



PRIMENA E-USLUGA U JAVNOM SEKTORU NA PRIMERU LOKALNE SAMOUPRAVE SUBOTICA

IMPLEMENTATION OF E-SERVICES IN THE PUBLIC SECTOR ON THE CASE OF LOCAL SELF-GOVERNMENT OF SUBOTICA

Slavko Tomašković

Gradska uprava Subotica, Sekretarijat za opštu upravu i zajedničke poslove, Subotica, Srbija

Julka Sremac

Prima Lupus doo, Subotica, Srbija

©MESTE

JEL kategorija rada: **H83**

Apstrakt

Elektronska uprava je fenomen koji je u fazi razvoja, fenomen koji neprekidno dobija nove elemente, i koji veoma brzo proširuje polje svoje primene. Uopšteno posmatrano e-Uprava je potpuno obavljanje poslova uprave elektronskim putem bez upotrebe papira, ali ne samo to, već i više od proste informatizacije rutinskih poslova uprave. Elektronska uprava je način na koji vlade koriste nove tehnologije da bi građanima obezbedile jednostavniji i brži pristup informacijama i uslugama. Pomoću elektronske uprave podiže se kvalitet usluga koje obavlja javna uprava i omogućava se građanima da lakše uzmu učešće u radu demokratskih institucija. Korišćenjem novih tehnologija u svom radu uprava postaje efikasnija, pouzdanija i jeftinija. Sve razvijene zemlje odlučuju se za uvođenje e-Uprave koja se nameće kao preduslov za brz napredak i razvoj u 21. veku. Suštinu modernizacije čini ovladavanje informacijama. Stvaranje i prenošenje znanja starim metodama nije efikasno, dovoljno brzo niti sistematizovano. Javna uprava se postepeno od kontrole preusmerava na usluge koje se koncentrišu na potrebe korisnika. U tom procesu uspeh zavisi od količine i kvaliteta informacija kojima raspolažemo, kako ih primenjujemo i kako koristimo mogućnosti informaciono-komunikacionih tehnologija (IKT). One razaraju vreme i prostor kao barijere. Upravljanje ljudskim resursima okreće se od tradicionalne usmerenosti na poslove, zadatke i odgovornost ka upravljanju znanjem, veštinama i sposobnostima.

Adresa autora zaduženog za korespondenciju:

Slavko Tomašković

tomaskovic Slavko024@gmail.com



Ključne reči: e-usluga, lokalna samouprava, informaciono-komunikacione tehnologije, virtuelni matičar, servis građana

Abstract

E-government is a phenomenon that is in the development phase, a phenomenon that is constantly gaining new elements and that is rapidly expanding its field of implementation. In general, e-Government is the complete performance of administrative tasks electronically without the use of paper, but not only that. It is also more than the simple computerization of routine administration of self-government tasks. E-government is a way the government uses new technologies to provide citizens with easier and faster access to information and services. With the help of e-government, the quality of services provided by public administration is raised and citizens are more easily able to participate in the work of democratic institutions. By using new technologies in its tasks, self-government becomes more efficient, reliable, and affordable. All developed countries are opting for the implementation of e-Government, which is imposed as a precondition for rapid progress and development in the 21st century. The essence of modernization is the mastery of information. The creation and transfer of knowledge by old methods are neither efficient, fast enough, nor systematic. Public administration is gradually shifting from control to services focused on customer needs. In this process, success depends on the quantity and quality of information at our disposal, how we apply it, and how we use the opportunities of information and communication technologies (ICT). They devastate time and space as barriers. Human resource management turns from the traditional focus on jobs, tasks, and responsibility, to managing knowledge, skills, and capabilities.

Keywords: e-service, local self-government, information and communication technologies, virtual registrar, citizen service.

1 UVOD

Elektronska uprava je fenomen koji je u fazi razvoja, fenomen koji neprekidno dobija nove elemente, i koji veoma brzo proširuje polje svoje primene. Uopšteno posmatrano e-Uprava je potpuno obavljanje poslova uprave elektronskim putem bez upotrebe papira, ali ne samo to, već i više od proste informatizacije rutinskih poslova uprave. Elektronska uprava je način na koji vlade koriste nove tehnologije da bi građanima obezbedile jednostavniji i brži pristup informacijama i uslugama.

Pomoću elektronske uprave podiže se kvalitet usluga koje obavlja javna uprava i omogućava se građanima da lakše uzmu učešće u radu demokratskih institucija. Korišćenjem novih tehnologija u svom radu uprava postaje efikasnija, pouzdanija i jeftinija. Sve razvijene zemlje odlučuju se za uvođenje e-Uprave koja se nameće kao preduslov za brz napredak i razvoj u 21. veku.

Primenom novih metoda upravljanja i uvođenjem modernih tehnologija u upravu sve više slabi kontrolna, a jača uslužna funkcija uprave. Zajednička osobina koja postoji u inicijativama za uvođenje e-Uprave širom sveta jeste da se insistira na tome da uprava bude više orjentisana

ka građanima i da njen rad bude lakše dostupan oku javnosti.

