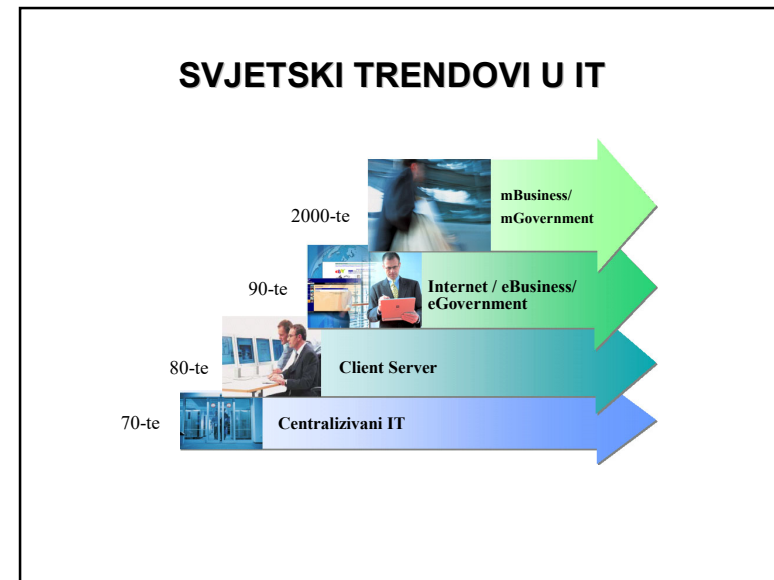


eGovernment

INTERNET U JAVNOJ UPRAVI

<http://www.ieg.ibm.com/>
(institut za e- government pri IBM-u)

The screenshot shows the IBM Institute for Electronic Government (IEG) website. It features a navigation menu with options like 'Home', 'Subsites', 'Services', 'Products', 'Support & downloads', and 'My IBM'. The main content area includes a featured article titled 'HELPING LEADERS LEAD' with a sub-headline 'The IEG helps leaders serve the public good through innovation.' Below this are sections for 'Case study' (Southwest One), 'New Report' (Success stories from the Public Sector's top innovators), and 'Government Industry Framework'.



E-vlada (Elektronsko poslovanje u javnoj upravi)

1. Način organizovanja državne uprave, poslovanje sa partnerima, građanima, zaposlenima i drugim vladinim organizacijama.
2. "On line" pružanje usluga državnih organa i javnih službi.
3. Podrazumijeva integraciju različitih procesa javne uprave i novi tehnološki pristup, kao i preraspodjelu nadležnosti.

eGovernment

"e-Government podrazumjeva korišćenje informacija i primjenu tehnologije da poboljša....."
Izvor podataka: World Bank

1. Efikasnost
2. Produktivnost
3. Transparentnost - jasnoću propisa i procedura
4. Odgovornost vlade u odnosima sa:
 1. Građanima
 2. Privredom i institucijama
 3. Drugim vladinim jedinicama
 4. Vlastitim službenicima

FORME elektronske vlade

- G2B (Government to Business)
- G2C (Government to Consumer)
- G2G (Government to Government)
- G2E (Government to Employees)

G2B

- Saradnja vlade i poslovnih subjekata kao i drugih pravnih lica.
- Predstavlja najveću mogućnost za povećanje efikasnosti ekonomije.
- Postiže se skraćanje vremena izvršenja složenih transakcija i stvara dobra podloga za kvalitetno odlučivanje.



G2C

- Saradnja vlade i građana.
- Servis je dostupan 24 časa dnevno.
- Single touch point – jednim ulaskom na Internet korisnik pristupa svim potrebnim informacijama.
- Korisnik plaća administrativnu taksu i plaćanje se obavlja preko Interneta.
- **Elektronski transfer beneficija** – u kojem vlada transferiše socijalno osiguranje, penzije i druge prinadležnosti direktno na bankovni račun primaoca ili na račun pametne kartice.



G2G

Državni organi efikasno koriste Internet servise na svim nivoima upravljanja:

- Između republičke vlade i lokalnih organa samouprave,
- Pri među resornom upravljanju.



G2E

Korišćenje informacione i komunikacione tehnologije u cilju saradnje i koordinacije zaposlenih u vladinim organima omogućava:

- ❖ Bolju komunikaciju između zaposlenih,
- ❖ Blagovremeno obavještanje i protok informacija,
- ❖ Potrebe e-obrazovanja u vladi i javnim službama,
- ❖ Upravljanje znanjem.



- Primjenom novih tehnologija
 - WAN,
 - Internet
 - Mobilna tehnologija
- Mogu se postići sledeći rezultati:
 1. Bolja usluga prema građanima
 2. Bolji odnosi sa privredom
 3. Veći uticaj na informisanost i svijest građana
 4. Bolje upravljanje vladinim tijelima



• ŠTA SE MIJENJA ?

1. Smanjenje korupcije
2. Jasnije tumačenje administrativnih potreba i zakonskih odluka
3. Lakši pristup informacijama
4. Uvećan prihod kroz redovnu naplatu poreza i taksi
5. Smanjenje troškova



Tradicionalan vs. Savremen

1. U prostorijama vladinih službi

1. Informativni centar/kiosk bliži građanima

- U okviru opština
- Lokacije dostupne građanima
- Poslovni i privatni kompjuteri u domovima građana

Anderson Consulting - 20% iskorišćenog potencijala u svijetu



KOJI SU CILJEVI ?

1. Bolje usluge prema građanima
2. Bolja usluge prema privredi
3. Jasniji propisi i procedure i manja mogućnost za korupciju
4. Bolja kontrola troškova vladinih i potraživanja

Šta obuhvata eGovernment

- E-usluge
- E-trgovina
- E-politika
- E-demokratija
- E-menadžment
- E-marketing (politički)



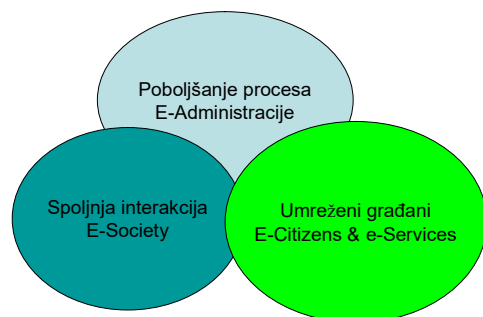
OBUHVATA

1. Kultura umjetnost i tradicija
2. Poslovanje
3. Odbrana
4. Obrazovanje
5. Izbori
6. Zapošljavanje
7. Pravo
8. Zdravstvo
9. Poreska služba
10. Transport
11. Nabavka za potrebe vladinih tijela
12. ??????????.....

- “E-vlada” podrazumijeva procese:
 - Ukidanje monopola i omogućavanje djelovanja tržišnih zakona;
 - Pripisivanje iskustva drugih zemalja;
 - Omogućavanje pristupa podacima i informacijama javnog sektora;
 - Prenos nadležnosti na organe lokalne samouprave
 - Bolje informisanosti građana.

- Postoji mnogo definicija koje na različite načine opisuju elektronsku upravu (engl. *e-government*, *e-administration*) tj. e-poslovanje u javnoj upravi. Neke od definicija su:
- Pod terminom e-uprava podrazumijeva se intenzivna i široka primjena savremenih informaciono-komunikacionih tehnologija (ICT) u javnoj upravi koja bi omogućila građanima, lokalnim upravama, poslovnim subjektima, vladinim i nevladinim organizacijama i drugim institucijama permanentan pristup servisima javne uprave, a zaposlenima jednostavno i efikasno obavljanje poslova uz smanjenje troškova.
- E-uprava se odnosi na kapacitet i volju javnog sektora da razvije upotrebu IKT-a u cilju unaprijeđenja pružanja usluga građanima.
- E-uprava ima za cilj da omogući lakšu, jeftiniju, transparentniju interakciju između vlade i građana (G2C), vlade i kompanija (G2B), samih vladinih agencija (G2G).
- E-uprava predstavlja upotrebu ICT-a u javnoj upravi, u kombinaciji sa organizacionim promjenama i novim vještinama u cilju poboljšanja javnih servisa, demokratskih procesa, kao i jačanja podrške javnih politika.

Domeni e-Governmenta



Domen

- **E-administracija:**
 - Poboljšanje procesa upravljanja (vladanja) putem redukovanja troškova,
 - Poboljšanje upravljanja performansama sistema, putem strategijske veze sa vladom i distribucijom ovlaštenja.

Domen

E-građani i E-servisi:

- Konekcija građana sa vladom putem razgovora sa njima i povećanje njihove odgovornosti,
- Osluškivanje građana i pomaganje demokratskih procesa i
- Poboljšanje javnih servisa.

Domen

E-udruživanje:

- Izgradnja interakcije između vlade i snabdjevača,
- Poboljšanje komunikacije sa privredom kroz stvaranje partnerskog odnosa,
- Stvaranje civilnog društva

Koristi od primjene eGovernment rješenja

Korisnik	Prednosti
Građani	Poboljšan pristup informacijama i poboljšanje usluga <ul style="list-style-type: none">• informacije o porezima i prihodima,• sve vrste dozvola,• zdravstvene usluge,• tržište rada,• socijalni rad. Građani uživaju dobrobit zahvaljujući direktnom pristupu <ul style="list-style-type: none">• službe prihoda,• registracija preduzeća• zahvaljujući efikasnijim kontaktima sa službenicima
Zaposleni	Poboljšanje morala i efikasnosti zaposlenih, lakše upravljanje kadrovima.

Koristi od primjene eGovernment rešenja

Korisnik	Prednosti
Vladine službe	Poboljšan pristup informacijama i uslugama. Povećana interna efikasnost nabavnih službi. Konsolidacija podataka povećanje kvaliteta izveštaja i elektronska distribucija primaocima (državni nivo, zakonodavne komisije). Smanjenje troškova poslovanja kupci/dobavljači, upravljanje zalihama, izveštajima.
Privreda	Povećan pristup informacijama i uslugama. Smanjenje troškova komunikacije.

Problemi i rješenja

Vladine službe-građani

- | | |
|--|--|
| 1. Kako smanjiti troškove usluživanja građana | 1. Elektronski pristup informacijama |
| 2. Korišćenje resursa između službi | 2. Real time informacije |
| 3. Objedinjenje informacija | 3. Online pristup svim informacijama |
| 4. Forum za komunikaciju sa funkcionerima | 4. Kreiranje interesnih zajednica i kanala za komunikaciju |
| 5. Potpunije razumijevanje odnosa sa građanima i grupama | 5. Integracija informacija |

Problemi i rješenja

Vladina služba-Vladina služba

- | | |
|---|--|
| 1. Komunikacija | 1. Sistemi za eliminisanje izolovanih ostrva komunikacija |
| 2. Višestruko unošenje istih informacija dovodi u pitanje integritet javnih dosijea | 2. Sistematizacija informacija kroz ugrađene mehanizme za pročišćavanje i objedinjavanje dosijea |
| 3. Potreba za centralizovanim upravljanjem budžetskim sredstvima radi kontrole troškova | 3. Formiranje budžeta kroz proces saradnje omogućen portal tehnologijom |
| 4. Pripremanje izveštaja zahteva objedinjenje informacija iz raznorodnih izvora | 4. Ugrađivanje rutina za objedinjavanje podatka |

Problemi i rješenja

Vladine službe-privreda

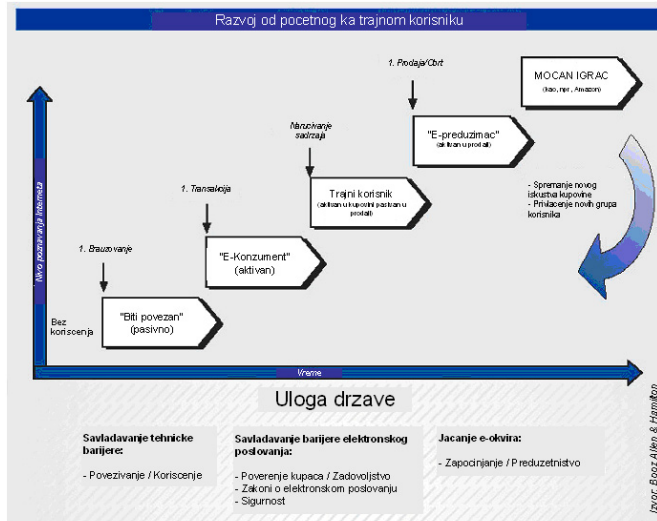
- | | |
|---|---|
| 1. Poboljšanje saradnje između različitih službi za ispunjenje određenog zadatka (npr. dozvole za poslovanje) | 1. Online obrada zahteva (npr. Izdavanje dozvola, rešenja itd.) |
| 2. Efikasnije upravljanje porezima i prihodima | 2. Online predaja poreskih izjava, naplata i upravljanje porezima |
| 3. Automatizacija procesa javnih tendera | 3. Online nabavka, uključujući licitacije |
| 4. Efikasnije ispunjenje zahteva za statističkim izveštajima i podacima | 4. Online pristup i obrada informacija |
| 5. Potpunije razumevanje odnosa sa privrednim subjektima i demografskim grupama | 5. Intergracija informacija za bolje upravljanje odnosima sa privredim subjektima |

Problemi i rješenja

Vladine službe-vladini službenici

- | | |
|--|---|
| 1. Službe su zatrpane podacima o kadrovskim promjenama, zahtevima i upitima | 1. Kadrovski self-service portal |
| 2. Zaposleni nisu obučeni da pružaju usluge drugim službama, privredi i građanima | 2. Sistemacija procesa dostupnost informacija |
| 3. Integritet službi se dovodi u pitanje nekonzistentnim standardima i procedurama | 3. Objedinjeni pristup bazi informacija |

Uloga države u različitim fazama informatizacije



Odakle smo počeli ?



