

TRENDVI U POSLOVANJU

ELEKTRONSKO POSLOVANJE U LOKALNOJ SAMOUPRAVI

Mr Dušan Trajkovi

Visoka poslovna škola strukovnih studija „Prof. dr Radomir Bojkovi “ Kruševac
e-mail: dusantt@gmail.com

Bratislav Mikari , spec.

Visoka poslovna škola strukovnih studija „Prof. dr Radomir Bojkovi “ Kruševac
e-mail: bmikaric@gmail.com

Sažetak

Cilj modernizacije državne uprave je da sa uvo enjem informacionih tehnologija u rad državnih organa, kako na centralnom tako i na lokalnom nivou, obezbedi gra anima mogu nost da uti u na javni život. IKT (informaciono komunikacione tehnologije) u ovom segmentu omogu avaju gra anima elektronsku dostupnost najrazli itijih servisa i to na principu pune transparentnosti, kao što im omogu ava i da javno iskažu svoj stav vezano za funkcionisanje državne uprave i obavljanje javnih poslova. Ovim na inom primene interneta uve ava se uloga javnog sektora kao servisa orijentisanog prema gra anima.

Elektronska uprava može višestruko unaprediti kvalitet života gra ana i napraviti veliku uštedu u vremenskom i ekonomskom aspektu. Projekat e-uprave je direktno povezan sa promenama na nivou organizacije u javnom sektoru, kao i sa reformama na nivou države.

U ovom radu je dat kratak pregled e-poslovanja u državnoj upravi sa posebnim akcentom na njene prednosti i primenu u lokalnoj samoupravi (LS,) kao neposrednom servisu gra ana.

Abstract

The aim of modernization public administration is providing citizens the

opportunity to influence public life, by introducing information technology in government work, both at central and local level. ICT (information communication technology) in this segment of the electronic accessibility of various services is based on the principle of full transparency and also allows citizens to publicly express their position in relation to the functioning of public administration and public service. This method of application of the Internet highlights the role of the public sector as a service oriented towards citizens.

E-government can be significantly improved quality of life and make great savings in time and economic aspects. The e-government is directly linked to changes in the level of public sector organizations, as well as reforms at the state level.

This paper provides a brief overview of e-commerce in public administration with emphasis on the advantages and application in the Local Government as a direct service to the citizens.

Ključne reči: elektronsko poslovanje, lokalna samouprava, IKT, e-uprava.

Keywords: e-business, local government, ICT, e-government.

1. Uvod

Lokalna samouprava posmatrana u užem smislu je skup aktivnosti javne uprave u domenu kompetencija utvrđenih zakonom. U širem smislu, LS predstavlja sve one aktivnosti vezane za funkcionisanje konkretne društvene zajednice na određenom prostoru koji je određen zakonom. Lokalna samouprava je „veliki realni sistem“, pri čemu se atribut „veliki“ odnosi na mnoštvo elemenata i složenost veza između u njima. Funkcionisanje i razvoj LS je omogućeno ukoliko se veliki broj različitih procesa odvija skladno [1]. Informacioni sistem (IS) odražava LS obezbeđujući i adekvatne informacije i podatke potrebne upravljanju kompjuterskim sistemom, samim tim informacioni sistem postaje instrument za upravljanje razvojem i funkcionisanjem LS. Možemo zaključiti da su informacije te koje znatno utiču na rad upravljanjske strukture.

Efektivnost sistema LS bitno zavisi od raspoloživih resursa, nivoa organizovanosti kao i kadrovske i tehničke opremljenosti njenih pojedinih delova. Ona se može povećati primenom složenog skupa mera u domenu unapređenja organizovanosti lokalne zajednice, unapređenja kadrova i primenom informaciono-komunikacionih tehnologija (IKT). Ove aktivnosti vode modernizaciji LS koja ima višestruke ciljeve:

- ◆ da se omogućiti građanima da jednim kontaktom sa upravom i javnim preduzećima ostvare svoja prava i obaveze
- ◆ da se skratiti vreme odziva uprave i javnih preduzeća na zahtev fizičkih i pravnih lica
- ◆ da se povećati efikasnost rada, kao i nivo kvaliteta rada
- ◆ da se omogućiti intenzivnija pruženja finansijskih tokova
- ◆ da se omogućiti transparentnost rada LS

