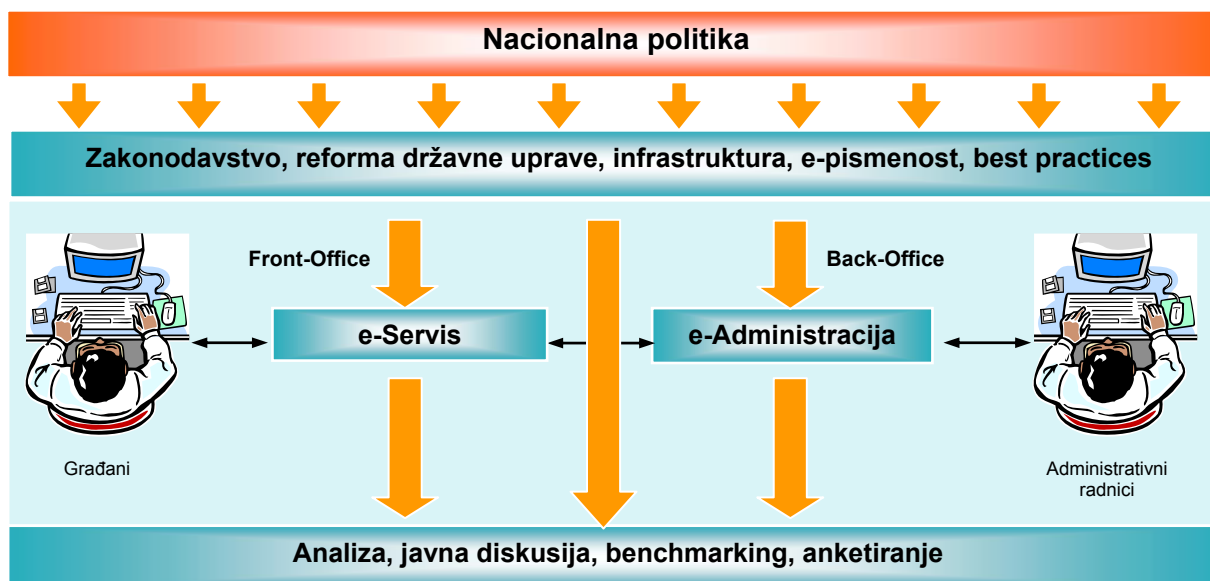


Elektronska vlada u Srbiji – Stvarno i moguće

3.marta, 2004. godine, Republika Srbija je dobila novu vladu. Nimalo slučajno, u isto vreme počinjemo seriju tekstova o većitom tabuu svake državne administracije – e-government-u. Da li će nova vlada biti više elektronska od prethodnih ?

Mnogo zvučnih skraćenica i sinonima koji se lepe na pojam elektronske vlade su samo vrh ledenog brega koji skriva njenu suštinu i otežava stvaranje kompletnije slike o tome gde Srbija jeste, šta može i kada. Novi način rada državne uprave se vrlo često nepotrebno mistifikuje, pravdanjem nedostižnošću određenih ciljeva, pominjanjem svakojakih argumenata.

Ne treba se mnogo obazirati na glavobolje koje nose izvikani izazovi kao što su online prijava poreza, registracija vozila i slično – mnogo informatički pismenije i bogatije zemlje to ne uspevaju da reše na zadovoljavajući način i trajno. Zašto ?



Slika 1 – Okruženje za razvoj elektronske vlade

Svaki sistem, koliko god da je dobar ili loš karakteriše unutrašnja ravnoteža koja ga čini otpornim na promene. Ova sila podjednako čvrsto spreže dobre - ali i loše elemente sistema. Drugim rečima – ona može da **održava** sistem neuređenim. Da li informacione tehnologije mogu da uredi takav sistem ? Ne – one se koriste da prethodno uređen sistem učine efikasnijim.

Strahovita ekspanzija informacionih tehnologija je dovela do trenutka gde njihova efikasna primena više ne zavisi od tehničkih (hardver) i tehnoloških (softver) pretpostavki. One uvek imaju više spremnih odgovora na svaki izazov koji elektronska vlada može da postavi.

Naravno, u tehnokratskom društvu kakvo svet postaje, mašine nikada nisu problem – za razliku od **ljudi**, kojima one trebaju, koji ih prave, koji im smetaju i konačno - koriste.

