

BOSNA I HERCEGOVINE
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
KANTON SARAJEVO
VLADA

OKVIRNI PLAN RAZVOJA E-UPRAVE KANTONA SARAJEVO

Nosilac izrade

Zavod za informatiku i statistiku Kantona Sarajevo

Sarajevo, 12.2012.

Sadržaj

| | |
|--|----|
| 1. Uvod - uprava kao pokretač informacionog društva..... | 3 |
| 1.1.Misli globalno - djeluj lokalno..... | 3 |
| 1.2.Načela elektronske uprave | 4 |
| 1.3.Faze zrelosti e-uprave | 4 |
| 2. Potencijal e-uprave..... | 5 |
| 2.1.Ekonomske koristi..... | 5 |
| 2.2.Društvene koristi..... | 5 |
| 2.3.Koristi u radu uprave..... | 6 |
| 3. Preuvjeti za realizaciju e-uprave..... | 6 |
| 3.1.Spremnost za e-upravu: Razumijevanje ključnih faktora..... | 6 |
| 3.2.Procjena spremnosti..... | 7 |
| 3.3.IKT infrastruktura..... | 8 |
| 3.4.Okvirne politike, propisi i standardi..... | 8 |
| 4.Postojeće stanje..... | 9 |
| 4.1. Stanje u BiH | 9 |
| 4.2.IKT infrastruktura u Kantonu Sarajevo..... | 9 |
| 4.3.Politike, propisi i standardi uz Kantonu | 10 |
| 4.4.Projekti po ministarstvima u Kantonu | 10 |
| 4.5.Organizacija i ljudski potencijali..... | 11 |
| 5. Projekcija razvoja e-uprave..... | 11 |
| 5.1.Centralni sistemi e-Vlade..... | 11 |
| 5.2.On-line informacije..... | 12 |
| 5.3.On-line usluge: Uprava orijentisana prema građanima..... | 12 |
| 5.4.On-line usluge između organa uprave..... | 12 |
| 5.5.Dva posebna informaciona sistema e-uprave..... | 13 |
| 6.Javni servisi | 13 |
| 6.1.Javni servisi iz EUSD namijenjeni građanima..... | 13 |
| 6.2.Javni servisi dostupni biznis sektoru..... | 15 |
| 6.3.Javni servisi između organa vlasti..... | 16 |
| 6.4.Uloga ZIS u podršci razvoju servisa..... | 16 |
| 7. Realizacija projekata..... | 16 |
| 7.1.Preliminarna analiza..... | 17 |
| 7.2.Analiza zahtjeva..... | 17 |
| 7.3.Učešće korisnika..... | 17 |
| 7.4.Edukacija..... | 17 |
| 7.5.Dizajn sistema..... | 17 |
| 7.6.Implementacija..... | 18 |
| 7.7.Modeliranje procesa | 18 |
| 7.8.Referentni model procesa Kantona..... | 19 |
| 8. Ključne aktivnosti i način realizacije..... | 19 |

1. Uvod - uprava kao pokretač informacionog društva

Informacione i komunikacione tehnologije (IKT) neizostavno dobivaju sve veći značaj za razvoj i unapređenje državne uprave. Elektronska uprava (e-uprava) podrazumijeva upotrebu modernih IKT s ciljem optimizacije državne uprave, unapređenja poslovnih procesa, povećanja kvaliteta i efikasnosti izvršnih, odnosno operativnih funkcija i poboljšanja usluga krajnjim korisnicima.

Uprava je jedan od najvećih pojedinačnih korisnika IKT jer prikuplja, raspolaže i koristi javne informacije društvene zajednice. Na bazi tih podataka kreira nove informacije i usluge neophodne za donošenje i sprovođenje odgovarajućih politika, strategija, planova i regulativa.

Informatizacija uprave je od suštinskog značaja za ostvarenje ekonomskog i socijalnog napretka iz više razloga. Prvo, ako uzmemo u obzir ekonomski značaj javnog sektora tada s povećanjem efikasnosti javnog sektora dolazi do značajne dobiti za društvo u cjelini. Javni sektor čini značajan dio ukupnog broja zaposlenih Kantona Sarajevo. Drugo, javni sektor je obično najveći kolektor javnih podataka i informacija, počev od ekonomskih i socijalnih aktivnosti do prirodnih i geografskih resursa. Treće, u izrazito informatički intenzivnom globalnom ekonomskom okruženju, informacioni sistem koji dobro funkcioniše može olakšati pristup globalnom (opštem) znanju kako bi na osnovu lokalnog znanja i informacionih resursa mogli kreirati nove mogućnosti.

Jasno je da uprava nije samo običan korisnik IKT. Svaka vlada treba da kreira vlastitu politiku odnosno odgovarajuću strategiju kako da iskoristi svoje informacione resurse, da razvije informacionu infrastrukturu i promovira korištenje informacionih sistema u svrhu postizanja efikasnijih servisa. Razvoj informacione infrastrukture, informacionih resursa i informacionih sistema treba biti planiran i upravljan. Planiranje i upravljanje informacionim resursima sada nije na dovoljnom nivou organiziranosti u Kantonu Sarajevo.

Liderska uloga vlade se ogleda u promociji, jačanju industrije informacionih tehnologija, razvoju informacionih servisa i razvoju informacionih sistema.

IKT postaju sve važnije sredstvo u transformaciji uprave – ne samo u pogledu načina na koji uprava obavlja svoje poslove – nego i odnosa prema građanima, poslovnim subjektima i društvu općenito. Upotrebom IKT-a u javnom sektoru unapređuje se pružanje informacija i usluga, podstiče učešće građana u procesu donošenja odluka, te uprava postaje odgovornija, transparentnija i djelotvornija.

Primjena IKT u državnoj upravi zauzima važno mjesto i u reformi javne uprave. Ipak, da bi se postigao uspjeh, sama upotreba tehnologije nije dovoljna. Puni učinak se ostvaruje jedino ako uvođenje moderne tehnologije bude praćeno reorganizacijom poslovnih procesa i kontinuiranim unapređenjem vještina u predmetnoj oblasti.

1.1. Misli globalno - djeluj lokalno

Razvoj e-uprave je dugoročan poslovni projekat. Strateška smjernica je potrebna kako bi se identifikovao i vodio proces transformacije uprave u skladu sa novim mogućnostima i izazovima. Dobro organizovani planovi i strategije su potrebni u početku kako bi za rezultat imali uspjeh razvoja e-uprave. Iako osnove za razvoj e-uprave, kao što su spremnost za e-upravu, infrastruktura i poslovni procesi, mogu varirati opšti ciljevi e-uprave su manje više isti.

“Misli globalno” znači imati opštu sliku razvoja e-uprave prije implementacije bilo koje konkretne inicijative. U tom smislu prvo mora biti formulisana vizija i smisao e-uprave. Drugo, potrebno je jasno definisati dugoročne i kratkoročne ciljeve. Treće, moraju se odrediti prioriteta područja djelovanja i uraditi plan razvoja. Četvrto, treba obezbjediti i operativno aktivirati odgovarajuća finansijska sredstva za planirane projekte e-uprave. Sve ideje vezane za implementaciju e-uprave trebaju biti pažljivo razmotrene. Ovo dalje podrazumijeva legitimitet, regulativu, norme, standarde, organizaciju i upravljanje. Imperativ je učiniti razvoj e-uprave realnim.

"Djeluj lokalno" nam sugerise da bez obzira koliko nam je grandiozan plan e-uprave moramo početi od relativno malih stvari odnosno sa malim dijelom cjelokupnog plana. Svrha je da se osigura uspjeh inicijative e-uprave. Što se tiče toga kako da izaberemo taj mali početni dio odgovarajući plan mora biti jednostavan,

ostvariv, sa razumnim sredstvima i minimalnim rizikom. Sa druge strane kako bi dati projekat bio uspješno izveden projektni tim mora imati odgovarajući kredibilitet, znanje, relevantno iskustvo i podršku kako Vlade tako i običnih korisnika. Svi problemi, otpori i potencijalne prepreke treba da se prezentiraju javno kako bi cijeli projekat e-uprave bio uspješan.