Internet u javnoj upravi SADRŽAJ

- Informaciono društvo
- Elektronski mediji u javnoj upravi
- Istorijski razvoj
- Automatizacija poslova
- Trenutno stanje
- Inicijative
- Evropa u e-Governmentu

INFORMACIONO DRUŠTVO

SUSRET REALNOSTI

- Svi poslovni poduhvati danas se nadmeću u dva svijeta:
 - realnom svijetu opipljivih izvora
 - virtuelnom svijetu informacija

33

Концепт информационог друштва

- Овај термин је настао због пренаглашене важности аспеката друштвених односа који настају употребом ових технологија
- По својој природи сличан је називима:
 - грађанско друштво,
 - демократско друштво или
 - индустријско друштво

34

Концепт информационог друштва

- Наглашава улога информација у данашњем друштву, као што се овим другим називима наглашава улога:
 - грађанина,
 - воље народа,
 - односно индустријске производње.

35

ЦЕНТРАЛНО МЈЕСТО ИНФОРМАЦИЈАМА

- Информационо друштво је постиндустријски привредни и друштвени облик у коме коришћење информација и знања има централну улогу и чини стално растући удео у друштвеном производу .
- Информационом је претходило:
 - индустријско,
 - пољопривредно,
 - номадско друштво,
- Назив је формиран гледано према главним привредним дјелатностима у датим епохама развоја људског друштва.

36

ОПШТЕ ПРИХВАЋЕН

- Осим политике, термин је прихваћен и у:
 - праву,
 - социологији,
 - економији,
 - психологији и другдје,
- Потврђује значај који у друштву имају информације.

37

СВЕ ВЕЋИ УТИЦАЈ ИНФОРМАЦИЈА

- Развијене индустријске земље попримају све јача обиљежја информационог друштва:
 - производња материјалних добара све се више повлачи иза производње информација,
 - док утицај информационо комуникационих технологија на:
 - привреду,
 - културу,
 - политику и
 - приватни сектор континуирано расте.

38

ВЕЛИКЕ ПРОМЈЕНЕ

- Широка употреба информационих и комуникационих технологија утиче на
 - Ток производње,
 - Маркетиншке стратегије
 - Организационе структуре,
- Прави промјене на пољу занимања и професија.

39

РЕЗУЛТАТ И.Д.

- Већа продуктивност,
- Рационализација привреде,
- Смањење броја класичних радних мјеста,
- Веће потребе за информатичким кадровима,
- Радна мјеста су РЕЗЕРВИСАНА ЗА ЉУДЕ СА ЗНАЊЕМ.

40

ПОСЛЕДИЦЕ И.Д.

- Структурна промјена са индустријског на информационо друштво је, осим тога, праћена енормним убрзањем технолошких промјена.
 - Смањење просторно временских ограничења,
 - Интернационализација тржишта (глобализација)
 - Заоштравање глобалне утакмице остављају последице на све привредне гране и воде новој прерасподјели на привредном рељефу,

Различита виђења И.Д.

Информационо друштво			
Виђења привреде ИД		Виђења државе у ИД	
Оптимистичко	Песимистичко	Оптимистичко	Песимистичко
Универзални просперитет	Универзална комерцијализација	Тотална безбједност	Тотална контрола
Тржиште без трења	Умртвљено тржиште	Политичка хармонија	Смрт демократије

42

Посебности информационог друштва

- Идеологија информационог друштва,
- Виртуелна култура,
- Архивирани подаци,
- Дигитални маркетинг,
- Раст расположиве количине општег знања,
- Обавештајно знање.

43

Идеологија информационог друштва

- Опчињеност информационом друштвом навела је неке аналитичаре да дају изјаве као што су
- **«Све је информација!»**, чак и да говоре о «спасењу кроз информацију».

44

Виртуелна култура

- Улаже се доста труда да се да општа дефиниција појма виртуелна култура, чини се да се феномен на који би се ова култура односила (за сада) није развио до те мјере да је могуће прецизно одредити шта се под њим подразумева
- Нови медијуми су све краткотрајнији:
 - ЦД траје до 100 година,
 - Хартија која ако садржи кисјелину траје до 200 година,
 - Хартија без кисјелине траје преко 500 година,
 - Пергамент траје преко 1000 година
 - Глинене таблице које трају преко 5000 година
- Шта ће остати иза “ИНФОРМАЦИОНОГ ДРУШТВА”

45


Прикупљање података (*information body*)

- Скуп свих података повезаних са неком особом:
 - школска документација,
 - полисе осигурања,
 - порески подаци,
 - подаци о комуникацијама,
 - извештаји о потрошњи,
 - медицинска документација,
 - путни документи,
 - полицијски досијеи,
 - подаци о инвестицијама



46

Сакупљачи података

1. Стамбене задруге		1. Полицијски и правосудни органи
2. Кредитна друштва		2. Образовне институције
3. Компаније које издају кредитне картице		3. Матични уреди и бирачки спискови
4. Компаније које се баве директним маркетингом		4. Пореске службе
5. Осигуравајућа друштва		5. Обавјештајне службе
6. Интернет провајдери		6. Заводи за социјално старање
7. Каталогска продаја		7. Здравствене институције
8. Онлајн продаја		8. Вјерске заједнице
9. Поштанске компаније		

47

Дигитални маркетинг

- Маркетинг се оријентише на креирање транспарентних купаца.
- Индивидуални **потрошачи се лоцирају на основу података – трагова** које остављају за собом.
- Ови подаци се систематски прикупљају и уз помоћ експертских система групишу, обрађују и обогаћују другим подацима да би били употребљени као основа за **дигиталан маркетинг – маркетинг високе прецизности**.

48

Подела понашања у ИД према потребама индустрије информација

Фаворизовано понашање	Нежељено понашање
Коришћење пластичног новца Пребацавање новца преко банке Куповање преко Интернета Трошење производа који одговарају животном стилу појединца	Плаћање готовином Куповање у малим независним продавницама Трошење на неподвижене начине

49

Етички изазови ИД

- Ометање приватности
- Контрола комуникација појединца,
- Погоршање услова рада,
- Маркетиншке,
- Биотехнолошке
- Разне друге злоупотребе,
- Дезинформисаност појединца.

50

Идеалистичка виђења и реалне опасности за положај радне снаге у ИД

Идеалистичко виђење предности које доноси развој ИКТ	Реална опасност (коју треба да превазиђу стратегије развоја ИД)
Посао је могуће обављати код куће или лаптопом на плажи	Иzolованост од друштва
Посао је могуће обавити кад год се пожели	Израбљивање запослених који раде и дању и ноћу и заборављају на разлику између рада и слободног времена
Комуницира се електронском поштом, мобилним телефоном или видеоконференцијом, независно од времена и мјеста	Запослени су на располагању 24 сата дневно, без обзира на радно вријеме

51

Internet u javnoj upravi Automatizacija

- Prve primjene računara u javnoj upravi kod nas su krajem 50-tih godina.
- Primjena od strane statističkih zavoda
- Primjena u organima uprave većih gradova
- Primjena u vrijeme kada većina zemalja Evrope nema ništa u tom domenu.

Internet u javnoj upravi Automatizacija

- Prvi registar stanovništva 1957 godine u Beogradu.
- Rađen na osnovu podataka iz popisa stanovništva.
- Registar stanovništva bio je smješten na bušenim karticama.

Internet u javnoj upravi Automatizacija

- Tpkom 70-80 godina prošlog vijeka uvode se računari u većim gradovima i koriste za:
 - Evidencija poreskih obveznika
 - Evidencija vozača i motornih vozila
 - Ličnih karata
 - Prebivališta
 - Katastar
 - Komunalne inspekcije
 - Matičnih knjiga
 - Ulica
 - Planiranje budžeta
 - Naplata komunalnih usluga
 - Naknade za korišćenje građevinskog zemljišta
 - Zemljišnih knjiga
 - Korisnika invalidsko – boračke zaštite
 - Kadrova
 - Vojnih obveznika
 - Knjigovodstva
 - I.t.d.

Internet u javnoj upravi Automatizacija

- Prvi gradovi
 - Beograd
 - Novi sad
 - Niš
 - Užice
 - Kragujevac
 - Podgorica
 - Čačak
 - Kraljevo
 - Subotica
 - Sombor
 - Pančevo
 - Zrenjanin

Internet u javnoj upravi Automatizacija

- Zakon o jedinstvenom matičnom broju građana.
- Donijet na predlog gradova
- Potreba da se preko matičnog broja povežu i dalje razvijaju baze podataka o građanima.

Internet u javnoj upravi Namjena

- IS državne uprave služe za:
 - Prikupljanje, obradu i davanje na korišćenje informacija koje nastaju u toku rada i koje su neophodne za rad i proces odlučivanja u državnoj upravi.
- Ovi IS se koriste za:
 - Pripremi zakona i drugih propisa
 - Rešavanju u upravnim stvarima
 - Vršnju upravnog nadzora
 - Obavljanju represivnih djelatnosti
 - Praćenju stanja u određenim oblastima
 - Izradi predloga za vođenje politike
 - Vršnje pojedinih materijalnih operacija
 - Obavljanje stručnih i drugih poslova državne uprave

Internet u javnoj upravi Podjela

- Hijerarhijski informacijski sistem državne uprave može se podijeliti na:
 - Opštinski
 - Gradski
 - Regionalni
 - Republički

Internet u javnoj upravi Preduslovi

- Prvi i najvažniji preduslov jedinstvenog informacijskog sistema države je:
standardizacija
 - Podataka
 - Procesu
 - Tehnologije
- U protivnom veoma je teško objediniti IS

Internet u javnoj upravi IS republičkih organa

- Usporen rast do 80-tih godina
- Započet rad na uvođenju računara u obradu podataka iz nadležnosti:
 - Uprave za zajedničke poslove
 - Poreske službe
 - Katastra

Internet u javnoj upravi IS republičkih organa

- Rezultati:
 - Definisanje koncepta daljeg razvoja IS
 - Kreiranje zajedničke baze podataka IS
 - Razvoj zajedničke računarske mreže državnih organa
 - Projektovanje opšteg sistema za administrativno poslovanje
 - Primena informatičkih standarda u razvoju IS
 - Razvoj pravosudnog IS
 - Stvaranje koncepta integralnih GIS orijentisanih sistema u gradovima
 - Razvoj IS Republičke uprave javnih prihoda

Internet u javnoj upravi IS republičkih organa

- Zastoj 2000 –te:
 - Nedostatak finansijskih sredstava
 - Kuda dalje?
 - Događanja
 - Neki mali pomaci sa zakašnjenjima
 - Pokušaji nekih gradova
 - Deklarativno zalaganje sa malim rezultatima.

Internet u javnoj upravi IS

- 90-tih godina Republički sekretarijat za razvoj u saradnji sa FON-om razvija Integralni Informacioni sistem za sve opštinske i republičke organe uprave.
- 1997 godine usvojena je studija “Dalji razvoj IS državnih organa Grne Gore”
- Implementirana su rešenja:
 - Vođenje biračkih spiskova
 - Poreskih obveznika
 - Katastra

Internet u javnoj upravi

- Deklarativna podrška razvoju IS
- Nedostatak finansijskih sredstava
- Nedovoljno korišćenje raspoloživih podataka
- Nezainteresovanost za uvođenje IIS i kroz to i reorganizacija i unapređenje poslova uprave
- Kratak životni vek projekata zbog čestih izmjena zakona i propisa
- Dug proces projektovanja (male plate, dug posao)

Od IIS do eGovernmenta

- Integralni Informacioni Sistemi su razvijani pojedinačno i pokrivali su određene oblasti poslovanja.
- Sve se odvijalo u zatvorenom krugu vladinih institucija bez prisustva građana.
- INTERNET
- Promjena filozofije.
- Građanima se širom otvaraju vrata za pristup resursima i učešće u poslovima.
- Samouslužni servisi.

Trenutno stanje kod nas

- Republički.
- Sajtovi su skromni i informativnog karaktera.
- Nedostaju linkovi.
- Zaboravljene su mnoge institucije.

Internet u javnoj upravi Definisanje e-government-a.

