

## E-GOVERNMENT KAO KOMUNIKACIONA UNIVERZALNA USLUGA

Dejan Đurović, Nataša Preradović  
Republička agencija za poštanske usluge

**Sadržaj:** *Država, kao vlasnik poštanske mreže ima pravo i obavezu da obezbedi efikasnu upotrebu ovog resursa u interesu svih građana, u skladu sa strategijom opšteg socijalno-ekonomskog napretka. U cilju uštede troškova i poboljšanja kvaliteta i bezbednosti usluga, poštanski operatori pribegavaju digitalnim rešenjima i aplikacijama baziranim na IKT, stvarajući novo, hibridno tržište gde konvergiraju klasične poštanske i nove elektronske usluge, uvodeći potrebu za novim definicijama, između ostalog, i univerzalnog servisa. Cilj ovoga rada je da ukaže na prostor koji pružalac univerzalne poštanske usluge može da posveti obezbeđivanju e-government usluga, kao dela komunikacionog univerzalnog servisa, čije se definisanje i opseg suvereno nalaze u nadležnosti države.*

**Ključne reči:** *poštanska mreža, digitalna rešenja, hibridno tržište, e-government usluge, komunikacioni univerzalni servis*

### 1. Komunikaciona univerzalna usluga

Liberalizovano tržište i ekonomska kriza sa jedne strane, a razvoj novih informaciono-komunikacionih tehnologija i stalne potrebe korisnika koje evoluiraju sa druge, čine da pružaoci usluga na globalnom nivou žele da redefinišu svoje modele poslovanja, kako u cilju ostvarivanja ušteda i profita, tako i u cilju poboljšanja opšte efikasnosti i kvaliteta. Među tim pružaocima usluga ovde posebno ukazujemo na poštanske operatore (najpre na pružaoce univerzalne poštanske usluge), ali i na državu, kao vlasnika javne poštanske mreže sa svim njenim kapacitetima. Troškovi održavanja poštanske mreže su prilično visoki, tako da pružaoci univerzalne usluge, sasvim logično, teže da ove troškove smanje. Kao rezultat ovih težnji, sve veći broj poštanskih operatera investira u digitalna rešenja i kombinuje ih sa tradicionalnim poštanskim uslugama. Ovakva perspektiva, koja zapravo predstavlja uvod za masovniji upliv hibridnih rešenja u okvir univerzalne poštanske usluge, mogla bi da označi novu eru u oblasti univerzalnog servisa. Sa pojavom i ubrzanim razvojem novih tehnologija, kao i promenama u ponašanju i potrebama korisnika, postavlja se pitanje o tome da li je došlo vreme da se redefiniše tradicionalna univerzalna usluga, ne samo u poštanskom segmentu, već kao nešto šira socio-ekonomska kategorija, koja pokriva najvažnije i neotuđive elemente komunikacije među stanovnicima planete. Redefinisanje tradicionalne univerzalne usluge može da pomogne u rešavanju nekoliko problema, između ostalog u komfornijem, bržem

i kvalitetnijem snabdevanju korisnika osnovnim i za njihov život i rad važnim uslugama, a sa druge strane, značajnim uštedama za samog pružaoca univerzalne usluge. Poštanski operatori sve masovnije primenjuju tehnologiju digitalnih identiteta kako bi svojim korisnicima omogućili bezbednu komunikaciju u elektronskom segmentu usluge. Ovo podrazumeva uvođenje komplementarnih proizvoda i aplikacija baziranih na mreži kojom upravljaju provajderi telekomunikacionih usluga, i kreiranje novog tržišta gde konvergiraju klasične poštanske i nove elektronske usluge, što sve stvara potrebu za novim definicijama, između ostalog i redefinisavanju univerzalne usluge.