Ovi navedeni ciljevi kojima se stremi pri modernizaciji LS mogu biti ostvareni samo ukoliko se modernizuje IS, i ukoliko se sa tradicionalnog na ina poslovanja pređe na elektronsko poslovanje. Trenutna situacija u svetu je da većina savremenih društava postepeno prelazi na primenu IKT. Sam proces implementacije IKT i prelaska na

elektronsko poslovanje je komplikovan i traje dugo. Veliki broj faktora utiče na brzinu razvoja i prelaska sa tradicionalnog na elektronski na ina poslovanja. Sem novih ulaganja, koja su znatna, postoje i mnogi drugi negativni faktori koji utiču, kako na razvoj kompjuterskog informacionog sistema, tako i na razvoj elektronskog poslovanja. Neki od tih negativnih faktora su ljudski resursi i organizacija poslovanja. Važno je pronaći i identifikovati te negativne faktore, a zatim ih sistematski otkloniti.

2. Elektronsko poslovanje u organima državne uprave

Da bi objasnili pojam elektronskog poslovanja u organima državne uprave, bitno je reći i šta predstavlja elektronsko poslovanje, o čemu govori sledeća definicija:

„Poslovanje u kome se poslovne transakcije prevashodno ostvaruju elektronskim putem poznato je pod imenom elektronsko poslovanje“ [2], dok je poslovanje preduzeća na globalnom tržištu primenom internet tehnologija poznato pod nazivom „digitalna ekonomija“.

Elektronsko poslovanje je termin koji je prvi put upotrebljen u IBM-u 1997. god. Po definiciji, elektronsko poslovanje predstavlja: na ina organizacije poslovanja zasnovan na primeni informacione, a posebno internet tehnologije [3]. Elektronsko poslovanje je opšti koncept koji obuhvata sve oblike poslovnih transakcija ili razmene informacija koje se izvode korišćenjem informacione i komunikacione tehnologije. Prema stepenu automatizacije, elektronsko poslovanje može biti potpuno i delimično.

Jedno od područja primene elektronskog poslovanja je poslovanje u organima državne uprave. U literaturi se nailazi na različite definicije „e-government“-a, odnosno elektronske vlade [3]. Uopšteno se može reći da je elektronska vlada „koristi enje interneta ili drugih elektronskih sistema da bi se pojednostavilo i olakšalo komuniciranje sa vladinim servisima“.

S obzirom da se elektronska vlada najčešće pojavljuje u kontekstu lokalnih ili gradskih vlada, može se takođe definisati i kao

„mogu nost za lokalnu upravu da stavi na raspolaganje informacije i servise putem *Web-a*, preko „*touch screen*“ kioska ili na osnovu interaktivnog prepoznavanja glasa“. Ove usluge i servisi se stavljaju na raspolaganje graanima i poslovnim partnerima, a raspoloživi su 24 sata dnevno, 365 dana godišnje.

E-uprava nije samo sajt javne uprave na internetu. Slede a definicija objašnjava vezu izme u e-uprave i elektronskog poslovanja:

„E-uprava predstavlja formu elektronskog poslovanja vlade i odnosi se na isporuku elektronskih servisa prema razli itim ciljnim grupama u javnosti, kao i na poslovnu saradnju i transakcije koje vlada, državna uprava i lokalna samouprava obavljaju u razli itim organizacionim entitetima“. Suština ovakve definicije je elektronsko poslovanje odnosno njegova direktna primena.

Graani o ekuju da na internetu prona u servise i usluge koji se odnose na poslovanje sa državnim sektorom, a sa druge strane i državne strukture imaju svoje razloge za brži prelazak na „e-government“.

Osnovni razlog primene elektronskog poslovanja je mogu nost uštede. Transakcija obavljena preko interneta znatno je jeftinija od iste takve transakcije koja je ura ena bilo kojim drugim komunikacionim kanalom. Transakcija koja je ura ena preko interneta može se posmatrati kao samouslužni servis bilo da je u pitanju graanin, zaposlen u vladinim institucijama ili poslovni partner.

Ne samo da se na taj na in štedi na radnom vremenu zaposlenih u vladinim institucijama, ve graanin koji sa svog ra unara pristupa servisima na taj na in smanjuje troškove održavanja opreme državne strukture.

