасност, транспарентност, одговорност и ефективност рада управе. Модерна телекомуникациона инфраструктура омогућава да информације несметано теку између органа управе и може грађанима и привреди да пружи бољи приступ услугама, и то уз мање трошкове. Тако убрзаним административним процедурама и смањеним трошковима пословања ствара се бољи пословни амбијент за даљи економски развој. Могућност да сви грађани добију електронски приступ јавним услугама, учествују у процесу доношења одлука и надгледају активности државне управе доприноси ширењу демократизације у друштву и побољшању односа између државне управе и грађана. Да би искористиле ове могућности, држава стога мора да усвоји ИКТ средства и методе рада базиране на ИКТ у свим областима и на свим нивоима јавног сектора. Само таква јавна управа, оспособљена уз помоћ ИКТ, оријентисана према грађанима и привреди, опште позната под називом е-Управа (енг. e-Government), омогућава амбијент у коме се на адекватан начин могу задовољити потребе и изазови будућег информационог друштва и економије засноване на знању. Међутим, слаба институционална, правна и технолошка инфраструктура, мањак финансијских и људских ресурса, отпор бирократије према променама, као и недостатак лидерства и стратешког размишљања, чине главне препреке ефикасном увођењу е-Управе у држави.

У "Стратегији развоја електронске Владе (2009.-2012.)" [1] се наводи да ће део пројеката *eUprava* бити решен кроз пројекте портала и сервиса које ће донети информационе технологије, али остаје велики део промене пословних процеса који су, до сада се тако показало, кључни проблеми у увођењу и остваривању нових електронских услуга према спољним корисницима.

Да би се е-Управа успешно укључила у стратешке иницијативе које проводи влада, потребно је дефинисати неколико основних корака:

- Креирати пројекат израде савременог (обновљеног) легислативног система који укључује нове информационе и комуникационе технологије. Покренути пројекат усаглашавања постојеће легислативне структуре те уклањање препрека за увођење напредних информатичких технологија у рад владе, те употребу истих у оквирима примењене регулативе.
- Агенција за информационо друштво Републике Српске ће бити носилац послова увођења еУправе у сарадњи са заинтересованим органима јавне управе, пословним субјектима, академске заједнице и саме владе. Агенција ће, такође, бити задужена за делегирање представника Републике Српске у заједничка међуентитетска, односно државна тела Босне и Херцеговине по питању међународног представљања у иницијативама за увођење еУправе.
- Направити преглед, план и извршни план за увођење информатичке и комуникационе технологије у рад републичке и локалне управе те динамику извршења која мора пратити план увођења услуга.
- Створити позитивну економску климу везану уз квалитетнију услугу Владе у оним функцијама које се тичу комуникације с привредним субјектима и

грађанима као што су контролни органи, полиција итд... те омогућити директан утицај истих на рад органа републичке управе.

- Креирати / променити или увести нову / постојећу уредбу о канцеларијском пословању која мора уважити промене које доносе информационо комуникационе технологије, те увести електронски потпис и електронски документ у употребу, те процесе размене и управљања истима у органима републичке управе и свих нивоа управе уз потребну координацију према пословним субјектима и грађанима.
- Утврдити и креирати пословне процесе у органима републичке управе те извршити пројекат реинжењеринга процеса тамо где се покаже да је то потребно, с посебним освртом на процесе који омогућују брз прелаз владе и локалне управе на електронско комуницирање и пословање. Приоритети се морају дати пројектима еНабавке, еДокумента те другим електронским услугама у којима се креирају решења за већи број грађана а који данас представљају уско грло за брже одвијање процеса (комуникација владе с грађанима по питању личних докумената, разних потврда, остваривања права, итд...).
- Дефинисање и развој електронског портала за грађане те електронског портала за пословне субјекте за једноставан приступ услугама у комуникацији између органа републичке управе, владе и локалне управе (еСрпска).
- Дефинисање и развој електронског портала јавних и приватних државних пројеката, кроз који ће се ускладити рад на примени информационе и комуникационе технологије, креирајући ентитетски каталог с информацијама од интереса за крајње кориснике, али и каталог услуга (сервиса) како оних које су намењене крајњем кориснику – грађанима, тако и оних које су намењене електронској обради услуге – рачунарима (еСрпска).
- Утврђивање и увођење техничких и организационих норми које осигуравају интероперабилност у органима републичке управе али и интероперабилност у комуникацији с другим субјектима уз истовремено подизање интерних стандарда квалитета рада и управљања.
- Прихватање европског система образовања грађана / јавних службеника у знању о употреби персоналних рачунара ECDL – (European Computer Driving Licence) те његово увођење као нужног знања за рад у органима републичке управе, академској заједници – отворити могућност увођења истог у приватни сектор односно општу употребу од стране грађанства.

Коришћење термина "електронска управа" није увек јасно и не прецизира на шта се мисли. Многи грађани подразумевају под овим термином још један логички корак напред ка модерној администрацији, која ће понудити све своје сервисе online, или им омогућити да гласају на изборима електронски, преко Интернета или коришћењем порука са својих мобилних телефона (SMS-om). Како је ово врло упрошћено тумачење, потребно је најпре разјаснити појам, значај, циљеве, концепт и визију електронске управе, као и обухват овог појма.

4.1. Појам електронске управе

Електронска управа (е-Управа) је мултидисциплинарног карактера и садржи правне, социолошке, економске, организационе, технолошке и безбедносне елементе. Она је, такође, и динамичке природе, што значи да се мења кроз време, усвајајући напредак и развој у наведеним областима.

"Сваки појединац посматра е-Управу са свог становишта, те се могу пронаћи њена тумачења у распону од "online приступа сервисима", до "алата за развој демократије". За пословног човека, е-Управа је брза електронска регистрација предузећа, уређен електронски катастар непокретности, или систем јавних набавки електронским путем. Грађанима је најзанимљивија online провера и наплата пореза, изборни систем, резултати уписа у школе и на факултете, или јавни радови у суседству. Новинарима је најзначајнији "неограничен" и брз приступ јавним информацијама, а невладиним организацијама систем надзора власти." [3]

Генерално, постоји широка сагласност око садржаја електронске управе и тога шта она обухвата. Међутим, електронска управа се може посматрати са гледишта политике, социологије, технологије, организације, економије, безбедности итд. Из сваке наведене перспективе, електронска управа изгледа другачије, те отуда и разлике у дефинисању. Неке од најчешће цитираних дефиниција електронске управе су следеће:

- **Светска банка - World Bank** (www.worldbank.org)

Електронска управа указује на употребу информационих технологија од стране органа управе (Wide Area Networks, Internet, mobile computing), које имају ту моћ да трансформишу њихове односе са грађанима, привредним субјектима и другим органима власти. Ове технологије могу послужити различитим циљевима: бољем пружању услуга грађанима, бољој интеракцији са привредним субјектима и индустријом, повећаној партиципацији грађана у управљању кроз приступ информацијама, или повећању ефикасности управе. Резултујуће добити се огледају и у смањењу корупције, повећаној транспарентности управе, великој удобности коришћења сервиса, расту прихода и смањењу трошкова управе.

- **Уједињене нације - United Nations** (www.unpan.org)

Електронска управа се дефинише као коришћење информационих технологија (Internet, world-wide-web) за испоручивање информација и сервиса грађанима, од стране органа управе.

- **Global Business Dialogue on Electronic Commerce - GBDe** (www.gbde.org)

Електронска управа указује на ситуацију у којој извршни (у оригиналу - административни), законодавни и судски органи власти (централни и локални) дигитализују своје интерне и екстерне операције и користе ефикасно мрежне информационе системе за реализацију квалитетнијег пружања јавних сервиса.

- **Organization for Economic Co-operation and Development - OECD**
(www.oecd.org)

Електронска управа подразумева коришћење информационих и комуникационих технологија и посебно Интернета као алата за достизање боље управе.

- **Гартнер група – Gartner Group**

Гартнер група описује е-Управу као континуалну оптимизацију испоруке сервиса, партиципације грађана и управљање путем трансформације интерних и екстерних релација кроз технологију, Интернет и нове медије. [4]

Најпотпунија дефиниција е-Управе је, заправо, модификација Гартнерове дефиниције и гласи:

Електронска управа је трансформација интерних и екстерних релација управног сектора, преко Интернет базираних операција, информационе и комуникационе технологије, у циљу константног оптимизовања управних сервиса према грађанима, привредним субјектима и другим органима управе.

Ова дефиниција покрива и унутрашње и спољашње релације и описује поље деловања е-Управе, тако да ће у овом раду бити коришћена као радна дефиниција.

Све наведене дефиниције потенцирају, као кључну, улогу информационо комуникационих технологија – ИКТ (енгл. Information and Communication Technology - ICT). Интернет и нове технологије јесу основа за изградњу информатичког друштва, али имплементација свих сегмената е-Управе зависи, чак одлучујуће, и од других фактора.

4.2. Значај и циљеви развоја електронске управе

Развој е-Управе није циљ сам за себе, већ је у функцији општијих економских и друштвено-политичких циљева:

4.2.1. Модернизација јавне управе

Модернизација јавне управе представља корениту промену традиционалног начина на који се обављају административни процеси у оквиру државе. Та промена значи да грађани не морају више да буду физички присутни и да иду од једног до другог органа владе, као што се то обично данас ради, и да губе своје време и новац прикупљајући потребна документа да би поднели неки захтев. Уместо тога, захваљујући ИКТ која омогућава потпуну аутоматизацију административних процедура и интеграцију географски дистрибуираних органа, грађани могу да задовоље своје потребе подносећи своје захтеве са једног места (нпр. Интернет портал е-Управе), без обзира на број различитих органа који учествују у поступку обраде захтева. Осим тога грађани могу у сваком тренутку да добију информацију о тренутној фази у којој се налазе њихови захтеви. На тај начин, е-Управа обезбеђује ефикасније, транспарентније и одговорније јавне службе које су прилагођене потребама грађана и привреде. Е-Управа такође подстиче реорганизацију, упрошћавање и стандардизацију административних процедура. На тај начин, захваљујући стандардизованим и транспарентним

административним процедурама она може значајно да помогне у борби против корупције. Уз помоћ е-Управе може се унапредити управљање у оквиру државе – координација, планирање, примена и контрола примене закона, административних процеса и сл. – као и обављање јавних послова са приватним сектором. Другим речима, е-Управа у великој мери омогућава и олакшава реформу јавне управе.

4.2.2. Развој националне економије

У земљама у развоју е-Управа представља моћно оруђе у поспешивању непрестаног привредног развоја. Уз помоћ е-Управе која је интегрисана са осталим значајним економским стратегијама може се:

- Створити боље пословно окружење за даљи привредни развој смањивањем трошкова пословања;
- Поспешити привредне активности и предности националне економије на Интернету;
- Обезбедити ИКТ инфраструктуру да би се привукли и задржали инвеститори;
- Поспешити ширење е-пословања у привреди, и на тај начин повећавати њену способност за утакмицу на глобалном тржишту;
- Побољшати вештине и запосленост становништва;
- Подржати развој и јачање националног ИКТ сектора његовим учешћем у активностима развоја е-Управе.

Веће учешће и ангажованост грађана у демократским процесима

Е-Управа се не односи само на обезбеђивање услуга – такође се односи и на подстицање и ангажованост људи у обликовању будућности њихових села, градова или региона. Коришћењем електронских услуга заснованих на Интернету грађани могу да комуницирају са државном управом и међусобно о важним питањима, да на много начина учествују у политичким расправама и планирању, почев од приступа јавним информацијама, преко консултација и гласања, форумима за расправу и панелима грађана, па све до гласања електронским путем.

4.3. Кључне области деловања

Акције које треба покренути могу се организовати на основу три главне области деловања:

- Планирање и организовање развоја е-Управе;
- Стварање одговарајућег окружења за развој е-Управе;
- Развој јавних услуга и садржаја е-Управе;

4.3.1. Планирање и организовање развоја е-Управе

Као што то искуство других земаља наговештава, успешно стварање и увођење е-Управе представља велики изазов и захтева добру организациону инфраструктуру, пажљиво планирање, ефикасне механизме извршавања и добру координацију свих учесника.

- Успостављање институционалног оквира;

- Планирање развоја е-Управе;
- Развој стандарда е-Управе
- Стварање окружења за развој е-Управе

Успостављање институционалног оквира

Стварање одговарајуће организационе структуре представља основну активност за увођење е-Управе. Стварање институционалног оквира требало би да прати принцип децентрализованог координираног развоја. Ова врста развоја полази од тога да је свака организациона јединица одговорна за сопствени развој, док се јединство читаве е-Управе као система постиже координацијом заједнички усвојених планова развоја и усвојених стандарда.

Постојећу застарелу фрагментисану административну структуру би требало заменити моделом кооперативне управе где постоји расподела и јасно су дефинисане надлежности међу различитим органима у следећих шест основних организационих функција:

- Усвајање политике/стратегије,
- координација,
- развој,
- подршка,
- ревизија/контрола квалитета ,
- безбедност/заштита података.

Као што је већ описано у поглављу, предвиђено је да се институционални оквир е-Управе претвори у један већи који ће бити одговоран за информационо друштво у целини.

Планирање развоја е-Управе

Полазећи од националне стратегије као документа, као основе, треба направити детаљни дугорочни стратешки план за развој е-Управе који ће покривати временски оквир од следећих 4–5 година. Полазећи од анализе постојеће ситуације у свим јавним секторима и размотривши циљеве и визију е-Управе, циљ акције је формирање логичке и физичке архитектуре интегралног информационог система државних органа и креирање детаљних ресурсних и временских годишњих планова активности развоја, укључујући и захтеве за буџетским средствима. Сви владини органи и организације јавног сектора ће усвојити своје детаљније планове развоја који се заснивају на овом плану развоја.

Успостављени институционални механизми ће редовно пратити, оцењивати и сходно томе мењати ове планове развоја на глобалном и локалном нивоу.

Развој стандарда е-Управе

Циљ активности у овој области је дефинисати следеће:

- Методолошки оквир који поставља техничке смернице и спецификације за постизање заједничког функционисања (интероперабилност) у јавном сектору.

- Стандарде за процесе развоја (тј. методологија развоја) који покривају читав животни циклус развоја свих компоненти е-Управе.
- Показатеље напретка који мере развој е-Управе. Такође, требало би дефинисати и стандардну процедуру о томе како усвојити нове и модификовати постојеће стандарде. Стандарди који се усвоје на овакав начин треба да буду обавезни за све централне и локалне државне органе и пословне partnere који учествују у развоју е-Управе.

4.3.2. Стварање окружења за развој е-Управе.

Развој одговарајућег законодавства е-Управе

Циљ је обезбедити законски оквир којим ће се регулисати правна питања која се односе на електронске јавне услуге и широку употребу ИКТ у јавном сектору. Овом активношћу би требало да се дође до предлога за усвајање Закона о електронској управи. Законодавство треба да буде усклађено са законима Европске уније.

Стварање ИКТ инфраструктуре

Главни циљ активности у овој области је следеће:

- Обезбедити јефтин и брз приступ Интернету за грађане и привреду.
- Изградити модерну дигиталну телекомуникациону мрежу која је неопходна за реализацију интегрисаних јавних услуга.

Посебну пажњу би требало обратити на сеоске и удаљене крајеве како би сви грађани имали приступ. Влада мора да створи одговарајуће механизме који ће обезбедити испуњење овог услова на слободном и приватизованом тржишту телекомуникација.

Стварање безбедоносне инфраструктуре

Главни циљ активности у области безбедоносне инфраструктуре је дефинисати и изградити механизме, као што је инфраструктура јавних кључева (Public Key Infrastructure, PKI), који ће обезбедити заштиту приватности грађана, учинити електронске трансакције безбедним и повећати поверење у е-Управу. Решења која треба развити требало би да буду у складу с међународним стандардима у овој области.

Е-плаћање

Главни циљ активности у овој области је дефинисати, увести и регулисати начине плаћања чиме ће се обезбедити електронски сервиси интегрисани у јавном сектору. Требало би дефинисати концепт пореза за услугу коју плаћају грађани. Активности у овој области су у јакој вези са активностима у области е-банкарства.

Стварање људских капацитета

Главни циљ активности у овој области је:

- Побољшати ИКТ вештине државних службеника.

- Обучити ИКТ стручњаке запослене у државној управи како да користе најновија достигнућа у ИКТ.
- Створити услове којима ће се омогућити регрутација најбољих ИКТ стручњака са берзе рада за рад у државној управи.

Промовисање е-Управе

Главни циљ активности у овој области је подизање свести грађана и њиховог разумевања е-Управе да би се обезбедило веће учешће грађана и привредника. Ове активности ће спровести медији користећи остала средства у одговарајућим владиним министарствима на глобалном нивоу.

4.3.3. Развој електронских јавних услуга Реинжењеринг и стандардизација административних процедура

Главни циљ активности у овој области је:

- Дефинисати, реорганизовати (рационализовати) и стандардизовати административне процедуре помоћу којих грађани и привреда задовољавају своје потребе и остварују своја права на свим нивоима јавног сектора. Ово је важно за њихово упрошћавање и аутоматизацију, али исто тако, ако не и више, за борбу против корупције у државној управи. Само јасно дефинисане и стандардизоване процедуре омогућавају њихову транспарентност.
- Установити институционални механизам за континуирано и одрживо побољшање административних процедура.

Развој заједничких услуга јавних података и компоненти инфраструктуре

Главни циљ активности у овој области је стварање заједничке инфраструктуре софтвера која је неопходна за увођење електронских јавних услуга. Приоритет би требало да буду услуге које омогућавају приступ централним регистрима и осталим заједничким базама података. Они ће бити развијени према дефинисаним стандардима интероперабилности.

Развој јавних услуга управа-грађани и управа-привреда

Све државне организације и организације у јавном сектору би требало да постигну иницијални ниво развоја е-Управе, а то је доступност информација на Интернету. Остали нивои у развоју се постепено стварају у складу са дефинисаним и усвојеним глобалним и локалним плановима развоја е-Управе. Као једна од првих активности у овој области, кроз пробни пројекат требало би развити неке сложеније услуге који захтевају учешће институција и централне и локалне управе. Главни циљ активности је демонстрирати у пракси дефинисани концепт е-Управе и установити "добру праксу" за даљи развој.

Планови развоја и централне и локалне е-Управе би као приоритет требало да имају следећих 20 сервиса (12 за грађане и 8 за привреднике) дефинисаних од стране Европске уније:

Сервиси управа–грађани:

1. Порез на промет (пореска пријава, обавештење о процени);
2. Сервиси тражења запослења при бироима за рад;
3. Социјално осигурање;
4. Лична документа (пасош и возачка дозвола);
5. Регистрација аутомобила (нових, коришћених и увезених);
6. Добијање грађевинске дозволе;
7. Пријава полицији (нпр. у случају крађе);
8. Јавне библиотеке (доступност каталога и алата за претрагу публикација);
9. Изводи из матичних књига (рођење, венчање);
10. Пријава на конкурс за више образовање/факултет;
11. Обавештење о пресељењу (промена адресе);
12. Услуге у вези са здравством (интерактивни савети у вези са доступношћу услуга у различитим болницама, заказивање прегледа у болницама).

Сервиси управа–привреда:

1. Социјални доприноси за запослене;
2. Порез на добит предузећа: пореска пријава, обавештење;
3. Порез на додату вредност (ПДВ): пореска пријава, обавештење;
4. Регистрација новог предузећа;
5. Подношење података канцеларијама које се баве статистиком;
6. Царинске декларације;
7. Дозволе у вези са животном средином (укључујући и извештавање);
8. Јавна набавка.

Ови сервиси су широко прихваћени као најважнији и користе се у Европској унији (агенција IDA) да би се мерио напредак у одређеним земљама у области е-Управе. Посебно треба повести рачуна да јавне услуге постану доступне не само у главним урбаним областима, већ да су такође доступне и у сеоским областима и удаљеним крајевима. Реализација концепта е-Управе требало би да да приоритет услугама локалне самоуправе.

4.4. Сектори електронске управе

Електронска управа обухвата широки спектар активности и учесника, али се могу издвојити три њена најважнија сектора, који кореспондирају са односом управе према три различите групе субјеката – грађанима, привредним организацијама и остатком управе:

- **G2G (Government to Government)** - Апликације у овом сектору покривају електронске релације између различитих органа и институција владе. Може се рећи да овај сектор представља кичмени стуб е-Управе. Управа мора да унапреди своје интерне системе и процедуре на свим вертикалним хијерархијским нивоима (државном, регионалном, општинском) да би електронске трансакције са грађанима и привредним субјектима биле успешне. У крајњој инстанци, G2G укључује дељење података и управљање електронском разменом података између органа власти и то интерно, унутар

самих органа, и екстерно, између различитих органа и на различитим хијерархијским нивоима, како би се кориснику ефикасно пружио решење његовог управног проблема.

"Упориште за свој развој G2G налази у неколико фактора. Први од њих се тиче правних регулатива. Различити правни акти, који се односе на елиминисање папирне администрације, електронски потпис, физичку, техничку и информациону безбедност и сл. значајно утичу на развој G2G сектора. Други важан фактор је интерес за унапређењем ефикасности управе, смањењем њених трошкова, редуковањем персонала, убрзањем трансакција и повећањем прихода. Као треће упориште појављује се пажња јавности ка унапређењу управљања информационом технологијом и јавним ресурсима у органима управе." [4]

- **G2B (Government to Business)** – Покрива електронске релације између органа владе и компанија (предузећа), односно привредних субјеката. Овај сектор у развијеним земљама добија на значају и пажњи због високог ентузијазма пословног сектора и потенцијала да се знатно редукују трошкови кроз унапређену праксу снабдевања државних органа и повећану конкуренцију на овом делу тржишта. У нашој земљи готово да није заступљена, мада има великих могућности у нпр. организацији електронских тендера и јавних набавки за потребе државне администрације. Привредни субјекти се у овом сектору појављују двојачко: као корисници услуга управе и као снабдевачи управе софтвером и хардвером и, све чешће, и комплетним информационом системима.

"Две примарне снаге стоје иза форсирања G2B сектора. Прва је пословна, односно привредна заједница, којој је од примарног интереса смањење трошкова и убрзање поступка пред органима власти, као и могућност снабдевања управе, као једног од највећих клијената. Друга је исти такав интерес управе за смањењем трошкова и ефикаснијим снабдевањем." [4]

- **G2C (Government to Citizen)** – Овај сектор указује на релације између грађана и државне администрације. Дизајниран је увек тако да потпомогне интеракцију грађана и органа власти и многи аутори га виде као примарни циљ електронске управе. G2C треба да обезбеди трансакције као што су: издавање и обнављање личних докумената, плаћање такси, тражење и добијање олакшица и сл. Идеал овог сектора познат је под називом "јединствени шалтер" (детаљан приказ јединственог шалтера дат је у поглављу 4.5. и 5.3.). Он практично омогућава грађанима да, пријавом на портал е-Управе, обаве велики број активности, које укључују више државних органа, без потребе да посећује сваки орган посебно.

"Интереси за развојем G2C сектора су комбинација више фактора. Један од њих је захтев грађана, посебно млађе популације, вичније коришћењу електронских трансакција у осталим областима живота. Такође, захтеви грађана могу бити условљени брзином живота, када се тражи смањење трошења времена у редовима пред органима управе. Слично као и код G2B и G2G сектора, ове иницијативе имају за циљ "бољу управу", кроз унапређење њене ефикасности." [4]

Неки радови идентификују и друге секторе е-Управе, као што су **G2E (Government to Employee)** и **G2N (Government to Nonprofit)**. Такође, посматрају као независне

секторе и C2G, B2G, E2G и N2G. G2E очигледно покрива део унутрашњих односа државне администрације, те се може сматрати подскупом G2G. G2N је део грађанских иницијатива, које покрива невладин и непрофитни сектор и као такав је подскуп G2C. C2G, B2G, E2G и N2G су комуникације већ приказаних сектора и не могу се идентификовати као посебни сектори.

4.5. Стадијуми развоја електронске управе

Електронизација рада државне администрације је изузетно тежак задатак који захтева дубоке промене у начину организације, рада и размишљања на свим нивоима управљања. Позитивна акција заснована на снажном политичком опредељењу и јасно дефинисаној визији неопходна је да се искористе пуни потенцијали које пружа електронизација рада државне администрације. **Без снажне, гласне, непрекидне и јавне политичке подршке немогуће је спровести електронизацију рада државне администрације, односно увођење е-Управе.**

Упоредо са електронизацијом, мора се приступити и суштинској измени модела државне администрације. Електронизација постојећег модела рада само би му учврстила позиције и продужила век. А циљ електронизације је управо да измени суштину рада државне администрације, да је учини једноставном, отвореном, ефикасном и клијент-центричном.