Jedan od pravaca u redefinisavanju poštanske univerzalne usluge može biti načelo tehnološke neutralnosti, primenjeno po prvi put u sektoru telekomunikacija, koje se zasniva na tezi da nije bitno kako, tj. kojim tehnološkim kanalima se usluga ostvaruje, sve dok su potrebe korisnika zadovoljene. Ako dostava pošiljaka ispunjava potrebe primaoca, nezavisno od različitih tehnologija upotrebljenih za njenu realizaciju, onda se dostava može smatrati tehnološki neutralnom. Na osnovu napred rečenog, može se zaključiti da tehnološki neutralna univerzalna usluga ima sveobuhvatno značenje u domenu komunikacija, pa se stoga može nazvati jedinstvenim imenom komunikaciona univerzalna usluga, a obaveza njenog pružanja – obavezom pružanja komunikacione univerzalne usluge (CUSO). Kao što je pomenuto, mnogi poštanski operatori pribegavaju elektronskim rešenjima u cilju uštede svojih troškova, dok se istovremeno postiže veća efikasnost, brzina realizacije same usluge i ostvarenje većih prihoda. Infrastruktura elektronskih komunikacija je jeftina i omogućava pružanje telekomunikacionih usluga po relativno niskim cenama. Od pružalaca poštanske univerzalne usluge se isto tako traži da po što pristupačnijim cenama pružaju uslugu propisanog kvaliteta, što, uz visoke troškove održavanja poštanske mreže, nije lako. Rešenje upravo može biti digitalizacija pojedinih segmenata usluge ili celokupne usluge sa mogućnošću fizičke realizacije (već pomenuta hibridna rešenja), čime se obezbeđuju uštede, ubrzanje prenos i ostvaruje efikasna realizacija. Telekomunikaciona mreža omogućava ubrzanje dostave uz male troškove, dok je fizička dostava pouzdanija, ali i skuplja. Stoga, konvergencija ova dva medijuma treba da se oslanja na kombinaciju njihovih uzajamnih prednosti, u cilju prevazilaženja uzajamnih nedostataka (sporost i veći troškovi kod fizičkog medijuma, nedostatak pouzdanosti i poverenja kod elektronskog). Primeri Finske i Švajcarske pokazuju da je moguće ostvariti uspešan spoj elektronske i fizičke dostave pismonosnih pošiljaka, sa opcijom izbora vrste i dinamike dostave. Naravno, da bi korisnici mogli da primaju pismonosne pošiljke u elektronskom obliku kao deo univerzalne usluge, neophodno da širokopojasni pristup Internetu dostigne kritičnu masu, kao što je slučaj u nekim zemljama, tj. da se i sam smatra univerzalnom uslugom (*Universal Broadband Service*), gde se zahtev regulatora odnosi samo na stepen kvaliteta, tj. brzinu Interneta, te njegovu dostupnost svima, po pristupačnoj ceni. U stručnoj javnosti se vodi polemika oko toga da li širokopojasni pristup Internetu treba da postane univerzalna usluga. Zagovornici omogućavanja univerzalnog pristupa Internetu propisane brzine i kvaliteta smatraju da bi ovo pomoglo prevazilaženju digitalnog jaza (*digital divide*) i doprinelo ekonomskom i društvenom razvoju, upravo kroz obavezu pružanja univerzalne usluge (USO). Međutim, protivnici ove ideje veruju da bi ovakvo regulisanje dovelo do distorzije tržišta i smanjenja konkurencije na lokalnom nivou (ovakve reakcije ne čude, imajući u vidu da na liberalizovanom svetskom tržištu, Internet infrastrukture uglavnom postavljaju profitabilno orijentisane firme). Ova strana takođe smatra da dalje širenje infrastrukture širokopojasnog pristupa u najudaljenije i ruralne krajeve (što inače nije privlačno

privatnim kompanijama) može da se ostvari kroz postojeća partnerstva javnog i privatnog sektora, iz raznih fondova (npr. EU strukturnih fondova) i državnih subvencija. Istovremeno, postoji bojazan da će se, ukoliko se širokopojasni pristup Internetu proglasi univerzalnom uslugom, firme, lokalni organi i ostale strane aktuelno uključene u projekte izgradnje ruralne infrastrukture, jednostavno povući iz tih projekata. Evropska Komisija tako, u svom izveštaju iz 2008. godine o opsegu univerzalne usluge, zaključuje da zahtevi u pogledu obaveza pružanja ovog servisa u ovom trenutku ne predviđaju širokopojasni pristup Internetu. Međutim, ovo nije sprečilo zemlje kao što su Švajcarska, Finska i Španija da uključe pristup Internetu u okvir univerzalnog servisa, koji mora biti dostupan svim građanima (propisane brzine protoka se razlikuju, ali se, sa napretkom tehnologije, stalno povećavaju). Prema obećanjima Vlade RS, do 2020. godine svim građanima Republike Srbije treba da bude dostupan Internet visokog kvaliteta sa protokom najmanje 100 Mb/s. Otvoreni širokopojasni pristup bi takođe trebalo da omogući slobodnu konkurenciju nezavisnih pružalaca usluga koje se ostvaruju preko širokopojasnog pristupa, a koji nemaju sopstvenu pristupnu infrastrukturu, što znači mnoštvo novih usluga, posebno u domenu elektronske trgovine.