„E-government“ iz korena menja na in komuniciranja graana sa državnom upravom eliminišu i posrednika u komunikaciji. Model komunikacije gde je ranije bio inovnik posrednik izme u države i graanina zamenjuje se direktnom komunikacijom. Osim toga, menja se na in upravljanja javnih službi. Da bi se jedan servis ponudio preko *Web-a*, ponekad je potrebno integrisati više poslova i više organizacionih jedinica. Na taj na in se

uskla uje rad javnih službi, poboljšava njihova organizacija, a kao rezultat nastaje opšte podizanje kvaliteta usluga. [3]

Da bismo jednostavnije opisali elektronsku vladu neophodno je da najpre odgovorimo na neka pitanja:

- ◆ Kome je potrebna elektronska vlada?
- ◆ Šta podrazumeva elektronsko poslovanje u javnoj upravi?
- ◆ Koje vrste elektronske vlade postoje?
- ◆ Šta je potrebno za ostvarivanje projekta elektronske vlade, odnosno kakva infrastruktura je neophodna?

2.1. Kome je potrebna elektronska uprava

Na prvo pitanje odgovor je veoma jednostavan: svima. Potrebna je državnom aparatu da se rastereti pritiska na šalterima, da pojedini svoje usluge i time u ini graane zadovoljnijima. Graani, istovremeno mogu da obave svoje poslove bez ekanja u redovima, da dobiju pravovremenu i ta nu informaciju ili da obave posao za koji je ponekad potrebno višednevno obilaženje razli itih ustanova i vladinih institucija.

Osnovni ciljevi uvo enja e-uprave se mogu svesti na slede e: smanjenje troškova, ekonomski razvoj, pove anje transparentnosti i dostupnosti informacija, pove anje raspoloživosti usluga i poboljšanje rada administracije, formiranje e-društva.

2.2. Šta podrazumeva elektronsko poslovanje u javnoj upravi

Elektronsko poslovanje u javnoj upravi podrazumeva:

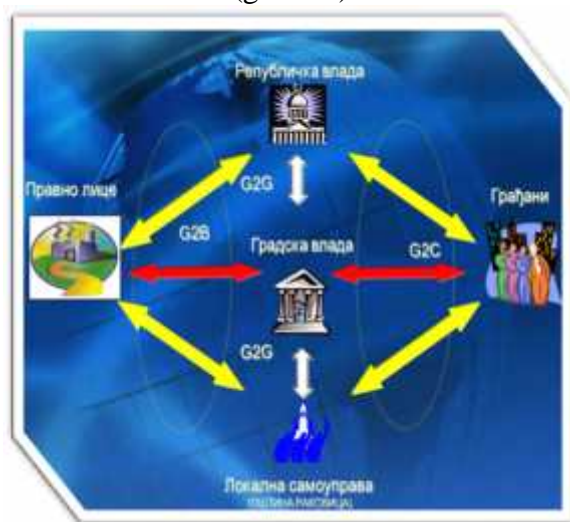
- ◆ Na in organizovanja državne uprave, poslovanje sa partnerima, graanima, zaposlenima i drugim vladinim organizacijama
- ◆ „Onlajn“ pružanje usluga, servisa i informacija državnih organa i javnih službi
- ◆ Integraciju razli itih procesa javne uprave i novi tehnološki pristup, kao i promenu preraspodele nadležnosti.

2.3. Modeli implementacije elektronske vlade

Da bi se ostvarili ciljevi uvođenja e-uprave neophodno je adekvatno uspostavljanje komunikacija u okviru ciljnih grupa, a to su: građani, zaposleni, poslovni sektor i javna uprava.

Drugim rečima, osnovni elementi e-vlade su:

- ◆ G – Government (javna uprava)
- ◆ E – Employee (zaposleni)
- ◆ B – Business (poslovni sektor)
- ◆ C – Citizen (građani)



Slika 1. Komunikacija u elektronskoj vladi [4]

Interakcije između ovih elemenata predstavljaju različite vidove poslovanja unutar e-vlade.



Slika 2. Vrste elektronske vlade

G2C (Government to Citizens)

G2C je model koji predstavlja saradnju vlade i građana, tj. model preko koga vlada obezbeđuje dobra, servise i informacije poslovnim licima i građanima.



