

Metode komunikacije u G2C poslovanju gradske uprave

UDK: 35.077:004.738

mr Đorđe Mazinjanin¹, mr Zorica Bogdanović², dr Marijana Despotović

¹ Javno preduzeće PTT saobraćaja "Srbija", Beograd, Srbija

² Fakultet organizacionih nauka, Beograd, Srbija

U ovom radu razmatra se komunikacija vlade i građana u elektronskom poslovanju gradske uprave. Posebna pažnja je posvećena specifikaciji e-uprave grada kao skupa interaktivnih elektronskih usluga prilagođenih potrebama građana. Prikazane su osnovne karakteristike takvog koncepta i identifikovani nivoi servisa sa aspekta kvaliteta usluga. Posebna pažnja posvećena je integraciji različitih metoda komunikacije u jedinstveni efikasni sistem e-uprave grada Beograda.

I. Uvod

Reforma i modernizacija državne uprave zasnovana na širokoj upotrebi informaciono-komunikacione tehnologije (IKT) predstavlja jedan od ključnih elemenata sveukupne tranzicije Srbije u moderno informaciono društvo. IKT poseduju ogromne mogućnosti u pogledu modernizacije državne uprave i poboljšanja usluga koje ona pruža javnosti. Uvođenje savremenih informacionih sistema povećava kvalitet usluga i poboljšava efikasnost, transparentnost, odgovornost i efikasnost rada uprave. Moderna komunikaciona infrastruktura omogućava da informacije nesmetano teku između organa uprave i može građanima i privredi da pruži bolji pristup uslugama uz manje troškove.

Modernizacija državne uprave predstavlja korenitu promenu tradicionalnog načina na koji se obavljaju administrativni procesi u okviru države. Ta promena znači da građani ne moraju da budu fizički prisutni, već mogu putem Interneta dobijati informacije i vršiti transakcije. Koncept e-uprave predviđa interaktivne elektronske usluge prilagođene potrebama građana i privrede, koje su integrisane na svim nivoima javnog sektora.

E-government (elektronska uprava, e-uprava) predstavlja korišćenje Interneta ili drugih elektronskih sistema da bi se pojednostavilo i olakšalo komuniciranje sa vladinim servisima [1]. To je globalni reformski pristup sa svrhom promocije korišćenja Interneta od strane vladinih tela i od strane svih onih sa kojima ona saraduju.

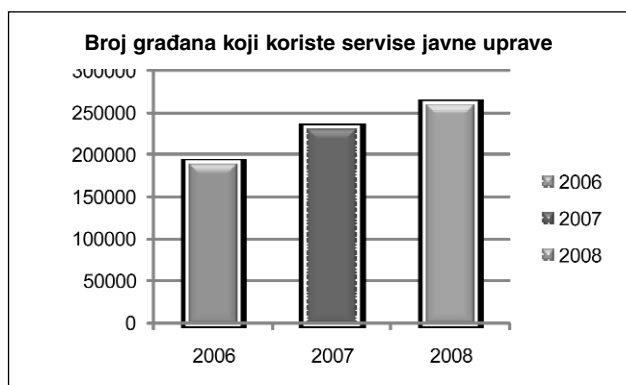
Sva pristupačna e-government rešenja koriste sve mogućnosti koje su dostupne u softverskim rešenjima za upravljanje odnosima sa klijentima. Usluge koje tela

uprave pružaju integrisane su u kontaktnim centrima koji omogućavaju uspešnu obradu svih transakcija između uprave, građana i institucija koje učestvuju u transakciji. U modelu poslovanja državne administracije koji se zasniva na „jedinstvenom šalteru“, šalter (fizički šalter u objektu, telefonski pozivni centar, samostojeći elektronski kiosk, Internet) ne pripada određenom organu ili organizaciji, čak ni određenoj vertikalnoj nadležnosti, već se na jednom mestu obavlja svu poslove koje klijenti mogu da imaju sa bilo kojim organom ili organizacijom unutar državne administracije.

II. E-uprava u Srbiji

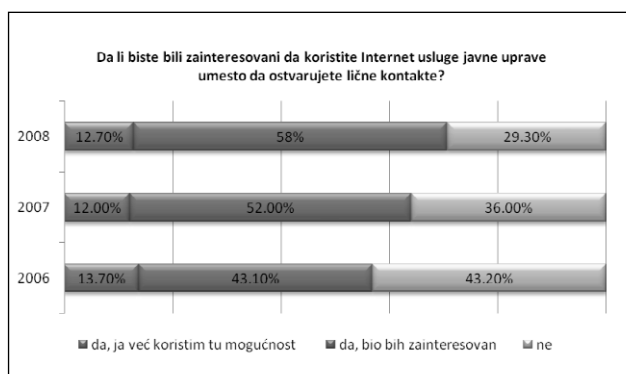
E-uprava se u kontekstu lokalnih ili gradskih uprava može definisati kao „mogućnost lokalne uprave da stavi na raspolaganje informacije i servise putem veba, preko 'touch' kioska ili na osnovu interaktivnog prepoznavanja glasa. Ove usluge i servisi se stavljaju na raspolaganje građanima i poslovnim partnerima, a raspoloživi su 24 časa dnevno 365 dana godišnje“ [3].

