

ULOGA JAVNOG POŠTANSKOG OPERATORA U RAZVOJU e-UPRAVE U SRBIJI

Obrad Peković, Ivan Tričković, Aleksandar Nikolić
Fakultet Tehničkih Nauka u Novom Sadu

Sadržaj: *U radu se govori o mogućnosti učešća Pošte Srbije u realizaciji projekta e-Uprave za građane, kao i uvećanju profita kroz realizaciju tog projekta. Takođe je dat opis trenutnog stanja u Pošti Srbije i e-Upravi za građane, da bi na kraju rada bio prikazan koncept realizacije ovog projekta sa svim elementima koji ga čine.*

Ključne reči: *e-Uprava, digitalni potpis, web portal, nove usluge, „jedinствeni šalter“.*

1. Uvod

Kao jedina javna služba za organizovani prenos pismonosnih i paketskih pošiljaka [1], Pošta Srbije dugi niz godina nije imala dostojnu konkurenciju na tržištu pružanja pomenutih usluga. Neizmenjeni uslovi poslovanja, zadnjih decenija XX veka, doveli su do njenog sporog odgovora na novonastalu tržišnu situaciju, koja se ogleda kroz:

- odvajanje poštanskih od telekomunikacionih usluga, te stvaranje dva nezavisna preduzeća: „Pošta Srbije“ i „Telekom Srbija“,
- ukidanje monopola na određeni broj usluga, čime su se stvorili uslovi za poslovanje velikog broja privatnih kurirskih službi,
- pojavu velikog broja privatnih banaka koje su preuzele veći deo novčanog poslovanja Pošte Srbije,
- napredak savremene tehnologije u telekomunikacijama – pojava Interneta i mobilnih telefona, kao rezultat naglog razvoja računara.

Kako ovi faktori deluju zajedno, Pošta Srbije se našla pred novim izazovima. Pojava privatnog sektora, s jedne, i razvoj savremenih telekomunikacionih sredstava, s druge strane, nametnuli su potrebu za velikim naporom stručnog zaposlenog kadra za pronalaženje novih rešenja za opstanak Pošte Srbije na tržištu.

Veliki zadatak jeste očuvati njenu lidersku poziciju u prenosu paketa i pisanih saopštenja, kao i novčanih usluga, ali i uvođenje *novih, atraktivnih usluga* za korisnike, čime bi istupila korak ispred konkurencije.

Poboljšanje kvaliteta starih i uvođenje novih, kvalitetnih usluga, jesu veliki izazovi sa kojima se danas suočavaju poštanske uprave, jer je pored pridobijanja novih klijenata, podjednako važno i sačuvati stare.

Savremena sredstva komunikacije, prvenstveno nova IT rešenja (računari i mobilni telefoni), mogla bi se primeniti u dvosmernoj komunikaciji sa korisnikom, tj. klijentom i time otvoriti vrata novim uslugama. Novoj paleti usluga pristupalo bi se iz udobnosti doma, radnog mesta ili pak u pokretu, bez fizičkog prisustva korisnika u poštanskim jedinicama. Pristupnu tačku ovim uslugama činio bi web portal, mobilni telefon ili info kiosci.

Jedno od novih rešenja jeste omogućavanje korišćenje tradicionalnih poštanskih usluga elektronskim putem i kao takvog ga učiniti dostupnim korisnicima putem Interneta.

Drugo, mnogo značajnije rešenje činila bi paleta nekih osnovnih usluga za građane, iz domena e-Uprave, jer bi se istim omogućilo dobijanje raznih dokumenata, od izvoda iz matičnih knjiga, preko registracije automobila, do građevinskih dozvola - putem web portala Pošte Srbije.

Trebalo bi napomenuti da Republika Srbija već sada radi na projektu e-Uprave, ali do realizacije elektronskih servisa na nivou potpune online raspoloživosti može proći dugi vremenski period. Ključni aspekt za podizanje nivoa kvaliteta servisa elektronske uprave je potpuna primena Zakona o elektronskom potpisu i Zakona o elektronskom dokumentu. Prvo kvalifikovano sertifikaciono telo za izdavanje digitalnih sertifikata je Pošta Srbije, koja već sada može svojim informacionim i distributivnim kapacitetima izaći u susret svojim korisnicima, te im primenom jednog *funkcionalnog prelaznog rešenja* omogućiti dobijanje pojedinih usluga e-Uprave.