Funkcionisanje elektronske uprave će omogućiti veću transparentnost u radu organa uprave.

Razvoj elektronske uprave zasnovane na upotrebi informaciono-komunikacione tehnologije (u daljem tekstu IKT) omogućava povećavanje kvaliteta usluga od strane uprave, pružanje kvalitetnih informacija građanima i poslovnim subjektima, efikasnije i transparentnije poslovanje. E-Uprava se može posmatrati od "on-line pristupa servisima" do "alata za izgradnju i obnovu demokratije".

Suštinu modernizacije čini ovladavanje informacijama. Stvaranje i prenošenje znanja starim metodama nije efikasno, dovoljno brzo niti sistematizovano. Javna uprava se postepeno od kontrole preusmerava na usluge koje se koncentrišu na potrebe korisnika.

U tom procesu uspeh zavisi od količine i kvaliteta informacija kojima raspolazemo, kako ih primenjujemo i kako koristimo mogućnosti IKT. One razaraju vreme i prostor kao barijere. Upravljanje ljudskim resursima okreće se od tradicionalne usmerenosti na poslove, zadatke i

odgovornost ka upravljanju znanjem, veštinama i sposobnostima.

2 POJAM E-UPRAVE

E-uprava (elektronska uprava, digitalna uprava, onlajn uprava) odnosi se na upotrebu informacionih i komunikacionih tehnologija u razmeni informacija, pružanju servisa i poslovanju državnih organa i institucija sa fizičkim i pravnim licima, kao i među granama same uprave. Uvođenje e-uprave ima za cilj:

1. smanjenje administrativnih prepreka,
2. veću efikasnost i dostupnost javnih servisa kao i
3. poboljšan kvalitet rada koji se odnosi na automatizaciju i optimizaciju servisa čiji su korisnici fizička ili pravna lica.

Da bi komunikacija između državnih institucija i građana funkcionisala olakšano treba da se ispune dole navedeni preduslovi. Delimično ispunjavanje tih preduslova vodi do delimičnog uspostavljanja principa E-Uprave (olakšavanje procesa interakcije).

Uvod olakšica po sistemu E-Uprave češće ne uspeva zbog neprihvatanja kod korisnika. To znači da oni kojima su namenjene olakšice ne prihvataju iste. Razlog za to je da se često radi o prilično mladim i novim tehnologijama kao na primer korišćenje interneta koje donosi te olakšice. Pristupne mogućnosti tim novim komunikacijskim tehnologijama su često neravnopravno raspodeljene. Tako na primer starije osobe sa malim prihodima i nižem stepenu obrazovanja ostaju van mogućnosti učestvovanja u olakšicama koje donosi E-Uprava jer nemaju pristup internetu.

Za uvod olakšica E-Uprave potreban je uvod pravnih preduslova. Tu se pre svega misli na formalnosti koje su potrebne pri pravnom administrativnom postupku (Na primer umesto svojeručnog potpisa – elektronska identifikacija šifrom). Za većinu administrativnih postupka je trenutno potreban svojeručni potpis. Takvi teško promenjivi službeni propisi kao i stroga zaštita ličnih podataka otežavaju uvod olakšica E-Uprave. (Ćosić, 2010)

Zato je potrebno da se zakoni preispitaju o administrativnim procesima i da se njihova

interpretacija malo prošireno vrši kao na primer priznavanje elektronske identifikacije..

U vreme kada republički organi uprave prevazilaze postojeću infrastrukturu, sistem e-Uprave predstavlja celovito rešenje koje pružaju IKT za kvalitetniji, efikasniji, brži, racionalniji, pouzdaniji, moderniji, jeftiniji, transparentniji način rada orjentisan prema građanima i privrednim subjektima, uz bolji kvalitet usluga i minimalan procenat grešaka. Postojeća informatička infrastruktura i osposobljenost zaposlenih za korišćenje IKT ne zadovoljava zahteve moderne uprave, i potrebno je krenuti u modernizaciju. To je prva faza transformacije koja je i preduslov za opštu modernizaciju uprave. Ta modernizacija, od republičke uprave do jedinica lokalne samouprave značajno će unaprediti procese rada u njima tako što će se povećati efektivnost, efikasnost i ekonomičnost, što sa sobom povlači komfornije usluge građanima i bržu komunikaciju.