Danas, sva srpska ministarstva imaju javne email adrese za komunikaciju sa javnošću. Onaj ko misli da to nije ništa posebno – grdno se vara !

Javnim objavljivanjem email adrese, ovo ministarstvo preuzima **OBAVEZU** da u definisanom roku obradi sve poslate poruke i tačno odgovori na sva postavljena pitanja, ažurira FAQ bazu, vrši razne analize ove komunikacije i njihove rezultate koristi za revidiranje svog poslovanja. Postavljeno pitanje, zahtev ili komentar mora da u najkraćem roku stigne do osobe čiji je zadatak obrada, pri čemu je jasno definisano kako se postupa dalje sa njenim rezultatom.

Zamislite da sve ovo kod nas funkcioniše besprekorno i imaćete government sa ogromnim **E** ispred sebe! A to je

samo email – nešto što danas čak i birokrate znaju da koriste.

Pozicije savremenih tehnologija su jasne, ogromna i dostupna praksa postoji na zapadu – svaka ozbiljna država koja pravi prve korake nema razloga da žuri za tehnološkim vozom, jer nijedan kofer još nije spakovan.

Kao i obično, i u ovom slučaju, mi trčimo za Evropom u pocepanim opancima – umesto da kreira nezavisnu nacionalnu politiku sa jasno definisanim, merljivim ciljevima, srpska vlada, juna 2002 godine, inicira *projekat razvoja informatičkog društva u Jugoistočnoj Evropi* – **e-SEEurope** u okviru drugog radnog stola Pakta za stabilnost Jugoistočne evrope kojim je predsedavala SRJ.

Ovakva “preduzumljivost” i “liderstvo”, u situaciji kada nam, mereno nivoom stanja u telekomunikacijama, u leđa gledaju samo Albanija i Moldavija - čist je luksuz.

Temelje svake elektronske vlade čine efikasna državna uprava, zakonodavstvo, infrastruktura (telekomunikaciona) i informatički pismeno stanovništvo. Sve to - objedinjeno jasnom nacionalnom politikom razvoja i ulaganja u svakoj od navedenih sfera.

Bez nacionalne politike, država može vrlo lako može doći u situaciju da, umesto da svim snagama lovi kita, pliva nasumično - prateći jata delfina ili pasivno promatrajući razne pojedinačne inicijative, nastale, npr. na talasu donacija. Letargija države je plodno tle za razne lobije koji podmuklo “uguravaju” integrisana rešenja, bez ikakve prethodne analize zahteva i isplativosti.

- “Jedna” IT korporacija je početkom veka poklonila “jednoj” opštini kompletan informacioni sistem za upravljanje lokalnom samoupravom. Implementacija nije uspeła zbog striktnih procedura i prava pristupa dokumentima koje je bilo nemoguće primeniti u domaćem okruženju.
- Skoro sve velike biblioteke u Srbiji koriste “jedan” strani softverski paket, iako postoje najmanje dva, neuporedivo bolja (po rečima samih bibliotekara), jeftinija, domaća programa.

Ovakvi “projekti” su strahovito i višestruko opasni. Nepromišljen izbor i brza implementacija nekog sistema, bez pažljive analize integrativnih svojstava, postojećeg stanja i tržišta ali i uvažavanja raznih socioloških i psiholoških faktora, stvara otpor kod njegovih korisnika. To što sistem može jednostavno da se napusti je najmanji problem – stečeni animozitet prema informacionim tehnologijama drastično smanjuje šanse svakom sledećem igraču, pa i državi.

Infrastruktura

Prema proceni Međunarodne telekomunikacione unije (ITU), SCG se nalazi u grupi zemalja sa umerenim (medium) nivoom telekomunikacija, to jest s indeksom digitalne pristupačnosti 0,45 koliko imaju i Jordan, Kolumbija i Južna Afrika. Postoje četiri nivoa (visok, natprosečan, umeren i nizak), a u Evropi su od nas (objektivno) gori samo Albanija i Moldavija. Na vrhu lestvice su Švedska (0.85) i Danska (0.83), a interesantno je napomenuti da je “tu negde” i Slovenija (0.72) u rangu sa Francuskom i Italijom.