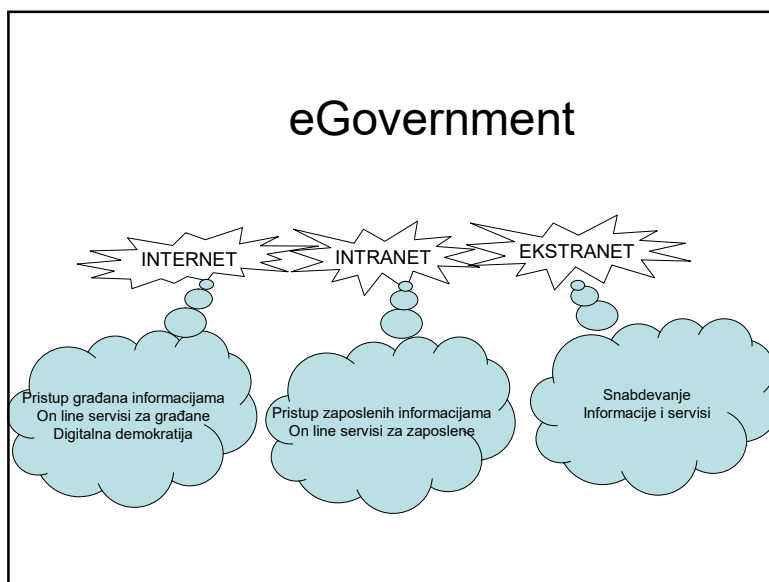
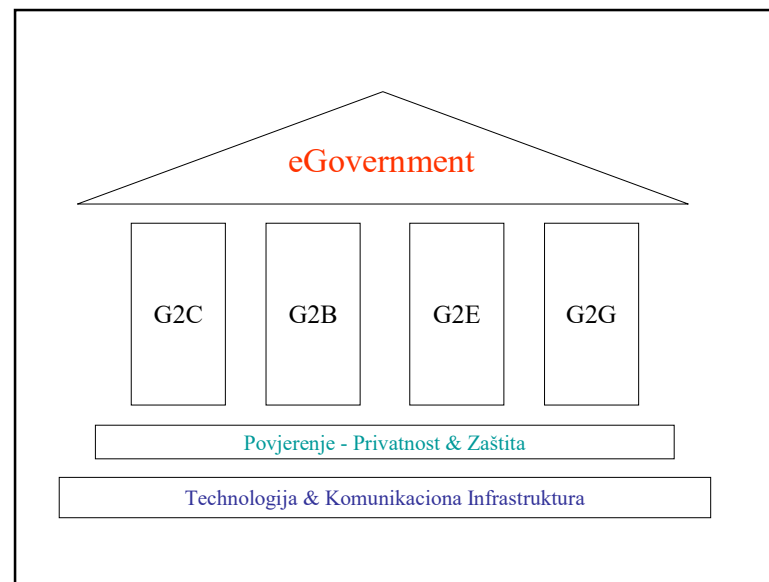
- Najopštija definicija
- "E-government je korišćenje Interneta ili drugih elektronskih sistema da bi se pojednostavilo i olakšalo komuniciranje sa vladinim servisima".

Internet u javnoj upravi Definisanje e-government-a

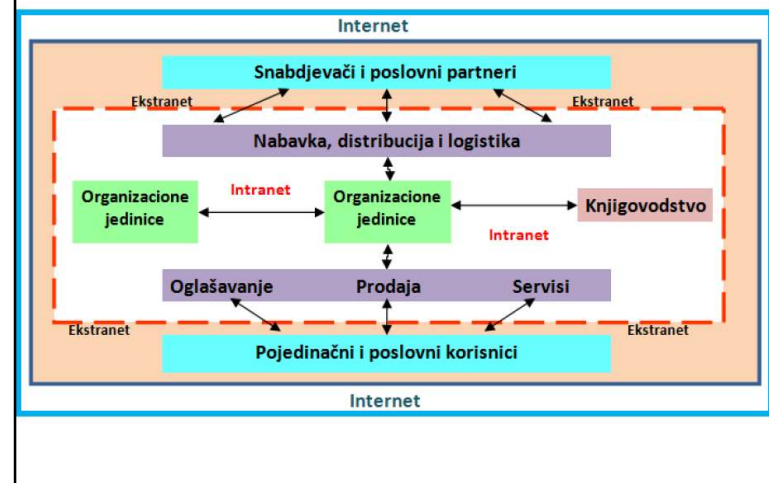
- S obzirom na to da se do danas najčešće e-government pominje u kontekstu lokalnih ili gradskih vlada to se nadalje može definisati kao:
- "E government je mogućnost za lokalnu upravu da stavi na raspolaganje informacije i servise putem WEb-a, preko "touch screen" kioska ili na osnovu interaktivnog prepoznavanja glasa. Ove usluge i servisi se stavljaju na raspolaganje građanima i poslovnim partnerima a raspoloživi su 24 časa dnevno 365 dana godišnje".

Internet u javnoj upravi Definisanje e-government-a

- Pošto je teško definisati jedan tako širok pojam navešćemo i drugu definiciju koja glasi:
- "E-government je Web bazirana tehnologija koju koristi lokalna uprava kao komunikacioni kanal koji je ponuđen posjetiocima, građanima, poslovnim partnerima, drugim lokalnim upravama i zaposlenima".



1. Internet, intranet i ekstranet u funkciji javne uprave



Transakcije cijena/ušteda

	Tradicionalni sistem	Internet	Procenat uštede
Avio karte	8.00 \$	1.00 \$	87 %
Bankarstvo	1.08 \$	0.13 \$	89 %
Plaćanje računa	2.75 \$	0.85 \$	70 %
Polisa osiguranja	400 – 700 \$	200 – 350 \$	50 %
Software	15 \$	0.35 \$	98 %

Ciljevi e-uprave

Stvaranje boljeg poslovnog okruženja.

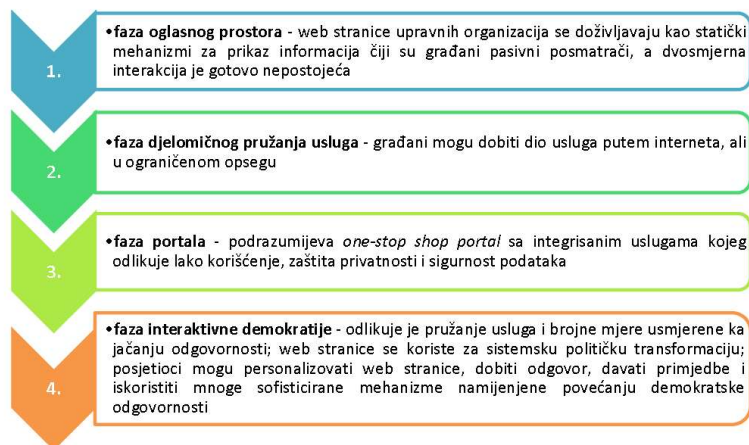
Korisnici na vezi, a ne u redu (*customers on line, not in line*).

Jačanje dobrog upravljanja i povećana participacija građana u njoj.

Rast produktivnosti i efikasnosti državnih agencija.

Obezbeđivanje kvalitetnijeg života marginalizovanih i ugroženih lica.

Faze razvoja e-uprave



Internet u javnoj upravi Kome je potreban e-government

- Državnom aparatu
 - da se **rastereti pritiska na šalterima** i da **pojeftini** svoje usluge.
 - Osim toga građani uglavnom imaju **loša iskustva u poslovanju sa državom** i svaka promena koja utiče na stvaranje dobrog odnosa sa građanima daje sliku da se **nešto događa u korist građana**.
 - Sa stanovišta državnog aparata korist je dvostruka:
 - ušteda i
 - zadovoljni građani.

Internet u javnoj upravi Kome je potreban e-government

- Građani-korisnici su najviše na dobitku.
 - Brze i bez čekanja mogu da obave svoje poslove a da pri tome ne stoje u nedoglednim redovima, da **dobiju pravovremenu i tačnu informaciju ili da obave posao** za koji je ponekad potrebno višednevno obilaženje različitih vladinih institucija.
 - Značajno je i pomenuti činjenicu da se na ovaj način upravljanje **državnim strukturama približava građaninu**, a on sam **postaje učesnik u upravljanju** državnim strukturama.

Internet u javnoj upravi Kome je potreban e-government

- Firmama iz IT tehnologije koje se trenutno nalaze u recesiji, e-government je potreban da **otvori ogromno polje rada sa bogatom klijentelom**.
 - Osim toga **automatizacija proizvodnje je davno završena** i većina proizvoda se izrađuje uz pomoć automatizovanih sistema.
 - **Automatizacija kancelarijskog poslovanja** je do nedavno predstavljala osnovu na kojoj su IT firme gradile svoju strategiju.
 - Jedini segment koji je ostao izvan automatizacije je Vlada, regionalna i lokalna uprava.
 - Tek sa **razvojem Interneta sagledane su mogućnosti** i danas najveće svetske kompanije u oblasti IT tehnologija imaju u svojoj ponudi E-government kao kompletno tehnološko rešenje.
 - Svakako da **jedinstvenog rešenja bar za sada nema** jer se zakoni razlikuju od jedne zemlje do druge ili od jednog grada do drugog.

Internet u javnoj upravi Kome je potreban e-government

- Značajan razlog za uvođenje e-governmenta je:
 - **Stanovništvo se stalno uvećava** i gradovi eneormno rastu.
 - **Naseljenost po jedinici površine je sve veća**, a svaki građanin ima potrebe da kontaktira vladu, da traži informacije ili obavlja poslove.
 - Pitanje: **koliko je potrebno zaposlenih činovnika i prostora** da u njima rade i kakve bi bile gužve ako se dio transakcija ne prebaci na elektronske kanale komuniciranja.
 - Osim toga informaciona tehnologija kao preduslov stavlja **standardizaciju i jedinstvenost podataka**.
 - U megapolisima kakvi se već danas formiraju **praćenje podataka o pojedincu** bez dobro koncipiranog informacionog sistema je gotovo nemoguće.

Internet u javnoj upravi Kome su namenjene usluge i servisi

- Korisnici e-governmenta se mogu svrstati u sledeće kategorije:
 - G - Government -Vlada ,Uprava
 - E - Employee -Zaposleni
 - B - Business -Poslovni partneri
 - C - Citizen -Građani

Internet u javnoj upravi

Kome su namijenjene usluge i servisi

- Vladini interni poslovi
 - Za međusobno poslovanje. i komunikaciju zaposlenih u njenim službama
 - Poslovi kao što je **upravljanje elektronskim dokumentima** i/ili njihova priprema za Web korišćenje

Internet u javnoj upravi

Kome su namijenjene usluge i servisi

- On line servisi koji su za spoljašnje korisnike i poslovni svijet.
 - Do danas je veći broj usluga stavljeni na korišćenje u ovoj grupi poslova.
 - Najčešće su to poslovi tipa:
 - FAQ
 - elektronski časopis
 - prijava poreza
 - sistem naplate parkiranja
 - takse na nekretnine
 - poslovne licence i dozvole.
 - Izbor poslova nije baš veliki ali treba uzeti u obzir da je ovo novost u cyber prostoru i da se lepeza poslova neprestano širi.

Internet u javnoj upravi

Kome su namijenjene usluge i servisi

- Internet za službenike vlade
- Intranet za zaposlene u vladinim službama pojavljuje se kao važan:
 - **informacioni,**
 - **komunikacioni** i
 - **organizacioni alat** u okviru poslovanja.
- Jedan od najvećih izazova za bilo koju veliku organizaciju je **efikasna distribucija informacija zaposlenima** i uspostavljanje efikasnog dvostranog komunikacionog kanala sa njima.
- Šta više jedan od najvažnijih činioca uspešnosti poslovanja bilo koje organizacije predstavlja **uključivanje zaposlenih u interni administrativni proces.**

Internet u javnoj upravi

Kome su namijenjene usluge i servisi

- Obuka vladinih službenika
 - Korišćenje **Intraneta za distribuciju informacija** povećava stepen međusobne komunikacije i omogućava vođenje transakcija i pruža ogromne mogućnosti za povećavanje efikasnosti organizacije
 - Intranet može imati centralnu ulogu da organizacija postane **"učionica na daljinu"** gde su resursi za učenje uvek na raspolaganju zaposlenima, oglasna tabla "chat room" i forum za učenje.
 - Intranet iskorišćen za te namene može imati ključnu ulogu u **organizovanom upravljanju znanjem**
 - **Cijena koju preba platiti** za ovakav interni sistem distribucije informacija, za komunikaciju i obavljanje transakcija **znatno je manja uz pomoć Web tehnologije** a pitanje je da li bi bilo moguće na drugi način i postići slične rezultate.

Prioriteti

- Organizacija
- Zakon
- Rukovodstvo i obaveze
- Kadrovski kapaciteti
- Tehnologija
- Sistem podataka

Barijere koje treba prevazići

- Nacionalna eGovernment strategija.
- Raspoloživost i obaveze za eGovernment na najvišem nivou
- **Priprema ključnih eGovernment institucija da omoguće strategijski plan i pomognu izvršenju projekata**
- Novi zakoni i regulativa koja omogućuje eGovernment.
- Operativni kapaciteti koji treba da implementiraju eGovernment pilot projekte.
- Priprema eGovernment pilot projekata fokusiranih na "mrežnu vladu"

Internet u javnoj upravi

Odnosi između učesnika

- G2G **Intranet** Vladin komunikacioni podsistem, Informacije, Servisi
- G2E **Intranet** Vladini službenici, "chat room" oglasna tabla, učenje
- G2B Internet Snabdevanje, Informacije, servisi
- B2G Internet Komunikacija vlade sa poslovnim partnerima
- G2C Internet Posetioci informacije, Online servii, Digitalna demokratija
- C2G Internet Komunikacija vlade sa građanima.

Internet u javnoj upravi

Zašto je potrebna promjena i uvođenje e-government-a.

- Internet kao sredstvo za komunikaciju **koristi sve veći broj ljudi.**
- Prednosti koje on pruža pri radu od kuće i sa posla je evidentna i zato je potrebno **izaći u susret tom dijelu populacije i omogućiti im da na taj način obave posao.**

Internet u javnoj upravi

Zašto je potrebna promjena i uvođenje e-government-a.