Činjenica je da u republičkim organima uprave i administrativnim službama u jedinicama lokalne samouprave već postoji svest o potrebi implementacije e-Uprave. Posebno je naglašeno da je model e-Uprave zamišljen kao sveobuhvatni Intranet-Internet sistem sa tri osnovne funkcije:

1. Sveobuhvatno obavljanje internih poslova (koristeći intranet sistem). Taj model pruža osnovu za ubrzanje svih unutrašnjih poslovnih procesa kao i optimiziranje rada uprave.
2. Interaktivno pružanje usluga građanima "na daljinu", putem Interneta uključujući i mogućnost "One-Stop-Shop".
3. Podsticanje učešća građana u lokalnom upravljanju putem održavanja elektronskih konferencija i foruma građanima. (Ćosić, 2010)

Implementacija koncepta e-Uprave nije jednostavna: to je zadatak najvišeg stepena kompleksnosti. Njegova realizacija zahteva pre svega konsenzus kao i koordiniran i kontinuiran napor i podršku na nivou svih relevantnih upravljačkih struktura i ostalih uključenih subjekata i učesnika.

Glavne prepreke efikasnom uvođenju e-Uprave su slaba institucionalna, pravna i tehnološka infrastruktura, manjak finansijskih i ljudskih resursa, kao i otpor prema promenama. (Todorović & Ćosić, 2007)

Implementacija e-Uprave donosi niz prednosti koje se ogledaju u izbegavanju nepotrebnih troškova, optimizaciji procesa i unapređenju servisa. Elektronizacija rada javne uprave uključuje nekoliko osnovnih faza, od kojih tehničko-tehnološka implementacija dolazi tek na kraju.

Prvo, potrebno je doneti stratešku odluku, definisati viziju i obezbediti snažnu, glasnu i neprekidnu političku podršku. Zatim, potrebno je utvrditi poslovni model funkcionisanja svakog organa i organizacije, kao i celine. Sledeća faza zahteva detaljnu analizu postojećih sistema, tehnoloških i ljudskih resursa; zatim izradu modela arhitekture podataka, modela arhitekture aplikacija i modela arhitekture tehnološke infrastrukture; izradu programa migracije sa starog poslovnog modela i stare arhitekture na novu; i konačno plan implementacije. Rezultat aktivnosti na implementaciji koncepta e-Uprave treba da bude kretanje ka ostvarenju vizije i ciljeva moderne uprave. Krajnji rezultat treba da bude reformisana, efikasna i moderna uprava, zasnovana na znanju i primeni IKT.

3 INDEKS RAZVOJA E-UPRAVE JEDINICA LOKALNE SAMOUPRAVE – EULS

Izveštaj o rangiranju JLS (Izveštaj) prema onlajn uslugama, koji je krajnji rezultat primene ove metodologije, sadrži sve LSJ i njihove odgovarajuće EULS - indeks razvoja e-Uprave. Indeks EULS, kao složeni indeks, meri volju i kapacitet JLS da koristi IKT za obezbeđivanje javnih usluga građanima i privredi i obezbeđuje relevantne informacije, kao podršku donošenju odluka u vezi sa programom razvoja e-Uprave. Mera ovog indeksa je korisna donosiocima političkih odluka, službenicima javne uprave, predstavnicima civilnog društva i privatnog sektora da dobiju dublje razumevanje uporedne analize relativne pozicije svake JLS u korišćenju e-Uprave za realizovanje inkluzivnih, odgovornih i usluga okrenutih ka građanima.

Izveštaj o rangiranju, kao komparativni pregled, omogućava JLS da se uporede sa drugim JLS i identifikuju razloge svog mogućeg zaostajanja ili napretka, ukazuje na zajedničke teme i različite strategije razvoja između JLS i regiona u celoj zemlji, što može biti dobar osnov za međusobnu

pomoć u razvoju njihovih strategija i politika razvoja e-Uprave na lokalnom nivou. (UN, 2012)

Praćenje EULS indeksa znači praćenje napretka JLS u vremenu, a Izveštaj daje mogućnost boljeg razumevanja izazova sa kojim se svaka pojedina JLS suočava u procesu implementacije onlajn usluga i realizacije Akcionog plana za realizaciju Strategije razvoja e-Uprave u Republici Srbiji za period 2015-2018, pa samim tim i mogućnost da se pojedine JLS podrže na odgovarajući način. Izazovi uključuju: Kako među građanima promovisati veće korišćenje e-Uprave uz obezbeđenje ravnopravnog pristupa uslugama, • Kako maksimalno iskoristiti prednosti novih tehnologija pri njihovoj primeni u tradicionalne obrasce razvoja, Kako osmisliti odgovarajuće strategije i politike razvoja e-Uprave za prevazilaženje neadekvatnih mogućnosti – obrazovanje, infrastruktura, jezik, sadržaj EULS je kompozitni indeks, koncipiran po ugledu na EGDI – e-Government Development Index¹³ koji Odeljenje za javnu upravu Odseka za ekonomske i društvene poslove Ujedinjenih nacija (Department for Public Administration within United Nations Department of Economic and Social Affairs - UNDESA) koristi pri izradi svog dvogodišnjeg izveštaja za rangiranje zemalja o realizaciji e-Government inicijative, počev od 2012. godine. (Stair & Reynolds, 2016)

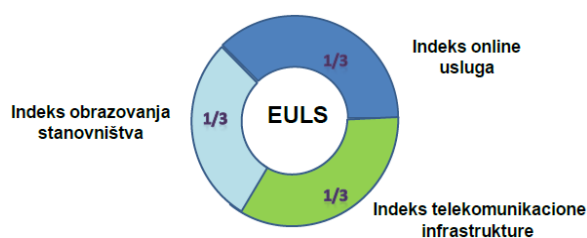
Iskustvo u merenju napretka e-Uprave, koje postoji u poslednjih 15 godina u svetu, nam pokazuje da izbor indikatora koji opisuju pojedine indekse nije konstantan kao ni ponderi koji su im pridruženi, dok podaci za odabrane indikatore nisu raspoloživi na svim nivoima uprave.