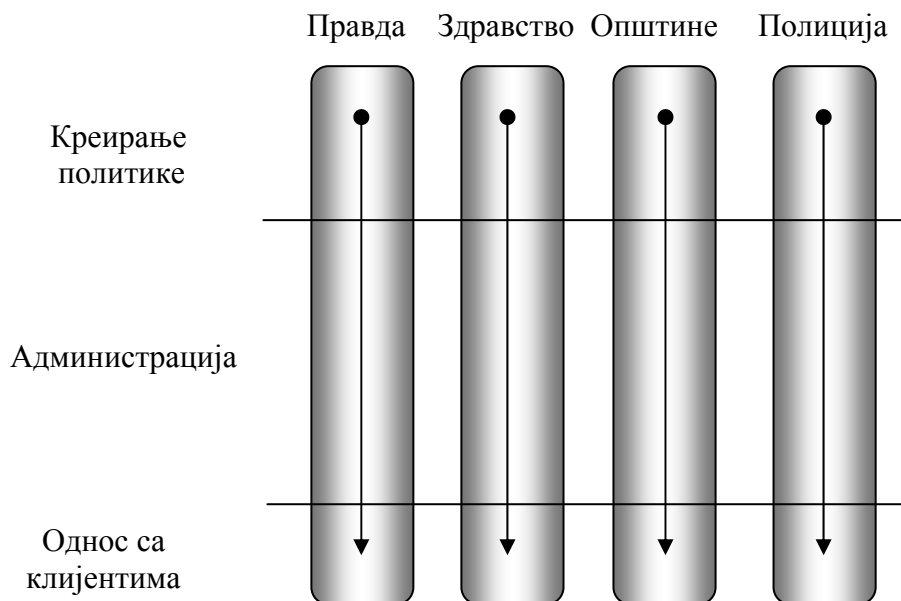
Постојеће стање

Према [2], организација и рад јавне управе у БиХ је такав да услуге грађанима јавна управа пружа у 146 општина, 10 кантона, 2 ентитета, Дистрикту Брчко и на нивоу државе Босне и Херцеговине. Уочени проблеми у раду администрације на свим нивоима су следећи:

- 13 скупштина доноси законе (који су у неким сегментима чак и противречни),
- администрација не ради по европским стандардима,
- принципи и пракса рада на нивоу једне општине или кантона су различити од принципа на нивоу других општина, кантона или Федерације,
- лоша прегледност рада и пословања,
- тенденције обједињавања и повезивања база података су слабо изражене (изузетак су неки пројекти на нивоу Босне и Херцеговине, нпр ЦИПС, ДГС (државна гранична служба), Царина и други),
- недостаје електронско комуницирање како по хоризонталним тако и по вертикалним нивоима,
- због непостојања/недостатка усвојених хардверских и софтверских стандарда, користе се различити оперативни системи, апликације и базе података,
- не постоји глобални план информатизације државне администрације; постојећи системи делују издвојено, неповезано тако да не могу осигурати грађанима потребне информације,
- застарела опрема, која не омогућава квалитетно умрежавање,
- минимално коришћење савремених начина комуницирања (видео-конференције, e-mail,...),

- на web страницама управе грађани немају на располагању много услуга; осим информација које се често не обнављају, ту су у ретким случајевима и обрасци, који се могу локално одштампати,
- суштински концепт е-Управе није у функцији

У [5] суштина проблема је представљена визуелно на следећи начин:



Слика 1. - Модел садашњег рада администрације

Свако министарство има три основне функције:

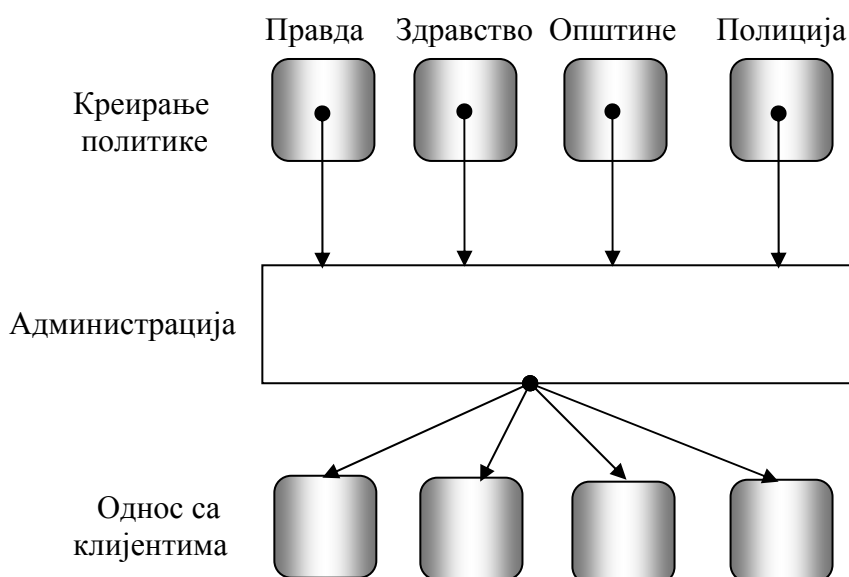
1. Креира политику, утврђује стратегију, предлаже законе и доноси подзаконске акте за њихово спровођење;
2. Обрађује предмете и врши друге административне радње потребне за спровођење политике;
3. Остварује контакт са клијентима (грађанима и предузећима) у управном поступку.

Међутим, свако министарство све ове послове ради независно од свих других министарстава.

Прелазно решење

Прелазно решење квалитативно повећава ниво услуга према клијентима и битно повећава ефикасност рада државне администрације. Оно суштински не мења организациони облик, али захтева промену у моделу функционисања, уводећи хоризонталну повезаност и већу сарадњу међу министарствима и другим органима управе. Прелазно решење приказано на Слици 2. и даље предвиђа да сваки орган и организација самостално наступа према клијенту у оквиру политике коју самостално

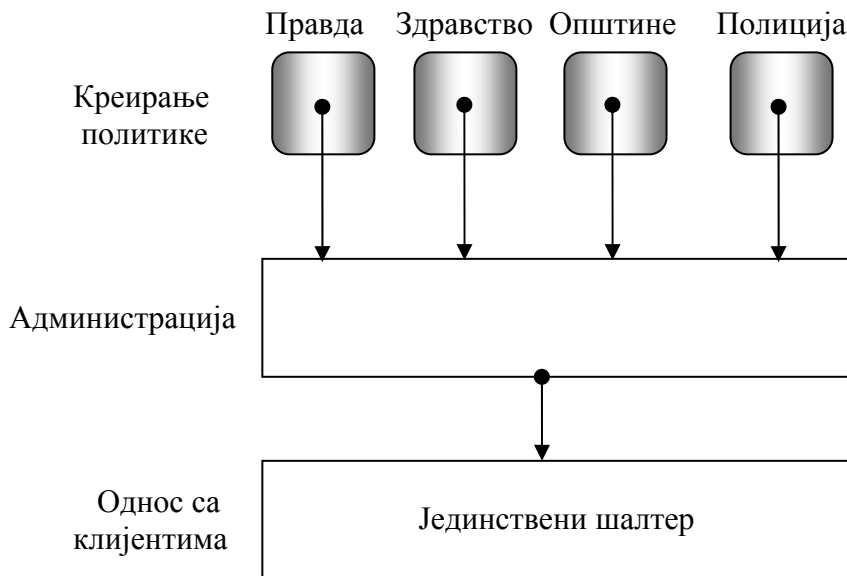
утврђује. Међутим, услед установљивања заједничког информационог система и подсистема који су са њим повезани, сада су органи у могућности да међусобно размењују информације на основу претходно договорених овлашћења за приступ. Ако овај стадијум погледамо у пракси са становишта грађанина имамо следећу ситуацију: У августу месецу 2006. године у Босни и Херцеговини је почео са радом **Регистар новчаних казни и прекршајних евиденција** који садржи јединствену базу података свих прекршаја на територији БиХ, нпр саобраћаних, комуналних, пореских и сл. Сваки прекршај се евидентира у базу на посебан начин од стране овлашћеног органа и тој бази података имају приступ сви државни органи који у свом раду имају потребу за таквим проверама. Када грађанин дође у МУП да региструје возило, полицијски службеник најпре проверава да ли тај грађанин има неплаћених казни у Регистру. Ако су то било које од пореских, комуналних, судских или сличних казни, полицијски службеник ће најпре обавестити грађанина да је дужан измирити обавезе и тек онда може регистровати возило. На сличан начин ће поступити радници и осталих служби које имају увид у поменути Регистар.



Слика 2. - Модел прелазног решења рада администрације

Јединствени шалтер

У моделу пословања државне администрације који се заснива на "јединственом шалтеру", шалтер (физички шалтер у објекту, телефонски позивни центар, самостојећи електронски киоск, Интернет) не припада одређеном органу или организацији, чак ни одређеној вертикалној надлежности, већ се на једном месту обављају сви послови које клијенти могу да имају са било којим органом или организацијом унутар државне администрације.



Слика 3. - Модел "јединственог шалтера"

Ово захтева суштинске промене у организацији рада државних органа и организација. Министарства би практично остала мала, изузетно оперативна тела која би се бавила политиком, стратегијом, визијом и регулативом. Хоризонтално би се повезивали у радне групе и друга ад хок тела која би била оснивана да реше проблем или пронађу решење које задире у више од једне надлежности. За дугорочније пројекте би се оснивале међуресорне агенције. Административно процесовање, јавне набавке, кадровска служба, општи правни и рачуноводствени послови, и сви други општи послови, би се обављали централно у једној заједничкој стручној служби, и то углавном аутоматски. Услуге према клијентима би такође вршила заједничка "Служба за услуге" која би имала своје сервисне центре, позивне центре, самостојеће електронске киоске и Интернет презентацију. Сви ови различити канали комуникације требало би да клијентима омогуће да **било који посао са државном администрацијом обаве преко ма ког од канала за комуникацију, у било које време, са ма ког места у свету.**

4.6. Концепт-визија

Концепт е-Управе предвиђа интерактивне електронске услуге прилагођене потребама грађана и привреде, које су интегрисане на свим нивоима јавног сектора.

Главне карактеристике концепта е-Управе су:

- Постојање више различитих комуникационих канала који омогућавају приступ јавним услугама, а који се бирају од стране грађана и привреде сходно њиховој подесности и приступачности.
- Јавне услуге су организоване према потребама њихових корисника, тј. према животним и пословним ситуацијама грађана и привреде, а не према интерној организацији државних органа.
- Услуге које државни органи пружају су потпуно међусобно интегрисане, уместо да представљају изоловане целине.

- Захтеви корисника прихваћени на пријемним местима транспарентно се обрађују у позадини, без обзира на број различитих органа које учествују у обради. У пружању својих услуга, неки орган се може ослањати на услуге других органа. Грађанима и привреди је потребна минимална документација да би поднели захтев и задовољили своје потребе. Све друге потребне информације, уколико су у поседу неког државног органа, добијају се комуникацијом унутар државне управе коришћењем интегрисаних услуга.

Представљени концепт е-Управе примењује се постепеним напредовањем кроз различите нивое развоја. Са аспекта квалитета услуга који се нуде јавности, могу се идентификовати три таква нивоа:

Доступне су само информације на Интернету. Корисницима су доступне само статичке информације на Интернету без могућности електронске интеракције с државном управом.

Омогућени су комуникационо-интерактивни сервиси. Грађанима је омогућено да с управом комуницирају електронским путем, тј. да размењују електронске поруке или користе једноставне апликације за међусобну комуникацију.

Примењени су трансакционо-интеграциони сервиси. У потпуности се примењују сложене и специјализоване вишестепене трансакције између различитих државних органа са циљем задовољења појединачних корисничких захтева, као што је обрада поднесака грађана. Описани нивои могу се користити за планирање напретка у успостављању електронских јавних услуга и упоређивање достигнућа у овом погледу међу различитим организацијама унутар јавног сектора.

5. Сервиси Е- Управе

Е-Управа не представља само сајт владе на Интернету. Разни називи за иницијативе владе често укључују термине као што су електронска влада и електронска демократија (еВлада, еДемократија). Е-Управа се односи на процесе и структуре које обухватају све форме електронске интеракције грађана (бирача) са изабраним властима, било локалним, било државним. Е-Управа као таква заправо представља форму електронског пословања владе и односи се на испоруку електронских сервиса према различитим циљним групама у јавности, те на пословну сарадњу и трансакције које влада обавља са различитим организационим ентитетима, као што су друге владине службе, агенције или партнери.

Већина влада почиње са пружањем електронских информација, намењених различитим циљним групама. Временом притисак јавности и жеља за повећањем интерне ефикасности захтевају дистрибуцију комплекснијих услуга. Овај процес се одвија у фазама у којима различите услуге постају постепено доступне. Избор услуга које влада одлучи да понуди електронским путем зависи од два фактора: један је потражња јавности за одређеним услугама, а други је смањење интерних трошкова. Развој електронске управе и нивои услуга, односно, начини интеракције између циљних група се представљају у следеће четири фазе:

- Присуство – представљање информације на Интернету.
- Интеракција – учешће циљних група у различитим процесима и доступност одређених услуга.
- Трансакција – двосмерна размена информација и обављање различитих услуга.
- Трансформација – потпуна интеграција процеса и трансформационална промена.

У **првој фази** е-Управа означава присуство владе на Интернету која обезбеђује јавности, у првом реду грађанима и пословном сектору (G2C i G2B), релевантне информације. Овај формат Интернет презентација владе је сличан памфлету или брошури. Вредност коју јавност има од овога је јавна доступност: процеси су објашњени и транспарентнији су, што доприноси демократизацији, али и ефикаснијем обављању услуга. У односу G2G различите јавне институције могу кроз електронски медиј другим институцијама дистрибуирати своје статичке информације.

У **другој фази** интеракција између владе и јавности (G2C i G2B) се стимулише кроз различите апликације. Људи могу постављати питања путем e-mail-a, претраживати базе података, учитавати и снимати обрасце и документе, што им значајно штеди време у односу на обављање ових активности традиционалним путем. Све информације су доступне 24 сата дневно, док би се на шалтеру могле добити само током радног времена. Ова фаза за интеракцију G2G означава употребу локалних мрежа, те размену података путем e-mail-a или Интранет апликација.

У **трећој фази** повећава се комплексност технологије; она претпоставља да се све трансакције могу обавити без напуштања канцеларије. У овој фази владе доступнима чине услуге као што су пореске пријаве, продужење дозвола, предавање различитих захтева или електронско гласање. Трећа фаза је технолошки најзахтевнија, а подразумева и остваривање законских и других предуслова да би се могла

имплементирати. С обзиром на степен на којем се врши интеракција јавности са владом потребно је имплементирати електронски потпис, те предузети све мере заштите приватности и осигурати заштиту података, али и обезбедити законски оквир за легалан трансфер ових услуга. С пословног аспекта, владе у овој фази почињу са електронским апликацијама за јавне набавке и друге конкурсе.

До **четврте фазе** долази када се интегришу сви информациони системи и јавност (G2C, G2B) може добити све услуге на једном виртуелном шалтеру. У овој фази смањење трошкова, повећање ефикасности, и задовољство корисника достижу највиши ниво. Јединствено полазиште за све услуге је ултимативни циљ свих иницијатива е-Управе. Највећи фактор ризика у достизању овог циља је на страни саме владе јер подразумева драстичну промену културе, процеса и одговорности у оквиру владине институције. Овај циљ је немогуће остварити без промене рада и навика јавних службеника, као и без увођења нових модела сарадње међу њима.

Студије сервиса е-Управе раде се по методологији коју су развиле Европска комисија и Капгемини¹. Европска комисија је дефинисала листу индикатора 2000. године, и од 2001. године прати развој е-Управе у свим земљама чланицама (плус Норвешка, Исланд и Швајцарска)². У студији за 2007. за земље ЕУ, разматрани су следећи индикатори:

1. софистицираност сервиса,
2. потпуна доступност сервиса,
3. оријентисаност ка кориснику,
4. развој националног портала за е-Управу.

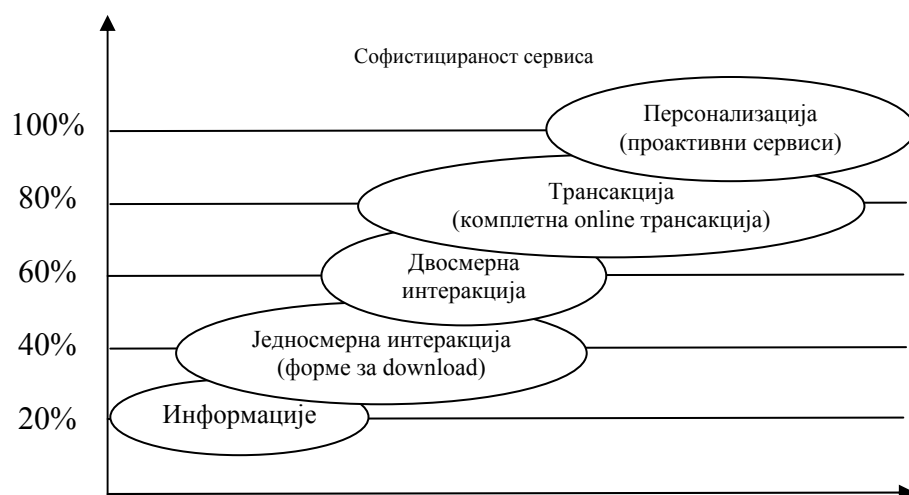
Узимајући у обзир чињеницу да ниједан сервис у Босни и Херцеговини није у потпуности доступан *online* и да се електронски потпис још не употребљава, студије су фокусиране пре свега на први индикатор, а представљен је и степен развоја националног портала за е-Управу.

5.1. Процена софистицираности сервиса

Софистицираност сервиса је оцењена на основу процене развијености двадесет сервиса које је Европска комисија оценила као базичне и модела за одређивање софистицираности сервиса. На основу овог модела установљава се ниво софистицираности сервиса који иде од основног нивоа - доступности информација, па до највишег нивоа - персонализације. Нивое софистицираности, тј. оцену развијености сервиса, илуструје слика 4.

¹ Француска компанија, једна од највећих у свету у области информационих технологија, менаџмента и консталинг услуга.

² За десет нових земаља чланица, развијеност е-Управе прати се од 2004., а за Бугарску, Румунију и Турску од 2007.



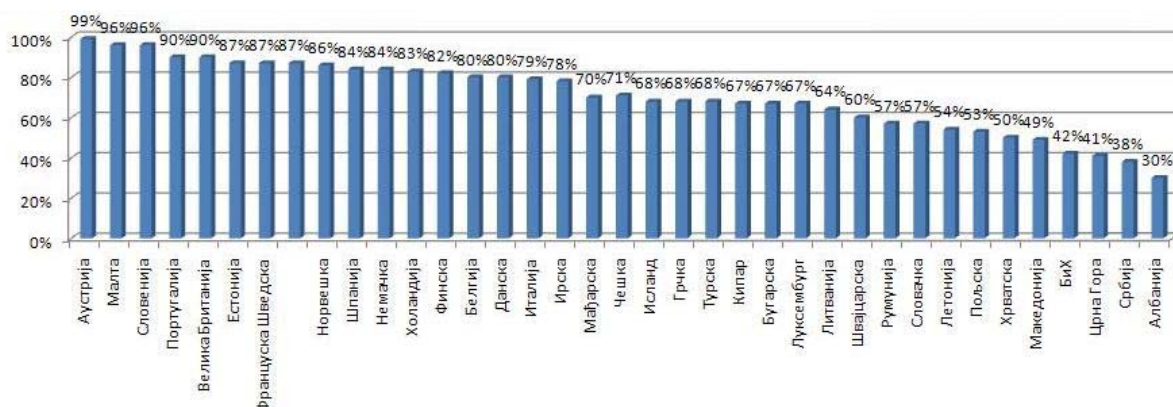
Слика 4. - Нивои софистицираности

У складу са овим моделом процењен је ниво развијености 20 сервиса: 12 за грађане и 8 за правна лица. За сваки од сервиса Европска комисија и Капгемини одредили су максимални ниво софистицираности, тј. оцену коју одређени сервиси могу да достигну. У табели 10. наведени су сервиси као и максимални ниво софистицираности за сваки од сервиса.

20 Основних сервиса е-Управе		
	Назив сервиса	Максимални ниво
Сервиси за грађане		
1.	Пријава годишњег прихода на доходак грађана	5
2.	Тражење запослења	4
3.	Накнаде социјалне заштите	5
4.	Лични документи	5
5.	Регистрација возила	4
6.	Грађевинске дозволе	4
7.	Пријаве полицији	3
8.	Јавне библиотеке	5
9.	Изводи из матичних књига	4
10.	Уписи на високо образовање	4
11.	Пријава промене пребивалишта	4
12.	Услуге у здравству	4
Сервиси за правна лица		
1.	Социјални додаци за запослене	4
2.	Порез на добит предузећа	4
3.	ПДВ	4
4.	Регистрације нових фирми	4
5.	Достављање статистичких података	5
6.	Царинске декларације	4
7.	Дозволе које се односе на животну средину	5
8.	Јавне набавке	4

Табела 10. - Максимални нивои софистицираност сервиса

Уколико погледамо укупне нивое софистицираности сервиса е-Управе по земљама, Босна и Херцеговина је на зачељу, заједно са осталим земљама Западног Балкана (дијаграм 10.).



Дијаграм 10. - Нивои софистицираности е-Управе по земљама

Најсофистицираније сервисе има Аустрија (99%), а од земаља чланица ЕУ најмањи укупни ниво софистицираности сервиса, 53%, има Пољска. Када је реч о Западном Балкану, најсофистицираније сервисе има Хрватска (50,63%), а најмање развијене сервисе има Албанија (30%).

Ниједан од процењиваних сервиса у Босни и Херцеговини није у потпуности доступан *online*. У земљама чланицама ЕУ просечна укупна доступност износи 58%, што значи да је више од половине сервиса у потпуности доступно *online*.

5.2. Ниво софистицираности 20 сервиса у Босни и Херцеговини

Ако се појединачно погледа ниво софистицираности двадесет сервиса у Републици Босни и Хрцеговини, можемо констатовати да је највећи број сервиса (13), тј. више од половине, развијено до првог нивоа - доступне су информације на сајту надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге. Од тих 13 сервиса, шест сервиса задовољава други ниво, док је само један сервис развијен до трећег нивоа и то не на читавом подручју БиХ. Као што је већ наведено, ниједан сервис није у потпуности доступан. Најразвијенији сервиси су: изводи из матичних књига, пријава годишњег прихода на доходак грађана, социјални додаци за запослене, порез на добит предузећа, ПДВ, регистрације нових фирми и царинске декларације.

Уколико се сервиси групишу по врсти и функцији услуге, видљиво је да су најразвијенији сервиси они који се односе на буџетски прилив док су најмање развијени сервиси који се односе на дозволе и документе. Овакву констатацију оправдава чињеница да су влада сваке државе и општине и предводници у покретању е-Управе уопште и да је реално очекивати да сервиси који су у надлежности владиних организација и управа и буду развијени, минимално до другог нивоа.

5.3. Национални портал

Портал е-Управе у Републици Српској (www.esrpska.com) постављен је у децембру месецу 2009. године и тада представљен јавности у овом ентитету БиХ као *online* место за информације о сервисима јавне управе. Према речима аутора, Портал еСрпска

представља дугорочни пројекат Владе РС и Агенције за информационо друштво и замишљен је као место где ће корисници услуга јавне управе моћи да пронађу тачне и поуздане информације користећи Интернет као начин комуникације. Циљ портала је да функционално и садржајно буде по мери корисника и њихових потреба. Да би се то остварило потребно је повезати све функције јавне управе тако да се кориснику поједноставе и убрзају послови са јавном управом.

У првој фази, на порталу можемо добити кратке информације о сервисима државне и јавне управе. За детаљни садржај сервиса, еСрпска нас води на страницу надлежне институције. Једним кликом, у новом прозору отвара нам се web страница институције у чијој надлежности је тражени сервис.

У следећим фазама предвиђено је да на порталу еСрпска добијемо конкретну услугу. Наиме, портал еСрпска пратиће напредак електронских сервиса, тако ће се пријавом на портал моћи наручити изводи из матичних књига, платити порезе, поднети захтев за регистрацију возила, и сл.

Организационо, портал је подељен у две категорије: **Грађани** и **Привреда**. Унутар категорија су теме: Здравље, образовање, Становање, ... , Пословање, Финансије, итд. Отварањем подтеме, нуди нам се низ сервиса у којима су описане услуге државне и јавне управе, те линкови на странице надлежних институција, као и линк на закон на чијим основама се поменути сервис заснива. Поред овог, на порталу еСрпска налази се Регистар институција. Напредно претраживање омогућава нам да на основу кључне речи са најмање четири карактера пронађемо све институције у РС које у свом називу, делатности или адреси садржи унесу реч. Резултат претраге, осим пуног назива институције, даће и друге контакт информације о институцији као што су овлаштена особа, контакт особа, web адреса, адреса, број телефона и факса и друго.

5.4. Процена информатичке писмености у Републици Српској

У Републици Српској (као ни у БиХ) није усвојен стандард који верификује показано знање о информационим технологијама и коришћењу рачунара, нити је до сада неко проводио истраживање на ту тему. Како на нашим просторима попис становништва није проведен скоро двадесет година, тако ни други подаци који су пратећи у попису становништва као нпр. број домаћинстава који поседује рачунар нису доступни, те се до истих може доћи само на основу процене, а која се заснива на испитивању репрезентативног узорка.

Агенција за информационо друштво, као установа задужена за праћење развоја информационог друштва у РС одлучила се на овај подухват, како би се стекла бар оквирна слика о употреби рачунара.