- Postavljanje na Internet servisa i usluga omogućuje lokalnoj, regionalnoj ili saveznoj upravi **da rastereti šaltere** i da na taj način omogući da se brže i lakše obavljaju poslovi.
- S obzirom na to da se veći broj poslova može obaviti na ovaj način može se ponuditi da **korisnici imaju olakšice** ili **popuste** ukoliko koriste ovaj metod komunikacije.
- Sistem lojalnosti.

Internet u javnoj upravi

Zašto je potrebna promjena i uvođenje e-government-a.

- Korišćenje interneta u ovakve svrhe predstavlja **najjeftiniji metod rada** i najjeftiniji servisi korisnika za lokalnu upravu.
- Za isti obim posla koji može da se obavi preko Interneta bilo bi potrebno zaposliti značajan broj radnika a za njih je potrebno izgraditi objekte gde bi radili.

Internet u javnoj upravi

Za početak potrebno je odgovoriti na pitanja

- 1. Šta pokušavamo da uradimo?
 - 1.1 Stvaranje **partnerskog odnosa** između gradske vlade korisnika ili firmi kroz upotrebu Interneta za poslovno povezivanje.
 - 1.2 Rezultat mora biti lakše korišćenje i sigurnije zaštićene transakcije.

Internet u javnoj upravi

Za početak potrebno je odgovoriti na pitanja

- 2. Zašto to moramo da uradimo?
 - **Rast poslova i posjetioca u javnoj upravi**
 - Omogućavanje korisnicima da posao obave od kuće ili sa posla
 - Stvaranje uslova za **brži odziv** na zahtjeve korisnika

Internet u javnoj upravi

Za početak potrebno je odgovoriti na pitanja

- 3. Kako ćemo to da uradimo?
 - Direktan ulaz u javne službe
 - e-mail
 - Internet
 - Diskusione grupe
 - Internet chat
 - Javljanje u živo
 - E-government kiosk
 - Interaktivna zvučna komunikacija
 - Telefon, fax
 - Interaktivna TV

Internet u javnoj upravi

Poslovi koje je moguće ponuditi

- Informacije koje su na raspolaganju građanima
 - Vladine funkcije i servisi
 - Uprave:
 - parkovi,
 - rekreacioni centri,
 - centri za komunikaciju
 - Kalendar događanja
 - Informacije, opisi statistika
 - Vlasničke i infrastrukturne informacije
 - Raspored leta na aerodromima i njihov status
 - Vesti
 - Linkovi ka drugim ključnim sajtovima.

Internet u javnoj upravi

Poslovi koje je moguće ponuditi

- Digitalna demokratija
 - O gradskom vijeću,
 - oblik upravljanja,
 - komunikacija sa gradskim vijećem
 - Sastanci gradskog vijeća, zabelješke sa vijeća
 - Sastanci na Web-u
 - Komunikacija sa članovima uprave
 - Informacije o glasanju
 - Chat room na pojedine teme.

Internet u javnoj upravi

Poslovi koje je moguće ponuditi

- On line servisi građanstvu
 - Izdavanje i reizdavanje licenci i dozvola kao i plaćanje za njih
 - Raznorazna plaćanja
 - mesta za parking,
 - članarine,
 - itd
 - Prodaja roba i usluga
 - Registracija raznoraznih aktivnosti (sportske, itd)
 - Plaćanje poreza
 - Podnošenje žalbi, zahtjeva za servisima, raspitivanje
 - Dio o zapošljavanju i njegovim mogućnostima.

Internet u javnoj upravi

Poslovi koje je moguće ponuditi

- Snabdijevanje:
 - informacije i servisi
 - Ponude za snabdijevanje,
 - Dokumentacije za licitacije,
 - On line aukcije
 - Zahtevi za nabavkama,
 - Računi o transakcijama

Internet u javnoj upravi

Poslovi koje je moguće ponuditi

- Informacije za zaposlene u gradskoj upravi
 - Gradski časopis za zaposlene
 - Management komunikacija
 - Pravila i procedure
 - Organizacione informacije o funkcijama i strukturi
 - Interni telefonski imenik

Internet u javnoj upravi

Poslovi koje je moguće ponuditi

- On line servisi za zaposlene
 - Oglasna tabla i chat room za zaposlene
 - Traženje i nuđenje posla
 - Samouslužni servisi koje zaposleni ažuriraju
 - Samouslužni servisi
 - Učenje na daljinu.

SINGAPUR e-SERVISI

Singapur

Umjetnost i tradicija

- Vodič kroz kulturno nasledje
- Izložbe i festivali
- Liste događaja
- Zabavne aktivnosti za decu svih uzrasta
- Obrazovanje iz oblasti umetnosti i tradicije
- finansiranje i podrška

Singapur

Poslovanje

- poslovno planiranje
- pravni okvir
- istraživanje tržišta
- Inovacije i pravo zaštite intelektualne svojine
- registracije/licence/dozvole
- inicijative i odobrenja
- poslovne dozvole
- kadrovi
- finansije
- tržište/pronadji poslovnog partnera
- ePoslovanje
- uvoz/izvoz
- transport
- poboljšanje poslovnih strategija
- izlazne strategije
- zašto Singapur?
- međunarodno poslovanje
- BizFile
- trgovačka oznaka
- pomoć/savet

Singapur

Zdravlje

- - briga za starije
- - nadji zubara
- - nadji bolnicu i bolničke usluge
- - zdrav način života

Singapur

Domaćinstva

- Kupovina imanja
- prodaja imanja
- Iznajmljivanje stanova
- selidba
- renoviranje stana
- parking

Singapur

Odbrana

- Nacionalna odbrana
- Prijavi se za nacionalnu odbranu
- Posao u Ministarstvu odbrane
- Prijavite se za Singapursku pilotsku akademiju
- Test psihičkih sposobnosti
- Poslovanje sa Ministarstvom odbrane
- feedback Ministarstvu odbrane
- postanite policajac

Singapur

Obrazovanje

- Polazak u obdanište
- pohađanje osnovne škole
- Završavanje osnovne škole
- Polaganje Cambridge testova engleskog jezika
- Studije na koledžu
- Studije na univerzitetu
- Studiranje u inostranstvu
- Traženje udžbenika i dodatne literature
- Usavrši svoje znanje
- Postani prosvetni radnik

Singapur

Izbori

- Provjeriti imena kandidata
- Spiskovi birača

Singapur

Zapošljavanje

- -Informacije o zapošljavanju i dokvalifikacije
- - traženje posla
- - Planiranje karijere i unapredjenje znanja
- - Aplicirajte za posao u javnim ustanovama

Singapur

Biblioteke

- Napraviti svoju ličnu biblioteku
- pretražiti biblioteku
- aplicirati za članstvo
- preporučiti naslov
- podsjetnik
- prijaviti gubitak članske kartice
- prijaviti promjenu adrese

Singapur

Rekreacija

- rekreacija u parkovima
- parkovi i zelenilo
- programi u botaničkim baštama
- iznajmiti klub

Singapur

Sigurnost i zaštita

- popunjavanje policijskih izveštaja
- priprema u slučaju uzbune
- apliciranje za pasoš
- provjera važnosti ID
- prijaviti slučaj korupcije
- verifikacija imigracionog statusa

Singapur

Sport

- počni da treniraš
- ostati u formi
- nauči neki sport
- gdje da treniram
- sigurnost prilikom vežbanja
- Pobijedi za Singapur

Singapur

Transport

- kupovina novog vozila
- održavanje vozila
- kupovina polovnog vozila
- registracija
- vožnja u Singapuru
- naučiti vožnju
- plaćanje parkinga

Singapur

Pravo

- Singapurski pravni sistem
- Pravna pomoć i savet
- Informacije vezane za sudove
- Bankrotstvo
- Informacije o zemljištu
- Prava zaštite intelektualne svojine
- Tehnološke informacije
- Pravno obrazovanje i praksa

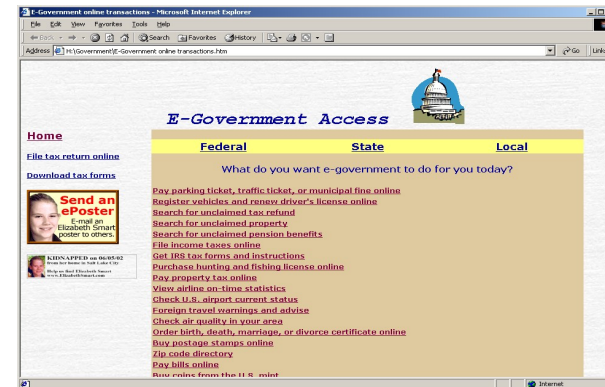
Singapur

Porodica

- Upis u matičnu knjigu rođenih
- Briga za vaše dijete
- Iskustva mladih
- Pronadji partnera
- Briga za starije
- Vjenčanje

<http://www.egovernmentaccess.com/>

USA - Sa jednog mjesta svi poslovi



Internet poslovi

- [Pay parking ticket, traffic ticket, or municipal fine online](#)
- [Register vehicles and renew driver's license online](#)
- [Search for unclaimed tax refund](#)
- [Search for unclaimed property](#)
- [Search for unclaimed pension benefits](#)
- [File income taxes online](#)
- [Get IRS tax forms and instructions](#)
- [Purchase hunting and fishing license online](#)
- [Pay property tax online](#)
- [View airline on-time statistics](#)
- [Check U.S. airport current status](#)
- [Foreign travel warnings and advise](#)
- [Check air quality in your area](#)

Internet poslovi

- [Order birth, death, marriage, or divorce certificate online](#)
- [Buy postage stamps online](#)
- [Zip code directory](#)
- [Pay bills online](#)
- [Buy coins from the U.S. mint](#)
- [Buy U.S. Savings Bonds online](#)
- [Buy U.S. Treasury Bills, Notes, and Bonds online](#)
- [Shop at the Smithsonian Institution](#)
- [Apply for a passport](#)
- [Reserve campsite at a national park](#)
- [Federal asset sales auction information](#)
- [Apply for social security benefits online](#)

Internet poslovi

- [Request a social security statement online](#)
- [Apply for a social security card](#)
- [Estimate Social Security benefits](#)
- [Apply for Federal student financial aid](#)
- [File patent application](#)
- [File trademark application](#)
- [Register for the draft](#)
- [Ben's guide to the US Government for kids](#)
- [Federal Statistics Consumer product recall information](#)
- [USDA list of local farmers markets](#)
- [Find government services near you](#)
- [Police auctions online](#)
- [Health Finder.gov, reliable health information from the US Government](#)
- [Consumer.gov, consumer information from the US Government](#)
- [Government job opportunities](#)
- [XML.gov](#)
- [Resources for fighting terrorism, anthrax](#)
- [Sex offender registry database information](#)

Šta je e-Vlada

- E Vladu su opisivali od “online pristupa servisima” do “alata za izgradnju i obnovu demokratije”
- Pogled na e-Vladu pre svega zavisi od interesa onoga koji je opisuje.
 - **Poslovnom čovjeku** to je brza elektronska registracija preduzeća, uređen, elektronski vodjen katastar ili javne nabavke on-line.
 - **Gradjaninu** je provjera i plaćanje poreza on-line, izborni sistem u kome nema krađe, rezultati upisa u škole i na fakultete na Internetu, obavještenje o prskanju protiv komaraca ili javnim radovima u susjedstvu.
 - **Novinaru** je neograničen, brz i besplatan pristup javnim informacijama.
 - **Borcima za ljudska prava** je sistem nadzora rada vlasti, itd.

Tri aspekta e-Vlade

- Izvor informacija
- Proširenje polja djelovanja demokratije
- Poboljšanje pružanja usluga

Izvor informacija

- E-Vlada je sistem za pristup javnim informacijama od strane građana i profesionalaca (novinara, historičara, sociologa, antropologa, itd.).
- Ovdje su sadržane i one informacije koje Vlada želi sama da plasira, i to je **kod nas posao Biroa za komunikacije Vlade**, ali i one koje bi Vlada morala da učini dostupnim, čak i ako joj to nije u trenutnom političkom interesu.

Proširenje polja djelovanja demokratije

- e-Vlada je takodje mehanizam za odlučivanje **ŠTA Vlada treba da radi**.
- **Uticaj na odluke** se uvođenjem e-Vlade proširuje na mnogo više subjekata, proces postaje vidljiviji i više javan, manje podložan uskim interesima.
- Proces reforme državne uprave uključuje proširivanje demokratskog mandata i orijentisanje ka klijent-centričnom modelu uprave,
- **reorganizaciji koja se zasniva na tački gledišta klijenta** a ne birokratije.

Poboljšanje pružanja usluga

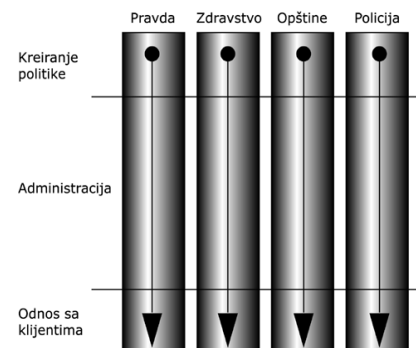
- Najvidljiviji aspekt e-Vlade, ono što većina identifikuje sa e-Vladom, ona je **poboljšanje pružanja usluga klijentima (dakle građanima i poslovnim subjektima)** i izgradnje neophodne infrastrukture za obavljanje ovih poslova.