Istraživanja koja realizuje Republički zavod za statistiku [11] pokazuju da u Srbiji relativno mali broj građana koristi Internet (33,1%). Servise javne uprave koristi oko 260000 građana Republike Srbije (slika 1). Građani najčešće koriste servise javne uprave za dobijanje uverenja (izvodi iz matičnih knjiga), dobijanje ličnih dokumenata i registraciju automobila. Najređe se koriste usluge vezane za zdravstvo, socijalno osiguranje i plaćanje poreza. Najveći broj korisnika (92,4%) elektronskih usluga e-uprave koristi Internet za dobijanje informacija sa veb sajta javnih institucija, nešto manji broj korisnika (71,1%) za preuzimanje formulara i 57,4% za slanje popunjenih obrazaca.



Slika 1. Broj građana koji koriste servise e-uprave

Zainteresovanost građana za korišćenje servisa elektronske prave prikazana je na slici 2.



Slika 2. Zainteresovanost za korišćenje servisa e-uprave

Preduslovi za korišćenje servisa javne uprave u Beogradu bolji su nego u drugim delovima Srbije. Zastupljenost računara u domaćinstvima u Beogradu iznosi 53,1%, zastupljenost Internet priključka 45,5%, a širokopoljasnih konekcija 27,1%. Na osnovu ovih podataka, može se zaključiti da u gradu Beogradu postoji veliki broj potencijalnih korisnika servisa elektronske uprave, te da se efikasnost sistema javne uprave može poboljšati povećanjem ponude elektronskih usluga.

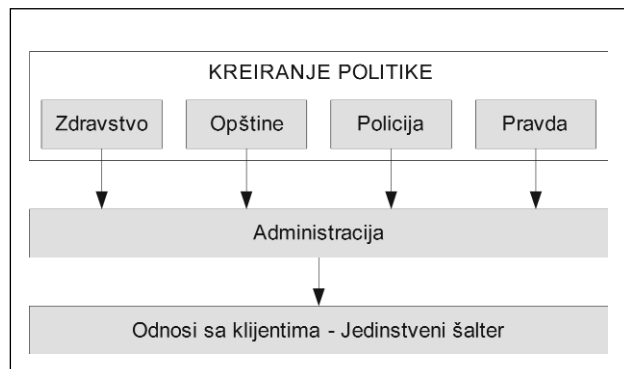
III. Komunikacija u G2C poslovanju

Uprava – građanin (G2C) scenariji su fokusirani na pružanju usluga građaninu. Oni su zasnovani na formama koje bi trebalo da budu zamenjene sofisticiranim transakcijama u budućnosti.

Tradicionalne G2C aplikacije podrazumevaju jednostavne formulare koje građanin može da popuni u okviru sopstvenog browsera. Sistem može da nagovesti da su neki podaci već ispunjeni u sistemu, ili da pruži određeni nivo pomoći u ispunjavanju. Ovakav nivo e-poslovanja javne uprave pripada trećem nivou elektronske administracije.

Napredniji nivoi elektronske administracije podrazumevaju elektronsko obavljanje kompletne transakcije i integraciju sistema u model jedinstvenog šaltera. Građani mogu da samostalno obave upravni postupak sa određenim organom ili organizacijom bez intervencije državnog službenika. U ovoj fazi razvoja e-uprave smanjuju se troškovi, povećava efikasnost, a zadovoljstvo korisnika dostiže najviši nivo. Jedinstveno polazište za sve usluge je krajnji cilj svih inicijativa e-uprave. Ovakva rešenja predstavljaju nov kvalitet u komunikaciji sa građanima i transparentnosti koja se može postići ako se oni koriste. Model jedinstvenog šaltera e-uprave prikazan je na slici 3.

Portali koji su deo ovih softverskih rešenja nude veliki broj beneficija telima uprave, u njihovoj komunikaciji sa građanima. Portali su personalizovani prema ulozi, kao i životnim okolnostima usled kojih građani stvarno koriste usluge ponuđene od države (kao što su plaćanje taksi, upis u školu). U okviru portala građaninu je dat strukturiran pristup različitim uslugama od različitih uslužnih provajdera važnih njemu u različitim okolnostima [3].



