

OTVARANJE PODATAKA DRŽAVNE UPRAVE – DRŽAVNA UPRAVA U INTERESU SVIH GRAĐANA

Slavica Štrbac, Biljana Grgurović, Vitomir Radosavljević

Visoka škola strukovnih studija za informacione i komunikacione tehnologije, Beograd,
slavica.strbac@ict.edu.rs, biljana.grgurovic@ict.edu.rs, vitomir.radosavljevic@ict.edu.rs

Sadržaj: *U digitalnom dobu u kojem gotovo svaki postupak ostavlja digitalni trag, vlade i građani imaju velike količine podataka jedni o drugima. Pristup takvim podacima stvara osnovu za reformu javnog upravljanja, u smislu efikasnijeg i efektivnijeg poslovanja. Otvorena državna uprava oslanja se na otvaranje, dostupnost i ponovno korišćenje javnih informacije u bilo kojem obliku i na bilo koji način. Jezgro otvorene uprave čine sami podaci. Prema tome, suština Open Government je da se podaci, koje poseduje državna uprava, na standardizovan način ponude korisnicima, bez prethodnog zahteva za takvom vrstom podataka od strane korisnika, i u formi koja omogućuje ponovni, ili višekratni pristup podacima.*

Ključne reči: *uprava, podaci, platforma*

1. Uvod

Novi trend funkcionisanja državne uprave, poznat pod nazivom Otvoreni podaci državne uprave (Open Government Data, OGD), može biti shvaćen kao sinteza pojmova „otvorena državna uprava” i „podaci”, ili „otvoreni” i „podaci državne uprave”. U svakom slučaju bilo da naziv tumačimo kao podaci otvorene državne uprave ili otvoreni podaci državne uprave, suština je da se podaci, koje poseduje državna uprava, na standardizovan način ponude korisnicima, bez prethodnog zahteva za takvom vrstom podataka od strane korisnika, i u formi koja omogućuje ponovni, ili višekratni pristup podacima. Preduslov koji mora biti ispunjen za ovakvim vidom funkcionisanja državne uprave je upravo Otvorena državna uprava (Open Government) [1].

Informacije koje prikupljaju i koje nastaju u okviru državnih uprava su od posebnog značaja za javnost, što predstavlja osnovu za demokratski režim. Prema tome, postoji obaveza državne uprave da objavi informacije od javnog značaja. Postoji i aspekt prava na informaciju koji je povezan sa pravom na istinu [2], pa je u skladu sa tim obaveza svake države i pravo svakog građanina na informisanje o opštim opasnostima, kao što su prirodne katastrofe ili epidemije, kao i informisanje o rezultatima istrage o takvim incidentima.

U digitalnom dobu u kojem gotovo svaki postupak ostavlja digitalni trag, vlade i građani imaju velike količine podataka jedni o drugima. Pristup takvim podacima stvara

osnovu za reformu javnog upravljanja, u smislu efikasnijeg i efektivnijeg poslovanja. Otvorena državna uprava oslanja se na otvaranje, dostupnost i ponovno korišćenje javnih informacije u bilo kojem obliku i na bilo koji način. Jezgro otvorene uprave čine sami podaci.

Funkcionisanje sistema Otvorenih podataka državne uprave doprinosi razvoju i transparentnosti društva u celini, čime se pojedinci i privreda usmeravaju na zajednički rad sa državnom upravom, koja u tom slučaju predstavlja pokretač, inicijator novih mogućnosti saradnje. Kako bi ovakav sistem mogao neometano da funkcioniše, neophodno je napraviti objedinjen portal sa jedinstvenim metaregistrom, koji ima ulogu da osigura alat za pregled svih gotovih javnih registara sa njihovim podacima i načinima povezivanja.