Zato je prilikom definisanja ove metodologije, odabir indikatora i njima pripadajućih pondera, svakog pod-indeksa EULS pravljen naročito uzimajući u obzir ograničenje da u Republici Srbiji mnogi podaci nisu raspoloživi i ne prate se na nivou opština i gradova.

EULS je zasnovan na ekspertskom ocenjivanju veb prezentacija i onlajn usluga iz Osnovnog skupa usluga koje svaka pojedina JLS nudi. Pri ocenjivanju se dobijaju ocene obavljanja usluga e-Uprave jedne JLS u odnosu na drugu, što je obrnuto u odnosu na apsolutno merenje. Rezultati se daju tabelarno i kombinuju sa skupom indikatora koji ukazuju na mogućnost svake JLS

da učestvuje u razvoju informacionog društva i iskoriste prednosti e-Uprave na duži rok. (Soleša & Carić, 2016)

Dakle, EULS predstavlja složenu meru više indikatora i pored ocena veb prezentacije i raspoloživih e-Usluga lokalne samouprave, uključuje mere karakteristika pristupa - internet, telekomunikaciona infrastruktura, nivo obrazovanja i na taj način odražava kako lokalna zajednica koristi IKT za ekonomsko i socijalno osnaživanje svojih građana.

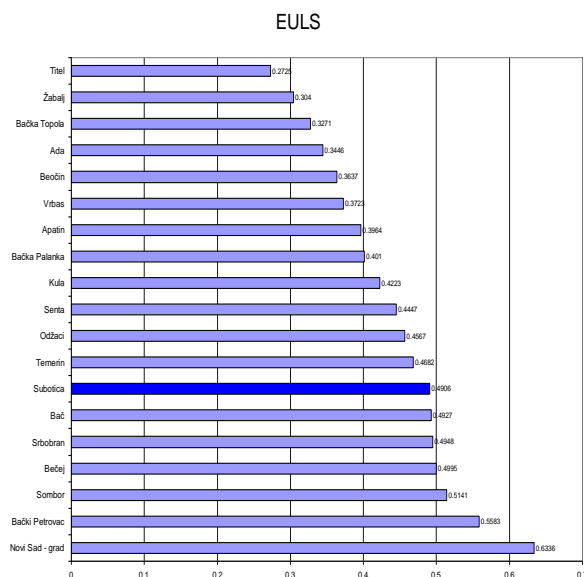


Slika 1. Struktura indeksa razvoja e-Uprave jedinica lokalne samouprave (EULS)

Izvor: (Direkcija za elektronsku upravu, 2016.)

Indeks EULS predstavlja ponderisanu srednju vrednost tri normalizovane ocene za tri najvažnije dimenzije elektronske uprave:

- obim i kvalitet onlajn usluga (Indeks onlajn usluga),
- status telekomunikacione infrastrukture (Indeks telekomunikacione infrastrukture)
- nivo obrazovne strukture stanovništva (Indeks obrazovne strukture stanovništva).

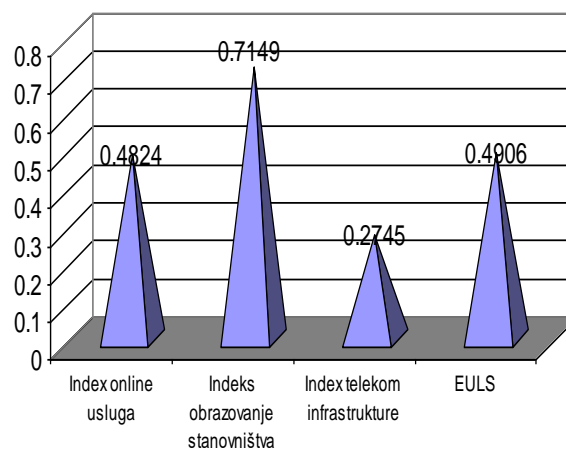


Slika 2 - Indeks razvoja e-Uprave JLS za oblast Bačke

Izvor: (Mihajlović & Branisljević, 2016)

Lokalna samouprava sa najvišim EULS (na teritoriji Bačke) jeste Novi Sad sa vrednošću EULS 0,6336, a najniža Titel sa 0,2725.

Subotica je na 7. mestu, ako se posmatra samo teritorija Bačke, sa vrednošću EULS 0,4906.