U ovom modelu servis usluga bi bio dostupan 24 sata dnevno. Jednim ulaskom na internet, korisnik pristupa svim potrebnim informacijama (*Single touch point*). Korisnici postavljaju pitanja, primaju odgovore, plaćaju administrativnu taksu i plaćanje obavljaju preko interneta;

Electronic benefits transfer (EBT) je primer G2C aplikacije.

G2B (Government to Business)



G2B je model koji predstavlja saradnju vlade i drugih poslovnih subjekata i pravnih lica. Ovaj model e-vlade predstavlja najveći uvođenost za povećanje efikasnosti ekonomije. Njegovim uvođenjem postiže se skraćivanje vremena izvršenja složenih transakcija i stvara dobra podloga za

kvalitetno odlučivanje. Tako se smanjuje administrativno opterećenje privrednih subjekata.

E-carina je primer G2B e-poslovanja u kome Uprava carine ostvaruje elektronsku razmenu dokumenata sa odgovarajućim sektorom državne uprave (slika 3).



Slika 3. E-carina primer G2B [5]

G2E (Government to Employees)

G2E predstavlja korišćenje IKT u cilju saradnje i koordinacije zaposlenih u vladinim organima. Ovaj servis je zasnovan na konceptu interneta i omogućava:

- ◆ Bolju komunikaciju izmeđ u zaposlenih

- ◆ Blagovremeno obaveštavanje i protok informacija
- ◆ Potrebe e-obrazovanja u vladi i javnim službama
- ◆ Upravljanje znanjem

Primeri G2E e-poslovanja su *e-payroll* (e-izveštaji o isplata zaposlenima) i *e-training* (e-obuka zaposlenih).

G2G (Government to Government)

G2G predstavlja tip poslovanja koji se koristi za poslovanje izmeđ u različitih državnih organa. To je servis javne uprave zasnovan na konceptu interneta. U ovom modelu e-vlade državni organi efikasno koriste internet servise na svim nivoima upravljanja:

- ◆ izmeđ u Savezne i Republike vlade,
- ◆ Izmeđ u Republike vlade i lokalnih organa samouprave,
- ◆ U međ uresornom upravljanju.

Schengen Information System (SIS) je primer G2G na eksternom (međ udržavnom) nivou po pitanju Šengen sporazuma.

2.4. Infrastruktura potrebna za uvođenje elektronske uprave

Da bi se na pravi način u poslovanje neke uprave uvelo elektronsko poslovanje potrebna je razvijena sledeća infrastruktura:

- ◆ Adekvatna mrežna infrastruktura neophodna je preduslov za normalan rad aplikacija u samoj upravi, da bi se omogućio servis građana neophodno je postojanje intraneta.

- ◆ Internet – pošto se i po definiciji elektronsko poslovanje uprave definiše kao poslovanje uprave korišćenjem svih prednosti i resursa interneta. [3]
- ◆ Postojanje adekvatnog softverskog paketa;
- ◆ Ljudski resursi

Intranet (mrežna infrastruktura)

Jedan od najvažnijih delova elektronske vlade je poslovanje unutar administracije. To su aplikacije tipa G2E. Uvođenjem ovog domena dobija se na uštedi i brzini rada samih referenata koji rade u upravi. Ukoliko se poveća produktivnost rada samih organa uprave, građani to odmah mogu osetiti i na odgovaranju i na in da vrednuju. Aplikacije koje se postavljaju, realizuju se primenom internet tehnologija i tipa klijent-server arhitekture. Ovakav način rada podrazumeva razvijenu mrežnu infrastrukturu tj. lokalne računarske mreže (intranet) unutar organizacije uprave. Serveri treba da nose veći deo posla za rad aplikacija dok radne stanice nisu toliko zahtevne. Trenutni standard nalaže uspostavljanje lokalne mreže računara unara 100Base TX i predstavlja standard za mreže računara koje rade pri brzini od 100Mbps. Takođe, pošto ima prostorno izdvojenih delova uprave (kancelarije mesnih zajednica), potrebno je i njih povezati u jedinstvenu mrežu. Ovo se postiže korišćenjem iznajmljenih telefonskih linija ili direktno preko interneta pravljenjem tzv. VPN-ova (virtuelnih privatnih mreža).

Internet

Razvoj interneta je omogućio postojanje i razvoj novih informacionih sistema ovog tipa. Da bi neki građanin pristupio informacionom sistemu tj. odgovarajućim uslužnim prezentacijama, mora da bude konektovan na internet. Za ovo je neophodna razvijena odgovarajuća internet infrastruktura tj. lokalni internet provajder sa odgovarajućim brojem linija za željene internet servise i mogućnošću u iznajmljenim linijama.

