



SKINUTO SA SAJTA

www.maturskiradovi.net

Besplatan download radova

ODNOS POSLOVANJA E-UPRAVE I POŠTE

PROPORTION BUSINESS E-GOVERNMENT AND POST

Biljana Branković
JP PTT saobraćaja „Srbija“

Abstrakt: *Predmet ovog rada je mogućnost uključivanja pošte u savremeno poslovanje.*

Zato je neophodno da pošta postane garant za elektronsku distribuciju dokumenata i zauzme vodeće mesto u digitalnom dobu, jer će jedino na taj način steći potrebnu poziciju neophodnu za pokretanje nove faze svog razvoja.

Ključ koji predstavlja rešenje problema budućnosti pošte jeste promena klasičnog načina vršenja usluga. Kompanije su spremne i voljne da svoje poslovanje obavljaju elektronskim putem i zato su sve manje voljne da slanje dokumenata, računa, porudžbenica vrše u štampanom obliku. Ukoliko pošta ne uvaži ovakve potrebe i ne postane servis koji može da pruži i ovakve usluge, nezadovoljni korisnici će je jednostavno zaobići. Pošta raspolaže značajnim prednostima čak i na tržištu takvih usluga u poredjenju sa konkurentskim kompanijama.

Do posebnog izražaja prednost pošte nad konkurentima doći će u odnosu sa velikim pošiljaocima, kojima će jedino pošta moći da ponudi rešenja za prevazilaženje problema u formi različitog zakonskog uredjenja ove oblasti u različitim zemljama.

Ključne reči: *E-poslovanje, savetovanje, rad*

Abstract: *The subject of this paper is the possibility that the Post, as an institution, takes part in current business. Therefore, it is necessary that the Post becomes a guarantor of electronic distribution of documents, and takes a leading place in digital age. In that way, the Post will be able to reach the position necessary for making progress in its development.*

The key solution for the future of the Post is changing the traditional ways of work. The company is ready and willing to do business using electronic ways and therefore, it is, day by day, more and more lastly willing to send its printed documents, bill accounts and orders using this way. If the Post does not accept this need and if it does not become an institution which is able to do that kind of service, the future users will avoid it for certain. The Post has major advantages, even in the market offering this kind of services, comparing with its competition.

The advantage of competition companies will be visible in major consignment. The Post will be able to offer a solution for the problems based on different law regulations in different countries.

Key words: *E-Business, conference, paper.*

1.UVOD

Smisao e-Governmenta nalazi se u proširivanju i otvaranju novih mogućnosti građanima. E-Government postavlja ljude u centar, otvara im mogućnosti za pristup informacijama, upotrebu javnih usluga i uticanje na političke odluke. Dani lutanja od šaltera do šaltera, raznih ureda i institucija su prošlost. U srcu ove promene se nalazi Internet – oslonac nadolazećeg doba informacija.

Sve donedavno, vlade su se u potpunosti oslanjale na sistem čuvanja zapisa koji se temeljio na papiru. Sve interakcije su se obavljale osobnim kontaktom, telefonom ili poštom. Tokom posljednje dve decenije, vlade su puno ulagale u računare i srodnu tehnologiju kako bi modernizirale vođenje dokumentacije i komunikaciju. Danas, e-Government iz temelja menja status quo. e-Government neće funkcionirati na jednoj osnovnoj

tehnologiji. Ljudi na izbor imaju platforme i uređaje kojima će moći komunicirati s javnim telima. Kako se usluge e-Governmenta budu sve više širile i postajale pristupačnije, one će omogućiti premošćivanje digitalnog jaza time što će pružiti opipljive, široko potrebne usluge i postaknuti korištenje Interneta kod ljudi koji inače ne bi bili zainteresirani za taj način komunikacije. Dodatno, kako vlade budu ulazile u novu tehnološku eru, pojaviti će se brojne prilike za tesnu saradnju s privatnim sektorom u izgradnji infrastrukture za buduće potrebe.

