

# infoTrend

Prvi hrvatski poslovni časopis za informatiku ■

e  
**GOVERNMENT**  
POSEBAN  
PRILOG

Elektronički  
potpis,  
ključ  
e-poslovanja

Slavko Vidović  
InfoDom

**Telekomunikacije  
- krvotok države**



mySAP.com mapa rješenja za javni sektor

Integracijom poslovnih procesa državne uprave moguće je pojednostaviti interne procese državnih tijela. Zajednički procesi koji uključuju državne urede, institucije, industriju i građane na taj način omogućuju smanjenje vremena obrade za svakog tko je u njih uključen, te omogućuju unos podataka svih sudionika u integriranom procesu kao i njihov nadzor.

Vlada, državna i javna uprava moraju, sukladno promjenama ekonomskih i socijalnih uvjeta, neprekidno redefinirati svoje zadatke i odgovornosti. Ograničena financijska sredstva, sve veća očekivanja građana i zahtjevi za učinkovitim procesima upravljanja karakteriziraju trenutnu situaciju u kojoj se nalaze vlade i državne uprave zemalja svijeta.

## Ljerka Lučić

U uvjetima elektroničkog poslovanja, temeljem modernih tehnologija razvijena su vrhunska rješenja za napredno upravljanje u javnim upravama i institucijama. Njihova korisnost i učinkovitost leži u potpunoj integraciji sa svim tokovima poslovnih procesa. Računovodstvo, izrada proračuna, upravljanje sredstvima, nabava, upravljanje kadrovima, zajedno tvore integrirane tokove poslovnih procesa. Integrirani informacijski sustavi državne uprave predstavljaju nužan preduvjet izgradnje moderne vlade na principima e-Governmenta.

Tijekom 90-tih godina javni sektor razvijenih zemalja svijeta se ubrzano poslovno i tehnološki

modernizirao. Početkom ovog stoljeća ovaj proces je dodatno napredovao uključivši i zemlje u tranziciji. Integrirana poslovno-informacijska rješenja vodećih proizvođača ERP sustava dodatno su doprinjela izgradnji nove strukture državne uprave.

U današnje vrijeme Internet je sve prisutniji u svakom dijelu društva. Njegov učinak vidljiv je u poslovanju profitabilnih i neprofitabilnih organizacija, u radu državne uprave i u obavljanju osobnih poslova i potreba. Međutim, Internet poslovanje se još uvijek pogrešno tumači. Čak i vodeće tvrtke "nove ekonomije" samo su djelomično prisutne na Web-u, iako mogu biti na vrlo visokoj tehničkoj razini.

Većina gradova i državnih tijela, u svijetu ali i u našoj zemlji, ima vlastitu Web stranicu. Međutim, portali i tržišta se sve više šire, nudeći raznolikost usluga za državna tijela,

### e-Government - PREDUVJETI

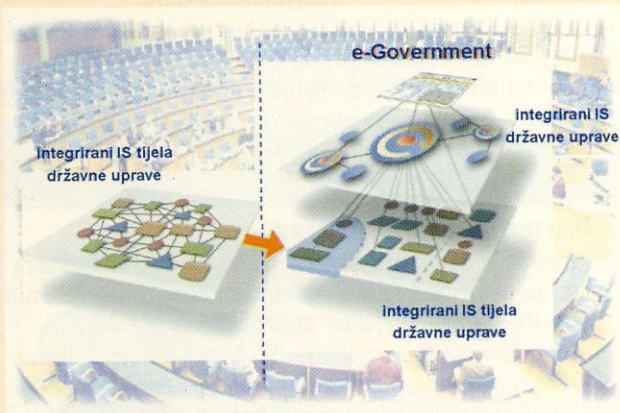
- Suradnja politike i tijela vlasti
- Svjesnost tijela vlasti o dugoročnom ulaganju
- Preraspodjela proračuna
- Reorganizacija strukture vlasti (BPR)
- Strateško planiranje razvoja integriranog IS uprave
- Moderna organizacija rada
- Modernizacija radnih mjesta državne uprave
- Poslovno-informacijski educirani državni dužnosnici i zaposlenici.

# učinkovita država

građane i poduzeća u cilju njihovog međusobnog komuniciranja i poslovanja. Portali predstavljaju ogroman skok u razini usluga za učinkovitu komunikaciju između javnog sektora i građana, ali istodobno ne poboljšavaju poslovne procese javnog sektora. Državna tijela nastoje povezati ponuđene usluge na njihovim portalima sa svojim moderniziranim poslovnim sustavima za što su potrebni integrirani obrasci i usluge koje koriste najnoviju Internet tehnologiju za otvaranje "back-office" aplikacija tako da interni procesi mogu doći do građana.

Elektronsko poslovanje ustanova javnog sektora i državne uprave u cjelini možda ne bi toliko napredovalo da nije bilo spomenutih reformi javnog sektora. Nova paradigma, usluge s kojima se učinkovito upravlja i koje se isporučuju građanima kritični je faktor/pokretač za tijela javnog sektora, a Internet komunikacija savršeno se slaže s ovim novim pristupom.