Poboljšanje pružanja usluga

Svako ministarstvo ima tri osnovne funkcije:

- 1. **kreira politiku**, utvrđuje strategiju, predlaže zakone i donosi podzakonske akte za njihovo sprovođenje;
- 2. **obradjuje predmete** i vrši druge administrativne radnje potrebne za sprovođenje politike; i
- 3. **ostvaruje kontakt sa klijentima** (gradjanima i preduzećima) u upravnom postupku.
- **PROBLEM**: svako ministarstvo sve ove poslove radi **nezavisno od svih drugih ministarstava**, u okviru zatvorenog administrativnog «**silosa**».

Poboljšanje pružanja usluga (1)



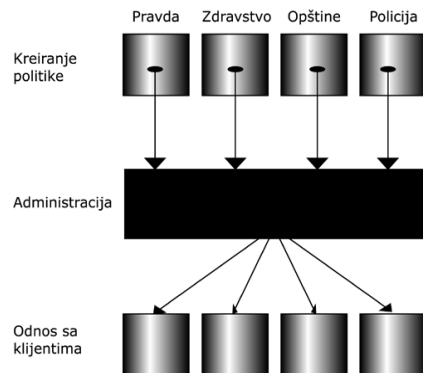
Moguća poboljšanja

- U ovom obliku organizacije moguća su poboljšanja u radu uvođenjem elektronske obrade podataka, kao što je to već slučaj u **Ministarstvu unutrašnjih poslova gde postoji funkcionalna baza podataka gradjana**.
- Ovi zatvoreni podsistemi služe prije svega **državnim službenicima da lakše obavljaju svoj posao**, ali nemaju nikakav uticaj na kvalitet pružanja usluga klijentima.

Primjer

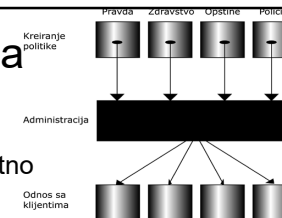
- To što će radnik MUP-a brzo pronaći gradjanina koji je došao da produži ličnu kartu u svojoj bazi podataka neće osloboditi gradjanina obaveze da prije toga **stoji u redu na još dva šaltera u drugim djelovima grada** kako bi nabavio izvod iz **matične knjige rođenih i uverenje o državljanstvu**, ni posjete fotografu kako bi nabavio fotografiju

Poboljšanje pružanja usluga (2)



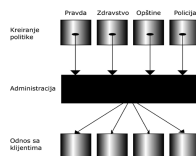
Poboljšanje pružanja usluga (2)

- **Prelazno rešenje**, ono na čemu se trenutno radi,
- **kvalitativno povećava nivo usluga prema klijentima** i
- **bitno povećava efikasnost rada državne administracije**.
- Ono suštinski **ne menja organizacioni oblik**, ali zahtijeva promjenu u modelu funkcionisanja, uvodeći **horizontalnu povezanost** i veću **saradnju medju ministarstvima** i drugim organima uprave.

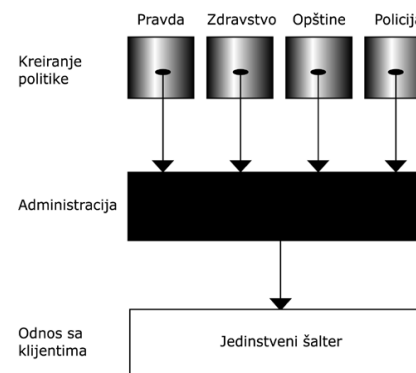


Poboljšanje pružanja usluga (2)

- Gradjanin će i dalje dolaziti na šalter MUP-a, ali mu sada sem stare lične karte ništa više neće biti potrebno.
- Radnik MUP-a će preko informacionog sistema trenutno dobiti
 - izvod iz matične knjige rođenih,
 - izvod iz knjige državljana i
 - podatke iz baze podataka gradjana.
- Takođe, na licu mjesta će se digitalnim foto-aparatom
 - snimiti portret gradjanina, a
 - njegov potpis i otisak prsta će se takodje digitalizovati i
 - dodati u bazu podataka.
- Pri narednom dolasku u MUP, radi produžetka ili dobijanja nekog drugog dokumenta, baza podataka će već sadržati
 - fotografiju,
 - potpis,
 - otisak prsta i
 - izvode iz matičnih knjiga,



Poboljšanje pružanja usluga (3)



Poboljšanje pružanja usluga (3)

- U modelu poslovanja državne administracije koji se zasniva na «**jedinstvenom šalteru**», šalter (fizički šalter u objektu, telefonski pozivni centar, samostojeći elektronski kiosk, Internet) **ne pripada određenom organu ili organizaciji**, čak ni određenoj vertikalnoj nadležnosti, već se na jednom mestu obavljaju svi poslovi koje klijenti mogu da imaju sa bilo kojim organom ili organizacijom unutar državne administracije.

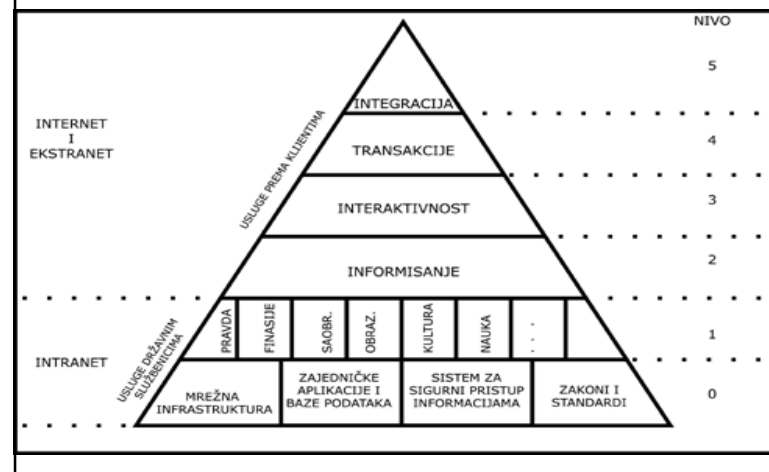
Poboljšanje pružanja usluga (3)

- Ovo zahtijeva **suštinske promjene u organizaciji rada** državnih organa i organizacija.
- Ministarstva bi praktično ostala mala, izuzetno operativna tela koja bi se bavila politikom, strategijom, vizijom i regulativom.
- Horizontalno bi se povezivali u radne grupe i druga ad-hok tijela koja bi bila osnivana da riješe problem ili pronadju rješenje koje zadire u više od jedne nadležnosti.
- Za dugoročnije projekte bi se osnivale medjuresorne agencije.

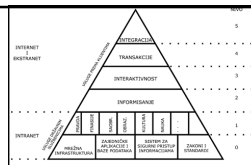
Poboljšanje pružanja usluga (3)

- Administrativno procesovanje, javne nabavke, kadrovska služba, opšti pravni i računovodstveni poslovi, i sve drugi opšti poslovi, bi se obavljali centralno u jednoj zajedničkoj stručnoj službi, i to u glavnom automatski.
- Usluge prema klijentima bi takodje vršila zajednička «**Služba za usluge**» koja bi imala svoje servisne centre, pozivne centre, samostojeće elektronske kioske i Internet prezentaciju.
- Svi ovi različiti kanali komunikacije trebalo bi da klijentima omoguće da **bilo koji posao sa državnom administracijom obave preko ma kog od kanala za komunikaciju, u bilo koje vreme, sa ma kog mjesta u svijetu.**

Put do vrha piramide



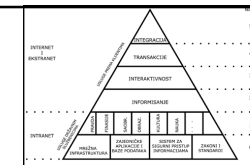
Nulti nivo



- Na nultom nivou se nalaze **zajedničke osnove informacionog sistema državnih organa:**

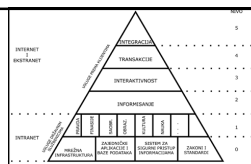
- fizička komunikaciona infrastruktura;
- osnovne baze podataka (**gradjana, privrednih subjekata i geografskih jedinica**);
- programi koji su od zajedničkog interesa (pisarnica, upravljanje resursima i kadrovima, rečnik podataka, itd.);
- takozvani «srednji sloj», odnosno program koji povezuje osnovne baze podataka koje su u različitim formatu i rade na različitim hardverskim platformama;
- sistem sigurnog pristupa informacijama koji uključuje ne samo fizičko obezbeđivanje pristupa, već i dodjeljivanje prava i utvrđivanje procedura za pristup informacijama;
- utvrđivanje standarda za tehnološku osnovu, pristup i razmjenu podataka;
- utvrđivanje zakonskog okvira u kome je sve ovo moguće.

Nulti nivo



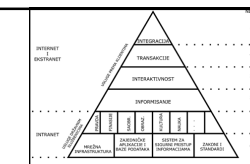
- Zakonodavni osnovi, pored regulative koja se odnosi posebno na državnu administraciju, takodje uključuju donošenje novih, ili izmenu i dopunu postojećih zakona koji omogućavaju i podstiču upotrebu informacionih i komunikacionih tehnologija u privredi, kao i onih koji podstiču domaća i strana ulaganja u ovaj sektor.

Nivo 1



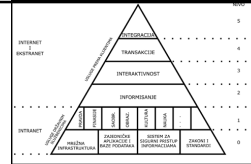
- Na nivou 1 se nalaze **informacioni podsistemi državnih organa**, odnosno ona rešenja koja mogu samostalno da funkcionišu u okviru jednog ministarstva ili drugog državnog organa.
- Ovi podsistemi se mogu do izvjesne mere razvijati nezavisno, odnosno uporedo sa razvojem osnova zajedničkog informacionog sistema, pod uslovom da su prihvaćeni standardi i zakonski okvir.
- **Ovi sistemi bi, na primer, uključivali sistem za obradu sudskih predmeta u Ministarstvu pravde, sistem državnog trezora u Ministarstvu finansija, informacioni sistem Apotekarske ustanove, opštinski sistem izdavanja građevinskih dozvola, itd.**

0-1 državni intranet



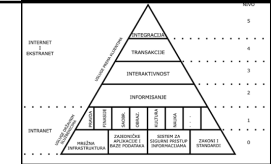
- Nulti i prvi nivo zajedno predstavljaju **državni intranet**, sistem za komunikaciju i razmenu dokumenata unutar državne administracije.
- Dopršetkom nultog i prvog nivoa, moguće je obezbediti **efikasno pružanje usluga** klijentima na postojećim šalterima.
- Zahvaljujući mogućnosti komunikacije između različitih državnih organa elektronskim putem, **klijent bi bio pošteđen šetanja od ustanove do ustanove** i pribavljanja prethodnih potvrda i mišljenja.
- Sav posao po jednom predmetu bilo bi moguće dovršiti na **jednom šalteru**.

Nivo 2



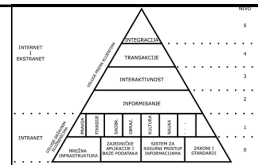
- Nivo 2 se sastoji od **pružanja informacija** specifičnih za svaki podsistem ili postupak koji se obavljaju na nivou 1.
- Ovde se pre svega radi o **Internet prezentacijama pojedinih organa i organizacija** kojima bi se klijenti informisali o njihovom radu i različitim upravnim procedurama.
- Klijenti bi se unaprijed obavijestili o postupku, preuzeli formulare, i obavijestili o mjestu i radnom vremenu državnog organa i organizacije sa kojom žele da obave neki postupak.

Nivo 3



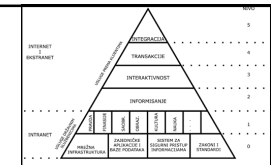
- Nivo 3 uvodi **dvosmjernu komunikaciju** između državne administracije i klijenta.
- Klijent je sada u mogućnosti ne samo da dobije informaciju od državnog organa ili organizacije, već i da im pruži informaciju.
- Ovom **interaktivnošću** u mnogome se smanjuje potreba za odlaskom na šalter.
- Razni **podnesci, molbe i zahtjevi mogu se poslati elektronskim putem**, a na isti način se može dobiti i odgovor ili rješenje.

Nivo 4

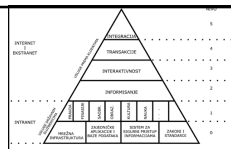


- Nivo 4 predstavlja konačno ostvarenje prelaznog rešenja,
- Na ovom nivou klijent je sposoban da **samostalno obavi upravni postupak sa određenim organom ili organizacijom bez intervencije državnog službenika.**
- Prelazak sa nivoa 3 na nivo 4 gotovo da je jednako kompleksan, skup i dugotrajan kao celokupan prethodni razvoj od nivoa nula do nivoa 3.

Nivo 4

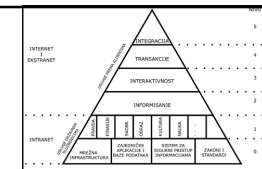


- Čak i za najjednostavniji upravni postupak, na primer promenu adrese stanovanja, potrebno je da se ostvare svi zakonski i tehnološki preduslovi.
- Prvo, potrebno je da svaki građanin može **sa apsolutnom sigurnošću da bude pozitivno identifikovan od strane sistema.**
- Potrebno je svim građanima izdati nove lične karte sa pametnim čipom (**SMART**), ili na drugi način osigurati primjenu **elektronskog potpisa.**



Nivo 4

- Drugo, potrebno je **ostvariti bezbjednu elektronsku komunikaciju izmedju klijenta i sistema**, bez obzira da li je klijent na nekom javnom elektronskom kiosku ili u kancelariji ili kod kuće na svom ličnom računaru.
- Treće, ukoliko se za upravni postupak plaća nadoknada, **potrebno je imati već ustanovljen i razradjen bankarski sistem za bezgotovinsko elektronsko plaćanje**.
- I konačno, potrebno je da se u potpunosti kompletiraju svi mrežni, hardverski i programski projekti na nivoima nula i jedan.