1.2. Načela elektronske uprave

Osnovna načela razvoja elektronske uprave (e-uprave) trebaju se zasnivati se na uzajamnoj saradnji svih učesnika - fizičkih i pravnih osoba, grupa i tijela - koji su u dosegu provedbe. Načela elektronske uprave trebaju biti sljedeća:

1. Sve usluge e-uprave i javne informacije, odnosno sadržaji kojima raspolažu tijela javne vlasti, moraju biti u potpunosti prihvatljive, raspoložive i dostupne svim korisnicima usluga, bez ograničenja, na jednak način i pod jednakim uslovima neovisno o njihovim posebnostima;
2. Uvođenjem novih oblika pružanja usluga e-uprave neće se ukidati postojeći oblici i načini pružanja usluga državne uprave građanima i poslovnim subjektima. Jedino stvarnim povećanjem broja korisnika usluga e-uprave mogu se prethodni oblici pružanja usluga postupno ograničavati;
3. Usluge državne uprave koje se ne pružaju kroz sistem e-uprave ne mogu biti ukinute prije nego se osigura da svi postojeći i mogući korisnici imaju pristup i znanja korištenja usluga e-uprave;
4. Razvoj novih usluga državne uprave mora se zasnivati na primjeni informaciono-komunikacionih tehnologija (IKT), a njihovo pružanje mora se omogućiti kroz raznovrsne, korisnicima najdostupnije komunikacijske kanale;
5. Informacije javno dostupne kroz sistem e-uprave moraju biti strukturirane i isporučene na način koji u potpunosti osigurava jednostavan, razumljiv i slobodan pristup za sve korisnike. Pri tome tijela javne uprave moraju koristiti opće prihvaćene norme bez posebnih zahtjeva prema korisnicima za korištenjem komercijalnih ili na druge načine uslovljanih programskih rješenja ili tehnoloških platformi;
6. Svaki podatak odnosno informacija unosi se samo jednom i na jednom mjestu u sistem e-uprave. Svi subjekti koji potražuju podatak, odnosno informaciju koja je već unesena u sistem državne uprave, moraju ih preuzimati iz sistema kroz otvorene oblike komunikacije u skladu s utvrđenim pravnim temeljem;
7. Oblici elektronskog zapisa koje koriste i razmjenjuju tijela državne uprave ne smiju korisnike informacija, odnosno usluga e-uprave, dovesti u položaj nužnosti kupovine komercijalnih proizvoda kako bi pristupili i koristili javne usluge;
8. Tehnološka osnovica razvoja i obavljanja usluga e-uprave koja se odnosi na računare, programska rješenja i komunikacijsku mrežu mora u što većoj mjeri biti neovisna o dobavljaču roba i usluga;
9. Sigurnost i pouzdanost sistema e-uprave mora se provoditi u skladu s utvrđenim normama informacione sigurnosti i u skladu s pravnim i normativnim okruženjem zaštite osobnih podataka;
10. Usluge elektronske uprave moraju podržavati stručno i profesionalno osposobljeni službenici. Stoga svi zaposleni službenici moraju imati odgovarajuću razinu informatičke pismenosti. Tamo gdje to nije slučaj, potrebno je provesti obuku.

1.3. Faze zrelosti e-uprave

Faze zrelosti e-uprave su usmjerene na sljedeće:

- Puna dostupnost digitalnih podataka, kada se sve operacije obrade podataka u mnoštvu vladinih institucija provode u digitalnom obliku, a podaci se mogu kretati među različitim radnim platformama;
- E-objavljivanje, kad sve te institucije postavljaju sve odgovarajuće informacije na svoje internet stranice, na organiziran i lako dostupan način, prikladan za druge vladine organizacije, preduzeća i građane;
- E-interakcija, kada se sve relevantne interakcije mogu odvijati elektronski preko interneta/intraneta između vladinih organizacija, kao i između vlade i preduzeća odnosno vlade i građana.

2. Potencijal e-uprave

Polazište za razvoj e-uprave je strateški plan koji odgovara stvarnim zahtjevima Kantona, na temelju koga se mogu donijeti odluke u skladu s mogućnostima i prioritetima. Prvo pitanje pri iniciranju novog projekta je šta će se postići odnosno koji povrat se želi ostvariti tim projektom. Direktne koristi odnosno povrat ulaganja treba biti povezan sa donošenjem odluke o pokretanju projekta. U principu se mogu sagledati: ekonomske, društvene i direktne koristi u radu uprave.

2.1. Ekonomske koristi

Projekti e-uprave ekonomsku korist mogu ostvariti kroz:

- povećani prihod, u koji su uključene sve vrste sistema koji se mogu koristiti za povećanje vladinog prihoda, kao što su: prihodi od komunalnih taksi, komunalna renta, položajna renta, vodovod, licence za taksi vozila, autobuse, itd,
- bolje finansijsko upravljanje, što uključuje planiranje budžeta, rad sa platama zaposlenih, rad sa plaćanjima prema dobavljačima, troškove, upravljanje imovinom, razne vrste upravljanja projektima odnosno investicijama, u cilju održanja efektivnog upravljanja tokom novca.
- poboljšanje upravljanja resursima i planiranjem, kao što je GIS - geografski informacioni sistem, informacioni sistem resursa, sistem upravljanja zemljišnim česticama i nekretninama, sistem upravljanja državnom imovinom, sistem upravljanja planiranjem i izgradnjom Kantona - svi ovi sistemi mogu poboljšati efektivnost rada Vlade kako bi se ostvarile ekonomske koristi.
- kreiranje boljeg investicionog i marketinškog okruženja npr. industrijski i komercijalni poslovni sistem, trgovački sistem uvezan sa nacionalnim i međunarodnim tržištem,
- mogućnost statistike i analize ekonomskog okruženja i primjene novih tehnologija

Informacioni sistem Vlade koji sa sobom nosi takve ekonomske koristi može bez sumnje omogućiti bolje usluge kako poslovnim subjektima tako i građanima. Na ovaj način se može povećati i prihod Kantona. Očigledno veći prihod vlade daje veću finansijsku snagu kako bi mogla reinvestirati u nove projekte e-uprave. Iz toga razloga projekti e-uprave koji imaju potencijal da donesu povrat su prvi prioritet u procesu kreiranja e-uprave. Uspješna implementacija ovih projekata će kreirati kontinuiran razvoj Kantona.

2.2. Društvene koristi

Projekti e-uprave koji za rezultat imaju očigledne društvene koristi uključuju:

- poboljšanje usluga građanima, uključujući sisteme za upravljanje identifikacionom kartom za nezaposlene, podrškom zaposlenim kod traženja drugog posla, itd;
- jačanje policije i javne sigurnosti, uključujući upravljanje maloljetničkom delinkvencijom, kriminalom i zatvorskim resursima, kontrolu droge, nadzor i upravljanje transportom na saobraćajnicama te druge sisteme javnog upravljanja;
- bolji sistem javnog obrazovanja i kulture, uključujući sisteme za elektronsko pretraživanje diploma kao i drugih svjedočanstava o završenom školovanju, za resurse kao što su eBiblioteke i za poboljšanje pristupa Internetu u školama i na fakultetima;
- poboljšanje medicinske i zdravstvene njege, uključujući zdravstveni informacioni sistem te sistem koji će obezbjediti on-line sastanke zdravstvene prirode u cilju pružanja medicinske njege na daljinu, a u budućnosti i sistem upravljanja transplantacijom organa, prikupljanjem krvi, sistem zdravstvenog osiguranja;
- zaštita okruženja, uključujući informacioni sistem za zaštitu okruženja.

Iako u nekim slučajevima može doći do brzog povrata na investiciju u informacioni sistem sa naznačenim društvenim karakterom, u nekim drugim slučajevima može biti veoma teško ostvariti povrat investicije u kratkom periodu. Čak i ako neki projekti ne mogu ostvariti povrat u kratkom vremenskom periodu oni omogućavaju sigurnost i povjerenje građana i poboljšavaju kvalitet vladinih servisa. U isto vrijeme, osobne vještine građana se poboljšavaju putem jednostavnog pristupa informacijama i znanju. Zbog toga ova vrsta vladinih projekata doprinosi društvenom progresu i ekonomskom napretku.