2. e-uprava

Dostupnost usluga javne uprave svojim državljanima i njena reforma jesu ključni izazovi sa kojima se suočavaju Vlade u današnje vreme. Uvođenjem modernih rešenja na bazi informacione tehnologije i nadgradnjom komunikacione infrastrukture, fizičkim i pravnim licima bi se omogućio elektronski pristup uslugama javne uprave, a administrativni organi unutar nje bili bi elektronski povezani. Vizija javne uprave se bazira na efikasnoj upotrebi novih tehnologija, prvenstveno Interneta, sa ciljem da se povežu:

- uprava i građani (G2C – Government to Citizen),
- uprava i privredni subjekti (G2B – Government to Business) i
- uprava i njeni zaposleni (G2E – Government to Employees) i organi unutar uprave (G2G – Government to Government).

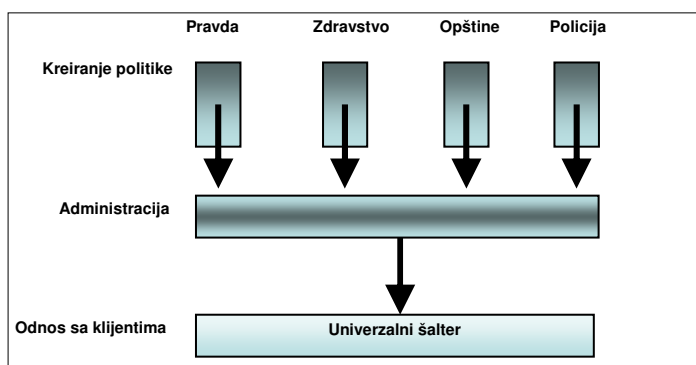
Pred Republikom Srbijom nalazi se dugogodišnje iskustvo razvijenih zemalja iz kojeg se može dosta naučiti. Jedini model u elektronizaciji rada državne uprave, u segmentu pružanja usluga građanima i poslovnim subjektima, a koji se do sada pokazao kao uspešan u razvijenim zemljama i u zemljama u tranziciji, jeste model „**univerzalnog on-line šaltera**“ [2].

Da bi se ovaj model realizovao potrebno je da se paralelno sa elektronizacijom rada državne administracije vrši i njena organizaciona i strukturna transformacija.

2.1 Prelazno rešenje

Prelazno rešenje kvalitativno povećava nivo usluga prema klijentima i bitno povećava efikasnost rada državne administracije. [2] Ono suštinski ne menja organizacioni oblik, ali zahteva promenu u modelu funkcionisanja, uvodeći horizontalnu povezanost i interoperabilnost tj. saradnju među ministarstvima i drugim organima uprave u razmeni podataka, strukturiranih dokumenata i integrisanju procedura.

U modelu poslovanja državne administracije koji se zasniva na „univerzalnom on-line šalteru“, „šalter“ ne pripada određenom organu ili organizaciji, već se na jednom mestu obavljaju svi poslovi koje klijenti mogu da imaju sa bilo kojim organom ili organizacijom unutar državne administracije. (slika 1) Ovde je „šalter“ opšti naziv koji može podrazumevati korisnički informacijski pult u objektu, telefonski pozivni centar, samostojeći elektronski kiosk ili Internet portal.



Slika 1. Univerzalni on-line šalter

2.2 Prednosti uvođenja e-Uprave

Pristupačnost informacijama u svakom momentu predstavlja veliku prednost za korisnike. Time za građane prestaju da postoje vremenski i prostorno dugi putevi do završetka administrativnog postupka. Umesto odlaska u opštinu, korisnici mogu da budu usluženi pristupom servisu e-Uprave putem Interneta – sa radnog mesta, iz kuće ili u pokretu. Istovremeno se postupci u određenim administrativnim procesima automatizuju i pojednostavljuju, tako da veći kapaciteti stoje na raspolaganju. To praktično znači da visoki stepen primene informacionih tehnologija dovodi do oslobađanja ljudskih resursa. Ti dodatni kapaciteti stoje na raspolaganju za posebne slučajeve, gde, na primer, proces nije automatizovan. [3]

Paralelno tome, povećava se transparentnost ogranaka administracije, jer svaki korak u određenom administrativnom postupku postaje bolje vidljiv za građanina čime se istovremeno smanjuje mogućnost korupcije. Osim prednosti za građane i za ekonomiju, olakšice e-Uprave za administrativne organe imaju jednu veliku prednost: smanjenje troškova.