Nivo 5

- Nivo 5, **jedinstveni šalter**, detaljno je prethodno opisan kao **konačni cilj i završni stepen u razvoju e-Uprave**.
- Važno je naglasiti da u tehnološkom pogledu gotovo da **nema razlike izmedju nivoa 4 i nivoa 5**, odnosno da je postizanjem nivoa 4 praktično već postignut nivo 5.
- Da li će se i kada nivo 5 ostvariti zavisi prije svega od zakonske i organizacione reforme državne administracije.

Elementi uspjeha - vođstvo

- Vrh vlasti mora da ima viziju, i da je često, glasno i snažno artikuliše
- U definisanju strategije mora da učestvuje vrh vlasti

Elementi uspjeha - upravljanje

- Uloge, zadaci i odgovornosti moraju biti jasno definisani
- Mora biti definisan model finansiranja
- Mora biti zaokružena zakonska regulativa

Elementi uspjeha - tehnologija

- Izgradnja potrebne infrastrukture
- Uspostavljanje standarda

Elementi uspjeha - kompetentnost

- Jasno definisanje potreba
- Uspostavljanje preciznih kriterijuma
- Stalno ocenjivanje
- Adekvatno nagradjivanje
- Permanentno obrazovanje

Razlozi za optimizam

E-Vlada je svuda u svijetu tek u povoju i najbolje stvari tek dolaze.

Mi lako možemo biti vodeći dio te budućnosti ako budemo radili organizovano, koncentrisano, ujedinjeno, neumorno i beskompromisno.

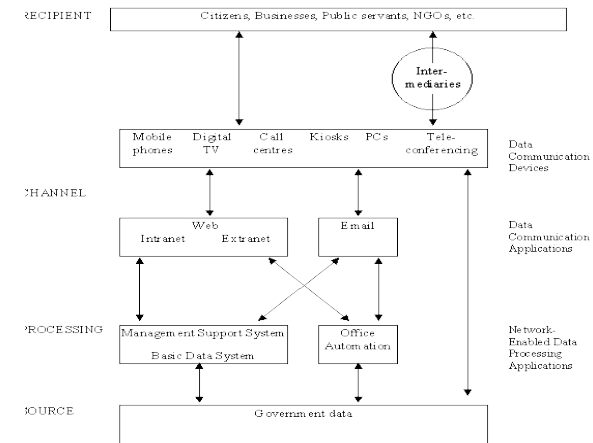
Međusobna e-government komunikacija

- Pri razvoju e-government strategije pre svega treba imati na umu **da je to stvar od širokog društvenog značaja** i da će u krajnjoj instanci to jednoga dana biti **dio državne cjeline na Internetu**.
- Pošto su do danas uglavnom gradske vlade kao one koje su najbliže građanima, stavljale servise i usluge na raspolaganje preko Interneta **na njima je da budu nosioci komunikacije i dogovora kao bi se ostvario minimum standardizacije e-governmenta**.
- Gradska vlada mora da komunicira kako sa lokalnim organizacionim podsistemima, tako i sa višim organizacionim jedinicama u cilju prikupljanja podataka i informacija.

Međusobna e-government komunikacija

- To nadalje znači da Web sajt mora biti **rađen u koordinaciji sa ostalima** a posebno se to odnosi na sadržaj i upravljanje sadržajem.
- **Obaveza je da se postave linkovi** ka ostalim organizacionim jedinicama kako bi cjelokupan sistem funkcionisao kao jedinstvena povezana celina.
- To je način se izbegne dupliranje poslova i napora kao i moguća konfuzija zbog nekonzistentnih podataka

Komunikacioni kanali



E-government kiosk

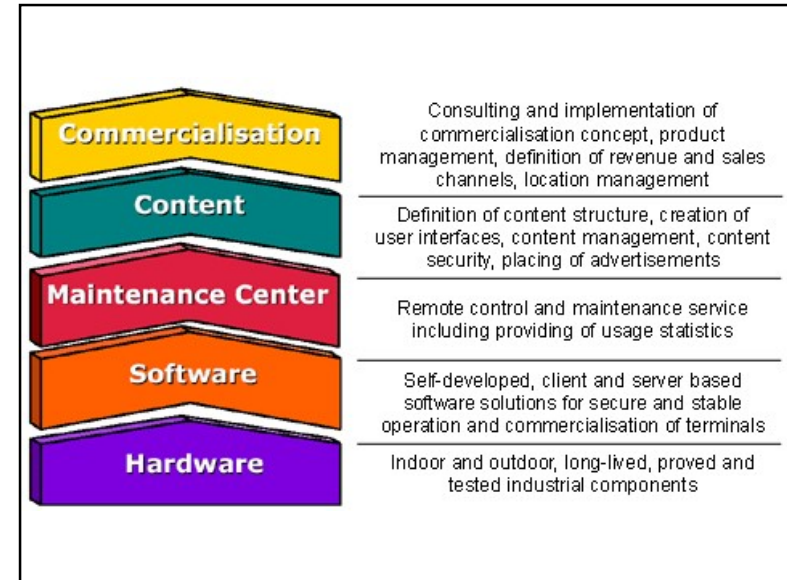
- U kontekstu širenja mogućnosti pristupa e-government servisima i **prevazilaženja problema digitalnog raslojavanja** su i e-government kiosci.
- To je jedan o popularnih načina komuniciranja Vlade sa građanstvom putem realizacije projekta
 - CRIS (Community Resident Information Services).
- To je sistem kioska (slično telefonskoj govornici) gdje su stavljeni na raspolaganje servisi i usluge koje se nude u okviru programa e-governmenta.
- Ovi kiosci se postavljaju na različitim lokacijama kao što su:
 - vladine zgrade i porostorije,
 - lokalne biblioteke,
 - javne prostorije ili trgovački centri.



Internet Kiosk

An Internet kiosk is a terminal that provides public Internet access. Internet kiosks sometimes resemble telephone booths, and are typically placed in settings such as hotel lobbies or airports for fast access to e-mail or web pages. Internet kiosks sometimes have a bill acceptor or a credit card swipe, and nearly always have a computer keyboard, a mouse (or a fixed trackball which is more robust), and a monitor.

Some Internet kiosks are based on a payment model similar to vending machines or Internet cafés, while others are free. A common arrangement with pay-for-use kiosks has the owner of the Internet kiosk enter into a partnership with the owner of its location, paying either a flat rate for rental of the floor space or a percentage of the monthly revenue generated by the machine.



E-government kiosk

- E-government kiosk zamišljen je i realizovan kao **uređaj za javni pristup** komunikacijskim i multimedijским uslugama i sadržajima.
- Njegov osnovni zadatak je da omogućiti korisnicima **pristup internetu**, ali može pružiti i druge naplative ili besplatne usluge.
- Politiku i način naplate određuje vlasnik uređaja.

E-government kiosk

- Naplative usluge su one koje koriste **resurse iz baza ili mreža podataka**, te telekomunikacijskih mreža čije korištenje nije besplatno.
- Najpopularnije naplative usluge su pretraživanje web stranica Interneta i usluge elektronske pošte.

E-government kiosk

- Internet kiosk ima **izvrsne multimedijske karakteristike** pa je stoga idealan za reklamne poruke ili kao **informacijski punkt**.
- Potencijalna druga namjena Internet kioska je **pružanje informacija o lokalnim kulturnim događanjima, restoranima i ostalim korisnim turističkim informacijama**.
- Reklamne poruke i sadržaji stranica s informacijama mogu biti **skladišteni lokalno, na internet kiosku ili centralno na mrežnim ili komunikacijskim serverima**

E-government kiosk

- Internet kiosk omogućuje korisnicima pristup internetu i ostalim informacijama s raznih javnih mjesta kao što su:
 - pošte,
 - hoteli,
 - aerodromi,
 - autobusne i željezničke stanice,
 - sajmovi,
 - izložbe,
 - visokoškolske i javne ustanove,
 - biblioteke
 - ulice.

E-government kiosk



E-government kiosk



Bull HN

Gradska pričaonica



E-government kiosk

- Jedan kiosk sadrži sledeće:
 - Touch screen ekran
 - Audio ulaz i izlaz (komunikacija glasom, mikrofon i zvučnici))
 - Mogućnosti prikazivanja videa (kolor ekran)
 - Laserski printer
 - Telefon

E-government kiosk

- Komunikacija sa ponuđenim servisima se ostvaruje putem interaktivnog ekrana (Touch screen) gde se dodirivanjem rukom po ekranu postavlja upit.
- U informativnom delu su ponuđene sledeće informacije:
 - Opšte informacije
 - E-servisi
 - FAQ najčešća pitanja
 - Indeks

E-government kiosk

- Poslova koje je moguće obaviti su:
 - Plaćanje taksi
 - Produženje registracije vozila
 - Pretplata na publikacije
 - Razni zahtevi prema inspekcijama
 - Traženje posla
 - Prijava stana
 - Komunikacija sa bazom podataka
 - Plaćanje kreditnim i debitnim karticama
 - Pristup Internetu.

E-government kiosk

- Dodatne mogućnosti su:
 - Sve informacije se dobijaju na papiru.
 - Da se telefonira bilo kojoj gradskoj ili regionalnoj službi.
 - Informacije tipa:
 - gdje se nalazim i kako da dođem do određene lokacije,
 - mogućnost prevoza do neke lokacije,
 - gradski saobraćaj,
 - metro,
 - željeznički red vožnje,
 - red letenja.

Povezivanje na mrežu

- Internet kiosk spaja se na internet preko ISDN modemskih uređaja ili preko ugrađenog Ethernet mrežnog adaptera kao deo LAN ili WAN strukture.
- Tip i vrsta povezivanja zavise od mogućnosti infrastrukture.

Centar za upravljanje mrežom kioska

- Centar za upravljanje mrežom IK je korisnički interface koji operatoru omogućuje:
 - dobijanje podataka iz baze statističkih podataka,
 - upravljanje,
 - zadavanje naredbi i postavljanje parametara za internet kioske,
 - omogućuje i uvid u trenutno stanja rada svakog pojedinog IK.
- U svrhu olakšanog ažuriranja IK moguće ih je podijeliti u grupe bilo prema skupu zajedničkih funkcija bilo prema mjestu postavljanja.

Centar za upravljanje mrežom kioska

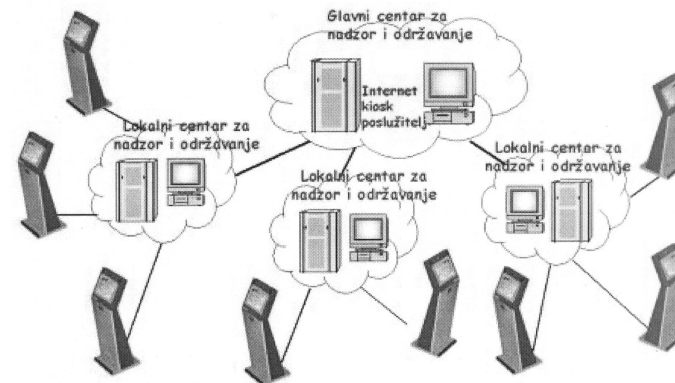
- Pri tome, jedan IK može pripadati jednoj ili nekoliko grupa.
- Iz statističkih izvještaja o:
 - aktivnosti,
 - prometu i
 - vrsti najčešće korišćenih usluga
- može se odrediti da li su IK smješteni na pravom mjestu, i da li je potrebno premjestiti ili promijeniti vrste usluga koji su preko njega dostupni.

Centar za upravljanje mrežom kioska

- S druge strane, na taj način je lako otkriti **da li je IK u kvaru i daljinski pokušati uspostaviti normalno** funkcioniranje ili poslati servisera da obavi popravak.
- Ako se neki od IK **ne javlja, operator prima alarm** u obliku e-pošte i grafičke oznake u prozoru programa centra za upravljanje mrežom.
- Iz centra za upravljanje mrežom IK moguće mijenjati, ažurirati ili dodavati nove sadržaje i usluge na svim IK u mreži:
 - promjena tarifa,
 - ažuriranje sadržaja,
 - promjena reklamnih poruka,
 - izmjena ili dodavanje stranica s informacijama,
 - promjena ili dodavanje novih programa.
- Moguće je, takođe, i isključiti IK u slučaju potrebe.

Centar za upravljanje mrežom kioska

- Svi podaci koji se čuvaju lokalno u IK mogu se preko PIK(poslužitelj IK) automatski unositi bez pomoći operatora.
- Podatke je moguće unositi periodično, prema unapred postavljenom planu ili na zahtjev.
- Sve dogradnje programske podrške za IK moguće je obaviti takođe, daljinski preko PIK.
- Sve važeće revizije programske podrške za svaki pojedini IK prikazane su kao profil IK u centru za upravljanje mrežom.