Cilj poslovanja državne uprave na principima e-Governmenta jest pomoći svim klijentima i partnerima ustanova javnog sektora da pomoću Interneta sudjeluju u poslovnim procesima. Predstavnici državnih tijela, njihovi klijenti i partneri na taj način zajedno formiraju virtualno društvo koje dijeli znanje, odgovornost i zadatke.



## INTEGRIRANI INFORMACIJSKI SUSTAV DRŽAVNE UPRAVE

Samo otvaranje državne uprave svijetu putem Interneta i njegovo iskorištavanje u poslovnim procesima ne osigurava sve dobitke koji se mogu generirati uz potpunu upotrebu informacijsko-komunikacijskih tehnologija (ICT). Kao što naglašava Michael Hammer:

*"Ako Web stranice stavite ispred slabih poslovnih procesa, time ćete samo pokazati cijelom svijetu koliko su doista slabi vaši procesi. Prije nego što počnete usavršavati zajedničke procese na Web-u, prvo je potrebno učinkovito upravljati internom poslovnom integracijom."*

Fokus ovog rada je usmjeren iznalaženju rješenja cjelovite informatizacije institucija državne uprave s naglaskom na integraciju svih poslovnih procesa unutar i među

**Koristi koje informatizacija i internetizacija državne uprave može donijeti moguće je podijeliti na one od informatizacije državne uprave i one od internetizacije državne uprave (e-Government). Potpunim definiranjem poslovnih procesa uz uvažavanje nove paradigme rada u institucijama javnog sektora koristi se višestruko povećavaju, čime se državnoj upravi RH može osigurati daljnji razvoj i uključivanje u svjetske tokove razvoja poslovanja.**

institucijama državne uprave, a sve u cilju izgradnje proaktivne vlade na principima e-Governmenta.

## INTEGRACIJA

Integrirani IS označava potpunu integraciju svih poslovnih procesa i transakcija na način koji osigurava apsolutnu konzistentnost i ažurnost podataka. Pri tome, moguće je prepoznati tri oblika integracije:

■ **Integrirani procesi, podaci i organizacijski elementi** - osiguravaju simultano zadovoljavanje operacijskih, finansijskih i managerskih principa kroz zajedničku bazu podataka.

■ **Aplikacijska integracija** - omogućuje jednostruki unos svih podataka koji se reflektiraju na svim onim mjestima gdje je to potrebno, drastično smanjuju vjerojatnost pogrešaka pri unosu, a koje su vrlo česte pri višestrukom unosu istih podataka. Na ovaj način osigurana je potpuna konzistentnost podataka u sustavu za sve korisnike.

■ **Tehnička integracija** - kroz troslojnu arhitekturu sustava (baza podataka, aplikacijska razina, prezentacija) osigurava da se svaka transakcija provedena u sustavu odmah ažurira u bazu podataka, a promjene su istovremeno vidljive i u izvještajnim elementima sustava.

Sve transakcije u sustavu, kao i njihove refleksije na relevantne dijelove sustava tada se odvijaju u realnom vremenu.

Ovakva integracija značajno unapređuje kvalitetu donošenja poslovnih odluka, budući da su managerima svih razina na raspolaganju relevantni i konzistentni podaci. Korištenjem različitih organizacijskih elemenata podaci se selekcioniraju prema potrebama pojedinih organizacijskih cjelina i razina. Isto tako, za potrebe izvještavanja i upravljanja, u sustav je potrebno povlačiti i podatke iz svih informacijskih sustava neovisno od načina njihove informatizacije.

## PREGLED POSLOVNIH PROCESA DRŽAVNE UPRAVE

Poslovne procese državne uprave moguće je sljedom grupirati u 8 funkcionalnih cjelina:

- Organizacijsko upravljanje
- Upravljanje odnosima birača
- Operacijsko upravljanje
- Upravljanje porezima i prihodom
- Upravljanje slogovima
- Upravljanje ljudskim resursima
- Upravljanje nabavom i zalihama
- Upravljanje resursima.

# Umrežena i učinkovita država

## ● Organizacijsko upravljanje

Strateško organizacijsko upravljanje, podrška odlučivanju i Data Warehousing, formuliranje i financiranje programa, izrada proračuna, procjena i analiza programa te mjerenje performansi čine dio poslovnih procesa funkcionalne cjeline organizacijsko upravljanje.

Potpuna integracija područja upravljanja administracijom nužna je za proces planiranja, izvršenja i nadzor svih hijerarhija proračuna. Izrada proračuna jedan je od glavnih zadataka državne uprave. Primjerice, mogućnost kopiranja prošlogodišnjeg proračuna u fazi planiranja i njegova ponovna procjena s dodacima i odbicima moguća je uz pretpostavku integracije predmetnih poslovnih procesa. Obvezatni izdaci i proračuni obveza tada se mogu prenijeti iz prethodne godine, a samo se dostupni udio ponovno planira. Tada je moguće koristiti simulacije i analize, kao i tekuće povijesne procjene za podršku svake faze procesa planiranja. Pojedinačni ciljevi planiranja čuvaju se u verzijama proračuna, dok je upravljanje statusom moguće pratiti kroz pojedinačne korake procesa planiranja sve do odobrenja proračuna.