Наиме, реализовано је телефонско анкетирање грађана Републике Српске на репрезентативном узорку. Анкетирањем је територијално покривена цела Република Српска. Проценат испитаника у одређеном месту (општини) одговара процентуалном учешћу тог места у укупном броју становника РС. Анкетирањем је обухваћена старосна структура становништва од 15 година до 75 и више. Анкета није обухватила децу узраста млађег од 15 година, а у складу са препорукама Омбудсмана за децу РС и етичким кодексом истраживања о деци који је донело Вијеће министара БиХ 2006. године. Анкетни упитник садржавао је девет питања, са понуђеним и јасним

одговорима, како би се испитанику одузело што мање времена и отклониле недоумице при одговарању. [8]

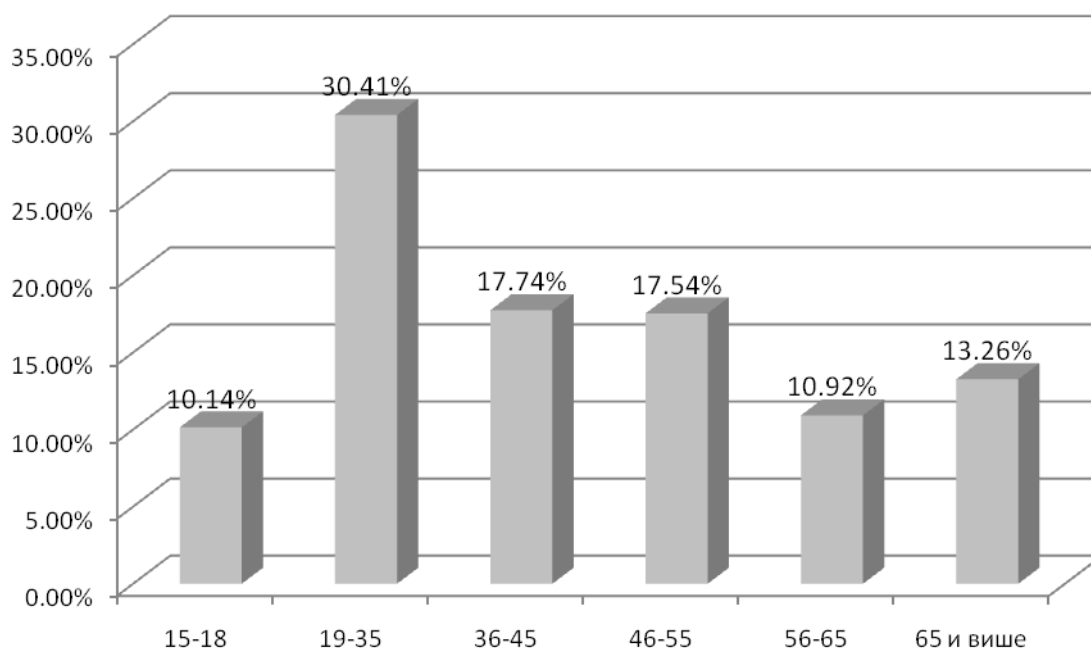
Добијени резултати приказани су на следећим страницама.

- Време анкетања: јануар-фебруар 2010.,
- територијална покривеност: Република Српска,
- старосна структура: од 15 г. па до преко 65г.

Старосна структура испитаника дата је графички у табели и пратећем дијаграму испод. [8]

Године испитаника	15-18	19-35	36-45	46-55	56-65	65 и више
проценат	10,14%	30,41%	17,74%	17,54%	10,92%	13,26%

Табела 11. – Старосна структура испитаника

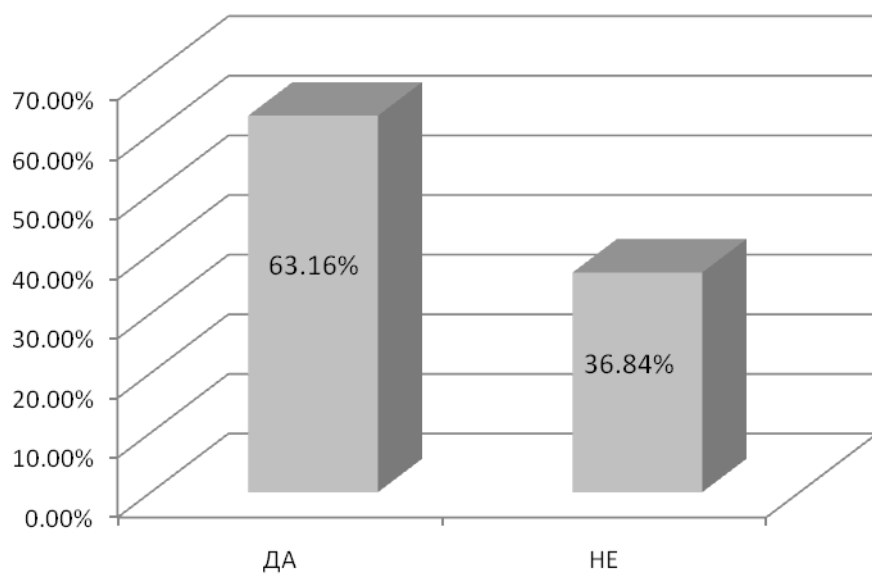


Дијаграм 11. - Старосна структура испитаника

Поседовање рачунара у анкетираним домаћинствима графички је приказано у табели и дијаграму који следе. [8]

	ДА	НЕ
проценат	63,16%	36,84%

Табела 12. – Поседовање рачунара

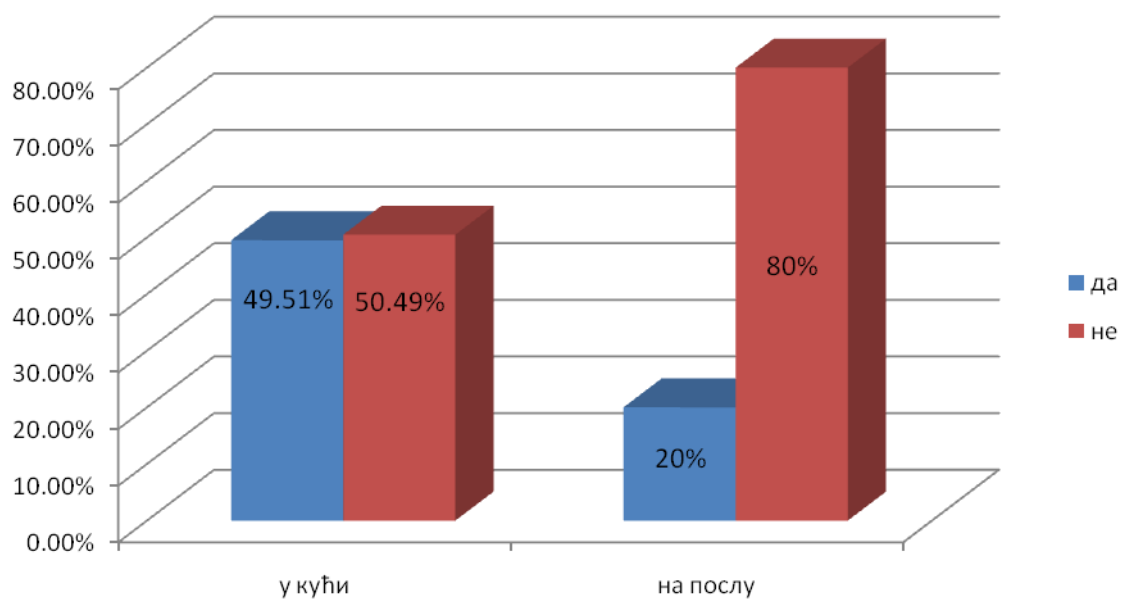


Дијаграм 12. - Поседовање рачунара

Свакодневно коришћење рачунара било код куће или на послу, графички је приказано у следећој табели и дијаграму. [8]

	да	не
у кући	49,51%	50,49%
на послу	20%	80%

Табела 13. – Свакодневно коришћење рачунара



Дијаграм 13. – Свакодневно коришћење рачунара

Када је реч о примени рачунара, испитаници су у следећем проценту одговарали на питања: [8]

1. За сурфање по web-у 42,50%
2. Слање и примање mail-ова 39,96%
3. Гледање филмова / ТВ / музика 31,58%
4. Повезивање на друштвене мреже 29,82%
5. Играње игрица 29,04%
6. Пословне потребе 24,95%
7. Школовање / студирање 19,30%
8. Интернет банкарство 1,56%

Обзиром на старосну структуру становништва Републике Српске, степен развијености привреде (правних и физичких лица) као и ниво техничке опремљености предузећа, предузетника, становништва и осталих, може се закључити да би развој портала еСрпска у блиској будућности имао смисла и да би унапређење сервиса е-Управе било дочекано са великим задовољством.

6. Сервиси Е- Управе у пракси

Економски развијене земље се већ налазе у процесу трансформације ка информатичком друштву, које се заснива на примени савремених ИКТ и у којем су информације, знање и људски ресурси виталне компоненте. Значај ових процеса је прво препознат од стране земаља које предњаче у научном и индустријском развоју. Оне су покренуле низ иницијатива и планова за трансформацију ка информатичком друштву, као што су на пример: Government online иницијатива (G7 – 1995), eEurope Action Plan (Feira, 2000), eEurope 2005 Action Plan, eEurope + План за информатизацију земаља кандидата за ЕУ, или национални планови САД, Јапана, Норвешке, Немачке. Такође, на глобалном нивоу, покренута је светска иницијатива за развој информатичког друштва, под окриљем Уједињених нација. Земље региона југоисточне Европе, уклапајући се у глобалне процесе, донеле су и усвојиле Агенду за хармонизовану информатизацију и развој информатичког друштва у овом региону.

Притисак јавности за изградњу модерне, поуздане и јефтине администрације, уз поменути међународни контекст, дао је резултате и у Босни и Херцеговини и у ентитетима појединачно. Међутим, иницијативе, саме за себе, су тек потребан услов. Неопходно је, најпре, успоставити основне законске и инфраструктурне елементе, као предуслове за изградњу ефикасне е-Управе. Такође, неопходно је и да популација буде спремна за прихватање новог концепта рада администрације у којем ће и сама учествовати.

Република Босна и Херцеговина, као и оба ентитета посебно, су донели низ закона који постављају темеље за рад на е-Управи:

- Закон о електронском потпису, (БиХ ниво), 2006.,
- Закон о слободи приступа информацијама у БиХ,
- Кривични закон, БиХ, РС, ФБиХ,
- Закон о прекршајима РС и ФБиХ,
- Закон о јединственом систему регистрације, контроле и наплате доприноса, РС, ФБиХ,
- Закон о регистрацији пословних субјеката,
- Друге законске и подзаконске акте.

Рад на информатичкој инфраструктури је такође у току. Потребно је изградити савремене комуникационе системе, од телефонских централа и мобилне телефоније, до магистралних телекомуникационих путева неопходних за брзе и доступне Интернет сервисе. Битна претпоставка је и умрежавање органа управе. Различите надлежности појединих органа управе доводе до дисперзије података које управа користи у свакодневном раду. Интеракција и размена података између њих је један од основних захтева, како би се испунила сврха електронске управе. То значи да се они морају на неки начин повезати и користити комплетан сет информација управе, како би корисник могао своје потребе да остварује на једном месту, преко портала е-Управе. Предност данашње технологије је да не мора постојати физичка веза (каблом) између појединих органа управе, већ се могу искористити предности Интернет технологије.

У даљем тексту, у овом раду биће описан један од сервиса е-Управе типа Г2Г (*Government to Government*) који је доведен скоро до највишег нивоа

софистицираности. Тај сервис је у пракси већ скоро 4 године и прави је пример како институције могу функционално сарађивати једна са другом. Осим тога приказаћемо и два сервиса Г2Ц (*Government to Citizen*) која су, такође, пример успешне е-Управе.

6.1. Регистар новчаних казни и прекршајних евиденција

Независна правосудна комисија је започела Пројекат реорганизације судова за прекршаје 2002. године. Високо судско и тужилачко вијеће (ВСТВ) је Пројекат наследио од Независне правосудне комисије, кад је та институција у јуну 2004. године затворена. Због одгађања надлежних власти да усвоје неопходне законе, Европска комисија, главни покретач Пројекта, заједно са Владом Италије, одлучила је да Пројекат буде продужен и после 31. децембра 2005. године на додатних 8 месеци, до краја августа 2006. године. До тада је прекршајна реформа морала бити завршена. Свеобухватни циљ прекршајне реформе је формирање таквог прекршајног система који ће бити у складу са захтевима Европске конвенције о људским правима и који ће, кроз реформу закона и структуре, омогућавати ефикаснији и јефтинији начин рада на предметима.

Нови нацрти ентитетских закона о прекршајима и нацрти измена и допуна ентитетских закона о судовима и закона о ВСТВ-у су основни елементи стратегије прекршајне реформе. Правници који раде на пројекту су, заједно са домаћом радном групом, израдили нове ентитетске законе о прекршајима, који су у складу са Европским стандардима. Ови нацрти процесних закона, поред осталог, предвиђају укидање "мандатних казни", увођење "прекршајног налога" и доношење одлука због пропуштања, те нове механизме извршења у форми Регистра новчаних казни. Правници који раде на пројекту су, такође, израдили нови Закон о аболитији прекршаја, који је заснован на словеначком моделу, те су дали препоруке за измене и допуне осталих закона релевантних за прекршаје, као што су државни Закон о сигурности саобраћаја, државни Закон о царинским прекршајима, ентитетски закони о инспекцијама и ентитетски закони о насиљу у породици.

Пројектни тим је припремио Нацрт предлога броја судија који је потребан за сваки општински и основни суд који је почетком 2006. године био достављен ВСТВ-у на разматрање. Очекивало се да ће за 35% - 45% бити смањен број судија који ће након реформе радити на прекршајима. Ово смањење је оправдано, јер ће повећана ефикасност, која се очекивала применом нових ентитетских закона о прекршајима, резултирати смањењем броја предмета у судовима, а и планирана компјутеризација судова у наредним годинама би значајно побољшала процесуирање прекршајних предмета. Новоименоване судије, порески и царински службеници, полиција и остала надлежна тела су морали проћи кроз детаљну обуку у примени нових ентитетских закона о прекршајима и изменама осталих закона везаних за прекршаје, те обуку у кориштењу Регистра новчаних казни. Обука је била имплементирана у сарадњи са ентитетским центрима за обуку судија и тужилаца и са Развојним програмом Уједињених народа (УНДП).

Централни елемент новог система извршења прекршајних санкција је успостављање Регистра новчаних казни, који ће садржавати информације о свим новчаним казнама и трошковима изреченим коначним прекршајним налогом или правоснажним решењем. Ниједном физичком или правном лицу које има неплаћен дуг који је регистрован у Регистру новчаних казни се неће дозволити:

1. Регистрација или продужење важења регистрације моторног возила;
2. Издавање или продужење важења возачке дозволе;
3. Учешће на јавном тендеру;
4. Промена регистрације правног лица или регистрације самосталне занатске делатности.

Сваки овлаштени орган одговоран је за праћење извршења новчаних казни и других мера изречених прекршајним налогом или путем споразума о санкцији. Ако се утврди да кажњени избегава платити новчану казну, овлаштени орган или суд могу затражити од Пореске управе Федерације Босне и Херцеговине, Републике Српске или Брчко Дистрикта Босне и Херцеговине да примени поступак принудне наплате који је одређен у одговарајућем закону о Пореској управи за било који износ евидентиран у Регистру новчаних казни, на исти начин на који је овлаштена за наплату пореских обавеза. Пореска управа може провести такав поступак принудне наплате без потребе да кажњеном уручи налог за плаћање. Овај систем захтева повезивање неколико институција које ће: изрицати новчане казне (полиција, инспекције, судови); регистровати наплату; извршавати наплату; и којима ће требати приступ информацијама о неплаћеним новчаним казнама. То је један од примера Г2Г дела електронске владе.

Као што је већ напоменуто, почетна тачка у Регистру новчаних казни и прекршајне евиденције јесте прекршајни налог. Овлаштени орган може издати прекршајни налог уколико установи да је прекршај из његове надлежности утврђен на један од следећих начина:

- Непосредним опажањем од стране овлашћеног службеног лица приликом инспекције, надзора и прегледа;
- Подацима који су добивени уређајима за надзор или мерење;
- Приликом инспекцијског или другог надзора прегледом документације, просторија и робе или на други законит начин или
- на основу признања о извршењу прекршаја од стране окривљеног у неком другом судском или административном поступку.

На пример, прекршајни налог се може издати у неком од следећих случајева:

- Повреде права радника (плаћени одмор, заштита на раду, прековремени рад) - надлежност инспекције рада и заштите на раду;
- Нарушавање јавног реда и мира - надлежност министарства унутрашњих послова;
- Неадекватног поступања у одлагању отпадом – надлежност урбанистичко-еколошке инспекције;
- Продавања или поклањања алкохолног пића лицима млађим од 18 година – надлежност министарства унутрашњих послова;
- Не издавања фискалног рачуна – надлежност Пореске управе
- Не одјављивања возила од стране власника у року од 15 дана, ако је возило продато - надлежност министарства унутрашњих послова;

У Пореској управи Републике Српске, Регистар новчаних казни и прекршајне евиденције функционише од августа месеца 2006. године. Обзиром да Пореска управа Републике Српске у свом саставу има и Одсек за контролу као и Одсек за принудну наплату, слободно се може рећи да је ова републичка управа једна од институција која Регистар новчаних казни и прекршајне евиденције, примењује највише у својој пракси. Одсек за контролу Пореске управе Републике Српске, тачније његови инспектори, надлежни су за издавање прекршајних налога правним и физичким лицима, а Одсек за принудну наплату, по Закону, надлежан је да спроведе до краја поступак наплате по издатом прекршајном налогу, ако прекршајни налог није наплаћен у редовном року за плаћање који је прописан Законом о прекршајима.

Слика 5. - Почетни екран РОФ³-а

Почетни екран Регистра новчаних казни састоји се од поља за унос корисничких параметара. Локални администратори су задужени за додељивање истих сваком запосленом унутар институције у којој су запослени (у овом случају ограничили смо се само на Пореску управу Републике Српске). Сви запослени којима је омогућен приступ овом информационом систему подељени су у групе, на основу којих су формиране улоге са појединим правима приступа. Тако на пример, инспектори имају права приступа следећим екранима⁴: "евидентирање субјеката", "унос прекршајног налога", "регистар новчаних казни", док Одсек за принудну наплату има право приступа екранима: "регистар новчаних казни" и "унос и евидентирање уплате". Такође омогућено је додељивање права приступа и само за екран "регистар новчаних казни" свим запосленим којима је у раду потребно да провере да ли физичка или правна лица имају неплаћене казне у РОФ-у. На пример, запослени у Пореској управи издају уверења о измиреним пореским обавезама правним лицима која учествују на различитим тендерима. Та лица, да би добили уверење о измиреним пореским обавезама, осим поменутих обавеза, неопходно је да имају неплаћене казне у РОФ-у, што запослени који раде на издавању пореских уверења могу проверити увидом у њихово стање на екрану "регистар новчаних казни". Или на пример физичко лице се обратило Пореској управи захтевом за издавање уверења у сврху регулисања права за дечији додатак. И у овом случају, као и у претходном, потребно је поступити по истим критеријумима. Када запослени у Пореској управи отвори екран "регистар новчаних казни", добиће следећи приказ на монитору:

³ РОФ - Registry of Fine

⁴ После логовања у почетном екрану, појави се нумерисани мени, чије су ставке, појединачно, назване екранима.

MILJANA RADIĆ: PU - Administrator, PC ZVORNIK [Glavni meni / izbornik](#) [Adresar](#) [Promjena lozinke](#) [Odjavi se](#)

[Uputstvo](#)

Registar novčanih kazni

[Uvjerenje Pdf](#)

* JMB subjekta

Ime / Naziv subjekta

Prezime

Datum rođenja

Status postupka

Слика 6. - Екран број 8. РОФ-а

Као што можемо приметити, од корисника се тражи да унесе матични број физичког лица или ЈИБ⁵ не физичког лица у поље ЈМБ субјекта. Такође можемо приметити да нам је доступна само опција "прекораћен рок за плаћање" у статусу поступка, из јасног разлога. Када унесемо одређени 13-цифрени број, и клинемо на дугме "Нађи", поља испод (Име/Назив, Презиме и датум рођења) се аутоматски попуњавају из ЦИПС⁶-ове базе података у истом тренутку када се и формира табела са списком новчаних казни које су прописане лицу са припадајућим 13-цифреним бројем. Тако да у неком од случајева можемо добити следеће приказе:

MILJANA RADIĆ: PU - Administrator, PC ZVORNIK [Glavni meni / izbornik](#) [Adresar](#) [Promjena lozinke](#) [Odjavi se](#)

[Uputstvo](#)

Registar novčanih kazni

[Uvjerenje Pdf](#)

* JMB subjekta

Ime / Naziv subjekta

Prezime

Datum rođenja

Status postupka

904 - Za subjekt sa unesenim JMB ne postoje neplacene kazne u evidenciji!

Neplaćene kazne

Dug u KM	Mjesto prekršaja	Datum prekršaja	Datum pravosnažnosti odnosno konačnosti	Datum prihvatanja odgovornosti	Zakon ili član	Organ ili sud	Broj dokumenta	Status postupka
904 - Za subjekt sa unesenim JMB ne postoje neplacene kazne u evidenciji!								

Ukupan iznos duga (KM) 0
Ukupan broj kazni 0

[Uvjerenje Pdf](#)

Слика 7. - Резултат претраге за конкретан ЈМБ

Са слике горе можемо видети случај у којем за лице са конкретним ЈМБ не постоје неплаћене казне у евиденцији и у овом случају лице може остварити права за које је поднело захтев Пореској управи Републике Српске. Такође, Пореска управа Републике Српске може издати и уверење да за то лице не постоје неплаћене казне у РОФ-у, ако га исто захтева, кликом на одговарајуће дугме "Увјерење ПДФ".

⁵ 13-цифрени Јединствени идентификациони број облика 42*, 44*, 45*, 47* и 49*, који Пореска управа Републике Српске додељује приликом регистрације правних лица и предузетника.

⁶ База података у надлежности Агенције за идентификационе документе, евиденцију и размену података.

Meђутим кликом на дугме "Нађи" не ретко се дешавају и следећи случајеви:

Uputstvo

Registar novčanih kazni

Uvjerenje Pdf

* JMB subjekta 07 [REDACTED]
 Ime / Naziv subjekta SVETLANA
 Prezime [REDACTED] VIĆ
 Datum rođenja 07.12.19[REDACTED]
 Status postupka Prekoračen rok za plaćanje

Nađi

Neplaćene kazne

Odabir: Neplaćene kazne Evidentiraj uplatu IZVOD IZ REGISTRA Prethodno 1-1 od 1 Sljed

Odabir	Duga KM	Mjesto prekršaja	Datum prekršaja	Datum pravosnažnosti odnosno konačnosti	Datum prihvatanja odgovornosti	Zakon i član	Organ ili sud	Broj dokumenta	Status postupka
☒	120	TABANCI ZVORNIK	27.11.2008	05.12.2008		235.3.1. - ZOOPS vozač koji se vozilom na putu	PS BS ZVORNIK	0004460687	Prekoračen rok za plać

Ukupno iznos duga (KM) 120
 Ukupno broj kazni 1

Uvjerenje Pdf

Слика 8. - Приказ казне за конкретан ЈМБ

На слици горе можемо видети ситуацију у којој, за посматрано лице, у РОФ-у постоји евидентирана казна. У овом случају прекршајни налог је издат од стране полицијске станице Зворник. Разлог је прекораћење брзине на путу, а казна за такав прекршај износи 120,00 KM.

Registar novčanih kazni

* JMB subjekta 31 [REDACTED]
 Ime / Naziv subjekta BOJAN
 Prezime [REDACTED] IĆ
 Datum rođenja 31.12.19[REDACTED]
 Status postupka Prekoračen rok za plaćanje

Nađi

Neplaćene kazne

Odabir: Neplaćene kazne Evidentiraj uplatu IZVOD IZ REGISTRA Prethodno 1-12 od 12 Sljedeće

Odabir	Duga KM	Mjesto prekršaja	Datum prekršaja	Datum pravosnažnosti odnosno konačnosti	Datum prihvatanja odgovornosti	Zakon i član	Organ ili sud	Broj dokumenta	Status postupka	Štampa
☐	1150	mjesto Zvornik, ZVORNIK	22.09.2006	28.05.2007		85.-3.- ZoSSZOD Za prekršaje iz stava (1) o	OSNOVNI SUD ZVORNIK	9001571493	Prekoračen rok za plaćanje	Štampa
☐	360	grad Zvornik, ZVORNIK	21.01.2007	06.02.2008		235.5.1. - ZOOPS vozač koji ne zaustavi vozilo	OSNOVNI SUD ZVORNIK	9002562656	Prekoračen rok za plaćanje	Štampa
☐	50	GLAVIČICE BIJE LJINA	26.03.2007	26.03.2007	26.03.2007	237.3.1. - ZOOPS Vozač koji se vozilom na putu	PS BS BIJE LJINA	0000980376	Prekoračen rok za plaćanje	Štampa
☐	120	UL BRAČE JUGOVIĆA ZVORNIK	27.04.2007	21.05.2007		235.5.4. - ZOOPS vozač koji ne zaustavi vozilo	PS ZVORNIK	0000329240	Prekoračen rok za plaćanje	Štampa
☐	370	TRŠIĆ ZVORNIK	15.10.2007	07.11.2007		12.-1.- ZoJRM RS Ko narušava javni red i mi	PS KOZLUK	0000017786	Prekoračen rok za plaćanje	Štampa
☐	120	TRŠIĆ ZVORNIK	28.06.2008	07.07.2008		236.27.1. - ZOOPS Vozač koji upravlja ili počin	PS BS ZVORNIK	0003305937	Prekoračen rok za plaćanje	Štampa
☐	60	UL SVETOG SAVE ZVORNIK	07.08.2008	25.08.2008		238.14.1. - ZOOPS Vozač koji zaustavi ili park	PS ZVORNIK	0001989230	Prekoračen rok za plaćanje	Štampa
☐	60	ULICA SVETOG SAVE ZVORNIK	24.10.2008	03.11.2008		238.14.1. - ZOOPS Vozač koji zaustavi ili park	PS BS ZVORNIK	0004160770	Prekoračen rok za plaćanje	Štampa
☐	250	Zvornik ZVORNIK	01.01.2009	29.11.2009		236.25.1. - ZOOPS Vlasnik vozila koji svoje vo	OSNOVNI SUD ZVORNIK	9002377143	Prekoračen rok za plaćanje	Štampa
☐	70	GLAVIČICE BIJE LJINA	20.03.2009	30.03.2009		237.3.1. - ZOOPS Vozač koji se vozilom na putu	PS BS BIJE LJINA	0005408079	Prekoračen rok za plaćanje	Štampa
☐	120	KARAKAJ ZVORNIK	28.05.2009	05.06.2009		235.3.1. - ZOOPS vozač koji se vozilom na putu	PS BS ZVORNIK	0005692310	Prekoračen rok za plaćanje	Štampa
☒	70	TRŠIĆ ZVORNIK	02.09.2009	10.09.2009		237.3.1. - ZOOPS Vozač koji se vozilom na putu	PS BS ZVORNIK	0006402285	Prekoračen rok za plaćanje	Štampa

Odabir: Neplaćene kazne Evidentiraj uplatu IZVOD IZ REGISTRA Prethodno 1-12 od 12 Sljedeće

Слика 9. - Приказ за случај када постоји више казни за исто лице

* JMB subjekta 44 [REDACTED]
 Име / Назив subjekta DOO [REDACTED] S"
 Prezime [REDACTED]
 Datum rođenja [REDACTED]
 Status postupka Prekoračen rok za plaćanje
 Nađi

Neplaćene kazne

Odabir: Neplaćene kazne		Evidentiraj uplatu		IZVOD IZ REGISTRA		Previous 1			
Select	Dugu KM	Mjesto prekršaja	Datum prekršaja	Datum pravosnažnosti odnosno konačnosti	Datum prihvatanja odgovornosti	Zakon i član	Organ ili sud	Broj dokumenta	Status postupka
☐	100	SREBRENICA	17.12.2008	05.05.2009		90. čl. 1. ZoFK Ako prilikom nabavke fiskalnog s	OSNOVNI SUD BIJEJINA	9001764999	Prekoračen rok za plaćanje
☒	2170	SREBRENICA	25.02.2010	24.03.2010		----- ZoPU RS	PC ZVORNIK	0007091106	Prekoračen rok za plaćanje

Слика 10. - Приказ за случај када постоји казна за правно лице

У свим овим случајевима, правно и физичка лица имају неплаћене казне у РОФ-у, те нису у могућности, пре измирења истих, да добију тражена уверења од стране службеника Порске управе.