Tehnološki izazovi e-Governmenta manifestiraju se na tri strane. Javne administracije se često kritikuju da je komuniciranje s njima previše kompleksno – konkretno, ostvarivanje jednostavnih administrativnih transakcija često zahteva kontakte s više referenata. Vladini portali mogu zameniti višestruka mesta kontakata jednim mestom pristupa. Drugi problem s kojim se vladini službenici susreću je pitanje kako upotrebiti informacijsku tehnologiju za izgradnju i podršku zajednica na lokalnom nivou. Tehnologija vladi može pomoći u spajanju građana, škola, kulturnih udruženja, preduzeća i administracija u digitalne zajednice. Treći ključni problem za administracije je kako povezati različite postojeće zastarele kompjuterske sisteme i resurse u jednu mrežu. Vladama treba tehnologija koja će poslužiti kao oslonac postojećim različitim mrežama, programima i bazama podataka, koji će im omogućiti da komuniciraju delotvorno i sa učinkom.

2. ZAŠTO e-GOVERNMENT?

Političke i ekonomske granice polako nestaju u današnjem digitalnom svetu u kojem Internet omogućuje slobodni tok ideja, roba i usluga. Svetska ekonomija dramatično utiče na usvajanje rešenja elektronske trgovine u bankarstvu, osiguranju i prodaji, gde se pojavljuju vrlo mali troškovi u ostvarivanju online usluga. Vlade pojedinih zemalja imaju jedinstvenu priliku voditi državu u informacijsko društvo, ali i same imaju problema s visokim operativnim troškovima i slabim uspostavljanjem servisa države.

Korak prema elektronskoj Vladi može u potpunosti promeniti način na koji se obavljaju i nude javni servisi Vlade ali i promeniti i samu prirodu Vlade. Više od samog sredstva koje smanjuje vreme rada i troškove, nove informatičke tehnologije su ujedno i pokretači ostvarivanja boljeg kvaliteta usluge javnih servisa prema građanima, povećanja operativnog učešća vlade i pripadnih organizacija, promena delatnosti vlade u radnike koji upravljaju znanjem, pokretanja ukupnog ekonomskog razvitka i podrške višem kvalitetu obrazovanja i socijalne inovacije.

Na kraju, pred privatni i javni sektor postaviće se jednaki standardi, te će građani zahtevati bolji povraćaj novca uloženog u bilo koju javnu investiciju. Kako bi se zadržali verodostojnost i poverenje, odnos prema građanima se mora u potpunosti promeniti: vlada mora prihvatiti nove poslovne modele i potražiti partnerstvo s privatnim sektorom.

Razne javne organizacije i tela državne uprave povezuju se s tehnološkim preduzećima kao što je Microsoft, i to ne samo zbog toga što im takva preduzeća mogu isporučiti napredne tehnologije i tehnološka rešenja, već zato da bi delili teret strateškog napora u izgradnji digitalnih usluga prema građanima i organizacijama, i na integraciji G2G transakcija.

2.1. Digitalne zajednice

Gradske zajednice su najniži deo države koji je najbliži građanima i, u informacijskom društvu, polazna tačka za celu javnu administraciju, kao i za edukaciju ali i zabavu. U digitalnim zajednicama nalaze se veze između gradske uprave, građana, poslovnih subjekata, škola, kulturnih udruženja kao i zajednice u širem smislu reči. Digitalne zajednice koriste snagu Interneta pri uvođenju e-Governmenta prema lokalnim nivoima, promičući lično učešće u radu države i migraciju lokalnih malih preduzeća prema elektronskoj trgovini.

S uslugama koje su zasnovane na poslovnom i tehničkom dizajnu Government Gateway rešenja, inicijativa pruža prenosivu aplikaciju i uslužno okruženje koje povećava učešće pojedinca na svim nivoima informacijske zajednice. Portal pojedine digitalne zajednice može uključivati:

Osnovne servise: pristup Internetu, elektronsku poštu, kalendar, držanje web-stranica, članstvo, nabavku i streaming media. Sigurne servise za: registraciju, plaćanje, identifikaciju i autentifikaciju, sigurni intranet, diskusije, on-line glasanje i on-line izjašnjavanje. Usluge zajednice: lični portali kancelarija, osoblja, web-stranice zajednice, kalendar, oglasi o zapošljavanju itd. Poslovne usluge: držanje web-stranica, on-line promocija, pristup integrisanim uslugama države, CRM, itd. Obrazovne usluge: on-line učenje i zajednički rad, on-line nastavnici, mreže studenata itd.