Slika 3. Model jedinstvenog šaltera

A. Pregled metoda komunikacije građana i uprave u elektronskom poslovanju

Kako bi se stvorio dobar imidž saradnje e-uprave i građana, potrebno je posebno obratiti pažnju na to da usluge po svim distribucionim kanalima budu dobre i da su efikasne bez obzira na to kojim kanalom je korisnik pristupio servisu. Internet je samo jedna mogućnost više da korisnik komunicira sa svojom upravom. Postoje još i telefonski (GPRS), faks, i-mejl i lični servisi.

Da bi se dobilo na poverenju građana u sve ponuđene tehnologije komuniciranja građana i uprave, pristupačnost i sigurnost datih tehnologija mora biti visokog tehničkog i sigurnosnog kvaliteta.

Metode komunikacije građana i uprave mogu se obavljati putem intraneta, ektraneta, Interneta, mobilnih telefona (GPRS-a), faksa, pozivnog centra. U daljem tekstu dat je pregled ovih metoda komunikacije i njihovih najvažnijih karakteristika [2].

Intranet. Intranet predstavlja zajedničku mrežu republičkih organa i jedinstvenu bazu podataka građana, poslovnih subjekata i prostornih jedinica, koje zajedno treba da omoguće razmenu podataka između svih državnih organa. Primenom Intraneta smanjuje se količina papirnih dokumenata, rasterećuje se budžet i ostvaruju uštede u poslovanju. Uvođenjem ovakvog sistema, građani dobijaju mogućnost da sve poslove završe na jednom šaltru.

Ekstranet. Ekstranet omogućava građanima da podnose određene zahteve i dobijaju određene informacije putem Interneta ili samostojećih elektronskih kioska, koji bi bili postavljeni na prometnim mestima (banke, pošte, samousluge, robne kuće, autobuske stanice i slično). Građani mogu dobiti razne informacije bez čekanja u redovima na šalterima, nezavisno od radnog vremena pojedinih službi javne uprave. Korišćenje ovakvih sistema rezultuje smanjivanjem gužvi na šalterima, smanjivanjem broja potrebnih šaltera, uštedama u poslovanju.

Internet. Internet omogućava zaposlenima u državnoj upravi pristup ogromnoj riznici znanja. Takođe, pruža mogućnost javnoj upravi da prikaže sebe i svoj rad građanima, kao i da građanima omogući pristup nizu informacija i servisa koji se mogu koristiti na brz i jednostavan način.

Mobilne tehnologije. Mobilne tehnologije omogućavaju komunikaciju građana sa elektronskom vladom putem mobilnih telefona. Ovakav vid komunikacije još uvek nije zaživeo u većini zemalja, ali sve veća upotreba mobilnih telefona u svakodnevnom životu ljudi zahtevaće što skoriju dostupnost e-uprave preko mobilnih tehnologija. Kao osnovna prednost upotrebe mobilnih tehnologija u elektronskom poslovanju uprave i građana najčešće se navodi visok nivo dostupnosti servisa e-uprave (bilo kada i bilo gde), jer su mobilni uređaji uvek sa svojim vlasnikom.

Pozivni centar. Razvojem tehnologije i integracijom Interneta u poslovanje kol centara, značajno je evoluiralo i sam naziv, smisao reči „koll – poziv“, pa se ovakvi centri sve više nazivaju Internet kol centri. U pojedinoj literaturi u opticaju su i nazivi kontakt ili komunikacioni centar. Sam razvoj kol centara direktno je usmeren potrebama tržišta, jer usluge kol centra kreiraju sami korisnici svojim zahtevima i potrebama [5].

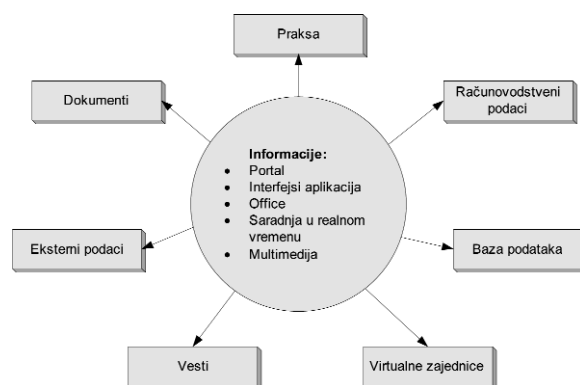
Integracijom veb tehnologije i kol centra stvoreni su tehnički uslovi za implementaciju IP telefonije. Na ovaj način su korisnici veb usluga dobili mogućnost da ukoliko prilikom pregleda Web stranica zažele dodatne informacije, ostvare kontakt preko IP telefonije sa agentima u Internet kol centru. Takođe imaju mogućnost dobijanja kvalitetnije usluge uz manju cenu poziva. Usluge Internet kol centra se ne mogu posebno klasifikovati i precizno razvrstati u određene kategorije. Ono što je presudno koje će se usluge ponuditi klijentima jeste sama potreba istih, razvijenost tržišta, odnosno ekonomska razvijenost, telekomunikaciona razvijenost (razvijenost tehničke infrastrukture), stepen informatizacije okoline u kojoj egzistira Internet kol centar i slično [5].

