TEKST: *Marko Lukičić*
FOTO: *iz fundusa korporacije Ericsson*

ELEKTRONIČKO UREDSKO POSLOVANJE

Zadnjih godina posebna se pažnja posvećuje transformaciji državne uprave primjenom informatičkih i komunikacijskih tehnologija. Gospodarskim subjektima vrlo je važno elektroničko poslovanje, kao i elektronička komunikacija za koje će pravno vrijediti i biti priznata svojstva poput autentičnosti, neporecivosti, cjelovitosti, itd. Vrlo je važna i težnja države da standardizira sustav koji omogućuje takvo poslovanje i komunikaciju s ciljem postizanja što veće kontrole nad njima.

Osnovne teorijske i praktične temelje modernizacije državne uprave postavio je još u 18. stoljeću, u doba vladavine Marije Terezije i cara Josipa II, najpoznatiji hrvatski kameralist Nikola Škrlec dajući pri tome osobiti naglasak na uredno i učinkovito upravljanje spisima. Na taj način se postiže učinkovita obrada i udovoljavanje zahtjevima građana čime ga se prihvaća kao punopravnog člana društva kojem uprava služi.

Upravo iz razloga što su te ideje i principi, zanemarivani u prošlim vremenima, aktualni i u naše vrijeme, kada o modernizaciji i učinkovitosti uprave ovisi napredak i demokratizacija društva, ali i prihvaćanje u europske integracije, zadnjih desetak godina aktivno se radi na uspostavi političko-pravnog okvira nužnog za njihovo ostvarenje.

VEĆA UČINKOVITOST UZ HORIZONTALNO POVEZIVANJE PODATAKA I PROCESA

U Strategiji reforme državne uprave za razdoblje 2008.-2011. Vlada Republike Hrvatske je kao jedan od ciljeva uvrstila i primjenu suvremenih tehnologija u državnoj upravi. Specifične aktivnosti s pripadajućim rokovima i nositeljima razrađuju se u Strategiji razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2009. do 2012. godine. Novi Zakon o općem upravnom postupku i Uredba o uredskom poslovanju, tijelima državne uprave također daje obvezu (omogućavanja) zaprimanja podnesaka u elektroničkom obliku. Također, Program gospodarskog oporavka Republike Hrvatske, objavljen nedavno, kao jednu od aktivnosti ističe i *„uspostavu koordinacije na izradi modela sustava elektroničke uprave“*. Takav političko-pravni okvir je uklonio sve dotadašnje bitne legislativne i regulatorne zapreke koje su stajale na putu k potpunoj primjeni ICT-a u tijelima državne uprave.

Ipak, analizom postojećeg stanja informatiziranosti državne uprave identificirani su neki problemi koji i dalje koče nastojanja za ostvarenje ciljeva Strategije. Naime, trenutačni sustavi elektroničke uprave uvelike odražavaju klasičnu vertikalnu strukturu državne uprave što prijeći horizontalno povezivanje tijela državne uprave s aspekta podataka i procesa. Osnovni razlog tome leži u dosadašnjim politikama informatizacije državnih uprava usmjerenih prvenstveno informatizaciji kritičnih segmenata vertikalnih sustava te tek djelomičnim i nesustavnim povezivanjem s drugim takvim tehnološkim sustavima. Pri tome su aktivnosti poput ubrzavanja međuinstitucionalnih procesa, njihove optimizacije te pojednostavljenja gotovo u potpunosti izostale.

Iz spomenutih je razloga Središnji državni ured za e-Hrvatsku osnovao Forum za elektroničko uredsko poslovanje (skraćeno: Forum e-Ured). Cilj je tog Foruma izrada specifikacije jednoznačnog sustava upravljanja elektroničkim ispravama baziranog na široko prihvaćenim konceptima elektroničkih spisovodstvenih sustava i specifikaciji MoReq2. Cilj specifikacije je postizanje jednoobraznosti u implementaciji postupaka u uredskom poslovanju, kroz primjenu ICT-a, s aspekta funkcionalnosti, procesa i podataka.

JEDINSTVENA ISKUSTVA ERICSSONA NIKOLE TESLE

Jedan od glavnih sudionika u aktivnostima informatizacije i transformacije državne uprave je Ericsson Nikola Tesla koji kroz svoje predstavnike djeluje u navedenom

Forumu i drugim vezanim aktivnostima (poput izgradnje hrvatskog sloja za interoperabilnost, izrade pilot projekta integriranog sustava autentikacije, autorizacije i identifikacije te drugih). Ericsson Nikola Tesla kao društveno odgovorna kompanija zainteresirana je za praćenje i sudjelovanje u aktivnostima čija je osnovna zadaća povećanje kvalitete života. Upravo razvoj elektroničke uprave, s naglaskom na zadovoljstvo korisnika, racionalizaciju administrativnih postupaka te pripremu i pružanje modernih elektroničkih usluga koje će omogućiti bolju kvalitetu života i dati državnoj upravi u kontaktu s građanima prijateljsko lice, jedna je od takvih aktivnosti. Naša kompanija posjeduje izrazito velika i jedinstvena iskustva na širem tržištu u razvoju infrastrukturnih i modernih projekata poput projekta integriranog informacijskog sustava primarne zdravstvene zaštite te projekta izrade zajedničkog informacijskog sustava zemljišnih knjiga i katastra. Isto tako posjedujemo i formalna znanja koja kontinuirano koristimo i u radu na razvoju nove verzije međunarodnog standarda za upravljanje elektroničkim zapisima u državnim tijelima – MoReq2.