U području mjerenja uspjeha, poslovne pokazatelje moguće je koristiti za mjerenje strateških političkih ciljeva kao dijela pristupa planiranja usmjerenog na rezultate.

## ● Upravljanje odnosima s biračima

Informiranje javnosti, služba za birače, prodaja proizvoda i usluga, računi birača te plasman javnih programa i usluga na tržište čine dio poslovnih procesa funkcionalne cjeline upravljanje odnosima s biračima.

Bitna zadaća državne uprave fokusirana je upravo na informiranje javnosti i stoga je izuzetno bitna snažna interakcija između tijela državne uprave i birača koja omogućuje individualnu komunikaciju i uspješnu primjenu strategija usluga koje odgovaraju potrebama birača. Poslovni procesi iz područja službe za birače moraju osigurati učinkovitu ponudu usluga i informacija o proizvodima i službama lokalne vlasti. Ono što je zajedničko i tvrtkama i državnoj upravi upravo je potreba za detaljnijim informacijama o njihovim klijentima, odnosno biračima kako bi mogli ponuditi što bolje usluge.

Upravljanje događajima, marketing izgradnje odnosa s građanima i biračima, Internet marketing i sve povezane aktivnosti i usluge nužan su dio marketinga za poslove državne uprave.

## ● Operacijsko upravljanje

Izvršenje proračuna, upravljanje programom/projektom, financijsko računovodstvo, managersko računovodstvo, upravljanje subvencijama i gotovinom, riznica te upravljanje putovanjima čine dio poslovnih procesa funkcionalne cjeline operacijsko upravljanje.

Planiranje i praćenje proračuna izuzetno su bitne poslovne funkcije rada državne uprave. Posebice je značajno kontrolirati protok sredstava iz proračuna kao i pratiti izvršenje proračuna imajući mogućnost permanentnog uvida u provjeru trenutne raspoloživosti sredstava. Opsežne funkcije koje pokriva poslovna funkcija državnog računovodstva također je potrebno maksimalno integrirati. Nadzor potraživanja i dugovanja nužno je povezati sa sustavima

automatskog plaćanja i terećenja, a istodobno postojanje fiskalnog i dvostrukog računovodstva integrirati u cilju veće transparentnosti troškova.

Prikupljanje i dodjela subvencija nije značajna samo s gospodarskog gledišta budući državna uprava pokriva sve procese planiranja, korištenja i realizacije subvencija. Opsežne funkcije poslovnih procesa riznice uključuju upravljanje gotovinom, kontrolu likvidnosti, portfelja ulaganja i rizike. Ne manje značajni su procesi upravljanja zajmovima i fiksnim depozitnim ulaganjima. Integracija spomenutih poslovnih procesa nužna je za efikasno povezivanje s vanjskim financijskim sustavima što je preduvjet odvijanja brzih i sigurnih transakcija.

## ● Upravljanje porezima i prihodom

Registracija, obračunavanje poreza, fakturiranje, plaćanja i prikupljanja prihoda, računovodstvo dužnika te računovodstvo prihoda čine dio poslovnih procesa funkcionalne cjeline upravljanje porezima i prihodom.

Državna uprava većinu svojih prihoda prikuplja iz poreza, trošarina i priloga. Ovi procesi vrlo često generiraju veliki broj podataka koji su potrebni za proces upravljanja i prikupljanja potraživanja. Upravljanje porezima i prihodom također je vezano za masovnu obradu podataka koji uključuju potraživanja i plaćanja. Kako su građani obvezni plaćati poreze i trošarine potrebno ih je međusobno povezati. Ove veze potrebne su iz nekoliko razloga, na primjer: vjenčani par zajedno plaća porez na imovinu, a samo jedan partner odgovoran je za naknadu državnom vrtiću itd.

Različita konta potrebno je dodijeliti građanima koji su obvezni plaćati troškove prema dotičnim tipovima troškova. U svrhu preciznog upravljanja potraživanjima potrebno je definirati podatke kao što su višestruke adrese, alternativni bankovni računi, postupci opominjanja i kreditna sposobnost.

## ● Upravljanje slogovima

Definicija sloga, izvršenje i nadzor workflow-a, elektronski potpis i prikupljanje podataka čine dio poslovnih procesa funkcionalne cjeline upravljanje slogovima.

Prvenstveni cilj upravljanja slogovima čini transformaciju financijskih transakcija na papiru u elektronsku komunikaciju. Informacije i dokumente koji se još uvijek čuvaju i prenose ručno u spisima i fasciklima potrebno je elektronski snimati, voditi i prenositi. Naravno da rečeno zahtijeva definiranje i strukturiranje datoteka i aktivnosti, oblikovanje tokova procesa i postupaka odobrenja, te integriranje zakonskih propisa. Funkcionalnost elektroničke pošte i multimedijске mogućnosti također je potrebno inkorporirati u prethodno spomenute procese. Integracijom poslovnih procesa nužno je vlasnicima tih procesa, managerima pojedinih poslovnih funkcija omogućiti autorizirano korištenje i tamo gdje je to moguće elektronskim potpisom zamijeniti tradicionalne pečate i potpise u mjeri u kojoj to zakon dopušta.