2.3. Koristi u radu uprave

Informatizacija je alat koji ne samo da poboljšava upravu nego je također i transformiše. Koristi za sam proces uprave su:

- poboljšanje efektivnosti i efikasnosti bazičnih poslovnih procesa uprave kroz sisteme kao što su: raspolaganje informacijama o aktivnostima na najvišem nivou rada Vlade, upravljanje javnim komunikacijama te internim komunikacionim sistemom, donošenje odluka te upravljanje informacijama i akumuliranim znanjem.
- povećana transparentnost i jačanje antikoruptionog djelovanja, putem efektivnijeg sistema upravljanja internim finansijama, upravljanja ljudskim resursima, nadzorom, javnom nabavom, javnim tenderima Vlade u kako u pogledu roba tako i u pogledu usluga.
- razvoj informacija u posjedu Vlade, putem sistema za upravljanje raznim pravnim informacijama kao i informacijama o instrukcijama/naredbama Vlade uz pomoć sistema za upravljanje dokumentima i arhivom.

Svi ovi programi su samo dio programa koji se mogu kreirati u procesu razvoja e-uprave. Prioritet Vlade određuje koji će i kada biti izabrani.

3. Preduvjeti za realizaciju e-uprave

Prije nego se definišu koraci u izgradnji e-uprave, u skladu sa usvojenom strategijom i planom aktivnosti, neophodna polazna tačka je jasna slika o statusu procesa informatizacije uprave. Procjena spremnosti za uvođenje e-uprave može poslužiti podizanju svijesti, utvrđivanju prepreka i mogućnosti u pripremi budućih aktivnosti. Sa druge strane na ovaj način se identificiraju akcije u cilju mogućih poboljšanja odnosno prazni prostori za prve korake u sklopu programa e-uprave.

3.1. Spremnost za e-upravu: Razumijevanje ključnih faktora

| | |
|---|---|
| <i>a) Politički uslovi</i> | |
| Dobro upravljanje, kao uvjet za održivi razvoj, zahtijeva opredjeljenje od strane političkih lidera. Uvođenje e-vlade u društvu zahtijeva političku volju da proniknu u proces transformacije koji ona podrazumijeva za Vladu, kako u svojim internim operacijama, tako i prema vani. | <ul style="list-style-type: none">• Svijest o političkoj vrijednosti e-vlade• Predanost e-vladi i dobrom upravljanju• Vještine vođenja• Nacionalni identitet i doživljaj vlasti• Zakonodavni okvir• Učešće građana• Dobro upravljanje i vladavina prava |
| <i>b) Organizacioni uslovi</i> | |
| Međunarodno iskustvo pokazuje da uvođenje e-vlade zahtijeva i uzrokuje duboku i evolucijsku promjenu institucionalnog uređenja. Za vođenje ovog procesa transformacije, potrebni su odgovarajuće upravljanje i mehanizmi koordinacije. | <ul style="list-style-type: none">• Administrativne strukture i naslijeđe• Reforme javne uprave• Reforma državne službe• Središnja koordinacija i jedinica za podršku• Koordinacija politika• Odnosi između Vladinih organizacija |
| <i>c) Kulturalni i uslovi ljudskih resursa</i> | |
| Pozitivni stavovi, znanja i vještine moraju postojati - posebno u javnom sektoru - za pokretanje, provedbu i održavanje e-vlade. Kulturalni aspekti mogu izazvati opći otpor prema | <ul style="list-style-type: none">• Kultura, tradicija i jezici• Neravnopravnost spolova• Razine obrazovanja• Informatička pismenost i broj korisnika |

| | |
|---|--|
| <p>promjenama i dijeljenju informacija. Neadekvatan kapacitet ljudskih resursa može dovesti do nedostatka orijentacije ka korisniku i ukupne predanosti.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • IT obrazovni sadržaji i programi • Kultura dijeljenja informacija i znanja • Prevladavajuća organizaciona kultura • Stav i prilagodljivost promjenama • Menadžerske vještine u javnom sektoru • Servisno usmjerenje javne uprave |
| <p><i>d)Financijski uslovi</i></p> | |
| <p>Početni troškovi vezani za implementaciju e-vlade mogu biti znatni i vlade mogu imati ograničen kapacitet da prebrode razdoblje od početnih ulaganja do povrata.</p> <p>Pravilno planiranje resursa je važno za održivost e-vlade.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Proces dodjele resursa • Struktura nacionalnog dohotka • Mehanizmi za zajednička ulaganja • Dostupna financijska sredstva |
| <p><i>e)Komunikaciono okruženje</i></p> | |
| <p>U današnjem svijetu, komunikacija s građanima je dužnost i nužnost za vladu.</p> <p>E-vladu trebaju prihvatiti i razumjeti sve zainteresirane strane kako bi se osiguralo da su njene koristi dostupne za društvo u cjelini.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Građanska svijest i razumijevanje IKT i e-vlade • Komunikaciona kultura i kanali • Dijeljenje informacija i znanja |
| <p><i>f) Tehnološka infrastruktura</i></p> | |
| <p>Nedostatak tehnologija je jedan od glavnih uskih grla za zemlje koje ciljaju postaviti i održavati e-vladu. Naslijeđeni sistemi mogu predstavljati prepreke za promjenu.</p> <p>Demografski i geografski uslovi različitih područja, praćeni raspodjelom ekonomskih aktivnosti, također mogu snažno uticati na postavljanje IT infrastrukture ako se prepuste samom tržištu.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • (Tele)komunikaciona infrastruktura • Stopa penetracije telekomunikacija • Urbano u odnosu na ruralno: demografska / geografski pristranost • Softver i hardver (naslijeđeni sistemi) • IT standardi |
| <p><i>g)Podaci i informacioni sistemi</i></p> | |
| <p>Sistemi upravljanja, evidencije i radnih procesa moraju postojati kako bi pružili potrebne podatke za podršku u prelazu na e-vladu.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Naslijeđe obrade podataka, upravljanja informacijama i sistema • Dostupni podaci i informacije • Postupci prikupljanja podataka i standardizacija podataka i informacija • Kvalitet podataka i sigurnost podataka • Kapacitet za analizu podataka i korištenje informacija • Kapacitet da se protok informacija usmjeri u proces donošenja odluka |

3.2. Procjena spremnosti

Procjena spremnosti se konceptualno zasniva na:

- motivaciji i ciljevima reforme javnog sektora i izgradnje e-uprave i iz pozicije uprave i iz pozicije javnog mijenja,
- kreiranju okruženja koje će omogućiti kako vladi tako i javnom mnijenju da efikasno koristi e-upravu,
- okruženja koje treba da osigura kontinuiran razvoj e-upravnih inicijativa koji za cilj ima umreženu upravu.

Procjena spremnosti je način da se obezbijedi funkcionalniji pristup u mjerenju sposobnosti Kantona u razvoju e-uprave i uključuje:

- neophodnu hardversku infrastrukturu,
- ljudske potencijale koji moraju biti odgovarajući po brojnosti i obučenosti,
- institucionalne zahtjeve u usluge koji moraju biti osigurani tokom vremena,
- pravni i regulatorni aspekt koji su suštinski za masovno korištenje e-uprave,
- organizacione i kulturne promjene koje se moraju provesti.

Metodologija procjene spremnosti e-uprave podrazumijeva:

- informacije opšte prirode osigurane od strane ministarstava, samostalnih uprava, samostalnih upravnih organizacija od interesa direktno za rad Vlade,
- specifične informacije od strane ministarstava identifikovane kao tekuće odnosno one on-line informacije od kojih ćemo imati najviše koristi,
- informacije od strane građana, naučnih institucija, poslovnih firmi i svih drugih udruženja.

Obim procjene odgovara diskrecionom pravu izbora Vlade. Opisani pristup je strukturiran tako da Vlada može izabrati tip procjene koji želi da napravi.

Cilj istraživanja je da se identificiraju faktori motivacije i tzv. "tačke pritiska" koje upravljaju procesom reforme i imaju za cilj dobro upravljanje, iz perspektive internih aktivnosti Vlade kao i aktivnosti Vlade i građana odnosno poslovnih subjekata te da se identifikuju varijable koje će uticati na spremnost Vlade da pokrene i uspostavi sveobuhvatniju i napredniju e-upravu.

Analitički izvještaji također, treba da sadrže pregled snaga, slabosti, mogućnosti i prijetnji kao i preporuke aktivnosti i moguće operativne korake.

