

INFORMACIONI SISTEMI I JAVNA UPRAVA**INFORMATION SYSTEMS AND PUBLIC ADMINISTRATION**Dijana Ćuk, *Fakultet tehničkih nauka, Novi Sad***Oblast – INDUSTRIJSKO INŽENJERSTVO**

Kratak sadržaj – U ovom radu analizirano je stanje informatičkog sektora državne uprave Republike Srbije i već definisani strateški ciljevi. Opisana je pisana organizaciona struktura državne uprave Republike Srbije, a potom i mogućnosti primene informacionih tehnologija u vladinim organizacijama kao i uloga menadžmenta po pitanju razvoja informatičkog društva u javnoj upravi. Prikazano je da informacione tehnologije imaju najvažniji uticaj na procese u okviru organizacija na način da ih menjaju i prilagođavaju poslovanju i potrebama realnog sistema. Ključni problem se ogleda u primeru organizacije javnog sektora čije tradicionalne procedure ne odgovaraju stvarnim potrebama građana. Informacioni sistemi su upravo potrebni i važni za javni sektor jer se primenom informacionih sistema eliminišu hijerarhijski nivoi i dodatna papirologija, a pri tome se stvaraju centri odgovornosti.

Ključne reči: Javna uprava, informacione tehnologije, Republika Srbija.

Abstract – In this paper, the state of the IT sector of the state administration of the Republic of Serbia is analyzed and strategic goals have already been defined. The paper describes the organizational structure of the state administration of the Republic of Serbia, and then the possibilities of application of information technologies in government organizations as well as the role of management in the development of information society in public administration. Information technologies have the most important impact on the processes within organizations by changing and adapting them to the needs of the real system. The key problem is reflected in the example of a public sector organization whose traditional procedures do not correspond to the real needs of citizens. Information systems are precisely necessary and important for the public sector because the application of information systems eliminates hierarchical levels and additional paperwork, while creating centers of responsibility.

Keywords: Public administration, information technology, Republic of Serbia.

1. UVOD

U toku prethodnih nekoliko godina, državne uprave širom sveta počele su da koriste informacione tehnologije za povećanje efektivnosti i kvaliteta svojih usluga. Ova inicijativa je nazvana "elektronska uprava" ili "e-uprava".

NAPOMENA:

Ovaj rad proistekao je iz master rada čiji mentor je bio dr Darko Stefanović, vanr. prof.

Veb-sajtovi državnih institucija sadrže informacije o svojim aktivnostima na svim nivoima, brojeve telefona, adrese, pa čak i pravna i službena dokumenta i obrasce.

2. TEORIJSKE OSNOVE

U ovom poglavlju biće objašnjeni teorijski koncepti potrebni za razumevanje rada.

2.1 Koncept državne uprave i organizacije IT sektora

U Republici Srbiji reforma javnog sektora još nije započela pravim tempom, već sporadično i neplanski. Trenutne procedure i način poslovanja nisu prilagođeni stvarnom poslovanju u našem okruženju. Postoji veliki broj hijerarhijskih nivoa, centralizovano donošenje odluka, rigidne strukture, nemotivisanost radnika i niz ostalih nedostataka koji su opisani u ovom delu.

Tehnički gledano, informacione tehnologije se mogu koristiti u Vladinim organizacijama za iste funkcije za koje se mogu koristiti i u privatnom sektoru:

- automatizacija informacionih zadataka,
- horizontalna i vertikalna integracija i koordinacija,
- alat za kreiranje i raspodelu informacija i znanja,
- nov način komunikacije i
- informacije postaju dostupne menadžmentu u planiranju.

Opšte je mišljenje da se organizacijama javnog sektora ne upravlja dobro i jedan od izazova Vlade trebalo bi da predstavlja "Uradi više sa manje" na osnovu čega je nastala Nova menadžment paradigma [1] gde je načinjen napor da se osnovni koncepti privatnih preduzeća primene u procesima javnih organizacijama.

2.2 Koncept informacionih tehnologija

Javni informacioni sistemi predstavljaju informacione sisteme dostupne za javnu upotrebu. Ovo je veoma kratka i adekvatna definicija iako su neki autori, poput Ormana, 1989. godine dali proširenu definiciju koja izgleda ovako: "Javni informacioni sistemi su sistemi koji su kreirani za javnost, a ne za određene stručnjake iz određene oblasti" [2].