Globalno tržište, međunarodni proizvodni sistemi i informaciona ekonomija sa globalnim marketingom su osnovne karakteristike savremenog poslovanja. [6]

Danas se naročito ističe razvoj savremenih informacionih tehnologija, koje se odvijaju brzo, neprekidno menjaju i teško ih je pratiti. Ove tehnologije omogućavaju razvoj novih servisa za prenos podataka i predstavljaju snagu za kretanje ka globalnom informacionom tržištu. Tehnologije kojima se koristi stvaraju takvi uslovi i mehanizmi, rade sa informacijama i znanjem kao predmetom rada i nazivaju se informacione tehnologije. [2]

Internet ima veliki uticaj na poslovanje. Trendovi razvoja savremenog poslovanja u svetu zasnovani su na konceptima globalnog tržišta i marketinga, međunarodnih proizvodnih sistema i globalne računarske mreže. U celom svetu internet ulazi na sve oblasti života. Sve moderne vlade usvajaju koncept nezaobilazne potrebe dostupnosti osnovnih informacija javnom sektoru preko interneta.

3. Metodološki okvir e-uprave republike Srbije

Zajednički informacioni sistem Vlade Republike Srbije je definisan Nacionalnom strategijom razvoja informatičkog društva.

Informacioni sistem Državne uprave na centralnom nivou i LS moraju biti oslonjeni na vladin zajednički IS kojim će biti definisani oblici razmene informacija i nivoi standarda.



Slika 4. Metodološki okvir e-uprave [7]

Metodološki okvir e-uprave je veoma složen proces, koji zahteva planiranje i izvođenje mnogobrojnih aktivnosti. Identifikuju i uključuju neke komponente e-uprave omogućujući i bolju organizaciju njenog razvoja. [7]

Formulisanjem metodološkog okvira Državne uprave (koji je deo vladine strategije), i korišćenjem modernizovane IKT i pored decentralizacije omogućuje visok stepen zajedništva.

Iz ovoga proizilazi da je neophodno da lokalne samouprave više saraduju među sobom (horizontalno), kao i sa vladom i republičkim organima (vertikalno), jer se samo tako mogu IS lokalnih samouprava integrisati u zajednički IS.

4. Nivoi elektronizacije rada administracije

Gradske, opštinske službe moraju biti dostupne građanima jer one postoje upravo zbog njih, a svoj rad moraju intenzivirati i učiniti ga bržim i efikasnijim. Moraju se prevazići i rigidni sistemi rada, neophodno je izaći iz zatvorenog sistema, preći sa komunikacije stranka – službenik na komunikaciju u kojoj se učestvuju više službi, organa i uprava.

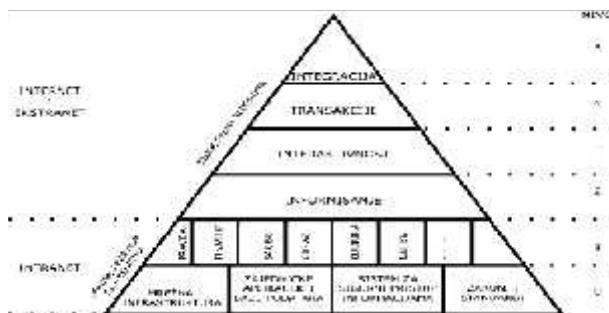
Rešavanje problema mora biti brzo, a brzina se može postići intenzivnijom primenom IKT. Nezamislivo je da u ovom veku koristimo modele rada koji bi trebalo da su prevaziđeni ili svedeni na najmanju meru.

Model u elektronizaciji rada državne uprave u segmentu pružanja usluga građanima i klijentima koji se pokazao do sada kao uspešan i u razvijenim zemljama, a i u zemljama u tranziciji je model „jedinstvenog šaltera“. Funkcionisanje jedinstvenog šaltera najbolje se može opisati „služajem izgubljene tašne“ [8]. Klijent je u svojoj tašni imao sva svoja dokumenta ličnu kartu, vozačku dozvolu, saobraćajnu dozvolu, izvode, radnu knjižicu. Klijenta ne zanimaju ni republički ni opštinski organi koji su zaduženi za ponovno važenje dokumenata, već ga samo interesuje da u što kraćem roku izvadi sve dokumente, on želi da jednom posetom bilo kom šalteru u bilo kom organu državne uprave ponovo dobije dokumenta.