3. SVETSKI TREND

Vlade širom sveta, koristeći iskustva e-trgovine, koriste povezivanje na raznim nivoima državne uprave, tako da se procenjuje da će do 2005. svaki kompjuter biti prikačen na Internet, što stvara neviđene mogućnosti za funkcionisanje državnih institucija. Uveliko se radi na on-line povezivanju lokalnih sredina sa centrima.

Evropska komisija za IT uveliko radi na razvijanju evropskog modela digitalnog grada. Ovaj projekat, u koji su uključeni gradovi u Nemačkoj, Francuskoj, Italiji i Španiji, treba da testira, razvija i proširi on-line ponudu lokalnih institucija na osnovu potreba stanovnika. Prednost je u usavršavanju onih oblasti koje građani smatraju prioritarnim: obrazovanje, zapošljavanje, kultura, odmor i razonoda, komunalni servisi...

3.1. Iskustva Hrvatske

Nama je verovatno primer Hrvatske najinteresantniji. Projekat koji implementira Hrvatska vlada u početku će omogućiti pripremu i realizaciju sednica vlade i, u kasnijim fazama, i drugih organa državne uprave, u potpunosti bez papirne dokumentacije, odnosno potpuno zasnovane na mrežnim tehnologijama i elektronskim dokumentima.

U saradnji sa konsultantskim servisom Majkrosofta (Microsoft Consulting Services), koji je uobličio rešenje na bazi poslednjih MS tehnologija, na čelu državne elektronizacije Hrvatske nalazi se vladin Ured za internetizaciju. U ovom stadijumu razvoja, projekat treba da obezbedi potpunu "bezpapirnost" (eng. paperless) na sednicama vlade, jer se trenutno koristi mnoštvo papirnih dokumenata, koje je teško uobličiti i prirediti za dostavljanje svakom učesniku.

Cela struktura povezana je intranet mrežom, a komunikacija se odvija posredstvom e-Portala, čija je osnova informativni portal za pripremu zasedanja, odnosno rad sa dokumentacijom. Infrastruktura se bazira na NET tehnologiji (Enterprise serveri), sa "FrontEnd" pojednostavljenim korisničkim interfejsom za članove vlade na samim sednicama, ali i "BackEnd" interfejsom, preko koga se sednice pripremaju i uređuju. Naravno, sve ovo na hrvatskom jeziku. Logovanje i identifikacija korisnika obavlja se klasičnim načinom (Username & Password) ili Smart Card karticama, korišćenjem digitalnog sertifikata.

Početne stranice portala sadrže nekoliko funkcija (pretraživanje, vesti, najave, prilagođavanje kategorija pojedinačnom korisniku...), a aplikacija za ovakve servise može biti neograničeno, u zavisnosti od konkretnih potreba i njihov broj može da se povećava ili smanjuje. Takođe, komunikacija u okviru sistema nije ograničena samo na intranet, već su korisnici u mogućnosti da pretražuju i WWW, a sve u cilju traženja i korišćenja informacija, te kreiranja i upravljanja dokumentima.

Korišćenje portala za ministre maksimalno je pojednostavljeno, a komande se daju olovkom za pisanje po ekranu, bežičnim mišem ili dodiranjem prsta ("touch screen" tehnologija), uz prethodnu identifikaciju (PIN broj korisnika). Uz već navedene akcije, tokom sednice, kroz portal se odvija i komunikacija učesnika - dnevni red, primedbe, prilozi, zapisnici ranijih sednica, arhiva, glasanje...

U ovom obimnom projektu uz Majkrosoft su učestvovali su i njegovi hrvatski partneri. Naravno, ovo nije konačan posao i sigurno će biti dosta poteškoća u potpunom ostvarenju e-Gov koncepta.

Početni radni prostor sastoji se od nekoliko stranica, na kojima se nalaze razne aplikacije kao što su pretraživanje, uređivanje kategorija, vesti i najave događanja. Takve stranice centralizirano su mesto za: Traženje dokumenata i/ili pregledavanje kategorija unutar i izvan Vlade Republike Hrvatske, bez obzira u kojem formatu se nalazio dokument.