Od ove promene zavisi niz drugih promena u više sektora, pa i u poštanskom, prvenstveno u zakonodavnom smislu: definicija i opseg univerzalne usluge, kakav mora biti kvalitet elektronskog a kakav fizičkog segmenta iste (ukoliko je definisana kao hibridno rešenje), odredbe o zaštiti privatnosti i poverljivosti podataka, učestalost, uslovi i modaliteti fizičke dostave i slično.

## **2. *E-government* kao komunikaciona univerzalna usluga**

Kada bi širokopojasni pristup internetu postao globalna univerzalna usluga, to bi otvorilo vrata ozbiljnom redefinisaju poštanske univerzalne usluge, pa i argumentu više da *e-government* usluge postanu deo obaveze pružanja univerzalnog komunikacionog servisa građanima (CUSO), što one, po svojoj suštini već jesu (istom analogijom se može razmišljati i o eventualnom uključivanju usluga elektronske trgovine u univerzalni servis). Ideja komunikacije je u samoj srži *e-government* usluga, jer one obezbeđuju međusobnu vezu između države i fizičkih i pravnih lica, i to u vidu integrisanog elektronsko-fizičkog servisa koji predstavlja osnovu savremene komunikacije i zadovoljenja potreba građana. Pošta, odnosno istorijski operator nosi sličnu ideju u sebi, posebno iz perioda kada je ova institucija bila posmatrana kao neka vrsta državne ispostave ili šaltera. Strategija razvoja informacionog društva u Republici Srbiji do 2020. godine ističe da su dva osnovna motora razvoja informacionog društva – otvoren i kvalitetan pristup Internetu i razvijeno elektronsko poslovanje, koje uključuje e-upravu, e-trgovinu, e-pravosuđe, e-zdravlje i e-obrazovanje. Međutim, u istom dokumentu se sa zabrinutošću konstatuje da je napredak u razvoju Interneta i e-uprave u Republici Srbiji na niskom nivou u odnosu na zemlje EU. Do 2020. godine, planirano je da svi građani naše zemlje budu u mogućnosti da elektronskim putem ostvaruju kontakt sa organima uprave, sudovima, sistemom zdravstvene zaštite, „osim kontakata koji po svojoj prirodi zahtevaju fizičko prisustvo.“ Aktuelne elektronske javne usluge, kojima je moguće pristupiti preko portala eUprava Republike Srbije ([www.euprava.gov.rs](http://www.euprava.gov.rs)), uglavnom podrazumevaju *e-government* uslugu u samo jednom segmentu (preuzimanje obrazaca sa sajta u elektronskoj formi, pri čemu se, recimo, plaćanje taksi i podnošenje popunjenih obrazaca obavlja fizičkim putem na šalterima 30 različitih odgovarajućih institucija). Za