Реформа правосудног система БиХ једна је од успешних прича и пример за суседе у регији. ЕУ је осигурала већину средстава за ову реформу, и многе друге пројекте. Трогодишњи Пројекат реорганизације успешно је резултирао израдом нацрта и усвајањем нових процесних закона, који су данас на снази у ентитетима. Систем за решавање прекршајних предмета је реорганизован а на снагу је ступио 2006. године. Процес именовања судија је успостављен, а број судија који ће решавати прекршајне предмете је смањен на пола. Електронски Регистар новчаних казни је креиран, а база података ће унапредити извршење и повећати наплату новчаних казни. Коначно, пројекат је осигурао низ програма едукације у области примене нових закона и кориштења регистара казни за преко 2500 службеника и крајњих корисника.

6.2. Месечна пореска пријава за порез по одбитку

Народна скупштина Република Српске је током 2006. године усвојила Закон о порезу на доходак који је нешто касније претрпео своје измене и допуне и у којем се осим основних одредби између осталог и специфицира да је исплатилац дохотка који подлеже плаћању пореза по одбитку дужан да Пореској управи Републике Српске до 10-тог у месецу достави месечну пријаву за порез по одбитку за све исплате извршене у претходном месецу. Сам образац месечне пријаве за порез по одбитку је од тада па до последње верзије (за календарску 2010. годину) претпео неколико измена и допуна. Међутим од самог појављивања па до данас образац је остао једнако компликован за израду у .doc или у .xls формату јер је садржавао и садржи велики број поља за попуњавање тако да су се обвезници суочавали са великим проблемом приликом креирања истог на рачунару. Чак су се могли пронаћи и на Интернет форумима захтеви и молбе грађана за помоћ приликом израде самог обрасца. Наравно да је обвезницима пореза на доходак увек била на располагању опција ручног (писаног) начина евидентирања запослених и њихових месечних пореских обавеза јер су образац свакодневно могли да преузму у канцеларијама Порске управе Републике Српске, или да преузму са званичне Web презентације. Међутим ручно попуњавати образац 1002⁷ (слика 11.) није било баш лако.

⁷ Месечна пореска пријава пореза по одбитку

Прилог број 6

		Република Српска Министарство финансија Пореска управа		Образац 1002 Мјесечна пријава пореза по одбитку		Шифра општине Назив Порески период: дан мјесец година дан мјесец година 2 0		Врста пријаве: ☐ основна ☐ измињена Датум подношења: дан мјесец година 2 0		БАР КОД	
ЛИБ послодаваца: дан мјесец година 2 0		Адреса послодаваца: дан мјесец година 2 0		Исплата за период: дан мјесец година 2 0		Број запослених: дан мјесец година 2 0		Број лица којима је вршена исплата: дан мјесец година 2 0		Изјава: Под моралном, материјалном и кривичном одговорношћу, изјављујем да су сви унесени подаци у овој пријави потпуно тачни и вјеродостојни.	
Назив послодаваца: дан мјесец година 2 0		Телефон: дан мјесец година 2 0		Е-маил адреса: дан мјесец година 2 0							

Р. бр.	Име и презиме запосленог	ЈМБГ/ЈИБ запосленог	Рачуни сали	Основна мјесечна бруто примања по основу радног односа	Износи доприноса на бруто примања					Доходак (пореска основица) (5-10)	Умањене пореске основице		Основница за обрачуна пореза 11 - (12+13)	Порез на доходак (14 x %)	Доходак после пореза (11-15)
					ПНО (5x%)	ЗО (5x%)	ДЗ (5x%)	ЗЗН (5x%)	Укупно доприноси		Лични одбитак	По основу пореске картине-извод			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9	Укупни износи са додатних листова ДЛ1														
10	Укупан износ пореза и доприноса за све запослене														

Пореска задужења послодаваца	
11 Унесите укупне износе пореза и доприноса	Шифра ВП Износ Шифра ВП Износ

Овјера послодаваца

ЛИБ послодаваца пријаве:

Име и презиме овлашћеног лица _____ м.п.

Потпис овлашћеног лица _____

Овјера Пореске управе

Подаци о пријемној пријави:

Датум: _____

Потпис пореског службеника _____

Упутство:

У ред 9 унесите укупне износе са додатних листова ДЛ1.

У ред 10 унесите укупне износе за све запослене по основу извода исплате ВП1 (сума редова 1 до 9 по колонама).

У ред 11 у горњем одјељку унесите врсту прихода, а у доњем износ уплаћивог пореза или доприноса на одговарајућу врсту прихода.

У случају да су вршене исплате и по другим видовима исплате (ВИ2, ВИ3 и ВИ4) то треба аналитички приказати у додатним листовима ДЛ2, ДЛ3 и ДЛ4, а у свакој врсти исплате укупан порез и допринос који се уписују у ред 11 у бројци и то износ на одговарајућим врстама прихода према Наредби Министра финансија.

Слика 11. - Месечна пореска пријава за порез по одбитку (1002)(страна 1/8)

Сам процес усвајања Закона о порезу на доходак и појављивања одговарајуће пореске пријаве је у Пореској Управи Републике Српске, тачније у њеном Сектору за информације технологије пропраћен са одређеним пројектима, тако да се за кратко време након што је Закон ступио на снагу у Пореској управи Републике Српске могао преузети "Програм за пореске обвезнике". Инсталациони пакет поменутог програма је са данашњом верзијом 2.0.4.3 (март месец, 2010. године) заузимао свега нешто више од око 2МВ простора на диску. Након кратке инсталационе процедуре добије се могућност да порески обвезник на рачунару уноси податке из пореске пријаве 1002. Сваки порески обвезник који је изразио жељу за оваквим начином рада на пријави 1002, програм је бесплатно могао преузети у било којој канцеларији Пореске управе Републике Српске, или са званичног сајта поменуте институције. Програм је у потпуности развијен ангажовањем људи и средстава Пореске управе Републике Српске и можемо се похвалити да данас скоро сваки обвезник који поседује рачунар користи успешно овај програм. Процедура рада у самом програму је веома једноставна. Након што се у програму унесу подаци за предузеће и радници тог предузећа, са подацима потребним за Пореску управу, пријава се сними. Већ код снимања пријаве програм вас упозорава на евентуалне грешке (ако оне постоје), тако да се на овај начин избегавају све нелогичне грешке које би иначе биле присутне на пријави писаној ручним путем. На овај начин се знатно убрзава обрада пријаве достављене у Пореску управу и радницима, свакако, олакшава потврда њене исправности.

Рецимо да имамо случај предузећа са 50 запослених које ручно попуњава своју 1002 пријаву. Радник тог предузећа, задужен за пореске пријаве ће морати да за сваког запосленог унесе следеће податке: ЈМБ, презиме, име, број радних сати, износ бруто примања, затим 5 ставки везане за доприносе и још 6 ставки који следе после умањења бруто примања ставком укупних доприноса. Укупно 16 ставки за сваког запосленог. И тако сваки месец. Стим да у овом случају обвезнику нико не гарантује да је пријаву тачно попунио и да неће бити потребно да је исправља. Након што такву пријаву донесе у Пореску управу Републике Српске, радник на шалтеру је заприми и затим уноси у ИС Пореске управе. Овде можемо приметити да се један исти посао ради два пута. Ако посматрамо други случај, слично предузеће са 50 запослених које користи програм за пореске обвезнике приметимо следеће олакшице: радник тог предузећа задужен за пореске пријаве уноси у локалну базу раднике тако што унесе ЈМБ, презиме, име и бруто примања. Након уноса ове четири ставке, а коришћењем аутоматског уноса, свих осталих 11 поља се сама попуњавају, јер су то поља која су законски прописана а у програм су уврштена као одређене математичке формуле. Дакле у овом случају обвезник уноси само 4 поља, све остало се само попуњава. Треба још напоменути да је приликом уноса поља ЈМБ постављена контрола по модулу 11, тако да је вероватноћа уноса некоректног матичног броја сведена на минимум. Процедура уноса за остале раднике је иста, али само за први пут, јер овако снимљена пореска пријава има могућност копирања за наредни месец, тако да следећи месец код подношења пореске пријаве треба само променити периоде обавеза и евентуалне измене код бруто примања. Порески обвезници који користе ППО⁸ програм даље имају две могућности за предају пријаве и то: електронским путем, слањем пријаве директно на сервере Пореске управе и ручно, снимањем пријаве на неки од електронских медија. Да би обвезници могли да пошаљу пријаву директно на сервере Пореске управе неопходно је да имају било какав приступ Интернету, ако не поседују Интернет, остављена им је на располагању друга могућност.

⁸ Програм за пореске обвезнике

Иконица за успостављање везе са серверима Пореске управе

Иконице за слање пријав(а)е на сервер

Дугме "Аутоматски унос" израчунава вредности у последњих 11 колона

ППО (Неактивна веза)

Статус Преглед Пријаве Опције Помоћ

Мјесец: јануар 2010. Предузеће: 0000000000000 Neko preduzeće

Подаци о пореској пријави (Мјесечна пријава):

Број протокола: Бар код осн. пријаве:

ЈИБ предузећа: 000000000000 ☐ Измијењена пријава:

Назив предузећа: Neko preduzeće

Адреса предузећа: Ulica XY bb

Општина: 119 Зворник

Порески период - од: 01.04.2010. Порески период - до: 30.04.2010.

Исплата за период - од: 01.03.2010. Исплата за период - до: 31.03.2010.

Датум подношења: 09.03.2010. Број запосл./исплаћ.: 4 / 4

Примања по основу радног односа

ВИ-1 (4)	ВИ-2	ВИ-3	ВИ-4	ВИ-1Б	ВИ-5	ВИ-6	Обавезе	Додај	Обриши						
ЈМБГ	Презиме	Име	Р.сати	Бруто прим.	Доп.ПАО	Доп.здр.	Доп.д.	Доп.зап.	Ук.допр.	Доходак	П.одбитак	Умањ.ПК	Основица	Порез	Дох.п.оп.
0000000000000	Peić	Pero	184	2.000,00	340,00	230,00	28,00	14,00	612,00	1.388,00	300,00	0,00	1.088,00	87,04	1.300,96
1111111111111	Marković	Marko	184	1.500,00	255,00	172,50	21,00	10,50	459,00	1.041,00	300,00	0,00	741,00	59,28	981,72
2222222222222	Peić	Marko	184	1.000,00	170,00	115,00	14,00	7,00	306,00	694,00	300,00	0,00	394,00	31,52	662,48
111222334445	Marković	Petar	184	2.500,00	425,00	287,50	35,00	17,50	765,00	1.735,00	300,00	0,00	1.435,00	114,80	1.620,20

УКУПНО УПОЗОРЕЊА: 1

1) ВИ-1: [ЈМБГ]
4: [111222334445]
Вриједност '111222334445' (Marković Petar) уписана у поље 'ЈМБГ' не задовољава контролу по модулу 11!

Део у којем се уносе радници предузећа

Део у којем нас програм упозорава на евентуалне грешке

Слика 12. - Програм за пореске обавезнике

Обвезници који поседују Интернет пролазе следећу процедуру код слања пријаве: након успостављања везе са серверима Пореске управе и ауторизације корисника, обвезник, кроз ППО програм, шаље пријаву. Успешно послана пријава добија одговарајући баркод и спремна је за штампање и достављање у канцеларије Пореске управе. Овде морамо поменути да и у овом случају обвезници морају доћи у просторије Пореске управе, ради пријема пријаве и ауторизације од стране службеника институције. Овај корак је неопходно учинити из разлога што електронски потпис још увек није имплементиран у пракси, иако је Народна скупштина Републике Српске усвојила неопходни Закон. Међутим Република Српска је самим доношењем Закона о електронском потпису и Закона о електронском документу почела с процесом стварања амбијента неопходног за успешно стварање, функционисање и развој информационог друштва.

На неколико наредних примера видећемо колико су обвезници у различитим градовима Републике Српске позитивно одговорили на ову идеју Пореске управе.

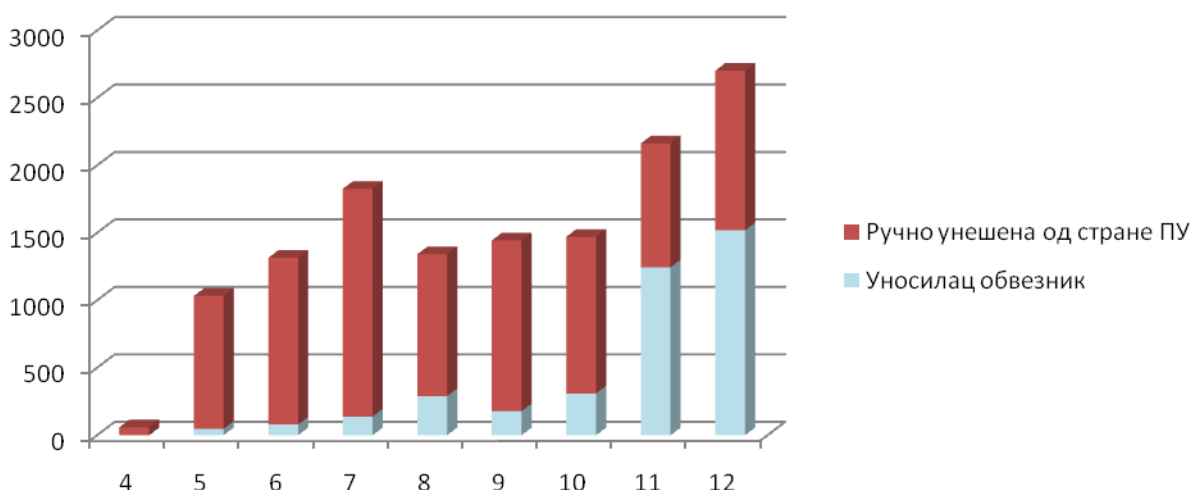
Општина Градишка

	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Уносилац обвезник		48	80	139	290	179	310	1245	1519
Ручно унешена од стране ПУ	59	985	1235	1688	1052	1265	1161	918	1183

Табела 14. - Структура поднелих 1002 пријава за општину Градишка у 2007. години

У табели горе дати су подаци о броју поднелих 1002 пријава у 2007. години за општину Градишка, по месецима, рачунајући од месеца априла.

Графички приказ датог стања можемо видети на следећем дијаграму.



Дијаграм 14. - Структура поднелих 1002 пријава за општину Градишка у 2007. години

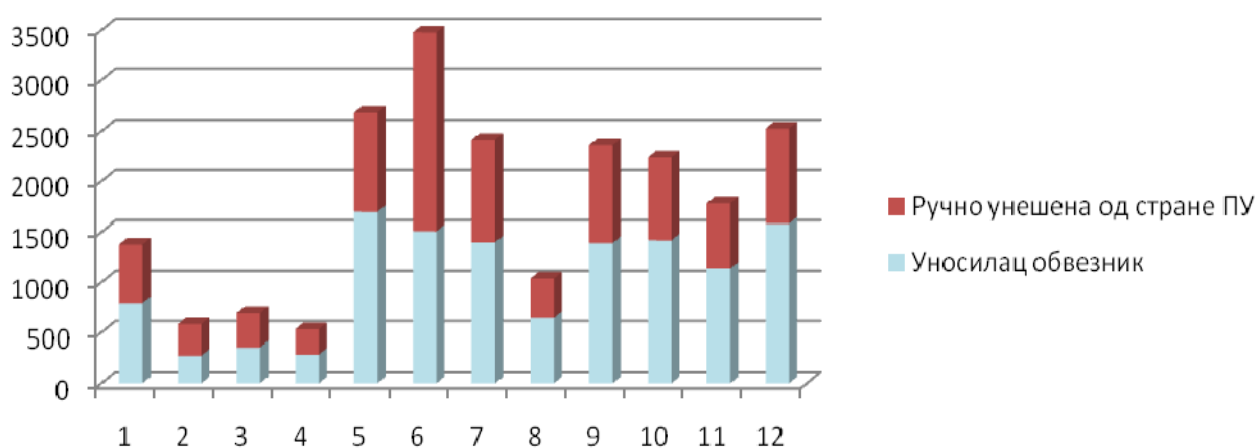
И из табеле и са дијаграма можемо видети да број пореских обвезника који користе ППО програм и електронски подносе пореску пријаву 1002, константно расте из месеца у месец.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Уносилац обвезник	790	276	355	287	1695	1507	1401	644	1394	1420	1138	1581
Ручно унешена од стране ПУ	589	306	335	246	995	1972	1014	394	969	820	642	946

Табела 15. - Структура поднених 1002 пријава за општину Градишка у 2009. години

У табели горе дати су подаци о броју поднених 1002 пријава у 2009. години за општину Градишка, по месецима, овај пут рачунајући целу годину.

Графички приказ датог стања можемо видети на дијаграму испод.



Дијаграм 15. - Структура поднених 1002 пријава за општину Градишка у 2009. години.

Ако упоредимо 2007. и 2009. годину за ову општину, видећемо да је у 2009. години однос ручно и електронски поднених 1002 пријава знатно на страни електронски поднених пријава, и то током целе године, што наводи на закључак да је ППО програм наишао на добро прихватање код обвезника.

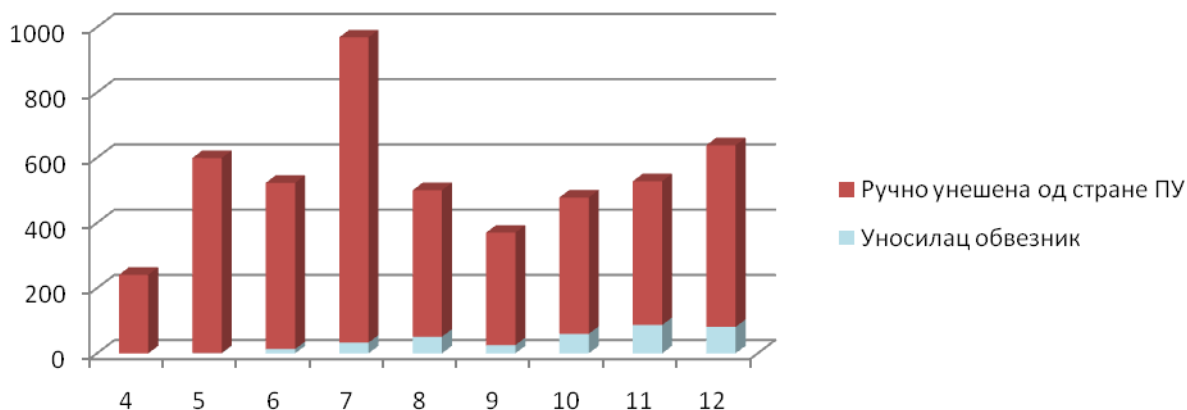
Општина Брод

	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Уносилац обвезник		1	13	33	51	25	60	87	81
Ручно унешена од стране ПУ	241	598	510	936	449	345	418	441	557

Табела 16. - Структура поднених 1002 пријава за општину Брод у 2007. години

У претходној табели дати су подаци о броју поднешених 1002 пријава у 2007. години за општину Брод, по месецима, рачунајући од месеца априла.

Графички приказ датог стања можемо видети на следећем дијаграму.



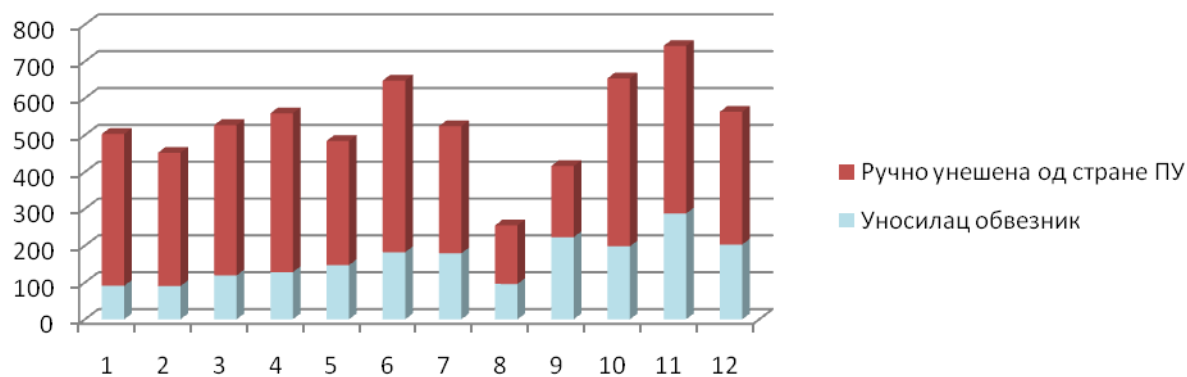
Дијаграм 16. - Структура поднешених 1002 пријава за општину Брод у 2007. години

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Уносилац обвезник	91	90	119	128	147	182	179	96	223	198	287	203
Ручно унешена од стране ПУ	412	362	408	431	337	466	345	159	193	456	455	360

Табела 17. - Структура поднешених 1002 пријава за општину Брод у 2009. години

У табели горе дати су подаци о броју поднешених 1002 пријава у 2009. години за општину Брод, по месецима, рачунајући целу годину.

Графички приказ датог стања можемо видети на дијаграму испод.



Дијаграм 17. - Структура поднешених 1002 пријава за општину Брод у 2009. години

У општини Брод стање ручно унесених и електронски послатих 1002 пријава свакако није на страни електронски поднелих 1002 пријава, али ако упоредимо крај 2007. и крај 2009. године, можемо видети да је број обвезника који су прешли на коришћење ППО програма скоро утростручен, што свакако даје обећавајуће резултате за наредну годину.

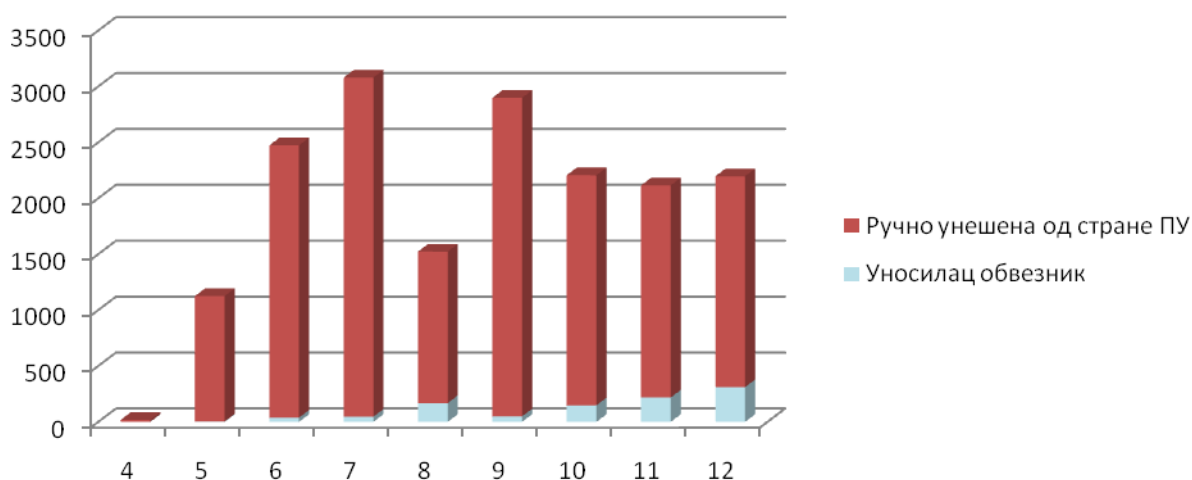
Општина Приједор

	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Уносилац обвезник	1	3	37	46	168	49	148	218	311
Ручно унешена од стране ПУ	16	1122	2436	3033	1355	2849	2058	1897	1886

Табела 18. - Структура поднелих 1002 пријава за општину Приједор у 2007. години

У табели горе дати су подаци о броју поднелих 1002 пријава у 2007. години за општину Приједор, по месецима, рачунајући од месеца априла.

Графички приказ датог стања можемо видети на следећем дијаграму.