3.3. IKT infrastruktura

Koherentna informaciona i komunikaciona infrastruktura koja će pružiti jeftin, pouzdan i siguran pristup informacijama i omogućiti razmjenu informacija, kako unutar javnog sektora (uključujući i razmjenu informacija između različitih nivoa vlasti) tako i eksterno (između javnog sektora i korisnika javnih usluga), je glavni preduslov bez kojeg se ne mogu ostvariti potencijali e-uprave. Uspostavljanje infrastrukture na pravi način je temelj za razvoj i implementaciju informacionih sistema i specijalizovanih aplikacija u svim oblastima uprave.

Da bi se ovo postiglo, Kanton mora kao prioritet postaviti razvoj takve infrastrukture i u ovu svrhu trebaju biti osigurana odgovarajuća budžetska sredstva. Za početak, treba uspostaviti koordinaciju između svih zainteresiranih strana, kako bi se izbjeglo pojedinačno angažovanje resursa. Zatim će se provesti analiza postojećih mreža u svrhu optimizacije upotrebe postojećih mreža i izbjegavanja neracionalnog trošenja. Paralelno sa razvojem informacione i komunikacione infrastrukture za potrebe javne uprave lokalne mreže u pojedinačnim ministarstvima će biti kompletirane i osigurati će se infrastruktura za jedinstven i konstantan pristup internetu, sa zajedničkim servisima i sigurnosnim rješenjima gdje je god moguće.

Kantonalnu mrežu je potrebno definisati na osnovu projekta koji bi uvažio potrebe kantonalnih organizacija. Projekat treba definisati da li će se koristiti vlastita ili iznajmljena infrastruktura i po kojoj tehnologiji, te konkretne potrebe za kadrovima, opremom, sredstvima i drugim resursima.

3.4. Okvirne politike, propisi i standardi

Usvajanje i implementacija zakonodavstva u oblasti IKT infrastrukture, elektronskih komunikacija i pratećih usluga, u skladu sa odgovarajućom zakonskom regulativom na državnom i federalnom nivou je osnova za ispunjavanje svih zahtjeva u pogledu korištenja IT-a.

U svrhu osiguranja razmjene podataka i informacija unutar, kao i između uprave i korisnika javnih usluga, potrebne su osmišljene i implementirane politike o sigurnosti i privatnosti, kao i metode nadgledanja poštivanja ovih politika od strane zaposlenih. Ove politike trebaju sadržavati definirane tehničke preporuke, uslove i referentne standarde. Potrebna je uspostava kontinuiranog procesa analize rizika.

Vlada, na prijedog stručne institucije, ima ključnu ulogu u standardizaciji informacionog sistema. Ona ima mandat da postavi jasnu politiku i ciljeve što se čini preciznim definisanjem novih softverskih aplikacija koje pokrivaju odgovarajuće osnovne procese a kroz proces razvoja, ažuriranja i održavanja. Standardi informacionog sistema Vlade podrazumjevaju: standarde podataka, tehničke standarde, metodološke standarde i standarde sigurnosti.

Treba usvojiti okvir za interoperabilnosti, a potom implementirati javne registre i zajedničke baze podataka kako bi e-usluge postale među-institucionalne i transakcionalne.

Također treba uspostaviti i implementirati standarde za jedinstvenu konfiguraciju servera, radnih stanica, štampača i ostale računarske opreme na nivou Kantona. Potrebno je urediti i objediniti nabavku informacione i komunikacione opreme, te programa i podrške. Rezultati ovih aktivnosti će biti lakše održavanje, standardizacija i povećanje zadovoljstva korisnika, što će omogućiti veću efikasnost uz znatno niže troškove.

U pogledu vlasništva softvera treba poštovati jedinstveni principi za javni sektor Kantona u cijelosti, bez obzira na nivo vlasti, kako bi se postiglo znatno smanjenje troškova za licence. Slijedeći praksu razvijenih zemalja, mogućnost prelaska na softver otvorenog koda se treba ozbiljno razmotriti što je prije moguće. Ostale mogućnosti su pravljenje ugovora o grupnim licencama, za softver koji koristi više organa, ili upotreba takozvanih "miješanih modela".

4. Postojeće stanje

4.1. Stanje u BiH

U BiH je donešeno ili prihvaćeno dosta programskih dokumenata koji predviđaju uspostavu sistema ili određenih funkcija e-uprave:

- Srednjeročna razvojna strategija BiH
- Politika, strategija i akcioni plan za razvoj informacionog društva u BiH, koji uključuju e-upravu kao jedno od 7 odnosno 5 područja
- eSEE Agenda+ za razvoj informacionog društva u Jugoistočnoj Evropi
- Strategija i Akcioni plan za reformu javne uprave u BiH, sa revizijom Akcionog plana, koji uključuju e-Upravu kao 1 od 6 stubova, na koji se oslanjaju svi ostali

Analiza ovih dokumenata je posebno pitanje, ali se može ocijeniti da nisu uspješno provedeni jer nije bilo sistemskog pristupa, odnosno oni su realizirani samo onoliko koliko je to uradila nadležna institucija, za pojedine projekte. Reforma javne uprave u BiH se ne može ocijeniti uspješnom, bez obzira na stepen realizacije određenih mjera. Poseban problem je u FBiH gdje do 2011. godine nije bila dio sistema, niti su donošeni posebni dokumenti, kao što je to slučaj u RS.

Projekat koji je trebao imati pozitivan uticaj na sve organe uprave u BiH je trenutno aktuelni projekat "Izrada i uspostavljanje okvira interoperabilnosti i standarda za razmjenu podataka" koji vodi Ured koordinatora za reformu javne uprave u BiH. Ipak, u ovom projektu je došlo do zastoja, te se ne možemo osloniti na njegove rezultate.

4.2. IKT infrastruktura u Kantonu Sarajevo

U Kantonu postoje osnove izgradnje informatičkog sistema (IKT), koje je izgradio Zavod za informatiku i statistiku Kantona (ZIS).

U kvalitativnom smislu, napravljeni su standardi i procedure za konkretne informatičke zadatke, donesene odluke usvojene na Vladi, uređena i segmentirana računarska mreža, konsolidovani serveri, napravljena i primijenjena Standardna radna stanica, napravljena podrška korisnicima - Help Desk, napravljene internet stranice za kantonalne organizacije, uveden intranet sa obavještenjima i uputstvima, uveden poboljšani mail server odnosno sistem za kolaboraciju.

U kvantitativnom smislu, umjesto podržavanja samo jedne zgrade, centralne zgrade Kantona, napravljeno je proširenje prema drugim kantonalnim lokacijama, a opseg djelovanja je sada svih petnaestak lokacija. Opseg pokrivanja ZIS-a je širok i promjenjiv u zavisnosti od potreba i stanja, od manjeg Pravobranilaštva do velikog KUIP-a, koji nemaju svoje informatičke zaposlenike, do ogromnog MUP-a, koji ima svoju IT službu.

Povezanost javne uprave Kantona (ministarstva, samostalnih uprava i samostalnih upravnih organizacija) je ograničena. Iako su na ovom planu poduzete konkretne aktivnosti, još uvijek ne postoji sveobuhvatna, jedinstvena i pouzdana infrastruktura javne uprave koja će podržati rad svih ministarstva Kantona; što je osnov za razvoj i implementaciju IT sistema, aplikacija i elektronskih usluga u svim oblastima uprave. S druge strane, zaposlenim u javnoj upravi Kantona je omogućeno korištenje računara, e-pošte i pristup Internetu.

Mnoge razvijene zemlje daju najveći prioritet razvoju informacionih sistema koji podržavaju horizontalne funkcije, tj. funkcije koje su zajedničke za većinu institucija. Ova se praksa pojavila u Kantonu u nekoliko odvojenih slučajeva, što je pozitivno sa stanovišta pojedinačnih potreba a negativno sa stanovišta razvoja harmonizovanog sistema. Ovi projekti imaju veliki ekonomski podsticaj; ista softverska rješenja mogu automatizirati zajedničke procedure u većini institucija, te tako osigurati značajne budžetske uštede. Ukoliko pojedinačne institucije pokušaju individualno automatizirati neke od horizontalnih funkcija, uzrokovat će se dupliranje u radu, bespotrebno trošenje sredstava, a vjerovatno će u budućnosti dovesti i do problema prilikom međudjelovanja.

