

UNAPREĐENJE KOMUNIKACIJE SA GRAĐANIMA/KAMA – SISTEM 48

Elvir Mahmuzić
Sarajevo, novembar, 2021.

UNAPREĐENJE KOMUNIKACIJE SA GRAĐANIMA/KAMA – SISTEM 48

Elvir Mahmuzić

Sarajevo, novembar, 2021.

U partnerstvu sa:



Sadržaj

1.	UVOD	4
2.	LOŠA KOMUNIKACIJA, LOŠE UPRAVLJANJE	5
3.	E-UPRAVA ZA BOLJU INFORMIRANOST I PREDUSLOV ZA DOBRU KOMUNIKACIJU SA GRAĐANIMA	6
3.1.	Nedostaci e-uprave u Bosni i Hercegovini	7
4.	PRAVNI I INSTITUCIONALNI OKVIR	9
5.	ŠTA JE „SISTEM 48“?	10
6.	KAKO FUNKCIJONIRA?	11
6.1.	Prijava problema	11
6.2.	Formiranje predmeta	12
6.3.	Povratna informacija	12
7.	ZAŠTO KORISTITI INFORMACIONI SISTEM ZA KOMUNIKACIJU SA GRAĐANIMA?	14
7.1.	Poslovno-ekonomski aspekt	14
7.2.	Socijalni aspekt	14
7.3.	Aspekt razvoja demokratije	15
8.	ŠTA JE POTREBNO ZA UNAPREĐENJE KOMUNIKACIJE SA GRAĐANIMA – KLJUČNE PREPORUKE	16
9.	ZAKLJUČNA RAZMATRANJA	18
10.	LITERATURA	19

1.

UVOD

Participacija građana u društveno-političkom životu jedinice lokalne samouprave i odlukama koje donosi javna uprava važan je aspekt razvoja demokratije. Da bi uopće moglo doći do participacije, neophodno je da građani raspolažu relevantnim informacijama o radu lokalne uprave, o političkim opcijama i mehanizmima participacije koji im stoje na raspolaganju, kao i o ukupnim zbivanjima unutar date lokalne zajednice. Informiranost građana tako postaje bitan motivacioni faktor i preduslov njihovog učešća u političkom životu lokalne zajednice. Uspostavljanjem adekvatne komunikacije između građana i organa uprave u lokalnoj zajednici „razbijanje“ se mit o njihovoj nedodirljivosti, a jedan od efektivnijih načina za realizaciju tog zadatka je korištenje informaciono-komunikacionih tehnologija kao bitnog segmenta informacionog društva.

U posljednjih dvadesetak godina termin informaciono društvo postao je uobičajen kad se govori o sveprisutnosti i rastućim mogućnostima elektronskih informaciono-komunikacionih tehnologija. Zahvaljujući njima na minimalnu mjeru svedena su, ili posve eliminirana neka fizička ograničenja, budući da ove tehnologije u prenosu informacija ne poznaju granice. Tehnologija može biti ključna za dobijanje informacija, ali sama po sebi neće doprinijeti društveno-ekonomskom razvoju Bosne i Hercegovine, kao što neće urediti te informacije dok ne budu razmijenjene u vremenu i formi koja je prihvatljiva korisnicima, kao i kada korisnici budu imali znanje da informacije iskoriste na pravi način.

Postoje brojne prednosti korištenja informaciono-komunikacionih tehnologija, posebno u svrhu reforme javne uprave. Reforma javne uprave od krucijalne je važnosti jer predstavlja uslov za evropsko partnerstvo. Uprkos dosadašnjim nastojanjima da se izvrši adekvatna reforma, istraživanja pokazuju da i dalje postoji nedostatak komunikacije javne uprave sa građanima, odgovornosti lokalne uprave su nejasne, a građani nemaju dovoljno informacija o radu vlasti, tako da je povjerenje u lokalnu upravu relativno nisko.

Jedan od dobrih primjera kako se prednosti informaciono-komunikacionih tehnologija mogu upotrijebiti u svrhu unapređenja komunikacije javne uprave sa građanima je „Sistem 48“. Iako nije jedini koji se koristi u Bosni i Hercegovini, ovakav sistem predstavlja kredibilnu platformu čiji je cilj bolje upravljanje lokalnim samoupravama i kvalitetnija kontrola rada javnih preduzeća. On je osmišljen da bi efikasnije rješavao probleme i na taj način pomagao

građanima na teritoriji jednog grada ili općine. Intencija ovog korisnog informaciono-komunikacionog alata je da artikulira pitanja i probleme građana koji se odnose na funkcioniranje lokalne sredine, i to prema onima čiji je mandat stvaranje dobrog ambijenta za ugodan život i poslovanje.

Polazeći od pretpostavke da je cilj svake lokalne samouprave uspostavljanje, poboljšanje, te očuvanje dobre i zdrave komunikacije sa građanima, ova platforma neupitno je jedan od korisnijih kanala za ostvarenje sinergije između građana i javne uprave, javnih preduzeća i privatnih kompanija, podsticanje učešća građana u procesu odlučivanja, te obostranog benefita.

2.

LOŠA KOMUNIKACIJA, LOŠE UPRAVLJANJE

Prema istraživanju Transparency Internationala iz 2014. godine, na pitanje koliko su građani zadovoljni uslugama u službama javne uprave (službe javnih institucija i javnih preduzeća), potpuno zadovoljstvo kvalitetom usluga javne uprave bilo je prisutno kod svega 5,3%, odnosno 83 ispitanika, dok je 33,6%, odnosno 521 ispitanik samo djelimično zadovoljan, odnosno nezadovoljan pruženim uslugama. Više od 50% ili 875 ispitanika navelo je da je razlog njihovog nezadovoljstva komunikacija sa institucijama javne administracije. Najveći broj građana mišljenja je da su procedure preduge (26%) i komplikirane, odnosno zahtijevaju posjetu različitim službama i/ili uredima da bi se obavila određena usluga (24%). Istaknuto mjesto među razlozima za nezadovoljstvo zauzima neljubaznost/neprofesionalnost službenika. Kompleksnost procedura u okviru javne administracije predstavlja odranjivo uočeni problem u brojnim istraživanjima.

Neotvorenost i netransparentnost javne uprave pogodno je tlo za razne oblike društvenih anomalija, kao što je korupcija. To u velikoj mjeri odvraća domaće i strane investitore od ulaganja vlastitog kapitala u grad ili općinu. Prema istraživanju Svjetske banke o lakoći poslovanja (Doing Business 2014), BiH rangira na nimalo prestižnom, 131. mjestu od ukupno 188 zemalja obuhvaćenih istraživanjem. Zemlja tokom posljednje decenije nije bilježila značajniji napredak, čak je u pojedinim segmentima stanje dodatno pogoršano. Ovakvi nalazi daju odgovor zašto je u BiH nivo stranih investicija veoma nizak, čak i u poređenju sa zemljama iz nazužeg okruženja.

Unatoč brojnim pitanjima kojima se nastoji uticati na osnovne aspekte odnosa građana i javne uprave, stvara se dojam da je jačanje povjerenja građana u javne institucije jedan od ključnih vremenskih izazova svake jedinice lokalne samouprave. Bez njihovog povjerenja nema ni legitimeta, saradnje niti podrške koja je potrebna za što brže prilagođavanje javne uprave ubrzanim društvenim, tehnološkim, privrednim, socijalnim, ekološkim i drugim promjenama.

Stvaranje osjećaja povjerenja kod građana u javnu upravu, kao njihovog servisa, prioritetno bi trebao biti jedan od strateških zadataka javnoj upravi u jednom gradu/općini. Taj zadatak može biti ostvaren otvorenošću, a to se postiže dobrom komunikacijom. Dobro upravljanje podrazumijeva dobru komunikaciju.