Dug i naporan rad u arhivi ili iscrpljujući ručni prijenos teških fascikala potrebno je zamijeniti ponovnim povezivanjem podataka. Upravljanje slogovima zamjenjuje zamorno pretraživanje brda spisa u prošlosti i omogućuje veću transparentnost kao i bržu obradu svih aktivnosti državne uprave.

## ● Upravljanje ljudskim resursima

Organizacijsko upravljanje i upravljanje radnim mjestima, odabir kadrova, kadrovska administracija, upravljanje radnim vremenom i dopustima, razvoj i obučavanje kadrova, administracija naknada i olakšica te obračun plaća čine dio poslovnih procesa funkcionalne cjeline upravljanje ljudskim resursima.

Imajući u vidu visoke kadrovske troškove u državnoj upravi, ali i javnom sektoru u cjelini, potrebno je integrirati i učinkovito upravljati radnim mjestima. Naime, ciljno orijentiran kontroling ljudskih resursa, ne samo u Republici Hrvatskoj, trenutno je od velike važnosti. Upravljanje radnim mjestima označava više poslovnih funkcija i procesa od običnih postupaka upravljanja i obračunavanja plaća. Označava planiranje i kontroling kadrovskih resursa, njihove troškove i mogućnosti čime je moguće otvoriti put do strateških ciljeva na način da dostupne integrirane informacije služe kao osnova za učinkovito upravljanje ljudskim resursima.

Integracijom poslovnih procesa organizacijskog upravljanja i upravljanja radnim mjestima povezuju se procesi

**Ono što je zajedničko i tvrtkama i državnoj upravi upravo je potreba za detaljnijim informacijama o njihovim klijentima, odnosno biračima kako bi mogli ponuditi što bolje usluge. Upravljanje događajima, marketing izgradnje odnosa s građanima i biračima, Internet marketing i sve povezane aktivnosti i usluge nužan su dio marketinga za poslove državne uprave.**

kadrovskih proračuna s procesima upravljanja radnim mjestima, a sve u cilju osiguravanja učinkovitog financiranja i planiranja područja rada uzimajući u obzir raspoloživa sredstva i njihova moguća ograničenja. Integriranim procesima upravljanja radnim mjestima moguće je upravljati upražnjenim radnim mjestima ili kadrovskim potrebama, koristiti ih za preliminarni i konačni odabir kandidata i njihovo zapošljavanje.

Poslovne procese obučavanja i obrazovnih potreba državnih dužnosnika i namještenika potrebno je povezati s definiranim modelima karijera i njihovim individualnim profilima.

## Primjer ERP aplikacijskog rješenja - SAP Public Sector

Koristeći iskustva iz najboljih rješenja poslovanja javnog sektora širom svijeta, SAP je za potrebe institucija iz ove grane kreirao prilagođeno rješenje koje u sebi sadrži upravo one funkcionalnosti i elemente koji su potrebni ovim institucijama. Ovo rješenje objedinjeno je pod nazivom mySAP.com Public Sector.

Kao i sva druga industrijska rješenja, i ovo se najlakše predstavlja tzv. mapom rješenja. Mape rješenja su alati koji

olakšavaju vizualizaciju, planiranje i uvođenje integriranog i sveobuhvatnog informacijskog rješenja u tvrtke i institucije. Mape su organizirane prema kategorijama procesa i predstavljaju niz kritičnih poslovnih procesa.

Mapa rješenja za javni sektor prezentira obuhvat poslovnih procesa uključenih u funkcioniranje institucija javnog sektora, kao i opseg koji ovo industrijsko rješenje pokriva. Potrebno je napomenuti da mapa rješenja dana na slici 1. nikako ne obuhvaća sve poslovne procese državne uprave, ali svakako može služiti kao ideja vodilja za daljnji razvoj poslovno informacijskog sustava Državne uprave Republike Hrvatske.

## SAP Public Sector, Edition 2001

mySAP.com®

Organization Management	Strategic Organization Management	Decision Support & Data Warehousing	Program Formulation & Financing	Budget Formulation	Program Evaluation & Analysis	Performance Measurement
e - Government	Electronic Marketplace	External Portal Services	Public Information & Marketing	Internet Services	Constituent Relationship Management	e - Procurement
Operational Management	Budget Execution	Program/Project Management	Financial Accounting	Managerial Accounting	Grants Management	Cash Management & Treasury
Tax & Revenue Management	Registration	Tax Calculation	Billing	Payments/Collection	Taxpayer/Debtor Accounting & Services	Revenue Accounting
Records Management	Record/Case & Workflow Definition	Workflow Execution	Workflow Monitoring	Records Lifecycle Management	Information Retrieval	
Knowledge Management	Knowledge Library	Knowledge Development	Skill Development	e - Learning	Knowledge Assessment	
Human Resource Management	Organization & Position Management	Recruitment	Personnel Administration	Time & Leave Management	Personnel Development & Training	Compensation & Benefits Administration
Procurement & Inventory Management	Procurement Process Management	Tender Management	Contract Management	Inventory Management	Distribution	
Resource Management	Facility & Equipment Management	Fleet Management	Reimbursable Services	Property Management	Real Estate	