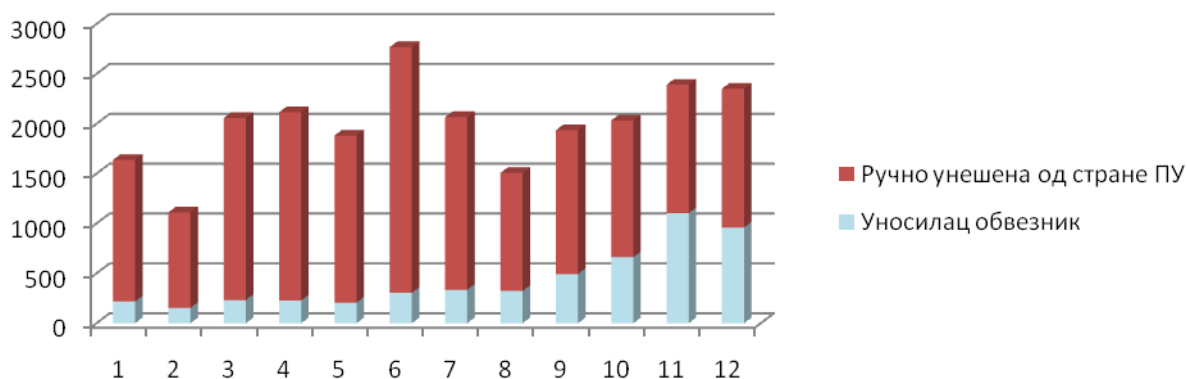
Дијаграм 18. - Структура поднелих 1002 пријава за општину Приједор у 2007. години

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Уносилац обвезник	218	154	233	228	207	305	335	324	494	662	1104	960
Ручно унешена од стране ПУ	1420	958	1826	1888	1675	2464	1732	1184	1442	1372	1288	1392

Табела 19. - Структура поднелих 1002 пријава за општину Приједор у 2009. години

У претходној табели дати су подаци о броју поднених 1002 пријава у 2009. години за општину Приједор, по месецима, рачунајући целу годину.

Графички приказ датог стања можемо видети на дијаграму испод.



Дијаграм 19. - Структура поднених 1002 пријава за општину Приједор у 2009. години

Ако поредимо стање у општини Приједор на крају 2007. и 2009. године, намеће се закључак једнак оном који је дат за општину Брод који је у овом случају још значајнији обзиром на број пореских обвезника.

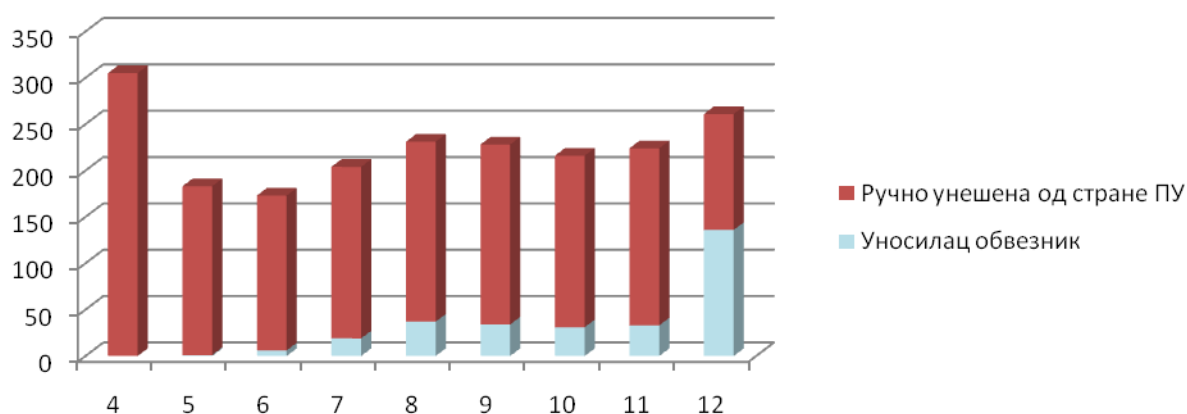
Општина Сребреница

	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Уносилац обвезник		1	6	19	37	34	31	33	136
Ручно унешена од стране ПУ	305	182	167	185	194	194	185	191	125

Табела 20. - Структура поднених 1002 пријава за општину Сребреница у 2007. години

У табели горе дати су подаци о броју поднених 1002 пријава у 2007. години за општину Сребреница, по месецима, рачунајући од месеца априла.

Графички приказ датог стања можемо видети на следећем дијаграму.



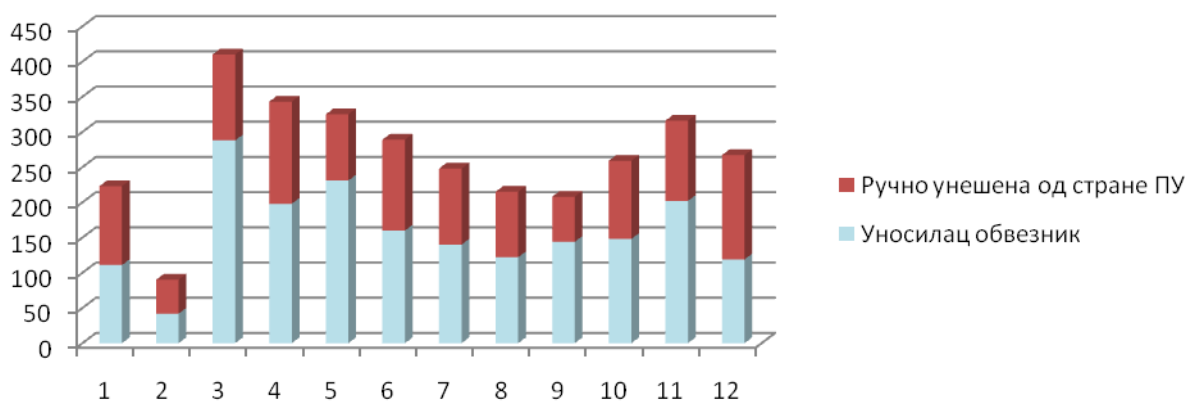
Дијаграм 20. - Структура поднешених 1002 пријава за општину Сребреница у 2007. години

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Уносилац обвезник	111	42	288	198	231	160	140	122	144	148	202	119
Ручно унешена од стране ПУ	112	48	122	145	94	129	108	93	64	111	114	148

Табела 21. - Структура поднешених 1002 пријава за општину Сребреница у 2009. години

У претходној табели дати су подаци о броју поднешених 1002 пријава у 2009. години за општину Сребреница, по месецима, рачунајући целу годину.

Графички приказ датог стања можемо видети на дијаграму испод.



Дијаграм 21. - Структура поднешених 1002 пријава за општину Сребреница у 2009. години

Општина Сребреница је, нажалост, једна од ретких општина у Републици Српској где су се идеје Пореске управе о електронским пореским пријавама 1002 преточиле у пракси већ од почетка спровођења Закона о порезу на доходак, што доказује и податак из табеле 20. и чињеница да је већ крајем 2007. године у овој општини било више пореских обвезника који су користили ППО програм од оних који су пореске пријаве предавали на стандардан начин, ручно уносећи податке на образац 1002.

Међутим, претходни примери нам дају наду да ће и у осталим општинама порески обвезници схватити значај и предност, пре свега, у електронском подношењу пријава 1002. Пореској управи Републике Српске је свакако јасно да постоје одређени предуслови које обвезници треба да испуне да би се у потпуности или барем у већем делу прешло на кориштење ППО програма и да у данашњој ситуацији већина обвезника није у могућности да одговори на те финансијске издатке. Овде се пре свега мисли на цене рачунарске опреме и Интернета које су једне од највећих у региону. Сведоци смо да се у другим земљама региона чине значајни напори да би се за што више становништва обезбедила повољнија ИТ опрема. Као један од примера за то јесте смањење стопе ПДВ-а на рачунарску опрему и постојање здраве конкуренције у области телекомуникационих компанија и других пружалаца Интернет услуга.

6.3. Изводи из матичних књига

Према Закону о матичним књигама (службени гласник Републике Српске број 18/99), матичне књиге рођених и умрлих воде се за свако насељено место засебно, по матичним подручјима која одређује скупштина општине. Изводи из матичних књига садрже последње податке који су уписани у матичне књиге од времена издавања извода. Изводи из матичних књига или уверења о појединим подацима или о појединим чињеницама уписаним у матичне књиге издају се на захтев заинтересованог лица. Издавање извода или уверења матичар ће одбити само ако је очигледано да се ради о злоупотреби.

Чекања, гужве и нервоза приликом вађења извода из матичних књига и уверења о држављанству, у многим већим местима, постала су свакодневница јер све институције у Републици Српској захтевају од грађана да приликом конкурисања на посао, уписа у школу или факултет, или остваривања одређених права уз документацију поднесу родни лист не старији од шест месеци. Овакво стање је неутемељено у прописима и по новом Закону о матичним књигама ће бити изричито забрањено. Према новом Закону, изводи и уверења из матичних књига не само да неће имати рок важења него ће се моћи добити у било којој општини у Републици Српској. Овај и њему слични Закони, као и различити подзаконски акти, заједно са стратегијом развоја електронске владе за период 2009.-2012. година, дефинишу основне смернице за развој различитих сервиса. Још крајем 2008. године, из секретаријата Владе Републике Српске су најавили да ће успостављањем електронских сервиса бити омогућено да се на пример, родни листови издају путем Интернета без путовања у друге градове и чекања у реду. И поред ових најав, сведоци смо да велика већина општина у Републици Српској нема ни своју званичну Web презентацију, а само мали број њих има матичне књиге на свом званичном сајту у форми *online* провере. Овде се свакако издваја општина Бијељина која је на својој Web страници понудила лицима уписаним у матичне књиге и књиге држављана на подручју своје општине да захтев за издавање извода из матичних књига и уверења о држављанству могу поднети електронским путем. Што се тиче доставе и трошкова издавања извода и уверења, они се разликују за лица са подручја Републике Српске и Федерације Босне и Херцеговине и лица ван поменутог подручја. Наиме, за лица са подручја Републике Српске изводи из матичних књига и уверења о држављанству достављају се путем поште. Уплата за општинску административну таксу се може извршити у било којој банци у Републици Српској или Федерацији Босне и Херцеговине по инструкцијама постављеним на Web адреси општине. Општинска административна такса за издате изводе из матичних књига и уверења о држављанству плаћа се поужећем.

За подручја ван Републике Српске и Федерације Босне и Херцеговине изводи из матичних књига и уверења о држављанству шаљу се поштом након што наручилац пошаље скенирану копију личне карте или пасоша на електронску адресу која је назначена на Web адреси општине Бијељина и изврши плаћање општинске административне таксе. О износу општинске административне таксе и броју на који треба да изврши уплату таксе подносилац захтева биће обавештен одмах након подношења захтева. Овим путем се могу наручити:

- извод из матичне књиге рођених и/или уверење из књиге држављана,
- извод из матичне књиге венчаних,
- извод из матичне књиге умрлих.

The screenshot displays the official website of the Municipality of Bijeljina. On the left is a blue navigation menu with links: СТРАТЕГИЈА КОМУНИКАЦИЈЕ СА ГРАЂАНИМА, МЛАДИ / ОБРАЗОВАЊЕ / СПОРТ, ПРОЈЕКТИ, ГРАДОВИ ПОБРАТИМИ, ФОТО ГАЛЕРИЈА, ЛИНКОВИ, МАПА ГРАДА, ЈАВНИ ПОЗИВИ И ОГЛАСИ, and КОНТАКТ. Below this is a grey 'Документи' (Documents) section with links: ВОДИЧ ЗА ГРАЂАНЕ, ОБРАСЦИ, СЛУЖБЕНИ ГЛАСНИЦИ ОПШТИНЕ БИЈЕЉИНА, ДРЖАВНИ И РЕПУБЛИЧКИ ЗАКони, СКУПШТИНА ОПШТИНЕ, АКТУЕЛНО, and ИНСТРУКЦИЈА ЗА ПЛАЋАЊЕ. The main content area has three links: Извод из матичне књиге рођених и/или уверење из књиге држављана, Извод из матичне књиге венчаних, and Извод из матичне књиге умрлих. Below these is the title 'Извод из матичне књиге рођених и/или уверење из књиге држављана' and a form with the following fields: ЈМБГ, Име и презиме, Име оца, Име мајке, Девојачко презиме мајке, Место рођења, Општина рођења, Врста документа (a dropdown menu with options: извод из матичне књиге рођених, извод из матичне књиге рођених, уверење из књиге држављана, оба документа), Контакт телефон, Мобилни телефон, Е-пошта, Општина пребивалишта, and Адреса на коју желите да се пошаље документ. A 'Пошаљи' (Send) button is at the bottom right of the form.

Слика 13. - Захтев за издавање извода из матичне књиге рођених / уверења из књиге држављана на званичном сајту општине Бијељина

На слици 13. можемо видети форму захтева за извод из матичне књиге рођених и уверења из књиге држављана. Са форме се види да је неопходно попунити сва поља која су уствари подаци који се исписују на оба документа, контакт особе која подноси захтев и адресу на коју ће обрађени захтев - извод / уверење, бити прослеђено по пријему уплате.

The screenshot shows the official website of the Municipality of Bijeljina. On the left is a navigation menu with links: ГРАЂАНИМА, МЛАДИ / ОБРАЗОВАЊЕ / СПОРТ, ПРОЈЕКТИ, ГРАДОВИ ПОБРАТИМИ, ФОТО ГАЛЕРИЈА, ЛИНКОВИ, МАПА ГРАДА, ЈАВНИ ПОЗИВИ И ОГЛАСИ, КОНТАКТ. Below this is a 'Документи' (Documents) section with links: ВОДИЧ ЗА ГРАЂАНЕ, ОБРАСЦИ, СЛУЖБЕНИ ГЛАСНИЦИ ОПШТИНЕ БИЈЕЉИНА, ДРЖАВНИ И РЕПУБЛИЧКИ ЗАКОНИ, СКУПШТИНА ОПШТИНЕ, АКТУЕЛНО, ИНСТРУКЦИЈА ЗА ПЛАЋАЊЕ. The main content area is titled 'Извод из матичне књиге венчаних' (Extract from the church book of marriages). It contains a form with the following fields: Име и презиме брачног друга (М):, Име и презиме брачног друга (Ж):, ЈМБГ брачног друга (М):, ЈМБГ брачног друга (Ж):, Девојачко презиме:, Датум венчања: (with a date picker showing 2007-04-21), Место венчања:, Општина венчања:, Серха издавања документа:, Телефон:, Мобилни телефон:, Е-пошта:, Општина пребивалишта:, and Адреса на коју желите да се пошаље документ: (with a text area). A 'Пошаљи' (Send) button is at the bottom right.

Слика 14. - Захтев за издавање извода из матичне књиге венчаних на званичном сајту општине Бијељина

На слици 14. и 15. приказане су форме захтева за издавање извода из матичне књиге венчаних и матичне књиге умрлих, ретроспективно. Као и у претходном случају, неопходно је попунити сва поља у форми, овај пут прилагођена овим изводима и захтев проследити, кликом на "Пошаљи".

The screenshot shows the same official website of the Municipality of Bijeljina, but the main content area is titled 'Извод из матичне књиге умрлих' (Extract from the church book of deaths). The form contains the following fields: ЈМБГ:, Име и презиме преминуле особе:, Име оца:, Датум и време смрти: (with a date picker showing 2006-03-21), Место смрти:, Општина смрти:, Серха издавања документа:, Име и презиме наручиоца:, Сродство са умрлим:, Контакт телефон:, Мобилни телефон:, Е-пошта:, Општина пребивалишта:, and Адреса на коју желите да се пошаље документ: (with a text area). A 'Пошаљи' (Send) button is at the bottom right.

Слика 15. - Захтев за издавање извода из матичне књиге умрлих на званичном сајту општине Бијељина

Претпоставимо да су две особе одлучиле конкурисати на неки посао и да им је у ту сврху неопходно, између осталог, да приложи и уверење о држављанству и извод из матичне књиге рођених. Претпоставимо, такође, да је једна од посматраних особа уписана у матичну књигу рођених у општини Центар, у Сарајеву, а друга од посматраних особа, у матичну књигу рођених у општини Бијељина. Обзиром да општина Центар, Сарајево на свом званичном сајту не нуди могућност подношења захтева за издавање извода из матичних књига електронским путем, неопходно је то урадити "пешке". Особа А ће морати отпутовати у Сарајево, евентуално претходно захтевејући слободан радни дан и на шалтеру преузети неопходна документа. Једина олакшица за особу А је та, што општина Центар, Сарајево нуди могућност наруџбе извода, у смислу да ће вас изводи чекати у року од 24 сата на шалтеру за преузимање, што скраћује време чекања у случају гужви или евентуалних техничких проблема на самом систему. Особа А ће поред прописаних административних такси, у трошкове за издавања извода, морати да урачуна и трошак за пут плус евентуални трошак нерадног дана. У другом случају, особа Б неће имати додатне, непотребне трошкове и проблеме на послу око тражења слободног дана, јер ће све моћи завршити од куће, са посла или из неког Интернет клуба, једноставним попуњавањем захтева на званичном сајту општине Бијељина. Једини проблем у овом случају јесте одлазак до најближе поште или банке ради уплате за општинску административну таксу.

Довољно је размотрити ова два случаја да би се закључило колико је општина Бијељина и њена локална управа, изашла у сусрет својим суграђанима, имајући у виду за шта све нам данас требају ови документи и колико често је неопходно да их тражимо. Ово је један од примера G2C е-Управе који сасвим солидно функционише у пракси и који је могуће применити и у другим локалним срединама.

Гледајући са друге стране, финансијске, јасно је да је за овакве пројекте неопходно издвојити одговарајућа финансијска средства која многе локалне заједнице немогу тренутно обезбедити, али је такође јасно да су барем веће општине морале да се угледају на општину Бијељина имајући у виду свакодневни, велики број захтева за издавање извода из матичних књига као и знатно веће буџетске приходе у већим локалним срединама.

Да за овакве пројекте и нису неопходна велика финансијска улагања, показаћемо у следећем примеру, тако што ћемо уз помоћ бесплатних алата креирати електронски захтев за издавање извода из матичних књига. За израду Web сајта користимо програмски језик PHP, а као базу података у коју ћемо запримати све електронске захтеве за издавање извода, користимо базу MySQL. Оба ова алата су бесплатна и у широкој употреби у различите сврхе.

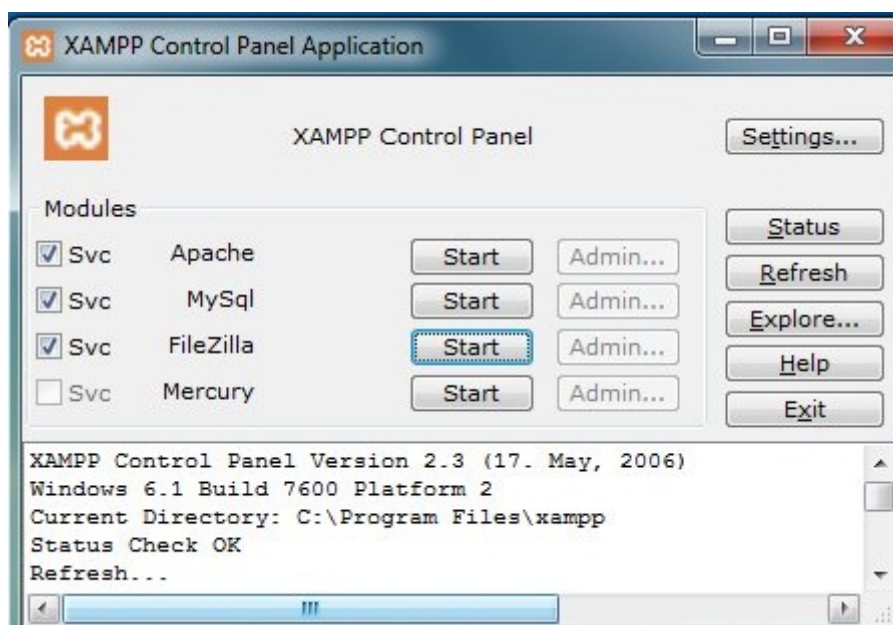
MySQL

MySQL је вишенитни, вишекориснички SQL систем за управљање базама података. Систем ради као сервер, обезбеђујући вишекориснички интерфејс за приступ бази података. MySQL, наравно, није једини такав систем. Релационе базе података су данас основа за складиштење информација, скоро сваког озбиљног корпоративног информационог система и стога, постоје и веома јаке и конкурентне базе података, ауторизоване од стране великих софтверских компанија.

Базе података разних произвођача се, између осталог, разликују и по својим дистрибуцијама, односно верзијама. То је случај и са MySQL-ом. Код MySQL-а разликујемо MySQL Enterprise и MySQL Community. MySQL Enterprise је изузетно моћна, сигурна и стабилна корпоративна база података, али, наравно, због тога и "не бесплатна". MySQL Community је осиромашена верзија исте базе, која се од Enterprise верзије разликује по додатним опцијама (подршка, појачани безбедоносни системи, алати за анализу...), али не и по самом основном механизму. Такође, ова верзија MySQL-а је бесплатна. То значи да је можемо користити бесплатно и преправљати према својим потребама, као и прослеђивати даље са и без унетих исправки. Поред тога, наравно, није дозвољено продавати засебно овај производ, нити га представљати као свој. Ова "широкогрудност" MySQL-а нетреба да нас заваља у контексту његове перформантности. И поред тога што је бесплатан, овај софтвер има веома високе перформансе, за шта је најбољи доказ то што опскрбљује подацима познате и моћне системе, на пример Facebook, mySpace, World of Warcraft...Осим тога, MySQL је доступан на најпопуларнијим оперативним системима, Linux, Mac OS и Windows. Генерално, било која PHP апликација на Интернету, као извор података, у 99% случајева има - MySQL базу података. Међутим да би креирали Web странице у неком програмском језику попут PHP-а или ASP-а, морамо имати одређену подршку за покретање исте. Као једна од могућности за програмски језик PHP нуди нам се XAMPP програмски пакет, који служи за имитирање WEBHOST сервера, али на локалном рачунару. Пакет садржи, између осталог, Apache2, PHP 4 и 5, MySQL, PHP MyAdmin,...

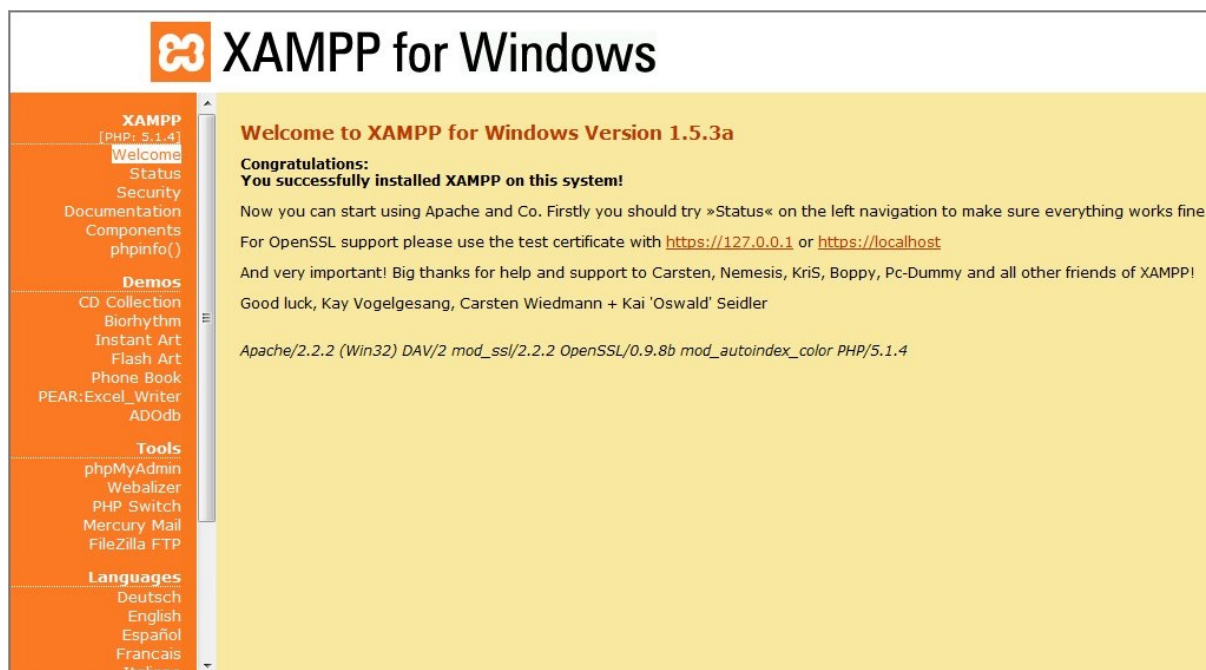
XAMPP програмски пакет је могуће преузети са следеће адресе: <http://www.apachefriends.org/en/xampp.html>.

Након преузимања и инсталирања XAMPP програмског пакета, појавиће се XAMPP control panel:



Слика 16. - XAMPP control panel

Након покретања прва два сервиса, програмски пакет XAMPP је спреман за употребу. Ако је све у реду, покретањем неког од Web browser-a, и уношењем адресе <http://127.0.0.1> или <http://localhost> добијамо ситуацију као на следећој слици:



Слика 17. - XAMPP welcome page

Неке ствари које би смо требали знати пре коришћења XAMPP-а су:

- да би приступили *phpmyadmin*-у користимо следећу путању: ***localhost/phpmyadmin***,
- подаци за приступ бази су: корисничко име - root, без лозинке,
- обавезно треба посетити хампр-ов официјални сајт,
- наше фајлове смештамо у фолдер ***htdocs*** који се налази у фолдеру где смо инсталирали хампр,
- уколико желимо да променимо страну коју отвара када унесемо ***localhost*** или ***127.0.0.1***, треба обрисати фајл ***index.html*** у фолдеру ***htdocs*** и направити нови,
- уколико желимо да мењамо фајл ***php.ini***, његова путања је ***\\xampp\\apache\\bin\\php.ini***.