Dakle, otvorenost podrazumijeva dvosmjerni kanal komunikacije, u kojem informacija teče između uprave i okoline, a osnovni kvalitet daje joj input iz okoline (građana, privatnog sektora, civilnog sektora). Građani su aktivni, a uprava u tom procesu prima informacije: stavove, mišljenja, prijedloge, traženja građana, tako što ih aktivno prikuplja, npr. putem javnih konsultacija (savjetovanja s javnošću), javnih rasprava i diskusije, javnih saslušanja, prikupljanja prijedloga i slično. Danas se otvorenost ostvaruje putem internet-platformi i aplikacija društvenih mreža, ali i slanjem prijedloga i pritužbi. Otvorenost omogućava uključivanje, partnerstvo i participaciju građana, a od uprave traži da odgovara na njihove potrebe i zahtjeve.

Transparentnost je nužna za stvaranje povjerenja građana u vlast i upravu, ali nije dovoljna, jer povjerenja ne može biti bez dokaza o kompetentnosti, vjerodostojnosti, integritetu, dobrom namjeru i pravičnosti uprave. Pri tome formalna transparentnost koja ne dovodi do boljeg informiranja građana dodatno produbljuje nepovjerenje, upozoravajući na propuste vlasti. Samo dalnjim nastojanjima da se transparentno i otvoreno radi moguće je bolje upravljati, uz obostrano povjerenje.

Proaktivni pristup komunikaciji danas je jedan od značajnih pokazatelja pozitivnih promjena u radu javnih uprava u zemljama članicama Evropske unije. Uprava više ne bi trebala biti samo sistem koji pruža usluge i informacije o uslugama, nego bi trebala postati iniciator komunikacije i sakupljač informacija na način da razvija i modificira svoje usluge na osnovu svakodnevne komunikacije s građanima. To se, dakle, može postići primjenom informaciono-komunikacionih tehnologija, tj. uspostavljanjem modernog internet-koncepta kao što je e-uprava – koji je u pravilu dobra osnova za uspostavljanje informacionog sistema za prijavu problema iz nadležnosti jedinice lokalne samouprave, kao što je „Sistem 48“.

3.

E-UPRAVA ZA BOLJU INFORMIRANOST I PREDUSLOV ZA DOBRU KOMUNIKACIJU SA GRAĐANIMA

E-uprava (e-governance) podrazumijeva širi koncept i shvatanje uloge i položaja vlasti i vladajućih struktura, kao i njihovog odnosa prema građanima u društvu. Ona se odnosi na cjelokupan proces, koji često uključuje i reinženjering, te reformu upravljanja u značajno dubljem smislu, u kojoj se kompletno poslovanje javne uprave usmjerava prema njenim korisnicima. Drugim riječima, e-uprava obuhvata cjelokupnu organizaciju javnog menadžmenta u svrhu povećanja efikasnosti, transparentnosti, pristupa informacijama, kao i učešća građana u donošenju odluka, a sve uz strateško korištenje informaciono-komunikacionih tehnologija (IKT).

Koncept e-uprave predviđa interaktivne elektronske usluge prilagođene potrebama građana i privrede, koje su integrirane na svim nivoima javnog sektora. Zahvaljujući IKT-u koji omogućava potpunu automatizaciju administrativnih procedura i integraciju geografski distribuiranih organa, građani mogu zadovoljiti svoje potrebe podnoseći zahtjeve sa jednog mesta (npr. internet-portal e-uprave), bez obzira na broj različitih organa koji učestvuju u obradi zahtjeva. Osim toga, građani mogu u svakom trenutku dobiti informaciju o trenutnoj fazi u kojoj se nalaze njihovi zahtjevi. Na taj način e-uprava obezbjeđuje efikasnije, transparentnije i odgovornije javne službe, koje su prilagođene potrebama građana i privrede.

Elektronska uprava danas se smatra dijelom procesa reforme javne uprave s obzirom na to da je ona neodvojivo povezana s reformama politika i zakonskog okvira, reorganizacijom administrativnih procedura i usluga, s povećanjem transparentnosti javnih organa, te sa unapređenjem participatornih praksi. Lokalni nivoi vlasti preuzimaju značajne odgovornosti, uključujući upravljanje budžetima, generiranje prihoda i javnu potrošnju, kao i pružanje različitih usluga. U skladu s tim, pitanja povećanja efikasnosti i efektivnosti lokalnih vlasti u pružanju usluga, povećanja njihove transparentnosti i odgovornosti, te promocije participacije građana u odlučivanju, uz strateško korištenje IKT-a, postaju sve značajnija.

Jednostavnim rječnikom rečeno, e-uprava podrazumijeva mogućnost da građani putem zvaničnog internet-portala grada ili općine, na brz i jednostavan način, dođu do traženih informacija ili da ostvare svoja prava u okviru nadležnosti lokalne samouprave. Dakle, e-upravu posmatramo kao mjesto na kojem se nalaze sve potrebne informacije o jednoj jedinici lokalne samouprave, njenim nadležnostima i aktivnostima, najvažnijim dokumentima (statut, budžet, odluke, naredbe, zaključci i sl.), javnim preduzećima, ustanovama i organizacijama, mjesnim zajednicama, kao i drugim brojnim pitanjima koja se tiču domena djelovanja jednog grada/općine.

Kao primjer dobre prakse jedinica lokalne samouprave možemo uzeti Grad Tuzlu, koji već niz godina u praksi koristi ovaj alat. Portal koji Grad Tuzla koristi kao zvaničnu internet-stranicu sadrži posebnu rubriku „E-uprava“, sa raznim podrubrikama, kao što su: „e-matičar“, na kojem građani mogu preuzeti potrebne obrasce iz nadležnosti matičnog ureda, „e-grunt“ kao online aplikacija zemljišnoknjižnog registra koja služi za uvid u elektronsku bazu podataka, „e-katastar“ na kojem se mogu naći katastarski podaci o parcelama i stanju posjeda nad njima, „etička linija“ kao sistem za sigurno prijavljivanje nepravilnosti, prekršaja, uključujući i slučajeve korupcije, kao i informacije o javnim preduzećima i ustanovama čiji je osnivač Grad Tuzla, sa internet-linkovima za povezivanje na njihove internet-portale, informacije o javnim raspravama, te ostale korisne informacije i zvanične dokumente i akte grada. U okviru „E-uprave“ Grada Tuzle nalazi se i rubrika „Centar 72“ kao komunikaciona platforma koja omogućava svim građanima da u bilo kojem trenutku, 24 sata dnevno, postavljaju pitanja i prijavljuju uočene probleme na području grada, u gradskoj nadležnosti, a koja je gotovo identična platformi „Sistem 48“. Nakon što se pitanje postavi na platformu, gradske službe pružaju odgovore građanima u roku od 72 sata. Komunikacija je potpuno transparentna, pomaže građanima da pitanje postave u adekvatnu kategoriju i garantira anonimnost korisnika platforme, čiji podaci se ne objavljaju. Pitanja se mogu postavljati preko računara i putem pametnih telefona, a, po potrebi, lokacija se može označiti na mapi grada i uz nju postaviti fotografiju.

Kada govorimo o e-upravi, govorimo o širem aspektu online djelovanja jedinice lokalne samouprave, a kada govorimo o informacionom sistemu poput „Sistema 48“, govorimo o komunikacionom kanalu koji je poželjno da bude dio jedne e-uprave. Da bi građani ostvarili komunikaciju s javnom upravom, prijavili probleme, uputili određeni zahtjev, poželjno je da imaju dobar pristup svim relevantnim informacijama.

E-uprava se može posmatrati kao:

- G2G (government to government), međusobna komunikacija organa upravljanja na horizontalnom i vertikalnom nivou,
- G2B (government to business), organi upravljanja prema poslovnom sektoru,
- G2C (government to citizens), komunikacija organa upravljanja s građanima.

Dakle, bitan segment e-uprave je G2C pristup – interakcija sa građanima s ciljem distribucije javnih informacija i pri isporučivanju usluga i uključenju građana u procese odlučivanja.