Praćenje sadržaja (promene na pojedinom dokumentu ili mapi dokumenata) koji se priprema za sednicu Vlade



Sl.3.1. Korisnički deo za krajnje korisnike (tela državne uprave i sud Vlade Republike Hrvatske i ostale korisnike)

Pristup na mape i dokumente koji se nalaze u radnom prostoru,
Prijavlivanje i odjavljivanje dokumenata u i iz radnog prostora
Odobranje dokumenata u procesu pripreme dokumenata za sednicu Vlade
Pristup drugim radnim prostorima, uobičajeno prilikom pretraživanja sadržaja tokom priprema dokumenata
Ovakvih aplikacija može biti različit broj i to nezavisno od radnog prostora – upravnik pojedinog radnog prostora može dodavati i brisati aplikacije prema želji organizacije u koju je radni prostor postavljen.

ePortal rešenje prilagodljivo je informacijski portal koji integriše mogućnosti objavljivanja i pretraživanja sadržaja kako na samom fizičkom prostoru koji sadrži radne dokumente koji se koriste u pripremi i tokom sednice Vlade, tako i na drugim prostorima (kao što su neke Internet stranice) sa funkcijama upravljanja dokumentima (Document Management), omogućujući krajnjem korisniku da:

- Pronađe i objavljuje informacije
- koristi postojeće informacije
- Pronalazi informacije i razume ih prema svojim potrebama
- Omogućuje brzo kreiranje informativnih portala radnih grupa i timova
- Radi s Microsoft Windows Explorer, Office, i Web browserima u stvaranju, upravljanju i deljenju sadržaja

Radni prostor sadrži mape, dokumente, alate za upravljanje radom prostora, kategorije dokumenata ili indekse pomoću kojih se pretražuje radni prostor.

3.1.1. Radni prostor za ministre

Programsko rešenje Portala koji se koristi tokom odvijanja sednice temelji se na jednostavnom dizajnu korisničkog dela i direktnom pristupu informacijama na Portal rešenju kroz intuitivne vodiče.

Sve akcije izvode se dodiranjem prsta na deo ekrana (touch screen), osim same prijave korisnika na sistem koja se izvodi putem SmartCard kartice i čitača koji je opremljen numeričkom tastaturom, koja je potrebna kako bi se uneo PIN broj pojedinog korisnika. Pored dodira prsta, moguće je koristiti posebne olovke s "mekanim" vrhom kako bi se preciznije aktivirala željena opcija, a, za napredne korisnike koji su već vični upotrebi računara, bežični (wireless) miš za direktni odabir akcije.

Posle uspešne prijave, korisniku se otvara informativni portal koji može sadržati kako informacije o tekućoj i prošlim sednicama, tako i ostale informacije kao što su:

- ◆ prilagođene vesti
- ◆ poruke za osobu koja koristi portal
- ◆ interaktivne elemente komunikacije između portala i osobe (npr. elemente odlučivanja, glasanja itd).



Sl.3.1.1. *Pojednostavljen korisnički deo koje se koristi za vreme sjednice Vlade Republike Hrvatske*

Kako je namena rešenja za sednicu rad s tekućom sednicom vodi korisnika po elementima trenutne sednice (dnevni red, tačke dnevnog reda, predmeti, razni popni dokumenti i slično). Pored tekuće sednice, moguće je pristupati i kompletnim sadržajima prošlih sednica, dok god su one pripremljene i održane putem elektronskih dokumenata. Takođe, postojeće dokumente i materijale je moguće pretraživati i tako brzo dohvatiti željeni dokument.

3.1.2. Srpski trend

U cilju unapređenja tehnološke pozicije Srbije, a u okviru programa Jačanje transparentnost budžeta i javnih nabavki u Srbiji (TASPP) koji, uz pomoć Evropske agencije za obnovu sprovode nevladine organizacije Evropski pokret u Srbiji (EpuS) i Transparency International Srbija (TIS) - 29 opština u Srbiji dobilo je najsavremenije kompjutere za vođenje opštinskih budžeta sa softverom prilagođenim Zakonu o osnovama budžetskog sistema i Zakona o lokalnoj samoupravi. Računari sa specijalno urađenim softverom, koji može po potrebi da se modifikuje, mogu biti umreženi tako da će moći i dnevno da se prate rashodi i prihodi pojedinačnih opština i njihove potrebe. Ovo je nacionalni projekat koji bitno unapređuje regionalni

menadžment i standard građana. Izbjegava se manipulacija i poboljšava se produktivnost i kvalitet usluga u sektoru opštinske administracije.