Da bi se ostvarile ovakve i slične ideje potrebno je da se paralelno sa elektronizacijom rada državne administracije

vrši i njena organizaciona i strukturalna transformacija.

Elektronizacija rada državne uprave je obiman, kompleksan ali i definisan zadatak koji se sastoji od šest osnovnih nivoa koji su prikazani na slici 4. [8]



Slika 5. Nivoi elektronizacije rada administracije

Na nultom nivou nalaze se **zajedni ke osnove informacionog sistema državnih organa**: fizi ka komunikaciona infrastruktura, osnovne baze podataka (gra ana, privrednih subjekata i geografskih jedinica); programi koji su od zajedni kog interesa (pisarnica, upravljanje resursima i kadrovima, re nik podataka); takozvani „srednji sloj“, odnosno program koji povezuje osnovne baze podataka koje su u razli itom formatu i rade na razli itim hardverskim platformama; sistem sigurnog pristupa informacijama koji uklju uje, ne samo fizi ko obezbe enje pristupa, ve i dodeljivanje prava i utvr ivanje procedura za pristup informacijama; utvr ivanje standarda za tehnološku osnovu, pristup i razmenu podataka; i utvr ivanje zakonskog okvira u kome je sve ovo mogu e. Zakonodavni odnosi, pored regulative koja se posebno odnosi na državnu administraciju, tako e uklju uju donošenje novih ili izmenu i dopunu postoje ih zakona koji omogu avaju i podsti u upotrebu informacionih i komunikacionih tehnologija.

Na nivou 1 se nalaze **informacioni sistemi državnih organa**, odnosno ona rešenja koja mogu samostalno da funkcionišu u okviru jednog ministarstva ili drugog državnog organa. Ovi sistemi se mogu razvijati i nezavisno. Oni bi uklju ivali, na primer, sistem za obradu sudskih predmeta u Ministarstvu pravde, sistem državnog trezora u Ministarstvu finansija, informacioni sistem

Apotekarske ustanove, opštinski sistem izdavanja gra evinskih dozvola, itd.

Nulti i prvi nivo zajedno predstavljaju **državni intranet**, sistem za komunikaciju i razmenu dokumenata unutar državne administracije. Na nultom i prvom nivou mogu e je obezbediti efikasno pružanje usluga klijentima na postoje im šalterima. Zahvaljuju i mogu nosti komunikacije izme u razli itih organa elektronskim putem, klijent bi bio pošte en šetanja od ustanove do ustanove i pribavljanja prethodnih potvrda i mišljenja. Sav posao po jednom predmetu bilo bi mogu e završiti na jednom šalteru.

Nivo 2 se sastoji od **pružanja informacija** specifi nih za svaki podsistem i postupak koji se obavlja na nivou 1. Ovde se radi o internet prezentacijama pojedinih organa i organizacija gde bi se klijenti informisali o njihovom radu i razli itim upravnim procedurama. Klijenti bi se unapred informisali o postupku, preuzeli formulare i obavest ili o mestu i radnom vremenu državnog organa i organizacije sa kojom žele da obave neki postupak.

Nivo 3 uvodi **dvosmernu komunikaciju** izme u državne administracije i klijenata. Klijent pored toga što dobija informacije o radu organa, u mogu nosti je da sam pruži informaciju. Ovom interaktivnoš u smanjuje se potreba odlaska na šalter. Razni podnesci, molbe i zahtevi mogu se poslati elektronskim putem, a na isti na in može dobiti i odgovor ili rešenje.

Sa strane informacionih i komunikacionih tehnologija, nivoi 2 i 3 se istovremeno ostvaruju, jer su tehnološki zahtevi za njih identi ni. Kvalitativna razlika je prvo, u izmeni zakona kako bi primanje zahteva i izdavanje rešenja elektronskim putem imalo istu pravnu važnost kao i kada se postupak obavlja u papirnoj formi, i drugo, u nivou obu enosti državnih službenika za upotrebu IKT. Na nivou 2 dovoljan je mali broj visoko obu enih kadrova koji e informacije pripremati u elektronskom obliku i postavljati na internet prezentacije, dok je na nivou 3 potrebno da svaki državni službenik direktno komunicira sa klijentom elektronskim putem.