Kanton je u zaostatku kada je riječ o transakcionim i međuinstitucionalnim uslugama koje bi se uz odgovarajući zakonski okvir mogle osigurati. Ipak, ohrabrujuće je postojanje svijesti o korištenju Interneta kao sredstva za širenje informacija i bez obzira na nivo organa uprave postoji mogućnost prezentacije sadržaja putem kantonalne ili vlastite internet stranice pojedinih ministarstava.

4.3. Politike, propisi i standardi uz Kantonu

Vlada je na prijedlog ZIS donijela nekoliko odluka kojim se uređuje IS u Kantonu:

- Odluka o internet portalu Kantona Sarajevo
- Odluka o upotrebi informatičke opreme i zaštiti podataka Kantona Sarajevo
- Odluka o standardnoj radnoj stanici Kantona Sarajevo
- Odluka o softveru u Kantonu Sarajevo
- Odluka o korištenju elektronskih mreža Kantona Sarajevo
- Odluka o utvrđivanju domena i poddomena internet portala i adresa elektronske pošte u Kantonu Sarajevo

Donošenje Odluka je bio korak ka standardizaciji i unapređenju rada. Ove Odluke su pratile druge provedbene Odluke, Instrukcije i Uputstva ZIS-a za korisnike.

Na osnovu ostvarenih iskustava u provođenju Odluka, treba dalje raditi na tome da organi uprave, stručne službe i upravne organizacije unaprijede korištenje IKT, te da se objedini proces nabavki iz oblasti informaciono-komunikacionih tehnologija, u što spadaju IKT projekti i programski dokumenti, te softver, hardver, mreže, usluge itd., za organe uprave, stručne službe i upravne organizacije Kantona.

4.4. Projekti po ministarstvima u Kantonu

Slijedeći globalne trendove i specifične potrebe, u organima uprave Kantona Sarajevo primjenjuje se informatička rješenja izgrađena vlastitim resursima ili kupljena na tržištu. Na primjer, u Kantonu je već uvedeno nekoliko informacionih sistema, poput informacionog sistema koji obrađuje problematiku boračke populacije, informacionog sistema trezora, prezentacije sadržaja putem portala itd. Ovi sistemi su uvođeni na dva načina: angažovanjem samog nadležnog kantonalnog organa ili preuzimanjem korištenja federalnog projekta.

Međutim, veliki broj implementiranih IT projekata rješavao je "goruće" probleme i zbog toga su implementirani IT projekti ostali nedovršeni i izolirani jer su rađeni samo kao rješenje pojedinačnih problema umjesto da su sastavni dio cjelovite reforme primjene IT-a u državnoj upravi.

Aplikacije su često rađene u neodgovarajućem programskom okruženju, nisu višekorisničke i ne mogu biti dio sistema IT. Kao rezultat, postojeći podaci se ne koriste u punom kapacitetu od strane više korisnika u istom ministarstvu, niti od strane korisnika u drugim ministarstvima.

4.5. Organizacija i ljudski potencijali

Kvalifikovani IT ljudski potencijali nisu u potrebnoj mjeri dostupni javnoj upravi radi nekonkurentnosti s privatnim sektorom. Ovo je upravo slučaj u Kantonu Sarajevo. Nadalje, uprkos značajnom napretku u pogledu donesenih propisa u području telekomunikacija (tj. IT infrastrukture, zaštite i razmjene podataka, itd.), koherentan i sveobuhvatan pravni okvir za upotrebu IT-a još uvijek nije zadovoljavajući. Postojeće IT zakonodavstvo se donosi neplanski i dosta je rascjepkano.

ZIS treba da bude vodeća centralna institucija zadužena za koordinaciju razvoja Kantona u IT smislu u punom kapacitetu, i implementaciju sistematskog i metodološkog pristupa optimalnom korištenju IT-a.

U cilju efektivnog korištenja trenutno ograničenih i raspršenih ljudskih IT potencijala, adekvatna klasifikacija IT poslova treba biti provedena, a razvijena će biti i strategija za zadržavanje oskudnog IT osoblja. Biti će načinjena i jasna podjela između centralizovanih i decentralizovanih IT funkcija, te IT funkcija za čiju implementaciju mogu biti unajmljene privatne kompanije.

Mogućnosti e-uprave moraju konstantno biti promovirane zaposlenicima u upravi i korisnicima usluga uprave. Predstavnici uprave, privatnog sektora, univerziteta, IT profesionalci i sve druge zainteresovane strane, takođe bi trebali doprinijeti razvoju e-uprave, posredstvom e-foruma. Paralelno sa ovim, razvoj e-uprave zahtijeva i sisteme parametara za mjerenje napretka korištenja IT-a u upravi, tj. procenata osnovnih javnih usluga dostupnih «online», kao i njihovog korištenja.

Povećani nivo kompjuterske pismenosti državnih službenika smanjuje potrebu za IT podrškom pa takvi državni službenici postaju preduslov za sveukupni cilj povećanja efikasnosti. Postojeće osoblje, na svim nivoima, treba biti podvrgnuto periodičnom osvježavanju računarskih vještina, a ZIS bi trebao biti odgovoran za kontinuirani rad na IT (do)edukaciji: organizovanjem standardnih obuka, uvođenjem e-učenja, postavljanjem parametara za IT pismenost, i podizanjem svijesti o važnosti samo-obuke. S ciljem smanjivanja visokih troškova za skupe IT obuke, svi novoupisani službenici trebaju imati osnovna računarska znanja a ZIS treba uvesti pravila o minimalnim računarskim znanjima potrebnim za državne službenike Kantona. Treba se osigurati i prikladan budžet za kontinuiranu profesionalnu edukaciju IT osoblja, te će se uvesti analiza potreba za obukom, kako bi ponude za obuku bile zasnovane na stvarnim potrebama.

5. Projekcija razvoja e-uprave

Projekcija razvoja e-uprave može se prikazati na nekoliko pravaca:

5.1. Centralni sistemi e-Vlade

Vlade prvenstveno treba uvesti centralne sisteme e-Vlade u svoje dnevne poslovne procese kao praktičnu korist i pozitivan podsticajni primjer.

Ovo obuhvata najmanje sljedeće:

- Razvoj unutrašnjih kapaciteta za pravilnu upotrebu, održavanje i budući razvoj e-Vladinih sistema i usluga;
- Obiman reinženjering i administrativni propisi o unutrašnjim procesima u Vladi u cilju da se podrška e-Vladi učini organizaciono mogućom.
- Povećanje efikasnosti unutrašnjih vladinih poslovnih procesa uvođenjem osnovnih Vlada-Vladi (Government to Government) G2G komunikacionih sistema i usluga;
- Razvoj i donošenje integrisanih dokumenata i sistema upravljanja dokumentima za organe Vlade;
- Pomaganje procesa donošenja odluka u Vladi primjenjujući prilagođene sisteme podrške grupnim odlukama, uključujući elektronski sistem za sastanke kao podršku sjednicama vlade (e-Sjednice);
- Uvođenje portala Vlade na internetu koji omogućava dvostranu komunikaciju sa građanima i preduzećima;
- Objavljivanje propisa na internetu.

5.2. On-line informacije

IKT mijenja način na koji se prezentira javna informacija. Putem internet portala i povezanih baza podataka i informacionih sistema moguće je pretraživati, locirati, pregledati i preuzimati vladine izvještaje, studije, računarski softver, itd. Poboľšanim javnim pristupom informacijama IKT jača transparentnost u pouzdanost uprave.

Minimum koji treba da zadovolji internet portal Vlade je skup informacija i usluga na raspolaganju on-line tako da su sve publikacije i oblici javne upotrebe na raspolaganju kako u elektronskoj formi tako i u drugim adekvatnim oblicima.