2.3 Trenutno stanje u e-Upravi u Republici Srbiji

Poslednjih meseci svedoci smo postepenog uvođenja prvih konkretnih koraka e-Uprave: završena je prva sednica ministara Vlade, na kojoj je kompletan pripremni

materijal, kao i samo glasanje vršeno putem računara, uz prethodnu identifikaciju svakog od ministara. Lišena troškova štampanog materijala, država će na ovaj način godišnje uštedeti preko 20 miliona dinara. Međutim, potrebno je i u domenu rada sa građanima postići tako visok nivo komunikacije. Naprednije opštine u Srbiji su putem web portala učinile dostupnim određeni broj usluga iz domena javne uprave za građane, ali samo do određenog nivoa. Međutim, i dalje ne postoji jedinstveni elektronski sistem e-Uprave, sa univerzalnom on-line bazom podataka i aplikacijama za obradu korisničkih zahteva. Web portal e-Uprave Srbije [4] za sada predstavlja samo objedinjeni skup informacija o određenim administrativnim uslugama za pravna i fizička lica i kolekciju linkova koji vode ka određenim ministarstvima.

U okviru svakog ministarstva, određeni on-line servisi mogu se definisati do sledećih nivoa sofisticiranosti [5]:

- nivo 1 – pružanje informacija: on-line informacija;
- nivo 2 – jednosmerna interakcija: pružanje informacija i download obrazaca;
- nivo 3 – dvosmerna interakcija: on-line podnošenje obrazaca (autentifikacija);
- nivo 4 – transakcija: potpuna obrada predmeta, odluka, rešenje uz on-line plaćanje usluge (autorizacija).
- nivo 5 – personalizacija (automatsko pokretanje usluge ili upozoravanje korisnika da je vreme da je pokrene npr. produženje lične karte ili vozačke dozvole).

Univerzalni on-line šalter predstavljao bi ulaznu tačku u objedinjeni skup svih usluga, na jednom mestu, gde bi elektronske usluge bile na raspolaganju korisnicima, svaka sa trenutno realizovanim nivoom sofisticiranosti.

Kako je vremenski period do realizacije projekta e-Uprave veoma dug i neizvestan, *prelazno i funkcionalno rešenje*, do uvođenja krajnjeg sistema e-Uprave, može ponuditi Pošta Srbije, aktivirajući sve svoje informacione tehnologije i kadrovske kapacitete, s obzirom na to da nema tehničko-tehnoloških prepreka za realizaciju ovakvog projekta. Glavnu ulogu Pošta može imati upravo u delu upravljanja elektronskim identitetom koje obuhvata digitalnu autentifikaciju i primenu elektronskog potpisa.

3. Neophodni kapaciteti Pošte Srbije i korisnika usluge za realizaciju projekta e-uprave

U prethodnom odeljku navedeno je, bez ulaženja u detalje, da nema tehničko-tehnoloških prepreka za realizaciju ovog projekta. Pošta već sada može svojim raspoloživim kapacitetima da omogući stvaranje jednog kompleksnog klijent/server sistema, visoke pouzdanosti, sa svim navedenim servisima. Pored dela infrastrukture za pružanje telekomunikacionih usluga, kao što je Centar za elektronsko Poslovanje Pošte (CePP) [6], Pošta Srbije raspolaže velikim distributivnim, proizvodnim i skladišnim kapacitetima koji bi bili uključeni u jednu celinu, a sve u cilju pružanja korisnicima što kvalitetnije usluge.