У нашем случају потребно је креирати три базе података, за сваки захтев по једну и рецимо да ћемо их назвати *mkrodjenih*, *mkumrljih* и *mkvencanijh*. Свака од поменитих база података имаће по једну табелу, а свака од тих табела ће садржавати онолики број колона колико има поља у одговарајућем захтеву. Називи поља могу бити произвољни, али је свакако препорука да се користе називи који асоцирају на називе поља на самом захтеву. Структура поља у табели је предмет посебног разматрања и на њу овде нећемо посебно обраћати пажњу, али можемо поменути да би рецимо поље *JMBG* у табели базе, које одговара пољу *JMBG* на захтеву, требало да буде, дужине 13, поље *dtmvencanja* и *dtmsmrti* које одговара пољу датум венчања и датум смрти, ретроспективно, требали да буду типа *date* итд., а све у циљу тачности података. Такође, могуће је додати и опцију провере по модулу 11 (исправни матични број

грађанина, као природни број, мора бити дељив бројем 11). Све контроле уноса у поља табеле у бази се постављају ради сигурности и ради смањења броја грешака.

Након креирања база података и припадајућих табела и поља у тим табелама добијамо ситуацију као на следећој слици:

Field	Type	Collation	Attributes	Null	Default	Extra	Action
JMBG	varchar(13)	latin1_general_ci		No			
imeiprezime	varchar(30)	latin1_general_ci		No			
imeoca	varchar(15)	latin1_general_ci		No			
imemajke	varchar(15)	latin1_general_ci		No			
devprezmajke	varchar(15)	latin1_general_ci		No			
mrodjenja	varchar(15)	latin1_general_ci		No			
oprodjenja	varchar(15)	latin1_general_ci		No			
vrstadoc	varchar(30)	latin1_general_ci		No			
svrhadoc	varchar(100)	latin1_general_ci		No			
tel	varchar(10)	latin1_general_ci		No			
mobtel	varchar(11)	latin1_general_ci		No			
email	varchar(15)	latin1_general_ci		No			
oppreb	varchar(15)	latin1_general_ci		No			
adresa	varchar(30)	latin1_general_ci		No			

Слика 18. - Структура табеле *podaci*, базе података *mkrodjenih*

Са слике 18. видимо да табела *podaci*, базе података *mkrodjenih*, садржи 14 поља, колико има и на захтеву за издавање извода из матичне књиге рођених / уверења из књиге држављана. Овде је у пољу 8 (осам), *vrstadoc*, направљено, да ако грађанин изабере опцију број 1 (један) да се то односи на ставку под редним бројем 1 (извод из матичне књиге рођених), ако изабере број 2 (два), да се то односи на уверење из књиге држављана и ако изабере број 3 (три), да се то односи на оба документа, а у базу се уписује одговарајући текст који одговара опису изабраног захтева .

Табела *podaci*, базе података *mkvencanij* приказана је на слици испод.

Field	Type	Collation	Attributes	Null	Default	Extra	Action
imeiprezbdm	varchar(30)	latin1_general_ci		No			
imeiprezbdz	varchar(30)	latin1_general_ci		No			
JMBGM	varchar(13)	latin1_general_ci		No			
JMBGZ	varchar(13)	latin1_general_ci		No			
devprez	varchar(15)	latin1_general_ci		No			
dtmvencanja	date			No			
mvencanja	varchar(15)	latin1_general_ci		No			
opvencanja	varchar(15)	latin1_general_ci		No			
svrhadoc	varchar(100)	latin1_general_ci		No			
tel	varchar(10)	latin1_general_ci		No			
mobtel	varchar(11)	latin1_general_ci		No			
email	varchar(15)	latin1_general_ci		No			
oppreb	varchar(15)	latin1_general_ci		No			
adresa	text	latin1_general_ci		No			

Слика 19. - Структура табеле *podaci*, базе података *mkvencanij*

Као и у претходној табели, и у овој имамо онолико поља колико има поља на одговарајућем захтеву, захтеву за издавање извода из матичне књиге венчаних, тачније 14.

На исти начин креирали смо и трећу по реду базу података и након тога добили ситуацију као на слици 20.

Field	Type	Collation	Attributes	Null	Default	Extra	Action
JMBG	varchar(13)	latin1_general_ci		No			[Icons]
imeiprezime	varchar(30)	latin1_general_ci		No			[Icons]
imeoca	varchar(15)	latin1_general_ci		No			[Icons]
dtmsmrti	date			No			[Icons]
msmrti	varchar(15)	latin1_general_ci		No			[Icons]
opsmrti	varchar(15)	latin1_general_ci		No			[Icons]
svrhadoc	varchar(30)	latin1_general_ci		No			[Icons]
narucioc	varchar(30)	latin1_general_ci		No			[Icons]
srodstvo	varchar(15)	latin1_general_ci		No			[Icons]
tel	varchar(10)	latin1_general_ci		No			[Icons]
mobtel	varchar(11)	latin1_general_ci		No			[Icons]
email	varchar(15)	latin1_general_ci		No			[Icons]
oppreb	varchar(15)	latin1_general_ci		No			[Icons]
adresa	varchar(30)	latin1_general_ci		No			[Icons]

Слика 20. - Структура табеле *podaci*, базе података *mkumrlj*

Након креирања све три базе података у прозору *phpmyadmin* добијамо ситуацију као на следећој слици:

Database	Collation	Tables	Rows	Data	Indexes	Total	Overhead
cdcol	latin1_general_ci	1	3	148 Bytes	2.0 KB	2.1 KB	0 Bytes
information_schema	utf8_general_ci	16	0	0 Bytes	4.0 KB	4.0 KB	0 Bytes
mkrodjenih	latin1_general_ci	1	0	0 Bytes	1.0 KB	1.0 KB	0 Bytes
mkumrlj	latin1_general_ci	1	0	0 Bytes	1.0 KB	1.0 KB	0 Bytes
mkvencanij	latin1_general_ci	1	0	0 Bytes	1.0 KB	1.0 KB	0 Bytes
mysql	latin1_general_ci	17	42,084	1.0 MB	716.0 KB	1.7 MB	0 Bytes
phpmyadmin	utf8_bin	7	0	0 Bytes	7.0 KB	7.0 KB	0 Bytes
webauth	latin1_general_ci	1	1	63 Bytes	2.0 KB	2.1 KB	0 Bytes
Total: 8	latin1_general_ci	45	42,088	1.0 MB	734.0 KB	1.7 MB	0 Bytes

Слика 21. - Прозор *Databases*, након креирања све три базе података

Базе података су спремне за пријем електронских захтева за издавање извода из матичних књига.

RHP

RHP ("Hypertext Preprocessor") је open-source, server-side скриптни језик за динамичко генерисање HTML кода. Другим речима, RHP је скриптни језик помоћу којег можемо

креирати HTML страницу на серверу пре него што се она, попуњена динамичким садржајем, пошаље клијенту. Овим начином генерисања садржаја клијент не може видети код (скрипту) који је генерисао садржај који гледа, већ има приступ чистом HTML коду. *Server-side scripting* језик је сличан JavaScript по многим сегментима, они допуштају убацивање малих програма (скрипти) у HTML, у оквиру Web стране.

PHP је један од најпопуларнијих и најмоћнијих скриптних језика тренутно на тржишту. Он је по својој синтакси попут многих других сличних језика, чак и користи функције неких других језика као што су C или Perl. Број сајтова који користе PHP расте из дана у дан, а број компанија које желе применити PHP на својим сајтовима је још већи.

Оно што PHP ставља још више испред осталих Web скриптних технологија је његова подршка за баратање широком палетом база података. Подржава све популарније базе података као MySQL, Oracle, ODBC... Исто тако његова независност о оперativном систему и приступачне цене (бесплатан је) га чини међу првим избором великих и малих компанија за израду властитих мрежних система.

Врло битна карактеристика PHP-а и било којег другог језика је раздвајање server-side кода од статичког HTML-а. Тако у PHP-у кориштењем `<? и ?>` (једнако у употреби је и `<?php и ?>`) говоримо серверу да се између њих налази PHP код и да је потребно прво њега извршити и тек након тога послати HTML output тог кода скупа са остатком статичког HTML кода клијенту. Било где кад наиђе сервер на ознаку `<? "зна"` да је то почетак PHP програма, а кад наиђе на ознаку `?> "зна"` да је то крај PHP програма. Ако у неки фајл ставимо ове ознаке онда се он мора завршавати са **.php** како би га сервер видео као фајл у коме је смештена PHP скрипта и извршио је. Сваки код или програм који је изван та два горе наведена знака сервер препознаје као HTML код, или неки други.

За писање PHP скрипти користимо Notepad, а за њихово тестирање XAMPP, који смо већ претходно инсталирали и користили за израду MySQL база неопходних за цио пројекат. Израда почетне стране (*index.php*) је усклађена са различитим захтевима и на њу нећемо посебно обраћати пажњу у овом делу, и фокусираћемо се само на стране које садрже захтеве за издавање извода. Претпоставићемо да се на почетној страни налази, између осталог, изборник за одабир врсте захтева који нам је неопходан. На основу тих претпоставки, код у PHP-у за почетну страну би изгледао овако:

```
<?php
echo "
  <HTML><HEAD>
  <TITLE>Добродошли на званичну презентацију XYZ
општине</TITLE>
</HEAD>
<BODY>
<h1>XYZ општина </h1>
  <p>Овим путем можете наручити:</p>
  <ul>
    <li><a href=\"izvodmkr.php\">Извод из матичне књиге
рођених и/или уверење из књиге држављана</a>
    <li><a href=\"izvodmkv.php\">Извод из матичне књиге
венчаних</a>
```

```

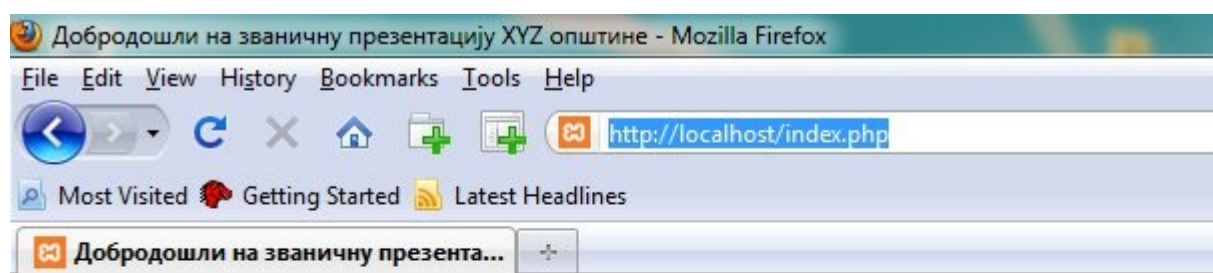
        <li><a href=\"izvodmku.php\">Извод из матичне књиге
        умрлих</a>
    </li>
</ul>
</BODY></HTML>";?>

```

Као што смо претходно напоменули, скрипту смо започели знаковима "<?php", а завршили знаковима "?>". Све остало је већ познати HTML код смештен унутар наредбе *echo*. Употреба наредбе *echo* веома је једноставна: она штампа (или испишује) у читачу, текст који јој проследимо.

Пре него што тестирамо ову PHP скрипту, неопходно је снимити фајл *index.php* на следећу локацију: C:\ProgramFiles\xampp\htdocs.

Уношењем <http://localhost/index.php> као адресу у browser, добијамо следеће:



XYZ општина

Овим путем можете наручити:

- [Извод из матичне књиге рођених и/или уверење из књиге држављана](#)
- [Извод из матичне књиге венчаних](#)
- [Извод из матичне књиге умрлих](#)

Слика 22. - Изглед стране *index.php* у Mozilla Firefox-у

Претпоставимо да је грађанин изабрао опцију два - извод из матичне књиге венчаних. Из линије десет, скрипте *index.php* видимо, да ће се у том случају почети извршавати скрипта *izvodmkv.php*. Та скрипта би нам уствари, требала приказати поља за унос података потребних за издавање извода из матичне књиге венчаних. На основу тих претпоставки код у PHP-у за поменућу скрипту би изгледао овако:

```

<?php
echo "
<HTML>
<HEAD>
<TITLE>XYZ општина: Извод из матичне књиге венчаних</TITLE>
</HEAD>
<BODY>
<FORM method=\"POST\" action=\"izvodmkv2.php\">
    <table cellpadding=5 cellspacing=5>

```

```

<tr>
<td valign=top><strong>Име и презиме брачног друга (М) :
</strong></td>
<td valign=top>
<INPUT type=\"text\" name=\"imeiprezimebdm\" size=35
maxlength=25>
</td></tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Име и презиме брачног друга (Ж) :
</strong></td>
<td valign=top>
<INPUT type=\"text\" name=\"imeiprezimebdz\" size=35
maxlength=150>
</td></tr>

<tr>
<td valign=top><strong>ЈМБГ брачног друга (М):</strong></td>
<td valign=top>
<INPUT type=\"text\" name=\"JMBGM\" size=35 maxlength=75>
</td></tr>

<tr>
<td valign=top><strong>ЈМБГ брачног друга (Ж):</strong></td>
<td valign=top>
<INPUT type=\"text\" name=\"JMBGZ\" size=35 maxlength=75>
</td></tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Девојачко презиме:</strong></td>
<td valign=top>
<INPUT type=\"text\" name=\"devprez\" size=35 maxlength=75>
</td></tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Датум венчања:</strong></td>
<td valign=top>
<INPUT type=\"text\" name=\"dtmvencanja\" size=35
maxlength=75>
</td></tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Место венчања:</strong></td>
<td valign=top>
<INPUT type=\"text\" name=\"mvencanja\" size=35
maxlength=75>
</td></tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Општина венчања:</strong></td>
<td valign=top>

```

```

<INPUT type=\"text\" name=\"opvencanja\" size=35
maxlength=75>
</td></tr>
<tr>
<td valign=top><strong>Сврха издавања документа:
</strong></td>
<td valign=top>
<INPUT type=\"text\" name=\"svrhadoc\" size=35 maxlength=75>
</td></tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Телефон:</strong></td>
<td valign=top>
<INPUT type=\"text\" name=\"tel\" size=35 maxlength=75>
</td></tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Мобилни телефон:</strong></td>
<td valign=top>
<INPUT type=\"text\" name=\"mobtel\" size=35 maxlength=75>
</td></tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Е-пошта:</strong></td>
<td valign=top>
<INPUT type=\"text\" name=\"email\" size=35 maxlength=75>
</td></tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Општина пребивалишта:</strong></td>
<td valign=top>
<INPUT type=\"text\" name=\"oppreb\" size=35 maxlength=75>
</td></tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Адреса на коју желите да се пошаље
документ:</strong></td>
<td valign=top>
<TEXTAREA name=\"adresa\" cols=25 rows=5></TEXTAREA>
</td></tr>

<tr>
<td align=center colspan=2>
<INPUT type=\"submit\" value=\"Пошаљи\">
</td></tr>
</table>
</FORM></BODY>
</HTML>
";
?>

```

У овој скрипти осим стандардног HTML-а, треба обратити пажњу на линију седам (7.), `<FORM method=\"POST\" action=\"izvodmkv2.php\">`, која нам каже да ће у случају да грађанин попуни свих 14 поља у захтеву, и клика на дугме "Пошаљи" (линија `<INPUT type=\"submit\" value=\"Пошаљи\">`), почети да се извршава скрипта *izvodmkv2.php*, која уствари треба да податке из поља, сними у базу података *mkvencanib*.

Пре тога, на слици 23. можемо видети како изгледа output скрипте *izvodmkv.php*.

XYZ општина: Извод из матичне књиге венчаних - Windows Internet Explorer

http://localhost/izvodmkv.php

XYZ општина: Извод из матичне књиге венчаних

Име и презиме брачног друга (М):	
Име и презиме брачног друга (Ж):	
ЈМБГ брачног друга (М):	
ЈМБГ брачног друга (Ж):	
Девојачко презиме:	
Датум венчања:	
Место венчања:	
Општина венчања:	
Сврха издавања документа:	
Телефон:	
Мобилни телефон:	
Е-пошта:	
Општина пребивалишта:	
Адреса на коју желите да се пошаље документ:	

Пошаљи

Слика 23. - Изглед стране *izvodmkv.php* у *Internet Explorer*-у

У претходне две скрипте и није било много линија PHP кода, углавном је доминирао стандардни HTML. Међутим оно што следи је можда и кључно, а односи се на

комуникацију PHP-а и MySQL-а, односно приказаћемо динамички део сајта и начин на који се путем PHP-а смештају подаци у базу података *mkvencanih*.

Скрипту *izvodmkv2.php* запоћећемо тако што ћемо најпре дефинисати онолико променљивих колико има поља у захтеву, односно поља у табели базе података *mkvencanih* (14) и чије ће вредности бити управо *стрингови* из одговарајућих поља у електронском захтеву на Web сајту:

```
$imeiprezimebdm=$_POST['imeiprezimebdm'];
$imeiprezimebdz=$_POST['imeiprezimebdz'];
...

$email=$_POST['email'];
$oppreb=$_POST['oppreb'];
$adresa=$_POST['adresa'];
```

На горе наведени начин смо у четрнаест (14) променљивих сместили вредности из поља попуњених у захтеву. Овај део је веома битан јер ћемо управо те вредности у наредним линијама кода смештати у базу података *mkvencanih*.

Пре уписа података у саму базу неопходно је осигурати да су одређени подаци, као што су ЈМБГ брачних другова, уписани у *online* захтеву. То ћемо обезбедити додавањем следећих линија кода у скрипту *izvodmkv2.php*:

```
if ((!$JMBGM) || (!$JMBGZ)) {
    header("Location: http://127.0.0.1./izvodmkv.php");
    exit;
}
```

У коду изнад смо обезбедили, да ако ова два поља нису унесена, грађанин бива враћен на претходну страну. Овде би се евентуално могло додати и неко обавештење, порука да је неопходно попунити одговарајућа поља да би захтев био примљен.

Када смо унели ове линије кода у скрипту *izvodmkv2.php*, можемо кренути са радом са базом података *mkvencanih*. Команде које се користе у PHP-у за рад са базом података *mkvencanih* дате су у следећим линијама кода:

```
$sql = "INSERT INTO podaci VALUES
      (\"$imeiprezimebdm\", \"$imeiprezimebdz\", \"$JMBGM\",
      \"$JMBGZ\", \"$devprez\", \"$dtmvencanja\",
      \"$mvencanja\", \"$opvencanja\", \"$svrhadoc\",
      \"$tel\", \"$mobtel\", \"$email\", \"$oppreb\",
      \"$adresa\")";

$connection = mysql_connect("localhost", "root", "")
    or die ("Couldn't connect to server.");

$db = mysql_select_db("mkvencanih", $connection)
    or die ("Couldn't select database.");
```

```

$sql_result = mysql_query($sql)
                or die("Couldn't execute query.");
if (!$sql_result) { echo "<P>Couldn't add record!";
} else { ...

```

У коду изнад, најпре смо креирали обичан упит над базом података, али користећи синтаксу PHP-а и променљиве декларисане на почетку скрипте. Затим смо у линији 8. обезбедили конекцију на сервер и у линији 11. повезали се на нашу базу података користећи *defaultne* корисничке податке. Линија 14. обезбеђује извршавање упита и у случају неуспешне трансакције враћа као резултат поруку (*"Couldn't execute query."*). У случају грешке приликом извршавања упита добићемо поруку *Couldn't add record!*, иначе, скрипта би требала да успешно приведе посао крају и вредности из променљивих на почетку скрипте сачува у бази података. Дакле оно што нам преостаје јесте да у скрипту додамо следеће:

```

echo "
<HTML><HEAD>
    <TITLE>XYZ Општина: Извод из матичне књиге
венчаних</TITLE>
</HEAD>
<BODY>
    <h1>Креиран је захтев за издавање извода из матичне књиге
    рођених са следећим подацима:</h1>

    <table cellpadding=5 cellspacing=5>

        <tr>
        <td valign=top><strong>Име и презиме брачног
        друг (М) :</strong></td>
        <td valign=top>$imeiprezimebdm</td>
        </tr>

        <tr>
        <td valign=top><strong>Име и презиме брачног
        друг (Ж) :</strong></td>
        <td valign=top>$imeiprezimebdz</td>
        </tr>

        ...

        <tr>
        <td valign=top><strong>Општина пребивалишта:
        </strong></td>
        <td valign=top>$oppreb</td>
        </tr>

        <tr>
        <td valign=top><strong>Адреса на коју желите да се
        пошаље документ:</strong></td>
        <td valign=top>$adresa</td>

```

```

        </tr>
    </table>

```

```

<p align=center><a href=\"index.php\">Почетна</a></p>
</BODY></HTML> "; ??

```

Код изнад садржи стандардни HTML код и није потребно посебно га образлагати. Оно што само можемо поменути јесте да ће резултат извршавања ове скрипте бити не само упис података у базу, него ћемо добити и одговарајући output у browser-у, који грађанима може послужити као провера тачности послатих података. Дакле коначан изглед скрипте *izvodmkv2.php* би био следећи:

```

<?php

    $imeiprezimebdm=$_POST['imeiprezimebdm'];
    $imeiprezimebdz=$_POST['imeiprezimebdz'];
    $JMBGM=$_POST['JMBGM'];
    $JMBGZ=$_POST['JMBGZ'];
    $devprez=$_POST['devprez'];
    $dtmvencanja=$_POST['dtmvencanja'];
    $mvencanja=$_POST['mvencanja'];
    $opvencanja=$_POST['opvencanja'];
    $svrhadoc=$_POST['svrhadoc'];
    $tel=$_POST['tel'];
    $mobtel=$_POST['mobtel'];
    $email=$_POST['email'];
    $oppreb=$_POST['oppreb'];
    $adresa=$_POST['adresa'];

    if ((!$JMBGM) || (!$JMBGZ)) {
        header("Location: http://127.0.0.1./izvodmkv.php");
        exit;
    }

    $sql = "INSERT INTO podaci VALUES
        (\"$imeiprezimebdm\", \"$imeiprezimebdz\",
        \"$JMBGM\", \"$JMBGZ\", \"$devprez\",
        \"$dtmvencanja\", \"$mvencanja\", \"$opvencanja\",
        \"$svrhadoc\", \"$tel\",
        \"$mobtel\", \"$email\", \"$oppreb\", \"$adresa\")";

    $connection = mysql_connect("localhost", "root", "")
        or die ("Couldn't connect to server.");

    $db = mysql_select_db("mkvencanij", $connection)
        or die ("Couldn't select database.");

    $sql_result = mysql_query($sql)
        or die ("Couldn't execute query.");

    if (!$sql_result) {

```

```

        echo "<P>Couldn't add record!";
    } else {

echo "
<HTML>
<HEAD>
<TITLE>XYZ Општина: Извод из матичне књиге венчаних</TITLE>
</HEAD>
<BODY>
    <h1>Креиран је захтев за издавање извода из матичне књиге
        венчаних са следећим подацима:</h1>

        <table cellpadding=5 cellspacing=5>

        <tr>
        <td valign=top><strong>Име и презиме брачног
        друг (М) : </strong></td>
        <td valign=top>$imeiprezimebdm</td>
        </tr>

        <tr>
        <td valign=top><strong>Име и презиме брачног
        друг (Ж) : </strong></td>
        <td valign=top>$imeiprezimebdz</td>
        </tr>

        <tr>
        <td valign=top><strong>ЈМБГ (М) :</strong></td>
        <td valign=top>$JMBGM</td>
        </tr>

        <tr>
        <td valign=top><strong>ЈМБГ (Ж) :</strong></td>
        <td valign=top>$JMBGZ</td>
        </tr>

        <tr>
        <td valign=top><strong>Девојачко презиме: </strong>
        </td>
        <td valign=top>$devprez</td>
        </tr>

        <tr>
        <td valign=top><strong>Датум венчања:</strong></td>
        <td valign=top>$dtmvencanja</td>
        </tr>

        <tr>
        <td valign=top><strong>Место венчања:</strong></td>
        <td valign=top>$mvencanja</td>
        </tr>

```

```

<tr>
<td valign=top><strong>Општина
венчања:</strong></td>
<td valign=top>$opvencanja</td>
</tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Сврха издавања документа:
</strong></td>
<td valign=top>$svrhadoc</td>
</tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Телефон:</strong></td>
<td valign=top>$tel</td>
</tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Мобилни
телефон:</strong></td>
<td valign=top>$mobtel</td>
</tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Е-пошта:</strong></td>
<td valign=top>$email</td>
</tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Општина пребивалишта:
</strong></td>
<td valign=top>$oppreb</td>
</tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Адреса на коју желите да се
пошаље документ:</strong></td>
<td valign=top>$adresa</td>
</tr>

</table>

```

```

<p align=center><a href=\"index.php\">Почетна</a></p>
</BODY>
</HTML>
"; }?>

```

На крају скрипте смо обезбедили кодом **Почетна** да се грађанин врати на почетну страну у случају да му је неопходан још неки од извода, мада овај део кода и није толико неопходан. Output ове скрипте у једном од browser-а приказан је на следећој слици.

На претходним страницама смо видели како се креира електронски захтев за издавање извода из матичне књиге венчаних а у наредним ћемо приказати креирање електронског захтева за издавање извода из матичне књиге умрлих.