3.1. Nedostaci e-uprave u Bosni i Hercegovini

Mogućnosti e-uprave u Bosni i Hercegovini ne ostvaruju se u onom kapacitetu kakav ona podrazumijeva u zemljama Evropske unije. Ona se obično svodi na olakšanje određenih postupaka; npr. gradovi/općine na svojim internet-stranicama omogućavaju preuzimanje obrazaca za izdavanje potvrda, rješenja ili drugih dokumenata, koje građani printaju, ručno popunjavaju i potpisuju, te lično predaju u pisarnice nadležnih organa uprave. Iako ovo u određenoj mjeri olakšava sam postupak za ostvarenje prava građana, jer osoba ne mora lično otići do nadležnog organa kako bi preuzeila obrazac, e-uprava u pravom značenju podrazumijeva mogućnost online podnošenja zahtjeva, te online dobijanja službenog dokumenta, sa potpisom i pečatom koji u pravnom prometu ima isto važenje kao dokument koji je u printanoj formi izdao nadležni organ. Najveća sprega u nemogućnosti korištenja ove alternative je problem elektronskog potpisa koji, za razliku od zemalja regionala, a posebno Evropske unije, praktično i ne postoji.

U ovom trenutku BiH i ima i nema preduslove za korištenje elektronskog potpisa s obzirom na to da je zakon koji regulira ovu oblast donesen još 2006. godine i neophodne su njegove izmjene. U suštini, zakonski okvir za izdavanje certifikata za kvalificirani elektronski potpis na nivou BiH postoji. Međutim, u ovom trenutku je jako malo privrednih subjekata, a posebno institucija, zainteresirano za dobijanje takvog certifikata.

Prema Zakonu o elektronskom potpisu BiH iz 2006. godine, elektronski potpis su podaci u elektronskom obliku koji prate druge podatke u elektronskom obliku, ili su s

njima logički povezani i omogućavaju utvrđivanje identiteta potpisnika. Osnovna funkcija elektronskog potpisa je potvrda autentičnosti potpisnika elektronskog dokumenta, odnosno da osigura integritet podataka i štiti od promjene sadržaja e-dokumenata. Elektronski potpisi zasnovani su na asimetričnoj kriptografiji, što podrazumijeva korištenje dva ključa – privatni za potpisivanje i javni za ovjeru potpisa.

Na osnovu posebnih odobrenja državnih organa kojima je zakonom prenesena ova nadležnost, kao što su Ministarstvo za saobraćaj i komunikacije BiH i Agencija za akreditaciju BiH, akreditaciju za izdavanje digitalnih certifikata u BiH mogu sticati i ostala pravna lica. Ova pravna lica su 'certifikacioni autoriteti' (CA) i zaduženi su za izdavanje javnih i tajnih ključeva, te za razmjenu javnih ključeva. U Bosni i Hercegovini u registru ovjerilaca kompanija „Halcom“ je dostavljenom prijavom ispunila sve uslove i na taj način stekla status povjeriteljice za izdavanje kvalificiranih elektronskih certifikata. Fizička i pravna lica u BiH mogu posjedovati elektronski potpis. Svi lični podaci korisnika kvalificiranih elektronskih potpisa obrađuju se u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka (GDPR). To znači da fizička i pravna lica mogu koristiti svoj elektronski potpis u zemlji i u inostranstvu.

Proces izdavanja elektronskog potpisa sastoji se od nekoliko koraka:

1. Potrebno je definirati broj certifikata i imena korisnika digitalnog potpisa;
2. Dostaviti zahtjev CA-u u pisanoj ili digitalnoj formi;
3. Korisnik dobija privatni ključ koji CA distribuira korisnicima putem interneta, a koji je samo njima dostupan; ovaj ključ najviše se koristi u vidu lozinke ili hardverskog paketa preko pametnih (SMART) kartica i čitača, USB tokena i sl.;
4. Instaliranje digitalnog certifikata na privatne računare;
5. Obuka zaposlenika u slučaju korištenja elektronskog potpisa.

Međutim, Vijeće ministara Bosne i Hercegovine donijelo je odluku o prolongiraju početka primjene elektronskog potpisa, iako je Zakon o elektronskom potpisu BiH usvojen još 2006. godine. Ovaj benefit procesa digitalizacije u BiH teško će zaživjeti u skorije vrijeme budući da je godinama nakon usvajanja Zakona ustanovljeno da nije usklađen za eIDAS direktivom EU.

Prema informacijama iz medija, da bi se ispoštovali zahtjevi EU potrebno je donijeti još zakon o elektronskoj identifikaciji i uslugama o pružanju elektronskih transakcija. Tim zakonom bili bi obuhvaćeni elektronski potpis i elektronske transakcije, kao i sve u vezi s njima. U tom kontekstu, novi zakon o elektronskoj identifikaciji stavio bi van snage prethodni.

U Federaciji BiH zakon o elektronskom potpisu našao se na dnevnom redu Doma naroda 26. februara 2020 godine, kada je usvojen njegov nacrt. Za razliku od državnog, federalni zakon usklađen je sa eIDAS direktivnom, te se neće morati naknadno usklađivati s državnim.

U Republici Srpskoj prvi Zakon o elektronskom potpisu („Službeni glasnik Republike Srpske”, br. 59/08) donesen je 2008. godine, a 2015. i Zakon o elektronskom dokumentu („Službeni glasnik Republike Srpske”, br. 106/15). No, na primjenu se još čeka. Dodatno usporava i činjenica da će se trebati odlučiti i o certifikacionom tijelu koje će se baviti izdavanjem elektronskog potpisa. Do sada u našoj zemlji postoji samo jedna kompanija koja ispunjava sve uslove koje nalaže EU da se bavi ovim poslom.

Sigurno će se o elektronskom potpisu više razgovarati onog trenutka kad budemo imali adekvatne zakone, te odgovor na pitanje ko će raditi nadzor nad ovlaštenim certifikantom. Prema EU nadzor vrši samo jedno tijelo, ono sa državnog nivoa, a entiteti su već predvidjeli vlastita nadzorna tijela. Dok se ne riješe svi problemi iz ove oblasti, pojednostavljenje usluga građanima, javnim institucijama, unapređenje poslovnog ambijenta bržim i lakšim poslovanjem, kraći proces pokretanja posla i sve olakšice koje elektronski potpis donosi ostaju samo misaona imenica.

4.

PRAVNI I INSTITUCIONALNI OKVIR

Vijeće Ministara Bosne i Hercegovine je 2004. godine usvojilo „Strategiju razvoja informacionog društva u BiH“, a 2017. „Politiku razvoja informacionog društva Bosne i Hercegovine za period 2017–2021. godine“ kojom se opredijelila za implementaciju niza sistematskih mjera, usklađivanje legislative i regulative, kako bi se stvorili preduslovi za upotrebu IKT-a na svim nivoima vlasti u Bosni i Hercegovini.

Glavni cilj „Politike razvoja informacionog društva Bosne i Hercegovine“ je planiranje aktivnosti kojima će se maksimalno iskoristiti društveni i ekonomski potencijal IKT-a, naročito interneta kao značajnog sredstva privredne i društvene djelatnosti. Djelotvorna primjena IKT-a počiva na uređenoj legislativi i regulativi, s obzirom na to da se legislativa u području IKT-a smatra jednom od najintenzivnijih u svijetu. Promišljenošću, kvalitetom i brzinom uvođenja zakonskih akata i propisa određuje se tehnološka i finansijska budućnost pojedine zemlje. Ubrzan razvoj informaciono-komunikacionih tehnologija, shvatanje potrebe i značaja razvoja broadband infrastrukture i pristupa internetu velikim brzinama, aktivna politika pristupanja EU nametnuli su potrebu izrade nove (revidirane) „Politike razvoja informacionog društva Bosne i Hercegovine“.

Kao što je prepoznato i u „Strategiji razvoja informacionog društva u BiH“, uprava je troma, neefikasna i dosta skupa i postoji nesumnjiva potreba da se dobije funkcionalna i djelotvorna uprava, a poboljšanjem efikasnosti i kvaliteta servisa javne uprave putem primjene informacionih i komunikacionih tehnologija značajno bi se uticalo na sveukupne tokove, ekonomski i svaki drugi prosperitet na cijelom području Bosne i Hercegovine.