Tipičan skup informacija dostupnih on-line jeste:

- pregled usluga i organizacije koje se mogu kontaktirati,
- informacije potrebne javnosti i poslovnim firmama kako u situaciji kada traže pomoć od strane Vlade tako i kada treba da ispune obaveze prema Vladi,
- informacije legislativne prirode, kao što su: računi, akti, upozorenja, informacije podređenih, informacije o statusu prosljeđenih dokumenata, preliminarni dnevni redovi raznih sastanaka i zapisi,
- informacije za štampu, govori i druge informacije za javnost od strane vlade, ministarstava itd,
- godišnji izvještaji, strateški planovi i drugi dokumenti računovodstvenog tipa,
- izvještaji koji se zahtjevaju od strane Skupštine te
- informacije o uticaju rada vlade uz pomoć IKT-a na javno mnijenje i o uticaju korištenja elektronskih dokumenata u procesu donošenja odluka na javno mnijenje.

5.3. On-line usluge: Uprava orijentisana prema građanima

U tradicionalnom okruženju građani su veoma često zbunjeni jer ne znaju gdje su vladine službe koje traže i koje su procedure rada sa odgovarajućom službom. Često su vladine službe distribuirane geografski tako da svaka služba ima svoje vlastite funkcije i odgovornosti. Službe obično funkcionišu nezavisno sa veoma malo ili nimalo međusobne koordinacije što građanima stvara potrebu bespotrebnog obilaska brojnih službi.

IKT sa sobom donosi odgovarajuće promjene. Dok je u tradicionalnom načinu rada centar dešavanja bila državna uprava IKT sa sobom dovodi građanina u centar dešavanja. Uvođenje on-line vladinih servisa sa ciljem uštede vremena i troškova u stvari uzima u obzir različite potrebe građana npr. klijenti koji očekuju pristupačan i kvalitetan servis, građani koji učestvuju u demokratskom procesu, taksisti koji očekuju efikasnost rješavanja njihovih zahtjeva itd.

5.4. On-line usluge između organa uprave

Internet i druge informacione tehnologije su snažan alat za kreiranje usluga koje u sebi sadrže integrisane aktivnosti koje se svaka pojedinačno odvijaju u sklopu više ministarstava. Fokus je na procesima koji se odvijaju u okviru više ministarstava jer su ista osnova za naša nastojanja promjene postojećih poslovnih procesa i izgradnje novih. Činjenica je da naponi vezani za integrisane servise na ovaj način jačaju razvoj javnog sektora što ujedinjuje proces uprave u cilju integracije i racionalizacije servisa.

Vlada treba identifikovati potencijalna područja i mogućnosti međusobnog informatičkog povezivanja poslovnih procesa koji pripadaju različitim ministarstvima u jedinstven proces. Na ovaj način će se olakšati razvoj integrisane mreže procesa državne uprave kao jedinstvene platforme za upravljanje informacijama odnosno aktivnostima vlade.

5.5. Dva posebna informaciona sistema e-uprave

Dva posebna informaciona sistema koja imaju značajan potencijal kada je u pitanju državna uprava su: Dokument menadžment sistem i GIS sistem.

a) Sistem za upravljanje dokumentima (DMS)

DMS ovdje označava sistem za upravljanje protokolom, procesima i dokumentima. Osnovna svrha DMS-a je manipulacija podacima u sklopu uprave i podrška radu sa tekstualnim podacima, slikama, audio i video zapisima u realnom vremenu čime omogućavamo korisnicima fleksibilnost u organizaciji i pregledu najvažnijih podataka. Karakteristika DMS sistema je u sposobnosti rada sa polustrukturiranim ili nestrukturiranim informacijama kao što je rad sa tekstualnim podacima, bit mapiranim slikama primljenim putem fiksa ili skenera. DMS radi sa velikim obimom informacija sa kojim se može sresti uprava Kantona. Uvođenje DMS sistema je projekat od primarnog značaja za projekat e-uprave Kantona.

a) GIS sistem

GIS je namjenjen kreiranju, prikupljanju, manipulaciji i održavanju geografskih informacija. GIS je alat koji se može koristiti u svrhu kombinovanja dobivenih podataka koji se odnose na različite izvore. Podaci mogu biti vezani za procjenu uticaja okoline, upravljanje zemljištem, upravljanje prirodnim resursima, urbanističko planiranje, optimizaciju resursa transporta, odnosno za alate sistema planiranja i donošenja odluka Vlade.

Postojeće GIS aplikacije na području Kantona bi trebale biti standardizovane kako bi kvalitet informacije koja se dostavlja korisniku, bez obzira koju poslovnu aktivnost obavlja, bile maksimalnog kvaliteta. Potrebno je analizirati i objediniti više različitih postojećih sistema, kako bi se dobila osnova za dalji razvoj.

6. Javni servisi¹

Evropska unija je u 12.2006. godine usvojila »The EU Services Directive (Directive 2006/123/EC)« (u daljnjem tekstu: EUSD). Cilj EUSD je uspostava tržišta usluga/servisa na nivou državnih administracija kako bi se najveći poslovni sektor evropske ekonomije - usluge - otvorio ka poslovnim subjektima i građanstvu širom EU. Uloga EUSD je pojednostavljenje administrativnih procedura, a samim time i uspostava efikasnije administracije koju pružaju javni organi ka građanima.

Funkcionalni zahtjevi istaknuti u EUSD se odnose na identifikaciju 20 servisa čija implementacija može donijeti najveće efekte kada ja u pitanju povećanje efikasnosti državne administracije sa jedne strane, odnosno stvaranje pozitivnih ekonomskih efekata na tržištu sa druge strane. Ukupno je identificirano 20 servisa, od kojih se 12 odnose na servise koji se trebaju pružiti građanstvu i 8 servisa koji se trebaju pružiti poslovnim subjektima. Implementacijom ovih servisa, organi uprave stvaraju preduslove za punu podršku EUSD ciljevima. Ovdje su dodata 3 servisa između organa vlasti.

¹ Navedeno prema IDDEEA i eAgenda Plus

6.1. Javni servisi iz EUSD namijenjeni građanima

Primijenjeno na uslove u BiH 12+8 servisa koji trebaju biti dostupni građanima elektronskim putem, uz pobrojane nadležnosti² su slijedeći:

a) Lični/osobni dokumenti

- Propisi na nivou BiH,

Nadležnost: BiH: Ministarstvo civilnih poslova; FBiH: kantonalni MUP-ovi; RS: MUP; BD: Vlada;

b) Putne isprave/pasoši

- Propisi na nivou BiH,

Nadležnost: BiH: Ministarstvo vanjskih poslova, Ministarstvo civilnih poslova; FBiH: policijske uprave pri kantonalnim MUP-ovima; RS: CJB, SJB i PS pri MUP-u; BD: Vlada;

c) Vozačke dozvole

- Propisi na nivou BiH,

Nadležnost: BiH: Ministarstvo komunikacija i prometa; FBiH: kantonalni MUP-ovi; S: MUP; BD: Odjel za javni registar,

d) Registracija motornih vozila

- Propisi na nivou BiH,

Nadležnost: BiH: Ministarstvo civilnih poslova; FBiH: kantonalni MUP-ovi; RS: MUP; BD: Vlada;

e) Uvjerenje o kretanju

- Propisi na nivou BiH,

Nadležnost: FBiH: kantonalni MUP-ovi; RS: MUP; BD: Vlada;

f) Promjena prebivališta

- Propisi na nivou BiH,

Nadležnost: BiH: Ministarstvo civilnih poslova; FBiH: kantonalni MUP-ovi; RS: MUP; BD: Vlada;

g) Promjena adrese

- Propisi na nivou BiH,

Nadležnost: BiH: Ministarstvo civilnih poslova; FBiH: kantonalni MUP-ovi; RS: MUP; BD: Vlada;

h) Porezi građana

- Propisi na nivou BiH za indirektno poreze:

Nadležnost: Uprava za indirektno oporezivanje BiH,

- Propisi na nivou entiteta za direktne poreze:

Nadležnost: Poreska uprava FBiH, u sastavu Federalnog ministarstva finansija; Poreska uprava RS, u sastavu Ministarstva finansija RS; Poreska uprava BD,

i) Tržište rada - servis pretrage poslova

- Propisi na nivou BiH,

Nadležnost: Agencija za rad i zapošljavanje BiH,

² BiH: Bosna i Hercegovina, FBiH: Federacija Bosne i Hercegovine, RS: Republika Srpska, BD: Brčko Distrikt

- Propisi na nivou entiteta:

Nadležnost: Federalni zavod za zapošljavanje; Zavod za zapošljavanje RS; Zavod za zapošljavanje BD,

j) Doprinosi za socijalne kategorije građana

- Propisi na nivou entiteta,

Nadležnost: Poreska uprava FBiH; Poreska uprava RS; Poreska uprava BD,

k) Izdavanje građevinskih dozvola

- Propisi na nivou entiteta,

Nadležnost: FBiH: općinske vlasti, kantonalna ministarstva prostornog uređenja, Federalno ministarstvo prostornog uređenja; RS: općinske vlasti, Ministarstvo za prostorno uređenje, građevinarstvo i ekologiju; BD: Odjeljenje za javnu sigurnost,

l) Prijave incidenata policiji

- Propisi na nivou BiH i entiteta,

Nadležnost: policijske agencije na BiH nivou, kantonalni MUP-ovi, FMUP, MUPRS, Policija BD,

m) Certificati

Rođenje - rodni list (birth), Vjenčanje - vjenčani list (marriage), Smrt (death)

Nadležnost: općinske vlasti u BiH

n) Upis na visokoškolsku ustanovu

Nadležnost: Ministarstvo civilnih poslova BiH, Agencija za visoko obrazovanje BiH; kantonalna ministarstva obrazovanja; Federalno ministarstvo obrazovanja i nauke; Ministarstvo prosvjete i kulture RS; Odjeljenje za obrazovanje Vlade BD,

o) Servisi iz oblasti zdravstva

Nadležnost: Federalno ministarstva zdravstva; kantonalna ministarstva zdravstva; Ministarstvo zdravlja i prosvjete RS; Odjeljenje za zdravstvo vlade BD,

p) Javne biblioteke: dostupnost kataloga, alata za pretragu informacija, itd.

Javne biblioteke u BiH.

6.2. Javni servisi dostupni biznis sektoru

Javni servisi dostupni poslovnim subjektima su:

a) Doprinosi za uposlene

- Propisi na nivou entiteta

Nadležnost: Poreska uprava FBiH; Poreska uprava RS; Poreska uprava BD,

b) Porezi poslovnih subjekata/kompanija

Nadležnost: Poreska uprava FBiH; Poreska uprava RS; Poreska uprava BD,

c) PDV: deklaracije i obavještenja

- Propisi na nivou BiH

Nadležnost: Uprava za indirektno oporezivanje BiH,

d) Carinske deklaracije

- Propisi na nivou BiH

Nadležnost: Uprava za indirektno oporezivanje BiH,

e) Registracija nove kompanije

- Propisi na nivou entiteta,

Nadležnost: osnovni sudovi u BiH,

f) Slanje podataka državnim institucijama za statistiku

- Propisi na nivou BiH,

Nadležnost: Agencija za statistiku BiH, Centralna banka BiH,

- Propisi na nivou entiteta;

Nadležnost: Federalni zavod za statistiku FBiH; Republički zavod za statistiku RS;

g) Javne nabavke

- Propisi na nivou BiH,

Nadležnost: Agencija za javne nabavke BiH, svi organi koji provode postupke javnih nabavki u BiH

h) Izdavanje dozvola koje se odnose na vođenje brige o okolišu

- Propisi na nivou entiteta,

Nadležnost: kantonalna ministarstva, Federalno ministarstvo okoliša i turizma, Ministarstvo za prostorno uređenje, građevinarstvo i ekologiju Republike Srpske.

6.3. Javni servisi između organa vlasti

a) Trezorsko i programsko budžetiranje

Nadležnost: BiH: Ministarstvo finansija i trezora; općinske vlasti u BiH; kantonalna ministarstva finansija, FBiH: Ministarstvo finansija; RS: Ministarstvo finansija

b) Sistemi podrške za primjenu EU fondova

Nadležnost: BiH: Direkcija za evropske integracije; svi organi koji su korisnici podrške u BiH

c) Integrisana kontrola granica

Nadležnost: BiH: Ministarstvo sigurnosti

6.4. Uloga ZIS u podršci razvoju servisa

Nadležnosti Kantona su relativno male u navedenim servisima. Tamo gdje postoje nadležnosti, najbolja strategija bi bila zajedničko federalno ili državno djelovanje, ali nije izvjesno koliko je to moguće. Ipak, bar u Kantonu treba centralizirati IKT nabavke (hardver, softver, mreže i usluge) i uvezati sa ZIS, koji je sada centar informatičkog znanja u Kantonu.

Imajući u vidu nadležnost ZIS, zaključak je da treba razvijati djelovanje u pravcu pružanja podrške nadležnim kantonalnim organima kojima će se korisnici obraćati elektronskim putem. Također je neophodno da se uvedu elementi sigurnosti i personalizacije pristupa putem interneta.

Ono što je ključno jeste da svi nadležni organi koji su definirani u prethodnom poglavlju prepoznaju svoju ulogu i implementiraju svoje servise u elektronskom obliku. ZIS im može pružiti informatičku i stručnu podršku u cilju pružanja servisa elektronskim putem.

7. Realizacija projekata

Sistemske inženjeringom uprave omogućavaju se prednosti koje daje IKT. Te prednosti podrazumijevaju novi smisao strateške poslovne vizije uprave ali također i detaljno planiranje i optimiziranje novih tehnologija. Povrat od implementacije sistema inženjeringa e-uprave osigurava ne samo produktivnost i kvalitet nego također i dugoročni uspjeh. Svaki pojedinačni projekat u sklopu projekta e-uprave će očekivati uopšteno sljedeće faze:

- iniciranje projekta,
- analizu zahtjeva, uključujući poslovnu analizu, procjenu postojećih komponenti sistema, identifikaciju problema, analizu izvodljivosti alternativnih pristupa, logički dizajn, uključujući redizajn toka poslovnog procesa, odgovarajućeg smjera toka informacija i dizajn systemske infrastrukture.
- dizajn fizičkih resursa, uključujući specifikaciju hardvera, softvera i komunikacionih sredstava, dizajn mreže i ožičenja iz aspekta sigurnosti sistema,
- implementaciju, uključujući uspostavljanje baza podataka, unosa podataka, i razvoja aplikativnog softvera,
- operativno korištenje uključujući povezivanje sistema u normalno poslovno okruženje, ažuriranje podataka i održavanje sistema.
- procjenu nakon implementacije.

7.1. Preliminarna analiza

Iniciranje projekata će se izvoditi pomoću preliminarne analize u kojoj se formira lista i eventualno najkritičnije faze razvoja projekta. Rezultat analize određuje problem koji treba rješavati, da li je izvodljivo rješenje problema, i da li razvoj rješenja problema ostvaruje korist za korisnika odnosno upravu u cjelini. Preliminarna analiza podrazumijeva:

- eliminaciju tekućih problema u radu korisnika i iskorištenost tekućih i budućih poslovnih mogućnosti,
- definisanje misije sistema i pretvaranje korisnikovih poslovnih potreba u jasan skup poslovnih ciljeva projekta,
- postavljanje granica posmatranog područja projekta,
- identifikiranje mogućih ograničenja i rizika,
- inicijalno istraživanje potencijalnih rješenja implementacije sistema,
- analizu troškova i koristi.

7.2. Analiza zahtjeva

Analiza zahtjeva će pokušati da otkrije šta su želje i stvarne potrebe korisnika, razjasni rješenja koja će zadovoljiti njihove želje i da otkrije ko će igrati najznačajniju ulogu u procesu analize zahtjeva. Određivanje zahtjeva počinje sa analizom toka tekućih poslovnih procesa i organizacionom strukturom relevantnom predloženom sistemu.

7.3. Učešće korisnika

Od suštinske je važnosti imati aktivno učešće korisnika, uključujući poslovne firme, građane i državne zaposlenike i sve druge koji su neophodni jer su značajni za sistem. Sistem koji se želi razviti će biti onoliko efikasan u podršci korisnicima koliko korisnici učestvuju u specifikiranju systemskih zahtjeva posebno u periode analize procesa.

7.4. Edukacija

Važno je korisnike zbliziti sa tehnikama definisanja zahtjeva koje će se koristiti. To će poboljšati komunikaciju između korisnika i osoba koje razvijaju sistem.