IV. Web portal gradske uprave

Portal je aplikacija ili uređaj koji obezbeđuje personalizovani i adaptivni interfejs koji korisnicima omogućava da otkriju, prate i komuniciraju sa drugim važnim entitetima sistema. Portal je aplikacija koja prikuplja sadržaje važne krajnjem korisniku. Portali vode prema različitim Internet sadržajima, organizovanim od skupa integrisanih servisa dizajniranih sa svrhom da korisniku omoguće lakše snalaženje Internetom. Danas, portali postaju standardno radno okruženje za integraciju aplikacija i poslovnu logiku.

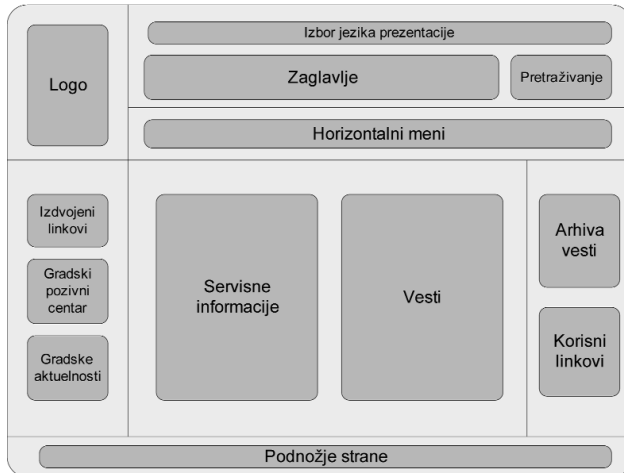
Portal je tehnologija koja omogućava kompaniji ili organizaciji da se otvori interno ili prema svetu, i svojim korisnicima ponudi jedinstven prolaz ka personalizovanim informacijama, potrebnim za donošenje važnih odluka. Portal je spoj različitih softverskih aplikacija, koje uređuju, analiziraju i distribuiraju informacije u okviru i van granica organizacije. Portal, pre svega, predstavlja mogućnost osavremenjavanja informacija.

Korisnički pogled na sadržaje koji mogu biti dostupni preko portala e-uprave prikazan je na slici 4.



Slika 4. Izvori podataka u portalu

Veb portal gradske uprave grada Beograda kreiran je sa ciljem da se građanima omogući brz i jednostavan pristup svim informacijama koje se tiču poslovanja gradske uprave ili gradskih komunalnih preduzeća [9]. Veb-portal gradske uprave nalazi se na adresi www.beograd.org.yu. Konceptualni izgled naslovne stranice portala prikazan je na slici 5.



Slika 5. Konceptualni izgled početne stranice portala gradske uprave

Početna stranica portala gradske uprave podeljena je na nekoliko modula raspoređenih tako da se postigne funkcionalnost, lakoća korišćenja i preglednost sadržaja. Osnovni elementi stranice portala su:

1. zaglavlje, podeljeno u sledeće celine:
 - a. logo grada, ujedno i link na početnu stranu;
 - b. izbor jezika prezentacije, osim na srpskom, portal je realizovan na engleskom i nemačkom jeziku;
 - c. modul za pretraživanje sadržaja sajta;
 - d. horizontalni meni, koji sadrži linkove na osnovne sadržaje prezentacije;
2. levi vertikalni meni, obuhvata:
 - a. izdvojene linkove ka stranama sa osnovnim informacijama i projektima koji se realizuju u gradskoj upravi, kao i glavnim aktima vezanim za funkcionisanje uprave;
 - b. gradski pozivni centar; ovaj modul će biti detaljnije objašnjen u daljem tekstu;
 - c. gradske aktuelnosti, modul koji sadrži aktuelne informacije vezane za poslovanje gradske uprave;
3. desni vertikalni meni, sadrži:
 - a. arhivu vesti,
 - b. korisne linkove na sadržaje na sajtu i van sajta
4. središnji deo strane, obuhvata dva glavna modula:
 - a. servisne informacije, i
 - b. vesti;
5. podnožje strane.