2. Open Government Data – otvoreni način funkcionisanja države

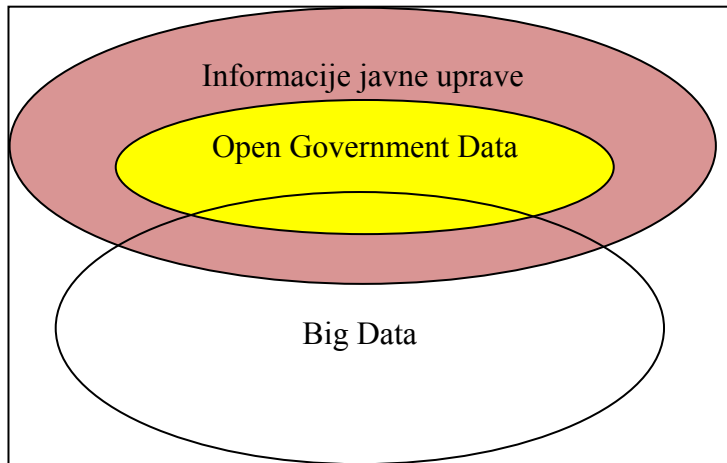
Otvorena uprava podrazumeva pristup informacijama od javnog značaja, i to pristup kojim je omogućen ne samo uvid u informacije, već i višekratno korišćenje podataka u formi koja je za korisnika upotrebljiva. Takođe pristup podacima od javnog značaja treba da bude „podrazumevan” tj. uprave treba samostalno i samosvesno da ih objavljuju, bez potrebe iskazivanja posebnog interesa za njima od strane građana [3].

Naime, podaci u elektronskom obliku, koji se nalaze u vlasništvu bilo kog sektora državne uprave treba da budu dostupni javnosti. Upravo veliki deo takvih podataka najčešće predstavlja opštu korist za društvo u celini, kao što su: poslovni podaci, koji podrazumevaju i podatke iz privredne komore i službene poslove; registri, patenti, robne marke, kao i informacije o javnim tenderima; prostorni podaci, uključujući informacije o adresama, aviosnimcima, zgradama, katastarske informacije, geodetske snimke, hidrografske i topografske podatke; informacije od javnog značaja, uključujući odluke nacionalnih i međunarodnih sudova, nacionalnih zakonodavstava i ugovore; meteorološki podaci; društveno-statistički podaci, uključujući statističke podatke o zapošljavanju, ekonomiji, zdravstvu, javnoj upravi; informacije o prevozu, uključujući informacije o zastojima, radovima na saobraćajnoj mreži, javnom prevozu i registraciji vozila.

Pristup državnim informacijama predstavlja institucionalno pravo, što je preduslov za pravilno ostvarivanje građanskih prava na kojima se temelji demokratsko upravljanje. Takođe, pristup državnim informacijama nosi ekonomsku korist za sve koji se poslovno integrišu sa državnom upravom, dok sa administrativne tačke gledanja, upotreba javnih podataka i informacija može dovesti do brže i efikasnije uprave.

Vlade nisu izuzetak u savremenoj svetskoj tendenciji da generišu ogromne količine podataka i skupova podataka. U javnom sektoru, velike količine podataka su se nagomilale kroz pružanje javnih usluga, od upravljanja uplatama nacionalne zdravstvene zaštite, preko izdavanje pasoša i vozačkih dozvola. U cilju bolje efikasnosti ekonomskih i društvenih aktivnosti već se aktivno primenjuju analize podataka značajnog obima. Podaci nazvani Big Data predstavljaju osnovno sredstvo za postizanje značajne konkurentske prednosti, za uvođenje inovacija, funkcionisanja u smislu održivog rasta i razvoja (OECD, 2012.). Big Data predstavlja kolekciju setova podataka tako velikih i složenih da ih je neizvodljivo analizirati alatima za upravljanje baza podataka, ili

aplikacijama za tradicionalnu obradu podataka koja uključuje snimanje, skladištenje, pretraživanje, deljenje, prenos, analizu i vizuelizaciju.