ovaj portal se tek planira razvoj posebne platforme za elektronsko plaćanje taksi, dok slična platforma u poštanskom sistemu već postoji. Ako, dakle, na istoj slici zamislimo Poštu, kao imenovanog (ovlašćenog) operatora zaduženog za pružanje univerzalne usluge, koji u tu svrhu, uz nezanemarive troškove, koristi i održava razgranatu javnu poštansku mrežu, čiji je vlasnik država, koja vapi za uštedama u radu sopstvenog aparata, tada moramo ozbiljno razmisliti o metodama racionalizacije ovog složenog sistema na svim njegovim nivoima, u skladu sa zakonom i državnim strategijama, a u cilju ostvarenja ušteda, tehnološko-ekonomskog napretka i unapređenja života građana. Država je vlasnik poštanske mreže sa svim njenim resursima i ima strateški interes, pravo i obavezu da ovu mrežu maksimalno koristi, u skladu sa mandatom svoga postojanja, socijalno-ekonomskom svrhom pomenute mreže i misijom entiteta koji ovu mrežu koriste za pružanje svojih usluga. Obaveza države je i da definiše univerzalnu uslugu. Ako se insistira na ostanku na tradicionalnoj definiciji poštanske univerzalne usluge kod nas (pisma i paketi), mnoge jedinice poštanske mreže će biti ugašene, usled efekata supstitucije. Od 1500 JPM u Republici Srbiji, koje su sve automatizovane i povezane u jedinstven informaciono-komunikacioni sistem, 1186 imaju obavezu pružanja svih usluga iz domena univerzalnog servisa. JP PTT saobraćaja „Srbija“, imenovani operator, već odavno obavlja niz dragocenih usluga e-uprave, kao što su: izdavanje kvalifikovanih elektronskih sertifikata, evidentiranje građana za besplatni prenos akcija i prodaju akcija, zahtevi za vrećanje oduzete imovine (usluga restitucije), uspostavljanje centralnog sistema za elektronsku obradu, skladištenje podataka i čuvanje drugog primerka matičnih knjiga, elektronska razmena podataka o građanima i uspostavljanje elektronske evidencije o državljanima Republike Srbije. Takođe, radi se na novim segmentima elektronske trgovine, izdavanju elektronskog novca i uvođenju i održavanju osnovnih poštanskih računa korisnika (prema izveštaju NBS, Pošta pruža 4 puta više usluga gotovinskog plaćanja na račune trećih lica nego sve banke zajedno), kao i na razvijanju Multibanking sistema, koji obuhvata plaćanje platnim karticama na šalterima, bankomatima i mobilnim uređajima kod poštošoa. Nijedna od ovih usluga nije poštanska u užem smislu, ali je, u kontekstu *e-government* usluga, država ovlastila poštanskog operatora da, koristeći kapacitete i resurse svoga preduzeća i posebno, javne poštanske mreže, ove usluge obavlja za potrebe raznih državnih organa, a sve u službi građana Republike Srbije. Tako se druga usluga (akcije) obavlja za potrebe Agencije za privatizaciju, treća (matične knjige) za potrebe Ministarstva za državnu upravu i lokalnu samoupravu, četvrta (podaci o građanima) za potrebe Ministarstva unutrašnjih poslova i Ministarstva za državnu upravu i lokalnu samoupravu, a peta je, pak, iz domena Ministarstva trgovine i institucija finansijskog sektora (poštanske finansijske usluge). Država bi, dakle, mogla da, u okviru utvrđivanja obima neke buduće univerzalne usluge, uvede servise koji nisu poštanski u užem smislu, ali koji se, u interesu zadovoljenja potreba građana, mogu najefikasnije obavljati putem poštanske mreže. Za pružaoca univerzalne usluge, cilj je da ova usluga bude samoodrživa, a da sam pružalac ostvaruje prihod od komercijalnih usluga koje će nuditi u okviru infrastrukture u koju je strateški ulagano upravo radi efikasnijeg pružanja i dostupnosti kvalitetne univerzalne usluge svim građanima.

Poštanski sektor je, zbog dva čvrsta aduta koje poseduje – a to su postojanje fizičke i elektronske mreže i pristupnih tačaka u okviru jedinstvenog informaciono-komunikacionog (uključujući jedinstveno upravljanje adresnim bazama podataka) i logističkog sistema, već zadovoljio osnovna načela pružanja *e-government* usluga: načela

dostupnosti elektronskih usluga, načela nezanemarivanja klasičnih oblika pružanja usluge i načela jedinstvenog šaltera. Državi su potrebne uštede, iz očiglednih razloga. Imenovanom operatoru su potrebne uštede, posebno kod pružanja univerzalne usluge, kako bi se smanjile ili uklonile „rupe“ u finansijskim troškovima koje treba pokrivati iz drugih izvora prihoda ili iz državnih fondova. Zato se relaksiranje troškova prenosa i dostave upotrebom IKT (digitalna platforma) čini razumnim rešenjem. Iz istog razloga se partnerski odnos države i pružaoca univerzalne usluge može smatrati poželjnim. Država ima pravo da racionalizuje svoje postupke i resurse, kao što Strategija razvoja e-uprave u Republici Srbiji predviđa da treba da se desi sa fizičkim vodovima u posedu organa vlasti kroz njihovo objedinjavanje u Državnu komunikacionu mrežu (DKM), ili kako napominje Strategija razvoja elektronskih komunikacija u RS od 2010. do 2020. godine: „formiranje Nacionalne mreže zasnovane na IP tehnologiji, po principima otvorene mreže i otvorenih servisa, a koja povezuje svu raspoloživu mrežnu infrastrukturu u vlasništvu države.“ Država bi mogla da imenovanom operatoru, na ime obaveze pružanja univerzalne usluge i u cilju efikasnijeg pokrivanja troškova pruženjem iste, poveri pružanje izvesnog broja usluga e-uprave, koje bi imenovani operator obavljao za potrebe odgovarajućih državnih organa, a u interesu građana Republike Srbije. Na ovaj način, imenovani operator, pružalac univerzalne usluge, u partnerstvu sa državom, mogao bi da unapredi kvalitet usluga (ne samo *e-government* usluga, već i ostalih, usled funkcionalnog i tehnološkog unapređenja mreže kao posledice primene navedenih Strategija), smanji troškove i racionalizuje svoje poslovanje.