# Umrežena i učinkovita država

Obracun plaća u javnom sektoru, a posebice državnoj upravi ne pokriva samo plaće zaposlenika državne uprave već i skupne sporazume o različitim grupama radnika i zaposlenika u službama za birače. Pored toga potrebno je uzeti u obzir sve aspekte administracije zahtjeva za mirovnom zaposlenika kao i sve funkcije koje su potrebne za izračunavanje dodatnih prihoda za radnike.

## ● Upravljanje nabavom i zalihama

Upravljanje procesom nabave, ponudama i njihovom realizacijom te upravljanje zalihama čine dio poslovnih procesa funkcionalne cjeline upravljanje nabavom i zalihama.

Putem integriranog povezivanja slijednih procesa, od rezerviranja sredstava preko planiranja potreba do dodjele naloga, primanja robe, provjere fakture, držanja zaliha i upravljanja njima moguće je pojednostaviti i ubrzati proces nabave kao i pripadajuće administrativne poslove.

Integriranje svih poslovnih procesa kojima se upravlja zalihama izuzetno je bitno zbog velikih materijalnih sredstava koja su u njima pohranjena, a neiskorištena. Stoga je potrebno povezati procese različitih tipova prijema robe, izdavanja robe i prijenosa zaliha s knjiženjem kretanja robe i na taj način povezati ih s financijskim aspektom poslovanja.

Administracija državne uprave generira troškove koje je potrebno fakturirati u obliku troškova zasnovanih na različitim metodama obračunavanja, stoga je potrebno povezati sve administrativne aktivnosti od mjerenja usluga do izračunavanja tokova gotovine u kontrolingu.

## ● Upravljanje imovinom

Upravljanje objektima i opremom, voznim parkom, nekretninama i uslugama čine dio poslovnih procesa funkcionalne cjeline upravljanje imovinom.

Državna uprava zbog svoje veličine navedenim poslovima generira velike troškove stoga je potrebno međusobno povezati nabrojane poslovne procese i njihovom integracijom optimirati troškove. Nagodba s vlasnikom, obračun administrativnih troškova, obrada faktura i platne transakcije, dodatni troškovi i obračun troškova grijanja, kao i brojne funkcije iznajmljivanja pokretne i nepokretne imovine dio su poslovnih funkcija koje je potrebno povezati i integrirati posebice s financijskim aspektima poslovanja.

## e-GOVERNMENT

e-Government je globalni reformski pristup kojem je cilj promoviranje upotrebe Interneta od strane državnih tijela i svih koji s njima surađuju u svakodnevnom poslovanju. e-Government stavlja tijela državne uprave na novu razinu usluge za korisnike i brige o korisnicima. Građanima, partnerima i državnim službenicima na taj način omogućuje se pristup različitim ustanovama bilo gdje, u bilo koje vrijeme. Uz povećanu raspoloživost e-Government također znači bržu obradu s puno manje grešaka. Građanima se omogućuje lakše popunjavanje obrazaca čime su pošteđeni putovanja do ureda i čekanja ispred njih.

Sva dostupna e-Government aplikacijska rješenja koriste sve mogućnosti koje su sadržane u softverskim rješenjima za moderno upravljanje odnosima s kupcima. Usluge ustanova državne uprave skupljene su u centrima za kontakte

i time pridonose učinkovitoj obradi svih transakcija između državnih tijela i građana i organizacija kojima služe.

## Funkcionalni okvir

Gotovo sva aplikacijska rješenja za e-Government renomiranih svjetskih proizvođača strukturirana su prema načinu na koje državna tijela surađuju s okolinom i prema utjecaju Interneta na ovu suradnju, a obuhvaćaju sljedeća 3 glavna scenarija:

- Government-to-business (G2B)
- Government-to-government (G2G)
- Government-to-citizen (G2C).

No, e-Government se također usmjerava na interne poslove institucija javnog sektora i tijela državne uprave, iznova definirane i integrirane procese, kao i promjene pojedinačnih zadataka u poslovanju državne uprave koji su rezultat usvajanja Internet tehnologije.

## ● Government-to-Business (G2B)

Srž government-to-business (G2B) scenarija je klasična elektronska nabava putem Interneta u kojoj državno tijelo naručuje materijale od dobavljača koji su bilo gdje u svijetu, te koja integrira cjelokupni proces nabave s back-office sustavima. Elektronska nabava dozvoljava pristup raznim vanjskim katalozima, nudi funkcije potrošačke košarice i upravlja mnoštvom metoda plaćanja. Sveobuhvatno upravljanje pozivom na ponudu je potpuno uključeno u funkciju nabave.

e-Procurement djeluje kao Enterprise Buyer koji podržava elektroničku kupovinu i potraživanje sa osobnog računala i koji automatizira poslovne transakcije preko Interneta. Enterprise Buyer čini skup poslovnih rješenja za kupovinu koje prelazi u jednostavno naručivanje iz kataloga.