Slika 1. *Veza između podataka državne uprave [1]*

Korisnici Otvorenih podataka državne uprave su:

- **Vlada.** Na makro nivou, Otvoreni podaci državne uprave obezbeđuju prostor za novi način obavljanja državnih poslova, donošenje odluka i raspodelu sredstava, kako bi se poboljšala ukupna efikasnost vladine operative (npr. ubrzavanje napora da se smanje prevare i greške, sprečavanje poreskih nelogičnosti i sl.) i efektivno i efikasno pružile bolje, inovativnije i personalizovane javne usluge, uz poboljšanje kvaliteta interakcije između vlade i korisnika. Takođe, moguće je povećanje transparentnosti koja ojačava odgovornost.
- **Građani.** Putem Otvorenih podataka državne uprave, građani očekuju da im se omogući učešće u javnom životu kao i društveni angažman u projektovanju odgovora na potrebe javnosti (npr. zajednički razvoj i koprodukcija usluga kroz novorazvijene aplikacije). Takođe, za građane je važno, poverenja radi, da imaju uvid u poreklo informacije i podataka, iz više različitih izvora. Otvaranje podataka državnog sektora (npr. podaci o stopi kriminala, izduvnim gasovima, broju nastavnika po učeniku u gradu,...) je takođe usmereno ka boljoj opštoj informisanosti. Otvoreni podaci državne uprave imaju potencijal da pomognu u poboljšanju kvaliteta života građana.
- **Socijalne kategorije stanovništva.** Otvaranje podataka državne uprave direktno može da poveća transparentnost pri pružanju usluga, naročito za kategorije ugroženih stanovnika, gde se može pratiti poboljšanje rada takvih usluga.
- **Šira privreda, privatni sektor i služba javnog tržišta.** Otvoreni podaci državne uprave mogu stimulisati konkurentno tržište, kao što je na primer tržište usluga javnog sektora. Zajedničko uverenje je da provajderi izvan državne

uprave imaju bolji uvid prilikom razvijanja modularnih usluga usmerenih na potrebe korisnika, nego oni unutar državne uprave. Međutim, pristup podacima sam po sebi ne daje konkurentsku prednost. Konkurentska prednost mora da dođe iz ponude inovativnih usluga sa dodatnom vrednošću i pružanju mogućnosti za pokretanje biznisa. Očekivanja su da privatni sektor (tehnologija, programeri), bude među primarnim korisnicima podataka.

2.1. Principi funkcionisanja Open Government Data

Radna grupa za otvorenu upravu (*Open Government Working Group*) 2007. godine definisala je osam načela, čijim ispunjavanjem podaci imaju atribut „otvoreni”. Prema ovim principima podaci treba da budu:

- **potpuni** – svi javni podaci treba da su dostupni. Javni podaci su podaci koji ne podležu važećim principima privatnosti, sigurnosti ili imaju privilegija ograničenja. Podaci koji nemaju elektronsku formu, kao što su neki tipovi umetničkih ili rukotvorenih podataka, ne podležu načelima Otvorenih državnih podataka, ali je cilj da se i takvi resursi, u meri u kojoj je izvodljivo, pretvore u elektronski oblik, kako bi bili dostupni. Veoma je bitno da podaci imaju svoje metapodatke, kako bi se njihova suština približila korisnicima;
- **primarni** – podaci se prikupljaju na samom izvoru, tako da imaju najveći stepen autentičnosti. Ukoliko korisnik na bilo koji način obrađuje podatke, pa ih dalje distribuira, ima obavezu da primarne informacije sačuva kao dostupne u nekom obliku, kako bi bile sačuvane za sledeće generacije, i kako bi na osnovu tih primarnih informacija drugi korisnici pravili sopstvene analize i sl.;
- **pravovremeni** – podaci moraju biti stavljani na raspolaganje što je pre moguće, kako bi njihova upotrebna vrednost bila veća;
- **pristupačni** – podaci moraju biti dostupni na internetu najširem krugu korisnika za najšire svrhe, kako bi se ostvario najveći praktični raspon korisnika i koristi. Takođe moraju biti objavljeni uz upotrebu trenutnih standardnih protokola i formata. Neće biti dostupni, samo u slučaju ako ih je nemoguće preuzeti putem web forme, ili ako automatski alati ne smeju pristupiti zbog robots.txt datoteke, druge politike, odnosno tehnoloških ograničenja;
- **mašinski obradivi** – podaci se strukturiraju tako da budu automatski obradivi. Podatke za široku upotrebu potrebno je pravilno šifrovati i skladištiti u mašinski čitljivom formatu;
- **nediskriminatorni** – što u najširem kontekstu podrazumeva da korisnici ne moraju da se identifikuju prilikom preuzimanja podataka, niti da navedu razlog preuzimanja podataka;
- **nezaštićeni** – podaci su dostupni u formatu nad kojim niko nema isključivu kontrolu, tj.ekskluzivno pravo pristupa;
- **bez licence** – objavljeni podaci ne treba da podležu autorskim pravima, patentima, robnim markama ili bilo kakvim oznakama poslovne tajne. Naime, nametanje uslova korišćenja predstavlja prepreku pri korišćenju. S obzirom na to da podaci državne uprave predstavljaju miks javnih evidencija, ličnih