### 3. Trenutno stanje u oblasti elektronske uprave

Studija Svetskog poštanskog saveza, koja je obuhvatila 93 države članice ispitanice, identifikovala je 55 poštanskih elektronskih usluga koje imenovani operatori država članica ispitanica pružaju, od čega je 11 označeno kao *e-government* usluge:

- elektronski sertifikat,
- elektronsko produženje važenja vozačke dozvole,
- online kupovina karata za sportske i kulturne događaje,
- elektronska studentska prijava na fakultet,
- elektronska isplata penzija,
- online prijavljivanje za izdavanje pasoša,
- upravljanje elektronskim zdravstvenim kartonima,
- elektronske medicinske potvrde i uverenja,
- elektronsko plaćanje lekarskih usluga,
- elektronski dokumenti potrebni za izvoz robe,
- elektronski carinski dokumenti.

Među elektronskim javnim uslugama, u Strategiji razvoja e-uprave navodi se 20 prioriteta, u skladu sa Strategijom razvoja informacionog društva u Republici Srbiji i zahtevima iz dokumenata EU. Za 12 od tih usluga korisnici su građani, a za 8 su korisnici privredni subjekti.

Kao prioritete elektronske javne usluge za građane, izdvajaju se:

- godišnji porez na dohodak građana (potpuno e-servis u podnošenju prijave, plaćanju u dobijanju obaveštenja o stanju poreskih obaveza i primeni poreskih zakona);
- usluge traženja zaposlenja pri biroima za rad;

- usluge u vezi prava iz oblasti socijalne zaštite;
  - lična dokumenta (pasoš i vozačka dozvola);
  - registracija automobila (novih, korišćenih i uvezenih);
  - dobijanje građevinske dozvole;
  - prijava policiji (npr. u slučaju krađe);
  - javne biblioteke (dostupnost kataloga i alata za pretragu publikacija);
  - izvodi iz matičnih knjiga;
  - prijava na konkurs za visoko obrazovanje;
  - obaveštenje o preseljenju (promena adrese);
  - usluge u vezi za zdravstvom (interaktivni saveti u vezi sa dostupnošću usluga u različitim bolnicama; zakazivanje pregleda u bolnicama).
- Prioritetne elektronske javne usluge za privredne subjekte su:
- 1) socijalni doprinosi za zaposlene;
  - 2) porez na dobit preduzeća (potpun e-servis u podnošenju prijava, praćenju i dobijanju obaveštenja o stanju poreskih obaveza i promeni poreskih zakona);
  - 3) porez na dodatu vrednost (potpun e-servis u podnošenju prijava, praćenju i dobijanju obaveštenja o stanju poreskih obaveza i promeni poreskih zakona);
  - 4) registracija novog preduzeća;
  - 5) podnošenje podataka kancelarijama koje se bave statistikom;
  - 6) carinske deklaracije;
  - 7) dozvole u vezi sa životnom sredinom (uključujući i izveštavanje);
  - 8) javne nabavke.