Imajući u vidu da je Bosna i Hercegovina izrazila spremnost za stvaranje informacionog društva, uporište za uspostavljanje platforme za efikasnu komunikaciju sa građanima, kao što je „Sistem 48“, može se naći u tački 3.6, podtački 10 VI stuba „Politike razvoja informacionog društva BiH“, a to je obezbjeđenje dostupnosti i prilagodljivosti online sadržaja internet-stranica javnog sektora građanskom učešću i direktnoj kolaboraciji sa javnom upravom.

Dalje, jedan od pet glavnih razvojnih stubova koji prepoznaće „Strategija razvoja informacionog društva u BiH“ upravo je e-uprava.

Za provedbu glavnih načela e-uprave i informacionog sistema za komunikaciju sa građanima na lokalnom nivou, kao što je „Sistem 48“, potreban je niz zakona kojima bi se regulirala ova oblast. Prije svega, potrebna je pravna regulacija koja stvara obavezu za sva upravna tijela lokalne samouprave da uvode i sistemske primjenjuju elektronske administrativne usluge/servise jednih prema drugima u ostvarivanju svojih nadležnosti, kao i pružanje elektronskih administrativnih usluga građanima i drugim korisnicima. Na nivou države Bosne i Hercegovine usvojeni su sljedeći zakoni koji tretiraju oblast e-upravljanja, a koji se primjenjuju i u Federaciji BiH: Zakon o elektronskom potpisu (2006), Konvencija o kibernetičkom kriminalu (2006), Zakon o komunikacijama (2002), Zakon o zaštiti ličnih podataka (2006) i Zakon o elektronskom pravnom i poslovnom prometu (2007). Republika Srpska je donijela vlastite propise iz oblasti e-regulative, i to: Zakon o elektronskom potpisu Republike Srpske („Službeni glasnik RS-a“, broj 59/08), Zakon o elektronskom poslovanju Republike Srpske („Službeni glasnik RS-a“, broj 59/09) i Zakon o elektronskom dokumentu Republike Srpske („Službeni glasnik RS-a“, broj 110/08).

Pored zakonskog okvira, pitanja koja se odnose na razvoj elektronske uprave mogu biti regulirana različitim općinskim/gradskim aktima. Pod tim mislimo na postojanje propisa koji uređuju e-upravu i e-participaciju na nivou jedinica lokalne samouprave, u formi odluka, pravilnika ili strateških dokumenata kojima se uspostavljaju procedure razvoja e-uprave, informacionog sistema, internet-stranica itd.

5.

ŠTA JE „SISTEM 48“?

Nastao je još 2004. godine u Opštini Indija u Republici Srbiji, a preuzet je iz Grada Baltimorea u Sjedinjenim Američkim Državama koji je prvi osmislio i implementirao sličnu i tada najuspješniju platformu pod nazivom „Citistat“. „Citistat“ je dizajniran da poboljša rad svih gradskih agencija od kojih se očekuje da daju rezultate, a svrha mu je da pomogne, motivira i rukovodi svim gradskim agencijama radi postizanja viših i boljih rezultata. U 2004. godini američka Vlada je ovu platformu izabrala za dobitnika nagrade za inovacije. Nakon toga „Citistat“ dobija mnogo veću pažnju javnosti i postaje sve češća destinacija za gradonačelnike iz Sjedinjenih Američkih Država i svijeta, koji tamo odlaze kako bi vidjeli i naučili kako program funkcioniра.

Iako su vrlo slični, Opština Indija ga je 2004. godine, kao rezultat posjete predstavnika vlasti Gradu Baltimoreu, adaptirala i preimenovala u „Sistem 48“ u nastojanju da dobije neko „domaće ime“, i zvanično je vlasnica ovog informacionog sistema. Kada govorimo o gradu kao što je Baltimore, teško ga je poređiti s bilo kojim drugim gradom u svijetu, ali kada govorimo o primjeni „Sistema 48“, pokazao se kao vrlo primjenjiv na lokalne samouprave koje su ga implementirale.

Prema istraživanju Saveza općina FBiH i RS-a u okviru ReLoad projekta „Najbolje prakse jedinica lokalne samouprave“ iz 2020. godine, ukupno 11 općina/gradova u Bosni i Hercegovini (Banja Luka, Bijeljina, Gradačac, Jablanica, Kakanj, Maglaj, Stari Grad Sarajevo, Tešanj, Travnik, Trebinje i Tuzla) koristi neke od informacionih sistema za komunikaciju sa građanima. „Sistem 48“ koriste Općina Jablanica i Grad Bijeljina. Grad Indija ga je 2015. godine poklonio Općini Jablanica, kojim se nastojala modernizirati administracija u toj Općini. To je bio konkretan primjer saradnje dvije općine koje su se nedavno pobratimile. Indija je u to vrijeme bila primjer koji je Jablanica željela slijediti, najprije zbog broja stranih investitora koje je ta sremska općina privukla. Grad Bijeljina ga je implementirao 2015. godine i do danas ga uspješno koristi.

U suštini, „Sistem 48“ je informacioni sistem kojim se u roku od 48 sati rješavaju problemi i zahtjevi građana iz domena općinskih/gradskih službi, komunalnih i drugih preduzeća čiji je osnivač grad/općina i pomoću kojeg grad/općina ima kontrolu i uvid u rad javnih preduzeća ili ustanova.

Osmišljen je da bi građanima i privrednicima bio na raspolaganju 24 sata dnevno.

Dakle, on uključuje službe, javna i privatna preduzeća, ustanove, te druge organizacije ili institucije u gradu/općini. Obedinjujući rad svih prije svega javnih preduzeća i ustanova, sistem omogućava rješavanje problema i zahtjeva građana, raspolaganje sredstvima na nov, moderan i funkcionalan način, zasnovan isključivo na tehničkim podacima.

Brojni problemi građane iz nadležnosti komunalnih preduzeća, kao što su održavanje lokalnih puteva, javna rasvjeta, vodosnabdijevanje, divlje deponije, psi latalice, parkiranje, održavanje zelenih površina, prijavljaju se preko „internet-forme“ na portalu općine/grada, pozivom na dežurni telefonski broj ili slanjem SMS-a ili e-maila. Sistem prima zahtjeve građana i prosljeđuje ih na rješavanje nadležnim službama, preduzećima ili institucijama grada/općine. Poslije slanja zahtjeva, odnosno prijave problema građana, predviđeno je da dežurne službe preduzeća i institucija u najkraćem roku izađu na teren, a da građani u roku od 48 sati dobiju odgovor o statusu rješavanja zahtjeva, odnosno problema. Informacije o podnesenim zahtjevima i njihovom statusu dostupne su na internet-stranici općine/grada.

6.

KAKO FUNKCIONIRA?

Razvoj ovog informacionog sistema pospješuje poziciju lokalne samouprave i time je stavlja daleko ispred ostalih općina, što joj omogućuje privlačenje investicija i otvaranje novih radnih mjesta. „Sistem 48“ predstavlja jedinstven informacioni sistem u Evropi kojim se u roku od samo 48 sati rješavaju problemi građana. Služi za bolje upravljanje općinom/gradom i kvalitetniju kontrolu javnih preduzeća. U potpunosti je u funkciji građana, koji pomoću njega lakše i brže rješavaju probleme iz domena komunalnih preduzeća.

Za rješavanje problema dovoljan je jedan jedini telefonski poziv, SMS poruka ili pristup internet-portalu grada, odnosno općine. Cijeli sistem osmišljen je kako bi građanima bio na usluzi, i kao takav im stoji na raspolaganju 24 sata dnevno.

Po cijeni lokalnog razgovora građani mogu prijaviti problem tokom 24 sata, 365 dana godišnje. U najkraćem roku dežurne službe javnih preduzeća izlaze na teren, a u roku od 48 sati građani će dobiti odgovor o statusu rješavanja problema. Od trenutka prijave do rješavanja zahtjeva prolazi se kroz sljedeće korake: prijava problema, formiranje predmeta i povratna informacija.