podataka, autorskih prava i drugih podataka koji nisu dostupni za javnost, treba jasno naglasiti koji podaci imaju status otvorenih, a koji podležu pristupu putem licenci, ili su pravnim klauzulama definisani kao zatvoreni [4].

Osim ovih osam principa postoji još sedam dodatnih:

- online i besplatno – nema smisla ponuditi otvorene informacije ukoliko nisu dostupne na internetu i to besplatno;
- trajno – podatke treba pružati na stalnoj internet adresi trajno, ili bar što je duže moguće;
- pouzdano – objavljeni sadržaji bi trebalo da su digitalno potpisani što podrazumeva integritet, autentičnost, naznačeno vreme objavljivanja i datum izrade;
- pretpostavka otvorenosti – zasniva se na zakonima proaktivnosti, što podrazumeva da državna uprava, bez obzira na stranačku pripadnost treba da ponudi validne informacije bez zahteva korisnika, već proaktivno, baš u smislu bolje i otvorenije saradnje i javnog interesa;
- dokumentovanost – dokumentacija o obliku i značenju podataka mora biti jednoznačna, kako bi informacije bile validne i korisno upotrebljive;
- bezbedno otvaranje – državni organi treba da obezbedi takvu formu podataka koja ne podrazumeva izvršavanje sadržaja, jer takav oblik preuzimanja pa izvršavanja (otvaranja) sadržaja uvek krije mogućnost neželjenog sadržaja (virusi i sl.);
- dizajnirano za javnost – javnost je u najboljoj poziciji da potvrdi koje informacione tehnologije će biti najprikladniji za primenu [4].

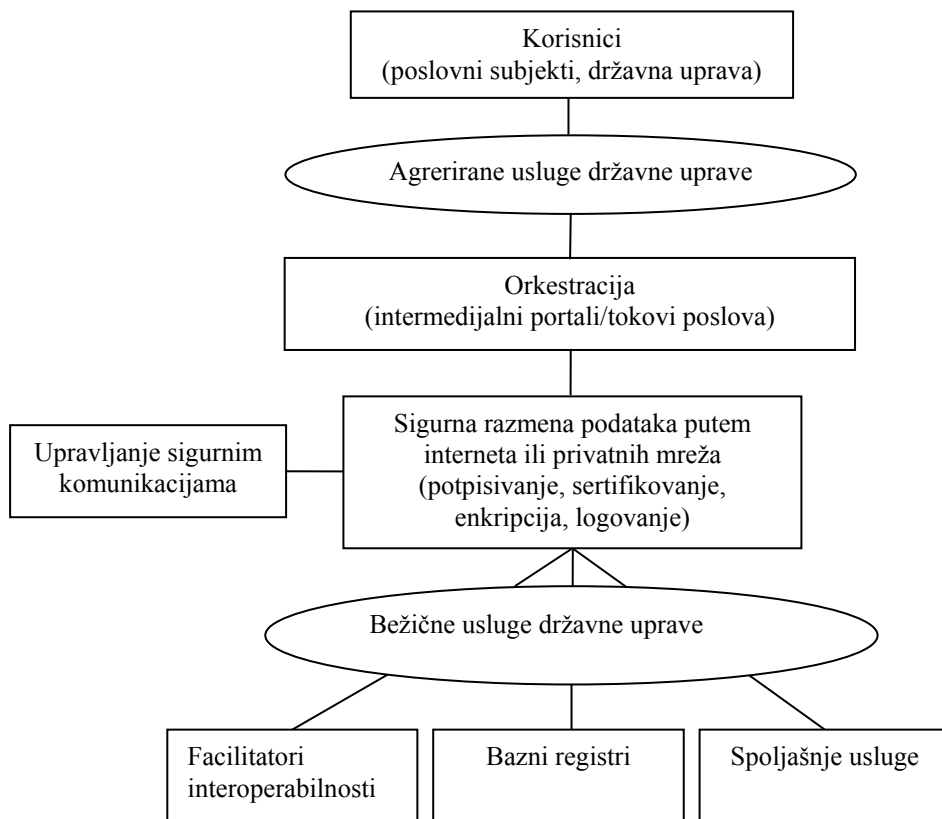
3. Interoperabilnost – okvir za funkcionisanje otvorenosti državnih podataka