Nudeći dinamičku nabavu i usluga kao i upravljanje svim dijelovima lanca nabave, Enterprise Buyer moguće dva načina korištenja:

■ **Desktop izdanje** - Osigurava korisnicima Web rješenje za samostalno snalaženje u cjelokupnom poslovanju za kupovinu indirektnih materijala putem kataloga te osnovne nabavne aktivnosti

■ **Profesionalno izdanje** - je funkcionalna nadogradnja Desktop izdanja; omogućuje indirektnu i direktnu nabavu, automatizaciju i integraciju poslovnih procesa potrebnih za kupovinu sirovina, dijelova i zaliha, uključujući sastavnicu, upravljanje materijalima, kupovinu prema ugovoru, kupovinu konfigurirane robe, održavanje pogona, skladištenje i integraciju s skladištenjem poslovnih informacija.

Enterprise Buyer, dakle, podržava direktnu i indirektnu nabavu.

**Obilježja Enterprise Buyera uključuju:**

■ **Nadzor trendova dobavljača i mjesta troška** - Opsežne mogućnosti izvješćivanja pomažu stručnjacima nabave da nadziru i analiziraju trendove dobavljača i mjesta troška, dopuštajući učinkovitije pregovaranje o uvjetima i brzu prilagodbu načinima kupovine.

■ **Upravljanje strateškim dobavljačima** - Globalni sporazumi o kupovini se automatski implementiraju, dok se izvršavanje svakodnevnih obveza nabave prebacuje na za-

poslenike, omogućujući poduzećima povećanje kupovne moći smanjujući istovremeno troškove nabave.

■ **Konkurentne online ponude** -Nova tehnologija davanja ponuda koristi Web za prikupljanje konkurentnih ponuda od novih ili postojećih dobavljača iz bilo kojeg dijela svijeta, omogućujući tvrtkama da dobiju najkvalitetniju robu i usluge po najnižim cijenama.

■ **Integracija stranica za kupovinu sa stranicama za prodaju** -Integracija aplikacija kupovne i prodajne strane u stvarnom vremenu omogućuje korisnicima upravljanje svakim korakom u procesu od zahtjeva do plaćanja unutar jednog okruženja zasnovanog na Web-u.

■ **Mobilni pristup** - Omogućuje stratešku nabavu robe i usluga s bio kojeg mobilnog uređaja.

Pogodnosti Enterprise Buyer rješenja za kupce uključuju: manje troškove obrade kupovine, manje troškove po nabavnoj transakciji, povećanu produktivnost i potpunu automatizaciju cijelog nabavnog ciklusa od zahtjeva do plaćanja.

## ● Government-to-Government (G2G)

*e-Government* također pokriva velik raspon usluga za komunikaciju među državnim tijelima. Prvi korak je usmjeren na pregrupiranje elektroničkih obrazaca koji pomažu državnim tijelima da međusobno komuniciraju. U mnogim situacijama, s procesima se treba upravljati elektronskim putem preko granica državnog tijela. To mogu biti procesi koje građani ili poduzeća ručno pokreću u određenom državnim tijelu i koji trebaju biti slijedno obrađeni ili kojima upravlja drugo državno tijelo.

Neki procesi mogu eventualno zahtijevati zajedničku odluku od većeg broja državnih tijela, na primjer, molbe za prenamjenu zemljišta ili molbe za građevinsku dozvolu. Ovi slučajevi mogu biti riješeni kroz elektronski radni tijek.

Postoji nekoliko slučajeva u nabavi gdje ili dobavljač ili državno tijelo žele pogledati ugovor koji je već druga strana ugovorila. Državno tijelo može knjižiti uvjete ponude koje su uspješno dogovorene s dobavljačem i standardizirane u okvirnom ugovoru na portalima ili tržištima tako da drugi potencijalni dobavljač može biti prisutan na tržištu po istim uvjetima. Druga državna tijela mogu također prihvatiti takve ugovore, profitirajući od ugovorenih uvjeta bez prolaska kroz dugi, komplicirani proces poziva na ponudu i obrade primljenih ponuda.

Ostali načini upotrebe G2G scenarija uključuju upotrebu portala za distribuciju sredstava za koja državna tijela zadovoljavaju predviđene zahtjeve koji se primijenjuju na centralna sredstva. Takvi portali dopuštaju državnim tijelima sudjelovanje u zajedničkim procesima izrade proračuna.

## ● Government-to-Citizen (G2C)

Government-to-citizen (G2C) scenariji fokusiraju se na pružanju usluga građanima. Zasnovani su na obrascima koji bi u budućnosti trebali biti zamijenjeni sofisticiranijim transakcijama.