6.1. Prijava problema

Gradani probleme prijavljuju preko internet-stranice, SMS-om, lično, Viberom ili telefonom. Dakle, na pojedincu je da izabere jedan od raspoloživih načina komunikacije. Kada građanin prijavljuje problem putem internet-stranice, otvara mu se mogućnost da izabere polje koje se odnosi na vrstu problema u nadležnosti grada ili općine. Iako su nadležnosti gradova i općina u Bosni i Hercegovini ustavom i zakonom definirane, organizacija javnog sektora (organa, preduzeća, ustanova, upravnih organizacija) može biti različita od mjeseta do mjeseta. Dakle, subjektivno pravo jedinice lokalne samouprave je da u sistemu odredi vrstu nadležnog postupanja za rješavanje problema. Kao primjere dobre prakse uzet ćemo Opštini Indija u Republici Srbiji, kreatoricu ovog sistema, te Općinu Jablanica koja je također značajno unaprijedila odnos sa građanima u pogledu komunikacije. Sistemu možete pristupiti putem linkova internet-stranica Općine Indija i Jablanica: <https://www.indija.rs/Sistem48.aspx> i <http://www.jablanica.ba/ba/sistem48.html>.

The screenshot shows the 'Sistem 48' web interface. At the top, there's a banner with text about reporting problems and a large '48' logo. Below the banner, the main page has a navigation bar with 'Naslovna > Usluge'. A dropdown menu titled 'Vrsta zahteva' is open, showing various service categories like 'JAVNA RASVETA - INDIJA PUT', 'KOMUNALNA INSPEKCIJA', and 'MATERIJALNA POMOC'. To the right, there are sections for 'Covid-19' information, 'eUprava' services, 'GIS', and 'eVrtić'. A search bar at the top right says 'Unesite tekst' and 'Pronadi'.

(„Sistem 48“ u Opštini Indija – Prijava problema)

Sistem omogućava da građani prijave različite vrste problema, kao što su: javna rasvjeta, javni prevoz, komunalna inspekcija, krpljenje udarnih rupa na ulicama i putevima, kultura, materijalna pomoć, naplata, obrazovanje, očitavanje mjeraca i vodomjera, odnošenje smeća iz domaćinstava, održavanje gibalja i pogrebne usluge, održavanje zelenih površina, odvoženje kontejnera iz stambenih i poslovnih objekata, socijalna pomoć, zaposlenje, podnošenje zahtjeva prema preduzećima i ustanovama, kabinetu šefa jedinice lokalne samouprave i dr.

Dakle, klikom na rubriku „vrsta problema”, koju je obavezno popuniti, određuje se koji je tip problema u pitanju. Sistem dalje nudi mogućnost da građani, ukoliko žele, ostave svoje ime i prezime. Uzimajući u obzir činjenicu da zbog određenih okolnosti građani ne žele ostaviti lične podatke, ovaj sistem ostavlja mogućnost da ostanu anonimni. Stoga je dovoljno ne unijeti ime i prezime u ovu rubriku.

(„Sistem 48“ u Opštini Indija – Prijava problema)

Rubrika koju je obavezno popuniti je „način obaveštavanja“. Sistem predviđa da se građani izjasne na koji način žele dobiti povratnu informaciju o stanju predmeta (telefon, Viber, SMS ili e-mail). Nakon popunjavanja, osoba koja prijavljuje problem unosi broj fiksnog ili mobilnog telefona ili e-mail adresu, ovisno o načinu obaveštavanja.

Posljednja rubrika u sistemu koju je prijavitelj obavezan popuniti je tekstualni dio. Sistem predviđa da korisnik riječima opiše problem i navede mjesto ili lokaciju gdje je on uočen. Sistem omogućava korisniku da pošalje i sliku, što je poželjno jer na ovaj način administrator ili postupajući organ ima jasniju sliku o problemu, koja mu olakšava pristup u realizaciji.

6.2. Formiranje predmeta

Nakon izvršene prijave problema, administrator sistema koji odredi uprava zaprimi zahtjev i definira ustanovu, javno preduzeće ili općinski organ koji je nadležan za rješavanje problema. Uprava može odrediti jednog ili više administratora koji će obavljati ovaj posao.

Po formiranju predmeta, administratoru u ustanovi, preduzeću ili upravi nadležnoj za rješavanje problema javlja se poruka da postoji novi zahtjev, ali mu detalji o podnosiocu nisu poznati.

U roku od 48 sati odgovarajuća služba daje korisniku odgovor o načinu i roku rješavanja.

6.3. Povratna informacija

Kao što je normalno u svakodnevnoj komunikaciji između ljudi da se na postavljeno pitanje daje odgovor, tako je bitno da građani dobiju odgovor na postavljena pitanja, posebno jer se radi o javnom interesu lokalne zajednice. Ovaj informacijski sistem predviđa da odgovarajuća služba u ustanovi, preduzeću ili službi unosi odgovor o stanju predmeta koji administrator sistema proslijeđuje podnosiocu zahtjeva onako kako je podnositelj naveo prilikom prijave problema (telefon, e-mail, SMS, itd.). Anonimni zahtjevi rješavaju se bez vraćanja odgovora.

sistem48.html

SLUŽBENA STRANICA OPĆINE JABLJANICA

NASLOVNA VIJESTI O OPĆINI UPRAVA PRIVREDA DOKUMENTI SISTEM 48 KONTAKTI

Na portalu „Sistem 48“ neće biti objavljivana pitanja:

- u kojima se iznose činjenice koje nisu vezane za nadležnost Općine
- koja nisu u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti ljudskih podataka (pitanja građana koja sadrže podatke o ličnosti neće biti objavljeni na web portalu općine Jablanica),
- uvedljivog ili neprimerenog sadržaja,
- koja sadrže jezik mržnje i šire netoleranciju.

Općina Jablanica ne radi vikendom i praznicima i pitanja dostavljena petkom i vikendom rješavaće se od narednog ponedeljka, a ona dostavljena praznikom rješavaće se prvog radnog dana.

Molimo Vas da ne zloupotrijavate ovaj servis. Svaka zloupotreba podliježe zakonskim sankcijama!

[Nazad](#)

Zahtjev

Datum: 09.09.2021.
Zahtjev: RJEŠEN
Tip zahtjeva: CIŠĆENJE ULICA I JAVNIH POVRŠINA

Tekst zahtjeva: U ulici Trg Oslobođenja kod Omladinskog Kluba, vec par sedmica jedan kontejner nije u funkciji,okrenut je kontra od propisanog, a okolina oko kontejnera i zelena povrsina u njihovoj blizini je puna smeca od ostalih pretrpanih kontejnera cije smecë psi i macke raznose po zelenoj povrsini.

Odgovor

Datum: 20.09.2021.
Tekst: Poštovani,izvršili smo zamjenu kontejnera i čišćenje zelene površine.S poštovanjem

„Sistem 48“ u Općini Jablanica – Primjer odgovora na zahtjev

Radi transparentnosti, otvorenosti i pristupa informacijama, sistem omogućava građanima da na internet-stranici općine i grada izvrše pregled i uvid u sve poslate zahtjeve i dobiju

informaciju o njihovom stanju, pri tome ne objavljajući identitet i podatke o podnosiocu zahtjeva.