Interoperabilnost predstavlja mogućnost međudelovanja različitih i raznovrsnih organizacija u skladu sa zajedničkim korisnim i usuglašenim ciljevima. Semantičko modeliranje i otvaranje javnih podataka na principima *Open Government Data* i *Open Linked Data* omogućuje da se podaci iz različitih izvora funkcionalno povežu i iskoriste za razvoj društva kao i za poboljšanje kvaliteta života građana. Svrha uvođenja Evropskog okvira interoperabilnosti (EIF 2.0) je pružanje elektronskih usluga državne uprave građanima, privrednim subjektima i institucijama na svim nivoima, čime će državna uprava modernizovati poslovanje, povećati efikasnost, sniziti troškove, povećati transparentnost poslovanja i povećati stepen zaštite i poverenja u podatke koje pruža [5].

U fokusu okvira interoperabilnosti su: elektronske usluge za građane i privredne subjekte, povezivanje poslovnih procesa na kojima se temelji pružanje usluga državne uprave, razmena podataka iz javnih registara za elektronske usluge, merenje performansi državne uprave u odnosu na komunikaciju s građanima, privredne i druge subjekte, merenje performansi državne uprave u odnosu na komunikaciju s drugim telima državne uprave.

Konceptualni model pružanja usluga državne uprave ilustruje kako se korisnicima usluga (građanima, privredi, javnoj upravi) isporučuju željene (agregirane) elektronske usluge državne uprave na pouzdan način, orkestracijom osnovnih usluga koje se temelje na izvornim registrima, spoljnim uslugama i interoperabilnosti. Na e-

upravu se prelazi postupno, preko pružanja usluga konvencionalnim putevima (šalter, pisarnica, pošta...) na elektronsko pružanje usluga (portali, e-pošta, razmena podataka, mobilni uređaji...). Pritom treba osigurati da svi korisnici bez obzira na način pristupa uvek dobiju iste podatke po istim uslovima i to sa mesta koje je odgovorno za njihovo održavanje, kako bi se sprečilo preuzimanje neažuriranih podataka, kao i kako bi se izbegli troškovi dvostruke administracije.



Slika 2. *Konceptualni model pružanja usluga javne uprave (EIF 2.0)*

Interoperabilnost se može posmatrati sa različitih tačaka:

- u organizacionom smislu treba razjasniti ko ima pristup pojedinim informacijama i pod kojim uslovima (zakonski aspekt, privatnost i sigurnost); u političkom smislu se mora definisati da li je izražena čvrsta volja različitih
- organizacija da dele svoje podatke i nude transparentne usluge organizacijama i građanima;
- u pravnom smislu treba razjasniti kolika je usklađenost formalnih područja koja diktiraju uslove saradnje i da li postoje formalno pravne prepreke i ograničenja koja mogu uticati na uspostavljanje interoperabilnog odnosa;