PROJEKT E-URED

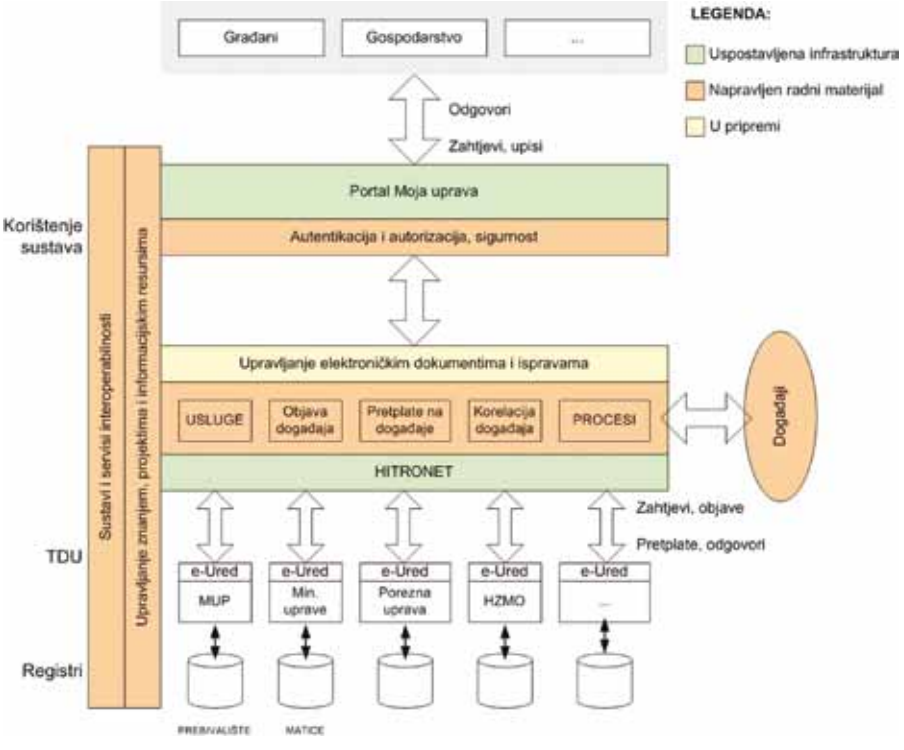
Uz sudjelovanje kompanije na razvoju specifikacija i standarda na lokalnoj i europskoj razini, bitno je napomenuti da je u isto vrijeme, a kao rezultat uspješno provedenog internog procesa uvođenja novih proizvoda, pokrenut i interni projekt e-Ured.

Ciljevi projekta e-Ured su:

- Izgradnja jezgre aplikacije za automatizaciju postupaka u uredskom poslovanju i upravljanju dokumentacijom s mogućnošću njene buduće nadogradnje i prilagodbe za pojedinog kupca, a usklađene sa smjerovima i vizijom artikuliranima u Forumu e-Ured. Time bi se implementacija konačnog rješenja svela na prilagodbu te eventualnu nadogradnju postojeće jezgre aplikacije;
- Ostvarenje automatizacije poslova uredskog poslovanja kroz prizmu legislativnih, regulativnih i poslovnih zahtjeva, općeprihvaćenih koncepata elektroničkih spisovodstvenih sustava, norme HRN ISO 15489, specifikacije MoReq2 te identificirane dobre i uobičajene prakse u državnoj upravi;

E-URED PODUPIRE INFRASTRUKTURNA DJELOVANJA TIJELA DRŽAVNE UPRAVE, DEFINIRANA STRATEGIJOM I PRIHVAĆENA OD STRANE VLADE REPUBLIKE HRVATSKE, S CILJEM POVEĆANJA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA, RACIONALIZACIJE ADMINISTRATIVNIH POSTUPAKA TE POSTIZANJA BOLJE KVALITETE ŽIVOTA GRAĐANA.

- Omogućavanje proširenja aplikacije e-Ured novim poslovnim procesima kako za obradu pojedinih predmeta (upravljanje predmetnim postupkom), tako i poslovne i službene dokumentacije nepredmetnog tipa (zbirke isprava koje se službeno vode, osobni i drugi dosjei, projektna i tehnička dokumentacija i dr.);
- Pružanje podrške prodajnom i marketinškom procesu kroz mogućnost demonstracije aplikacije.

Razvoj ovakve referentne jezgre stvara u tijelima državne uprave preduvjete za potpun prijelaz s papirnatog na elektronički način poslovanja te međusobno povezivanje u sigurni jedinstveni dokumentacijski sustav za tijela državne uprave i javne vlasti. Drugim riječima, e-Ured podupire infrastrukturna djelovanja tijela državne uprave, definirana Strategijom i prihvaćena od strane Vlade Republike Hrvatske. Cilj je povećanje zadovoljstva korisnika, racionalizacija administrativnih postupaka te postizanje bolje kvalitete života građana.

Shematski prikaz elektroničke uprave