Ukupan broj zahtjeva: 1192

Status	Zahtjev	Tip zahtjeva	Datum
RJEŠEN	Kad se već sređuje Srušeni most na Neretvi dati bi se moglo i onaj vagon sredit neko provale datke ...	Projekti građana za realizaciju novih projekata	01.11.2021 08:17 Pogljeti
RJEŠEN	Poštovani u požurnicu Zlate ne radi, jedno rasvjetceno tijelo kod kuće Fadila Duliman. Pa bih	JAVNA RASVJETA	01.11.2021 08:17 Pogljeti
ZAVEDEN	Poštovani,da li postoji mogućnost da se sa vlasnikom motella Maksumić postigne dogovor o rezerviranju ...	Ostalo nedefinisano Općina Jablanica	01.11.2021 08:17 Pogljeti
RJEŠEN	Iznimski Podneblja i Jelićića je odvječka postrojba put iznad podneblje krovne dali se taj put može ...	Projekti građana za realizaciju novih projekata	27.10.2021 08:14 Pogljeti
RJEŠEN	U ulici od Bolera do postrojbe na Bokuli put je katastrofalni udarne rupe duboke i po 15cm ... ne ...	GRADEVINSKA INSPEKCIJA	25.10.2021 08:20 Pogljeti
RJEŠEN	Poštovani,na četvrtom stubu prema Dobrinji ne radi stjalica...Postoji li mogućnost da se zamjeni...?	JAVNA RASVJETA	22.10.2021 08:15 Pogljeti
RJEŠEN	Vile od dva mjeseca na putu prema Djejanovu na izlazu izležet tunela sa ljeve strane stvorila ...	KOMUNALNA INSPEKCIJA	18.10.2021 14:16 Pogljeti
RJEŠEN	Poštovani, Hito bih da obavijestim JP "Jablanica" da u Donjoj Jablanici, tačnije ispod ...	KANALIZACIJA I VODOVODNI PROBLEMI	14.10.2021 07:34 Pogljeti
RJEŠEN	Pozdrav, kada će uplata za zaposlenike i volontere za mjesec septembar? Hvala...	Ostalo nedefinisano Općina Jablanica	13.10.2021 08:35 Pogljeti
ZAVEDEN	Poštovani, ko je nadlezan za održavanje puta i ciscenje salki i odvodni cjevi koje ste vi ...	Ostalo nedefinisano Općina Jablanica	13.10.2021 08:35 Pogljeti
RJEŠEN	Poštovani, trenutno je raspisani konkurs za zapošljavanje boravičkih populacija gdje ...	Stambeno izbjivanje, materijalna i socijalna pomoć, socijalna pitanja	12.10.2021 07:54 Pogljeti
RJEŠEN	Poštovani, na autobuskom stajalištu Šanica nedostaje krovna konstrukcija, te Vas ovim putem molim ...	Ostalo nedefinisano Općina Jablanica	08.10.2021 08:05 Pogljeti
RJEŠEN	Poštovani, da li postoji mogućnost da se u MZ OSRODAC, na putu M17, tacnije kod Osnovne Škole ...	Projekti građana za realizaciju novih projekata	05.10.2021 07:26 Pogljeti
RJEŠEN	Sta se desava sa vodom u naselju Zlate (novi naselje)? Normalan pritisk vode a onda kao ...	KANALIZACIJA I VODOVODNI PROBLEMI	04.10.2021 07:54 Pogljeti
RJEŠEN	Poštovani, na Zlatama opet nema vode, molim Vas da se poduzmu određene aktivnosti kako bi se rešilo ...	KANALIZACIJA I VODOVODNI PROBLEMI	04.10.2021 07:54 Pogljeti
RJEŠEN	Dolje je do poramećaja u prelasku pješaka na M17 ispred uprave HE na Nereti u pješaci ili nikako ...	Ostalo nedefinisano Općina Jablanica	29.09.2021 08:04 Pogljeti
RJEŠEN	Vise puta sam pisao o problemu stepenista i ograde na lokaciji kuca Mangoda- stara cesta. Zamolio ...	KOMUNALNA INSPEKCIJA	29.09.2021 08:04 Pogljeti
RJEŠEN	Poštovani, na sjajito u Čuharima potrebno je promjeniti tablu koda koja je dotjerala, na golove ...	Ostalo nedefinisano Općina Jablanica	22.09.2021 07:56 Pogljeti
ZAVEDEN	Postovani, Ko je zadužen za klape u dvorištu s-100 na gornjoj koloniji? Skoro niti jedna nije za ...	KOMUNALNA INSPEKCIJA	23.09.2021 07:56 Pogljeti

„Sistem 48“ u Općini Jablanica – Primjer pregleda zahtjeva

Kada građanin prijavljuje problem putem e-maila, SMS-om ili telefonskim pozivom, proceduru unošenja zahtjeva u

sistem obavlja glavni administrator, koji dalje postupa po istoj proceduri kao i kad je problem prijavljen.

7.

ZAŠTO KORISTITI INFORMACIONI SISTEM ZA KOMUNIKACIJU SA GRAĐANIMA?

Sveobuhvatno gledajući, velike su prednosti korištenja informaciono-komunikacionih tehnologija u pogledu reforme i digitalizacije javne uprave.

E-alatke nude veliki potencijal za poboljšanje demokratske prakse i učešće organiziranog civilnog društva. One u velikoj mjeri mogu doprinijeti transparentnosti, odgovornosti i brzom reagiranju institucija, kao i promociji civilnog angažiranja, povećanju moći djelovanja građana i povećanju pristupačnosti i inkluzivnosti demokratskog procesa. Kako bi se u potpunosti iskoristio njihov potencijal, e-alatke trebaju koristiti svi učesnici procesa odlučivanja.

Primjena jednog informacionog sistema kao što je „Sistem 48“ može se posmatrati kroz više aspekata, kao što su poslovno-ekonomski, socijalni, te aspekt razvoja demokratije.

7.1. Poslovno-ekonomski aspekt

Kada je riječ o poslovno-finansijskom aspektu korištenja informacionog sistema, uspjeh se može ogledati na nivou ušteda koje se ostvaruju u budžetu. Ušteda bi se mogla postići tako što građani na neki način preuzimaju ulogu „inspektora“ koji prijavljuju probleme, umjesto angažmana inspektora ili službenika koji bi radili taj posao.

Dalje, prilikom redovne analize izvještaja o korištenju sistema stvara se jasnija slika o tome koliko je okvirno potrebno na nivou jedne godine ili određenog perioda da se uloži finansijskih sredstava u pojedinačne segmente komunalne infrastrukture ili da se nabavi određena oprema.

U svakodnevnom obavljanju poslova službe za rad sa građanima obično su okupirane brojnim zahtjevima kako građana tako i privrednih subjekata. Budući da korištenjem sistema građani i privrednici ne moraju dolaziti u zgradu općinske ili gradske uprave kako bi prijavili problem ili uputili zahtjev, rasterećuju se službe za rad s njima smanjenjem nepotrebnih gužvi koje usporavaju njihov rad.

Prema istraživanju u okviru naučnog rada pod nazivom „Dimenzija uspeha projekta ‘Sistem 48 sati’ u lokalnim samoupravama Indija, Temerin i Zrenjanin“ na Fakultetu tehničkih nauka Univerziteta u Novom Sadu, a prema riječima

predstavnika lokalne samouprave Indija, nominalno to može iznositi 15% ušteda u budžetu.

Kada govorimo o ekonomsko-poslovnim koristima za grad/ općinu, uvođenjem jednog ovakvog sistema poboljšava se njen imidž. Zbog efikasnosti i transparentnosti smanjuje se korupcija, a grad ili općina postaje prepoznatljiva, te atraktivnija za investicije, što utiče na njen ekonomski rast i razvoj. To aktivno doprinosi razvoju BDP-a, direktno omogućavajući razvoj drugih privrednih subjekata kreiranjem novih radnih mesta i stvaranjem novih puteva za održivi ekonomski razvoj, što je prepoznato i u Politici razvoja informacionog društva Bosne i Hercegovine za period 2017–2021. godine.

Koristi za javna preduzeća ogledaju se u:

- boljem, savremenijem i funkcionalnijem odnosu sa građanima,
- lakšem sagledavanju obima problema građana,
- lakšem praćenju rada,
- formiranjem informacione baze podataka,
- efikasnijoj izradi planova i programa za narednu godinu.

7.2. Socijalni aspekt

Kada govorimo o socijalnom aspektu korištenja sistema, u fokus stavljamo građanina kao pojedinca, te koristi koje on ima. Izuzimajući probleme u njegovom neposrednom okruženju ili koji se direktno njega tiču kada ima interes da se riješe, postavlja se pitanje zašto bi građanin prijavio problem koji „usputno“ uoči ukoliko bi to predstavljalo trošak ili mu oduzimalo korisno vrijeme.