Значи, претпоставимо да је грађанин изабрао опцију три на почетној страници - извод из матичне књиге умрлих. Из линије дванаест, скрипте *index.php* видимо, да ће се у том случају почети извршавати скрипта *izvodmku.php*. Та скрипта би нам уствари, требала приказати поља за унос података потребних за издавање извода из матичне књиге умрлих. На основу тих претпоставки код у PHP-у за поменућу скрипту би изгледао овако:

```
<?php
echo "
<HTML>
<HEAD>
<TITLE>XYZ општина: Извод из матичне књиге умрлих</TITLE>
</HEAD>
<BODY>
<FORM method=\"POST\" action=\"izvodmku2.php\">

    <table cellpadding=5 cellspacing=5>
    <tr><td valign=top><strong>ЈМБГ:</strong></td>
    <td valign=top>
    <INPUT type=\"text\" name=\"ЈМБГ\" size=35 maxlength=25>
    </td></tr>

    <tr>
    <td valign=top><strong>Име и презиме преминуле особе:
    </strong> </td>
    <td valign=top>
    <INPUT type=\"text\" name=\"imeiprezime\" size=35
    maxlength=150>
    </td></tr>

    <tr>
    <td valign=top><strong>Име оца:</strong></td>
    <td valign=top>
    <INPUT type=\"text\" name=\"imeoca\" size=35
    maxlength=75>
    </td></tr>

    <tr>
    <td valign=top><strong>Датум и време смрти:</strong></td>
    <td valign=top>
    <INPUT type=\"text\" name=\"dtmsmrti\" size=35
    maxlength=75>
    </td></tr>

    <tr>
    <td valign=top><strong>Место смрти:</strong></td>
    <td valign=top>
```

```

<INPUT type=\"text\" name=\"msmrti\" size=35
maxlength=75>
</td></tr>
<tr>
<td valign=top><strong>Општина смрти:</strong></td>
<td valign=top>
<INPUT type=\"text\" name=\"opsmrti\" size=35
maxlength=75>
</td></tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Сврха издавања документа:</strong>
</td>
<td valign=top>
<INPUT type=\"text\" name=\"svrhadoc\" size=35
maxlength=75>
</td></tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Име и презиме наручиоца: </strong>
</td>
<td valign=top>
<INPUT type=\"text\" name=\"narucioc\" size=35
maxlength=75>
</td></tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Сродство са умрлим:</strong></td>
<td valign=top>
<INPUT type=\"text\" name=\"srodstvo\" size=35
maxlength=75>
</td></tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Контакт телефон:</strong></td>
<td valign=top>
<INPUT type=\"text\" name=\"tel\" size=35 maxlength=75>
</td></tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Мобилни телефон:</strong></td>
<td valign=top>
<INPUT type=\"text\" name=\"mobtel\" size=35
maxlength=75>
</td></tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Е-пошта:</strong></td>
<td valign=top>
<INPUT type=\"text\" name=\"email\" size=35 maxlength=75>
</td></tr>

```

```

<tr>
<td valign=top><strong>Општина
пребивалишта:</strong></td>
<td valign=top>
<INPUT type=\"text\" name=\"oppreb\" size=35
maxlength=75>
</td></tr>

<tr><td valign=top><strong>Адреса на коју желите да се
пошаље документ:</strong>
</td><td valign=top>
<TEXTAREA name=\"adresa\" cols=25 rows=5></TEXTAREA>
</td></tr>

<tr><td align=center colspan=2>
<INPUT type=\"submit\" value=\"Пошаљи\">
</td></tr>
</table>
</FORM>
</BODY>
</HTML>
";
?>

```

У овој скрипти осим стандардног HTML-а, треба обратити пажњу на линију пет (5.), **<FORM method=\"POST\" action=\"izvodmku2.php\">**, која нам каже да ће у случају да грађанин попуни свих 14 поља у захтеву, и клика на дугме "Пошаљи" (линија **<INPUT type=\"submit\" value=\"Пошаљи\">**), почети да се извршава скрипта *izvodmku2.php*, која уствари треба да податке из поља, сними у базу података *mkumrlh*.

Пре тога, на слици 26. можемо видети како изгледа output скрипте *izvodmku.php*.

XYZ општина: Извод из матичне књиге умрлих - Windows Internet Explorer

http://localhost/izvodmku.php

XYZ општина: Извод из матичне књиге умрлих

JMBG:

Име и презиме преминуле особе:

Име оца:

Датум и време смрти:

Место смрти:

Општина смрти:

Сврха издавања документа:

Име и презиме наручиоца:

Сродство са умрлим:

Контакт телефон:

Мобилни телефон:

Е-пошта:

Општина пребивалишта:

Адреса на коју желите да се пошаље документ:

Слика 26. - Изглед стране *izvodmku.php* у *Internet Explorer*-у

Као и код првог електронског захтева и код овог, динамички део сајта тек следи, те ћемо стога у наредним линијама кода видети како се подаци из попуњеног захтева смештају у базу података *mkumrljh*.

Скрипту *izvodmku2.php* запоћећемо тако што ћемо најпре дефинисати онолико променљивих колико има поља у захтеву, односно поља у табели базе података *mkumrljh* (14) и чије ће вредности бити управо *стрингови* из одговарајућих поља у електронском захтеву на Web сајту:

```
$JMBG=$_POST['JMBG'];  
$imeiprezime=$_POST['imeiprezime'];  
...
```

```
$email=$_POST['email'];
$oppreb=$_POST['oppreb'];
$adresa=$_POST['adresa'];
```

На горе наведени начин смо у четрнаест (14) променљивих сместили вредности из поља попуњених у захтеву. Овај део је веома битан јер ћемо управо те вредности у наредним линијама кода смештати у базу података *mkumrlih*.

Пре уписа података у саму базу неопходно је осигурати да је одређени податак, као што је ЈМБГ умрле особе, уписан у *online* захтеву. То ћемо обезбедити додавањем следећих линија кода у скрипту *izvodmku2.php*:

```
if ((!$JMBG)) {
header("Location: http://127.0.0.1./izvodmku.php");
exit;
}
```

У коду изнад смо обезбедили, да ако ово поље није унесено, грађанин бива враћен на претходну страну. Овде би се такође, евентуално могло додати и неко обавештење, порука да је неопходно попунити одговарајућа поља да би захтев био примљен.

Када смо унели ове линије кода у скрипту *izvodmku2.php*, можемо кренути са радом са базом података *mkumrlih*. Команде које се користе у PHP-у за рад са базама података дате су у следећим линијама кода:

```
$sql = "INSERT INTO podaci VALUES
        (\"$JMBG\", \"$imeiprezime\", \"$imeoca\",
        \"$dtmsmrti\", \"$msmrti\", \"$opsmrti\",
        \"$svrhadoc\", \"$narucioc\", \"$srodstvo\",
        \"$tel\", \"$mobtel\", \"$email\", \"$oppreb\",
        \"$adresa\")";

$connection = mysql_connect("localhost", "root", "")
        or die ("Couldn't connect to server.");

$db = mysql_select_db("mkumrlih", $connection)
        or die ("Couldn't select database.");

$sql_result = mysql_query($sql)
        or die("Couldn't execute query.");

if (!$sql_result) { echo "<P>Couldn't add record!";
} else {
...
}
```

У коду изнад, најпре смо креирали обичан упит над базом података, али користећи синтаксу PHP-а и променљиве декларисане на почетку скрипте. Затим смо у линији 7. обезбедили конекцију на сервер и у линији 10. повезали се на нашу базу података користећи *defaultne* корисничке податке. Линија 13. обезбеђује извршавање упита и у случају неуспешне трансакције враћа као резултат поруку ("*Couldn't execute*

query."). У случају грешке приликом извршавања упита добићемо поруку *Couldn't add record!*, иначе, скрипта би требала да успешно приведе посао крају и вредности из променљивих на почетку скрипте сачува у бази података. Дакле оно што нам преостаје јесте да у скрипту додамо следеће:

```
echo "  
    <HTML>  
    <HEAD>  
        <TITLE>XYZ Општина: Извод из матичне књиге умрлих  
        </TITLE>  
    </HEAD>  
    <BODY>  
        <h1>Креиран је захтев за издавање извода из матичне  
        књиге умрлих <br> са следећим подацима:</h1>  
  
        <table cellpadding=5 cellspacing=5>  
  
            <tr>  
                <td valign=top><strong>ЈМБГ:</strong></td>  
                <td valign=top>$JMBG</td>  
            </tr>  
  
            <tr>  
                <td valign=top><strong>Име и презиме:</strong></td>  
                <td valign=top>$imeiprezime</td>  
            </tr>  
  
            ...  
  
            <tr>  
                <td valign=top><strong>Општина пребивалишта:  
                </strong></td>  
                <td valign=top>$oppreb</td>  
            </tr>  
  
            <tr>  
                <td valign=top><strong>Адреса на коју желите да се  
                пошаље документ:</strong></td>  
                <td valign=top>$adresa</td>  
            </tr>  
  
        </table>  
  
        <p align=center><a href=\"index.php\">Почетна</a></p>  
    </BODY>  
</HTML>  
";  
?>
```

Претходни код садржи стандардни HTML код и није потребно посебно га образлагати. Оно што само можемо поменути јесте да ће резултат извршавања ове скрипте бити не

само упис података у базу, него ћемо добити и одговарајући output у browser-у, који грађанима може послужити као провера тачности послатих података. Дакле коначан изглед скрипте *izvodmku2.php* би био следећи:

```
<?php
    $JMBG=$_POST['JMBG'];
    $imeiprezime=$_POST['imeiprezime'];
    $imeoca=$_POST['imeoca'];
    $dtmsmrti=$_POST['dtmsmrti'];
    $msmrti=$_POST['msmrti'];
    $opsmrti=$_POST['opsmrti'];
    $svrhadoc=$_POST['svrhadoc'];
    $narucioc=$_POST['narucioc'];
    $srodstvo=$_POST['srodstvo'];
    $tel=$_POST['tel'];
    $mobtel=$_POST['mobtel'];
    $email=$_POST['email'];
    $oppreb=$_POST['oppreb'];
    $adresa=$_POST['adresa'];

    if ((!$JMBG)) {
        header("Location: http://127.0.0.1./izvodmku.php");
        exit;
    }

    $sql = "INSERT INTO podaci VALUES
        (\"$JMBG\", \"$imeiprezime\", \"$imeoca\",
        \"$dtmsmrti\", \"$msmrti\", \"$opsmrti\",
        \"$svrhadoc\", \"$narucioc\", \"$srodstvo\",
        \"$tel\", \"$mobtel\", \"$email\", \"$oppreb\",
        \"$adresa\")";

    $connection = mysql_connect("localhost", "root", "")
        or die ("Couldn't connect to server.");

    $db = mysql_select_db("mkumrlih", $connection)
        or die ("Couldn't select database.");

    $sql_result = mysql_query($sql)
        or die("Couldn't execute query.");

    if (!$sql_result) {

        echo "<P>Couldn't add record!";

    } else {
```

```

echo "
<HTML>
<HEAD>
<TITLE>XYZ Општина: Извод из матичне књиге умрлих</TITLE>
</HEAD>
<BODY>
  <h1>Креиран је захтев за издавање извода из матичне књиге
  умрлих <br> са следећим подацима:</h1>

  <table cellspacing=5 cellpadding=5>
    <tr>
      <td valign=top><strong>ЈМБГ:</strong></td>
      <td valign=top>$JMBG</td>
    </tr>

    <tr>
      <td valign=top><strong>Име и презиме:</strong></td>
      <td valign=top>$imeiprezime</td>
    </tr>

    <tr>
      <td valign=top><strong>Име оца:</strong></td>
      <td valign=top>$imeoca</td>
    </tr>

    <tr>
      <td valign=top><strong>Датум смрти:</strong></td>
      <td valign=top>$dtmsmrti</td>
    </tr>

    <tr>
      <td valign=top><strong>Место смрти:</strong></td>
      <td valign=top>$msmrti</td>
    </tr>

    <tr>
      <td valign=top><strong>општина смрти:</strong></td>
      <td valign=top>$opsmrti</td>
    </tr>

    <tr>
      <td valign=top><strong>Сврха издавања документа:</strong>
      </td>
      <td valign=top>$svrhadoc</td>
    </tr>

    <tr>
      <td valign=top><strong>Напучиоц:</strong></td>
      <td valign=top>$narucioc</td>
    </tr>

```

```

<tr>
<td valign=top><strong>Сродство са умрлим:</strong></td>
<td valign=top>$srodstvo</td>
</tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Телефон:</strong></td>
<td valign=top>$tel</td>
</tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Мобилни телефон:</strong></td>
<td valign=top>$mobtel</td>
</tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Е-пошта:</strong></td>
<td valign=top>$email</td>
</tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Општина
пребивалишта:</strong></td>
<td valign=top>$oppreb</td>
</tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Адреса на коју желите да се пошаље
документ:</strong></td>
<td valign=top>$adresa</td>
</tr>

</table>

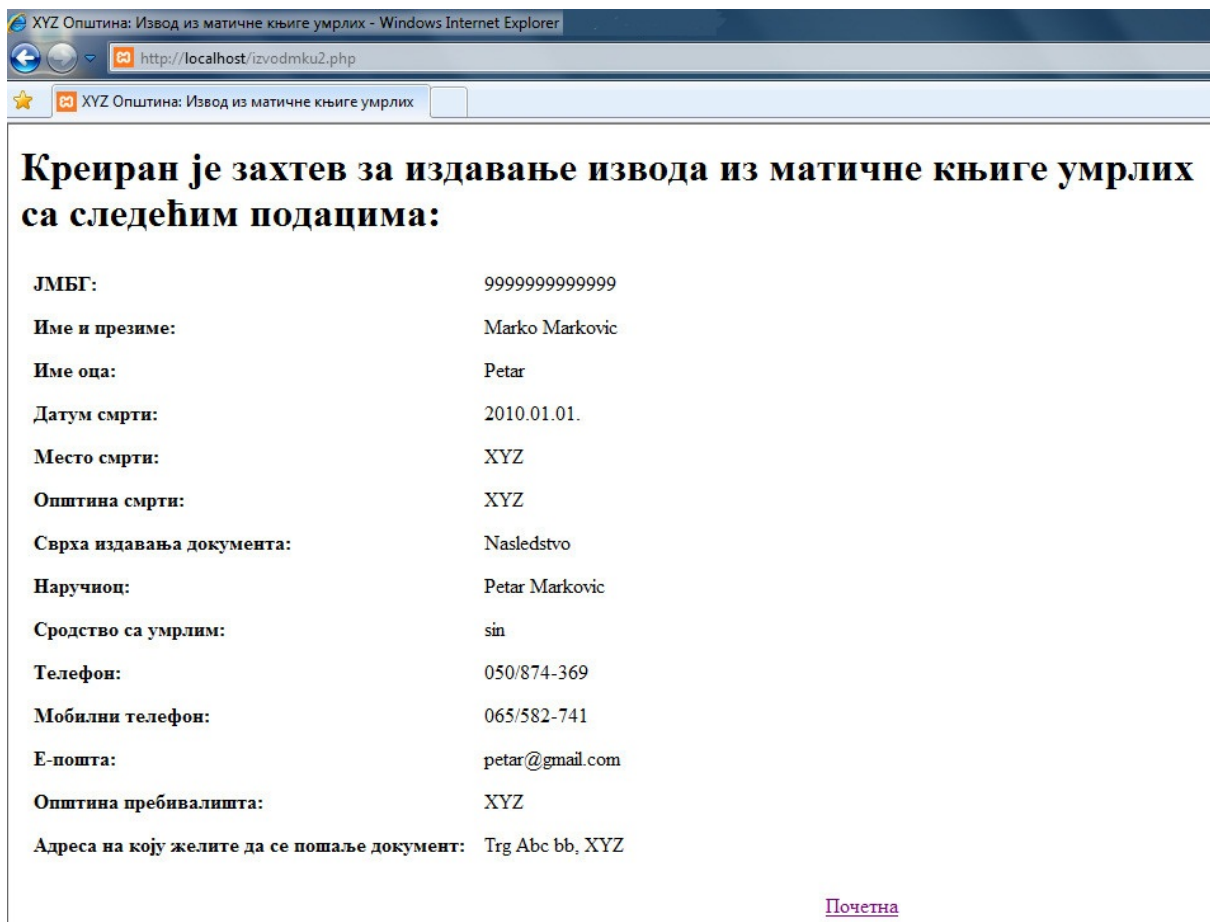
<p align=center><a href=\"index.php\">Почетна</a></p>

</BODY>
</HTML>
"; }
?>

```

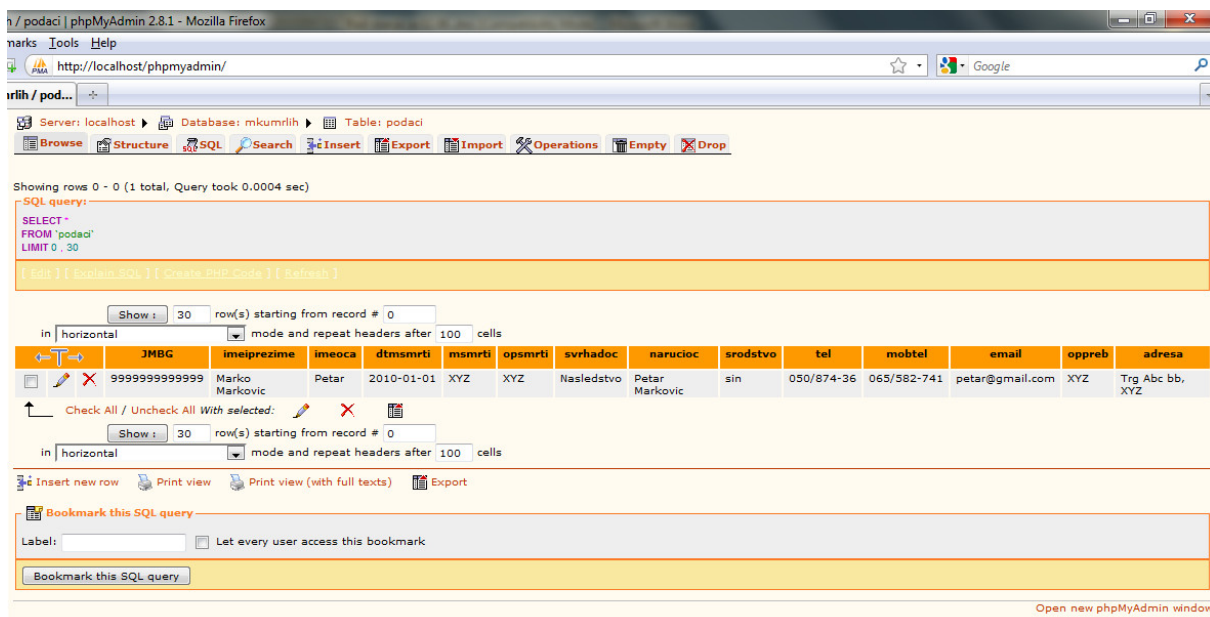
На крају скрипте смо и овде обезбедили кодом **Почетна ** да се грађанин врати на почетну страну у случају да му је неопходан још неки од извода.

Output ове скрипте у једном од browser-а приказан је на следећој слици.



Слика 27. - Изглед стране *izvodmku2.php* у *Internet Explorer*-у

Слика 27. нам показује да је наш захтев успешно креиран и да су подаци прослеђени на сервер општине XYZ. На серверу, у бази података, имаћемо следеће стање:



Слика 28. - База података *mkumrljh* након извршене скрипте *izvodmku2.php*

Преостало нам је да још креирамо један електронски захтев и то захтев за издавање извода из матичне књиге рођених и /или уверње из књиге држављана.

Претпоставимо да је грађанин изабрао опцију један - извод из матичне књиге рођених и /или уверње из књиге држављана. Из линије осам, скрипте *index.php* видимо, да ће се у том случају почети извршавати скрипта *izvodmkr.php*. Та скрипта би нам уствари, требала приказати поља за унос података потребних за издавање извода из матичне књиге рођених и /или уверње из књиге држављана. На основу тих претпоставки код у PHP-у за поменућу скрипту би изгледао овако:

```
<?php
echo "
    <HTML>
    <HEAD>
    <TITLE>XYZ општина: Извод из матичне књиге рођених /
уверење о држављанству</TITLE>
    </HEAD>
    <BODY>
    <FORM method=\"POST\" action=\"izvodmkr2.php\">

        <table cellpadding=5 cellspacing=5>

            <tr>
            <td valign=top><strong>ЈМБГ:</strong></td>
            <td valign=top>
            <INPUT type=\"text\" name=\"JMBG\" size=35 maxlength=25>
            </td></tr>

            <tr>
            <td valign=top><strong>Име и презиме:</strong></td>
            <td valign=top>
            <INPUT type=\"text\" name=\"imeiprezime\" size=35
maxlength=150>
            </td></tr>

            <tr>
            <td valign=top><strong>Име оца:</strong></td>
            <td valign=top>
            <INPUT type=\"text\" name=\"imeoca\" size=35
maxlength=75>
            </td></tr>

            <tr>
            <td valign=top><strong>Име мајке:</strong></td>
            <td valign=top>
            <INPUT type=\"text\" name=\"imemajke\" size=35
maxlength=75>
            </td></tr>
```

```

<tr>
<td valign=top><strong>Девојачко презиме мајке:</strong>
</td>
<td valign=top>
<INPUT type=\"text\" name=\"devprezmajke\" size=35
maxlength=75>
</td></tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Место рођења:</strong></td>
<td valign=top>
<INPUT type=\"text\" name=\"mrodjenja\" size=35
maxlength=75>
</td></tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Општина рођења:</strong></td>
<td valign=top>
<INPUT type=\"text\" name=\"oprodjenja\" size=35
maxlength=75>
</td></tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Врста документа:</strong></td>
<td valign=top>
<SELECT name=\"vrstadoc\">
<OPTION value=\"\">-- Изаберите врсту документа --
</OPTION>
<OPTION value=\"Izvod iz maticne knjige rodjenih\">Извод
из матичне књиге рођених</OPTION>

<OPTION value=\"Uverenje iz knjige drzavljana\">Уверење
из књиге држављана</OPTION>

<OPTION value=\"Oba dokumenta\">Оба документа</OPTION>
</SELECT>
</td></tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Сврха издавања документа:
</strong> </td>
<td valign=top>
<INPUT type=\"text\" name=\"svrhadoc\" size=35
maxlength=75>
</td></tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Контакт телефон:</strong></td>
<td valign=top>
<INPUT type=\"text\" name=\"tel\" size=35 maxlength=75>
</td></tr>

```

```

<tr>
<td valign=top><strong>Мобилни телефон:</strong></td>
<td valign=top>
<INPUT type="text\" name=\"mobtel\" size=35
maxlength=75>
</td></tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Е-пошта:</strong></td>
<td valign=top>
<INPUT type="text\" name=\"email\" size=35
maxlength=75>
</td></tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Општина пребивалишта:</strong>
</td>
<td valign=top>
<INPUT type="text\" name=\"oppreb\" size=35
maxlength=75>
</td></tr>

<tr>
<td valign=top><strong>Адреса на коју желите да се
пошаље документ:</strong></td>
<td valign=top>
<TEXTAREA name=\"adresa\" cols=25 rows=5></TEXTAREA>
</td></tr>

<tr>
<td align=center colspan=2>
<INPUT type=\"submit\" value=\"Пошаљи\">
</td></tr>

</table>
</FORM>
</BODY>
</HTML>
";
?>

```

У овој скрипти осим стандардног HTML-а, треба обратити пажњу на линију осам (8.), **<FORM method="POST" action="izvodmkr2.php">**, која нам каже да ће у случају да грађанин попуни свих 14 поља у захтеву, и клика на дугме "Пошаљи" (линија **<INPUT type="submit" value="Пошаљи">**), почети да се извршава скрипта *izvodmkr2.php*, која уствари треба да податке из поља, сними у базу података *mkrodjenih*.

Пре тога, на слици 29. можемо видети како изгледа output скрипте *izvodmkr.php*.

XYZ општина: Извод из матичне књиге рођених / уверење о држављанству - Windows Internet Explorer

http://localhost/izvodmkr.php

XYZ општина: Извод из матичне књиге рођени...

ЈМБГ:

Име и презиме:

Име оца:

Име мајке:

Девојачко презиме мајке:

Место рођења:

Општина рођења:

Врста документа:

Сврха издавања документа:

Контакт телефон:

Мобилни телефон:

Е-пошта:

Општина пребивалишта:

Адреса на коју желите да се пошаље документ:

Слика 29. - Изглед стране *izvodmkr.php* у *Internet Explorer*-у

И код овог електронског захтева, динамички део сајта тек следи, те ћемо стога у наредним линијама кода видети како се подаци из попуњеног захтева смештају у базу података *mkrodjenih*.

Скрипту *izvodmkr2.php* запоћећемо на исти начин као и претходне две, дефинисањем оноликог броја променљивих колико има поља у захтеву, односно поља у табели базе података *mkrodjenih* (14) и чије ће вредности бити управо *стрингови* из одговарајућих поља у електронском захтеву на Web сајту:

```
$JMBG=$_POST['JMBG'];
$imeiprezime=$_POST['imeiprezime'];
...
$email=$_POST['email'];
```

```
$oppreb=$_POST['oppreb'];
$adresa=$_POST['adresa'];
```

На горе наведени начин смо у четрнаест (14) променљивих сместили вредности из поља попуњених у захтеву. Овај део је веома битан јер ћемо управо те вредности у наредним линијама кода смештати у базу података *mkrodjenih*.

И овде, пре уписа података у саму базу требамо осигурати да је одређени податак, као што је ЈМБГ особе на чије име ће гласити извод / уверење, уписан у *online* захтеву. То ћемо обезбедити додавањем следећих линија кода у скрипту *izvodmkr2.php*:

```
if ((!$JMBG)) {
header("Location: http://127.0.0.1./izvodmkr.php");
exit;
}
```

У коду изнад смо обезбедили, да ако ово поље није унесено, грађанин бива враћен на претходну страну.