G2C aplikacije predstavljaju jednostavne obrasce koje građani mogu popuniti u njihovim vlastitim pretraživačima. Sustavi mogu predložiti neke podatke tako da kad građanin otvori obrazac, ako državno tijelo već ima određenu informaciju u njegovim slogovima, on ne treba ponovo unijeti podatke.

Kroz odabir prijedloga za određena polja u obrascu, također je moguće pružiti pomoć pri popunjavanju obrasca. Posebne aplikacije koje koristi državno tijelo mogu biti povezane u obrazac kako bi pomogli građanima da odgovore na pitanja.

Još dva načina upotrebe *e-Government* aplikacijskih rješenja prikazuju novu kvalitetu u komunikaciji s građanima i transparentnost do koje se može doći. Uz podnošenje molbe elektronskim putem, građani s nerješanim molbama mogu provjeriti status molbe u bilo koje vrijeme. Uz praćenje statusa, sustav šalje povratne informacije o detaljima koji nedostaju ili dodatne informacije koje su potrebne za molbu.

Druga mogućnost je elektronski konto građana, koji nudi integrirani pogled svih određenih transakcija građana priloženih uz molbu, kao što su troškovi i dospjeće poreza, datumi dospjeća za predujmove i odobrenja za dotaciju i doplatke.

Portali koji čine dio aplikacijskih rješenja isporučuju velik broj pogodnosti državnim tijelima prilikom komunikacije s građanima. Portali su personalizirani prema uloga, kao i prema životnim događajima u kojima građani koriste državne usluge kao što su plaćanje poreza ili upis u školu, te u lako razumljivom okviru predstavljaju usluge za građane koji imaju upite i molbe. Građani na taj način dobivaju strukturirani pristup raznim uslugama od različitih dobavljača koji su relevantni za različite okolnosti u kojima se nalaze.

## KORISTI OD INFORMATIZACIJE I INTERNETIZACIJE

Projekt informatizacije i internetizacije državne uprave i javnog sektora u cjelini izuzetno je opsežan posao koji zahtjeva značajane ljudske i materijalne resurse. Primjeri iz Austrije i Švicarske, koje su u projektima izgradnje sustava funkcioniranja javnog sektora na principima *e-Governmenta* govore da se radi o projektima trajanja i do 10 godina.

Koristi koje informatizacija i internetizacija državne uprave može donijeti nikako nije dovoljno promatrati samo sa stajališta postavljanja Web stranica na Internet i korištenja e-maila kao komunikacijskog medija. Iz tog razloga i koristi je moguće podijeliti na one od *informatizacije* državne uprave i one od *internetizacije* državne uprave (*e-Government*). Potpunim definiranjem poslovnih procesa uz uvažavanje nove paradigme rada u institucijama javnog sektora koristi se svakako višestruko povećavaju, čime se državnoj upravi Republike Hrvatske može osigurati daljnji razvoj i uključivanje u svjetske tokove razvoja poslovanja.

Direktne koristi od informatizacije integriranog informacijskog sustava državne uprave mogu se sažeti u slijedećem:

- Potpuna integracija poslovanja, kako pojedinih institucija, tako i državne uprave u cjelini
- Transparentnost u radu svih institucija državne uprave
- Značajne izvještajne mogućnosti koje čine vrhunsku podlogu za odlučivanje
- Podloga za učinkovitu internetizaciju poslovanja državne uprave
- Povećanje efikasnosti rada državne uprave, kako u obavljanju upravnih i stručnih poslova, tako i u donošenju poslovnih i političkih odluka.

**Nova paradigma** - efikasno upravljanje i isporučivanje usluge građanima je kritični motivator za institucije državne uprave, a Internet koncepti potpuno odgovaraju ovim zahtjevima.

Koristi koje je moguće predvidjeti kao rezultat primjene aplikacijskih rješenja e-Governmenta su prije svega sljedeće:

### ● **Orijentacija na usluge i brigu o korisnicima (građanima)**

Građani, partneri i zaposlenici u državnoj upravi mogu pristupiti svim institucijama s bilo kojeg mjesta i bilo kada. Sve transakcije koje korisnici imaju s institucijama mogu se odraditi s jednog mjesta bez gubljenja vremena na putovanja i čekanja.

### ● **Reinženjering poslovnih procesa i povećana učinkovitost**

Integrirana suradnja između institucija državne uprave, industrije i građana drastično smanjuje vrijeme obrade kod svih uključenih, kao i rizik potencijalnih grešaka. Automatizacija procesa također značajno unapređuje mogućnosti prikupljanja podataka i informacija, kao i upravljanje dokumentima i elektronskim zapisima.

### ● **Suradnja e-zajednice**

Portali na Internetu omogućavaju prikupljanje i integraciju svog znanja potrebnog za izgradnju e-zajednice koja će istinski surađivati, uz istovremeno osiguravanje infrastrukture za tu suradnju. Isto tako, portali su mjesto gdje institucije državne uprave mogu predstavljati svoje zahtjeve i potrebe svojim partnerima i građanima, kojima su ove informacije potrebne, te prikupljati mišljenja i reakcije o svojim potezima. Postoji i mogućnost da na određenim regionalnim ili gradskim portalima manja poduzeća koja su orijentirana na lokalna tržišta nude svoje proizvode ili usluge.