Public management information system (PMIS) predstavlja koncept i oblast istraživanja koja se često preklapaju sa terminom "javni informacioni sistemi" Bozemana i Breitchneidera. Naime, PMIS je definisan kao informacioni sistemi koji se koristi u javnom sektoru. Kao posledica ove definicije, privatni informacioni sistemi se mogu definisati kao informacioni sistemi koje koriste organizacije privatnog sektora. Ovaj pogled Bozemana i Breitschneidera je u kasnijim istraživanjima

izmenjen od strane Rocheleau [4]. Čak je i Bozeman 1997. izjavio da su "sve organizacije javne do one tačke dokle je ona ograničena sa političkom vlašću" [3].

Svrha javnih informacionih sistema je da obezbede neku vrstu usluga ili podršku javnim procesima ili procesima koji uključuju "javnost" ili "društvo u celini". Suprotno, "ne-javni" ili privatni informacioni sistem obezbeđuje usluge specifičnim korisnicima koji pripadaju određenim organizacijama i koji obavljaju interne zadatke u organizaciji, kao što su interni administrativni procesi.

Šta je „javnost“? Javnost predstavlja kolektiv ljudi, npr. građana društva. Ovaj koncept se može proširiti na druge učesnike kao npr. kompanije, mala preduzeća i organizacije. Stoga, i građani i kompanije se mogu naći u situaciji da za dobijanje jedne odluke moraju da kontaktiraju neku javnu instituciju u vidu različitih dozvola i plaćanja.

Potencijali informacionih tehnologija su naveli na razmišljanje o značaju informacije u ekonomskom i socijalnom smislu. Ova potreba dolazi od zahteva građana da učestvuju vladinom poslovanju koja utiču na prava građana, njihove zarade i socijalnih vrednosti.

U mnogo zemalja u razvoju, milioni ljudi nemaju pristup poslovima vlade upravo zbog male zarade, pismenosti i ograničenog pristupa. Ograničenja u resursima dovodi do toga da pristup nemaju svi. Kako bi se svima omogućio pristup novim tehnologijama mora da krene priznavanjem da postoje nejednakosti.

Definicija Svetske Banke jeste: "Korišćenje informacionih sistema od strane informacionih tehnologija koje imaju mogućnost da transformišu odnose sa građanima, poslovnih subjekata i drugih vladinih tela. Ove tehnologije mogu služiti za različite namene: bolja isporuka vladinih usluga građanima, poboljšavanje interakcije sa privredom i industrijom, bolji pristup informacijama ili efikasnija uprava uopšteno gledano", ili kraće: "E-uprava predstavlja upotrebu informaciono-komunikacionih tehnologija kako bi se popravila efikasnost, efektivnost, transparentnost i računovodstva vlade" [5].

Kada je reč o infrastrukturu e-uprave, onda se ona sastoji od sledećih elemenata:

1. portal e-uprave,
2. računarska mreža e-uprave,
3. infrastruktura e-identifikacije,
4. infrastruktura e-nabavke i
5. infrastruktura upravljanja znanjem.

3. METOD ISTRAŽIVANJA

Za ovo istraživanje upotrebljena je metodologija koja je predložena od strane Capgeminija za potrebe izveštaja o stanju e-uprave u zemljama Evropske Unije. Istraživanje je podeljeno na četiri modula:

- definicija svakog javnog online servisa posebno,
- izdvajanje provajdera usluga i identifikacija URL-ova,
- web istraživanje i dobijanje rezultata i
- analiza rezultata.

Prvi modul se odnosi na definisanje svakog online javnog servisa pojedinačno na osnovu referentnog modela nivoa sofisticiranosti javnih usluga.

Drugi modul se odnosi na identifikaciju provajdera za svaku navedenu uslugu posebno, uzimajući u obzir nacionalni, regionalni i lokalni nivo. Kada postoji više provajdera usluga, a naročito na lokalnom nivou, onda se vrši slučajni odabir lokalnih provajdera. Budući da se administrativno-teritorijalna podela Republike Srbije vrši na okruge koje se sastoje od određenog broja opština, onda je za uzorak izabrana opština sa najvećim brojem stanovništva iz svakog okruga, bez Kosova i Metohije.