Pre početka rada na realizaciji i implementaciji pomenutog projekta, neophodno je Pošti Srbije, kao instituciji od najvećeg poverenja u državi, zakonski omogućiti da bude nosilac elektronske komunikacije sa e-Upravom.

3.1 CePP

CePP je multimedijalni korisnički centar, koji pruža usluge u oblasti elektronskog poslovanja, kreirane prema potrebama korisnika, uz vrhunski sistem zaštite prenetih informacija. To je ujedno servis provajder koji obezbeđuje savremene načine komunikacije sa korisnicima putem: call centra, govornih automata – IVR, SMS, MMS i Web. Takođe je i javno sertifikaciono telo za izdavanje digitalnih sertifikata a korisnicima nudi usluge:

- elektronske trgovine (e-commerce);
- elektronskog bankarstva (e-banking);
- mobilnog bankarstva (m-banking);
- mobilna plaćanja (m-payment) i
- logistička rešenja (logistic solutions).

3.2 SMS

SMS je skraćenica od engl. Short Message Service (servis kratkih poruka) i predstavlja jedan od osnovnih servisa mobilne telefonije. Slanjem SMS-a sa mobilnog telefona klijenta u npr. sistemu m-bankinga vrši se identifikacija klijenta i plaćanje (pri kupovini određenih dobara ili realizaciji neke usluge) uz visok nivo zaštite podataka klijenta. U sistemu m-bankinga neophodno je da klijent ima validan račun u banci koji se zadužuje za iznos koštanja odabrane usluge. Sa istim uspehom bi se principi m-bankinga mogli primeniti u realizaciji pomenutog prelaznog rešenja projekta e-Uprave za građane.

3.3 Resursi korisnika

Pored mobilnog telefona, neophodno je da korisnik poseduje i računar kako bi pristupio web portalu objedinjenih usluga e-Uprave ili posedovati mob. telefon koji to može. Usluge bi trebalo da budu prilagođene i korisnicima sa sporom Internet vezom, kako ne bi došlo do diskriminacije ili povlašćenog položaja ostalih korisnika. Takođe, savremeni računari podržavaju TCP/IP protokol, na kojem bi se zasnivao rad celog servisa, a i određeni programi za pristup web portalu i aplikacijama (IE, Mozilla, Opera) su razvijeni do visokog nivoa, a što je najvažnije za korisnike – besplatni su.

4. Opis realizacije servisa e-uprave putem web portala Pošte Srbije

Sa mesta korisnika, ceo proces realizacije projekta možemo posmatrati kroz sledeće faze (slika 2):

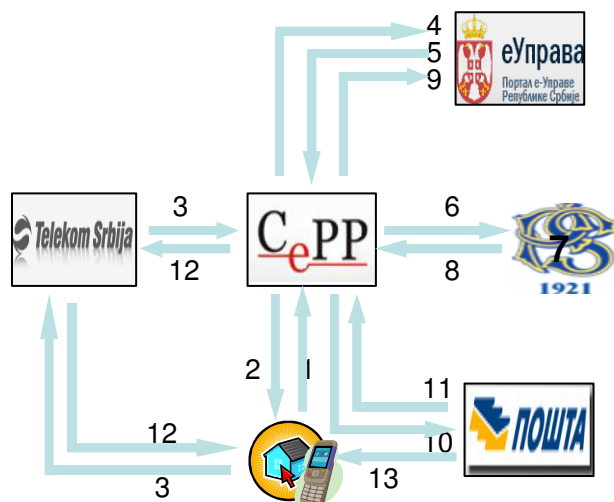
Faza 1. Korisnik odabira uslugu koju želi i popunjava i elektronski potpisuje određeni online obrazac sa ličnim podacima u zavisnosti od usluge koju je izabrao;

Faza 2. Korisnik SMS-om vrši plaćanje za uslugu koju je odabrao, a samim tim je prihvatio uslove pod kojima će ona biti realizovana (količina informacija, vremenski rokovi...);

Faza 3. Korisnik dobija potvrdu SMS-om da je uspešno izvršio autentifikaciju i autorizaciju (ili neuspešno, čime se postupak ponavlja) i

Faza 4. Korisnik u određenom vremenskom periodu dobija određeni dokument koji je potraživao (npr. izvod iz matične knjige rođenih) ili pismeni izveštaj kojim se

potvrđuje validnost određenog postupka (npr. upis u neki registar) na kućnu adresu, pri čemu je Pošta Srbije uključena i u procese štampanja i dostave dokumenta, nakon dobijanja istog u elektronskoj formi od e-Uprave.