Sl.3.1.1.1. Prva "elektronska" sednica Vlade Republike Hrvatske: radno, ali i zanimljivo zahvaljujući potpuno novoj tehnologiji odvijanja sednice.

EPuS i TIS planiraju da nastave svoju akciju i u narednom periodu, a tu su i druge nevladine organizacije koje ulažu velike napore u tom cilju, pre svega G 17 plus, kao i sama država. Međutim, da bi se uopšte moglo govoriti o elektronskoj vladi, potrebni su osnovni preduslovi kao što su zakon o elektronskom poslovanju i elektronskom potpisu, za koji su urađeni nacrti i u proceduri su.

Kako vreme protiče sve je jasnije da je Internet postao sastavni deo života i nezaobilazan "alat" u poslovanju. U vladinim ustanovama, kao i u okruženju, događa se isto - komunikacija se sve češće odvija preko Interneta, on se koristi kao jedan od mogućih kanala za distribuciju informacija, sve više postajući stalno otvoren vladin šalter. Sve to stvorilo je potrebu da se čitavom poslu pristupi sistematski i da se ponudi rešenje koje će predstavljati jedinstven nastup vladinih struktura prema spoljnim korisnicima i građanima.

Građani očekuju da na Internetu pronađu servise i usluge koji se odnose na poslovanje sa državnim sektorom, a sa druge strane i državne strukture imaju svoje razloge za brzi prelazak na e-government. Osnovni je mogućnost uštede. Transakcija obavljena preko Interneta znatno je jeftinija od iste takve transakcije koja je urađena bilo kojim drugim komunikacionim kanalom. Transakcija koja je urađena preko Interneta može se posmatrati kao samouslužni servis bilo da je u pitanju građanin, zaposlen u vladinim institucijama ili poslovni partner. Ne samo da se na taj način štedi na radnom vremenu zaposlenih u vladinim institucijama, već građanin koji sa svog računara pristupa servisima na taj način smanjuje troškove održavanja opreme državne strukture.

E-government iz osnova menja način komuniciranja građana sa državnom upravom eliminišući posrednika u komunikaciji. Model komunikacije gde je ranije bio činovnik posrednik između države i građanina zamenjuje se direktnom komunikacijom. Osim toga, menja se i način upravljanja javnih službi. Da bi se jedan servis ponudio preko Weba ponekad je potrebno integrisati više poslova i više organizacionih jedinica. Na taj način se uskladuje rad javnih službi, poboljšava njihova organizacija, a kao rezultat nastaje opšte podizanje kvaliteta usluga.

Ova tehnologija, po svemu što se do danas pokazalo, poseduje potencijale da redefiniše i revitalizuje odnos građana i vlade. Za međusobno bolje razumevanje potrebna je dobra komunikacija, a upravo to ona omogućava.

3.2. Kome je potreban e-government?

Jednom rečju - svima.

Državnom aparatu da se rastereti pritiska na šalterima, da pojeftini svoje usluge i time učini građane zadovoljnijima.

Građani, pak, mogu da obave svoje poslove ne čekajući u redovima, da dobiju pravovremenu i tačnu informaciju ili da obave posao za koji je ponekad potrebno višednevno obilaženje različitih ustanova i vladinih institucija.

Firmama iz oblasti IT tehnologije, koje se trenutno nalaze u recesiji, e-government je potreban da otvori ogromno polje rada.

Državna uprava je sticajem okolnosti ostala izvan procesa automatizacije. Tek sa razvojem Interneta sagledane su sve mogućnosti primene i u ovoj oblasti. Danas najveće svetske kompanije u oblasti IT tehnologija nude kompletna tehnološka rešenja za E-government. Ipak, jedinstvenog rešenja, bar za sada,

nema jer se zakoni razlikuju od jedne do druge zemlje, ili se propisi različito primenjuju čak od jednog do drugog grada.

Jedan od značajnijih razloga za uvođenje E-governmenta jeste stalni porast broja stanovnika i enorman rast gradova, pri čemu svaki građanin ima potrebu da obavlja različite poslove sa organima uprave, pa se postavlja pitanje koliko bi tokom vremena bilo potrebno činovnika zaposliti i koliki prostor im obezbediti. Gužve na šalterima da ne pominjemo.