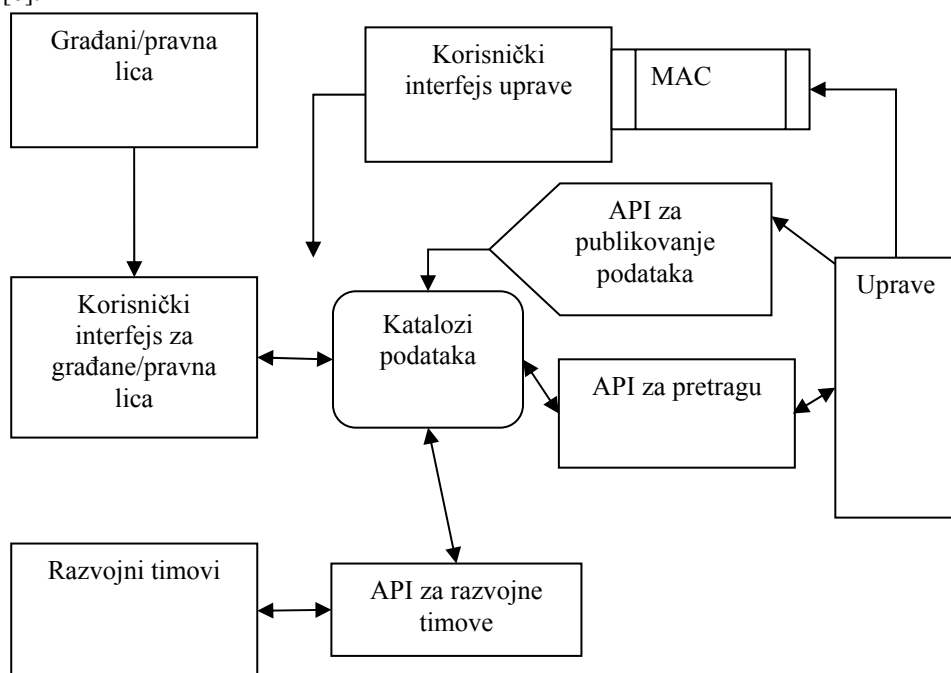
- u semantičkom smislu treba osigurati jedinstveno značenje podataka koji se razmenjuju;
- u tehničkom smislu treba definisati način povezivanja informacionih sistema (standardi i specifikacije).

Dakle, svrha uspostavljanja sistema za upravljanje državnom informacionom infrastrukturom je ostvarivanje pretpostavki za realizaciju celovitih međuinsti-tucionalnih usluga kao i razvoj i podrška interoperabilnosti kompleksnih elektronskih usluga odnosno povezivanja IT sistema državne uprave.

4. Arhitektura platformi za otvorene podatke

Dostavljanje otvorenih podataka građanima, na brz, efikasan i finansijski opravdan način, predstavlja izazov za upravu koja planira uvođenje *Open government data*. Na samom startu bi bilo poželjno da podaci budu objedinjeni, radi što lakšeg unosa, ažuriranja, pregleda i pristupa. Objedinjavanje podataka se može uraditi formiranjem jedinstvenog kataloga podataka, koji bi državnoj upravi omogućio uvid u informacije o svim izvorima podataka i njihovim sadržajima.

Platforme za otvorene podatke su platforme koje omogućuju publikovanje i kategorizaciju izvora otvorenih podataka, prikaz i preuzimanje otvorenih podataka, kao i njihovo filtriranje i pretraživanje po zadatim kriterijumima. Primer takve platforme je dat na slici br 3. i sastoji se od sledećih komponenti: kataloga podataka, programskih interfejsa aplikacija (*Application Programming Interface - API*) i korisničkih interfejsa [6].