Nivo 4 predstavlja kona no ostvarenje prelaznog rešenja. Na ovom nivou klijent je sposoban da **samostalno obavi upravni postupak** sa odre enim organom ili organizacijom bez intervencije državnog službenika. Prelazak sa nivoa 3 na nivo 4 jednako je kompleksan, skup i dugotrajan kao celokupan prethodni razvoj od nivoa 0 do nivoa 3.

I za najjednostavniji upravni postupak, na primer, promenu adrese stanovanja, potrebno je da se ostvare svi zakonski i tehnološki preduslovi. Potrebno je obezbediti mogućnost da svaki građanin može biti lako identifikovan od strane sistema, a potom je važno omogućiti i bezbednu elektronsku komunikaciju između klijenta i sistema, bez obzira da li je klijent na nekom javnom elektronskom kiosku ili u kancelariji ili kod kuće na svom ličnom računaru. Ukoliko se za upravni postupak plaća nadoknada, potrebno je imati ustanovljen i razrađen bankarski sistem za bezgotovinsko elektronsko plaćanje.

Nivo 5 **jedinstveni šalter** je kona ni cilj i završni stepen u razvoju e-uprave. U tehnološkom pogledu nema razlike između nivoa 4 i nivoa 5, odnosno da li će se do nivoa 5 zavisiti od zakonske i organizacione reforme državne administracije. U modelu poslovanja državne administracije koji se zasniva na jedinstvenom šalteru, šalter je „fizički šalter u objektu“, telefonski pozivni centar, samostojeći elektronski kiosk, internet, on ne pripada organizaciji, ni odre enoj vertikalnoj nadležnosti, već se na jednom mestu obavljaju svi poslovi koje klijenti mogu da imaju sa bilo kojim organom ili organizacijom unutar državne administracije.

Do sada je situacija bila takva da ukoliko građanin želi da promeni adresu stanovanja i da zameni svoju ličnu kartu, morao je proći odre eni put. Radnik MUP-a mogao je brzo pronaći građanina u bazi podataka, ali nije ga mogao osloboditi toga da stoji u redu na drugim šalterima kako bi dobio izvod iz knjige rođenih i državljanstvo.

5. Zaključak

Informaciono komunikacione tehnologije imaju potencijal da podatke i inženice

integrišu u strukturno razumljive oblike, lako dostupne raznim vrstama analiza, pretraga i servisa. Ove prednosti su jedan od uslova kvalitetne reforme državne uprave, kako na centralnom tako i na lokalnom nivou. Prednost takve modernizovane uprave tj. elektronske uprave je u mogućnosti da uključi građane i civilni sektor u javni život i kreiranje javne politike kroz direktnu interakciju.

Cilj elektronske vlade nije samo postavljanje informacija na internet sajt i pružanje različitih servisa građanima, već i vertikalna i horizontalna komunikacija unutar same državne uprave i njenih pojedinih segmenata. Ovakav protok informacija na nivou državne uprave i lokalne samouprave više puta podiže nivo operativnosti i efikasnosti.

Bibliografija

1. Interna publikacija, Informator o radu Gradske opštine Rakovica, Beograd 2007.
2. Pantović, V., Dini, S., Starović, D., Savremeno poslovanje i Internet tehnologije, Beograd, Energoprojekt – InGraf, 2002.
3. Ranić, S., Skorup, A., Poslovanje preko Interneta, Kruševac, Izdavački centar za industrijski menadžment, 2008.
4. Ašerić, M. i drugi, Unapređenje elektronskog poslovanja Opštinske uprave Rakovica, Završni rad, VTŠIM Kruševac, 2008.
5. www.carina.hr/e_carina/G2B.aspx
6. Ivković, M., Radenković, B., Internet i savremeno poslovanje, Beograd, Tehnički fakultet „Mihajlo Pupin“, 1998.
7. Vlada Republike Srbije: Nacionalna strategija za razvoj informatičkog društva, Beograd, 2005.
8. Anđelić, B., „E-uprava, elektronska državna administracija“, Agencija za unapređenje državne uprave. Mrazdata, 2002.

Istorija rada:

Rad primljen: 12.05.2013.

Prva revizija: 13.05.2013.

Prihvata: 26.05.2013.