3.3. Kome su namenjene usluge i servisi?

Korisnici E-governmenta se mogu svrstati u sledeće kategorije:

- G- Government - vlada ,uprava
- E- Employee - zaposleni
- B- Business - poslovni partneri
- C- Citizen - građani

Vladini interni poslovi za međusobno poslovanje i komunikaciju zaposlenih u njenim službama; poslovi kao što je upravljanje elektronskim dokumentima i/ili njihova priprema za Web korišćenje.

On line servisi koji su za spoljašnje korisnike i poslovni svet (do danas je veći broj usluga stavljen na korišćenje u ovoj grupi poslova. Najčešće su to poslovi tipa FAQ, zatim sistem naplate parkiranja, takse na nekretnine i poslovne licence i dozvole.) Izbor poslova nije veliki, ali treba uzeti u obzir da je ovo novost u cyber prostoru, pa je za očekivati da će se lepeza poslova tek širiti.

Intranet kao korisničku populaciju ima zaposlene u vladinim službama i pojavljuje se kao važan informacioni, komunikacioni i organizacioni alat u okviru poslovanja. Cena koju preba platiti za ovakav interni sistem distribucije informacija, za komunikaciju i obavljanje transakcija znatno je manja uz pomoc Web tehnologije, a pitanje je da li bi bilo moguće na drugi nacin i postići slične rezultate.

Iz prethodnog proizilazi da se u E-government poslovanju mogu javiti sledeći odnosi između učesnika:

- G2G intranet (vladin komunikacioni podsistem, informacije, servisi)
- G2E intranet (vladini službenici, "chat room" oglasna tabla, ucenje)
- G2B Internet (snabdevanje, Informacije, servisi)
- B2G Internet (komunikacija vlade sa poslovnim partnerima)
- G2C Internet (Online servisi, Digitalna demokratija)
- C2G Internet (Komunikacija vlade sa građanima)...

4. UTICAJNI FAKTORI NA RAZVOJNE MOGUĆNOSTI POŠTE I JAVNE UPRAVE U SRBIJI

Dosadašnji razvoj tradicionalne pošte, iako motivisan netržišnim konceptima razvoja rezultirao je i određenim komparativnim prednostima pošte na savremenom tržištu usluga. To je pre svega osnovno bogastvo stečeno dosadašnjim razvojem - poštanska mreža. Praktično svako naseljeno mesto u našoj zemlji pokriveno je jedinicom poštanske mreže a kompletna teritorija mrežom dostavnih reona. Ovome treba dodati i dobro obučeno osoblje i dugi niz godina uhodavanu organizaciju obavljanja operativnih poslova. Na žalost, usled nekomercijalne orijentacije i određenih zakonskih ograničenja ova ogromna mreža je dosta slabo iskorišćena.

Pošta je primorana da se u okviru postojećih zakonskih regulativa priprema za savremeno poslovanje. U tom kontekstu je razvila svoju intranet mrežu - postnet kojom je pokrila sve velike jedinice poštanske mreže. Od nedavno je razvila i svoj centar za elektronsko poslovanje. To je višekanalni multimedijalni kontakt centar koji će kroz razvoj i integraciju servisa ponuditi svim zainteresovanim svoju infrastrukturu i široku paletu usluga iz domena elektronskog poslovanja.

5. CENTAR ZA ELEKTRONSKO POSLOVANJE POŠTE

U novom modelu razvoja pošte, jedno od važnijih mesta zauzima razvoj i poslovanje Centra za elektronsko poslovanje pošte (CePP). Osnovni zadatak CePP-a je da stvori profit i veći poslovni ugled, kroz razvoj i ponudu novih usluga, kao i kroz značajno učešće u unapredjenju funkcionisanja kompanije, podrškom višekanalne integracije servisa u drugim segmentima poslovanja.

Prema planovima i očekivanjima, CePP je jedan od perspektivnijih profitnih centara već u bližoj budućnosti. Sa vrlo velikim mogućnostima i potencijalom da bude ubedljivo najuspešniji na domaćem tržištu, i u uslovima najjače konkurencije u domaćim i stranim firmama.