Slika 2. Institucije koje učestvuju u realizaciji e-Uprave

Sve četiri faze realizuju se kroz sledeći skup koraka (Slika 2):

1. Korisnik odabira željenu uslugu, popunjava online obrazac i isti šalje CePP-u;
2. CePP generiše kod zahteva, uparuje ga sa obrascem i šalje korisniku nazad na web portal,
3. Korisnik šalje odgovarajući SMS (preko Telekoma) CePP-u sa kodom zahteva, a zatim potvrđuje plaćanje mPin-om,
4. CePP prosleđuje zahtev sistemu baze podataka e-Uprave,
5. Sistem baze podataka e-Uprave šalje CePP-u zahtevane podatke ili poruku o neuspešnosti transakcije,
6. CePP prosleđuje zahtev za autorizaciju Poštanskoj štedionici,
7. Poštanska štedionica vrši uparivanje broja mobilnog telefona sa brojem računa i vrši umanj enje iznosa na računu korisnika za iznos plaćanja,
8. Poštanska štedionica šalje autorizacioni odgovor CePP-u,
9. CePP informiše e-Upravu da je plaćanje uspešno završeno,
10. CePP informiše Poštu Srbije da je plaćanje uspešno završeno i šalje podatke za štampanje dokumenta,
11. Pošta Srbije informiše CePP o vremenskom periodu kreiranja i dostave dokumenta,
12. CePP informiše korisnika SMS porukom da je transakcija uspešno obavljena i u kom će roku biti realizovana,
13. Pošta Srbije vrši kreiranje zahtevanog dokumenta, te isti dostavlja korisniku na kućnu adresu, svojom distributivnom mrežom.

5. Prikaz rešenja grafičkog korisničkog interfejsa

Po ugledu na već opisane web portale poznatih svetskih poštanskih uprava, u daljem tekstu dat je predlog načina integracije tradicionalnih poštanskih usluga sa servisima e-Uprave. Kao posebna stavka, servis e-Uprava se nalazi na web portalu Pošte Srbije kao i svaka druga opcija. Pozicioniranjem pokazivača miša na bilo koji od servisa prikazanih vertikalno, u donjem delu ekrana prikazuju se osnovne informacije o istom, a daljim klikom na odgovarajući servis dobijaju se sve potrebne informacije. Isti je slučaj i pri pozicioniranju pokazivača miša na servis e-Uprave.

Kao polazna tačka iskorišćen je postojeći web portal Pošte, baš kao što je slučaj i u ostalim razvijenim poštanskim upravama.

Klikom na opciju E-Uprava otvara se sledeća stranica (slika3.) koja pruža više informacija o ovoj vrsti servisa.

Na sledećoj slici prikazano je 12 osnovnih servisa e-Uprave koji predstavljaju servise za građane.



Slika 3. Web stranica sa 12 osnovnih servisa e-Uprave za građane

Ali, za razliku od web portala opisanih poštanskih uprava, klikom na svaki od njih otvara se nova stranica sa detaljnim informacijama o zahtevanom servisu, a ne link koji je povezan sa nadležnim ministarstvom.

Za slučaj kada korisnik zahteva npr. izvod iz matične knjige rođenih sa dostavom na kućnu adresu grafičko rešenje je prikazano na slici 4. Korisnik prvo odabira željeni dokument, a zatim popunjava svoje podatke.

11:59
7. jun 2009.

**JAVNO PREDUZEĆE
PTT SAOBRAĆAJA „SRBIJA“**

POČETNA STRANA O NAMA USLUGE I CENE POŠTANSKA MREŽA FILATELIJA KONTAKT KAKO DA...