7.5. Dizajn sistema

Svrha dizajna sistema je da definiše internu arhitekturu sistema e-uprave. Stvarni podaci i modeli procesa treba da budu tako organizovani da ponude što je moguće više fleksibilnosti uzimajući u obzir fizička ograničenja tehnologije izabrane za implementaciju sistema. Funkcije sistema e-uprave koje će se razvijati se definišu na osnovu analize zahtjeva korisnika.

Važna činjenica razvoja sistema je identifikovanje ograničenja. Poslovna i tehnološka ograničenja odnosno rizici odgovaraju uslovima koji nisu pod direktnom kontrolom projekatog tima. Data ograničenja direktno utiču na obim projekta, vremenski raspored njegovog izvođenja i predloženu implementaciju alternativnih rješenja. Ograničenja koja mogu uticati na projekat uključuju: stabilnost organizacije u smislu definisane politike, ograničenja budžeta, funkcije i strukturu, državnu regulativu, operativna ograničenja, raspoloživost podataka, ljudske resurse, tehničke resurse.

Dizajn sistema podrazumijeva logički i fizički aspekt. Logički aspekt definiše logičke veze elemenata sistema. Logički dizajn ne tretira tehnički aspekt i kao takav treba da bude na raspolaganju kako profesionalcima tako i običnim korisnicima. U trenutku kada korisnici sistema konstatuju da logički dizajn sistema zadovoljava njihove potrebe slijedi fizički dizajn sistema. Ovdje se određuje arhitektura sistema na fizičkom nivou odnosno određuje se: način implementacije logičkog sistema, specifikacija kompjuteriziranih procedura, arhitektura sistema, mrežne topologije, izbor hardvera i softvera, dizajn datoteka fizičkih podataka, specifikacija svih neophodnih programa i procedura i fizička sigurnost podataka. Ovo je u suštini tehnički proces i zahtjeva učešće korisnika posebno u razradi procedura ručne obrade podataka.

7.6. Implementacija

Primarna svrha faze implementacije je da korisnicima omogući potpuno operativan sistem. Na osnovu prethodnih specifikacija svi kreirani aplikativni softveri će se testirati i postepeno integrirati u cjelokupni sistem. Odgovarajuća hardversko-softversko-mrežna oprema će se instalirati na strani korisnika koji će biti podržan uputstvima, tehničkom dokumentacijom i odgovarajućom praktičnom obukom a u slučaju potrebe i sa mogućnošću detaljnijeg podešavanja funkcionalnosti.

7.7. Modeliranje procesa

Današnji stepen razvoja društva podrazumijeva tri faktora koji su blisko vezani za razvoj e-uprave. To su: vlada, poslovne firme i građani. Aktivnosti vezane za proces upravljanja uključuju interakcije između organa uprave međusobno (**G2G**), između Vlade i poslovnih firmi (**G2B**) i između Vlade i građana (**G2C**). Ove interakcije konstituišu tri primarna pravca informatizacije današnje organizacije organa uprave: e-uprava, e-trgovina, e-društvo.

Interakcija prethodno pomenutih faktora formuliše pet različitih ali međusobno povezanih područja e-uprave. Prvo područje pokriva interakciju različitih organa uprave u Kantonu i uključuje Vladu Kantona sa ministarstvima, samostalnim upravama i samostalnim upravnim organizacijama, sektorima i službama sa svojim zaposlenima na svim nivoima rukovođenja. Ovo područje uključuje mnogobrojne administrativne i menadžerske aktivnosti kao što su:

- prikupljanje, obrada i korištenje fundamentalnih informacija Kantona, informacijama o stanovništvu, prirodnim i tehničkim resursima,
- prikupljanje i obrada upravljačkih informacija za različite vladine poslovne procese, kao npr. planiranje, upravljanje na makro ekonomskom nivou, statistiku i javnu sigurnost,
- informacioni sistem internog upravljanja Vladom npr. finansije, ljudski resursi, dokumenti, sredstva, arhiva,
- sistemi za podršku odlučivanju na različitim nivoima upravljanja.

Drugo područje su aktivnosti koje Vlada poduzima prema poslovnim firmama. Ovdje se podrazumjevaju odgovarajuće aktivnosti kao što su: politike, direktive, pravila, regulativa i procedure kreirane od strane Vlade u namjeri da se stvori pozitivno poslovno okruženje. Ove aktivnosti pokrivaju:

- politike u poljoprivredi, industriji, energetici, zaposlenost, socijalnu sigurnost itd.,

- različite licence -poslovne dozvole, potvrde o kvalitetu, autentifikaciju.

Svrha ovih aktivnosti su prvenstveno javni servisi kojima se gradi investiciono okruženje, konstituišu jednaki za sve i kompetitivni tržišni uslovi i pomaže, naročito, malim i srednjim firmama u njihovom nastupu, kako na domaćem tako i na međunarodnom tržištu.

Treće područje podrazumijeva servise koje Vlada omogućava stanovnicima kao što su:

- obavijesti o zakonskoj regulativi, procedurama i administrativnim ili upravljačkim instrukcijama po bilo kom osnovu,
- informacije o javnoj sigurnosti, poplavama, požarima i drugim prirodnim nepogodama iz domena civilne zaštite.
- usluge javnih institucija, kao što su: škole, bolnice, biblioteke, parkovi.

Četvrto područje su aktivnosti koje poduzimaju poslovne firme prema državi. To mogu biti:

- dostavljanje statističkih podataka i informacija koje traži Vlada,
- plaćanje raznih taksi propisanih zakonom,
- konkurisanje za razne vladine projekte,
- isporuka roba i usluga Vladi,
- apliciranje raznim programima za pomoć i podršku Vlade,
- prijedlozi i sugestije Vladi za poboljšanje njenih usluga poslovnim firmama.

Peto područje su aktivnosti koje građani poduzimaju prema Vladi. Ove aktivnosti mogu biti:

- plaćanje raznih taksi propisanih zakonskom regulativom,
- dostavljanje raznih informacija potrebnih Vladi za obavljanje raznih usluga,
- plaćanje kazni i drugih troškova vezanih za javne usluge,
- zahtjevi urgentnog karaktera poput dojava o vatri, nesreći, pljački itd.
- prijedlozi Vladi u cilju njenog boljeg rada u procesu donošenja odluka.

7.8.Referentni model procesa Kantona

U cilju kreiranja efikasnog referentnog modela e-uprave Kantona kombinovaće se vertikalni i horizontalni model Vlade. Vertikalni model će definisati podjelu organa uprave na tri nivoa: operativnom, nivou ministarstava i nivou Vlade Kantona. Horizontalni model će identifikovati sve zajedničke poslovne procese, na nivou Kantona, koji se izvršavaju u okviru svakog ministarstva i čine se očiglednim da bi poslovni tok ovih aktivnosti trebao biti standardizovan.

8. Ključne aktivnosti i način realizacije

- Kadrovski ojačati i materijalno osposobiti ZIS koji će biti odgovoran za razvoj sistema e-uprave, od strategije do realizacije, kao i za koordinaciju IT aktivnosti koje obavljaju različiti nivoi rukovođenja;
- Objediniti proces nabavki iz oblasti informaciono-komunikacionih tehnologija, u što spadaju IKT projekti i programski dokumenti, te softver, hardver, mreže, usluge itd., za organe uprave, stručne službe i upravne organizacije Kantona;
- Unaprijediti korištenje postojećih i novih IKT servisa od strane samih korisnika u Kantonu, te provesti ciljanu obuku;
- Informacioni sistemi koji podržavaju horizontalne funkcije bi trebali biti jedinstveno implementirani u skladu sa dogovorenim prioritetima i strategijom izbora sistema za upravljanje bazama podataka (zamjena postojećih desktop baza podataka);
- Opredijeliti se za uspostavu punog elektronskog sistema za upravljanjem protokolom, procesima i dokumentima u organima Kantona koji će na kraju rezultirati integriranim sistemom za e-sjednice;
- Unaprijediti finansijsko upravljanje putem razvoja odgovarajućih informacionih sistema;

- Analizirati postojeće stanje u oblasti GIS i razmotriti objedinjavanje više različitih postojećih sistema u upravi (ministarstva, zavodi) i komunalnim preduzećima;
- Nastaviti razvoj IKT infrastrukture za javnu upravu, uz odabir odgovarajućeg modela;
- Pokrenuti izradu Akcionog plana razvoja e-uprave Kantona koji će razraditi detalje.