- Mrežu IK moguće je realizirati zavisno od željenog modela upravljanja, broju priključenih IK i mjestu na koje su locirani:
 - bez upravljanja IK – samostojeći IK
 - centralizovani model – svi IK su priključeni na jedan PIK, a mrežom se upravlja s jednog centralnog mjesta,
 - delomično centralizovani model – svi IK su priključeni na jedan PIK, ali se njime upravlja s više mjesta,
 - decentralizovani model – postoji više PIK na koje su priključene grupe IK prema unaprijed definisanim kriterijumima

Dodatne usluge

- Kao dodatak internet i informacijskim uslugama, internet kiosk može poslužiti i za ostvarivanje telekomunikacijskih usluga kao što su **telefonski poziv, te slanje ili primanje fax poruka**.
- Telefonski poziv može biti samo odlazni, s tim da se, ostvaruje integracijom govora preko IP tehnologije (VOIP).
- Prijem dolaznih poziva zavisi o implementaciji govora preko IP ulazno-izlazne jedinice i o vrsti priključka.
- Ne preporučuje se za modemsku telefonsku vezu zbog male propusne sposobnosti modemskih uređaja.
- Kod fax usluga je slična situacija. Davaoc usluga mora u svoju mrežu imati instaliranu ulazno-izlaznu jedinicu za fax kako bi slanje ili primanje fax poruke bilo moguće. Pri tome se misli na **fax usluge u elektronskom obliku jer papirnata varijanta zahtijeva dodatnu opremu i održavanje**.

Dodatne usluge

- U internet kiosk može biti ugrađena **video kamera** kako bi se korisnicima omogućila video konferencijska veza ili pružila mogućnost da se slikaju i svoju sliku pošalju elektroničkom poštom.
- U internet kiosk moguće je **ugraditi printer** kako bi se korisnicima omogućilo dobijanje kopije poruka elektronske pošte, fax poruka, ispisa sadržaja web stranica ili ispis potvrde o plaćanju usluge kreditnom karticom.
- Kao dodatak printeru može biti **ugrađen i skener kako bi se omogućilo slanje papirnih dokumenata ili slika faxom ili elektronskom poštom**.

Prepreke i barijere

- Ni jedan posao nije moguće uraditi a da se ne naiđe na prepreke a posebno kada se uvodi jedan ovako sveobuhvatan sistem koji duboko menja navike i postojeću organizaciju.
- Pri uvođenju e-government sistema prepreke koje se javljaju mogu se svrstati u tri kategorije:
 - Ljudi,
 - tehnika i
 - organizacija.

Prepreke i barijere

- Kao prva prepreka su političari i činovnici koji žele da zadrže "status quo".
 - Pozicije koje im ugrožava ovaj sistem predstavlja za njih opasnost i svim sredstvima će se suprotstavljati promjenama.
 - Drugo je potreba da se uči i prilagođava na nov način rada nikada u administraciji nije rado prihvaćen posao.
- Odeljenja i organizacione jedinice koje rade sličan posao su uvijek protiv promjene.
 - Sistematizovanjem poslova za potrebe e-government sistema lako i jasno se vidi koji se poslovi preklapaju ili generišu iste ili slične dokumente.
 - Tek jednom takvom analizom se može utvrditi da se mnogi poslovi dupliraju i da u suštini nisu potrebni.

Prepreke i barijere

- Nepovjerenje u tehnološka dostignuća.
 - Ovaj problem je relativno lako prevazići demonstriranjem rešenja i obučavanjem ljudi. Treba uzeti u obzir da Internet postoji relativno kratko u odnosu na promjene koje je donio. Ako se tome dodaju mobilne komunikacije onda je nepovjerenje razumljivo.
- Strah za sigurnost sistema i podataka.
 - Mediji dosta pažnje posvećuju raznim provalama na Internetu, destruktivnom dejstvu virusa i sličnim temama. Sve to stvara klimu nepovjerenja i daje alibi za otpore uvođenju novih tehnologija. Ovo se jedino može prevazići edukovanjem ljudi.

Prepreke i barijere

- Organizacioni problemi:
 - Neefikasnost procesa
 - Nedostatak integracije na aplikativnom nivou
 - Fragmentirane i distribuirane informacije
 - Nedostatak tačnih i preciznih informacija

Prepreke i barijere

- Tehnički problemi:
 - Oprema zastarjela i više generacija opreme
 - Raznorodna oprema različitih proizvođača
 - Problem objedinjavanja podataka različitih formata zapisa
 - Raznorodni razvojni alati na kojima su razvijane aplikacije

Prepreke i barijere

- Lista problema razlikuje se od slučaja do slučaja a prevazilaženje problema je izazov koji se mora **prevazići**. Ipak neke načelne ideje se mogu ponuditi:
 - Koristiti iskustva i ideje drugih koji su već započeli poslove.
 - Demonstrirati građanima mogućnosti i perspektive uvođenja novih sistema
 - Na sajtu dati detaljna objašnjenja i informacije
 - Anketiranje građana i spoljnih korisnika šta misle o inicijativama i šta žele
 - Anketiranje zaposlenih koje i kakve usluge i servise žele
 - Voditi statistiku na sajtu i prema njoj se orijentisati

Zaštita u sistemima e-governmenta

- Prilikom izrade sajta uglavnom se vodi računa
 - dizajnu,
 - sadržaju,
 - brzini
 - tek na kraju o sigurnosti.
- Kod komercijalnih sajtova pitanje sigurnosti se postavlja tek kada na red dođe plaćanje.

Zaštita u sistemima e-governmenta

- Kod e-government sajtova o ovome se mora voditi računa od samog početka izrade jer je **izloženost ovih sistema** raznim opasnostima daleko iznad uobičajenog nivoa.
- Zaštita u sistemima e-governmenta ima dosta specifičnosti.
- Pre svega podaci sa kojima su povezani ovi sajtovi su ili **povjerljive ili lične prirode** i njihovo iznošenje u javnost može imati negativne posledice.

Zaštita u sistemima e-governmenta

- Motivi za napade na e-government sajt kao i na bilo koji drugi sajt postoji više.
 - Mržnja i osveta
 - Zabava i izazov
 - Zarada
 - Podcjenjivanje

Zaštita u sistemima e-governmenta

- Ipak specifičnosti e-governmenta su sledeći:
 - Politički motivi
 - Špijunaža
 - E-ratovanje
 - Terorizam

Zaštita u sistemima e-governmenta

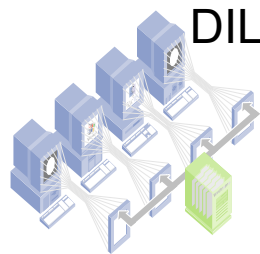
- Teško bi bilo prihvatiti da neki komercijalni sajt napadne terorista sa zlim namjerama, ali vladin sajt je uvijek na takvoj meti.
- Zaštita se ostvaruje po više nivoa:
 - Mreža
 - Operativni sistem
 - Web server
 - Firewalls
 - Aplikacije i programi
 - Baza podataka.

Zaštita u sistemima e-governmenta

- Posebno osjetljivo mesto u sistemima e-governmenta je **baza podataka** pošto se u njima uglavnom nalaze podaci o građanima.
- Čim se započne rad sa pojedincima u prvi plan izbija **problem privatnosti**.
- Određivanje šta je **privatno a šta javno mora biti zakonski regulisano** i to je ograničenje koje vlada mora sama sebi da nametne.
- Baza podataka kao najosjetljivije mesto sa podacima **mora posebno da bude zaštićena**.

Zaštita u sistemima e-governmenta

- S obzirom na to da postoji **dio podataka koji su javni** i dio podataka koji nije dostupan za javno korišćenje o ovome se mora posvetiti naročita pažnja (**adresa i broj telefona su javni podaci a porez na prihod nije**).
- **Specifičnost objavljivanja podataka u sistemima e-governmenta je da se sve mora detaljno proanalizirati pre nego što se stavi da bude dostupno javnosti**.
- Ovo je važno zato što mnogi podaci mogu da budu dobar **putokaz za kradljivce**



DILEMA



Primena licenciranog softvera ili otvorenog koda u E-governmentu

Mogućnosti

- Danas možemo govoriti o praktično tri glavna smera u razvoju softvera:
 - Microsoftove tehnologije (Windows, Visual Basic, Office, C#...)
 - Java tehnologije (ove tehnologije distribuiraju Sun, IBM, Oracle...)
 - Softver otvorenog koda (open source: Linux, OpenOffice, PHP...)
- Ova tri smera razvoja softvera važe i u slučaju E-governmenta.

Razlike ?

- Osnovna razlika između softvera otvorenog koda i prve dvije tehnologije je u načinu licenciranja softvera.
- Pored ovih postoje i drugi manje korišćeni softveri i rešenja.

Problemi finansiranja ?

- Uvođenje E-governmenta u javni sektor znači i velika ulaganja u IT sektor, a značajan deo od tih ulaganja predstavlja ulaganje u softver.
- **PROBLEM JE ŠTO LICENCE TREBA POVREMENO OBNAVLJATI A TO KOŠTA ?**
- Softver otvorenog koda je jedna od mogućnosti koja postoji prilikom izbora softvera, a licenca koja dozvoljava velika prava korisniku pri korišćenju ovakvog softvera može biti faktor pri odlučivanju o izboru softvera.

Činioci za izbor ?

- Faktore koje treba razmotriti pri izboru tehnologije su:
 - Koliki su ukupni troškovi korišćenja neke tehnologije, direktni i indirektni kod korišćenja neke tehnologije.
 - Kako neka tehnologija radi s tehnologijama koje se već koriste.
 - Koje mogućnosti i prava ima korisnik pri korišćenju neke od tehnologija.
 - Da li postoji mogućnost razmene podataka između postojeće tehnologije i one koja treba da se uvede.
 - Kakve su socijalne posledice uvođenja neke tehnologije.

Softver otvorenog koda

- Softver otvorenog koda je softver čija licenca dozvoljava da korisnik ima velika prava pri korišćenju softvera, tako da korisnik može da
 - mijenja,
 - kopira i
 - distribuirati softver.
- Postoji veliki broj proizvoda sa licencom softvera otvorenog koda kao što su:
 - operativni sistem Linux,
 - Web server Apache,
 - skript jezik PHP,
 - RDBMS sistemi MySQL,
 - PostgreSQL

Prednosti O.S.

- Prva značajna prednost softvera otvorenog koda je mogućnost uštede.
- Softver otvorenog koda nije uvijek besplatan, ali je svakako značajno jeftiniji nego softver licencnih proizvođača softvera.
- Na ovaj način mogu se ostvariti značajne uštede u javnom sektoru.

Prednosti O.S.

- Prednost korišćenja softvera otvorenog koda je mogućnost pristupa.
- Ovakav softver omogućava spoljnu proveru.
- Pošto se kod E-governmenta informacije skladište elektronski softver otvorenog koda pruža mogućnosti vladi i drugim ekspertima mogućnost neograničenog pristupa i provere koda i na taj način omogućava bolju bezbednost korišćenja ovakvog softvera pošto nije moguće sakriti takozvane back-door pristupe.
- Današnji softver otvorenog koda je siguran i kvalitetan tako da ovakav softver u mnogim elementima može nadmašiti softver poznatih proizvođača softvera.

Standardi

- Standardi softvera otvorenog koda i mogućnosti integracije ovakvog softvera sa već postojećim softverom.
- Standardi softvera otvorenog koda se razvijaju manje-više demokratski za razliku od industrijskih standarda koje nameću pojedine kompanije te su po samoj svojoj prirodi ovakvi standardi prirodniji ako se koriste u javnom sektoru

Sigurnost

- Sigurnost je ključni problem kod korišćenja informacionih tehnologija u E-governmentu.
- Značajnije korišćenje novih tehnologija znači da će i veliki broj informacija biti skladišten elektronski i samim tim je neophodno da softver koji se koristi ne sadrži elemente koji omogućavaju neovlašćeni pristup podacima.
- Kada instalirate MS – neznate šta ste instalirali ?

Primer Francuska

- Francuska vlada je odlučila da raskine ugovor s Microsoftom i da svi organi uprave u Francuskoj počnu da koriste softver otvorenog koda gde god je to moguće.
- Kao što je poznato softver otvorenog koda ima kernel koji je javno dostupan i kod koga je distribucija završenih programa slobodna preko javnih servisa, npr. preko Interneta.
- Francuska je nakon ove odluke osnovala agenciju za komunikacione i informacione tehnologije (ACITA) koja bi trebalo da omogućiti uvođenje softvera otvorenog koda u Francusku.

Primjeri

- Finska
- Njemačka
- Kina
- Peru
- Španska provincija Ekstramadura
- U Rusiji (SSSR dugo je bio na snazi zakon da u vojsci nije dozvoljeno instaliranje Microsoft-ovih alata)



Podjela softvera

- E-governmentu softver možemo podeliti na:
 - Softver na desktop računarima,
 - Infrastrukturni softver
 - Korisnički razvijen softver

Softver na desktop računarima

- Softver na desktop računarima je onaj softver koji administrativni radnici koriste u svojim svakodnevnim poslovima, tu spadaju:
 - programi za obradu teksta,
 - programi za unakrsna izračunavanja i
 - ostali programi koji se nalaze u programskim paketima za kancelarijsko poslovanje.
- Takođe u ovu grupu spadaju i web čitači, klijenti za elektronsku poštu i lični podsjetnici.

Softver na desktop
računarima

Dominacija - Microsoft

- Na desktop računarima u javnom sektoru uglavnom se može pronaći Microsoftovo softver u okviru koga dominira paket programa za kancelarijsko poslovanja Microsoft Office i program za obradu teksta Microsoft Word.
- Microsoftov format .doc je de facto standard prilikom razmjene dokumenata u javnom sektoru.