Tradicionalni način prijave problema u lokalnoj sredini često je dug i komplikiran. Građani ih obično prijavljuju u mjesnim zajednicama ili direktno u općinskoj/gradskoj upravi. Put do mjesta gdje se zaprimaju zahtjevi, posebno kada je ono udaljeno, obično iziskuje materijalne troškove. Dugi redovi na prijemnim šalterima uzimaju mnogo vremena građanima koje mogu iskoristiti na mnogo korisniji način za vlastiti benefit.

Prednosti korištenja ovakvog sistema ogledaju se u tome što je prijava problema brza, efikasna i ne iziskuje ozbiljne troškove.

Cijena jednog fiksног ili mobilног poziva je neznatna, a ukoliko se omogуi besplatan poziv, kao шto je onaj za hitne slučajeve, onda ne iziskuje nikakve troškove. Prijava problema putem interneta je „besplatna“ pri tome ne uzimajući u obzir preplatu za internet koju danas plaća većina domaćinstava. I, na kraju, najveća korist koju ima pojedinac ustvari je riješen problem, na brz i jednostavan način.

7.3. Aspekt razvoja demokratije

Modernizacijom i digitalizacijom javne uprave na način opisan u ovoj politici stvaraju se pretpostavke za razvoj demokratije u jednoj lokalnoj zajednici.

Uključenost građana u rješavanje problema važan je aspekt unapređenja demokratije. Građanin koji je prijavio problem, a koji se adekvatno riješi, osjeća se cijenjenim i uključenim u donošenje odluka. Zahvaljujući upravno njemu određeni problem je riješen. On dobija osjećaj zadovoljstva, pripadnosti društvenoj zajednici i postaje primjer drugima koji ga slijede. S druge strane, javna uprava šalje jasnу poruku da je otvorena i transparentna. Otvorenost i transparentnost temelje se na informacijama i njihovoj adekvatnoj razmjeni između uprave i građana. Ta načela smatraju se ključnim elementima dobrog upravljanja. Pružanjem informacija građanima, te njihovim uključivanjem u procese odlučivanja povećava se djelotvornost javne uprave, odgovornost, vladavina prava, integritet i druge vrijednosti na kojima počivaju ideali demokratije i dobrog upravljanja.

Dakle, u ovoj dvosmjernoj interakciji svi su dobitnici, i građani i javna uprava, a koristi koje ima društvo kao zajednica neupitno su od velikog značaja.

8.

ŠTA JE POTREBNO ZA UNAPREĐENJE KOMUNIKACIJE SA GRAĐANIMA – KLJUČNE PREPORUKE

- Da bi projekat uspio, potrebna je prvenstveno volja. Od volje zavise svi ostali faktori, koji se mogu ostvariti samo ukoliko ona postoji.

- Imati jasan cilj. Polazeći od prepostavke da je cilj svake lokalne samouprave poboljšanje i očuvanje dobre i zdrave komunikacije sa građanima, stvaranje povoljnog ambijenta za održiv ekonomski rast i razvoj, te sigurnog okruženja za građane i privredu, korištenje informacionog sistema za komunikaciju sa građanima samo po sebi je opravdano.

- Kreirati jasne politike i donijeti adekvatne odluke. Da bi se ostvario cilj, potrebna je vizija koja će biti jasno definirana i inkorporirana u politike jedinice lokalne samouprave. Samo jasnim politikama može se uspostaviti dobro poslovno, ekonomsko i društveno okruženje. Tako definirane politike potrebno je pretvoriti u odluke koje će im dati pravni legitimitet. Kao primjer možemo uzeti Općinu Jablanica, čije je Općinsko vijeće 2015. godine donijelo Odluku da se uvede informacioni sistem („Sistem 48“). Općina preuzima upravljanje sistemom i njegovo korištenje, a općinski načelnik ovlašćuje se da nabavi opremu i zaključi ugovor kojim će se bliže odrediti prava i obaveze između Općine i vlasnika softvera.

- Planirati budžet, te osigurati potrebna budžetska sredstva i opremu za potrebe uspostavljanja e-uprave i informacionog sistema za komunikaciju sa građanima.

- Uspostaviti dobru i funkcionalnu e-upravu. Imajući u vidu da većina jedinica lokalne samouprave ima vlastite internet-stranice koje kreiraju i održavaju angažirane IT i web hosting kompanije, dovoljno je modificirati je i prilagoditi okvirima koje obuhvata e-uprava, što ne iziskuje znatna finansijska sredstva.

- Da bi se uspostavio jedan informacioni sistem za unapređenje komunikacije sa građanima potrebno je nabaviti softver, odnosno kompjuterski program koji to omogućava. Iako ne iziskuju velika finansijska sredstva, ne postoji zvaničan podatak koliko ovakvi informacioni sistemi okvirno koštaju, jer cijene variraju od programa do programa. Međutim, moguće ih je dobiti kao rezultat saradnje, kako s drugim jedinicama

lokalne samouprave tako i sa međunarodnim akterima u okviru raznih projekata podrške razvoja lokalne zajednice. Kao primjer dobre prakse naveden je „Sistem 48“ koji je osmisnila Opština Indija i koja je vlasnica ove platforme. Danas ga koristi i Općina Jablanica, kojoj ga je Opština Indija besplatno uručila, odnosno poklonila kao rezultat dobre saradnje. Sličan informacioni sistem („Sistem 72“) u Općini Gradačac implementiran je kao rezultat podrške u sklopu projekta „BFC Certifikat za povoljno poslovno okruženje“. Prema raspoloživim informacijama, ovakav softver okvirno košta 2.500 KM bez PDV-a. U Gradu Tuzla „Centar 72“ omogućen je u sklopu projekta „Podrška inicijativi za otvorenu vlast“ Ambasade Ujedinjenog Kraljevstva u Bosni i Hercegovini besplatno na dvije godine, a softver održava Fondacija CPI – Centar za zastupanje građanskih interesa. Prema raspoloživim informacijama, ovakav softver Grad Tuzlu na godišnjem nivou košta oko 6.000 KM bez PDV-a.

- Kada je u pitanju nabavka opreme, dovoljno je obezbijediti računarsku opremu administratorima (kompjuter, monitor, tastaturu, miš i slušalice), te dobru i stabilnu internet-konekciju, što ne predstavlja veliki trošak. U prosjeku, jedan set računarske opreme koja bi bila adekvatna za ove potrebe (po administratoru) koštao bi do 1.000 KM sa PDV-om. Budući da gradske/općinske uprave, preduzeća i ustanove već imaju potrebnu opremu i internet-konekciju koja bi se mogla koristiti za ove potrebe, ne treba izdvajati dodatna finansijska sredstva.

- Za korištenje informacionog sistema za komunikaciju nije potrebno otvarati nova radna mjesta. Dovoljno je izvršiti internu reorganizaciju kako bi zaposlenici bili raspoređeni na mjesto administratora u općinskoj/gradskoj upravi, preduzećima ili ustanovama.

- U organizacionom smislu, uspostaviti dobru komunikaciju i sinergiju između organa javne uprave, javnih preduzeća i ustanova.

- Steći potrebna znanja i vještine. Uspostavljanje saradnjom i posjetu gradovima ili općinama koje već koriste informacione sisteme za komunikaciju sa građanima poželjan je poduhvat

jer se tako stiču znanja i kreira jasna slika o sistemu. Vještine u pogledu korištenja informacionog sistema stiču se posebnim obukama koje uglavnom organiziraju vlasnici softvera, a koje su obično uračunate u njegovu cijenu.

- Nastojati prilagoditi upotrebu informacionog sistema komunikacije sa građanima na društvenim mrežama.

9.