Svakako treba naglasiti da ovakvim pristupom u izgradnji proaktivne vlade temeljene na principima e-Governmenta Republika Hrvatska može postati vodeća zemlja u primjeni informacijsko-komunikacijskih tehnologija u regiji, te biti primjer drugim tranzicijskim zemljama. Time se ujedno otvara mogućnost promocije Republike Hrvatske kao mogućeg centra za razmjenu znanja i iskustava u primjeni naprednih tehnologija u javnom sektoru.



Od ukupno petnaest godina profesionalnog iskustva, autorica mr.sc. Ljerka Luić posljednje je četiri godine bila zaposlena u tvrtki **SAP Hrvatska d.o.o. za informacijska rješenja** na poslovima direktorice edukacije i ljudskih resursa. Od travnja ove godine radi u tvrtki **b4b d.o.o. sustavi, aplikacije i produkti**, pravnom sljedniku tvrtke **SAP Hrvatska**, na poslovima direktorice edukacije i koordinatora za javni sektor.

Posebno područje njenog profesionalnog i znanstvenog interesa usmjereno je na izučavanje uloge najviše razine posloводства (top management i državni dužnosnici) u procesu informatizacije i internetizacije poslovanja, kroz proces strateškog planiranja razvoja informacijskog sustava. Iz navedenog područja autorica je nekoliko stručnih i znanstvenih radova.

Previsoke provizije za uporabu telefonskih linija guše protočnost telekomunikacijske infrastrukture i onemogućuju dobavljačima da korisnicima pruže privlačnije i dostupnije usluge.

Tvrtka Markot.tel osnovana je 1991. Glavna djelatnost tvrtke su usluge na području telekomunikacija. Od 1989. do 1991. godine, još prije pojave Interneta na svjetskoj sceni, zajedno s tadašnjim PTT-om, odnosno HPT-om, osnivač tvrtke Markot.tel razrađivao je uvjete pod kojima se treba i može otvoriti tržište telefonskih usluga s dodanom vrijednosti u Hrvatskoj.

Danas je Markot.tel najveća tvrtka u Hrvatskoj koja, uz usluge s dodanom vrijednosti, nudi i druge usluge u telekomunikacijama, ima izvjesna programska i softverska rješenja za to područje, a kao najstariji davatelj tih usluga aktivno sudjeluje u izradi zakonske regulative i uobličavanju tržišta. To se provodi preko Ministarstva prometa i veza, Vijeća za telekomunikacije i vlasnika javnih telekomunikacija, dakle HT-a. Konačni cilj svih tih djelatnosti je postizanje najboljih uvjeta rada, razvoja i širenja tržišta.

O problemima telekomunikacija u Hrvatskoj danas, razgovaramo s direktorom i vlasnikom tvrtke Markot.tel gospodinom Željkom Markotom.

**InfoTrend:** Razgovor bismo mogli započeti "vrućim" pitanjem odgode liberalizacije telekomunikacija i što to znači za gospodarstvo ove zemlje?

**Željko Markota:** Da bi se telekomunikacije na nekom tržištu smatrale dostupnima i prohodnima, tj. liberalnima, potrebno je ispuniti nekoliko uvjeta. Nužno je da postoji javna telekomunikacijska infrastruktura, da je suvremena i da ima dostatne kapacitete. Zatim, da se korištenje infrastrukture naplaćuje po troškovnom principu, a ne po prigodi, da postoji poticajna i otvorena regulativa, dakle zakoni i utjecajni mehanizmi - nezavisno nadzorno tijelo.

Svi subjekti koji djeluju na području telekomunikacija trebaju prihvatiti činjenicu da je to ipak samo infrastruktura kao što je živčani sustav u čovjekovu organizmu. Znamo kakve su posljedice ako je jedan živac manje prohodan, a u slučaju potpunog začepjenja dolazi do oduzetosti. I slabo prohodna telekomunikacijska infrastruktura ima sličan učinak na cjelokupni društveni organizam, pogubno djeluje na društveni i gospodarski život zemlje.

**InfoTrend:** Kako je nekadašnje zakonodavstvo uredilo stanje telekomunikacija? Po čemu se razlikuje sadašnje stanje?

**Markota:** Stvar nije sasvim jednostavna. Sam duh Zakona o telekomunikacijama iz 1995. sadržavao je bitne značajke preporuka Svjetske trgovačke organizacije WTO. Bit tog pristupa je da vlasnik javnih telekomunikacija mora biti otvoren prema drugim davateljima takvih usluga, da ne može svoje usluge naplaćivati po prigodi, nego po tome koliko nešto stvarno stoji. Zatim, da se u slučaju neporazuma oko cijena ponuđenih drugim davateljima može uključiti nezavisni regulator - to je bilo Vijeće odnosno Zavod za telekomunikacije ovisno od inačice podzakonskih akata.

Dakle sam duh tog zakona bio je europski, ali pojedino-sti provedbe, koje su životno važne, nisu poštivane.