Softver na desktop računarima

Alternativa

- Kao alternativa Microsoftovom softveru najčešće se pominju StarOffice i OpenOffice.
- Ova dva softvera su skoro identična osim što StarOffice uključuje i DBMS softver koji nije besplatan.
- Cijena StarOfficea je oko 75\$., i može se preuzeti sa Sunove web prezentacije.
- Softver je besplatan ako se koristi za obrazovanje.

Infrastrukturni softver

- Infrastrukturni softver otvorenog koda je izgrađen prema otvorenim standardima i u saglasnosti s World Wide Web Consortiumom i Internet Engineering Task Forceom.
- Postoji visok stepen nezavisnosti i tržišne utakmice između proizvođača softvera otvorenog koda.
- Važno je naglasiti da postoji veliki broj proizvoda softvera otvorenog koda koji je poznat po kvalitetu kao i neke proizvode koji su vodeći na tržištu (Web server Apache) ili imaju značajan udio na tržištu (Linux).

Sigurnost



- Visok nivo sigurnosti je provrazredni zahtjev kako za omogućavanje neprekidnog rada sistema tako i za integritet podataka.
- Problem sigurnosti softvera koji su koristi u e-governmentu je direktno povezan sa otvorenom strukturom Interneta.

Sigurnost



- Bitno je napomenuti da ni korišćenje softvera otvorenog koda niti korišćenje softvera licencnih proizvođača softvera ne predstavlja garanciju sigurnosti nekog softvera.
- Prednost korišćenja softvera otvorenog koda je što je izvorni kod dostupan javnosti tako da i nezavisni eksperti mogu obaviti analizu sigurnosti kao, testiraju programe i poprave greške.
- Neki programi kao što je Apache su poznati po visokom nivou sigurnosti, neki pa velikom broju grešaka koje sadrže.

Sigurnost



- Poređenje sigurnosti dva proizvoda je teško čak i kad su to proizvodi iste vrste kao što su Web serveri.
- Prvi razlog zbog čega je teško porediti dva proizvoda po pitanju sigurnosti je što ne postoji statistika o broju napada na neki server.
- Uprkos toj činjenici može se zaključiti da Web server Apache pruža veliku sigurnost pri korišćenju kao i da je sigurniji od Microsoftovog servera IIS.
- Ovakva tvrdnja se temelji na dugoj istoriji korišćenja Apachea bez značajnijih sigurnosnih propusta nasuprot sigurnosnim propustima koji su postojali u slučaju IIS-a

Sigurnost



- Značajniji sigurnosni propusti kod Apache su pronalazeni do 1998 godine i 2002 godine dok ovakvi propusti nisu pronađeni između 1998. i 2001 godine.
- U slučaju IIS-a pronalazeni su značajniji sigurnosni propusti.
- Druga stvar na kojoj se temelji pretpostavka o većoj sigurnosti Apachea je da se kad je u pitanju Apache cio program izvršava tako da ima privilegije običnog korisnika dok u slučaju IIS-a to ne važi.
- Pošto je Apache projekat softvera otvorenog koda njegov izvorni kod je dostupan i može biti pregledan od strane nezavisnih eksperata.

Zaključak !

- Softver otvorenog koda je jeftiniji i sigurniji.
- Više se koristi kao infrastrukturni softver.
- MS je značajno više u upotrebi zbog korišćenja piratskog softvera.
- Treba li sekretarici kupiti MS zato što je ranije naučila da se njime koristi ??????
- Generalno gledano neko (VLADA) mora do donese odluku kojim putem se ide dalje.

E-uprava u Crnoj Gori

Mentor: dr Milovan Radulović
Studentkinja: Sandra Vučević, 11-09

Elektrotehnički fakultet
Februar 2012.

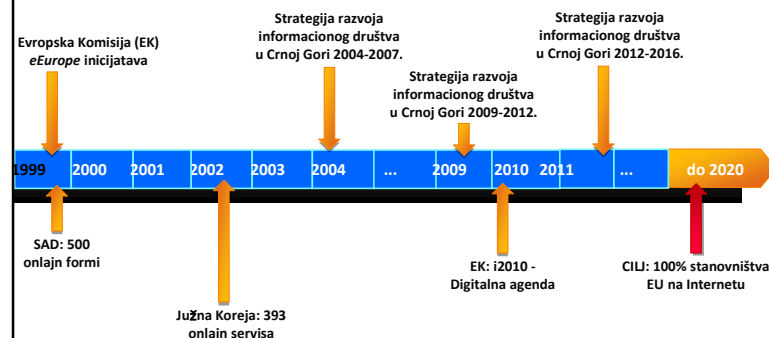
Uvod

- 1. Osnovne funkcije e-uprave**
 - ✓ Definicije, segmenti, ciljevi, faze razvoja
- 2. E-uprava u Evropi i svijetu**
 - ✓ Trenutno stanje i buduće aktivnosti razvoja e-uprave u Crnoj Gori
- 3. Tehnički zahtjevi za realizaciju e-uprave u CG**
 - ✓ Statistički podaci, analiza sofisticiranosti onlajn servisa e-uprave
- 4. Realizovani projekti iz domena e-uprave u CG**
 - ✓ Portal e-uprave, Elektronska sjednica i portal Vlade

Elektronska uprava (e-uprava)

- *e-government, e-governance, e-administration*;
- primjena savremenih IC tehnologija u javnoj upravi;
- onlaj servisi/usluge;
- **Cilj**: omogućiti lakšu, jednostavniju i transparentniju interakciju između:
 - vlade i građana (*Government to Citizens, G2C*);
 - vlade i privrede (*Government to Business, G2B*); i
 - unutar same vlade (*Government to Government, G2G*).

Početak razvoja e-uprave u Evropi i svijetu



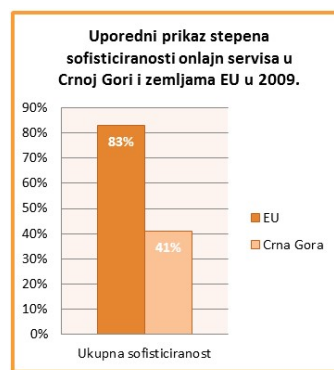
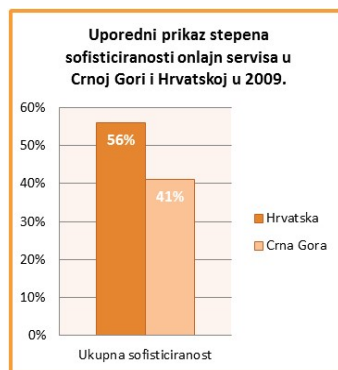
Trenutno stanje e-uprave u Crnoj Gori

- Realizacija strateških dokumenata;
- Centralni registar stanovništva;
- Pravosudni IS;
- IS za upravljanje dokumentima u Vladi i ministarstvima – eDMS;
- Dinamički web portal Vlade Crne Gore;
- IS Centralnog registra privrednih subjekata u Podgorici (CRPS);
- IS za „Elektronsko izdanje Službenog lista Crne Gore“;
- IS za uspostavljanje Pravno-informacionog sistema Crne Gore;
- IS tržišne inspekcije;
- IS za certifikovanje naprednih elektronskih potpisa.

Tehnički zahtjevi za realizaciju e-uprave u Crnoj Gori (statistički podaci)

- Pristup računaru → 46.6% domaćinstava;
- Pristup internetu kod kuće → 51.4% (EU 70%, Holandija 91%);
- „Oprema je previše skupa“;
- Prosječni širokopojasni paket 2Mbps = 18€ mjesečno → 4% prosječne mjesečne zarade, (evropski prosjek <1%);
- 21% internet pretplatnika ima pristup širokopojasnim mrežama sa brzinama >2Mbps (EU : 23% pretplatnika pristupa širokopojasnim mrežama sa brzinama od minimum 10Mbps i prosječnom širokopojasnom pokrivenošću od 95% populacije).

Statistika MIDT-a, 2009. godina



UNPAN (United Nations Public Administration Network) globalna statistika za e-upravu

- **e-spremnost** (*e-readiness*) - opšti kapacitet javnog sektora da koristi ICT;
- **e-participacija** (*e-participation*) - nastojanje da se građanima pruže visokokvalitetna informacija i efikasna sredstva kako bi mogli učestvovati u konsultacijama i odlučivanju;
- **e-pristupačnost** (*e-accessibility*) – dostupnost web sadržaja (za lica sa smetnjama u razvoju i sl.).

Država	Indeks e-pristupačnosti	Indeks e-uprave	Indeks ljudskog kapitala	Ocjena onlajn servisa	Ocjena infrastrukture	Rangiranje e-uprave u svijetu	Rangiranje onlajn servisa u svijetu
Koreja	1	0.8785	0.9929	1	0.639	1	1
Crna Gora	0.1571	0.5101	0.8910	0.3143	0.331	60	74

Parametri razvijenosti e-uprave u Crnoj Gori i svijetu

UNPAN (United Nations Public Administration Network) globalna statistika

Mjesto	Država	Vrijednost indeksa	Komponenta: onlajn servisi	Komponenta: telekomunikaciona infrastruktura	Komponenta: ljudski resursi
1	Koreja	0.8785	0.3400	0.2109	0.3277
29	Slovenija	0.6243	0.1360	0.1659	0.3224
35	Hrvatska	0.5858	0.1436	0.1393	0.3030
52	Makedonija	0.5261	0.1090	0.1255	0.2916
60	Crna Gora	0.5101	0.1069*	0.1093	0.2940

Komponente razvoja e-uprave

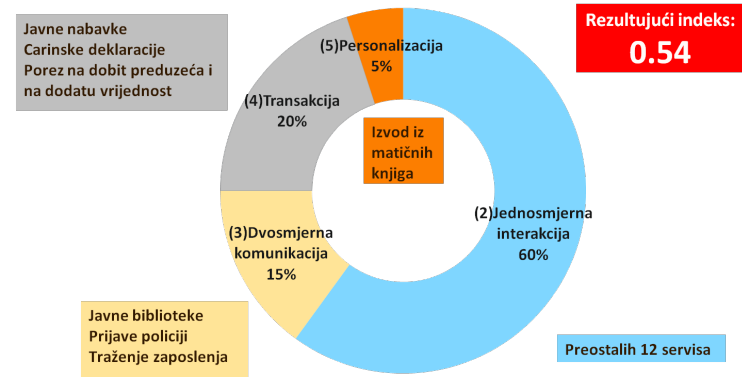
20 osnovnih onlajn servisa (EK) – prema tipu korisnika i domenu

	Fizička lica	Pravna lica
Klaster priliva u budžet	Prijava poreza na dohodak građana	Porez na dodatu vrijednost Porez na dobit preduzeća Socijalni doprinosi za zaposlene Carinske deklaracije
Klaster registracija	Prijava promjene prebivališta Registracija vozila Izводи iz matičnih knjiga	Registracija novog preduzeća Podnošenje statističkih podataka
Klaster povraćaja	Traženje zaposlenja Naknade socijalne zaštite Prijave policiji Javne biblioteke Usluge u zdravstvu	Javne nabavke
Klaster dozvola i dokumenata	Lična dokumenta Prijava i upis na visoko obrazovanje Dobijanje građevinske dozvole	Dozvole u vezi sa životnom sredinom

Skala za mjerenje sofisticiranosti e-uprave

- | | |
|---|--|
| 0 | • Nema informacije (informacija o usluzi nije dostupna na portalu). |
| 1 | • Informacija (na portalu je dostupna samo informacija o usluzi). |
| 2 | • Jednosmjerna interakcija (dostupnost formulara u elektronskom obliku za preuzimanje). |
| 3 | • Dvosmjerna komunikacija (interaktivno ispunjavanje formulara i prijava uz autentifikaciju). |
| 4 | • Transakcija (cijela usluga je dostupna na portalu, popunjavanje formulara, autentifikacija, plaćanje i isporuka potvrda, narudžbe i sl.) |
| 5 | • Personalizacija (pokazatelj mjere koliko se podaci ponovo koriste i usluge pružaju proaktivno). |

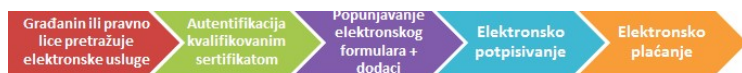
Analiza nivoa sofisticiranosti onlajn servisa u Crnoj Gori, februar 2012.



Portal eUprava



- 19 elektronskih usluga;
- Kategorizacija korisnika (anonimni, registrovani e-mailom, registrovani pomoću digitalnog sertifikata);



Buduće aktivnosti u skladu sa Strategijom razvoja informacionog društva do 2016.

Osigurati pristup od:

- 10Mbps za 50% populacije do 2014.;
- 10Mbps za 100% populacije i 30Mbps za 50% populacije do 2016.

Postići nivo:

- korišćenja interneta od 70% do 2014. i 80% do 2016.;
- širokopojasnog pristupa od 25% do 2014. godine i 40% do 2016.;

Obezbijediti dostupnost od:

- 100 najčešće korišćenih usluga državnih organa i lokalne samouprave na portalu e-uprave do 2014.;
- odnosno 200 servisa do 2016.

Zaključak

- Problem onlajn servisa na nivou transakcije;
- Smanjiti digitalni jaz;
- Proširiti skup servisa i unaprijediti postojeće;
- Nedostatak kapitala;
- Nedovoljna razvijenost ICT infrastrukture;
- Ciljevi dostižni?