Na slici 6. prikazan je izgled web portala grada Beograda. Prvi utisak pri pristupu portalu je da su linkovi veoma pristupačni a princip da maksimalno tri klika vode do tražene informacije je u potpunosti ispoštovan. Meni tačke su logične i funkcionalne. Sistemizovane i pregledne servisne informacije i vesti se lako pretražuju od korisnika.



Slika 6. Portal grada Beograda (www.beograd.org.yu)

V. Pozivni centar gradske uprave

Funkcionalnost pozivnog centra gradske uprave nalazi se da glavni entitet svih poslovnih procesa bude krajnji korisnik ("pozivalac") [6]. S obzirom na veliki broj službi sa kojima pozivalac treba da ostvari interakciju, može se prepoznati mogući izgled opšteg modela funkcionisanja pozivnog centra gradske uprave. Pozivalac je slobodan da upotrebi bilo koji od raspoloživih kanala komunikacije kako bi došao do razrešenja svog problema.

U opštem modelu pozivnog centra (slika 7) potrebno je objediniti informacioni sistem koji pruža funkcionalnosti klasifikacije, davanja prioriteta, konverzije, komunikacije u svim potrebnim smerovima, kao i automatizacije standardnih procesa (koji se mogu u potpunosti ili delimično automatizovati). Sve pomenute funkcionalnosti potrebno je ispratiti transparentnim generisanjem dokumentacije (logova), koja kasnije može biti ponovo upotrebljena u svim budućim razrešavanjima korisničkih upita i analizi trenutnog stanja od nadzornih organa. Sve navedene funkcionalnosti treba da budu implementirane u skladu sa zakonima i sigurnosnim zahtevima.

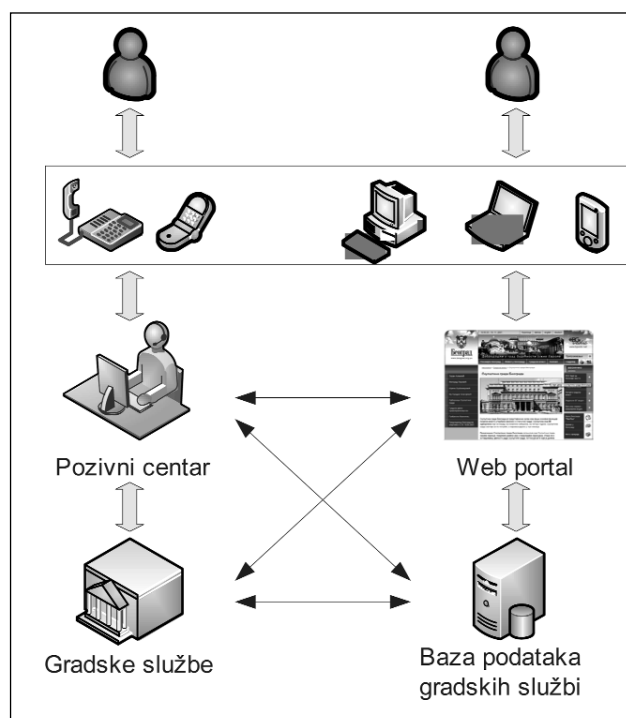
Da bi se prikazalo funkcionisanje beogradskog pozivnog centra, prikazana su dva glavna tipa funkcije:

1. rešavanje upita građana davanjem informacija o pojedinim funkcijama i servisima gradskih Slu-

žbi, tako da se kompletno završavaju u okviru centrale pozivnog centra;

- rešavanje upita građana formiranjem naloga Službama da, po svojim procedurama i po prihvaćenim standardima usluga, izvrše servisiranje upita građana, i da po završetku posla, obaveste centralu pozivnog centra o ishodu predmeta.

Ove dve funkcije su bazne (CORE). Ostali moduli su u službi ostvarenja ovih funkcija i one obuhvataju module prihvata i registracije upita, modul komunikacije sa građanima (prikazana modulom odgovora), modul upravljanja pozivnim centrom.



Slika 7. Opšti model funkcionalnosti pozivnog centra e-uprave

Svi upiti koje pozivalac upućuje mogu se podeliti u četiri kategorije: "Zahtev" (P1), "Žalba" (P2), "Predlog" (P3) i "Informacija" (I), na osnovu kojih se pozivaocu prosleđuje odgovarajuća informacija o daljem toku rešavanja njegovog upita, ali ne nužno preko istog kanala koji je korisnik upotrebio da izvrši upit[7].