Slika 3 - Struktura indeksa razvoja e-Uprave jedinica lokalne samouprave Subotica

Na slici broj 3, prikazana Struktura indeksa razvoja e-Uprave jedinica lokalne samouprave Subotica. Indeks onlajn usluga iznosi 0,4824.

Indeks obrazovanja stanovništva 0,7149, Indeks telekomunikacione infrastrukture 0,2745, a EULS 0,4906.

4 KARAKTERISTIKE OSNOVNOG SKUPA E-USLUGA LOKALNE SAMOUPRAVE SUBOTICA

Na osnovu postavljenih kriterijuma odabira uzimajući u obzir sugestije predstavnika lokalnih samouprava, kao i razmatranjem svake pojedine usluge, odabran je Osnovni skup e-Usluga lokalne samouprave. Implementacija elektronskih usluga iz osnovnog skupa će se pratiti i napredak ocenjivati po metodologiji o rangiranju lokalnih samouprava.

Neophodno je napomenuti da su: matične knjige, državljanstvo, birački spisak i naknade socijalne zaštite - usluge namenjene građanima. Prijave inspekciji koje prevashodno upućuju građani i informacije od javnog značaja koje se često koriste kao alat za ubrzavanje administrativnih procedura, građevinske dozvole, prijava i uvid u poreska dugovanja prema lokalnoj samoupravi - usluge koje podjednako koriste pravna lica i građani.

4.1 Izvod iz matičnih knjiga: rođenih, umrlih i venčanih

Podela servisa prema tipovima korisnika i domenima delovanja državne uprave pruža mogućnosti za detaljniju analizu stanja e-uprave. Evropska komisija, definisala je četiri indikatora na osnovu kojih se ocenjuje stanje e-uprave, to su: sofisticiranost servisa, potpuna onlajn dostupnost servisa, orijentisanost servisa ka korisniku i nacionalni portal.

4.2 Sofisticiranost servisa

Sofisticiranost javnih servisa definiše meru kvaliteta usluga dostupnih građanima ili pravnim licima posredstvom Interneta. Kao osnovno merilo kvaliteta definisana je generalna lestvica sofisticiranosti, koja ilustruje različite nivoe sofisticiranosti javnih servisa, počevši od bazičnog na kome se nude samo informacije do maksimalnog nivoa koji označava potpunu elektronsku obradu podataka i proaktivno dostavljanje servisa korisnicima. Na osnovu generalne lestvice za svaki servis definiše se njemu svojstvena lestvica (sa različitim brojem nivoa i eksplicitnim kriterijumima za svaki od nivoa).

Generalna lestvica sofisticiranosti ima sledeće nivoe:

1. nivo 1 - "informacija" podrazumeva postojanje onlajn informacija neophodnih za pokretanje procedure za korišćenje javnog servisa,
2. nivo 2 - "jednosmerna interakcija" podrazumeva da je omogućeno preuzimanje formulara kako bi se pokrenula neelektronska procedura za korišćenje servisa,
3. nivo 3 - "dvosmerna interakcija" dostižu servisi koji nude angažovanje preko elektronskog formulara kako bi se započeo postupak za korišćenje datog servisa.
4. Na većinu servisa primenljiv je i nivo 4 - "transakcija" koji podrazumeva da je servis u potpunosti dostupan korisnicima putem Interneta (uključujući donošenje odluka i isporuku).
5. Nivo 5 - "personalizacija" podrazumeva proaktivno dostavljanje servisa korisnicima, odnosno pomeranje inicijative za korišćenje servisa sa korisnika na pružaoce servisa.

6. Postoji i nivo 0 koji se dodeljuje ukoliko ne postoje internet stranice institucija koje pružaju servis ili se postojeće stranice ne mogu klasifikovati pod nekim od ostalih nivoa.

Ocena sofisticiranosti za servis dobija se kao odnos između trenutno dodeljenog i maksimalnog nivoa na skali sofisticiranost. Izražava kao procentualna vrednost za svaki servis, dok se na nacionalnom nivou posmatra prosečna vrednost za dvadeset servisa.

4.3 Potpuna onlajn dostupnost

Drugi osnovni indikator, potpuna onlajn dostupnost, predstavlja meru u kojoj internet tehnologije zamenjuju druge vidove komunikacije pri korišćenju javnih servisa e-uprave. Neki servis je potpuno onlajn dostupan preko javne internet stranice ukoliko nije potrebna niti jedna druga formalna procedura (lična ili pisana komunikacija) kako bi se koristio servis. Što bi značilo da na lestvici sofisticiranosti servis mora imati nivo sofisticiranosti veći od tri. U suprotnom ne postoji potpuna onlajn dostupnost za servis. Potpuna onlajn dostupnost na nacionalnom nivou dobija se kao odnos broja potpuno dostupnih servisa u odnosu na ukupan broj servisa, izraženo u procentima. Od 2008. godine primenjuju se i dva nova indikatora stanja e-uprave: orijentisanost servisa ka korisnicima i nacionalni portal.