Kriterijumi po kojima se ovaj indeks formira jesu infrastruktura (broj fiksnih i mobilnih telefona na 100 stanovnika), cena internet pristupa u odnosu na bruto nacionalni proizvod, pismenost i obrazovanost nacije, kvalitet internet pristupa i broj korisnika interneta na sto stanovnika. Smatra se da tek kombinacijom ovih faktora dobijamo stvarnu sliku o mogućnostima stanovnika neke zemlje da koriste telekomunikacije.

S obzirom na to da i vrapci na grani znaju sve o monopolu Telekom-a na fiksnu telefoniju (i ko zna šta još), zna se ko je kriv za ovo.

Izuzetak iz loše slike o infrastrukturi je akademska mreža – AMREJ. Nakon što je, pre 7 godina akademska mreža otvorena prema internetu, 26. decembra, 2003. godine je postala gigabitna i povezuje univerzitete u Beogradu, Nišu, Novom Sadu, Kragujevcu, Kraljevu i Užicu, a u toku je i izrada prstena preko kojeg će biti povezano još 14 gradova. Uz pomoć donacija Evropske komisije i nemačke vlade, Ministarstvo za nauku je naučnim radnicima obezbedilo izuzetno brz pristup Internetu – od oktobra 2003, pored postojećeg 6 Mbps preko GRnet-a, AMREJ dobija i 34 Mbps od Telekoma, a očekuje se još 34 Mbps od SEEren (www.seeren.org) projekta, povezivanjem na GEANT (www.geant.net) mrežu.

3.000.000 fiksnih linija (sa oko 600.000 dvojnih veza), sasvim solidna penetracija optike na celoj teritoriji zemlje i SMIN projekat izgledaju kao dovoljni uslovi za komforan rad. Inače mali procenat digitalnih centrala začuđujuće brzo raste – u ovom trenutku je 64%, a očekuje se da, na kraju 2004. godine bude 74%, sa akcentom na velike gradove gde bi trebalo da se digitalizuje kompletna mreža.

Ipak, bezobrazno visoke cene zakupa vodova i drugih usluga za biznis korisnike, sporo reagovanje na tehnološke trendove, činjenica da je lakše dobiti dozvolu za pištolj nego za ISDN priključak, crne liste Internet provajdera, skandalozne afere sa Pupinovim kalemovima i ostali Telekomovi "specijaliteti" teraju na zaključak da će 9. Jun 2005 – dan kada monopol prestaje da važi, biti veliki dan za srpsku informatiku.

Nebeski narod

Pismenost stanovništva je odavno prestao da bude parametar civilizacijskog napretka neke zemlje. Danas se sve češće koristi termin *funkcionalne pismenosti*, koji obuhvata elementarne veštine baratanja brojevima, pravilno tumačenje uputstava i priručnika, osnovnu korespondenciju, čitanje novina sa razumevanjem, itd. Prema nekim neslužbenim procenama, 70% ljudi u Srbiji je funkcionalno nepismeno. Kakvu šansu onda ima priča o *računarskoj pismenosti* ? Koji deo stanovništva će koristiti usluge elektronske vlade ?

Ipak, skepticizmu nema mesta. 2000. godine, čak 7% stanovništva u Srbiji je koristilo internet na neki način, što nas je stavilo rame uz rame sa razvijenijim zemljama (Litvanija, Poljska).

Novembra 2002, izvršeno je istraživanje koje je dalo zaista interesantne rezultate – **50% svih internet korisnika je ovaj medij upoznao 1999. godine**. Setite se bede koja nam se (bukvalno) sručila na glavu te nesrećne godine i shvatićete da Srbina samo muka može da natera da nešto nauči. Cinici će primetiti da je te godine država za informatičku pismenost "uradila" više nego ikada pre.

Prema raznim procenama, danas u Srbiji ima oko 800.000 internet korisnika. Krajem 2002, 20% srpskih domaćinstva je moglo da se pohvali računarom u vlasništvu. Očekuje se da je još jedna, (malo manje radikalna) mera države u 2003. ove brojke značajno popravila – ukinut je porez na promet računara i softvera i na taj način značajno smanjena njihova cena.

Sve ovo govori da se, bez obzira na sve okolnosti, veoma brzo stvara solidan korpus korisnika usluga buduće elektronske vlade.