U svim stavkama gde je preporučljivo pružanje potpunog servisa, koji obuhvata: informisanje, preuzimanje obrazaca, plaćanje, praćenje i dobijanje obaveštenja, kao i (ukoliko postoji potreba ili korisnik to želi) fizički segment usluge, bilo na šalteru ili u nekoj drugoj pristupnoj tački, moguće je da država da mandat pružaocu univerzalne usluge koji sve poverene usluge *e-government*-a može da obavlja putem svoje poštanske mreže, koju inače koristi za pružanje univerzalnog servisa. Nekim poštanskim operatorima nije strano da *e-government* usluge vide kao stratešku priliku za stvaranje novih prihoda, koje dalje mogu da koriste za održavanje i modernizaciju poštanske mreže i razvoj aktivnosti u digitalnoj sferi. Naplata troškova za korišćenje usluge, koja može biti u vidu unapred uračunate naknade za obavljanje usluge koja se naplaćuje od državnog organa za čije se potrebe usluga vrši, ili naplaćivanje troškova obavljanja usluge od samih korisnika, omogućava pozitivno poslovanje i ostvarenje prihoda. Na primer, usluge koje je Poste Italiane pružila za potrebe državne uprave u 2011. godini, ovom poštanskom operatoru su donele oko 16% udela u ukupnom ostvarenom prihodu za tu godinu. Australia Post je zabeležila isti procenat u udelu ovih usluga u svojim prihodima od maloprodaje, a An Post (istorijski operator Irske) čak preko 50%. Ne zaboravimo da, pored brojnih *e-government* usluga, između ostalog: elektronskog arhiviranja, e-potpisa, produženja i izdavanja ličnih dokumenata, podnošenja prijava, Pošte Italije i Irske na svojim šalterima nude (u nekim slučajevima i kao deo univerzalne usluge) i usluge isplate socijalnih i drugih državnih davanja, plaćanje komunalnih i drugih računa i taksi, kao i usluge elektronskog plaćanja, u istoj kategoriji. Napred pomenuta Finska, jedna od prvih zemalja koje su širokopoljasni pristup Internetu proglasile univerzalnom uslugom, je taj segment vrlo uravnoteženo uredila (FICORA je u transparentnom postupku izabrala 27 „operatora univerzalne usluge“ i dala predlog za plaćanje od 30 do 40 EUR kao „razumne mesečne pretplate“ za garantovano snabdevanje ovom uslugom univerzalnog karaktera) i

veliki deo svog funkcionisanja bazira na digitalizovanim uslugama. Dve trećine malih i srednjih preduzeća, organizacija i drugih institucija se izjasnilo da želi da šalje svoje pismonosne pošiljke elektronskim putem, uključujući elektronsko fakturisanje i plaćanje preko Interneta. I većina fizičkih lica bira da sve vrste računa, priznanica, izvoda, obaveštenja i ostalih dokumenata dobija elektronskim putem. Posebno pozitivno iznenađuje činjenica da Finici favorizuju elektronsku komunikaciju u cilju primanja i arhiviranja recepata, zakazivanja lekarskih i stomatoloških pregleda, dobijanja laboratorijskih rezultata, dobijanja potvrda o prijemu studenata na fakultet i slično. Sve ovo je moguće samo uz podršku i angažovanje države. U nedavno sprovedenoj on-line anketi, za potrebe nedavno objavljene studije Kancelarije generalnog inspektorata USPS (istorijski poštanski operator SAD), građani su zamoljeni da odgovore da li smatraju da Pošta može da obavlja usluge državnih službi i koje bi usluge iz tog spektra mogla da pruža, 75% je odgovorilo - usluga fizičkog pristupa državnim servisima kroz maloprodajnu i dostavnu mrežu, 72% - on-line provera identiteta u pristupanju osetljivim *e-government* transakcijama, 68% - olakšavanje državnih isplata za korisnike koji nemaju račune u banci ili nedovoljno koriste bankarske usluge i 58% - upotreba jedinica poštanske mreže radi ostvarenja pristupa Internetu za građane koji nemaju pristup Internetu.

#### 4. Zaključak

Kada se osvrnemo na Strategiju razvoja e-uprave Republike Srbije, koja kao opis postojećeg stanja u ovoj oblasti navodi:

- nedovoljno razvijenu zajedničku računarsko-komunikacionu mrežu,
- nerazvijenost službenih evidencija u elektronskom obliku,
- nezaobilaznost papirnih dokumenata u gotovo svakom postupku,
- nedovoljnu standardizaciju i koordinaciju razvoja informacionih sistema,

možemo konstatovati da bi partnerstvo države sa pružaocem univerzalne usluge gotovo sasvim izvesno pomoglo u prevazilaženju svakog od navedenih nedostataka. Naime, JPO ima:

- dobro razvijenu računarsko-komunikacionu mrežu,
- raspoláže elektronskim bazama podataka neophodnim za rad državnih organa,
- već ima niz usluga koje se baziraju na e-supstituciji,
- svoje poslovanje bazira na standardizovanim postupcima.