Jedan od načina prosleđivanja informacija je interni. "Obaveštenja" (O) su automatski generisana od svih službi koje su predviđene da učestvuju u objedinjenom pozivnom centru po okončanju neke interne aktivnosti i prosleđena ka centralnoj bazi znanja. Centralnu bazu znanja mogu konsultovati svi korisnici informacionog sistema pozivnog centra direktno ili indirektno, bilo da se radi o unutrašnjem ili spoljašnjem korisniku (pozivalac, operater pozivnog centra, opera-

ter distribuiranog operativnog centra, kontrolor, analitičar, menadžer itd.). Modul baze znanja odgovoran je za izvršenje tri funkcije:

- uređenje baze informacija potrebnih za davanje odgovora na upit;
- uređenje baze znanja koja sadrži informacije o gradskim službama i gradu uopšte;
- uređenje baze predmeta, koja sadrži i ažurira informacije o svim predmetima rešenim u prošlosti i na osnovu koje se (npr. metodom skripata) operateru nudi u cilju rešavanja ponovljenih upita.

Sušтина je u tome da kompletna evidencija i izveštavanje ide sa jednog mesta – pozivnog centra, pa je zadatak i interes svih službi da informacije o uslugama koje su realizovane u offline režimu budu evidantirane u bazi znanja, kako bi se mogle koristiti u daljem poslovanju. Na ovaj način građanin dobija jedinstvenu informaciju i sliku o svim aspektima funkcionisanja gradskih službi, što može iskoristiti u ostvarenju svoje kontrolne, upravljačke i planske funkcije [6].

A. Integracija metoda komunikacija u okviru pozivnog centra

U okviru unapređenja komunikacije građana i javne uprave u Beogradu isprojektovan je Beogradski pozivni centar - BPC. Misija Beogradskog pozivnog centra je upravo unapređenje komunikacije između građana i gradskih službi, uključujući javna komunalna preduzeća. Korišćenjem pozivnog centra, građani mogu dobiti sve bitne informacije na jednom mestu.

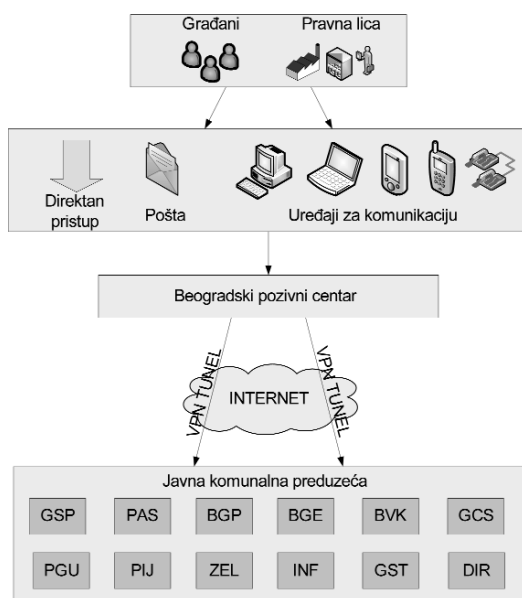
Beogradski pozivni centar (BPC) osmišljen je kao moderni kontakt centar, posredstvom koga građanin (korisnik usluga) dobija mogućnost da izservisira sve svoje komunalne i potrebe iz upravnog postupka kod gradskih i opštinskih organa. Građanin svoj zahtev podnosi uspostavljanjem odgovarajućeg upita – pod upitom se, u svetlu BPC podrazumeva telefonski ili na neki drugi način (multimedijalno: veb, i-mejl, faks, pošta, telefon, teletekst, šalter...) predstavljene žalbe, zahtevi, predlozi, informacije i obaveštenja od građanina prema nekoj od gradskih službi ili obrnuto. (Pod službom se podrazumevaju gradska javna komunalna preduzeća (JKP), sekretarijati, zavodi, opštine ili druga preduzeća kojima je poveren neki od javnih poslova).

Beogradski pozivni centar osmišljen je tako da radi non-stop, 24 časa, sedam dana u nedelji, i kao centralizovan, postavljen sa svim svojim glavnim, tehničkim i kadrovskim resursima na jednoj centralnoj lokaciji i sa distribuiranom operativnom funkcijom (servisiranje upita koncentrisano po nadležnim službama). Građanin svoje upite ispostavlja po sistemu jednog poziva i, u slučaju telefonskog obraćanja, koristeći lako prepo-

znatljiv i besplatan broj. Svi se upiti automatski registruju i arhiviraju i oni su baza za analize, statistiku i izradu plana investicija i razvoja. Po ovom svom svojstvu, BPC dobija funkciju kontrole i praćenja rada svih nadležnih gradskih službi (CityStat funkcija).