Slika 3. Arhitektura platforme otvorenih podataka državne uprave

Katalog podataka čuva informacije o izvorima podataka i meta podatke o otvorenim podacima u izvoru (tip, ko je kreator, kojoj kategoriji pripadaju, datum kreiranja, datum važenja i sl). Izvor podataka se registruje u katalog od strane državne uprave, nakon čega može da se vrši pretraživanje kataloga, kao i dobijanje informacija iz selektovanih izvora. API pruža funkcije koje omogućavaju da različiti alati mogu da rade zajedno. Funkcije uključuju korisničku administraciju, zaštitu podataka, kolaboraciju, deljenje i pretragu, registraciju izvora podataka, pretraživanje i dobijanje podataka. API je logički podaljen na tri dela: API za razvojne timove, API za pretragu i API za publikovanje podataka. API za razvojne timove sadrži funkcije koje razvojnom timu omogućuju da za različite web sajtove, aplikacije ili servise koriste otvorene podatke direktno iz kataloga. API za pretragu je prilagođen nameni pronalaska odgovarajućeg podatka, dok API za publikovanje podataka omogućuje funkcije za registraciju izvora, objavljivanje i pribavljenje podataka. Na osnovu izvora ili opisa podataka u katalogu nalazi se fizička lokacija podatka, a zahtevani format inicira format podatka u kojem će biti prezentovan (konvertovan), pre nego što se vrati kao rezultat pretrage.

U najvećem broju slučajeva platforme imaju web interfejs prema korisnicima i web ili desktop interfejs prema upravama. Korisnički interfejs omogućuje virtuelizaciju, pretraživanje i preuzimanje otvorenih podataka u zahtevanom formatu. Uprava može da se poveže sa platformom preko korisničkog interfejsa uprave, ili preko odgovarajućih funkcija API-ja za publikovanje podataka. Na taj način se upravi obezbeđuje dodavanje novih izvora podataka i njihovih opisa u katalog.

5. Open Government Data u svetu i u Srbiji

Ekonomski razvijene zemlje sveta imaju trend otvaranja podataka državne uprave, kako prema građanima, tako i preme privredi, u cilju bolje i kvalitetnije saradnje, kao i dobijanja povratnih informacija o samom radu državnih organa. Mogu se izdvojiti četiri glavne komponente za upoređivanje otvorene politike pristupa podacima:

- 1) sadržaj politike kao ključni ulaz otvorenog sistema podataka;
- 2) pokazatelji poslovanja kao mera izlaza;
- 3) stvaranje javne vrednosti kao mere uticaja; i
- 4) političko okruženje i kontekst u kome se odvija inicijativa.

Na osnovu poređenja, radi što efikasnijeg sprovođenja politike, mogu se definisati četiri strategije u cilju poboljšanja politike:

- saradnja sa drugim organizacijama u cilju korišćenja kolektivnog znanja i resursa,
- fokusiranje na uticaje politike,
- stimulisanje upotrebe otvorenih podataka, umesto činjenice postojanja podataka,
- stvaranje kulture korišćenja otvorenih podataka. [7]

Dostupnost otvorenih podataka može olakšati stvaranje novih usluga, podstaci na nova tržišta, poslove i radna mesta, dodajući vrednost izvornim podacima koje nude državne uprave. Puna primena ovog sistema u Evropi, za 23 najveće države može smanjiti administrativne troškove za 15% do 20% [8]. Otvorene i modularne usluge koje pružaju državne institucije mogu se ponovno koristiti od strane različitih uprava, ali i preduzeća i građana, kako bi pomogle u pružanju personalizovanih, razumljivih i inovativnih usluga.

Posmatrajući vlade Velike Britanije, SAD i Kanade, kao vodeće vlade u primeni Otvorenih podataka državne uprave (Open Government Data) dolazi se do zaključka da državne uprave u praksi sporo iskorištavaju ovaj potencijal, jer i dalje veliki broj podataka ostaje van dometa javnosti i otvorenosti [3].