Alat za izračunavanje u trećem modulu obuhvata izračunavanje procenta svakog individualnog sajta na osnovu maksimalno mogućeg rezultata za svaku javnu uslugu. Kada se usluga obezbeđuje na više nivoa, onda krajnji rezultat za svaku uslugu ne može biti manji nego srednja vrednost regionalnih i lokalnih veb-sajtova ili rezultata na nacionalnom nivou.

U četvrtom modulu su prikazane analize dobijenih rezultata, kao i krajnji rezultat merenja kvaliteta svih dvadeset javnih servisa u Srbiji.

4. REZULTATI I DISKUSIJA

U ovom radu je analizirano stanje informatičkog sektora državne uprave Republike Srbije i već definisani strateški ciljevi. Zaključak je da javni sektor Republike Srbije još uvek čeka na svoje restruktuiranje.

Takođe su u ovom radu prikazane razlike između javnih i privatnih informacionih sistema i kakav to uticaj ima na strategijsko planiranje implementacije informacionih sistema. Iako su ova dva sistema slična, postojeće razlike govore o tome da javni informacioni sistemi imaju dodatne parametre koji određuju nivo uspešnosti implementiranog sistema. Značajne razlike između dva sistema utiču na to da se dobiti javnog informacionog sistema ne mogu posmatrati samo sa ekonomske perspektive, već nivoom ostvarenih ciljeva koji su specificirani u politici javnog sektora, planovima, projektima i programima, kao i nivoom spremnosti javnog sektora da odgovori na potrebe građana. Zatim su prikazani modeli koji se koriste za određivanje efektivnosti implementiranog informacionog sistema.

U cilju sagledavanja parametra "kvalitet javnog servisa", a po preporuci Evropske Komisije, meren je kvalitet 20 osnovnih javnih servisa od kojih je 12 za građane, a 8 se odnosi na poslovne subjekte. Kvalitet usluge se prvo predstavlja ocenama od 1 do 4. Najveći kvalitet javne usluge je kada je prisutna potpuna interakcija između državne uprave i korisnika i gde se celokupna transakcija obavlja putem Interneta. Niži stepen kvaliteta se javlja kada su na službenom Internet sajtu prisutne elektronske ili neelektronske forme. Stepem zadovoljenja 1 označava da su na službenom Internet sajtu prezentovane informacije.

Rezultat za svaki servis je izražen procentualno, gde dobijeni procenat označava nivo sofisticiranosti javne usluge. Konačan procenat sofisticiranosti javnih usluga za građane iznosi 37,6%, a za poslovne subjekte 50%. Iako su neke Opštine, kao npr. Subotica, Novi Sad, Indija, Savski Venac i Vračar uvođenjem Opštinskog uslužnog centra dostigle nivo sofisticiranosti 4, nijedna usluga nije u konačnom zbiru transakciona. Naime, da bi usluga dostigla sofisticiranost 100%, potrebno je da ta

zadovoljenost bude prisutna na nacionalnom nivou ili na svim lokalnim nivoima. Cilj transakcione usluge jeste da naručeni izvod cirukuliše unutar sistema i da kada se korisnik jedanput identifikuje posle na šalteru ili veb-sajtu dobije ono šta je zahtevao. To znači da kada se građanin jednom predstavi, svaka institucija ima sve potrebne podatke o njemu/njoj. Zbog ovog razloga nijedna usluga nije transakciona, jer nemaju sve opštine nivo sofisticiranosti 4, a na nacionalnom nivou ne postoje odgovarajući registri (osim u slučaju Registra privrednih subjekata), kao ni jedinstveni internet portal Vlade Srbije iako za to postoji zakonski okvir.

Usluga koja se izdvaja po svom kvalitetu jeste registracija preduzeća koju pruža Agencija za privredne registre koja je već uvela nov način online registrovanja privrednih subjekata sa jedinstvenom bazom podataka privrednih subjekata.