Tehnološki, BPC bi trebalo da je realizovan na bazi modernih konceptualnih i tehničkih rešenja. U tom smislu, sa koncepta prenosa glasa prelazi se na koncept prenosa podataka (potpuno digitalni sistem). Kao konkretno rešenje predlaže se sistem sa komunikacionim serverom kao glavnom kontrolom sistema i implementacija softverskih telefona (softphone aplikacije na radnoj stanici ili hardverski VoIP telefoni). Celokupna informatička mrežna infrastruktura treba da se izvrši u skladu sa idejnim projektom Beogradskog informacionog sistema i pri tome treba maksimalno da se koriste raspoloživi javni resursi (pristup Internetu, VPN kanali...). BPC treba da bude lociran u novom (adaptiranom) objektu u fizičkoj blizini važnih spoljnih resursa (poštanskih i IS grada). Prostor treba da se opremi u visokim standardima enterijera savremenih pozivnih centara, sa naročitom pažnjom na ergonomiju radnih mesta. Projekat se radi za konačnu fazu, ali će biti opreman shodno dinamici uvođenja službi (prva faza komunalna preduzeća, druga faza gradska uprava i treća faza opštine).

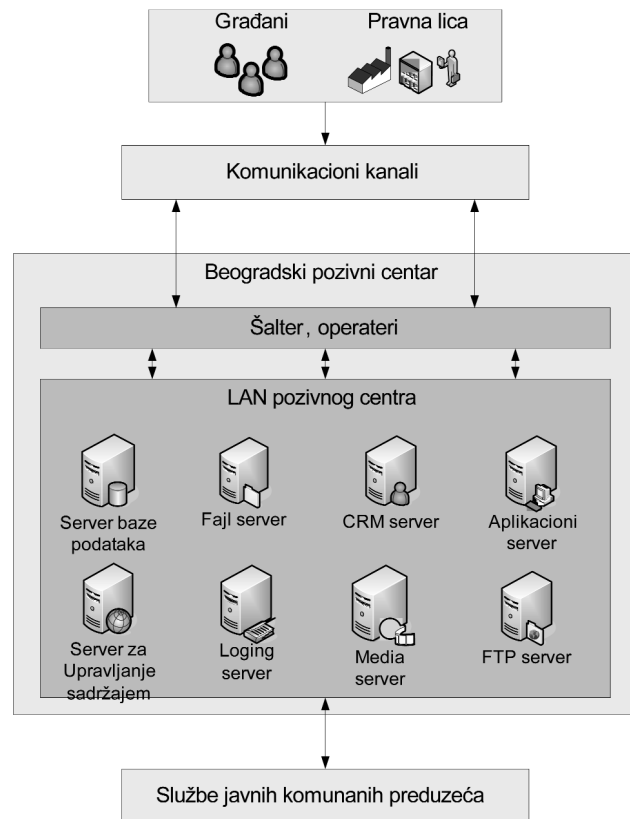
Na slici 8. prikazana je osnovna arhitektura Beogradskog pozivnog centra [1]. Građani i preduzeća korišćenjem različitih komunikacionih kanala, uključujući direktan pristup, mogu kontaktirati Beogradski pozivni centar. Beogradski pozivni centar je preko virtuelne privatne mreže povezan sa operativnim službama javnih komunalnih preduzeća, što omogućava brzu obradu zahteva građana i preduzeća.



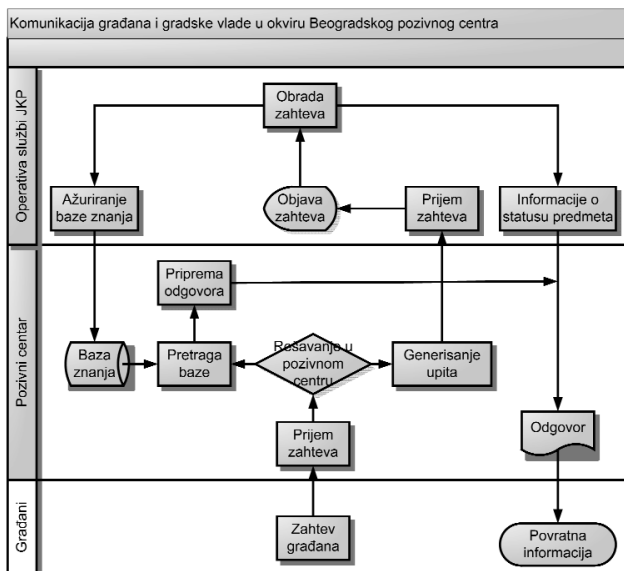
Slika 8 Arhitektura Beogradskog pozivnog centra

Na slici 9. prikazana je unutrašnja struktura i infrastruktura Beogradskog pozivnog centra [1]. Struktura Beogradskog pozivnog centra projektovana je da omogući brzu i efikasnu komunikaciju sa klijentima, kao i efikasnu obradu njihovih zahteva. Takođe, uloga pozivnog centra je da integriše različite načine komunikacije između građana i gradske uprave, kao što su direktan pristup, pošta, elektronska pošta, Internet.