ZAKLJUČNA RAZMATRANJA

Opadanje povjerenja javnosti u rad vlasti i javne administracije predstavlja globalni fenomen. Prema mnogim istraživanjima, povjerenje građana u javnu upravu nije na zavidnom nivou. Ljudi gube vjeru u njenu učinkovitost zbog osjećaja isključenosti, odnosno osjećaja da se njihova riječ u procesu odlučivanja u dovoljnoj mjeri ili gotovo nikako ne čuje. Građani i privrednici su ti koji se u najvećoj mjeri susreću sa problemima u lokalnoj zajednici: svakodnevno ih uočavaju, kako one komunalne, tako i one druge prirode, koje javna uprava zbog raznih okolnosti slabije vidi ili sporije uočava. Komplikirane i duge administrativne procedure predaje zahtjeva ili prijavljivanja problema, posebno onih koji se „usputno“ uoče, često utiču na odluku pojedinca da odustane od namjere da ih prijavi. Takav pristup rezultira osjećajem isključenosti građana s jedne, te stvaranjem dojma o netransparentnosti i neotvorenosti javne uprave s druge strane.

Kako bi jedna jedinica lokalne samouprave razbila stigmu o vlastitoj nefunkcionalnosti, potrebno je da sagleda sve aspekte svog rada, uoči nedostatke i nastoji ih nadomjestiti. Ono što je u brojnim istraživanjima prepoznato kao glavni nedostatak je slaba komunikacija između javne uprave i građana. Stvaranje osjećaja povjerenja kod građana u javnu upravu prioritetno bi trebao biti jedan od strateških zadataka javnoj upravi. Taj zadatak može biti ostvaren otvorenosću, a to se postiže dobrom komunikacijom, jer ona znači dobro upravljanje.

U današnjoj eri ekspanzije informaciono-komunikacionih tehnologija poželjno je komunikaciju prilagoditi novim trendovima i unaprijediti je korištenjem raznih e-alatki, poput e-uprave i informacionog sistema za komunikaciju sa građanima. Putem njih ostvaruje se jedan sasvim novi i proaktivniji pristup u rješavanju brojnih problema i zahtjeva građana. Korištenjem komunikacionih e-platformi olakšavaju se i ubrzavaju razne procedure u ostvarenju građanskih prava, a transparentnost i otvorenost podižu se na veći nivo. Time se stiče povjerenje u javnu upravu, a grad ili općina postaju atraktivno mjesto za nove investicije, što utiče na njihov ekonomski rast i razvoj.

LITERATURA

1. Jusić, T. (2010), Komunikacija i zajednica: građani, mediji i lokalna uprava u Bosni i Hercegovini, Sarajevo
https://www.media.ba/sites/default/files/participatorne_komunikacije_final_za_web.pdf
2. Najbolje prakse jedinica lokalne samouprave u okviru ReLoad projekta (2020)
https://www.ba.undp.org/content/dam/bosnia_and_herzegovina/docs/News/AK/ReLoAD/Odabir%20najboljih%20praksi%20-%20hrv.jezik.pdf
3. Percepcija javne uprave, Bosna i Hercegovina, 2014.
<https://ti-bih.org/wp-content/uploads/2014/12/TIBIH-Percepcija-Javne-Uprave-BiH-2014-Web-FIN-1.pdf>
4. Doing business, Understanding Regulations for Small and Medium-Size Enterprises
<https://www.doingbusiness.org/content/dam/doingsBusiness/media/Annual-Reports/English/DB14-Full-Report.pdf>
5. Politika razvoja informacionog društva Bosne i Hercegovine za period 2017–2021. godine
<http://www.sluzbenilist.ba/page/akt/LhPPM81UcxE=>
6. Strategija razvoja informacionog društva Bosne i Hercegovine
<http://www.mkt.gov.ba/bos/dokumenti/zakoni/default.aspx?id=1500&langTag=bs-BA>
7. Razvoj lokalne e-uprave u Bosni i Hercegovini (2011)
https://osfbih.org.ba/images/Progs/00-16/LG/Arhiv/Istrazivanja/2011_Razvoj_lokalne_e-uprave_u_BiH.pdf
8. Analiza potrebnih vještina za softversku industriju u Bosni i Hercegovini (2019)
https://www.undp.org/content/dam/bosnia_and_herzegovina/docs/Analiza_potrebnih_vjestina_za_softversku_industriju_u_Bosni_i_Hercegovini_2019.pdf
9. Koprić, I., Musa, A., Giljević, T. (2017), Građani, javna uprava i lokalna samouprava: povjerenje, suradnja, potpora, Zagreb
https://iju.hr/Dokumenti/pub_35.pdf
10. Pozicioni dokument međuinstitucionalne radne grupe za komunikacije i upravljanje znanjem Strateška komunikacija u javnoj upravi
<https://parco.gov.ba/wp-content/uploads/2016/10/Pozicioni-dokument-o-strate%C5%A1kim-komunikacijama-u-javnoj-upravi.pdf>
11. Katić, M. (2016), Dimenzija uspeha projekta „Sistem 48 sati“ u lokalnim samoupravama Indija, Temerin i Zrenjanin, Novi Sad
https://www.academia.edu/28677255/UNIVERZITET_U_NOVOM_SADU_FAKULTET_TEHNI%C4%8CKIH_NAUKA_U_NOVOM_SADU_DIMENZIJA_USPEHA_PROJEKTA_SISTEM_48_SATI_U_LOKALNIM_SAMOUPRAVAMA_IN%C4%90IJA_TEMERIN_I_ZRENJANIN
12. Kodeks dobre prakse za civilno učešće u procesu odlučivanja
<https://rm.coe.int/16802eedd5>
13. EDUKACIJA, RAČUNOVODSTVO, SAVJETOVANJE, UNIJA
https://unija.com/bs/elektronski-potpis/?lang=bs&utm_source=Accounting&utm_campaign=dc30cfdfaf-EMAIL-CAMPAIGN_5_15_2020_14_50_COPY_02&utm_medium=email&utm_term=0_6a06313508-dc30cfdfaf-537759213
14. E-potpis u BiH: Od zakona, preko opstrukcije do čekanja na implementaciju
<https://www.bljesak.info/gospodarstvo/promo/e-potpis-u-bih-od-zakona-preko-opstrukcije-do-cekanja-na-implementaciju/341498>
15. Zakon o elektronskom potpisu BiH („Službene novine BiH“, br. 91/06)
16. Odluka o uvodenju Sistema 48 („Službeni glasnik Općine Jablanica“, broj 6/15)
<http://www.jablanica.ba/ba/download-zona/sluzbeni-glasnici-opcine-jablanica/category/23-sluzbeni-glasnici-2015.html>
17. <https://www.indija.rs/Sistem48.aspx>
18. <http://www.jablanica.ba/ba/sistem48.html>

IMPRESUM

Friedrich-Ebert-Stiftung (FES) | Ured u Bosni i Hercegovini
Kupreška 20, 71 000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina

Odgovorni: dr. Peter Hurrelbrink, direktor

Tel.: +387 33 722 010
Fax: +387 33 613 505
E-mail: fes@fes.ba
www.fes.ba

DTP: Anel Ćuhara
Štampa: Amos Graf, Sarajevo
Tiraž: 150 primjeraka

CIP - Katalogizacija u publikaciji
Nacionalna i univerzitetska biblioteka
Bosne i Hercegovine, Sarajevo

352:[005:004(497.6)

MAHMUZIĆ, Elvir

Unapređenje komunikacije sa građanima/kama – sistem 48 / Elvir Mahmuzić. - Sarajevo : Friedrich-Ebert-Stiftung, FES, 2021. - 21 str. : ilustr. ; 30 cm

Bibliografija: str. 19.

ISBN 978-9926-482-48-0

COBISS.BH-ID 46835974

Stavovi, mišljenja i zaključci u ovoj publikaciji ne moraju nužno odražavati stavove Friedrich-Ebert-Stiftunga. Friedrich-Ebert-Stiftung ne garantuje za tačnost podataka koji su izneseni u publikaciji. Sva prava zadržana od Friedrich-Ebert-Stiftunga. Komercijalna upotreba tekstova objavljenih u publikacijama Friedrich-Ebert-Stiftunga nije dozvoljena bez pisane dozvole FES-a.

UNAPREĐENJE KOMUNIKACIJE SA GRAĐANIMA/KAMA – SISTEM 48

Više informacija o ovoj temi pronađite na:
www.fes.ba