Ovi indikatori orijentisani su na procenu udobnosti i sigurnosti korišćenja e-uprave.

4.4 Orijetisanost servisa ka korisnicima

Orijentisanost servisa ka korisnicima ocenjuje stanje e-uprave sa četiri aspekta:

1. sigurnost ličnih podataka korisnika prilikom korišćenja servisa,
2. udobnost korisnika,
3. mogućnost višekanalnog pristupa servisu i
4. pristupačnost servisa svim korisnicima bez ličnih privilegija.

4.5 Nacionalni portal

Nacionalni portal je indikator koji treba da ukaze na to u kojoj meri postoji stepen integracije servisa i njihove konzistentnosti. Osnovna uloga nacionalnog portala u e-upravi je da korisnicima pruži jedinstvenu tačku pristupa javnim servisima,

što podrazumeva implementaciju sledećih karakteristika: sigurnost podataka, pristup podacima, transakcije, pretraživanje i navigacija sadržaja, dinamički sadržaj, personalizacija.

Nadzorni organ je Ministarstvo za državnu upravu i lokalnu samoupravu

Matične knjige su javne isprave o ličnim stanjima građana u koje se upisuju činjenice o rođenju, braku i smrti i druge činjenice predviđene zakonom, kao i promene u vezi sa ovim činjenicama. Stoga se o ličnim stanjima građana vode matična knjiga rođenih, matična knjiga venčanih i matična knjiga umrlih.

Zahtev za izdavanje izvoda iz matične knjige rođenih (na domaćem i međunarodnom obrascu) podnosi zainteresovano lice nadležnom organu uprave po mestu vođenja matične knjige u kojoj je izvršen upis činjenice rođenja. Uz zahtev se plaća taksa u propisanom iznosu od 100 RSD za izdavanje izvoda iz matične knjige rođenih na domaćem obrascu i 420 RSD za izdavanje izvoda iz matične knjige rođenih na međunarodnom obrascu, osim za izvode iz matičnih knjiga rođenih koje se vode u konzularnim predstavništvima, za koje se plaća taksa u skladu sa Zakonom o saveznim administrativnim taksama. Taksa se ne plaća u slučajevima iz člana 19. Zakona o republičkim administrativnim taksama.

4.6 Servis građana - Naručivanje dokumenata

Stranice **Virtualnog matičara** su predviđene da omogućе građanima, da putem interneta naruče i na kućnu adresu preuzmu naručene izvode ili uverenja iz matične službe matičnog područja Subotica.

Osnovna karakteristika **Virtualnog matičara** je da se putem elektronske pošte mogu naručiti na kućnu adresu sledeći izvodi ili uverenja (Naručivanje dokumenata, 2020):

- Izvod iz matične knjige rođenih
- Izvod iz matične knjige venčanih
- Izvod iz matične knjige umrlih
- Uverenje o državljanstvu
- Uverenje o nacionalnosti
- Uverenje o slobodnom bračnom stanju.

Servis izvoda iz matičnih knjiga ocenjuje se na osnovu mogućnosti korišćenja internet tehnologija

u procesu dobijanja izvoda iz matičnih knjiga rođenih, venčanih ili umrlih.

The screenshot shows a web interface for ordering documents. On the left is a navigation menu with categories like 'O Subotici', 'Posetite Suboticu', 'Kultura', 'Obrazovanje', 'Socijalna zaštita i zdravstvo', 'Privreda', 'Poljoprivreda', 'Turizam, investicije i međunarodna saradnja', 'Sport i omladina', 'Manifestacije', 'Životna sredina', 'Komunalne delatnosti', 'Građevinarstvo', and 'Galerija'. Below the menu are links for 'Zaštitnik građana', 'Konkursi i oglasi', 'Obaveštenja', 'Javne nabavke', 'Statut grada', 'Budžet', 'Inspekcija', and 'Registar investitora'. The main content area is titled 'Naručivanje dokumenata' and includes a sub-header 'Izvod iz matične knjige rođenih - domaći obrazac'. It contains a form with fields for 'Matično područje' (set to 'Izaberite'), 'Ime', 'Prezime', 'Devojačko prezime', 'Datum rođenja' (set to 1 January 1997), 'Opština i mesto rođenja', 'Ime i prezime oca', 'Ime majke', 'Devojačko prezime majke', 'Adresa stanovanja', and 'Šifra izdavanja'. There is also a 'Naručilac' section with fields for name, address, and contact information. On the right side, there are several promotional banners, including 'ROBENI-VENČANI-PREMINULI', 'UZMI RAČUN I POBEDI 2018', 'ZAŠTITNIK GRAĐANA', 'ZAŠTITNIK PACIJENATA', 'PФB', and logos for 'interreg-IPA CBC Madarska - Srbija' and 'ColourCoop'.