Prema idejno-tehničkoj studiji Višeservisnog multimedijalnog centra "24x7" CePP predstavlja zajedničko ulaganje JP PTT saobraćaja "Srbija" i beogradske kompanije SAGA. JP PTT saobraćaja "Srbija" obezbeđuje svu potrebnu infrastrukturu i hardver, kao i prostor za poslovanje, dok bi SAGA obezbedila softver i licence za e-Banking, e-Commerce, m-Commerce, call centar, govorne automate i tehničku podršku za funkcionisanje svih delova CePP-a.

Brojni su kanali, putem kojih je omogućen pristup CePP-u, a zahvaljujući fleksibilnosti sistema, perspektivno će se uvećavati jednostavnim dodavanjem interfejsa ka odgovarajućim medijima:

- Mreža fiksne telefonije
- Mreža mobilne telefonije
- Internet mreža
- KDS mreža
- Šalteri (izvor: Idejni projekat CePP-a)

5.1. Poslovanje između pošte i javne uprave

Pošta kroz svoj Centar za elektronsko poslovanje pruža korisnicima gore navedene usluge. Javna uprava počev od vlade, preko ministarstava i lokalne uprave svoje elektronsko poslovanje može da obavlja posredstvom CePP-a birajući vid usluge koja im je potrebna.

Pošta će u narednom periodu omogućiti kroz neophodni softver javnoj upravi:

- pružanje kompletne usluge počev od davanja informacija korisnicima pomoću CALL centra (Govorni automati),
- prijem, štampu i uručenje dokumenata po osnovu zahteva korisnika (e-commerce)
- plaćanje usluga korisnika (e-banking)
- Izdavanje sertifikata i kompletni zaštitu e-poslovanja javne uprave (digitalni sertifikati)
- Pružanje usluga zaposlenima u javnoj upravi-informisanje, obuka i lokalna mreža javne uprave

Elektronsko poslovanje javne uprave je moguće povezati sa Centrom za elektronsko poslovanje pošte i dalje sa korisnicima pomoću pristupnih kanala:

- Mreža fiksne telefonije
- Mreža mobilne telefonije
- Internet mreža
- KDS mreža
- Šalteri (izvor: Idejni projekat CePP-a)

6. ZAKLJUČAK

Da bi se uopšte moglo govoriti o elektronskoj vladi potrebni su neki osnovni preduslovi, kao što je, na primer, zakon o elektronskom poslovanju i elektronskom potpisu, za koji je nedavno napravljen nacrt i u našoj zemlji. Autentifikacija poruka i odobravanje transakcija mogući su samo ako posedujete određeni sertifikat (elektronski ključ). Postoje i drugi načini kako se problem sigurnosti i verodostojnosti elektronske poruke rešava, a jedan od njih je pametna kartica. Identifikacija se obavlja preko mikročipa i otiska prsta koji je utisnut na karticu. Ova tehnologija se razvija u Evropi više nego u Americi. Špansko Ministarstvo za rad i socijalna pitanja usvojilo je, tako, sistem koji kombinuje pametne kartice i tzv. multimedijalne kioske zasnovane na NJindons-u, koji su otvoreni i u drugim evropskim gradovima, radi lakšeg sakupljanja, provere i pristupa informacijama o socijalnom osiguranju.

Mogućnost direktnog povezivanja svakog korisnika sa administracijom vodi ka labavijoj organizacionoj strukturi institucija i uklanjanju tradicionalne hijerarhije unutar njih. I ne samo to. U prednosti digitalnog sistema poslovanja spada i smanjeno vreme koje državni službenici provedu nad nekim dokumentom pisanim na papiru, da ne pominjemo ogromnu uštedu prostora. NJihov generalni učinak je tako znatno bolji, a vrednuje se prema tome koliko su u stanju da pruže što brže i potpunije informacije korisnicima.

6. LITERATURA

Za izradu seminarskog rada korišćeni su materijali:

- 1, V.Vasković " Elektronsko poslovanje u javnoj upravi" predavanje na FON-u, jul 2002.god.
- 2, Idejni projekat CeeP-a , JP PTT saobraćaja "Srbija" , april 2002.god.
- 3, Internet ogledalo, časopis br.22
- 4, www.cepp.co.yu
- 5, www.microsoft.hr
- 6, www.e-trgovina.co.yu
7. www.gov.hr
9. www.gov.yu
10. drugi Web-sajtovi o javnoj upravi