Direkcija za elektronsku upravu Republike Srbije, organ uprave u sastavu Ministarstva državne uprave i lokalne samouprave pokrenula je konsultativni proces o predlogu Strategije i Akcionog plana razvoja e-uprave u Republici Srbiji u periodu od 2015. do 2018. godine. Konsultativni proces pokrenut je radi pribavljanja mišljenja stručne i šire javnosti u vezi sa sagledavanjem potreba i prioriteta razvoja e-uprave do 2018. godine [9]. Neophodno je da se vlada prilagodi građanima i privredi kada je u pitanju razvoj e-uprave u Srbiji. Veoma je bitno pojednostaviti ostvarivanje prava korisnika kroz komplikovane upravne postupke. Uz kompletne, jasne i na internetu lako dostupne informacije o uslugama, potrebno je obezbediti visok nivo sofisticiranosti što većeg broja usluga i time ostvariti efikasnu elektronsku upravu.

6. Zaključak

Funkcionisanje sistema Otvorenih podataka državne uprave doprinosi razvoju i transparentnosti društva u celini, čime se pojedinci i privreda usmeravaju na zajednički rad sa državnom upravom, koja u tom slučaju predstavlja pokretač, inicijator novih mogućnosti saradnje.

Kako bi ovakav sistem mogao neometano da funkcioniše, neophodno je napraviti objedinjen portal sa jedinstvenim metaregistrom, koji ima ulogu da osigura alat za pregled svih gotovih javnih registara sa njihovim podacima i načinima povezivanja.

Dalji razvoj sistema *Open Government Data* u razvijenim zemljama sveta, tiče se mogućnost primene mobilnih uređaja u cilju unapređenja usluga državne uprave. Usvajanje mobilnih tehnologija omogućuje vladama da pruže informacije i usluge građanima u bilo kom mestu u bilo koje vreme. To zauzvrat omogućuje korisnicima da dobiju pristup informacijama tačno kada je to potrebno, ili čak u interakciji sa svojim okruženjem. [10].

Literatura

- [1] B. Ubaldi, „Open Government Data: Towards Empirical Analysis of Open Government Data Initiatives”, OECD Working Papers on Public Governance, No. 22, OECD Publishing, 2013. <http://dx.doi.org/10.1787/5k46bj4f03s7-en>
- [2] *Convention for the Protection of Human Rights and Fundamental Freedoms*, Savet Evrope, Rim 04.11.1950.
- [3] A. Clarke, H. Margetts, “Governments and Citizens Getting to Know Each Other? Open, Closed, and Big Data in Public Management Reform”, *Policy & Internet*, Volume 6, Issue 4, December 2014, Pages: 393–417.
- [4] *8 Open Data Government Principles*, OG Working Group, Available: <http://www.opengovdata.org/home/8principles/annotations>
- [5] *European Interoperability Framework (EIF) for European public services*, European Commission, Bruxelles, 2010.

[6] A.Yannoukakou, I.Araka, “Access to Government Information: Right to Information and Open Government Data Synergy”, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Volume 147, 332-340, 2014.

[7] Zuiderwijk et al., “Socio-technical impediments of open data”, *Electronic Journal of eGovernment*, 10 (2) pp. 156–172, 2013.

[8] *The European eGovernment Action Plan 2011-2015*, dostupan na adresi <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/european-egovernment-action-plan-2011-2015>

[9] <http://plac.euinfo.rs/strategija-i-akcioni-plan-razvoja-euprave/> (pristup 4.5.2015.)

[10] D.Lorenzi, et al., “Enhancing the Government Service Experience through QR Codes in Mobile Platforms”, 13th Annual International Conference on Digital Government Research, Pages 21-29, 2012.

Contents: *In the digital era, when almost every action leaves a digital trace, governments and citizens have large amounts of information about each other. The access to this information creates a base for a public management reform, in order to enable a more efficient and more effective ways of doing business. An open government relies on openness, accessibility, and reusing of public information in all shapes and in any way. The core of the open government consists of data itself. Therefore, the point of the open government is offer data owned by the government in a standardized way to customers, without a previous request for such data from a customer, and in a form which enables repeated or reusable access to data.*

Keywords: *government, data, platform*

OPEN GOVERNMENT DATA - THE GOVERNMENT IN THE INTEREST OF ALL CITIZENS

Slavica Štrbac, Biljana Grgurović, Vitomir Radosavljević