Slika 4 Izgled platforme za naručivanje dokumenata: Izvod iz matične knjige rođenih
Izvor: (Naručivanje dokumenata - Izvod iz matične knjige rođenih, 2020)

This screenshot is similar to the previous one, showing the 'Naručivanje dokumenata' interface. The sub-header is 'Uverenje o državljanstvu - domaći obrazac'. The form fields are identical to the previous screenshot, but the 'Matično područje' dropdown is set to 'Izaberite'. The 'Naručilac' section is also present. The right-side banners are the same as in the previous screenshot.

Slika 5 Izgled platforme za naručivanje dokumenata: Uverenje o državljanstvu
Izvor: (Naručivanje dokumenata - Izvod iz matične knjige rođenih, 2020)

Kao što se vidi u ovom formularu se unose podaci o:

- Imenu i prezimenu – gde se unose vlastito ime i prezime osobe koje zahteva određeni izvod, dan, mesec i godina rođenja – gde se piše datum rođenja zahtevaoca izvoda
- Mesto i opština rođenja – gde se navode imena opštine i mesta rođenja osobe koja zahteva izvod
- Ime i prezime oca – u ovom delu se unose podaci o očevom imenu i prezimenu
- Ime i prezime i devojačko prezime majke – ovde se unose ime i prezime i devojačko prezime majke podnosioca zahteva.

Zatim se dalje u pisanom obliku i svojeručno potpisuje lično podnosilac zahteva za izvodom iz matične knjige rođenih. Uz navođenje podataka u vidu broja lične karte i izdavaoca iste.

Nakon popunjavanja podataka u e-platформи može se u svakom momentu pratiti status traženog dokumenta, popunjavanjem JMBG u Listi primljenih narudžbenica i poslatih uverenja i izvoda dostupno na *Subotica – Naručivanje dokumenata* (Naručivanje dokumenata - Izvod iz matične knjige rođenih, 2020).

Prema originalnoj metodologiji daje se jedinstvena ocena servisa na nacionalnom nivou. Nosioci ovog servisa u Republici Srbiji jesu organi lokalne uprave, prema tome jedinstvenu ocenu treba formirati na osnovu ocena za svaku opštinu. U ovom cilju ustanovljena je raspodela zastupljenosti nivoa ovog servisa prema broju opština, i prema broju stanovnika. Analiza prema raspodeli nivoa servisa po opštinama daje sledeće podatke:

- najveći broj opština u Srbiji (116 ili 67%) na svojim internet stranicama ne nudi informacije za građane o servisu;
- 4% opština na internet stranicama ima obrasce za preuzimanje i potraživanje izvoda neelektronskim putem, dok
- 22% opština nudi servis naručivanja izvoda elektronskim putem ("Virtuelni matičar").

5 ZAKLJUČNA RAZMATRANJA

Mora se napustiti verovanje da je danas, isto kao i juče, a da će sutra izgledati manje ili više jednako. Poslovanje sada prelazi sa fizikalne stvarnosti, zasnovane na atomima u digitalnu

stvarnost, koja je zasnovana na bitovima informacija. IKT menjaju svet u kojem živimo. One će preoblikovati privredu, uticati na rad i život svakog pojedinca. Njihov uticaj nije do kraja predvidiv, ali se sa sigurnošću može pretpostaviti da one otvaraju put prema društvu znanja. Vremenom, e-Uprava će prestati da predstavlja vid modernizacije društva i postaće njegova esencijalna potreba i prepoznavaće se kao standard razvijenosti. Podizanje poverenja građana u javnu upravu je jedan od aspekata uključivanja građana u proces donošenja odluka i omogućavanje kontrole njihovog sprovođenja ne samo da povećava ugled javne uprave, već sam po sebi eliminiše problem korupcije zbog javnosti rada, dovodi do novog načina sagledavanja problema iz perspektive građana i njegovo efektivnije rešavanje, da rešava svakodnevne probleme pojedinca i svojom organizacijom učini život jednostavnijim. Spremnost javne uprave za prelazak na novi sistem predstavljao bi odgovor na pitanje da li je sposobna za adaptaciju i održavanje koraka sa vremenom, kao i otvaranje ka stvarnim reformama sistema.

E-Uprava sada ne predstavlja jednu od mogućnosti, već jedinu mogućnost i svako odlaganje njene implementacije će voditi korak nazad u ekonomskom. Okrećući se oko sebe, postajemo svesni da smo deo on-line društva, sa on-line privredom, on-line javnom upravom, u zapravo on-line svetu.

