



Redovi kao ružna uspomena



piše: Veselin Jevrosimović
v.jevrosimovic@emagazin.co.yu

Prenosni multimedijalni plejer, mobilni telefon sa ugrađenim FM radio prijemnikom, ručna konzola za video igrice, PDA uređaj sposoban da prikazuje knjige u elektronskom formatu ili krstari Internetom, i mnogi drugi takozvani „gedžeti“ mogu vam pomoći da prekratite vreme i zabavite se, informišete ili edukujete dok čekate u podužem redu da biste preuzeli lične dokumente, regulisali porez, prijavili novoosnovano preduzeće, zakazali lekarski pregled, registrovali vozilo i slično. To, međutim, nije tema ovog teksta. Ono o čemu želim da govorim je kako izbeći

Uvođenje savremenih tehnologija ima tendenciju da „prodma“ inače učmalu atmosferu u administrativnim službama

čekanje u redu, kako olakšati i ubrzati sve pomenute i mnoge druge situacije u kojima stanovništvo ima kontakt sa državnim aparatom i javnim sektorom kao širim pojmom koji obuhvata sve institucije i organizacije u službi građana i privrede, bez obzira da li se finansiraju iz budžeta ili sopstvenih prihoda.

Kako savremene tehnologije mogu da pomognu javnom sektoru da se približi onima zbog kojih i postoji

Rešenja postoje

Moderne informacione i telekomunikacione tehnologije (ICT ili samo IT) nude brojna hardverska, softverska ali i organizaciona rešenja u oblastima kao što su upravljanje elektronskim i *online* sadržajima i dokumentima (*CMS – Content Management System*), pohranjivanje i zaštita podataka (*data storage and protection*), upravljanje odnosima sa korisnicima (*CRM – Customer Relationship Management*), upravljanje bazom znanja (*Knowledge management*), kanali komunikacije (*Communication channels*), autentifikacija (*Authentication*), geografski informacioni sistemi (GIS), biometrija, trening zaposlenih itd. Korišćenje savremenih IT rešenja u javnom sektoru naziva se *e-Government* (kod nas *e-Vlada*), a ponekad i *e-gov*, *digital government* ili *online government*. Modeli komunikacije i pružanja usluga najčešće su podeljeni na

Government-to-Citizen (G2C, institucije prema građanstvu), *Government-to-Business* (G2B, institucije prema privredi) i *Government-to-Government* (G2G, institucije prema institucijama), iako postoje i mnogi drugi.

Treba ih primenjivati

Obećavam da ću u ovom pasusu izbegavati zagrade. Dakle, kako je sve moguće unaprediti javni sektor? Mehanizama je mnogo - od implementacije kompleksnog informacionog sistema koji će strukturirati podatke i disciplinovati procedure rada, ali i uvesti mogućnost automatizovane razmene informacija sa drugim subjektima; preko digitalizacije papirnih dokumenata i uspostavljanja elektronskih arhiva za brzo pretraživanje; postavljanja interaktivnih Internet portala i govornih automata za efikasnije rešavanje problema građana; uvođenja dokumenata



koji na sebi imaju magnetni zapis sposoban da „pamti“ veliku količinu podataka uz jednostavne izmene i dopisivanje u realnom vremenu; do glasanja na izborima elektronskim putem. Ono čemu vlade razvijenih zemalja pridaju poseban značaj jeste povratni uticaj ovakvih rešenja na rešavanje brojnih političkih pitanja i brži razvoj privrede koji je direktna posledica efikasnijeg državnog aparata. Ništa manje značajna nije ni činjenica da uvođenje savremenih tehnologija ima tendenciju da „prodrma“ inače učmalu atmosferu u administrativnim službama i dodatno motiviše zaposlene koji žele da zadrže *status quo*, i to ne samo u našoj zemlji.

Na webu i pored njega..

Ono što je posebno zanimljivo jeste da su mnoga dobra rešenja uvele opštine kroz interaktivne *web* portale i tako znatno unapredile komunikaciju sa građanima i brzinu odgovora na njihove zahteve. Premda se e-Vlada najčešće vezuje za intenzivno korišćenje Interneta i *web* aplikacija, postoje i brojni drugi kanali komunikacije poput SMS poruka, mobilnih mreža treće generacije, bežičnog umrežavanja (WiFi), globalnog pozicioniranja (GPS) itd. Implementacija većine ovih tehnologija nije komplikovan ili skup posao, a može znatno da olakša svakodnevni život. Oni koji žive u Beogradu i nekim drugim gradovima vrlo dobro znaju koliko je brzo i lako platiti parking mesto jednostavnim slanjem SMS poruke.

Svetli primeri

U poslednjih nekoliko godina i kod nas je sve više inicijativa i projekata sa ciljem da se unapredi rad javnog sektora, poveća produktivnost, smanje tromost državnog aparata i nepotrebni troškovi iz budžeta, i još da pri tome susret građana sa državom i njenim institucijama postane jedno krajnje prijatno iskustvo. Mnogi projekti su još u toku i njihovo sprovođenje, nažalost, često teče preterano sporo, ali svetlih primera ima dovoljno da budu zamajac za dalji razvoj. Uzmimo, na primer, Agenciju za privredne registre čijim je osnivanjem i uvođenjem modernog softverskog rešenja proces registracije preduzeća sveden sa mukotrpnog i skupog višednevnog angažovanja podnosioca zahteva i višenedelnog rešavanja predmeta, na

jednostavan postupak popunjavanja *online* obrazaca i čekanja od svega nekoliko dana na konačno odobrenje zahteva. Još i više – centralni registar Agencije omogućuje brzo i jednostavno *online* pretraživanje svim zainteresovanim građanima, što je posebno zanimljivo onima koji žele da registruju preduzeće i traže naziv koji nije zauzet. Baza pravnih propisa nastala saradnjom Ministarstva pravde i Vrhovnog suda koju besplatno mogu da koriste svi pravosudni i državni organi napokon je uspela da obezbedi jedan od osnovnih principa pravne države da obavezujući propisi budu lako dostupni, svima poznati i primenjivani na jednak način.

Sistemske rešenje

Nažalost, koliko je meni poznato, ne postoji lista svih projekata, a pitanje je i da li postoje jasni planovi. Vlada je krajem prošle godine donela Strategiju razvoja informacionog društva u Republici Srbiji i prateći akcioni plan, ali se on nije primenjivao. Novo Ministarstvo za telekomunikacije i informatičko društvo najavilo je ažuriranje strategije i mnogo aktivniji rad na njenom sprovođenju, posebno u skladu sa inicijativom Evropske komisije „Evropsko informaciono društvo 2010“ iz 2005. godine, koja predviđa osnažen rast i otvaranje novih radnih mesta u oblasti informacionog društva i industrije medija. Jasnom državnim strategijom i jedinstveno postavljenim ciljevima izbegli bismo duplikovanje rešenja, imali bismo bolji uvid u trenutno stanje, mogli bismo da generišemo bazu znanja koja bi pomogla svim budućim projektima, a uspešna rešenja postala bi standard koji se mora primenjivati. Srbija nije bogata zemlja i ne može sebi da priušti neefikasan javni sektor i građane koji osećaju odbojnost prema institucijama koje su tu da njima služe. Ako upotrebimo pamet, znanje i iskustvo da optimizujemo procedure i organizaciju, da primenimo savremena tehnička rešenja i poboljšamo infrastrukturu, da razvijemo softver koji rešava probleme i da tako postanemo uzor drugim zemljama u okruženju, čekanje u redu kakvo sam opisao na početku teksta postaće samo ružna (i tužna) uspomena. ■