POŠTA

SRPSKI ENGLISH

Aktuelno
Adresni kod
Kvalifikovani e-potpis **Novo!**
Bankomati **Novo!**
Poštanska uputnica **Novo!**
Lociranje i praćenje pošilj.
Praćenje statusa telegrama
Praćenje statusa uputnice
Oglas za stanove **Novo!**
Kalkulator cena
Poštanski rečnik
Kolektivni ugovor
Fototeka
PTT glasnik
Drugi o nama
Pošta za najmlađe
Fahovi za nagradne igre
Mapa sajta
E-Uprava

Servisi za građane
Izvodi iz matičnih knjiga

Ime: Peter
Prezime: Petrović
Grad: Novi Sad
Ulica: bulevar Cara Lazara
Brij: 1
Brij mob. telefona: 0641234567

Molimo Vas da odaberete željeni dokument:

Izvod iz matične knjige rođenih Izvod iz matične knjige umrlih
 Izvod iz matične knjige vjenčanih Uverenje o državljanstvu

Lično uručenje
 Slažem se sa opštim uslovima

Opšti uslovi <<Povratak Pomaganje Potrebno>>

Slika 4. Web stranica sa online obrascem za podnošenje zahteva

Pre potvrde odabira realizacije ove usluge neophodno je da korisnik potvrdi da je saglasan sa Opštim odredbama. U suprotnom, ova usluga se neće realizovati jer se korisnik ne slaže sa Opštim uslovima ili nije ni pročitao Opšte uslove koji se nalaze u opciji Informacije o servisu.

Ispisuju se svi uneti podaci od korisnika, te se vrši njihova poslednja promena. Ukoliko neki od podataka nije tačan, korisnik se može vratiti korak nazad te ispraviti unete podatke.



Slika 5. Web stranica provere unetih podataka korisnika

Nakon provere korisnik potvrđuje zahtev klikom na opciju Potvrđujem.

6. Zaključak

Kao spona između državne e-Uprave i građana, Pošta Srbije bi, dostavljanjem određenih dokumenata na kućnu adresu ili obradom zahteva u elektronskom obliku, ubrzala komunikaciju sa državnim aparatom, jer se ne bi trošili vremenski resursi prilikom:

- odlaska (putovanja) do administrativnog organa radi preuzimanja potrebnih obrazaca,
- popunjavanja obrazaca,
- odlaska do uplatnog mesta,
- popunjavanja uplatnice,
- čekanja u redu i obrada transakcije,
- odlaska sa uplatnog mesta do administrativnog organa,
- čekanja u redu i obrada zahteva,
- povratak do kuće (putovanje).

Pored toga, ostvarile bi se i višestruke pogodnosti:

- efikasniji rad državnih organa,
- veće zadovoljstvo građana uz prihvatljivu cenu usluge,
- brže informatičko opismenjivanje građana.

S druge strane, Pošta Srbije bi došla do velikog broja novih korisnika, a samim tim i profita.

Na kraju, uvođenjem ovakvog, atraktivnog načina komunikacije sa e-Upravom, građanima se olakšava završetak uobičajenih administrativnih postupaka, te bi se moglo očekivati i podizanje nivoa poverenja u državnu administraciju, uz sve pomenute benefite.

Literatura

- [1] Kujačić, M., „*Eksploatacija poštanskog saobraćaja*“, Fakultet tehničkih nauka, Novi Sad, 2005.
- [2] Anđelić, B., „*E-Uprava: elektronska državna administracija u Republici Srbiji*“, Beograd, 2002.
- [3] <http://sr.wikipedia.org>
- [4] <http://www.euprava.gov.yu>
- [5] <http://www.rzii.sr.gov.yu>
- [6] <http://www.cepp.rs>

Abstract: *This work tells about the possibility of participation of the Post Office of Serbia in realization the e-Government project for citizens, and increasing profits through the implementation of this project, too. It is also given a description of the current situation in Post Office of Serbia and e-Government services for citizens, to the end of the work was presented the concept of realization of this project with all the elements that make it.*

Keywords: *e-Government, digital signature, web portal, new services, universal counter*

THE ROLE OF PUBLIC POSTAL OPERATOR IN DEVELOPMENT OF e-GOVERNMENT IN SERBIA

Obrad Peković, Ivan Tričković, Aleksandar Nikolić