Država

1996. godine, Republika Srbija je donela "Zakon o informacionom sistemu", na osnovu kojeg je svake godine donošena uredba kojom je usvajan "Program razvoja informacionog sistema", određivani izvršioc i obezbeđivana potrebna sredstva. 1997 godine je doneta tada moderna i sveobuhvatna "Strategija daljeg razvoja informatike u SR Jugoslaviji". Svi ovi dokumenti su pretočeni u relativno uspešan razvoj osnovnih elemenata informacionih sistema u državnoj i lokalnoj administraciji. Ipak, svekoliki jaz koji su donele predratna i ratna godina je nacionalnu politiku i njene rezultate donekle učinio nesuvislim, između ostalog i zato što je infrastruktura pretrpela znatnu štetu.

Iako nema direktne veze sa njim, prvi veoma značajan korak za e-government nova vlada čini krajem februara 2001, ustanovljenjem Saveta za državnu upravu. Pored ovog savetodavnog tela, na reformi državne uprave rade i Ministarstvo pravde i lokalne samouprave i Agencija za unapređenje državne uprave. Agencija je u protekle tri godine, pretežno korišćenjem sredstava iz donacija uradila više od 20 projekata – istraživanja, analiza, preporuka, kurseva, itd.

Jula 2001, vlada osniva Agenciju za razvoj informatike i interneta. Misija je prikupljanje informacija u okviru domaće IT industrije i, na osnovu njih, planiranje i pomaganje njenog razvoja. Ona ima razvojnu i servisnu ulogu, pre svega prema vladinim institucijama, a potom i prema širem okruženju.

Sa adrese <http://www.apad.sr.gov.yu/Download/Brosura7.pdf> možete prevući brošuru "E-uprava", koju je pripremio Branislav Anđelić, poslednji direktor Agencije za razvoj informatike i Interneta, a izdala Agencija za unapređenje državne uprave. Ova brošura je, praktično, jedini javni dokument koji objedinjava namere i planove države u sferi elektronske vlade.

Korpus zakonodavnih mera koje treba da podrže bilo koju inicijativu o elektronskoj vladi čine izrada Zakona o državnoj upravi, Zakona o zaštiti podataka i slobodnom pristupu informacijama, Zakona o elektronskom potpisu i usklađivanje Krivičnog zakona sa Konvencijom Saveta Evrope o kriminalu na Internetu.

Takođe, jedan od najvažnijih zakona koji treba da uredi prostor za elektronsku vladu, odnosno njenu infrastrukturu je i Zakon o telekomunikacijama. S obzirom na to da ga, od donošenja prate velike kontroverze, vezane za monopolsku poziciju Telekoma, on će se sigurno menjati.

Svet

Psovanje eksponenata javnih službi državnih i lokalnih administracija nije srpska privilegija niti izum – nema zemlje u kojoj se nećete barem jednom suočiti sa zamornim procedurama, dugim čekanjem na obradu, greškama i propustima.

Prema *World Public Sector Report 2003* izveštaju koji je urađen po narudžbini UN, primenom njene metodologije rangiranja (postoji još raznih – OECD, EU, itd.), Amerika je na prvom mestu po primeni e-government-a. Slede Švedska, Australija, Danska, UK, Kanada, Norveška i Švajcarska.

Od 1994, kada je pokrenut FP3 program, do danas, EC je uložila više od 280 miliona EU u razvoj i istraživanje povezano sa pojmom elektronske vlade. Nosilac većine ovih projekata je *eEurope* inicijativa - jedan od strateških puteva evropske unije ka informatičkom društvu, zasnovanom na znanju. Kičmu inicijative čine akcioni planovi čiji su ciljevi pružanje modernih, online javnih servisa građanima i pravnim licima. Pored ovoga, veliki napori se čine da se obezbedi širokopojasni pristup internetu po malim cenama i infrastruktura za siguran transfer informacija.

Korisni linkovi

http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/index_en.htm Home page eEurope inicijative

<http://www.e-europeawards.org> Sajt Evropskog instituta za javnu upravu koji organizuje javne konkurse za najbolje e-government projekte u okviru Information Society modula FP6 programa finansiranja

<http://www.unpan.org/egovment2.asp> Najšire istraživanje o stanju e-governmenta u svetu - United Nations Online Network in Public Administration and Finance

<http://www.egovlinks.com> Nezavisni portal sa linkovima na informacije o elektronskoj vladi

S obzirom na to da je tuđa praksa značajan izvor smernica za razvoj elektronske vlade i kod nas, u narednom broju ćete moći da pročitate više o eEurope inicijativi i mogućnostima korišćenja iskustava proizašlih iz nje.