Prema prosečnom nivou sofisticiranosti javnih servisa, Srbija je na nivou jednosmerne komunikacije, odnosno mogućnosti preuzimanja obrazaca za započinjanje procedure za korišćenje servisa. U pogledu sofisticiranosti servisa namenjenih samo pravnim licima, prosečni nivo je bliži dvosmernoj komunikaciji, mogućnosti slanja popunjenih obrazaca putem Interneta. Posmatrano prema domenima delovanja državne uprave, najveći stepen sofisticiranosti prisutan je u servisima iz grupe priliva u budžet, nešto manji je u grupama registracija i povraćaja, dok je najniži nivo postignut u grupi dozvola i dokumenata. Niti u jednom segmentu e-uprava nije dostigla nivo na kome može potpuno da zameni neposrednu ili pisanu, interakciju državnih organa i građana. U zemljama EU u proseku je više od pola servisa potpuno dostupno preko Interneta. Razvoj na polju novih indikatora stanja, orijentisanosti ka

korisniku i nacionalnog portala, Srbiji tek predstoji, obzirom da su ocene u oba ova aspekta jednake nuli. Ocene stanja e-uprave u Srbiji se mogu povećati dodavanjem novih informacija i obrazaca na postojeće sajtove, ali za bilo koji značajniji napredak e-uprave neophodna je implementacija back-office aplikacija koje će obezbediti servise za korisnike, realizaciju registara, integraciju informacija iz baza podataka i interoperabilnost aplikacija koje nude servise.

E-uprava je oblast kojoj se poslednjih par godina poklanja velika pažnja i za koju se tek očekuje se velika ekspanzija. Svest o organizovanom prilagođavanju državne uprave informatičkom društvu u Srbiji je probuđena sa zakašnjenjem u odnosu na zemlje Evrope ali se, sledeći primere dobre prakse koji su zabeleženi u pojedinim zemljama, može dostići cilj savremene e-uprave. Ništa bitno se ne razlikuje ni stanje u lokalnoj samoupravi Subotica, čemu je i posvećen ovaj rad i prikazani servisi e-uprave dostupni građanima subotičke opštine.

CITIRANA DELA

Ćosić, D. (2010). *Menadžment informacionih sistema javne uprave*. Beograd: BPŠ.

Mihajlović, L., & Branislavljević, I. (2016, 04). *Podrška unapređenju eUsluga na lokalnom nivou u Republici Srbiji*. Preuzeto sa TIM za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva: http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/wp-content/uploads/2016/05/podrška_unapredjenju_eusluga_na_lokalnom_nivou.pdf

n.d. (2020, 03 21). *Naručivanje dokumenata*. Preuzeto sa Subotica: <http://www.subotica.rs/index/page/id/7668/lg/sr>

n.d. (2020, 03 21). *Naručivanje dokumenata - Izvod iz matične knjige rođenih*. Preuzeto sa Subotica: <http://www.subotica.rs/index/vm1/type1/11/type2/1/lg/sr>

Soleša, D., & Carić, M. (2016). *Informacione i komunikacione tehnologije*. Novi Sad: Univerzitet Privredna akademija.

Stair, R., & Reynolds, G. (2016). *Fundamentals of information systems*. MA: Boston: Cengage Learning.

Todorović, M., & Ćosić, D. (2007). *Informacione tehnologije*. Beograd: Beogradska poslovna škola.

UN. (2012). *UN E-Government Surveys - E-Government for people*. New York: UN Dept. of Economic and Social Affairs. Preuzeto sa <https://drive.google.com/file/d/1N53ZRw8ceFvG7mEjjQ7ympr0kjWPfuTw/view>

Datum prve prijave: 02.03.2020.

Datum poslednje korekcije rada: 16.04.2020.

Datum prihvatanja članka: 01.10.2020.

Kako citirati ovaj rad? / How to cite this article?

Style – **APA Sixth Edition:**

Tomašković, S., & Sremac, J. (2020, 10 15). Primena e-usluga u javnom sektoru na primeru lokalne samouprave Subotica. (Z. Čekerevac, Ur.) *FBIM Transactions*, 8(2), 177-186. doi:10.12709/fbim.08.08.02.19

Style – Chicago Sixteenth Edition:

Tomašković, Slavko, i Julka Sremac. 2020. „Primena e-usluga u javnom sektoru na primeru lokalne samouprave Subotica.“ Urednik Zoran Čekerevac. *FBIM Transactions* (MESTE) 8 (2): 177-186. doi:10.12709/fbim.08.08.02.19.

Style – GOST Name Sort:

Tomašković Slavko i Sremac Julka Primena e-usluga u javnom sektoru na primeru lokalne samouprave Subotica [Časopis] // *FBIM Transactions* / ur. Čekerevac Zoran. - Beograd : MESTE, 15 10 2020. - 2 : T. 8. - str. 177-186.

Style – Harvard Anglia:

Tomašković, S. & Sremac, J., 2020. Primena e-usluga u javnom sektoru na primeru lokalne samouprave Subotica. *FBIM Transactions*, 15 10, 8(2), pp. 177-186.

Style – ISO 690 Numerical Reference:

Primena e-usluga u javnom sektoru na primeru lokalne samouprave Subotica. Tomašković, Slavko i Sremac, Julka. [ur.] Zoran Čekerevac. 2, Beograd : MESTE, 15 10 2020, *FBIM Transactions*, T. 8, str. 177-186.