Javni poštanski operator, sa svojim obučanim i kvalifikovanim kadrovima, koristeći i dalje razvijajući prednosti svoje bezbedne digitalne infrastrukture, baze adresnih podataka, maloprodajne i dostavne mreže, i svoje uloge posrednika koji uživa poverenje građana, može pomoći državnim organima i agencijama da ostvare velike uštede, smanje zloupotrebe i ponude bolje usluge svojim građanima. Manjak koordinacije u obavljanju *e-government* usluga i fragmentisani pristup korisnika ovim uslugama, što je očigledni nedostatak aktuelnog stanja na tržištu ovih usluga u RS, može se prevazići objedinjavanjem i racionalizacijom rada, čime se ukidaju duplirani postupci, što sve svojim kapacitetima može da obezbedi JPO. Pored toga, pružalac univerzalne usluge, upravo zbog svog dometa u najudaljenijim krajevima zemlje, može da omogućava pristup mreži, tj. iznajmljuje pristupne tačke organima čiji direktni kontakt sa građanima ranije nije bio moguć, ili čak da izdaje prostor provajderima Internet i mobilnih usluga za

instaliranje njihove opreme. JPO ima kapacitete da sam odredi jedinice poštanske mreže u kojima bi pružao uslugu javnog bežičnog pristupa Internetu, u područjima gde je to građanima potrebno. Takođe, u skladu sa aktuelnim potrebama građana, JPO bi mogao da pruža adekvatene *e-government* usluge korisnicima socijalno-penzionog i zdravstvenog osiguranja, te usluge iz oblasti obrazovanja, čime bi svi navedeni ciljevi i misije bili ostvareni, uz velike uštede na nivou države i osvarenje dodatnih prihoda na nivou poštanskog operatora.

Opšti ciljevi uvođenja većeg broja *e-government* usluga preko elektronsko-logističke poštanske mreže bi, dakle, bili:

1. ostvarenje sredstava i tehničkih uslova za modernizaciju mreže i ostalih kapaciteta i, kao posledica toga, razvoj novih usluga, posebno e-trgovine,
2. jačanje imidža univerzalnog pružaoca integriranih usluga,
3. uštede na nivou države,
4. olakšanje života i zadovoljenje potreba korisnika.

## Literatura

- [1] *Postal Markets and Electronic Substitution: What is the Impact of Convergence on Regulatory Practices and Institutions*, M. Maegli, C. Jaag, M. Koller, U. Trinker; ECPR conference: 'Regulation in the Age of Crisis', Dublin 2010.
- [2] *Universal service obligation for broadband Internet*, CESifo DICE Report 3/2011.
- [3] *Uticaj tehnologije na budući razvoj poštanskog saobraćaja*, B. Grgurović, S. Štrbac, G. Milovanović-Braković, FBIM Transactions, 2013.
- [4] *E-government and the Postal Service – A Conduit to help Government Meet Citizens' Needs*, U.S. Postal Service Office of Inspector General, 2013.
- [5] *Strategija razvoja informacionog društva u Srbiji do 2020. godine*.
- [6] *Strategija razvoja elektronskih komunikacija u Republici Srbiji od 2010. do 2020. godine*.
- [7] *Strategija razvoja e-uprave u Republici Srbiji za period od 2009. do 2013. godine*.
- [8] *Measuring postal e-services development: an industry perspective*, UPU, 2011.
- [9] *Godišnji izveštaj o poslovanju*, Javno preduzeće PTT saobraćaja „Srbija“, 2012.

**Abstract:** *State, as the owner of the postal network, has the right and obligation of putting this resource into an efficient use in the interest of all citizens, in accordance with the strategy for the general social and economic progress. For the sake of cost saving, and quality and safety improvement, postal operators resort to digital solutions and ICT based applications, thus creating a new, hybrid market, where converge classic postal and new electronic services, introducing the need for new definitions, among other, that of universal service as well. The purpose of this paper is to help identify the space the universal service provider could dedicate to the provision of e-government services, as part of a communications universal service obligation, the definition and scope of which conclusively rest within the competence of the state.*

**Keywords:** *postal network, digital solutions, hybrid market, e-government services, communications universal service obligation*

## E-GOVERNMENT AS A COMMUNICATIONS UNIVERSAL SERVICE OBLIGATION

Dejan Đurović, Nataša Preradović