U radu je dat primer Estonije, koja je jedna od vodećih zemalja po pitanju e-uprave, koja je napravila projekat "X-road" koji ne znači da su sve baze podataka na jednom mestu nego imaju jedinstveni centar za razmenu informacija koji je povezan sa svim ostalim bazama državnih institucija. Time je najveći zahtev građana rešen, da na jednom mestu zatraže i dobiju to što su tražili. Kada se posmatra nivo Evropske Zajednice onda je potpuna, transakciona dostupnost javnih usluga zastupljena u 50% javnih usluga, što je za 10% povećano u odnosu na 2005. godinu [6]. Izveštaji Ujedinjenih nacija i Republičkog Zavoda za statistiku su pokazali da je mala sofisticiranost usluga prisutna zbog nedovoljno elektronskog uključivanja građana, tj. da su malom broju građana dostupne informaciono komunikacione tehnologije i da predstavljaju privilegiju samo određenog, elitnog dela stanovništva.

5. ZAKLJUČAK

Na osnovu dobijenih rezultata, za glavne razloge nedovoljne sofisticiranosti usluge se navode:

- U Srbiji postoji nejednaka podela zarada po glavi stanovništva u zavisnosti od razvijenosti regija, informaciono-komunikacionih infrastruktura, ponuda e-uprave i programi ka uključivanju i stanovništva koje nije elitno su manji od evropskog procesa.
- Koncentracija novijih tehnologija je samo kod ljudi sa većim dohotkom i sa većim tehničkim veštinama, kao i onih koji žive u urbanim regijama.

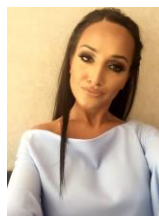
Primeri koji potvrđuju dobiti uvođenja e-uprave dati su kroz prikaz implementiranih projekata zemalja u Evropi i okruženju. Svi navedeni projekti, a naročito projekat "X road" su jedni od najznačajnijih primera u Evropi. Pored ovog već unapred pomenutog projekta dat je primer kako je elektronsko traženje posla na portalu Republike Slovenije imalo uticaja na smanjenje nezaposlenosti. Primer Danske objašnjava kako je uvođenje jedinstvene baze podataka za javne tendere i njegovo elektronsko organizovanje imalo uticaja na povećanje efektivnosti i povećanog broja rešenih zahteva. Grčka je za vreme svog predsedavanja Evropom uključila i građane da se izjasne o važnim pitanjima koja su potom predstavljena u Evropskom Parlamentu. Bugarska je takođe

implementirala sistem koji je obuhvatio podatke o svim građanima Bugarske i time znatno povećala efektivnost administracije državne uprave. Za svaki od ovih primera definisani su kratkoročni i dugoročni dobiti koji su nastali upotrebom ovih sistema.

6. LITERATURA

- [1] HOOD, C. (1995): The New Management in the late 80-ies. Variations in team: Accounting, Organization and Society, strana 20
- [2] ORMAN, LEVENT V. (1989): Public Information Systems, *Information Society*, vol 6, broj 1/2.
- [3] BOZEMAN, B. (1987): All Organizations are Public, Jossey-Bass, San Francisco
- [4] ROCHELAU, B. and WU, L (2002). Public versus private information systems. Do they differ in important ways? A Review and empirical test. *American Review of Public Administration*, vol. 32 broj 4, strane 379-397
- [5] World Bank: <http://web.worldbank.org>
- [6] CAPGEMINI (2006): Online Availability of Public Services; How is Europe Progressing?; web based survey on electronic public services, report on 6th measurement, dostupno na: ec.europa.eu/information_society/europe/i2010/docs/benchmarking/online_availability_2006.pdf

Kratka biografija:



Dijana Čuk rođena je 03.01.1995. godine u Kninu. Završila je osnovnu školu "Prva vojvodanska brigada" u Novom Sadu. Srednju školu "Svetozar Miletić" završava 2014. god., i te godine svoje obrazovanje nastavlja na Fakultetu tehničkih nauka, u Novom Sadu, na departmanu za industrijsko inženjerstvo i menadžment. Na četvrtoj godini studija opredeljuje se za oblast menadžmenta ljudskih resursa i diplomira 2020. godine sa završnim radom iz oblasti informacionog menadžmenta na temu „Softverska rešenja za podršku upravljanju resursima preduzeća”.