Slika 10. prikazuje intergrisan tok procesa komunikacije građana i gradske uprave korišćenjem pozivnog centra [1]. Građanin upućuje zahtev, zatim se utvrđuje da li se zahtev može rešiti u okviru pozivnog centra, ili je potrebno zahtev proslediti operativnoj službi nekog od javnih komunalnih preduzeća. U svakom slučaju, odgovor se preko pozivnog centra upućuje građaninu. Može se zaključiti da pozivni centar predstavlja okvir za integrisanu komunikaciju između građana i gradske uprave, kao i da omogućuje visok nivo interaktivnosti.



Slika 9. Struktura Beogradskog pozivnog centra



Slika 10. Tok procesa komunikacije u pozivnom centru

VI. Zaključak

Elektronsko poslovanje kao savremena tehnologija poslovanja sve više dobija na značaju u svetu biznisa, usluga i informacija. Državna uprava kao stub države i pokazatelj rada organa vlasti mora u svom radu primeniti nove tehnologije ukoliko želi prosperitet svoje vlasti, napredak države, zadovoljenje građana. Komunikacija države i građana treba da se odvija na što jednostavniji način, a vreme potrebno za pružanje usluga treba da je što kraće. Rad državnih organa je dobar ako je izložen sudu javnosti i mogućnosti uticaja građana na poboljšanje rada. Motivi koji stoje iza projekta e-uprave moraju biti povezani sa širim, jasno definisanim ciljevima javne politike - povećanje efikasnosti uprave, ili poboljšanje kvaliteta pruženih usluga. Uvođenje e-uprave trebalo bi da dovede do promene načina na koji uprava radi, što jasno podrazumeva odgovarajuću političku volju i vođstvo, kao i neminovne obimne troškove.

U ovom radu sistematizovane su metode komunikacije između građana i uprave u elektronskom poslovanju javne uprave. Dat je pregled korišćenja ovih metoda komunikacije u upravi grada Beograda, kao i predlog modela za unapređenje G2C komunikacije u javnoj upravi grada Beograda. Nadamo se da će u skorijoj budućnosti većina ljudi u Srbiji moći da koristi pogodnosti e-uprave. Međutim, to svakako mora biti praćeno sveukupnim tehnološkim i ekonomskim razvojem. Tek tada ćemo postati svesni svih potencijala i prilika koje e-uprava donosi.

LITERATURA

- [1] Mazinjanin Đ., Metode komunikacije vlade i građana u elektronskom poslovanju gradske uprave, magistarska teza, FON, 2007
- [2] Mazinjanin Đ., Metode komunikacije vlade i građana u elektronskom poslovanju gradske uprave
- [3] Mazinjanin Đ., „Tehnologija komunikacije vlade i građana u elektronskom poslovanju“, Beograd 2004.
- [4] Ministarstvo nauke i zaštite životne sredine, „Strategija razvoja informacionog društva u Republici Srbiji“, Beograd 2006.
- [5] Stanković S., „Internet call centar u funkciji elektronskog poslovanja“, Magistarski rad, FON, Beograd 2005.
- [6] Štab izgradnje Beogradskog pozivnog centra, „Beogradski pozivni centar: Projektni zadatak za izradu Glavnog projekta Beogradskog pozivnog centra“, Beograd 2006.
- [7] CPU, „Projekat procesa i rada Beogradskog pozivnog centra“, Beograd 2006.
- [8] Anđelić B., „Poduhvat uspostavljanja elektronske državne administracije u Republici Srbiji“, Beograd 2002.
- [9] Andrejić S., „Izrada Web portala grada“, Specijalistički rad, FON Beograd 2005.
- [10] Atkinson R., „Digitalna vlada: Sledeći korak u rekonstruisanju Savezne vlade“, Beograd 2000.
- [11] Republički zavod za statistiku, „Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u Republici Srbiji 2008“, Beograd, 2008
- [12] Anttiroiko A., Strategic knowledge management in local government, Electronic government: design, applications and management, editor Ake Gronlund, Idea group publishing, 2002
- [13] Axelsson K., Melin U., Persson A., Communication analysis of public forms, International Journal of Public Information Systems, vol 3, 2007
- [14] Gant, J. P., Gant, D. B. Web portal functionality and state government e-service. Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences - 2002