Када смо унели ове линије кода у скрипту *izvodmkr2.php*, можемо кренути са радом са базом података *mkrodjenih*. Команде које се користе у PHP-у за рад са базом података *mkrodjenih* дате су у следећим линијама кода:

```
$sql = "INSERT INTO podaci VALUES
      (\"$JMBG\", \"$imeiprezime\", \"$imeoca\",
       \"$imemajke\", \"$devprezmajke\", \"$mrodjenja\",
       \"$oprodjenja\", \"$vrstadoc\", \"$svrhadoc\",
       \"$tel\", \"$mobtel\", \"$email\", \"$oppreb\",
       \"$adresa\");";

$connection = mysql_connect("localhost", "root", "")
    or die ("Couldn't connect to server.");

$db = mysql_select_db("mkrodjenih", $connection)
    or die ("Couldn't select database.");

$sql_result = mysql_query($sql)
    or die("Couldn't execute query.");

if (!$sql_result) { echo "<P>Couldn't add record!";
} else {
    ...
}
```

У коду изнад, најпре смо креирали обичан упит над базом података, али користећи синтаксу PHP-а и променљиве декларисане на почетку скрипте. Затим смо у линији 8. обезбедили конекцију на сервер и у линији 11. повезали се на нашу базу података користећи *defaultne* корисничке податке. Линија 14. обезбеђује извршавање упита и у случају неуспешне трансакције враћа као резултат поруку ("*Couldn't execute query.*"). У случају грешке приликом извршавања упита добићемо поруку *Couldn't add record!*, иначе, скрипта би требала да успешно приведе посао

крају и вредности из променљивих на почетку скрипте сачува у бази података. Дакле оно што нам преостаје јесте да у скрипту додамо следеће:

```
echo "  
<HTML>  
<HEAD>  
<TITLE>XYZ Општина: Извод из матичне књиге рођених и/или  
уверење из књиге држављана </TITLE>  
</HEAD>  
<BODY>  
  
    <h1>Креиран је захтев за издавање <br> $vrstados са  
    следећим подацима:</h1>  
  
    <table cellpadding=5 cellspacing=5>  
  
        <tr>  
        <td valign=top><strong>ЈМБГ:</strong></td>  
        <td valign=top>$JMBG</td>  
        </tr>  
  
        <tr>  
        <td valign=top><strong>Име и презиме:</strong></td>  
        <td valign=top>$imeiprezime</td>  
        </tr>  
  
        ...  
  
        <tr>  
        <td valign=top><strong>Општина пребивалишта:  
        </strong></td>  
        <td valign=top>$oppreb</td>  
        </tr>  
  
        <tr>  
        <td valign=top><strong>Адреса на коју желите да се  
        пошаље документ:</strong></td>  
        <td valign=top>$adresa</td>  
        </tr>  
  
    </table>  
<p align=center><a href=\"index.php\">Почетна</a></p>  
</BODY>  
</HTML>  
";  
>
```

Претходни код садржи стандардни HTML код и није потребно посебно га образлагати. Оно што само можемо поменути јесте да ће резултат извршавања ове скрипте бити не само упис података у базу, него ћемо добити и одговарајући output у browser-у, који грађанима може послужити као провера тачности послатих података.

Дакле коначан изглед скрипте *izvodmkr2.php* би био следећи:

```
<?php

$JMBG=$_POST['JMBG'];
$imeiprezime=$_POST['imeiprezime'];
$imeoca=$_POST['imeoca'];
$imemajke=$_POST['imemajke'];
$devprezmajke=$_POST['devprezmajke'];
$mrodjenja=$_POST['mrodjenja'];
$oprodjenja=$_POST['oprodjenja'];
$vrstadoc=$_POST['vrstadoc'];
$svrhadoc=$_POST['svrhadoc'];
$tel=$_POST['tel'];
$mobtel=$_POST['mobtel'];
$email=$_POST['email'];
$oppreb=$_POST['oppreb'];
$adresa=$_POST['adresa'];

if ((!$JMBG)) {
header("Location: http://127.0.0.1./izvodmkr.php");
exit;
}

$sql = "INSERT INTO podaci VALUES
        (\"$JMBG\", \"$imeiprezime\", \"$imeoca\",
        \"$imemajke\", \"$devprezmajke\", \"$mrodjenja\",
        \"$oprodjenja\", \"$vrstadoc\", \"$svrhadoc\",
        \"$tel\", \"$mobtel\", \"$email\", \"$oppreb\",
        \"$adresa\")";

$connection = mysql_connect("localhost", "root", "")
    or die ("Couldn't connect to server.");

$db = mysql_select_db("mkrodjenih", $connection)
    or die ("Couldn't select database.");

$sql_result = mysql_query($sql)
    or die("Couldn't execute query.");

    if (!$sql_result) {

        echo "<P>Couldn't add record!";

    } else {

echo "
    <HTML>
    <HEAD>
```

```

<TITLE>XYZ Општина: Извод из матичне књиге рођених /
уверење о држављанству</TITLE>
</HEAD>
<BODY>
<h1>Креиран је захтев са следећим подацима:</h1>

    <table cellpadding=5 cellspacing=5>
    <tr>
    <td valign=top><strong>ЈМБГ:</strong></td>
    <td valign=top>$JMBG</td>
    </tr>

    <tr>
    <td valign=top><strong>Име и презиме:</strong></td>
    <td valign=top>$imeiprezime</td>
    </tr>

    <tr>
    <td valign=top><strong>Име оца:</strong></td>
    <td valign=top>$imeoca</td>
    </tr>

    <tr>
    <td valign=top><strong>Име мајке:</strong></td>
    <td valign=top>$imemajke</td>
    </tr>

    <tr>
    <td valign=top><strong>Девојачко презиме мајке:
    </strong> </td>
    <td valign=top>$devprezmajke</td>
    </tr>

    <tr>
    <td valign=top><strong>Место рођења:</strong></td>
    <td valign=top>$mrodjenja</td>
    </tr>

    <tr>
    <td valign=top><strong>Општина рођења:</strong></td>
    <td valign=top>$oprodjenja</td>
    </tr>

    <tr>
    <td valign=top><strong>Врста
    документа:</strong></td>
    <td valign=top>$vrstadoc</td>
    </tr>

```

```

        <tr>
        <td valign=top><strong>Сврха издавања документа:
        </strong></td>
        <td valign=top>$svrhadoc</td>
        </tr>
        <tr>
        <td valign=top><strong>Телефон:</strong></td>
        <td valign=top>$tel</td>
        </tr>

        <tr>
        <td valign=top><strong>Мобилни
        телефон:</strong></td>
        <td valign=top>$mobtel</td>
        </tr>

        <tr>
        <td valign=top><strong>Е-пошта:</strong></td>
        <td valign=top>$email</td>
        </tr>

        <tr>
        <td valign=top><strong>Општина пребивалишта:
        </strong></td>
        <td valign=top>$oppreb</td>
        </tr>

        <tr>
        <td valign=top><strong>Адреса на коју желите да се
        пошаље документ:</strong></td>
        <td valign=top>$adresa</td>
        </tr>

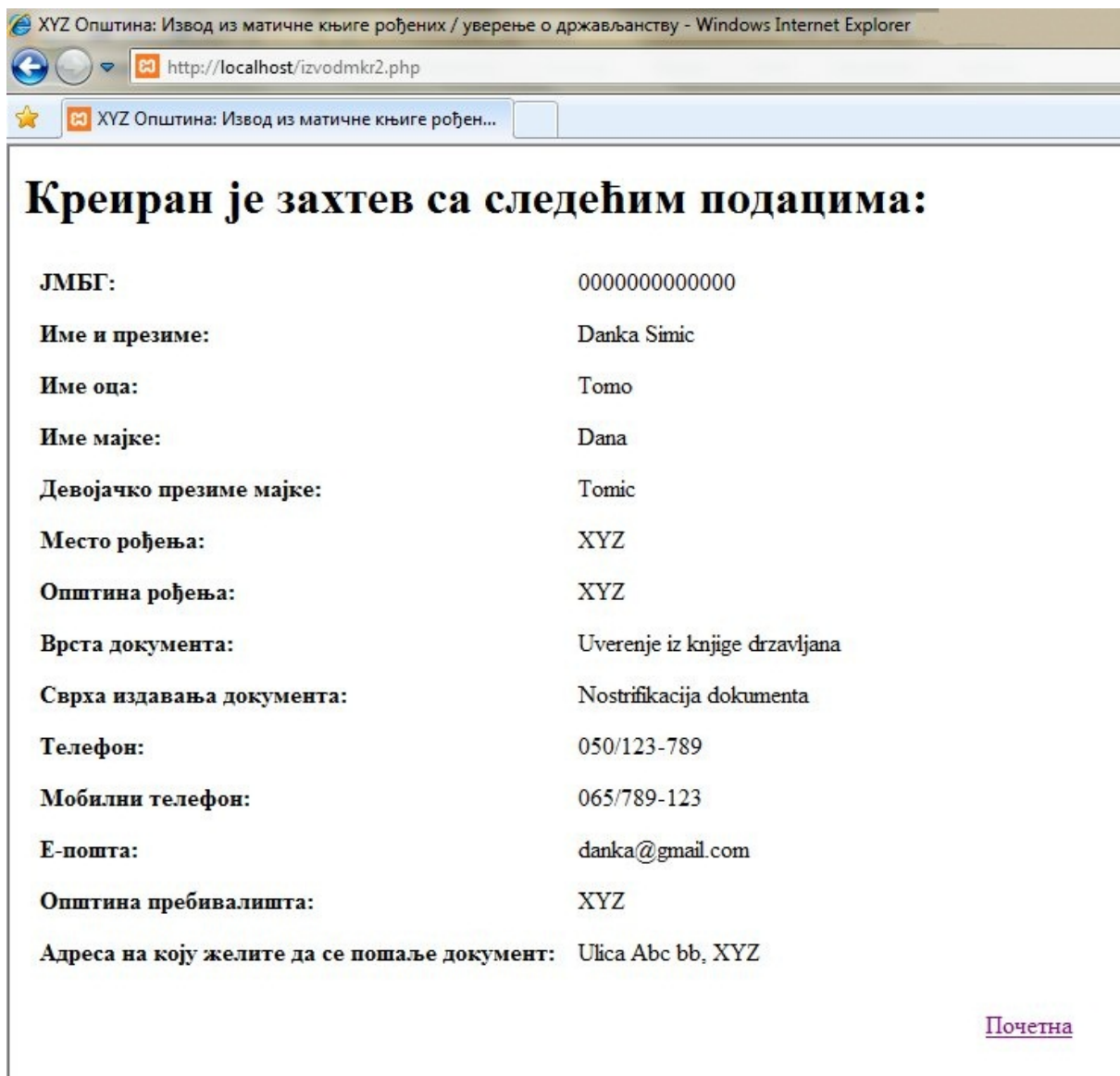
        </table>

        <p align=center><a href=\"index.php\">Почетна</a></p>

        </BODY>
        </HTML>
        ";
    }
?>

```

Output ове скрипте у једном од browser-а приказан је на следећој слици.



Слика 30. - Изглед стране *izvodmkr2.php* у Internet Explorer-у

Стање на серверу општине XYZ, у бази података *mkrodjenih*, приказано је на слици испод.



Слика 31. - База података *mkrodjenih* након извршене скрипте *izvodmkr2.php*

Претходна слика приказује стање у бази података *mkrodjenih* након извршавања скрипте *izvodmkr2.php* први пут, а како се број приступа грађана сајту општине XYZ буде повећавао, тако ће се и повећавати број евидентираних електронских захтева на серверима, па ћемо у неком тренутку имати стање као на следећој слици:

	JMBG	imeiprezime	imeoca	imemaika	devprezmaika	mrodjenja	oprodjenja	vrstadoc	svrhadoc	tel	mobtel	email	oppreb	adresa
	00000000000000	Danka Simic	Tomo	Dana	Tomic	XYZ	XYZ	Uverenje iz knjige drzavljanina	Nostrifikacija dokumenta	050/123-78	065/789-123	danka@gmail.com	XYZ	Ulica Abc bb, XYZ
	11111111111111	Milica Milicevic	Milan	Milena	Milanovic	XYZ	XYZ	Oba dokumenta	Konkurs za posao	050/147-98	065/258-963	milica@yahoo.co	XYZ	Ulica Aabb bb, XYZ
	22222222222222	Petar Petrovic	Pero	Petra	Petricevic	XYZ	XYZ	Izvod iz matricne knjige rođen	Povrat poreza na dohodak	050/123-45	065/654-321	petar@gmail.com	XYZ	Ulica Xy bb, XYZ
	33333333333333	Marko Markovic	Mitar	Milena	Milosevic	XYZ	XYZ	Oba dokumenta	Izrada licnih dokumenata	050/258-85	065/147-741	marko@gmail.com	XYZ	Trg ABC bb, XYZ
	44444444444444	Ivan Ivanovic	Pavle	Irena	Pavlovic	XYZ	XYZ	Izvod iz matricne knjige rođen	Prijava na fakultet	050/582-69	065/325-253	ivan@yahoo.com	XYZ	Trg Abc bb, XYZ

Слика 32. - База података *mkrodjenih* након евидентираних пет електронских захтева

Још можемо креирати посебну базу података за пријем уплата од стране грађана који поднесу електронске захтеве и користити одређене алате за извештаје о приспелим уплатама и поређењу података о уплатама са подацима о грађанима који поднесу захтев. Међутим, претпоставка је да општине већ имају неке сличне базе података јер су у надлежности општина и градова у Републици Српској једна од пет група пореских прихода, тј Пореска управа Републике Српске је надлежна да прикупља приходе из те групе, али се они усмеравају на рачуне буџета општина и градова.

Ово је био само један од примера како би се проблем издавања извода из матичних књига могао решити. Несумњиво је да постоје и многа друга решења, једноставнија или сложенија, јефтинија или скупља, али у сваком случају, општине Бијељина је учинила велику услугу својим суграђанима и само се надамо да ће у скорије време и друге општине у Републици Српској кренути њеним стопама.

ЗАКЉУЧАК

Учествовање јавности у управним процесима је основни принцип демократије. Промена коју е-Управа као иницијатива најављује могла би довести до редеофинисања демократије, односно начина на који је поимамо. Ова промена зависиће искључиво од жеље грађана који ће хтети утицати на друштвене процесе и бити спремни да се ангажују на том плану. Имплементација иницијатива е-Управе ову комуникацију са грађанима је учинила изузетно једноставном. Међутим и поред једноставности, грађани све мање партиципирају у демократским процесима. Као пример увек се могу узети избори. Према мерењима изласка на изборе, партиципација опада у свакој западној демократији. Иако технологија не може излечити низак степен изласка на изборе, многе јавне личности верују да електронско гласање може дати већи значај изборима, тако што би омогућило грађанима да гласају на исти начин како и иначе комуницирају. Оно омогућава људима да гласају у било које доба дана бирајући место с ког ће гласати, било с гласачких киоска смештених на јавним местима као што су књижаре и супермаркети, било од куће, било с посла, или с било којег другог места на свету.

Смањени изласци на изборе не значе да су људи апатични или незаинтересовани за политику. Многи коментатори кажу да је већи проблем то што људи често верују да њихови гласови неће бити важни или се осећају отуђени од процеса владања.

Како би подстакле шире политичко учествовање, многе владе прихватају електронску демократију, не само у уском смислу гласања, већ у смислу регистравања гласача, јавних расправа и испитивања јавног мијења, комуникације између изабраних представника и њиховог изборног тела, општег приступа технологији и развоју вештина у информационим технологијама, те повезаних законодавних тела и ангажованих законодавних процеса.

Само повећавање доступности информација које се објављују на Интернету није гаранција да ће грађани приступати информацијама и користити их како би захтевали већу одговорност. Владе не очекују да ће грађани бити стручњаци у многим подручјима политике којима се они морају бавити, или да ће разумети њихов правни жаргон и терминологију. Према томе, оне афирмишу грађанско учествовање помоћу комбинације људских сучељавања и напредних посредничких технологија.

Међутим, данас, често се чини да иако су информације доступне више него икада пре, као и различити начини комуникације, људи се све више осећају као да их нико не слуша. Интернет је, међутим, другачији од традиционалних комуникационих канала утолико што омогућава двосмерни ток комуникације и могућност тренутног одговора. Овај јединствени фактор искориштава се како би се људима омогућило изражавање њихових мишљења брже и потпуније, те како би се влади омогућио одговор на консултације и петиције на један јаван, транспарентан начин. Нова технологија има могућност да ојача управљање и демократију тако што пружа платформу за ангажованији однос између владе и грађана.

Информационе технологије су данас темељ економског развоја и напретка друштва у 21. веку, представљајући, без сумње, најбрже растућу грану привреде у већини економски развијених али и мање развијених друштава. Подлога је за успешно деловање привредних субјеката, грађана те структура јавне управе којима омогућава на

дохват руке и употребу различитих облика информација, користећи их у оквиру дефинисаних и имплементираних услуга према разним крајњим корисницима на различитим уређајима и у различитим апликативним окружењима.

Стратешки приступ иницијативи е-Government мора отворити могућности приступа информацијама, знању, процесима и услугама, те учествовање у креирању и употреби истих – како би сви наведени субјекти могли једноставније функционисати, учити, расти, развијати се и слично.

Људи обично пролазе кроз неки след догађаја када долазе у контакт с организацијом из домена јавног сектора: прво зову телефоном, затим пишу, а тада иду лично до канцеларија у случају ако им њихов упит још увек није решен. Све чешће, у информационом друштву, они такође потражују савете на Интернету као њихов први избор. Све већи број државних надлежних тела верује да кад би се упити ефикасаније обрађивали при првом посећивању Интернет странице или телефонском позиву, тада ни следеће фазе не би биле потребне. И клијент и влада би на тај начин уштедили време и новац, будући да је много јефтиније извршити трансакцију путем Интернета или телефона, него лично.

Наравно, не може се очекивати да електронска управа оживи одједном у свом пуном капацитету. Електронска управа је дугорочни пројекат. Она, нужно, мора да пролази кроз фазе, односно стадијуме развоја, постепеним повећавањем нивоа сервиса у односу на ниво технологије. У Републици Српској, сва министарства су доступна на Интернету и пружају доста информација о јавној политици коју воде. На сајту Владе Републике Српске, који је недовано редизајниран као портал, део везан за министарства је посебно наглашен и одвојен. Недавно је (крај 2009.) презентован и портал е-Управе, такође као дугорочни пројекат, са неопходним информацијама за грађане и привредне субјекте. Ово је показатељ да је е-Управа у Републици Српској углавном у стадијуму појачаног присуства, са тенденцијом преласка у стадијум интеракције. Веома је мало примера трансакционог стадијума. Да би се он достигао, потребно је унапредити информатичку и телекомуникациону инфраструктуру, увести или применити стандарде неопходне за интеракцију органа управе (законске, документационе, комуникационе, безбедоносне, стандарде електронског плаћања) и тиме чвршће повезати све хоризонталне и вертикалне органе управе. Иако је закон о електронском потпису био у скупштинској процедури, из Агенције надлежне за издавање сертификата нема назнака да би његова примена у пракси могла да се нађе пре краја године. Разлози за стално одгађање почетка имплементације електронског потписа могу бити различите природе, али пре свега су они економске. Сведоци смо да у последњих пар година владе свих земаља бивају све више ангажоване на различитим социјалним пројектима и да немају средстава да имплементирају пројекте који "нису нужни" или су "мање битни". Међутим ако има ишта добро за развој е-Управе у земљама у развоју то је чињеница да оне могу да уче на грешкама и добрим поступцима других.

Пролазећи кроз познате стадијуме у еволуцији управе од обичне до електронске, свима је јасно, и доносиоцима одлука и грађанима да постављање неколико информација на Интернет просто не може бити довољно. Владе које заиста желе да функционишу електронски, процесу трансформације морају посветити много више пажње него што то чини већина. Другим речима, набавка неколико стотина рачунара, њихово

умрежавање и постављање разнобојне Интернет презентације неће довести до већих промена.

Поред поменутог економског, кључни услов за покретање иницијатива е-Управе је политичка воља на свим нивоима друштва. Босна и Херцеговина је држава са веома компликованом организацијом власти у којој је јако тешко остварити било који вид компромиса. Ако имамо у виду да 13 скупштина доноси законе, довољно је да закључимо колико ће тешко бити успоставити комуникацију између институција и обезбедити обједињавање и повезивање база података. Међутим управо та политичка воља је била пресудан фактор за увођење високо софистицираног сервиса у рад који и државу и њена оба ентитета представља у скроз другом светлу. Овде свакако треба поставити питање да ли би израда тако великог пројекта била и започета а камоли имплементирана на толиком броју важних локација да није било финансијске помоћи треће стране, и њеног сталног притиска да пројекат буде спроведен до краја. Ова чињеница нас поново враћа на закључак да су финасирање и политичка воља увек у директној вези када се ради о предусловима за увођење е-Управе.

Дефинисањем 12 основних сервиса за грађане, као критеријуме развоја, ЕУ је не само републичким него и локалним управама поставила задатак на путу у пуноправно чланство у ЕУ. С друге стране јасан законски оквир као и значај који децентрализација има на изградњу демократског друштва терају локалну управу да оснажи улогу домаћих водећих снага и унапреди постојеће политике и праксе креирања решења на локалном нивоу. Израду електронског киоска на ком се могу добити изводи из матичних књига са неограниченим роком важења многи сматрају суштинском реформом државне управе једне земље. Иако је у Републици Српској пре пар месеци усвојен Закон о матичним књигама у којем се између осталог укида ограничено важење извода од шест месеци, и иако је било знатних улагања треће стране да би се матични уреди међусобно повезали, општине, односно локалне управе нису ништа подuzeле у области из њихове надлежности, тако да од имплементације електронског киоска за сада нема ништа. Имајући у виду да су општине уствари мале државе, или како их још зову "држава у држави" пре ће се десити да се економска и политичка ситуација пренесу са државног на локални ниво и тако успори сам процес подизања софистицираности овог сервиса на највиши ниво.

Електронска управа у Републици Српској је тек започет пројекат који ће своју експанзију тек доживети са увођењем електронског потписа у пракси, те би даља истраживања ишла у правцу анализе најсофистициранијих сервиса Government to Citizen као и Government to Government.

СКРАЋЕНИЦЕ

ИКТ – Информационе и комуникационе технологије
G2G – Government to Government
G2B – Government to Business
G2C – Government to Citizen
G2E – Government to Employee
G2N – Government to Nonprofit
ИС – Информациони систем(и)
CRM - Customer relationship management
ISP - Internet service provider
DSL - Digital Subscriber Line
ADSL - Asymetric Digital Subscriber Line
ISDN - Integrated Services Digital Network
OECD - Organisation For Economic Co-operation And Development
ПАК - Регулаторна агенција за комуникације
ITU - International Telecommunication Union
ECDL - European Computer Driving Licence
SMS - Short Message Service
PKI - Public Key Infrastructure
ПДВ - Порез на додату вредност
ЦИПС (IDDEEA) - Агенција за идентификациона документа, евиденцију и размену података
ВСТВ - Високо судско и тужилачко вијеће
UNDP - United Nations Development programme
РОФ - Registry of Fine
PHP - Hypertext pretprocesor
HTTP – Hyper Text Transport Protocol
HTML – Hyper Text Markup Language

ЛИТЕРАТУРА

- [1.] Стратегија развоја електронске Владе (2009.-2012.), Бања Лука, децембар 2008.,
- [2.] Вијеће Министара БиХ, *Стратегија развоја информационог друштва у БиХ 2004.-2010.*, јул 2004.,
- [3.] Дарко Петровић, Драган Остојић, *Препоруке за развој еУправе (у БиХ)*, Exit, Information Tehnolgy Business Suport Centre, 2005-2006.,
- [4.] Jeffrey W. Seifert: *A Primer on e-Government: Sectors, Stages, Opportunities and Challenges of Online Governance*, Report for Congress, Congressional Research Service –The Library of Congress, Јануар 2003.,
- [5.] Бранислав Анђелић, *е-Управа, подухват успостављања електронске државне администрације у Републици Србији*, март 2002. ,
- [6.] Милица Гајић, Дарко Петровић, *Студија о еСпремности*, 2005, Exit IT Business Support Centre,
- [7.] Марија Кујачић, РЗИИ, Наташа Радовић, ЦеПИТ/БОС, *Сервиси еУправе у Србији 2007.* ,
- [8.] Агенција за информационо друштво РС, *Информатичка писменост у РС*,
- [9.] Високо судско и тужилачко вијеће БиХ, *Пројекат реорганизације судова за прекршаје. Годишњи извјештај за 2005.*,
- [10.] Закон о прекршајима Републике Српске,
- [11.] Закон о порезу на доходак Републике Српске,
- [12.] Закон о матичним књигама Републике Српске,
- [13.] Регулаторна агенција за комуникације, *Извјештај о резултатима годишње анкете корисника РАК дозвола за пружање Интернет услуга у БиХ за 2008. годину*,
- [14.] Национална стратегија за информационо друштво у Србији, Нацрт 2, Београд, децембар 2005.,
- [15.] eEurope 2005, *An information society for all, Commission of the European Communities*, Brussels, 2002.,
- [16.] i2010, *A European Information Society for Growth and Employment, Commission of the European Communities*, Brussels, Jun 2005.,
- [17.] The e-Government Imperative, OECD e-Government Studies, OECD, 2003.,
- [18.] www.link-elearning.com/dlmaterijali/.../MySQL...i.../MYSQL_01.pdf
- [19.] Jay Greenspan, Brad Bulger, *MySQL/PHP Database Applications*,
- [20.] <http://www.databasejournal.com/features/mysql/>,
- [21.] <http://www.mysql.com/>,
- [22.] Luke Welling, Laura Thomson, *PHP and MySQL Web Development*,
- [23.] <http://php.net/manual/en/index.php>,
- [24.] Tobias Ratschiller, Till Gerken, *Web Application development with PHP 4.0*,
- [25.] <http://www.phpclasses.org/>,
- [26.] <http://www.phpfreaks.com/>,
- [27.] Julie C. Meloni, *PHP Essentials*.